

المملكة الاردنية الهاشمية



دائرة الشؤون الفلسطينية



الخطة الاستراتيجية

٢٠١٦-٢٠١٨

الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للاجئين الفلسطينيين



**حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين
المعظم**



حضرة صاحب السمو الملكي

الامير الحسين بن عبد الله

ولي العهد المعظم

الفهرس

الصفحة	الموضوع	#
٥	نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية	١.
٧	الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية	٢.
٨	مقدمة وتلخيص	٣.
١١	الرؤيا والرسالة	٤.
١١	مهام ومسؤوليات الدائرة	٥.
١٢	التشريعات الناظمة لعمل الدائرة	٦.
١٣	اهم شركاء الدائرة	٧.
١٤	تحليل البيئة التي تعمل بها الدائرة	٨.
١٦	التحديات الاستراتيجية التي تواجه الدائرة	٩.
١٧	نموذج ربط اهداف دائرة الشؤون الفلسطينية بالأهداف الوطنية	١٠.

نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية

في العام ١٩٤٨ ومع اندلاع الحرب العربية الإسرائيلية الأولى (النكبة الفلسطينية) اضطر حوالي (٧٥٠) ألف فلسطيني إلى هجر أرضهم ووطنهم، وذلك نتيجة لعمليات تهجير قسري نفذتها القوات الإسرائيلية بحق الفلسطينيين.

وكان للأردن النصيب الأكبر من هؤلاء اللاجئين الفلسطينيين، حيث تشير الإحصاءات الرسمية لوكالة الغوث الدولية الأونروا (UNRWA) عام ٢٠١٥ إلى أن عدد اللاجئين الفلسطينيين في الأردن بلغ نحو (٢,٢) مليون لاجئ، يشكلون ما نسبته ٤٠٪ من إجمالي عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها في مناطق عملياتها الخمس: الأردن، سوريا، لبنان، الضفة الغربية، وقطاع غزة.

كما وتشير تلك الإحصائيات أيضاً إلى أن ما يقارب الـ ٣٨٠ ألف من هؤلاء اللاجئين الفلسطينيين يقيمون في ثلاثة عشر مخيماً تم انشاؤها على أرض المملكة من قبل الحكومة الأردنية بالتنسيق مع وكالة الغوث الدولية، خمس منها انشئت خلال مرحلة اللجوء الأولى بعد حرب عام ١٩٤٨ وثمان أخرى انشئت خلال مرحلة اللجوء الثانية بعد حرب عام ١٩٦٧، بينما تسكن البقية في مدن وقرى المملكة، جاء انشاؤها على النحو التالي: -

أ- مخيمات اللاجئين في المرحلة الأولى وعددها خمسة مخيمات هي:

١. مخيم الزرقاء
٢. مخيم إربد
٣. مخيم الحسين
٤. مخيم الوحدات
٥. * مخيم مادبا

ب- مخيمات النازحين واللاجئين في المرحلة الثانية وعددها ثمانية مخيمات وأنشأت بعد عام ١٩٦٧م، وهي:

١. مخيم الطالبية
٢. مخيم البقعة
٣. مخيم سوف
٤. مخيم جرش
٥. مخيم الشهيد عزمي المفتي
٦. * مخيم حي الأمير حسن
٧. مخيم حطين
٨. * مخيم السخنة

هذه المخيمات (*) تعتبرها وكالة الغوث الدولية ليست مخيمات رسمية وهذا يعني ان وكالة الغوث ليس لها مكتباً في المخيم (مكتب مدير مخيم) ولا تقوم بأعمال النظافة وجمع النفايات ولكن لها منشآت تعليمية وصحية فيها، وذلك لعدم تسليم الوكالة الأراضي المخصصة للمخيم لتقوم بالتنظيم وتحديد الوحدات السكنية وتسليمها للاجئين بل تم بشكل عشوائي دون توثيق كما تم في المخيمات الأخرى، علماً بأن وكالة الغوث تقوم بتقديم خدمات التعليم والصحة والإغاثة لأي مخيم آخر وتتعامل الحكومة مع هذه المخيمات لا فرق بينها وبين المخيمات الأخرى.

