



الخطة الاستراتيجية لدائرة الشؤون الفلسطينية (2022-2025)

الإصدار المحدث
سبتمبر 2023



نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية



تأسست دائرة الشؤون الفلسطينية بعد القرار الأردني القاضي بفك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية عام 1988 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 17/9/1988 الموافقة على (تعليمات ومهام دائرة الشؤون الفلسطينية لسنة 1988) والذي تضمن المهام والصلاحيات التالية:

1. رصد ودراسة وتحليل الأمور المتعلقة بالشؤون الفلسطينية في داخل الأرض الفلسطينية المحتلة وخارجها
2. متابعة الشؤون الفلسطينية عربيا واسلاميا ودوليا
3. المشاركة في اعمال اللجنة الأردنية الفلسطينية المشتركة في مجال دعم صمود أبناء الأرض الفلسطينية المحتلة
4. تنظيم الاتصالات التي تتطلبها اعمال وكالة الغوث الدولية وتنسيقها مع الوزارات والدوائر الحكومية
5. التنسيق مع وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في تقديم الخدمات العامة وفقا للاتفاقية المبرمة بين الحكومة والوكالة بهذا الخصوص

6. القيام بزيارات لمؤسسات وكالة الغوث الدولية في المملكة ومتابعة شؤون تلك المؤسسات

7. الاشراف على شؤون اللاجئين والنازحين ومعالجة قضاياهم وإدارة شؤون المخيمات في محافظات المملكة بالتنسيق مع الوزارات والدوائر الأخرى

8. دراسة قضايا ابناء الأرض الفلسطينية المحتلة ذات العلاقة بالدوائر الحكومية والمؤسسات العامة والأهلية والتنسيق مع الأجهزة المختصة لمعالجتها

وبتوجيهات ملكية متعاقبة أنشأت الدولة الأردنية العديد من الأجهزة الرسمية لإدارة شؤون مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في المملكة، منها دائرة الشؤون الفلسطينية والتي تعتبر وريثة لتلك الأجهزة الرسمية منذ حدوث نكبة فلسطين عام 1948 وهي: -

والتى أنشئت عام 1949 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 1948.	وزارة شؤون اللاجئين
أنشئت عام 1950 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.	وزارة الانشاء والتعمير
تشكلت هذه اللجنة بعد عام 1967 برئاسة المغفور له بإذن الله جلالة الملك الحسين بن طلال وعضوية تسعة وزراء، وذلك للإشراف على شؤون الضفة الغربية وشؤون النازحين الفلسطينيين بعد حرب 1967.	اللجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة
والذي أنشئ عام 1972 كجهاز سكرتارية للجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة وأُحِقَّ بمجلس الوزراء.	المكتب التنفيذي لشؤون الأرض المحتلة
أنشئت هذه الوزارة عام 1980 لتحل محل وزارة الإنشاء والتعمير والمكتب التنفيذي في رعاية شؤون اللاجئين والنازحين الفلسطينيين	وزارة شؤون الأرض المحتلة

ان هذه المؤسسات جاءت نتيجة حرب عام 1948 فمع اندلاع الحرب العربية الإسرائيلية الأولى (النكبة الفلسطينية) اضطر حوالي (750) 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 2023 إلى أن عدد اللاجئين الفلسطينيين في الأردن بلغ نحو (2.5) مليون لاجئ، يشكلون ما نسبته 42% من إجمالي عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها في مناطق عملياتها الخمس: الأردن، سوريا، لبنان، الضفة الغربية، وقطاع غزة.

كما وتشير تلك الاحصائيات أيضاً الى أن ما يقارب الـ 450 ألف من هؤلاء اللاجئين الفلسطينيين يقيمون في ثلاثة عشر مخيماً تم انشاؤها على ارض المملكة من قبل الحكومة الأردنية بالتنسيق مع وكالة الغوث الدولية، خمس منها انشئت خلال مرحلة اللجوء الأولى بعد حرب عام 1948 وثمان أخرى انشئت خلال مرحلة اللجوء الثانية بعد حرب عام 1967، بينما تسكن البقية في مدن وقرى المملكة، جاء انشاؤها على النحو التالي: -

