



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة الخارجية وشؤون المغتربين

٢٠١٩

دائرة الشؤون الفلسطينية



كتاب الانجازات السنوية للعام

٢٠١٩



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



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

لجنة إعداد كتاب الإنجازات السنوي

برئاسة السيد أحمد الرواشدة مدير مديرية الدراسات والإعلام	
وعضوية كل من:	
قسم الدراسات السياسية	- أريج صدقة
قسم الموارد البشرية	- أميرة النويران
قسم الأراضي والسكن	- م. آلاء الخواجا
قسم لجان المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني	- شذى باطا
قسم الخدمات الإدارية المساندة	- نوال الشوابكة

التدقيق اللغوي والنحوي	أميرة النويران
------------------------	----------------

دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
٣	كلمة عطفة المدير العام
٥	نبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية
٩	الإستراتيجية (الرؤية / الرسالة / القيم المؤسسية / الأهداف)
١٠	الهيكل التنظيمي
١١	أهم محاور عمل الدائرة
١٩	أولاً: محور المبادرات الملكية السامية والمشاريع الخدمية للاجئين
٢٨	الخدمات التي تقدمها الدائرة
٣٨	ثانياً: محور وكالة الغوث الدولية
٤٣	ثالثاً: محور التمويل والمنظمات الدولية
٤٦	رابعاً: محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية
٥٣	خامساً: محور العمليات التي تقوم بها الدائرة
٦٧	سادساً: محور الموارد البشرية
٧٨	سابعاً: المسؤولية المجتمعية



كلمة المدير العام:

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

ومن أهم مهام وواجبات دائرة الشؤون الفلسطينية: متابعة تطورات القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً، والإشراف على شؤون اللاجئين الفلسطينيين، وإدارة شؤون المخيمات، إضافة إلى الإشراف على نشاطات وبرامج وكالة الغوث الدولية ((الأونروا)) في الأردن، وتعزيز الشراكة مع الدول المانحة والشركاء الدوليين المعنيين بقضايا اللجوء الفلسطيني.

وتنطلق دائرة الشؤون الفلسطينية في عملها من رؤية إستراتيجية تهدف إلى الإسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية، وضمان تقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن.

ولتحقيق هذه الرؤية، عملت الدائرة على ترجمة رؤيتها ورسالتها وفق خطتها الإستراتيجية للأعوام ٢٠١٩-٢٠٢١، الساعية لتقديم خدمات ذات نوعية وديمومة لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين خاصة في المخيمات، وفق تخطيط

لاستثمار واستغلال أمثل للموارد المتاحة من خلال بناء شراكات محلية ودولية فاعلة، وتسهيل عمل وكالة الغوث الدولية ((الأونروا))، ومتابعة القضية الفلسطينية، وهذا من خلال تنفيذ برامج خدمية متنوعة، تركز على تلبية احتياجات أبناء المخيمات في مجال البنى التحتية، والنواحي والمتطلبات المجتمعية، وكذلك فتح آفاق تمويلية مع الجهات الدولية المانحة، بما يضمن لهم تحسين الأحوال المعيشية والحياة الكريمة.

وما انفكت المكارم الملكية السامية عن دعمها السخي والفاعل في الاستجابة وتلبية الكثير من الاحتياجات الأساسية للاجئين الفلسطينيين، عبر تغطية كافة المناحي الحياتية من تعليم، وصحة، ومرافق اجتماعية، ودعم مباشر للأسر الفقيرة.

هذا إضافة لمتابعة تطورات القضية الفلسطينية، وإعداد التقارير والدراسات ذات الصلة، وكذلك الإشراف والمتابعة لعمل وكالة الغوث الدولية ((الأونروا)) في الأردن عامة، وداخل المخيمات خاصة.

مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية

المهندس رفيق خرفان

مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

نبذة تاريخية:

عام ١٩٤٨، وبعد اندلاع الحرب العربية الإسرائيلية الأولى، اضطر حوالي (٧٥٠) ألف فلسطيني إلى هجرة أرضهم ووطنهم، وذلك نتيجة عمليات تهجير قسري نفذتها القوات الإسرائيلية بحق الفلسطينيين. وكان للأردن النصيب الأكبر من استقبال اللاجئين الفلسطينيين سواء في الضفة الشرقية أو الغربية من نهر الأردن قبل إعلان فك الارتباط معها. وتشير الإحصاءات الرسمية لوكالة الغوث الدولية ((الأونروا)) إلى أن عدد اللاجئين الفلسطينيين في الأردن حتى عام ٢٠١٨ هو (٢,٣) مليون لاجئ أي ما نسبته ٤٢٪ من مجموع اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الوكالة الدولية في مناطق عملياتها الخمس: الأردن، وسوريا، ولبنان، والضفة الغربية، وقطاع غزة.



في عام ١٩٦٧، ونتيجة احتلال إسرائيل للضفة الغربية وقطاع غزة حصلت موجة أخرى من النزوح إلى الأردن، وقدّر عدد النازحين في حينه بحوالي (٢٥٠) ألف نازح، كان حوالي نصفهم لاجئين يقطنون في مخيمات الضفة الغربية أو قطاع غزة، واضطروا للجوء مرة ثانية خلال أقل من عشرين عامًا.

وخلال السنوات التي أعقبت احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة استمرت عمليات النزوح إلى الأردن؛ بسبب سياسات الاحتلال الإسرائيلي وممارساته، إذ أدت أوامر الإبعاد العسكرية، وهدم المنازل والقرى الفلسطينية وغيرها من الممارسات سواء على الصعيد العسكري أو الاقتصادي إلى تهجير الآلاف من الفلسطينيين باتجاه الأردن.



نشأة وتطور المخيمات:

أدت موجات اللجوء والنزوح لإلقاء أعباء كبيرة على الدول المضيفة، وبشكل خاص الجوانب الإنسانية منها، من ناحية توفير المأوى والمأكل والملبس، ومع التوقعات التي كانت سائدة آنذاك بقرب عودة هؤلاء اللاجئين إلى وطنهم، أنشئت المخيمات في البداية من مواد بسيطة ومؤقتة وهي الخيم، إذ ساهمت الدولة الأردنية بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية ((الأونروا)) في إنشاء هذه المخيمات في الضفتين الشرقية والغربية. ومع استمرار قيام قضية اللاجئين الفلسطينيين، وعدم تمكنهم من العودة إلى ديارهم، وكان لابد من مراعاة أوضاعهم الإنسانية من حيث توفير المساكن الملائمة، أنشئت في البداية المساكن الدائمة من مواد (الزينكو) والطوب، وعندما استقرت الأوضاع كما هي الآن تطورت هذه المساكن لتكون مبنية من المواد الخرسانية والطوب.

حسب سجلات وكالة الغوث الدولية ((الأونروا)) لعام ٢٠١٨، يقيم في الأردن حوالي (٢,٣) مليون لاجئ فلسطيني، وقيم نحو (٤٢٠) ألف لاجئ منهم في ثلاثة عشر مخيما منتشرة في مناطق مختلفة من المملكة، فيما يقيم الآخرون في عدة تجمعات سكنية في العاصمة عمان والمدن الرئيسية.



المؤسسات الأردنية الرسمية لإدارة شؤون المخيمات:

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

١ - وزارة شؤون اللاجئين:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٥٠، وذلك بتوجيهات من جلالة المغفور له - بإذن الله - الملك عبد الله الأول؛ من أجل تقديم الرعاية والاهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أجبروا على ترك ديارهم.

٢ - وزارة الإنشاء والتعمير:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٥٠، بتوجيهات من جلالة المغفور له - بإذن الله - الملك عبد الله الأول إذ آلت إليه مسؤولية الرعاية والاهتمام بشؤون اللاجئين، وقامت هذه الوزارة بعمل دؤوب لتأمين اللاجئين وتسهيل أمر معيشتهم، إذ ساهمت في إنشاء مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الضفتين الغربية والشرقية، وبذلت جهوداً كبيرة في النواحي التعليمية والصحية والاجتماعية بالتعاون مع المؤسسات الرسمية ووكالة الغوث الدولية ((الأونروا)).

٣ - اللجنة الوزارية العليا لشؤون الأراضي المحتلة:

تشكلت هذه اللجنة بعد عام ١٩٦٧، برئاسة جلالة الملك المغفور له - بإذن الله - الحسين بن طلال، وعضوية تسعة وزراء، وذلك للإشراف على شؤون الضفة الغربية وشؤون النازحين بعد حرب ١٩٦٧.

٤ - المكتب التنفيذي لشؤون الأرض المحتلة:

أنشئ عام ١٩٧١، كجهاز سكرتاري للجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة وأُلقى بمجلس الوزراء.

٥ - وزارة شؤون الأرض المحتلة:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٨٠، لتحل محل وزارة الإنشاء والتعمير والمكتب التنفيذي في رعاية شؤون اللاجئين والنازحين.

٦ - دائرة الشؤون الفلسطينية:

بعد قرار فك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية عام ١٩٨٨، ألغيت وزارة شؤون الأرض المحتلة، وأنشئت دائرة الشؤون الفلسطينية لتتولى الإشراف والرعاية على شؤون اللاجئين والنازحين في الأردن.

دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩

مخيمات اللاجئين في الأردن		
مخيمات اللاجئين الخمسة التي أنشئت بعد حرب ١٩٤٨		
اسم المخيم	تاريخ الإنشاء	
١ مخيم الزرقاء	١٩٤٩	
٢ مخيم إربد	١٩٥١	
٣ مخيم الحسين	١٩٥٢	
٤ مخيم الوحدات	١٩٥٥	
٥ مخيم مادبا	١٩٥٦	
مخيمات النازحين الثمانية التي أنشئت بعد حرب عام ١٩٦٧		
اسم المخيم	تاريخ الإنشاء	
١ مخيم الطالبة	١٩٦٨	
٢ مخيم البقعة	١٩٦٨	
٣ مخيم سوف	١٩٧٦	
٤ مخيم جرش	١٩٦٨	
٥ مخيم الشهيد عزمي المفقي	١٩٦٨	
٦ مخيم حي الأمير حسن	١٩٦٦	
٧ مخيم حطين	١٩٦٨	
٨ مخيم السخنة	١٩٦٩	



استراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية ٢٠٢١-٢٠١٩

الرؤية:

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

الرسالة:

الإسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية، وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقاً للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة.

القيم المؤسسية:

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

- ❖ احترام كرامة الإنسان.
- ❖ العمل بروح الفريق الواحد.
- ❖ المسؤولية المجتمعية.
- ❖ المساءلة والشفافية.
- ❖ المبادرة والإبداع.

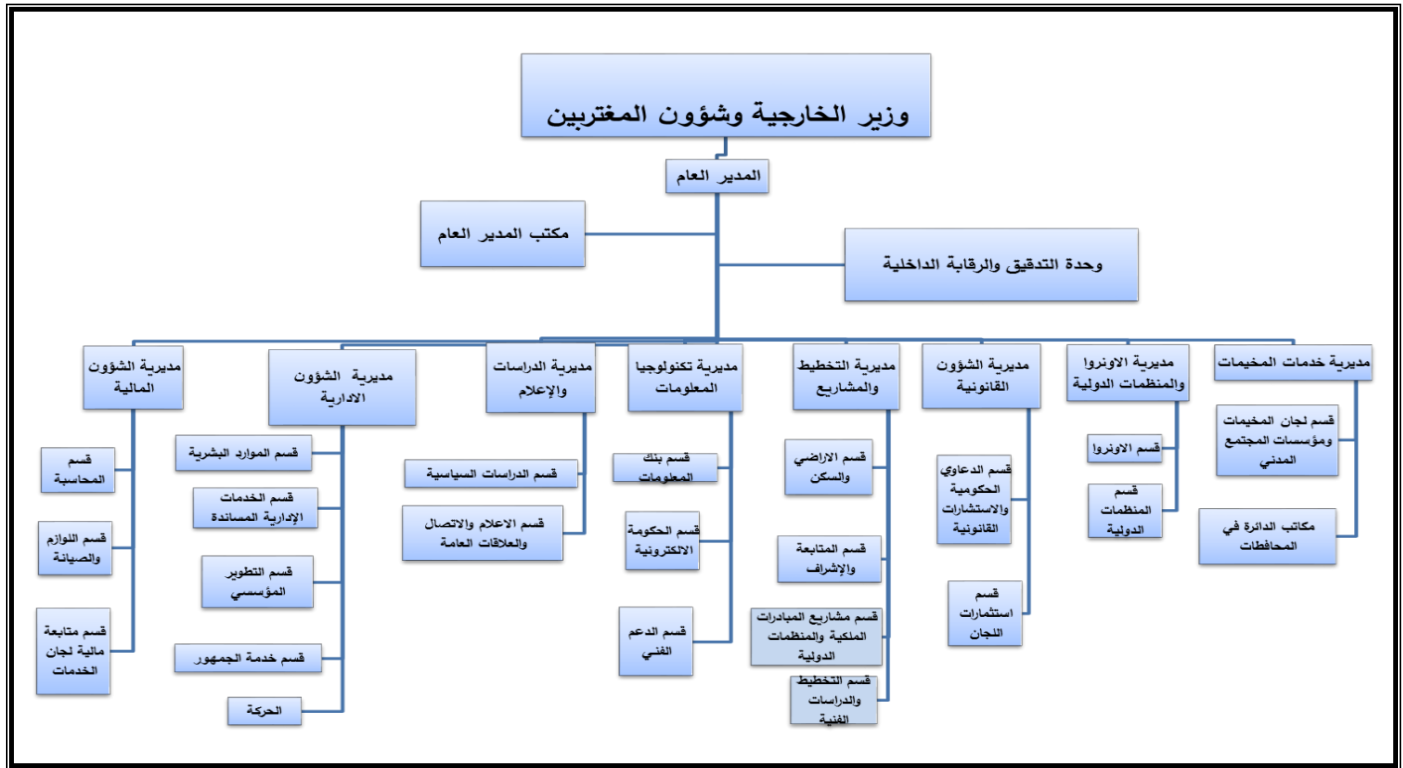
الأهداف الإستراتيجية:

- ❖ رصد وتحليل شؤون القضية الفلسطينية لإسناد الدور الأردني الداعم لها.
- ❖ دعم ومتابعة أنشطة وكالة الغوث الدولية.
- ❖ تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين من خلال تطبيق الحوكمة الرشيدة والاستغلال المثل للموارد المتاحة (بشرية، مالية، تقنية).

دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



أهم محاور عمل الدائرة:

- ❖ محور المبادرات الملكية السامية والمشاريع الخدمية للاجئين.
- ❖ محور وكالة الغوث الدولية.
- ❖ محور التمويل والمنظمات الدولية.
- ❖ محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية وإبراز الدور الأردني الداعم لها.
- ❖ محور العمليات التي تقدمها الدائرة.
- ❖ محور الموارد البشرية.

القضية الفلسطينية في صدارة الاهتمام والرعاية الهاشمية:

تحظى قضية اللاجئين الفلسطينيين باهتمام وأولوية عليا في السياسة الأردنية وتحتل صلب الجهود الأردنية الساعية لدعم نضال الفلسطينيين في التمسك بحقوقهم الإنسانية والقانونية التي أقرتها المواثيق الدولية ذات الصلة، والمتمثلة بالعودة إلى وطنهم وديارهم، وتعويضهم عن الأضرار والمعاناة التي لحقت بهم وفقاً لقرارات الشرعية الدولية، لذا يواصل الأردن وبقيادة جلالته الملك عبد الله الثاني - حفظه الله ورعاه -، انطلاقاً من الوصاية الهاشمية على المقدسات الإسلامية والمسيحية في القدس، التصدي للانتهاكات والاعتداءات التي تقوم بها سلطات الاحتلال الإسرائيلي لطمس هويتها العربية الإسلامية سعيًا لتهويدها وفرض سيادتها عليها.

وتتجسد الرعاية الملكية لأبناء المخيمات من خلال اللقاءات الملكية المتواصلة مع الفعاليات الشعبية والأهلية في المخيمات، إضافة إلى المبادرات والمكارم الملكية التي شملت كافة مخيمات اللاجئين في المملكة، نذكر منها ما يخص أبناء الطلبة في الجامعات الرسمية بتخصيص (٣٥٠) مقعداً وما يخص فقراء المخيمات من خلال توزيع طرود الخير وكذلك قطاع الشباب بإنشاء ملاعب وغير ذلك، والبنية التحتية للمخيمات مثل إنشاء مراكز تنموية شاملة والتي كان لها الأثر الكبير والمباشر في رفع مستوى معيشة أبناء المخيمات.