وبتوجيهات ملكية متعاقبة أنشأت الدولة الأردنية العديد من الأجهزة الرسمية لإدارة شؤون مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن، وهي: -

وزارة شؤون اللاجئين

والتي أنشأت عام ١٩٤٩ وذلك بتوجيهات من جلالة المغفور له الملك عبد الله الأول من أجل تقديم الرعاية والإهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أجبروا على ترك ديارهم أثناء وعقب الحرب العربية - الإسرائيلية الأولى عام ١٩٤٨.

وزارة الإنشاء والتعمير

أنشأت عام ١٩٥٠ بتوجيهات من جلالة المغفور له الملك عبد الله الأول حيث آلت إليها مسؤولية الرعاية والإهتمام بشؤون اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما فيه المساهمة في إنشاء مخيمات لهم في الضفتين الغربية والشرقية، بالإضافة الى جهود كبيرة في النواحي التعليمية والصحية والاجتماعية، وبالتعاون مع وكالة الغوث الدولية.

اللجنة الوزارية العليا لشؤون الأراضي المحتلة

تشكلت هذه اللجنة بعد عام ١٩٦٧ برئاسة المغفور له بإذن الله جلالة الملك الحسين بن طلال وعضوية تسعة وزراء، وذلك للإشراف على شؤون الضفة الغربية وشؤون النازحين الفلسطينيين بعد حرب ١٩٦٧.

المكتب التنفيذي لشؤون الأرض المحتلة

والذي انشأ عام ١٩٧١ كجهاز سكرتارية للجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة وأُحِقَّ بمجلس الوزراء.