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

مخيم الزرقاء مخيم الحسين مخيم الوحدات *مخيم مادبا مخيم إربد

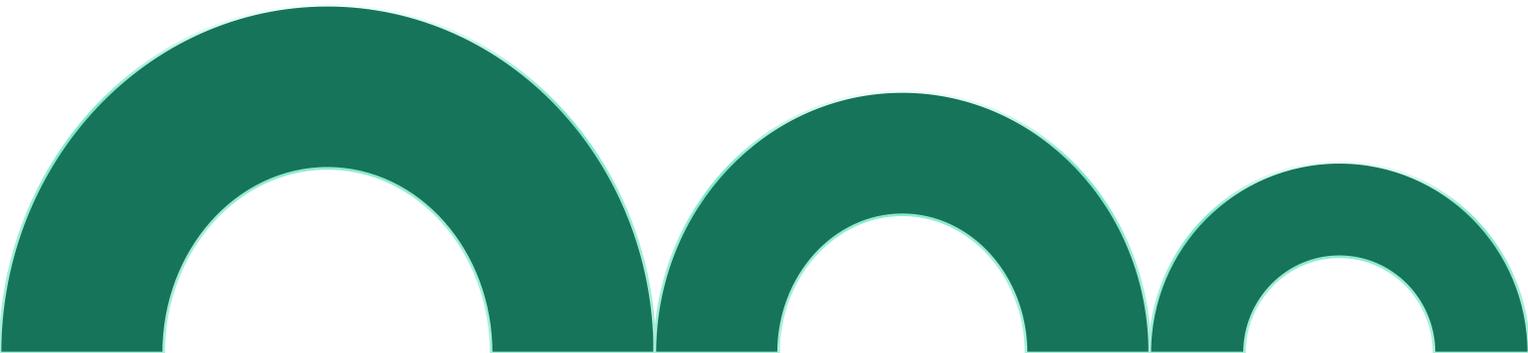
• ب- مخيمات النازحين واللاجئين في المرحلة الثانية وعددها ثمانية مخيمات وأنشئت بعد عام 1967م، وهي:

مخيم الطالبية مخيم البقعة مخيم سوف مخيم جرش *مخيم السخنة
*مخيم حي الأمير حسن مخيم حطين مخيم الشهيد عزمي المفتي

• هذه المخيمات (*) لا تعتبرها وكالة الغوث الدولية مخيمات رسمية، بمعنى ان وكالة الغوث ليس لها مكتباً فيها (مكتب مدير مخيم) ولا تقوم بأعمال النظافة وجمع النفايات، ولكن لها منشآت تعليمية وصحية فيها، وذلك لعدم تسليم الاونروا أراضي هذه المخيمات لتقوم بالتنظيم وتحديد الوحدات السكنية وتسليمها للاجئين، بل تم بشكل عشوائي دون توثيق كما في باقي المخيمات الأخرى، علماً بان وكالة الغوث تقوم بتقديم خدمات التعليم والصحة والإغاثة في هذه المخيمات الثلاثة كأى مخيم آخر وتتعامل الحكومة مع هذه المخيمات كباقي المخيمات الأخرى دون تمييز.



الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



وزير الخارجية وشؤون
المغتربين

المدير العام

مكتب المدير العام

وحدة الرقابة الداخلية

مديرية
الشؤون
المالية

قسم
المحاسبة

قسم اللوازم
والصيانة

قسم متابعة
مالية لجان
الخدمات

مديرية
الشؤون
الإدارية

قسم الموارد
البشرية

قسم الخدمات
الإدارية
المساندة

مديرية
الدراسات
والإعلام

قسم الدراسات
السياسية

قسم الاعلام
والاتصال

مديرية
تكنولوجيا
المعلومات

قسم بنك
المعلومات

قسم الحكومة
الإلكترونية

قسم الدعم الفني

مديرية
التخطيط
والمشاريع

قسم الأراضي
والسكن

قسم المتابعة
والإشراف

قسم مشاريع
المبادرات
الملكية
والمنظمات
الدولية

قسم التخطيط
والدراسات
الفنية

مديرية
الشؤون
القانونية

قسم الدعاوي
الحكومية
والاستشارات
القانونية

قسم استثمارات
اللجان

مديرية
الاونروا
والمنظمات
الدولية

قسم الاونروا

قسم المنظمات
الدولية

قسم التطوير
المؤسسي

مديرية
خدمات
المخيمات

قسم لجان
المخيمات
ومؤسسات
المجتمع المدني

مكاتب الدائرة
في المحافظات

قسم خدمة
الجمهور



التشريعات الناظمة لعمل دائرة الشؤون الفلسطينية

القوانين والأنظمة والتشريعات / المديرية



رقم	اسم القانون / النظام	رقمه	سنة إصداره
القوانين			
1	القانون المدني	43	1976
2	قانون رسوم طوابع الواردات	20	2001
3	قانون العمل	8	سنة 1996 وتعديلاته
4	قانون الضمان الاجتماعي	1	2014
5	قانون الأشغال العامة	4	2017
6	قانون التقاعد المدني	34	1959
7	قانون الموازنة العام	-	سنوي
8	قانون ضريبة الدخل وتعديلاته 38 عام 2018	38	2018
9	قانون إدارة قضايا الدولة	28	2017
10	قانون الاستملاك وتعديلاته	12	1997
11	قانون المالكين والمستأجرين	11	لعام 1994 والمعدل حتى 2013
12	قانون معدل القانون أصول المحاكمات المدنية	31	2017
13	قانون ضمان حق الحصول على المعلومة	47	2007
14	قانون المعاملات الالكترونية	15	2015
15	قانون الجرائم الالكترونية	27	2015
16	قانون الاعلام المرئي والمسموع	26	2015
17	قانون التحكيم الأردني المعدل	16	لعام 2001 والمعدل حتى 2018
18	قانون المعدل لقانون البناء الوطني الأردني	24	لعام 1993 والمعدل حتى 2018

رقم	اسم القانون / النظام	رقمه	سنة إصداره
الأنظمة			
1	نظام الأبنية والتنظيم في مدينة عمان رقم 28	28	2018
2	نظام معدل لنظام الأبنية وتنظيم المدن والقرى	13	2019
3	نظام الخدمة المدنية وتعديلاته	9/2020	2020
4	النظام المالي	3	لسنة 1994 وتعديلاته حتى 31/1/2005
5	نظام الكفالات للموظفين	9	2003
6	نظام التأمين الصحي المدني وتعديلاته	9	2022
7	نظام تشكيلات الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية	---	سنوي
التعليمات			
1	تعليمات وصلاحيات دائرة الشؤون الفلسطينية		1988
2	تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة عيد ميلاد جلالة الملك	ت/1 / 16276	2021
3	تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة شهر رمضان	ت/1/4379	2020
4	تعليمات المكرمة الملكية السامية لتوزيع التمور	ت/1/11425	2018
5	تعليمات مديرية الشؤون الإدارية /التدريب (تعميم)	2/12/7502	2020

رقم	اسم القانون / النظام	رقمه	سنة إصداره
التعليمات			
6	تنظيم إجراءات دائرة الشؤون الفلسطينية المتعلقة بالسكن والبناء في مخيمات اللاجئين والنازحين ومنح حق الانتفاع بالأراضي الخالية داخل المخيمات لأغراض السكن وإقامة مشاريع النفع العام للجان الخدمات ومؤسسات المجتمع المدني في المخيمات	---	2012
7	التعليمات الخاصة بتشكيل وعمل لجان خدمات مخيمات اللاجئين والنازحين في المملكة الأردنية الهاشمية لعام 2019	2	2019
8	تعليمات الأمن السيراني	10044 / 1 / 11/11	2021
9	تعليمات الزيارات الى المخيمات	---	---
10	تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة عيد الأضحى المبارك	6885 / 1 / ت	2021
11	تعليمات تنظيم إجراءات المشتريات الحكومية	---	2019
12	تعليمات الأوامر التغييرية للأشغال والخدمات الفنية	---	2019
13	تعليمات الشراء الإلكتروني لعام 2019	---	2019
14	تعليمات تصنيف المقاولين	---	2020
15	تعليمات إدارة وتنظيم المستودعات الحكومية والرقابة على المخزون	---	2020

رقم	اسم القانون / النظام	رقمه	سنة إصداره
اسس وتنظيمات			
1	السياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات	11/11/1/20252	2008
2	معايير رحلة المستخدم للخدمات الالكترونية	32/1/981	2017
3	أسس توزيع مقاعد المكرمة الملكية السامية في الجامعات الأردنية الرسمية لأبناء المخيمات	7/9/3440	2021
4	عقد المقاولة الموحد / فيديك (الطبعة الثانية المعدلة)	---	2013
5	عقد المقاولة الموجز	---	2007
6	كودات البناء الوطني الاردني	21	1989
7	المواصفات العامة للمباني / الطبعة الثانية	---	1996
8	التنظيم الإداري للهيئات الاستشارية	---	2014 / قيد التعديل
9	الاتفاقيات والتفاهات المبرمة بين حكومة المملكة والمنظمات الدولية العالمية في المملكة وفي الأساس "قانون التخطيط"	68	1971

رقم	اسم القانون / النظام	رقمه	سنة إصداره
التعليمات			
9	الاتفاقية الموقعة بين الأردن وبين وكالة الأونروا متضمنة التسهيلات والحصانات اللازمة لإنجاح عمل الوكالة	---	1951
10	مذكرة تفاهم بين مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني ودائرة الشؤون الفلسطينية	10/1/7/3254	1/5/2017
11	النظام الداخلي لتنظيم العمل لدى لجان خدمات المخيمات لعام 2021	---	2021
12	أسس منح المكافآت الخاصة بموظفي دائرة الشؤون الفلسطينية	4598 /5 /3	2022
13	عقد خدمات هندسية	ع 1	2006
14	عقد خدمات هندسية	ع 2	2006



