



تقرير الوزارات الخدماتية لشهر تشرين الثاني
2015م

إعداد
دائرة جودة الخدمات الحكومية

مقدمة:

تحرص الحكومة على الاستمرار في تنفيذ مجموعة من السياسات الخدمائية عبر وزاراتها ومؤسساتها تجاه تعزيز ثقة المواطنين وتلبية لاحتياجاتهم المتنوعة. وتتضمن هذه الخدمات الحكومية مجموعة من النشاطات والعمليات التي تقدمها الجهات الحكومية للمواطنين وتقسّم هذه الخدمات إلى خدمات (معلوماتية، إجرائية، تجارية، اجتماعية)، وهي من أهم الخدمات التي تقدمها الحكومات، وتبذل جهودها من أجل الإرتقاء بجودتها، وتطويرها، وإيجاد سبل الراحة للمواطنين خلال إجرائهم المعاملات الحكومية، ولتتيح لهم إمكانية متابعة المعاملات المقدمة لهم، فلذلك تسعى الحكومة الفلسطينية السابعة عشرة إلى رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بكفاءة وفاعلية في كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية دون تمييز، والتركيز على تطوير تكنولوجيا المعلومات للإرتقاء بعملية تطوير الحكومة الإلكترونية، لما لها من أهمية كبرى في توفير الجهد والوقت والمال، وإيصال الخدمة بجودة عالية للمواطن، وقد ضاعفت الحكومة خلال السنوات الماضية من جهودها لتقديم الخدمات ذات الجودة في كافة القطاعات مما ساهم في إنجاز أهداف الخدمات، وانعكس ذلك بشكل ايجابي على المواطنين.

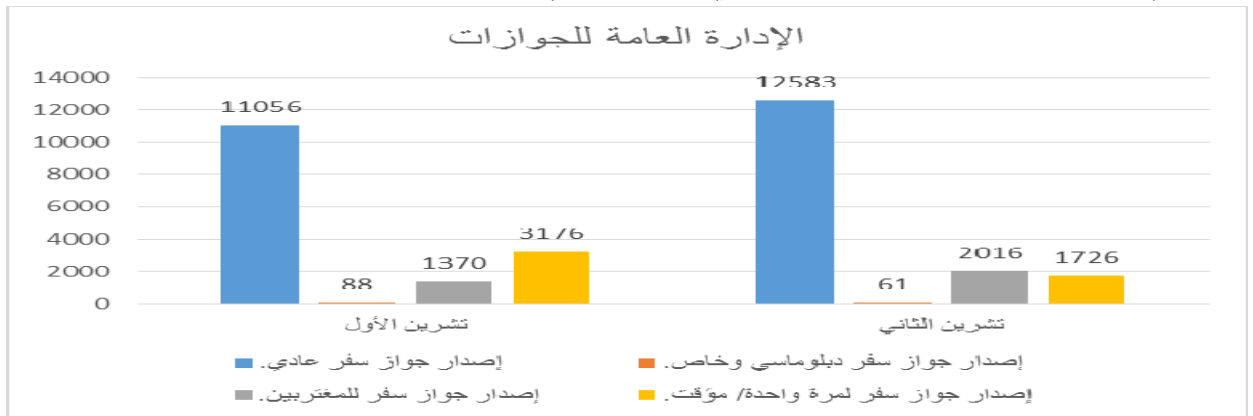
وعليه أصدر مجلس الوزراء قراراً بتكليف الوزارات الخدمائية بتقديم تقرير أسبوعي بالخدمات المقدمة، وذلك بهدف الاطلاع المستمر على خدمات الوزارات واستمرار تطويرها والإرتقاء بها، وقد تم تزويدنا بها على النحو التالي:

وزارة الداخلية

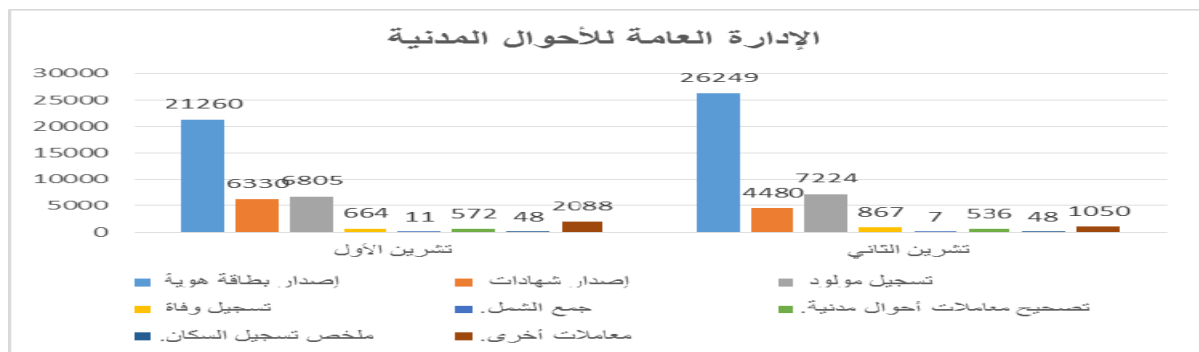
الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة
إصدار جواز سفر عادي.	المواطنون	(12583) جوازاً	محافظات الوطن
إصدار جواز سفر دبلوماسي وخاص.	الدبلوماسيون	(61) جوازاً	المحافظات الشمالية
إصدار جواز سفر للمغتربين.	المغتربون	(2016) جوازاً	السفارات
إصدار جواز سفر لمرة واحدة/ مؤقت.	المواطنون	(1726) جوازاً	السفارات
إصدار بطاقة هوية (بالية / ملحق بدل فاقد/ تغيير عنوان/ إضافة).	المواطنون	(26249) هوية	محافظات الوطن
إصدار شهادات (ميلاد/ وفاة/ لمن يهيمه الأمر/ طلاق/ زواج).	المواطنون	(4480) شهادة	محافظات الوطن
تسجيل مولود (الداخل والخارج).	المواطنون	(7224) مولوداً	محافظات الوطن
تسجيل وفاة (متأخر وعادي).	المواطنون	(867) حالة	محافظات الوطن
طلب هوية جمع الشمل.	المواطنون	(6) طلبات	محافظات الوطن
موافقة جمع الشمل.	المواطنون	(1) معاملات	محافظات الوطن
تصحيح معاملات أحوال مدنية.	المواطنون	(536) معاملة	محافظات الوطن
ملخص تسجيل السكان.	المواطنون	(48) معاملة	محافظات الوطن
معاملات أخرى.	المواطنون	(1050) معاملة	محافظات الوطن
إصدار حسن سلوك عربي وأجنبي.	المواطنون	(1032) إصداراً	محافظات الوطن
مساعدة مالية للجمعيات.	الجمعيات	جمعيتان	محافظات الوطن

تسجيل جمعية جديدة/ تحت التسجيل/ مسجلة.	الجمعيات	(17) جمعية	محافظات الوطن
إعتماد مالي لفرع جمعية أجنبية.	الجمعيات الأجنبية	(38) اعتماداً	مقر الوزارة
تدقيق الإعتماد المالي للجمعيات.	الجمعيات	(81) جمعية	محافظات الوطن
إصدار شهادات خلو سوابق/ لمن يهمة الأمر.	المواطنون	(216) إصداراً	محافظات الوطن
إعتماد مجلس الإدارة واللجنة المالية.	الجمعيات	(80) اعتماداً	محافظات الوطن
منح ترخيص/ مطبعة، مكتب انتاج اعلامي، مكتب صحفي.	المواطنون	(3) تراخيص	المحافظات الشمالية

بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الداخلية لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م، ويعود التباين في عدد الخدمات إلى احتياجات المواطنين وهي موضحة كالتالي:

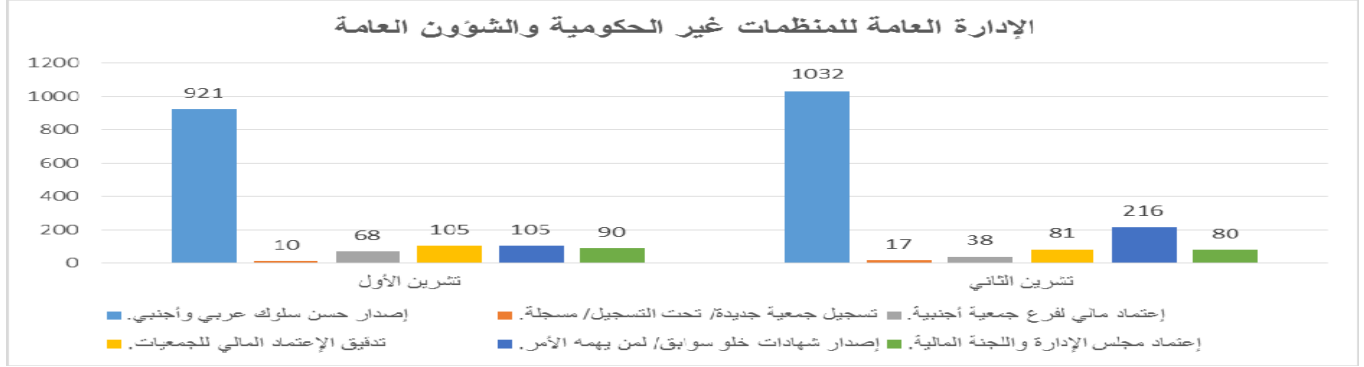


ارتفعت خدمة إصدار جواز السفر العادي بمعدل (1527) معاملة، وانخفضت خدمة إصدار جواز السفر الدبلوماسي والخاص بمعدل (27) معاملة، وارتفعت خدمة إصدار جواز سفر للمغتربين بمعدل (646) معاملة، وانخفضت خدمة إصدار جواز سفر لمرة واحدة/ مؤقت بمعدل (1450) معاملة.



ارتفعت خدمة إصدار بطاقة هوية (بالية / ملحق بدل فاقد/ تغيير عنوان/ إضافة) بمعدل (4989) معاملة، وانخفضت خدمة إصدار شهادات (ميلاد/ وفاة/ لمن يهمة الأمر/ طلاق/ زواج) بمعدل (1850) معاملة، وارتفعت حالات تسجيل المواليد بمعدل (419) حالة وارتفعت حالات تسجيل الوفاة بمعدل (203) حالة، وانخفضت موافقات جمع الشمل بمعدل ثلاث معاملات. وانخفضت تصحيح

معاملات أحوال مدنية بمعدل (36) معاملة، وبقية خدمة ملخص تسجيل السكان بنفس النسبة، وإنخفضت المعاملات الأخرى بمعدل (1038) معاملة.

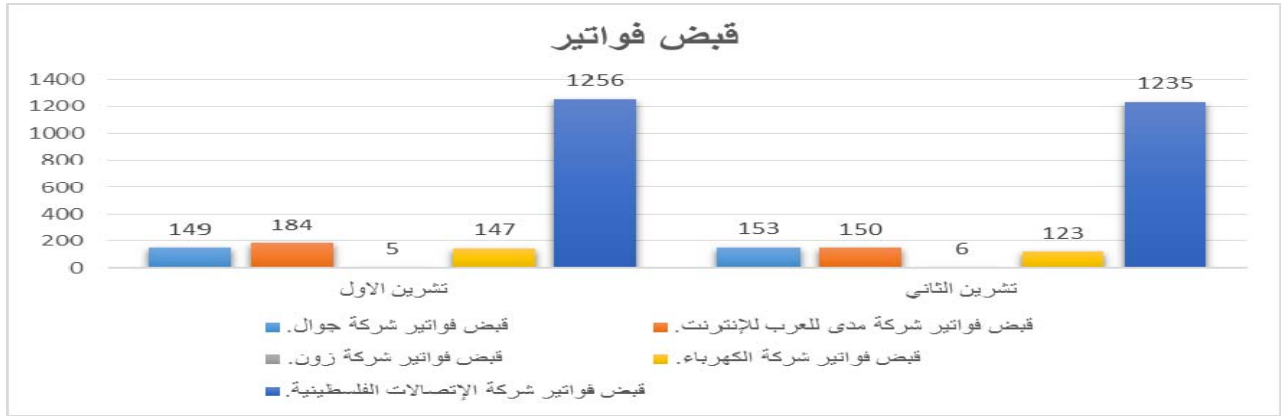


ارتفعت معاملات حسن السير والسلوك بمعدل (111) معاملة، إرتفع عدد الجمعيات المسجلة بمعدل سبع جمعيات، انخفضت الاعتمادات المالية للجمعيات الأجنبية بمعدل (30) اعتماداً، انخفضت التدقيقات المالية للجمعيات بمعدل (24) تدقيقاً، ارتفعت شهادات خلو السوابق (111) شهادة، وانخفضت اعتمادات مجالس الادارة واللجنة المالية بمعدل (10) تدقيقات.

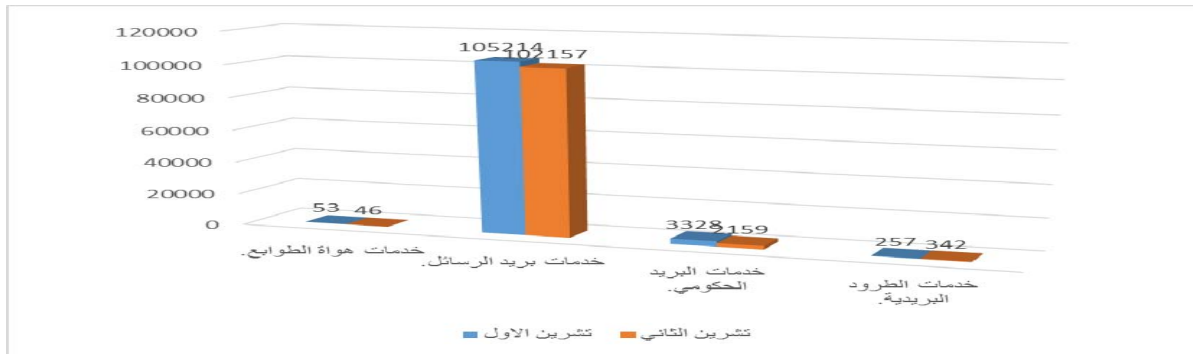
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة	الإيرادات
قبض فواتير شركة جوال.	الشركات	(153) فاتورة	مكاتب البريد	(192) شيقل
قبض فواتير شركة مدى للعرب للإنترنت.	الشركات	(150) فاتورة	مكاتب البريد	(345) شيقل
قبض فواتير شركة زون.	الشركات	(6) فواتير	مكاتب البريد	(15) شيقل
قبض فواتير شركة الكهرباء.	الشركات	(123) فاتورة	مكاتب البريد	(369) شيقل
قبض فواتير شركة الاتصالات الفلسطينية.	الشركات	(1235) فاتورة	مكاتب البريد	(14.655) شيقل
ربط المؤسسات الحكومية مع الشبكة الحكومية.	المؤسسات	(44) خدمة	الحاسوب الحكومي	
تصميم وبرمجة مواقع إلكترونية تعديلها.	المؤسسات	مؤسستان	الحاسوب الحكومي	
خدمات هواة الطوابع.	المواطنون	(46) طابعاً	قسم هواة الطوابع	(1.615.342) شيقل
خدمات بريد الرسائل.	المواطنون	(102157) خدمة	الفرع الرئيسي، البريد	(4.177.999) شيقل
خدمات البريد الحكومي.	المؤسسات الحكومية	(2159) خدمة	الفرز المركزي، البريد	(197.739) شيقل
خدمات الطرود البريدية.	المواطنون	(342) طرداً	مكاتب البريد	(271.964) شيقل
ترخيص محلات الإتجار بالأجهزة السلكية واللاسلكية.	التجار	(30) محلاً	محافظات الوطن	(1.500) دينار أردني
ترخيص محطات اذاعية.	التجار	(3) تراخيص	الخليل، طولكرم	(300) دينار أردني
ترخيص استيراد أجهزة اتصالات.	التجار	تراخيصان	رام الله، نابلس	(200) دينار أردني
معالجة شكاوى.	المواطنون	(35) شكوى	الوزارة	
ترخيص تقديم خدمات مضافة.	التجار	(3) تراخيص	الخليل، رام الله	(3000) دينار أردني
تأجير الصناديق البريدية.	الشركات	(27) صندوقاً	مكاتب البريد	(2.920) شيقل
برقيات داخلية وبطاقات وكوبونات.	المواطنون	برقية واحدة	مكاتب البريد	(15) شيقل