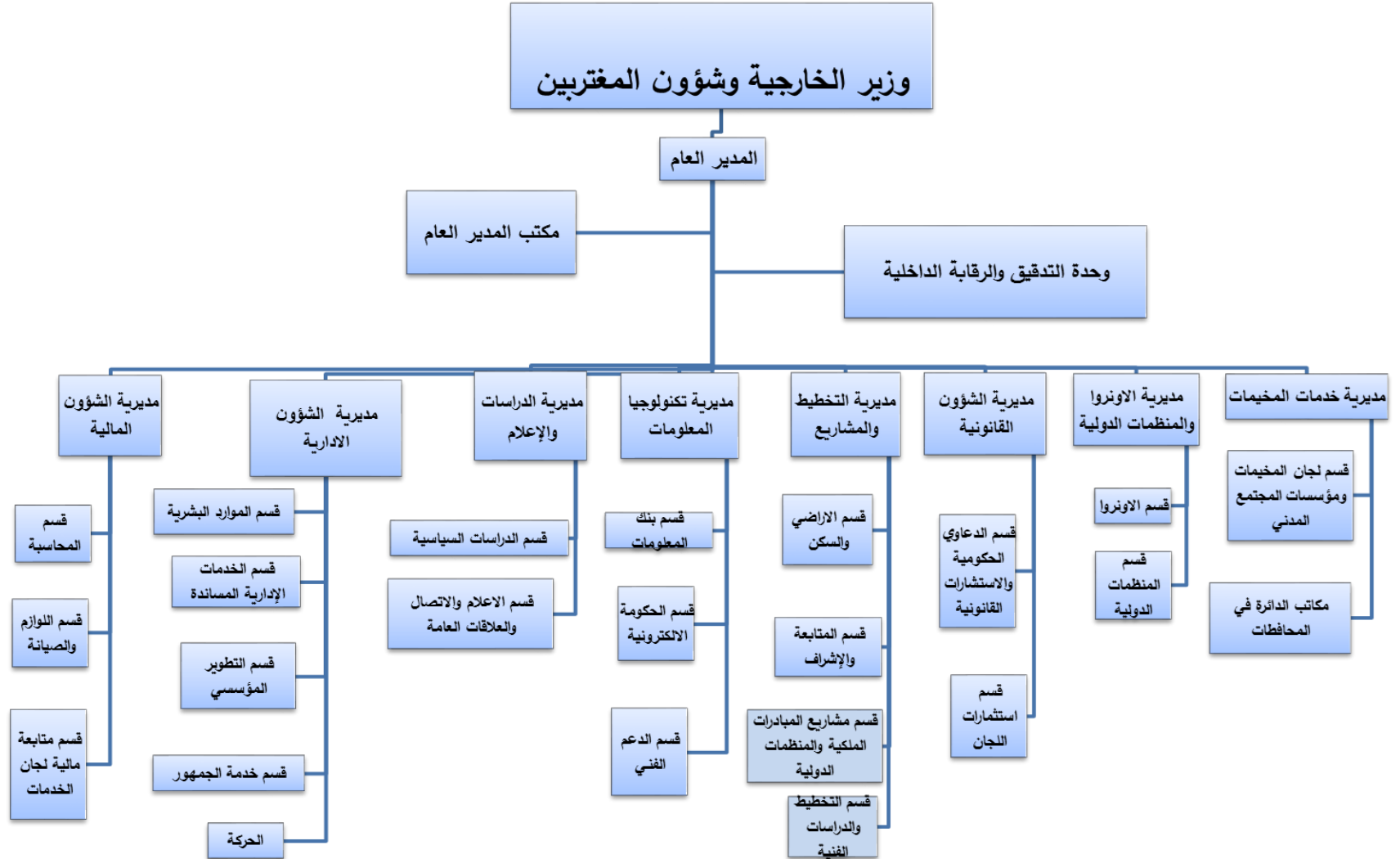
وزارة شؤون الأرض المحتلة

أنشأت هذه الوزارة عام ١٩٨٠ لتحل محل وزارة الإنشاء والتعمير والمكتب التنفيذي في رعاية شؤون اللاجئين والنازحين الفلسطينيين.

دائرة الشؤون الفلسطينية

بعد القرار الأردني بفك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية عام ١٩٨٨ تم إلغاء وزارة شؤون الأرض المحتلة، لتحل محلها دائرة الشؤون الفلسطينية التي تتولى لغاية الآن الرعاية والإشراف على شؤون اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن.

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



ملخص تنفيذي

تسعى دائرة الشؤون الفلسطينية إلى أن تصبح مصدر إلهام وقصة نجاح في الأداء المتميز المبني على التخطيط الإستراتيجي السليم بهدف تحقيق الهدف الرئيسي من انشائها وهو تقديم أفضل الخدمات لتحسين مستوى المعيشة لقاطني المخيمات، وبناء شراكة فاعلة مع كافة الأطراف المعنية بتحسين اوضاع المخيمات. تماشياً مع الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية التي تتضمن في أولوياتها الإرتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة لمتلقيها إلى مستوى الممارسات الدولية الفضلى لذا قامت دائرة الشؤون الفلسطينية بإعداد هذه الإستراتيجية متطلعة إلى مواجهة كافة التحديات والبناء على ما تم إنجازه عبر السنوات الماضية.

ولغايات تحديد الأهداف الإستراتيجية للأعوام القادمة فإن الخطوات الرئيسية التي تم اتباعها في إعداد الخطة الاستراتيجية (٢٠١٦ - ٢٠١٨) قد تضمنت تحليل البيئة الداخلية والخارجية، مراجعة القوانين والأنظمة ذات العلاقة، مراجعة الرؤية والرسالة ومنظومة القيم الجوهرية والأهداف الإستراتيجية للأعوام ٢٠١٣ - ٢٠١٥ لدائرة الشؤون الفلسطينية بالإضافة إلى عقد جلسات عصف ذهني مع كافة الأطراف ذات العلاقة، أخذين بعين الإعتبار تبسيط الإجراءات الإدارية والإطلاع على تجارب الآخرين ووضع مقارنات نوعية لذلك، ووضع مؤشرات وأهداف واضحة للدائرة للمرحلة القادمة وبيان الإنجازات الفعلية للدائرة للسنوات السابقة ونسب التغيرات التي طرأت.