الخدمات الرئيسية التي تقدمها دائرة الشؤون الفلسطينية





مديرية خدمات المخيمات

طلب استقدام أبناء قطاع غزة

طلب استقدام زائر (ذهاب وإياب)

طلب الدراسة بمراكز التدريب المهني لأبناء قطاع غزة

طلب الدراسة بالمدارس الحكومية لأبناء قطاع غزة

طلب الدراسة بالمدارس الخاصة لأبناء قطاع غزة

نقل بطاقة او حصة اعاشة

مكرمة عيد ميلاد جلالة الملك المعظم

مكرمة شهر رمضان المبارك

مكرمة عيد الاضحى

مكرمة أبناء المخيمات - الثانوية العامة



مديرية خدمات المخيمات

اثبات نازح

طلب العمل في المؤسسات التعليمية الخاصة لأبناء قطاع غزة

تجديد رخصة وتغيير مهنة محل تجاري

تجديد رخصة المهنة محل تجاري

تجديد رخصة مهنة وتغيير اسم محل تجاري

تغيير اسم ومهنة محل تجاري

تجديد رخصة وتغيير اسم ومهنة محل تجاري

تصريح بناء طابق هندسي اول او ثاني / قائم

تصريح بناء طابق ارضي / ترميم

تصريح بناء طابق ارضي / مقترح

تحويل ملكية اشتراك عداد مياه



مديرية خدمات المخيمات

تحويل ملكية اشتراك عداد كهرباء

طلب إيصال ساعة مياه

طلب إيصال ساعة كهرباء

نقل مكان عداد مياه

نقل مكان عداد كهرباء

إيصال خدمات تجارية



مديرية التخطيط والمشاريع
مديرية خدمات المخيمات

رخصة جديدة لمحل تجاري

تصريح بناء طابق هندسي اول او ثاني /مقترح

تقدم شكاوى تتعلق بمخالفات الأبنية

طلب قطعة ارض داخل حدود المخيمات

طلب تثبيت وتخصيص وحدة سكنية

طلب توسعة بناء

مخالفات تعليمات الأبنية في المخيمات وكف الطلب عنها بعد ازالتها

تأهيل مساكن الفقراء



مديرية الشؤون القانونية

وثيقة إثبات حق الانتفاع بوحدة سكنية في مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين

وثيقة إثبات حق الانتفاع بوحدة تجارية في مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين

استعلام واستصدار قيود أراضي الضفة الغربية

رفع إشارة حجز أراضي الضفة الغربية

الإعفاءات الجمركية

مصادقة وثائق مدرسية لطلاب مدارس الاونروا

تعيين موظفي الوكالة

تنسيق انتقال موظف الوكالة من خارج الأردن الى داخلها

تسهيل تجديد ترخيص مركبات الوكالة ومركبات المؤسسات التابعة للوكالة

اعتماد وتغيير المفوضين بالتوقيع بخصوص الحسابات البنكية لمؤسسات المجتمع المدني التابعة للاونروا

تنسيق قبول أبناء المجتمع المحلي في المؤسسات التعليمية التابعة للوكالة

القبول في مدارس الوكالة

تنسيق تدريب طلبة الجامعات والكليات (أردنيين أو غير أردنيين) بإجراء أبحاث في المؤسسات والمراكز الخدمية التابعة للوكالة

تصريح مزاولة مهنة للمهن الطبية

مديرية الأونروا والمنظمات
الدولية



الزيارات الى المخيمات

حق الحصول على المعلومة

مديرية الدراسات والاعلام



مديرية الشؤون المالية

دفع اجور القضايا المكتسبة الدرجة القطعية

دفع أجور أراضي المخيمات (بدون قضايا)



Stakeholders أصحاب العلاقة





دائرة الشؤون الفلسطينية
أصحاب العلاقة (المعنيين)

متلقي الخدمة
لجان خدمات المخيمات

العاملون

الشركاء

سكان المخيمات

مراجعي الدائرة





دائرة الشؤون الفلسطينية
أصحاب العلاقة (المعنيين)

الشركاء

متلقي الخدمة
لجان خدمات المخيمات

العاملون

- الدوائر والمؤسسات الحكومية
- الوزارات الحكومية
- المنظمات الدولية
- مؤسسات المجتمع المدني في المخيمات
- مؤسسات القطاع الخاص
- التقانات

- وزارة الطاقة والثروة المعدنية
- وزارة المياه والري
- وزارة الشباب
- وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية
- وزارة الصحة
- وزارة النقل
- وزارة التعليم العالي

