



الخطة الاستراتيجية للاعوام ٢٠١٩-٢٠٢١



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية

الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



حضرة صاحب السمو الملكي

الامير الحسين بن عبد الله

ولي العهد المعظم

| # | الموضوع | الصفحة |
|----|--|--------|
| ١. | نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية | ٤ |
| ٢. | الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية | ٧ |
| ٣. | مقدمة وتلخيص | ٨ |
| ٤. | التشريعات الناظمة لعمل الدائرة | ٩ |
| ٥. | الرؤيا والرسالة والقيم المؤسسية | ١٢ |
| ٦. | تحليل البيئة الداخلية والخارجية | ١٣ |
| ٧. | مصفوفة ربط الأهداف الاستراتيجية والاهداف الوطنية | ١٥ |
| ٨. | اهم شركاء الدائرة | ١٦ |
| ٩. | بطاقة الأداء المتوازن | ١٧ |

نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية

تأسست دائرة الشؤون الفلسطينية بعد القرار الأردني بفك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية عام ١٩٨٨ حيث تم إلغاء وزارة شؤون الأرض المحتلة، لتحل محلها دائرة الشؤون الفلسطينية التي تتولى لغاية الآن الرعاية والإشراف على شؤون اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن. حيث قرر مجلس الوزراء الأردني في جلسته المنعقدة بتاريخ ١٧/٩/١٩٨٨ الموافقة على (تعليمات ومهام دائرة الشؤون الفلسطينية لسنة ١٩٨٨) والذي تضمن المهام والصلاحيات التالية:

١. رصد ودراسة وتحليل الأمور المتعلقة بالشؤون الفلسطينية في داخل الأرض الفلسطينية وخارجها
 ٢. متابعة الشؤون الفلسطينية عربيا واسلاميا ودوليا
 ٣. المشاركة في اعمال اللجنة الأردنية الفلسطينية المشتركة في مجال دعم صمود أبناء الأرض الفلسطينية المحتلة
 ٤. تنظيم الاتصالات التي تتطلبها اعمال وكالة الغوث الدولية وتنسيقها مع الوزارات والدوائر الحكومية
 ٥. التنسيق مع وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في تقديم الخدمات العامة وفقا للاتفاقية المبرمة بين الحكومة والوكالة بهذا الخصوص
 ٦. القيام بزيارات لمؤسسات وكالة الغوث الدولية في المملكة ومتابعة شؤون تلك المؤسسات
 ٧. الاشراف على شؤون اللاجئين والنازحين ومعالجة قضاياهم وإدارة شؤون المخيمات في محافظات المملكة بالتنسيق مع الوزارات والدوائر الأخرى
 ٨. دراسة قضايا ابناء الأرض الفلسطينية المحتلة ذات العلاقة بالدوائر الحكومية والمؤسسات العامة والأهلية والتنسيق مع الأجهزة المختصة لمعالجتها
 ٩. التنسيق مع الوزارات والدوائر المختصة في تنظيم عملية انتقال الأشخاص عبر الجسور والمساهمة في حل القضايا التي تنشأ خلال مدة زيارة الأرض الفلسطينية المحتلة للمملكة او الإقامة فيها او السفر عبرها للخارج
- وبتوجيهات ملكية متعاقبة أنشأت الدولة الأردنية العديد من الأجهزة الرسمية لإدارة شؤون مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن، جاءت دائرة الشؤون الفلسطينية وريثة لها السنوات منذ حدوث نكبة فلسطين عام ١٩٤٨ وهي: -

وزارة شؤون اللاجئين

والتي أنشأت عام ١٩٤٩ وذلك بتوجيهات من جلالة المغفور له الملك عبد الله الأول من أجل تقديم الرعاية والاهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أُجبروا 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 والاهتمام 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 لإغاثة النازحين

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.

اللجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة

تشكلت هذه اللجنة بعد عام ١٩٦٧ لمعالجة شؤون الضفة الغربية المحتلة

المكتب التنفيذي لشؤون الأرض المحتلة

والذي أنشأ عام ١٩٧٢ كجهاز سكرتارية للجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة وأُحِقَّ بمجلس الوزراء.

