



**CDL-UD(2019)037**  
Or. Engl

**EUROPEAN COMMISSION FOR DEMOCRACY THROUGH LAW**  
**(VENICE COMMISSION)**

in co-operation with

**THE PRIME MINISTRY OF JORDAN / INSTITUTIONAL PERFORMANCE  
AND POLICY DEPARTMENT**

**AND**

**THE GENERAL PERSONNEL COUNCIL OF PALESTINE<sup>1</sup>**

**10<sup>th</sup> Regional seminar for senior public officials**

**UniDem Med**

**“LEADING INNOVATION IN THE CIVIL SERVICE:  
FROM RULE OF LAW STANDARDS TO LEADERSHIP”**

**W Hotel  
Amman, Jordan**

**4 – 6 November 2019**

**ENABLING AND MEASURING PERFORMANCE: LEADERSHIP AND HUMAN  
RESOURCES MANAGEMENT IN THE ERA OF NEW TECHNOLOGIES**

by

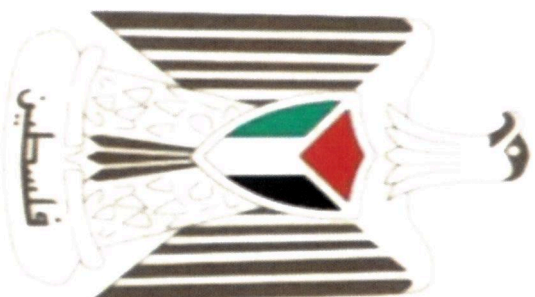
**Ms Nabila ABO NAJELA**

**(General Directorate of Information Technology, General Personnel Council,  
Palestine<sup>1</sup>)**

Ensuring Sustainable Democratic Governance and Human Rights in the Southern Mediterranean



<sup>1</sup> This designation shall not be construed as recognition of a State of Palestine and is without prejudice to the individual positions of Council of Europe and European Union member States on this issue.



