



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة الخارجية وشؤون المغتربين دائرة الشؤون الفلسطينية



2016 كتاب الإنجازات السنوي



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة الخارجية و شؤون المغتربين
دائرة الشؤون الفلسطينية

2016

كتاب الانجازات السنوي



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم
ملك المملكة الأردنية الهاشمية



حضرة صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين بن عبد الله الثاني
ولي العهد المعظم

الرقم	فهرس المحتويات	رقم الصفحة
١	كلمة عطفة المدير العام.	١
٢	مقدمة.	٣
٣	نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية.	٣
٤	محاور عمل الدائرة.	٤
٥	الرؤية/الرسالة/القيم المؤسسية/الأهداف الاستراتيجية.	٥
٦	الهيكل التنظيمي .	٧
٧	أولاً: متابعة تطورات القضية الفلسطينية.	٨
٨	ثانياً: الشراكة مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا).	١٢
٩	ثالثاً: التمويل والمنظمات الدولية.	١٤
١٠	رابعاً: المشاريع والخدمات.	٢٢
١١	خامساً: الخدمات التي تقدمها الدائرة.	٢٩
١٢	سادساً: العمليات التي تقوم بها الدائرة.	٣٥
	١- إدارة الموارد البشرية.	٣٥
	٢- زيارة الوفود والباحثين الى المخيمات.	٣٧
	٣- الاعلام والعلاقات العامة.	٣٩
	٤- برنامج الحكومة الالكترونية.	٣٩
	٥- الموقع الإلكتروني.	٤٠
	٦- الموارد المالية	٤١
	٧- الرقابة والتقييم	٤٢
١٣	المسؤولية المجتمعية.	٤٣
١٤	تطلعات مستقبلية.	٤٧



كلمة عطوفة المدير العام

حرصت الدولة الأردنية ومنذ استقبالها لموجة اللجوء الفلسطيني الأولى عام ١٩٤٨ على أن توفر الرعاية الكريمة للاجئين الفلسطينيين على أرضها والوقوف إلى جانب الشعب الفلسطيني والقضية الفلسطينية بكل إمكاناتها في المنابر والمحافل الإقليمية والدولية للحصول على كامل الحقوق الفلسطينية المشروعة التي أقرتها الشرعية الدولية، وانطلاقاً من هذا الحرص جاء إنشاء دائرة الشؤون الفلسطينية، التي هي مؤسسة رسمية أردنية، تتبع لمعالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين، تم إنشاؤها عام ١٩٨٨، بعد قرار فك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية لتكون امتداداً للمؤسسات الأردنية التي تم إنشاؤها منذ عام ١٩٥٠ لتوفير الرعاية وتقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين، والعمل على إدارة شؤون المخيمات الثلاثة عشر المقامة على الأراضي الأردنية.

ومن أهم مهام وواجبات دائرة الشؤون الفلسطينية، متابعة تطورات القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً، الإشراف على شؤون اللاجئين الفلسطينيين، إدارة شؤون المخيمات، إضافة إلى الإشراف على نشاطات وبرامج وكالة الغوث الدولية «الأونروا» في الأردن، وتعزيز الشراكة مع الدول المانحة والشركاء الدوليين.

وتنطلق دائرة الشؤون الفلسطينية في عملها من رؤية استراتيجية تهدف إلى تقديم أفضل الخدمات، وبكفاءة متميزة لتلبي احتياجات مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في المخيمات. سعياً لتحقيق حياة كريمة للاجئين الفلسطينيين في المخيمات، وتعزيز دورهم في الشأن العام، ودعم الشركاء المحليين والدوليين للدائرة.

وانطلاقاً من هذه الرؤية، عملت الدائرة على ترجمة رؤيتها ورسالتها بتنفيذ برامج خدمية متنوعة، ركزت على تلبية احتياجات أبناء المخيمات في مجال البنى التحتية الفيزيائية، والبنى التحتية الاجتماعية وكذلك فتح آفاق تمويلية مع الجهات الدولية المانحة، بما يضمن تحسين الأحوال المعيشية والحياة الكريمة لهم.

وقد تعززت هذه الإنجازات بمكارم ملكية سامية عديدة ومستمرة، غطت مناحي الحياة المختلفة من تعليم، صحة، مرافق اجتماعية، ودعم مباشر للأسر الفقيرة، والتي قد ساهمت بشكل فاعل في الاستجابة لكثير من الاحتياجات الأساسية.

مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية

المهندس ياسين أبو عواد

مقدمة

يستضيف الأردن ما نسبته ٤٠% من إجمالي اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى (الأونروا)، وهي أعلى نسبة مسجلة في مناطق عملياتها الخمس التي تضم بالإضافة إلى الاردن كل من سوريا، لبنان، الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث بلغ عدد اللاجئين في الاردن (٢,٢٧٥,٥٨٩) لاجيء، يقطن منهم في المخيمات حوالي (٣٦٠) الف لاجيء، ويشكلون ما نسبته ١٧,٤% من إجمالي عدد اللاجئين في الأردن، فيما بلغ عدد اللاجئين خارج المخيمات (١,٨٧٩,٥٨٣) لاجيء ويشكلون ما نسبته ٨٢,٦% من مجموع اللاجئين في الأردن.

أنشأت الدولة الأردنية بتوجيهات ملكية خلال العقود الماضية العديد من الأجهزة الرسمية لإدارة شؤون اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن، وبعد قرار فك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية عام ١٩٨٨ تم إلغاء وزارة شؤون الأرض المحتلة، وأنشأت دائرة الشؤون الفلسطينية لتتولى الاشراف والرعاية على شؤون اللاجئين والنازحين في مخيمات اللجوء في الأردن وكذلك الإشراف على أعمال وكالة الغوث الدولية الأونروا إضافة إلى متابعة تطورات القضية الفلسطينية.

نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية

تُعتبر دائرة الشؤون الفلسطينية امتداداً لمؤسسات رسمية تم إنشاؤها لخدمة اللاجئين والنازحين الفلسطينيين، إذ تم:

- عام ١٩٤٨ قام الملك المؤسس عبدالله الأول طيب الله ثراه، بإنشاء وكالة خاصة لتكون مسؤولة عن اللاجئين الفلسطينيين.
- عام ١٩٥٠، تم إنشاء وزارة اللاجئين وكانت المسؤولة عن شؤون اللاجئين الفلسطينيين.
- عام ١٩٥٠ تم الاعلان التاريخي عن الوحدة بين الضفتين وتأسيس وزارة الإنشاء والتعمير المعنية بشؤون اللاجئين الفلسطينيين.
- بعد حرب ١٩٦٧ أسست الحكومة الاردنيه، اللجنة الوزارية العليا، للتعامل مع الأمور المالية والإدارية والاجتماعية والتعليمية الخاصة بالضفة الغربية المحتلة.
- عام ١٩٧٢ تم تأسيس المكتب التنفيذي الخاص، والذي يرأسه أحد أعضاء اللجنة الوزارية العليا والذي يقوم بتعيينه رئيس الوزراء بغرض إجراء الدراسات وجمع المعلومات المتعلقة بالضفة الغربية.

- عام ١٩٨٠ تم تأسيس، وزارة شؤون الأرض المحتلة، حيث تم تكليفها بمهام السكرتير العام للجنة الوزارية العليا، وبجميع مسؤوليات وزارة الإنشاء والتعمير.
- بتاريخ ١٩٨٨/٧/٣١ أعلن المغفور له بإذن الله، الملك الحسين بن طلال، فك الارتباط مع الضفة الغربية، وترتب على ذلك عدة أمور إدارية وقانونية أفضت الى إنشاء دائرة الشؤون الفلسطينية وتم ربطها بمعالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين.

محاور عمل الدائرة

- محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية .
- محور وكالة الغوث الدولية.
- محور خدمات اللاجئين والمشاريع.
- محور التمويل والمنظمات الدولية.
- محور العمليات التي تقدمها الدائرة.
- محور الموارد البشرية.

الرؤية

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

الرسالة

تقديم خدمات ذات نوعية وديمومة لمجتمع اللاجئين، خاصة في المخيمات، وفق تخطيط أمثل لاستثمار الموارد المتاحة، من خلال بناء شراكات محلية و دولية فاعلة، وتسهيل عمل الشريك الاستراتيجي، وكالة الغوث الدولية (الأونرو)، ومتابعة القضية الفلسطينية .

القيم المؤسسية

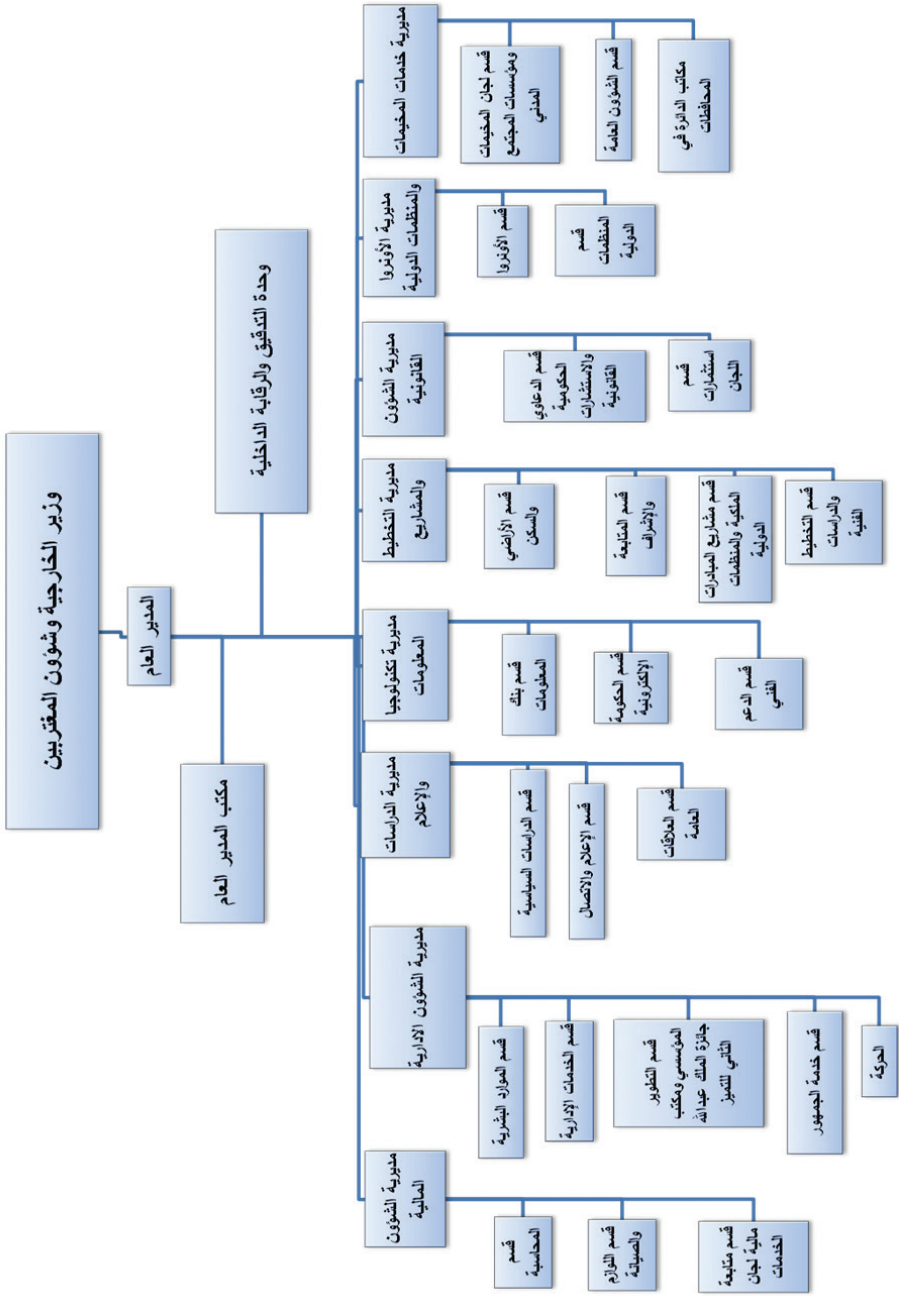
تتبنى دائرة الشؤون الفلسطينية مجموعة من القيم الجوهرية المؤسسية التي تحكم مسار عملها وعلاقاتها الداخلية والخارجية، متمثلة بـ:

- الشفافية والعدالة .
- روح الفريق الواحد .
- ثقافة المؤسسة والعمل المؤسسي .
- المبادرة والإبداع .

