



مقياس الشفافية في الخدمات العامة

خدمات وزارة الصحة

سلسلة تقارير رقم 259



2023

AMAN
Transparency Palestine



مقياس الشفافية في الخدمات العامة

خدمات وزارة الصحة

أيار 2023

AMAN
Transparency Palestine



جميع الحقوق محفوظة للائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان).

في حالة الاقتباس، يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2023. مقياس الشفافية في الخدمات الصحية « خدمات وزارة الصحة». رام الله- فلسطين.

إنّ الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) قد بذل جهوداً في التحقّق من المعلومات الواردة في هذا التقرير، ولا يتحمّل أيّ مسؤولية تترتب على استخدام المعلومات لأغراض خارج سياق أهداف التقرير بعد نشره.

فهرس المحتويات

4

المقدمة

5

المنهجية

9

النتائج

9

1. النتائج العامة لمحاور المقياس وتحليل المؤشرات

16

2. تحليل شفافية الخدمات

16

• تقديم الرعاية الأولية

16

• تقديم الرعاية الثانوية

16

• الإسعاف والطوارئ

16

• ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية وترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن

17

الطبية المساعدة

17

• توفير التأمين الصحي

18

• شراء خدمة علاج المرضى من الخارج

18

• ترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل وترخيص الأدوية المحلية

18

والمستوردة، وتسجيلها، ومراقبة المستودعات، والصيدليات

18

• إدارة المؤسسات التعليمية الصحية

19

• ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية، وأماكن بيعها، ترخيص المنشآت الخاصة

بجمع النفايات وكيفية معالجتها، والتخلص منها، وضع الأنظمة واللوائح الخاصة

لسلامة الغذاء، الفحص الدوري لمياه الشرب من حيث صلاحيتها للاستخدام الآدمي

20

الاستخلاصات والتوصيات

23

ملحق رقم (1) جدول علامات مؤشرات الشفافية في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الصحة حسب طبيعة الخدمات ومحاور المؤشرات

المقدمة: ◀

تتفق الحكومات مبالغ كبيرة من المال العام لتوفير مجموعة من الخدمات العامة الأساسية لمواطنيها، تشمل الخدمات الصحية والتعليمية وخدمات المياه والكهرباء والاتصالات والمواصلات، وتوفير البنى التحتية وتحمل الحكومات المسؤولية الرئيسية عنها سواء بشكل مباشر عبر مؤسسات القطاع العام أو من خلال الاستعانة بالقطاعات الأخرى عبر التعاقد مع شركات القطاع الخاص أو منظمات المجتمع المدني، وفي كل الأحوال تبقى مسؤولية الحكومة قائمة في كل ما يتعلق بتوفير هذه الخدمات في الوقت والسعر المناسبين، وبالكمية والجودة المطلوبة.

كما لا بد من إخضاع الجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات العامة للمساءلة لضمان جودة هذه الخدمات وكفائتها وعدالة أسعارها، وبالرغم من قيام عدة جهات رسمية بهذه المهمة كوحدات الرقابة والجودة في المؤسسات العامة وهيئات الرقابة العامة ومجالس التنظيم للخدمات العامة، إلا أن الجمهور المتلقي لهذه الخدمات له الحق في الرقابة والمساءلة أيضاً سواء بشكل مباشر أو بواسطة المؤسسات الممثلة له، وهو ما يتطلب توفير المعلومات والبيانات والمعطيات ذات العلاقة وضمان حقّ المواطن في الوصول بطريقة تلقائية ودون الحاجة لتبرير أو إثبات مصلحة خاصة للحصول عليها.

يشمل حق المواطن الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة من حيث، السياسات العامة والاستراتيجيات والخطط المعتمدة بخصوصها، والتشريعات الناظمة لها، والإجراءات والتدابير، والشروط المتعلقة بكيفية الحصول عليها، والرسوم المفروضة إن وجدت والموازنات المخصصة لها، وآلية اتخاذ القرارات بشأنها ومعرفة أصحاب المصلحة أو ذوي العلاقة المحليين أو الدوليين، والمخرجات مثل التقارير المالية والإدارية الخاصة بها.

فلسطينياً تبرز الحاجة الملحة لتوفير أكبر قدر ممكن من الشفافية في تقديم الخدمات العامة في ظل ضعف دور مؤسسات رقابية أساسية أو عدم اكتمالها -كالمجلس التشريعي الفلسطيني وحادثة تجربة مجالس التنظيم لخدمات الكهرباء والمياه والاتصالات المكلفة بالقيام بعمليات الرقابة والمساءلة المتعلقة بتوفير جودة هذه الخدمات وعدالة أسعارها للمستهلك.

يأتي مقياس الشفافية في الخدمات العامة كمؤشر أساس للتعرف على واقع الحكومة المنفتحة والشفافة لتنمية دور المواطن الفلسطيني في المشاركة والمساءلة. وتكمن الأهمية في ذلك للوصول الى مستوى من الانفتاح يسهل حياة المواطنين أو أي شخص يقيم في الدولة في الوصول للخدمات التي يريدها، فما يهم المواطنين في نهاية الأمر هو حصولهم على خدمات ذات جودة وتكلفة بسيطة.

بغرض ذلك طور الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) مجموعة مؤشرات تبحث في شفافية تقديم الخدمات العامة، حيث يهدف «مقياس الشفافية في الخدمات العامة» الى تشجيع المؤسسات العامة التي تقدم الخدمات للجمهور على الالتزام بالحد الأدنى من شفافية المعلومات المتعلقة بالخدمة التي تقدمها لما لذلك من أهمية في مساعدة المواطنين على المشاركة مع الجهات الرسمية في تطوير الخدمات المقدمة لهم والرقابة على جودتها وحسن الأداء في تقديمها وفي تقليل فرص الفساد.

كما يهدف المقياس بشكل محدد إلى:

- التعرف على مدى التزام المؤسسات التي تقدم الخدمات العامة بسياسات ومبادئ الإفصاح وتوفير المعلومات المتعلقة بعملها.
- تشجيع الجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات العامة على تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف في الإفصاح عنها ونشر المعلومات؛ بهدف اتباع أفضل الممارسات السليمة بهذا الشأن.
- بلورة توصيات تساهم في سدّ الفجوات والثغرات التي تعيق وتؤثر على مستوى الشفافية في هذه المؤسسات والعمل على معالجتها.
- تزويد الباحثين والمختصين بأدوات تمكنهم من قياس مدى شفافية تقديم الخدمات العامة والتزام المؤسسات بسياسات ومبادئ الشفافية والإفصاح عن المعلومات.

المنهجية: <

الأبعاد الرئيسية للمقياس

من أجل تحقيق الهدف من المقياس، تم تطوير مجموعة من المؤشرات (24 مؤشراً) ذات العلاقة ضمن عدة محاور على النحو الآتي:

- المحور الأول: المؤشرات المتعلقة بالسياسات والاستراتيجيات والخطط والتشريعات المتعلقة بتنظيم تقديم الخدمات العامة (6 مؤشرات).
- المحور الثاني: المؤشرات المتعلقة بالبنية المؤسسية لتقديم الخدمات العامة، وتشمل هيكلية المؤسسة وأقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات وتلك المتعلقة بمتابعة الأداء واليات تقديم الشكاوى والمواقع الإلكترونية للمؤسسات (5 مؤشرات).
- المحور الثالث: المؤشرات المتعلقة بتدابير وإجراءات تقديم الخدمة، بما يشمل الإفصاح عن الشروط والتقارير والبيانات والإحصائيات وغيرها من السجلات العامة المتصلة بتقديم الخدمة (مؤشر).

أدوات تطبيق المقياس

من أجل تحقيق الهدف من المقياس سيتم فحص مجموعة المؤشرات ذات العلاقة على النحو الآتي:

- مراجعة السياسات العامة والتشريعات والاستراتيجيات ذات العلاقة بالخدمات العامة لفحص مدى وضوح التوجهات الحكومية في تبني واعتماد الشفافية في إدارة الشأن والمال العام.
- فحص المواقع الإلكترونية للمؤسسات التي تقدم الخدمات العامة، وصفحاتها على الفيسبوك، من حيث مدى نشرها للمعطيات والمعلومات والبيانات وتوفيرها المواطن حول الخدمات التي تقدمها.

سلم الدرجات المتعلقة بالمقياس

سيتم احتساب الدرجات المتعلقة بنتائج المقياس بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (1): سلم الدرجات

بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة متدنية	بدرجة متدنية جداً
4	3	2	1	0

جدول رقم (2): تصحيح سلم الدرجات

التقدير	مفتاح التصحيح لمقياس ليكرت (الخماسي)
ضعيف__ بدرجة متدنية جداً	0.80-0.00
مقبول__ بدرجة متدنية	1.61-0.81
جيد__ بدرجة متوسطة	2.42-1.62
جيد جداً__ بدرجة عالية	3.23-2.43
ممتاز__ بدرجة عالية جداً	4.00 -3.24

طريقة الاحتساب

المحور الأول: السياسات والتشريعات

العلامة	الحالة
تُعطى العلامة الكاملة (4)	في حال نُشِرت الوثائق المتعلقة بالسياسات أو التشريعات (القوانين والأنظمة والتعليمات) على الموقع الإلكتروني كاملة.
تُعطى العلامة (2)	في حال تم نشر المتعلقة بالسياسات أو التشريعات (القوانين والأنظمة والتعليمات) على الموقع الإلكتروني بشكل جزئي. أي دون نشر الوثيقة ذاتها
تُعطى العلامة (0)	في حال لم تُنشر الوثائق المتعلقة بالسياسات أو التشريعات (القوانين والأنظمة والتعليمات) على الموقع الإلكتروني

المحور الثاني: البنية المؤسسية

العلامة	الحالة
تُعطى العلامة الكاملة (4)	في حال نُشِرت المعلومات المتعلقة بالهيكلية والدوائر والمعلومات المتعلقة بالاتصال بالدوائر والأقسام والأشخاص المعنيين ووضع أرقام الهواتف المتعلقة بهم في المؤسسة بشكل واضح وسهل.
تُعطى العلامة (3)	في حال تم نشر المعلومات المتعلقة بالهيكلية والدوائر والمعلومات المتعلقة بالاتصال بالدوائر والأقسام والأشخاص المعنيين ووضع أرقام الهواتف المتعلقة بهم في المؤسسة لكن تحتاج الى جهد للوصول الى هذه المعلومات.
تُعطى العلامة (2)	في حال تم نشر المعلومات المتعلقة بالهيكلية والدوائر والمعلومات المتعلقة بالدوائر والأقسام والأشخاص المعنيين دون وضع أرقام الهواتف المتعلقة بهم.
تُعطى العلامة (1)	في حال تم نشر المعلومات المتعلقة بالهيكلية والدوائر والمعلومات المتعلقة بالدوائر والأقسام دون تحديد الأشخاص المعنيين وأرقام الهواتف المتعلقة بهم.
تُعطى العلامة (0)	في حال لم تُنشر المعلومات المتعلقة بالهيكلية والدوائر والمعلومات المتعلقة بالاتصال بالدوائر والأقسام والأشخاص المعنيين ووضع أرقام الهواتف المتعلقة بهم في المؤسسة.

المحور الثالث: التدابير والإجراءات

العلامة	الحالة
تُعطى العلامة الكاملة (4)	في حال نُشِرت الإجراءات المتعلقة بالخدمة على الموقع الإلكتروني كاملة بما يتضمن تكلفة الخدمة.
تُعطى العلامة (3)	في حال تم نشر الإجراءات المتعلقة بالخدمة على الموقع الإلكتروني كاملة دون تحديد تكلفة الخدمة.
تُعطى العلامة (2)	في حال تم نشر الإجراءات المتعلقة بالخدمة على الموقع الإلكتروني بشكل جزئي مع تحديد تكلفة الخدمة
تُعطى العلامة (1)	في حال تم نشر الإجراءات المتعلقة بالخدمة على الموقع الإلكتروني بشكل جزئي دون تحديد تكلفة الخدمة.
تُعطى العلامة (0)	في حال لم تُنشر الإجراءات المتعلقة بالخدمة على الموقع الإلكتروني.

جدول رقم (3) مؤشرات مقياس الشفافية في الخدمات العامة

المحور الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)	
1	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنة.
2	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة معلنة للجمهور.
3	الاستراتيجية (الأهداف والأولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنة.
4	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنة.
5	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.
6	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.
المحور الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)	
7	هيكلية المؤسسة وأقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور.
8	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو أقسام أو أشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.
9	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.
10	الموقع الإلكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.
11	آلية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.
المحور الثالث: التدابير والإجراءات (13 مؤشراً)	
12	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم أو تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.
13	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الإلكتروني.
14	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) لتقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.
15	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات أو الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.
16	المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.
17	يتمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.
18	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.
19	تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.
20	إجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.
21	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.
22	تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.
23	تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.
24	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.

تم فحص مقياس الشفافية لخدمات وزارة الصحة في هذا العام حيث نص قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004 وتعديلاته حسب المادة (2) تكون مهام وزارة الصحة ما يلي: تقديم الخدمات الصحية الحكومية الوقائية والتشخيصية والعلاجية والتأهيلية، ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية، ترخيص مزاولي المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة، ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية، وأماكن بيعها، توفير التأمين الصحي، ترخيص مصانع الأدوية ومراقبتها بما يضمن جودة العقاقير الطبية وذلك بإنشاء المختبرات اللازمة وتأهيل الطواقم المتخصصة، ترخيص صناعة العطور ومستحضرات التجميل، ترخيص المنشآت الخاصة بجمع النفايات، وكيفية معالجتها، والتخلص منها، إدارة المؤسسات التعليمية الصحية التابعة لها والعمل على تحديث وتطوير الخدمات الصحية، ترخيص الأدوية المحلية والمستوردة وتسجيلها ومراقبة المستودعات والصيدليات، وضع الأنظمة واللوائح الخاصة لسلامة الغذاء، الفحص الدوري لمياه الشرب من حيث صلاحيتها للاستخدام الآدمي، إضافة الى الإشراف الصحي على أعمال مكافحة الحشرات والقوارض بالتنسيق مع الجهات المختصة، وشواطئ البحار وبرك السباحة العامة، وجميع شبكات الصرف الصحي ومحطات معالجة المياه العادمة، ومراقبة الوضع الصحي للسكان من خلال دراسة المؤشرات المناسبة والبيانات الخاصة.

الخدمات التي تم فحصها: تقديم الرعاية الأولية، تقديم الرعاية الثانوية، تقديم الإسعاف وطوارئ، ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية، ترخيص مزاولي المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة، توفير التأمين الصحي، شراء خدمة علاج المرضى في مؤسسات طبية غير حكومية، ترخيص مصانع الأدوية ومراقبتها وترخيص صناعة العطور ومستحضرات التجميل، ترخيص الأدوية المحلية والمستوردة وتسجيلها ومراقبة المستودعات والصيدليات، وإدارة المؤسسات التعليمية الصحية التابعة لها والعمل على تحديث وتطوير الخدمات الصحية، إضافة الى جمع كل من الخدمات ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية، وأماكن بيعها وضع الأنظمة واللوائح الخاصة لسلامة الغذاء الفحص الدوري لمياه الشرب من حيث صلاحيتها للاستخدام الآدمي ترخيص المنشآت الخاصة بجمع النفايات، وكيفية معالجتها، والتخلص منها وذلك بسبب تبعيتها لنفس الجهات المسؤولة عنها وتقاطع فيما بينها.