وزارة شؤون الأرض المحتلة

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

ففي 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

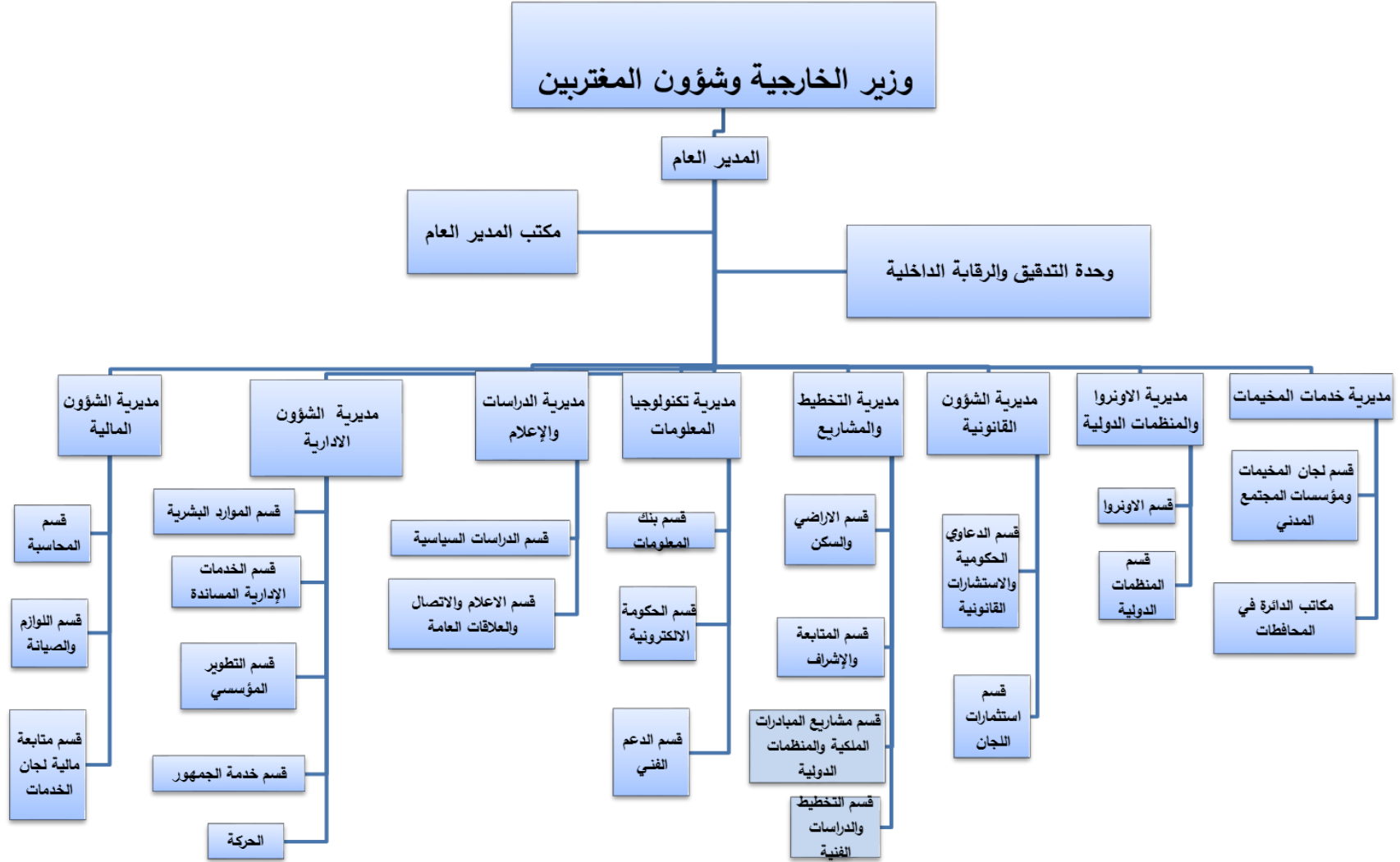
ب- مخيمات النازحين واللاجئين في المرحلة الثانية وعددها ثمانية مخيمات وأُنشأت بعد عام ١٩٦٧م، وهي :

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 بان وكالة الغوث تقوم بتقديم خدمات التعليم والصحة والإغاثة كأي مخيم آخر وتتعامل الحكومة مع هذه المخيمات لا فرق بينها وبين المخيمات الأخرى.