الأهداف الاستراتيجية

- تقديم أفضل الخدمات وفق أداء مؤسسي فاعل وداعم للشريك الاستراتيجي للدائرة (الأونروا).
- التوسع في متابعة القضية الفلسطينية .
- شراكة فاعلة مع الجهات الداعمة للدائرة .

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



أبرز إنجازات الدائرة خلال العام ٢٠١٦:

أولاً: متابعة تطورات القضية الفلسطينية

بموجب تعليمات مهام وصلاحيات دائرة الشؤون الفلسطينية الصادرة عن مجلس الوزراء عام ١٩٨٨، تقوم الدائرة بمتابعة تطورات القضية الفلسطينية، عربياً وإسلامياً ودولياً، إضافة إلى متابعة المستجدات على الساحة الفلسطينية، بما في ذلك إعداد التقارير والدراسات حول مفاوضات السلام الفلسطينية الاسرائيلية، ورصد الانتهاكات الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة، وخاصة القدس بما يشمل المقدسات الإسلامية والمسيحية فيها، وكذلك متابعة الأوضاع الإسرائيلية الداخلية ذات العلاقة، من خلال متابعة الصحف العبرية والمواقع الإلكترونية ومراكز الدراسات الإسرائيلية، الى جانب المشاركة في المؤتمرات ذات الصلة بعمل الدائرة، والتي تُعقد تحت مظلة جامعة الدول العربية، وكذلك المشاركة في المؤتمرات التي تعقدها اللجان الرسمية التي تُعنى بشؤون القدس. وأهم الأنجازات التي تدرج تحت هذا المحور:-

١- التقرير الشهري حول تطورات القضية الفلسطينية:

- استمرت الدائرة في عام ٢٠١٦ بإصدار تقريرها الشهري حول تطورات القضية الفلسطينية والذي يتضمن المستجدات السياسية للقضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً، وبما يشمل الجهود الأردنية الداعمة والمساندة للأشقاء الفلسطينيين، حيث تم إصدار (١٢) تقريراً، وتم إرسال نسخ من هذه التقارير الى دولة رئيس الوزراء، دولة رئيس مجلس الاعيان، معالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين، سعادة رئيس مجلس النواب، وعدة جهات رسمية أخرى، في الداخل والخارج، بما فيها هيئات دبلوماسية أردنية، كالسفارة الأردنية في واشنطن، الممثلة الاردنية لدى الأمم المتحدة / نيويورك، وجامعة الدول العربية. واستعرضت هذه التقارير:
- تطورات عملية السلام الفلسطينية - الإسرائيلية، وخاصة الجهود الدبلوماسية الأردنية بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين، الداعمة للأشقاء الفلسطينيين في سعيهم ونضالهم لتحقيق طموحاتهم الوطنية المشروعة على ترابهم الوطني الفلسطيني.
- الانتهاكات الاسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام ١٩٦٧، من شهداء وجرحى، أسرى ومعتقلين، اقتحام لتجمعات سكانية، حواجز عسكرية مفاجئة، إغلاقات، حصار، مصادرة وتدمير ممتلكات عامة وخاصة، اعتداءات المستوطنين، أنشطة استيطانية وتهوديديه، وبخاصة في القدس المحتلة، والانتهاكات ضد الأماكن المقدسة، وبخاصة ضد الحرم القدسي الشريف.

- شؤون اسرائيلية، والذي يعرض ترجمة لمجمل السياسات والقرارات الاسرائيلية، وخاصة ما يتعلق منها بالصراع الفلسطيني - الإسرائيلي، وعرب الداخل، وما يتعلق منها بالشأن الأردني.

٢- تقرير شهري خاص يرصد الانتهاكات الإسرائيلية في القدس المحتلة:

واصلت الدائرة في عام ٢٠١٦ اصدار تقريرها حول الانتهاكات الاسرائيلية في القدس المحتلة، وتم إصدار (١٢) تقريراً، تناولت هذه التقارير وبصورة موسعة ومعقدة، أبرز انتهاكات الاحتلال الاسرائيلي تجاه القدس المحتلة، وبخاصة تجاه مقدساتها، الإسلامية والمسيحية على السواء، كتلك السلسلة الممتدة من اقتحامات المستوطنين اليهود للحرم القدسي الشريف، وما يمارسونه فيه من انتهاكات استفزازات، بالترافق مع تضيق الاحتلال على رواده من مصليين وطلبة علم وموظفي دائرة الأوقاف الاسلامية الموكلين بسدائنته، وحتى إغلاقه أحيانا بوجههم، وكذلك اقتحامات قوات الاحتلال له ولباحاته، والانتهاكات والاعتداءات ضد المقدسين وممتلكاتهم، سواء من قبل قوات الاحتلال أو المستوطنين، بما فيه الاعتقال ضمن ظروف تفتقد للمعايير القانونية والانسانية، الى جانب سلسلة مُغلظة من الأحكام حتى لو اتصل الأمر بمواجهة بسيطة لسلطات الاحتلال، كرشق حجارة على دورية احتلالية، والأنشطة الاستيطانية والتهويدية، وهدم المنازل والمنشآت السكنية والخدمات، وغيرها من منظومة العقوبات الجماعية التي يمارسها الاحتلال بحق هذه المدينة وسكانها ومقدساتها. ويتم إرسال هذا التقرير الى الجهات المعنية.

٣- ترجمات عن مراكز الأبحاث والصحف الإسرائيلية:

تعد دائرة الشؤون الفلسطينية تقاريراً مترجمة عن اللغة العبرية والانجليزية لقضايا ذات أهمية، تتابعها من خلال مراكز الأبحاث والصحف الإسرائيلية وبخاصة ما يتعلق منها بالقضية الفلسطينية، او بعلاقات إسرائيل مع محيطها والعالم الخارجي، وفي العام ٢٠١٦ تم إصدار (٦٧) تقريراً مترجماً، بما يشمل تحليلات، دراسات، مقالات، وأوراق موقف. وتم إرسال هذه التقارير إلى الجهات المعنية، وفيما يلي عرض لعدد من هذه الترجمات :

عرض وترجمة لثلاثة من أصل ٧ فصول تضمنها كتاب صادر عن "معهد ابحاث الامن القومي الاسرائيلي"، كتلليل لظاهرة "تنظيم الدولة الاسلامية" ("داعش")، وما يمثله من تحدٍ لعدد من دول المنطقة، بما فيها الاردن.

- عرض وترجمة لتقرير منشور في صحيفة "يديعوت احرونوت"، السبت، ٢٨/٥/٢٠١٦، بعنوان:

"الأردن: سبعون عاماً من الصمود في وجه التحديات رغم شح الموارد وعظم التهديد، جولة في هذه الدولة الناجية"، أعدده مراسلها ومحللها السياسي، روعيه كايس، ضمّنه تقييماً للأوضاع في الأردن.

- عرض وترجمة لتقييم وضعه الرئيس الرابع لجهاز الموساد الإسرائيلي (١٩٦٨ - ١٩٧٣)، ميجر جنرال تسييفي زامير، بعنوان: "المخابرات في مكتب رئيس الوزراء: تغيير مقترح"، نشره "معهد أبحاث الامن القومي الاسرائيلي" في جامعة تل ابيب، ناقش فيه الدروس المستفادة من الإخفاقات في العمل المخبراتي في إسرائيل في التعامل مع رئيس الوزراء والكابينيت الأمني منذ حرب العام ١٩٧٣، وجملة مقترحات قدمها للتغلب على ذلك.
- تقرير بخصوص أبرز ردود الفعل والتحليلات الاسرائيلية الخاصة بقرار المجلس التنفيذي لليونسكو، الصادر في ١٣/١٠/٢٠١٦، والخاص بالمقدسات الاسلامية في القدس.
- عرض وترجمة لفصول عدة من كتاب بعنوان "العالم العربي على الطريق الى دولة فاشلة" صادر عن "معهد أبحاث الأمن القومي الاسرائيلي"، في جامعة تل أبيب، تموز، ٢٠١٦، أعدده الباحثان د. كوبي ميخائيل، ود. يوئيل غوجانسكي، متضمنا استعراضاً لصورة الوضع في الشرق الأوسط من زاوية ظاهرة "الدول الفاشلة"، والوقوف عند أسبابها وخصائصها في كل واحدة من الدول العربية بما فيها الأردن، وانتشار هذه الظاهرة في الإقليم، إلى جانب محاولة تقييم دلالات وتبعات هذه الظاهرة في السياق الإقليمي والدولي عموماً وفي سياق تسوية محتملة تقوم بها إسرائيل مع الفلسطينيين خصوصاً.
- عرض وترجمة لدراسة اسرائيلية موسعة بعنوان: "الدين والسياسة في القدس الشرقية" : مسح شامل للمنظمات الفلسطينية العاملة حالياً في القدس الشرقية"، عن "مركز يروشاليم للشؤون العامة والدولة" (اسرائيلي)، بقلم بنحاس عنباري، كبير الباحثين في المركز المذكور، عرض فيها القوى السياسية والاجتماعية الناشطة في المدينة المقدسة، وبخاصة ما يتصل منها بجوانب منافستها للدور والرعاية والوصاية الهاشمية على المواقع المقدسة فيها.

٤- المؤتمرات

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية عام ٢٠١٦، في عدد من المؤتمرات التي عقدت تحت مظلة جامعة الدول العربية ذات الصلة بالقضية الفلسطينية وهي:

- مؤتمر المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة، حيث شاركت الدائرة خلال عام ٢٠١٦، في أعمال الدورة (٩٦) للمؤتمر الذي عُقد في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، في ١٠-١٤ / ٧ / ٢٠١٦
- الدورة (٩٧) لمؤتمر المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة الذي عُقد في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، في ٣-٨ / ١٢ / ٢٠١٦.
- الدورة (٧٤) لمؤتمر الشؤون التربوية لأبناء فلسطين واللقاء المشترك، التي عُقدت في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، في ٢١-٢٦ / ٥ / ٢٠١٦.
- الدورة (٧٥) لمؤتمر الشؤون التربوية لأبناء فلسطين واللقاء المشترك، التي عُقدت في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، في ٥-١٠ / ١١ / ٢٠١٦.
- الدورة (٩٣) الخاصة بمؤتمر لجنة البرامج التعليمية الموجهة للطلبة في الأراضي العربية المحتلة، والتي عُقدت في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة ٤/٣٠ - ٥/٥ / ٢٠١٦
- الدورة (٩٤) الخاصة بمؤتمر لجنة البرامج التعليمية الموجهة للطلبة في الأراضي العربية المحتلة، والتي عُقدت في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، في ٢٢-٢٧ / ١٠ / ٢٠١٦

٥- اللجان الوطنية المعنية بشؤون القدس.