تم فحص كل خدمة على حدة وحساب معدل العلامات لكل خدمة، ومن ثما حساب متوسط المعدل لكل الخدمات. يقسم التحليل الى قسمين تحليل بشكل عام عن النتيجة العامة للمؤشرات إضافة الى تحليل المؤشرات، وتحليل شفافية كل خدمة على حدة وذلك للوصول لصورة أشمل وفهم أعمق.

يجدر التنويه الى أنه تم استثناء المؤشرات رقم 22 و23 المتعلقين بالشركات من عملية التحليل كونهما لا ينطبقا على خدمات وزارة الصحة، إضافة الى مؤشر رقم (20) «إجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة» حيث لا ينطبق على جميع الخدمات فبعض الخدمات تقوم على تقديم التراخيص وفي هذه الحالة تم استثناء هذا المؤشر لدى تلك الخدمات من التحليل.

1. النتائج العامة لمحاوَر المقياس وتحليل المؤشرات

جاءت النتيجة العامة لمقياس الشفافية في الخدمات «وزارة الصحة» بدرجة عالية أي بتقدير جيد جداً، حيث حصلت خدمة ترخيص الأدوية المحلية والمستوردة على أعلى تقدير «ممتاز»، وحصلت كل من خدمة تقديم الرعاية الأولية وتأمين الصحي وترخيص المصانع على تقدير جيد جداً، وبقيّة الخدمات حصلت تقدير جيد.

• المحور الأول السياسات والتشريعات:

يفحص هذا المحور الالتزام بنشر التشريعات والسياسات التي تتعلق بالخدمة بما يشمل السياسة العامة والقوانين والتشريعات الناظمة لتقديم الخدمة والموازنة المخصصة لتقديم هذه الخدمات والخطة التنفيذية للمؤسسة لتقديم خدماتها والرسوم المفروضة مقابل تقديم الخدمات، حيث حصل على درجة عالية أي تقدير جيد جداً.

يلاحظ أنه ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته لكن غير تفصيلية وغير منشورة على موقع وزارة الصحة، وتنشر وزارة الصحة على موقعها القانوني والتعليمات والقرارات الناظمة لخدماتها ليس جميعها، مثل القرارات المرتبطة بشراء الخدمة من خارج الوزارة وترخيص مصانع الأدوية. كما تنشر وزارة الصحة على موقعها الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023، حيث لوحظ أن معظم أهداف الاستراتيجية شاملة وتتقاطع مع الخدمات المقدمة من وزارة الصحة بشكل رئيسي في تقديم الخدمة أو تطوير التشريعات والأنظمة الناظمة للمهن الصحية، إلا أن الخطة التنفيذية لتقديم الخدمات غير منشورة حيث أن آخر خطة منشورة على موقع الوزارة تعود للأعوام 2014-2016.

أما بخصوص الموازنة المخصصة للخدمات ضمن الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 يوجد جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل وليس حسب ما هو مخصص لكل خدمة ما عدا خدمات تقديم الرعاية الأولية والثانوية كونها أساس تقديم الخدمات الصحية للوزارة، إضافة لنشر التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات حول الإيرادات والنفقات ووزارة الصحة بشكل عام مع توفر تفاصيل حول بنود شراء الخدمة من الخارج والتأمين الصحي.

من جهة أخرى بالنسبة للرسوم والخدمات فهناك نشر لرسوم بعض الخدمات مثل؛ ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية وترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة ورسوم التأمين الصحي ونسبة تحمل المواطنين لرسوم شراء خدمة علاج المرضى في مؤسسات طبية غير حكومية، إلا أن رسوم بعض الخدمات غير معلنة مثل؛ رسوم ترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل، وترخيص مراكز الإسعاف والطوارئ وسيارات الإسعاف إضافة إلى الخدمات المرتبطة بإدارة المؤسسات التعليمية.

جدول رقم (4) علامات مؤشرات السياسات والتشريعات

الرقم	المؤشرات	الرعاية الأولية	الرعاية الثانوية	الإسعاف وطوارئ	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية	ترخيص مزاولي المهن الطبية	توفير التأمين الصحي	شراء خدمة علاج المرضى	ترخيص مصانع الأدوية	ترخيص الأدوية... ...إدارة المؤسسات التعليمية... ...الصحية...	ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية...	المعدل
1	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنة.											
2	التشريعات (قوانين، أنظمة، ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.											
3	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.											
4	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.											
5	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.											
6	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.											
	المعدل											

• المحور الثاني البنية المؤسسية

يعنى المحور الثاني بفحص شفافية البنية المؤسسية لوزارة الصحة من حيث نشر معلومات حول هيكليتها والأقسام والدوائر والإدارات والوحدات التي تضمها ومعلومات الاتصال معها والخدمات التي تقدمها والفئات المستهدفة إضافة الى نشر آلية تقديم الشكاوى والاعتراضات، حصل هذا المحور على درجة عالية أي تقدير جيد جداً.

بشكل عام تم اعتماد نشر قائمتين بالوحدات والإدارات التي تضمها الوزارة دون وجود شجرة الهيكلية تبين تراتبية ومستويات هذه الإدارات والوحدات وترابطها فيما بينها، إضافة الى هناك تفاوت بمدى توفر المعلومات بين الدوائر والوحدات المختلفة، معظم الدوائر والوحدات لديها نبذة عن أهدافها ومهامها ورؤيتها، وبعض منها لديها معلومات عن أقسامها مثل الإدارة العامة للرعاية الأولية، والإدارة العامة للصيدلة، وإدارة التأمين الصحي. إلا أن معظم الإدارات والوحدات تفتقد الإعلان عن العاملين لديها وبعض منها لا يوجد لديها معلومات عن الاتصال والتواصل، ما عدا الإدارة العامة للصيدلة حيث لديها موقع خاص تابع لموقع الوزارة يفصل الوحدات والأقسام التابع لها ومعلومات عن العاملين بمختلف المستويات إضافة لمعلومات الاتصال الخاصة بهم (الإيميل).

تعلن الإدارات والوحدات عن الفئات المستهدفة في خدماتها فيما يكون للمواطنين أو للعاملين في القطاع الصحي، وتجدر الإشارة الى أنه تم الاستعانة بالدليل الموحد للخدمات على موقع مجلس الوزراء¹ للتعرف على خدمات وزارة الصحة، كونه خدمة تزيد من انفتاح الحكومة على المواطنين، حيث أن بعض المعلومات منشورة ضمنه بشكل أفضل من موقع الوزارة مثل قائمة الخدمات ورسومها. إضافة لوجود دائرة شكاوى موجودة ضمن هيكلية وزارة الصحة تنشر معلومات الاتصالات بها ونبذة عنها.

¹ للمزيد الاطلاع على <http://www.palestinecabinet.gov.ps/portal/GovService>

جدول رقم (5) علامات مؤشرات البنية المؤسسية

المعدل	ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية...	إدارة المؤسسات التعليمية... الصحية...	ترخيص الأدوية...	ترخيص مصانع الأدوية	شراء خدمة علاج المرضى	توفير التأمين الصحي	ترخيص مزاولة المهن الطبية	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية	الإسعاف وطوارئ	الرعاية الثانوية	الرعاية الأولية	المؤشرات	
												هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنه للجمهور.	7
												يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنه في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
												الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
												الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
												الية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
												المعدل	

• المحور الثالث التدابير والإجراءات

يفحص المحور الثالث شفافية الإجراءات في تقديم الخدمة من خلال توفر المعلومات حول المتطلبات والشروط والنماذج والمدد الزمنية لتقديم الخدمات، وإحصائيات حول الخدمات وتقييمها وتوفر مواد توعوية حولها، إضافة الى توفر أدلة عن الخدمة المقدمة، ومعلومات حول إجراءات التوظيف المتعلقة بالخدمة والاتفاقيات المبرمة لتحسين الخدمة والسجلات العامة الخاصة بالخدمة إضافة لتقارير الجهات الرقابية، حصل المحور على درجة متوسطة أي تقدير جيد. تفاوتت علامات مؤشرات هذا المحور في مدى شفافية الخدمات فيما بينها، حيث تتوفر المعلومات حول المتطلبات والشروط للحصول على بعض الخدمات على موقع الوزارة مثل؛ شراء الخدمة من الخارج، ترخيص مصانع الأدوية ومستحضرات التجميل والعطور وترخيص الأدوية، والإسعاف والطوارئ إضافة الى إدارة المؤسسات التعليمية الصحية، إلا أن بقية الخدمات تتوفر معلومات حول شروط ومتطلبات الحصول عليها في الدليل الموحد للخدمات.

بشكل عام توجد معلومات عن المتطلبات وشروط تقديم الخدمة إلا أن بعض الخدمات لم يتم نشر النماذج الخاصة بتقديم الخدمات مثل تقديم الرعاية الأولية والثانوية، شراء الخدمة من الخارج إضافة الى ترخيص الأعمال والحرف الغذائية. وبعض الخدمات تم نشر نماذجها على الدليل الموحد للخدمات مثل ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية ومزاولة المهن الصحية والتأمين الصحي، إضافة الى غياب تحديد المدة الزمنية لغالبية الخدمات مثال توفير التأمين الصحي، وشراء خدمة من الخارج، وترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل، وترخيص الأدوية المحلية والمستوردة وتسجيلها ومراقبة المستودعات والصيدليات، وتقديم الرعاية الثانوية. فقط توفرت معلومات حول المدد الزمنية لخدمات تقديم الرعاية الأولية وترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية، وترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة.

أما بخصوص نشر المعلومات التوعوية حول الخدمات، يوجد معلومات توعوية وثقافية عامة حول سلامة الغذاء والمياه، أما بخصوص نشر الاتفاقيات فقد ورد ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 بأن وزارة الصحة قامت خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي ودون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات. تنشر وزارة الصحة على موقعها التقرير الصحي السنوي، وكانت آخر نسخة منه لعام 2021 هو تقرير إحصائي يوضح التطورات في النظام الصحي بـفلسطين لذات العام ومختلف أنواع الخدمات المقدمة إضافة لعرضه معلومات لإيرادات ونفقات وزارة الصحة، كما تم نشر تقرير الإنجازات الشهري، آخر نسخة كانت في آب 2020، يوضح التقرير إنجازات كل إدارة ووحدة في الوزارة. أما بخصوص نشر تقييمات للخدمات وزارة الصحة فكان هناك شح بالمعلومات المتوفرة عن هذا البند حيث تم الرجوع الى أخبار منشورة على المواقع الإخبارية بخصوص تقييم المعايير الوطنية للجودة والاعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية في 2019، وخلال 2022 قامت الوزارة في إجراء استبيان إلكتروني في ثلاث مستشفيات حكومية (بيت جالا، مجمع فلسطين الطبي، مستشفى جنين الحكومي)، أما الخدمات المتبقية لم يكن هناك معلومات متوفرة عن وجود تقييمات لها. أما بخصوص توفر دليل للخدمات على موقع الوزارة فلا يوجد دليل للخدمات يوضح مراكز وآليات تقديم الخدمات فيما توجد خارطة خدمات توضح عناوين ومعلومات الاتصال بالمستشفيات الحكومية ومديريات الصحة في محافظات الوطن، إلا أن خارطة الخدمات هذه غير شاملة كونها لا تشمل جميع الخدمات التي تقدمها الوزارة الصحة ولا تحتوي على عناوين المراكز الصحية الأولية التي تعد واحدة من صلب خدمات وزارة الصحة.

من ناحية أخرى يوفر الدليل الموحد للخدمات المعلومات حول الخدمات الصحية حيث يضم الدليل 58 خدمة تابعة لوزارة الصحة وهي من أكثر الجهات التي تتوفر معلومات عن خدماتها في الدليل، لكن الدليل يفتقر الى الربط بينه وبين موقع وزارة الصحة حيث المعلومات المتوفرة عليه هي معلومات تجميعية (أي تم تجميعها مرة واحدة غير قابلة للتحديث) وليست معلومات قائمة على الربط بموقع وزارة الصحة (أي قابلة للتحديث أو ربطها مع موقع وزارة الصحة من حيث تحميل النماذج أو صفحات الإدارات والوحدات التي تقدم الخدمات).

أما بخصوص إجراءات التوظيف المتصلة بالخدمة فهذا المؤشر فقط ينطبق على خدمات تقديم الرعاية الأولية والثانوية والإسعاف والطوارئ وإدارة المؤسسات التعليمية الصحية، حيث تقوم الوزارة بنشر إعلانات التوظيف إضافة لنشرها على موقع ديوان الموظفين.

وأخير نشر التقارير من جهات رقابية حول الخدمات، تم رجوع الى كل من تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020، وتقرير السنوي الثامن للشكاوى في الدوائر الحكومية 2020 إضافة الى التقرير السنوي الخاص بديوان الرقابة المالية والإدارية لسنة 2021، حيث ورد في كل تقرير حسب اختصاصه مثال إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات والخدمات التي تقدمها والشكاوى التي وردت ضد وزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها وبعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة.

جدول رقم (6) علامات مؤشرات التدابير والاجراءات

المعدل	ترخيص الأعمال والحرف والصناعات... الغذائية...	إدارة المؤسسات التعليمية... الصحية...	ترخيص الأدوية...	ترخيص مصانع الأدوية	شراء خدمة علاج المرضى	توفير التأمين الصحي	ترخيص مزاولة المهن الطبية	ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية	الإسعاف وطوارئ	الرعاية الثانوية	الرعاية الأولية	المؤشرات	
												الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنه للجمهور.	12
												تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
												متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنه وواضحة.	14
												النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
												المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور	16
												يتمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
												يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
												تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19

	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق				20	اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفاقة ومعلنة.
												21	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	22	تتشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	23	تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.
												24	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.
													المعدل

2. تحليل شفافية الخدمات

في هذا الجزء سيتم تناول أبرز النقاط التي أثرت على شفافية كل خدمة سواء بشكل إيجابي أو سلبي وفقا للإدارات العامة التي تقدم خدمات وزارة الصحة.

