

الإستهلال

يقول الله تعالى في محكم كتابه الكريم:

(يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ)

صدق الله العظيم

سورة المجادلة: الآية (١١)

وعن أبي هريرة رضي الله عنه ، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال:-
" إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاث ، صدقة جارية،
أو علم ينتفع به، أو ولد صالح يدعو له " .

رواه مسلم

الإهداء

إلى روح والدي المرحوم الحاج إسماعيل مرشد السويطي رحمه الله وغفر له

إلى والدتي الحنونة أمد الله في عمرها وإخواني وأخواتي الأعزاء

إلى زوجتي أم أنس وأم زيد رفيقتي دربي وموضع ثقتي وتقديري

إلى أبنائي ثمرة حياتي أنس ولاء علا هبة بتول بيان زيد وإسماعيل

إلى أولى القبلتين وثالث الحرمين الشريفين أقصانا الأسير

إلى أهلنا المرابطين الصامدين في بيت المقدس مسرى رسولنا وقودتنا سيدنا

محمد (صلى الله عليه وسلم)

إلى أرواح من هم أكرم منا جميعاً شهدائنا الأبرار

إلى وطني الغالي فلسطين الجريحة

إلى كل من علمني من أساتذتي في مقتبل العمر وريعان الشباب وعند إكتساء

الرأس شيباً

إلى الشرفاء من هذه الأمة العظيمة

أهدي هذا الإنجاز ممتزجاً بالمحبة والتقدير والعرفان

شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

فإنه لا يسعني بعد أن وفقني الله سبحانه وتعالى على إنجاز هذا العمل إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لدولة السودان رئيسا وحكومة وشعبا، ولجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ممثلة بكلية الدراسات العليا عمادة وهيئة تدريس وإداريين على ما قدموه لي من تسهيلات، وأتاحوا لي كل الإمكانيات في سبيل الحصول على هذه الدرجة العلمية، والشكر موصول لمشرفي الفذ والمتميز البروفيسور محمد حسن حافظ الذي كان له دور مميز بتوجيهي وإرشادي بكل جزئيات الأطروحة ولخبراته وآرائه القيمة والسديدة، ولكل من شجعني وشد من أزرعي لإكمال دراستي العليا والوصول إلى هذه النتيجة المشرفة بالحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة، وعلى رأسهم البروفيسور يونس عمرو رئيس جامعة القدس المفتوحة وأسرة الجامعة بإدارييها وأكاديمييها، وأخص بالذكر أخي الدكتور يوسف أبو فارة عميد كلية العلوم الإدارية والإقتصادية على تشجيعهم ومساندتهم لي من خلال مواقفهم وآرائهم السديدة التي نزلت أمامي كل الصعاب حتى وفقني الله لإتمام هذا الإنجاز العلمي على أكمل وجه.

كما وأتقدم بالشكر للقائمين على المكتبات والمراكز العلمية ومراكز البحوث في فلسطين والمملكة الأردنية الهاشمية وجمهورية مصر العربية وجمهورية السودان، الذين قدموا لي كافة التسهيلات والدعم والتشجيع. والشكر أيضا للوزارات الفلسطينية وديوان الموظفين العام في فلسطين الذين قدموا لي كافة البيانات والمعلومات المطلوبة، والشكر موصول كذلك للإخوة المحكمين الذين حكموا الإستبانة ولما قدموه من نصح وتوجيه بهذا المجال .

وشكري كذلك لأهل بيتي جميعا الذين هينوا لي الأسباب من وقتهم، وقدموا لي كل الدعم والتشجيع وتحملوا بعدي عنهم مدة ثمانية أشهر والتي قضيتها في جمهورية السودان لإتمام هذا الإنجاز، والتي أعلم علم اليقين بأن ذلك كان على حساب حقهم علي وراحتهم فكل الشكر والتقدير والعرفان لهم.

وأخيرا لن أنسى فضل الأخوات اللواتي قمن بطباعة وتنسيق هذه الأطروحة وهن الأختين الفاضلتين علا الحلواني وأسماء الزوربا، فكل الشكر والتقدير لهن على هذه المساهمة .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع جودة حياة العمل والولاء التنظيمي بأبعادهما المختلفة ومعرفة أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء إستبانة خاصة لقياس جودة حياة العمل مكونة من (10) أبعاد ، كما تبني المقياس الذي طوره كل من (Allen & Mayer1990) لقياس واقع الولاء التنظيمي، حيث تم تطبيقهما على عينة مكونة من (221) مديرا من المدراء العامين والمديرين ورؤساء الأقسام العاملين في الوزارات الفلسطينية تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة.

