



دائرة الشؤون الفلسطينية

كتاب الإنجازات السنوية

2023



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



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

فهرس المحتويات

الصفحات

الموضوع

كلمة المدير العام

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية.

المدراء العامون لدائرة الشؤون الفلسطينية.

مدراء مديريات دائرة الشؤون الفلسطينية.

نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية.

استراتيجية الدائرة للأعوام ٢٠٢٢-٢٠٢٥.

محاور عمل دائرة الشؤون الفلسطينية.

الإنجازات العامة للدائرة خلال عام ٢٠٢٣.

إنجازات مديريات وأقسام الدائرة

الموضوع

الصفحات

• مديرية الشؤون المالية

• مديرية التخطيط والمشاريع

• مديرية تكنولوجيا المعلومات

• مديرية الشؤون الإدارية

• مديرية الدراسات والإعلام

• مديرية الأونروا والمنظمات الدولية

• مديرية خدمات المخيمات

• مديرية الشؤون القانونية

• وحدة التدقيق والرقابة الداخلية



كلمة المدير العام

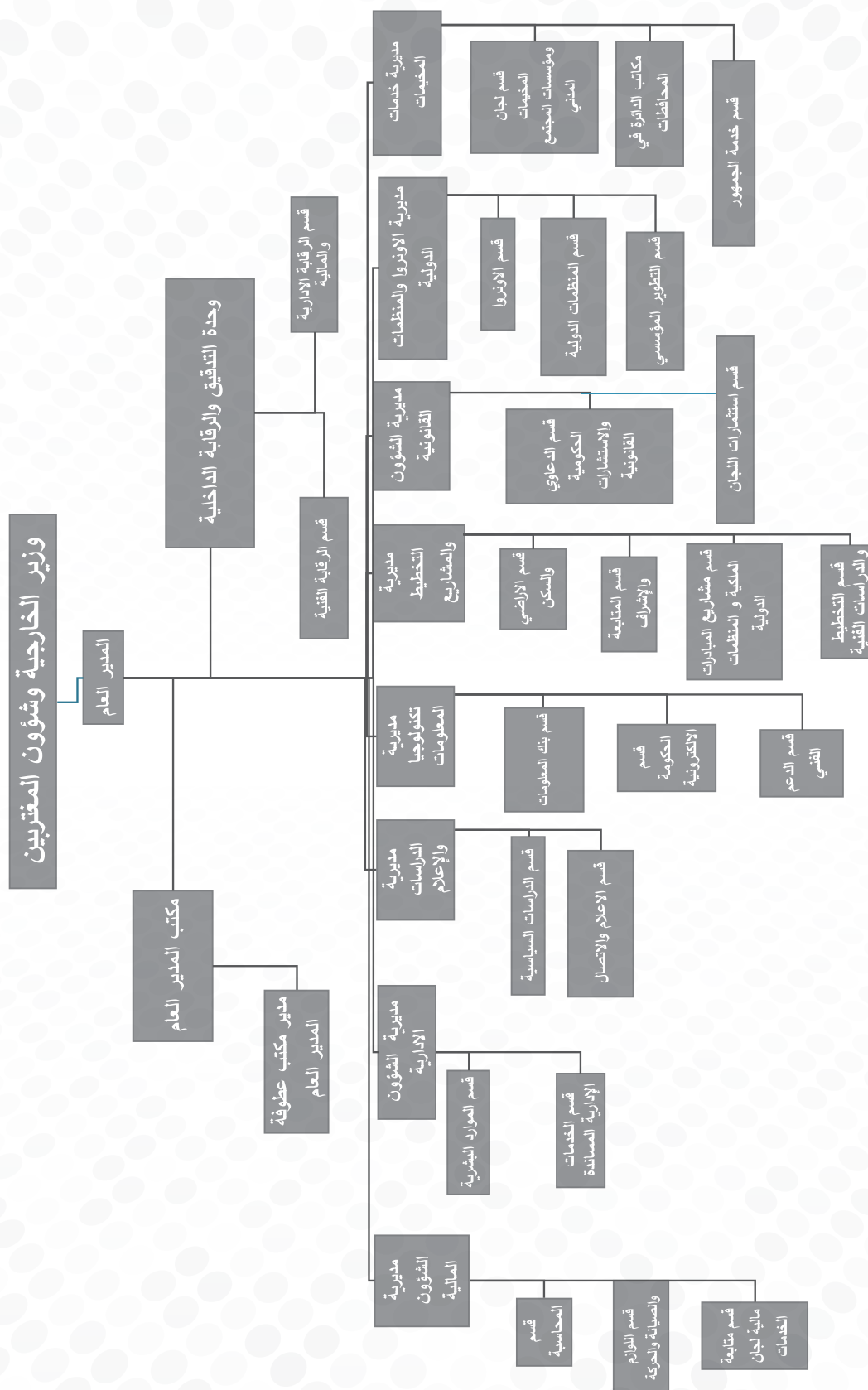
انطلاقاً من الموقف الثابت والداعم من المملكة الأردنية الهاشمية للقضية الفلسطينية بقيادة حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم - حفظه الله ورعاه - فقد حرص الأردن ومنذ استقباله لموجة اللجوء الفلسطيني الأولى عام ١٩٤٨، على توفير الرعاية الكريمة للاجئين الفلسطينيين على أراضيهم، والوقوف إلى جانب الشعب الفلسطيني والقضية الفلسطينية بكل إمكاناتها في المنابر والمحافل الإقليمية والدولية للحصول على كامل الحقوق الفلسطينية المشروعة التي أقرتها الشرعية الدولية.

من هنا جاء انشاء دائرة الشؤون الفلسطينية التي هي مؤسسة رسمية أردنية تعنى بمتابعة تطورات القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً، وبتوفير الرعاية وتقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين والعمل على إدارة شؤون المخيمات الثلاثة عشر المقامة على الأراضي الأردنية.

وترجمة لرؤى جلالته الملك عبد الله الثاني في إنجاز عملية التحديث والتغيير في القطاع العام والتي رسمتها خارطة تحديث القطاع العام ورؤية التحديث الاقتصادي، تسير دائرة الشؤون الفلسطينية بخطى ثابتة في مسيرة الإصلاح والتطوير الإداري المنشود لرفع كفاءتها وتحقيق الشفافية والنزاهة بما ينعكس على الأداء والخدمات سواء الإلكترونية والميدانية.

وها نحن عام بعد عام نسعى أن نتميز في تقديم هذه الخدمات، وأن نرتقي بموظفينا إلى أعلى المستويات لتحقيق رؤية الدائرة والأهداف السامية التي أنشأت من أجلها.

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



المدراء العامون لدائرة الشؤون الفلسطينية

عطوفة المدير العام الحالي

المهندس رفيق عبد الرحيم خرفان منذ: ٢٠١٩/١/٨

المهندس ياسين احمد أبو عواد

٢٠١٦/١٢/٢٦

المهندس محمود كامل العقرباوي

٢٠١٢/٣/١٣

المهندس وجيه طيب عبد الله عزازة

٢٠٠٤/١٢/٤

السيد عبد الكريم احمد مصطفى

أبو الهيجاء

١٩٩٩/٧/١٦

الدكتور إبراهيم محمد سعيد بدران

١٩٩٨/١/١٦

السيد إبراهيم محمد الترشيحي

١٩٩٥/٤/٢٥

المهندس عاصم عبد الله غوشة

١٩٩٤/١/١٦

السيد عادل ارشيد

١٩٩١/٨/١

الدكتور احمد القطناني

١٩٨٨/٨/١٦

مدراء مديريات دائرة الشؤون الفلسطينية

مكتب المدير العام
الآنسة هنادة صالح

مدير مديرية التخطيط والمشاريع
المهندس أحمد عمر العمري

مدير مديرية الدراسات والاعلام
السيد سامر قاسم الخصاونة

مدير الشؤون القانونية
رامي محمد ناصر

مدير وحدة التدقيق والرقابة الداخلية
سعيد احمد داود

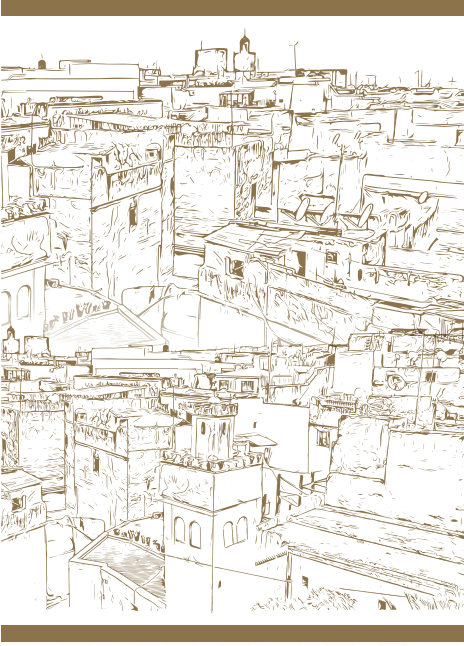
مدير تكنولوجيا المعلومات
شدي كساب منيزل

مدير خدمات المخيمات
أسامة احمد علقم

قائم بأعمال مدير مديرية الاونروا
والمنظمات الولية
هبة فارس المعاني

قائم بأعمال مدير مديرية الشؤون المالية
محمد عبد الحميد عريقات

قائم بأعمال مدير المديرية الادارية
روان عاطف المناصير



نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية

بتوجيهات ملكية سامية، أنشأت الدولة الأردنية العديد من الأجهزة الرسمية لإدارة شؤون مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن، والتي تسلسلت على النحو الآتي:

وزارة الانشاء والتعمير

١٩٥٠

وزارة شؤون اللاجئين

١٩٤٨

المكتب التنفيذي
لشؤون الارض المحتلة

١٩٧١

اللجنة الوزارية العليا لشؤون
الاراضي المحتلة

١٩٦٧

دائرة الشؤون الفلسطينية

١٩٨٨

وزارة شؤون الارض المحتلة

١٩٨٠

وبعد قرار فك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية عام ١٩٨٨ تم إلغاء وزارة شؤون الأرض المحتلة، وأنشأت دائرة الشؤون الفلسطينية لتتولى الإشراف والرعاية على شؤون اللاجئين والنازحين في الأردن. تم تهجير حوالي ٧٥٠ ألف فلسطيني قسرياً من منازلهم عقب اندلاع الحرب العربية الاسرائيلية الأولى عام ١٩٤٨ والتي عُرفت بـ (النكبة الفلسطينية)، ونتيجة عمليات التهجير هذه والتي نفذتها القوات الاسرائيلية بحق الفلسطينيين، كان للأردن النصيب الأكبر من استقبال اللاجئين الفلسطينيين. وتكرر الحدث في عام ١٩٦٧ نتيجة الاحتلال الإسرائيلي حيث حصلت موجة أخرى من النزوح الى الأردن، وقُدر عدد النازحين في حينه بحوالي (٢٥٠) ألف نازح، كان نصفهم تقريباً لاجئين يقطنون في مخيمات الضفة الغربية أو قطاع غزة، واضطروا للجوء مرة ثانية خلال أقل من عشرين عام.

وخلال السنوات التي أعقبت احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة استمرت عمليات النزوح إلى الأردن بسبب سياسات وممارسات الاحتلال الاسرائيلي، فقد أدت أوامر الإبعاد العسكرية، وهدم المنازل والقرى الفلسطينية وغيرها من الممارسات سواء على الصعيد العسكري أو الاقتصادي إلى تهجير الآلاف من الفلسطينيين باتجاه الأردن. إذ أن موجات اللجوء الآتية الذكر قد أفضت إلى نشوء ثلاثة عشر مخيمًا في الأردن يبينها الجدول التالي:

مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن			
مخيمات اللاجئين التي تم إنشاؤها بعد حرب 1948			
اسم المخيم	تاريخ الإنشاء	عدد السكان	
1 مخيم الزرقاء	عام 1949	20,855	
2 مخيم اربد	عام 1951	30,798	
3 مخيم الحسين	عام 1952	35,917	
4 مخيم الوحدات	عام 1955	60,893	
5 مخيم مأدبا	عام 1956	10,500	

مخيمات النازحين التي تم إنشاؤها بعد حرب عام 1967			
اسم المخيم	تاريخ الإنشاء	عدد السكان	
1 مخيم الطالبة	عام 1968	10,587	
2 مخيم البقعة	عام 1968	139,028	
3 مخيم سوف	عام 1967	22,758	
4 مخيم جرش	عام 1968	35,308	
5 مخيم الشهيد عزمي المفتي	عام 1968	25,357	
6 مخيم حي الامير حسن	عام 1966	9,408	
7 مخيم حطين	عام 1968	67,926	
8 مخيم السخنة	عام 1969	7,350	

استراتيجية الدائرة للأعوام 2025-2022

الرؤية:

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

الرسالة:

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

القيم المؤسسية:

- احترام كرامة الانسان
- العمل بروح الفريق
- المسؤولية المجتمعية
- المساءلة والشفافية والعدالة
- التميز والابداع والتحديث المستمر

أهدافنا الاستراتيجية:

- تعزيز وإبراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين.
- 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).
- تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة.

محاور عمل دائرة الشؤون الفلسطينية



الإنجازات العامة للدائرة خلال عام ٢٠٢٣

- توقيع خطة عمل مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة للأعوام ٢٠٢٣-٢٠٢٥ لتنفيذ برنامج دعم اللاجئين الفلسطينيين داخل المخيمات.
- المساهمة في تقريب وجهات النظر بين اتحاد العاملين في الأونروا وإدارة الأونروا للتوافق على نتائج مسح رواتب العاملين.
- تطوير استراتيجية الاتصال والتواصل الداخلي والخارجي للمساهمة في تعزيز أطر التواصل مع المعنيين.
- البدء في تنفيذ مشروع فريق شباب البقعة، لبناء قدرات الشباب وتعزيز روح العمل التطوعي.
- إطلاق الموقع الإلكتروني للدائرة باللغة الإنجليزية.
- زيادة مخصصات مشاريع تأهيل مساكن الفقراء.
- زيادة مخصصات مكافآت الموظفين المالية.
- استبدال (٦) مركبات من المركبات المخصصة للدائرة.
- المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز / الدورة التاسعة عن الفئات التالية:
 - فئة الأمين العام.
 - فئة الموظف القيادي الإشرافي.
 - فئة الفني الإداري.
 - فئة الموظف المساند.

- إصدار كتيب " المخيمات الفلسطينية في كنف الرعاية الهاشمية " والذي يتناول بين طياته المبادرات الملكية السامية في جميع مخيمات اللاجئين الفلسطينيين المقامة على أراضي المملكة الأردنية الهاشمية منذ عام ١٩٩٩ ولغاية تاريخه.



- إصدار دليل خدمات الدائرة والبالغ عددها (٥٤) خدمة مقدمة من قبل مديريات الدائرة المختلفة.
- إصدار دليل إجراءات وعمليات الدائرة حيث تم تصنيف عمليات الدائرة والبالغ عددها (١٠) عمليات وصنفت كما يلي:
- العمليات الإدارية والرقابية وتشمل خمس عمليات.
- العمليات الرئيسية (سلسلة القيمة) وتشمل ثلاث عمليات.
- العمليات المساندة وتشمل عمليتين.
- كما تم إعداد نماذج لكل إجراء من الإجراءات والتي يبلغ عددها (٩٧) إجراء تدرج تحت العمليات الخاصة بالدائرة.

- استلام عطوفة المدير العام درع تكريمي من مدير شؤون الأونروا تعبيراً عن شكر الوكالة وتقديرها لجهوده ودعمه الموصول لها.



- الاطلاع على أحوال المخيمات للاجئين الفلسطينيين في المملكة، والاستماع الى احتياجات أبناءها بمشاركة مدير شؤون الأونروا أولاف بيكر.



- تطوير منصة خدمات الكترونية خاصة بمتلقي الخدمة لتسهيل الحصول على الخدمات المقدمة من قبل الدائرة.

