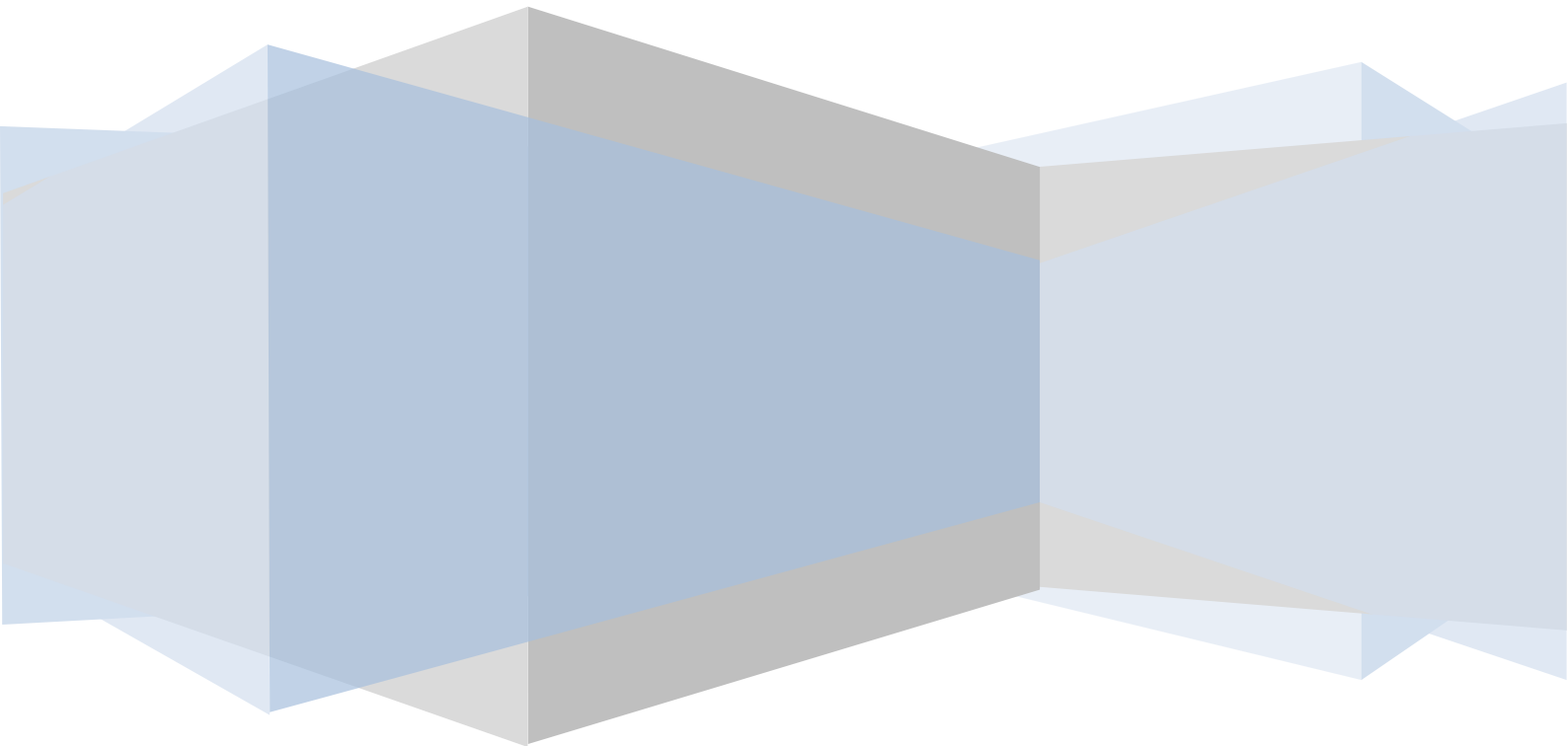


المملكة الأردنية الهاشمية



دائرة الشؤون الفلسطينية

الخطة الإستراتيجية 2022 - 2024





حضرة صاحب الجلالة الهاشمية

الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم

"إن موقفنا من القضية الفلسطينية واضح وثابت، فهي في صدارة أولوياتنا، وسنستمر في بذل كل الجهود لقيام الدولة الفلسطينية المستقلة، وعاصمتها القدس الشرقية، على خطوط الرابع من حزيران عام 1967، وفقاً لحل الدولتين. وسنواصل القيام بشرف مسؤوليتنا التاريخية في حماية المقدسات الإسلامية والمسيحية في القدس الشريف، من منطلق الوصاية الهاشمية على هذه المقدسات، وسنستمر في التصدي لكل المحاولات الساعية لتغيير الوضع التاريخي والقانوني القائم في المدينة ونؤكد ضرورة تقديم جميع أشكال الدعم والمساندة للأشقاء الفلسطينيين. وأوجه الحكومة بضرورة إعطاء الأولوية للعمل على تعزيز التنسيق والعمل العربي المشترك، وتوسيع التعاون الاقتصادي والتجاري والاستثماري بتشاركية عالية، بما يحقق المصالح المشتركة، ويخدم القضايا العربية ويعود بالأثر الإيجابي على الأردن".

من كتاب التكليف السامي لدولة رئيس الوزراء 2020/10/8

" أن عملية الإصلاح السياسي والاقتصادي والإداري لا تحتاج إلى شعارات، بل تتطلب دراسة وتقسيم أدوار للوصول إلى نتائج ملموسة والسير بجدية وشفافية ضمن برامج واضحة الأهداف ومحددة زمنياً بمخرجات يلمس أثرها المواطن. فالإصلاح الإداري يعد جزءاً مهماً من حل المعضلات الاقتصادية، وأنه لا يمكن تحقيق التقدم في الإصلاح الاقتصادي دون الإداري.

من لقاء جلالة الملك مع شخصيات سياسية أردنية 2021/5/301



حضرة صاحب السمو الملكي

الامير الحسين بن عبد الله

ولي العهد المعظم

"علينا تمكين الشباب من خوض معركة المستقبل بأنفسهم، بإعطائهم الأدوات ليخاطبوا جيلهم من خلال منصات التواصل الإلكتروني ليشكلوا شبكات فكرية وتحالفات عملية تصل هذا الجيل وتقود الرأي الشبابي والفكر المبني على التعايش واحترام التنوع ونبذ العنف فأمامنا اليوم أكبر جيل شاب عرفه التاريخ، وأكبر فرصة لبناء وتمكين مجتمعات قانونها العقل، ودستورها الأخلاق، ومبادئها السلام والمساواة الاحترام والحوار، العيش المشترك وتقبل الاختلاف، فتلك هي أسس إنسانيتنا المشتركة)

كلمة سمو ولي العهد ممثلاً الأردن في جلسة مجلس الامن "صون السلام والأمن الدوليين:

دور الشباب في مكافحة التطرف العنيف وتعزيز السلام" 2020/4/22

الفهرس

5	كلمة عطوفة المدير العام
6	الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية
7	نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية
9	الهيكل التنظيمي
10	التشريعات الناظمة لعمل دائرة الشؤون الفلسطينية
11	الملخص التنفيذي
13	الخدمات الرئيسية التي تقدمها دائرة الشؤون الفلسطينية
15	مدخلات الخطة الاستراتيجية
19	أصحاب العلاقة Stakeholders
20	تحليل البيئة الداخلية و الخارجية
20	أولاً: تحليل البيئة الداخلية
21	ثانياً: تحليل البيئة الخارجية
22	ثالثاً: التحليل الرباعي SWOT Analysis
23	المحاور والأهداف الإستراتيجية / دائرة الشؤون الفلسطينية
24	الأهداف الوطنية والإستراتيجية
25	الخريطة الإستراتيجية
26	المؤشرات الإستراتيجية 2022 – 2024
28	ارتباط العمليات بالخطة الإستراتيجية
	ملحق (1): الخطة التنفيذية 2022
	الأهداف التنفيذية 2022
	الخطة التنفيذية 2022 (المسؤوليات / الكلف المالية)
	خطة إدارة المخاطر
	خطة إدارة العلاقة مع الشركاء