إضافة إلى التوجهات الملكية السامية للحكومة الموقرة بتوفير كل الرعاية والاهتمام لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين لتحسين أوضاعهم المعيشية فيها، واستدامة البنى التحتية للخدمات المقدمة لهم، حيث تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بتقديم العديد من الخدمات، وتنفيذ المشاريع الخدمية التي من شأنها التخفيف من معاناة اللاجئين الفلسطينيين في المخيمات الثلاثة عشر في المملكة، وتحسين الأوضاع المعيشية مثل خدمات البنى التحتية من طرق وممرات وتصريف مياه أمطار، إذ تقوم الدائرة ومن خلال لجان خدمات المخيمات بشكل متواصل العمل على إدانة هذه الخدمات ضمن الإمكانيات المتاحة، وبالتعاون المستمر مع مؤسسات الدولة الأخرى مثل: وزارة الأشغال العامة والإسكان، وأمانة عمان الكبرى، والبلديات المجاورة لهذه المخيمات، إضافة إلى المشاريع التي تنفذ من قبل جهات دولية مانحة في كافة المخيمات .

أبرز محطات العام ٢٠١٩:

١- افتتاح قاعة في مخيم الشهيد عزمي المفتي:

افتتح رئيس الديوان الملكي الهاشمي يوسف حسن العيسوي رئيس لجنة متابعة تنفيذ مبادرات جلالته الملك قاعة متعددة الأغراض في مخيم الشهيد عزمي المفتي، بحضور وزير التربية والتعليم وزير التعليم العالي والبحث العلمي الدكتور وليد

المعاني، ووزير الأشغال العامة والإسكان المهندس فلاح العموش، وقد جاء إنشاء هذه القاعة تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية، خلال لقاءات جلالة الملك مع وجهاء المحافظة وأبنائها، بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، خاصة في مجال التعليم، وكذلك تمكين مؤسسات المجتمع المدني وتعزيز دورها في خدمة مجتمعاتها المحلية، وتفعيل مشاركتها في مسيرة التنمية المستدامة.



العيسوي في افتتاح قاعة متعددة الأغراض في مخيم الشهيد عزمي المفتي

٢- احتفال الشؤون الفلسطينية بعيد الاستقلال:

رعى رئيس الوزراء الدكتور عمر الرزاز الاحتفال الذي أقامته دائرة الشؤون الفلسطينية ولجان الخدمات والهيئات الاستشارية ومؤسسات المجتمع المدني والفعاليات الشعبية في مخيمات المملكة بعيد استقلال المملكة الثالث والسبعين في مدينة الحسين للشباب مساء الخميس الموافق ٢٠١٩/٥/٣١. باعتبار أن هذا الوطن هو ثمرة الثورة العربية التي قادها الهاشميون وأحرار الأمة من أبناء الأردن تحريراً لإرادتهم. كما جاء الشكر والتقدير لأبناء المخيمات على حفاظهم على الثوابت الوطنية والالتفاف حول القيادة الهاشمية والشد على يدها تجاه موقفها الأزلي المشرف لصالح القضية الفلسطينية والقدس، وتعزيز الوحدة الوطنية.



رئيس الوزراء عمر الرزاز ومدير عام الشؤون الفلسطينية م. رفيق خرفان

٣- المساهمة في إنهاء أزمة إضراب موظفي (الأونروا):

ساهمت دائرة الشؤون الفلسطينية بدور هام ومحوري في إنهاء إضراب موظفي (الأونروا) من خلال اجتماعها مع اتحاد العاملين في (الأونروا) في مبنى الدائرة؛ لتطويق الأزمة بين (الأونروا) والعاملين لديها، وفتح مجال الحوار للوصول إلى حل لها، من خلال تحسين الظروف المعيشية للعاملين لديها في منطقة عمليات الأردن، مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف المالية الصعبة التي تعيشها الوكالة.



جانب من الاجتماع مع اتحاد العاملين في (الأونروا)

١- لقاء اللجنة الاستشارية (للأونروا):

التقى مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، في أبو ظبي مساعد وزير الخارجية والتعاون الدولي لشؤون التنمية الدولية في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تشغل حالياً منصب نائب رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الغوث الدولية سلطان محمد الشامسي، يوم الأحد الموافق ٢٠١٩/٩/١٥، وقد ناقشت في هذا اللقاء القضايا المتعلقة باللجنة الاستشارية للوكالة، وأولويات عملها، وسبل العمل المشترك بين الجانبين الأردني والإماراتي؛ لاستقطاب الدعم السياسي والمالي لها لمساعدتها في الوفاء بخدماتها التي تقدمها للاجئين الفلسطينيين في ظل الظروف الحرجة.

٢- استضافة الاجتماع التنسيقي في عمان للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين:

استضافت دائرة الشؤون الفلسطينية بتاريخ ٢٠١٩/٠٦/١٦، اجتماعاً تنسيقياً للدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين بمشاركة وفود من سوريا، ولبنان، وفلسطين، ومصر، وجامعة الدول العربية، ويأتي هذا الاجتماع قبيل انعقاد اجتماع اللجنة الاستشارية لوكالة الغوث الدولية (الأونروا) الذي عقد يوم الإثنين ٢٠١٩/٠٦/١٧، في البحر الميت.

وقد جاء هذا الاجتماع تنفيذاً لتوصية مؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين في دورته التاسعة والستين والتي عقدت في القاهرة في كانون الثاني ٢٠٠٣؛ للبحث والخروج بموقف عربي موحد من قضايا وتطورات (الأونروا)، مع وجود تحديات خطيرة وغير مسبقة مالية وسياسية تعصف بالوكالة وتهدد كيائها، في ظل مساعٍ أميركية إسرائيلية تدعو لإنهاء عملها، وبالتزامن مع التصويت على تجديد التفويض الممنوح إليها من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة.



من الاجتماع التنسيقي للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين

٣- لقاء الصندوق السعودي للتنمية:

كان لقاء مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان في تاريخ ٢٠١٩/٨/٢١، لممثل الصندوق السعودي للتنمية المهندس محمد النملة، يهدف إلى الاطلاع على سير العمل بالمشاريع الإنشائية التي يمولها الصندوق لصالح وكالة الغوث الدولية، من ضمنها صيانة عدد من مدارس الوكالة ومراكزها الصحية.

وقد عبر المهندس خرفان عن شكر الأردن وتقديره للدور الذي يقوم به الصندوق السعودي للتنمية في تمويل المشاريع الخاصة (بالأونروا)، كرسالة دعم للوكالة وللدور الذي تقوم به في تقديم الخدمات الضرورية والأساسية للاجئين الفلسطينيين، بما يساهم في تعزيز أمن واستقرار المنطقة، وبخاصة في هذه الظروف العصيبة التي تعيشها، وطبقاً لأرقام الوكالة للعام ٢٠١٨، كانت المملكة العربية السعودية ثالث أكبر مانح (للأونروا)، حيث قدمت لها ١٦٠ مليون دولار، ٥٠ مليون دولار لموازنتها العامة، و ١١٠ ملايين دولار لموازنتها الخاصة بالمشاريع، لتحتل بذلك المرتبة الأولى من بين مانحي موازنة مشاريع الوكالة.

٤- الوكالة التركية للتعاون والتنسيق (تيكا) تنتهي من صيانة وتأثيث مدرسة تابعة للأونروا في مخيم الوحدات:

نظمت (الأونروا) حفلاً في ٢٠١٩/٠٩/١٧، بمناسبة انتهاء الوكالة التركية للتعاون والتنسيق (تيكا) من أعمال صيانة وتأثيث مدرسة الإناث الإعدادية (رقم ٢١) التابعة لوكالة الغوث الدولية في مخيم الوحدات.

وأشاد مدير عام الدائرة بالدور التاريخي الذي تلعبه تركيا في دعمها للوكالة، كواحدة من الدول الخمس المؤسسة للجنة الاستشارية، وتبرعها السخي لها لهذا العام والبالغ عشرة ملايين دولار، معرباً عن تطلع الحكومة الأردنية لدوام هذا التعاون واستدامته بين البلدين، خدمة لمصالح شعوب المنطقة وتعزيزاً لاستقرارها ونمائها.

وأكد وزير السياحة والثقافة التركي في كلمته التي ألقاها بالحفل على مواصلة تركيا دعمها (للأونروا)، وزيادة المساعدات المقدمة لها، معرباً عن شكره الجزيل للأردن لاستضافته ملايين اللاجئين الفلسطينيين.



جانب من الاحتفال مع الوكالة التركية (تيكا)

٥- لقاء أمين عمان:

كان الهدف من لقاء مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية لأمين عمان د. يوسف الشواربة بحث دعم أمانة عمان إقامة قاعة متعددة الأغراض في مخيم الوحدات وتذليل التحديات المتعلقة بتوفير قطعة أرض لهذا الغرض، وأنّ الأمانة تنظر إلى المخيمات كجزء من مكونات المدينة ومنظومتها ولن تألوا جهداً في خدمتها.



جانب من اللقاء مع أمين

٦- توقيع اتفاقية تعاون مع مؤسسة ولي العهد/مصنع الأفكار:

وقّعت اتفاقية تعاون مع مؤسسة ولي العهد/مصنع الأفكار يوم الأحد الموافق ٢٠١٩/١١/٠٣، ووقّعت الاتفاقية عن الشؤون الفلسطينية مدير الشؤون الإدارية سامر خصاونة وعن جانب مؤسسة ولي العهد مصنع الأفكار المهندس إسماعيل حقي.

وتهدف هذه الاتفاقية إلى تأهيل عدد من أبناء المخيمات وتدريبهم على التصنيع الرقمي وأدوات ومعدات الابتكار، ويشتمل التدريب والذي سيكون على مدار ثلاثة أشهر على جانب عملي ونظري لمئة وثمانية مشاركون ومشاركة، وسيحصل المشاركون في نهاية التدريب على شهادة تأهيلهم للعمل في مجال التصنيع الرقمي وتمكنهم من تنفيذ المشاريع والأفكار الابتكارية وتحويلها على أرض الواقع.



من توقيع الاتفاقية مع مؤسسة ولي العهد/مصنع الأفكار

الرعاية الملكية السامية والمشاريع الخدمية للاجئين:

أولى جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين - حفظه الله - القضية الفلسطينية أعلى درجات العناية والرعاية والاهتمام، وظلت فلسطين الشعب والأرض والمقدسات، الألم والجرح والمعاناة التي حملها جلالته إلى مختلف المنابر الدولية والإقليمية. وانطلاقاً من هذه الرؤية الأردنية الهاشمية العربية الأصيلة كان وما زال جلالة الملك عبدالله الثاني هو الرائد والمبادر دوماً في الذود والدفاع عن فلسطين وقضيتها سعياً وعملاً لاستعادة الأشتاء الفلسطينيين حقوقهم الوطنية المشروعة، وإقامة الدولة الفلسطينية المستقلة وعاصمتها القدس، كما يواصل الأردن بقيادة جلالته التصدي للانتهاكات والاعتداءات التي تقوم بها سلطات الاحتلال الإسرائيلي لطمس الهوية العربية الإسلامية لمدينة القدس سعياً لتحويلها وفرض سيادتها عليها، إذ يواصل الأردن بقيادة جلالته حمل راية الوصاية الهاشمية التاريخية على القدس ومقدساتها الإسلامية والمسيحية كابر عن كابر، والتصدي بكل الإمكانيات لكل ما يترتب لعروبيتها وهويتها.

علاوة على دعم جلالته المشهود والمتواصل لوكالة الغوث الدولية (الأونروا) للقيام بمهامها وواجباتها تجاه اللاجئين الفلسطينيين في كافة مناطق عمليات الوكالة ومنها الأردن، إذ قدم جلالته وافر الرعاية والاهتمام الملكي بأبناء المخيمات الثلاثة عشرة المنتشرة في المملكة، عبر عطاء ملكي سخى من المبادرات والمكافآت الملكية التي شملتها كافة.

أبرز ما أنجزته الدائرة من مبادرات ومشاريع لعام ٢٠١٩

استناداً للأهداف الوطنية الساعية إلى تطوير الخدمات الحكومية بما يلي طموحات المواطن الأردني، وانطلاقاً من إستراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية لتقديم أفضل الخدمات وفق أداء مؤسسي فاعل يُفضي إلى رفع نوعية الخدمات المقدمة ومستواها لقاطني مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة كافة، تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بمهمة إعداد الدراسات الهندسية اللازمة لتنفيذ العديد من المشاريع الخدمية في مجال البنى التحتية الفيزيائية والاجتماعية في المخيمات كافة، بما يشمل المشاريع المنفذة في إطار المبادرات الملكية السامية، والمنفذة بالتعاون مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي، والممولة من المنظمات الدولية.

أولاً: محور المبادرات الملكية السامية في المخيمات

لقد أولت مكافآت جلالته الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم المخيمات اهتماماً وعطاءً دائماً لا ينضب، أسوة بباقي مناطق المملكة الأخرى، حيث شملت هذه المبادرات والمشاريع الملكية جميع مناحي الحياة وكافة القطاعات التعليمية والصحية والبنية التحتية

وتأهيل مساكن الأسر الفقيرة والأندية الشبابية والثقافية، فضلاً عن المساعدات العينية والنقدية للأسر المحتاجة في كافة المخيمات على النحو التالي:

أ- التعليم:

المكرمة الملكية لطلاب الجامعات الرسمية من أبناء المخيمات، بدأت هذه المكرمة الملكية عام ١٩٩٩/٢٠٠٠، ويستفيد منها حالياً (٣٥٠) طالبا، بما فيهم أبناء قطاع غزة المقيمين في المخيمات. وفي عام ٢٠١٩، تقدّم لهذه المكرمة (٦٤٨) طالبا وطالبة، وقد تم قبول ٣٥٠ طالبا وطالبة منهم.

وتقوم دائرة الشؤون الفلسطينية باستقبال طلبات المكرمة الملكية السامية وفق معايير معتمدة، وأهمها أن يكون مقدم الطلب من سكان المخيمات، إذ تقوم الدائرة عقب تدقيق الطلبات المستوفية للمعايير بتنسب الأسماء وتقديمها لوزارة التعليم العالي.

ب - مشروع المبادرات الملكية السامية الخاصة بتأهيل مساكن الأسر الفقيرة:

اهتمت المكارم والمبادرات الملكية في المخيمات بشريحة الأسر المعوزة، وذلك من خلال مشروع إعادة تأهيل المساكن لهذه الأسر، واستكمالا لمشاريع المبادرات الملكية السامية الخاصة بتأهيل مساكن الأسر الفقيرة في المخيمات، حيث تم تأهيل خمسين وحدة سكنية في كل من مخيمات البقعة، والزرقاء، وحطين، والحسين، والوحدات، وسوف، بكلفة ٤٦١ ألف دينار للعام ٢٠١٩.

ج- مباني اجتماعية وتنموية:

مشاريع المبادرات الملكية السامية الخاصة بالمباني الاجتماعية في المخيمات والمنفذة خلال العام ٢٠١٩			
رقم المشروع	اسم المشروع	المساحة (م ^٢)	قيمة المشروع عند الإحالة (دينار)
١.	مشروع المركز التنموي الشامل للجنة خدمات مخيم سوف (تحت التنفيذ)	١٠٠٠	٣٥٧٠٠٠
٢.	إنشاء مركز المجتمع المحلي في مخيم السخنة (تحت التنفيذ)	٢٠٠	٧٠٠٠٠
٣.	الانتهاء من مشروع صيانة نادي الأقصى في مخيم سوف	١٠٠٠	٣٠٠٠٠
٤.	إنشاء مخازن تجارية تابعة للجنة خدمات مخيم إربد (تحت التنفيذ)	٨٥٠	٢٥٠٠٠٠
٥.	الانتهاء من مشروع صيانة الصالة الرياضية لنادي الحسين	٦٠٠	٣٥٠٠٠
٦.	مشروع مؤسسات المجتمع المدني في مخيم البقعة (تحت التنفيذ)	٥٥٠	١٥٠٠٠٠

صيانة نادي الحسين



صيانة نادي الأتصى في مخيم سوف



د- المساعدات العينية:

- حظيت الأسر الفقيرة والمحتاجة بالعديد من المكارم الملكية السامية التي شملت كافة المخيمات في عام ٢٠١٩، ومنها:
- أ. مكربة طرود الخير الهاشمية: يتم تنفيذها مرتين بالسنة، وتستفيد منها (٧٨٠٤) أسرة سنوياً، كانت الطرود عبارة عن مواد عينية، ثم أصبحت مساعدة نقدية بمقدار مئة دينار لكل عائلة من الأسر الفقيرة التي تقيم في المخيمات وتنطبق عليها شروط استحقاق هذه المكربة، من حيث الدخل وامتلاك السجلات التجارية والسيارات.
 - ب. مكربة الأضاحي: يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد منها أكثر من (١٣٤٠) أسرة.
 - ج. مكربة التمور: يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد منها أكثر من (١٠٨٥) أسرة.
 - د.