إنجازات مديريات وأقسام الدائرة



مديرية الشؤون المالية

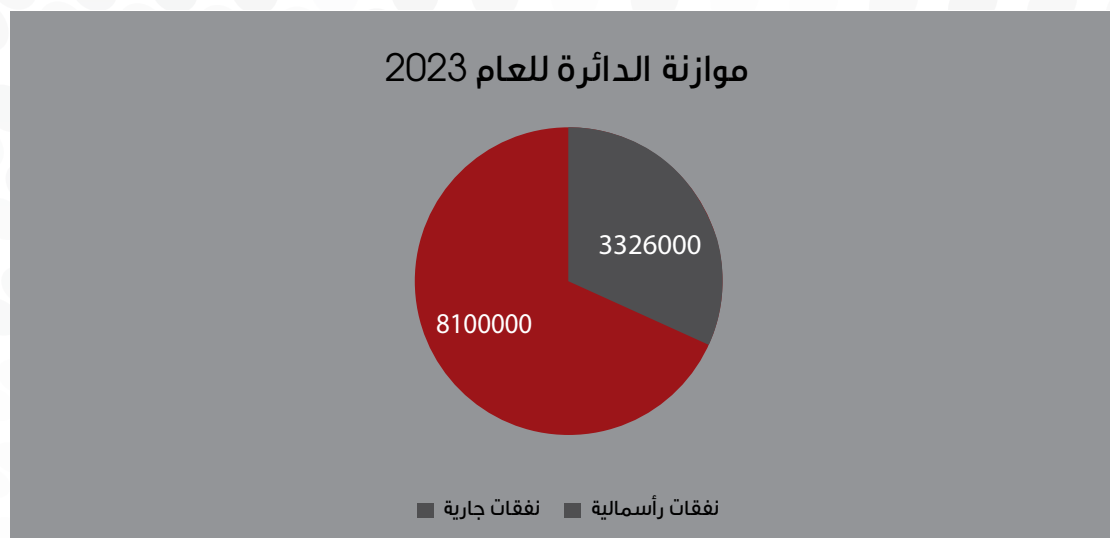
تتولى مديرية الشؤون المالية متابعة المخصصات المقدرة للدائرة، وتوافق عمليات الإنفاق مع القوانين والأنظمة والتعليمات المالية والتأكد من الاستغلال الأمثل للموارد المالية من خلال الأقسام التابعة لها وهي:

- قسم المحاسبة.
- قسم اللوازم والصيانة والحركة.
- قسم مالية اللجان.

انطلاقاً من الهدف الاستراتيجي الذي تتضمنه الخطة الاستراتيجية لدائرة الشؤون الفلسطينية والذي يتمثل بالاستغلال الأمثل للموارد المالية والأصول الملموسة، تقوم مديرية الشؤون المالية بتطبيق السياسات المالية والإجراءات المتعلقة بها بما يضمن المصلحة العامة وشفافية الأداء الحكومي، وتطبيق معايير الحوكمة الرشيدة.

بلغت موازنة الدائرة لعام ٢٠٢٣ (١١٤٦٠٠٠) أحد عشر مليوناً وأربعمائة وستة وعشرون ألفاً ديناراً ونسبة زيادة بلغت ١٢٪ عن موازنة الدائرة للعام ٢٠٢٢، موزعة بين نفقات جارية ونفقات رأسمالية كما يبينها الجدول أدناه.

النفقات الجارية	
المبلغ بالدينار	البند
1301 ألف	رواتب وأجور
325 ألف	سلع وخدمات نفقات جارية
50 ألف	نفقات أخرى وأصول غير جارية
1650 ألف	الإعانات / المساعدات الاجتماعية / النازحين
3326 ألف	الإجمالي / للفصل
النفقات الرأسمالية	
المبلغ بالدينار	البند
1100 ألف	حزمة الأمان الاجتماعي
7000 ألف	استثمارات / قضايا مكتسبة درجة القطاعية / أجور أراضي
8100 ألف	الإجمالي / للفصل



عملت مديرية الشؤون المالية بشكل مستمر على تعزيز الإجراءات المالية المتبعة بالإضافة إلى إصدار التقارير الدورية، وكانت أهم جوانب التطوير في الإجراءات والبرامج المالية التي تمت خلال عام ٢٠٢٣ ما يلي:

١- تسديد الالتزامات السابقة والمستحقة للجان خدمات المخيمات بقيمة (١٠٠) ألف دينار.

٢- تم زيادة المخصص المالي لقضايا بدل أجر المثل لأراضي المخيمات من مبلغ (٦٠٠٠٠٠) إلى (٧٠٠٠٠٠) دينار.

٣- تم زيادة المخصص المالي لرفع أداء الموظفين وتحفيزهم وتجنب تسرب الكفاءات واستقطاب الخبرات من مبلغ (١٦٠) ألف إلى (٢٣٠) ألف دينار.

٤- تم زيادة المخصص المالي لغايات الاستفادة من الخبرات الخارجية من غير موظفي الدائرة من مبلغ (١٥) ألف إلى (٢٠) ألف دينار.

٥- زيادة مخصصات عقود الصيانة العامة وعقود خدمات النظافة وخدمات الأمن والحماية عما كانت عليه خلال عام ٢٠٢٢.

٦- نظراً الحاجة الماسة لشراء أثاث جديد تم تخصيص مبلغ لهذه الغاية بلغت قيمته (٥) آلاف دينار.

٧- تم اجراء عدد من عمليات التفاوض مع أصحاب عدد من القضايا لغايات التنازل عن الفوائد القانونية المترتبة على قضاياهم وحقت نتيجة لهذه المفاوضات مبلغاً مالياً مقداره (٦٦٩٢٧٦) دينار تم استغلاله لدفع قضايا أخرى كانت سترتب على موازنة الدائرة أعباء مالية إضافية.

٨- مواكبة للتطور التكنولوجي وسعيًا لتطوير الأداء ورفع كفاءة العمل تم رصد مخصص مالي لبند أجهزة الحاسوب وتوابعها بقيمة (٢٠) ألف دينار.

٩- تماشياً مع برامج تحديث وتطوير القطاع العام ولرفع كفاءة الاداء المؤسسي تم زيادة مخصص الدورات والبعثات من (٢٠٠٠) إلى (٥٠٠٠) دينار.

١٠- تم الحصول على دعم نقدي مخصص إلى لجان الخدمات العاملة في المخيمات بمبلغ (١٥٠٠) ألف دينار.

١١- تم الحصول على دعم نقدي مقدم إلى الأندية الرياضية في المخيمات بمبلغ (١٠٠) ألف دينار.

١٢- تم الحصول على مبلغ (١٠٠٠٠٠) دينار ضمن مشروع حزمة الأمان الاجتماعي / شؤون المخيمات لغايات انشاء أبنية وتحسين البنية التحتية في المخيمات.

١٣- تم تنفيذ المطالبات المالية المتعلقة بعطاءات المبادرات الملكية وبمبلغ (٩١٥) ألف دينار.

ويخلص الجدول الآتي أهم الإنجازات التي حققتها مديرية الشؤون المالية لأهم البنود في موازنة الدائرة لعام ٢٠٢٣ مقارنة بموازنة الدائرة لعام ٢٠٢٢.

البند	المخصصات		مقدار الزيادة
	2022	2023	
بند المكافآت	160000	230000	70000
تسديد مطالبات مستحقة	-----	100000	100000
مكافآت غير الموظفين	15000	20000	5000
بعثات علمية متفرقة	3000	5000	2000
الأثاث	-----	5000	5000
أجهزة حاسوب وتوابعه	-----	20000	20000
استملاك وشراء أراضي	6000000	7000000	1000000
الاجمالي	6178000	7380000	1202000

يتبع لمديرية الشؤون المالية قسم اللوازم والصيانة والحركة ويعتبر من الأقسام الحيوية والمهمة حيث أنه يسهل عملية تلبية احتياجات الدائرة من الأثاث واللوازم ويساهم في الحفاظ على أصول الدائرة، كما يسهل نقل وانتقال الموظفين من المركز للميدان وبالعكس لغايات إنجاز الأعمال المطلوبة، وفيما يلي أبرز الإنجازات التي حققها موظفو القسم

- ١- تأمين الدائرة بكافات الاحتياجات واللوازم المطلوبة لإنجاز العمل.
- ٢- متابعة أعمال الصيانة العامة والدورية للمبنى.
- ٣- المساهمة في الحد من مخالفات ديوان المحاسبة بالمقارنة مع الأعوام السابقة.
- ٤- العمل على تخفيض كلفة صيانة المركبات لهذا العام مقارنة بالأعوام السابقة.
- ٥- تفعيل العمل على نظام تتبع المركبات الإلكتروني بشكل يومي.

مديرية التخطيط والمشاريع

تتولى مديرية التخطيط والمشاريع إدارة المشاريع الفنية والهندسية الممولة من جهات داخلية وخارجية والتي تنفذها الدائرة داخل المخيمات من خلال الأقسام التابعة لها وهي:

- قسم المتابعة والإشراف.
- قسم التخطيط والدراسات الفنية.
- قسم الأراضي والسكن.
- قسم المبادرات الملكية.

لقد أولت مكارم جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين معظم المخيمات اهتماماً وعطاءً دائماً لا ينضب، أسوة بباقي مناطق المملكة الأخرى، حيث تجلت هذه المكارم في تنفيذ عدد من المبادرات والمشاريع الملكية التي شملت جميع مناحي الحياة وكافة القطاعات التعليمية والصحية والبنية التحتية وتأهيل مساكن الأسر الفقيرة والأندية الشبابية والثقافية، فضلاً عن تقديم المساعدات العينية والنقدية للأسر المحتاجة في كافة المخيمات.

وفيما يلي أبرز هذه المشاريع التي نفذت خلال العام ٢٠٢٣:

الرقم	اسم المشروع	مخصصات المشروع (دينار)
1	انشاء حديقة عامة في مخيم جرش	100 ألف
2	مشروع مبنى الصالة ومكاتب إدارية في مخيم الوحدات	390 ألف
3	تركيب مصعد لمركز التأهيل المجتمعي في مخيم جرش	19 ألف
4	انشاء طابق اول هندسي لمركز البرامج النسائية وانشاء الروضة التابعة لها في مخيم الحسين	101 ألف
5	انشاء طابق ثاني لمركز التأهيل المجتمعي في مخيم الشهيد عزمي المفتي	118 ألف
#	المجموع	728 ألف

ثانياً: مشاريع ترميم مساكن الأسر الفقيرة في المخيمات لعام ٢٠٢٣ / المرحلة الرابعة عشرة:

الرقم	اسم المشروع	عدد الوحدات	التكلفة
1	مخيم البقعة	21	223755
2	مخيم حطين	5	53275
3	مخيم السخنة	6	64400
4	مخيم سوف	5	52727
5	مخيم اربد	5	51278
6	مخيم الوحدات والحسين والأمير حسن	9	96991
7	مخيم مادبا	5	54522
8	مخيم الزرقاء	5	51789
المجموع		61	648737

ثالثاً: المشاريع الممولة من لجان خدمات المخيمات لعام ٢٠٢٣:

الرقم	المخيم	اسم المشروع	قيمة المشروع (دينار)
1	البقعة	صيانة رقع اسفلتية وصبات خرسانية	150 ألف
2		تجهيز مدافن في المقبرة	36 ألف
3		المرحلة الثانية من المخازن التجارية أمام الحديقة	135 ألف
4		صيانة صبات خرسانية وتصريف مياه أمطار	78 ألف
5	الشهيد	تصريف مياه أمطار	38 ألف
6		صيانة مدات خرسانية	150 ألف
7	الطالبية	استكمال أعمال الصالة التابعة للجنة خدمات المخيم	191 ألف
8		تصريف مياه أمطار ورقع اسفلتية	55 ألف
9		انشاء وترميم مخازن تجارية	52 ألف
10	مأدبا	ترميم مخازن تجارية	16 ألف
11	حطين	أعمال خلطات اسفلتية ومتفرقات داخل المخيم	63 ألف
12	الزرقاء	صيانة مدات خرسانية ومتفرقات داخل المخيم	65 ألف
13	السحنة	تصريف مياه أمطار ومدات خرسانية	32 ألف
14	سوف	تجهيز مدافن في مقبرة المخيم	20 ألف
15		نظام الطاقة الشمسية لمبنى لجنة خدمات المخيم	11 ألف
المجموع			1140 ألف



مشروع مبنى الصالة والمكاتب الإدارية في مخيم الوحدات



صيانة طرق



ترميم مساكن الفقراء



مشروع الحديقة في مخيم جرش

مديرية تكنولوجيا المعلومات

تقوم مديرية تكنولوجيا المعلومات بدور داعم ومساند للمديريات الأخرى في الدائرة للمساهمة في تحقيق أهدافها، فهي تقوم بالتأكد والحفاظ على الجاهزية والكفاءة الالكترونية واستدامة عمل البيئة الفنية والتكنولوجية للدائرة وتساهم في عملية تبسيط العمليات والإجراءات الداخلية وتقليل الوقت ورفع كفاءة الخدمات المقدمة من خلال أتمتة هذه الخدمات والإجراءات، لذلك تتركز عملياتها وأنشطتها في تحقيق الهدفين الاستراتيجيين:

- ١- رفع كفاءة الأداء المؤسسي
- ٢- تحسين الظروف المعيشية داخل مخيمات اللاجئين الفلسطينيين من خلال الأقسام التابعة لها:

- قسم الحكومة الإلكترونية.
- قسم الدعم الفني.
- قسم بنك المعلومات.

وتنفذ مديرية تكنولوجيا المعلومات خططها للتحويل الرقمي التي أقرتها في العام ٢٠٢٢ ومن المتوقع الانتهاء من تنفيذها في العام ٢٠٢٥ والتي تحتوي على المراحل التالية:

المرحلة	البرنامج
(المرحلة الأولى) إعداد البنية التحتية الرقمية	- تزويد الدائرة بما يلزم من أجهزة حاسوب وملحقاتها. - نقل الأجهزة الخادمة الرئيسية على السحابة الحكومية الالكترونية. - رفع كفاءة الشبكة الداخلية والتأكد من ربط كافة الأجهزة الحاسوبية عليها، واستمرار تطوير الشبكة بما يتناسب مع الشبكة الحكومية الآمنة. - اعتماد وتعميم سياسات وتعليمات الأمن السيبراني.

تجهيز الدائرة بالأنظمة الالكترونية المطلوبة سواء عن طريق طرح العطاءات أو المخاطبات الحكومية أو تصميمها من قبل موظفي المديرية. ١- البوابة الالكترونية للدائرة ومكاتبها ولجان الخدمات (Work Flow)، وهي عبارة عن نظام خاص بالمراسلات الداخلية والربط مع المكاتب في الميدان ولجان خدمات المخيمات. ٢- نظام الديوان وهو نظام خاص بأتمتة أعمال الديوان من صادر ووارد. ٣- نظام الأرشفة الإلكترونية وهو نظام خاص بأرشفة ملفات الدائرة. ٤- نظام محاسبة أعمال لجان خدمات المخيمات والذي يسهل إنجاز العمليات المالية من سندات صرف وقبض وغيرها والتدقيق عليها. ٥- إضافة إلى إدامة عمل الأنظمة الالكترونية الحكومية المختلفة العاملة في الدائرة.	(المرحلة الثانية) أتمتة عمليات الدائرة حسب احتياجات العمل
تحويل خدمات الدائرة الورقية إلى الكترونية، حيث تم دراسة كافة الخدمات التي تقدمها الدائرة للمواطنين وتم إعداد مصفوفة متكاملة بالتعاون والتنسيق مع كافة المديریات، ثم تم تحديد أولويات الخدمات حسب ثلاثة معايير وهي الخدمات التي تستهدف أكبر عدد من متلقي الخدمة من الدائرة، الخدمات التي تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، والخدمات الموجهة لأبناء قطاع غزة، وبناءً عليه تم تحديد مجموعة من الخدمات هي: ١- الاستقدام لأبناء قطاع غزة تم إطلاقها في العام ٢٠٢٢. ٢- المكافآت الملكية السامية وتم إطلاقها في العام ٢٠٢٢. ٣- الخدمات التنظيمية وتم إطلاقها عام ٢٠٢٣. ٤- (تأهيل مساكن الفقراء في المخيمات) سيتم العمل عليها خلال العام ٢٠٢٥.	(المرحلة الثالثة) المنصة الإلكترونية الموجهة
وبما أن الموقع الإلكتروني الرسمي لدائرة الشؤون الفلسطينية يعتبر البوابة الرئيسية التي تعكس محاور عمل الدائرة ويعرض كافة المشاريع والمبادرات والخطط والخدمات التي تقدمها، قامت المديرية بتحديث الموقع بتصميم ومزايا جديدة تتماشى مع المعايير العالمية لتصميم المواقع الالكترونية، كما وتم إطلاق الموقع الإلكتروني للدائرة باللغة الانجليزية لتسهيل الوصول للبيانات الخاصة والتي تهم القارئ باللغة الانجليزية. 	(المرحلة الرابعة) تطوير الموقع الإلكتروني للدائرة إطلاق الموقع باللغة الانجليزية

(المرحلة الخامسة) الربط البيئي مع المؤسسات الحكومية المختلفة	وهي أهم مرحلة من مراحل المشروع وتعتبر نتاج المشروع كاملاً، حيث تسعى الدائرة في هذه المرحلة إلى الربط البيئي مع شركائها من المؤسسات الحكومية المختلفة من أجل تسهيل العمليات الالكترونية وتحفيز المواطن على استخدامها بشكل آمن وكفاءة عالية وبأقل تكلفة مالية ممكنة عن طريق توفير بيئة آمنة ومرنة للبيانات الحكومية تمكن الدائرة من التواصل مع هذه المؤسسات لإنجاز المعاملات والمهام المطلوبة بسرعة وفعالية.
--	---

يبين الجدول التالي إحصائيات خاصة بالموقع الالكتروني خلال الأعوام المدرجة:

السنة	المشاهدات	تنزيل الملفات	عدد العطاءات	عدد الأخبار
2022	279633	4945	30	61
2023	241923	7221	12	103

البوابة الالكترونية والأنظمة الالكترونية:

حيث تم متابعة العمل على نظام البوابة الالكترونية خلال العام ٢٠٢٣ كما يلي:

- ١- متابعة أتمته بعض الاجراءات، حيث تم إضافة اجراء طلب صيانة نظام ساعة الدوام وطلب اجراء خاص بالتأمين الصحي (إصدار، إضافة أو إيقاف).
- ٢- العمل مع الشركة المنفذة لزيادة الأمن على البوابة من خلال الخطوات التالية:
 - اعتماد استخدام كلمة السر المعقدة من قبل المستخدمين.
 - إضافة خاصية إلزام المستخدم بتغيير كلمة المرور كل ٤٠ يوم، إضافة إلى خاصية التثبيت من هوية المستخدم قبل الدخول إلى البوابة.
- ٣- التحديث المستمر على البوابة وفقاً لآخر إصدار من الشركة المزودة والتعديل المستمر لمستخدمي البوابة وصلاحياتهم حسب تطورات العمل الإدارية.
- ٤- تدريب الموظفين بشكل دوري على استخدام البوابة وفق الصلاحيات المختلفة لكل منهم وفقاً لمهامه مثل: موظف، مسؤول موارد بشرية، مدير نظام أو مراقب.