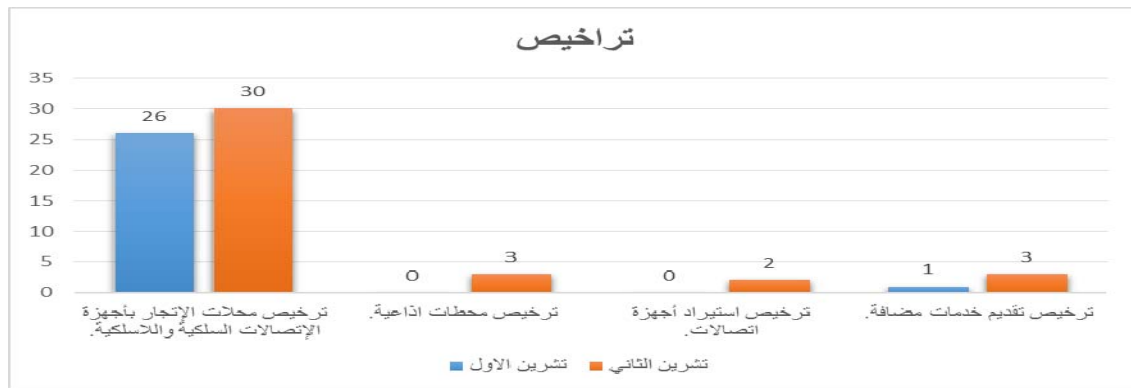
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م، ويعود التباين في عدد الخدمات إلى احتياجات المواطنين والمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة والسوق المحلي وهي موضحة كالتالي:



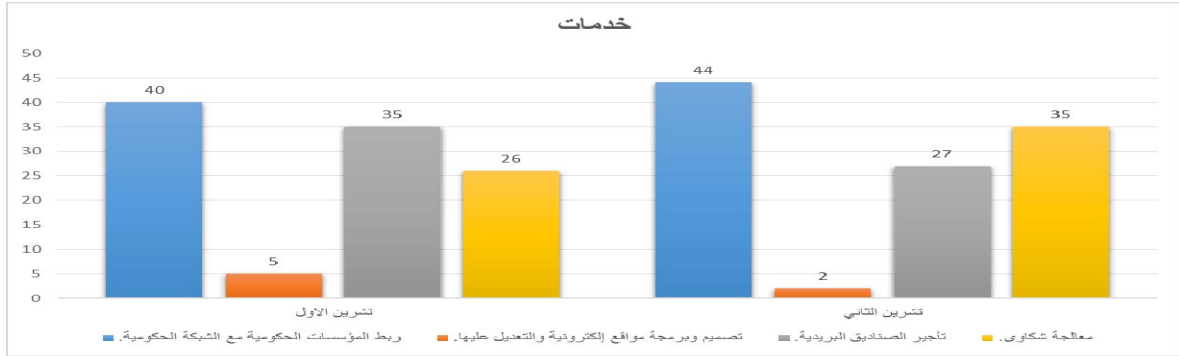
إرتفعت الفواتير لشركة جوال بمعدل أربعة فواتير، وإنخفضت فواتير شركة مدى للعرب بمعدل (34) فاتورة، وإرتفعت فواتير شركة زون بمعدل ثلاث فواتير، وإنخفضت فواتير شركة الكهرباء بمعدل (24) فاتورة، وإنخفضت فواتير شركة الإتصالات الفلسطينية بمعدل (21) فاتورة.



إنخفضت خدمات هواة الطوابع بمعدل سبع طوابع، وإنخفضت خدمات بريد الرسائل بمعدل (3057) خدمة، وإنخفضت خدمات البريد الحكومي بمعدل (1169) خدمة، وإرتفعت خدمات الطرود البريدية بمعدل (85) طرداً.



ارتفعت خدمة ترخيص محلات الإتجار الأجهزة السلكية واللاسلكية بمعدل أربعة تراخيص، وبقيت خدمة ترخيص المحطات الإذاعية بنفس القيمة، وكانت خدمات ترخيص استيراد أجهزة إتصالات رخصتين حيث لم تصدر خدمات ترخيص في الشهر السابق، وارتفعت خدمة ترخيص الخدمات المضافة بمعدل خدمتين.



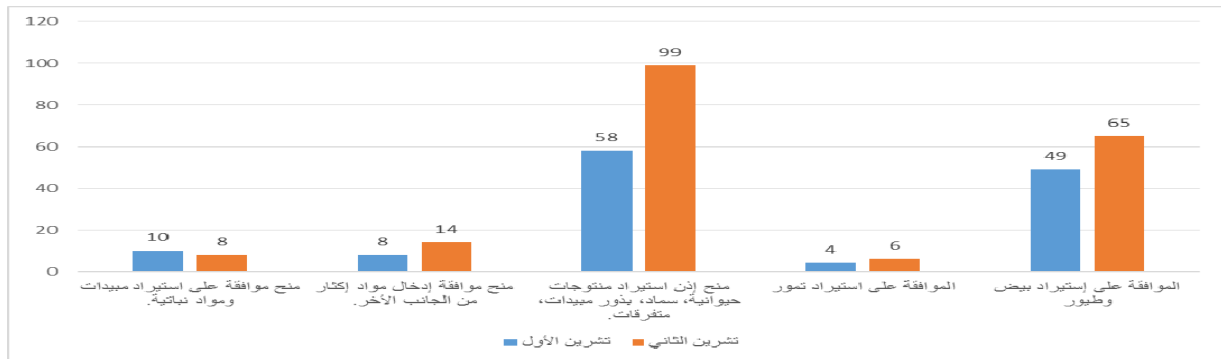
ارتفعت خدمة ربط المؤسسات الحكومية مع الشبكة الحكومية بمعدل أربعة معاملات، وإنخفضت خدمة تصميم وبرمجة المواقع الإلكترونية بمعدل ثلاثة معاملات، وإنخفضت خدمة تأجير الصناديق بمعدل ثمانية خدمات ويعود ذلك التباين إلى حاجة المؤسسات الحكومية، وارتفعت خدمة معالجة الشكاوى بمعدل تسعة شكاوى.

الإيرادات	مكان تقديم الخدمة	الخدمات المقدمة	متلقي الخدمة	الخدمة
	الإدارة العامة لوقاية النبات والحجر الزراعي	(8) موافقات	الشركات الزراعية	منح موافقة على استيراد مبيدات ومواد نباتية.
		(14) معاملات	الشركات الزراعية	موافقة إدخال مواد إكثار، ومبيدات من الجانب الأخر.
(50.881) شيقل	المختبر المركزي	عينة (2330)	المزارعون	فحص عينات (زيت، زيتون).
	المختبر المركزي	عينة (32)	المديريات	فحص عينات (تربة، مياه، مياه رمادية).
(1.595) شيقل	مديريات الزراعة	شهادة (319)	الشركات الزراعية	منح شهادات صحة نباتية للمواد الزراعية المصدرة.
	الإدارة العامة لوقاية النبات	(11) شهادة	المشاتل الزراعية	منح شهادات رخص مشاتل زراعية.
		(4) شهادة	مراكز بيع الأشتال	منح شهادات رخص مراكز بيع أشتال.
		(4) معاملات	المشاتل الزراعية	تنسيق تصدير أشتال إلى الأردن.
(130.626) شيقل	مقر الوزارة	إذنًا (99)	الشركات الزراعية	منح إذن استيراد منتوجات حيوانية، سماء، بذور، مبيدات، متفرقات.
	مديرية زراعة أريحا	(6) معاملات	شركات التمور	الموافقة على استيراد (20) طن تمر ديري و(20) طن تمر زهيدي، و(20) طن تمر حلاوي، (10) طن تمر عمري من الجانب الأخر.
	مديريات الوزارة	(65) معاملة	الشركات الزراعية	الموافقة على إستيراد صوص حبش عمر يوم عدد (258500)، بيض تقفيس صوص لآحم عدد (2382000)، صوص بياض عمر يوم عدد (110000) من الجانب الأخر.
(1.505) شيقل	مديريات الوزارة	(301) تصريحاً	الشركات الزراعية	تصدير (أعشاب، تمر، تمر مجهول، جبنة ببيضاء، مرتديلا، زعتر جاف، فريكة، جزر، بصل، جوافة، فلفل، أفوكادو، أشتال، مخللات، حلاوة طحينية).
(905) شيقل	مديريات الوزارة	(2.793.562) كغم زيت وزيتون، (181) تصريحاً	الشركات الزراعية	تصدير زيت، زيتون.

بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الزراعة لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:

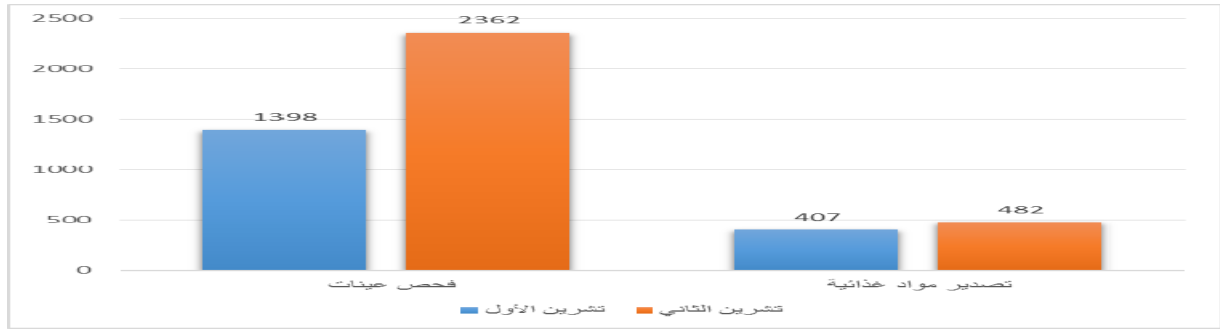


ارتفع عدد الشهادات الممنوحة (صحة نباتية) للمواد الزراعية المصدرة بمعدل (34) شهادة ويعود إلى زيادة إنتاج وتصدير الحمضيات وإنخفض عدد الشهادات الممنوحة لترخيص مشاتل زراعية بمعدل (118) شهادة ويعود ذلك كون هذا الترخيص يمنح لمرة واحدة بالسنة تبدأ في شهر تشرين الأول، وإنخفض عدد الشهادات الممنوحة لترخيص مراكز بيع أشغال بمعدل (81) شهادة ويعود إلى حصولها على الترخيص السنوي ابتداءً من شهر تشرين الأول.



ارتفع عدد الموافقات الممنوحة لإستيراد البيض والطيور بمعدل (16) موافقة ويعود إلى وجود أزمة في تسويق الحبش فكان هناك وقف لاستيراد الصوص من أجل تسويق منتج الحبش والآن بعد حل المشكلة سمح بزيادة إدخال الصوص، وفيما يتعلق بالبيض هناك زيادة بسبب خروج كمية من أمهات التبييض وعدم نضوج الأمهات الجدد بعد.

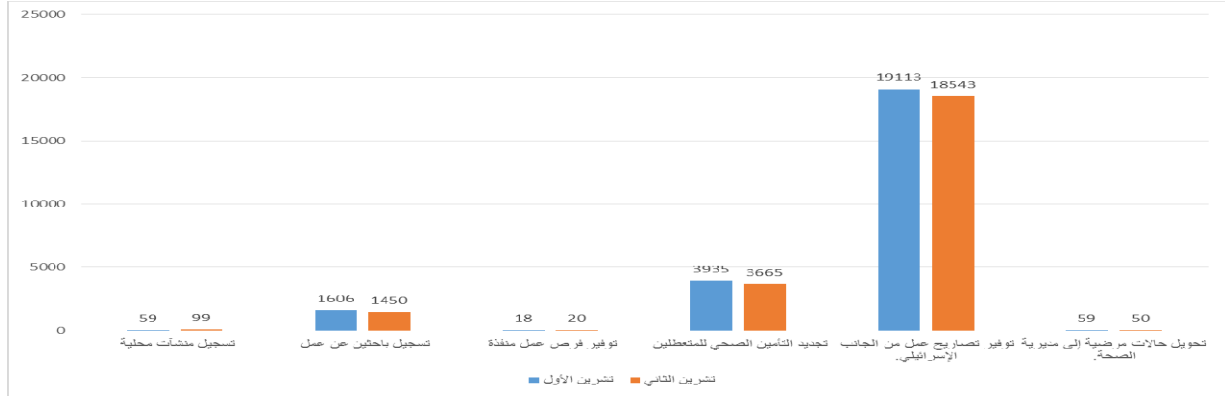
وارتفعت الموافقات على استيراد التمور بمعدل معاملتين، وارتفعت الأذونات الممنوحة لإستيراد منتجات حيوانية وسماد وبذور ومتفرقات بمعدل (41) أذناً ويعود إلى اقتراب موعد الزراعة وهناك حاجة إلى وجود عدد أكبر من البذور والأسمدة، وارتفعت الموافقات الممنوحة لإدخال مواد إكثار ومبيدات من الجانب الآخر بمعدل ستة معاملات، وإنخفضت عدد الموافقات على استيراد مبيدات ومواد نباتية بمعدل معاملتين وهذه الزيادة طبيعية.



إرتفعت عدد العينات المفحوصة للزيت والزيتون بمعدل (964) عينة ويعود إلى موسم الانتاج والتصدير ولا يتم التصدير إلا بعد الفحص، وإرتفع عدد المواد المصدرة بمعدل (75) معاملة ويعود إلى موسم الحمضيات والزيتون.

الإيرادات	مكان تقديم الخدمة	الخدمات المقدمة	متلقي الخدمة	الخدمة
	المديريات	(99) منشأة	أصحاب العمل	تسجيل منشآت محلية على النظام.
	المديريات	(1450) عاملاً	العمال	تسجيل باحثين عن عمل ومسجلين على النظام.
	المديريات	(20) فرصة	العاطلون	توفير فرص عمل منفذة من فرص العمل المعروضة.
	المديريات	(3665) تأميناً	العاطلون	تجديد التأمين الصحي للمتقاعدين عن العمل.
	المديريات	(18543) تصريحاً	العمال	توفير تصاريح عمل من الجانب الإسرائيلي.
	المديريات	(50) فرداً	العمال	تحويل حالات مرضية إلى مديرية الصحة.
(15.753.923) شيفل	المديريات		العمال	تحصيل مبالغ مالية لعمال من الجانب الإسرائيلي.
(116.256) شيفل	المديريات		العمال	تحصيل مبالغ من أصحاب العمل (حقوق عمالية).
	المديريات	(572) زيارة	العمال	زيارات تفتيشية للمنشآت المحلية ومراكز التدريب الخاصة.
	المديريات	(11) منشأة	أصحاب العمل	المشاركة في التفتيش على منشآت قبل ترخيصها.
		نقابتان	النقابات	عدد النقابات التي تم تأسيسها.
	المديريات	(54) مخالفة	العمال	مخالفة منشآت لم تلتزم بشروط السلامة العامة.
	المديريات	جمعية واحدة	الجمعيات التعاونية	تسجيل جمعية تعاونية.
	الجمعيات التعاونية	(93) زيارة	الجمعيات التعاونية	زيارات ميدانية للإرشاد والتوجيه التعاوني.
	المديريات	(16) جمعية	الجمعيات التعاونية	تدقيق ميزانية جمعيات تعاونية.
	المديريات	(188) إستشارة	الجمعيات التعاونية	تقديم الإستشارات للجمعيات التعاونية.
	المديريات	(25) مركزاً	مراكز التدريب	استقبال مراجعين بخصوص مراكز التدريب الخاصة.
	مراكز التدريب	(1144) مركزاً	التدريب المهني	تدقيق وتصديق شهادات مراكز خاصة.
	مقر الوزارة	(6) مراكز	مراكز التدريب	استقبال طلبات ترخيص أولي لمراكز خاصة.
	مقر الوزارة	(29) شهادة	العاملون بالخارج	تصديق شهادات الخبرة للراغبين في العمل بالخارج.

بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة العمل لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



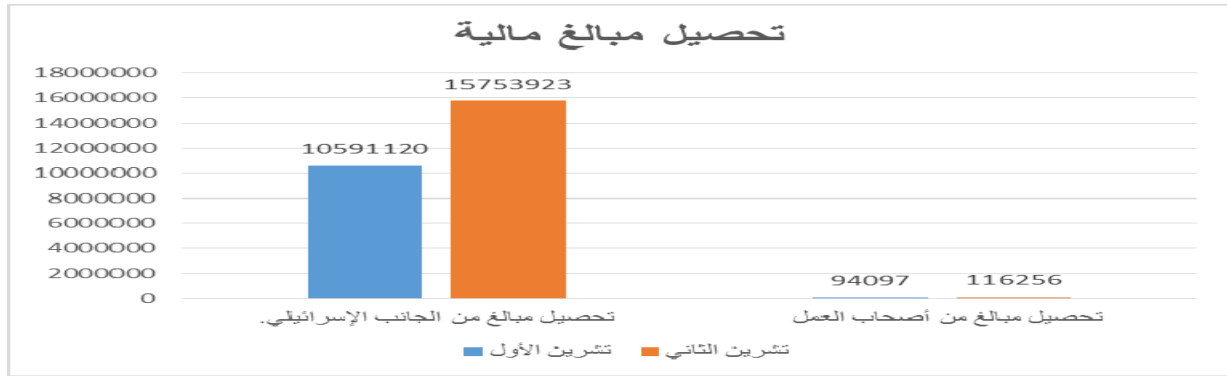
ارتفع عدد المنشآت المحلية المسجلة بمعدل (40) منشأة ويعود إلى ارتفاع عدد الزيارات التفتيشية التي تم تنفيذها خلال شهر تشرين الثاني للمنشآت المحلية، التذبذب في ارتفاع / انخفاض الزيارات يرجع إلى عودة المفتشين المشاركين في الدورات/ الورش الخارجية أو من إجازاتهم السنوية التي كانت ممنوحة لهم .