تمت معالجة البيانات إحصائيا عن طريق حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واستخراج التكرارات والنسب المئوية ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وأظهرت النتائج ما يأتي:-

- أن واقع جودة حياة العمل في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، وباقي الأبعاد الأخرى باستثناء بعدي جودة الراتب (الأجر)، والحوافز التي جاءت بدرجة ضعيفة .
- أن واقع الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في الوزارات الفلسطينية جاء بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية .
- وجود أثر إيجابي دال إحصائيا لجودة حياة العمل بأبعاده المختلفة على الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة، حيث بلغ معامل الارتباط على الدرجة الكلية لأثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي (0,83) .

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة خرج الباحث بمجموعة من التوصيات التي من الممكن أن يستفيد منها أصحاب القرار في السلطة الفلسطينية تمثلت بضرورة إيلاء رواتب الموظفين وأجورهم والحوافز بأشكالها المختلفة الأهمية اللازمة مع ضرورة ربطها بجدول غلاء المعيشة ، والإهتمام بتمكين الموظفين من خلال تدريبهم وإعادة تدريبهم، وإيلاء الإثراء الوظيفي الأهمية اللازمة وتعزيز الإهتمام ببيئة العمل المادية والمعنوية، وفتح المجال بمشاركة الموظفين في عمليات التخطيط الإستراتيجي والخاصة بأعمالهم بما يساهم بتعزيز تطبيق جودة حياة العمل وبالتالي اعتبارها جزءا من الثقافة التنظيمية في هذه الوزارات، ومردود ذلك على زيادة الولاء التنظيمي للموظفين في الوظيفة العمومية .

Abstract

impact of the quality of work life on the organizational loyalty in the Palestinian ministries

This study aimed to know the reality of the quality of work life and the organizational loyalty with its various dimensions in the Palestinian ministries, as well as to know the impact of the quality of work life on the organizational loyalty among employees in the Palestinian ministries , where the study followed the descriptive and analytical research methodology, to achieve the objectives of the study, the researcher designed a special questionnaire to measure the quality of work life which was made up of 10 dimensions, adopted the scale which was developed by both (Allen & Mayer1990 b) to measure the reality of organizational loyalty, where it was applied to a sample of (221) director of general managers, managers and department heads working in Palestinian ministries whom were selected in a stratified random sample method of (10%).

Data processing was done statistically by calculating averages, standard deviations, extraction of frequencies, percentages and the Pearson correlation coefficient (Pearson Correlation), The results showed the following:

- The reality of the quality of work life among workers in the Palestinian ministries came moderately on the total score, and the rest of the dimensions excluding the diminutions of salary “wage” quality, and the quality of incentives which came in a weak degree.**
- The reality of the organizational loyalty with its various dimensions among workers in the Palestinian ministries came moderately on the total score.**
- There was statistically a positive significant impact for the quality of work life with its various dimensions on the organizational loyalty, reaching the correlation coefficient on the total score of the impact on the quality of work life of organizational loyalty (0.83).**

In The light of the findings, the researcher presents a series of recommendations consisting of the need for the Palestinian National Authority (PNA)To bay more attention to the staff salaries wages and different incentives and linking them to the schedule of cost of living, and to give attention to staff empowerment through training and retraining, given the subject of job enrichment for employees the necessary attention, the ministries should promote interest in the material and moral work environment, and to give employees the opportunities to participate in the strategic planning process which would contribute to in strengthening the quality of working life in these ministries , and thus increase the organizational loyalty.

قائمة المحتويات

الصفحة	المبحث	الرقم
أ	الإستهلال	١
ب	الإهداء	٢
ج	الشكر والتقدير	٣
د	مستخلص	٤
هـ	Abstract	٥
و.ز.ح.ط.ي	قائمة المحتويات	٦
ك.ل.م	قائمة الجداول	٧
ن	قائمة الاشكال	٨
س	قائمة الملاحق	٩
	الإطار العام للدراسة	
١	خلفية الدراسة	١٠
١	المقدمة	١١
٢	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	١٢
٣	أهمية الدراسة	١٣
٤	أهداف الدراسة	١٤
٥	فرضيات الدراسة	١٥
٥	حدود الدراسة	١٦
٥	متغيرات الدراسة	١٧
٦	أنموذج الدراسة	١٨
	الإطار المنهجي للدراسة	
٧	المنهج العلمي المستخدم	١٩
٧	مجتمع الدراسة	٢٠
٨	عينة الدراسة	٢١
٨	أداة الدراسة	٢٢
٩	قياس صدق الأداة	٢٣
١٢	قياس ثبات الأداة	٢٤
١٣	خصائص العينة الديمغرافية	٢٥
٢١	المعالجة الإحصائية	٢٦
٢١	مصطلحات الدراسة	٢٧
٢٤	الدراسات السابقة	٢٨