• تقديم الرعاية الأولية²

تشمل الرعاية الأولية العديد من الخدمات من خدمات الطب العام وعيادات الاختصاص، صحة الأم والطفل، خدمات الصحة المدرسية، الصحة النفسية، صحة الفم والأسنان، صحة البيئة، خدمات المؤسسة الطبية، التثقيف الصحي، وغيرها. حصلت خدمات الرعاية الأولية على درجة عالية أي تقدير جيد جدا. من ناحية السياسات والتشريعات تنظم هذه الخدمات وفق قانون الصحة العامة لسنة 2004 حيث تتقاطع الاستراتيجية الصحية 2021-2023 بمختلف أهدافها مع برنامج رعاية الأولية والصحة العامة، كما تتوفر المعلومات حول موازنة المتوفرة والجهة المانحة لمشاريع هذا البرنامج. أما من ناحية البنية المؤسسية، تشرف الإدارة العامة للرعاية الأولية عن تقديم الخدمات وتشتر وزارة الصحة على موقعها نبذة عنها وأقسامها ومهام كل قسم، إضافة الى نشر معلومات الاتصال بالإدارة واسم مدير الإدارة دون التعريف ببقية العاملين. كما أن المعلومات عن مراكز الرعاية الأولية وعناوينها غير منشورة. يوضح الدليل قائمة بالخدمات التي تتبع الإدارة العامة للرعاية الأولية مثل علاج الأمراض المزمنة، الطوارئ، مطاعيم الأطفال والتثقيف الصحي وصحة النفسية، تحتوي على شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة ورسومها التي معظمها مجانية وتحديد سقف الزماني لها لكن دون إرفاق النماذج المطلوبة للخدمات. تجدر الإشارة الى وجود تقرير تقييم المعايير الوطنية للجودة والاعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية الذي تم في نشره في عام 2019 من قبل دائرة جودة الخدمات الحكومية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

• تقديم الرعاية الثانوية³

تشمل الرعاية الثانوية على الخدمات التي تحتاج الى مستشفيات مثل إجراء العمليات الجراحية والقسطرة وغيرها، حيث حصلت على درجة متوسطة تقدير جيد، نظم قانون الصحة العامة لسنة 2004 خدمة الرعاية الثانوية وتتقاطع الاستراتيجية الصحية 2021-2023 بمختلف أهدافها مع برنامج خدمات رعاية ثانوية وثالثية وتتوفر المعلومات حول موازنة المتوفرة والجهة المانحة لمشاريع هذا البرنامج. أما من ناحية بنية المؤسسة، يوجد ضعف مؤشرات الشفافية فيما يتعلق بالبنية المؤسسية للإدارة العامة للمستشفيات وخاصة المعلومات المتعلقة بأقسامها وعلاقتها بالمستشفيات الحكومية وآلية إشرافها عليها حيث لا توجد أي معلومات منشورة بهذا الخصوص، على رغم من نشر موقع الوزارة المعلومات على عناوين وجهات الاتصال في المستشفيات الحكومية. يوفر الدليل الموحد قائمة بالخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للمستشفيات وشروط ومتطلبات وتحديد رسوم هذه الخدمات لكن دون نشر المدة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة ودون إرفاق النماذج الخاصة بها. أما بخصوص تقييم الخدمة أجرت الوزارة في عام 2022 استبيان إلكتروني في ثلاث مشا في حكومية وبقالا لوسائل الاعلام المحلية دون نشر نتائج الاستبيان حتى تاريخ اعداد هذا التقرير.

• الإسعاف والطوارئ⁴

حصلت خدمة الإسعاف والطوارئ على درجة متوسطة بتقدير جيد، حيث تقوم الخدمة على ترخيص مراكز الإسعاف وترخيص سيارة نقل الموتى وترخيص سيارة الإسعاف، وفقا لقانون الصحة العامة لسنة 2004، تتقاطع خدمة الإسعاف والطوارئ مع الهدف الأول من الاستراتيجية الصحية ضمان توفير خدمات صحية شاملة لجميع المواطنين من خلال دعم خدمات الإسعاف وطوارئ كما تنشر الوزارة الصحة على موقعها الخطة الاستراتيجية للوقاية من الأمراض المعدية ومكافحتها في حالات الطوارئ.

2 انظري الجدول الخاص بالرعاية الأولية في الملحق رقم 1.

3 انظري الجدول الخاص بالرعاية الثانوية في الملحق رقم 1.

4 انظري الجدول الخاص بخدمات الإسعاف والطوارئ في الملحق رقم 1.

من ناحية البنية المؤسسية تتبع هذه الخدمة لوحدة الإسعاف والطوارئ حيث تتوفر معلومات عن مهامها وأهدافها إلا أن المعلومات الخاصة المسؤولين عن تقديم الخدمة غير متوفرة، كما لا تتشر عناوين مراكز الإسعاف. من ناحية الإجراءات تتشر الوزارة النماذج والمتطلبات الخاصة بخدمات ترخيص مراكز الإسعاف وسيارات الإسعاف ونقل الموتى لكن دون تحديد الرسوم والمدة الزمنية.

• ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية وترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة⁵

حصلت مؤشرات الشفافية لكل من خدمة ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية وترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة على درجة متوسطة أي بتقدير جيد لكل واحدة، حيث كلاهما يتبعان نفس الجسم المؤسسي وهي وحدة الإجازة والترخيص، تم نشر على موقعها الوزارة بعض التشريعات التي تنظم هذه المهن والمؤسسات مثل؛ قانون نقابة الأطباء رقم (14) لسنة 1954، قانون المجلس الطبي الفلسطيني رقم (1) لسنة 2006م، قانون نقابة أطباء الأسنان رقم (11) لسنة 1956، تعليمات وزير الصحة رقم (2) لسنة 2013م بشأن مزاولة مهنة معالجة النطق، قرار مجلس الوزراء رقم (162) لسنة 2006م بشأن المصادقة على نظام مزاولة مهنة الصيدلة، قرار مجلس الوزراء رقم (13) لسنة 2011م بنظام ترخيص مستودع التجهيزات الطبية لعيادات ومختبرات الأسنان الخاصة، قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2011م بنظام ترخيص عيادات ومراكز طب الأسنان الخاصة، إلا أن في السنوات الأخيرة أصدرت الوزارة بعض القرارات والتعليمات غير منشورة على الموقع مثل؛ تعليمات رقم (4) لسنة 2020م بترخيص المستشفيات الخاصة، نظام رقم (20) لسنة 2021م بتعديل نظام ترخيص مستودع التجهيزات الطبية لعيادات ومختبرات الأسنان الخاصة رقم (13) لسنة 2011م، تعليمات رقم (2) لسنة 2020م بمزاولة مهنة التمريض وتعليمات رقم (2) لسنة 2021م بمزاولة وترخيص مهنة البيوتكنولوجي وغيرها من التشريعات الناظمة. برغم من أن هذه الخدمات تعد أحد المصادر والموارد المالية للحكومة إلا أن المعلومات المالية الخاصة بها غير متوفرة.

أما من ناحية البنية المؤسسية تتبع هذه الخدمات وحدة الإجازة والترخيص التي توفرت عنها بعض المعلومات المتعلقة بأهدافها ونبذة عنها دون تطرق الى أقسامها أو معلومات الاتصال والعاملين فيها على الموقع الإلكتروني للوزارة. ومن ناحية الإجراءات احتوت التشريعات الناظمة للخدمات على المتطلبات والشروط الحصول عليها إضافة الى وجود بنود داخل التشريعات تنظم منح تراخيص مراكز عمل المهن الطبية، كما شمل الدليل الموحد للخدمات على كافة الخدمات التي تقدمها الوحدة مثل ترخيص العيادات الطبية الصيدليات والمستشفيات الخاصة والمستودعات ومزاولة المهن الطبية سواء بتوفير معلومات عن المتطلبات أو الرسوم أو النماذج. ويجدر الإشارة الى أن وزارة الصحة تتشر مواعيد امتحانات المزاولة ونتائجها على موقعها الإلكتروني.

• توفير التأمين الصحي⁶

حصلت خدمة توفير التأمين الصحي على درجة عالية بتقدير جيد جدا، ينظم التأمين الصحي بقرار مجلس الوزراء رقم (113) لسنة 2004 بنظام التأمين الصحي الحكومي المنشور على موقع وزارة الصحة، لكن نظام التأمين الصحي والعلاج خارج الوزارة رقم (11) لسنة 2006 ونظام التأمين الصحي الحكومي للأشخاص ذوي الإعاقة رقم (2) لسنة 2021 غير منشورين على الموقع الإلكتروني للوزارة، حصل المؤشر المتعلق بنية السياسات والتشريعات الخاصة بتأمين الصحي درجة ممتازة من الشفافية حيث أن المعلومات المالية الخاصة بها من حيث الإيرادات والنفقات منشورة ورسوم الخدمة مضمنة في نظام التأمين الصحي الحكومي.

أما من ناحية شفافية البنية المؤسسية فهي أيضا كانت شفافة حيث توفرت معلومات عن إدارة التأمين الصحي والفئات المستهدفة والخدمة التي تقدمها إلا أنها افتقرت الى المعلومات حول العاملين والأقسام التي تضمها وطرق الاتصال والتواصل. أما بخصوص الإجراءات كان هناك ضعف واضح في نشر المعلومات حول الشروط والمتطلبات والنماذج الخاصة بها وتحديد سقف المدة الزمنية للحصول على التأمين الصحي إضافة الى غياب التقارير التقييمية للخدمة.

5 انظر/ي الجدول الخاص بترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية وترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة في الملحق رقم 1.
6 انظر/ي الجدول الخاص بتوفير التأمين الصحي في الملحق رقم 1.

• شراء خدمة علاج المرضى من الخارج⁷

حصلت خدمة شراء العلاج من الخارج على درجة عالية بتقدير جيد جدا، تتظم هذه الخدمة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (108) لسنة 2004 بشأن اللجنة الطبية العليا للتحويلات ونظام التأمين الصحي والعلاج خارج الوزارة رقم (11) لسنة 2006 غير منشورين على موقع الوزارة، وانعكس هذا الأمر على علامات المؤشرات المتعلقة بشفافية السياسات والتشريعات الخاصة بها على الرغم من توفر المعلومات المالية حول الإيرادات والنفقات المتحصلة منها ورسومها. تعتبر دائرة شراء الخدمة داخل وزارة الصحة مسؤولة عن توفير هذه الخدمة حيث تنشر الوزارة على موقعها نبذة عن الدائرة وأهدافها ومهامها ومعلومات الاتصال معها. أما على صعيد الإجراءات والتدابير فتتشر وزارة الصحة المعايير المتبعة في تحديد الحالات التي هي بحاجة للخدمة كما ينشر الدليل الموحد للخدمات المتطلبات والوثائق المطلوبة للحصول عليها، لكن دون إرفاق النماذج وتحديد السقف الزمني للحصول على هذه الخدمة.

• ترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل وترخيص الأدوية المحلية والمستوردة، وتسجيلها، ومراقبة المستودعات، والصيدليات⁸

حصلت خدمة ترخيص الأدوية المحلية والمستوردة، وتسجيلها، ومراقبة المستودعات، والصيدليات على درجة عالية بتقدير جيد جدا، وحصلت خدمة ترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل على درجة عالية بتقدير جيد جدا. تشرف الإدارة العاملة للصيدلة على ترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل وترخيص الأدوية المحلية والمستوردة، وتسجيلها، ومراقبة المستودعات، والصيدليات، وتعد من أكثر الإدارات شفافية حيث يوجد لديها موقع خاص بها تابع لموقع وزارة الصحة تنشر فيه تفاصيل الأنظمة والقوانين الناظمة لعملها مثل؛ تعليمات رقم (5) لسنة 2021 بتسجيل الأدوات والمواد المخبرية، تعليمات رقم (6) لسنة 2021 بتأمين إجراء دراسات دوائية وغيرها إلا أن نظام مزاوله مهنة الصيدلة في فلسطين غير منشور الذي ينص حسب المادة (41) على تنظيم ترخيص مصانع الأدوية «يمنح ترخيص مصنع الأدوية والمستحضرات الصيدلانية بقرار من الوزير بناء على توصية المدير وبعد توفر الشروط والمواصفات الفنية لمصانع الأدوية الملحق بهذا النظام». كما تنشر الإدارة السياسة العامة الخاصة بها «السياسة الوطنية الدوائية 2020»، وهي الإدارة الوحيدة التي لديها سياسة عامة خاصة بخدماتها. أما بخصوص الرسوم فإن رسوم ترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل فهي غير منشورة أما بالنسبة لترخيص الأدوية فهي منشورة على الدليل الموحد للخدمات وبعضها تقدم مجاني.

أما من ناحية البنى المؤسسية تنشر الإدارة العامة لصيدلة على موقعها نبذة عنها تحدد الفئات المستهدفة وأقسامها المسؤولين فيها ومعلومات الاتصال. كما تنشر قائمة بجميع الخدمات التي تقدمها على شكل قائمة نماذج تحتوي هذه النماذج على المتطلبات والشروط للحصول على الخدمات المختلفة التي تقدمها، أما من ناحية تحديد المدة الزمنية فهي غير محددة لكلا الخدمتين. تنشر الإدارة عدة أدلة تخص خدمة ترخيص وتسجيل الأدوية مثل: إرشادات الخاصة بتسجيل منتجات مستحضرات التجميل في فلسطين إرشادات لفحص GMP لمصنعي المستحضرات الصيدلانية دليل تسجيل المنتجات الصيدلانية في فلسطين قائمة الأدوية الأساسية الفلسطينية 2022 بروتوكولات العلاج الكيميائي 2013 البروتوكولات العلاجية 2013 إضافة الى نشر سجلات خاصة بقوائم الأدوية الأساسية والمسجلة وأسعار الأدوية.

• إدارة المؤسسات التعليمية الصحية⁹

حصلت مؤشرات خدمة إدارة المؤسسات التعليمية الصحية على درجة عالية بتقدير جيد جدا، حيث تتضمن هذه الخدمة توفير التدريبات والتعليم للكادر الصحي، فقد تضمنت الاستراتيجية القطاعية للصحة 2021 - 2023 في الهدف الرابع «توفير موارد بشرية صحية كافية وكفؤة ومؤهلة». تقوم وكل من وحدة التعليم الصحي والبحث العلمي والإدارة العامة للتمريض بتقديم أجزاء من هذه الخدمة حيث توفر بوابات تعليمية إلكترونية خاصة بوحدة التعليم الصحي لكن لا يمكن الدخول لمن ليس له حساب عليها مثل وحدة التعليم الصحي والبحث العلمي وأطباء الامتياز والتطوير المهني المستمر للكوادر الصحية. فيما توجد بوابة خاصة بالتعليم الإلكتروني (يوجد فيها المقررات الدراسية المتاحة والتدريبات). تستهدف الإدارة العامة للتمريض مُدربي التمريض والقبالة للجامعات والكليات الفلسطينية وتوفر لهم نماذج وتعهد الالتزام بشروط وتعليمات التدريب.

7 انظري الجدول الخاص بشراء خدمة علاج المرضى من الخارج في الملحق رقم 1.

8 انظري الجدول الخاص بترخيص مصانع الأدوية وصناعة العطور ومستحضرات التجميل وترخيص الأدوية المحلية والمستوردة، وتسجيلها، ومراقبة المستودعات، والصيدليات في الملحق رقم 1.

9 انظري الجدول الخاص بترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية، وأماكن بيعها، ترخيص المنشآت الخاصة بجمع النفايات وكيفية معالجتها، والتخلص منها، وضع الأنظمة واللوائح الخاصة لسلامة الغذاء، الفحص الدوري لمياه الشرب من حيث صلاحيتها للاستخدام الآدمي في الملحق رقم 1.

• ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية، وأماكن بيعها، ترخيص المنشآت الخاصة بجمع النفايات وكيفية معالجتها، والتخلص منها، وضع الأنظمة واللوائح الخاصة لسلامة الغذاء، الفحص الدوري لمياه الشرب من حيث صلاحيتها للاستخدام الأدمي

حصلت مؤشرات هذه الخدمات على درجة متوسطة بتقدير جيد، حيث تنشر وزارة الصحة على موقعها الإلكتروني بعض التشريعات الناظمة مثل؛ تعليمات رقم (1) لسنة 2013م بشأن المكاره الصحية، قانون الحرف والصناعات رقم (16) لسنة 1953، قرار مجلس الوزراء رقم (10) لسنة 2012م بنظام إدارة النفايات الطبية و تداولها، إلا أن بعض القرارات غير منشورة على الموقع مثل: قرار مجلس الوزراء رقم (3) لسنة 2019م بنظام إدارة النفايات الصلبة، قرار وزاري رقم (1) لسنة 2002م بشأن نفقات فحص وتحليل عينات المواد الغذائية والمنتجات الكيمائية، قرار بقانون رقم (17) لسنة 2020 م، بشأن إجراءات الصحة والسلامة العامة الوقائية ومخالفاتها في حالة الطوارئ، قانون رقم (7) لسنة 1999م بشأن البيئة وتعديلاته.