مشاريع المبادرات الملكية للأعوام ٢٠١٩-٢٠٢١.

أولت مكارم جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم المخيمات اهتماماً دائماً لا ينضب، أسوة بباقي مناطق المملكة الأخرى، وقد التقى صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم - حفظه الله - وجهاء المخيمات، وتقدموا بمجموعة من المطالب العامة الخدمية والتنموية من أجل تحسين الواقع المعيشي والخدمات لأبناء المخيمات، حيث وجه جلالته الملك المعظم - حفظه الله - بزيارة جميع المخيمات وحصر احتياجاتهم ومطالبهم ودراستها بالتنسيق مع الجهات الحكومية.

وتنفيذا للتوجيهات الملكية السامية، قام معالي رئيس الديوان الملكي الهاشمي بعمل جولة للمخيمات خلال الفترة ١٢-١٤/١١/٢٠١٨، للالتقاء بوجهاء وممثلي المخيمات واحتياجاتهم، حيث نُفذ ثلاثة عشر مشروعاً خلال عام ٢٠١٩، من جملة المشاريع المقررة للأعوام ما بين ٢٠١٩-٢٠٢١، كما تضمنت خطة الدائرة فيما يتعلق بالمشاريع بطرح ما لا يقل عن عشرة مشاريع لعام ٢٠٢٠.

ثانياً: المشاريع

سعيًا نحو ترجمة الأهداف الوطنية العليا وارتكازاً إلى الأهداف الإستراتيجية الخاصة بدائرة الشؤون الفلسطينية التي تتطلع لتحقيق أفضل مستوى من الخدمات بما يشمل كافة المناحي الحياتية والقطاعات في سائر المخيمات، تُنفذ الدائرة سنوياً جملة من المشاريع والتي تشمل: مشاريع المبادرات الملكية الممولة من الديوان الملكي الهاشمي العامر، ومشاريع ترميم مساكن الأسر الفقيرة، ومشاريع لجان خدمات المخيمات.

المشاريع التي قامت الدائرة بتنفيذها في العام ٢٠١٩:

• مشروع تأهيل مساكن الأسر الفقيرة:

أنجزت الدائرة وعلى مراحل المشروع التسعة الأولى تأهيل (٢١٨١) وحدة سكنية موزعة على مخيمات المملكة، وهدف المشروع إعادة تأهيل مساكن الفقراء، وتشمل إعادة تأهيل جزء من الوحدة السكنية: غرفة، وحمام ومطبخ، بمساحة ٣٠ م^٢، وتأمين الحد الأدنى من السلامة العامة؛ لتوفير إيواء آمن للفئات الفقيرة في المخيمات وكان هذا المشروع بالتعاون مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي من العام ٢٠٠٤ إلى العام ٢٠١٨، بمراحله التسعة الأولى والتي ضمت إنشاء (٢١٨١) وحدة سكنية، أما المرحلة العاشرة من المشروع والتي ضمنت إنشاء (٣٥) وحدة سكنية كانت من الموازنة الخاصة للدائرة وهي قيد مرحلة التنفيذ، أي بما مجموعه (٢٢١٦) وحدة سكنية للمراحل العشرة، أبرز إنجازات المشروع حتى العام ٢٠١٩ في الجدول التالي:

دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩

مشروع ترميم مساكن الأسر الفقيرة بمراحله التسعة (للأعوام ٢٠١٩-٢٠٠٤)											
المرحلة	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المرحلة السادسة	المرحلة السابعة	المرحلة الثامنة	المرحلة التاسعة	المرحلة العاشرة	الإجمالي لكل مخيم
سنة التنفيذ	٢٠٠٥-٢٠٠٦	٢٠٠٦-٢٠٠٧	٢٠٠٧-٢٠٠٩	٢٠٠٩-٢٠١٠	٢٠١٠-٢٠١١	٢٠١١-٢٠١٢	٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٣-٢٠١٤	٢٠١٤-٢٠١٥	٢٠١٥-٢٠١٦	٢٠١٦-٢٠١٩
قيمة المشروع	(١,٥) مليون ونصف دينار	(١,٥) مليون ونصف دينار	(٣) مليون دينار	(٣) مليون دينار	(٣) مليون دينار	(١) مليون دينار	(٩٠٠) ألف دينار	(٦٥٠) ألف دينار	(٤٠٠) ألف دينار	(٣٥٠) ألف دينار	(١٤,٩٥) مليون دينار
اسم المخيم	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة
مخيم الشهيد	٥٥	١٩	٢٠	٣٦	١٧	٠	٠	٠	٠	٠	١٤٧
مخيم حطين	٨٥	٥٨	٩٩	٦١	٦٥	١٧	٢٠	٢٩	١٥	٠	٤٤٩
مخيم البقعة	١١٦	١٠١	١٤٨	٢٦٤	٢٥٣	٥٧	٤٠	٣١	٢٩	٢٥	١٠٦٤
مخيم سوف	٣٧	١٦	١٩	٢٢	٥٠	١٢	١٠	١٢	٥	٥	١٨٨
مخيم إربد	٣٧	١١	١٥	١٦	٢٢	٠	٠	٠	٠	٠	١٠١
مخيم الزرقاء	٠	١٤	١٨	٣٤	٢٣	١١	١١	٧	٠	٥	١٢٣
مخيم الطالبية	٠	٢٩	٤٠	٢٢	٠	٠	١٥	٠	٠	٠	١٠٦
مخيم الحسين	٠	٠	٠	١٣	٠	٩	٥	٠	٠	٠	٢٧
مخيم مادبا	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
مخيم الوحدات	٠	٠	٠	٠	٠	١١	٠	٠	٠	٠	١١
الأمير حسن	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
الإجمالي لكل مرحلة	٣٣٠	٢٤٨	٣٥٩	٤٦٨	٤٣٠	١١٧	١٠١	٧٩	٤٩	٣٥	٢٢١٦

قبل الترميم



بعد الترميم



• مشاريع البنية التحتية والاستثمارية والممولة من موازنة لجان خدمات المخيمات:

وفي إطار سعي الدائرة نحو استمرارية تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لقاطني المخيمات، وحرصاً على ديمومة البنى التحتية في المخيمات، قامت الدائرة بعمل دراسة فنية لعدد من المشاريع خلال عام ٢٠١٩، ومتابعتها والإشراف على تنفيذها على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

مشاريع لجان الخدمات في المخيمات والمنفذة خلال العام ٢٠١٩		
الرقم	اسم المشروع	القيمة (دينار)
١.	صيانة مدات خرسانية في مخيم الشهيد عزمي المفتي	٤٥٠٠
٢.	استحداث مكاتب إدارية في مخيم جرش	٢٥٠٠
٣.	أعمال تجهيز مدافن في مقبرة مخيم البقعة	٢٥٠٠
٤.	صيانة شوارع إسفلتية ودوار الكراج في مخيم البقعة	٦٤٠٠
٥.	صيانة مبنى المؤن سابقاً في مخيم الشهيد	٢٠٠٠
٦.	تنفيذ وصيانة مدات خرسانية في مخيم حطين	٢٠٠٠
٧.	إعادة إنشاء مسرح قاعة اليرموك وإنشاء وحدة صحية داخل مركز أمن إربد	٩٠٠٠
٨.	صيانة مدات في مخيم إربد	٨٣٠٠
٩.	صيانة سور المقبرة في مخيم جرش	١١٠٠٠
	المجموع الإجمالي للمشاريع المنفذة	٢٢٧٣٠٠

ثالثاً: مشاريع المنظمات الدولية

١. مشروع إعادة بناء مساكن اللاجئين الفلسطينيين في مخيم حطين

يأتي هذا المشروع ضمن التعاون والشراكة متعددة الأطراف بين دائرة الشؤون الفلسطينية والوكالة الإيطالية للتنمية والتعاون (AISC) ووكالة الغوث الدولية ومنظمة الأمم المتحدة لخدمة المشاريع (UNOPS)، حيث يهدف هذا المشروع إلى إنشاء مئة وحدة سكنية، كما يهدف إلى تشغيل الأيدي العاملة من أبناء مخيم حطين بما يساهم بتقليل نسبة الفقر والبطالة وتحسين الظروف المعيشية لهم، ولدائرة الشؤون الفلسطينية بالإضافة إلى التنسيق، متابعة تنفيذ المشروع وتقديم المشورة في إعداد الدراسات والمخططات وتسهيل عمل المقاولين.

٢. مشروع تحسين البنية التحتية في مخيم جرش بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا) وبتنفيذ من بنك التنمية الألماني (KfW)

تم إنجاز التصميم والمخططات الهندسية اللازمة وطرح العطاء، بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، وبتنفيذ من الحكومة الألمانية ممثلة ببنك التنمية الألماني (KfW)، والهدف من المشروع تعبيد الطرق وتأهيلها، وتنفيذ شبكات لتصريف مياه الأمطار، والعمل على تجديد السوق ونقل موقع الباصات ومشاريع تعليمية وصحية، وقد نفذ المشروع خلال عام ٢٠١٩.

الخدمات التي قدمتها الدائرة عام ٢٠١٩:

أولاً: مكاتب الدائرة في العاصمة والمحافظات:

انطلاقاً من رؤية الدائرة في خطتها الإستراتيجية لتقديم أفضل الخدمات لقاطني المخيمات في المملكة، فهي تلتزم من خلال كوادرها المنتشرة في خمس محافظات، والمتمثلة بمكاتبها ولجان خدمات المخيمات والهيئات الاستشارية، والتي تقوم الدائرة بتنظيم أعمالها ومتابعتها من خلال تعليمات تصدرها لهذه الغاية، إضافة إلى التشاركية مع مؤسسات المجتمع المحلي لتقديم ما هو أفضل، ناهيك عن إصدار التعليمات اللازمة النازمة لعمليات البناء والتراخيص والخدمات العامة داخل المخيمات.

وتشرف الدائرة على هذه الأعمال من خلال مكاتبها المنتشرة في الميدان وهي:

- مكتب محافظة العاصمة ومأدبا ويتبع له: مخيمات الحسين، والوحدات، والأمير حسن، والطالبة ومأدبا.
- مكتب محافظة البلقاء ويتبع له مخيم البقعة.
- مكتب محافظة جرش ويتبع له مخيمي جرش وسوف.
- مكتب محافظة إربد ويتبع له مخيم إربد والشهيد عزمي المفتي.
- مكتب محافظة الزرقاء ويتبع له مخيمات الزرقاء، السخنة وحطين.

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

- إصدار تصاريح وتراخيص بناء للطابق الأول والثاني هندسي.
- استقبال طلبات ترميم الوحدات السكنية (مساكن الفقراء) والمحال التجارية المرخصة.
- إصدار أذونات الأشغال للخدمات العامة للوحدات السكنية والمحال التجارية (المياه والكهرباء).
- تجديد رخص المهن التجارية بالتنسيق مع أمانة عمان الكبرى (خاص لمخيمات العاصمة).
- متابعة المخالفات داخل المخيمات بالتنسيق مع الحكام الإداريين.
- إثبات الإقامة لأغراض الدراسة والالتحاق بالجامعات وغيرها.
- مخاطبة وكالة الغوث الدولية بخصوص الكتب الواردة من وزارة التنمية الاجتماعية وصندوق المعونة.
- إعداد قوائم بأسماء العائلات الفقيرة المستفيدة من طرود الخير/المكافآت الملكية وغيرها من المساعدات الخارجية، مثل الهيئة الخيرية الهاشمية.
- الاطلاع على واقع الخدمات التي تقدمها وكالة الغوث الدولية: الخدمات الصحية، والتعليمية والبيئية) لأهالي المخيمات.
- حضور دعوات المجلس التنفيذي والتنسيق المباشر مع الحكام الإداريين والأجهزة الأمنية.
- الإشراف والمشاركة في تنفيذ المشاريع داخل المخيمات.
- المشاركة في الاحتفالات والمناسبات الوطنية والاجتماعية والتي تنظمها الدائرة ولجان الخدمات أو مؤسسات المجتمع المحلي داخل المحافظة.
- استقبال الوفود الزائرة للمخيمات.
- تنمية روح المبادرة والإبداع لدى شباب المخيمات من خلال أندية الإبداع المدارة بشكل مباشر من قبل مكاتب الدائرة ولجان خدمات المخيمات.

وتشرف المكاتب على هذه الأعمال جنباً إلى جنب بالتعاون مع لجان الخدمات في المخيمات. وتقوم المديريات المعنية في الدائرة بالعمل والتنسيق مع الجهات المعنية لتقديم العديد من الخدمات في المخيمات.

لجان الخدمات في المخيمات

هي هيئات أهلية تطوعية يتم تشكيلها وتحديد مهامها وفق تعليمات خاصة، كانت آخرها التعليمات الخاصة بتشكيل لجان خدمات مخيمات اللاجئين والنازحين في المملكة الأردنية الهاشمية لعام ٢٠١٩، ومن أهم أعمالها:

دائرة الشؤون الفلسطينية ٢٠١٩

- متابعة أوضاع المخيم وتحديد احتياجاته من الخدمات العامة وتقديم مقترحات المشاريع اللازمة بشأنها إلى الدائرة.
- استقبال الوفود الزائرة للمخيم.
- المشاركة في الإعداد للاحتفالات الرسمية وبالتنسيق المسبق مع الدائرة.
- دعم مؤسسات المجتمع المحلي في المخيم وبالتنسيق المسبق مع الدائرة.
- تنظيم السجلات اللازمة لأعمال اللجنة.

دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩

الخدمات المقدمة من خلال مكاتب الدائرة خلال عام ٢٠١٩																							
عدد المعاملات		متفرقات									الأراضي		مخالفات الأبنية		المحلات التجارية			خدمات عامة		تصاريح الأبنية			
مكتب الدائرة لمحافظة	ترميم	طبق ثان	توسعات	كهرباء	مياه	ترميم	منح جديد	ترخيص	قائم	إزالة	طلب أرض	إثبات سكن	شكاوى	قضايا	وفود	معمونة	أكشاك	وكالة	أمانة	محافظ	أخرى	صادر	وارد
العاصمة	٥	٢٧	-	٢٨٥	١٢٤	-	٣٦	٥١٦	٧٥	٣	-	٢٢٥	٢٧	-	٨٧	٤٢٠٠	-	١١	١٥	٥٢	١٠٧٧	٢٣٧٨	٣٣٣٩
الزرقاء	٨	٧٩	١	٤٩٤	٤٦٣	١	٤٢	٧٨	٤٣	١٣	-	١١٥	٢٥	٧	١	-	-	-	-	-	١٧٦٣	٣٢٤٩	٣٢٢٥
جرش	٣٢	٣٣	١٩	٣٨٨	٢٩٣	-	-	٤	٧٠	٢٣	٢١	٢٤	٤٢	١٣	-	-	-	-	-	٢٠	٧١٢	١٦٨٧	١٢٧٤
إربد	-	٢	٢	٢٤٥	١٤٣	-	-	-	٢٣	٤	١	٢	١٨	-	-	-	-	-	-	١٢	١٢	١٢٩٧	١٢١٩
البلقاء	٨٥	٨٤	١٢٢	١١٢٧	٨٣٧	٣١	١٧	-	١٨٦	١٠١	-	١٠٠٥	٢٨٧	٥٠	٤٧	٢١١٣	-	-	-	٥٢	١٣٩٢	٢٢٩٣	٢٢٧٩

إدارة الدعم الذاتي للجان خدمات المخيمات:

انطلاقاً من حرص الدائرة على تمكين اللجان من القيام بمهامها، فقد تمت الاستفادة من مشاريع المبادرات الملكية وما تقدمه الجهات المانحة؛ لإقامة بعض المشاريع اللازمة لتوفير دعم ذاتي للجان الخدمات في المخيمات بالتنسيق مع دائرة الشؤون الفلسطينية؛ لمتابعة الدعم الذاتي عبر متابعة عقود الإيجار والتحصيلات والتنسيق بإصدار التعليمات اللازمة لتنظيم هذه العملية، بالإضافة إلى تقارير دورية يُعدها القسم المعني في الدائرة لغايات الوقوف على كل من الإنجازات للعمل على استدامتها والوقوف عند المشاكل لوضع الحلول المناسبة لها.