وإنخفض عدد تسجيل الباحثين عن عمل بقيمة (156) فرداً ويعود إلى أن أغلب المسجلين هم من الأشخاص الراغبين في الحصول على التأمين الصحي المجاني للمتعطلين عن العمل، بدأت الوزارة بتجديد هذه التأمينات بتاريخ 2015/3/1م ومع مرور الوقت يصبح أغلب الباحثين عن عمل بحوزتهم تأمينات صحية لذلك لا تعد لديهم أي مصلحة في مراجعة مكاتب التشغيل.

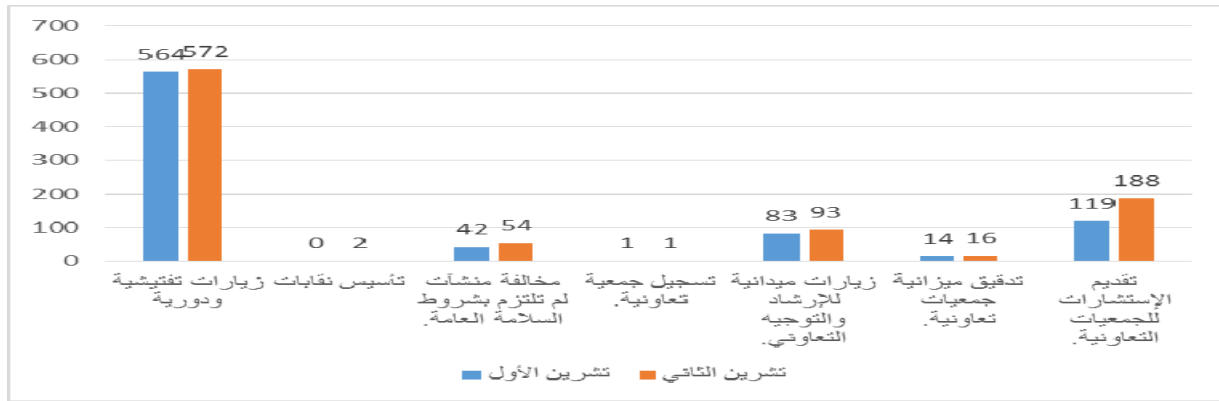
وارتفع عدد فرص العمل المنفذة بمعدل فرصتين ويعود إلى تكثيف الزيارات الميدانية والتي من أهم أهدافها البحث عن عمل في السوق المحلي، والعمل على بناء علاقات جيدة مع أصحاب العمل تساهم في تشغيل المتعطلين عن عمل.

وإنخفضت معاملات تجديد التأمين الصحي للمتعطلين عن العمل بمعدل (270) معاملة ويعود إلى قرار الإدارة العامة للتأمين بتاريخ 2015/1/2م بالعمل على تحديد فترة سريان مفعول التأمينات الصحية حتى تاريخ 2016/5/31م.

وإنخفض عدد تصاريح العمل الموفرة من الجانب الإسرائيلي بمعدل (570) تصريحاً ويعود إلى تأخر المشغلين في عملية الدفع عن تصاريح العمال أو عدم انتباه العمال إلى تجديد البطاقات الممغنطة والتي تؤدي إلى الغاء التصريح الممنوح للعامل أو قيام بعض المشغلين الاسرائيلين بإلغاء تصاريح عمالهم بسبب انتهاء العمل في ورش البناء والزراعة وغيرها، أو طلب العامل لايقاف تصريحه لكي يتمكن من سحب التوفيرات (المدخرات المالية). وإنخفض عدد الحالات المرضية المحولة إلى مديرية الصحة بمعدل (9) حالات هذا مؤشر جيد يوضح عدم تعرض العمال إلى وعكات صحية .



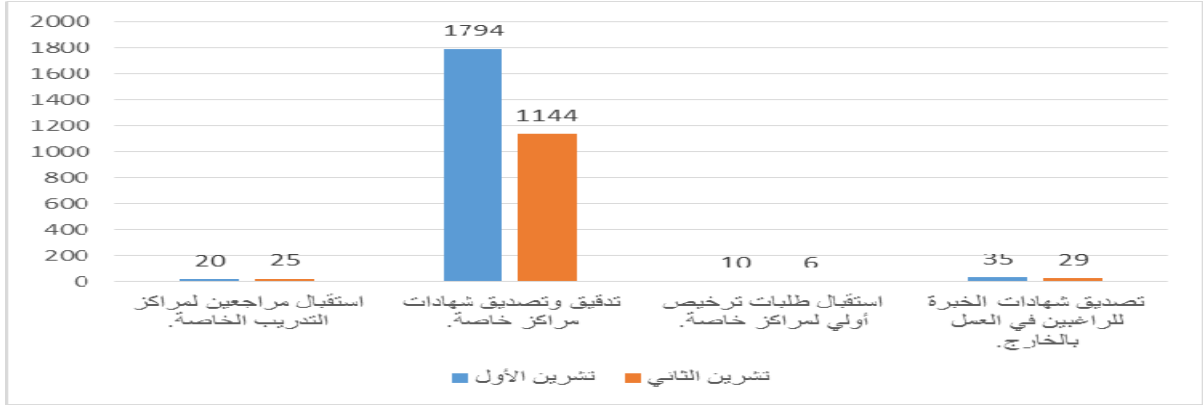
ارتفع عدد المبالغ المحصلة من الجانب الإسرائيلي بقيمة (5162.803) شيفلاً، وارتفع عدد المبالغ المحصلة من أصحاب العمل بقيمة (22.159) شيفلاً، يعود إلى زيادة عدد طلبات التوفيرات المقدمة من العمال من أجل تحصيل المستحقات المالية (المداخرات) الموجودة لهم في صناديق الضمان الاجتماعي وزيادة عدد طلبات الإجازات المرضية للعمال من أجل تحصيل ميزة الإجازة المرضية، وزيادة الوعي الذي تقوم به دائرة التشغيل في الخارج والتي تستهدف العاملين داخل الخط الأخضر وكذلك زيادة الجهد الذي تقوم به النقابات العمالية في توعية العمال بحقوقهم الإجتماعية من خلال النشرات التي توزع عليهم لتعرفهم بحقوقهم.



ارتفع عدد الزيارات التفتيشية للمنشآت المحلية ومراكز التدريب بمعدل ثمانية زيارات، وزادت عدد المخالفات للمنشآت التي لم تلتزم بشروط السلامة العامة بمعدل (12) منشأة ويعود إلى زيادة الزيارات التفتيشية والتي تهدف إلى الرقابة والتفتيش على هذه المنشآت الغير ملتزمة بمعايير وشروط السلامة والصحة المهنية مما يساعد على اكتشاف مواطن الخلل أو تجاوز القانون والمعايير المتفق عليها والتي تستدعي إلى تحرير المخالفات بحق المخالفين للقانون وللشروط المنصوص عليها حتى يتم تصويب أوضاعهم والتزامهم بمعايير وشروط الصحة والسلامة المهنية.

وبقيت خدمة تسجيل الجمعيات نفس القيمة، وارتفع عدد الزيارات الميدانية للإرشاد والتوجيه التعاوني (10) زيارات ويعود ذلك إلى توفير وسائل المواصلات وتنفيذ برامج وحملات الارشاد لموظفي التعاون لزيارة الجمعيات.

وارتفع عدد الميزانيات المدققة للجمعيات التعاونية بمعدل جمعيتين ويعود ذلك لتكثيف الزيارات للجمعيات من قبل موظفي التعاون وارتفع عدد الإستشارات المقدمة للجمعيات بمعدل (69) إستشارة ويعود لزيارة الجمعيات لدوائر وأقسام التعاون وطلب الاستشارات بالخصوص.



وارتفع عدد استقبال المراجعين لمراكز التدريب الخاصة بمعدل خمسة مراجعين، ويعود ذلك إلى حملات التفتيش التي قامت بها الإدارة العامة للتدريب المهني، ونتج عنها إغلاق لبعض المراكز المخالفة للقوانين والشروط المنصوص عليها مما دفع بعض أصحاب المراكز التي لديها مشاكل أو مخالفات لمراجعة التدريب المهني لتصويب أوضاعهم تجنباً للإغلاق.

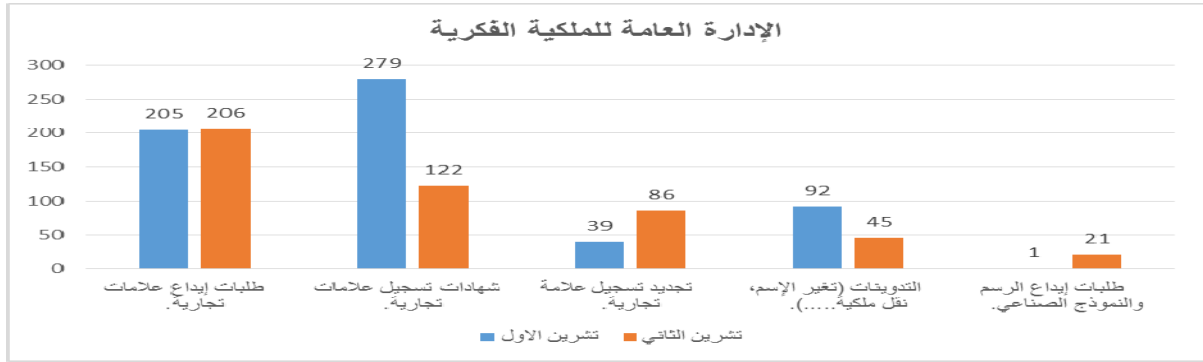
وإنخفض عدد تدقيق وتصديق شهادات المراكز الخاصة بمعدل (650) شهادة، ويعود إلى أن الدورات المعلن عنها من قبل المراكز الخاصة ومشاركة وزارة العمل في تخريج أفرجها الذين تمكنوا من اجتيازها بنجاح علماً بأن هذ الدورات التي تعطى في المراكز الخاصة بعضها يحتاج إلى عام كامل أو نص عام حسب الدورة المنوي تنفيذها وبعضها تكون دورات مضغوطة من حيث تكثيف ساعات الحضور اليومي.

وإنخفضت الطلبات لترخيص مراكز خاصة بمعدل أربعة طلبات ويعود إلى أن الطلبات ترتفع وتنخفض حسب حاجة السوق للمهن التي تقدمها هذه المراكز، وإنخفض عدد شهادات الخبرة للراغبين في العمل بالخارج بمعدل ستة شهادات يعود إلى أن تصديق الشهادات مرتبط بفرص العمل المتوفرة في الخارج أو للإستفادة منها في المكان الذي يعمل فيه الشخص من حيث العلاوة أو لإثبات وجود سنوات خبرة في نفس المجال.

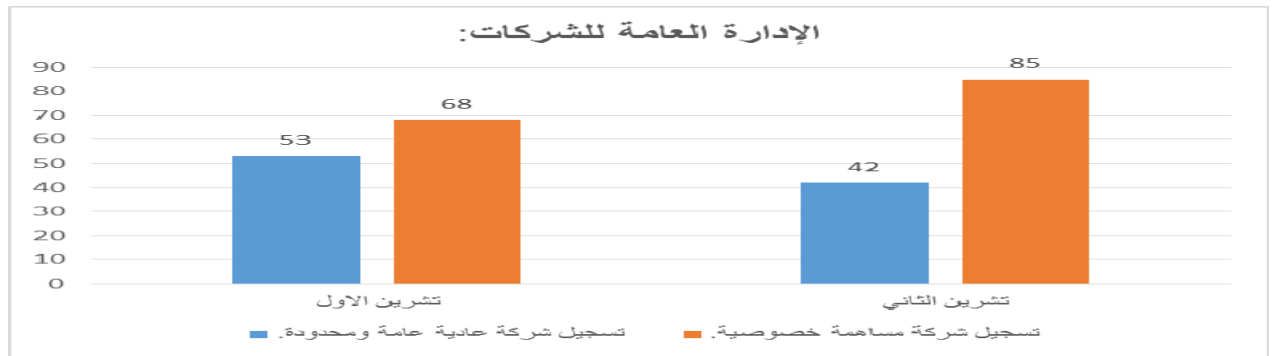
الإيرادات	مكان تقديم الخدمة	الخدمات المقدمة	متلقي الخدمة	الخدمة
34.240 دينار أردني	دوائر الإدارة العامة للملكية الفكرية في المحافظات	(206) طلباً	الشركات والمواطنون	الإدارة العامة للملكية الفكرية:
		(122) شهادة		1. طلبات إيداع علامات تجارية.
		(86) تجديداً		2. شهادات تسجيل علامات تجارية.
		(45) مدونة		3. تجديد تسجيل علامة تجارية.
		(21) طلب		4. التديونات (تغير الإسم، نقل ملكية....).
5. طلبات إيداع الرسم والنموذج الصناعي.				
81.299 شيفل دينار أردني 2.235 دولار أمريكي	دوائر الإدارة العامة للشركات في المحافظات	(42) شركة	الشركات والمواطنون	الإدارة العامة للشركات:
		(85) شركة		تسجيل شركة عادية عامة ومحدودة. تسجيل شركة مساهمة خصوصية.
7.924 شيفل	دوائر الإدارة العامة للصناعة في المحافظات	(11) ملفاً	الشركات والمواطنون	الإدارة العامة للصناعة:
		(35) ترخيصاً		1. فتح ملفات مصانع جديدة.
		(10) رخص		2. تجديد ترخيص مصانع.
		(4) رخص		3. إصدار رخصة تشغيل لأول مرة. 4. إصدار رخصة تشغيل محاجر.
	دوائر الإدارة العامة لحماية المستهلك في المحافظات	(407) جولة	الشركات والمواطنون	الإدارة العامة لحماية المستهلك:
		(2705) محلاً		1. القيام بجولات تفتيشية.
		(60) شكوى		2. زيارة محلات وضبط (112) محل مخالف.
		(18) شخص		3. تلقي شكاوى.
		(394.06) طناً		4. إحالة أفراد للقضاء. 5. ضبط كمية من المواد الفاسدة ومنتجات المستوطنات.
822.017 شيفل	دوائر مديرية المعادن (رام الله، الخليل، نابلس)	فحص ودمغ كمية (666.8264) كغم	تجار وصاغة المعادن الثمينة	مديرية المعادن الثمينة: فحص ودمغ الذهب واستيفاء الرسوم.
	دوائر الإدارة العامة للتجارة في المحافظات	(1584) رخصة	الشركات والمواطنون	الإدارة العامة للتجارة:
		(139) كفالة		1. رخص الإستيراد.
		(45) بطاقة		2. تحرير كفالات بنكية.
		شهادتان		3. بطاقات التعامل بالتجارة الخارجية. 4. شهادات الوكالات التجارية.

		شهادة (685)		5. شهادات المنشأ.
		شهادتان		6. شهادات وكيل تجاري.

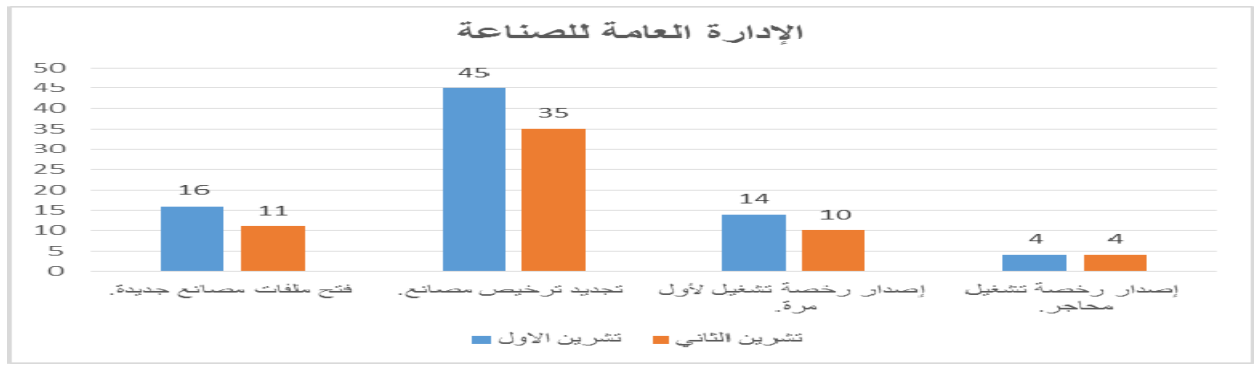
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الإقتصاد الوطني لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



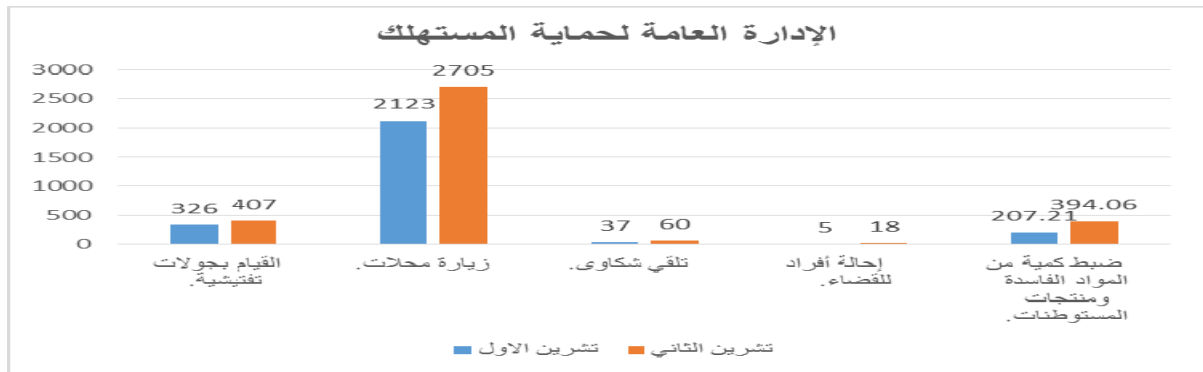
ارتفع عدد طلبات ايداع العلامات التجارية بمعدل طلب واحد، وإنخفض عدد شهادات تسجيل العلامات التجارية بمعدل (157) شهادة ويعود إلى أن الشهادات تمنح بإستيفاء طلب الإيداع واجراءات التسجيل والتي من ضمنها فترة النشر ومدتها ثلاثة شهور، وارتفع عدد معاملات تجديد تسجيل العلامة التجارية بمعدل (47) معاملة ونود الذكر هنا أن مدة العلامة التجارية سبع سنوات، وإنخفض عدد التدوينات بمعدل (47) معاملة، وارتفع عدد طلبات ايداع الرسم والنموذج الصناعي بمعدل (20) طلباً وتعتبر هذه الزيادة طبيعية.