- شاركت الدائرة عام ٢٠١٦، في أعمال عدد من اللجان الوطنية التي تُعنى بشؤون مدينة القدس والمقدسات فيها:
- لجنة إعمار المسجد الأقصى المبارك وقبة الصخرة المشرفة.
- الصندوق الهاشمي لإعمار المسجد الأقصى وقبة الصخرة المشرفة.

٦- لجان أخرى .

- في العام ٢٠١٦، شاركت الدائرة في اللجنة الخاصة لفريق عمل (محور التنمية الاجتماعية/ تعزيز الإنتاجية ومكافحة الفقر) وذلك لغايات إعداد التصور المستقبلي للاقتصاد الأردني (الإطار المتكامل للسياسات الاقتصادية والاجتماعية في الأردن - الأردن ٢٠٢٥)
- الهيئة الوطنية لتنفيذ قرار مجلس الامن رقم (١٣٢٥) حول المرأة والأمن والسلام .

ثانياً: الشراكة مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا)

انطلاقاً من الأهداف الاستراتيجية لدائرة الشؤون الفلسطينية ومنها بناء شراكة فاعلة محلياً دولياً مع كافة الأطراف المعنية بتحسين أوضاع مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن، وتحسين الأوضاع المعيشية للاجئين والنازحين في المخيمات، ومتابعة عمل شريك الدائرة الاستراتيجي، وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، تقوم الدائرة بمهمة تيسير وتسهيل وكذلك تدقيق الأنشطة الخاصة بوكالة الغوث الدولية، من خلال المساهمة في مراجعة وثائق ودراسات وأنشطة الوكالة في مناطق عملياتها الخمس وبالذات في الأردن وبما يتلاءم مع الثوابت الأردنية فيما يخص اعمال الوكالة.

كما تقوم الدائرة بالمشاركة في الاعداد والتحضير لأعمال اللجنة الاستشارية للاونروا والتي تتمثل مهمتها في أداء المشورة للمفوض العام للاونروا في تنفيذ البرامج الوكالة وتأمين التمويل المطلوب لعملها، وتتكون اللجنة الاستشارية حالياً من ممثلي (٢٩) دولة من بينهم الدول العربية المضيفة للاجئين (الأردن، سوريا، لبنان ومصر) و(٣) أعضاء مراقبين من بينهم منظمة التحرير الفلسطينية. وتجتمع هذه اللجنة مرتين سنوياً في عمان/ الأردن، ومن الممكن عقد جلسة استثنائية غير عادية بناءً على طلب المفوض العام، أو بناءً على طلب مقدم من ثلاثة أعضاء على الأقل.

وتقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بالمشاركة في اجتماعات اللجان التالية:

- ١- اللجنة الاستشارية لوكالة الغوث الدولية، ويعتبر الأردن عضو أساس في اللجنة، حيث تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بعقد اجتماعات للتنسيق مع الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين، قبل اجتماعات اللجنة الاستشارية.
- ٢- تشارك الدائرة في اعمال اللجان الفرعية للجنة الاستشارية لوكالة الغوث الدولية واجتماعاتها، إذ أن الاردن يشغل منصب نائب رئيس اللجنة الفرعية.

وفي العام ٢٠١٦ تم عقد اللقاءات والاجتماعات التالية :-

- ١- لقاء اللجنة الاستشارية العادي في عمان - في ٣٠ و٣١ أيار ٢٠١٦ .
- ٢- لقاء اللجنة الاستشارية العادي في عمان - في ١٤ و١٥ تشرين الأول ٢٠١٦ .
- ٣- لقاء اللجنة الاستشارية الاستثنائي في عمان - في ٨ أيلول ٢٠١٦ . (يسبقها لقاءات تنسيقية مع مندوبي الدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين).

- ٤- مجموعة من لقاءات اللجان الفرعية للجنة الاستشارية للوكالة.
- ٥- مجموعة من اللقاءات مع مجموعة من الدول المانحة.
- ٦- لقاء شهري مع مدير عمليات وكالة الغوث في الأردن.

كما تعمل الدائرة على مساعدة الوكالة في تخصيص الأراضي المناسبة لإنشاء المدارس والمراكز الصحية أو استئجار المباني المناسبة لهذه الغاية في كافة محافظات المملكة، حيث يتم في الوقت الراهن السير في اجراءات تخصيص أراضٍ لهذه الغايات في منطقة السخنة/ منطقة عوجان/ منطقة الزهور في عمان/ وفي محافظة اربد أيضاً.

كما ان للدائرة مشاركة فاعلة في لجان اختيار العاملين بالوكالة. علاوة على دورها في تيسير وتسهيل عقد سلسلة من اللقاءات والاجتماعات بين اللجان المختصة من الوكالة ومستشاريها مع ذوي العلاقة من الدوائر الرسمية كالجمارك والتربية والصحة والبلديات والداخلية وغيرهم بهدف مناقشة القضايا المتعلقة بالأونروا وكذلك متابعة وتوثيق الأعمال الروتينية للأونروا مثل الإغاثات الجمركية والتعيينات وغيرها.

هذا الى جانب ما تقوم به الدائرة على صعيد متابعة تنفيذ برامج توزيع المساعدات المباشرة كل ثلاثة أشهر في اطار برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية التابع لمكتب الأونروا الإقليمي في الاردن والموجه للاجئين الفلسطينيين في كافة محافظات المملكة .



الاجتماع التنسيقي للدول العربية المضيئة للاجئين الفلسطينيين

تسهيل أعمال الوكالة في المملكة مع المؤسسات الحكومية الأخرى من خلال الدائرة لعام ٢٠١٦:

قامت الدائرة في العام ٢٠١٦، بتسهيل العديد من معاملات الوكالة ذات العلاقة والارتباط بالمؤسسات الحكومية الأخرى، حيث بلغ إجمالي هذه المعاملات (٢٢٢٢) معاملة، تنوعت في عدة مجالات ومنها : الإعفاءات الجمركية، تعيينات المعلمين وغير المعلمين في الوكالة، تسديد أثمان الكتب المدرسية، إحصائيات الكتب المدرسية للعام ٢٠١٧/٢٠١٨، تسجيل الطلاب ونقلهم إلى مدارس الوكالة وتصديق الوثائق المدرسية العائدة للطلاب من وكالة الغوث الدولية، وتسجيل أبناء المخيمات في مراكز التدريب المهني/كلية وادي السير، تدريب طلبة الجامعة في المراكز الصحية والمدارس التابعة لوكالة الغوث، معاملات ترخيص حافلات مراكز التأهيل للمعاقين في المخيمات وغيرها من المعاملات المرتبطة للوكالة مع المؤسسات الحكومية.

ثالثاً: التمويل والمنظمات الدولية

أحد أهم وأبرز الأهداف الاستراتيجية للدائرة، هو بناء شراكة فاعلة محلية ودولية مع كافة الأطراف المعنية بتحسين أوضاع مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن، وتحسين الأوضاع المعيشية للاجئين والنازحين في المخيمات، وانطلاقاً من هذا الهدف تقوم الدائرة ممثلة بمديرية الأونروا والمنظمات الدولية بالعمل على تعزيز التعاون مع المنظمات والمؤسسات الدولية، ومتابعة أنشطة وأعمال المنظمات والمؤسسات الدولية التي تربطها شراكات ومشاريع بالدائرة، بالإضافة إلى تسهيل تنفيذ أنشطتها داخل المخيمات وتقديم الدعم والتنسيق. وتسعى الدائرة دائماً إلى التشبيك وإيجاد شراكات جديدة واستقطاب التمويل لمشاريع تساهم في رفع وتحسين الأوضاع المعيشية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات.

أهم الشركاء الدوليين للدائرة

- ١- الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (JICA) .
- ٢- الاتحاد الأوروبي (EU).
- ٣- المؤسسة النرويجية للدراسات والأبحاث (FAFO) .
- ٤- الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ).
- ٥- بنك التنمية الألماني (KFW).
- ٦- اتحاد الجامعات الإيطالية (ICU).
- ٧- الوكالة السويسرية للإنماء والتعاون الدولي (SDC).

الشراكات الحالية مع المنظمات الدولية:

◀ الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون الدولي SDC

انتهت الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون SDC من تنفيذ تحديث شبكة مياه الشرب وإنشاء شبكة صرف صحي في مخيم جرش بكلفة إجمالية تقدر بـ ٧,٥ مليون فرنك سويسري، (٥ مليون دينار أردني)، وقد تم استلام المشروع أولاً وتشغيله حيث استفاد منه جميع سكان المخيم.

◀ الوكالة اليابانية للتعاون الدولي JICA



مركز التدريب والتشغيل
Centre of Training & Employment



- تم الانتهاء من المرحلة الثانية ٢٠١٣-٢٠١٦ «من مشروع «تحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين»، حيث استفاد من هذا المشروع حوالي (٣٣٨٣) فرداً من أبناء المخيمات.
- تمت المباشرة بالمرحلة الثالثة في تشرين أول ٢٠١٦، والتي ستستمر حتى أيلول ٢٠١٨. ومن المتوقع أن تشمل أنشطة المشروع المخيمات الثلاثة عشر.
- أنشطة المشروع يتم تنفيذها من خلال مراكز التشغيل والتدريب التابعة للدائرة في كل من مخيم البقعة، حطين، اربد وسوف. وتعمل هذه المراكز على تنفيذ ٣ برامج من خلال مُدربين ومُدرّبات في هذه المراكز:
 - ١- برنامج التشغيل المباشر.
 - ٢- برنامج التشغيل الذاتي.
 - ٣- برنامج تعديل السلوك (فرصتي).
- وقد حصل مشروع "تحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين" على جائزة "رئيس جاياكا" لعام ٢٠١٦، إذ تم اختيار المشروع بالإضافة إلى ٨ مشاريع أخرى من بين آلاف المشاريع التي تنفذها جاياكا في ١٥٠ دولة في العالم.

* أهم ما تم إنجازه في العام ٢٠١٦ في كل برنامج

١- برنامج التشغيل الذاتي:

يستهدف هذا البرنامج سيدات المخيمات اللواتي لا يستطعن الخروج من المنزل للعمل، حيث يتم تدريبهن على صناعة بعض المواد منزلياً، مثل زراعة الفطر، صناعة العطور والكريمات وغيرها، لمساعدتهن في تحسين دخول أسرهن.

- تلقى المدربون دورتين تدريبيتين (TOT)؛ الأولى على صناعة لبن الجميد ومشتقات أخرى من الألبان كالجبن، الزبدة، اللبن، اللبنة، السمنة ولبن الشنينة. والثانية لصناعة بعض أنواع الكريمات مثل كريم حب الشباب، مضاد للتعرق، كريم تبيض وكريم مرطب للجسم.
- علاوة على هذه الأنواع الجديدة من الدورات التدريبية تمت إضافة أنواع أخرى مثل صناعة المنتجات الغذائية (دبس الرمان، الكاتشب، رب البندورة)، تدوير الملابس، الإكسسوارات، وبذلك يصل عدد أنواع الدورات إلى (٨) أنواع.