E-government features and challenges

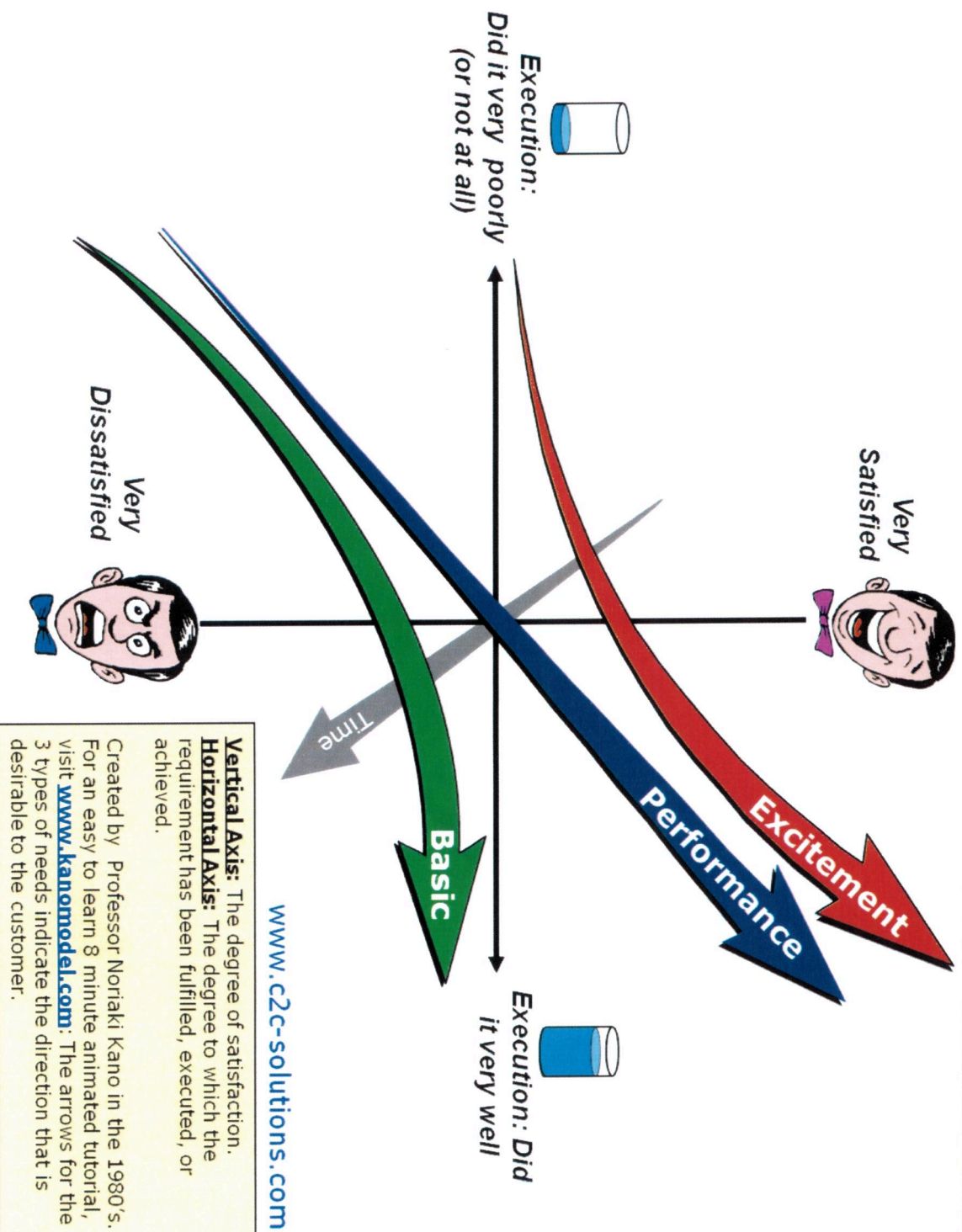
**General personil council –palestine**



## Content

- **e-government concepts**
- **e-government features**
- **e-government challenges**
- **e-government status in Palestine**
- **Case of e-service “e-recruitment in civil service ”**

# Satisfaction – factors “kano’s model”





The use of ICT to improve the quality of services provided and improve the performance of government institutions

- **World bank:** government-owned or operated systems of information and communications technologies (ICTs) that transform relations with citizens, the private sector and/or other government agencies so as to promote citizen empowerment, improve service delivery, strengthen accountability, increase transparency, or improve government efficiency
- **United nation :**The employment of the Internet and the world-wide-web for delivering government information and services to the citizens



# e-government concepts

United Nations

Department of Economic and Social Affairs

Division for Public Institutions and Digital Government



Contact Us

SEARCH



## UN E-Government Knowledgebase

ABOUT

DATA

REPORTS

EVENTS

RESOURCES

FAQ

CONTACT

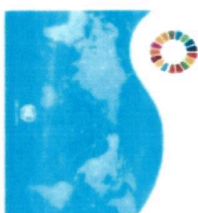


- UN E-Government Survey 2018
- UN E-Government Survey 2016
- UN E-Government Survey 2014
- UN E-Government Survey 2012
- UN E-Government Survey 2010
- UN E-Government Survey 2008
- UN E-Government Survey 2005
- UN E-Government Survey 2004
- UN E-Government Survey 2003
- Benchmarking E-Government 2001

## UN E-Government Survey 2018

UNITED NATIONS  
E-GOVERNMENT  
SURVEY 2018

E-Government Development Index  
Top 10 Countries



Country	Index
Denmark	0.9153
Australia	0.9053
Republic of Korea	0.9010
United Kingdom	0.8999
Sri Lanka	0.8882
Finland	0.8812
Singapore	0.8812
New Zealand	0.8506

E-Participation Index  
Top 11 Countries

Country	Index
Republic of Korea	1.0000
Denmark	1.0000
Finland	1.0000
Netherlands	0.9888
Japan	0.9851
New Zealand	0.9831