كلمة عطوفة المدير العام



منذ نشوئها في العام 1948، تضع حكومات المملكة الأردنية الهاشمية المتعاقبة وبتوجيهات من قيادتها الهاشمية القضية الفلسطينية، وبخاصة قضية اللاجئين الفلسطينيين الأشقاء، في مكانتها التي تستحق على رأس سلم أوليات سياساتها الخارجية والداخلية، في مواظبة على نهج وتراث هاشميين اختارت المملكة السير عليه، وهو تسخير كل إمكانياتها المتاحة، هذا على محدوديتها، لإغاثة اللاجئين إليها هرباً من ويلات الحروب ومآسيها.

وهي ولهذه الغاية أنشأت حكومات المملكة المتعاقبة ومنذ ذلك التاريخ عدة هيئات رسمية لتحقيق هذا الهدف المتمثل بتقديم أفضل الخدمات والعون والمساعدة للأشقاء من اللاجئين والنازحين الفلسطينيين، وصولاً إلى دائرة الشؤون الفلسطينية التي أسستها في العام 1988، بعد قرارها بفك الارتباط القانوني والإداري بالضفة الغربية المحتلة، والتي تضمن قرار تأسيسها عدة مسؤوليات إضافية أخرى تصب في خانة اهتمام المملكة الاستثنائي بالقضية الفلسطينية، من قبيل رصد ودراسة وتحليل الأمور المتعلقة بالشؤون الفلسطينية في داخل الأرض الفلسطينية وخارجها، ومتابعتها عربياً وإسلامياً ودولياً، ودعم صمود أبناء الأرض الفلسطينية المحتلة، وتنظيم الاتصالات التي تتطلبها أعمال وكالة الغوث الدولية "الأونروا" وتنسيقها مع الوزارات والدوائر الحكومية.

الخطة الاستراتيجية التي بين أيدينا (وهي للسنوات 2024/2022)، هي نتاج جهد مشترك قام به فريق من الدائرة بالتعاون مع مؤسسة أردنية معنية بالتنمية "keys of Quality"، بدعم مشكور من وكالة التعاون الألماني "GIZ"، والتي لطالما دعمت عمليات إعداد الخطط الاستراتيجية المتتالية للدائرة.

أملين أن يكون لعملية إعداد هذه الخطة الاستراتيجية، وكذلك مخرجاتها، دور في تطوير الفكر الاستراتيجي لدى موظفي الدائرة، وكذلك عملها، بما يساعد في تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية لتقديم أفضل خدمة ممكنة لمتلقي خدماتها.

والله من وراء القصد،،

الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية

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 ابراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا 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

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 1988/9/17 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
 9. التنسيق مع الوزارات والدوائر المختصة في تنظيم عملية انتقال الأشخاص عبر الجسور والمساهمة في حل القضايا التي تنشأ خلال مدة زيارة ابناء الأرض الفلسطينية المحتلة للمملكة او الإقامة فيها او السفر عبرها للخارج
 10. التنسيق مع الوزارات والدوائر المختصة في تنظيم دخول انتاج الأرض الفلسطينية المحتلة الزراعي والصناعي الى المملكة وتحديد الكميات المسموح بدخولها اليها
- 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:-

وزارة شؤون اللاجئين

والتي أنشئت عام 1949 وذلك بتوجيهات من جلالة المغفور له الملك عبد الله الأول من أجل تقديم الرعاية والاهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أجبروا على ترك ديارهم أثناء وعقب الحرب العربية - الإسرائيلية الأولى عام 1948.

وزارة الانشاء والتعمير

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.

اللجنة الوزارية العليا لإغاثة النازحين

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

تشكلت هذه اللجنة بعد عام 1967 لمعالجة شؤون الضفة الغربية المحتلة

المكتب التنفيذي لشؤون الأرض المحتلة

والذي أنشئ عام 1972 كجهاز سكرتارية للجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة وأُحِقَّ بمجلس الوزراء.

وزارة شؤون الأرض المحتلة

أنشئت هذه الوزارة عام 1980 لتحل محل وزارة الإنشاء والتعمير والمكتب التنفيذي في رعاية شؤون اللاجئين والنازحين الفلسطينيين

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 2020 إلى أن عدد اللاجئين الفلسطينيين في الأردن بلغ نحو (2.3) مليون لاجئ، يشكلون ما نسبته 40% من إجمالي عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها في مناطق عملياتها الخمس: الأردن، سوريا، لبنان، الضفة الغربية، وقطاع غزة.

كما وتشير تلك الإحصائيات أيضاً إلى أن ما يقارب الـ 450 ألف من هؤلاء اللاجئين الفلسطينيين يقيمون في ثلاثة عشر مخيماً تم انشاؤها على أرض المملكة من قبل الحكومة الأردنية بالتنسيق مع وكالة الغوث الدولية، خمس منها أنشئت خلال مرحلة اللجوء الأولى بعد حرب عام 1948 وثمان أخرى أنشئت 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:

1. مخيم الزرقاء
2. مخيم إربد
3. مخيم الحسين
4. مخيم الوحدات
5. * مخيم مادبا

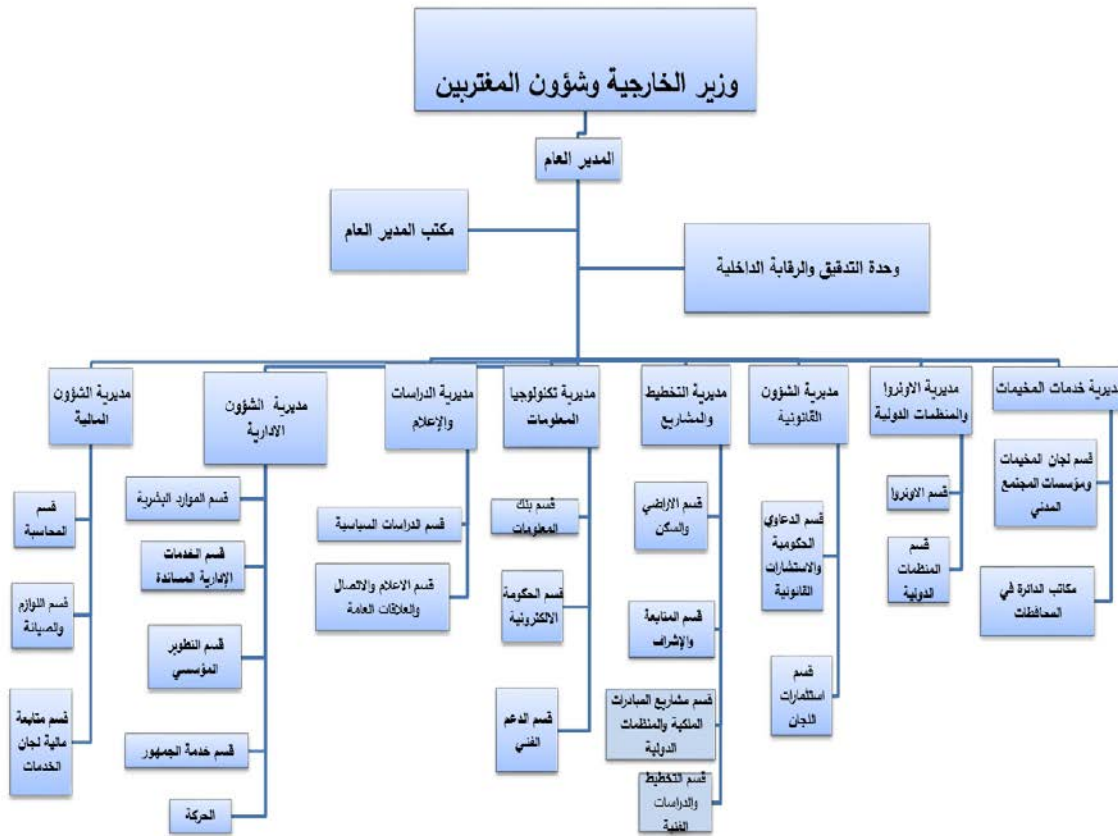
ب- مخيمات النازحين واللاجئين في المرحلة الثانية وعددها ثمانية مخيمات وأنشئت بعد عام 1967م، وهي:

1. مخيم الطالبة
2. مخيم البقعة
3. مخيم سوف
4. مخيم جرش
5. مخيم الشهيد عزمي المفتي
6. * مخيم حي الأمير حسن
7. مخيم حطين
8. * مخيم السخنة

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

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



التشريعات النازمة لعمل دائرة الشؤون الفلسطينية



دائرة الشؤون الفلسطينية

القوانين والانظمة والتعليمات / المديریات

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
الانظمة			
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	2020/9	2020
4	النظام المالي	3	لسنة 1994 وتعديلاته حتى 2005/1/31
5	نظام الكفالات للموظفين	9	2003
6	نظام التأمين الصحي المدني وتعديلاته	83	2004
7	نظام تشكيلات الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية	-	سنوي
8	نظام المشتريات الحكومية 28 عام 2019	8	2022
التعليمات			
1	تعليمات وصلاحيات دائرة الشؤون الفلسطينية		1988
2	تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة عيد ميلاد جلالة الملك	متجدد	متجدد
3	تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة شهر رمضان	متجدد	متجدد

دائرة الشؤون الفلسطينية - قائمة القوانين والانظمة والتعليمات / 2022

متجدد	متجدد	تعليمات المكرمة الملكية السامية لتوزيع التمور	4
متجدد	متجدد	تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة عيد الاضحى	5
2017	3625/11/2	تعليمات مديرية الشؤون الإدارية/التدريب (تعميم)	6
2012		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	7
2019	2	التعليمات الخاصة بتشكيل وعمل لجان خدمات مخيمات اللاجئين والنازحين في المملكة الأردنية الهاشمية لعام 2019	8
2021	10044 / 1 / 11 / 11	تعليمات الأمن السيبراني	9
-	-	تعليمات الزيارات الى المخيمات	10
2021	6885 / 1 / ت	تعليمات المكرمة الملكية السامية بمناسبة عيد الأضحى المبارك	11
2019		تعليمات تنظيم إجراءات المشتريات الحكومية	12
2019		تعليمات الأوامر التغييرية للأشغال والخدمات الفنية	13
2019		تعليمات الشراء الإلكتروني لعام 2019	14
2020		تعليمات تصنيف المقاولين	15
2020		تعليمات إدارة وتنظيم المستودعات الحكومية والرقابة على المخزون	16
الاسس والمعايير والاتفاقيات والتنظيمات			
2008	20252/1/11/11	السياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات	1
2017	981/1/32	معايير رحلة المستخدم للخدمات الالكترونية	2
2021	3440/9/7	أسس توزيع مقاعد المكرمة الملكية السامية في الجامعات الأردنية الرسمية لأبناء المخيمات	3
2013	-	عقد المقاوله الموحد / فيديك (الطبعة الثانية المعدلة)	4
1989	21	كودات البناء الوطني الاردني	5
1996	----	المواصفات العامة للمباني / الطبعة الثانية	6
2014 / قيد التعديل	-	التنظيم الإداري للهيئات الاستشارية	7
1971	68	الاتفاقيات والتفاهات المبرمة بين حكومة المملكة والمنظمات الدولية العالمية في المملكة وفي الأساس "قانون التخطيط"	8
1951	-	الاتفاقية الموقعة بين الأردن وبين وكالة الأونروا متضمنة التسهيلات والحصانات اللازمة لإنجاح عمل الوكالة	9
2017/5/1	3254/7/1/10	مذكرة تفاهم بين مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني ودائرة الشؤون الفلسطينية	10
2021	-	النظام الداخلي لتنظيم العمل لدى لجان خدمات المخيمات لعام 2021	11
2020	4598 / 5 / 3	أسس منح المكافآت الخاصة بموظفي دائرة الشؤون الفلسطينية للعام 2021	12

دائرة الشؤون الفلسطينية - قائمة القوانين والأنظمة والتعليمات / 2022

الملخص التنفيذي

تسعى دائرة الشؤون الفلسطينية نحو تعزيز ثقافة التميز، والحاكمة الرشيدة، واستدامة التطوير والتحسين وفق أفضل الممارسات في القطاع الحكومي لتفعيل دورها وغايتها المنشودة في الاسهام في إبراز الدور الاردني الداعم للقضية الفلسطينية وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقا للموارد المتاحة، كما وتحرص الدائرة على استمرارية نهج التخطيط الإستراتيجي لمواكبه المستجدات ومواجهة التحديات واستغلال كافة الفرص المتاحة بشكل ينسجم مع الأهداف الوطنية التي جاءت في ميثاق الأردن / رؤية 2025 والمنبثقة من رؤى حضرة الجلالة الهاشمية .

وقد كان لاشتراك الدائرة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية أكبر الأثر في نشر ثقافة التميز ورفع قدرات موظفي الدائرة بحيث تعتبر استراتيجية ٢٠١٩ - ٢٠٢١ جهود عمل مشترك لموظفي الدائرة دون الحاجة الى خبراء خارجيين حيث قامت الدائرة باشتراك مجموعة من الموظفين في دورات مختصة بالتخطيط الإستراتيجي وكيفية اعداد الخطط التشغيلية ووضع مؤشرات الأداء بحيث شكل منهم فريق أساسي لإعداد الإستراتيجية إضافة الى لجنة التخطيط الرئيسية في الدائرة.

وقد تم استنباط الأهداف الإستراتيجية على أساس خمس محاور أساسية، هي:

- 1-محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية
- 2-محور وكالة الغوث الدولية
- 3-محور خدمات اللاجئين
- 4-محور الشراكات والمنظمات الدولية.
- 5-محور الأداء المؤسسي (مالي، بشري، تقني)

قامت الدائرة في نهاية عام ٢٠٢١ بتطوير استراتيجيتها للأعوام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٤ بناء على المتغيرات الخارجية الجديدة والاولويات الوطنية والتوجهات العالمية حيث تم الإبقاء على المحاور الإستراتيجية السابقة واعداد أهداف استراتيجية جديدة ومؤشرات استراتيجية نوعية لمتابعة وتقييم الخطة الاستراتيجية، كما تم تطوير منهجية التخطيط الاستراتيجي بما يتواءم مع أفضل الممارسات العالمية تمكن الدائرة من تحديد الاتجاه الذي ستسير فيه وكيف ستسير في هذا الاتجاه من خلال اعداد خطة إستراتيجية تمثل خارطة الطريق لتحقيق التميز في الأداء وتحقيق احتياجات ومتطلبات جميع الأطراف المعنية بعمل دائرة الشؤون الفلسطينية .