ويوضح الجدول التالي حجم الدعم الذاتي في المخيمات خلال عام ٢٠١٩:

دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩

اللجنة	الأمير حسن	الطالبة	الحسين	الوحدات	مأدبا	حطين	الزرقاء	السخنة	البقعة	إربد	الشهيد عزمي المفتي	جرش	سوف	مجموع
حجم الدعم الذاتي	١٨٧٧٠	٢٠٧٣٥	٢٨٣١٦	٦١٧٠٧	٢٠٨٠٣	١١٦١٦ ١	٣٠٥٣١	١٥٠٠	٢٤٧٩٠ ٥	١٣٧٤٢	٣٦٨٦٠	٢٣١٢٠	١٠٤٩٠	٦٣٠٦٤ ٠
المحصل	١١٦٥٠	٢٠٧٣٥	٢٤٧٢٥	٣٠٢٩٧	١٧١٦٦	٦٧٩٤٧	٣٠٥٣١	١٥٠٠	١٩٠٩٢ ٦	١٢٧٠٨	٢١٤٦٠	٢٠٧٣٩	٦٤٣٠	٤٥٦٨١ ٤
نسبة التحصيل	٦٢ %	١٠٠ %	٨٧ %	٤٩ %	٨٣ %	٥٨ %	١٠٠ %	١٠٠ %	٧٧ %	٩٢ %	٥٨ %	٩٠ %	٦١ %	٧٢ %

ويتضح من الجدول أعلاه ارتفاع حجم الدعم الذاتي مقارنةً بالعام الماضي، حيث بلغ في العام ٢٠١٨ (٥٠٤٥٥٤) دينارًا، تم تحصيل (٣٧٠١٩٢) دينار منه؛ وذلك لوجود مشاريع جديدة كما في مخيمات البقعة، والطالبة، والزرقاء، وحطين. وتجدر الإشارة إلى أن حجم الدعم الذاتي سيرتفع لعام ٢٠٢٠: لوجود مشاريع في كل من مخيمات البقعة، وجرش، وسوف؛ وإربد، والوحدات.

مركز الدائرة

١- خدمات الأراضي والسكن

تقوم الدائرة بتقديم العديد من الخدمات لسكان المخيمات فيما يتعلق بالأراضي وتنظيم السكن من خلال مديرية خدمات المخيمات ومكاتبها في الميدان، وأنجزت خلال عام ٢٠١٩ الخدمات التالية:

(١) أذونات الأشغال للخدمات العامة والمحلات التجارية وتصاريح البناء والتوسعات، والتصاريح المتعلقة بخدمات الوحدات السكنية في المخيمات، حيث بلغ العدد الإجمالي (٤٣٩٩) معاملة.

(٢) مخالفات الأبنية ومتابعتها مع الجهات ذات العلاقة حسب الأهمية حيث بلغ العدد الإجمالي (٩٣٨) معاملة.

الرقم	نوع المعاملة	العدد
١	أذونات أشغال للخدمات العامة (إيصال كهرباء، مياه، هاتف).	٤٣٩٩
٢	طلبات الأراضي وتشمل الاستدعاءات وإثبات السكن	١٣٧٥
٣	التصاريح (ترميم الوحدات والمحلات، الطابق الثاني، التوسعات، فتح وتقسيم المحال التجارية).	٤٩٩
٤	ترخيص المحلات (تجديد، تغيير اسم، ترخيص جديد).	٧٢٥
٥	المتفرقات (كتب لدوائر رسمية، مثل الأمانة، الأراضي، المحافظة، الوكالة، لجان المخيمات).	٥٣٦٩
	المجموع الكلي	١٢٣٦٧
	المخالفات	٩٣٨

دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩

٤٣٩٩	١	أذونات أشغال للخدمات العامة (إيصال كهرباء، مياه، هاتف).
١٣٧٥	٢	طلبات الأراضي وتشمل الاستدعاءات وإثبات السكن
٤٩٩	٣	التصاريح (ترميم الوحدات والمحلات، الطابق الثاني، التوسعات، فتح وتقسيم المحال التجارية).
٧٢٥	٤	ترخيص المحلات (تجديد، تغيير اسم، ترخيص جديد).
٥٣٦٩	٥	المتفرقات (كتب لدوائر رسمية، مثل الأمانة، الأراضي، المحافظة، الوكالة، لجان المخيمات).
١٢٣٦٧		المجموع الكلي
٩٣٨		المخالفات

١- الخدمات المقدمة للجمهور:

أ- معاملات أبناء قطاع غزة:

تخاطب الدائرة الجهات المعنية وذات العلاقة؛ من أجل تسهيل حصول أبناء قطاع غزة على العديد من الخدمات وتشمل طلبات الزيارات إلى الأردن وتسهيل بعض الخدمات لدى الدوائر الأخرى حيث قُدمت في العام ٢٠١٩ الخدمات التالية:

الرقم	الموضوع	الطلبات
١-	الاستقدام	
أ-	عدد الطلبات المقدمة	٢٦٩٣
ب-	الموافقات الصادرة لمكتب التمثيل/رام الله	١٦٣٠
٢-	تعيين معلمين	
أ-	عدد الطلبات المقدمة	٤٨٤
ب-	الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	٤٨٤
٣-	تدريب مهني	
أ-	عدد الطلبات المقدمة	١٥٤
ب-	الموافقات الصادرة لمؤسسة التدريب المهني	١٥٣
٤-	دراسة خاصة وحكومية	
أ-	عدد الطلبات المقدمة	٥٦
ب-	الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	٥٤
٥-	إقامة طالب	٤
	مجموع المعاملات الكلي للقسم	٥٧١٢

ب- نقل بطاقات اللجوء وتصديق المعاملات:

تقدم الدائرة العديد من الخدمات مثل معاملات نقل بطاقات اللاجئين من مناطق عمليات الوكالة إلى الأردن، وكذلك تصديق الأوراق الرسمية للمراجعين في مختلف الوزارات والدوائر الرسمية، مثل صندوق المعونة الوطنية أو لغايات الإعفاءات الطبية، أو لغايات جواز السفر لأبناء قطاع غزة. حيث قُدمت في العام ٢٠١٩ الخدمات لهذه الشريحة من المراجعين كما هو موضح في الجدول التالي:

الرقم	الموضوع	الطلبات
١-	نقل بطاقات اللاجئين	١٠٠
٢-	إخراج إثبات نازح	١١٠
٣-	تصديق معاملات الجمعيات الخيرية	١٥٠٠
٤-	تصديق الوثائق الصادرة عن فضيلة قاضي القدس الشرعي	١٠٠
٥-	تصديق معاملات الإقراض الزراعي	٣٥٠
	مجموع المعاملات الكلي للقسم	٢١٦٠

الخدمات القانونية:

تقدم دائرة الشؤون الفلسطينية من خلال مديرية الشؤون القانونية العديد من الخدمات القانونية والمتمثلة في متابعة جميع الدعاوى الحكومية المقامة من الدائرة وعليها مع جميع الجهات، ابتداءً من رفع الدعاوى وحتى تنفيذها، إضافة إلى تمثيل دائرة الشؤون الفلسطينية في القضايا الصلحية المقامة على الدائرة والدعاوى المتعلقة بلجان الخدمات في المخيمات، إضافة إلى تقديم الاستشارات القانونية المتعلقة بالعاملين في لجان الخدمات في المخيمات وما يتعلق بأذونات الأشغال وتصاريح البناء للوحدات السكنية والاستعلام عن هذه الوحدات.

وتقدم الدائرة خدمات خاصة بأراضي الضفة الغربية الواقعة ضمن حدود الأراضي المحتلة عام ١٩٦٧، وأراضي القدس والمتضمنة الاستعلام عنها بالطرق الرسمية عن طريق السفارة الفلسطينية في الأردن وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة كدائرة الأراضي والمساحة ومؤسسة الإقراض الزراعي وأية جهة يتطلب مخاطبتها لهذه الغاية حيث قامت الدائرة خلال عام ٢٠١٩، بتقديم الخدمات القانونية التالية:

دائرة الشؤون الفلسطينية ٢٠١٩

نوع المعاملة	عدد المعاملات
تقديم الرأي القانوني	٢٠٣
متابعات قضايا مرفوعة	١١١
استشارات / رخص المهن	٤٧
صياغة العقود بين الدائرة أو جهة أخرى	٢
قضايا تنفيذية	٧٢
حق الانتفاع في الوحدات السكنية	٣٧٩
استملاك قطع أراضي	٢
معاملات / أراضي فلسطين	٨١

ثانيًا: محور الشراكة مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا)

سعيًا لتحقيق واحد من أهم أهدافها الإستراتيجية، وهو تقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في المملكة ضمن الموارد المتاحة، وبخاصة القاطنين منهم في مخيمات اللجوء الفلسطيني؛ تحرص الدائرة على بناء شراكات فاعلة ومستدامة مع المنظمات والهيئات الدولية العاملة في الأردن، وفي المقام الأول منها مع شريكها الاستراتيجي، ألا وهي: وكالة الغوث الدولية (الأونروا).

أبرز أنشطة الدائرة لعام ٢٠١٩، ضمن تحقيق الشراكة:

١- الشراكة مع (الأونروا):

شأنها كبقية مفاصل الدولة الأردنية، انخرطت الدائرة خلال العام المذكور بسلسلة من الأنشطة المكثفة والهادفة لتسهيل وديمومة عمل الوكالة في الأردن، مع تواصل أزماتها المالية الخطيرة وغير المسبوقة في تاريخها الممتد على مدى عقود طويلة، التي تعرضت لها منذ العام ٢٠١٨، مع قرار إدارة الرئيس الأميركي، دونالد ترامب، قطع مساهمة بلاده المالية في موازنة الوكالة، والتي تشكل جزءاً هاماً للغاية منها نحو ٣٦٠ مليون دولار.

هذا إلى جانب حملة الاستهداف والتشكيك بالدور وبالحمية والخدمات الأساسية والضرورية التي تقدمها هذه المنظمة الأممية الهامة لأكثر من ٥,٥ مليون لاجئ فلسطيني، وحملت لوائها حكومة اليمين الإسرائيلي المتطرف، بزعامة بنيامين نتنياهو، ولقيت في ذلك دعماً لافتاً من قبل إدارة الرئيس ترامب، بما فيه بالزعم بأنها "تخلد مشكلة اللجوء الفلسطيني ولا تساعد على حلها"، إلى غير ذلك من مزاعم لا تصمد أمام أي تحليل موضوعي.

وبذلك شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية وبفعالية في سلسلة من الفعاليات التي عملت على رفد وإسناد الجهود المميزة واللافتة للدبلوماسية الأردنية، التي قادها جلالة الملك عبدالله الثاني، لحشد المجتمع الدولي لتعويض الوكالة عن هذا العجز الخطير في موازنتها العامة، وضمان حصول الوكالة على أكبر نسبة من تأييد أعضاء الجمعية العامة للأمم المتحدة، لتمديد تفويضها لثلاث سنوات قادمة، ودفع وتنفيذ الحملة المغرضة أعلاه ضد الوكالة، بالتأكيد على أهمية هذه المنظمة الدولية لأمن واستقرار المنطقة وحتى العالم، وضرورة مواصلة دورها الهام، طبقاً لتفويضها الأممي رقم (٣٠٢)، حتى التوصل لحل عادل وشامل ومستدام لقضية اللاجئين الفلسطينيين، على أساس القرارات الدولية ذات الصلة.

ولهذا السبب جاءت مشاركة الدائرة الفعالة في تلك السلسلة الممتدة من الاجتماعات والمؤتمرات التي نظمتها الوكالة خلال العام، بتأكيد استمرارها على وجوب أن تُبقي الوكالة على حمايتها وخدماتها الأساسية والضرورية التي تقدمها للاجئين الفلسطينيين، في جميع مناطق عملياتها الخمس، بما فيها الأردن، وهي العملية التي عززها تبوء الأردن ولمدة عام ابتداءً من تموز ٢٠١٩، خلفاً لتركيا، منصب رئاسة اللجنة الاستشارية للوكالة، ومنها:

١. مشاركتها في مؤتمري اللجنة الاستشارية للوكالة، المنعقدتين في منطقة البحر الميت ١٧-١٨/٠٦/٢٠١٩، و ٢٥ - ٢٦/١١/٢٠١٩، بذلت خلالهما الدائرة أقصى جهودها لخروج المشاركين بتوصيات داعمة وبقوة لاستمرار الوكالة في عملها الهام للأمن

والاستقرار الإقليمي، بما فيه مواصلة دعمها ماليا وسياسيا، وحشد المجتمع الدولي لتجديد تفويض الوكالة لثلاث سنوات قادمة.

٢. مشاركتها في اجتماعات اللجان الفرعية للوكالة.

٣. استضافة الدائرة ومشاركتها الفعالة في اجتماعات الدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين وهي: الأردن، وسوريا، ولبنان، وفلسطين، ومصر)، وجامعة الدول العربية، والتي تُعقد قُبيل اجتماعات اللجنة الاستشارية للوكالة، تنفيذًا لتوصية مؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين في دورته التاسعة والستين التي عُقدت في القاهرة في كانون ثاني ٢٠٠٣. والتي أكدت ضرورة عقد مثل هذه الاجتماعات للبحث والخروج بموقف عربي موحد من قضايا وتطورات (الأونروا).



اجتماع للدول المضيفة وجامعة الدول العربية، والذي استضافته الدائرة

*تم إنشاء اللجنة الاستشارية للوكالة بموجب قرار الأمم المتحدة لإنشاء الوكالة رقم (٣٠٢)، الصادر في كانون أول ١٩٤٩، لمهمة تقديم النصح ومساعدة المفوض العام (لأونروا) في تنفيذ مهام ولاية الوكالة. وعند تأسيسها، كانت اللجنة مؤلفة من خمسة أعضاء، واليوم تضم في عضويتها خمسة وعشرين عضوا وثلاثة أعضاء مراقبين من دولة فلسطين، والاتحاد الأوروبي، وجامعة الدول العربية. تجتمع اللجنة مرتين سنويا لمناقشة القضايا التي تهتم (الأونروا)، وهي تسعى للوصول إلى توافق في الآراء وتقديم النصح والمساعدة للمفوض العام للوكالة.

**** يلتقي الأعضاء والمراقبون بصورة أكثر انتظاماً من خلال اللجنة الفرعية للوكالة، بهدف مساعدة اللجنة الاستشارية وذلك استيفاءً لمهمة تقديم النصح للمفوض العام للوكالة.**

٤. عقد سلسلة لقاءات مع مجموعة من الدول والهيئات المانحة للوكالة، تركزت على سبل حل الأزمة المالية الخانقة للوكالة، بما يساعدها على مواصلة تقديم حمايتها وخدماتها الأساسية والضرورية لملايين من منتفعيها من اللاجئين الفلسطينيين.

٥. المشاركة في اجتماعات الدورة التاسعة والعشرين لمجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين مع مسؤولي التعليم في (الأونروا)، التي عقدت خلال الفترة ٢٠ - ٢٣/١٠/٢٠١٩، في مقر جامعة الدول العربية بالقاهرة، وخصصت لمناقشة القضايا المتعلقة بالخدمات التعليمية التي تقدمها الوكالة للاجئين الفلسطينيين في مناطق عملياتها الخمس، وانعكاسات الأزمة المالية الخانقة للوكالة على ذلك، وسبل التغلب عليها.