وعليه فقد تم استنباط الأهداف الإستراتيجية على أساس ستة محاور أساسية، هي:

- ❖ محور خدمات اللاجئين (خاصة ابناء المخيمات)
- ❖ محور التمويل و المنظمات الدولية.
- ❖ محور العمليات التي تقدمها الدائرة.
- ❖ محور الموارد البشرية.
- ❖ محور وكالة الغوث الدولية
- ❖ محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية

الغاية من وثيقة الخطة الإستراتيجية:-

تهدف هذه الخطة الإستراتيجية لدائرة الشؤون الفلسطينية للأعوام (٢٠١٦ - ٢٠١٨) إلى بناء شراكة فاعلة ما بين الدائرة والمعنيين برفع مستوى أدائها من موظفين ومواطنين ومؤسسات رسمية وإعلامية ومؤسسات مجتمع مدني وجهات مانحة، بالإضافة إلى المشاركة في تنفيذ سياسات وخطط الدولة التي من شأنها تحسين الأوضاع المعيشية للمواطنين وبذلك ستسعى الدائرة إلى تنفيذ هذه السياسات بالتعاون مع الشركاء المعنيين.

منهجية إعداد الخطة

تقوم الدائرة باتباع منهجية مبنية على الطموح المستقبلي بأن تصبح دائرة متميزة في خدماتها وتحقيق الرضا عن تكاملية أعمالها وطموحاتها مع الأخذ بعين الاعتبار الواقع الحالي ومقدراتها والبناء عليها بشكلٍ خلاق يعتمد على ترشيد الكلف المالية والزمنية ومواجهة التحديات التي ترتبط بمكونات العمل العام وتمكين كل فرد في الدائرة من الشعور بالرضا الوظيفي من خلال مشاركة الموظفين بالفكر والتعبير والتغيير ضمن اللوائح ومنهجيات العمل الحكومي وقدرات الدائرة .

منهجية إعداد الإستراتيجية:

- ١- يقوم المدير العام بتشكيل فريق عمل لإعداد الإستراتيجية
- ٢- يقوم فريق العمل بما يلي:
 - ١- مراجعة الخطة الإستراتيجية الحالية للدائرة (رؤيا , رسالة , قيم , أهداف استراتيجية)
 - ٢- الإطلاع على رؤى ورسائل وقيم مؤسسات شبيهة ومقارنتها مع رؤية ورسالة وقيم الدائرة الحالية
 - ٣- عقد اجتماعات مع كافة الأطراف ذات العلاقة لمناقشة الرؤيا والرسالة والقيم المؤسسية الحالية
 - ٤- تحليل البيئة الداخلية والخارجية للدائرة (SWOT Analysis)
 - ٥- تحديد الأهداف الوطنية التي تساهم الدائرة في تحقيقها
 - ٦- عقد حلقات العصف الذهني لغايات صياغة الرؤيا والرسالة وتحديد القيم المؤسسية والأهداف الإستراتيجية
 - ٧- عرض نتائج العصف الذهني على كافة أصحاب العلاقة المعنيين (موظفين وشركاء) وأخذ ملاحظاتهم عليها.
 - ٨- تعديل الإستراتيجية بناء على ملاحظات الشركاء الموظفين
 - ٩- اعتماد الإستراتيجية حسب الأصول.

المراجعة والتقييم:

يهدف تحقيق وتنفيذ أهداف الخطة الإستراتيجية تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بقياس مستوى الانجاز المتحقق ، من خلال المراجعة الدورية للخطة وتطويرها وتعديلها إذا لزم الأمر وعليه، فقد قامت الدائرة بوضع عددا من مؤشرات الأداء الرئيسية، والتي سوف تستخدم لتقييم مستوى الانجاز المتحقق وقد حددت الدائرة مؤشرات قياس لأهداف الخطة الإستراتيجية بشكل واضح ودقيق.

أ- قامت الدائرة أيضاً بتصميم عدة استبيانات:-

- استبيان لدراسة البيئة الداخلية والبناء على معطيات نتائج الاستبيان.
- استبيان رأي شركاء الدائرة الخارجيين.

رؤيا الدائرة

دائرة حكومية تقدم الخدمات بكفاءة وجودة مميزة تلبي احتياجات مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في المخيمات.