فيما يلي جدول توضيحي لأنواع الدورات وعدد المستفيدات من هذا البرنامج :

اسم الدورة	عدد المتدربات
صناعات غذائية	٩١
العطور	٤٥
الصابون	٣٠
الكريمات	٣١
المنظفات	٣٥
الفطر	٢٠
البخور	٥
لبن الجميد	٢٥
العدد الإجمالي	٢٨٢



٢- برنامج تعديل السلوك "فرصتي":

يهدف هذا البرنامج إلى تغيير النظرة السلبية تجاه عمل المرأة من خلال عقد ورش عمل لمختلف الفئات في المخيمات، يتم من خلالها تشجيع المرأة على العمل وتوضيح المنافع التي تعود على الأسرة والمرأة من العمل. وفي عام ٢٠١٦ تم عقد مايلي:

عدد المشاركات	عدد المشاركين	عدد الورش
٣٣٨	١٥٨	١٩
٤٩٦		مجموع الحضور



٣- برنامج التشغيل المباشر:

يتم في هذا البرنامج البحث عن فرص عمل متوفرة ومن ثم الإعلان عنها لأهالي المخيمات الذين يتقدمون بتعبئة طلبات التوظيف في مراكز التشغيل والتدريب. وبعدها تُعقد دورة أخلاقيات المهنة للمتقدمين بالطلبات، يتم من خلالها تعريف المشاركين على ظروف العمل الخاصة بالوظيفة المُعلنة إلى جانب توضيح قانون العمل وغيرها من الأمور والنصائح المتعلقة بالعمل. الجدول الموضح أدناه

يبين ما تم إنجازه على هامش هذا البرنامج في العام ٢٠١٦:-

العدد	النشاط
٤٤٠	طلبات التوظيف التي تم استلامها.
٢٤١	طلبات التوظيف التي تمت موائمتها.
١٤٤	الذين تلقوا دورة أخلاقيات المهنة.
٢٥٢	الذين تم توظيفهم.
١٦٠	الذين استمروا بالعمل بعد ه أشهر من التوظيف.

- شاركت المراكز في معارض التوظيف التي نظمتها وزارة العمل والتي أقيمت في كل من إربد وعمان.
- كما تشرف الدائرة أيضاً على متابعة أنشطة وأعمال المتطوعين اليابانيين في مدارس وكالة الغوث الدولية.

◀ الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ وبنك التنمية الألماني KFW وبمظلة وزارة التنمية والتعاون الاقتصادي BMZ



Implemented by
giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

بدأ التعاون بين دائرة الشؤون الفلسطينية والوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ في عام ٢٠١٢، وبدأ هذا التعاون بمشروع رفع قدرات لجان خدمات المخيمات، ثم تدريب اللجان على عدد من الدورات في السنوات السابقة. وفيما يلي ما تم تنفيذه في عام ٢٠١٦:

- ١- مشروع رفع قدرات لجان الخدمات والهيئات الاستشارية من خلال تأهيلهم لتقديم مقترحات مشاريع صغيرة تمت مناقشتها واعتمادها خلال ورش عمل عقدت في مدينة العقبة. وبدأت عملية التنفيذ لهذه المشاريع خلال عام ٢٠١٥، وسيتم التنفيذ كاملاً خلال عام ٢٠١٧.
- ٢- دعم الدائرة في مشروع التقديم للحصول على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في دورتها القادمة وذلك من خلال تمويل دورات تدريبية لموظفي الدائرة تمثلت بما يلي: -

اسم الدورة	عدد المشاركين
دورة الحاكمة الرشيدة	١٧
دورة بطاقة الأداء المتوازن	٢٥
دورة إدارة المخاطر للمبتدئين	٢٤
دورة إدارة المخاطر المتقدمة	٢٠

٣- استكمال تمويل مشروع الحكومة الإلكترونية :-

أ- تم خلال عام ٢٠١٥ توريد الأجهزة المطلوبة.

ب- Software: برمجيات سيتم توريدها وتشغيلها خلال عام ٢٠١٧.

تمويل مشروع إعداد إطار تنسيقي للمؤسسات غير الحكومية في المخيمات" وتم من خلالها عقد ورشات العمل التالية على مرحلتين:

المخيم	المكان	الزمن	عدد الحضور	الزمن	عدد الحضور
المرحلة الأولى					
مخيمات الشمال (مخيم الشهيد عزمي الفتي، مخيم سوف، مخيم جرش، ومخيم إربد)	مخيم الشهيد	٢٠١٦/٥/١٧	٤٨	٢٠١٦/١١/٢٣	٣٠
مخيم البقعة	مخيم البقعة	٢٠١٦/٨/١٦	٤٧	٢٠١٦/١٠/٢٥	٥٠
مخيمات العاصمة (مخيم الوحدات، مخيم الطالبية، مخيم مأدبا، مخيم الحسين، ومخيم الأمير حسن)	مخيم الوحدات	٢٠١٦/٨/٢٢	٤٠	٢٠١٦/١٠/٢٧	٥٠
مخيمات الزرقاء (مخيم حطين، مخيم الزرقاء، ومخيم السخنة)	مخيم حطين	٢٠١٦/٢/٢٤	٢٦	٢٠١٦/١١/١٣	١٨

* كما تم عقد ورشتي العمل، الموضحة أدناه، في محافظة العقبة بتمويل من GIZ

عدد الحضور	المكان	الزمان	الهدف من الورشة
٣٠	العقبة	٢٠١٦/١٠/٢-٩/٢٩	إعداد إطار تنسيقي للمؤسسات غير الحكومية في المخيمات
٣٠	العقبة	٢٠١٦/١١/٢٥-٢٤	وضع آلية لتقييم التنظيم الإداري والمالي للجان الخدمات والتنظيم الإداري للهيئات الاستشارية

- ٤- تم التعاقد مع مستشارة لإعداد الإطار التنسيقي للمؤسسات غير الحكومية في المخيمات.
- ٥- القيام بزيارة ميدانية لجمهورية ألمانيا الاتحادية للاطلاع على الخبرات في مجال إدارة النفايات الصلبة بتاريخ ٨-١٥/٥/٢٠١٦.
- ٦- تنفيذ دراسة حول إدارة النفايات الصلبة في المخيمات شاركت بها الدائرة ووكالة الغوث الدولية ووزارة البلديات والبلديات المعنية.

المؤسسة النرويجية للدراسات والأبحاث (فافو)



قامت الدائرة في عام ٢٠١٦ بتنفيذ مشروع مشترك مع المؤسسة النرويجية للأبحاث (فافو) وبتمويل من حكومة النرويج، بعنوان "استخدام آخر إحصائيات اللاجئين الفلسطينيين". وجاء هذا المشروع كأحد مخرجات "دراسة الأوضاع المعيشية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن" والتي تم تنفيذها في عام ٢٠١١ بتمويل من الحكومة النرويجية، وبالاشتراك مع الفافو وبالتعاون مع دائرة الإحصاءات العامة.

* أنشطة المشروع:

- ١- دورة التحليل الإحصائي SPSS:
- نظراً للحاجة للتعامل مع نتائج دراسة الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين، قامت دائرة

الشؤون الفلسطينية بتنمية قدرات موظفيها وبدعم من الفافو، بعقد دورة تدريبية بعنوان SPSS لمدة سبعة أيام بواقع ٥ ساعات تدريب يومياً أي بمجموع ٣٥ ساعة تدريبية والتحق بها ١٩ موظفاً.

٢- ورشات العمل في المخيمات:

عدد الحضور	المكان	الزمان	المخيم
٤٦ ١٢ إناث ٣٤ ذكور	قاعة لجنة خدمات مخيم الشهيد عزمي المفتي	٢٠١٦/٢/٢٢	مخيمات الشمال (مخيم الشهيد عزمي المفتي، مخيم سوف، مخيم جرش، ومخيم إربد)
٤٥ ١٨ إناث ٢٧ ذكور	قاعة لجنة خدمات مخيم البقعة	٢٠١٦/٢/٢٣	مخيمات العاصمة (مخيم البقعة، مخيم الوحدات، مخيم الطالبية، ومخيم مادبا)
٤١ ١٠ إناث ٣١ ذكور	قاعة لجنة خدمات مخيم حطين	٢٠١٦/٢/٢٤	مخيمات الزرقاء (مخيم حطين، مخيم الزرقاء، مخيم الحسين، مخيم الأمير حسن ومخيم السخنة)

• إضافة الى عقد ٣ ورشات تدريبية على النحو التالي:

- كان الحضور لهذه الورشات من كافة فئات مجتمع المخيمات؛ لجان خدمات المخيمات، الهيئات الاستشارية، ممثلين عن بعض مؤسسات المجتمع المحلي كمراكز البرامج النسائية، لجان الزكاة، إلى جانب ممثلين عن المجتمع المحلي، كمعلمي المدارس، شباب عاملين، وآخرين عاطلين عن العمل. كما كان هناك حضور للأونروا ولبعض الجهات والمنظمات الدولية التي تتعامل معها الدائرة كالسفارة النرويجية والمنظمة اليابانية للتعاون الدولي (جايجا) وبهذا بلغ إجمالي الحضور ١٣٢ شخصاً، منهم ٤٠ إناث و٩٢ ذكور.

* مخرجات المشروع:

١- تقرير مشروع "استخدام آخر إحصائيات اللاجئين الفلسطينيين، ٢٠١٦" وهو تقرير يلخص النقاشات والملاحظات التي جرت في تلك الورشات. وهناك ملخص لهذا التقرير باللغة الإنجليزية متوفر على الموقع الإلكتروني للدائرة.

- ٢- ترجمة تقرير الجداول الشامل لكل المخيمات، إحدى تقارير الدراسة المشار إليها، من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية وهو متوفر أيضا على الموقع الإلكتروني للدائرة www.dpa.gov.jo
- ٣- توصيات تم الخروج بها من هذه الورشات.
- ٤- تقرير يلخص أهم نتائج الدراسة السابقة بشكل يُتيح إمكانية الوصول الى تلك النتائج بسرعة وبسهولة.

◀ برنامج تمكين سكان المخيمات «صندوق الإقراض» بالتعاون مع المفوضية الأوروبية

في إطار سعي دائرة الشؤون الفلسطينية المتواصل والدؤوب لتحسين الأحوال المعيشية والاقتصادية لأبناء المخيمات، أطلقت الدائرة عام ١٩٩٩ برنامج "تمكين سكان المخيمات" المعروف بـ "صندوق الإقراض" بمنحة مالية من المفوضية الأوروبية، حيث قامت الدائرة بإنشاء صندوقي إقراض في بنك الاردن، وبنك الإنماء الصناعي، برصيد بلغ (٥٠٠) ألف يورو، لتقديم القروض لأبناء المخيمات لتنمية مشاريعهم الإنتاجية.

وفي العام ٢٠٠٨ قامت الدائرة بإنشاء نافذة إقراضية خاصة بأبناء المخيمات من خلال الاتفاق مع صندوق التنمية والتشغيل لمنح المستحقين والذين تنطبق عليهم الشروط، قروضاً تعمل على دفع مشاريعهم الإنتاجية، ومنذ العام ٢٠٠٨ وحتى عام ٢٠١٦، بلغ إجمالي تمويل (٤٢١٣٨٦) دينار، حيث تم تمويل (٢٣١) مشروعاً مختلفاً مثل (محلات حلاقة، صالونات تجميل سيدات، مشاريع غذائية منزلية، ماكينات خياطة)، إذ أن ٦٢ مشروعاً من هذه المشاريع كان خاصاً بالذكور، و١٦٩ منها كان خاصاً بالإناث، كما بلغ إجمالي فرص العمل التي تم توفيرها من خلال هذا البرنامج (٣٨٩) فرصة، ٧١ فرصة عمل للذكور، و٣١٨ للإناث.