بالإضافة إلى نظام البوابة الالكترونية الخاصة بالدائرة، يتم استخدام مجموعة من الأنظمة التي توفرها الوزارات والدوائر الحكومية الأخرى مثل نظام تراسل، نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية التابع لوزارة المالية (GFMIS)، نظام إدارة القوى البشرية التابع لهيئة الخدمة والإدارة العامة (HRMIS)، إدارة المخزون، وغيرها من الأنظمة التي تتم متابعتها من خلال الإجراءات التالية:

- تم تفعيل الرقابة على هذه الأنظمة المحوسبة، وإعطاء صلاحية الرقابة والمتابعة لوحدة التدقيق والرقابة الداخلية.
- يتم انشاء أسماء المستخدمين للأنظمة بأنواعها المختلفة مع الصلاحيات المناسبة لكل منهم بشكل دوري وتوفير التجهيزات اللازمة لضباط الارتباط البدلاء (بديل أول أو ثاني) لضمان ديمومة العمل.
- التدريب على الأنظمة العاملة الخاصة بعمل الدائرة كلما دعت الحاجة.

منصة الخدمات الالكترونية:

تم العمل على إعداد منصة الكترونية خاصة بمتلقي الخدمة لتسهيل حصوله على الخدمات المقدمة من قبل الدائرة وأهمها الخدمات الرئيسية التالية:

١- الاستقدام من قطاع غزة (٣ خدمات فرعية).

٢- أذونات الاشغال (١٧ خدمة فرعية).

٣- المكارم الملكية (٤ خدمات فرعية).

حيث عملت المديرية على الاجراءات التالية في العام ٢٠٢٣ لتجهيز إطلاق هذه المنصة رسمياً:

- تطوير نماذج التقديم على المنصة والوثائق المطلوبة للخدمات الثلاثة الرئيسية.
- تطوير شاشتي الدخول وتسجيل الدخول بحيث تتناسب مع صفة مقدم الطلب (فرد، منظمات وشركات) وبطريقة نتجنب فيها الأعطال.
- ربط المنصة مع البريد الالكتروني المسجل من قبل مقدم الطلب لتصل التنبيهات إليه أيضاً وعدم الاعتماد فقط على الرسائل.
- استقبال الطلبات من خلال منصة الخدمات الالكترونية لكافة الخدمات الفرعية ومن كافة المخيمات ومتابعة استفسارات متلقي الخدمة المتعلقة بالمنصة عبر القنوات المختلفة مثل الهاتف، والخط الساخن.



- تطوير واجهة الموظف لاستقبال المعاملات المرسلة من متلقي الخدمة وتدقيقها، ثم عمل الاجراء المناسب سواء باستكمال المعاملة أو قبولها أو رفضها أو اعتمادها.
- تدريب الموظفين على استقبال الطلبات ومتابعتها والرد عليها.
- تدريب أبناء المخيمات (طلاب الثانوية العامة) على استخدام المنصة بالتزامن مع اقتراب موعد التقديم للاستفادة من مكرمة الثانوية العامة لأبناء المخيمات وعمل ورشات خاصة بذلك في المخيمات واستقطاب الطلاب وأهالي المخيم لحضور هذه الورشات.
- في مرحلة لاحقة تم فحص منصة الخدمات الالكترونية من خلال وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بما يتناسب مع متطلبات الوزارة تمهيداً لإطلاقها بشكل رسمي وتمت هذه العملية على عدة مراحل:
- فحص رحلة المستخدم.
- فحص جودة النظام.
- فحص أداء النظام.



والعمل جاري على إكمال فحص الأمان والحماية.

ومن أجل كفاءة وجودة تقديم الخدمات سواء لمتلقي الخدمة أو الموظفين يتم العمل على استخدام بوابة الرسائل القصيرة (SMS Gateway) التي توفرها وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وهي أحد مشاريع الحكومة الإلكترونية والتي تتلخص أهميتها في التسهيل على متلقي الخدمة وسهولة التفاعل معه في أي وقت وأي مكان.

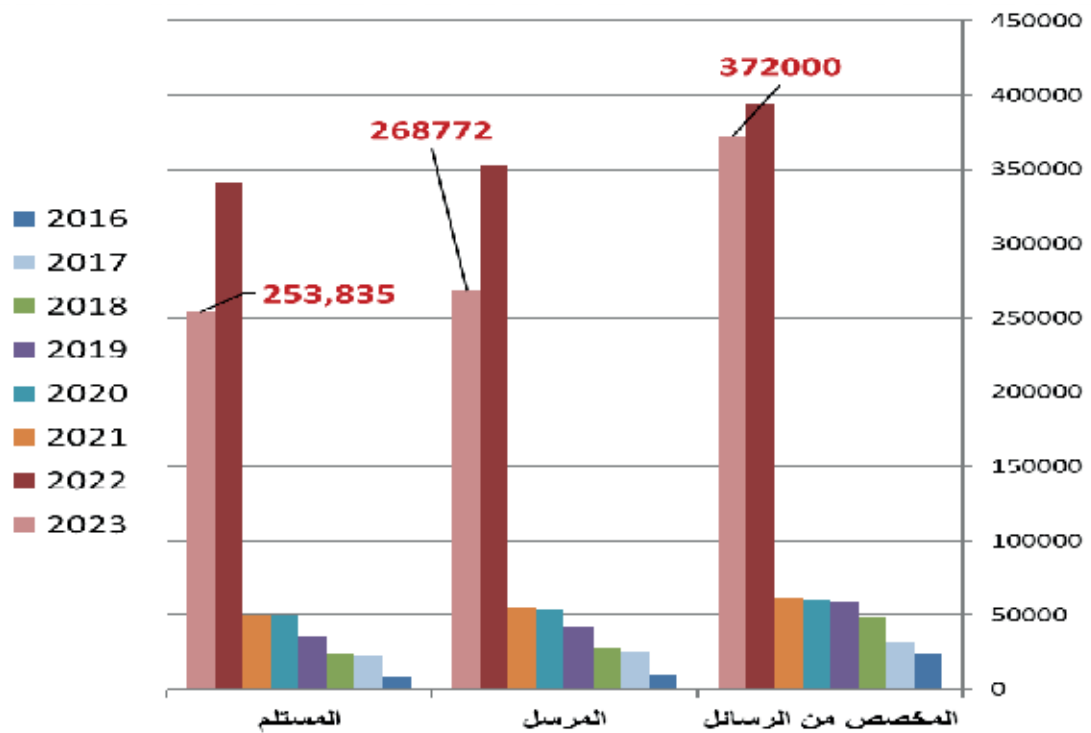
ويبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم ارسالها موزعة حسب موضوع الرسالة، حيث بلغ عدد الرسائل المرسلة خلال العام ٢٠٢٣ (٢٦٨٧٧٢) رسالة:

الرقم	نوع الرسالة	العدد
1	توعوية وارشادية	88910
2	ترويجية	12910
3	اعلام عن حالة معاملة	158164
4	اتصال داخلي	8788
	المجموع	268772

كما تحرص الدائرة على زيادة أعداد المستفيدين من هذه الرسائل، والاستمرار في تطوير الخدمة سعياً لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث يتم في كل عام تحديد الاحتياجات من الرسائل وحجز العدد المتوقع لهذا العام، وإعطاء ورشة تدريبية لمجموعة من موظفي الدائرة ومكاتبها لإشراكهم في استخدام هذه الخدمة والاستفادة من ميزاتها ويتم إصدار تقارير دورية تفصيلية بخصوص ذلك.

يبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم إرسالها واستلامها خلال عام ٢٠٢٣ مقارنة بالأعوام السابقة:

العام	المخصص من الرسائل	المرسل	المستلم
2016	24000	9274	8,149
2017	31565	25783	22,464
2018	49149	28376	24,520
2019	58350	42597	36,334
2020	60929	54180	50,174
2021	62000	54505	49,609
2022	394398	353302	341,547
2023	372000	268772	253835



وقد قامت مديرية تكنولوجيا المعلومات بتطوير برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل والذي تم في نهاية عام ٢٠٢٠ البدء باستخدامه بشكل تجريبي لأخذ الملاحظات والاستفسارات عليه، وتم اعتماده في بداية عام ٢٠٢١ وإدخال بيانات القضايا عليه بشكل رسمي.



وفيما يلي أبرز الإضافات والتحديثات التي تمت على البرنامج خلال عام ٢٠٢٣:

- إدخال أسماء المدعين لكل قضية مع الأرقام الوطنية للأعوام ٢٠٢٠ حتى ٢٠٢٣، بحيث يمكن مستقبلاً البحث عن كل القضايا المرتبطة بكل مدعي.
- حساب الفائدة المترتبة على (الدفعة / الدفعات) بحيث لا يتجاوز مجموع الفوائد أصل المبلغ المترتب على القضية.
- تطوير عملية البحث ونتائجه لتسهيل العمل.
- تعديل نموذج القضية ليظهر بيانات الدفعات والملاحظات كاملة.
- تغيير طريقة حساب الفائدة المتنازل عنها ونسبة الفائدة على الدفعة بما يتناسب مع تطورات العمل.
- تم حتى نهاية عام ٢٠٢٣ ادخال (٥٩٣) قضية على البرنامج.

الأمن السيبراني

ضمن إطار التعاون المستمر مع المؤسسات الحكومية المختلفة، تم العمل خلال العام ٢٠٢٣ بالتعاون مع المركز الوطني للأمن السيبراني على تطوير آليات فعّالة للأمن السيبراني على المستوى المؤسسي للمساهمة في الحماية من تهديدات الفضاء السيبراني في الدائرة ومواجهتها بكفاءة وفاعلية بما يضمن استدامة العمل والحفاظ على الأمن وسلامة الأشخاص والممتلكات والمعلومات، وتم ذلك من خلال الإجراءات التالية:

- اعتماد سياسة أمن وسرية المعلومات الخاصة في الدائرة لعام ٢٠٢٣.
- إصدار سياسة وتعليمات الأمن السيبراني الخاصة بالموظفين والتعميم بضرورة الالتزام بما ورد فيها، مع توقيع الموظفين على الإقرار الخاص بها
- إطلاق حملة نشر التوعية للأمن السيبراني في الدائرة وقد اشتملت على ما يلي:
- إرسال رسائل نصية SMS إلى هواتف موظفي الدائرة تتضمن آخر التحذيرات الأمنية الرسمية.
- إرسال رسائل تثقيفية عبر البريد الإلكتروني الحكومي الرسمي وعلى مجموعات الواتس اب الرسمية
- عقد ورشة توعوية وتعريفية بالأمن السيبراني لكوادر الدائرة من قبل المركز الوطني للأمن السيبراني.
- إقامة ورشة معرفية لشرح تعليمات الأمن السيبراني للموظفين.
- توقيع الموظفين على تعهد بعدم الإفصاح عن المعلومات لأي جهة كانت دون إذن رسمي.
- إعداد تعهد نهاية الخدمة بحيث يلزم الموظف بأن لا يحتفظ بأيّة معلومات سرية بعد نهاية خدمته
- استخدام برنامج (Web Filtering) على الشبكة الداخلية للدائرة وحجب مواقع تؤثر على أداء العمل
- نقل أنظمة البوابة الالكترونية والديوان والأرشفة إلى خوادم (server) أكثر تطوراً لزيادة السرعة والأمان.
- توثيق الأنظمة الخاصة بالدائرة وموقعها الإلكتروني بشهادات توثيق الكتروني رقمية (HTTPS) لضمان الاتصال الآمن والمشفّر مع هذه الأنظمة
- زيادة الأمان في حفظ كلمات المرور على شبكة الانترنت الداخلية، من خلال:
- إيقاف تفعيل خاصية التعبئة التلقائية (AutoFill) على المتصفحات
- عدم تفعيل خاصية المزامنة (synchronization /sync) من خلال حساب وبريد الكتروني (Gmail)،
- منع حفظ معلومات البطاقات الائتمانية (credit cards).

كما ويتم من خلال مديرية تكنولوجيا المعلومات متابعة وصيانة جميع أجهزة الحاسوب المكتبية والمحمولة التابعة للدائرة سواء المركز والميدان والمستخدم من قبل الموظفين ويشمل ذلك الفحص الدوري لهذه الأجهزة والبرامج المستخدمة وبرامج الحماية وإجراء التحديثات اللازمة لها.

حيث تم خلال العام ٢٠٢٣ استلام أكثر من (٧٥٠) طلب الكتروني متنوع بكافة المجالات الخاصة بمديرية تكنولوجيا المعلومات لضمان الكفاءة الالكترونية وديمومة سير العمل في الدائرة، علماً أنه تم أتمتة إجراء طلب الصيانة عن طريق البوابة الالكترونية الخاصة بالموظفين ، حيث تم التبليغ عما يقارب (١٠١) طلب ومعالجة ما يقارب من ٨٤٪ منها وتم تحويل الباقي إما للصيانة الخارجية أو اعتماد تغيير الجهاز بسبب عدم كفاءته.

إضافة إلى تولي قسم الدعم الفني التابع للمديرية المهام التالية خلال العام ٢٠٢٣:

- صيانة ومتابعة أجهزة الطابعات وآلات التصوير والفاكسات التابعة لمديريات ومكاتب الدائرة ولجان الخدمات.
- متابعة وصيانة الأنظمة والتراخيص الخاصة بالأجهزة الحاسوبية ومعداتنا وضمان تحميل النسخ الأصلية من أنظمة التشغيل.
- تنزيل برامج مضاد الفيروسات الخاصة وضمان حماية الأجهزة من الاختراقات حيث تم تطوير نظام مضاد الفيروسات وبقاعدة بيانات جديدة هذا العام وإضافته على كافة أجهزة الدائرة وتفعيله.
- الإشراف الكامل على استدامة عمل نظام بصمة الدوام العاملة في المركز ومكاتب الدائرة ولجان الخدمات والبالغ عددها (٢١) جهاز بصمة متصلة ضمن شبكة مركزية لدى الدائرة وتعمل وفق نظام موحد للاحتساب ومتابعة دوام الموظفين.

ويتولى القسم أيضاً الحفاظ على ديمومة عمل الشبكة الآمنة واتصالها مع الشبكة الحكومية (SGN) ومتابعة كافة الصعوبات المتعلقة بها من خلال متابعة (٧) خوادم رئيسية (server) متوفرة لدى الدائرة سواء cloud أو Hardware بشكل مستمر، وتم خلال العام ٢٠٢٣ تطوير (٤) خوادم رئيسية (server)، وتحديث قواعد بيانات عدد (٢) لضمان فعالية الأنظمة العاملة عليها.

مديرية الشؤون الإدارية

تتولى مديرية الشؤون الإدارية تنمية وتطوير الموارد البشرية وتقديم خدمات إدارية مساندة لمتلقي الخدمة والموظفين وتجذير ثقافة التميز والابداع لدى العاملين فيها وذلك من خلال الأقسام التالية:

- قسم الموارد البشرية.

- قسم الخدمات الإدارية المساندة (الديوان، الطباعة، الأرشفة).

انطلاقاً من أهداف الدائرة الاستراتيجية وتحديد أهداف الهدف المتعلق برفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال عمليات تخطيط وتنمية الموارد البشرية وإدارة الخدمات المتعلقة بها، يتولى قسم الموارد البشرية الذي يتبع لمديرية الشؤون الإدارية، كافة الإجراءات المتعلقة بالموارد البشرية.