رسالة الدائرة

تقديم خدمات ذات نوعية وديمومة لمجتمع اللاجئين خاصة في المخيمات وفق تخطيط أمثل لاستثمار الموارد المتاحة من خلال بناء شراكات فاعلة محلية و دولية و تسهيل عمل الشريك الاستراتيجي وكالة الغوث الدولية و متابعة القضية الفلسطينية

القيم المؤسسية للدائرة

- تتبنى دائرة الشؤون الفلسطينية مجموعةً من القيم الجوهرية المؤسسية التي تحكم مسار عملها وعلاقاتها الداخلية والخارجية، متمثلة بـ:
- ❖ الشفافية والعدالة.
 - ❖ روح الفريق الواحد.
 - ❖ ثقافة المؤسسة والعمل المؤسسي.
 - ❖ المبادرة والابداع

مهام ومسؤوليات الدائرة

- ❖ الإشراف على شؤون اللاجئين والنازحين وإدارة شؤون المخيمات.
- ❖ الإشراف على أنشطة وبرامج وكالة الغوث الدولية.
- ❖ متابعة ودراسة وتحليل الأمور المتعلقة بالقضية الفلسطينية.
- ❖ متابعة القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً.
- ❖ تعزيز الشراكة مع الجهات الدولية المانحة.

التشريعات النازمة لعمل دائرة الشؤون الفلسطينية

القوانين	الانظمة	التعليمات
قانون الموازنة العامة	النظام المالي رقم (٣) لسنة ١٩٩٤ وتعديلاته	تعليمات منح المكافآت المالية
قانون الضمان الاجتماعي	نظام الإنتقال والسفر	
قانون التقاعد المدني	نظام الخدمة المدنية رقم ٨٢ لسنة ٢٠١٣ وتعديلاته	
	نظام التأمين الصحي	
	نظام جدول تشكيلات الوظائف الحكومية	
	نظام الاشغال الحكومية فيما يتعلق بالعقارات الانشائية	
	نظام اللوازم رقم (٣٢) لسنة و تعديلاته و قانون الموازنة العامة للدولة الأردنيه ١٩٩٣	

أهم شركاء الدائرة

وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين الـ UNRWA تعتبر الشريك الإستراتيجي للدائرة بالإضافة إلى عدد من الشركاء ويتمثلون بـ :-

الجهات المحلية :-

- مؤسسات الدولة الأخرى.
- لجان الخدمات والهيئات الإستشارية في المخيمات.
- مؤسسات المجتمع المدني.

الجهات الدولية:-

- الوكالة السويسرية للإنماء و التعاون الدولي (SDC)
- الحكومة الإيطالية.
- الحكومة النرويجية (FAFO).
- الإتحاد الأوروبي. (EU)
- الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (JICA).
- الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)
- بنك التنمية الألماني (KFW)

تحليل البيئة التي تعمل بها الدائرة

نتيجةً لجلسات عصف ذهني مبني على الحقائق والأرقام والمقارنات النوعية، تم استخلاص النقاط الرئيسية التالية كأكثر العوامل بروزاً وتأثيراً، يتعين الأخذ بها أثناء عملية التخطيط الإستراتيجي للدائرة، بهدف الإرتقاء بها الى مستويات من التخطيط السليم:

نقاط الضعف	نقاط القوة	البيئة الداخلية
<ol style="list-style-type: none"> ١. ضعف آليات المراقبة والمتابعة لعدم توفر الإمكانيات المادية اللازمة ٢. نظام الاتصالات والإعلام بحاجة إلى تطوير. ٣. عدم كفاية المخصصات المالية للدائرة لتنفيذ سياساتها داخل المخيمات ٤. عدم وجود خطة للتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني. ٥. عدم كفاية الكادر الوظيفي المؤهل بسبب ضعف نظام استقطاب الخبرات ذات الكفاءة لقلّة الحوافز المادية ٦. ضعف انفاذ تعليمات الدائرة ٧. عدم وجود ضابطة عدلية للدائرة 	<ol style="list-style-type: none"> ١. إصرار الإدارة على دعم وتشجيع عملية التطوير والتحديث. ٢. الاستفادة من البرامج الدولية في مجال تطوير الدائرة ودعم المجتمع المحلي في المخيمات. ٣. الشراكة الاستراتيجية ما بين الدائرة والأونروا. ٤. وجود اشخاص ذوي كفاءة وخبرة في التعامل مع شؤون المخيمات بشكل مؤسسي ومهني. ٥. قرب المخيمات من المدن الرئيسية. ٦. توفر الدراسات والتقارير الموثوقة الخاصة بالقضية الفلسطينية. ٧. تأهيل وتفعيل دور أعضاء اللجان في المخيمات ليصبحوا أطراف فاعلة ومساعدة للدائرة. ٨. توافر قاعدة بيانات شاملة عن اللاجئين. ٩. استمرارية عمل الدائرة والجهات المانحة على عدة مشاريع مختلفة ولمراحل متتابعة ولسنوات. ١٠. وجود بنية تحتية جيدة في المخيمات يمكن الافادة منها لأية مشاريع مستقبلية. ١١. التوجه نحو نظام الربط الالكتروني في الدائرة. ١٢. وجود خطة لإدارة المخاطر. ١٣. ازدياد الدخل الذاتي للجان الخدمات نتيجة زيادة الاستثمارات 	نقاط القوة والضعف في الدائرة
التحديات التي تواجه الدائرة وتشكل تحدي أمام تطورها	الفرص المتاحة للدائرة لاستغلالها من أجل تحسين أدائها	البيئة الخارجية