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



ملخص تنفيذي

تسعى دائرة الشؤون الفلسطينية نحو تعزيز ثقافة التميز، والحاكمية الرشيدة، واستدامة التطوير والتحسين وفق أفضل الممارسات في القطاع الحكومي لتفعيل دورها وغايتها المنشودة في الاسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقاً للموارد المتاحة، كما وتحرص الدائرة على استمرارية نهج التخطيط الاستراتيجي لمواكبه المستجدات ومواجهة التحديات و استغلال كافة الفرص المتاحة بشكل ينسجم مع الأهداف الوطنية التي جاءت في ميثاق (الأردن / رؤية ٢٠٢٥) والمنبثقة من رؤيا حضرة الجلالة الهاشمية وكان لاشتراك الدائرة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية أكبر الأثر في نشر ثقافة التميز ورفع قدرات موظفي الدائرة بحيث تعتبر هذه الاستراتيجية ولأول مرة مجهود عمل مشترك لموظفي الدائرة دون الحاجة الى خبراء خارجيين حيث قامت الدائرة باشتراك مجموعة من الموظفين في دورات مختصة بالتخطيط الاستراتيجي وكيفية اعداد الخطط التشغيلية ووضع مؤشرات الأداء شكل منهم فريق أساسي لإعداد الاستراتيجية إضافة الى لجنة التخطيط الرئيسية في الدائرة

ومن هنا فقد قامت الدائرة باعداد الخطة الاستراتيجية للاعوام ٢٠١٩-٢٠٢١ وفقاً لمنهجيات

- ١- منهجية تحليل البيئة الخارجية والداخلية
- ٢- منهجية تحليل أصحاب العلاقة المعنيين
- ٣- منهجية مراجعة وتحديث الاستراتيجية
- ٤- منهجية اعداد الخطط التشغيلي

وعليه فقد تم استنباط الأهداف الاستراتيجية على أساس سبع محاور أساسية، هي:

- ١- محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية
- ٢- محور وكالة الغوث الدولية
- ٣- محور خدمات اللاجئين
- ٤- محور الشراكات والمنظمات الدولية.
- ٥- محور الموارد البشرية.
- ٦- محور الموارد المالية
- ٧- محور التقنية والمعرفة

التشريعات النازمة لعمل دائرة الشؤون الفلسطينية

| رقم | اسم القانون / النظام | رقمه | سنة إصداره |
|----------|---|--------|----------------------------|
| القوانين | | | |
| ١ | القانون المدني | ٤٣ | ١٩٧٦ |
| ٢ | قانون رسوم طوابع الواردات | ٢٠ | ٢٠٠١ |
| ٣ | قانون العمل | ٨ | سنة ١٩٩٦ وتعديلاته |
| ٤ | قانون الضمان الاجتماعي | ١ | ٢٠١٤ |
| ٥ | قانون الأشغال العامة | ٤ | ٢٠١٧ |
| ٦ | قانون التقاعد المدني | ٣٤ | ١٩٥٩ |
| ٧ | قانون الموازنة العامة | - | سنوي |
| ٨ | قانون ضريبة الدخل ٢٠١٤ | ٣٤ | ٢٠١٤ |
| ٩ | قانون إدارة قضايا الدولة | ٢٨ | ٢٠١٧ |
| ١٠ | قانون الاستملاك وتعديلاته | ١٢ | ١٩٩٧ |
| ١١ | قانون المالكين والمستأجرين | ١١ | لعام ١٩٩٤ والمعدل حتى ٢٠١٣ |
| ١٢ | قانون معدل القانون أصول المحاكمات المدنية | ٣١ | ٢٠١٧ |
| ١٣ | قانون ضمان حق الحصول على المعلومة | ٤٧ | ٢٠٠٧ |
| ١٤ | قانون المعاملات الالكترونية | رقم ١٥ | ٢٠١٥ |
| ١٥ | قانون الجرائم الالكترونية | رقم ٢٧ | ٢٠١٥ |
| ١٦ | قانون الاعلام المرئي والمسموع | رقم ٢٦ | ٢٠١٥ |
| الانظمة | | | |
| ١ | نظام الاشغال الحكومية وتعديلاته | ٧١ | ١٩٨٦ |
| ٢ | نظام الخدمة المدنية وتعديلاته | ٨٢ | ٢٠١٧ |