٦. لقاء المدير العام لدائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، في أبوظبي، يوم الأحد ١٥/٠٩/٢٠١٩، بمساعد وزير الخارجية والتعاون الدولي لشؤون التنمية الدولية في دولة الإمارات العربية المتحدة، التي تشغل ومنذ تموز ٢٠٢٠، منصب نائب رئيس اللجنة الاستشارية للوكالة، سلطان محمد الشامسي، وكرس لمناقشة القضايا المتعلقة باللجنة، وأولويات عملها، وسبل العمل المشترك بين الجانبين الأردني والإماراتي لاستقطاب الدعم المالي والسياسي لها في ظل الظروف الحرجة التي تمر بها. وأشاد خرفان خلال اللقاء بالدعم السخي المتواصل الذي تقدمه دولة الإمارات العربية المتحدة (للأونروا)، بما فيه تبرعها لها بخمسين مليون دولار للعام ٢٠١٩، وكذلك سياسياً، وبخاصة مع اقتراب استحقاق تجديد تفويضها لثلاث سنوات قادمة، كإشارة على استمرار دعم المجتمع الدولي للاجئين الفلسطينيين وإيمانه بعدالة قضيتهم.

دور فاعل في إنهاء إضراب العاملين بالوكالة / الأردن

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية وبفعالية في توصل اتحادات العاملين في وكالة الغوث / منطقة عمليات الأردن لاتفاق مع إدارة الوكالة، برعاية وزير الخارجية وشؤون المغتربين، أيمن الصفدي، ١١/٤، لإنهاء الإضراب المفتوح عن العمل للعاملين في الوكالة في الأردن، والذي أعلنه اتحاد العاملين للمطالبة بعلاوات، هذا إلى جانب متابعتها تنفيذ بنود الاتفاق المذكور.



المهندس خرفان يترأس اجتماعا مع اتحاد العاملين في (الأونروا) في مبنى الدائرة

وعملت الدائرة على متابعة الأنشطة والخدمات وتسهيلها والتي تقدمها الوكالة لمنتفعيها من اللاجئين الفلسطينيين على أرض المملكة، ومنها:

- أ. تسهيل ومتابعة تخصيص قطع من الأراضي الحكومية لبناء منشآت عليها تابعة للوكالة، من مراكز طبية أو تعليمية وغيرها، والتي عادة ما تكون مجانية أو بأجور رمزية للغاية.
- ب. متابعة إعفاء وزارة التربية والتعليم الوكالة من أثمان الكتب المدرسية التي تقدمها الوزارة للوكالة.
- ج. متابعة وتسهيل أعمال الوكالة في عدة مجالات تخدم اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما فيه الإعفاء الجمركي لمستورديها، حيث أجري تسهيل (٣٢٦) معاملة.
- د. المشاركة في اللجان التي تشكلها الوكالة لانتقاء موظفيها المحليين، وتسهيل إجراءات السير بتعيينهم.

ثالثاً: محور التمويل والمنظمات الدولية

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية العمل على متابعة المنظمات الدولية العاملة في المملكة واستقطابها؛ لتمويل مشروعات خدمية وتنموية لمصلحة اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة في مخيمات اللجوء الفلسطيني.

أهم الشركاء الدوليين للدائرة:

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

دائرة الشؤون الفلسطينية ٢٠١٩

وأبرز الإنجازات مع الشركات الدولية على هذا الصعيد في العام ٢٠١٩:

أولاً: الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (JICA)



انطلق التعاون الفني بين الدائرة والوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايجا) عام ٢٠٠٦، عبر مشروع "تنمية القدرات من أجل تحسين سبل المعيشة للاجئين الفلسطينيين"، ومَرَّ بثلاثة مراحل، انتهت الثالثة منها بحلول أيلول ٢٠١٨، بهدف رفع مستوى معيشة اللاجئين الفلسطينيين من خلال تمكينهم اجتماعيا و اقتصاديا، وبخاصة قطاعات المرأة، من خلال محاوره الثلاث، وهي:

١. برنامج التشغيل المباشر.

٢. برنامج التشغيل الذاتي.

٣. برنامج تعديل السلوك "فرصتي".

وبالرغم من انتهاء اتفاقها الفني مع (جايجا) في أيلول ٢٠١٨، إلا أنَّ الدائرة استمرت في تنفيذ أنشطة المشروع المذكور من خلال "مراكز التشغيل والتدريب" التابعة للدائرة في كل من مخيمات البقعة، وحطين، وإربد وسوف، والتي تم إنشاؤها في سياق هذا التعاون المذكور بين الدائرة والوكالة.

ثانياً: الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)



المملكة الأردنية الهاشمية

Supported by



Through



تواصل خلال العام ٢٠١٩، التعاون المثمر بين دائرة الشؤون الفلسطينية والوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، والذي مضى عليه سنوات طويلة، ويركز على مجالات مختلفة، بما فيها:

١. مشروع الحكومة الإلكترونية والهادف لتسهيل عمليات الدائرة والوصول لخدماتها.
٢. رفع قدرات موظفي الدائرة، ولجان خدمات المخيمات.
٣. تفعيل وتعزيز عمل مؤسسات المجتمع المدني في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة (المبادرة التنسيقية).
٤. المشاركة في فعاليات مؤتمر عن المشاركة الاجتماعية والدعم النفسي الاجتماعي والذي عقد في مركزها الثقافي خلال الفترة (٢٠١٩/١٢/٤-٣)، في سياق برنامج "تعزيز دور اللاجئين الفلسطينيين في التأثير على مناحي حياتهم"، الذي ترعاه (GIZ).

ثالثاً: بنك الإنماء الألماني (KfW)

مشروع تحسين الشوارع الداخلية لمخيم جرش المنفذ ضمن "البرنامج الإقليمي لتحسين الأوضاع المعيشية لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين"، والممول من بنك الإنماء الألماني (KfW)، بنحو ٩٧٤ ألف مليون دينار أردني، والمنفذ بالتعاون مع (الأونروا)، وهو الآن في المراحل النهائية للتنفيذ والتسليم.

رابعاً: الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS)

وقعت دائرة الشؤون الفلسطينية على مذكرة تفاهم مع الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS)، تضمنت تمويل الوكالة إعادة تأهيل مئة وحدة سكنية لمئة أسرة محتاجة بمخيم حطين في محافظة الزرقاء، تعاني من ظروف معيشية وإيوائية صعبة، بكلفة تناهز المليون دينار، هي في مراحل مختلفة من التنفيذ الميداني.

خامساً: الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية

تميز العام ٢٠١٩، بانخراط الدائرة بعملية مكثفة لتوزيع مساعدات مختلفة لأبناء اللاجئين الفلسطينيين المقيمين بمخيمات اللجوء الفلسطيني في المملكة، مقدمة من جهات مانحة، وذلك بالتعاون مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، أبرزها:

١. تأهيل عيادة عيون بمركز التأهيل المجتمعي في مخيم الطالبية الذي يعمل تحت مظلة (الأونروا)، بالإضافة إلى تسليم أدوية ومستلزمات طبية لعدد من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن بتبرع من مؤسسة الزكاة الإندونيسية (BAZNAS).
٢. توزيع ١٤٧٠ حقيبة مدرسية وقرطاسية على عدد من الطلاب من أبناء اللاجئين الفلسطينيين في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين، بالتعاون مع شركاء للهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية.
٣. توزيع أكثر من خمسمئة طرد غذائي على اللاجئين الفلسطينيين في مخيمات اللجوء الفلسطيني، بالتعاون مع السفارة الإندونيسية في عمان.
٤. تسليم عيادة أذنيه لمركز العون الطبي الفلسطيني في مخيم الطالبية، ضمن المرحلة الأخيرة من المشروع الصحي والتعليمي بالشراكة مع مؤسسة الزكاة الإندونيسية (BAZNAS).
٥. توزيع ١٥٤٥ حقيبة مدرسية وقرطاسية بالتعاون مع السفارة الإندونيسية في عمان، لصالح عدد من الطلاب من أبناء اللاجئين الفلسطينيين في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن.
٦. تجهيز بمستلزمات تعليمية تكنولوجية غرفا صفية في ثماني مدارس في مخيمات اللجوء الفلسطيني في محافظات عمان، والبلقاء، وجرش، وإربد، مقدمة من مؤسسة الزكاة الإندونيسية (BAZNAS).
٧. افتتاح عيادة أسنان بدعم من وكالة الغذاء والدواء الإندونيسية، إلى جانب ١٥٠ طردا وُزعت على الأسر المحتاجة في مخيم الطالبية.
٨. توزيع مئة طرد غذائي ومئتي حرام مقدمة من جمعية قطر الخيرية، لصالح لاجئين فلسطينيين في مخيم جرش.

رابعاً: محور متابعة القضية الفلسطينية وإبراز الدور الأردني الداعم لها.

انبثاقاً من الأهداف الوطنية الأردنية، وتمركز القضية الفلسطينية في صلب اهتمامات الملك عبدالله الثاني المعظم، وتصدرها أولوياته السياسية كمصلحة أردنية عليا كما هي مصلحة عربية وقومية، ودعمًا لموقف الأردن الثابت والراسخ حيال القضية الفلسطينية أرضاً وشعباً ومقدسات، وإيماناً وذوداً عن الأمانة التي حملها الهاشميون جيلاً بعد جيل، والتمسك بأن فلسطين هي جوهر كل القضايا وبأن إقامة الدولة الفلسطينية المستقلة، على خطوط الرابع من حزيران عام ١٩٦٧ م، وعاصمتها القدس الشرقية هي أساس الحل العادل والشامل؛ تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بتقديم دراسات وأبحاث تتمحور حول تطورات القضية الفلسطينية، عربياً وإسلامياً ودولياً، إضافة إلى متابعة المستجدات على الساحة الفلسطينية، بما في ذلك إعداد التقارير والدراسات حول مفاوضات السلام الفلسطينية الإسرائيلية، ورصد الانتهاكات الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة، وخاصة القدس بما يشمل المقدسات الإسلامية والمسيحية فيها، وكذلك متابعة الأوضاع الإسرائيلية الداخلية ذات العلاقة، من خلال متابعة الصحف العبرية، والمواقع الإلكترونية، ومراكز الدراسات الإسرائيلية، إلى جانب المشاركة في المؤتمرات ذات الصلة بعمل الدائرة، والتي تُعقد في جامعة الدول العربية، إلى جانب المشاركة في المؤتمرات التي تعقدها اللجان الرسمية التي تُعنى بشؤون القدس.

وأهم الإنجازات التي تدرج تحت هذا المحور خلال عام ٢٠١٩:

أ- التقرير الشهري حول تطورات القضية الفلسطينية



واصلت الدائرة في العام ٢٠١٩، ما دأبت عليه طويلا على صعيد متابعة تطورات ومستجدات القضية الفلسطينية، فقامت شهريا بإصدار تقريرها الذي يتضمن المستجدات السياسية للقضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً، وبما يشمل الجهود الأردنية الداعمة والمساندة للأشقاء الفلسطينيين، حيث أصدرت الدائرة اثني عشر تقريراً على مدار العام، وأرسلت نسخ من هذه التقارير إلى دولة رئيس الوزراء، ودولة رئيس مجلس الأعيان، ومعالي وزير الدولة للشؤون الخارجية، وسعادة رئيس مجلس النواب، وعدة جهات رسمية أخرى، في الداخل والخارج، بما فيها هيئات دبلوماسية أردنية، كالسفارة الأردنية في واشنطن، الممثلة الأردنية لدى الأمم المتحدة / نيويورك، وجامعة الدول العربية. واستعرضت هذه التقارير المستجدات التطورات الشهرية المتعلقة بما يلي:

- تطورات عملية السلام الفلسطينية - الإسرائيلية، وخاصة الجهود الدبلوماسية الأردنية بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني ابن 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، وأسرى ومعتقلين، واقتحامات لتجمعات سكانية، وحواجز عسكرية مفاجئة، وإغلاقات وحصار، ومصادرة ممتلكات عامة وخاصة وتدميرها، واعتداءات المستوطنين، وأنشطة استيطانية وتهويدية، وبخاصة في القدس المحتلة، والانتهاكات ضد الأماكن المقدسة، وبخاصة ضد الحرم القدسي الشريف.

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

في العام ٢٠١٩، أصدرنا عشر تقريراً، تناولت هذه التقارير وبصورة مفصلة وعميقة، أبرز انتهاكات الاحتلال الاسرائيلي ضد القدس المحتلة، وبخاصة ضد مقدساتها، الإسلامية والمسيحية على السواء، مثل 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 بسدائنته، وحتى إغلاقه أحياناً بوجوههم، 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. ويُرسَل هذا التقرير إلى الجهات المعنية.

ج- ترجمات عن مراكز الأبحاث والصحف الإسرائيلية:

تقدم الدائرة من خلال قسم الدراسات السياسية تقاريراً مُترجمة عن اللغة العبرية والإنجليزية لقضايا ذات أهمية، تتابعها من خلال أبرز مراكز الأبحاث والمواقع الإلكترونية والصحف الإسرائيلية وأهمها، وبخاصة ما يتعلق منها بالقضية الفلسطينية، أو بعلاقات إسرائيل مع محيطها والعالم الخارجي، وفي العام ٢٠١٩ أصدرت حوالي ستين تقريراً/مترجمة، بما يشمل تحليلات، ودراسات، وأوراق تخدم المصلحة والشأن الأردني على هذا الصعيد، أبرزها:

١. ترجمة عن صحيفة (هآرتس) العبرية، تستعرض تقريراً حول قرار سلطة السكان والهجرة الإسرائيلية بشأن تقصير مدة فترة الانتظار للحصول على الجنسية لسكان القدس المحتلة، بحيث سيتم تقصير المدة من ستة أعوام إلى عام واحد فقط، والتطرق لما ينطوي عليه هذا القرار من تداعيات ومخاطر تهدد مستقبل المدينة المقدسة وهويتها.
٢. ورقة حول أبرز ردود الفعل الإسرائيلية بشأن قرار توسيع مجلس الأوقاف في القدس الذي يدير الحرم القدسي، والذي يتكون من أحد عشر عضواً إلى ثمانية عشر عضواً، بهدف صد الجهود الإسرائيلية لتغيير الوضع الراهن في الحرم الشريف.
٣. ترجمة مقال نشرته صحيفته (يديعوت أحرونوت)، (لغويرو أيلند)، اللواء الاحتياطي بالجيش الاحتلال الإسرائيلي والرئيس السابق لمجلس الأمن القومي وشعبة الاستخبارات العسكرية "أمان"، والمعروف بطروحاته التي تركز على البعد الإقليمي في حل الصراع الفلسطيني الإسرائيلي، أشار فيه إلى أنّ حل القضية الفلسطينية لا يقع على عاتق إسرائيل وحدها بل يجب أن تشارك فيه الدول العربية المجاورة، بما يشمل الأردن.