- وزارة الخارجية
- وزارة التخطيط والتعاون الدولي
- وزارة المالية
- وزارة المالية/ الجمارك
- وزارة التربية والتعليم
- وزارة العدل
- رئاسة الوزراء
- وزارة التنمية الاجتماعية
- وزارة الاقتصاد الرقمي
- وزارة الأشغال العامة والإسكان
- وزارة الإدارة المحلية
- وزارة الداخلية/ أمن الجسور
- وزارة الداخلية/ الإقامة والحدود



دائرة الشؤون
الفلسطينية
أصحاب العلاقة
(المعنيين)

متلقي الخدمة
لجان خدمات
المخيمات

العاملون

الشركاء

الدوائر والمؤسسات
الحكومية
الوزارات الحكومية
المنظمات الدولية
مؤسسات المجتمع
الملي في المخيمات
مؤسسات القطاع
الخاص
التقانات

UNRWA
السفارة الفلسطينية
الوكالة الألمانية للتعاون
الدولي
اليونيسيف
الوكالة الإيطالية
للتنمية والتعاون الدولي
الوكالة اليابانية للتعاون
الدولي
Un-Habit
برنامج الأمم المتحدة
للمستوطنات البشرية
منظمة التعاون
الاسلامي
المنظمة العربية للتربية
والثقافة والعلوم
(الكسو)



دائرة الشؤون
الفلسطينية
أصحاب العلاقة
(المعنيين)

متلقي الخدمة
لجان خدمات
المخيمات

العاملون

الشركاء

الدوائر والمؤسسات
الحكومية
الوزارات الحكومية
المنظمات الدولية
مؤسسات المجتمع
المدني في المخيمات
مؤسسات القطاع
الخاص
التقانات

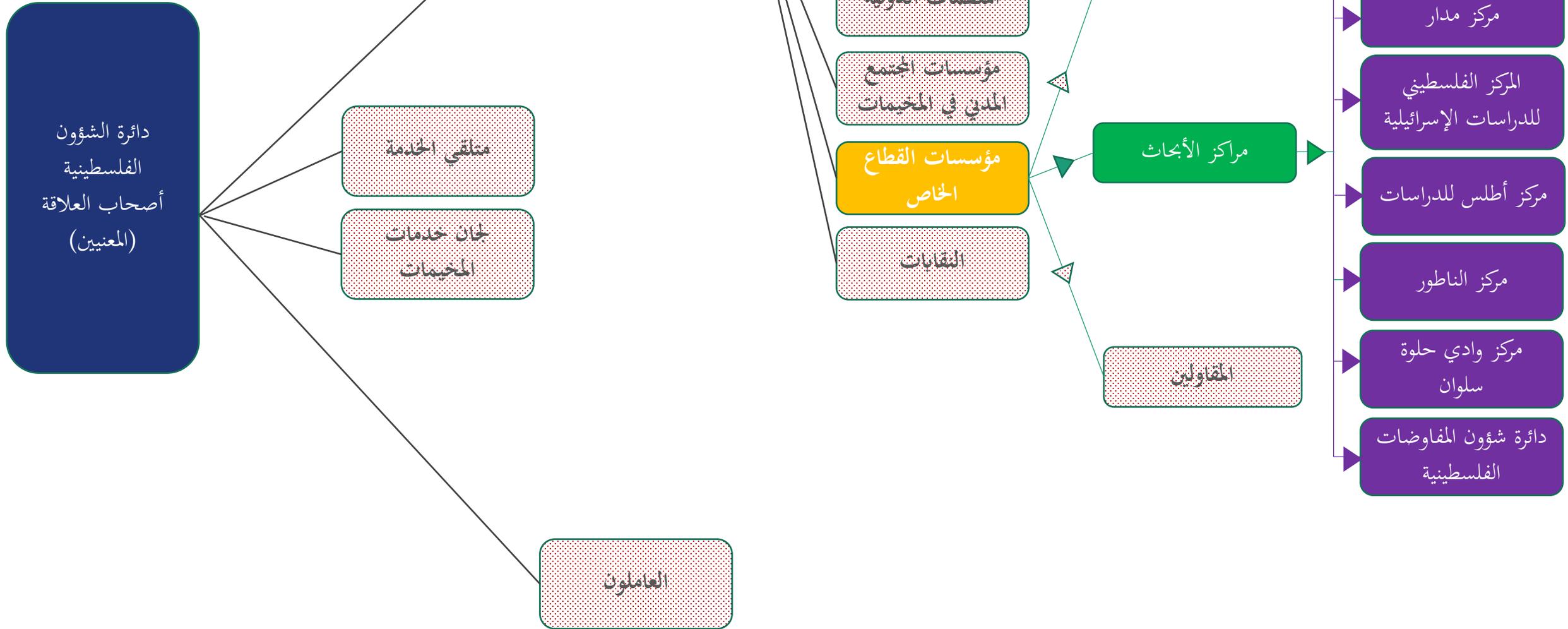
مراكز التأهيل المجتمعي
عددهم 10
الجمعيات الخيرية
عددهم 181
مراكز البرامج النسائية
عددهم 14