يتم خلال هذه المنهجية توضيح مراحل وخطوات إعداد وتطوير الخطة الإستراتيجية ومراحل اعداد الخطط التنفيذية للمديرية بالإضافة إلى آلية المتابعة والتقييم للخطط بما يتوافق مع متطلبات عمل القطاع الحكومي في الاردن والبيئة التي تعمل فيها دائرة الشؤون الفلسطينية.

الخدمات الرئيسية التي تقدمها دائرة الشؤون الفلسطينية

الرقم	اسم الخدمة	المديرية المسؤولة عن تقديم الخدمة
1.	طلب إيصال خدمات عامة (اذن أشغال إيصال عداد كهرباء/عداد مياه/خط هاتف)	مديرية خدمات المخيمات مديرية التخطيط والمشاريع
2.	طلب تصريح ترميم طابق أرضي (سكني)	
3.	طلب تصريح ترميم محلات تجارية/فتح محلات تجارية	
4.	طلب تصريح بناء طابق أول هندسي (قائم/مقترح)	
5.	طلب تصريح بناء طابق ثاني هندسي (قائم/مقترح)	
6.	رخص مهن المحلات التجارية: (رخص اول مرة)	
7.	طلب تجديد اذن اشغال تجارية	
8.	طلب إلغاء اذن اشغال تجاري/ تنازل	
9.	مخالفات تعليمات الأبنية في المخيمات وكف الطلب عنها بعد ازالتها	
10.	تقدم شكاوى تتعلق بمخالفات الابنية	
11.	طلب قطعة ارض داخل حدود المخيمات	
12.	طلب تثبيت وتخصيص وحدة سكنية	
13.	طلب توسع بناء	
14.	طرود الخير والمساعدات	مديرية تكنولوجيا المعلومات
15.	طلبات مكرمة طلاب التوجيهي	مديرية خدمات المخيمات
16.	وثيقة إثبات حق الانتفاع بوحدة سكنية في مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين	مديرية الشؤون القانونية
17.	وثيقة إثبات حق الانتفاع بوحدة تجارية في مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين	
18.	استعلام واستصدار قيود أراضي الضفة الغربية	
19.	رفع إشارة حجز أراضي الضفة الغربية	مديرية خدمات المخيمات
20.	نقل حصة اعاشة (نقل بطاقة - نقل حصة - فصل حصة)	
21.	استقدام أبناء قطاع غزة للإقامة في الأردن	
22.	كتاب "عدم ممانعة" تسجيل أبناء قطاع غزة للدراسة بالمدارس الحكومية والخاصة	

الرقم	اسم الخدمة	المديرية المسؤولة عن تقديم الخدمة
.23	كتاب "عدم ممانعة" تسجيل أبناء قطاع غزة للدراسة بمراكز التدريب المهني الأردنية	
.24	كتاب عدم ممانعة تعيين معلمين أبناء قطاع غزة في المدارس الخاصة	
.25	اثبات نزوح	
.26	سداد أجر المثل في القضايا المكتسبة الدرجة القطعية	مديرية الشؤون المالية
.27	سداد أجور أراضي المخيمات (بدون قضايا)	مديرية الدراسات والاعلام
.28	الزيارات الى المخيمات	
.29	حق الحصول على المعلومة	مديرية الأونروا والمنظمات الدولية
.30	الاعفاءات الجمركية للوكالة	
.31	القبول في مدارس الوكالة	
.32	تعيين موظفي الوكالة	
.33	تنسيق التحاق طلبة الجامعات والكليات (أردنيين أو غير أردنيين) للتدريب بمؤسسات الوكالة، او إجراء أبحاث ذات صلة بعملها	
.34	تنسيق انتقال موظف الوكالة من خارج الاردن الى داخلها	
.35	اعتماد وتغيير تو اقيع بنكية لمؤسسات المجتمع المدني المشرفة عليها وكالة الغوث	

أولاً:

خطب وتصريحات وأوراق نقاشيه **حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم** والتي تتحدث عن القضية الفلسطينية باعتبارها قضية مركزية في السياسة الخارجية الأردنية لارتباطها الوثيق للغاية بالمصالح الوطنية العليا، كقضايا القدس (حيث للأردن وصاية على مقدساتها)، اللاجئين، الحدود و المياه.

ثانياً: قرار مجلس الوزراء

رقم 13 / 11569 / تاريخ 9 / 9 / 1988 / تعليمات وصلاحيات دائرة الشؤون الفلسطينية

ثالثاً: كتاب التكليف السامي لدولة السيد بشر الخصاونة تاريخ 2021/10/7

- الحماية الاجتماعية
- البنية التحتية.
- القضية الفلسطينية.
- بناء الشراكات
- الشفافية والمساءلة

رابعاً: الأجندة الوطنية

1. محور التنمية السياسية والمشاركة.
 - ❖ بند تمكين المرأة
 - زيادة مساهمة المرأة في النشاط الاقتصادي وجعلها شريكاً للرجل في التنمية.
2. محور دعم التشغيل والتدريب المهني
 - رفع قابلية تشغيل القوى العاملة من خلال التدريب المناسب وبرامج التدريب الملائمة لاحتياجات السوق.
 - تصميم البرامج الموجهة الى خفض البطالة بين ذوي الاحتياجات الخاصة وتطبيقها.
 - زيادة مشاركة النساء في القوى العاملة.
3. محور الرفاه الاجتماعي
 - ❖ بند مكافحة الفقر
 - تنسيق جهود مكافحة الفقر.
 - تطوير مهارات العمل الاجتماعي للعاملين في الرفاه الاجتماعي.
 - زيادة انتشار خدمات تمويل المشاريع الصغيرة في المجتمعات الفقيرة.
4. محور التعليم والتعليم العالي والبحث العلمي والابداع
 - ❖ بند التعليم العام
 - تحسين جودة التعليم الأساسي والثانوي.
5. محور رفع مستوى البنية التحتية
 - ❖ بند قطاع الطاقة
 - تشجيع المشاريع والإجراءات الهادفة الى زيادة وعي المواطنين بأساليب توفير الطاقة المختلفة.
 - ❖ بند حماية البيئة واستدامتها
 - توسيع نطاق ادارة النفايات والتخلص من النفايات ومعالجتها بطريقة سليمة بيئياً والتقليل من انتاج النفايات الصلبة ومعالجتها واعادة استخدامها.

خامسا: وثيقة الأردن 2025

1. مبدأ تكافؤ الفرص
 - ربط علاوات الأجور والترقيات في القطاع العام بتقييمات الاداء.
2. مبدأ اتباع معايير عالمية لأفضل الممارسات.
 - استخدام الشراكات بين القطاعين العام والخاص على نطاق واسع.
3. الانفتاح على الفرص والاتجاهات الجديدة
 - تمكين المواطنين
 - اتباع معايير عالمية لأفضل الممارسات
 - تحقيق نمو مستدام وشامل
 - تعزيز دور المؤسسات
 - التمويل غير الحكومي للتنمية الوطنية

سادسا: البرنامج التنفيذي التأشيري للحكومة 2021-2024 (موقع وزارة التخطيط والتعاون الدولي)

- الاصلاحات الهيكلية والاقتصادية.
- التنمية السياسية وتعزيز سيادة القانون ومكافحة الفساد.
- التحول إلى الاقتصاد الرقمي والاخضر .
- تحفيز الاستثمار والقطاعات الانتاجية.
- خدمات البنية التحتية.
- الخدمات الاجتماعية.
- التشغيل ومكافحة الفقر.