٤. دراسة إسرائيلية نشرت دورية (نظرة عليا) التي يصدرها معهد دراسات الأمن القومي، للباحثين (تومر فيدلون) و(ساسون حداد)، بعنوان "الازدهار الاقتصادي ليس وصفاً لحل النزاع الإسرائيلي الفلسطيني" مؤكدة دحض العنصر الاقتصادي كعنصر أساسي لحل القضية الفلسطينية، إذ أن هناك عناصر أساسية لا يمكن تهملها وتجاهلها.
٥. ورقة حول قرار رئيس حكومة الاحتلال الإسرائيلية بنيامين نتنياهو، تشكيل لجنة تخطيط خاصة بتطبيق السيادة الإسرائيلية على منطقة غور الأردن وشمال البحر الميت بالضفة الغربية المحتلة.
٦. ورقة صادرة عن مركز (أبحاث مركز الأمن القومي الإسرائيلي) المقرب من صانعي القرار في إسرائيل، وإلقاء الضوء على ما تسعى إلى تحقيقه الخطة الأميركية المعروفة إعلامياً (بصفقة القرن)، والتي تسعى إلى بلورة هندسة شرق أوسطية جديدة، محذرة من التداعيات لضم المستوطنات الإسرائيلية بالضفة الغربية المحتلة.
٧. استعراض لدراسة شاملة طرحها (مجموعة الأزمات الدولية)، من مقرها في واشنطن في التاسع عشر من شهر حزيران، مخططاً لإسرائيل يوضح تطوير سياسات جديدة لترسيخ ضمها الفعلي لمعظم القدس الشرقية المحتلة، حيث تشير الدراسة إلى خطة خماسية خصص لها مبلغ (٥٣٠) مليون دولار لفرض السيادة الإسرائيلية على القدس الشرقية.
٨. تقرير صدر عن (معهد سياسات الشعب اليهودي) بعنوان "وضع الشعب اليهودي، تقييم سنوي للعام ٢٠١٩"، كتبها الرئيس المشارك للمعهد، الأميركيان (دنيس روس وستيوارت آيزنشتات)، تضمن عدداً من المواضيع، أبرزها ما يشير إلى أن لا حلول لمشكلات إسرائيل الإستراتيجية في غياب حل المسألة الفلسطينية.
٩. دراسة إسرائيلية صادرة عن (معهد القدس لبحث السياسات) اسمها "وثيقة سياساتية"، تتمحور حول كيفية تحويل مدينة القدس (الشرقية والغربية) إلى مركز الحكم - بمعنى إحكام السيطرة على مدينة القدس الشرقية - وما مواصفات مثل هذا المركز ومقوماته؟ وما الذي ينقص مدينة القدس كي تكون (مركز الحكم) الإسرائيلي؟ وما الذي يجب تغييره و/أو إنجازه من أجل ذلك؟
١٠. دراسة بعنوان "نشاط أجناب في القدس الشرقية: تحدٍ لسيادة إسرائيل في قلب العاصمة" أعدها الباحث (ديفيد كورن)، أحد أقرب المستشارين لرئيس البلدية السابق (نيريركات)، وصدرت عن (معهد القدس للإستراتيجية والأمن) المختص بشؤون القدس الإستراتيجية، المعركة المتواصلة التي تشنها إسرائيل في القدس المحتلة ضد السلطة الفلسطينية وضد أية محاولة؛ سواء فلسطينية أو عربية أو دولية من شأنها عرقلة السعي الإسرائيلي لبسط السيادة الإسرائيلية الكاملة على شرق القدس.
١١. تقرير من وسائل الإعلام الإسرائيلية حول عمليات تسريب أملاك الكنيسة الأرثوذكسية في مدينة القدس إلى الشركات الاستيطانية بموجب صفقات بيع وتأجير طويل الأمد يقوم بها مسؤولون في الكنيسة، الأمر الذي يهدد بضياح المزيد من تلك الأملاك وتهويدها.

د- المؤتمرات:

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية في العام ٢٠١٩، في عدد من المؤتمرات التي عقدتها جامعة الدول العربية ذات الصلة بالقضية الفلسطينية وهي:

■ مؤتمر المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة.

يبحث هذا المؤتمر الأوضاع في الأراضي الفلسطينية المحتلة والانتهاكات الإسرائيلية التي تشمل الاعتداءات على المقدسات، والاستيطان، ومصادرة الأراضي وهدم المنازل، والأسرى والمعتقلين، وجدار الفصل العنصري والأوضاع لمدينة القدس، ويعقد المؤتمر في مقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، بمشاركة وفود من مصر، وفلسطين، والأردن، ولبنان، والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ومنظمة التعاون الإسلامي، والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، ويرفع توصياته إلى مجلس وزراء الخارجية العرب، وعقد المؤتمر الدورات التالية خلال عام ٢٠١٩:

- الدورة رقم (١٠٢)، خلال الفترة ١٤-١٨/٧/٢٠١٩.
- الدورة رقم (١٠٣)، خلال الفترة ١-٥/١٢/٢٠١٩.
- دورة استثنائية بتاريخ ٣/٩/٢٠١٩، لبحث الأزمة التي تواجهه (الأونروا).



مؤتمر المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين

■ مؤتمر الشؤون التربوية لأبناء فلسطين:

يبحث هذا المؤتمر الأوضاع التربوية في الأراضي العربية المحتلة إضافة، إلى أوضاع وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، ويعقد المؤتمر في مقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، بمشاركة وفود من فلسطين، ومصر، ولبنان، والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، واتحاد الجامعات العربية، والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، وترأس الوفد الأردني في هذه المؤتمرات مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان .

■ وعقد المؤتمر الدورات التالية خلال عام ٢٠١٩:

- دورة رقم (٨٠) من تاريخ (٤/٢٨ الى ٢/٥/٢٠١٩).
- دورة رقم (٨١) من تاريخ (١٠/٢٠ الى ٢٤/١٠/٢٠١٩).



مؤتمر الشؤون التربوية لأبناء فلسطين

■ مؤتمر لجنة البرامج التعليمية الموجهة للطلبة في الأراضي العربية المحتلة:

يبحث هذا المؤتمر العملية التعليمية في الأراضي العربية المحتلة وشكل المناهج والبرامج التعليمية التي توجه للطلبة في ظل الانتهاكات الإسرائيلية التي تستهدف العملية التعليمية.

وعقد المؤتمر الدورات التالية خلال عام ٢٠١٩:

- الدورة رقم (٩٩) التي عقدت في عمان بتاريخ ٧-١٠/٤/٢٠١٩.
- الدورة رقم (١٠٠)، عقدت في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، بتاريخ ١٣-١٧/١٠/٢٠١٩.



اللجان:

تشارك الدائرة في أعمال عدد من اللجان الوطنية التي تُعنى بشؤون مدينة القدس والمقدسات منها:

- لجنة إعمار المسجد الأقصى المبارك وقبة الصخرة المشرفة.
- الصندوق الهاشمي لإعمار المسجد الأقصى وقبة الصخرة المشرفة.

خامسا: محاور العمليات التي تقوم بها الدائرة:

١- زيارات الوفود والباحثين إلى المخيمات:

تقوم العديد من الوفود الرسمية من دول مختلفة بزيارات إلى المخيمات بهدف الاطلاع على أوضاع اللاجئين فيها أو لتفقد مشاريع تقوم بتنفيذها بالإضافة لزيارات من الباحثين والطلاب من جامعات أوروبية وأميركية ودول مختلفة حيث تقوم الدائرة بالتنسيق لهذه الزيارات من خلال إعداد الترتيبات اللازمة لها مع مكاتب الدائرة في الميدان من خلال قسم الإعلام وبلغ عدد الزيارات خلال عام ٢٠١٩، خمسًا وثمانين زيارة ومن أبرزها:

١- إحدى وثلاثون زيارة من خلال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين.

- من أبرز الزيارات لعام ٢٠١٩، زيارة وزير خارجية إسبانيا (جوسيب بوريل فونتيليس)، رافقته سفير إسبانيا لدى الأردن (بانيون دابالوس) إلى مركز صحي تابع (للأونروا) في مخيم الطالبة.



- قيام السفير الإيرلندي (لينسيت أونيل) بزيارة إلى مجلس الكنائس في مخيم الشهيد عزمي المفتي، للاطلاع على أنشطة مركز تدريب الفتيات التابع لجمعية مجلس الكنائس ورصد الاحتياجات الخاصة بالفئة المستهدفة، والاطلاع على برنامج التمكين الاقتصادي للمرأة ودور الجمعية في إكساب المرأة مهارات حياتية ودورات متواصلة من أجل البدء بمشاريع صغيرة للنساء.
- زيارة الأمين العام للأمم المتحدة السيد (أنطونيو غوتيريش)، إلى مدرسة البقعة الابتدائية المختلطة الأولى والثانية في مخيم البقعة التقى خلالها (غوتيريش) طلاب المدرسة وسيدات المجتمع المحلي في مخيم البقعة والبرلمان الطلابي؛ بهدف دعم (الأونروا) والوقوف ضد محاولات تصفيتها والتأكيد على أهمية استمرارها وتقديم خدماتها للاجئين الفلسطينيين.



- ٢- ثماني زيارات من خلال الهيئة الملكية للأفلام لتصوير أفلام تسجيلية في مخيمات متفرقة.
- ٣- زيارتان من خلال هيئة الإعلام لتصوير أفلام وثائقية.
- ٤- زيارات متفرقة لهيئات دبلوماسية وجهات خارجية متفرقة بالإضافة إلى زيارات طلبية لغايات البحث العلمي.



٢- الإعلام والعلاقات العامة:

للإعلام دور مهم في كافة الدوائر والمؤسسات، حيث يعتبر الوسيلة الهامة لإبراز عمل المؤسسات وأنشطتها ودورها الفاعل في المجتمع، ويقوم قسم الإعلام والعلاقات العامة بتغطية كافة نشاطات الدائرة في وسائل الإعلام المختلفة، وعلى رأسها وكالة الأنباء الأردنية (بترا) والتلفزيون الأردني والصحف المحلية، إضافة إلى التواصل مع وكالات الأنباء العربية المختلفة، منها وكالة أنباء الشرق الأوسط المصرية، ووكالة الأنباء الفلسطينية (وفا).

ويقوم قسم الإعلام بإعداد مواد إعلامية ونشرات تعريفية بالدائرة وكذلك تزويد الموقع الإلكتروني بأخبار ونشاطات الدائرة بشكل دوري ومتواصل.

• أبرز النشاطات الإعلامية خلال عام ٢٠١٩:

- الاحتفال الذي أقامته دائرة الشؤون الفلسطينية ولجان الخدمات والهيئات الاستشارية ومؤسسات المجتمع المدني والفعاليات الشعبية في مخيمات المملكة بعيد استقلال المملكة برعاية رئيس الوزراء عمر الرزاز خلال شهر رمضان المبارك في المركز الثقافي الملكي.



جانب من الاحتفال بعيد استقلال المملكة برعاية رئيس الوزراء عمر الرزاز



- إطلاق مشروع إعادة تأهيل المساكن في المخيم بدعم من الوكالة الإيطالية للتنمية والتعاون الدولي، بحضور النواب يحيى السعيد رئيس لجنة فلسطين النيابية، والدكتور سعود أبو محفوظ، ومحمد الظهراوي، وقصي الدميسي، والسفير الإيطالي (فابيو كاسيزي).



- استضافة دائرة الشؤون الفلسطينية يوم الأحد الموافق ٢٠١٩/٤/٧، اجتماعات لجنة البرامج التعليمية الموجهة للطلبة العرب في الأراضي العربية المحتلة، بدورتها التاسعة والتسعين بعنوان (دورة القدس). وجاءت الاجتماعات برعاية جامعة الدول العربية، ومشاركة الأردن، ومصر، وفلسطين، ووكالة الغوث الدولية (الأونروا)، والمنظمة العربية للثقافة والعلوم، والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، واتحاد الإذاعات العربية.



٣- جريدة الشروق:

استمرت الدائرة بإصدار دورية (الشروق) الشهرية، والتي صدرت لأول مرة في عام ٢٠١٤، متضمنة أهم أخبار الدائرة ونشاطاتها، إضافة لتغطية نشاطات المخيمات وأخبارها عبر التواصل مع لجان خدمات المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني لإبرازها إعلامياً من خلال توزيعها على عدد من المؤسسات والدوائر الرسمية، وعدد من المنظمات الدولية، بالإضافة إلى المخيمات الثلاثة عشر.

٤- أرشفة وثائق دائرة الشؤون الفلسطينية:

بدأ العمل خلال عام ٢٠١٩، على مشروع أرشفة وثائق وملفات دائرة الشؤون الفلسطينية بالتعاون مع دائرة المكتبة الوطنية عبر التجهيز لتوقيع اتفاقية بهذا الخصوص بين الطرفين.

٥- برنامج الحكومة الإلكترونية:

إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية بمبادرة ملكية سامية عام ٢٠٠١، في ضوء رؤى جلالته لتطوير خدمات القطاع العام، من خلال تبسيط المعاملات الحكومية وتوفيرها لكافة القطاعات بالوسائل الإلكترونية المختلفة. تاليا: أهم الإنجازات المتعلقة ببرنامج الحكومة الإلكترونية الخاصة في الدائرة.

أولاً: مشروع الحكومة الإلكترونية وربط الدائرة مع مكاتبها

وتمت هذه المرحلة من المشروع بدعم من (GIZ)، والتي هدفت إلى تزويد الدائرة بالأنظمة المحوسبة التالية من خلال اتباع الخطوات والإجراءات الإدارية والتقنية وتزويد الدائرة ومكاتبها بالمعدات والأجهزة اللازمة لتفعيلها:

١. البوابة الإلكترونية للدائرة ومكاتبها (Work Flow)، وهو عبارة عن نظام خاص بالمراسلات الداخلية والربط مع المكاتب.

٢. منصة إلكترونية توفر ثلاث خدمات إلكترونية موجهة لمتلقي الخدمة.

٣. نظام الديوان والأرشفة الإلكترونية، وهو نظام خاص بأتمتة أعمال الديوان من صادر ووارد وأرشفة الكتب الرسمية.

٤. نظام محاسبة أعمال لجان الخدمات، لإنجاز العمليات المالية من سندات صرف وقبض وغيرها والتدقيق عليها.

وتم الإعداد للمرحلة الثانية للمشروع، والتي تهدف إلى استكمال دورة الأنظمة الإلكترونية والربط بين الدائرة والميدان من خلال إجراء دراسة احتياجات الدائرة ومكاتبها في المحافظات من الأنظمة والمعدات وتطوير الأنظمة العاملة وتدريب الكادر الوظيفي عليها.

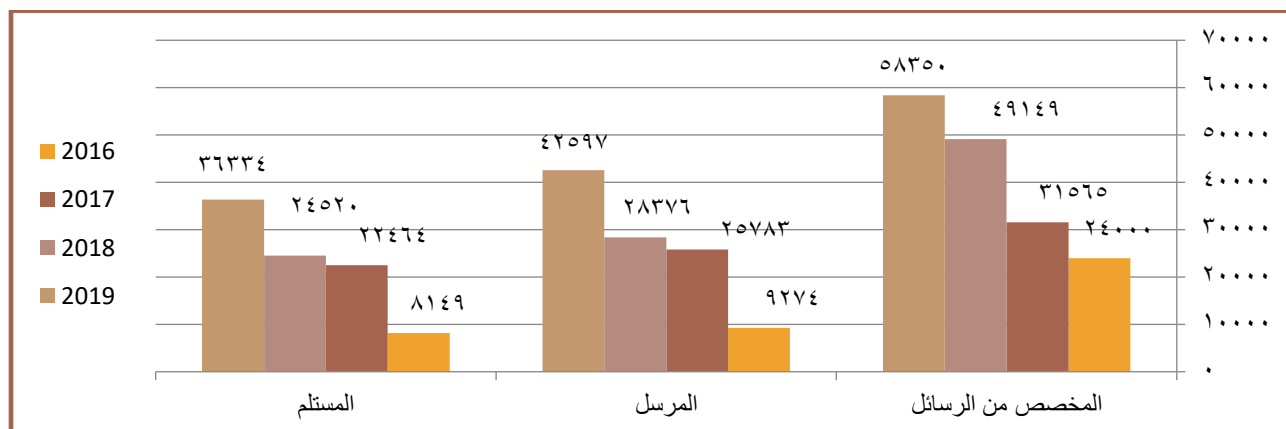
ثانياً: بوابة الرسائل القصيرة (SMS Gateway)

توفر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خدمة الرسائل القصيرة (SMS Gateway)، وهي أحد مشاريع الحكومة الإلكترونية التي تساهم في تحسين آليات العمل، وزيادة التواصل مع الموظفين ومتلقي الخدمة من خلال ابلاغهم عن العديد من الخدمات التي يمكن الاستفادة منها، وتسهيل إيصال المعلومات إليهم في أي مكان وزمان، ويبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم إرسالها خلال عام ٢٠١٩، موزعة حسب موضوع الرسالة:

دائرة الشؤون الفلسطينية ٢٠١٩

الرقم	نوع الرسالة	العدد
١	توعوية وارشادية	٢٣٥٠١
٢	ترويجية	٧٣٦٤
٣	اعلام عن حالة معاملة	٩٧٦٥
٤	اتصال داخلي	١٩٦٧
المجموع		٤٢,٥٩٧

وتحرص الدائرة على زيادة أعداد المستفيدين من هذه الرسائل، عبر تحديد الاحتياجات المتوقعة من الرسائل، وإقامة ورش تدريبية للموظفين لإشراكهم في استخدام هذه الخدمة والاستفادة من ميزاتها. ويتم إصدار تقارير دورية تفصيلية تشمل أعداد الرسائل ومواضيعها، وتقييم ما تم تلبيته من الاحتياجات، وتقييم المواضيع الجديدة التي شملتها الرسائل، ومقارنة أعداد الرسائل المرسله بالسنوات السابقة.