٢٤	الدراسات السابقة العربية	٢٩
٣٣	الدراسات السابقة الأجنبية	٣٠
٣٩	تعقيب على الدراسات السابقة	٣١
	الإطار النظري (أدبيات الدراسة)	
٤٥	الفصل الأول :- جودة حياة العمل	
٤٥	مقدمة	٣٢
٤٥	نشأة وتطور مفهوم جودة حياة العمل	٣٣
٤٨	مفهوم جودة حياة العمل	٣٤
٥٤	أهمية جودة حياة العمل	٣٥
٥٥	أهداف جودة حياة العمل	٣٦
٥٧	مردودات تطبيق جودة حياة العمل على المنظمات ونتائج الإهتمام بها	٣٧
٥٨	العلاقة بين جودة حياة العمل وإدارة الجودة الشاملة	٣٨
٥٩	معايير جودة حياة العمل	٣٩
٦٢	برامج جودة حياة العمل	٤٠
٦٧	عناصر جودة حياة العمل	٤١
٦٧	الإدارة بالمشاركة	٤٢
٧٠	تصميم الوظائف	٤٣
٧٢	الإثراء الوظيفي	٤٤
٧٥	فرق العمل	٤٥
٧٨	علاقات العمل الاجتماعية	٤٦
٨٠	الحوافز والترقيات	٤٧
٨٤	توفير ظروف عمل آمنة	٤٨
٨٥	برامج صيانة الموارد البشرية	٤٩
٨٨	معوقات تطبيق جودة حياة العمل في المنظمات	٥٠
	الفصل الثاني :- الولاء التنظيمي	
٩٠	المقدمة	٥١
٩١	مفهوم الولاء التنظيمي	٥٢
٩٣	المقومات الأساسية للولاء التنظيمي	٥٣
٩٤	أهمية الولاء التنظيمي	٥٤
٩٥	فوائد الولاء التنظيمي	٥٥
٩٥	الآثار المترتبة على الولاء التنظيمي	٥٦
٩٧	العوامل المشكلة للولاء التنظيمي	٥٧
٩٨	مراحل تكون الولاء التنظيمي في المنظمات	٥٨

١٠٠	نماذج الولاء التنظيمي	٥٩
١٠٥	مداخل تنمية الولاء التنظيمي	٦٠
١٠٦	العوامل المساعدة بتشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين	٦١
١٠٩	العوامل الطاردة للولاء التنظيمي	٦٢
	الفصل الثالث	
١١٢	المبحث الأول : الثقافة التنظيمية	
١١٢	مفهوم الثقافة التنظيمية	٦٣
١١٥	عناصر ومكونات الثقافة التنظيمية	٦٤
١١٧	العوامل المحددة للثقافة التنظيمية في المنظمات	٦٥
١١٧	وظائف الثقافة التنظيمية	٦٦
١١٨	أهمية الثقافة التنظيمية	٦٧
١٢٠	أنواع الثقافة التنظيمية	٦٨
	الفصل الثالث	
١٢٤	المبحث الثاني :- القطاع الحكومي في فلسطين (دراسة الحالة)	
١٢٤	المقدمة	٦٩
١٢٥	الجوانب القانونية لتشكيل السلطة الوطنية الفلسطينية	٧٠
١٢٧	مجلس وزراء (الحكومة) في السلطة الفلسطينية	٧١
١٢٨	مهام واختصاصات الوزارات الفلسطينية	٧٢
١٢٩	وزارة المالية الفلسطينية - دراسة حالة	٧٣
١٣٣	نظام الخدمة المدنية الفلسطيني	٧٤
١٣٥	عدد الموظفين في الوظيفة العمومية في فلسطين	٧٥
١٣٥	رواتب الموظفين وعلاواتهم	٧٦
١٣٥	الحوافز والعلاوات التشجيعية	٧٧
١٣٦	تدريب الموظفين الحكوميين	٧٨
١٣٦	الهيكل التنظيمي لديوان الموظفين العام	٧٩
١٣٧	المدرسة الوطنية للإدارة	٨٠
١٣٨	الحكومة الإلكترونية	٨١
١٤٠	الموازنة العامة للسلطة الفلسطينية	٨٢
	التحليل الاحصائي لأسئلة وفرضيات الدراسة	
١٤٥	مقدمة	٨٣
١٤٥	تحليل أسئلة الدراسة	٨٤
١٤٥	نتائج تحليل السؤال الرئيس الأول	٨٥