UN E-Government Survey in Media

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - 2019



## Features of e-government

- Enhance governmental institution efficiency
- Enhance citizen satisfaction
- Avoid corruption
- Enrich innovation and development
- “E–governance”
  - Effective participation
  - Powerful Communication channels between citizen and government
  - Enhance accountability and transparency



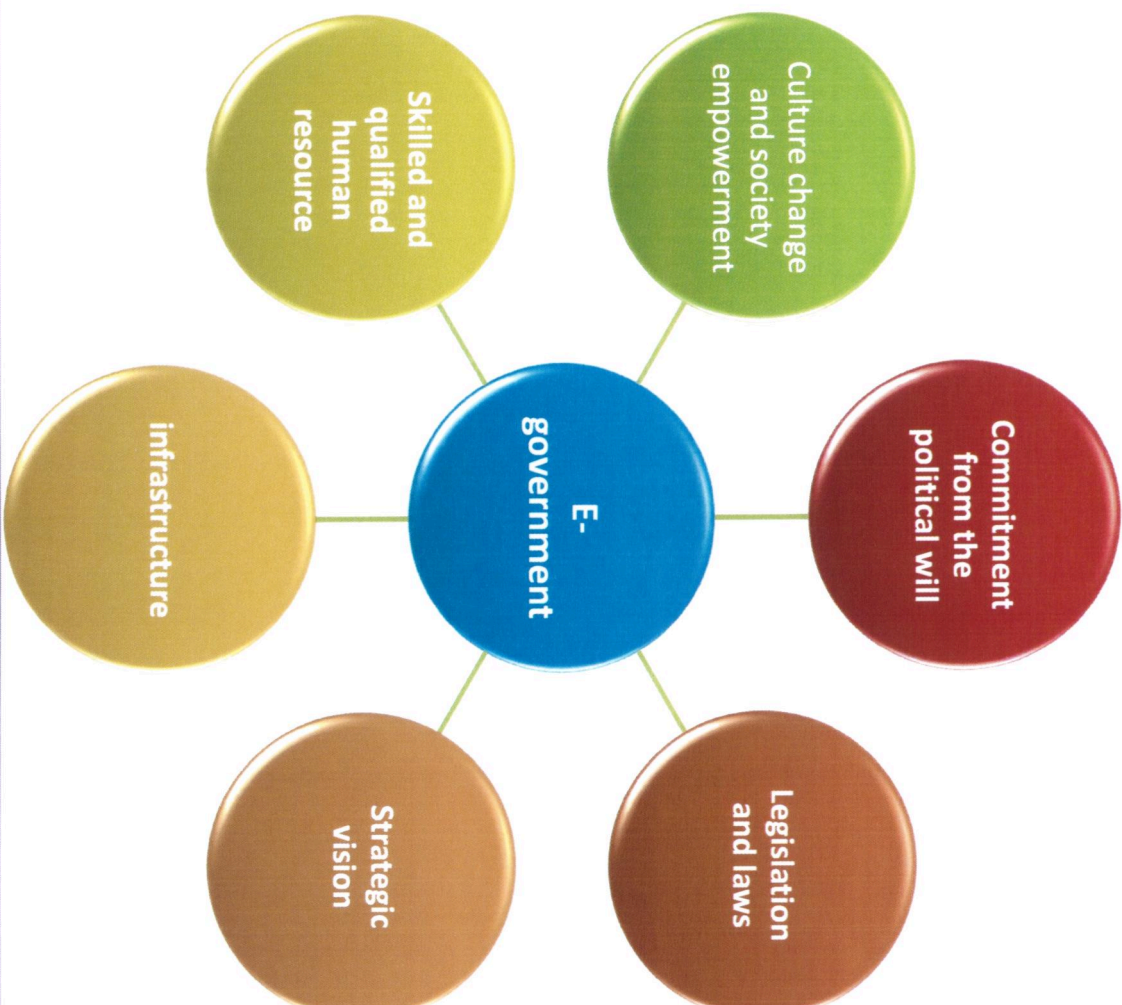
## E-government modules





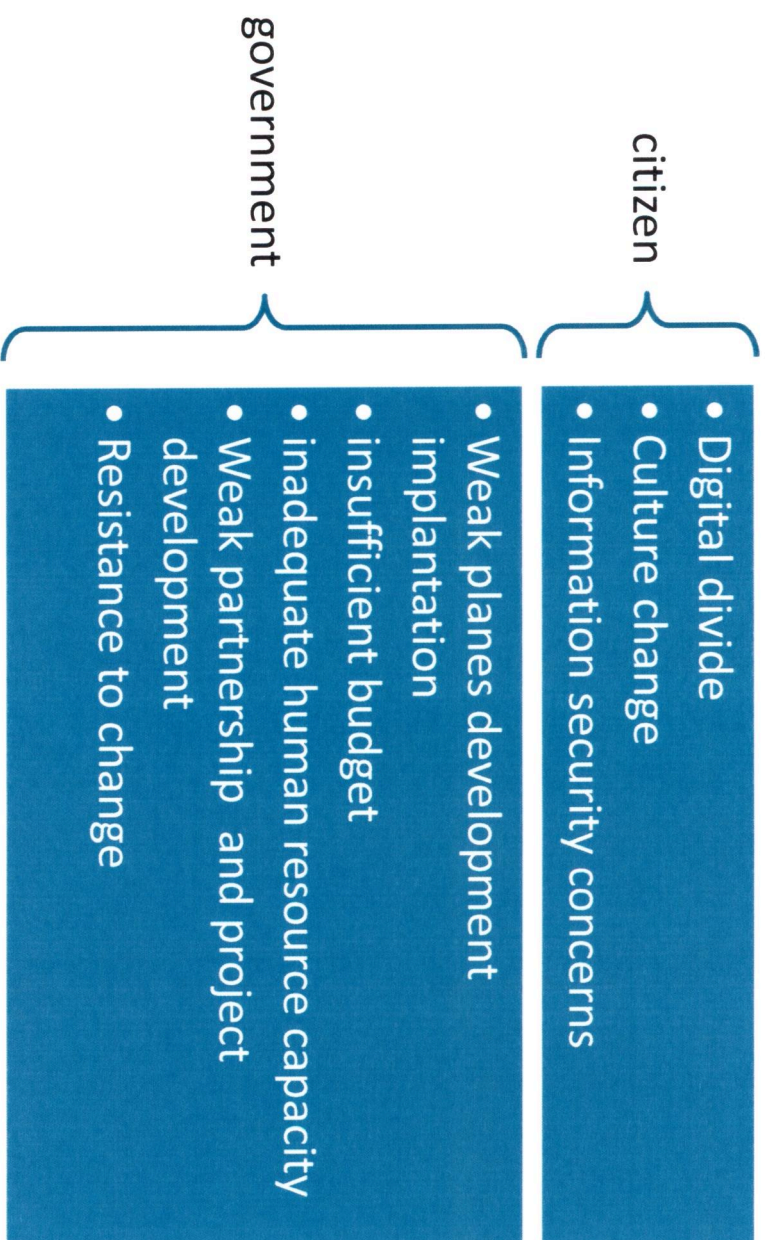


## E-government requirement





## E-government challenge





## E-government in Palestine

### Statistical indicators

- 84 citizen of 100 has cellphone
- 51.7% of Palestine families has home internet
- ICT sector represent 6% on national income
- 29.2PALESTINE IN AGE (15-29)
- %96 are educated in Palestine

### E-government project

- Governmental network Infrastructure
- Palsert committee
- Interoperability Framework “Zinnar”
- Open data committee
- All government intuition have a web set
- government integration

### Legislation

- E-signature and e-process law (2017)
- Cybercrime law (2018)
- National plan for empowerment of e-payment in Palestine(2018-2023)
- Project of access to information law
- Policy of internet and official email
- Establishing committee to develops strategy and polices for Cyber security



## e-recruitment in civil service

- E-recruitment is an online system work as a link between job seekers and ministries throw all recruitment steps starting from e-announcement , e-Applying for job , e-exam and final selection step .
- 1140579 SMS sent to job seekers throw the system (2018)





# e-recruitment in civil service

<https://www.gccpna.ps/diwan/index.php>

سيرة: صنع الإمارات المرجحة هنا في شريط الأخبار المرجحة: استيراد الإمارات المرجحة الآن...