رابعاً: المشاريع والخدمات

المشاريع :

تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بمهمة إعداد الدراسات الهندسية والإشراف على تنفيذ العديد من المشاريع الخدمية في المخيمات، والتي تتضمن : مشاريع المبادرات الملكية، المشاريع المنفذة بالتعاون مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي، مشاريع لجان خدمات المخيمات، حيث تم عام ٢٠١٦ العمل على دراسة وتنفيذ حزمة المشاريع التالية:

قيمة المشاريع (دينار)	المشاريع المنفذه
٢٦٠٨٧٦٠	مشاريع الديوان الملكي الهاشمي في المخيمات للعام ٢٠١٦
٤٧١٧١٨,٦	مشاريع اإدامة البنية التحتية ومباني اجتماعية ممولة من موازنات لجان خدمات المخيمات (جزء منها تحت التنفيذ)
١٧٣٢٨٠٠	تأهيل وحدات سكنية للأسر الفقيرة بتمويل من وزارة التخطيط والتعاون الدولي للمرحلتين السادسة (تم تنفيذها) والسابعة (تحت التنفيذ)
٥ مليون دينار	مشروع الصرف الصحي وشبكة مياه الشرب لمخيم جرش والممول من الوكالة السويسرية.

• وتالياً بعض التفاصيل المتعلقة بحُزم هذه المشاريع:

المبادرات الملكية السامية في المخيمات

حظيت المخيمات بمكارم جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم، أسوة بباقي مناطق المملكة الاخرى، وشملت هذه المبادرات والمشاريع الملكية جميع مناحي الحياة وكافة القطاعات التعليمية والصحية والبنية التحتية وتأهيل مساكن للأسر الفقيرة والأندية الشبابية والثقافية، فضلاً عن المساعدات العينية والنقدية للأسر المحتاجة في كافة المخيمات على النحو التالي:

* التعليم :

• المكرمة الملكية لطلاب الجامعات الرسمية من أبناء المخيمات، بدأت هذه المكرمة الملكية عام ٢٠٠٠/١٩٩٩ ويستفيد منها حالياً (٣٥٠) طالبا وطالبة، بما فيهم أبناء قطاع غزة المقيمين في المخيمات. في عام ٢٠١٦ تقدم لهذه المكرمة (٥٠٠) طالبا وطالبة، ٨٧ منهم من أبناء قطاع غزة، وتم قبول ٣٥٠ طالبا وطالبة منهم.

وتقوم دائرة الشؤون الفلسطينية باستقبال طلبات المكرمة وفق معايير يتم الإعلان عنها، وأهمها أن يكون مقدم الطلب من سكان المخيمات، كما يتم تشكيل لجان متعددة لاستقبال الطلبات وتدقيقها ومن ثم تنسيب الأسماء الى هيئة القبول الموحد للجامعات الرسمية.

* مراكز التأهيل المجتمعي:

- كان للتأهيل المجتمعي نصيباً كبيراً من الاهتمام والرعاية العالية في المكارم والمبادرات الملكية التي تُنفذ خدمةً لسكان المخيمات، حيث شهد عام ٢٠١٦ إنجاز العديد من مشاريع المبادرات الملكية التي تُعنى بالقطاع الصحي في كافة المخيمات ومنها:
- أ- مشروع توسعة وتجهيز الطابق الثاني لمركز تأهيل المعاقين في مخيم إربد بمساحة إجمالية (٢٤٤٠٠) وبقيمة (١٢١،١٩٠،٩٠ دينار).



- ب- مشروع توسعة وتجهيز مركز تأهيل المعاقين في مخيم الشهيد عزمي المفتي بمساحة (٢٢٧٠) وبقيمة (١٠٣٢٦٣ دينار).



ج- مشروع توسعة مركز العناية بذوي الاحتياجات الخاصة في مخيم السخنة بمساحة (٢٠١٥٠) وبكلفة إجمالية بلغت (٢٨٧,٢٣٨,٤ دينار).

* المباني الترموية:

أ- إنشاء المركز التنموي الشامل التابع للجنة خدمات مخيم الزرقاء يشمل قاعة متعددة الأغراض ومكاتب ومرافق خدمية تابعة لها بمساحة إجمالية (٢٠١٢٠٠) بكلفة اجمالية بلغت (٢٦٣٧٧٠ دينار).

ب- إنشاء المركز التنموي الشامل التابع للجنة خدمات مخيم حطين بمساحة ١١٣٢ م^٢ ويشمل قاعة متعددة الأغراض وملحقاتها ومخازن استثمارية بكلفة (٣٤٣٦٧٠,٢٠) دينار، وهو تحت التنفيذ).

ج- إنشاء المرحلة الثانية من المركز التنموي الشامل التابع للجنة خدمات مخيم البقعة ويشمل توسعة الطابق الأرضي وإضافة الطابق الأول والمكاتب الإدارية بمساحة (٨٠٠) متر وبكلفة إجمالية بلغت (٢٢٢٥٧١ دينار).



د- إنشاء مجمع إداري لمؤسسات المجتمع المدني في مخيم البقعة بمساحة (٢٠٩١٦) وبقيمة (٢٤٣٦٩٣ دينار).

هـ- إنشاء مبنى مؤسسات المجتمع المدني لمخيم الوحدات بمساحة إجمالية (٢٠٨٥٠) والمكون من خمسة طوابق، تتسع لـ (١٠ مقرات) مساحة كل منها (٢٠٨٤).



معالى أمين عام الديوان الملكي يفتتح مبنى مؤسسات المجتمع المدني في مخيم الوحدات

* مساكن الأسر الفقيرة:

عنيت المكارم والمبادرات الملكية في المخيمات بشريحة الأسر المعوزة وذلك من خلال مشروع إعادة تأهيل المساكن لهذه الأسر، حيث استهدف هذا المشروع خلال عام ٢٠١٦ تأهيل (٧٥) وحدة سكنية إضافية (تشمل بناء غرفة، مطبخ، حمام بمساحة إجمالية تصل إلى (٢٣٣٥) وتم انجاز الدراسات المتعلقة بها وطرحها للتنفيذ خلال العام ٢٠١٦ بقيمة إجمالية (٦٢١١٣٤,٨) دينار.

* الأندية الشبابية:

يحظى قطاع الشباب برعاية واهتمام ملكي خاص، لذا كان لهذا القطاع نصيب مهم من المشاريع والمبادرات الملكية في كافة المخيمات خلال عام ٢٠١٦ ومنها:

- أ- إنشاء طابق ثاني هندسي، لنادي شباب مخيم حطين، يخدم ابناء المخيم بمساحة (٢٣٣٠٠) وبقيمة (١١١٤٤١,٢٥) دينار).
- ب- إنشاء حديقة عامة لأبناء مخيم البقعة بمساحة اجمالية ٢٧٠٠ م^٢ وبكلفة (٢٢١٨٥٦,١١) دينار).
- ج- افتتاح الملعب القانوني لنادي مخيم شباب الحسين في منطقة صالحيه العابد بكلفة ٦٢٢ الف دينار.



* المساعدات العينية:

حظيت الأسر الفقيرة والمحتاجة بالعديد من المكارم الملكية السامية التي شملت كافة المخيمات ومنها:

- أ- مكرمة طرود الخير الهاشمية : وتستفيد منها (٧٨٠٠) أسرة سنوية، وهي عبارة عن مساعدة نقدية بمقدار (١٠٠) دينار لكل عائلة من الأسر الفقيرة التي تسكن المخيمات وتنطبق عليها شروط استحقاق هذه المكرمة.
- ب- مكرمة الأضاحي الملكية : يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد منها أكثر من (١١٠٠) أسرة.
- ج- مكرمة التمر : يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد منها أكثر من (١١٠٠) أسرة.

◀ مشروع تأهيل مساكن الأسر الفقيرة والممول من وزارة التخطيط والتعاون الدولي:

أنجزت الدائرة وعلى مراحل المشروع الستة الأولى، تأهيل (١٩٨٥) وحدة سكنية موزعة على مخيمات: (البقعة، سوف، الحسين، الزرقاء، حطين، الوحدات، الشهيد عزمي المفتي، اربد، والطالبية). ويهدف المشروع الى إعادة تأهيل مساكن الفقراء، وتأمين الحد الأدنى من السلامة العامة، لتوفير إيواء آمن للفئات الفقيرة في المخيمات بالتعاون مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وذلك من خلال انشاء بناء بمساحة ٢م٣٢ (غرفة، مطبخ، وحمام) وقد بدأ المشروع عام ٢٠٠٤ ولا يزال مستمرا حتى العام الحالي.

* وتتلخص أبرز انجازات المشروع للأعوام ٢٠١٥-٢٠١٦ على النحو التالي:

- ١- الانتهاء من تنفيذ مشروع إعادة تأهيل مساكن الأسر الفقيرة في المخيمات للمرحلة السادسة في إطار ما تم تخصيصه من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي والبالغ قيمته (٨٣٢٨٠٠ دينار) للأعوام ٢٠١٥-٢٠١٦ حيث تم إنجاز (١١٠) وحدة في مختلف المخيمات.
- ٢- وضمن المرحلة السابعة من المشروع التي بدأت في تموز/٢٠١٦ تم طرح ودراسة جميع عطاءات مشروع إعادة تأهيل مساكن الأسر الفقيرة في المخيمات، في إطار ما تم تخصيصه من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي، والبالغ قيمته (٩٠٠ ألف دينار) للعام (٢٠١٦) وبهذا يكون عدد الوحدات السكنية التي تم شمولها في المرحلة السابعة (١٠٠) وحدة، سيتم استكمالها خلال العام ٢٠١٧ موزعة على النحو التالي:-

٤٠ وحدة	مخيم البقعة
٢٠ وحدة	مخيم حطين
١٥ وحدة	مخيم الطالبية
١٠ وحدات	مخيم سوف
١٠ وحدات	مخيم الزرقاء
٥ وحدات	مخيم الحسين

◀ مشاريع البنية التحتية الممولة من لجان خدمات المخيمات:

- لضمان ديمومة البنى التحتية في المخيمات قامت لجان المخيمات ومن خلال الدائرة بعمل دراسة فنية لعدد من المشاريع وتابعت الإشراف على تنفيذها وكما يلي :
- ١- مشاريع البنى التحتية التي تمت دراستها والإشراف على تنفيذها، والتمولة من لجان خدمات المخيمات خلال عام ٢٠١٦ ما يقارب (٢٨٠٣٩١ دينار) تشمل :
 - أ- العمل على تنفيذ خطوط تصريف مياه أمطار وصيانة شوارع اسفلتية في مخيم البقعة بقيمة (١٧٠٨٥٠ دينار) حيث بلغت نسبة إنجاز المشروع حوالي ٩٠٪ .

- ب- تعديل طابق التسوية في المبنى الاستثماري التابع للجنة مخيم الامير حسن، بكلفة ٣٠٨٩٠ دينار (في مرحلة التنفيذ).
- ت- تنفيذ خطوط تصريف مياه أمطار في مخيم حطين، بكلفة ٢٥٤٠٠ دينار (في مرحلة الإحالة).
- ث- صيانة شوارع اسفلتيه ومدات خرسانيه في مخيم حطين، بكلفة ٤٣٥٠٠ دينار (في مرحلة الإحالة).
- ج- صيانة مدات خرسانيه وخطوط تصريف مياه الامطار في مخيم السخنة، بكلفة ٩٧٥١ دينار (في مرحلة الإحالة).
- ٢- مشاريع البنى الاجتماعية التي تمت دراستها والإشراف على تنفيذها المباشر والممولة من لجان خدمات المخيمات خلال عام ٢٠١٦ ما يقارب (١٩١٣٢٧,٦ دينار).
- أ- تشمل تنفيذ أسوار لتوسعة سور المقبرة في مخيم سوف بقيمة (٣٥٠٠٠ دينار).
- ب- وتجهيز مدافن في مقبرة مخيم البقعة بقيمة (٢١٥٠٠ دينار) وتم الاستلام الأولي .
- ت- انشاء وتعديل مخازن تجارية في كل من مخيمي البقعة والطالبية بما يقارب (١٣٤٨٢٧,٦ دينار).
- ث- تعديل وازافة مخزن في مبنى المخازن التابع للجنة خدمات مخيم الطالبية ٢٩٨٩٠ دينار (في مرحلة الإحالة).