| | | | |
|---|---------------|--|----|
| ١٩٩٣ | ٣٢ | نظام اللوازم وتعديلاته | ٣ |
| لسنة ١٩٩٤ وتعديلاته حتى ٢٠٠٥/١/٣١ | ٣ | النظام المالي | ٤ |
| ٢٠٠٣ | ٩ | نظام الكفالات للموظفين | ٥ |
| ٢٠٠٤ | ٨٣ | نظام التأمين الصحي المدني وتعديلاته | ٦ |
| سنوي | - | نظام تشكيلات الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية | ٧ |
| التعليمات | | | |
| ١٩٨٨ | | تعليمات وصلاحيات دائرة الشؤون الفلسطينية | ١ |
| ٢٠١٨ | ٩٩٢٦/١/١٠ | تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة عيد ميلاد جلالة الملك | ٢ |
| ٢٠١٧ | ٢٣٣٩/١/١٠ | تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة شهر رمضان | ٣ |
| ٢٠١٨ | ١١٤٢٥/١ت | تعليمات المكرمة الملكية السامية لتوزيع التمور | ٤ |
| ٢٠١٧ | ٣٦٢٥/١١/٢ | تعليمات مديرية الشؤون الإدارية /التدريب (تعميم) | ٥ |
| ٢٠١٢ | | تعليمات البناء والسكن في المخيمات | ٦ |
| ١٩٨٦ | ٧١ | تعليمات العطاءات الحكومية | ٧ |
| ٢٠١٨ | ١ | التعليمات الخاصة بتشكيل لجان خدمات المخيمات في المملكة لعام ٢٠١٨ | ٨ |
| ٢٠١٨ | - | تعليمات منح الحوافز والمكافئات | ٩ |
| | | تعليمات الزيارات الى المخيمات | ١٠ |
| الاسس والمعايير والاتفاقيات والتنظيمات | | | |
| ٢٠٠٨ | ٢٠٢٥٢/١/١١/١١ | السياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات | ١ |
| ٢٠١٧ | ٩٨١/١/٣٢ | معايير رحلة المستخدم للخدمات الالكترونية | ٢ |
| ٢٠١٧ | ٦١٧٨/٩/٧ | أسس توزيع مقاعد المكرمة الملكية السامية في الجامعات الأردنية الرسمية لأبناء المخيمات | ٣ |
| ٢٠١٣ | - | عقد المقاوله الموحد / فيديك (الطبعة الثانية المعدلة) | ٤ |
| ١٩٨٩ | ٢١ | كودات البناء الوطني الاردني | ٥ |

| | | | |
|--------------------|-------------|---|----|
| ١٩٩٦ | ---- | المواصفات العامة للمباني / الطبعة الثانية | ٦ |
| ٢٠١٤ / قيد التعديل | - | التنظيم الإداري للهيئات الاستشارية | ٧ |
| ١٩٧١ | ٦٨ | الاتفاقيات والتفاهات المبرمة بين حكومة المملكة والمنظمات الدولية العاملة في المملكة وفي الأساس "قانون التخطيط | ٨ |
| ١٩٥١ | - | الاتفاقية الموقعة بين الأردن وبين وكالة الأونروا متضمنة التسهيلات والحصانات اللازمة لإنجاح عمل الوكالة | ٩ |
| ٢٠١٧/٥/١ | ٣٢٥٤/٧/١/١٠ | مذكرة تفاهم بين مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني ودائرة الشؤون الفلسطينية | ١٠ |

رؤيا الدائرة

إدارة متميزة لتقديم أفضل ما يمكن لخدمة اللاجئين الفلسطينيين في الاردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

رسالة الدائرة

الاسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة

القيم المؤسسية للدائرة

- تتبنى دائرة الشؤون الفلسطينية مجموعة من القيم الجوهرية المؤسسية التي تحكم مسار عملها وعلاقاتها الداخلية والخارجية، متمثلة بـ:
- ▶ احترام كرامة الإنسان.
 - ▶ العمل بروح الفريق الواحد.
 - ▶ المسؤولية المجتمعية.
 - ▶ المساءلة والشفافية.
 - ▶ المبادرة والإبداع.