وسائل الإعلام

وكالة الأنباء / بتر
التلفزيون الأردني -
المملكة - رؤيا -
الحقيقة الدولية
جريدة الرأي - جريدة
الدستور - الغد -
صدى الشعب -
الأنباط - الأمم
مواقع إلكترونية /
عمون - اخبار
البلد - السوسنة -
الوطن - سرايا - جفرا -
الحياة - أخبارنا - اخبار
الأردن - مدار
الساعة - عمان جو -
أخبار ع النار -
خبرني

مراكز الأبحاث

المقاولين





دائرة الشؤون الفلسطينية
أصحاب العلاقة (المعنيين)

الشركاء

الدوائر والمؤسسات الحكومية

الوزارات الحكومية

المنظمات الدولية

مؤسسات المجتمع المدني في المخيمات

مؤسسات القطاع الخاص

التقانات

متلقي الخدمة

لجان خدمات المخيمات

العاملون

وسائل الإعلام

مراكز الأبحاث

المقاولين

شركة أبو حميدان للمقاولات

شركة إبراهيم قميلة

مؤسسة أبو حمزة للتعهدات

مؤسسة إيهاب عدنان

مؤسسة الدالشة للمقاولات

محمد الطعاني للمقاولات

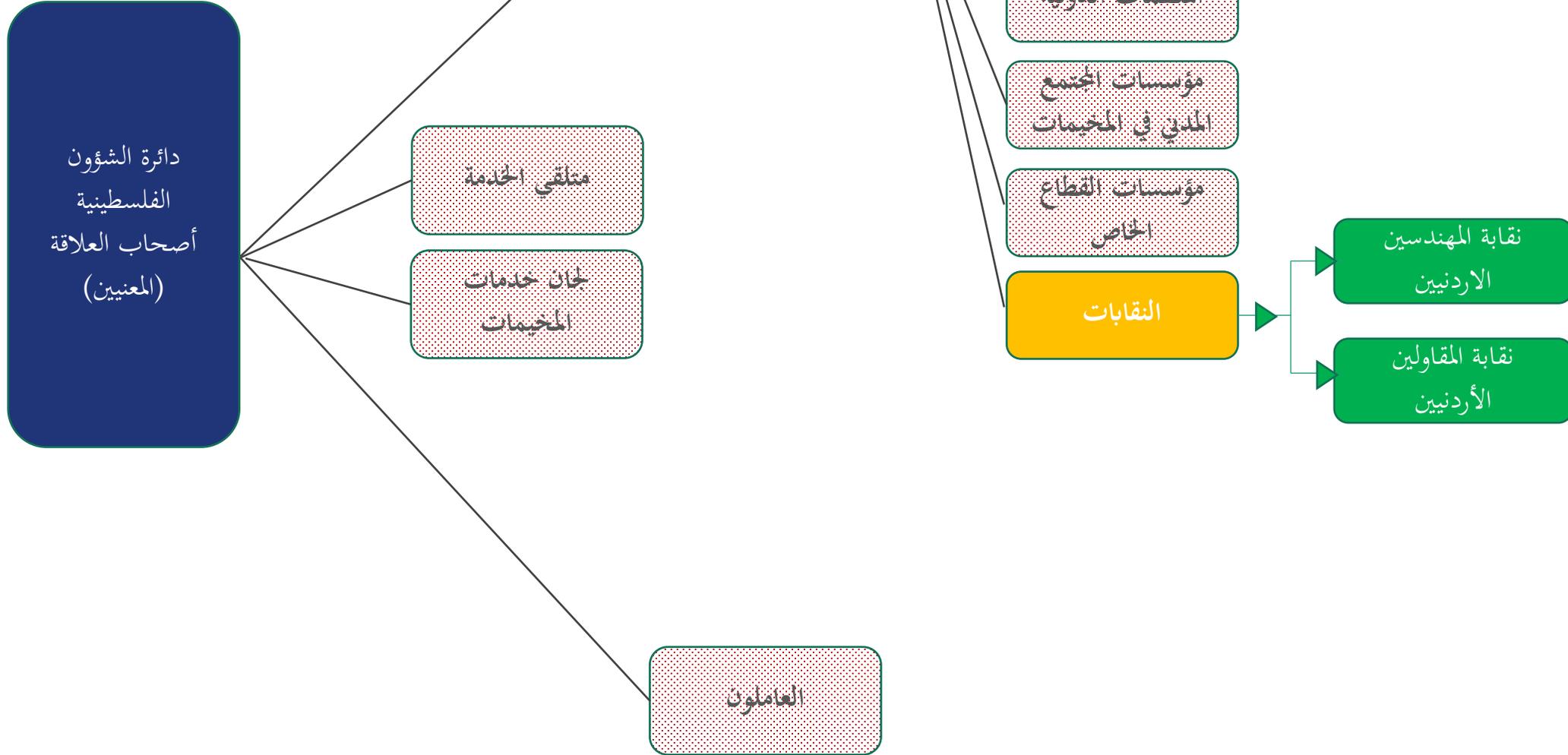
شركة المدى للمقاولات

شركة القوة الثلاثية

شركة نظام ابو فارس للمقاولات

شركة عدنان ودسوقي للمقاولات

شركة وائل ومحمود الشريف





المكونات الاستراتيجية





خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية
الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



التميز والإبداع
والتحديث
المستمر



المساءلة
والشفافية
العدالة



المسؤولية
المجتمعية



العمل بروح
الفريق



احترام كرامة
الإنسان

الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم
للقضية الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية
الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل
المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية
المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل
وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال
والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز
على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات,
المرأة)

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية



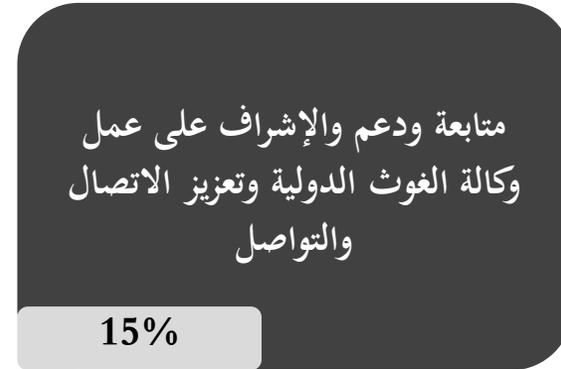
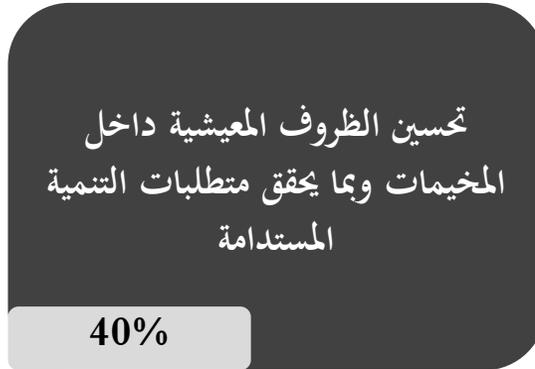
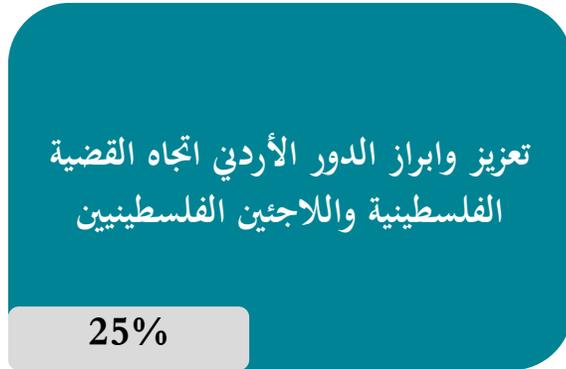
خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية
الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم
للقضية الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن



الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



التميز والإبداع
والتحديث
المستمر



المساءلة
والشفافية
العدالة



المسؤولية
المجتمعية



العمل بروح
الفريق



احترام كرامة
الإنسان

الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

2. مديرية الشؤون القانونية

1. مديرية الاونروا والمنظمات الدولية

الجهات المسؤولة عن التنفيذ

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية
الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية
وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية
الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل
المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية
المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة
الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات
الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

- 1 مديرية خدمات المخيمات
- 2 مديرية التخطيط والمشاريع
- 3 مديرية الشؤون القانونية
- 4 مديرية تكنولوجيا المعلومات

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية
الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية
وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية
الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل
المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية
المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة
الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات
الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

2 مديرية الشؤون القانونية

1 مديرية الدراسات والإعلام

الجهات المسؤولة عن التنفيذ

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية
الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية
وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية
الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل
المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية
المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة
الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات
الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

مديرية الاونروا والمنظمات الدولية

الجهات المسؤولة عن التنفيذ

1

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية
الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية
وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية
الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل
المخيمات وما يحقق متطلبات التنمية
المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة
الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات
الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