سابعا: الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي والخطة التنفيذية 2021-2025 (موقع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة).

- رفع كفاءة الاداء الحكومي والارتقاء بالخدمات الحكومية لكافة شرائح المجتمع وتقديمها بصورة رقمية متكاملة وأمنة.

ثامنا: استراتيجية الأونروا متوسطة الاجل 2016 – 2021

- ❖ تحليل السياق والافتراضات
- سيواصل الأردن استضافة ملايين اللاجئين سواء اللاجئين الفلسطينيين أو الآتين من سوريا والعراق. إن هذه النزعة تفرض تحديات متنامية أمام استقرار البلد، وخاصة اقتصاده وموارده الطبيعية المحدودة، وأبرزها المياه .
- ❖ احتياجات اللاجئين الفلسطينيين:
- مؤشرات التنمية الإنسانية:
- ✓ وفي الأردن، يعيش 5.13 بالمئة من اللاجئين المقيمين خارج المخيمات تحت خط الفقر الوطني (814 ديناراً أردنياً في السنة لكل شخص (فيما يرتفع معدل الفقر بن اللاجئين المقيمين في المخيمات بشكل ملموس ليصل إلى 7.30 بالمئة).
- ✓ لا تزال معدلات معرفة القراءة والكتابة بين اللاجئين الإناث تتأخر عن مثيلاتها بين اللاجئين الذكور في جميع أقاليم عمل الأونروا، على الرغم من تحقيق إنجازات ملموسة عبر الوقت. كما تعاني النساء اللاجئات من انخفاض مستويات التشغيل وارتفاع مستويات البطالة في أغلب أقاليم عمل الأونروا.

✓ تعد بعض الفئات المحددة من الشباب معرضة للخطر بسبب محدودية الفرص المتاحة لها نتيجة الإقصاء والتمييز والحرمان المستمر من الحقوق. ففي الأردن، يعد الشباب في مجتمع اللاجئين القادمين من غزة معرضين للفقر.

تاسعا: تقرير نتائج تحليل الواقع الراهن للشباب اللاجئين الفلسطينيين في المخيمات في الأردن 2020 /

طمي لتنمية الموارد البشرية

- ❖ عوامل التوتر والإجهاد النفسي الاجتماعي التي يمكن تصنيفها كالتالي:
 - العوامل والقيود الاقتصادية: الفقر والبطالة.
 - العوامل والتحديات الاجتماعية: الاكتظاظ والمحيط الاجتماعي.
- ❖ عوامل المرونة والمنعة التي تخفف من أثر العوامل الضاغطة:
 - القدرة على التحمل: المهارات والتعليم والصحة والعلاقات الاجتماعية ورأس المال.
 - المشاركة المجتمعية: المشاركة في التأثير على القرارات التي تمس ظروفهم المعيشية والتي تجعلهم أكثر قدرة على التعبير عن أنفسهم وامتلاك زمام المبادرة والتحكم في ظروف حياتهم.
- ❖ أهم التوصيات
 - الوضع الاجتماعي ورأس المال المجتمعي: (بناء جسور بين اللاجئين الفلسطينيين) .
 - التعليم والوصول للخدمات التعليمية (تعليم مهني يلبي حاجات السوق) .
 - العمل والوصول إلى خدمات التوظيف (المشاركة مجتمعية فعالة دون تمكين اقتصادي) .
 - ظروف السكن في المخيم والإسكان (المساحات الشبابية ضرورة في مخيمات مكتظة) .
 - الصحة العامة وتشمل الصحة النفسية والوصول إلى الخدمات الصحية (رعاية وخدمات صحة نفسية موجهة للشباب) .

عاشرا: أهداف مشروع تعزيز تأثير اللاجئين الفلسطينيين على ظروفهم المعيشية PART (الجزء الثاني)

- ❖ تمكين المجتمع الرفاه النفسي والاجتماعي، والمشاركة الاجتماعية، والمشاركة الاقتصادية مع التركيز على الشباب والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة.
 - الأنشطة المجتمعية، على سبيل المثال لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة
 - دعم المجتمع المحلي للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (مراكز الأسرة في غزة، المنظمات المجتمعية في الأردن)
 - تمكين الشباب والربط مع التعاونيات ذات الفرص المدرة للدخل والقطاع الخاص.

احدى عشر: أهداف ومقاصد التنمية المستدامة (الأمم المتحدة SDJ 2015-2030)

- القضاء على الفقر.
- الصحة الجيدة والرفاه.
- التعليم الجيد.
- المياه النظيفة والنظافة الصحية.
- الصناعة والابتكار والهيكل الأساسية.
- مدن ومجتمعات محلية مستدامة.
- عقد الشراكات لتحقيق الأهداف.

ثاني عشر: تحديد احتياجات أصحاب العلاقة

لا يوجد دراسة حديثة بالخصوص في دائرة الشؤون الفلسطينية ولكن تم مراجعة دراسة عام 2017 وفيما يلي أهم البنود:

- تدريب وتطوير , مكافئات وحوافز (موظفين)
- تزويدهم بمقترحات مشاريع يمكن تنفيذها في المخيمات وتسهيل العمل في المخيمات (بعض المنظمات الدولية).

ثالث عشر: التقرير التقييمي لجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز الدورة الثامنة 2016-2017

❖ فرص التحسين:

- بالرغم من قيام القيادة بتبني مجموعه من النتائج والمؤشرات الإستراتيجية إلا أنها لم تقم بوضع نظام متكامل لإدارة الأداء للاستفادة منه في اجراءات تطوير القدرات لتحقيق النتائج والمستهدفات المحددة حيث أنه لم يتم تحقيق هذه النتائج للسنوات 2015 – 2017
- بالرغم من وجود نشاطات اجتماعية ومشاركة الموظفين الا أنه لم تحديد احتياجات المجتمع ودور الدائرة في هذا المجال.
- لم تعتمد الادارة في تحديد أولويات المخاطر على أهمية الخطر وأثره على الاستراتيجية.
- لا تتبنى وسائل لتحديد احتياجات الشركاء وانعكاس ذلك على الخطة الاستراتيجية.
- لا يوجد استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية.
- لا يوجد مقارنات معيارية.
- لا يتم تعميم الاستراتيجية على أصحاب العلاقة.
- لا يوجد أهداف خاصة بمبادئ تكافؤ الفرص.
- لا يوجد ربط للأداء الوظيفي بنسب انجاز الأهداف.

رابع عشر: مراجعة استراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية / شركة المنظور الموازي للاستشارات الادارية ،

دائرة الشؤون الفلسطينية، الوكالة الألمانية للإنماء الدولي .)