خامسا: الخدمات التي تقدمها الدائرة

- تسعى دائرة الشؤون الفلسطينية إلى تقديم أفضل الخدمات لقاطني المخيمات ، حيث تقوم من خلال مديرية خدمات المخيمات ومن خلال مكاتب الدائرة في الميدان:-
- مكتب محافظة العاصمة ومأدبا ويتبع له: مخيم الحسين/مخيم الوحدات/مخيم الأمير حسن/مخيم مأدبا/مخيم الطالبية
 - مكتب محافظة البلقاء ويتبع له مخيم البقعة .
 - مكتب محافظة جرش ويتبع له: مخيم جرش / مخيم سوف .

- مكتب محافظة إربد ويتبع له: مخيم اربد / مخيم الشهيد عزمي المفتي.
 - مكتب محافظة الزرقاء ويتبع له: مخيم السخنة / مخيم حطين.
- بمتابعة عمل لجان الخدمات والهيئات الاستشارية والمؤسسات غير الحكومية، بالإضافة إلى الأمور التنظيمية المتعلقة بالأبنية داخل المخيمات والخدمات العامة والتي تشمل حركة بطاقات اللاجئين الفلسطينيين، الخدمات الصحية، المعونة الوطنية، وتصديق الوثائق المتعلقة بهم.

وتتمثل أعمال هذه المكاتب بالعمل على تقديم الخدمة المباشرة لأهالي المخيمات من خلال:

- استقبال طلبات بناء الطابق الأول والثاني هندسي وطلبات ترميم الوحدات السكنية.
- إصدار أذونات الأشغال للخدمات العامة للوحدات السكنية والمحال التجارية.
- متابعة المخالفات داخل المخيمات بالتنسيق مع المحافظ.
- مخاطبة الدوائر ذات العلاقة لتجديد رخص المهن التجارية.
- إثبات الإقامة لأبناء قطاع غزة للحصول على ممارسة المهنة (الأطباء).
- مخاطبة وكالة الغوث الدولية بخصوص الكتب الواردة من التنمية الاجتماعية وصندوق المعونة.
- إعداد قوائم بأسماء العائلات الفقيرة المستفيدة من طرود الخير والمكافآت الملكية.
- الاطلاع على واقع الخدمات المقدمة من قبل عيادات وكالة الغوث الدولية لأهالي المخيمات.
- حضور دعوات المجلس التنفيذي.
- مراجعة الجهات ذات العلاقة لتحسين الخدمة المقدمة (إنارة، صيانة شوارع...)
- الإشراف والمشاركة في تنفيذ المشاريع داخل المخيمات.
- متابعة أوضاع المخيمات الخدمية والبيئية.

الخدمات المقدمة من خلال مكاتب الدائرة خلال عام ٢٠١٦

متفرقات							الأراضي		مخالفات الأبنية		المحلات التجارية		خدمات عامة		تصاريح الأبنية					
أخرى	محافظ	أمانة	وكالة	أكشاك	معمونة	وفود	قضايا	شكاوى	إثبات سكن	طلب أرض	إزالة	قائم	ترخيص	منح جديد	ترميم	مياه	كهرباء	توسعات	طابق ثاني	ترميم
١٦٢	١٣٢	-	-	-	٣٦١٠	-	-	٥٦	-	-	١٣٢	١٨١	١٥٠	٧	٢٥٠	٢٦٤	-	٣٥	١١	
٤٣١	٣٦	-	١	-	-	١	٤	٢١	٣٢	-	٢٣	٤٠	٢٩	١٦	-	١٩١	٣١٠	٥	٧٤	١٥
٤٥٠	٤١	-	-	-	١٣٠	٤	١	٧٣	٢٩	٦	٣٨	١١١	٥	٣	-	٢١٧	٣٩٣	٢٠	٥٢	٥٢
٣٠	١٢	-	-	-	٦٦٦	-	-	١٧	٨	٨	٣	٦٢	-	١	-	١٥٥	٤٣١	-	٨	٧
٤٦٧	١٤	٥	٩	٦	٥٣٤٠	٢٤	٦٥	٢١٧	١١٨٧	١١	٩٤	١٤٠	٢٣	٢٢	٢٣	٧٩٢	٩٤٧	٥٠	٣٤١	٧٧

◀ خدمات الأراضي والسكن

تقوم الدائرة بتقديم العديد من الخدمات لسكان المخيمات فيما يتعلق بالأراضي وتنظيم السكن ومتابعة مخالفات الأبنية والتصاريح المتعلقة بخدمات الوحدات السكنية في المخيمات من خلال مديرية خدمات المخيمات ومكاتبها في الميدان ، حيث تم عام ٢٠١٦ إنجاز ما مجموعه (٨٩٨) معاملة في كافة المخيمات على النحو التالي:

الرقم	نوع المعاملة	العدد
١	أذونات أشغال للخدمات العامة (إيصال كهرباء، مياه، هاتف).	١٥١
٢	طلبات الأراضي وتشمل الاستدعاءات.	٣٩
٣	التصاريح (ترميم الوحدات والمحلات، الطابق الثاني، التوسعات، فتح وتقسيم المحال التجارية).	٢٣٤
٤	ترخيص المحلات (تجديد، تغيير اسم، ترخيص جديد).	١٣١
٥	المخالفات	١٥٣
٦	المتفرقات (كتب لدوائر رسمية، مثل الأمانة، الأراضي، المحافظة، الوكالة، لجان المخيمات).	٧٣
٧	معاملات الطابق الثاني والثالث	١١٧
	المجموع الكلي	٨٩٨

* الخدمات المقدمة للجمهور:

أ- معاملات أبناء قطاع غزة

تقوم الدائرة بمخاطبة الجهات المعنية وذات العلاقة من أجل تسهيل حصول أبناء قطاع غزة على العديد من الخدمات ومنها طلبات الزيارات الى الأردن وتسهيل بعض الخدمات لدى الدوائر الأخرى:

الرقم	الموضوع	الطلبات
١	عدد الطلبات المقدمة / الاستقدام من قطاع غزة والرد عليها	٤٠٤٢
٢	استقبال الطلبات الخاصة بتعيين المعلمين من ابناء قطاع غزة في المدارس الخاصة والرد عليها.	٤٨٥
٣	استقبال طلبات أبناء قطاع غزة الراغبين بالالتحاق بالتدريب المهني والرد عليها.	٢٢٩
٤	استقبال طلبات الالتحاق بالدراسة الخاصة والحكومية والرد عليها.	٦١
٥	استقبال طلبات اقامة الطلاب من ابناء قطاع غزة للدراسة في الجامعات.	١٤٨

ب- نقل بطاقات اللجوء وتصديق المعاملات

تقدم الدائرة خدمات اخرى ومنها معاملات نقل بطاقات اللاجئين من مناطق عمليات الوكالة الى الأردن، وكذلك تصديق الأوراق الرسمية للمراجعين في مختلف الوزارات والدوائر الرسمية، مثل صندوق المعونة الوطنية أو لغايات الإغفاءات الطبية، أو لغايات جواز السفر لأبناء قطاع غزة. حيث تم في العام ٢٠١٦ تقديم الخدمات لهذه الشريحة من المراجعين كما هو موضح في الجدول التالي:

الرقم	الموضوع	عدد المراسلات
١	نقل بطاقات اللاجئين من مناطق عمليات وكالة الغوث الدولية إلى الأردن	٢٦
٢	- إجابة طلبات النازحين المسجلين في بطاقات النازحين والذين يتقدمون للحصول على ما يثبت تسجيلهم كتابيا. - إجابة طلبات النازحين المسجلين في بطاقات النازحين والذين يستفسرون هاتفيا للحصول على ما يثبت تسجيلهم كتابيا.	٢٢ ١١
٣	الخدمات الصحية والمعونة الوطنية وتشمل:	
	١- الإعفاء الطبي.	٢٠
	٢- المعونة الوطنية والتأمين الصحي.	١٨٥٠
	٣- صندوق الزكاة والجمعيات الخيرية.	٣٩٠٠
٤	تصديق معاملات الجوازات والوثائق وتشمل:	
	١- جوازات السفر	-
	٢- شهادات الميلاد وشهادات وفاة	-
	٣- تفقد الحياة	-
	٤- وكالات	-
	٥- إقراض زراعي	١٩٠
٥	مخاطبة دائرة الأراضي:	
	١- الاستفسار عن أراضي عام ١٩٦٧	١٩
	٢- الاستفسار عن أراضي عام ١٩٦٧ لغايات اصدار جواز سفر وبطاقة مؤن	-

ت- الخدمات القانونية :

تقدم دائرة الشؤون الفلسطينية من خلال مديرية الشؤون القانونية العديد من الخدمات القانونية من خلال قسم الدعاوى الحكومية والاستشارات القانونية، الذي يقوم بمتابعة قضايا

الأراضي في المخيمات، والتنسيق مع دائرة المحامي العام المدني، وتقديم المشورة القانونية، ومتابعة أعمال لجان خدمات المخيمات والاتفاقيات والعقود التي تبرمها تلك اللجان ومتابعة أعمال محامي لجان خدمات المخيمات.

وفي ضوء ما ورد آنفاً ، قامت الدائرة بتقديم الخدمات القانونية التالية خلال عام ٢٠١٦:

- ١- بلغ مجموع المعاملات بخصوص الوحدات السكنية، التي وردت من المحاكم النظامية والشرعية وعلى كافة درجاتها والمدعين العامين والتي تمت مخاطبة وكالة الغوث بشأنها (٣٢١) معاملة، وتمت الإجابة على ٣١٥ معاملة منها.
- ٢- بلغ مجموع القضايا المقامة على الدائرة المتعلقة بأجور أراضي المخيمات والتي تتم متابعتها مع عطوفة المحامي العام المدني (٥٨) قضية، ولا زالت منظورة أمام القضاء.
- ٣- تمت متابعة (٥) دعاوى تنفيذية على موظفي وكالة الغوث الدولية بالتنسيق مع وكالة الغوث الدولية، كما تمت إجابة مأمور التنفيذ المختص بها وايضا التبليغ بالحضور للشهادة لبعض موظفي الوكالة والاستفسار من موظفي وكالة الغوث أو بعض الاشخاص إذا كانوا يعملون لدى الوكالة أم لا.
- ٤- هذا بالإضافة إلى تقديم الاستشارات القانونية فيما يتعلق برخص المهن للمحال التجارية في المخيمات، ومخالفات مستخدمي اللجان وما يترتب عليه من إجراءات، وكذلك تقديم الاستشارات القانونية في جميع الأعمال التي تقوم بها الدائرة، وابداء الرأي القانوني إلى جانب صياغة العقود والاتفاقيات بين الدائرة وأية جهة أخرى. ومتابعة قضايا الوحدات السكنية في المخيمات وإجراء المخاطبات اللازمة بشأنها مع وكالة الغوث الدولية.

- خدمات الاستثمار للجان خدمات المخيمات :

انطلاقاً من حرص دائرة الشؤون الفلسطينية على تمكين اللجان من القيام بمهامها ، تمت الاستفادة من مشاريع المبادرات الملكية وما تقدمه الجهات المانحة لإقامة بعض المشاريع اللازمة لتوفير دعم ذاتي للجان الخدمات في المخيمات بالتنسيق مع دائرة الشؤون الفلسطينية من خلال قسم استثمارات اللجان المكلف بمتابعة الدعم الذاتي عن طريق متابعة عقود الإيجار والتحصيلات

والتنسيب بإصدار التعليمات اللازمة لتنظيم هذه العملية، بالإضافة إلى تقارير دورية يُعدّها القسم لغايات الوقوف على كل الانجازات في هذا الجانب والوقوف عند المشاكل التي تعترضها ووضع الحلول المناسبة لها.