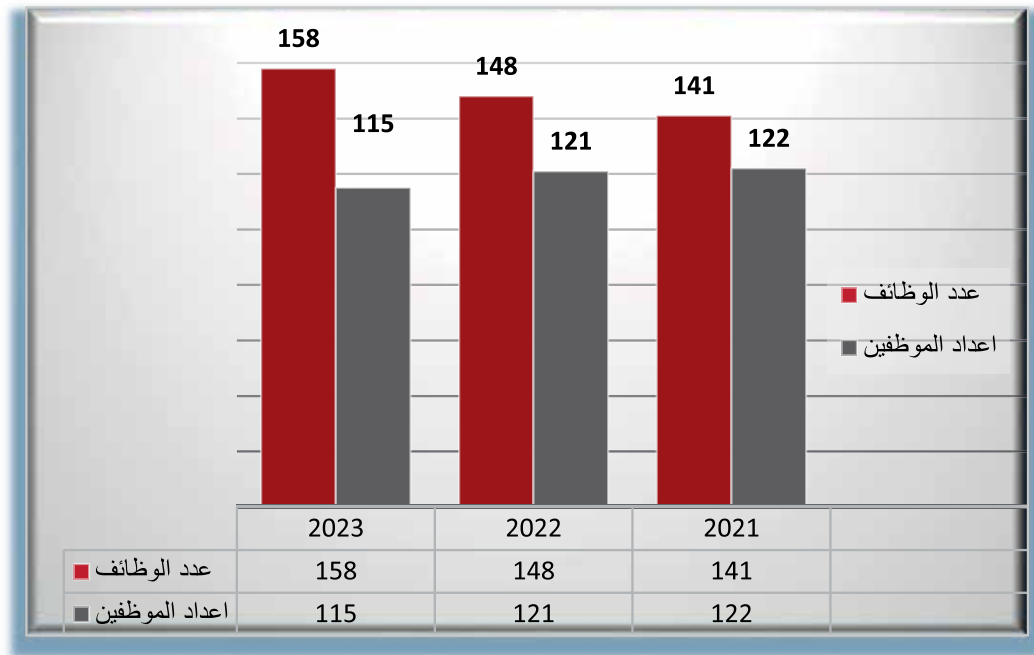
أبرز المهام التي يتولى قسم الموارد البشرية القيام بها:

- ١- إعداد مشروع جدول تشكيلات الوظائف الخاص بالدائرة ومتابعة المستجدات المتعلقة به.
- ٢- تحديد الفائض والنقص من الموارد البشرية.
- ٣- تعبئة النماذج المتعلقة بالإحلال والتعاقب الوظيفي مع المديرية المختلفة.
- ٤- إعداد الخطط التدريبية المنسجمة مع الخطة الاستراتيجية واحتياجات الموظفين ومتطلبات الترفيع الجوبي والجوازي.
- ٥- إعداد كافة الإجراءات الوظيفية المطلوبة للموظفين (التأمين الصحي، التعيين، النقل والانتداب، إنهاء الخدمة.....).
- ٦- إعداد بطاقات الوصف الوظيفي المبني على الكفايات الوظيفية وتحديثها بشكل مستمر بما يتناسب مع متطلبات الوظيفة.
- ٧- إدخال بيانات الموظفين على الأنظمة الالكترونية المعتمدة (HRMIS)، بطاقة الموظف الالكترونية، نظام الاقتصاد الرقمي).
- ٨- الإشراف على عملية تقييم الأداء والمتابعة الدورية لعملية التقييم وفق الإطار الزمني المحدد.
- ٩- العمل وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالخدمة المدنية والتأكد من تطبيقها من قبل جميع الموظفين.
- ١٠- متابعة الدوام الرسمي لجميع الموظفين ومتابعة المغادرات والإجازات.
- ١١- إعداد الهيكل التنظيمي للدائرة وفق المتغيرات التي تطرأ على التنظيمات الإدارية.

- ١٢- حفظ بيانات الموظفين ورقياً بشكل يسهل الرجوع لها عند الحاجة.
- ١٣- التعاون والتنسيق مع مديرية تكنولوجيا المعلومات لتحديث بيانات الموظفين على البوابة الالكترونية وتحديد الصلاحيات الممنوحة لهم.
- ١٤- تعميم أسس الترشيح لجوائز الخدمة المدنية وأسس الاشتراك فيها.
- ١٥- إعداد الزيادات السنوية المستحقة للموظفين خلال العام وبالتنسيق مع مديرية الشؤون المالية.
- ١٦- اتخاذ القرارات الخاصة بالموظفين ضمن صلاحيات لجنة الموارد البشرية مثل:
- منح العلاوات الإضافية بكافة أنواعها.
 - التنسيب بترفيح الموظفين جوازيًا.
 - التنسيب بترفيح الموظفين وجوبيًا.
 - تحديد راتب الموظف لغاية التعيين.
- ١٧- تجديد عقود الموظفين العاملين بعقد ذو فئة ودرجة سنوياً.
- ١٨- تعميم جميع البعثات الدراسية والدورات التدريبية على موظفي الدائرة والواردة من مختلف الجهات المانحة.

فيما يلي بيانات خاصة بالموظفين العاملين في دائرة الشؤون الفلسطينية خلال الأعوام (٢٠٢١-٢٠٢٣):

السنة	عدد الوظائف	أعداد الموظفين
2021	141	122
2022	148	121
2023	158	115

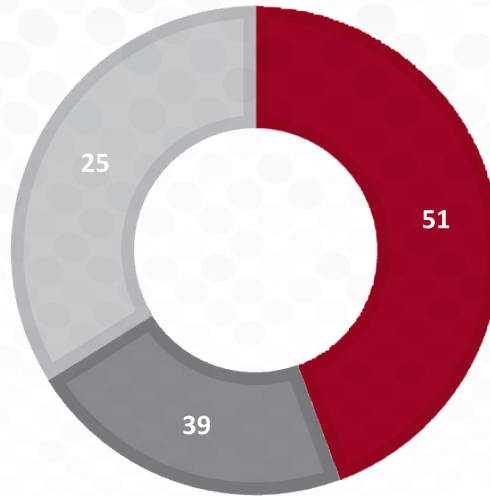


أعداد الوظائف والموظفين في دائرة الشؤون الفلسطينية خلال الفترة (٢٠٢١-٢٠٢٣) وفق جداول التشكيلات

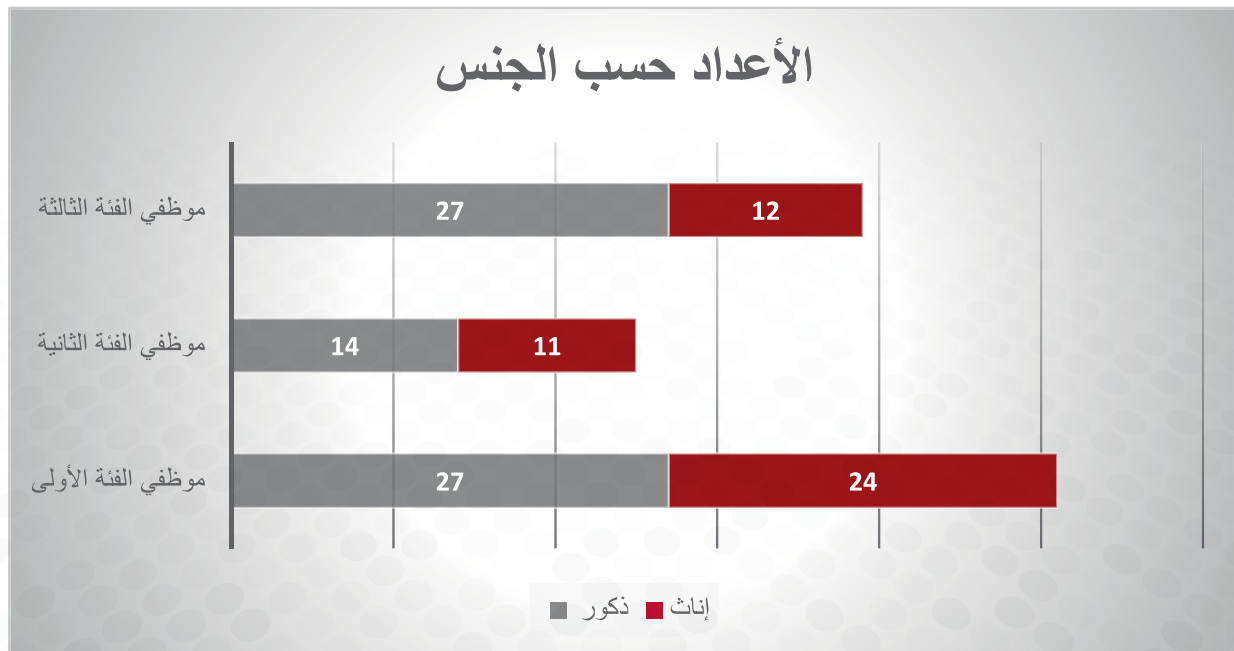
موظفي الفئة الثالثة		موظفي الفئة الثانية		موظفي الفئة الأولى		أعداد الموظفين على رأس عملهم
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	العدد حسب الفئة
1	1	1	2	1	2	عدد الموظفين المجازين دون راتب وعلاوات
12	27	11	14	24	27	الأعداد حسب الجنس
39		25		51		المجموع
115						المجموع النهائي

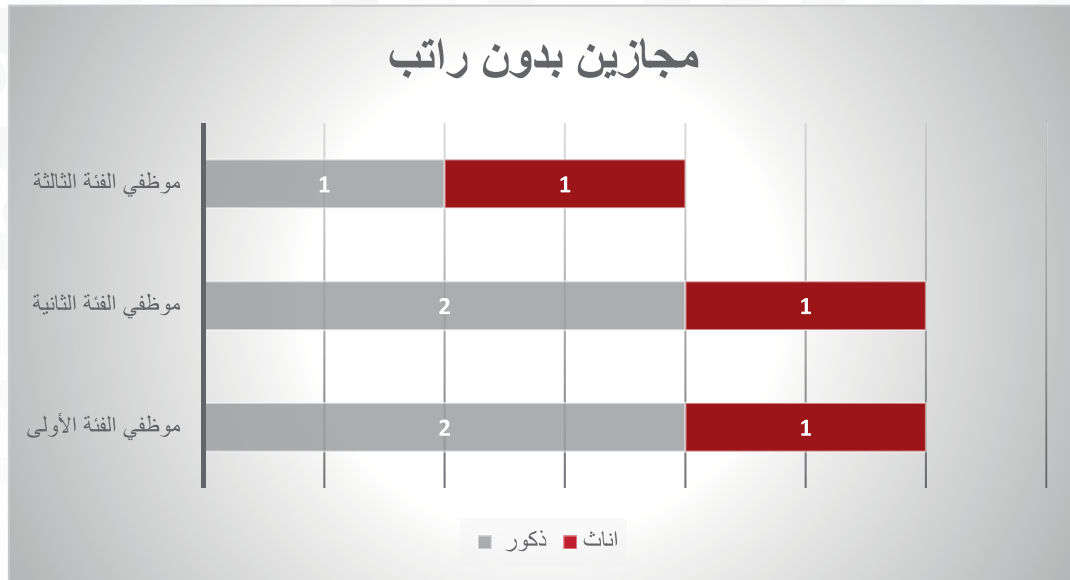
أعداد الموظفين في دائرة الشؤون الفلسطينية وفق الفئات الوظيفية للعام ٢٠٢٣

موظفي الفئة الأولى ■ موظفي الفئة الثانية ■ موظفي الفئة الثالثة



أعداد الموظفين في دائرة الشؤون الفلسطينية وفق الجنس للعام ٢٠٢٣

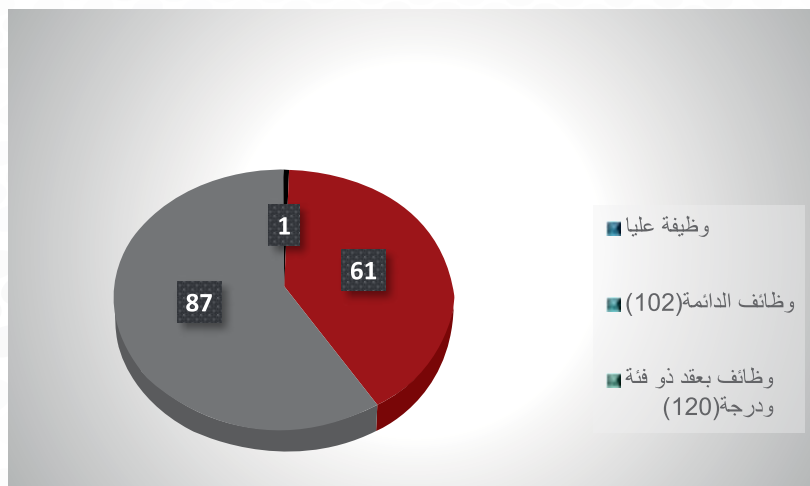




أعداد الموظفين المجازين دون راتب في دائرة الشؤون الفلسطينية للعام ٢٠٢٣

العدد	نوع التعيين
1	وظيفة عليا
61	وظائف دائمة (102)
87	وظائف بعقد ذو فئة ودرجة (١٢٠)
158	المجموع

عدد وظائف دائرة الشؤون الفلسطينية وفقاً لنوع التعيين حسب جدول تشكيلات عام ٢٠٢٣



عدد وظائف دائرة الشؤون الفلسطينية وفقاً لنوع التعيين حسب جدول تشكيلات عام ٢٠٢٣

أما أبرز الإنجازات المتعلقة بقسم الموارد البشرية للعام ٢٠٢٣ فكانت:

- ١- صدور جدول تشكيلات الوظائف للعام ٢٠٢٣.
- ٢- إعداد الكتب الرسمية الخاصة بالموظفين للجهات الرسمية المختلفة والتي بلغ عددها (٩٠).
- ٣- استكمال إجراءات التعيين ل (٦) موظفين جدد في مديريات مختلفة.
- ٤- استقطاب (١٥) وظيفة مختلفة على جدول تشكيلات عام ٢٠٢٣ كما يوضحها الجدول التالي:

العدد	المسمى الوظيفي	الفئة	المجموعة الوظيفية
1	باحث مساعد	الأولى	مجموعة وظائف الدراسات والأبحاث والتطوير
1	محاسب ثالث	الثانية	مجموعة الوظائف المحاسبية والمالية
1	أمين صندوق		
2	طابع	الثالثة	مجموعة أعمال الخدمات الإدارية
1	مراسل		
1	جابي	الثالثة	مجموعة وظائف البيع والمستودعات
1	خازن		
3	مراقب ثالث	الثانية	مجموعة الوظائف الهندسية
1	مبرمج مساعد	الأولى	مجموعة وظائف تكنولوجيا المعلومات
1	إداري ثالث	الأولى	مجموعة الوظائف الإدارية والتوثيق
2	كاتب ثالث	الثانية	
15	المجموع		

0- تنفيذ (٢٠) برنامج تدريبي لـ (٦٢) موظف بالتعاون مع معهد الإدارة العامة، مديرية المعهد المالي، المركز الجغرافي الملكي كما يوضح الجدول التالي:

الرقم	البرنامج التدريبي	عدد المتحقيين	مكان الانعقاد
1	توجيه الموظف الجديد	10	معهد الإدارة العامة
2	المهارات الإدارية المتكاملة	8	
3	إدارة التغيير	1	
4	التمكين	5	
5	الأمن السيبراني	3	
6	التحول الرقمي	2	
7	الاتصال والتواصل أفعال	4	
8	رائد الأعمال الحكومي	4	
9	نظام الشراء الالكتروني الأردني	4	
10	إدارة المشاريع	4	
11	مهارات تنظيم وتطوير العمل	3	
12	إدارة الأداء والتميز المؤسسي	2	
13	مهارات تحليل وعرض البيانات	1	
14	نظم المعلومات التأسيسية	1	المركز الجغرافي الملكي
15	دورة المساحة الشاملة	4	
16	برنامج تأهيل المحاسب الحكومي	2	مديرية المعهد المالي
17	إعداد التقارير الرقابية	1	
18	إدارة نشاط التدقيق وتنفيذ المهام	1	
19	التوعية بأهم معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام	1	
20	الدورة الصحفية الشاملة	1	وكالة الأنباء الأردنية

٦- إتمام ترفيعات الموظفين المستحقين للترقية الوجوبي والجوازي من الفئتين الأولى والثانية وفق الأعداد الموضحة أدناه .

المجموع	الفئة		الجنس	نوع الترفيع
	الأولى	الثانية		
	2	0	ذكر	الوجوبي
	1	0	أنثى	
3	3	0	المجموع	
	1	2	ذكر	الجوازي
	4	2	أنثى	
9	5	4	المجموع	
12	8	4	المجموع الكلي	

٧- إنهاء خدمات بعض الموظفين (انفكاك دائم) وفق الحالات التالية :

حالة الانفكاك الدائم	العدد
إنهاء الخدمة لبلوغ السن القانوني (الشيخوخة)	3
التقاعد المبكر (انتهاء مدة الخدمة)	0
الوفاة	0
المجموع	3

قسم الخدمات الإدارية المساندة

يعنى القسم بعدد من العمليات الرئيسية التي تساهم في ديمومة العمل اليومي ويتم ذلك من خلال موظفي الديوان الذي يعد من أهم الوحدات التنظيمية في الدائرة حيث يعنى بتسجيل كافة المعاملات والكتب الرسمية التي ترد للدائرة أو تصدر منها للجهات المختلفة من خلال برنامج الكتروني خاص بالديوان أو من خلال برنامج التراسل ليتم لاحقاً تحويلها عبر البوابة الإلكترونية للمديرية المعنية لاتخاذ الاجراء المناسب بخصوصها.