١٤٦	نتائج تحليل السؤال الفرعي الأول	٨٦
١٤٧	نتائج تحليل السؤال الفرعي الثاني	٨٧
١٤٩	نتائج تحليل السؤال الفرعي الثالث	٨٨
١٥٢	نتائج تحليل السؤال الفرعي الرابع	٨٩
١٥٣	نتائج تحليل السؤال الفرعي الخامس	٩٠
١٥٥	نتائج تحليل السؤال الفرعي السادس	٩١
١٥٧	نتائج تحليل السؤال الفرعي السابع	٩٢
١٥٩	نتائج تحليل السؤال الفرعي الثامن	٩٣
١٦١	نتائج تحليل السؤال الفرعي التاسع	٩٤
١٦٣	نتائج تحليل السؤال الفرعي العاشر	٩٥
١٦٥	إجمال النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول	٩٦
١٦٧	النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثاني	٩٧
١٦٧	نتائج تحليل السؤال الفرعي الأول	٩٨
١٦٩	نتائج تحليل السؤال الفرعي الثاني	٩٩
١٧١	نتائج تحليل السؤال الفرعي الثالث	١٠٠
١٧٣	إجمال النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثاني	١٠١
١٧٣	إجمال النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث	١٠٢
174	اختبار فرضيات الدراسة	١٠٣
174	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	١٠٤
176	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	١٠٥
178	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	١٠٦
180	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	١٠٧
	الخاتمة	
183	ملخص النتائج والتوصيات	١٠٨
183	ملخص النتائج	١٠٩
178	التوصيات	١١٠
193	المصادر والمراجع	١١١
193	المصادر والمراجع العربية	١١٢
201	المصادر والمراجع الأجنبية	١١٣

قائمة الجداول

رقم الصفحة	مسمى الجدول	رقم الجدول
٧	إجمالي عدد المديرين العامين والمدراء ورؤساء الأقسام في الوزارات الفلسطينية	.١
٨	إجمالي عدد عينة الدراسة من المديرين العامين والمدراء ورؤساء الأقسام في الوزارات الفلسطينية	.٢
٩	طول الخلايا	.٣
١٠	نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات جودة حياة العمل مع الدرجة الكلية لكل بعد	.٤
١١	نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات الولاء التنظيمي مع الدرجة الكلية لكل بعد	.٥
١٢	حساب معامل الثبات (كرونباخ الفا) للاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة (جودة حياة العمل)	.٦
١٣	حساب معامل الثبات (كرونباخ الفا) للاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة (الولاء التنظيمي)	.٧
١٤	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث الجنس	.٨
١٤	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث العمر	.٩
١٥	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث الراتب	.١٠
١٦	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث مكان العمل	.١١
١٧	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية	.١٢
١٧	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي	.١٣
١٨	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة	.١٤
١٩	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث مكان الإقامة الحالي	.١٥
٢٠	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث مكان الإقامة الدائم	.١٦
٢٠	الأعداد والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة من حيث المسمى الوظيفي	.١٧