شكل (١): أعداد الرسائل للأعوام ٢٠١٩-٢٠١٦

ثالثاً: الموقع الإلكتروني للدائرة (www.dpa.gov.jo):

- يستعرض الموقع تعريفاً بالدائرة وخدماتها ومشاريعها، بالإضافة إلى معلومات عن اللاجئين والمكازم الملكية لأبناء المخيمات، كما يتضمن آخر النشرات والتقارير الخاصة بمتابعة الشأن الفلسطيني.
- أضيفت زاوية (صندوق الإبداع) في الموقع الإلكتروني تتضمن معلومات عن الصندوق وكيفية تقديم أفكار إبداعية.
- يتم تعديل بيانات الموقع الإلكتروني من خلال نموذج خاص يتم توزيعه على المديرية بشكل دوري لتزويدنا بالتحديثات اللازمة.
- بلغ عدد زوار الموقع الإلكتروني خلال العام ٢٠١٩، (٢١٢٤٣) زائراً.

رابعاً: الشبكة الحكومية الأمانة (SGN)

تهدف الشبكة الحكومية الأمانة إلى ربط الدوائر مع بعضها البعض، وتوفير خدمة الانترنت والبريد الحكومي؛ لتسهيل عملية التواصل وإرسال المعلومات بين الموظفين داخل وخارج الدائرة، ومشاركة الملفات باستخدام المجلد المشترك (Shared Folder)، وكذلك حماية الأجهزة ببرنامج مضاد الفيروسات وتحديث البرنامج باستمرار.

- بنك المعلومات:

يحتوي البنك أهم المعلومات المتعلقة بالدائرة، ويهدف إلى توفير المعلومات بدقة وسرعة للاستفادة منها؛ كونها مصنفة ومنظمة بطريقة يسهل الوصول إليها من قبل موظفي الدائرة فقط، حيث يتم تطوير هيكل البنك ومحتوياته بشكل مستمر وإضافة مواضيع وميزات جديدة، كما يتم أخذ نسخ احتياطية دورية.

- الجاهزية الإلكترونية:

وتُعنى بتحديث بيانات جرد الأجهزة والطابعات بشكل دوري، من خلال إصدار تقرير إحصائي لما تحتاجه الدائرة ولجان الخدمات من أجهزة ومعدات وبرامج وأنظمة تشغيلية وشبكات اتصال متوقعة، وإصدار تقرير تقييمي للجاهزية الإلكترونية للدائرة حول البنية التحتية وشبكات الاتصال فيها، ومتابعة البريد الرسمي للدائرة بشكل يومي، والتأكد من فعالية عمل جميع الأجهزة وحل مشاكل الأعطال بوقت قصير ومحدد، إضافة إلى تقديم الدعم الفني والمشاركة في تفعيل استخدام الأنظمة المستخدمة والعاملة في مختلف أقسام الدائرة:

- أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-Banking)، والتنسيبات للمساعدات النقدية والعينية، وإدارة المخزون، والشراء الإلكتروني (JONEPS)، وإدارة المعلومات المالية الحكومية (GFMIS)، ونظام تتبع المركبات (GPS).
- أنظمة إدارة الموارد البشرية الموحد (HRMIS)، ومراقبة الدوام، والملف الإلكتروني المركزي/أرشفة الموظفين، والتراسل، والأرشفة.
- أنظمة الدعم الفني الحكومي، وبوابة الرسائل القصيرة (SMS)، والبوابة الإلكترونية (Workflow).

- الإسهام في آلية توزيع المكافآت الملكية السامية:

يساهم القطاع التقني في آلية توزيع المكافآت الملكية السامية لأبناء المخيمات للدراسة في الجامعات الرسمية عن طريق إدخال القوائم على نظام القبول الموحد من التعليم العالي (المحوسب)، وإصدار تقارير عن المتقدمين.

كما يعمل على نظام التنسيبات (المحوسب) للمساعدات النقدية والعينية لوزارة التنمية الاجتماعية فيما يتعلق بالمكافآت الملكية الأخرى مثل: مكافأة عيد جلاله الملك، ومكافأة رمضان، والأضاحي، والتمور، بما يشمل: تدقيق قوائم المنسبين للمكافآت الملكية السامية من كافة مكاتب المخيمات، وإدخالها على النظام وتسجيل الملاحظات الصادرة عنه، وعقب اعتماد الأسماء المنسبة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية، تُوزَّع على المكاتب ليتم التنسيق بينهم وبين مكاتب التنمية الاجتماعية؛ لتوزيع الشيكات على المستحقين، ومن ثم يتم توفير البيانات الخاصة بهذه المكافآت لأصحاب القرار في الدائرة عند الحاجة.

السياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات

ويعني هذا الجانب بما يلي:

- ١- تعميم (سياسة الاستعمال المقبول) المعتمدة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لاطلاع موظفي الدائرة عليها والتقيد بها، مثل كلمة المرور المعقدة.
- ٢- إصدار (تعليمات أمن وحماية المعلومات) والتي تشمل أهم الإجراءات الواجب اتباعها في الدائرة لضمان تطبيق إجراءات أمن المعلومات، والبدء في تطبيقها.
- ٣- التعديل على السيرفرووضع قواعد خاصة لكلمة المرور (PWS) الخاصة بحسابات الموظفين، مع آلية تطبيق تغيير كلمة المرور للموظفين.
- ٤- متابعة الموظفين وإرشادهم لحماية أجهزتهم في عملية تغيير كلمة السر.

الموارد المالية :

انطلاقاً من الهدف الإستراتيجي الذي تتضمنه الخطة الإستراتيجية لدائرة الشؤون الفلسطينية، والمتمثل في الاستغلال الأمثل للموارد المالية والأصول الملموسة، تقوم الدائرة بتطبيق السياسات المالية والإجراءات المتعلقة بها بما يضمن المصلحة العامة وشفافية الأداء الحكومي، من خلال التزام الدائرة بالحوكمة الرشيدة، والعمل على التحول الرقمي بما يسهل العمل وتقديم الخدمات، إذ بلغت موازنة الدائرة لعام ٢٠١٩، (٧٤٤٣,٠٠٠) سبعة ملايين وأربعمئة وثلاثة وأربعين ألف دينار.

المخصصات المالية للعام ٢٠١٩

مخصصات رأسمالية (٤٨٠,٠٠٠) دينار		مخصصات جارية (٢٢٩٣,٠٠٠) دينار	
لتنفيذ القضايا المكتسبة الدرجة القطعية	القيمة بالدينار	المخصص	
	١١١٦,٠٠٠	رواتب وأجور	١
	٩٥,٠٠٠	دعم لجان المخيمات	٢
	١٠,٠٠٠	دعم الأندية الرياضية	٣
	٥,٠٠٠	أجور أراضي المخيمات	٤
	٣٥,٠٠٠	إنشاء أبنية	٥

وعلى صعيد الموارد المالية تم في العام ٢٠١٩ إنجاز ما يلي:

- الاستمرار بتعزيز الإجراءات والبرامج المالية المتبعة بالإضافة إلى التقارير ودورها خلال العام.
- استئجار مبنى جديد للدائرة ضمن مواصفات تتطلبها مصلحة العمل وبكلفة مالية تضمن ترشيد النفقات فيما يخص الإيجار وكلفة الصيانة.
- تحسين الخدمات البيئية والأمنية للدائرة من خلال التعاقد مع شركة تنظيف وشركة أمن وحماية.
- زيادة المخصصات المالية المرصودة للدائرة لعام ٢٠١٩، لدى دائرة الموازنة العامة بما يضمن الحد من هجرة الكفاءات الوظيفية في الدائرة.
- وفي إطار النهج الحكومي للتحويل الرقمي والحوكمة الإلكترونية؛ أخذت الخدمات المالية والمحوسبة تدخل في نطاق العمل بصورة أكبر وأعمق ومن هذه الخدمات المحوسبة: نظام إدارة المعلومات المالية (GFMIS)، ونظام الحكومة الإلكترونية، ونظام (SMS) الرسائل القصيرة.

الرقابة والتقييم

انطلاقاً من الهدف الوطني المتمثل بتعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً وشفافة وخاضعة للمساءلة ولتحقيق أهداف وحدة التدقيق والرقابة الداخلية في مساعدة الإدارة العليا للتأكد من أن الأهداف المحددة قد تم إنجازها وفقاً للخطط المرسومة والتشريعات النافذة والتأكد من صحة وسلامة تطبيق التشريعات المالية المعمول بها، وأهمها قانون الموازنة العامة وتعليمات الضبط الداخلي التي تحكم إجراءات عمل الدائرة، إذ تسعى الرقابة الداخلية في الدائرة إلى تحقيق ما يلي:

- أن تكون الرقابة وقائية تستكشف الخطأ قبل وقوعه ما أمكن.
- العمل بروح الفريق الواحد مع كافة أطراف العملية المالية والإدارية.
- توخي الدقة المتناهية، والحصول على البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة، ومطابقتها وإبداء الرأي الفني المتخصص والموضوعي حولها.
- تحقيق مبدأ الشفافية بالتقارير التي تصدرها الوحدة، لتعزيز الثقة بهذه التقارير خاصة فيما يتعلق بالمساعدات الخارجية وإدارتها.
- مساعدة الإدارة العليا على اتخاذ القرارات ووضع الخطط لتحقيق أهداف الدائرة، لذا فإن الوحدة تقوم بعملها من خلال:

- ١- التدقيق على أعمال الدائرة المالية والإدارية.
- ٢- التدقيق على أعمال لجان خدمات المخيمات المالية والإدارية.

■ وعلى هذا الصعيد تم في العام ٢٠١٩ إنجاز ما هو موضح أدناه :

أولاً: التدقيق على أعمال الدائرة

١. تدقيق (١٣٢٠) مستند صرف خلال العام.
٢. تدقيق مستندات قضايا عدد (١١٢).
٣. جرد المستودع مرتين خلال العام.
٤. الاشتراك في لجنة جرد أثاث الدائرة.
٥. العمل على تدوير كافة مركبات الدائرة شهرياً.
٦. الاشتراك في لجنة تعديل السيارات.
٧. تدقيق سجلات الأعمال اليومية لمركبات الدائرة.
٨. تدقيق كشوفات حركة سيارات الدائرة ومكاتها شهرياً.
٩. الاشتراك في لجنة شراء محرك سيارة
١٠. الاشتراك في عمل (أفرهول) لسيارات الدائرة.
١١. تدقيق شعبة الحركة.
١٢. تدقيق كشوفات دوام موظفي الدائرة شهرياً.
١٣. الاشتراك في لجنة اعداد الكتاب السنوي للدائرة لعام ٢٠١٨.

ثانياً: التدقيق على أعمال لجان خدمات المخيمات وعددها ١٣ لجنة :

١. الاشتراك وتدقيق مئة عملية شراء بمحاضر رسمية خلال العام (اثاث، صيانة مواد انارة، ألعاب حديقة)
٢. الاطلاع على محاضر اجتماع لجان وتدقيقها عدد (١٠٥).
٣. الاشتراك في ست لجان فنية تشمل: (الصيانة، وألعاب حديقة).
٤. الاشتراك في لجنة استلام باص الموتى – لجنة الطالبة.
٥. الاشتراك في عطاءات اللجان الفنية الخاصة بالاستثمارات في لجان الخدمات.
٦. الاشتراك في استلام عطاءات مشاريع عدد (٢٦).
٧. تدقيق دوام العاملين في لجان الخدمات وتدقيق العقود والزيادات السنوية والعمل الإضافي.
٨. الاشتراك في لجان إتلاف وبيع أثاث غير صالح في لجان الخدمات.
٩. الاشتراك في تعيين ثلاثة موظفي لجان الخدمات.
١٠. تدقيق لجان خدمات المخيمات شهرياً من حيث الإيجارات والإيرادات والمصاريف والسيارات والدوام.
١١. العمل على تطبيق برنامج المحاسبة الموحد للجان الخدمات المرتبط بوحدة الرقابة الداخلية.
١٢. تدريب محاسبي لجان الخدمات على برنامج المحاسبة الإلكتروني.

النظام المحاسبي:

انسجماً مع التوجه الحكومي فيما يتعلق بعمليات التحول الرقمي؛ ويهدف تطوير العمل المحاسبي في لجان الخدمات في المخيمات مما يسهم في إنجاز العمليات المالية والتدقيق عليها بوقت مناسب، كان القرار بشراء نظام محاسبي إلكتروني متكامل، من خلال مجموعة الأنظمة المحوسبة، والتي سيتم تمويلها من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي. واتخذت الإجراءات المناسبة لتحديد النظام المحاسبي المناسب وفق حاجة الدائرة.

ومن المتوقع وعند تطبيق هذا النظام، الاطلاع على كافة العمليات المالية والإدارية في لجان الخدمات أولاً بأول، وبما يسهم في سرعة إنجاز عملية التدقيق، واستخلاص النتائج والبيانات والقوائم المطلوبة، والتي تساعد الإدارة العليا على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

سادسا: محور الموارد البشرية

ينطلق محور الموارد البشرية من أهميته في تحقيق الأهداف الإستراتيجية التي تسعى الدائرة لتحقيقها؛ كونها المورد الأساسي في استقطاب الكفاءات الوظيفية وتقييم الأفراد العاملين فيها والمنفذين لسياستها، مستعينة بأنظمة داعمة لتنظيمها وتطويرها ومكافأتها وإدارتها، وفق احتياجات الهيكل التنظيمي للدائرة متمثلا في المديريات العاملة فيها.

بلغ عدد موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية خلال عام ٢٠١٩، (١٢١) موظفا كما هو موضح أدناه:

عدد الموظفين حملة شهادة الدكتوراه = (١)		
عدد الموظفين حملة شهادة الماجستير = (٦)		
عدد الموظفين حملة شهادة البكالوريوس = (٣٦)		
عدد الموظفين حملة شهادة الدبلوم = (٣٩)		
الموظفين حملة شهادة الثانوية فما دون = (٣٩)		
عدد الذكور الذين على رأس عملهم	٧٣	عدد الإناث اللواتي على رأس عملهن ٤٨
عدد الذكور الذين في إجازة دون راتب وعلاوات	٦	عدد الإناث اللواتي في إجازة دون راتب وعلاوات ٦
مجموع عدد الذكور	٧٩	مجموع عدد الإناث ٥٤

نظام إدارة الموارد البشرية الموحد (HRMIS)

يُعد هذا النظام أحد الأنظمة الشمولية التي عممها ديوان الخدمة المدنية على كافة المؤسسات والدوائر الحكومية؛ تلبية لاحتياجات تنمية إدارة تخطيط الموارد البشرية والارتقاء بها، حفاظاً على الكفاءات البشرية العاملة لدى أجهزة الخدمة المدنية، من خلال اتخاذ قرارات إدارية سليمة بناءً على توفر معلومات دقيقة ومحدثة أولاً بأول، محققة بذلك العدالة والموضوعية والشفافية للوصول إلى التميز في الأداء الوظيفي من خلال أنظمة متكاملة، مبتدئة بنظام وصف وتصنيف الوظائف والاختيار والتعيين، مروراً بأنظمة الرواتب وتقييم الأداء والتدريب، ويقوم قسم الموارد البشرية في الدائرة بالتعاون مع كافة المديريات والأقسام المعنية مستعينة بالدعم الفني المتمثل في مديرية تكنولوجيا المعلومات بتوفير مستلزمات تطبيق وتفعيل هذا النظام.

الخدمات الإدارية المساندة

تعمل الخدمات الإدارية المساندة بكافة أقسامها: الطباعة، والديوان، والحركة بالعمل على تنظيم وتسهيل عمل كافة مديريات الدائرة وأقسامها وكذلك تسهيل تنقل الموظفين ومتابعة أعمالهم على الوجه اللازم، مما يسهم في تسهيل الارتباط والتواصل بين الدائرة ومكاتبها في المحافظات، علاوة على قيام الديوان بطباعة الكتب الرسمية، والمساهمة في إعداد معاملات المراجعين، وتسجيل الصادر والوارد، والقيام بتوثيق وحصر وترتيب الملفات للعودة إليها إذا اقتضت الحاجة.

الرقم	الموضوع	عدد المعاملات
١.	الديوان / استقبال معاملات الوارد والصادرة ومتابعتها	
أ-	عدد المعاملات الواردة إلى الديوان	١٢٧٨٠
ب-	عدد المعاملات الصادرة عن الديوان	١٠٥٠١
٢.	قسم الطباعة	
	عدد الكتب الرسمية المطبوعة	٨٩١٢

برنامج تراسل:

أحد الأنظمة الإلكترونية المستخدمة لدى الديوان، والذي بدأ العمل به خلال عام ٢٠١٨، لتسجيل الصادر والوارد من وإلى الدائرة إلكترونياً، وإيصالها إلى البوابة الإلكترونية، إضافة إلى إرسال المعاملات واستقبالها عبر الفاكس والبريد اليدوي.