لغايات حفظ وأرشفة جميع المعاملات يوجد كذلك موظفي الأرشيف (الملفات) الذين يتولون عملية حفظ وأرشفة جميع المعاملات الصادرة والوارد بشكل يسهل الوصول لها عند الحاجة. ويتم أيضا من خلال هذا القسم متابعة كافة أعمال الطباعة والتنسيق للكتب والتقارير الرسمية. ويوضح الجدول أدناه عدد المعاملات التي تم معالجتها خلال العام ٢٠٢٣:

الموضوع	عدد المعاملات
الديوان / استقبال المعاملات الوارد والصادرة	
عدد المعاملات الواردة الى الديوان	10641
عدد المعاملات الصادرة من الديوان	8629
قسم الطباعة	
عدد الكتب الرسمية وغير الرسمية المطبوعة	8500
قسم الملفات (الأرشيف)	
عدد الكتب التي تم ارشفتها	6500

مديرية الدراسات والإعلام

تتولى مديرية الدراسات والإعلام متابعة القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً وإبراز الدور الأردني تجاه القضية الفلسطينية إضافة إلى القيام بالتغطية الإعلامية اللازمة للعديد من المناسبات واللقاءات والاجتماعات والتواصل المستمر مع وسائل الاعلام لنشر الأخبار في أكبر عدد من وسائل الإعلام الرسمية والمواقع الإخبارية. من خلال الأقسام التالية:

- قسم الدراسات السياسية.

- قسم الإعلام والاتصال.

أولاً: التقرير الشهري حول تطورات القضية الفلسطينية.

يتمحور هذا التقرير حول تطورات القضية الفلسطينية، عربياً 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، المواقع الإلكترونية، ومراكز الدراسات الإسرائيلية، إلى جانب المشاركة في المؤتمرات ذات الصلة بعمل الدائرة، والتي تُعقد في جامعة الدول العربية، أو المؤتمرات التي تعقدها اللجان الرسمية التي تُعنى بشؤون القدس.

وفي العام ٢٠٢٣ تم إصدار (١٢) تقريراً على مدار العام، ويتم إرسال نسخ من هذه التقارير إلى جهات متعددة محلية منها: رئاسة الوزراء، مجلس الاعيان، وزارة الخارجية ومجلس النواب وجهات رسمية أخرى، وأما على الصعيد الخارجي يتم تزويد عدد من الهيئات الدبلوماسية الأردنية بهذه التقارير: كالسفارة الأردنية في واشنطن، الممثلة الأردنية لدى الأمم المتحدة / نيويورك، وجامعة الدول العربية. وتستعرض هذه التقارير المستجدات والتطورات الشهرية المتعلقة بالأمور التالية:

- 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 الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام ١٩٦٧، من شهداء وجرحى، أسرى ومعتقلين، اقتحامات لتجمعات سكانية، حواجز عسكرية مفاجئة، إغلاقات، حصار، مصادرة وتدمير ممتلكات عامة وخاصة، اعتداءات المستوطنين، أنشطة استيطانية، وبخاصة في القدس المحتلة، والانتهاكات ضد الأماكن المقدسة، وبخاصة ضد الحرم القدسي الشريف.

• الشؤون الإسرائيلية ويعنى هذا الجزء من التقرير بطرح مقالات وتقارير وترجمات عن الصحف والمواقع العبرية ومراكز الأبحاث الإسرائيلية والعربية منها التي تعنى بالشأن الإسرائيلي والتي تعكس أبرز القضايا والاهتمامات في الساحة الإسرائيلية على الصعيدين الداخلي والخارجي.

ثانياً: تقرير شهري خاص يرصد الانتهاكات الإسرائيلية في القدس المحتلة.

في العام ٢٠٢٣ تم إصدار (١٢) تقريراً، تناولت هذه التقارير وبصورة مفصلة ، أبرز انتهاكات الاحتلال الاسرائيلي ضد القدس المحتلة، وبخاصة ضد مقدساتها الإسلامية والمسيحية على السواء، كتلك السلسلة الممتدة من اقتحامات المستوطنين اليهود للحرم القدسي الشريف، وما يمارسونه فيه من انتهاكات واستفزازات، بالترافق مع تضيق الاحتلال على رواده من مصليين وطلبة علم وموظفي دائرة الأوقاف الإسلامية الموكلين بسدنته، وحتى إغلاقه أحياناً 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 والإنسانية، إلى 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 والخدمية، وغيرها من منظومة العقوبات الجماعية التي يُمارسها الاحتلال بحق هذه المدينة وسكانها ومقدساتها، ويتم إرسال هذا التقرير الى الجهات المعنية.

ثالثاً: ترجمات عن مراكز الأبحاث والصحف الإسرائيلية.

يصدر قسم الدراسات تقاريراً وأوراقاً مُترجمة عن اللغة العبرية والإنجليزية لقضايا ذات أهمية، يرصدها من خلال أبرز وأهم مراكز الأبحاث والمواقع الإلكترونية والصحف الإسرائيلية، وبخاصة ما يتعلق منها بالقضية الفلسطينية، أو بعلاقات إسرائيل مع محيطها والعالم الخارجي، بما يشمل تحليلات، دراسات، وأوراق تخدم المصلحة والشأن الأردني.

رابعاً: المؤتمرات:

تشارك الدائرة سنوياً في عدد من المؤتمرات ذات الصلة بالقضية الفلسطينية التي تعقدها جامعة الدول العربية وهي:

- مؤتمر لجنة البرامج التعليمية الموجهة للطلبة في الأراضي العربية المحتلة.
- مجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين.

وفي العام ٢٠٢٣، شاركت الدائرة وعلى مدار يومين في المؤتمر الدولي الخامس "اللاجئون في الأردن: رؤية نحو المستقبل"، والذي نظمه مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية وكرسي الالكسو للجوء والنزوح والهجرة القسرية في جامعة اليرموك بالشراكة مع مؤسسة فريدريش ناومان من أجل الحرية الألمانية، حيث تم استعراض العديد من الأوراق والدراسات ذات العلاقة باللجوء وتحدياته.

خامساً:التغطية الإعلامية:

قام قسم الاعلام والاتصال كأداة للتواصل الفاعل مع الاعلام ومتلقي الخدمة خلال العام ٢٠٢٣ بتغطية الإعلامية للعديد من المناسبات واللقاءات والاجتماعات التي عقدتها الدائرة مع الجهات المختلفة، وحرصت على نشر أكبر عدد من الأخبار عبر أهم وسائل الاعلام الرسمية والمواقع الإخبارية وزودت الموقع الالكتروني للدائرة بالأخبار والصور بالتنسيق مع مديرية تكنولوجيا المعلومات.

وبلغ عدد هذه الأخبار التي تم نشرها (١٠٠) خبر بالإضافة إلى (٢٨) مادة إعلامية متنوعة لمناسبات وطنية ودينية ومن أبرز التغطيات الاعلامية:

١- مشاركة مدير عام الدائرة المهندس رفيق خرفان في اجتماعات اللجنة الاستشارية في لبنان والتي عقدت على مدار يومين.



اجتماعات اللجنة الاستشارية في لبنان

٢- التغطية الإعلامية لاجتماعات المدير العام الدورية مع مدير عمليات الانروا وهي اجتماعات تعقد شهرياً لبحث سبل التعاون بين الطرفين لخدمة المخيمات.



اللقاء الدوري مع الانروا

٣- لقاء المدير العام مع المنسقة المقيمة للأمم المتحدة السيدة شيري اندرسون بحضور مدير عمليات الانروا اولاف بيكر.



لقاء المنسقة المقيمة للأمم المتحدة

٤- لقاء عقد في مخيم الحسين مع معالي وزير النقل المهندس وجيه عزايزة وعطوفة مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية تناول مواضيع تدور حول التحديث السياسي.



لقاء حول التحديث السياسي - مخيم الحسين

٥- تنظيم حملة إعلامية خلال شهري تموز وآب حول آلية تقديم طلبات المكرمة الملكية لأبناء المخيمات عبر منصة الخدمات الالكترونية نشرت في كافة وسائل الاعلام والمواقع الإخبارية بالإضافة إلى عقد لقاءات عبر القنوات الفضائية المختلفة مثل: (التلفزيون الأردني / برنامج يوم جديد، قناة رؤيا / برنامج دنيا يا دنيا، قناة الحقيقة الدولية / برنامج واجه الحقيقة وتلفزيون المملكة).



لقاء التلفزيون الأردني - برنامج يوم جديد

- ٦- تجهيز المواد الإعلامية والكلمات والبيانات اللازمة خاصة لتثمين وإبراز الجهود الدبلوماسية الأردنية بقيادة جلالة الملك والتي يديرها معالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين من أجل وقف الحرب على غزة وإدخال المساعدات الانسانية.
- ٧- التغطية الإعلامية لجولات مدير عام الدائرة في المخيمات لغايات الاطلاع على الأوضاع وتفقد سير العمل بالمشاريع وبحث المشاكل الموجودة في كل مخيم حيث قام خلال هذا العام بالعديد من الزيارات الميدانية والتي شملت كافة المخيمات.
- ٨- التغطية الإعلامية لنشاطات الدائرة المختلفة والتي نفذت في إطار المسؤولية المجتمعية.
- ٩- التغطية الإعلامية لكافة المحاضرات التوعوية والورش التي عقدت على مدار العام في الدائرة أو المخيمات ومتابعة نشرها على الموقع الالكتروني للدائرة.
- ١٠- التغطية الإعلامية لحفلات تكريم طلبة الثانوية العامة المتفوقين من أبناء المخيمات في قاعات لجان خدمات المخيمات.



تكريم طلبة الثانوية العامة في مخيم حطين

- ١١- متابعة استعدادات المخيمات ومشاركتهم بمناسبة زفاف ولي العهد سمو الأمير الحسين ابن عبد الله.



جانب من الاحتفالات بزفاف ولي العهد - مخيم جرش

ومع نهاية عام ٢٠٢٣ تم إطلاق حساب خاص للدائرة عبر موقع الفيس بوك على الرابط الإلكتروني التالي

<https://www.facebook.com/profile.php?id=61554516071683>

كما تم إطلاق حساب على منصة X المعروفة سابقاً بمنصة تويتر على الرابط الإلكتروني التالي

<https://twitter.com/DpaGov56570>

كما تشرف المديرية على ملف الزيارات إلى المخيمات، وقد بلغ عدد طلبات الزيارات إلى مخيمات اللاجئين الفلسطينيين لعام ٢٠٢٣ (١٢٧) طلب زيارة، (٥٢) منهم كانت زيارة من خلال الأونروا لسفراء وهيئات دولية وغيرها مثل:

- زيارة العائلة المالكة اليابانية إلى مخيم الوحدات.
- زيارة المنسقة المقيمة للأمم المتحدة إلى مخيم جرش.
- زيارة المنسق الخاص للأمم المتحدة إلى مخيم الوحدات.
- زيارة وفد من السفارة الأسترالية إلى مخيم الطابية.

كما تقدمت الهيئة الملكية للأفلام خلال العام ب (١٠) طلبات زيارة وهيئة الإعلام ب (٥) طلبات زيارة لشركات إنتاج لتصوير أفلام في المخيمات.

وشهد هذا العام زيارات متعددة إلى المخيمات من وسائل إعلام محلية وعربية ودولية خاصة بعد الحرب على غزة مثل (قناة الحرة الأمريكية، إذاعة ناشونال الأمريكية، صحيفة نيويورك تايمز الأمريكية، وكالة فرانس ٢٤، إذاعة وورد الأمريكية، وكالة الاناضول، تلفزيون طوكيو، تلفزيون فلسطين، وكالة جفرا، قناة رؤيا، صحيفة الدستور).

وتنوعت باقي الزيارات لشركات ومؤسسات وباحثين وطلبة وغيرها.



زيارة العائلة المالكة اليابانية إلى مخيم الوحدات

ومن المهام التي تم متابعتها أيضاً خلال عام ٢٠٢٣، إرسال البرقيات وكتب التهنئة المختلفة حيث تم توجيه (١٦) برقية في المناسبات الوطنية والدينية والأعياد الرسمية لجلالة الملك المعظم وولي العهد، و(١٨) كتاب تهنئة و(٢٥) كتاب تعزية.

وضمن إطار متابعة طلبات حق الحصول على المعلومة، تم استقبال طلب واحد مقدم من طالبة أردنية الجنسية للحصول على معلومات تتعلق بأبحاث دراسية وتم الإجابة على طلبها وتزويدها بالبيانات اللازمة والصور والمخططات بالتنسيق مع مديرية التخطيط والمشاريع.

مديرية الأونروا والمنظمات الدولية

تتولى المديرية تسهيل مهام الأونروا في المملكة واستقطاب مشاريع تنموية وخدمية من الجهات الدولية المانحة والتي تعود بالمنفعة على اللاجئين الفلسطينيين في المملكة وبخاصة القاطنين منهم في المخيمات. ويتم ذلك من خلال الأقسام التالية:

- قسم المنظمات الدولية.

- قسم الأونروا.

- قسم التطوير المؤسسي.

سعيًا لتحقيق واحد من أهم أهداف الدائرة الاستراتيجية، وهو تقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في المملكة ضمن الموارد المتاحة، وبخاصة القاطنين منهم في مخيمات اللجوء الفلسطيني؛ تحرص دائرة الشؤون الفلسطينية على بناء شراكات فاعلة ومستدامة مع المنظمات والهيئات الدولية العاملة في الأردن، وفي مقدمتها مع شريكها الاستراتيجي: وكالة الغوث الدولية (الأونروا).

أولاً: الأونروا

تولي القيادة الهاشمية اهتماماً كبيراً بدعم وإسناد الأونروا، بما يُمكنها من تنفيذ تفويضها الأممي الخاص بحماية وبتوفير الخدمات الأساسية والضرورية لملايين من اللاجئين الفلسطينيين في مناطق عملياتها الخمس، وبخاصة مع تواصل أزماتها المالية، لحين التوصل لحل عادل ودائم لقضيتهم، استناداً لقرارات الشرعية الدولية ذات الصلة، وفي مقدمتها القرار (١٩٤).

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٣، القيام بسلسلة مكثفة من الأنشطة الهادفة لتسهيل وديمومة عمل الوكالة، بما فيها:

اجتماعات دورية مع مدير شؤون الأونروا في الأردن:

عمدت الدائرة على عقد لقاءات دورية مع مدير عمليات شؤون الأونروا وكبار موظفيها في الأردن، يتم خلالها مناقشة عدة قضايا تتعلق بعمل الوكالة في الأردن، ومتابعة برامجها وخدماتها المختلفة، إلى جانب التنسيق والتشاور حول الأنشطة والمشاريع المشتركة.



المشاركة في اجتماعات اللجنة الاستشارية للأونروا:

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية، ممثلة للمملكة الأردنية الهاشمية، باجتماعات اللجنة الاستشارية* للأونروا والتي عقدت في منتصف شهر حزيران من عام ٢٠٢٣ في العاصمة اللبنانية "بيروت"، ألقى خلالها عطوفة المدير العام لدائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، كلمة تقدم فيها بالشكر والتقدير لدولة لبنان الشقيقة على استضافة هذه الاجتماعات الهامة، كما تقدم بالشكر الموصول للدول والهيئات المانحة على حرصها الكبير على دعم الوكالة وميزانيتها للاستمرار في عملها وخدماتها لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين بأفضل المعايير التي تحفظ كرامة الانسان اللاجئ لحين ايجاد الحل العادل لقضيتهم. كما أثنى على إدارة وكالة الغوث الدولية ممثلة بالمفوض العام فيليب لازريني للدور الحيوي الذي يقومون به في تخفيف محنة اللاجئين الفلسطينيين في مختلف مناطق عمليات الأونروا.



المهندس خرفان يشارك في اجتماعات اللجنة الاستشارية للأونروا في لبنان

تجتمع هذه اللجنة مرتين في العام بهدف مناقشة القضايا ذات الأهمية للأونروا والسعي للوصول إلى توافق في الآراء وتقديم النصيحة لمفوضها العام.

كما شاركت الدائرة أيضاً في اجتماع اللجنة الاستشارية والذي عقد افتراضياً في الحادي والعشرين من شهر تشرين الثاني ٢٠٢٣، بحضور المهندس رفيق خرفان، حيث تم مناقشة الوضع الحالي في غزة والتحديات التي تواجه عمل الأونروا، وكذلك في الضفة الغربية والتدهور الحاصل هناك، إلى جانب الأوضاع في لبنان وسوريا والاحتياجات واسعة النطاق للاجئين.