تحليل البيئة التي تعمل بها الدائرة

| نقاط الضعف | نقاط القوة |
|---|---|
| <p>١. عدم كفاية المخصصات المالية للدائرة لتنفيذ سياساتها داخل المخيمات</p> <p>٢. عدم تفعيل الليات قياس الالتزام بالقيم</p> <p>٣. عدم كفاية الكادر الوظيفي المؤهل بسبب ضعف نظام استقطاب الخبرات ذات الكفاءة لقلّة الحوافز المادية</p> <p>٤. تدني درجة رضا الموظفين في ظل محدودية الموازنات المخصصة</p> <p>٥. نقص في مهارات الاتصال</p> | <p>١. وجود خطة لإدارة المخاطر.</p> <p>٢. لا مركزية في صنع القرار من خلال تفويض الصلاحيات</p> <p>٣. وجود فرق تعمل بنشراكة داخل الدائرة</p> <p>٤. وجود خطة لإدارة التغيير</p> <p>٥. خبرة الدائرة في الوصول للمنظمات الدولية والجهات المانحة</p> <p>٦. توفر الدراسات والتقارير والبيانات الخاصة بالقضية الفلسطينية.</p> <p>٧. توافر قاعدة بيانات عن اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الاردن.</p> <p>٨. دعم وتشجيع الإدارة على عملية التطوير والتحديث.</p> <p>٩. وجود كادر ذو خبره في التعامل مع قضايا اللجوء والنزوح</p> <p>١٠. لجان خدمات مؤهلة في المخيمات.</p> <p>١١. وجود مؤشرات قياس لتقييم الالتزام بالقيم</p> <p>١٢. هيكل تنظيمي مرن قابل للتغيير في الظروف المختلفة</p> <p>١٣. وجود آلية لرصد واستقطاب المبادرات الابداعية من خلال صندوق الابتكار</p> <p>١٤. ازدياد الدخل الذاتي للجان الخدمات نتيجة زيادة الاستثمارات</p> <p>١٥. التوجه نحو نظام الربط الالكتروني في الدائرة.</p> <p>١٦. توظيف نتائج تقارير تقييم جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية للخروج بمبادرات اصلاحية وتطويرية ومتابعة تنفيذها الدعم الحكومي لتطوير اداء القطاع العام</p> |

| التحديات | الفرص المتاحة |
|--|---|
| <p>١- عدم مواكبه مستوى خدمات الأونروا (تعليم، صحة، إغاثة) مع تزايد الاحتياجات وتبعاتها.</p> <p>٢- استمرار تجفيف مصادر تمويل الاونروا.</p> <p>٣- تأثير البيئة السياسية الخارجية على القضية الفلسطينية</p> <p>٤- زيادة عدد سكان المخيمات (الاكتظاظ السكاني).</p> <p>٥- الفقر والبطالة في المخيمات وتزايد ظاهرة العنف المجتمعي.</p> <p>٦- احتمالية انخفاض درجة رضا متلقي الخدمة، في ظل تضاعف الموارد المالية المتاحة لوكالة الغوث الدولية.</p> <p>٧- عدم كفاءة شبكات الصرف الصحي في بعض المخيمات</p> <p>٨- تدني الوعي نحو المسؤولية المجتمعية في المخيمات.</p> <p>٩- عدم الاستقرار في دول الجوار وتبعات اللجوء.</p> <p>١٠- عدم زيادة المخصصات الحكومية للجان الخدمات.</p> <p>١١- قلة الموارد المالية للدائرة.</p> <p>١٢- زيادة عدد القضايا المرفوعة على الدائرة بما يتعلق بأجور الاراضي وتبعاتها المالية</p> <p>١٣- الدائرة تعمل بتعليمات داخل المخيمات وليس قوانين</p> | <p>١- الامن والاستقرار السياسي في الأردن</p> <p>٢- الدعم الحكومي لاستقطاب المنح الخارجية لتمويل مشاريع التنمية الوطنية</p> <p>٣- شراكات فاعلة مع المنظمات الدولية</p> <p>٤- وجود عدد كبير من مؤسسات المجتمع المدني الفاعلة في المخيمات.</p> <p>٥- الموقف الرسمي الداعم للقضية الفلسطينية.</p> <p>٦- المبادرات الملكية والتعاون المثمر مع الوزارات والمؤسسات الحكومية.</p> <p>٧- الدعم الحكومي نحو تطبيق الحكومة الالكترونية والحكومة الذكية</p> <p>٨- وجود بنية تحتية جيدة في المخيمات يمكن الاستفادة منها لأية مشاريع مستقبلية.</p> <p>٩- قرب المخيمات من المدن الرئيسية.</p> <p>١٠- الشراكة الفاعلة ما بين الدائرة والأونروا.</p> <p>١١- وجود مبادرة تنسيقية قيد التنفيذ للتنسيق ما بين مؤسسات المجتمع المدني في المخيمات</p> |