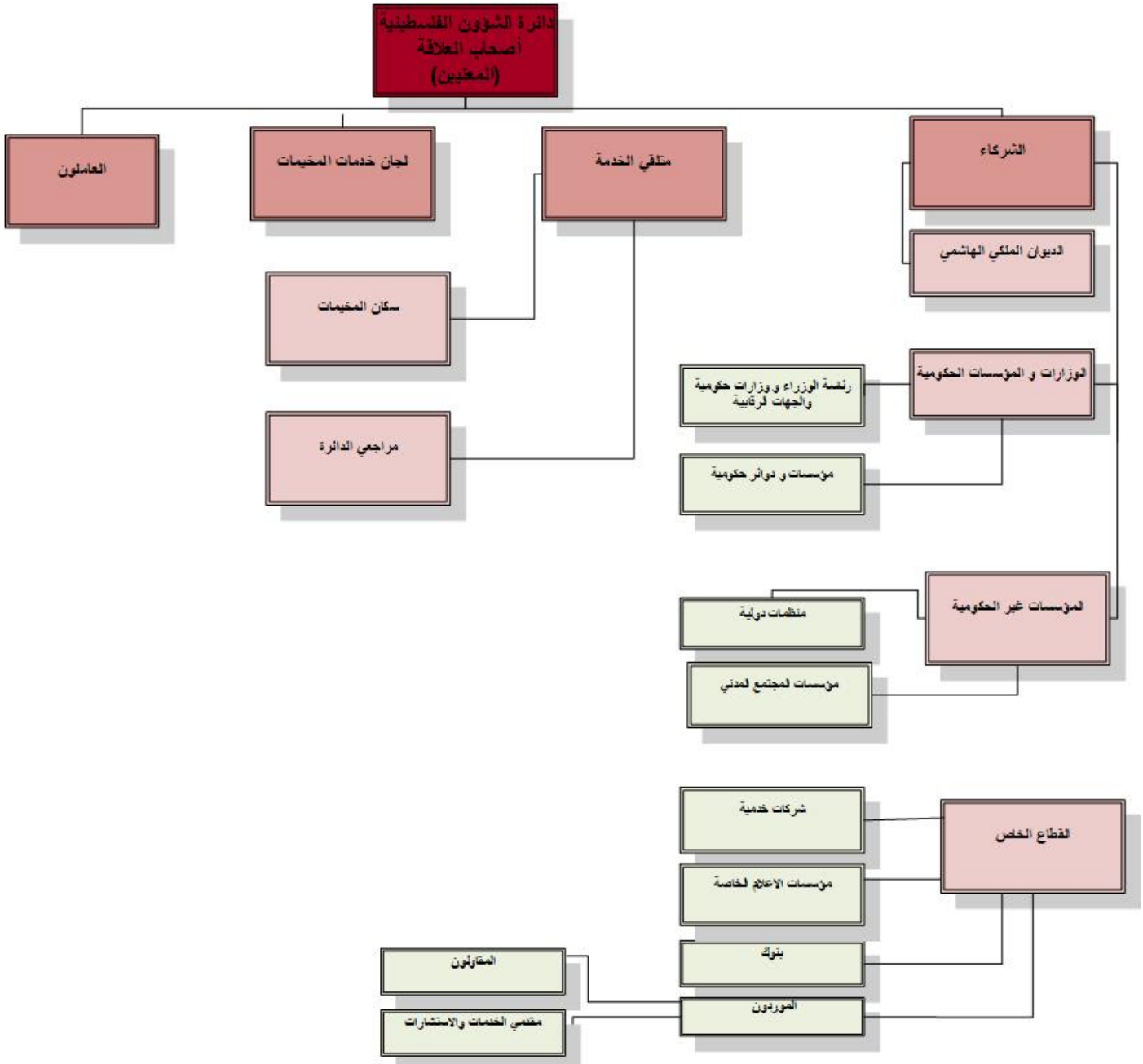
- إن الأثر النوعي لعمل الدائرة، والتأثير النوعي المعمق على حياة اللاجئين الفلسطينيين، وحجم الجهد المبذول من كوادرات الدائرة لإحداث التأثير النوعي بقي منحصرا في حسابات كمية لا تظهر في كثير من المواضع مقدار الجهد والأثر والتأثير.
- تعتبر دائرة الشؤون الفلسطينية أن توجهاتها المستقبلية ستركز بشكل أكبر وأكثر تكثيفا على تخطيط وتنفيذ برامج ستطلب على الأرجح موارد تتجاوز تلك المتاحة لها من موازنة الحكومة، مما يفرض على الدائرة توسيع دائرة الشراكات مع الممولين والشركاء العالميين والاقليميين والمحليين.
- تطوير وتنفيذ برنامج تطبيقي لبناء القدرات الاستراتيجية البرامجية يفضي لاستراتيجية برامجية متكاملة باستخدام منهجية التخطيط الاستراتيجي البرامجي الموجه نحو تحقيق النتائج

خامس عشر: نتائج دراسات الرضا (متلقي خدمة، الرضا الوظيفي، الشركاء)

سادس عشر: الاستراتيجية الوطنية للشباب 2019-2025

- تعزيز دور الشباب.

أصحاب العلاقة Stakeholders



تحليل البيئة الداخلية والخارجية

أولاً: تحليل البيئة الداخلية

نقاط الضعف	نقاط القوة	العوامل الداخلية
- هيكل تنظيمي بحاجة الى تحديث.	- لا مركزية في صنع القرار. - وجود لجان خدمات في المخيمات تسهل وتساعد الدائرة على انجاز العمل.	الهيكل التنظيمي STRUCTURE
- عدم وجود آلية واضحة لقياس نسبة تجذر القيم.	- دليل الحاكمة المؤسسية.	القيم VALUES
- ضعف المهارات التقنية لدى بعض الموظفين على كافة المستويات.	- التوجه نحو الاتمته والرقمنة. - بيئة مناسبة للعمل داخل الدائرة (بنية تحتية وتقنية) - بنية تحتية مؤهلة في المخيمات. - توفر قاعدة بيانات شامله عن اللاجئين. - زيادة فعالية اليات المراقبة والمتابعة. - منصة خدمات الكترونية. - الموقع الالكتروني.	النظم الإدارية والفنية SYSTEMS
- حجم العمل الكبير الذي لا يتناسب مع عدد الموظفين. - ضعف بمهارات الاتصال والتواصل.	- الخبرة والكفاءة في إدارة المخيمات. - توفر نظام حوافز واستقطاب الخبرات والمحافظة على الموظفين. - استراتيجية المعرفة ونقل المهارات بين الموظفين. - وجود فرق تقوم بعمل تشاركي داخل الدائرة.	العاملون STAFF
- ضعف التنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني داخل المخيمات	- خبرة الدائرة في الوصول الى المنظمات الدولية والجهات المانحة.	المهارات SKILLS
	- زيادة مخصصات لجان الخدمات الحكومية والدخل الذاتي نتيجة الاستثمارات. - قيادة تدعم التطوير والتحديث. - وجود اليه تقييم ورصد الأفكار الإبداعية وتنفيذها.	الأنماط الإدارية STYLE
- الموازنة المالية السنوية لا تغطي متطلبات المخيمات. - عدم اجراء دراسة تحديد حاجات أصحاب العلاقة.	- توفر الدراسات والتقارير المتعلقة بالقضية الفلسطينية. - وجود لجنة لإدارة الازمات تعمل على تنفيذ خطة إدارة المخاطر. - دعم الإدارة لفكر التخطيط الاستراتيجي والتطوير المؤسسي في الدائرة.	سابعاً: الاستراتيجية STRATEGY