تتقاطع هذه الخدمات مع الهدف الثاني من الاستراتيجية القطاعية للصحة 2021 - 2023 «تعزيز برامج الأمراض السارية وغير السارية والرعاية الصحية الوقائية والوعي الصحي المجتمعي من خلال توفير البيئة الصحية الآمنة (سلامة الطعام والمياه والبيئة الصحية في العمل والمدارس والمنازل)». أما من ناحية البنية المؤسسية تدار هذه الخدمات من خلال الإدارة العامة للصحة العامة ودائرة صحة البيئة ضمن الإدارة العامة للرعاية الأولية. تنشر وزارة الصحة نبذة عن الإدارة العامة للصحة العامة ومهامها وأقسامها والفئة المستهدفة.

أما بخصوص الإجراءات فإن الدليل الموحد للخدمات ينشر شروط ومتطلبات هذه الخدمات ورسوم وسقف الزمني لخدمة صحة البيئة» تحت اسم خدمة صحة البيئة والمختبر المركزي». كما يجدر الإشارة الى وجود مواد توعوية منشورة على موقع الوزارة بخصوص هذه الخدمات.

◀ الاستخلاصات والتوصيات:

الاستخلاصات

يسعى مقياس الشفافية في الخدمات الى حث المؤسسات العامة على توفير والالتزام بالحد الأدنى من شفافية المعلومات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها وذلك من خلال تعزيز الالتزام بسياسات ومبادئ الإفصاح وتوفير المعلومات. كما يهدف إلى تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف في الإفصاح عن خدماتها، وتشجيعها على نشر المعلومات من أجل اتباع أفضل الممارسات السليمة وتقليل فرص الفساد ومساعدة المواطنين على المشاركة مع الجهات الرسمية في تطوير الخدمات المقدمة لهم والرقابة على جودتها وحسن الأداء في تقديمها.

• في السنوات الأخيرة تم إصدار عدة تشريعات ناظمة للمهن الصحية وتتعلق بها مثل؛ تعليمات رقم (7) لسنة 2021 بمزاولة مهنة مسعف، تعليمات رقم (3) لسنة 2021 بترخيص مراكز قسطرة القلب النهارية، تعليمات رقم (2) لسنة 2021 بمزاولة وترخيص مهنة البيوتكنولوجي، تعليمات رقم (5) لسنة 2021 بتسجيل الأدوات والمواد المخبرية، تعليمات رقم (4) لسنة 2021 بمزاولة وترخيص مهنة الإرشاد النفسي وغيرها، إن توفر مثل هذه الأطر القانونية الناظمة يتحتم تنظيم الخدمات بشكل أفضل ويساهم في تعزيز قيم النزاهة ونظم المساءلة في الخدمات المقدمة.

• أما من ناحية شفافية المالية العامة الخاصة بخدمات وزارة الصحة، توفرت معلومات محدودة وعامة بخصوص الموازنات المتاحة لبرامج الرعاية الأولية والثانوية. إضافة لمعلومات بخصوص النفقات والإيرادات التي تحققها وزارة الصحة، تقسم خدمات وزارة الصحة الى قسمين خدمات تشكل نفقات لها خاصة المقدمة بصورة مجانية وخدمات تشكل إيرادات مثل التراخيص والرسوم، إن المعلومات المتوفرة والمنشورة بهذا الصعيد خدمة توفير التامين الصحي وشراء علاج للمرضى خارج وزارة. لكن بشكل عام تبني الوزارة معلوماتها المالية ليس على أساس الخدمة حيث تفتقر الى تحديد الموازنة المتاحة لكل خدمة وتحديد النفقات المرتبطة بها والإيرادات المتحصلة منها، إضافة ليس لديها التوقعات بخصوص الإيرادات التي ستحصلها من عمليات إصدار الرخص. إن توفر مثل هذه المعلومات يساهم في عملية التخطيط لتقديم الخدمات ويزيد من الانفتاح على المواطنين.

• من ناحية البنية المؤسسية توفر مستوى جيد جدا من الشفافية في نشر المعلومات المتعلقة بالإدارات والوحدات وخاصة الإدارة العامة للصيدلة، إلا أن المعلومات المتوفرة عن الإدارة العامة للمستشفيات كانت أضعفها. كما يتركز الضعف في نشر المعلومات المتعلقة بالاتصال والعاملين، إضافة الى غياب وجود شجرة الهيكلية تبين تراتبية ومستويات الإدارات والوحدات وترابطها فيما بينها وخاصة في أن بعض الخدمات التي تتقاطع فيما بينها مثل خدمة صحة البيئة وسلامة الغذاء والمياه. إن الشفافية في هذا الجانب يساعد المواطنين على توجه الى أصحاب الاختصاص في الخدمات التي يريدونها.

• إن غياب وجود دليل خاص بوزارة الصحة يوضح خدماتها جميعها ومراكز خدماتها وآليات الحصول عليها أضعف شفافية الخدمات، لكن وجود الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء أحدث منصة توفر المعلومات الأولية التي يحتاجها المواطن، الا أن هذا الدليل يحتاج الى ربط الكتروني مع الجهات المقدمة للخدمة.

• برغم نشر المتطلبات وشروط الخاصة بالحصول على الخدمات إلا أنه كان يوجد ضعف في شفافية تحديد المدد الزمنية للخدمات والنماذج الخاصة بها. إضافة لعدم كفاية المواد التوعوية الخاصة بكل خدمة على حدة تعرف المواطنين على أهمية هذه الخدمات.

• يوفر الموقع الالكتروني لوزارة الصحة آليات لشكاوى والاعتراض. لكن عدم إجراء تقييمات دورية للخدمات المختلفة يفقد الوزارة جزء من قدرتها على تحسين خدماتها وتقديمها بشكل أفضل واتصالها مع المواطنين، حيث تساهم التقييمات في فهم مواطن القوة والضعف للخدمة وإبراز الجوانب التي تهم المواطنين في النهاية.

التوصيات

تقدم وزارة الصحة عدة خدمات تهم المواطنين بمختلف المجالات سواء في تقديم الخدمات الصحية العلاجية أو السماح بمزاولة نشاطات ترتبط بصحة المواطنين، أو الإشراف على الوضع الصحي للمواطنين. كما تقدم بعض الخدمات مثل الرعاية الأولية والثانوية من جهات غير حكومية مثل القطاع الخاص والأونروا وبالتالي تقع مهمة الوزارة على تقديم الخدمات الخاصة بها إضافة الى الإشراف على مدى التزام المؤسسات والشركات التي تقدم هذه الخدمات بالقوانين والتعليمات. كذلك يدخل دور وزارة الصحة في إصدار التراخيص للصناعات الدوائية والغذائية وغيرها بالتأثير على تشجيع الاستثمار في هذه القطاعات حيث توفر المعلومات لرياديين تساهم في زيادة إقبالهم على الاستثمار فيها. إن كثرة الخدمات التي تقدمها الوزارة في مختلف المجالات والتداخل فيما بينها من ناحية الجهات والمؤسسات التي تتعلق بها يخلق فرصة لتعقيد في الوصول للمعلومات.

مما لا شك فيه أن توفير المعلومات الموثوقة المتعلقة بالخدمات والنشاطات والإجراءات والقرارات والسياسات (الاستراتيجيات والخطط) والتشريعات وضمن وصول المستفيدين والجمهور والجهات الرسمية ذات العلاقة للمعلومات عبر توفيرها على الموقع الإلكتروني للمؤسسة ذاتها يعزز من شفافية المؤسسة؛ خاصة ما يتعلق بالخدمات التي تقدمها وتسهل على المواطنين معرفة متطلبات وشروط الخدمة من جهة والإجراءات المطلوبة للحصول عليها والمدد المطلوبة من جهة ثانية.

• التحديث المستمر لأيقونة التشريعات على صفحة وزارة الصحة لتشمل جميع التشريعات (القوانين والأنظمة والقرارات والتعليمات) الناظمة لعمل وزارة الصحة والخدمات التي تقدمها لتسهيل الوصول إليها من قبل الراغبين في الحصول على الخدمات أو الاطلاع على الإطار القانوني الناظم لعمل وزارة الصحة. فعلى سبيل المثال ضرورة إضافة عدة تشريعات ناظمة للمهن الصحية صدرت في السنوات الأخيرة كتعليمات رقم (7) لسنة 2021 بمزاولة مهنة مسعف، تعليمات رقم (3) لسنة 2021 بترخيص مراكز قسطرة القلب النهارية، تعليمات رقم (2) لسنة 2021 بمزاولة وترخيص مهنة البيوتكنولوجي، تعليمات رقم (5) لسنة 2021 بتسجيل الأدوات والمواد المخبرية، تعليمات رقم (4) لسنة 2021 بمزاولة وترخيص مهنة الإرشاد النفسي وغيرها، إن توفر مثل هذه الأطر القانونية الناظمة يتيح تنظيم الخدمات بشكل أفضل ويساهم في تعزيز قيم النزاهة ونظم المساءلة في الخدمات المقدمة.

• يتوجب توفير معلومات واضحة وكافية حول موازنة الوزارة والخدمات المقدمة من حيث النفقات والإيرادات الخاصة بكل خدمة، إضافة لمعلومات بخصوص النفقات والإيرادات التي تحققها وزارة الصحة.

• نشر رسوم كافة الخدمات المقدمة من قبل وزارة الصحة ودوائرها بشكل واضح ومحدد في النماذج المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبلها.

• ضرورة توفير معلومات واضحة حول اهداف ومهام كل إدارة أو دائرة أو وحدة في وزارة الصحة على الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الصحة، ونشر معلومات الاتصال مع العاملين في الدائرة والمسؤولين عنها، وتحديد شجرة الهيكلية التي تبين تراتبية ومستويات الإدارات والوحدات وترابطها فيما بينها وخاصة في أن بعض الخدمات التي تتقاطع فيما بينها مثل خدمة صحة البيئة وسلامة الغذاء والمياه. لمساعدة المواطنين على وضوح التوجه الى أصحاب الاختصاص في الخدمات التي يريدونها، وكذلك تحديد مستويات المساءلة الداخلية في الوزارة.

• نشر دليل الخدمات الصحية على الصفحة الإلكترونية لوزارة الصحة يوضح خدماتها جميعها ومراكز خدماتها وآليات الحصول عليها مرفقة بالنماذج الخاصة بكل خدمة وربطها إلكترونياً مع الجهات والدوائر المقدمة للخدمة.

• ينبغي على وزارة الصحة الإعلان عن المدد الزمنية للخدمات ومرفقة بالنماذج الخاصة بها.

• ضرورة تطوير المواد التوعوية الخاصة بكل خدمة على حدة لتعميق فهم المواطنين بالوقاية وإشاعة وسائل الوقاية والعناية بالصحة، ولتعرف المواطنين بأهمية هذه الخدمات وآليات الحصول عليها.

- ضرورة نشر التقييمات الدورية للخدمات المختلفة لتطوير قدرتها على تحسين خدماتها وتقديمها بشكل أفضل واتصالها مع المواطنين، حيث تساهم التقييمات في فهم مواطن القوة والضعف للخدمة وإبراز الجوانب التي تهتم المواطنين في النهاية.
- العمل على رفع مستوى الشفافية المالية الخاص بتقديم الخدمات.
- نشر الخطط التنفيذية.
- نشر هيكلية وزارة الصحة وبيان الترابط فيما بينها.
- المساهمة في نشر معلومات عن طرق الاتصال والتواصل مع الدوائر والإدارات والوحدات المختلفة وعن العاملين فيها.
- العمل على تطوير دليل خاص بخدمات وزارة الصحة يوضح المعلومات المتعلقة بتقديم الخدمات وأماكن تقديمها.
- العمل على تحديد ونشر المدد الزمنية لازمة لتقديم الخدمات وإرفاق النماذج الخاصة بها.
- نشر مواد توعوية تخص الخدمات المختلفة.
- العمل على إجراء تقييمات دورية للخدمات المقدمة، ونشرها.

ملحق رقم (1) جدول علامات مؤشرات الشفافية في الخدمات المقدمة من قبل وزارة الصحة حسب طبيعة الخدمات ومعايير المؤشرات

الرعاية الأولية				
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة		
المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)				
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير منشورة على موقع وزارة الصحة	https://urlis.net/yqqa31n	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.	1
4	قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004م وتعديلاته	https://urlis.net/bb7kzc8	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.	2
4	تتقاطع الأهداف الاستراتيجية الخمس مع برنامج رعاية أولية وصحة عامة مستدامة ذات جودة عالية وتعزيز وأنماط الحياة الصحية الذي هو ضمن الاستراتيجية	https://t.ly/IJG5	الاستراتيجية (الأهداف والأولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3
0	لم تتوفر اية خطة للاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023. فيما توجد الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016 فقط.	https://t.ly/FWBv	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.	4
4	الاستراتيجية القطاعية للصحة تبين الموازنات المخصصة للبرنامج الأول الذي يتعلق بالرعاية الأولية + التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات.	https://t.ly/Auir	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
2	الرسوم معلنة لكل خدمة أغلبها مجانية حسب الدليل الموحد للخدمات. لكن هذه الرسوم غير منشورة على الموقع الإلكتروني للوزارة إنما في الدليل الموحد للخدمات المنشور على الموقع الإلكتروني لمجلس الوزراء.	https://urlis.net/cvy3h3f	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
4	الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية تنشر أهدافها ونبذة عن الإدارة والأقسام والخدمات التي تقدمها	https://urlis.net/t2ghwfa	هيكلية المؤسسة وأقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنه للجمهور.	7

2	يوجد رقم هاتف واييميل خاص بالإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية إضافة الى اسم مدير الإدارة معلن لكن لا يوجد أي تفاصيل حول باقي أعضاء الطاقم او عناوين المراكز الأولية التي تعمل ضمنها	https://urlis.net/aofrr8b	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنه في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
4	المواطنين	https://urlis.net/ajf6css	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
4	هناك اعلان عن الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية ومعلومات عامة حولها	https://urlis.net/g1t9cox	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والاييميل ونبذة عنها إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://urlis.net/igz7y55	اللية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد: قامت وزارة الصحة خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. ص 29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات أو نشرها على الموقع الالكتروني للوزارة.	https://t.ly/LjGe	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنه للجمهور.	12
3	هناك توضيح بخصوص الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للرعاية الأولية.	https://urlis.net/5xrg9pv	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
2	دليل الخدمات الموحد المنشور على الموقع الالكتروني لمجلس الوزراء يوضح المتطلبات والشروط والوثائق المطلوبة لكل خدمة.	https://urlis.net/j2h5f8r	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنه وواضحة.	14
0	لا يوجد		النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
3	دليل الخدمات الموحد المنشور على الموقع الالكتروني لمجلس الوزراء يوضح المدة الزمنية للخدمة	https://urlis.net/w144msk	المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور	16
1	معلومات حول الرعاية الصحية الأولية	https://urlis.net/2m48xg6	يتمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
2	مواد توعوية عامة منشورة على وكالة وفا ووزارة الصحة	https://urlis.net/v9ior2f	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
2	يوجد تقرير حول تقرير تقييم المعايير الوطنية للجودة والاعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية في 2019	https://urlis.net/7ri6zps	تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19
4	يتم نشر الشواغر والمؤهلات المطلوبة على موقع الوزارة وديوان الموظفين	https://urlis.net/1asikiz	اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنه.	20