<p>١. عدم مواكبه مستوى خدمات الأونروا /الشريك الاستراتيجي للدائرة مع تزايد الاحتياجات.</p> <p>٢. سياسات الولايات المتحدة تجاه الاونروا وتقليص الدعم المالي</p> <p>٣. زيادة الأعباء المالية على الحكومة الأردنية نتيجة الاحتياجات المتزايدة للمخيمات</p> <p>٤. عدم الاستقرار في دول الجوار وتبعات اللجوء</p> <p>٥. عدم زيادة المخصصات الحكومية للجان الخدمات</p> <p>٦. الفقر والبطالة</p> <p>٧. زيادة عدد سكان المخيمات (الاكتظاظ السكاني)</p> <p>٨. ضعف الاونروا في عملية جمع النفايات الصلبة</p> <p>٩. فيضانات الصرف الصحي</p>	<p>١. الامن والاستقرار السياسي في الاردن</p> <p>٢. الموقف الرسمي الداعم للقضية الفلسطينية خاصة حق اللاجئين بالعودة والتعويض.</p> <p>٣. الدعم والتعاون المثمر من المؤسسات والوزارات الحكومية الأخرى لإنجاز وتكاملية العمل والمبادرات الملكية.</p> <p>٤. وجود عدد كبير من مؤسسات المجتمع المدني الفاعلة في المخيمات.</p> <p>٥. الرغبة القوية للمانحين لدعم مشاريع الدائرة لخدمة اللاجئين ولثقتهم القوية بجدية وجودة العمل المنفذ</p> <p>٦. جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية</p> <p>٧. وجود مانحين مثل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي ساهم في تطبيق الحكومة الالكترونية</p>	<p>الفرص والتهديدات التي تتعرض لها الدائرة</p>
---	--	--

التحديات الاستراتيجية التي تواجه الدائرة

تواجه الدائرة مجموعةً من التحديات الاستراتيجية والتي يتوجب معالجتها لتجنب الآثار السلبية التي قد تنشأ عنها، والاستفادة من النتائج الإيجابية في حال تمت مواجهتها والتغلب عليها، والتي تتلخص في:-

١. عدم مواكبة خدمات وكالة الغوث الدولية نتيجة محدودية مواردها وعجز موازاناتها عن مواكبة المتطلبات المتزايدة على الخدمات نتيجة النمو في أعداد اللاجئين، الأمر الذي يترتب عليه ضغط على الحكومة الأردنية لتعويض هذا النقص في الخدمات.
٢. رضا متلقي الخدمة، في ظل محدودية الموارد المالية المتاحة .
٣. رضا الموظفين وتحسين قدراتهم ومستوى ادائهم، في ظل محدودية الموازنات المخصصة
٤. بناء الدائرة لتصبح مؤسسةً معرفيةً، ما يستوجب السعي للاستفادة من التجارب وأفضل الممارسات المعمول بها وتطبيقها.
٥. ضعف منهجية تقييم أداء عمليات الدائرة، مما يحد من :
 - ❖ انجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية .
 - ❖ رسم خرائط تدفق العمليات الحالية.
 - ❖ تطوير أداء العمليات من حيث النوع، السرعة، والمخرجات .