مما يستحق التنويه إليه هنا أن المملكة الأردنية الهاشمية والسويد استضافت في نيويورك خلال شهر أيلول من العام ٢٠٢٣ بحضور الأمين العام للأمم المتحدة أنطونيو غوتيريش اجتماعاً وزارياً رفيع المستوى لدعم اللاجئين الفلسطينيين والأونروا، على هامش أعمال الدورة ٧٨ للجمعية العامة للأمم المتحدة، وشدد الاجتماع على ضرورة حشد الدعم الدولي اللازم للأونروا لضمان استمرارها في تقديم خدماتها الحيوية، وأكد معالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين أيمن الصفدي، في كلمة خلال الاجتماع، على الدور الأساسي الذي تقوم بها الوكالة في تقديم خدمات حيوية للاجئين الفلسطينيين وشدد على أنه لا يمكن الاستغناء عن الوكالة أو خدماتها.

المشاركة باجتماعات اللجنة الفرعية للوكالة:

يلتقي أعضاء اللجنة والمراقبون بشكل منتظم أكثر من خلال لجنة فرعية، بهدف مساعدة اللجنة الاستشارية في تقديم نصحتها للمفوض العام. تشارك دائرة الشؤون الفلسطينية مُمثلةً للمملكة الأردنية الهاشمية في اجتماعات هذه اللجنة، حيث عقدت اللجنة خمسة اجتماعات على مدار العام، نُوقشت فيها قضايا تخص عمل الوكالة، إلى جانب التوافق على رسالة رئيس اللجنة الاستشارية.

المشاركة في مؤتمر المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين:

شاركت المملكة الأردنية الهاشمية، ممثلةً بدائرة الشؤون الفلسطينية، بأعمال الدورة (١١٠) لمؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة عام ٢٠٢٣، وخلال المشاركة في هذه الاجتماعات أكد عطوفة المدير العام، المهندس رفيق خرفان على مواصلة حكومة المملكة الأردنية الهاشمية بقيادة وتوجيهات من جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله، تمسكها بثوابتها الوطنية والقومية الخاصة بالقضية الفلسطينية، واعتبارها قضية العرب الأولى ومفتاح السلام في المنطقة، وعلى مواصلة دعمها لصمود أشقائنا المقدسيين في مدينتهم المحتلة، والتصدي لأي محاولة من الاحتلال الغاصب لفرض واقع جديد أو تغيير الهوية وطمس التراث الثقافي العربي والإسلامي والمسيحي وتغيير الوضع الديموغرافي للسكان، منوهاً تأكيداً خطاب جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه خلال أعمال القمة العربية (٣٢).

على محورية القضية الفلسطينية، وأنه "ليس هناك أهم بالنسبة لنا من احترام الوضع التاريخي والقانوني القائم في المقدسات الإسلامية والمسيحية في القدس، المدينة المقدسة التي نكرس كل إمكاناتنا من أجل حمايتها والحفاظ على هويتها العربية الإسلامية والمسيحية، انطلاقاً من الوصاية الهاشمية على هذه المقدسات".

ويشار أن مؤتمر المشرفين يعقد مرتين في السنة، بمشاركة الأردن وفلسطين ومصر ولبنان ومنظمة التعاون الإسلامي والأمانة العامة لجامعة الدول العربية / قطاع فلسطين والأراضي المحتلة.

فرق العمل الخاصة بالوكالة:

شاركت الدائرة في عضوية فرق ومجموعات عمل للوكالة مشكّلة من بعض الدول المانحة والمضيضة، بهدف مناقشة قضايا متعددة تخص عمل الوكالة حيث شاركت الدائرة بهذه الاجتماعات والتي عقدت على مدار العام، ومن أبرز هذه الفرق:

- فريق عمل تقييم نداءات الطوارئ.
- فريق عمل تحديث نظام تسجيل اللاجئين.
- فريق عمل تقييم استراتيجية النوع الاجتماعي للأونروا.
- فريق عمل إعداد استراتيجية النوع الاجتماعي للأونروا.

المشاركة في استقبال وفود من دول وهيئات دولية مانحة أثناء زيارتها للملكة والمخيمات:

كما شاركت الدائرة خلال العام ٢٠٢٣ في استقبال وفود مختلفة أثناء زيارتها للمملكة والمخيمات لافتتاح منشآت للأونروا تم إقامتها بدعم سخي مقدم من هذه الدول والهيئات، أو للتعرف على أوضاع اللاجئين، وخدمات وأنشطة الأونروا، حيث تثنى الدائرة على الدعم المقدم للاجئين الفلسطينيين في الأردن من قبل دولهم، إلى جانب اطلاعهم على أوضاع اللاجئين في هذه المخيمات، والتأكيد على دور الأونروا في استقرار وأمن المملكة، وفيما يلي أبرز هذه الزيارات:

زيارة صاحبة السمو الإمبراطوري الأميرة تاكامادو وصاحبة السمو الإمبراطوري الأميرة تسوغوكو تاكامادول لمخيم الوحدات.



زيارة العائلة المالكة اليابانية الى مخيم الوحدات



زيارة معالي وزير الخارجية الياباني السيد يوشيماسا هاياشي لمخيم الوحدات



زيارة المنسقة المقيمة للأمم المتحدة في الأردن السيدة شيري اندرسون لمخيم جرش



زيارة رئيس الجمعية العامة للأمم المتحدة السيد تشابا كوروشي لمخيم الحسين



زيارة وفد طلابي من جامعات بريطانية (Oxford, King's College London School of Economics,) لمخيم الحسين بهدف التعرف على الدور التاريخي للأردن في دعم اللاجئين الفلسطينيين.



تعزيز آليات التنسيق والتعاون بين الأنوروا والجهات الحكومية:

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٣ متابعة وتسهيل الأنشطة والخدمات التي تقدمها الوكالة لمنتفعيها من اللاجئين الفلسطينيين على أرض المملكة، بما فيه:

١- تسهيل الإجراءات الحكومية اللازمة لتنفيذ برامج الوكالة في عدة مجالات منها:

- الإعفاءات الجمركية لمستوردات الوكالة من مواد طبية، سيارات، أدوية، أجهزة حاسوب وغيرها.
- تعيينات الموظفين.
- تجديد ترخيص السيارات.
- مصادقة الوثائق المدرسية.
- تحديث حسابات المراكز المجتمعية.

٢- متابعة إعفاء وزارة التربية والتعليم الوكالة من أثمان الكتب المدرسية التي دأبت الحكومة الأردنية على تقديمها للوكالة منذ عدة سنوات.

ثانياً: المنظمات الدولية

محور استقطاب التمويل الدولي

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٣ انخراطها في جملة من الأنشطة الهادفة لتعزيز الشراكات مع الدول والهيئات المانحة، بهدف استقطاب المزيد من التمويل والرعاية لمشروعات تنمية وخدمية، بما يحسن الظروف المعيشية والصحية والاجتماعية والاقتصادية للاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة القاطنين منهم في المخيمات، بما فيها:

الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)

استمرت دائرة الشؤون الفلسطينية في تنفيذ المرحلة الثانية من مشروع "تعزيز تأثير اللاجئين الفلسطينيين على ظروفهم المعيشية" PART " بالشراكة مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ. والذي اشتمل على عدد من الأنشطة من ضمنها:



إعداد الخطط التشغيلية للعام ٢٠٢٣

كجزء من سعي الدائرة لتحويل خطتها الاستراتيجية إلى خطة قصيرة المدى تساهم في تحقيقها، وتحدد الإجراءات والأنشطة والموارد اللازمة للتنفيذ، قامت الدائرة بالتعاون مع شركة طمي للتنمية بإعداد خطتها التشغيلية للعام ٢٠٢٣، وفي هذا الإطار عُقدت ورشات مع غالبية الموظفين في الدائرة والميدان، بالإضافة إلى تدريب الموظفين على كيفية المتابعة والتقييم، كما تم إعداد نظام لمتابعة وتقييم إنجاز هذه الخطط.



إعداد استراتيجية الاتصال والتواصل الداخلي والخارجي

انطلاقاً من حرص الدائرة على إنشاء قنوات اتصال فعالة مع كافة أصحاب العلاقة، وبدعم من الوكالة الألمانية، قامت الدائرة بالتعاون مع شركة صرح العالمية للتدريب والاستشارات لإعداد استراتيجية الاتصال والتواصل الداخلي، حيث عُقدت عدة مجموعات نقاش مركزية مع أبناء المخيمات شملت (١١٧) مشاركاً، بالإضافة إلى تسعة مقابلات معمقة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، ومجموعات أخرى مع موظفي الدائرة. وبناءً على تحليل هذه الاجتماعات، تم الخروج باستراتيجية تضم أدوات للتواصل من شأنها أن تسهم في تعزيز وسائل الاتصال مع جميع المعنيين.



- إصدار كتيب تعريفى بدائرة الشؤون الفلسطينية، ومخيمات اللجوء الفلسطيني وأبرز مؤسسات المجتمع المدني فيها.
 - اللجنة التقنية للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين.
- حيث استمرت الوكالة الألمانية في دعمها لتعزيز التبادل الاستراتيجي والحوار بين الدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين، وعقدت عدة اجتماعات من ضمنها اجتماع في العاصمة اللبنانية بيروت، والذي ناقش العديد من الموضوعات المتعلقة باللاجئين الفلسطينيين، وكيفية تطوير سبل التعاون بين الدول المضيفة لصالح اللاجئين الفلسطينيين.



unicef

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (UNICEF)

ضمن برنامج دعم اللاجئين الفلسطينيين المشترك بين دائرة الشؤون الفلسطينية واليونسف، تم تنفيذ التالي:

تأهيل (١٧) وحدة سكنية في عدد من المخيمات، توزعت كما يلي:

عدد الوحدات السكنية	المخيم
٩	السخنة
٤	البقعة
٣	حطين
١	الطالبة



• تزويد (٢٥٤) وحدة سكنية في مخيم البقعة بخزانات مياه سعة ٢ متر مربع.



بنك الإنماء الألماني (KfW)

بتمويل من بنك الإنماء الألماني (KfW) وبالتعاون مع الأونروا تم الانتهاء في العام ٢٠٢٣ من تنفيذ مشروع تأهيل حديقة مخيم الشهيد عزمي المفتي، إلى جانب مشروع تأهيل الأدرج في مخيم حطين.

قسم التطوير المؤسسي

يتولى قسم التطوير المؤسسي في الدائرة تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتمثلة في رفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تنفيذ المهام الممنوحة به والتي تساهم في تطوير سير العمل سعياً للارتقاء لأعلى مستويات الجودة والتميز والحوكمة.

ومن أبرز المحاور التي يتولى القسم متابعتها ما يلي:

- التخطيط التشغيلي.
- المتابعة والتقييم.
- تطوير الخدمات والعمليات.
- دعم الابداع وتبني المبادرات المتميزة.

ومن أهم الإنجازات التي عمل قسم التطوير المؤسسي على تحقيقها خلال عام ٢٠٢٣ ما يلي:

١- تقديم الدعم لتطوير الخطط التشغيلية الخاصة بمديريات الدائرة وتطوير أدوات المتابعة والتقييم من خلال استحداث شاشة الكترونية لتقييم فعالية هذه الخطط، وذلك ضمن إطار استكمال مشروع رفع بناء قدرات موظفي الدائرة من خلال عقد ورشات تدريبية هادفة بالتعاون مع مؤسسة طمي للتنمية الشبابية وبدعم من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ).



ورشات تدريبية مع مؤسسة طمي الشبابية

- ٢- مراجعة وتطوير وتوثيق عمليات وإجراءات الدائرة وإصدار دليل العمليات والإجراءات المحدث.
- ٣- استمرار العمل على منصة الإبداع من خلال النماذج الإلكترونية المتاحة عبر الموقع الإلكتروني للدائرة مثل بطاقة التطوير المؤسسي، بطاقة الإبداع لأبناء المخيمات، بطاقة شراكة، بطاقة بناء قدرات، ويوضح الجدول أدناه عدد الأفكار الإبداعية المقدمة من قبل موظفي الدائرة خلال العام ٢٠٢٣:

عدد الأفكار المقدمة	عدد الموظفين مقدمي الأفكار	عدد الأفكار الموافق على تنفيذها
35	26	18

- ٤- تفعيل أندية الإبداع لأبناء المخيمات من خلال عقد سلسلة من الورشات التوعوية والمبادرات والتي بلغ عددها الإجمالي (٨) مبادرات وشملت (٦) مخيمات مختلفة وكانت بالتعاون والتنسيق مع جهات شريكة مثل الإدارة الملكية لحماية البيئة / مديرية الامن العام، وعدد من شركاء أندية الإبداع الناشطين.

والجدول أدناه يوضح ذلك:

الرقم	عنوان المبادرة / الورشة	الجهة المنفذة	المكان / اسم المخيم
1	مبادرة شغف لسفراء الإبداع	الشؤون الفلسطينية	الزرقاء
2	مبادرة شغف لسفراء الإبداع		مأدبا
3	مبادرة شغف لسفراء الإبداع		الطالبة
4	مبادرة شغف لسفراء الإبداع		حطين
5	مبادرة شغف لسفراء الإبداع		البقعة
6	مبادرة شغف لسفراء الإبداع		سوف
7	دورة أصدقاء البيئة	الإدارة الملكية لحماية البيئة	حطين
8	دورة أصدقاء البيئة	/ مديرية الامن العام	البقعة



دورة أصدقاء البيئة مع الإدارة الملكية لحماية البيئة

0. متابعة ورشات نشر المعرفة المقدمة من قبل الموظفين والتي ساهمت في رفع القدرات وزيادة التواصل بين الموظفين في مجالات متعددة والتي بلغ عددها الإجمالي (٩) ورشات نبرزها في الجدول التالي:

الرقم	اسم مقدم الورشة	المديرية	عنوان الورشة
1	عمار العبوشي	الشؤون المالية	قانون الضمان الاجتماعي
2	مي أبو علي + عمار العبوشي	الشؤون المالية	قانون ضريبة الدخل
3	علياء داود	التطوير المؤسسي	خارطة تحديث القطاع العام
4	هبة المعاني - علياء داود	التطوير المؤسسي	ورشة تعريفية لموظفي الميدان بمعايير جوائز التميز الحكومي
5	منال العزة	خدمات المخيمات	تطبيقات اكسل للمبتدئين
6	غادة جابر	تكنولوجيا المعلومات	SMS
7	أروى الضمور	خدمات المخيمات	الوعي الذاتي (مفتاح فهم النفس والتعامل مع الآخرين)
			اكتشاف الذات والدماغ المسيطر
8	دعاء القاسم	تكنولوجيا المعلومات	تعليمات الامن السيبراني للموظفين



من ورش نشر المعرفة للموظفين

٦. ترسيخ المشاركة والمسؤولية المجتمعية كأحد القيم المؤسسية المعمول بها في الدائرة من خلال (١٧) مبادرة وبرنامج تطوعي وورشات توعوية شملت جميع موظفي الدائرة استهدفت جهات خارجية عديدة ويبين الجدول أدناه طبيعة هذه المبادرات المستهدفة:

الرقم	اسم المبادرة / النشاط	الجهة المستهدفة
1	تبكييت طرود الخير للعائلات المنتفعة	جمعية صناع الحياة
2	فرز الملابس / بنك الملابس الخيري	الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية
3	برنامج تطوع موائد الرحمن - رمضان ٢٠٢٣	تكية ام علي
4	حملة التبرع بالدم	بنك الدم الوطني
5	توزيع الطرود الغذائية لأبناء المخيمات / مخيم حطين	تكية ام علي
6	ورشة توعوية " إدارة النفايات وإعادة التدوير البيئي "	جمعية البيئة الاردنية
7	مبادرة " ابشر لتنظيف شواطئ البحر الميت "	جمعية أصدقاء البحر الميت
8	تنفيذ نشاط ترفيهي لأطفال الفقراء والأيتام في منطقة عين الباشا	فريق عزيز أنت يا وطني
9	ورشة تثقيفية (عن بعد) حول التفكير الإيجابي	أكاديمية نوفان / فريق احنا غير
10	دورة توعوية حول المخدرات	إدارة مكافحة المخدرات / مديرية الأمن العام
11	المشاركة في مبادرة بذرة خير الموجهة لكبار السن	جمعية الرشيد لرعاية وتأهيل كبار السن
12	ورشة تدريبية حول أبرز تعديلات قانون السير	مديرية الأمن العام
13	ورشة توعوية عن أهمية الفحص المبكر لسرطان الثدي	مركز الحسين للسرطان
14	ورشة توعوية حول الأمن السيبراني	المركز الوطني للأمن السيبراني
15	ورشة تدريبية بعنوان " مهارة بناء الفريق وإدارة الوقت "	مؤسسة إلى الأمام الدولية للتنمية البشرية فريق بصمات شبابية
16	ورشة توعوية حول الإسعافات الأولية والحروق والكوارث الطبيعية	مديرية الدفاع المدني / شعبة التدريب
17	ورشة تدريبية حول الذكاء الاصطناعي	وزارة الاقتصاد الرقمي



مبادرة تبكيت طرود الخير للعائلات المنتفعة
جمعية صناع الحياة



مبادرة فرز الملابس
الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية / بنك الملابس



مبادرة التبرع بالدم
بنك الدم الوطني



ورشة توعوية عن أهمية الفحص المبكر لسرطان الثدي
مركز الحسين للسرطان



ورشة تدريبية عن مهارة بناء الفريق وإدارة الوقت
مبادرة بصمات شبابية ومؤسسة الى الامام الدولية للتنمية البشرية



ورشة توعوية عن الإسعافات الأولية والحروق والكوارث الطبيعية
مديرية الدفاع المدني/ شعبة التدريب

٧. تم إطلاق منصة العمل التطوعي على موقع الدائرة الالكتروني والتي كانت نتيجة لأحد الأفكار الإبداعية التي تقدم بها أحد موظفي الدائرة والتي تهدف إلى تعزيز المسؤولية المجتمعية وإتاحة الفرصة لجميع موظفي الدائرة بتقديم مقترحاتهم ضمن إطار ممنهج.
٨. العمل على تطبيق نظام تقييم أداء الموظف الذي أقر من قبل هيئة الخدمة والإدارة العامة لربط الأداء الفردي بالأداء المؤسسي من خلال مجموعة من نماذج تقييم الأداء المخصصة لكل فئة وظيفية والتي تعتمد على النتائج ومجموعة من الكفايات المطلوب من الموظف تحقيقها بناء على الأهداف التشغيلية للوحدة التنظيمية التي يتبع لها وبناءً عليه تم تشكيل فريق مختص لضمان تنفيذ هذه المنهجية ضمن المعايير والأسس المطلوبة والعمل على تطبيقها. وعقد العديد من الورشات التدريبية لموظفي الدائرة بخصوص ذلك.
٩. في إطار جهود الدائرة للتعريف عن إنجازاتها وادائها وأهم أنشطتها، يتم اعداد وإصدار الكتاب السنوي بالتعاون مع المديريات للأعوام السابقة، ويتم تنزيله عبر موقع الدائرة الالكتروني.