4	توجد إحصائيات ومعلومات حول خدمات الرعاية الأولية في التقرير الصحي السنوي 2021 ص 15 إضافة الى تقرير الإنجازات شهر اب 2020 بما يتعلق عدد المراجعين وغيرها من المعلومات	https://urlis.net/2pdgonb	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	تقرير الشكاوى يبين الشكاوى التي وردت لوزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها ص 131 و 132، إضافة لتقرير الديوان الرقابة المالية والادارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة	https://urlis.net/ebkijja	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

الرعاية الصحية الثانوية (المستشفيات)				
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة	المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)	
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99. لكن غير موجودة على موقع وزارة الصحة	shorturl.at/dlmz3	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.	1
4	قانون الصحة العامة قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004م وتعديلاته	shorturl.at/dkvUZ	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.	2
4	الاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023 تتقاطع الأهداف الخمس في الأهداف الاستراتيجية مع برنامج خدمات رعاية صحية ثانوية وثالثية مستدامة ذات جودة عالية وذلك لضمان توفير خدمات طبية مميزة ذات جودة نوعية في المستشفيات الحكومية بما يساهم في توطيد الخدمات الصحية في فلسطين من خلال دعم قطاع المستشفيات بالكوادر الطبية المتخصصة وتطوير البنية التحتية وتوفير الأجهزة والمعدات الطبية وتطبيق معايير الجودة العالمية وتحسين بيئة العمل وتطوير الخدمات الطبية المساندة والاهتمام برضى المرضى عن الخدمات المقدمة.	shorturl.at/bkMU8	الاستراتيجية (الأهداف والأولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3

0	لم تتوفر اية خطة للاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023. فيما توجد الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقاً لاستراتيجية 2014-2016 فقط.	shorturl.at/ekMTV	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنة.	4
4	بينت الاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023 الموازنات المخصصة لبرنامج خدمات رعاية صحية الثانوية وثالثية، وفي التقرير الصحي للعام 2021 في بند الإيرادات العامة لوزارة الصحة ص 48.	https://rb.gy/ https://bv24mp.rb.gy/xopbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
2	داخل دليل الخدمات الموحد تابع لمجلس الوزراء يوجد التسعيرة للخدمات المعلنة لمعظمها الا انه غير منشور على موقع الوزارة.	https://rb.gy/isrkge	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
0	الإدارة العامة للمستشفيات: لا يوجد معلومات حول هيكلية الدائرة وتبعية المستشفيات الحكومية لها	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/16/Language/ar	هيكلية المؤسسة وأقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور.	7
1	لا يوجد معلومات حول الإدارة العامة للمستشفيات لكن يوجد خارطة الخدمات توجد فيها عناوين المستشفيات الحكومية لكل محافظة ومعلومات الاتصال بالجهات التي تهتم الجمهور	https://site.moh.ps/index/Map/Language/ar	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو أقسام أو أشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
2	يوضح دليل الخدمات الموحد تابع لمجلس الوزراء يوجد الفئة المستهدفة	https://rb.gy/isrkge	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
2	الخدمات المقدمة توجد في الدليل الموحد المنشور على مجلس الوزراء "دليل الخدمات" بتفاصيل الفئات المستهدفة والجهات المقدمة للخدمة و أماكن وفروع تقديم الخدمة شروط الحصول على الخدمة والإجراءات والوثائق المطلوبة والتسعيرة والجهة المختصة للاستفسار موقع الوزارة فقط يوجد خارطة خدمات بعناوين مستشفيات كل محافظة و المعلومات الأساسية لتواصل	https://rb.gy/isrkge	الموقع الإلكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن أرقام الهواتف و الإيميل ونبذة عنها إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	آلية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والإجراءات (13 مؤشراً)				
1	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد: قامت وزارة الصحة خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاركة تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. ص 29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/guscmy	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم أو تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12

3	يوجد دليل للمستشفيات الحكومية والخاصة مع رقم الهاتف منشور على وكالة وفا أما على موقع الوزارة توجد خارطة الخدمات فيها قائمة المستشفيات ومديريات الصحة ومعلومات الاتصال.	https://info.wafa.ps/ar__page.aspx?id=9662 https://site.moh.ps/index/Map/Language/ar	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الإلكتروني.	13
2	دليل الخدمات الموحد المنشور على الموقع الإلكتروني لمجلس الوزراء يوضح المتطلبات والشروط والوثائق المطلوبة لكل خدمة.	https://rb.gy/isrkge	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنه وواضحة.	14
0	دليل الخدمات الموحد المنشور على الموقع الإلكتروني لمجلس الوزراء يورد بند للنماذج لكن غير مرفقة	https://rb.gy/isrkge	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات أو الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
0	لا يوجد		المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور	16
0	لا يوجد		يتمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
2	تنشر وزارة الصحة مواد توعوية عامة على موقعها الإلكتروني، لكن تم الاطلاع على عينة من صفحات المستشفيات الحكومية، ينشر المجمع الطبي الفلسطيني على صفحته الفيسبوك نشرات توعوية سواء فيديو أو صورة أو بوستر أو خبر لكن في فترات زمنية متباعدة بما يوائم مع نمط صفحات التواصل الاجتماعي. / صفحة مستشفى ثابت ثابت تنشر فقط تهاني وتبريكات وتعزية فقط دون أي نشر للأنشطة أو النشرات باقي المستشفيات لا يوجد لديها صفحة رسمية	https://rb.gy/qw5u59 https://rb.gy/ckvlvo https://rb.gy/v9oisl https://rb.gy/ehu-mose5 https://rb.gy/rty	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
2	أشار مدير الجودة في الإدارة العامة للمستشفيات في وزارة الصحة، إن الوزارة أجرت استبياناً إلكترونياً وفق نماذج ومعايير عالمية، جاءت فكرته من برنامج الشفافية والأدلة والمساءلة (TEA/UNDP)، وتم تطبيقه في 3 مشا في حكومية، (بيت جالا، مجمع فلسطين الطبي، مستشفى جنين الحكومي)، وكان شرط بأن يكون المريض الذي شارك في الاستبيان قد مضى على إدخاله إلى المستشفى 48 ساعة على الأقل.	https://www.wattan.net/ar/tv/382202.html	تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنه للجمهور.	19
4	يتم نشر الشواغر والمؤهلات المطلوبة على موقع ديوان الموظفين وموقع الوزارة	https://rb.gy/ezqb-da https://rb.gy/cgezla https://rb.gy/h2kgix https://rb.gy/8oljl1	إجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنه.	20
4	يوجد إحصائيات ومعلومات حول الرعاية الثانوية في تقرير الصحي السنوي 2021 وتقرير الإنجازات آب 2020	https://rb.gy/yynyvl https://rb.gy/xopbrr	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21

لا ينطبق			تتشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد: استمرار تقديم الخدمات الصحية الأساسية في مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات الحكومية إضافة لتطوير البنية التحتية والخدمات التخصصية ص 24 في تقرير الشكاوى يبين الشكاوى التي وردت ضد وزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها ص131 132. إضافة لتقرير الديوان الرقابة المالية والإدارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة	https://rb.gy/gusc-my https://rb.gy/oclnnx https://rb.gy/pp1dee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

ترخيص سيارات ومراكز الإسعاف وسيارات نقل الموتى				
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة		
			المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)	
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير موجودة على موقع وزارة الصحة	shorturl.at/dlmz3	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.	1
4	الباب الرابع من قانون الصحة العامة قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004م وتعديلاته قرار مجلس الوزراء رقم (10) لسنة 2018م بنظام استعمال وحماية شارات الهلال الأحمر والصليب الأحمر والبلورة الحمراء	shorturl.at/dkvUZ https://rb.gy/eyrp1d	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.	2
4	الهدف الأول من الاستراتيجية القطاعية للصحة: ضمان توفير خدمات صحية شاملة لجميع المواطنين نحو توطين الخدمات الصحية في فلسطين من خلال دعم خدمات الإسعاف وطوارئ + نشر الخطة الاستراتيجية للوقاية من الأمراض المعدية ومكافحتها في حالات الطوارئ	shorturl.at/bkMU8 https://rb.gy/ov6qss	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3
0	لم تتوفر اية خطة للاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023. فيما توجد الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016 فقط.	shorturl.at/ekMTV	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.	4

2	لا توجد معلومات تفصيلية حول الموازنة لكن يوجد ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 يوجد جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/x0pbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
0	لا تتوفر معلومات		قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
3	وحدة الإسعاف والطوارئ يوجد معلومات حول أهدافها ومهامها إلا أنه لا يوجد معلومات حول مراكز الإسعاف التي تتبعها	https://rb.gy/ov6qss	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور.	7
0	لا توجد معلومات حول الأقسام التي تضمها وحدة الإسعاف والطوارئ ولا معلومات الاتصال للمسؤولين.	https://rb.gy/ov6qss	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
4	العاملين في المجال الطبي	https://rb.gy/ov6qss	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
4	معلومات حول أهدافها ومهامها والخدمات التي تقدمها الادارة	https://rb.gy/ov6qss	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والايمل الخاصة بها، إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	الاية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد : قامت وزارة الصحة خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات.	https://rb.gy/guscmy	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12
3	يوجد فقط المهام ونماذج متطلبات الخدمات التي تقدمها الوحدة	https://rb.gy/ov6qss	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
4	يوجد نماذج متطلبات كلا من الخدمات: ترخيص سيارة نقل الموتى/ متطلبات ترخيص سيارة الإسعاف/ فحوصات طاقم الإسعاف/ تعهد خاص لترخيص سيارة نقل مرضى/ متطلبات ترخيص مركز اسعاف	https://rb.gy/ov6qss	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) لتقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.	14

4	يوجد نماذج متطلبات كلا من الخدمات: ترخيص سيارة نقل الموتى/ متطلبات ترخيص سيارة الإسعاف/ فحوصات طاقم الإسعاف/ تعهد خاص لترخيص سيارة نقل مرضى/ متطلبات ترخيص مركز اسعاف	https://rb.gy/ov6qss	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
0	غير محددة أو معلنة		المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور	16
0	لا يوجد معلومات		يتمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة .	17
2	تنشر وزارة الصحة مواد توعوية عامة على موقعها الالكتروني. لكن بشكل محدود	https://rb.gy/ qw5u59	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لا يوجد معلومات		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور .	19
4	يتم نشر الشواغر والمؤهلات المطلوبة على موقع ديوان الموظفين وموقع الوزارة	https://rb.gy/ezqb- https://rb.gy/ da https:// cgezla rb.gy/h2kgix https://rb.gy/8olj1l	اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.	20
2	في تقرير الإنجازات آب 2020: يوجد إحصائيات حول تراخيص الصادرة عن وحدة الإسعاف والطوارئ والدورات التدريبية التي قدمتها	https://rb.gy/yynyvl	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات و الخدمات التي تقدمها ص 24 وخاصة في ادارة ازمة فايروس كورونا في تقرير الشكاوى يبين الشكاوى التي وردت ضد وزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها (ورد شكوى واحدة بخصوص الطوارئ) ص131 132 إضافة لتقرير الديوان الرقابة المالية والادارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات و الجوانب التي تقدمها وزارة الصحة	https://rb.gy/gusc- https://rb.gy/ oclnnx https:// rb.gy/pp1dee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

ترخيص المؤسسات الصحية غير الحكومية

العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة	المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)
2	يوجد سياسة عامة ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير منشورة على موقع وزارة الصحة	https://rb.gy/rfjgc	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.
4	تتشر وزارة الصحة على موقعها مجموعة من التشريعات الناظمة للمؤسسات الصحية مثل قرار مجلس الوزراء رقم (13) لسنة 2011م بنظام ترخيص مستودع التجهيزات الطبية لعيادات ومختبرات الأسنان الخاصة/ قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2011م بنظام ترخيص عيادات ومراكز طب الأسنان الخاصة اضافة ان التشريعات الناظمة لمزاولة المهن الصحية يتضمنها مواد حول فتح مراكز لهذه المهن ومتطلباتها وشروطها، إلا أنها اصدرت عدة أنظمة وتعليمات تنظم عمل عدة مهن صحية ومراكزها غير منشورة على موقع مثل تعليمات رقم (3) لسنة 2021 بترخيص مراكز قسطرة القلب النهارية، تعليمات رقم (2) لسنة 2021 بمزاولة وترخيص مهنة البيوتكنولوجي و تعليمات رقم (4) لسنة 2020م بترخيص المستشفيات الخاصة		التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.
4	في الاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023 تم الطرق لتعزيز الحوكمة الصحية بما في ذلك التنمية المؤسساتية وتعزيز القوانين والتشريعات والتسريع عبر القطاعات والتكامل ما بين مقدمي الخدمات وتعزيز التمويل الصحي. (الهدف الخامس) من خلال التنمية المؤسساتية وتعزيز القوانين والتشريعات عن طريق تعزيز تنظيم المهن الصحية والاعتماد والتراخيص للمؤسسات والأفراد العاملين في المهن الصحية المختلفة إقرار أنظمة وضمان تطبيقه بواقع 3 أنظمة خلال كل سنة (2021-2023)	https://rb.gy/bv24mp	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.
0	لم تتوفر اية خطة للاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023. فيما توجد الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016 فقط.	https://rb.gy/s3aen1	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.