ثانيا: تحليل البيئة الخارجية

التحديات	الفرص	العوامل الخارجية
<ul style="list-style-type: none"> - عدم الاستقرار في دول الجوار وما ينتج عنه موجات لجوء الى الأردن. - زيادة عجز موازنة الاونروا. - انخفاض مستوى الخدمات التي تقدمها الاونروا داخل وخارج المخيمات. 	<ul style="list-style-type: none"> - الاستقرار السياسي في الاردن. - وجود منظمات دولية تعمل مع الدائرة وتثق بعملها. - الموقف الرسمي الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وحق العودة للاجئين الفلسطينيين. 	العوامل السياسية
<ul style="list-style-type: none"> - عدم كفاية المخصصات المالية للدائرة. - تزايد الاحتياجات من الخدمات داخل المخيمات. - جائحة كورونا وتداعياتها. 	<ul style="list-style-type: none"> - المبادرات الملكية السامية. - الدعم الحكومي لاستقطاب المنح الخارجية لتمويل مشاريع التنمية الوطنية. 	العوامل الاقتصادية
<ul style="list-style-type: none"> - ارتفاع نسب البطالة والفقر في المخيمات. - الاكتظاظ السكاني والنمو السكاني المرتفع في المخيمات. - تدني الوعي نحو المسؤولية المجتمعية في المخيمات. 	<ul style="list-style-type: none"> - وجود مؤسسات للمجتمع المدني الفاعلة في المخيمات. 	العوامل الاجتماعية
	<ul style="list-style-type: none"> - التوجه الحكومي نحو تطبيق الحكومة الالكترونية. 	العوامل التكنولوجية
<ul style="list-style-type: none"> - انخفاض مستوى الخدمات التي تقدمها الاونروا داخل وخارج المخيمات. - ضعف شبكات الصرف الصحي في بعض المخيمات. 	<ul style="list-style-type: none"> - التوجه العالمي نحو حلول صديقة للبيئة. 	العوامل البيئية
<ul style="list-style-type: none"> - ضعف انفاذ تعليمات الدائرة. - تكاليف أراضي المخيمات المستأجرة. 		العوامل القانونية

	<p>نقاط القوة</p> <ul style="list-style-type: none"> • الخبرة والكفاءة في إدارة المخيمات. • خبرة الدائرة في الوصول الى المنظمات الدولية والجهات المانحة. • وجود كوادر مؤهلة. • تبني الإدارة لفكر التخطيط الاستراتيجي والتطوير المؤسسي وإدارة المخاطر في الدائرة. • وجود لجان خدمات في المخيمات تسهل وتساعد الدائرة على انجاز العمل. • منصة خدمات الكترونية. • توفر قاعدة بيانات شامله عن اللاجئين. 	<p>نقاط الضعف</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضعف المهارات التقنية لدى بعض الموظفين على كافة المستويات. • عدم اجراء دراسة تحديد حاجات أصحاب العلاقة. • هيكل تنظيمي بحاجة الى تحديث. • عدم وجود آلية واضحة لقياس نسبة تجذر القيم. • ضعف بمهارات الاتصال والتواصل. • ضعف التنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني داخل المخيمات. • حجم العمل الكبير الذي لا يتناسب مع عدد الموظفين.
<p>الفرص</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاستقرار السياسي في الاردن. • الموقف الرسمي الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وحقوق اللاجئين الفلسطينيين. • المبادرات الملكية السامية. • الدعم الحكومي لاستقطاب المنح الخارجية لتمويل مشاريع التنمية الوطنية. • وجود منظمات دولية تعمل مع الدائرة وتثق بعملها. • التوجه الحكومي نحو تطبيق الحكومة الالكترونية. • وجود مؤسسات للمجتمع المدني الفاعلة في المخيمات. • التوجه العالمي نحو حلول صديقة للبيئة 	<p>الأهداف الإستراتيجية التي تمكن المؤسسة من استخدام نقاط القوة في استغلال الفرص.</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين. • استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة) 	<p>الأهداف الإستراتيجية التي تمكن المؤسسة من استغلال الفرص في التغلب على نقاط الضعف</p> <ul style="list-style-type: none"> • رفع كفاءة الأداء المؤسسي.
<p>التحديات</p> <ul style="list-style-type: none"> • تزايد الاحتياجات من الخدمات داخل المخيمات. • انخفاض مستوى الخدمات التي تقدمها الأونروا داخل وخارج المخيمات. • الاكتظاظ السكاني والنمو السكاني المرتفع في المخيمات. • ارتفاع نسب البطالة والفقر في المخيمات. • عدم توفر الموازنة المناسبة لتلبية احتياجات المخيم من وزارة المالية. • تكاليف أراضي المخيمات المستأجرة. • ضعف شبكات الصرف الصحي في بعض المخيمات. • تدني الوعي في المخيمات نحو المسؤولية المجتمعية. • الاكتظاظ السكاني والنمو السكاني المرتفع في المخيمات. 	<p>الأهداف الإستراتيجية التي تمكن المؤسسة من استخدام نقاط القوة في مواجهة التحديات</p> <ul style="list-style-type: none"> • متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل. • تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة. 	<p>الأهداف الإستراتيجية التي تمكن المؤسسة من التغلب على نقاط الضعف ومواجهة التحديات</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة.

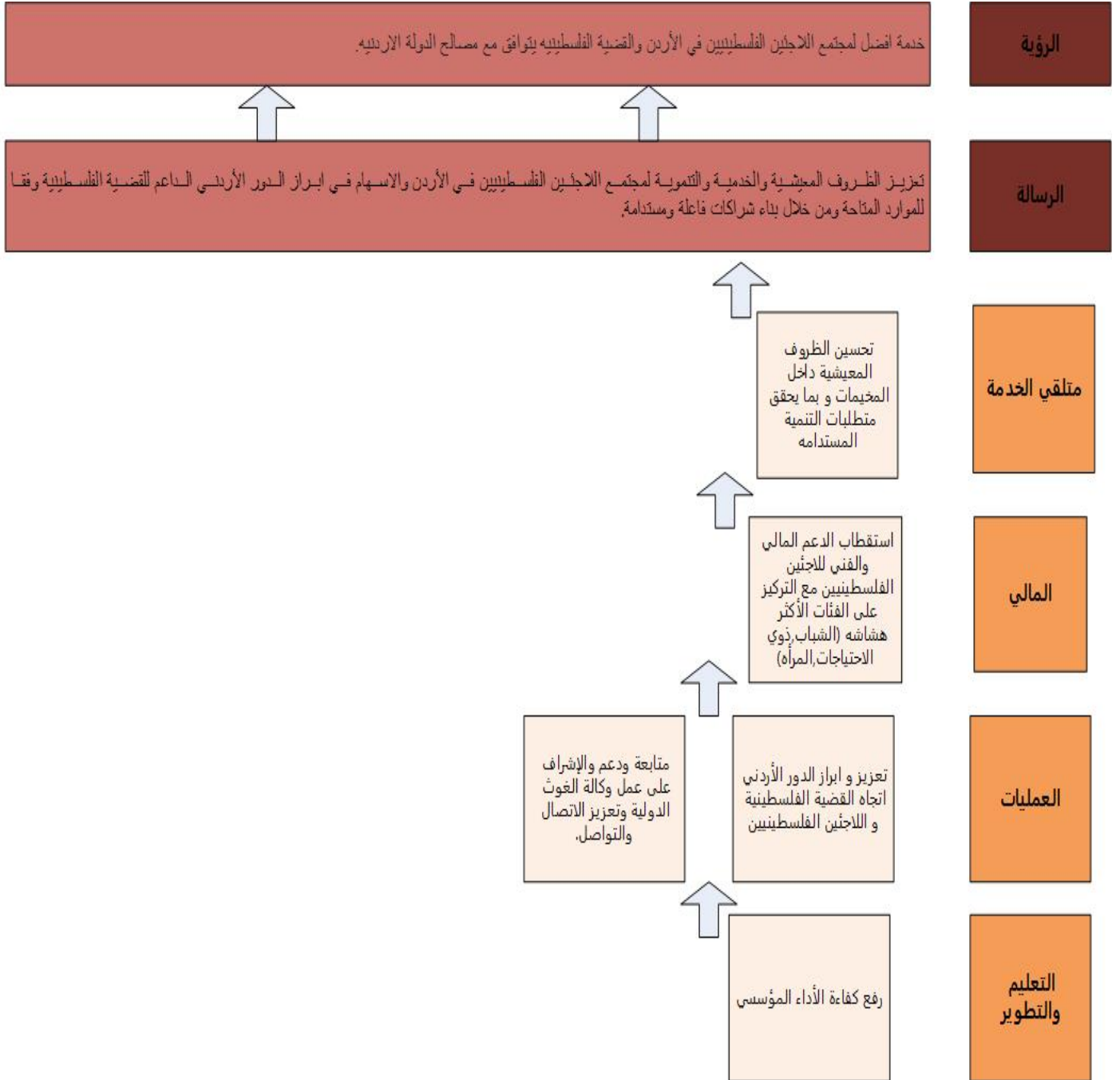
المحاور والأهداف الإستراتيجية / دائرة الشؤون الفلسطينية