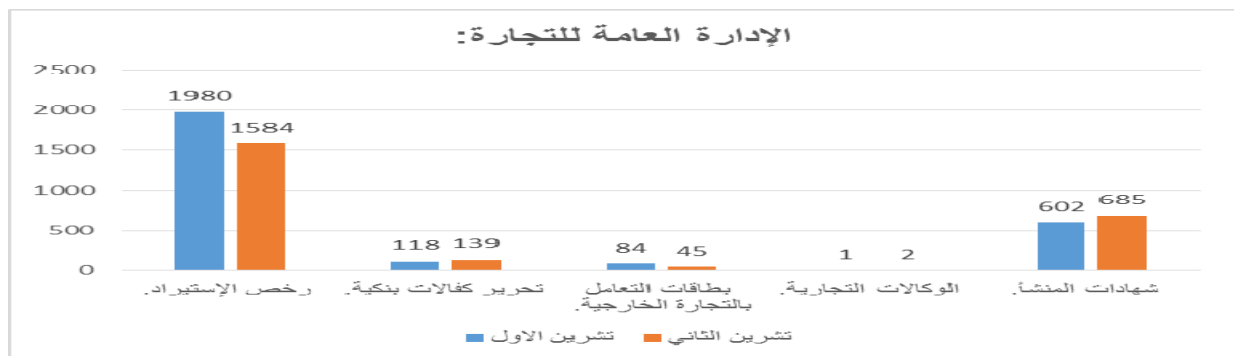
إنخفض عدد الشركات العادية العامة والمحدودة المسجلة بمعدل (11) شركة، وارتفع عدد شركات المساهمة الخصوصية المسجلة بمعدل (17) شركة، ويعتبر هذا التباين في تسجيل الشركات طبيعي.



إنخفض عدد الملفات المفتوحة لمصانع جديدة بمعدل خمس ملفات، وإنخفض عدد الرخص المجددة للمصانع بمعدل عشرة مصانع وإنخفضت عدد رخص تشغيل لمرة واحدة بمعدل أربعة رخص، وبقيت عدد الرخص الصادرة لتشغيل المحاجر كما هي، ويعود جميع ما سبق إلى أن وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة تعتمد على إقبال الجمهور للحصول على الخدمة.



ارتفع عدد الجولات التفتيشية بمعدل (81) جولة، وارتفع عدد زيارات المحلات بمعدل (582) زيارة، وارتفعت المخالفات للمحلات بمعدل (35) مخالفة، وارتفع عدد الشكاوى المتلقاة بمعدل (23) شكوى، وارتفع عدد الأفراد المحالين للقضاء بمعدل (13) فرداً. وارتفعت كمية المواد المضبوطة الفاسدة ومنتجات المستوطنات بمعدل (176.85) كغم، ويعود جميع ما سبق إلى زيادة عدد الشكاوى وزيادة عدد الجولات المركزية والعادية.



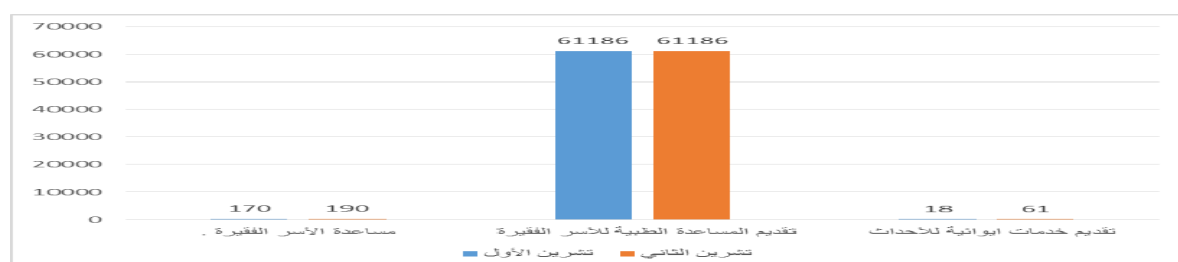
انخفض عدد رخص الإستيراد بمعدل (396) رخصة، وإرتفع عدد تحرير الكفالات البنكية بمعدل (21) كفالة ويعود إلى اعتماد عدد البضائع المخالفة لبطاقة البيان والشروط الفلسطينية، وانخفض عدد بطاقات التعامل بالتجارة الخارجية بمعدل (39) بطاقة، وإرتفع عدد الوكالات التجارية بمعدل وكالة واحدة، وإرتفع عدد شهادات المنشأ بمعدل (83) شهادة ويعود إلى فترة المواسم خصوصاً السلع الزراعية وأنواع معينة من السلع.



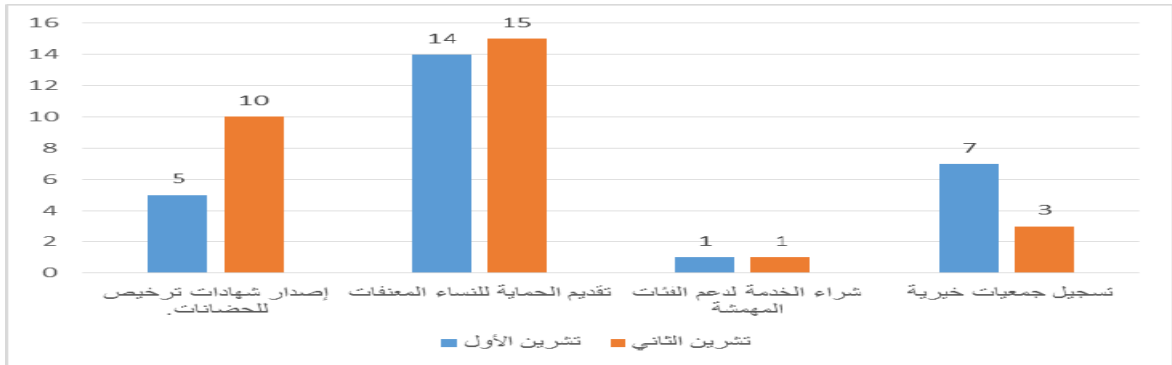
إرتفع عدد فحص ودمغ الذهب بمعدل (11.5654) كغم من الذهب ويعود إلى انخفاض أسعار الذهب وزيادة الطلب على شراء الذهب.

الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة	التكاليف
مساعدة الأسر الفقيرة التي تتعرض لظروف إقتصادية سيئة.	الأسر الفقيرة	(190) أسرة	محافظات الوطن	(26.000) شيقل
تقديم المساعدة الطبية للأسر الفقيرة (التأمين الصحي).	الأسر الفقيرة	(61186) تأميناً	محافظات الوطن	(38.811.600) شيقل
توفير التعليم المدرسي المجاني.	الأسر الفقيرة	(150000) طالباً	محافظات الوطن	(80-40) شيقل
صرف الدفعة الثانية لمستفيدي برنامج الصندوق.	الأسر الفقيرة	(7) أسر	مقر الوزارة	(24.750) دولار أمريكي
تقديم خدمات ايوائية للأحداث (التعليم، الطعام، الصحة).	الأحداث	(61) طفلاً	مراكز الإصلاح والتأهيل	
إصدار شهادات ترخيص للحضانات.	الحضانات	(10) شهادات	الوزارة	
تقديم الحماية للنساء المتعرضات للعنف والإساءة والإستغلال.	النساء	(15) سيدة	المحافظات الشمالية	
شراء الخدمة لدعم الفئات المهمشة والفقيرة.	الفئات الفقيرة	خدمة واحدة	رام الله	
تسجيل جمعيات خيرية تقدم خدمات للفئات المهمشة.	الجمعيات	(3) جمعيات	المحافظات الشمالية	
التمريض والرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية للمسنين.	المسنون	(60) مسناً	بيت (الأجداد، المسنين)	
منح الإعفاء الجمركي لمركبات لذوي الإعاقة الحركية.	المعاقون	(67) إعفاءً	المحافظات الشمالية	
إستقبال شكاوى المواطنين ومتابعتها.	المواطنون	(57) شكوى	محافظات الوطن	
حماية الأطفال ضحايا العنف والإيذاء وسوء المعاملة.	الأطفال	(30) طفلاً	محافظات الوطن	

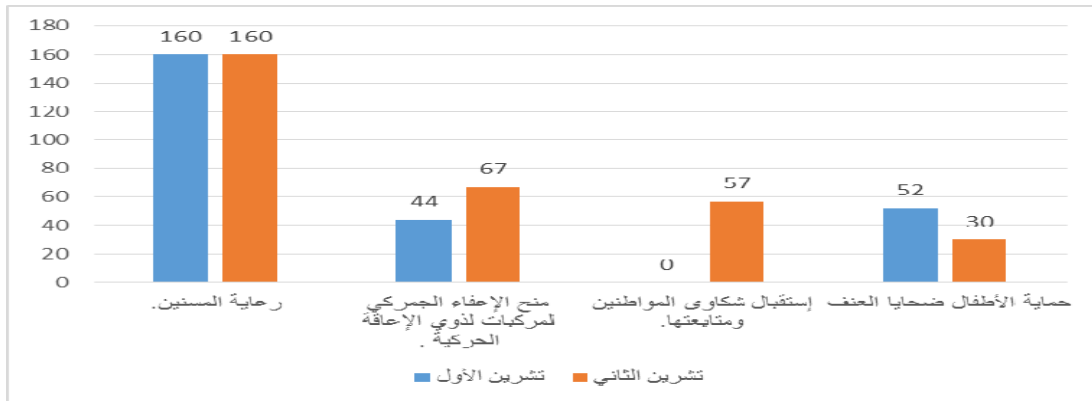
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



ارتفع عدد المساعدات المقدمة للأسر الفقيرة بمعدل (20) أسرة وهذه الزيادة طبيعية تعود إلى توفر المساعدات وإنطباق الشروط على الأسر، وبقي عدد المساعدات الطبية (التأمين الصحي) للأسر الفقيرة كما هو بمعدل (61186) أسرة ويعود إلى أن العدد لم يطرأ عليه أي تغيير أو تعديل، وارتفعت الخدمات الإيوائية للأحداث بمعدل (43) خدمة وتعتبر هذه الزيادة طبيعية.



ارتفع عدد إصدار الشهادات لترخيص الحضانات بمعدل (10) شهادات، وارتفع عدد الحماية المقدمة للنساء المعنفات بمعدل خدمة واحدة فقط، وبقيت شراء الخدمة لدعم الفئات المهمشة بقيمة (370.000) شيقل لكل شهر، وانخفض عدد الجمعيات المسجلة بقيمة أربع جمعيات، ويلاحظ أن التباين في عدد الخدمات لا يؤثر على مشكلة في تقديم الخدمة.

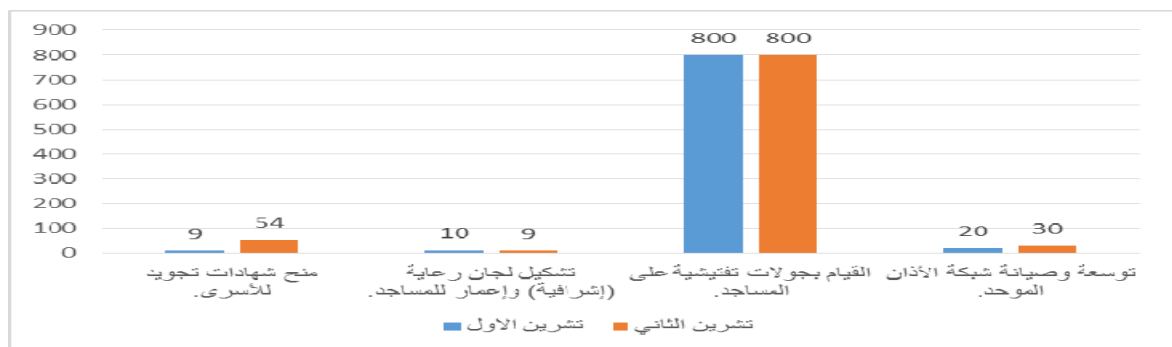


بقيت خدمة رعاية المسنين نفس القيمة خلال الشهرين وهي (160) مسناً ويعود إلى أن العدد ثابت لم يطرأ عليه تغيير، وارتفع عدد منح الإعفاء الجمركي لمركبات ذوي الإعاقة بمعدل (23) إعفاءً، وكانت الشكاوي (57) شكاوي حيث لم تسجل شكاوي في شهر تشرين الأول، وانخفض عدد حماية الأطفال ضحايا العنف بمعدل (22) طفلاً ويعتبر هذا التباين في عدد الخدمات طبيعي.

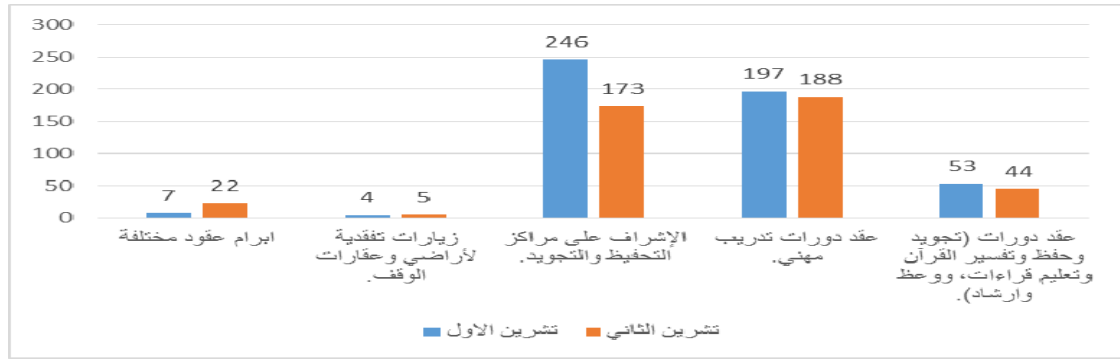
الإيرادات	التكاليف	مكان تقديم الخدمة	الخدمات المقدمة	متلقي الخدمة	الخدمة
		الوزارة	(54) شهادات	الأسرى	منح شهادات تجويد للأسرى.
		المحافظات الشمالية	(9) لجان	المساجد	تشكيل لجان رعاية (إشرافية) وإعمار للمساجد.
			(3) مساجد	المواطنون	افتتاح واستلام مساجد جديدة.
		المحافظات الشمالية	(800) جولة	المواطنون	القيام بجولات تفتيشية على المساجد.
		رام الله، القدس	(30) مهمة	المواطنون	توسعة وصيانة شبكة الأذان الموحد.
		عناتا	عقد واحد	المجالس المحلية	إبرام عقود تأجير أراضي وقف للمجالس المحلية
(60) دينار أردني سنوي		جنين	(5) عقود	المواطنون	إستصلاح أراضي وقف وتشجيرها.
(10.425) دينار أردني سنوي		قلقيلية، رام الله، طولكرم، نابلس	(4) عقود	المواطنون	إبرام عقود تأجير أراضي وقف لأصحاب المشاريع الصغيرة.
(17395) دينار أردني		أريحا، الخليل، قلقيلية	(10) عقود	المواطنون	إبرام عقود لإقامة مشاريع استثمارية.
(300) دينار أردني سنوي		مؤسسة الإنماء الشبابي	عقد واحد	المؤسسات الوطنية	إبرام عقود للمؤسسات الوطنية والمؤسسات الأهلية والخيرية.
(60) دينار أردني		جنين	عقد واحد	الأئمة	إبرام عقود مع أئمة المساجد لتأجيرهم جزءاً من تسوية المسجد.
		المحافظات الشمالية	(5) زيارات	المواطنون	زيارات تفقدية لأراضي وعقارات الوقف.
		دوائر العمل النسائي	(173) سيدة	النساء	الإشراف على مراكز التحفيظ والتجويد.
		دوائر العمل النسائي	(188) سيدة	النساء	عقد دورات تدريب مهني.
		دوائر العمل النسائي	(44) سيدة	النساء	عقد دورات (تجويد وحفظ وتفسير القرآن وتعليم قراءات، ووعظ وإرشاد).
		دورا الخليل	(40) طفلاً	الأطفال	توزيع ملابس شتوية على أطفال مركز التأهيل.
		خرسا/ دورا الخليل	(50) سيدة	النساء	تنظيم يوم عمل طبي مجاني.

