



دولة فلسطين

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

دليل خدمات الجمهور

## مقدمة:

إيماناً من الجهاز بدوره ورسالته المتمثلة في توفير الإحصاءات الفلسطينية الرسمية الحديثة، ومسئوليته عن تطوير وتنشيط العمل الإحصائي في فلسطين، وزيادة التفاعل بين أركان النظام الإحصائي الفلسطيني، فقد وجدنا من الأهمية بمكان إعداد دليل ينظم عملية المتابعة على خدمة جمهور المستفيدين من منتجات وإصدارات الجهاز الإحصائية. مما يضمن التقيد التام بإعلان المبادئ الخاص بممارسات الإحصاءات الرسمية. والمبدأ الأساسي الذي يحكم عملية المتابعة على خدمات الجمهور هو حق جميع أفراد المجتمع في الحصول على الإحصاءات الرسمية التي يقوم الجهاز بجمعها وإعدادها ونشرها حسب الأنظمة والتعليمات المعمول بها، مع مراعاة سرية البيانات وخصوصية الأفراد.

يشكل قسم خدمات الجمهور بالجهاز حلقة وصل بين المستخدمين والفنيين الإحصائيين، ويحكم عمل خدمات الجمهور بالجهاز نظام داخلي، بحيث يحدد الية العمل والمهام الملقاة على كل جهة، ودورة طلب البيانات من لحظة استلامه وحتى إرساله الى الجهة الطالبة. ويتبع الجهاز سياسة عمل واضحة بخصوص خدمات الجمهور أهمها:

- لجميع أفراد المجتمع الحق في الحصول على الإحصاءات الرسمية التي يصدرها الجهاز.
- الإحصاءات التي يصدرها الجهاز هي سلعة عامة.
- يتم تلبية طلبات خدمات الجمهور خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى.

## دور قسم خدمات الجمهور:

العمل على توفير البيانات الإحصائية للجمهور وضمان رضى طالبي البيانات الإحصائية بتلبية طلباتهم.

## مجالات خدمات الجمهور:

العمل على تقديم و توفير البيانات الإحصائية للجمهور بمختلف فئاته وأنواعه على النحو التالي:

- المؤسسات الحكومية.
- السلطات المحلية (محافظات، بلديات، ومجالس قروية).
- مؤسسات البحث العلمي.
- الجامعات .
- الاتحادات والنقابات.
- القطاع الخاص
- المؤسسات الخاصة والغرف التجارية والصناعية.
- المنظمات غير الحكومية.
- الباحثين والطلاب(الأفراد).
- الجهات الخارجية والأجنبية.
- المؤسسات والمنظمات الدولية.

## أداء قسم خدمات الجمهور:

انطلاقاً من كون قسم خدمات الجمهور مسؤول بشكل كامل عن توفير البيانات الإحصائية للجمهور فإن مؤشر أداءنا و انجازنا هو مقدار ونسبة تلبية احتياجات طالبي البيانات والتي يحرص عليها جهاز الاحصاء ويعتبر من اولويات عمل المؤسسة.

## الخدمات التي يقدمها قسم خدمات الجمهور:

- استقبال جميع طلبات البيانات بنوعها (البيانات المنشورة والبيانات الخام).
- توفير الردود على طلبات البيانات الإحصائية.
- ترويج بعض منشورات ومطبوعات جهاز الاحصاء للجمهور .
- تقديم خدمات ارشادية للجمهور حول كيفية الاستفادة من الصفحة الالكترونية للإحصاء والوصول الى حاجاتهم.
- استقبال الجمهور في مقر الجهاز والوقوف على تلبية احتياجاتهم ومساعدتهم.
- الرد على الاتصالات الهاتفية لطالبي البيانات وتوجيههم ومساعدتهم.
- خدمة استخدام مركز البحث العلمي المتوفر في مقر الجهاز الرئيسي .