ومن الجدير بالإشارة إلى أن التقارير المعنية أشارت بأن هناك ارتفاع في قيم الإيجارات المطلوبة، خاصة عند مقارنتها بنظيرتها من العام السابق، إذ كان مجموع الإيجارات المطلوبة لعام ٢٠١٥ هو ٣٥٥ ألف دينار تقريبا، في حين أن قيم الإيجارات المطلوبة عن العام ٢٠١٦ بلغت ما يقارب ٤٢٠ ألف دينار، مما يشير الى الاستفادة من المشاريع المقدمة من قبل الجهات المانحة في استثمار تلك المشاريع وعودتها بالفائدة على زيادة ونماء الدعم الذاتي.

سادساً: العمليات التي تقوم بها الدائرة

١- ادارة الموارد البشرية:

يبلغ عدد موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية ١٢٥ موظفا كما هو موضح أدناه:-

عدد الموظفين حملة شهادة الدكتوراه = (٢)

عدد الموظفين حملة شهادة الماجستير = (٨)

عدد الموظفين حملة شهادة البكالوريوس = (٣٣)

عدد الموظفين حملة شهادة الدبلوم = (٤٢)

الموظفين حملة شهادة الثانوية فما دون = (٤٠)

٤٣	عدد الإناث اللواتي على رأس عملهن	٧١	عدد الذكور الذين على رأس عملهم
٥	عدد الاناث اللواتي في إجازة دون راتب وعلاوات	٦	عدد الذكورالذين في إجازة دون راتب وعلاوات
٤٨	مجموع عدد الإناث	٧٧	مجموع عدد الذكور

عدد الموظفين في دائرة الشؤون الفلسطينية (١٢٥)

الدورات التدريبية التي تم ترشيح الموظفين لها من خلال قسم التطوير
المؤسسي في العام ٢٠١٦

عدد المرشحين	اسم الدورة
٢	النوع الاجتماعي المستجيبة للنوع الاجتماعي.
١	تمويل المشاريع الصغيرة.
١	تطبيقات اكسل متقدمة.
١	إعداد القيود المحاسبية والقوائم المالية والحسابات الختامية.
١	الحاكمية المؤسسية ودورها في تعزيز الرقابة الداخلية.
٥	الوسائل الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية.
٢	جائزة الموظف المثالي.
١	مهارات العرض والتقديم بروتوكولات.
١	المحاسبة الإبداعية.
١	الجوانب القانونية والعملية في الشيكات والكمبيالات.
١	أفضل الممارسات في التوظيف والاختيار.
١	إنشاء وإدارة الحملات الإعلامية وأفضل ممارسات الاستهداف عبر الفيس بوك.
١	إدارة وتخطيط الموارد البشرية.
١	المحاسب الحكومي.
١	خدمة الجمهور
٢	تخطيط برامج تدريبية، ورشة عمل يوم واحد

◀ نظام التخطيط الوظيفي (نظام تخطيط الموارد البشرية) HRMIS

وهو عبارة عن نظام يوفر معلومات عن الهياكل التنظيمية للدوائر بكافة وحداتها المنتشرة جغرافياً وتوزيع الموارد البشرية فيها وخصائص هذه الموارد، بالإضافة إلى أتمتة إجراءات إعداد

جدول تشكيلات الوظائف في ضوء الحراك الوظيفي للموظفين، بالإضافة لتوفير إدارة مساعدة لخطط الإحلال والتعاقب الوظيفي، كما يوفر النظام مؤشرات حيوية تساهم في عمليات التخطيط.

* أهداف النظام:

- ١- دعم إدارة الدائرة في اتخاذ القرارات ذات الصلة بإدارة وتخطيط الموارد البشرية
- ٢- الاستغلال الأمثل للفرص التدريبية المتاحة والربط الدقيق بين احتياجات الموظف التنموية وحاجة الدائرة.
- ٣- تحقيق تكامل النظام مع الأنظمة الأخرى في مشروع إدارة وتخطيط الموارد الحكومية Government Resources Planning, GRP المالية الحكومية، العطاءات الحكومية، اللوازم العامة الذي يشرف على تنفيذه برنامج الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

نسبة الإنجاز:

تم الانتهاء من المرحلتين الأولى والثانية، والمتمثلة بإدخال بيانات الموظفين على النظام لحين تفعيله في الدائرة بعد الانتهاء من المرحلة الثالثة والتي لم تبدأ بعد.

٢- زيارات الوفود والباحثين الى المخيمات:

يقوم العديد من الوفود الرسمية، من دول مختلفة، بزيارات إلى المخيمات بهدف الاطلاع على أوضاع اللاجئين فيها، أو لتفقد مشاريع تقوم بتنفيذها بالإضافة لزيارات من الباحثين والطلاب من جامعات أوروبية وأمريكية ودول مختلفة، حيث تقوم الدائرة بالتنسيق لهذه الزيارات من خلال إعداد الترتيبات اللازمة لها مع مكاتب الدائرة في الميدان من خلال قسم الإعلام.

وبلغ عدد الزيارات خلال عام ٢٠١٦ (٥٨) زيارة ومن أبرزها:

- ١- (١٩) زيارة من خلال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين.
- ٢- زيارة وفد من بنك التنمية الألماني لمخيمي جرش والشهيد عزمي المفتي للاطلاع على الخدمات المقدمة من قبل الوكالة داخل المخيم.
- ٣- زيارة سعادة السفير الإيطالي في عمان لمخيم جرش للاطلاع على الخدمات في المخيم.

- ٤- تقوم الوكالة اليابانية للتعاون الدولي " جاياكا " بالعديد من الزيارات للاطلاع على البرامج التي تُنفذها في المخيمات، ومن أهمها زيارة رئيس الوكالة اليابانية لمخيم البقعة للاطلاع على البرامج التي تنفذها الوكالة داخل المخيم.
- ٥- زيارة قام بها وفد من اللجنة الشعبية لخدمات مخيم طولكرم، لمخيم البقعة، وذلك لتبادل الخبرات العملية والتعرف على سير العمل في المخيم.



زيارة لجنة خدمات مخيم طولكرم

- ٦- ترتيب زيارة لصحفي سويسري من الوكالة السويسرية للتعاون، لإجراء مقابلات متعلقة بمشروع الصرف الصحي في مخيم جرش الذي نفذته الدائرة بتمويل من الوكالة السويسرية.
- ٧- ترتيب زيارة لفريق عمل من تلفزيون طوكيو لمخيم البقعة وذلك لتصوير برنامج تلفزيوني يتحدث عن مشاريع الوكالة اليابانية في مخيم البقعة.
- ٨- تقدمت الهيئة الملكية للأفلام بطلب (٣) زيارات لعدد من الجهات الإعلامية بهدف تصوير أفلام وثائقية ومنها زيارة لفريق تصوير لمخيم الطالبية بهدف تصوير فيلم وثائقي يتحدث عن اختلاف عادات الأطفال من دولة إلى أخرى داخل المخيمات.
- ٩- ترتيب زيارة رئيس البرلمان الأوروبي من الاتحاد الأوروبي لمخيم الوحدات، وذلك للاطلاع على الخدمات المقدمة من قبل وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في المخيم.

٣- الإعلام والعلاقات العامة:

- للإعلام دور مهم في التواصل مع كافة الدوائر والمؤسسات، حيث يعتبر الوسيلة الهامة لإبراز عمل المؤسسات وأنشطتها ودورها الفاعل في المجتمع، ويقوم قسم الإعلام والعلاقات العامة بما يلي:-
- ١- تغطية كافة نشاطات الدائرة في وسائل الاعلام المختلفة، وعلى رأسها وكالة الأنباء الأردنية (بترا)، التلفزيون الأردني والصحف المحلية.
 - ٢- التواصل مع وكالة الأنباء العربية المختلفة ومنها وكالة أنباء الشرق الأوسط المصرية ووكالة الأنباء الفلسطينية "وفا".
 - ٣- إعداد مواد إعلامية ونشرات تعريفية بالدائرة.
 - ٤- تزويد الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة بأخبارها ونشاطاتها بشكل دوري ومتواصل .

◀ جريدة الشروق:

- للسنة الثالثة على التوالي، استمرت الدائرة بإصدار دورية شهرية تحمل اسم " الشروق " والتي بدأت إصدارها منذ العام ٢٠١٤. وفي العام ٢٠١٦ تم إصدار (٧) أعداد، تناولت:
- ١- أهم أخبار ونشاطات الدائرة بشكل دوري شهري .
 - ٢- تغطية نشاطات وأخبار كافة المخيمات من خلال التواصل مع لجان خدمات المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني لإبرازها إعلاميا من خلال هذه الجريدة.

٤- برنامج الحكومة الإلكترونية:

تم إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية بمبادرة ملكية سامية عام ٢٠٠١ في ضوء رؤى جلالتة لتطوير خدمات القطاع العام وذلك للعمل على تبسيط المعاملات الحكومية وتوفيرها لكافة القطاعات بالوسائل الإلكترونية المختلفة.

تم خلال عام ٢٠١٦ استكمال العمل في المشروع وإنجاز التالي:

- توزيع أجهزة الكمبيوتر والطابعات والمساح الضوئي التي تم توريدها العام الماضي على مديريات الدائرة.
- الاتفاق مع شركة (TiraFor IT) لتصميم نظام التراسل (workflow)، الذي يهدف إلى أتمتة

- جميع التراسلات داخليا بين المديریات، وكذلك التراسلات بين الدائرة ومكاتبها في المحافظات.
- تعديل البيانات والخدمات الخاصة بالدائرة على موقع الحكومة الإلكترونية الجديد.
- تم تفعيل خدمة الرسائل القصيرة (SMS Gateway) في الدائرة واستخدامها في مجالات مختلفة مع بداية عام ٢٠١٦، ويبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم إرسالها خلال عام ٢٠١٦:

الرقم	نوع الرسالة	العدد
١	توعوية وارشادية	٧١٩٧
٢	ترويجية	٤٠٧
٣	اعلام عن حالة معاملة	١٥٤٨
٤	اتصال داخلي	١٢٢
المجموع		٩٢٧٤

٥- الموقع الإلكتروني للدائرة (www.dpa.gov.jo):

- تم اطلاق الموقع الإلكتروني للدائرة في نهاية عام ٢٠١٣. ويعرض الموقع تعريفاً بالدائرة وخدماتها ومشاريعها، بالإضافة إلى معلومات عن اللاجئين والمكازم الملكية لأبناء المخيمات، كما يعرض الموقع آخر النشرات والتقارير الخاصة بمتابعة تطورات القضية الفلسطينية.
- "ردود خدمات الجمهور" على الموقع الإلكتروني دون الحاجة لمراجعة مبنى الدائرة. ويبين الجدول التالي الخدمات وعدد الردود التي تم نشرها إلكترونياً حتى أيلول ٢٠١٦:

الرقم	الخدمة	العدد
١	طلبات الاستقدام من قطاع غزة والرد عليها	٣١٢٨
٢	العمل بالمؤسسات التعليمية الخاصة	٣٢٥
٣	الدراسة والتدريب لأبناء قطاع غزة (تدريب مهني + دراسة خاصة وحكومية + إقامة طلاب)	٢١٩
المجموع		٣٦٧٢

- ارتفاع عدد زوار الموقع الإلكتروني بشكل كبير، حيث ارتفع عدد الزوار من ٨٠ زائر شهرياً تقريباً إلى ما يزيد عن ١٥٠٠ زائر شهرياً.