الإثنين 19 آذار مارس 2018



دولة فلسطين

ديوان الموظفين العام



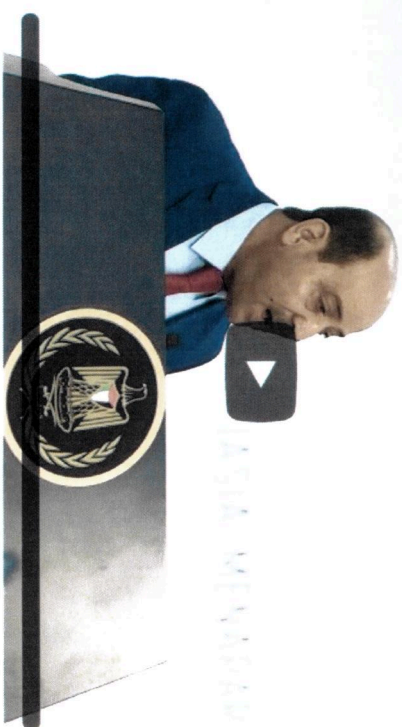
عن الديوان - هيكلة الديوان - اعلام الديوان - مواد قانونية - مكتبة الديوان - خدمات التوظيف - خدمات الموظفين - خدمات المؤسسات الحكومية - دليل الخدمات الحكومي نتائج الديوان - مواقع صديقة توصل معنا

أحدث أخبار الديوان

General Personnel Council 2017



ASIA MEYASAR



خدمات المؤسسات الحكومية

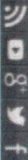


تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - 2019



# e-recruitment in civil service

kgpc:pnaps:diwan/showCurrentApplications:qcd8eaaed1273a



في اوروبا الالكترونية لليونان الوطنية العم

مصري تسجيل خروج

ألا به

الصفحة

الأحد 22 سبتمبر 2018

دولة فلسطين



ديوان الموظفين العام

عن اليونان - منطقة اليونان - اعلام اليونان - حرية تامة - حرية التوظيف - خدمات اليونان - خدمات اليونان الحكومية - دليل الخدمات الحكومية - منتج اليونان - مواقع مصدرة - توصل هنا

## الطلبات المقدمة

ملاحظات هامة:  
• يمكنك طلب أي طلب توظيف فقط به ما دام التقديم مفتوحا وبمطابق نظام التعليم، وان يمكنك طلبه ايضا قبل بدء التعليم للتقديم

الطلب	الاسم	الرقم	تاريخ التقديم	حالة الطلب
2017 / 4	مطراة نظره مبرمة	رام الله	2017-04-23	مقبول
59	مورقف ذاهبي ذهان هادي: رام الله	بغداد	2016-10-25	مقبول
47/2016	مخاضيا ذهان (3) اعلان لادن: رام الله	بغداد	2016-09-27	مقبول
11 2016	ارناكب ذاهبي ذهان: رام الله	بغداد	2016-08-31	مقبول
8/2016	امين ذهان ذهان هادي: مقر الوزارة	بغداد	2016-08-24	مقبول