كفالة أيتام	الأيتام	(15000) يتيماً	المحافظات الشمالية	(71.672) دينار أردني
كفالة أسر مستورة.	الأسر الفقيرة	(3200) مستفيداً	المحافظات الشمالية	(56.041) دينار أردني
تقديم مساعدة عينية ونقدية للأسر الفقيرة.	الأسر الفقيرة	(1445) أسرة	المحافظات الشمالية	(43.343) دينار أردني
مساعدة طلاب العلم.	الطلاب	(350) طالباً	المحافظات الشمالية	(30.543) دينار أردني
الرعاية الطبية للفقراء والمحتاجين في مستشفيات الزكاة.	المرضى الفقراء	(20) مساعدة	مستشفيات الزكاة	(6.345) دينار أردني
ترميم وثائق تاريخية ومخطوطات ومعالجة مخطوطات الكترونياً.	أملك عامة	(1679) وثيقة، (23350) مخطوطة	مؤسسة إحياء التراث	
إستقبال الباحثين وطلاب العلم وتزويدهم بالوثائق.	الباحثون	(50) باحثاً	مؤسسة إحياء التراث	
تغطية تكاليف كهرباء المساجد.	المواطنون	(1970) مسجداً	المحافظات الشمالية	(940.350) شيكل

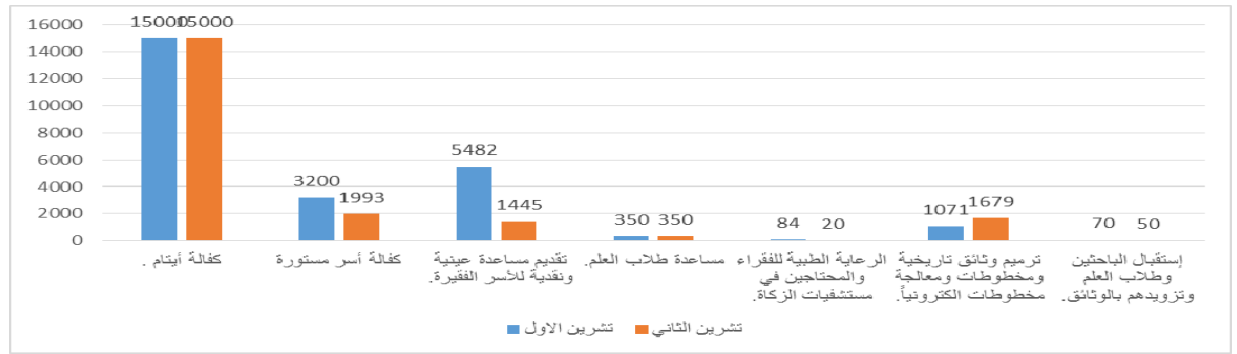
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



ارتفعت الشهادات الممنوحة للأسرى بمعدل (45) شهادة ويعود إلى ظروف الأسرى التي لا تسمح لهم بعقد الامتحانات والقدرة على التواصل مع الوزارة، وإنخفضت اللجان الإشرافية المشكلة بمعدل خدمة واحدة، وبقيت الجولات التفتيشية كما هي ويعود ذلك إلى أن عدد المساجد ثابت، وارتفعت توسعة وصيانة شبكة الأذان بمعدل (10) مهمات.



ارتفعت العقود المبرمة لصالح جهات مختلفة بمعدل (15) عقداً، وارتفعت الزيارات التفقدية للأراضي والعقارات الوقفية بواقع خدمة واحدة، وانخفضت جولات الإشراف على مراكز التجويد والتحفيظ بمعدل (73) جولة ويعود إلى نقص في الكادر الوظيفي، وارتفعت دورات التدريب المهني المنعقدة بمعدل تسع سيدات، وارتفع عدد الدورات للنساء بمعدل تسع سيدات.



بقيت كفالة الأيتام كما هي (15000) مستقيماً ولكن اختلفت التكاليف فبلغت في شهر تشرين الأول (88.412) دينار أردني، وفي شهر تشرين الثاني (71.672) دينار أردني.

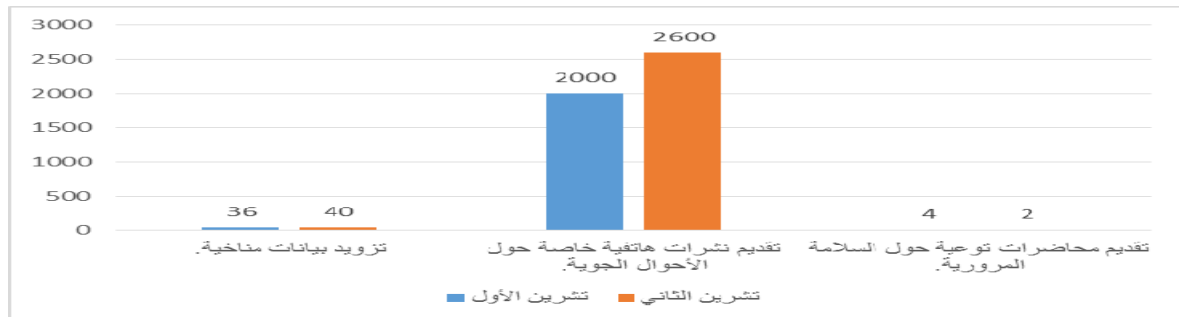
وانخفضت كفالة الأسر المستورة بمعدل (1207) مستقيماً، وانخفضت المساعدات العينية والنقدية للأسر الفقيرة بمعدل (4037) أسرة، استمرت مساعدة طلاب العلم خلال الشهرين كما هي بمعدل (350) طالب لكل شهر ويعود ذلك إلى أن عددهم ثابت لم يطرأ عليه أي تغيير.

وانخفضت الرعاية الطبية للفقراء بمعدل (64) مساعدة ويعود جميع ماسبق إلى أن قيمة المساعدات متغيرة بسبب اختلافات تحصيلات لجان الزكاة من الجهات المانحة.

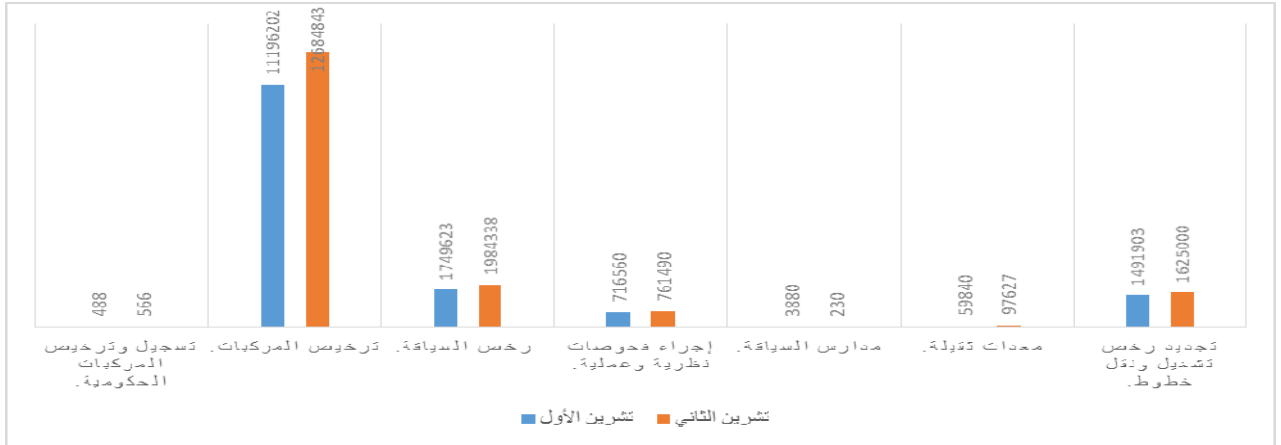
وارتفعت خدمة ترميم الوثائق التاريخية بمعدل (608) وثيقة ويعود إلى نقص في الكادر الوظيفي وذلك في شهر تشرين الأول وانخفضت خدمة تزويد طلاب العمل بالوثائق بمعدل (20) طالباً وهذه نسبة طبيعية تعتمد على حاجة الطلاب.

الخدمة	متلقي الخدمة	عدد الخدمات	مكان تقديم الخدمة	الإيرادات
تزويد بيانات مناخية.	مراكز الأبحاث	(40) خريطة	رام الله	
تقديم نشرات هاتفية خاصة حول الأحوال الجوية.	المواطنون	(2600) نشرة	محافظة الوطن	
تقديم محاضرات توعية حول السلامة المرورية.	طلاب المدارس	محاضرتان	سلفيت، نابلس، الخليل	
تسجيل وترخيص المركبات الحكومية.	المؤسسات الحكومية	(566) مركبة	النقل الحكومي	
تسجيل وترخيص وتجديد ترخيص المركبات.	المواطنون		المديريات	(12.684.843) شيفل
تسجيل وترخيص وتجديد ترخيص رخص السياقة.	المواطنون		المديريات	(1.984.338) شيفل
إجراء فحوصات نظرية وعملية.	المواطنون		المديريات	(761.490) شيفل
تجديد ترخيص مدارس السياقة.	مدارس السياقة		المديريات	(230) شيفل
تسجيل وترخيص وتجديد ترخيص معدات ثقيلة.	الشركات والأفراد		المديريات	(97.627) شيفل
تجديد رخص تشغيل ونقل خطوط.	المركبات العمومية		مديريات	(1.625.000) شيفل
منح إذن إستيراد مركبة جديدة.	التجار	(97) مركبة	مقر الوزارة	
منح إذن إستيراد مركبة مستعملة.	التجار	(2000) مركبة	مقر الوزارة	
منح إذن شراء مركبات إسرائيلية.	التجار	(320) مركبة	مقر الوزارة	
إذن إستيراد قطع غيار.	التجار	(88) إنشاً	مقر الوزارة	
فحص مركبات على المعابر.	التجار	(78) فحصاً	معبر (طولكرم، ترقوميا)	

بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة النقل والمواصلات لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



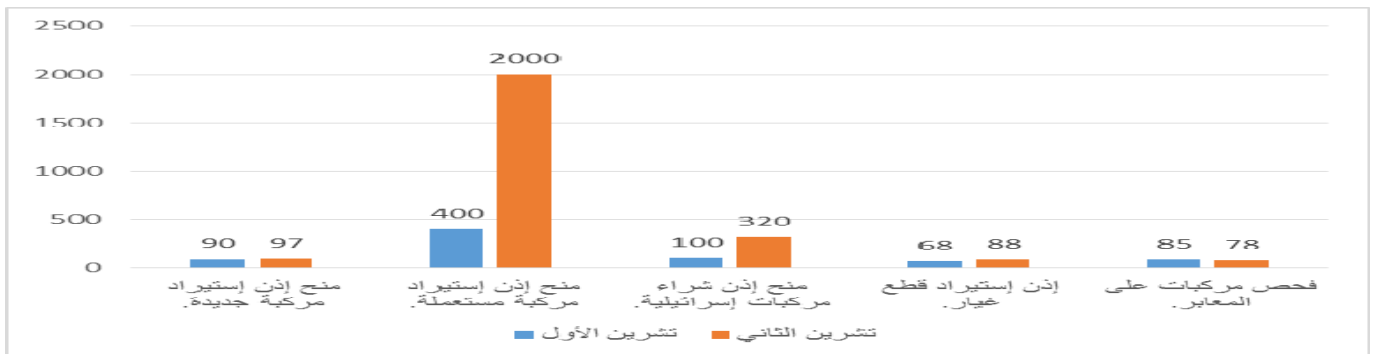
ارتفع عدد البيانات المناخية بمعدل أربع بيانات، وارتفع معدل النشرات الهاتفية المقدمة حول الأحوال الجوية بمعدل (600) نشرة وانخفضت محاضرات التوعية حول السلامة المرورية بمعدل محاضرتين ويعود إلى حاجة المؤسسات الأخرى والمجتمع المدني.



ارتفع عدد المركبات الحكومية المرخصة والمسجلة بمعدل (78) مركبة ويعود إلى إختلاف تاريخ حركة تسجيل وإنهاء المركبة الحكومية وسنة إنتاج المركبة مما يعني إن تاريخ ترخيص المركبات غير موحد والمركبات لم تسجل دفعة واحدة وإنما على فترات وذلك حسب الطلب من قبل الوزارات والأجهزة الأمنية وغيرها، وعليه فتكون إحصائية كل شهر تختلف عن الآخر.

وارتفعت قيمة ترخيص وتجديد ترخيص المركبات بمعدل (1.488.641) شيقلاً، وارتفعت قيمة ترخيص وتجديد رخص السياقة بمعدل (234.715) شيقلاً، وارتفعت قيمة إجراء الفحوصات النظرية والعملية بمعدل (44.930) شيقلاً ويعود جميع ما سبق إلى مزاجية المواطن في تجديد وترخيص مركبته أو رخصته الشخصية أو أي خدمة تقدمها الوزارة، هذا ما يعكس زيادة أو إنخفاض مبلغ الإيرادات الشهرية لهذه الخدمة وبالتالي ينعكس زيادة أو نقصان على الإيرادات السنوية للخدمة.

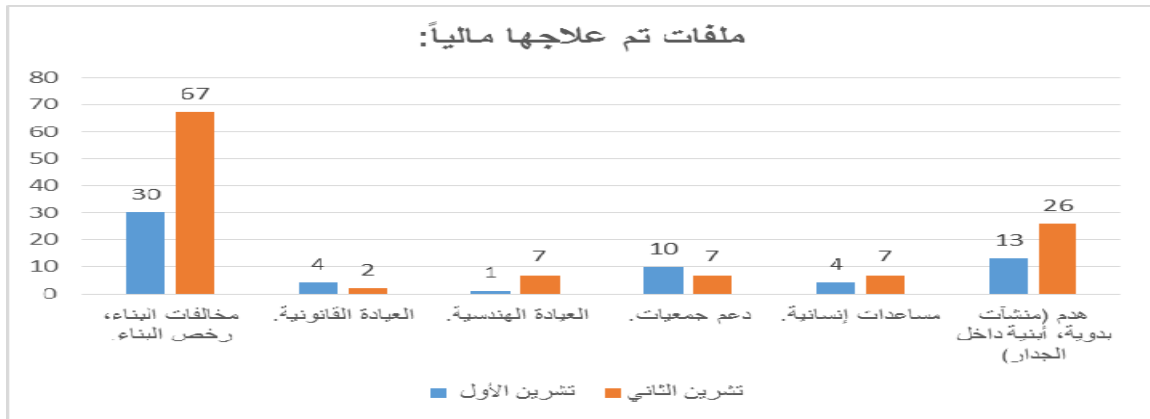
وانخفضت قيمة تجديد ترخيص مدارس السياقة بمعدل (3650) شيقلاً، وارتفعت قيمة تسجيل وترخيص وتجديد ترخيص المعدات الثقيلة بمعدل (37.787) شيقلاً، وارتفعت قيمة تجديد رخص تشغيل ونقل خطوط بمعدل (133.097) شيقلاً ويعود جميع ما سبق إلى أن أيام العمل لشهر تشرين الثاني هو (21) يوم عمل، وفي شهر تشرين الأول هو (20) يوم مما يعكس زيادة في عدد الحركات المالية وبالتالي يقدر متوسط إيراد يوم العمل ما بين (750,000) شيقل إلى (90,000) شيقل .