2	لا توجد معلومات تفصيلية حول موازنة الخدمة لكن يوجد ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات تضمنت الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل	https://rb.gy/https://bv24mp rb.gy/xopbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور .	5
4	توجد قائمة برسوم ترخيص وتجديد رخصة للمؤسسات الصحية بمختلف أنواعها (لمعظم الخدمات) في دليل الخدمات الموحدة.	https://rb.gy/ta5dpx	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور .	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
2	توجد نبذة عن الوحدة وأهدافها	https://rb.gy/hft4id	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور .	7
0	لا يوجد أي تفاصيل حول البنية المؤسسية للوحدة من يشغل رئاستها او الكوادر التي تعمل بها والاقسام ولا ارقام التواصل	https://rb.gy/hft4id	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها .	8
4	كوادر المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة بالإضافة الى المؤسسات الصحية في القطاع الخاص	https://rb.gy/hft4id	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة .	9
2	قائمة الخدمات الخاصة بالدائرة غير منشوره على الموقع الالكتروني للوزارة، فيما توجد في الدليل الموحد للخدمات والتشريعات الناظمة لعمل وزارة الصحة.	https://rb.gy/ta5dpx	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور .	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والايمل الخاص بها، إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	اللية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول .	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	ورد في تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 أن وزارة الصحة خلال العام 2020 قامت بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات.	https://rb.gy/guscmy	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12
1	لا يوجد دليل منشور على موقع الوزارة يوضح الخدمات المتعلقة بترخيص المؤسسات الصحية وانما الاكتفاء بنبذة حول هذه الخدمة والوحدة المتخصصة بشكل عام	https://rb.gy/hft4id	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
2	يعرض الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء شروط الحصول على الخدمة. كما تضمنت التشريعات الناظمة للمهن الصحية ومراكزها يوجد بنود تتعلق بالمتطلبات والشروط. الا أن موقع الدائرة لا يعرض هذه المتطلبات.	https://rb.gy/ta5dpx	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.	14

2	الدليل الموحد لبعض الخدمات	https://rb.gy/ta5dpx	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات أو الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
3	وفقا لدليل الخدمات الموحد المنشور على موقع مجلس الوزراء تم تحديد المدة الزمنية بثلاثة أشهر. الا أنه لم يتم ذلك على موقع الوزارة.	https://rb.gy/ta5dpx	المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور	16
0	لم يعلن قائمة بالأشخاص والمؤسسات الحاصلين على التراخيص الصادرة عن الدائرة.		يتمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
2	تتشر وزارة الصحة مواد توعوية عامة على موقعها الالكتروني. لكن بشكل محدود	https://rb.gy/qw5u59	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لم يتم إيجاد تقييم		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19
لا ينطبق	لا ينطبق على هذه الخدمة		اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.	20
4	تقرير الإنجازات لشهر اب 2020 ص 27 ورد عدد إصدار مزاولة المهن الطبية ومزاولة المهن الصيدلانية والمستودعات والمصانع الادوية دون توزيع جغرافي. التقرير الصحي 2021: معدل عدد الصيادلة الحاصلين على مزاولة مهنة الى عدد السكان حسب المحافظة ص 46 + معدل عدد المواطنين لكل صيدلية حسب المحافظات ص 47	https://rb.gy/yynyvrb https://rb.gy/xopbr	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تتشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	وفقا لتقرير الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء يوجد شكوى واحدة بخصوص وحدة الاجازة وترخيص وتم اغلاقها (ص 140) حسب تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر 2020: تم انجاز عدة أنظمة منها نظام ترخيص المستشفيات، و العلاج الوظيفي، والبيوتكنولوجي، والتمريض، والمؤسسات التمريضية المنزلية. ص 29 إضافة لتقرير الديوان الرقابة المالية والادارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات و الجوانب التي تقدمها وزارة الصحة	https://rb.gy/guscmy https://rb.gy/oclnx https://rb.gy/pp1dee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

ترخيص مزاولة المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة

العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة		
المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)				
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته، ص 99. لكن غير موجودة على موقع وزارة الصحة	https://rb.gy/rfjg-crturl.at/dlmz3	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.	1
4	تتشر وزارة الصحة على موقعها بعض القوانين التي تنظم المهن الصحية مثل قانون نقابة الأطباء رقم (14) لسنة 1954 / قانون المجلس الطبي الفلسطيني رقم (1) لسنة 2006م / قانون نقابة أطباء الأسنان رقم (11) لسنة 1956 / تعليمات وزير الصحة رقم (2) لسنة 2013م بشأن مزاولة مهنة معالجة النطق/ قرار مجلس الوزراء رقم (162) لسنة 2006م بشأن المصادقة على نظام مزاولة مهنة الصيدلة/ قرار مجلس الوزراء رقم (17) لسنة 2011م بنظام مزاولة المهنة لأطباء الأسنان/ قرار مجلس الوزراء رقم (14) لسنة 2011م بنظام مهنة التغذية إلا أنها في السنوات الاخيرة قامت بإصدار أنظمة وتعليمات تنظم عمل عدة مهن صحية وهي غير منشورة على موقع مثل من تعليمات رقم (2) لسنة 2020 م بمزاولة مهنة التمريض و تعليمات رقم (2) لسنة 2021 م بمزاولة وترخيص مهنة البيوتكنولوجي / تعليمات رقم (4) لسنة 2021 بمزاولة وترخيص مهنة الإرشاد النفسي/ تعليمات رقم (7) لسنة 2021 بمزاولة مهنة مسعف وغيرها، وقرار بقانون رقم (31) لسنة 2018م بشأن الحماية والسلامة الطبية والصحية	https://rb.gy/kto20m	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.	2
4	في الاستراتيجية القطاعية للصحة تم الطرق حول: تعزيز الحوكمة الصحية بما في ذلك التنمية المؤسساتية و تعزيز القوانين والتشريعات والتنسيق عبر القطاعات والتكامل ما بين مقدمي الخدمات وتعزيز التمويل الصحي. (الهدف الخامس) من خلال التنمية المؤسساتية وتعزيز القوانين والتشريعات عن طريق تعزيز تنظيم المهن الصحية والاعتماد والتراخيص للمؤسسات والأفراد العاملين في المهن الصحية المختلفة إقرار أنظمة وضمن تطبيقه بواقع 3 أنظمة خلال كل سنة (2021-2023)	https://rb.gy/bv24mp	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3

0	لم تتوفر اية خطة للاستراتيجية القطاعية للصحة 2021-2023. فيما توجد الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016 فقط.	https://rb.gy/s3aen1	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنة.	4
2	لا توجد معلومات تفصيلية حول موازنة الخدمة لكن يوجد ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات تضمنت الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/xopbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
4	توجد قائمة برسوم ترخيص وتجديد رخصة للمؤسسات الصحية بمختلف أنواعها (لمعظم الخدمات) في دليل الخدمات الموحدة.	https://rb.gy/ta5dpx	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
2	يوجد نبذة عن وحدة الاجازة وترخيص وأهدافها	https://rb.gy/hft4id	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور.	7
0	لا يوجد أي تفاصيل حول البنية المؤسسية للوحدة من يشغل رئاستها او الكوادر التي تعمل بها والاقسام ولا ارقام التواصل	https://rb.gy/hft4id	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
4	كوادر المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة بالإضافة الى المؤسسات الصحية في القطاع الخاص	https://rb.gy/hft4id	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
2	قائمة الخدمات الخاصة بالدائرة غير منشوره على الموقع الالكتروني للوزارة، فيما توجد في الدليل الموحد للخدمات والتشريعات الناظمة لعمل وزارة الصحة.	https://rb.gy/ta5dpx	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والايمل إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	اللية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد أن وزارة الصحة قامت خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/gus-cmy	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12
1	لا يوجد دليل منشور على موقع الوزارة يوضح الخدمات المتعلقة بترخيص المؤسسات الصحية وانما الاكتفاء بنبذة حول هذه الخدمة والوحدة المتخصصة	https://rb.gy/hft4id	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13

2	يعرض الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء شروط الحصول على الخدمة. كما تضمنت التشريعات الناظمة للهمن الصحية ومراكزها يوجد بنود تتعلق بالمتطلبات والشروط. الا أن موقع الدائرة لا يعرض هذه المتطلبات.	https://rb.gy/ta5dpx	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنه وواضحة.	14
2	يعرض الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء بعض الخدمات	https://rb.gy/ta5dpx	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
3	وفقا لدليل الخدمات الموحد المنشور على موقع مجلس الوزراء تم تحديد المدة الزمنية بثلاثة أشهر. الا أنه لم يتم ذلك على موقع الوزارة.	https://rb.gy/ta5dpx	المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور	16
4	تعلن الوزارة على مواعيد امتحانات المزاولة ونتائجها مثال ذلك: تعلن وزارة الصحة عن عقد امتحان مزاولة مهنة أخصائي التغذية/ تعلن وزارة الصحة الفلسطينية عن عقد امتحان مزاولة المهنة لفضي الأسنان/ تعلن وزارة الصحة عن أسماء الناجحين في امتحان مزاولة مهنة التحاليل الطبية	https://rb.gy/aasnh9 https://rb.gy/d40qjx https://rb.gy/tvowy1	يمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة .	17
2	تنشر وزارة الصحة مواد توعوية عامة على موقعها الالكتروني. لكن بشكل محدود	https://rb.gy/qw5u59	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لم يتم إيجاد تقييم		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنه للجمهور.	19
لا ينطبق	لا ينطبق على هذه الخدمة		اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنه.	20
4	تقرير الإنجازات لشهر اب 2020 أورد عدد إصدار مزاولة المهن الطبية ومزاولة المهن الصيدلانية والمستودعات والمصانع الادوية دون توزيع جغرافي أورد التقرير الصحي لعام 2021: معدل عدد الصيادلة الحاصلين على مزاولة مهنة الى عدد السكان حسب المحافظة، ومعدل عدد المواطنين لكل صيدلية حسب المحافظات	https://rb.gy/ynyyvl https://rb.gy/xopbrr	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	تقرير الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء يوجد شكوى واحدة بخصوص وحدة الاجازة وترخيص وتم اغلاقها، ص 140. حسب تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر 2020: تم انجاز عدة أنظمة منها نظام ترخيص المستشفيات، والعلاج الوظيفي، والبيوتكنولوجي، والتمريض، والمؤسسات التمريضية المنزلية، ص 29. إضافة لتقرير الديوان الرقابة المالية والادارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة	https://rb.gy/gusc-my https://rb.gy/oclnnx https://rb.gy/pp1dee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

		توفير التأمين الصحي		
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة		
			المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)	
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير موجودة على موقع وزارة الصحة	https://rb.gy/rfjgc	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.	1
4	تتشر وزارة الصحة على موقعها قرار مجلس الوزراء رقم (113) لسنة 2004 بنظام التأمين الصحي الحكومي لكن يوجد نظام التأمين الصحي والعلاج خارج الوزارة رقم (11) لسنة 2006 نظام التأمين الصحي الحكومي للأشخاص ذوي الإعاقة رقم (2) لسنة 2021م غير منشورين على موقع	https://rb.gy/pun4tn	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.	2
4	ضمن الهدف الخامس: تعزيز الحوكمة الصحية بما في ذلك التنمية المؤسساتية و تعزيز القوانين والتشريعات والتسيق عبر القطاعات والتكامل ما بين مقدمي الخدمات وتعزيز التمويل الصحي من خلال الوصول الى نظام التأمين الصحي الحكومي معدل ومطور بما يحقق العدالة والحماية المالية ويتلائم مع التغطية الصحية الشاملة.	https://rb.gy/bv24mp	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3
0	الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016	https://rb.gy/s3aen1	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.	4
4	تقرير الصحي 2021 ص 43: عائدات تأمين من مختلف الفئات المشاركة بالتأمين + الإيرادات العامة لوزارة الصحة ص 48 + الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 يوجد جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/x0pbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
4	مادة (8) من قرار مجلس الوزراء رقم (113) لسنة 2004 بنظام التأمين الصحي الحكومي بينت قيمة الاقتطاعات الدنيا والعليا لتسديد رسوم التأمين دون ذكر اجمالي التكلفة تأمين الملحق رقم 3 قيمة الرسوم والاقساط من نفس النظام بين + يوجد فئات مجانية بالتأمين مثل الاسرى والعائلات الفقيرة فيما بين ملحق رقم (3) أقساط ورسوم التأمين الصحي.	https://rb.gy/pun4tn	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور.	6
			المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)	
4	يتوفر على موقع الوزارة نبذة عن إدارة التأمين الصحي بما يشمل الأهداف وأقسامها ومهامها	https://rb.gy/kouvoa	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنه للجمهور.	7

2	تتكون ادارة التأمين الصحي من: دائرة التسجيل وشؤون الموظفين/ الدائرة المالية/ الفروع/ دائرة الحاسوب ومهامها، ويوجد رقم هاتف دون معلومات عن المسؤولين فيها.	https://rb.gy/kouvoa	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
4	التأمين متاح لكافة المواطنين الذين يرغبون بالاشتراك والاستفادة من خدمات النظام مقابل رسوم محددة.	https://rb.gy/kouvoa	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
4	يتضمن الموقع الالكتروني آلية عمل إدارة التأمين الصحي الحكومي	https://rb.gy/kouvoa	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والاييميل إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	اللية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد أن وزارة الصحة قامت خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاركة تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/guscmv	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم أو تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12
1	تنشر وزارة الصحة فقط عن الدائرة وأقسامها ومهام كل قسم دون ذكر الية التقديم أو شرح عنها عن التأمين الصحي من ناحية التجديد الية التقديم مراكز التقديم	https://rb.gy/kouvoa	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
2	بشكل عام لا يوجد منشورات حول شروط الحصول او الوثائق المطلوبة لكن على دليل الخدمات الموحد يوجد شروط الحصول والوثائق المطلوبة لحصول الاسرى المحررين والعائلات الفقيرة	https://rb.gy/89burd https://rb.gy/mzncok	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.	14
2	بشكل عام لا يوجد منشورات حول النماذج لكن على دليل الخدمات الموحد يوجد شروط الحصول والوثائق المطلوبة لحصول الاسرى المحررين والعائلات الفقيرة	https://rb.gy/89burd https://rb.gy/mzncok	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
0	لا يوجد معلومات		المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور	16
1	إعلان حول أن التأمين الصحي سيكون إلكتروني.	https://rb.gy/kxudfv	يمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
2	تنشر وزارة الصحة مواد توعوية عامة على موقعها الالكتروني. لكن بشكل محدود	https://rb.gy/qw5u59	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لم يتم نشر تقييم		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19
لا ينطبق	لا ينطبق		اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.	20

4	التقرير الصحي السنوي 2021 الاحصائيات حول توزيع أنواع التامين الصحي والعائد منها	https://rb.gy/xopbr	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق				22
لا ينطبق				23
4	<ul style="list-style-type: none"> - تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 أورد إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات والخدمات التي تقدمها، ص 24. - تقرير الشكاوى يبين الشكاوى التي وردت ضد وزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها ص 131 132 - تقرير الديوان الرقابة المالية والادارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة 	https://rb.gy/guscmy https://rb.gy/oclnx https://rb.gy/pp1dee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

شراء خدمة علاج المرضى في مؤسسات طبية غير حكومية				
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة		
			المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)	
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير موجودة على موقع وزارة الصحة	https://rb.gy/rfjgc	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.	1
4	<ul style="list-style-type: none"> - قرار مجلس الوزراء رقم (108) لسنة 2004 بشأن اللجنة الطبية العليا للتحويلات - نظام التأمين الصحي والعلاج خارج الوزارة رقم (11) لسنة 2006 - قرار مجلس الوزراء رقم (10) لسنة 2019 م باتفاقية شراء الخدمة من مركز الحسين للسرطان 	https://rb.gy/swoyhx https://rb.gy/h9munz https://rb.gy/e7izvr	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.	2
4	الهدف الأول للاستراتيجية القطاعية الصحية 2021-2023 ضمان توفير خدمات صحية شاملة لجميع المواطنين نحو توطين الخدمات الصحية في فلسطين من خلال الوصول الى رفع نسبة تحويلات شراء الخدمة الى المشافي الوطنية والمحلية الى 90% (نتيجة 1.5)	https://rb.gy/bv24mp	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3
0	الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016	https://rb.gy/s3aen1	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.	4