نموذج ربط أهداف دائرة الشؤون الفلسطينية بالأهداف الوطنية

#	الهدف الوطني	الهدف الاستراتيجي	الهدف المؤسسي	المشروع/البرنامج	مؤشرات الاداء
١	تطوير الحكومة الالكترونية	<p>(الهدف الأول) تقديم افضل الخدمات وفق اداء مؤسسي فاعل وداعم للشريك الاستراتيجي للدائرة (الأونروا)</p> <p>وصول الخدمات المقدمة من الدائرة للمستوى الأمثل كما ونوعاً (النظافة و البيئة / تكاملية العمل مع وكالة الغوث)</p>	الهدف الاول	الحكومة الالكترونية	عدد برامج الحكومة الالكترونية التي تم تطبيقها
			تطوير البنى التحتية والتقنية لرفع مستوى الاداء المؤسسي في الدائرة.		نسبة العمليات التي تمت اتمنتها
	تطوير الخدمات الحكومية بما يلبي طموحات المواطن الاردني (بيئة، صحة، بنية تحتية)		الهدف الثاني	مشاريع المبادرات الملكية	عدد المشاريع الملكية التي تم تنفيذها
					مشروع تاهيل مساكن الفقراء
			مشاريع البنية التحتية (طرق، تصريف مياه الامطار)	مشاريع البنية التحتية التي يتم تنفيذها (طرق، شبكات تصريف مياه الامطار)	
				تسهيل ومتابعة برامج ومشاريع الاونروا	عدد الخدمات والاجراءات التي تسهل عمل الاونروا والتي تقدمها الدائرة
			خدمات أخرى (استقدام , مساعدات , أمور تنظيمية ...)	عدد الخدمات التي تقدمها الدائرة ومستواها	
			مشاريع استثمارية مدرة للدخل	عدد المشاريع المدرة للدخل و التي يتم تنفيذها نسبة ايراد الاستثمار المتوقع ومن الدخل الذاتي	

الخطة الإستراتيجية ٢٠١٦ - ٢٠١٨

#	الهدف الوطني	الهدف الاستراتيجي	الهدف المؤسسي	المشروع/البرنامج	مؤشرات الاداء
			الهدف الثالث	رفع قدرات موظفي الدائرة	- عدد الدورات والورشات التدريبية للموظفين - قيمة المخصصات المالية المرصودة للتدريب
			الإرتقاء بقدرات العاملين في الدائرة ليصبح العمل مؤسسيا وقادرا على تحقيق مستوى أفضل من الخدمات.	رفع قدرات لجان الخدمات و الهيئات الاستشارية	عدد الدورات والورشات التدريبية للجان
			الهدف الرابع	التقارير و الدوريات المتعلقة بالقضية الفلسطينية	زيادة عدد الدراسات و الابحاث التي تتم حول القضية الفلسطينية و احوال اللاجئين و الإنتهاكات الإسرائيلية لتصبح الدائرة المرجعية الرئيسية لذلك
٢	الاسهام في حماية المصالح الوطنية الاردنيه العليا فيما يتعلق بالقضية الفلسطينية	(الهدف الثاني) التوسع في متابعة القضية الفلسطينية .	التوسع بالدراسات و الأبحاث المتعلقة بالقضية الفلسطينية و احوال اللاجئين.		
			الهدف الخامس		
٣	ايجاد بيئة محفزة لمساهمة اكثر فاعلية للقطاعات الحكومية و الخاصة و التطوعية و الجهات الممولة	(الهدف الثالث) شراكة فاعلة مع الجهات الداعمة للدائرة	استدامة وتعزيز العلاقات الثنائية مع شركاء الدائرة و استقطاب جهات داعمة جديدة للدائرة	- مشاريع الوكالة الالمانية GIZ - مشاريع الوكالة السويسرية SDC - مشاريع الوكالة اليابانية JICA - مشاريع الوكالة النرويجية FAFO	- رفع عدد المنظمات الدولية العاملة مع الدائرة لأكثر من ثلاثة - قياس مستوى الخدمات و الإجراءات التي تقدمها الدائرة لتحقيق رضى الشركاء - عدد المشاريع التي يتم تنفيذها بدعم من المنظمات الدولية