1

## مجموع الخدمات

البيانات الاساسية

الصور والتسجيلية

الخدمات التعليمية

الخدمات الصحية

الخدمات الترفيهية

الخدمات

الخدمات

الخدمات التعليمية

الخدمات والتدريب

الخدمات

الخدمات الصحية والتعليمية

الخدمات الصحية والتعليمية

الخدمات الصحية والتعليمية

الخدمات الصحية والتعليمية

الخدمات الصحية والتعليمية

جميع الحقوق محفوظة © 2018 - ديوان الموظفين العام

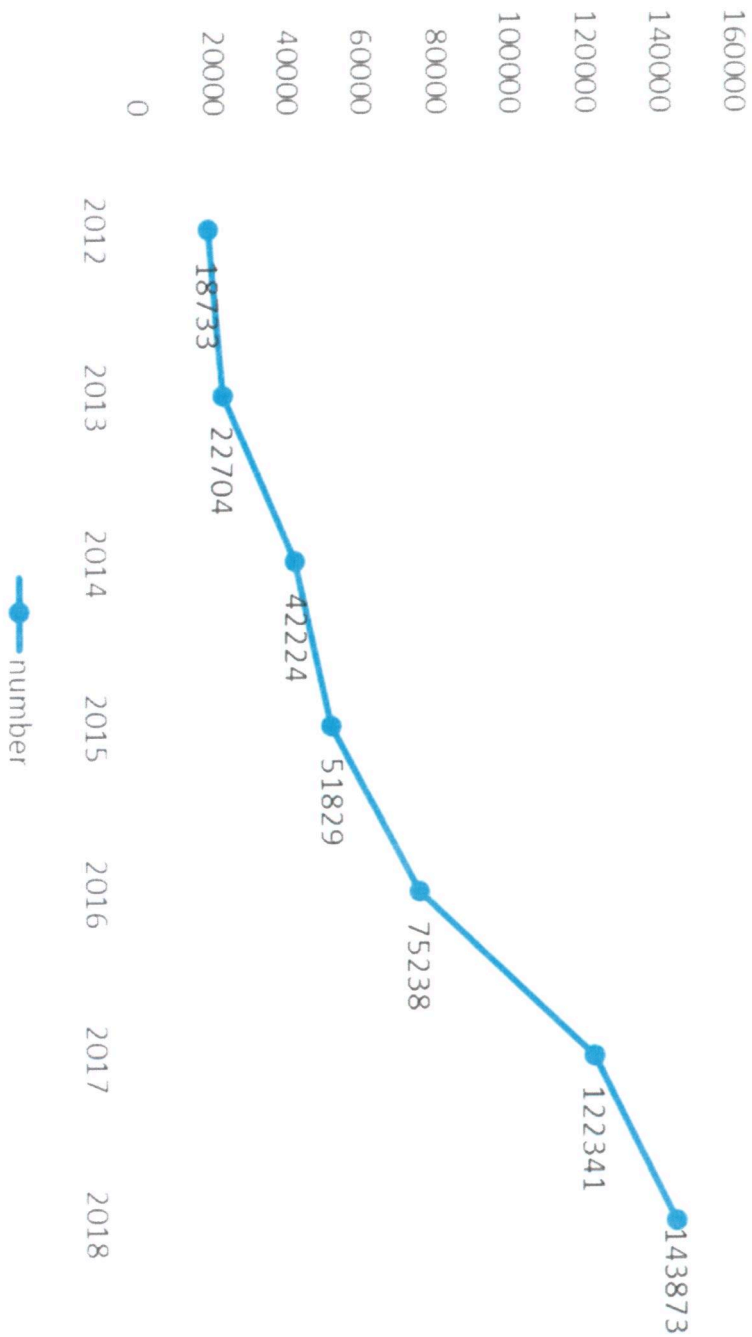
الرئيسية عن اليونان استضافة مواقع مصدرة الفهرسك بخدماتنا

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - 2019



## e-recruitment in civil service

### ارقام ومؤشرات احصائية - مقدمي طلبات التوظيف



رسم بياني يوضح اعداد مقدمي طلبات التوظيف الالكتروني

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - 2019



## e-recruitment in civil service

applicants	Exams	Institutions
27094	530	46

E-exams on 2018-2017

Sms 2018-2019  
1140759



منظمة التوظيف الالكترونية في تقه الوظيف الحكومية



Thank you

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - 2019