5 وحدة التدقيق
والرقابة الداخلية

4 مديرية الشؤون
المالية

3 مديرية تكنولوجيا
المعلومات

2 مديرية الشؤون
الإدارية

1 مديرية الشؤون
القانونية

الجهات المسؤولة عن
التنفيذ

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

الأهداف الاستراتيجية

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية

استراتيجية إدارة الشركاء

استراتيجية إدارة المخاطر

استراتيجية إدارة المعرفة

استراتيجية تقديم الخدمات

الاستراتيجيات الفرعية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمات والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والإسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقاً للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الإسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمات والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز وإبراز الدور الأردني تجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

نسبة المبلغ المخصص للأردن سنوياً من موازنة الاونروا الكلية

نسبة رضا وكالة الغوث حول عملية الدعم والاتصال والتواصل

نسبة المشاركة في اجتماعات الوكالة التي يتم عقدها من قبل الاونروا

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية

مؤشرات الأداء الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الاردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنموية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

عدد الأسر الفقيرة المستفيدة من المساعدات المالية والعينية في المخيمات

نسبة التحصيل من المشاريع الاستثمارية

نسبة مشاريع المبادرات الملكية المنفذة من مجموع المشاريع الموافق عليها من قبل الديوان الملكي

نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة من خلال مكاتب الدائرة

نسبة مشاريع تأهيل وصيانة الحدائق والملاعب والفراغات العامة من الاحتياجات

عدد المساكن التي تم ترميمها بناء على موازنة الدولة

نسبة الخدمات المؤتمتة

نسبة مشاريع البنية التحتية (تعبيد , انارة, مياه أمطار, ..) من الاحتياجات

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)
الاستراتيجية

مؤشرات الأداء الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما
يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة
ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



التميز والإبداع
والتحديث
المستمر



المساءلة والشفافية
العدالة



المسؤولية المجتمعية



العمل بروح الفريق



احترام كرامة
الإنسان

الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية
الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما
يحقق متطلبات التنمية المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث
الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات
الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

عدد التقارير والدراسات المتخصصة

عدد الجهات الاعلامية التي تقوم بنشر
أخبار ونشاطات الدائرة

نسبة رضا المعنيين عن التقارير الصادرة
عن المديرية

نسبة الرضا عن الزيارات للمخيمات

نسبة انجاز معاملات رفع اشارة الحجز عن أراضي الضفة الغربية والقدس

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)

الاستراتيجية

مؤشرات الأداء الاستراتيجية



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما
يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمات والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة
ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



التميز والإبداع
والتحديث
المستمر



المساءلة والشفافية
العدالة



المسؤولية المجتمعية



العمل بروح الفريق



احترام كرامة
الإنسان

الرؤية

الرسالة

القيم

عناصر الرسالة

الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية
الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمات والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

تعزيز و ابراز الدور الأردني تجاه القضية
الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما
يحقق متطلبات التنمية المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث
الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف (الممكنات)

الاستراتيجية

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات
الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

نسبة رضا الشركاء

عدد الشركاء

نسبة المشاريع المنفذة من المقترحة

مؤشرات الأداء الاستراتيجية

متوسط تقييم أداء الشركاء

عدد اتفاقيات الشراكة

نسبة المشاريع الموجهة للفئات الأكثر
هشاشة



خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في ابراز الدور الاردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة



عناصر الرسالة

الاسهام في ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

الأهداف الاستراتيجية

تعزيز وابعاز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة

متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

الأهداف (الممكنات) الاستراتيجية

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشه (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)

مؤشرات الأداء الاستراتيجية

نسبة رضا متلقي الخدمة	نسبة تجذير القيم الجوهرية	نسبة العمليات التي تم توثيقها	نسبة الرضا الوظيفي
عدد الأنظمة الجديدة أو التحديثات التي تتم لأتمتة أعمال المديرية	نسبة إنجاز القضايا القانونية	نسبة معالجة الملاحظات والمخالفات الرقابية	نسبة الاستجابة للاستفسارات والشكاوى
نسبة الحفض في قيمة الفوائد / أجور أراضي المخيمات	عدد التقارير المالية المنشورة على الموقع الرسمي للدائرة	الكفاءة الالكترونية	نسبة الالتزام بالموازنة
نسبة المبلغ المخفض من قيم الفوائد المترتبة على الدائرة في القضايا القطعية إلى المبلغ المرصود للقضايا		نسبة رضی متلقي الخدمة عن الخدمات الالكترونية	نسبة الرضا عن المكافآت والحوافز