٥٠	قائمة المعايير اللازمة لقياس ابعاد جودة العمل	١٨.
٥٨	المكونات الأساسية لمفهوم ادراة الجودة الشاملة	١٩.
١٤١	الموازنة العامة للوزارات الفلسطينية للإعوام ٢٠١٢-٢٠١٣-٢٠١٤	٢٠.
١٤٣	حصة بند الرواتب والأجور من الموازنة الفلسطينية	٢١.
١٤٦	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة النمط القيادي السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٢.
١٤٨	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة التكامل التنظيمي(المؤسسي) السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٣.
١٥٠	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة الرواتب (الأجور) السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٤.
١٥٢	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة الحوافز السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٥.
١٥٤	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة النمو الوظيفي السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٦.
١٥٦	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة الامان الوظيفي السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٧.
١٥٨	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة برامج الامن والسلامة المهنية السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٨.
١٦٠	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة برامج الرعاية الصحية السائد في الوزارات الفلسطينية	٢٩.
١٦٢	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة المسؤولية الاجتماعية السائد في الوزارات الفلسطينية	٣٠.
١٦٤	نتائج استجابات المبحوثين حول واقع جودة الموازنة بين العمل والحياة خارج العمل السائد في الوزارات الفلسطينية	٣١.
١٦٦	ملخص نتائج استجابات المبحوثين حول وقع جودة حياة العمل بعناصره المختلفة في الوزارات الفلسطينية	٣٢.
١٦٨	ملخص نتائج استجابات المبحوثين حول وقع الولاء العاطفي في الوزارات الفلسطينية	٣٣.
١٧٠	ملخص نتائج استجابات المبحوثين حول وقع الولاء المستمر في الوزارات الفلسطينية	٣٤.
١٧٢	ملخص نتائج استجابات المبحوثين حول وقعالولاء الاخلاقي في الوزارات الفلسطينية	٣٥.
١٧٣	النسب ودرجات الموافقة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الولاء التنظيمي	٣٦.

١٧٥	نتائج معامل ارتباط بيرسون ولقياس دلالة اثر واقع جودة حياة العمل علي الولاء الاخلاقي لدي الموظفين في الوزارات الفلسطينية	.٣٧
١٧٧	نتائج معامل ارتباط بيرسون ولقياس دلالة اثر واقع جودة حياة العمل علي الولاء المستمر لدي الموظفين في الوزارات الفلسطينية	.٣٨
١٧٩	نتائج معامل ارتباط بيرسون ولقياس دلالة اثر واقع جودة حياة العمل علي الولاء العاطفي لدي الموظفين في الوزارات الفلسطينية	.٣٩
١٨١	نتائج معامل ارتباط بيرسون ولقياس دلالة اثر واقع جودة حياة العمل علي الولاء التنظيمي لدي الموظفين في الوزارات الفلسطينية	.٤٠

قائمة الأشكال

رقم الشكل	مسمى الشكل	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة	٦
٢	الحوافز المستخدمة لتنمية الموارد البشرية في المنظمات	٨٣
٣	أبعاد جودة حياة العمل	٨٧
٤	عناصر الولاء التنظيمي	١٠٤
٥	مستوى الولاء التنظيمي	١٠٨
٦	المكونات الأساسية للثقافة التنظيمية في المنظمات	١١٦
٧	الهيكل التنظيمي لوزارة المالية الفلسطينية	١٣٢

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	مسمى الملحق	الرقم
٢٠٨	القانون الأساس المعدل للسلطة الفلسطينية	١.
٢٢١	قرار مجلس الوزراء رقم (١٢) لعام ٢٠٠٥ بخصوص نقل الموظفين ضمن قانون الخدمة المدنية	٢.
٢٢٢	قرار مجلس الوزراء رقم (١٢) لعام ٢٠١١ نظام معدل بخصوص منح علاوة المخاطرة	٣.
٢٢٣	قرار مجلس الوزراء رقم (١٣) لسنة ٢٠٠٥ بخصوص لائحة طبيعة العمل والعلاوات الإدارية	٤.
٢٣٠	قرار مجلس الوزراء رقم (١٤) لسنة ٢٠٠٥ والخاص بالعلاوات الإجتماعية	٥.
٢٢٥	قرار مجلس الوزراء رقم (١٤) لعام ٢٠١٠ بخصوص لائحة طبيعة العمل الخاصة	٦.
٢٢٧	قانون الموازنة العامة للسلطة الفلسطينية للعام ٢٠١٤	٧.
٢٢٨	كتاب موجه لسعادة سفير دولة فلسطين في السودان	٨.
٢٢٩	كتاب تسهيل مهمة موجه لوزير الاوقاف الفلسطيني	٩.
٢٢٩	كتاب تسهيل مهمة موجه لوزير الشؤون الإجتماعية الفلسطيني	١٠.
٢٣٠	كتاب تسهيل مهمة موجه لوزير المالية الفلسطيني	١١.
٢٣١	كتاب تسهيل مهمة موجه لوزير الصحة الفلسطيني	١٢.
٢٣٢	كتاب الرد على كتاب تسهيل المهمة الموجه لوزير التربية والتعليم العالي الفلسطيني	١٣.
٢٣٣	كتاب الرد على تسهيل المهمة الموجه لرئيس ديوان الموظفين العام الفلسطيني	١٤.
٢٣٤	أسماء المحكمين	١٥.
٢٣٥	الاستبانة	١٦.