4	<ul style="list-style-type: none"> - ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 توجد معلومات حول الانفاق عن شراء الخدمة ص48 - في الاستراتيجية يوجد معلومات حول الموازنة المتاحة لوزارة الصحة بشكل عام، ص75 	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/xopbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
4	قيمة نسبة رسوم التي يتحملها المريض معلنة (مساهمة المريض في نسبة تتراوح ما بين 0-30 وذلك حسب أقدمية التأمين) على الدليل الموحد.	https://rb.gy/uqcjba	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
3	يتوفر على موقع الوزارة نبذة عن دائرة شراء الخدمة بما يشمل الأهداف وأقسامها ومهامها	https://rb.gy/b1hmlv	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور .	7
1	يوجد رقم هاتف للدائرة والمهام التي تقوم بها لكن دون وجود أي هيكلية معلنة عن الأقسام التي تضمها او العاملين فيها	https://rb.gy/b1hmlv	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
4	المواطنين المؤمنين	https://rb.gy/b1hmlv	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
4	يتضمن الموقع الالكتروني لدى دائرة شراء الخدمة خدمة واحدة تقدمها للجمهور وهي شراء الخدمات الصحية من خارج وزارة الصحة ومراكزها آلية عمل إدارة التأمين الصحي الحكومي	https://rb.gy/b1hmlv	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والايمل إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	اللية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 أن وزارة الصحة قامت خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاركة تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي، ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/guscmv	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12
3	لا يوجد دليل وانما تم الاكتفاء بذكر معايير تحديد الحالات وهي خدمة واحدة تقدمها	https://rb.gy/b1hmlv	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
4	تنشر معايير لتحديد الحالات التي يمكن ان تحول الى مؤسسات أخرى، كما ينشر الدليل الموحد للخدمات المتطلبات والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	https://rb.gy/b1hmlv https://rb.gy/uqcjba	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.	14
0	بشكل عام لا يوجد منشورات حول النماذج مرفقة في دليل الخدمات الموحد	https://rb.gy/uqcjba	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
0	الدليل الموحد ينشر الإجراءات المتبعة لكن دون تحديد سقف زمني	https://rb.gy/uqcjba	المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور	16

2	يمكن المواطنين طالبو الخدمة من الحصول على المعلومات المتعلقة بهم، لكن لا يوجد سجل أو قائمة بالتحويلات الطبية.	https://rb.gy/juowkz https://rb.gy/m2cxpk https://rb.gy/hyqlsg	يمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
2	يوجد صفحة توعية بشكل عام لكن ليس بخصوص التحويلات	https://rb.gy/qw5u59	توجد مواد توعية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لا يوجد		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19
لا ينطبق	لا ينطبق		اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.	20
4	التقرير الصحي السنوي 2021 يعرض إحصائيات حول اعداد حالات شراء خدمة وتكلفتها وتوزيعها حسب النوع الاجتماعي وحسب المكان المحول إليه ص42	https://rb.gy/xopbrr	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	<ul style="list-style-type: none"> - تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 أورد إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات والخدمات التي تقدمها ص 24. - تقرير الشكاوى يبين الشكاوى التي وردت ضد وزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها، ص 131- 132 (ورد 20 شكوى بخصوص شراء خدمة من خارج وزارة الصحة) - تقرير الديوان الرقابة المالية والإدارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة 	https://rb.gy/guscmv https://rb.gy/oclnnx https://rb.gy/ppidee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

ترخيص مصانع الأدوية ومراقبتها وترخيص صناعة العطور ومستحضرات التجميل

العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة	
المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)			
4	السياسة الوطنية الدوائية 2020 .	https://rb.gy/zqg1an	1 السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.
4	تم نشر كل من - قانون نقابة الصيادلة رقم (10) لسنة 1957 - نظام مزاوله مهنة الصيدلة في فلسطين لسنة 2006	https://rb.gy/zjg44i	2 التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.
4	توجد الاستراتيجية القطاعية الصحية للأعوام 2023-2021	https://rb.gy/bv24mp	3 الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.
0	لم يتم نشر أية خطة تنفيذية للأعوام الثلاث الأخيرة على الموقع الالكتروني الخطة التنفيذية لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2016-2014	https://rb.gy/s3aen1	4 الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.
2	- لا توجد معلومات تفصيلية حول الخدمة لكن يوجد ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات - الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 يوجد جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2023-2021 حسب جهة التمويل	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/xopbr	5 الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور .
0	غير معلن		6 قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور .
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)			
4	يتوفر على موقع الوزارة نبذة عن الادارة العامة لصيدلة بما يشمل الأهداف وأقسامها ومهامها	https://rb.gy/cokpox	7 هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنه للجمهور .
4	يوجد أسماء مدير الدائرة والعاملين فيها إضافة للإيميل الخاص بالدائرة و ارقام التواصل والاقسام.	https://rb.gy/6rgdbp	8 يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنه في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها .
4	العاملين في قطاع الصيدلة في الجهاز الحكومي والقطاع الخاص	https://rb.gy/cokpox	9 الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة .
4	يوجد قائمة بجميع الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للصيدلة ونماذج الخاصة بها	https://rb.gy/sueoa1	10 الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور .
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والاييميل، إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	11 الاية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنه سهلة الوصول .

		المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)	
1	أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 أن وزارة الصحة قامت خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/guscmy	12 الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم أو تحسين الخدمة العامة معلنه للجمهور.
3	لا يوجد دليل كدليل للخدمة لكن يوجد قائمة النماذج الخاصة بتقديم الخدمات داخلها يوجد نماذج التقدم لطلب الخدمة ومتطلباتها.	https://rb.gy/sueoa1	13 تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.
4	يوجد ملف word تحت اسم متطلبات ترخيص مصنع أدوية وترخيص مصنع مستحضرات تجميل ومصنع مكملات غذائية/أعشاب طبية يوجد داخلها المتطلبات والشروط للترخيص	https://rb.gy/sueoa1	14 متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنه وواضحة.
4	يوجد ملف word تحت اسم متطلبات ترخيص مصنع أدوية وترخيص مصنع مستحضرات تجميل ومصنع مكملات غذائية/أعشاب طبية يوجد نموذج داخل المتطلبات	https://rb.gy/sueoa1	15 النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات أو الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.
0	بالمدة الخاصة ترخيص مصانع الأدوية غير محددة	https://rb.gy/sueoa1	16 المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور
1	معلومات حول مركز الصناعات الدوائية في فلسطين.	https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=3101	17 يتمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.
2	يوجد صفحة توعية بشكل عام	https://rb.gy/qwsu59	18 يوجد مواد توعية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.
0	لا يوجد		19 تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنه للجمهور.
لا ينطبق	لا ينطبق		20 اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنه.
4	تقرير الإنجازات لشهر اب 0202 ص 82 تم اصدار تراخيص مصانع ادوية وتجميل وبيطرية عدد 5 مصانع لكن دون ذكر أي تفاصيل. الإدارة العامة للصيدلة يوجد لديها تقارير سنوية لكن قديمة آخرها كان 6102 يفيد بعدد الزيارات التفثيشية للمصانع (أدوية / بيطرية/تجميلية/ مكملات الغذائية)	https://shorturl.at/opxQ2 https://pharmacy.moh.ps/index/pubType/TypeId/5/Language/ar	21 توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.
لا ينطبق			22 تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.

لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	<ul style="list-style-type: none"> - أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات والخدمات التي تقدمها، ص 24. - وجود شكوى واحدة بخصوص ترخيص مصنع أدوية في تقرير الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء، ص 132. - تقرير الديوان الرقابة المالية والإدارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات و الجوانب التي تقدمها وزارة الصحة 	https://rb.gy/guscmv https://rb.gy/oclnnx https://rb.gy/pp1dee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

ترخيص الأدوية المحلية والمستوردة وتسجيلها ومراقبة المستودعات والصيدليات.				
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة		
			المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)	
4	تم نشر السياسة الوطنية الدوائية 2020 الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 توجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير موجودة على موقع وزارة الصحة	https://rb.gy/zqg1an https://rb.gy/r1fjgc	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنة.	1
4	توجد قائمة بجميع التعليمات واللوائح الناظمة لعملية ترخيص وتسجيل الأدوية بمختلف أنواعها على موقع الإدارة العامة للصيدلة مثال: <ul style="list-style-type: none"> - تعليمات رقم (5) لسنة 2021م بتسجيل الأدوات والمواد المخبرية - تعليمات رقم (6) لسنة 2021 بتأمين إجراء دراسات دوائية، - تعليمات تسجيل الأدوية البشرية والأدوية البيولوجية البيطرية والمستحضرات النباتية والتجميل والأدوات الطبية - تعليمات استيراد المستحضرات الصرى دلانزة تعليمات رقم (3) لسنة 2014م بشأن تنظيم الإعلام الدوائي 	https://rb.gy/c8j98d	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنة للجمهور.	2

4	الهدف الخامس من الاستراتيجية القطاعية الصحية للأعوام 2021-2023 ينص على "تعزيز الحوكمة الصحية بما في ذلك التنمية المؤسساتية وتعزيز القوانين والتشريعات والتنسيق عبر القطاعات والتكامل ما بين مقدمي الخدمات وتعزيز التمويل الصحي من خلال دعم وبناء قدرات القطاع الدوائي والحوكمة الرشيدة للأدوية" وذلك للوصول لنتيجة 5.6 القطاع الدوائي يوفر كافة الأدوية والمستهلكات الطبية والصيدلانية بجودة عالية وحسب الاحتياجات المحلية وضمن نظام دوائي معتمد للتسجيل والجودة والرقابة والتصنيع والتسويق والاستيراد والتصدير.	https://rb.gy/bv24mp	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3
0	لم يتم نشر أية خطة تنفيذية للأعوام الثلاث الأخيرة على الموقع الالكتروني الخطة التنفيذية المنشورة هي لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016	https://rb.gy/s3aen1	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.	4
2	لا توجد معلومات تفصيلية حول الخدمة لكن يوجد ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات + الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 يوجد جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/xopbr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
2	لم يتم النشر على الصفحة الالكترونية لوزارة الصحة، فيما تضمن على الدليل الموحد منشور كل خدمة تسعير الأدوية: مجانا / الاستفسار عن اسعار المستحضرات الصيدلانية: مجانا / الاستفسار عن تسجيل المستحضرات الصيدلانية: مجانا / تسجيل المستحضرات الصيدلانية في وزارة الصحة: غير معلن / توفير الادوية والمستلزمات الطبية ومتابعة نواقصها: المستشفيات مجانا/ للكبار في دوائر الصحة 5 شيكل/ للصغار في دوائر الصحة 2 شيكل / خدمة توفير الادوية والمستلزمات الطبية: الشخص المؤمن يدفع عن كل علبة دواء 3 شيكل / خدمة اذونات استيراد مستحضرات صيدلانية، و مواد اولية ومستحضرات تجميل ومكملات طبية والمعدات الطبية: غير معلن / تعاميم بالمستحضرات الصيدلانية المتعلقة بالجودة/ بالمستحضرات الصيدلانية غير المشروعة او المسحوبة: مجانا	https://rb.gy/gvqlg1	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنه للجمهور.	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
4	يوجد بند في الصفحة الرئيسية تحت اسم الدوائر يبين الدوائر والاقسام التي تتكون منها الإدارة العامة للصيدلة	https://rb.gy/cokpox	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنه للجمهور.	7

4	يوجد أسماء مدراء الأقسام والدوائر والعاملين فيها إضافة للإيميل الخاص بالدائرة أو القسم و ارقام التواصل.	https://rb.gy/6rgdbp	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
4	كل ما يخص القطاع الصيدلاني	https://rb.gy/cokpox	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
4	توجد قائمة بجميع الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للصيدلة و النماذج الخاصة بها	https://rb.gy/5ueoa1	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والاييميل إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	اللية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	ضمن تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 ورد : قامت وزارة الصحة خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي. ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/guscmv	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12
4	يوجد عدة أدلة تخص خدمة ترخيص وتسجيل الأدوية مثل: إرشادات الخاصة بتسجيل منتجات مستحضرات التجميل في فلسطين إرشادات لفحص GMP لمصنعي المستحضرات الصيدلانية دليل تسجيل المنتجات الصيدلانية في فلسطين قائمة الأدوية الأساسية الفلسطينية 2022 بروتوكولات العلاج الكيميائي 2013 البروتوكولات العلاجية 2013 جميعها باللغة الانجليزية إضافة لأسس اختيار الادوية في قائمة الادوية الاساسية	https://rb.gy/zt9sxr https://rb.gy/jrsjcy https://rb.gy/n3t2gy https://rb.gy/egwztd https://rb.gy/iqpupz https://rb.gy/lmfmzu https://rb.gy/y7bevy	تشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
4	توجد قائمة النماذج الخاصة بتقديم الخدمات داخلها يوجد نماذج التقديم لطلب الخدمة ومتطلباتها.	https://rb.gy/5ueoa1	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.	14
4	توجد قائمة النماذج الخاصة بتقديم الخدمات داخلها ونماذج التقديم لطلب الخدمة ومتطلباتها.	https://rb.gy/5ueoa1	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
0	غير محددة	-	المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور	16

4	يوجد قوائم على موقع الإدارة العامة للصيدلة بجميع الأدوية الأساسية والمسجلة وتسعيرتها	https://rb.gy/qd86tb https://rb.gy/04bgbs https://rb.gy/3n7khk	يمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة .	17
4	يوجد صفحة فيها مواد توعوية للصيادلة تحت اسم الاصدارات تثقيف دوائي للصيادلة والاصدارات تثقيف دوائي للجمهور	https://rb.gy/nzvzul https://rb.gy/7qhwbk	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لا يوجد		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19
لا ينطبق			اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.	20
4	<ul style="list-style-type: none"> - تقرير الإنجازات لشهر اب 2020 يفيد بالإصدارات والشهادات للأدوية والاعتمادات وعدد الزيارات الميدانية واذونات وموافقة شراء عقاقير خطيرة ورخص استيراد واجراءات بحق المخالفين وفحص وتحليل عينات، ص 11-12. - يوجد لدى الإدارة العامة للصيدلة تقارير سنوية لكن قديمة آخرها كان 2016 يفيد بعدد الأدوية المسجلة بمختلف تصنيفاتها على صيغة اكسل. - التقرير الصحي السنوي 2021 التي تفيد بعدد تسجيلات للأدوية وغيرها من المعلومات، ص 45. 	https://rb.gy/ynyyvl https://rb.gy/x0pbrr	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	<p>أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات والخدمات التي تقدمها، ص 24.</p> <p>توجد شكوى واحدة بخصوص توفير الادوية والمستلزمات الطبية ومتابعة نواقصها في تقرير الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء، ص 142.</p> <p>تقرير ديوان الرقابة المالية والادارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة.</p>	https://rb.gy/guscmy https://rb.gy/oclnnx https://rb.gy/ppidee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

إدارة المؤسسات التعليمية الصحية التابعة لوزارة الصحة			
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة	
			المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير متوفرة على موقع وزارة الصحة	https://rb.gy/rifjgc	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنة.
4	قانون الصحة العامة قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004م وتعديلاته	https://rb.gy/vutouf	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنة للجمهور.
4	تضمنت الاستراتيجية القطاعية الصحية 2021-2023 الهدف الرابع يتعلق بتوفير موارد بشرية صحية كافية وكفؤة ومؤهلة وذلك للوصول ل: لنتيجة رقم (4.1) (الكوادر البشرية الصحية متوفرة بنسب تتلائم مع الاحتياجات الصحية والنمو السكاني. النتيجة رقم (4.2) برنامج التطوير المهني المستمر مطبق. النتيجة رقم (4.3) برامج التعليم الالكتروني والتدريب الجاهي مستمرة. النتيجة رقم (4.4) الاستراتيجية الوطنية للتخطيط وتنمية الموارد البشرية الصحية معتمدة. النتيجة رقم (4.5) التزام المؤسسات الحكومية بمدونة السلوك الوظيفي.	https://rb.gy/bv24mp	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنة.
0	لم يتم نشر أية خطة تنفيذية للأعوام الثلاث الأخيرة على الموقع الالكتروني. الخطة التنفيذية المنشورة هي لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016.	https://rb.gy/s3aen1	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنة.
2	لا توجد معلومات تفصيلية حول الموازنة المتعلقة بالخدمة لكن يوجد ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات فيما يوجد في الاستراتيجية القطاعية الصحية 2021-2023 جدول يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل.	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/xopbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.
0	لا توجد معلومات حول الموضوع		قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.

المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)			
4	تعرض صفحة وحدة التعليم الصحي والبحث العلمي الأهداف والمهام اقسامها، كما تعرض الإدارة العامة للتمريض نبذة عن عملها تتضمن الاهداف والمهام الأقسام التي تتكون منها .	https://rb.gy/zbixff https://rb.gy/7kp3jp	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور .
1	وحدة التعليم الصحي تضم دائرتين: دائرة التطوير المهني المستمر ودائرة البحث العلمي الإدارة العامة للتمريض تضم: 7 دوائر دون تفاصيل حول العاملين او ارقام التواصل فقط الاقسام والمهام	https://rb.gy/zbixff https://rb.gy/7kp3jp	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.
4	الكوادر الصحية	https://rb.gy/zbixff	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.
4	هناك مهام واضحة لكل من وحدة التعليم الصحي والإدارة العامة للتمريض، وتتضمن النماذج المتعلقة بالكوادر الطبية لتلقي الخدمات.	https://rb.gy/zbixff https://rb.gy/7kp3jp	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.
4	يوجد وحدة شكاوى تعلن ارقام الهواتف و الايميل الخاص بوحدة الشكاوى في الوزارة، إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	اللية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)			
1	أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 أن وزارة الصحة قامت خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي، ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/guscmv	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.
3	يوجد بوابات الكترونية خاصة بوحدة التعليم الصحي لكن لا يمكن الدخول لمن لا له حساب عليها مثل وحدة التعليم الصحي والبحث العلمي واطباء الامتياز والتطوير المهني المستمر للكوادر الصحية لكن يوجد بوابة خاصة بالتعليم الإلكتروني. كما تحتوي المقررات الدراسية المتاحة والتدريبات .	http://hesr.moh.ps/login http://cpd.moh.ps http://moodle.moh.ps	تنشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.
4	مدربي التمريض و القبالة للجامعات و الكليات الفلسطينية (شروط ومتطلبات تقديم لتدريب طلاب التمريض والقبالة)	https://rb.gy/jcbhrz	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.
4	نموذج تعهد لطلبة التدريب على الالتزام بشروط وتعليمات التدريب في مؤسسات وزارة الصحة	https://rb.gy/rtqego	النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.
0	لك يتم تحديد موعد محدد		المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور

0	لا يوجد معلومات		يمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
2	يوجد صفحة توعية بشكل عام	https://rb.gy/qw5u59	يوجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لا يوجد		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19
لا ينطبق	لا ينطبق		اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.	20
4	<ul style="list-style-type: none"> - أورد التقرير الصحي في فلسطين لعام 2021 إحصائيات حول اعداد الكوادر الطبية البشرية العاملة في القطاع الصحي حسب المناطق والتخصص وخصوصا التابعين لوزارة الصحة، ص 41. - أورد تقرير الانجازات شهر اب 2020 إحصائيات حول تدريب الكوادر الصحية في وزارة الصحة انواع التدريب وتوزيع أطباء الامتياز المتدربين في وزارة الصحة لشهر آب حسب المحافظة وانجازات كلية ابن سينا للعلوم الصحية، ص 14. 	https://rb.gy/ynyyvl https://rb.gy/xopbr	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	<ul style="list-style-type: none"> - أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات والخدمات التي تقدمها، ص 24. - أورد تقرير الشكاوى الحكومي لعام 2020، الشكاوى التي وردت ضد وزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها، ص 131-132. - تضمن تقرير الديوان الرقابة المالية والادارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة 	https://rb.gy/guscm https://rb.gy/oclnx https://rb.gy/ppidee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

ترخيص الأعمال والحرف والصناعات الغذائية، وأماكن بيعها، ترخيص المنشآت الخاصة بجمع النفايات وكيفية معالجتها، والتخلص منها، وضع الأنظمة واللوائح الخاصة لسلامة الغذاء، الفحص الدوري لمياه الشرب من حيث صلاحيتها للاستخدام الآدمي				
العلامة	المعلومات	مصدر المعلومة		
			المؤشر الأول: السياسات والتشريعات (6 مؤشرات)	
2	ضمن الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين 2021-2023 يوجد سياسة عامة بخصوص تحقيق تغطية صحية شاملة من خلال توفير خدمات رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية والارتقاء بصحة المواطن ورفاهيته ص 99 لكن غير موجودة على موقع وزارة الصحة	https://rb.gy/rfjgc	السياسة العامة المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة معتمدة ومعلنه.	1
4	تنشر وزارة الصحة كل من قانون الصحة العامة قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004م و تعديلاته / تعليمات رقم (1) لسنة 2013م بشأن المكاره الصحية / قانون الحرف والصناعات رقم (16) لسنة 1953 / قرار مجلس الوزراء رقم (10) لسنة 2012م بنظام إدارة النفايات الطبية و تداولها / قرار مجلس الوزراء رقم (1) لسنة 1996 بشأن تنظيم الإعلان عن التبغ ومنتجاته / قرار رقم (102) لسنة 2012م بشأن أمين سر لجنة دراسة المجلس الصحي والوضع الصحي العام. إلا أن بعض القرارات غير منشورة على الموقع مثل: قرار مجلس الوزراء رقم (3) لسنة 2019م بنظام إدارة النفايات الصلبة/ قرار وزاري رقم (1) لسنة 2002م بشأن نفقات فحص وتحليل عينات المواد الغذائية والمنتجات الكيمائية قرار بقانون رقم (17) لسنة 2020 م، بشأن إجراءات الصحة والسلامة العامة الوقائية ومخالفتها في حالة الطوارئ قانون رقم (7) لسنة 1999م بشأن البيئة وتعديلاته	https://rb.gy/skmioi	التشريعات (قوانين، أنظمة ولوائح، قرارات، تعليمات، اتفاقيات) التي تنظم تقديم الخدمة العامة والعلاقة مع الجمهور المتلقي للخدمة تتضمن مؤشرات الشفافية. ومعلنه للجمهور.	2
4	الهدف الثاني للاستراتيجية القطاعية الصحية 2021-2023: تعزيز برامج الأمراض السارية وغير السارية والرعاية الصحية الوقائية والوعي الصحي المجتمعي من خلال توفير البيئة الصحية الآمنة (سلامة الطعام والمياه والبيئة الصحية في العمل والمدارس والمنازل)	https://rb.gy/bv24mp	الاستراتيجية (الاهداف والاولويات) المتعلقة بالخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة معلنه.	3
0	لم يتم نشر أية خطة تنفيذية للأعوام الثلاث الأخيرة على الموقع الالكتروني. الخطة التنفيذية المنشورة هي لعام 2014 وفقا لاستراتيجية 2014-2016.	https://rb.gy/s3aen1	الخطة التنفيذية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومعلنه.	4

2	لا توجد معلومات تفصيلية حول الخدمة لكن يوجد ضمن التقرير الصحي السنوي 2021 معلومات مجملة حول الإيرادات والنفقات يوجد جدول في الاستراتيجية الصحية الوطنية 2021-2023 يوضح الموارد المالية المتاحة للأعوام 2021-2023 حسب جهة التمويل	https://rb.gy/bv24mp https://rb.gy/x0pbrr	الموازنة المخصصة للخدمة العامة التي تقدمها المؤسسة واضحة ومنشورة للجمهور.	5
2	تم تحديد الرسوم المتعلقة بصحة البيئة وهي منشورة في الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء. أما بالنسبة لخدمات المختبر المركزي فذلك يعتمد على نوع الفحص	https://rb.gy/tfeehl https://rb.gy/jjp5ld	قيمة الرسوم المفروضة على الخدمة التي تقدمها المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور.	6
المؤشر الثاني: البنية المؤسسية (5 مؤشرات)				
4	تعرض صفحة الإدارة العامة للصحة العامة الأهداف والمهام اقسامها، كما تعرض معلومات صحة البيئة ضمن الرعاية الأولية.	https://rb.gy/zk6pjk	هيكلية المؤسسة واقسامها المتعلقة بتقديم الخدمات واضحة ومعلنة للجمهور.	7
1	تم نشر طبيعة اقسام ووحدات التابعة للإدارة ومهامها لكن دون وجود معلومات اتصال مع العاملين في الإدارة	https://rb.gy/zk6pjk	يوجد بنية مؤسسية (دوائر أو اقسام أو اشخاص) محددة ومعلنة في المؤسسة للمتابعة مع الجمهور بشأن الخدمة التي تقدمها.	8
4	المواطنين	https://rb.gy/zk6pjk	الفئات المستهدفة من الخدمة محددة وواضحة.	9
3	يوجد توضيح لمهام كل من الأقسام في الإدارة العامة للصحة العامة. كما أن الخدمات وجوده في دليل الخدمات الموحدة المنشور على موقع مجلس الوزراء.	https://rb.gy/zk6pjk https://rb.gy/tfeehl https://rb.gy/jjp5ld	الموقع الالكتروني للمؤسسة يتضمن كامل (قائمة) الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور.	10
4	يوجد وحدة شكاوى معلن ارقام الهواتف والاييميل الخاص بوحدة الشكاوى في الوزارة، إضافة لوجود البوابة الموحدة للشكاوى من مجلس الوزراء	https://site.moh.ps/Index/Circle/CircleId/25/Language/ar	الاية تقديم الشكاوى والاعتراضات حول الخدمات واضحة للجمهور ومعلنة سهلة الوصول.	11
المؤشر الثالث: التدابير والاجراءات (13 مؤشراً)				
1	أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 أن وزارة الصحة قامت خلال العام 2020 بتحضير وتوقيع ومتابعة تنفيذ أكثر من 35 مذكرة تفاهم وخطة عمل خاصة بمشاريع تعاون في مختلف المجالات الصحية، ومجالات الحوكمة والدعم الفني، ودعم القطاع الصحي، ص29. دون ذكر تفاصيل لهذه المذكرات	https://rb.gy/guscmly	الاتفاقيات المبرمة من قبل الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة مع جهات خارجية لتقديم او تحسين الخدمة العامة معلنة للجمهور.	12
2	لا يوجد دليل للخدمة على موقع وزارة الصحة لكن يوجد الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء.	https://rb.gy/tfeehl https://rb.gy/jjp5ld	تشر المؤسسة دليل للخدمة التي تقدمها على موقعها الالكتروني.	13
2	يشير الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء شروط و متطلبات الحصول على خدمة موضحة بخدمة البيئة الصحية و المختبر المركزي	https://rb.gy/tfeehl https://rb.gy/jjp5ld	متطلبات (شروط الحصول على الخدمة) تقديم الخدمات في المؤسسة معلنة وواضحة.	14

0	رغم وجود بند للنماذج في الدليل الموحد للخدمات المنشور على موقع مجلس الوزراء لكنها غير محملة		النماذج ذات العلاقة بتقديم الطلبات او الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة.	15
2	تم تحديد المدة الزمنية وهي معلنة بالنسبة لصحة البيئة أما بالنسبة للمختبر المركزي فذلك يعتمد حسب نوع الفحص	https://rb.gy/tfeehl https://rb.gy/jjpsld	المدة الزمنية المتوقعة لتقديم الخدمة من المؤسسة محددة ومعلنة للجمهور	16
0	لا يوجد معلومات		يمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة والسجلات العامة بسهولة وتكلفة معقولة.	17
4	توجد مواد توعوية حول هذه الخدمات المختلفة	https://rb.gy/qw5u59	توجد مواد توعوية منشورة للجمهور حول الخدمة التي تقدمها المؤسسة.	18
0	لا يوجد معلومات		تقارير التقييم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة متوفرة ومعلنة للجمهور.	19
لا ينطبق	لا ينطبق		اجراءات شغل الوظائف المتصلة بالخدمة العامة شفافة ومعلنة.	20
2	أورد تقرير الإنجازات آب 2020 إحصائيات ومتابعات الإدارة العامة للصحة العامة	https://rb.gy/yynyv1	توجد إحصائيات وبيانات دورية منشورة حول حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمة للجمهور وتوزيعها الجغرافي.	21
لا ينطبق			تنشر الشركات المساهمة العامة العاملة في تقديم الخدمات بياناتها المالية للجمهور.	22
لا ينطبق			تلتزم الشركات المتعاقدة لتقديم الخدمة العامة بمؤشرات الشفافية بموجب العقد الموقع مع الجهة الرسمية المسؤولة عن تقديم الخدمة.	23
4	<ul style="list-style-type: none"> - أورد تقرير أداء الحكومة الثامنة عشر عام الطوارئ 2020 إنجازات وزارة الصحة بمختلف المجالات والخدمات التي تقدمها، ص 24. - أورد تقرير الشكاوى الحكومي لعام 2020، الشكاوى التي وردت ضد وزارة الصحة وطبيعتها ومجالاتها، ص 131 و 132. - تضمن تقرير الديوان الرقابة المالية والإدارية السنوي 2021 بما يخص بعض القضايا التي تتعلق بالخدمات والجوانب التي تقدمها وزارة الصحة 	https://rb.gy/guscmv https://rb.gy/oclnxx https://rb.gy/pp1dee	يتم نشر تقارير التدقيق المتعلقة بالخدمات العامة من قبل الجهات الرقابية للجمهور.	24

AMAN
Transparency Palestine



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

المؤسسة الفلسطينية المعتمدة من قبل منظمة الشفافية الدولية منذ العام 2006، تأسس في العام 2000 من مجموعة من المؤسسات الأهلية الفاعلة في مجال الديمقراطية والحكم الصالح وحقوق الإنسان، سعياً لتحقيق رؤيته نحو «مجتمع فلسطيني خالٍ من الفساد».

يسعى الائتلاف حالياً إلى خلق وقيادة حراك مجتمعي عبر قطاعي مناهض للفساد، والإسهام في إنتاج ونقل وتوطين المعرفة بالفساد ومكافحته على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي. يحرص ائتلاف أمان على القيام بدوره الرقابي Watchdog على النظام الوطني للنزاهة بالتركيز على المشاركة المجتمعية وتفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني، ووسائل الإعلام في الرقابة والمساءلة وخلق بيئة محصنة ومساهمة في الكشف عن جرائم الفساد والحد من انتشاره.

رام الله: عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال ص.ب: رام الله 339 القدس 69647

هاتف: 022989506 - 022974949 فاكس: 022974948

غزة: شارع حبوش، متفرع من شارع الشهداء - عمارة دريم / الطابق الثالث

هاتف: 082884767 تليفاكس: 082884766

الموقع الإلكتروني: www.aman-palestine.org

     /AmanCoalition

برنامج أمان الرئيسي بتمويل مشكور من حكومات النرويج ولوكسمبورغ والسويد وهولندا/UNDP