مصفوفة ربط الأهداف الاستراتيجية والاهداف الوطنية

| الأهداف الوطنية ذات الصلة | الأهداف الاستراتيجية | مهام الدائرة |
|--|---|--|
| <p>- تحقيق المصالح الوطنية العليا تعتبر القضية الفلسطينية قضية مركزية في السياسة الخارجية الاردنية، لارتباطها الوثيق للغاية بمصالح وطنية عليا، كقضايا القدس (حيث للأردن وصاية على مقدساتها)، اللاجئين، الحدود، المياه.</p> <p>- فقرة أ، من قرار مجلس الوزراء رقم ت ١٣ / ١١٥٦٩ تاريخ ١٩/٩/١٩٨٨/ تعليمات وصلاحيات دائرة الشؤون الفلسطينية .</p> | <p>رصد وتحليل شؤون القضية الفلسطينية لإسناد الدور الأردني الداعم لها</p> | <p>رصد ودراسة وتحليل الأمور المتعلقة بالقضية الفلسطينية</p> |
| <p>- فقرة ب من قرار مجلس الوزراء المذكور اعلاه.</p> | | <p>متابعة القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً.</p> |
| <p>- الفقرتان د وه من قرار مجلس الوزراء أعلاه.</p> | <p>دعم ومتابعة أنشطة وكالة الغوث الدولية</p> | <p>التنسيق مع وكالة الغوث الدولية وفقاً للاتفاقية المبرمة مع الحكومة الأردنية.</p> |
| <p>- قرار مجلس الوزراء المذكور اعلاه فقرة ز.</p> <p>- تطوير اداء القطاع العام (الأردن ٢٠٢٥ ص ٣٨-٤٠)</p> <p>- المساهمة في استقرار الاقتصاد الكلي (الأردن ٢٠٢٥، ص ٧٣)</p> <p>- امن وادارة الموارد (الأردن ٢٠٢٥ ص ٨٢-٨٥)</p> <p>- تطوير الحكومة الالكترونية (الأردن ٢٠٢٥، ص ٤١)</p> <p>- التمويل غير الحكومي للتنمية الوطنية (الأردن ٢٠٢٥، ص ٦٧).</p> | <p>تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة والاستغلال الامثل للموارد المتاحة (بشرية، مالية، تقنية)</p> | <p>الإشراف على شؤون اللاجئين والنازحين وإدارة شؤون المخيمات.</p> |

أهم شركاء الدائرة

- الديوان الملكي العامر
- وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين
- مؤسسات الدولة المختلفة
- لجان الخدمات والهيئات الاستشارية في المخيمات.
- الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS).
- الاتحاد الأوروبي. (EU)
- الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (JICA).
- الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)
- بنك التنمية الألماني (KFW)
- الوكالة التركية للتعاون والتنسيق (TIKA)