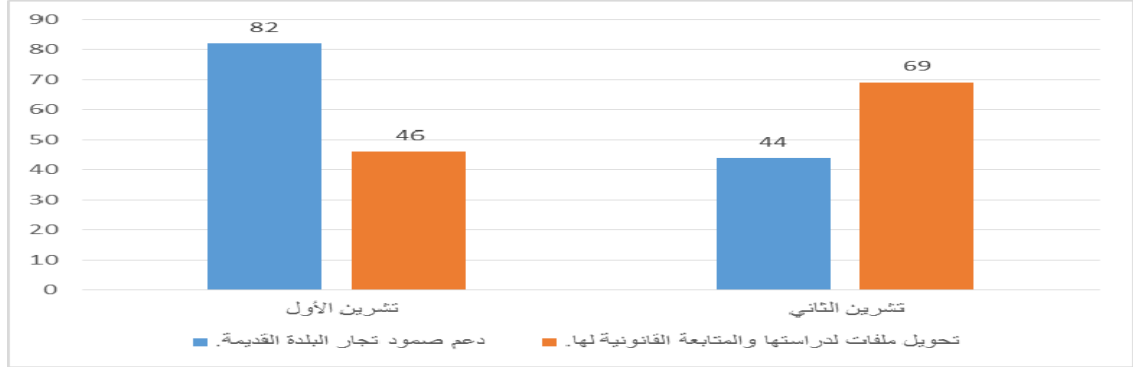
إرتفع عدد الأذونات الممنوحة لمركبة جديدة بمعدل سبعة أذونات، وإرتفع عدد الأذونات الممنوحة لمركبة مستعملة بمعدل (1600) إذناً، وإرتفع عدد الأذونات الممنوحة لشراء مركبات إسرائيلية بمعدل (220) إذناً، وإرتفع عدد الأذونات الممنوحة لإستيراد قطع غيار بمعدل (20) إذناً، ويعود جميع ماسبق إلى عطلة عيد الأضحى إلى جانب الأعياد اليهودية في شهر تشرين الأول، وقد أدى ذلك لإنخفاض أعداد الطلبات المقدمة خلال شهر تشرين الأول وبالتالي إنخفاض عدد المعاملات المنجزة، بالإضافة إلى ذلك في نهاية كل عام تزداد وتيرة الطلبات المقدمة لإستيراد المركبات الجديدة والمستعملة وذلك بوجود موديلات مركبات جديدة ورغبة الوكلاء بإستيرادها، كما أن هناك موديلات لمركبات مستعملة يتم شراؤها من الخارج بسبب إستبدالها بمركبات جديدة. وإنخفض عدد فحص المركبات على المعابر بمعدل سبع فحوصات وهذا لا يدل على وجود إشكالية.

الخدمة	متلقي الخدمة	عدد الخدمات	مكان تقديم الخدمة	التكاليف
ملفات تم علاجها مالياً: مخالفات البناء، رخص البناء. العيادة القانونية. العيادة الهندسية. دعم جمعيات. مساعدات إنسانية. هدم (منشآت بدوية، أبنية داخل الجدار) دعم صمود تجار البلدة القديمة.	أهالي القدس	(67) معاملة	الوزارة	(1.539.313.420) شيقل (133.975.500) دولار أمريكي
		معاملتان		
		(7) معاملات		
		(7) معاملات		
		(7) معاملات		
		(26) معاملة		
		(44) معاملة		
تحويل ملفات تتعلق (بقضايا هدم ومخالفات بناء، وقضايا استيطانية، وقضايا تتعلق بتعسف البلدية، قضايا الإخلاء والإستيطان والأرثونا) لدراستها والمتابعة القانونية لها.	أهالي القدس	(69) ملفاً	الوزارة	

بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة شؤون القدس لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



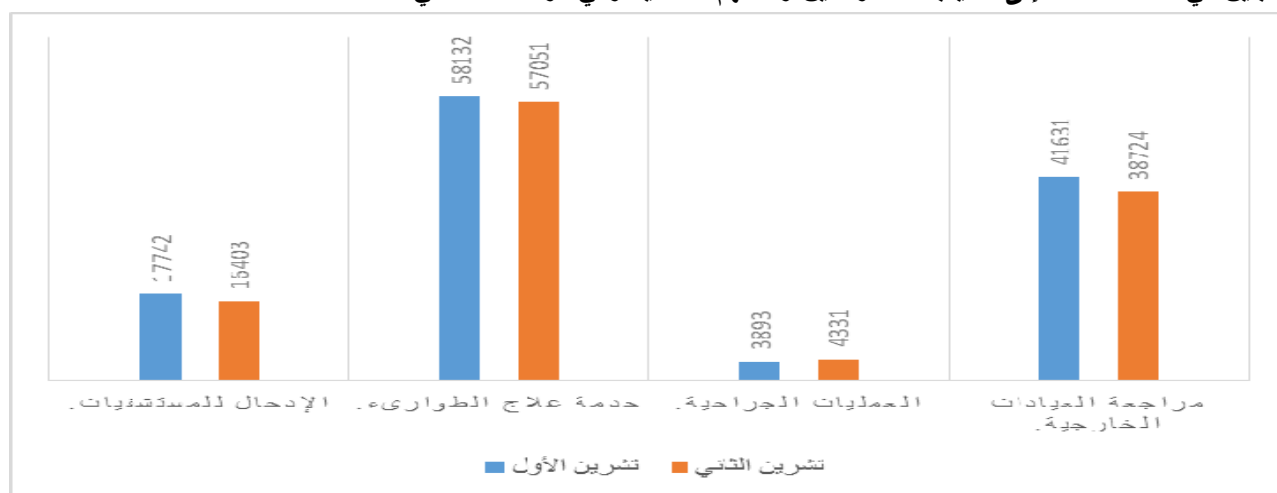
ارتفع عدد مخالفات البناء والرخص التي تم علاجها بمعدل (37) ملفاً، وإنخفض عدد العيادات القانونية بمعدل معاملتين، وارتفع عدد العيادة الهندسية بمعدل ست معاملات، وإنخفض عدد دعم الجمعيات بمعدل أربع معاملات، وارتفع عدد ملفات الهدم المعالجة (منشآت بدوية، أبنية داخل الجدار) بمعدل (13) ملفاً، ويعود جميع ما سبق إلى السيولة المالية والأولويات التي تتعلق بالملفات الطارئة.



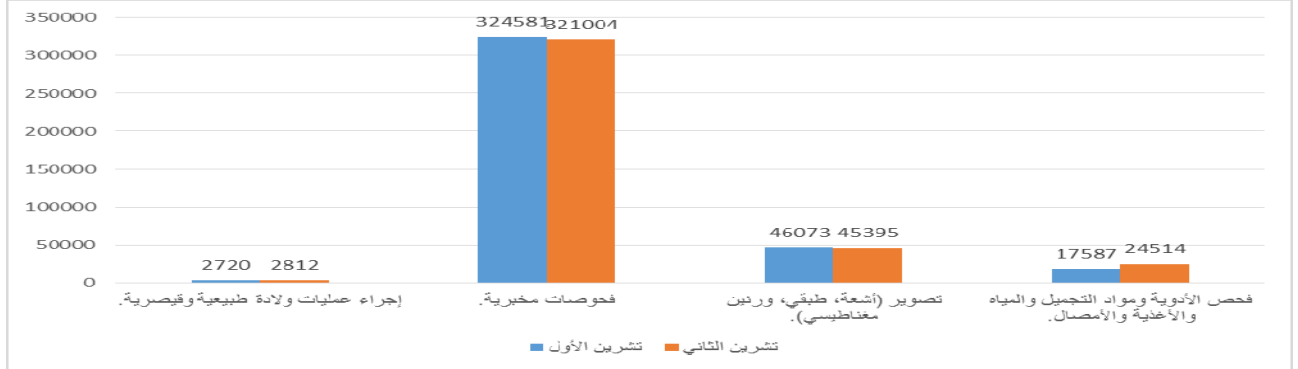
وإنخفض عدد ملفات دعم الصمود لتجار البلدة القديمة بمعدل (38) ملفاً، ويعود ذلك إلى قرار اللجنة الوطنية للقدس فقد تم إنهاء المرحلة الأولى من المشروع وفي إنتظار تحويل الموازنة للصرف، وارتفع عدد الملفات المحولة لدراستها والمتابعة القانونية لها بمعدل (23) ملفاً ويعود ذلك إلى السياسات الإسرائيلية في منطقة القدس.

الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة
الإدخال للمستشفيات.	المواطنون	حالة (16403)	المستشفيات
خدمة علاج الطوارئ.	المواطنون	حالة (57051)	المستشفيات
العمليات الجراحية.	المواطنون	عملية (4331)	المستشفيات
مراجعة العيادات الخارجية.	المواطنون	حالة (38724)	العيادات الخارجية
إجراء عمليات ولادة طبيعية وقيصرية.	المواطنون	حالة (2812)	المستشفيات
فحوصات مخبرية.	المواطنون	فحصاً (321004)	المستشفيات
تصوير (أشعة، طبقي، ورنين مغناطيسي).	المواطنون	صورة (45395)	المستشفيات
فحص الأدوية ومواد التجميل والمياه والأغذية والأمصال.	المستوردون	فحصاً (24514)	مختبر الصحة العامة
تحويلات طبية بقيمة (34.244.723) شيقل.	المواطنون	تحويلة (6771)	دائرة شراء الخدمة
منح أذن شراء العقاقير الخطيرة للمستشفيات، والمراكز الطبية الخاصة، والمواد الأولية وغير الفاعلة، ونموذج (C29).	شركات الأدوية	أذناً (184)	
منح رخص استيراد لمستحضرات التجميل، وإبراء طرود لمستحضرات صيدلانية ومتفرقات أخرى.	التجار	رخصة (85) طرود، متفرقات (6)	المحافظات الشمالية
تجهيز قسم الطب الشرعي في مجمع فلسطين الطبي.	المواطنون	قسم واحد	مجمع فلسطين الطبي
استقطاب وفود في مجالات وتخصصات مختلفة (أمراض الدم والأورام، طب الطوارئ، جراحة الشفة الأرنبية).	المواطنون	(5) وفود	مستشفيات المحافظات الشمالية

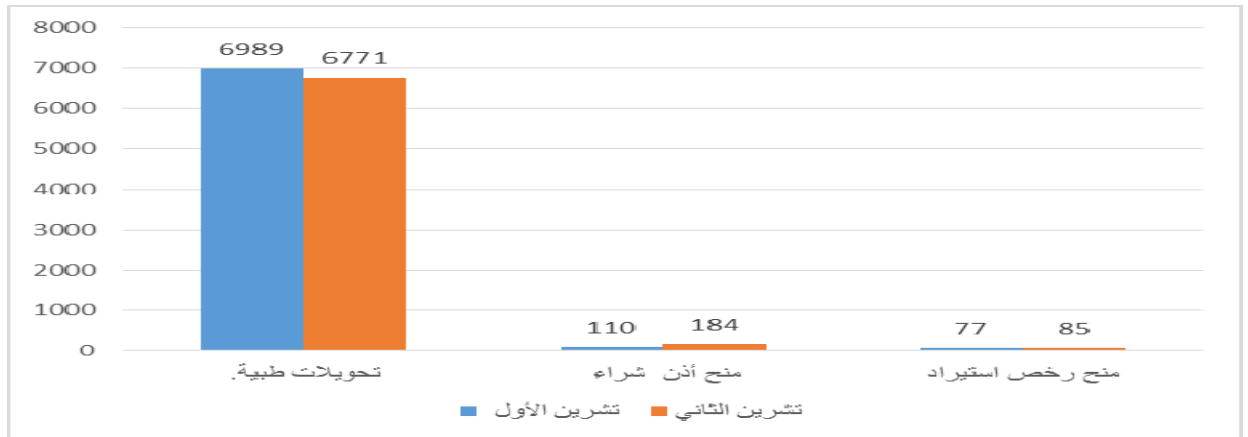
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الصحة لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م ويعود التباين في عدد الخدمات إلى احتياجات المواطنين وحالتهم الصحية وهي موضحة كالتالي:



إنخفض عدد الإدخال للمستشفيات بمعدل (1339) حالة، وإنخفض عدد الإدخال للطوارئ بمعدل (1081) حالة، وإنخفض عدد المراجعين للعيادات الخارجية (2907) حالة، وارتفع عدد العمليات الجراحية في المستشفيات بمعدل (438) حالة.



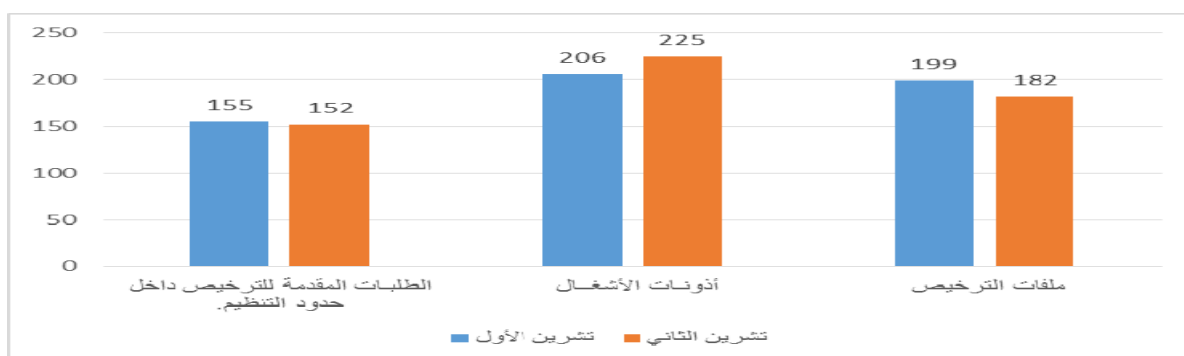
وإرتفع عدد عمليات الولادة الطبيعية والقيصرية في المستشفيات بمعدل (92) حالة، وإنخفض عدد الفحوصات الطبية بمعدل (3577) فحصاً، وإنخفض عدد تصوير (الأشعة، الطبقي، الرنين المغناطيسي) بمعدل (3577) فحصاً، وارتفع عدد فحص الأدوية ومواد التجميل والمياه والأغذية والأمصال بمعدل (6927) فحصاً. الخدمات التالية يوجد فيها تباين لأسباب موضحة كما يلي:



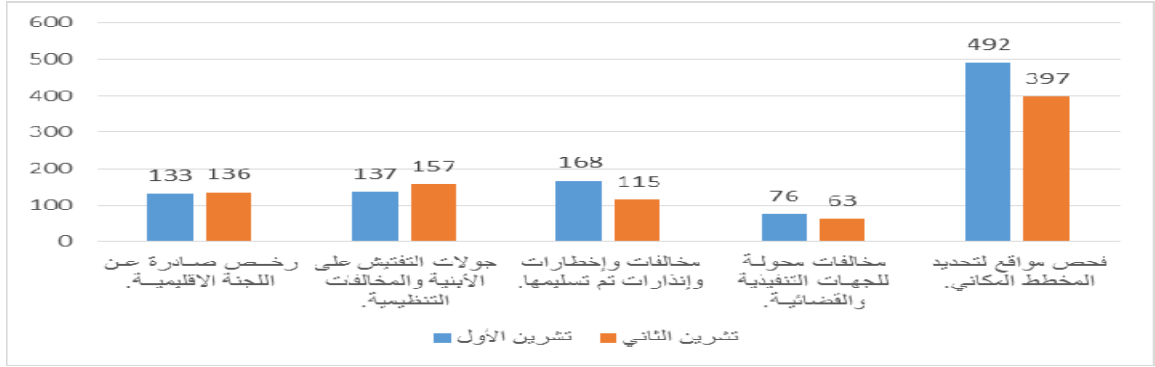
انخفض عدد التحويلات الطبية بمعدل (218) تحويلة ويعود إلى عدم توفر كافة الأوراق اللازمة للتحويلات في شهر تشرين الثاني، وارتفعت الأذونات الممنوحة لشراء العقاقير الخطيرة للمستشفيات والمراكز الطبية الخاصة والمواد الأولية وغير الفاعلة ونموذج (C29) بمعدل (74) أذنأ ويعود إلى إضافة بعض المراكز غير المرخصة في نسبة الأذونات، وارتفعت منح رخص الإستيراد لمستحضرات التجميل بمعدل ثمانية رخص وهي الزيادة الطبيعية.

الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة
الطلبات المقدمة للترخيص داخل حدود التنظيم.	المواطنون	(152) طلباً	محافظات الوطن
أذونات الأشغال (مياه، كهرباء).	المواطنون	(225) إذناً	محافظات الوطن
ملفات الترخيص (طلبات الأبنية التي تم فتحها).	الهيئات المحلية	(182) ملفاً	محافظات الوطن
جلسات اللجنة الإقليمية التي تم عقدها.	الهيئات المحلية	(48) جلسة	محافظات الوطن
رخص صادرة عن اللجنة الإقليمية.	المواطنون	(136) رخصة	محافظات الوطن
جولات التفتيش على الأبنية والمخالفات التنظيمية.	الهيئات المحلية	(157) جولة	محافظات الوطن
مخالفات وإخطارات وإنذارات تم تسليمها.	الهيئات المحلية	(115) إخطاراً	محافظات الوطن
مخالفات محولة للجهات التنفيذية والقضائية.	الهيئات المحلية	(63) مخالفة	محافظات الوطن
فحص مواقع لتحديد المخطط المكاني.	المواطنون	(397) موقعاً	محافظات الوطن
عطاءات المشاريع.	الهيئات المحلية	(57) عطاءً	محافظات الوطن
استلام مشاريع.	الهيئات المحلية	(7) مشاريع	محافظات الوطن
شكاوى تم التعامل معها ومتابعتها.	المواطنون	(263) شكوى	محافظات الوطن
جولات التوجيه والرقابة على الهيئات المحلية.	الهيئات المحلية	(74) جولة	محافظات الوطن
ترخيص السيارات التابعة للهيئات المحلية.	الهيئات المحلية	(28) ترخيصاً	محافظات الوطن

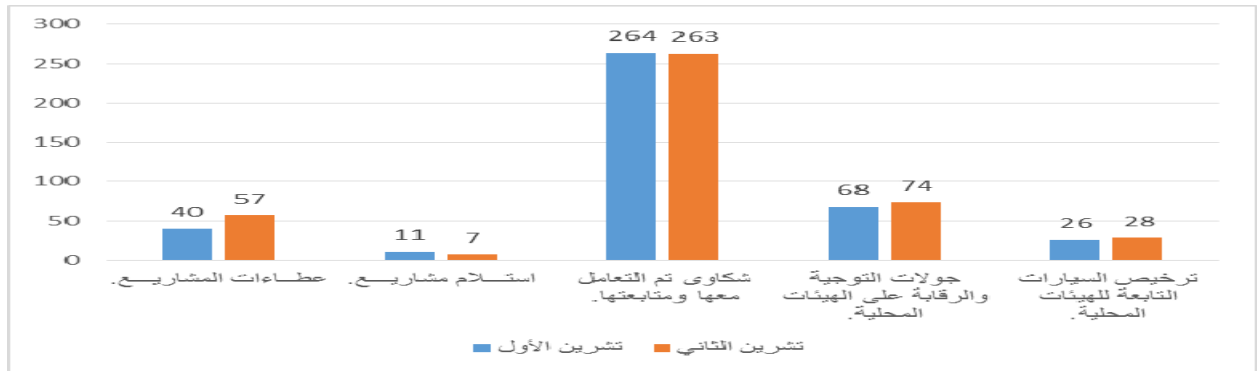
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الحكم المحلي لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م، ويعود التباين في عدد الخدمات إلى احتياجات المواطنين والهيئات المحلية وهي موضحة كالتالي:



إنخفضت الطلبات المقدمة للترخيص داخل حدود التنظيم بمعدل ثلاث طلبات، وارتفعت أذونات الأشغال بمعدل (19) إذناً، وإنخفضت ملفات الترخيص بمعدل (17) ملفاً.



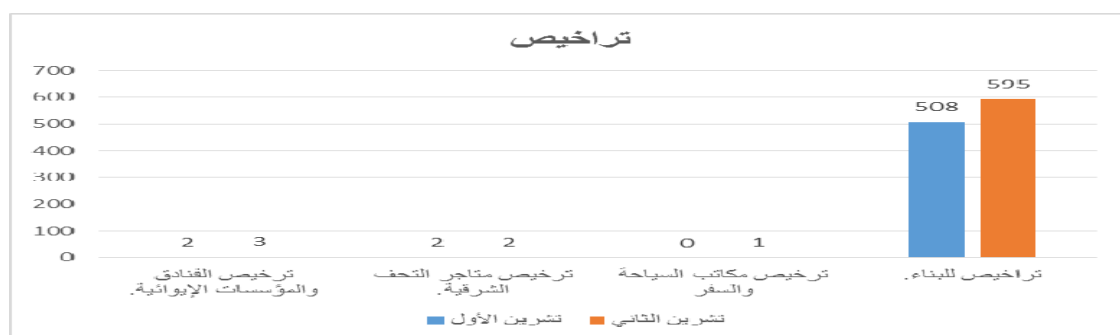
ارتفع عدد الرخص الصادرة عن اللجنة الإقليمية بمعدل ثلاثة رخص، وارتفع عدد الحولات التفتيشية على الأبنية والمخالفات التنظيمية بمعدل (20) حولة، وإنخفض عدد المخالفات والإخطارات والإنذارات بمعدل (53) إنذاراً، وإنخفض عدد المخالفات المحولة للجهات القضائية بمعدل (13) مخالفة، وإنخفض المواقع التي تم فحصها لتحديد المخطط المكاني بمعدل (95) موقعاً.



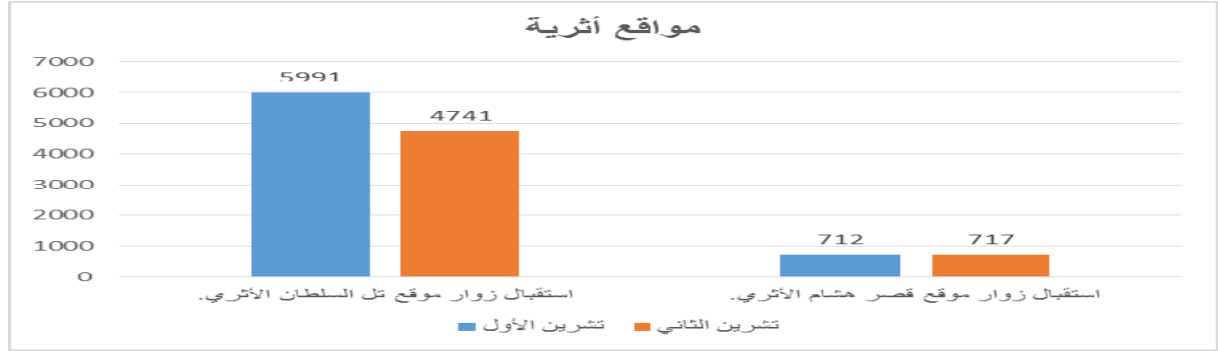
وارتفع عدد عطاءات المشاريع بمعدل (17) عطاءً، وإنخفض عدد استلام المشاريع بمعدل أربع مشاريع، وإنخفض عدد الشكاوى التي تم متابعتها والتعامل معها بمعدل شكوى واحدة، وارتفع عدد حولات الرقابة على الهيئات المحلية بمعدل ست جولات، وارتفع عدد ترخيص السيارات التابعة للهيئات المحلية بمعدل سيارتين.

الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة	الإيرادات
ترخيص الفنادق والمؤسسات الإيوائية.	المواطنون	(3) رخص	محافظة الوطن	دولار أمريكي (2800)
جولات تفتيش على متاجر التحف الشرقية ومكاتب السياحة، الفنادق، الباعة المتجولين، المصورين السياحيين، الأدلاء السياحيين.	التجار	(79) جولة	بيت لحم، أريحا	
ترخيص متاجر التحف الشرقية.	التجار	متجران	محافظة الوطن	(500) دولار أمريكي
ترخيص مكاتب السياحة والسفر	التجار	مكتب واحد	محافظة الوطن	(500) دولار أمريكي
استقبال زوار موقع تل السلطان الأثري.	المواطنون	(4741) زائراً	موقع تل السلطان	(44.139) شيقل
استقبال زوار موقع قصر هشام الأثري.	المواطنون	(717) زائراً	موقع قصر هشام	(5.522) شيقل
إعطاء تراخيص للبناء.	المواطنون	(595) ترخيصاً	المحافظات الشمالية	(11.920) دينار أردني
عمل حفريات للتأكد من خلو المناطق من الآثار.	البلديات	(10) حفريات	نابلس، جنين، دورا	
جولات ميدانية للمواقع الأثرية.	المواقع الأثرية	(88) جولة	المحافظات الشمالية	

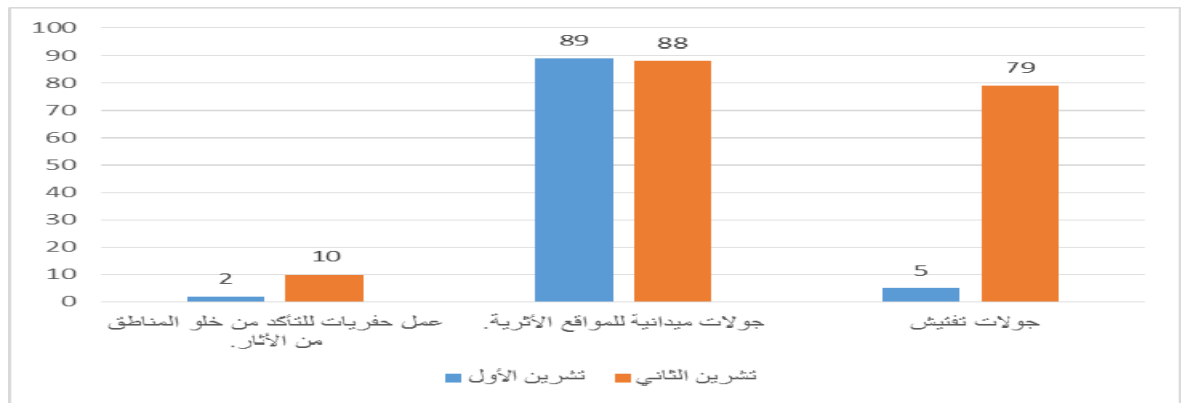
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة السياحة والآثار لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



إرتفع عدد ترخيص الفنادق والمؤسسات الإيوائية بمعدل رخصة واحدة فقط، وبقيت خدمة ترخيص متاجر التحف الشرقية نفس العدد، وتم ترخيص مكتب واحد للسياحة والسفر في المقابل لم تكن الخدمة موجودة في شهر تشرين الأول، وإرتفع عدد تراخيص البناء بمعدل (87) رخصة. ويعود النقص في عدد تراخيص المهن السياحية في آخر العام إلى أن حركة ترخيص المهن السياحية في بداية العام أنشط وتخف تدريجياً في الشهور الأخيرة من العام أي تعتمد فقط على الملفات العالقة.



انخفض عدد زوار موقع تل السلطان الأثري بمعدل (1250) فرداً ويعود ذلك إلى إلغاء لزيارة عدد كبير من السياح إلى المنطقة من دول مختلفة بسبب الوضع السياسي الحالي، وإرتفع عدد زوار موقع قصر هشام الأثري بمعدل خمس أفراد وتعتبر هذه الزيادة طبيعية.

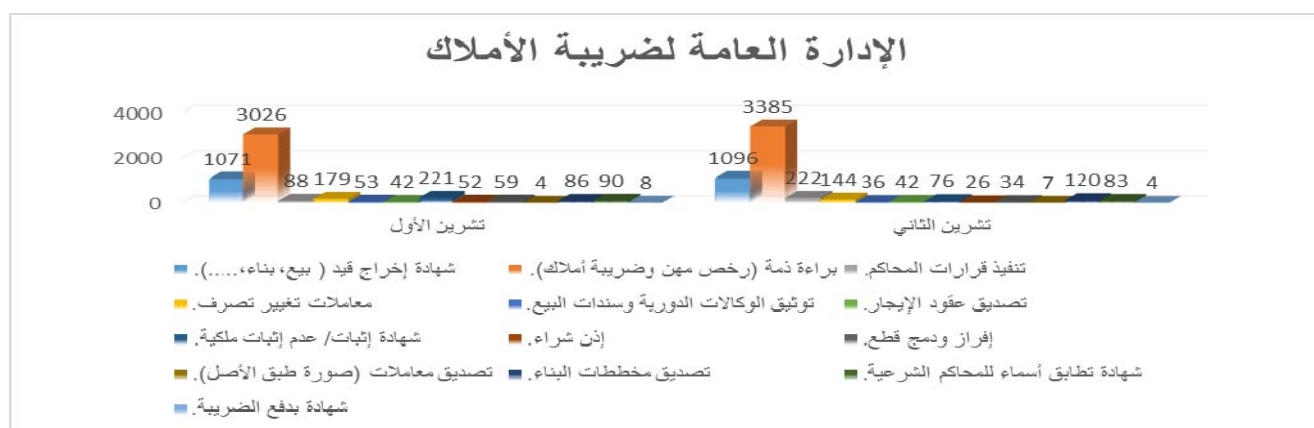


إرتفع عدد الحفريات للتأكد من خلو المناطق من الآثار بمعدل ثمانية حفريات، وإنخفض عدد الجولات الميدانية للمواقع الأثرية بواقع خدمة واحدة، وإرتفع عدد جولات التفتيش بواقع (74) جولة ويعود جميع ما سبق إلى تغير طاقم التفتيش بالكامل كذلك خلق سياسة تفتيش جديدة تركز على التفتيش اليومي والمستمر لأكثر عدد ممكن من المهن السياحية المختلفة.

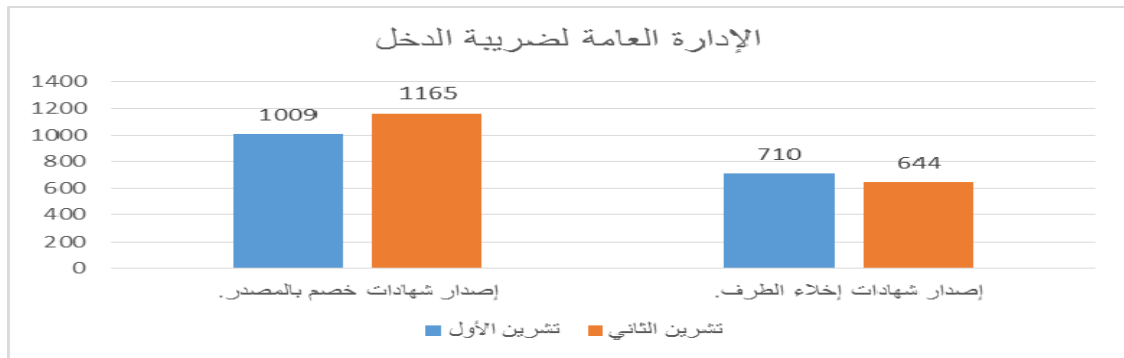
مكان تقديم الخدمة	عدد الخدمات	متلقي الخدمة	الخدمة
دوائر ضريبة الأملاك	(1096) شهادة	المواطنون	الإدارة العامة لضريبة الأملاك: شهادة إخراج قيد (بيع، بناء،....).
	(3385) شهادة	المواطنون	براءة ذمة (رخص مهن وضريبة أملاك).
	(222) تنفيذاً	المواطنون	تنفيذ قرارات المحاكم.
	(144) معاملة	المواطنون	معاملات تغيير تصرف.
	(36) وكالة	المواطنون	توثيق الوكالات الدورية وسندات البيع.
	(42) تصديقاً	المواطنون	تصديق عقود الإيجار.
	(76) شهادة	المواطنون	شهادة إثبات/ عدم إثبات ملكية.
	(26) إذناً	المواطنون	إذن شراء.
	(34) إفرازاً	المواطنون	إفراز ودمج قطع.
	(7) تصديقات	المواطنون	تصديق معاملات (صورة طبق الأصل).
	(120) تصديقاً	المواطنون	تصديق مخططات البناء.
	(83) شهادة	المواطنون	شهادة تطابق أسماء للمحاكم الشرعية.
(4) شهادات	المواطنون	شهادة بدفع الضريبة.	
مكاتب ضريبة الدخل الإقليمية	(1165) معاملة	مكلفو ضريبة الدخل	الإدارة العامة لضريبة الدخل: إصدار شهادات خصم بالمصدر.
	(644) معاملة		إصدار شهادات إخلاء الطرف.
الإدارة العامة للحسابات العامة	(15) فحصاً	موظفي القطاع العام	الإدارة العامة للحسابات العامة: فحص براءة الذمة لمن سيحالوا للتقاعد.
	(8) نقاص	الموردين والمكلفين	نقص لصالح الضرائب.
	أمانتان	المجلس الفلسطيني للإسكان، هيئة التقاعد	أمانات المجلس الفلسطيني للإسكان وهيئة التقاعد.
	(39) ردية		رديات أمانات الأملاك.
	(39) ردية	هيئات محلية وبلديات	رديات أمانات رخص المهن.
	(4) ردية		رديات أمانات النقل على الطرق.
	(28) ردية	دوائر التنفيذ في المحاكم	رديات أمانات دوائر التنفيذ.
	ردية واحدة	وزارة التربية والتعليم	رديات صندوق التكافل.
(10) اغلاقات	موظفي القطاع العام	إغلاق سلف.	
(621) تسجيلاً	مكلفي الضريبة	الإدارة العامة للجمارك والمكوس وضريبة القيمة المضافة:	

المكاتب الضريبية			تسجيل مكلفين لضريبة القيمة المضافة.
	شهادة (261)	مكلفي الضريبة	إصدار شهادة تسجيل مشغل مرخص.
	(10481) تصريحاً	مكلفي الضريبة	تصاريح طباعة.
	إصداراً (649)	مكلفي الضريبة	إصدار نماذج براءة الذمة.
	فاتورة (13562)	مكلفي الضريبة	بيع فواتير مقاصة.
	إصداراً (222)	مكلفي الضريبة	إصدار شهادة تصدير/ فتح ملف.
	إصداراً (55)	المصدرون إلى أوروبا	إصدار شهادات المنشأ للمصدرين إلى أوروبا.
الإدارة العامة للجمارك والمكوس وضريبة القيمة المضافة	إعفاءً (30)	المؤسسات الحكومية	إعفاءات المنح.
	إعفاءً (140)	المعاقون	الإعفاءات الجمركية للمعاقين.
	إعفاء واحد	الأسرى	إعفاء الأسرى.
محافظات الوطن	عطاءً (23)	المؤسسات الحكومية	الإدارة العامة للوزارم العامة: فتح عطاءات.
	ملفياً (42)		دراسة احتياجات.
	ملفياً (786)		حفظ الملفات وعمليات جرد المستودعات المركزية.
	خدمة (29)		الإجراءات الحكومية.
	دراسة (200)		الدراسات الفنية للعطاءات.
	طلبية (570)		طلبات الشراء.