الأهداف الإستراتيجية 2022 - 2024	المحاور الإستراتيجية	الرقم
تعزيز وإبراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين	محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية	1
متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل	محور وكالة الغوث الدولية	2
تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة	محور خدمات اللاجئين	3
استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب، ذوي الاحتياجات، المرأة)	محور الشراكات والمنظمات الدولية	4
رفع كفاءة الأداء المؤسسي	محور الأداء المؤسسي (مالي، بشري، تقني)	5

الأهداف الوطنية والإستراتيجية

الاهداف الاستراتيجية	الهدف الوطني	الرقم
رفع كفاءة الأداء المؤسسي	الحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي وضبط عجز الموازنة وبناء نظام مالي كفوء وقليل المخاطر	1
تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة	خفض مستويات الفقر والبطالة وبناء نظام حماية اجتماعية فعال	2
تعزيز وابرار الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللجوء الفلسطينيين	القضية الفلسطينية	3
استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)	زيادة انتشار خدمات تمويل المشاريع الصغيرة في المجتمعات الفقيرة	4
استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)	استخدام الشراكات بين القطاعين العام والخاص على نطاق واسع	5
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	التحول إلى الاقتصاد الرقمي والاخضر	6
تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة	خدمات البنية التحتية	7
رفع كفاءة الأداء المؤسسي	رفع كفاءة الاداء الحكومي والارتقاء بالخدمات الحكومية لكافة شرائح المجتمع وتقديمها بصورة رقمية متكاملة وآمنة	8

الخريطة الإستراتيجية



المؤشرات الإستراتيجية 2022 – 2024

المتحقق	القيم المستهدفة	القيم المرجعية		المسؤولية	المؤشر الإستراتيجي	الهدف الإستراتيجي
		2021	2020			
-	%75	-	-	مديرية الدراسات والاعلام	نسبة رضا المعنيين عن التقارير الصادرة عن المديرية	تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللأجئين الفلسطينيين
%86.47	%80	-	-	مديرية الاونروا والمنظمات الدولية	نسبة رضا وكالة الغوث حول عملية الدعم والاتصال والتواصل	متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل
%47	%45	-	-	مديرية خدمات المخيمات	نسبة المشاريع المنفذة من المقترحة بناء على توصيات لجان الخدمات	تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة
%56	%60	%55	%50		نسبة التحصيل من المشاريع الاستثمارية	
%73	%70	%52.4	%30.5	مديرية التخطيط والمشاريع	نسبة مشاريع المبادرات الملكية المنفذة من مجموع المشاريع الموافق عليها من قبل الديوان الملكي	
103	100	42	39		عدد المساكن التي تم ترميمها بناء على موازنة الدولة	
%95	%95	%90	%90		نسبة مشاريع تأهيل وصيانة الحدائق والملاعب والفراغات العامة من الاحتياجات .	
%47	%45	%40	%40		نسبة مشاريع البنية التحتية (تعبيد , انارة, مياه أمطار,..) من الاحتياجات	
%80	%80	%60	%60	مديرية الاونروا والمنظمات الدولية	نسبة المشاريع المنفذة من المقترحة	
%80	%80	-	-		نسبة رضا المستفيدين عن المشاريع المنفذة	
%97.1	%80	-	-		نسبة رضا الشركاء	
%50	%50	-	-		نسبة المشاريع الموجهة للفئات الاكثر هشاشه	
%78	%76	-	-	مديرية الشؤون الادارية	نسبة الرضا الوظيفي	رفع كفاءة الأداء المؤسسي
-	%85	-	-		نسبة اعادة هندسة العمليات	
%80.82	%90	-	-	نسبة تجذير القيم الجوهرية		
%90.08	%95	%82.73	%73	فريق التحليل	نسبة رضا متلقي الخدمة	
%86.8	%83	-	-	فريق الشكاوى	نسبة الاستجابة للاستفسارات والشكاوى	

15	10	13	15	وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي	عدد الاستيضاحات والمذكرات الادارية والمالية الواردة من ديوان المحاسبة
-	%65	%60	%40		نسبة التوصيات المنفذة من التوصيات المقترحة
%45.5	%85	%85	%85	مديرية الشؤون القانونية	نسبة انجاز القضايا القانونية
%98.7	%100	%100	%100	مديرية الشؤون المالية	نسبة الالتزام بالموازنة
%19.3	%1.5	%1.1	%4.3		نسبة خفض النفقات التشغيلية
%162	%30	%27.9	%20		نسبة الخفض في قيمة الفوائد / أجور أراضي المخيمات
%76.6	%76	-	-	مديرية الشؤون الادارية	نسبة الرضا عن المكافآت والحوافز
%55	%55	%37	%11	مديرية تكنولوجيا المعلومات	نسبة الإجراءات المؤتمتة
%45.8	%45	%22	%8		نسبة الخدمات المؤتمتة
%93.2	%100	%100	%100		الكفاءة الالكترونية
%93.76	%95	-	-	مديرية الشؤون الادارية	نسبة رضى متلقي الخدمة عن الخدمات الالكترونية

ارتباط العمليات بالخطة الإستراتيجية

العمليات	الاهداف الإستراتيجية	المحاور الإستراتيجية	الرقم
اعداد الدراسات والتقارير المتعلقة بالقضية الفلسطينية	تعزيز و ابراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللاجئين الفلسطينيين	محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية	1
متابعة وتسهيل عمل وكالة الغوث	متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل.	محور وكالة الغوث الدولية	2
ادارة خدمات اللاجئين في المخيمات	تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة	محور خدمات اللاجئين	3
ادارة شؤون المخيمات			
ادارة الشركاء	استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب, ذوي الاحتياجات, المرأة)	محور الشراكات والمنظمات الدولية	4
استقطاب الشراكات			
تخطيط الموارد البشرية	رفع كفاءة الأداء المؤسسي	محور الأداء المؤسسي (مالي، بشري، تقني)	5
ادارة علاقة الموارد البشرية			
تنمية الموارد البشرية			
ادارة خدمات الموارد البشرية			
ادارة الرواتب والاجور			
تصنيف متلقي الخدمة			
رضى المتعاملين			
خدمة المتعاملين			
الرقابة			
ادارة المرافق والمخزون			
ادارة الموارد المالية			
ادارة لوجستية			
ربط الالكتروني			
خدمات الكترونية			
امن وسرية المعلومات			
الدعم الفني			