مديرية خدمات المخيمات

تتولى المديرية الإشراف على شؤون اللاجئين وإدارة شؤون المخيمات في محافظات المملكة بالتنسيق مع الدوائر المعنية وذلك من خلال الأقسام التالية:

- مكاتب الدائرة.
- قسم خدمة الجمهور.
- قسم لجان خدمات المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني.

تتوزع مكاتب الدائرة كما يلي:



قسم خدمة الجمهور

يقوم قسم خدمة الجمهور بتقديم عدد من الخدمات لأبناء قطاع غزة وهي :

- استقدام أبناء قطاع غزة لغايات الزيارة العائلية، العلاج، المرور إلى بلدان مجاورة أو الدراسة أو التجارة.
- استقبال طلبات المعلمين العاملين في المؤسسات الخاصة ومخاطبة الجهات المختصة لإصدار عدم ممانعة لهم.
- استقبال طلبات أبناء قطاع غزة للدراسة في مؤسسة التدريب المهني ومخاطبة الجهات المختصة لإصدار عدم ممانعة لهم.
- دراسة أبناء قطاع غزة في المدارس الحكومية والخاصة في المملكة بعد مخاطبة الجهات المختصة.
- تصديق أوراق الجمعيات الخيرية.
- استخراج إثبات نازح ضمن برنامج مَعَد لهذه الغاية للإستفادة منها من أجل العلاج أو الدراسة.
- يستقبل قسم خدمة الجمهور معاملات نقل حصة الاعاشة أو بطاقة الاعاشة لأبناء قطاع غزة.

معاملات الاستقدام التي تم انجازها لعام ٢٠٢٣:

تم انجاز (١٨٨٢) معاملة استقدام

المعاملات غير منجزة

معاملات صادرة للإقامة والحدود -أ

٧٤ معاملة تم رفضها من الجهات المختصة

٦٩٠ موافقة من الجهات المختصة للمعاملات

١١١٣ معاملة

بخصوص تعيين المعلمين فقد استقبل القسم (٤٣٦) معاملة.

تم انجاز (١٢) معاملة من التدريب المهني و (٢٠) معاملة من الدراسة في المدارس الخاصة والحكومية.

تم استقبال نقل بطاقات اللاجئين وعددها (٢٠٠) معاملة واستخراج اثبات نازح وعددها (١٥٠) معاملة.

تم استقبال معاملات موجهة من قبل الجمعيات الخيرية الخاصة عدد (٢٠٠) لغايات منحهم مساعدات.

تم اعداد كتب لغايات فك الكفالات موجهة لكتاب العدل وعددها (٤٧٤) كتاب.

حفظ وتوثيق كل ما ورد إلى القسم وصدر من القسم.

مراجعة الوثائق المتعلقة بالخطوة التشغيلية وتحديثها وتطويرها.

إعداد تقرير شهري لإحصائيات بيانات قسم الاستقدام.

تم أرشفة كفالات عام ٢٠٢٢ و ٢٠٠٩.

قسم لجان خدمات المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني

قام قسم لجان الخدمات ومؤسسات المجتمع المدني التابع لمديرية خدمات المخيمات بالعديد من المهام المرتبطة باللجان بشكل مباشر حيث تم متابعة محاضر اجتماعات اللجان والهيئات الاستشارية والتي بلغ عددها (١٧٠) محضر خلال عام ٢٠٢٣ وتم متابعتها مع المديريات الأخرى في الدائرة والرد عليها حسب الأصول.

وتم الاستناد إلى تعليمات تشكيل وعمل اللجان في المخيمات والتأكيد على العمل بموجبها والطلب من رؤساء لجان الخدمات الالتزام بها وضرورة توقيع جميع موظفي اللجان على النظام الداخلي لتنظيم العمل لديهم. وفي إطار المتابعة الحثيثة والتواصل المستمر من قبل عطوفة المدير العام ومدير مديرية خدمات المخيمات مع لجان الخدمات وتسهيل مهماتهم وزيادة الدعم المقدم لهم كان هناك (١١) زيارة ميدانية واجتماع بممثلين من المخيمات ولجان الخدمات وبوجود سعادة مدير الوكالة في الأردن.

تم توجيه اللجان لتنفيذ عدد من الأنشطة المتعلقة بجوانب مختلفة منها:

- ١- المشاركة بجائزة سمو الأمير حسين للعمل التطوعي.
- ٢- دعم الاحتفاليات الوطنية على سبيل المثال لا الحصر: دعم احتفالية زفاف سمو ولي العهد ، تعميم وثيقة عدم إطلاق العيارات النارية ، تعميم رفع العلم الاردني ويوم العلم ، دعم المسابقة الهاشمية، المشاركة باحتفالية مئوية الاول لمدرسة السلط الثانوية وفق توجيهات بكتاب دولة رئيس الوزراء لتقديم الدعم الممكن ، اليوم الوظيفي في مخيم الشهيد.

إضافة الى ذلك قام القسم بما يلي:

- إعداد قائمة محدثة بأسماء رؤساء اللجان والهيئات الاستشارية ومتابعة النصاب القانوني لكل اجتماع لجنة (رئيس وأعضاء اللجنة) لضمان الالتزام بالتعليمات.
- تحديث قاعدة البيانات لمؤسسات المجتمع المدني والأندية الرياضية في كل مخيم وبشكل دوري وبالتنسيق مع مكاتب الدائرة ولجان الخدمات.
- مخاطبة لجان الخدمات بخصوص موظفي اللجان وتعيينهم واحتساب رواتبهم بالتنسيق مع وحدة التدقيق والرقابة الداخلية.
- تقديم الدعم من خلال لجان الخدمات لمراكز التأهيل المجتمعي والأندية الرياضية ودعم النشاطات الخاصة بمؤسسات المجتمع المدني الهادفة والفاعلة في المخيمات ، حيث بلغت قيمة التبرعات خلال عام ٢٠٢٣ ما يزيد عن (٤٧,٠٠٠) دينار واستفاد منها ما لا يقل عن (٢٥) مؤسسة مجتمع مدني ومركز تأهيل مجتمعي ونادي رياضي.

الجهات المانحة للمساعدات (المحلية)

المكارم
الملكية
السامية

عبد ميلاد جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم - بطاقة تسوق مدفوعة مقدماً.

شهر رمضان الفضيل
توزيعات التمور

شهر رمضان الفضيل
بطاقات تسوق
مدفوعة مقدماً

المكرمة الملكية السامية
لأبناء المخيمات
بالجامعات الاردنية

مساعدات
وزارة
التنمية
الاجتماعية

وزارة التنمية الاجتماعية - بطاقات تسوق مدفوعة مسبقاً.

مساعدات
الهيئة
الخيرية
الهاشمية

توزيعات لحوم
الاضاحي والهدي

توزيعات مالية من
خلال جمعية
المحسنين

طرود غذائية خلال
العام
(لحوم، تمور)

مشروع السكن الآمن
صيانة المنازل واستبدال
السخانات الشمسية

توزيعات طرود غذائية
بشهر رمضان الفضيل

مشروع شفاء وأمل
(اجراء عمليات صغرى)

توزيعات كسوة الشتاء
(كف) بطانيات
وبطاقات شراء ملابس

كفالات اليتام
بالمخيمات

هذا وتقوم مكاتب الدائرة في الميدان بتقديم خدمات متنوعة لمتلقي الخدمة، والجداول التالية توضح عدد المعاملات المنجزة خلال عام ٢٠٢٣:

#	اسم المكتب	خدمات عامة					تصاريح الأبنية				المحلات التجارية	
		كهرباء	ماء	هاتف	إقامة	أخرى	ترميم	هندسي أول	هندسي ثاني	تصريح ترميم بناء تجاري	ترخيص جديد	تجديد
1	مكتب الدائرة - محافظة العاصمة ومادبا	117	63	0	286	0	0	0	1	3	9	61
2	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم جرش	126	127	0	0	0	19	3	6	0	0	0
3	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم سوف	75	31	0	0	0	11	13	3	2	1	0
4	مكتب الدائرة - محافظة اربد / مخيم الشهيد	155	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	مكتب الدائرة - محافظة اربد / مخيم اربد	37	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / حطين	282	154	0	0	0	3	3	7	0	42	19
7	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / الزرقاء	70	44	0	0	0	8	4	2	3	2	20
8	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / السخنة	35	23	0	0	0	3	2	0	1	1	8
9	مكتب الدائرة - محافظة البلقاء / البقعة	388	339	0	0	982	20	43	30	11	0	3
	المجموع	1285	861	0	286	982	64	68	49	20	55	111
25												

#	اسم المكتب	مخالفات الأبنية				الأراضي					كتب صادرة	كتب واردة
		قائم	شكاوى	إزالة	كف طلب	طلب قطعة ارض	تثبيت وحدات سكنية	توسعات	تعهد عدلي	سلامة منشأ		
1	مكتب الدائرة - محافظتي العاصمة ومأدبا	22	20	1	4	0	0	0	0	0	1280	1290
2	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم جرش	12	17	8	10	0	3	0	0	0	512	629
3	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم سوف	14	12	14	18	1	5	8	0	0	597	329
4	مكتب الدائرة - محافظة اربد / مخيم الشهيد	3	0	0	6	4	8	0	0	0	591	577
5	مكتب الدائرة - محافظة اربد / مخيم اربد	0	16	3	4	0	0	0	0	0	494	411
6	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / حطين	0	29	0	0	0	0	0	0	0	1236	1051
7	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / الزرقاء	30	11	5	9	0	0	2	38	82	760	505
8	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / السخنة	11	4	3	2	0	0	0	21	54		
9	مكتب الدائرة - محافظة البلقاء / البقعة	11	65	20	30	0	15	10	0	0	1989	1788
المجموع		103	174	54	83	5	31	20	59	136	7459	6580

وقد تم التعاون مع مديرية التخطيط والمشاريع في الدائرة لإنجاز المشاريع التالية، وتم تنفيذها تحت اشراف مراقبي المكاتب وكما يلي:

الرقم	المكتب	المخيم	الأعمال المنجزة خلال عام ٢٠٢٣
1	مكتب الدائرة لمحافظتي العاصمة وماديا	مخيم الوحدات	مشروع مكتب الدائرة ولجنة الخدمات رقم ٤ / م. الوحدات / مبادرات ٢٠٢٢ ونسبة ٨٠%
		مخيم الوحدات والحسين والأمير حسن	مشروع ترميم مساكن الفقراء رقم ١٤ / ٨ ترميم مساكن / ٢٠٢٣ ونسبة ٨٠%
		مخيم الحسين	صيانة المكتب والصالة القديمة مشروع رقم ١ / م. الحسين / ٢٠٢٢ ونسبة انجاز ١٠٠%
			انشاء طابق مركز البرامج النسائية مشروع رقم ٢ / مبادرات م. الحسين / ٢٠٢٢ ونسبة انجاز ٩٥%
		مخيم الطابية	انشاء وترميم مخازن مشروع رقم ٣ / م. الطابية / ٢٠٢٣ ونسبة انجاز ٧٠%
			مشروع القاعة ومتفرقات مشروع رقم ١ / م. الطابية / ٢٠٢٣ ونسبة انجاز ٩٠%
			تصريف مياه الامطار ورقع اسفلتية مشروع رقم ٢ / م. الطابية / ٢٠٢٣ ونسبة انجاز ١٠٠%
		مخيم ماديا	ترميم مخازن تجارية مشروع رقم ١ / م. ماديا / ٢٠٢٣ ونسبة انجاز ٩٠%
			صيانة مبنى اللجنة ١ / استدرج / م. ماديا / ٢٠٢٣ ونسبة انجاز ٩٥%
			ترميم مساكن ماديا وبنسبة انجاز ٧٠%
2	مكتب الدائرة لمحافظة جرش	مخيم جرش	مشروع ١ / مبادرات / م. جرش / ٢٠٢٣ انشاء حديقة وبنسبة انجاز ٨٣%
			استدرج ١ / م. جرش / ٢٠٢٣ وبنسبة انجاز ١٠٠%
			انشاء سور مسجد الاسراء وبنسبة انجاز ١٠٠%
		مخيم سوف	عطاء رقم ٢ / مبادرات / م. سوف / ٢٠٢٢ وبنسبة انجاز ١٠٠%
			عطاء رقم ٤ / ١٣ / ترميم مساكن / م. سوف / ٢٠٢٢ وبنسبة انجاز ١٠٠%
			عطاء رقم ١٣ / ١٢ / ترميم مساكن / م. سوف / ٢٠٢٢ وبنسبة انجاز ١٠٠%
			عطاء رقم ١ / م. سوف / ٢٠٢٢ وبنسبة انجاز ١٠٠%
			عطاء رقم ١ / م. سوف / ٢٠٢٣ تجهيز مدافن في مقبرة في مخيم سوف وبنسبة انجاز ٧٠%
			عطاء رقم ٧ / ١٤ / ترميم مساكن / م. سوف / ٢٠٢٣ وبنسبة انجاز ٩٩%

الرقم	المكتب	المخيم	الأعمال المنجزة خلال عام ٢٠٢٣
3	مكتب الدائرة لمحافظة اربد	مخيم الشهيد عزمي الفتي	حديقة لجنة خدمات مخيم الشهيد عزمي المفتي وبنسبة انجاز ١٠٠٪
			عطاء رقم ٣ / مبادرات / م. الشهيد / ٢٠٢٣ إنشاء طابق ثاني لمرکز التاهيل المجتمعي في مخيم الشهيد عزمي المفتي مع نسبة انجاز بنسبة ١٠٠٪
			عطاء رقم ١ / م. الشهيد / ٢٠٢٣ تنفيذ خطوط تصريف مياه الامطار في مخيم الشهيد عزمي المفتي مع نسبة انجاز ١٠٠٪
4	مكتب الدائرة لمحافظة الزرقاء	مخيم حطين	عطاء رقم ٢ / م. الشهيد / ٢٠٢٣ صيانة مدات خرسانية في مخيم الشهيد عزمي المفتي مع نسبة انجاز ٨٠٪
			مساكن ٢ / ١٢ / م. حطين / ٢٠٢٣ مشروع ١٠ وحدات سكنية بنسبة انجاز ١٠٠٪
			ترميم مساكن ٢٣ / ١٤ / ٤ / مشروع ٥ وحدات سكنية بنسبة انجاز ١٠٠٪
5	مكتب الدائرة لمحافظة البلقاء	مخيم البقعة	مشروع ١ / م. حطين / ٢٣ / ٢٠ خلطات اسفلتية في مخيم حطين وبنسبة انجاز ١٠٠٪
			مشروع تصريف مياه الامطار ومدات خرسانية بنسبة انجاز ٣٠٪
			اعمال جدران استنادية لمقبرة مخيم السخنة قيد الانجاز وبنسبة ٣٠٪
		مخيم الزرقاء	مشروع ترميم مساكن الفقراء رقم ١٦ / ١٤ / ٢٣ / ٢٩ بنسبة انجاز ١٠٠٪
			عطاء ترميم المساكن / م الزرقاء / ٢٣ / ٢٠ / ١٤ / ٥ بنسبة انجاز ١٠٠٪
			عطاء خلطات اسفلتية ٤ / م الزرقاء / ٢٣ / ٢٠ بنسبة انجاز ١٠٠٪
			عطاء صبات خرسانية ٤ / م الزرقاء / ٢٣ / ٢٠ بنسبة انجاز ١٠٠٪
			صبات ومدات خرسانية ومتفرقات ١ / م الزرقاء / ٢٣ / ٢٠
			ترميم مساكن الفقراء عطاء ١٠ / ١٣ / ٢٢ / ٢٠ بنسبة انجاز ٩٥٪
			صيانة رقع اسفلتية عطاء رقم ١ / م. البقعة / ٢٣ / ٢٠ بنسبة انجاز ١٠٠٪
			مدافن اسلامية عطاء رقم ٢ / م. البقعة / ٢٣ / ٢٠ بنسبة انجاز ٩٠٪
			ترميم مساكن الفقراء عطاء رقم ٤ / ١٤ / ٢٣ / ٢٠ بنسبة انجاز ٩٥٪
			مخازن تجارية ٣ / م. البقعة / ٢٣ / ٢٠ بنسبة انجاز ٣٠٪
			ترميم مساكن الفقراء عطاء رقم ٩ / ١٤ / ٢٣ / ٢٠ بنسبة انجاز ٦٠٪
			صيانة مدات خرسانية وتصريف مياه الامطار ٤ / م. البقعة / ٢٣ / ٢٠

مديرية الشؤون القانونية

تتولى مديرية الشؤون القانونية متابعة جميع قضايا الدائرة بالتنسيق مع وكيل إدارة قضايا الدولة وكل ما يتعلق بالجوانب القانونية بأعمال الدائرة ولجان الخدمات في المخيمات وتنسيق ومتابعة أعمال سفارة دولة فلسطين مع الجهات ذات العلاقة في الأردن وذلك من خلال:

- قسم الدعاوى والاستشارات الحكومية.