الخطة الاستراتيجية ٢٠١٩-٢٠٢١

| البرامج والمبادرات | المستهدفات لعام ٢٠١٩ | مؤشرات الأداء / المقاييس | الرؤية والاهداف والقيم | |
|---|--|---|------------------------|---|
| إدارة متميزة لتقديم أفضل ما يمكن لخدمة اللاجئين الفلسطينيين والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية | | | | الرؤية |
| ١- تفعيل الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الإلكتروني ٢- عمل دراسات عن تطور احتياجات العملاء | تحقيق نسبة رضا - (٨٩٪) متلقي الخدمة - (٨٥٪) الشركاء - (٩٠٪) الموردین | قياس رضى متلقي الخدمة والشركاء والموردين بشكل دوري | | منظور العملاء (كيف يجب أن نبدو أمام عملائنا) |
| هندسة العمليات الداخلية بحيث تحقق رضى العملاء | ١- تنفيذ مشاريع أ- مبادرات عدد (١٤) ب- مشروع مساكن عدد (٤) ج- استثمارية عدد (١) د- بنية تحتية عدد (١٦) ٣- تقارير، دراسات وابحاث عدد (١١٦) ٤- توفير معلومات الكترونية بنسبة (٨٥٪) ٥- نشاطات للأونروا عدد (٣٦) | ١- حجم المشاريع المنفذة ٢- عدد التقارير والأبحاث المتعلقة بالقضية الفلسطينية ٣- نسبة توفر المعلومات إلكترونياً ٤- عدد الأنشطة المتعلقة بوكالة الغوث (لقاءات واجتماعات، متابعة وتسهيل معاملات) | | منظور العمليات الداخلية (لتحقيق رضا العملاء، ما هي الأعمال التي يجب أن نتميز بها) |
| ١- استغلال الطاقات المتوفرة في الدائرة للتدريب والاستفادة من المنظمات الدولية العاملة مع الدائرة لتوفير فرص التعلم والتدريب ٢- تبنى سياسات تحفيز وتمكين للعاملين ٣- اندية الإبداع | ١- دورات تدريبية عدد (٣٠) دورة بكلفة (٢٠٠٠) دينار ٢- مشاريع رفع قدرات عددها (٦) بدعم من منظمات دولية ٣- أتمت جميع العمليات بنهاية ٢٠١٩ ٤- نسبة الزيادة في عدد المعارف المحصورة ٥- عدد الحركات الادارية المستهدفة (٧٤) ٦- تحقيق نسبة الرضا الوظيفي () ٧- عدد اندية الإبداع (٥) | ١- عدد الدورات التدريبية ٢- قيمة المخصصات المالية المرصودة للتدريب ٣- مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية ٤- عدد المعارف المحصورة لنشر المعرفة ٥- حركات الاحلال والدوران الوظيفي والجوائز وكتب الشكر والترفيه الجوازي ٦- الرضا الوظيفي | | منظور التعلم والتطوير (كيف يمكن أن نحافظ على قدرتنا للتحسين والتغيير) |
| ١- تقديم مقترحات مشاريع للحكومة وللمنظمات الدولية للحصول على تمويل، وزيادة الموارد المالية ٢- تخفيض استهلاك الكهرباء والماء والمحروقات ٣- تدوير الورق | ١- زيادة الموارد المالية (١٥٪) ٢- تخفيض النفقات التشغيلية بنسبة () % ٣- شراكات ومشاريع جديدة عدد (٧) | ١- نسبة الزيادة في الموارد المالية ٢- نسبة الخفض في النفقات التشغيلية ٣- عدد الشراكات المراد استقطابها | | المنظور المالي (للنجاح مالياً كيف يجب أن نبدو أمام الممولين) |
| | | المسؤولية المجتمعية | احترام كرامة الإنسان. | القيم |
| | | المساءلة والشفافية | المبادرة والإبداع. | المؤسسية |

ملاحظة: المؤشرات التفصيلية تكون للأهداف الفرعية ضمن الخطة التنفيذية لكل مديرية وتخدم مؤشر الهدف الرئيسي في الاستراتيجية.

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------|
| <p>إدارة متميزة لتقديم أفضل ما يمكن لخدمة اللاجئين الفلسطينيين والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية</p> | | الرؤية |
| <p>تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الاردن من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة</p> | | منظور العملاء |
| <p>- تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الاردن من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة - رصد وتحليل شؤون القضية الفلسطينية لإسناد الدور الأردني الداعم لها - دعم ومتابعة أنشطة وكالة الغوث الدولية</p> | | منظور العمليات الداخلية |
| <p>تطوير الموارد البشرية والتقنية من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة</p> | | منظور التعلم والتطوير |
| <p>- الاستغلال الأمثل للموارد المالية والاصول الملموسة من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة</p> | | المنظور المالي |
| العمل بروح الفريق الواحد. | المساءلة والشفافية | القيم المؤسسية |
| المسؤولية المجتمعية | احترام كرامة الإنسان. | |
| المبادرة والابداع | | |