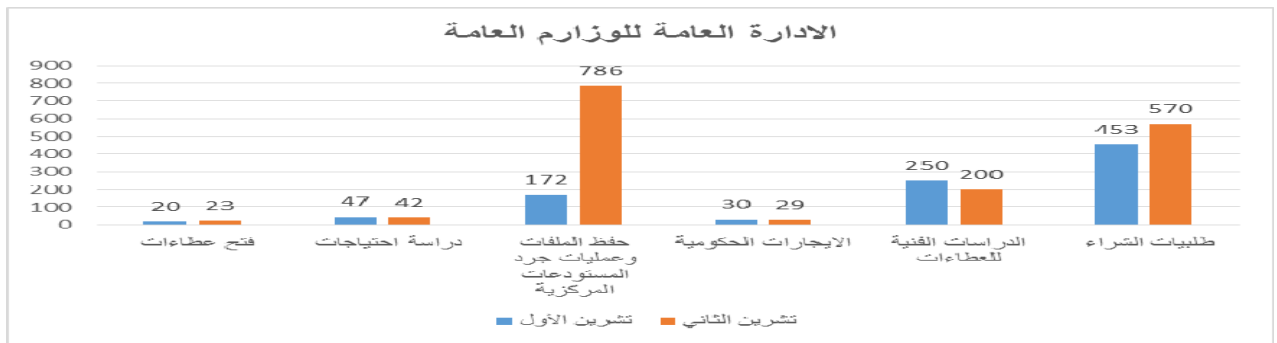
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة المالية لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م ويعود التباين في عدد الخدمات إلى احتياجات المواطنين والمؤسسات الحكومية وهي موضحة كالتالي:



ارتفع عدد شهادات اخراج القيد بمعدل (25) شهادة، وارتفعت شهادات براءة الذمة (رخص المهن وضريبة الأملاك) بمعدل (359) شهادة، وارتفع عدد تنفيذ قرارات المحاكم بمعدل (134) تنفيذاً، وانخفضت معاملات تغيير تصرف بمعدل (35) معاملة، وانخفض عدد توثيق الوكالات الدورية وسندات البيع بمعدل (17) وكالة، وتصديق العقود بقي العدد نفسه هو (42) تصديقاً، وانخفضت شهادات إثبات/ عدم إثبات ملكية بمعدل (145) شهادة، وانخفضت أدونات الشراء بمعدل (26) أدناً، وانخفضت خدمة إفراز ودمج قطع بمعدل (25) خدمة، وارتفع عدد تصديق المعاملات بواقع ثلاثة تصديقات، وارتفع عدد تصديق مخططات البناء بمعدل (34) تصديقاً، وانخفضت شهادة تطابق أسماء للمحاكم الشرعية بمعدل سبع شهادات، وانخفض عدد شهادات دفع الضريبة بمعدل أربع شهادات.

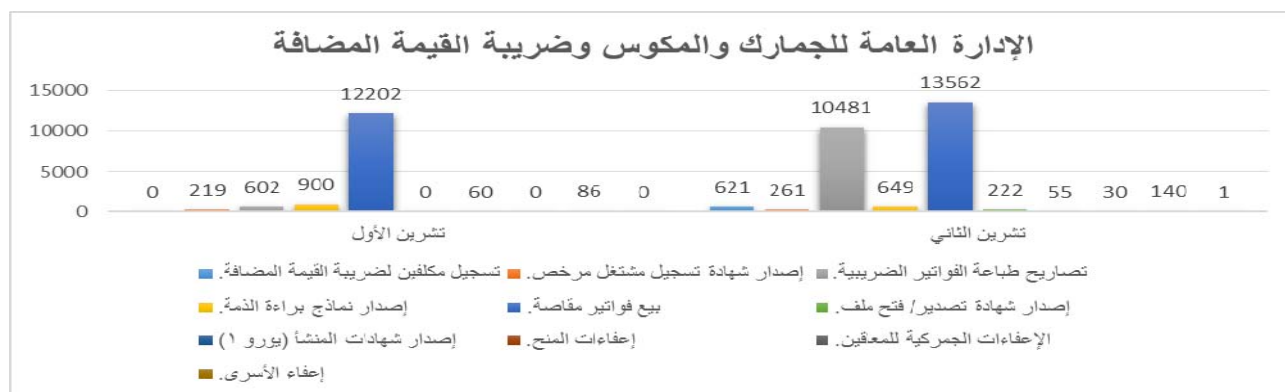


ارتفع عدد شهادات خصم بالمصدر بمعدل (156) معاملة، وانخفضت شهادات إخلاء الطرف بمعدل (66) معاملة.



ارتفع عدد فتح العطاءات بواقع ثلاثة ملفات، وانخفض عدد دراسة الإحتياجات بواقع خمس معاملات، وارتفعت عمليات جرد المستودعات المركزية بمعدل (614) عملية، وانخفضت الإجازات الحكومية بواقع معاملة واحدة، وانخفضت الدراسات الفنية للعطاءات بمعدل (50) معاملة، وارتفعت طلبات الشراء بمعدل (117).

ويعود التباين في عدد خدمات الجمارك والمكوس وضريبة القيمة المضافة إلى احتياجات المواطنين لتلك الخدمات ونتيجة للمتابعات الحثيثة والدورية من قبل موظفي الإيرادات.

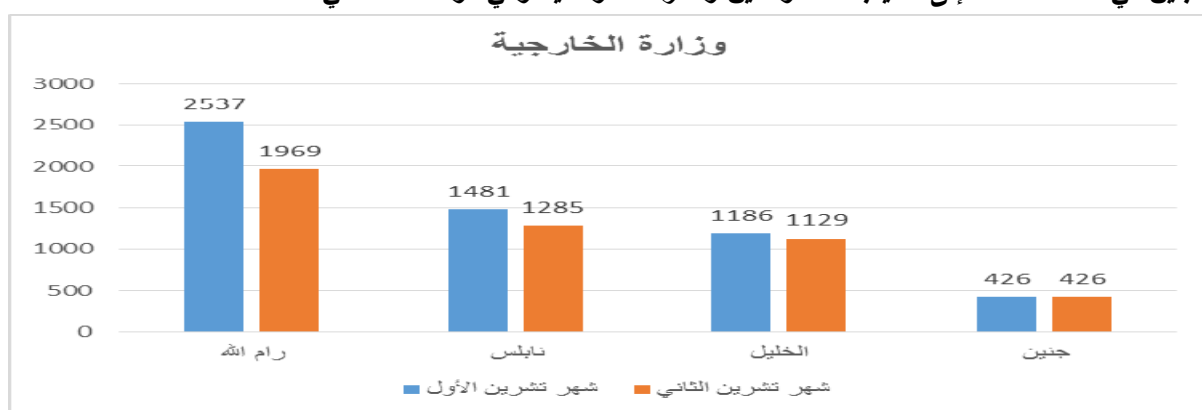


كانت معاملة مكلفين لضريبة القيمة المضافة (621) معاملة بالمقابل في شهر تشرين الأول لم تكن معاملات، إرتفعت إصدارات شهادات تسجيل مشغل مرخص بمعدل (42) شهادة، وإرتفعت تصاريح طباعة الفواتير الضريبية بمعدل (9879) تصريحاً، وإنخفضت إصدار نماذج براءة الذمة بمعدل (251) معاملة ويعود إلى، وإرتفعت بيع فواتير المقاصة بمعدل (1360) معاملة، وكانت إصدار شهادة التصدير (222) شهادة بالمقابل في شهر تشرين الأول لم تذكر إصدار شهادات، وانخفضت إصدارات المنشأ بمعدل خمسة إصدارات، وكانت إعفاءات المنح (30) إعفاءً بالمقابل في شهر تشرين الأول لم تذكر إعفاءات، وإرتفعت الإعفاءات الجمركية للمعاقين بمعدل (54) إعفاءً.

وزارة الخارجية

الإيرادات	مكان تقديم الخدمة	الخدمات المقدمة	متلقي الخدمة	الخدمة
شيقل (4.538.000)	رام الله	معاملة (1969)	الطلاب، المحامون،	تصديق شهادات.
شيقل (3.548.000)	نابلس	معاملة (1285)	التجار، الشركات،	الأحوال الشخصية.
شيقل (1.842.000)	الخليل	معاملة (1129)	المؤسسات الأهلية	الوكالات.
شيقل (714.000)	جنين	معاملة (426)		

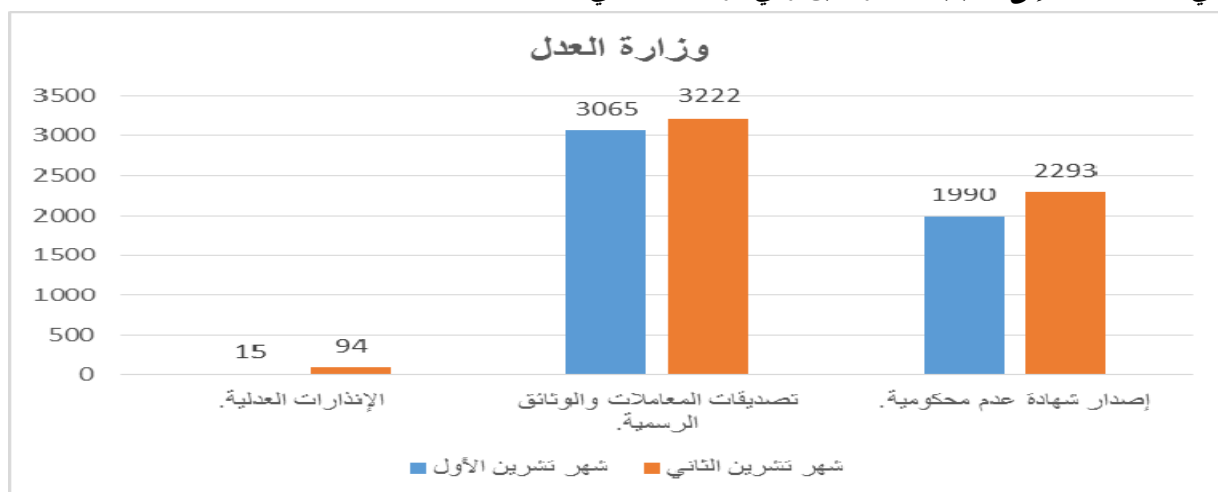
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة الخارجية لشهر تشرين الثاني 2015م مقارنة بشهر تشرين الأول 2015م، ويعود التباين في عدد الخدمات إلى احتياجات المواطنين والفترات الموسمية وهي موضحة كالتالي:



إنخفضت الخدمات في محافظة رام الله بمعدل (568) معاملة، وفي محافظة نابلس إنخفضت بمعدل (196) معاملة، وفي محافظة الخليل إنخفضت بمعدل (57) معاملة، وفي محافظة جنين كانت القيمة نفسها.

الإيرادات	تقديم مكان الخدمة	الخدمات المقدمة	متلقي الخدمة	الخدمة
	الوزارة	إنذاراً (94)	المواطنون	الإنذارات العدلية.
المبلغ متغير حسب نوع الوثيقة لا يزيد عن (20) شيقل	الوزارة وأفرعها	معاملة (3222)	المواطنون	تصديقات المعاملات والوثائق الرسمية.
(29.850) شيقل.	الوزارة وأفرعها	معاملة (2293)	المواطنون	إصدار شهادة عدم محكومية.

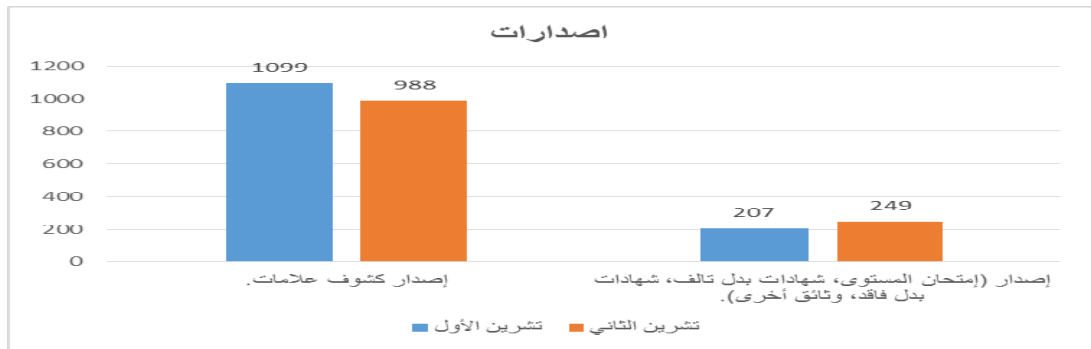
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة العدل لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م، ويعود التباين في عدد الخدمات إلى احتياجات المواطنين وهي موضحة كالتالي:



ارتفعت خدمة الإنذارات العدلية بمعدل (79) إنذاراً ، وارتفعت خدمة تصديق المعاملات والوثائق الرسمية بمعدل (157) معاملة، وارتفعت خدمة إصدار شهادة عدم المحكومية بمعدل (303) معاملة.

الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة	الإيرادات
إصدار كشوف علامات.	طلبة الثانوية والجامعات	(988) كشفاً	الإمتحانات	(14.820) شيقل
إصدار (إمتحان المستوى، شهادات بدل تالف، شهادات بدل فاقد، وثائق أخرى).	طلبة الثانوية العامة والجامعات.	(249) معاملة	الإمتحانات	(13.327) شيقل

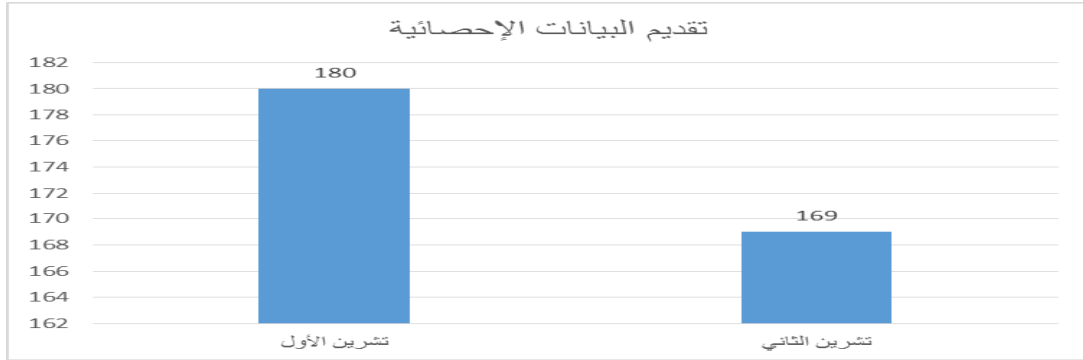
بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وزارة التربية والتعليم العالي لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م، ويعود التباين في عدد الخدمات إلى حاجة المدارس والجامعات وهي موضحة كالتالي:



إنخفض عدد كشوف العلامات الصادرة بمعدل (111) كشفاً يعود إلى حاجة طلاب المدارس والجامعات، وإرتفع عدد إصدار (إمتحان المستوى، شهادات بدل تالف، شهادات بدل فاقد، وثائق أخرى) بمعدل (42) إصداراً .

الخدمة	متلقي الخدمة	الخدمات المقدمة	مكان تقديم الخدمة
تقديم البيانات الإحصائية.	المؤسسات	(169) معاملة	محافظات الوطن

بعد الإطلاع على الخدمات المقدمة من قبل جهاز الإحصاء المركزي لشهر تشرين الثاني 2015م ومقارنتها بشهر تشرين الأول 2015م تبين الآتي:



ارتفعت معاملات تقديم البيانات الإحصائية بمعدل (11) معاملة ويعود ذلك أن تقديم هذه الخدمات بناءً على طلب الفئات المختلفة.

التوصيات:

- تكثيف الجولات التفتيشية وزيادة عدد الكوادر المسؤولة عنها وتوفير حوافز مادية لهم وتوفير الأدوات اللوجستية اللازمة ووسائل النقل تحديداً في الوزارات التالية (الإقتصاد الوطني، الحكم المحلي، العمل)
- توفير كادر وظيفي لتقديم الخدمات على أكمل وجه في الوزارات الخدمانية تحديداً في الوزارات التالية (الداخلية، النقل والمواصلات، الخارجية).
- الإهتمام بصالات الإنتظار وتهيئتها للتناسب مع طبيعة الخدمة وذلك في المديرية وتحديداً في وزارة (النقل والمواصلات) .
- إتخاذ اجراءات قانونية بحق التجار والمصانع والمنشآت المخالفة لعدم مراعاتها الشروط الصحية والبيئية في ضوء ضبط ما يعادل (394.06) طن من المواد الفاسدة ومنتجات المستوطنات، وإحالة (18) فرداً للقضاء في شهر تشرين الثاني.
- تشجيع الإستثمار وذلك من خلال منح العديد من التسهيلات والإمميزات للتجار وذلك في ضوء منح رخص الإستيراد وشهادات المنشأ وشهادات وكيل تجاري الممنوحة من قبل الإدارة العامة للتجارة في وزارة الإقتصاد الوطني.