## طرق ووسائل التواصل مع خدمات الجمهور:

يمكنكم التواصل مع قسم خدمات الجمهور و الحصول على خدماتنا بالطرق التالية:

- ارسال طلباتكم الكترونياً عبر الايميل الرسمي للجهاز [diwan@pcbs.gov.ps](mailto:diwan@pcbs.gov.ps) .
- عبر الفاكس، 2 2982710 (970/972) .
- التوجه الى الجهاز مباشرة.
- عبر الهاتف، 2 2982700 (972/970).
- وسائل التواصل الاجتماعي.

## مشاركة الجمهور في العملية الإحصائية:

تأكيداً على ضرورة مشاركة جمهور المستخدمين، في عملية إعداد الإحصاءات الرسمية، يجب العمل على قياس مدى رضى المستخدمين عما يقدمه الجهاز، أو الوزارة أو المؤسسة الحكومية من خدمات ومنتجات إحصائية، في مختلف مراحل إعداد الإحصاءات الرسمية، وذلك بالطرق التالية:

- الانطباع المباشر عن الخدمة المقدمة.
- عقد ورش عمل ولقاءات لمناقشة ما يقدمه الجهاز، أو الوزارة أو المؤسسة الحكومية من خدمات ومنتجات إحصائية.
- إجراء مسح دوري لقياس مدى رضى المستفيدين.

## قواعد عامة لعمل قسم خدمات الجمهور:

1. يعتبر قسم خدمات الجمهور في الجهاز الجهة الوحيدة المخولة بالتعامل مع طلبات البيانات والمراجعين.

2. يتم الرد على الطلبات كتابيا وبشكل موثق (رسائل، بريد إلكتروني، فاكسات) .
3. يتم إرشاد الجمهور إلى استخدام أو شراء البيانات المتوفرة في منشورات الجهاز أو على الصفحة الإلكترونية.
4. تستطيع مكاتب الجهاز الفرعية في المحافظات توجيه الجمهور للصفحة الإلكترونية أو المطبوعات، في حالة عدم توفر الرد منشور يتم استلام طلبات البيانات في مكاتب الجهاز الفرعية وإرسالها إلى قسم خدمات الجمهور في المقر الرئيسي ليتم تجهيز البيانات والرد عليها وإرسالها للجهة الطالبة مباشرة إن أمكن.
5. تنتهي دورة طلبات البيانات في قسم خدمات الجمهور خلال ثلاثة أيام عمل، وفي حال تطلب تجهيز الطلب فترة أطول يتم إبلاغ الجهة الطالبة بذلك مسبقا.
6. في حال فرض رسوم على الطلب يتم استيفاء الرسوم وفق فاتورة رسمية قبل تسليم البيانات

### معايير الخدمات المقدمة للجمهور :

- الإحصاءات الرسمية سلعة عامة يركز عليها المعرفة العلمية اللازمة لتقديم الحكومات والمجتمعات والأفراد، وتمثل الإحصاءات الرسمية أداة مهمة في ترسيخ الديمقراطية ومبدأ المحاسبة والشفافية.
- الإحصاءات الرسمية غير منحازة وتهدف إلى خدمة الجميع بما في ذلك الحكومة والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني والأفراد للمساعدة في عملية بناء مجتمع حر وديمقراطي.
- الإحصاءات الرسمية تلتزم بالمبادئ الأساسية التي تحكمها وأهمها جودة بيانات هذه الإحصاءات، وتوقيت نشرها المتناسب مع الحاجة إليها، وإتاحتها للجميع دون تحيز، واستقلالية هذه الإحصاءات.
- الإحصاءات الرسمية تهتم بحاجة الشركاء وأهمها الحفاظ على سرية بيانات الأفراد والمؤسسات والتوازن بين احتياجات المستخدمين والعبء على المبحوثين.
- والإحصاءات الرسمية هي نتاج تطور مستمر يركز على التكامل وتراكم الخبرة والإبداع من جهة والتوازن بين تكلفة إنتاج الإحصاءات الرسمية وجدواها من جهة أخرى.