- قسم استثمارات اللجان

وتقدم المديرية خدماتها لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين وما يتعلق بهم من أراضي المخيمات والوحدات السكنية المقامة عليها وضمان الالتزام بتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات، حيث قامت الدائرة خلال عام ٢٠٢٣ بتقديم الخدمات القانونية التالية:

عدد المعاملات	نوع المعاملة
172	تقديم الرأي والاستشارات القانونية
132	متابعة القضايا المرفوعة على الدائرة
49	استشارات / رخص المهن
64	صياغة العقود المبرمة بين الدائرة وجهات أخرى وعقود موظفي لجان الخدمات
45	القضايا التنفيذية
217	حق الانتفاع بالوحدات السكنية
87	معاملات أراضي فلسطين
766 معاملة	مجموع المعاملات

قسم استثمارات اللجان

يعد قسم استثمارات اللجان من الأقسام التي يعول عليها في رفد موازنات لجان الخدمات بإيراد ذاتي رديف للدعم الحكومي، فهو يساند في إقامة مشاريع البنى التحتية وتأهيل المساكن وغيرها، والتي تعود بالنفع على أبناء المخيمات من خلال تنمية حجم الاستثمارات وديمومة وتأمين التحصيل المستمر للعائد الاستثماري المرجو والحيولة دون حصول أي تعثر في العملية الاستثمارية وهو في سبيل ذلك يقوم بما يلي:

١- متابعة الاستثمارات من خلال إبرام عقود الإيجار ومتابعة القائم منها.

٢- استحداث استثمارات جديدة من خلال طرح العطاءات لتعزيز المردود المادي لصالح لجان الخدمات.

٣- طرح المواضيع الاستثمارية التي تحتاج إلى قرارات للمناقشة من خلال اجتماعات اللجنة المركزية للاستثمار ومتابعة تنفيذ القرارات التي تصدرها اللجنة.

٤- إعداد تقارير دورية بناءً على الكشوفات الشهرية من ضباط الارتباط والتي تبين نسب التحصيل وحجم الاستثمار والقيم المترتبة على المستأجرين.

٥- متابعة التحصيلات المتعثرة من خلال محامي اللجان ووفق آليات التحصيل القانونية.

٦- تجهيز الشروط المرجعية لعملية التأجير والتضمين للمحلات والمواقع الاستثمارية.

أهم إنجازات قسم الاستثمارات في عام ٢٠٢٣

- شهد عام ٢٠٢٣ نشاطاً ملحوظاً في متابعة المتعثرين عن الدفع سواء قضائياً أو عن طريق إيجاد الحلول بالتسويات وتقسيط المبالغ المتراكمة أو تحويل الممتنعين عن الدفع إلى القضاء.
- تم اتخاذ القرارات بخصوص بعض القضايا العالقة من خلال اجتماعات اللجنة المركزية للاستثمار، حيث تضاعفت الاجتماعات عن الأعوام السابقة وبلغت (٢٥) اجتماع تم خلالها مناقشة مواضيع استثمارية مختلفة وصدر بموجبها (٦١) قرار.
- تم استحداث مواقع تجارية استثمارية جديدة وتأجير محلات أو استبدال المستأجرين المتعثرين بآخرين ومتابعتهم بالدفع أولاً بأول مما أدى إلى زيادة دخل اللجان وتحسين المردود المادي لهذه اللجان حيث بلغ حجم الاستثمار (٦٨٧٥١٣) دينار مقارنة بحجم الاستثمار لعام ٢٠٢٢ والذي كانت قيمته (٦٨٠٦٣٠) دينار.
- زادت نسبة التحصيل بواقع (٢٪) حيث كانت في العام ٢٠٢٢ (٥٦٪) بقيمة إيرادات (٥٩٧٦٥٠) دينار، بينما بلغت النسبة في العام ٢٠٢٣ (٥٧,٥٪) بقيمة إيرادات (٦٩٦٠٠٤) دينار.

- (٨) مخيمات من أصل (١٣) قد حققوا أعلى من النسبة المستهدفة للتحصيل وهي (٥٨٪) حسب الخطة التشغيلية المعتمدة للعام ٢٠٢٣.
 - بلغت قيمة الاعفاءات (٧٣٤٧) دينار وانحصرت في (٣) مخيمات (سوف، حطين، البقعة).
 - انخفضت قيم الذمم من (٣٩٤٠٨٢) دينار في العام ٢٠٢٢ إلى (٣٧٨٢٤٣) دينار في العام ٢٠٢٣ مع الأخذ بعين الاعتبار الزيادة بحجم الاستثمار.
 - ارتفعت نسبة التحصيل لدى بعض اللجان بشكل ملحوظ عن العام السابق وهي:
 - لجنة خدمات مخيم اربد حيث ارتفعت من ٧٦٪ إلى ٩٥٪.
 - لجنة خدمات مخيم حطين حيث ارتفعت من ٤٤٪ إلى ٥٣٪.
 - تم تأجير (٢٢) محل تجاري في مخيمات مختلفة.
 - تم رفع (٣٨) قضية و(١١) انذار عدي على المستأجرين الممتنعين عن الدفع.
 - تم طرح (٣) عطاءات استثمارية مختلفة في المخيمات.
- كما استحدث قسم استثمارات اللجان طريقة جديدة لمتابعة الاستثمارات للعام ٢٠٢٣ من خلال برنامج "كشف واقع حال الاستثمارات" حيث تم اجراء سلسلة من الزيارات الميدانية لكشف واقع حال الاستثمارات في المخيمات وبالتنسيق مع مكاتب الدائرة واللجان وكما يلي: -
- ١- دراسة واقع حال المواقع التجارية مما أدى إلى تقدير القيمة الفعلية للأجور المترتبة على تلك المواقع بشكل واقعي وحسب الإيجارات في تلك المنطقة.
 - ٢- أخذ صور لتلك المواقع وإعداد ملف للرجوع إليه عند الحاجة.
 - ٣- عقد اجتماعات مع رؤساء لجان الخدمات والمحامين وضباط الارتباط ومحاسبي اللجان للاطلاع على الاجراءات المتخذة بحق المتخلفين عن الدفع من أصحاب الذمم.
 - ٤- مراجعته أوضاع جميع المستثمرين الحاليين أصحاب العقود السارية بشكل تفصيلي وإيجاد الحلول المناسبة بشأن المتعثرين منهم.
 - ٥- مراجعته جميع الذمم القديمة والمتركمة منذ سنوات ووضعها بقائمه منفصلة وجمع كافة المعلومات والوثائق الخاصة بها لمتابعتها مع المحامين وعرض العالق منها على اللجنة المركزية للاستثمارات.

ويظهر الجدول التالي ملخص التحصيل خلال العام ٢٠٢٣:

المستحق	المقبوض	المتبقي	الإعفاءات	المدفوع مقدما	نسبة التحصيل
687513	696004	378243	7347	-72331	57.5%



جانب من اجتماعات قسم الاستثمارات مع اللجان والمحامين



جانب من الجولات الميدانية للمواقع الاستثمارية لكشف واقع حال الاستثمارات

وحدة التدقيق والرقابة الداخلية

تتولى وحدة التدقيق والرقابة الداخلية العمل على فحص وتقييم والتحقق من كافة أنشطة الدائرة والمعاملات ومدى الالتزام بالخطط ومستويات الأداء المطلوبة والأهداف المرسومة ووفق التشريعات المعمول بها إضافة إلى التدقيق على العمليات الفنية للدائرة ولجان خدمات المخيمات للتأكد من الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالأمور الفنية. كما تشارك الوحدة من خلال مندوبيها في أعمال اللجان المشكلة في الدائرة والتأكد من صحة وأصولية السجلات والوثائق والملفات المرتبطة بها.

ويتم ذلك من خلال الأقسام التالية التابعة للوحدة:

- قسم الرقابة المالية والإدارية.
- قسم الرقابة الفنية.

تعمل الوحدة من خلال الأهداف التشغيلية التالية والتي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأهداف الاستراتيجية للدائرة:

- ضمان الإجراءات والعمليات المرتبطة بالدائرة ولجان خدمات المخيمات وفق التشريعات المعمول بها.
- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات والبيانات بغية أحكام الرقابة والتقييم والمسائلة بشفافية عالية.
- حماية الأموال العامة والممتلكات والموجودات والموارد والاستخدام الأمثل لها.

وقد تحققت الأهداف التشغيلية خلال العام ٢٠٢٣ كما يظهرها الشكل التالي:



ملخص منجزات الوحدة للعام ٢٠٢٣ فيما يتعلق بالتدقيق على أعمال الدائرة:

- تدقيق ما يزيد عن (١٨١٤) مستند صرف خلال العام ٢٠٢٣ مقابل (١٤٧٦) مستند في العام السابق ونسبة زيادة بلغت ١٨,٦٪.
- العمل على تدوير كافة مركبات الدائرة لمدة تسعة شهور.
- تدقيق سجلات حركة الأعمال اليومية لمركبات الدائرة شهرياً.
- تدقيق كشوفات دوام موظفي الدائرة شهرياً.
- الزيارات الميدانية لمكاتب الدائرة في المخيمات.
- الاشتراك في اللجان المختلفة (لجنة مكافآت الدائرة، لجنة التخطيط، لجنة الإشراف، لجنة الموارد البشرية، اللجنة التنفيذية للتخطيط الاستراتيجي، لجنة القضايا)
- تدقيق محاضر اجتماع لجنة القضايا.
- الاشتراك في لجان المعاينة (أثاث، لوازم مستودع).
- الرد على استيضاحات ديوان المحاسبة.
- جرد المستودع (٣) مرات خلال العام.

ملخص منجزات الوحدة للعام ٢٠٢٣ فيما يتعلق بالتدقيق على أعمال لجان الخدمات:

- الاشتراك في اللجان المختلفة المتعلقة بأعمال لجان الخدمات في المخيمات (لجنة الاستثمارات، لجنة العطاءات، لجنة معاينة وبيع الأثاث)
- دراسة وتدقيق كشوفات وقرارات الاستثمارات المتعلقة بلجان الخدمات.
- الاشتراك وتدقيق (٨٥) عملية شراء بمحاضر رسمية خلال العام (أثاث، صيانة، مواد إنارة).
- الاطلاع على (١٥٦) محضر لاجتماعات لجان الخدمات وتدقيقها.
- الاشتراك في لجان فنية واستلام عطاءات مشاريع لجان الخدمات عدد (٥٥).
- تدقيق لجان خدمات المخيمات من حيث الإيجارات والایرادات والمصاريف والسيارات شهرياً.
- الاشتراك في لجان فحص محرك سيارات لجان الخدمات والتي بلغ عددها (٢).
- الاشتراك في تعيين موظفي لجان الخدمات بواقع (٦) موظفين.
- الرد على ملاحظات ديوان المحاسبة لنظام التتبع الالكتروني للمركبات.
- الزيارات الميدانية للجان خدمات المخيمات والتي بلغ عددها (٢٤) زيارة.
- متابعة محاسبي لجان الخدمات على برنامج (نظام المحاسبة الالكتروني).
- تدقيق عقود موظفي اللجان والبالغ عددهم (١٢٠) موظف.

النظام المحاسبي

ضمن خطة تطوير العمل المحاسبي في لجان خدمات المخيمات جرى تسليم لجان الخدمات رابط برنامج " النظام المحاسبي " وتدريب المحاسبين على استخدامه منذ بداية عام ٢٠٢٠، حيث تم تطوير النظام للعام ٢٠٢٣ وذلك وفق ما يلي:

تفعيل أذونات الصرف وطباعة الشيكات على البرنامج الموحد ومتابعة محاسبي لجان خدمات المخيمات (تمكين وحدة الرقابة الداخلية من الاطلاع على مصاريف لجان الخدمات قبل صرفها واعتمادها ومن ثم طباعة الشيكات).



وتكمن أهمية النظام لما له من آثار إيجابية تجلت في:

أولاً: على مستوى تسجيل الأمور المالية في لجان الخدمات في المخيمات:

- سهولة وسرعة عمل تقارير مالية على النظام عند الطلب.
- توحيد اجراءات العمليات المالية بين لجان الخدمات.
- التسجيل الالكتروني لكافة المعاملات المالية للجان الخدمات من باب تفعيل الحكومة الالكترونية.
- توحيد طباعة الشيكات بين لجان الخدمات.
- حفظ وتسجيل المعاملات المالية للجان الخدمات بسرعة وسهولة.

ثانياً: على مستوى التدقيق من قبل وحدة التدقيق والرقابة الداخلية:

- متابعة اذونات الصرف واعتمادها من قبل الرقابة الداخلية قبل صرفها من اللجان.
- تسهيل تفعيل اجراءات التدقيق حيث كان صعوبة بسبب البعد الجغرافي للجان خدمات المخيمات.
- الاطلاع على تسجيل كافة المعاملات المالية للجان الخدمات والتأكد من تسجيلها أول بأول.
- سهولة وسرعة الرجوع إلى البيانات المحاسبية للجان عن سنوات سابقة.
- السرعة في تزويد الاداره العليا بالبيانات المالية مثل (سندات الصرف والقبض، أرصدة البنوك، كشف الذمم والرواتب).
- إمكانية عمل تقارير مالية من البرنامج دون الرجوع للجان الخدمات.

اللجنة الاجتماعية

بادرت الدائرة منذ أعوام بإنشاء لجنة اجتماعية تضم جميع موظفيها وتعمل وفق تعليمات وأنظمة خاصة بها، سعياً لتعزيز ودعم العمل الاجتماعي وتوفير البيئة المناسبة عبر توطيد روابط الألفة والأخوة والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين من خلال مشاركتهم في المناسبات المختلفة.

قامت اللجنة خلال العام ٢٠٢٣ بمشاركة الموظفين في الدائرة مناسباتهم الاجتماعية المختلفة من تقديم واجب العزاء للمتوفين من الأقارب، والتهنئة بالزواج والمواليد الجدد والحصول على الدرجات الأكاديمية، كما قامت الدائرة بمشاركة الموظفين هذه المناسبات من خلال صفحة التواصل الاجتماعي المخصصة للجنة على الفيسبوك.



جانب من فعاليات اللجنة الاجتماعية

معلومات الإتصال بالمركز الرئيسي

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان - ضاحية الرشيد - شارع القعقاع بن عمير ٤٨

عمارة رقم (٨) - هاتف : ٥٦٦٦١٧٢ ٦ ٩٦٢ + - فاكس : ٥٦٦٨٢٦٤ ٦ ٩٦٢ +

ص.ب ٢٤٦٩ عمان ١١١٨١

البريد الإلكتروني : dpa@dpa.gov.jo

البريد الإلكتروني : www.dpa.gov.jo