◀ خدمة الإيميلات الحكومية (Jordan E-gov):

من خلال هذه الخدمة تم إرسال أكثر من خمسين رسالة تضمنت تعريفاً بالدائرة وخدماتها ومشاريعها، تهنئة بالأعياد الوطنية والدينية، بالإضافة إلى مكارم جلالة الملك عبد الله الثاني لأبناء المخيمات وواقفه الهاشمية المشرفة تجاه المقدسات في مدينة القدس بشكل خاص، وتجاه القضية الفلسطينية بشكل عام.

٦- الموارد المالية:

◀ موازنة الدائرة لعام ٢٠١٦:

- بلغت موازنة الدائرة لعام ٢٠١٦ (٤٦٧١٠٠٠) أربعة مليون وستمائة وواحد وسبعون ألف دينار:
- تم تخصيص مبلغ (٢٢٧١٠٠٠) اثنان مليون ومئتان وواحد وسبعون ألف دينار لا غير نفقات جارية.
- تم تخصيص مبلغ (٢٤٠٠٠٠٠) اثنان مليون واربعمائة الف دينار لا غير نفقات رأسمالية.
- تم على الصعيد المالي انجاز مايلي في العام ٢٠١٦:-
- النفقات التشغيلية " سلع وخدمات " (٢٢٢٥٤٦) مائتان واثنان وعشرون الف دينار وخمسمائة وستة وأربعون دينار.
- قضايا اكتسبت الدرجة القطعية ونُفذت عام ٢٠١٦ (٢٢٦٢٧١٥) اثنان مليون ومائتان واثنان وستون الف وسبعمائة وخمسة عشر.
- مخصصات دعم للجان المخيمات (٩٥٠٠٠٠) تسعمائة وخمسون الف دينار.
- مخصصات دعم الأندية الرياضية (١٠٠٠٠٠) مائة الف دينار.
- مخصصات دفع أجور أراضي المخيمات (١٦٨١٣) ستة عشر الف وثمانمائة وثلاثة عشر.

◀ نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية " GFMIS " :

وفي عام ٢٠١٦، تم تطبيق نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية " GFMIS "، وهو مشروع محاسبي إداري حكومي محوسب ومتكامل، يعمل على ربط كافة العمليات المالية والمحاسبية مع وزارة المالية حاسوبياً.

ويقوم نظام ادارة المعلومات المالية الحكومية "GFMIS" بتوفير كافة البيانات المالية الكاملة والدقيقة لاتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب.

◀ -V الرقابة والتقييم:

وينقسم عمل وحدة الرقابة الداخليه الى قسمين :-

- قسم الرقابة الداخليه على أعمال الدائرة (مالي وإداري).
- تدقيق أعمال لجان خدمات المخيمات (مالي وإداري)

◀ يقوم قسم التدقيق والرقابة بمايلي:

- التدقيق والرقابة الادارية والماليه للأنشطة المختلفة .
- تدقيق السجلات والمستندات والملفات.
- تدقيق القرارات المالية والادارية.
- الاشتراك في اللجان المختلفه تقييم استخدام الموارد البشريه والماديه في الدائرة (الموظفين، والسيارات ..)

حيث تم في العام ٢٠١٦ :-

- ١- تدقيق مايزيد عن ١٥٠٠ مستند صرف خلال العام .
- ٢- الاشتراك في لجان معاينة (أثاث، لوازم مستودع، مركبات عمومية لغايات شطبها).
- ٣- الاشتراك في لجان إتلاف (الأختام القديمة، ملفات إدارية).
- ٤- إنجاز دليل إجراءات التدقيق المالي ودليل عمل وحدة الرقابة الداخلية.

◀ قسم تدقيق أعمال لجان خدمات المخيمات وعددها ١٣ لجنة

إنجازات القسم للعام ٢٠١٦:

- التدقيق المالي والإداري للجان الخدمات.
- تدقيق السجلات والملفات .
- الاشتراك بلجان الجرد والاستلام واللجان الأخرى .

حيث تم :-

- ١- الاشتراك وتدقيق (٨٠) عملية شراء بمحاضر رسمية خلال العام والاطلاع على (١٢٠) محضر اجتماع للجان الخدمات وتدقيقها.
- ٢- عمل الدفاتر المحاسبية للجنة الحسين لغاية شهر (٤) بالإضافة إلى تدقيق المطلوبات الشهرية من لجان الخدمات.
- ٣- الاشتراك في لجنة شراء وتسليم وتركيب أنظمة دوام العاملين في لجان الخدمات وتدقيق عقود العاملين في لجان الخدمات والزيادات السنوية وكشوفات العمل الإضافي وعددها (١٨٠) كشف .
- ٤- الانتهاء من عمل دليل إجرائي خاص بلجان الخدمات في المخيمات، والمشاركة في وضع التوصيات والتنسيب بقرارات لجان الخدمات .

المسؤولية المجتمعية

اللجنة الاجتماعية:

اللجنة الاجتماعية هي مبادرة داخلية تضم جميع موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية المنتسبين إليها وتطبق تعليمات خاصة بها، تم الإعداد لها من قبل فريق عمل جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في الدائرة، تسعى هذه اللجنة إلى تنظيم العمل الاجتماعي في الدائرة وزيادة روابط الألفة والاحوة بين الموظفين من خلال مشاركاتهم في المناسبات المختلفة وقد قامت اللجنة بالعديد من النشاطات خلال العام ٢٠١٦، ومنها.

◀ المناسبات الوطنية:

قامت اللجنة الاجتماعية للعام ٢٠١٦، بدعوة الموظفين للاحتفال بعيد ميلاد حضرة صاحب الجلالة الهاشمية، كما أقامت احتفالاً بمناسبة عيد الاستقلال ومئوية الثورة العربية الكبرى وتخلل كلا الاحتفالين العديد من الفقرات الشعرية والكلمات التي عبرت عن الانتماء والولاء للوطن والقيادة الهاشمية.

كما احتفلت اللجنة بذكرى معركة الكرامة وكُرِّمت في هذا اليوم الأمهات العاملات في الدائرة تقديراً لجهودهن وتضحياتهن.



◀ المناسبات الدينية:

قامت اللجنة الاجتماعية بالاحتفال بعيد الفطر والأضحى المبارك، استهلها عطوفة المدير العام بإلقاء كلمة وتوجيه معابدة للموظفين.



◀ المناسبات الاجتماعية:

قامت اللجنة الاجتماعية بمشاركة الموظفين في الدائرة مناسباتهم الاجتماعية المختلفة من تقديم واجب العزاء للمتوفين من الأقارب، والتهنئة بالزواج والمواليد الجدد، إضافة الى إقامة احتفاليات للموظفين الذين تمت إحالتهم على التقاعد تقديرًا لخدمتهم .

النادي البيئي:

تم إنشاء النادي البيئي في الدائرة بهدف تحفيز الموظفين وتشجيعهم على التفاعل مع المجتمع وترسيخ قيم الثقافة المجتمعية لتنمية وترقية الحس بالمسؤولية المجتمعية تجاه بيئتهم ولنشر مفهوم الوعي البيئي ، وتمت ترجمة ما أنف ذكره الى عدد من الانشطة التي شاركت بها اللجنة البيئية.

◀ أهم النشاطات التي قام بها النادي البيئي خلال عام ٢٠١٦:

- توقيع اتفاقية تدوير وإتلاف الورق مع مؤسسة محمود الخليلي.
- عقد ورشات تعريفية بماهية التدوير .
- تزويد الدائرة بسلات كرتونية ليتم تزيغ الورق الناتج بداخلها .
- عمل يوم بيئي لتزيين السلات والحاويات .
- عقد ورشة توعوية لتوفير الطاقة وترشيد استهلاك المياه.
- تشكيل نادي بيئي يقوم بنشاطات داخلية في مبنى الدائرة ونشاطات خارجية في المخيمات.
- يوم نشاط بيئي في منطقة عيون موسى- مادبا ، بهدف تجميل المنطقة وتنظيفها من النفايات بالتعاون مع بلديتي مادبا والجمعية الملكية لحماية الطبيعة ولجنة خدمات مخيم مادبا .
- ترتيب زيارة للجمعية الملكية لحماية الطبيعة للاطلاع على أنشطة الجمعية وإمكانية الاستفادة من تجاربها في مجال البيئة وتيسير سُبُل التعاون معها.
- اعداد وثيقة بيئية وتجهيز لوحة بمحتوياتها وجمع التواقيع عليها.
- اعداد منهجية عمل النادي البيئي.



تطلعات مستقبلية

تتطلع دائرة الشؤون الفلسطينية خلال المرحلة القادمة إلى المزيد من الإنجازات المستقبلية التي تخدم كوادرها ومجتمع اللاجئين في المخيمات على كافة الأصعدة:

- تقييم الخطة الاستراتيجية للدائرة لعام ٢٠١٦ و تنفيذها خلال عام ٢٠١٧.
- إنجاز استراتيجية معرفة حديثة للدائرة.
- إنجاز خطة مخاطر مرتبطة بالخطة الاستراتيجية.
- تعزيز الكوادر الفنية في مكاتب الدائرة في الميدان بمراقبين فنيين لمتابعة المخالفات وشؤون التنظيم في المخيمات.
- تنفيذ برامج توعوية للمجتمعات المحلية في المخيمات حول العديد من القضايا الهامة مثل: النفايات الصلبة ومظاهر العنف وأثرها ومخاطرها الاجتماعية والأمنية من خلال لقاءات وورشات عمل.
- استكمال تنفيذ المشاريع الصغيرة (small grant projects) المقترحة من لجان الخدمات والهيئات الاستشارية.
- إعداد دليل مرجعي للمؤسسات غير الحكومية، العاملة في المخيمات، ضمن مشروع مبادرة الإطار التنسيقي بالتعاون مع GIZ.
- استكمال مشروع رفع قدرات موظفي الدائرة بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي " GIZ " من خلال استكمال الدورات التدريبية المهمة التي تم طرحها عام ٢٠١٦.
- عقد دورات تدريبية مثل منطق الرادار (RADAR Logic).
- استكمال مشروع الحكومة الإلكترونية في دائرة الشؤون الفلسطينية ، للتواصل مع الميدان بشكل أفضل و تسريع حركة البريد والمعاملات، إذ تم الانتهاء من المرحلة الأولى (hardware) و سيتم العمل في المرحلة الثانية (software).
- الحصول على تمويل لمشروع من شأنه دعم قدرات موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية. وهكذا ستكون الدائرة قادرة على إجراء دراسات واستخلاص نتائج على المستويات الاجتماعية، الاقتصادية

والسياسية، بحيث يمكنها أن تسهم في صياغة استراتيجية الدائرة في المستقبل وجعل نطاقها أكثر شمولية لتكون من (٢٠١٦-٢٠٢١). ولتكون أيضاً المصدر الرئيسي والموثوق للمعلومات المتعلقة باللاجئين الفلسطينيين. وذلك من خلال التعاون مع المؤسسة النرويجية للدراسات والأبحاث (الفافو).

- تعزيز العلاقات مع المنظمات الدولية والجهات المانحة واستقطابها لمشاريع مقترحة لخدمة اللاجئين الفلسطينيين. ومن الأمثلة على تلك الجهات (KfW، السفارة الفرنسية، اتحاد الجامعات الإيطالية، والاتحاد الأوروبي).

دائرة الشؤون الفلسطينية

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان-الشميساني-شارع ابو حامد الغزالي

عمارة رقم (٨) هاتف: +٩٦٢ ٦ ٥٥٥٥٧٢ فاكس: +٩٦٢ ٦ ٥٥٥٥٦٤

البريد الإلكتروني dpa@nic.net.jo

الموقع الإلكتروني www.dpa.gov.jo

2016