الأرشفة والملفات:

العمل على حفظ وأرشفة جميع المعاملات الصادرة والواردة، والعودة لها عند الحاجة، كما يجري العمل فيه على برنامج الأرشفة الإلكترونية.

الطباعة:

تعد عملية الطباعة عنصراً أساسياً في إنجاز مهام الدائرة من خلال طباعة الكتب الرسمية والتقارير الدورية الصادرة عن مختلف المديرات والأقسام، وتم إشراك الطباعة في ميدان تطوير أعمال الدائرة من خلال البدء باستخدام البوابة الإلكترونية لإنجاز أعمال الطباعة؛ توفيراً للوقت والجهد؛ وسعيًا لتوحيد صيغ الكتب الرسمية الصادرة كل حسب الحاجة.

الحركة:

إن إتمام أعمال أي مؤسسة يحتاج إلى تنقل المركبات والسيارات الخاصة بكل مؤسسة؛ من أجل تيسير إيصال الموظفين إلى مراكز عملهم، خاصة العاملين في الميدان في المخيمات، لا سيما إذا اقتضت الحاجة العمل خارج أوقات الدوام الرسمي وأيام العطل في حالات العمل الطارئة في المخيمات في مختلف المحافظات، وذلك بالتنسيق مع مدراء المكاتب ورؤساء اللجان.

ويشار إلى أن العمل بنظام تتبع المركبات الحكومية الإلكتروني والذي ساهم بشكل كبير في ترشيد الوقود مما يسهم في تخفيف العبء المالي على الخزينة العامة، وبذلك أسهم النظام في تقليل المخالفات، كما تعمل الحركة على المتابعة الدورية لأعمال صيانة المركبات العاملة لدى الدائرة مما يسهم في تقليل تكلفة الصيانة، بالإضافة إلى متابعة المركبات التابعة للجان العاملة في المخيمات، وإعداد التقارير الدورية شهرية وسنوية حول سير أعمال الحركة موجهة للرقابة والمعنيين بها.

التميز والتطوير المؤسسي:

يرتبط قسم التطوير المؤسسي بالهدف الإستراتيجي للدائرة وهو تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة، والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة: بشرية، ومالية، وتقنية. ويهدف إلى التطوير والارتقاء بالعمل المؤسسي من خلال دفع عجلة الإبداع والابتكار؛ سعياً إلى إضفاء طابع المؤسسية على العمل، وتحقيق أفضل مستوى من الخدمات، ومتابعة الإنجازات وأداء الموظفين في الدائرة والمكاتب التابعة لها في المحافظات.

فيما يلي إنجازات قسم التطوير المؤسسي خلال عام ٢٠١٩:

أولاً: منصة الإبداع والابتكار المؤسسي

استحدثت (منصة الإبداع والابتكار المؤسسي) على موقع الدائرة وذلك لسرعة طرح الفكرة واستقطاب التمويل، حيث ساهمت في سرعة الوصول للفئات المستهدفة واستقبال عدد من الأفكار والمبادرات الشبابية، باستخدام النماذج المعتمدة على الموقع لحين تجهيز المنصة الإلكترونية. وتضم المنصة عدداً من النماذج الإلكترونية مثل: بطاقة التطوير المؤسسي، وبطاقة الإبداع لأبناء المخيمات، وبطاقة شراكة، وبطاقة بناء القدرات، والمجلة الإلكترونية، إضافة إلى بنك الأفكار.

ثانياً: صندوق الإبداع للموظفين

حرصاً من الدائرة على تحفيز الموظفين لتقديم المقترحات والأفكار؛ تقدم سبعة موظفين لصندوق الإبداع بتسع أفكار، وعُرضت على لجنة صندوق الإبداع برئاسة عطفة المدير العام؛ وقُيِّمت حسب المعايير المتفق عليها، إذ وافقت اللجنة على تنفيذ خمس أفكار، وأُخذ ما يلزم من إجراءات للبدء بتنفيذها بحسب الإمكانيات المتوفرة.

ثالثاً: أندية الإبداع لأبناء المخيمات

بناءً على التوجيهات الملكية السامية بالاهتمام بمحور الشباب وتنميته وتطويره، افتتحت خمسة أندية إبداع في المخيمات، كملتقى للشباب وأصحاب القرارات تحت مظلة دائرة الشؤون الفلسطينية في المخيم؛ بهدف خلق بيئة آمنة لأبناء المخيمات للتبادل المعرفي والعلمي والاجتماعي، وطرح الأفكار الإبداعية وحل المشكلات. على أن تُفتتح أندية أخرى في باقي المخيمات في نهاية عام ٢٠٢٠، أما عن موقع الأندية فقد شملت جميع المحافظات واختيرت المخيمات ضمن معايير محددة.

استقبلت الأندية (٩٨٣) شابا وشابة من أبناء المخيمات ضمن الفئة العمرية (١٦ - ٤٥ عام)، تم إشراكهم في حزمة من البرامج التدريبية وبناء قدرات في مختلف المواضيع. شارك في تنفيذها عدد من المدربين المتخصصين، ومؤسسات متخصصة في بناء القدرات مثل: مؤسسة ولي العهد، ومركز نور الحسين، ومركز المنهج البريطاني، ومؤسسة خطوة، ومؤسسة المستقبل للتدريب، وزارة الزراعة، ومؤسسة نهر الأردن، ومدارس وجمعيات ومؤسسات مجتمع مدني. وجميعها ضمن المسؤولية المجتمعية.

ومن أهم المواضيع التي شارك بها الشباب هي: ورشات تعريفية عن الإبداع والابتكار، والتصنيع الرقمي والنمذجة الإلكترونية، والإبداع في حل المشكلات وفرض النزاعات، ومهارات العرض والتقديم، وتدريب مدربين-إدارة المبادرات، وأساسيات النجاح والإتيكيت في التعامل مع الآخرين، وتحقيق الأهداف وتطوير الذات والتسويق، ونادي اللغة الإنجليزية، والقيادة والريادة الإبداعية.

وتتمينا للدور والجهود المبذولة لإنجاح عمل الأندية لهذا العام وتحقيق الهدف؛ قامت الدائرة بتكريم عدد من المبادرين وأصحاب الأفكار، والمدربين، ومنسقي العمل في أندية الإبداع.

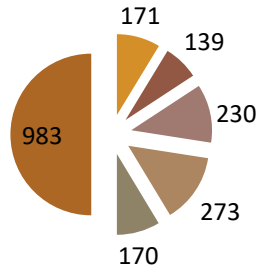




بناء قدرات أبناء المخيمات / أندية الإبداع

عدد المشاركين في البرامج وتوزيعهم على المخيمات

- عمان
- جرش
- زرقا
- بقعة
- اربد



رابعاً: أفكار أبناء المخيمات

استُقبلت عدد من أفكار أبناء المخيمات ومبادراتهم، وذلك من خلال عقد جلسات العصف الذهني، وعُرضت على اللجنة واختارت المناسب منها ضمن المعايير المتفق عليها. مثل: مخيم أخضر، وتدوير النفايات، والمخرج الصغير، وحديقة الأمل الصحية، ومؤتمر القادة الشباب الأول، والتحديات والصعوبات التي تواجه الشباب في المحافظة، ومبادرة معاً نعمل لتجذير العمل التطوعي، وصيانة الأجهزة الخلوية، ومؤتمر القادة الشباب. ومن المبادرات التي تمت الموافقة على تنفيذها مبادرة (مخيم أخضر)، والتي أُطلقت في مخيم حطين بالتعاون مع وزارة الزراعة، وهي جزء من فكرة إعادة تدوير النفايات، إضافة إلى مبادرة (تراث) في مخيم جرش، وتُعد جزءاً من فكرة (دكان المخيم)، بمشاركة عدد من مؤسسات المجتمع والمهتمين.



خامسا: الاشتراك في جائزة الابتكار الحكومي

تقدمت دائرة الشؤون الفلسطينية بفكرة (منصة نادي الإبداع والابتكار الإلكترونية) لجائزة الابتكار الحكومي، والتي أطلقها مركز الملك عبد الله الثاني للتميز هذا العام؛ بهدف تحفيز المؤسسات الحكومية لابتكار المبادرات التي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة، وتحقيق سعادة متلقي الخدمة. وقد نافست الدائرة (١٠٤) من المؤسسات وتأهلت للمرحلة النهائية.



المبادرة:
منصة نادي الإبداع والابتكار الإلكترونية

وزارة الخارجية وشؤون المغتربين / دائرة الشؤون الفلسطينية

أهداف المبادرة:

- إيجاد بيئة آمنة ومناسبة ومظلة حكومية لطرح الأفكار وتنفيذها بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني ومتلقي الخدمة.
- الوصول لأكثر عدد من المستثمرين من خلال المنصة وبناء سلسلة علاقات جديدة من الشركاء ومتلقي الخدمة بأسرع وقت وجيد ممكن وبناء منصة اجتماعية هادفة.
- الاستغلال الأمثل للموارد المالية والبشرية الموجودة في المخيم وتحقيق مبدأ الشفافية من خلال عرض الأفكار وتنفيذها.

تقوم المبادرة على تحفيز الموظفين ومتلقي الخدمة والشركاء المعنيين لتقديم أفكار من خلال "منصة إلكترونية" وإيجاد مظلة حكومية وبيئة آمنة لمواجهة التحديات في مخيمات اللاجئين وتعمل على تحسين التمويل وإجمالي الاستثمار المباشر للدخل ولتساهم بشكل مباشر في تحسين المستوى المعيشي وخلق فرص عمل للشباب في المخيم.

إن المنصة متاحة لموظفي الدائرة ومتلقي الخدمة (داخل وخارج المخيم) وجهات خارجية، يتم من خلالها إرسال الأفكار إلى قاعدة بيانات معده حسب تقنية الـ *block chain* لإدارة البيانات الخاصة بالشركاء محدثة بشكل مستمر فيتم التسويق لها بطريقة ابتكارية وتسجيلها في بنك الأفكار من خلال ترميز معين وذلك لتسريع الوصول الممول المناسب للفكرة المناسبة. ومن ثم ربطها بصاحب الفكرة كما سيتم إصدار المجلة الإلكترونية الخاصة بالأفكار ونشاطات نادي الإبداع والتي ستساهم في التسويق للدائرة واستقطاب التمويل.

مستقبلنا في تميز

سادسا: المجلة الإلكترونية

أصدرت دائرة الشؤون الفلسطينية أول مجلة إلكترونية خاصة بنشاطات أندية الإبداع، يشرف عليها قسم التطوير المؤسسي؛ بهدف إبراز نشاطات الأندية بالإضافة إلى عدد من المواضيع والمقالات التي تهم محور الشباب والابتكار.



سابعاً: الشراكة مع مؤسسة ولي العهد

وقّعت دائرة الشؤون الفلسطينية اتفاقية تعاون مع مؤسسة ولي العهد/مصنع الأفكار؛ بهدف تأهيل عدد من أبناء المخيمات وتدريبهم على التصنيع الرقمي وأدوات ومعدات الابتكار، وعُقدت على مدار ثلاثة أشهر دورة شارك فيها مئة مشارك ومشاركة نظرياً وعملياً من كافة أبناء المخيمات، وحصلوا على شهادات تؤهلهم للعمل في هذا المجال وتمكنهم من تنفيذ مشاريعهم وأفكارهم على أرض الواقع.



شراكات التميز والتطوير المؤسسي

متابعة حزمة الإصلاحات الإدارية:

أطلقت رئاسة الوزراء حزمة الإصلاحات الإدارية والتي تستهدف المؤسسات الحكومية، مثل: منصة بخدمتكم، والحوكمة، وقياس عبء العمل، ويشرف قسم التطوير المؤسسي على متابعتها بالتنسيق مع مديريات الدائرة وتطبيقها من خلال تقارير الإنجاز التي تم تُقدم لوحدة التطوير المؤسسي في رئاسة الوزراء، ضمن خطة عمل وبرنامج زمني. ومن خلال المنصة استقبلت ست استفسارات تم الرد عليها بالتنسيق مع المديريات المعنية، وتُعد الدائرة من المؤسسات التي تم صُنفت ضمن أفضل عشرة مؤسسات في التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الواردة على منصة بخدمتكم. ومن ضمنها أيضا تطوير بطاقة الخدمات بما يهدف إلى تسهيل عملية تقديم الخدمة ضمن مؤشرات قابلة للقياس.

جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز (الدورة التاسعة)

تلبية لرؤية وتطلعات قائد الوطن صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني المعظم -حفظه الله- وحرصا على تحقيق التطلعات الملكية السامية الرامية لنشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والشفافية، وإبراز الجهود المتميزة لمؤسسات القطاع العام، وعرض إنجازاتها في تطوير أنظمتها وخدماتها ومن أجل إيجاد نموذج عمل يقوم على ثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية في الأردن، بما يصب في المصلحة العامة ومصلحة متلقي الخدمة، كانت دائرة الشؤون الفلسطينية من بين الدوائروالمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في دورتها التاسعة لعام ٢٠١٨؛ بهدف تعزيز تبادل الخبرات بين مؤسسات القطاع العام، ومشاركة بعضها البعض قصص النجاح في الممارسات الناجحة؛ وصولا إلى الممارسات الدولية المثلى أو التفوق.

شكلت الدائرة لجنة التميز؛ بهدف متابعة عمل معايير الجائزة للدورة التاسعة ٢٠١٨-٢٠٢٠، وعرض الدراسات والتقارير المتعلقة بمتلقي الخدمة، والرضى الوظيفي، وتحفيز الموظفين كافة دون استثناء للعمل بالجائزة.

وسعيا لإبراز الدور الأردني الهام في دعم القضية الفلسطينية كقضية مركزية هامة في كافة أركانها، ولا سيما قضية اللاجئين الفلسطينيين في الأردن، سعت دائرة الشؤون الفلسطينية لترسيخ هذه القيم والمفاهيم وتجسيدها وإخراجها إلى حيز العمل والتنفيذ؛ لتحقيق رسالتها المنشودة في الإسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية، وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن، وفقا للموارد المتاحة، إذ كان لاشتراك الدائرة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية في الدورة الثامنة بالغ الأثر في نشر جميع هذه المفاهيم ورفع قدرات موظفي الدائرة، بحيث أصبحت لغة التميز ومفاهيمه هي لغة الحوار السائدة التي اتخذت التطبيق العملي والممي أداة لترجمتها، وأبرز شاهد على ذلك هو قيام الدائرة بوضع خطتها الإستراتيجية للأعوام (٢٠١٩-٢٠٢١).

سابعاً: محور المسؤولية المجتمعية

١- اللجنة الاجتماعية

بادرت الدائرة بإنشاء اللجنة الاجتماعية كمبادرة داخلية تضم جميع موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية المنتسبين إليها، بحيث تطبق تعليمات وأنظمة خاصة بها، تم الإعداد لها من قبل فريق عمل جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في الدائرة، سعياً نحو تعزيز ودعم العمل الاجتماعي في الدائرة، وتوفير البيئة المريحة عبر توطيد روابط الألفة والأخوة والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين من خلال مشاركتهم في المناسبات المختلفة.

- أبرز المناسبات التي شاركت بها اللجنة الاجتماعية خلال عام ٢٠١٩:

١- المناسبات الوطنية:

احتفلت اللجنة بذكرى معركة الكرامة، وكرّمت اللجنة أيضاً في هذا اليوم الأمهات العاملات وقدمت لهن هدايا رمزية تقديراً لجهودهن وتضحياتهن.

٢- المناسبات الدينية:

أقامت اللجنة الاجتماعية احتفالاً بعيدي الفطر والاضحى المباركين، بحضور المدير العام ومشاركة واسعة من الموظفين.

٣- المناسبات الاجتماعية:

قامت اللجنة الاجتماعية بمشاركة الموظفين في الدائرة مناسباتهم الاجتماعية المختلفة من تقديم واجب العزاء للمتوفين من الأقارب، والتهنئة بالزواج والمواليد الجدد، والحصول على الدرجات الأكاديمية، إضافة إلى زيارة المرضى، واحتفلت أيضاً بعدد من الزملاء الذين تمت إحالتهم على التقاعد تقديرًا من أجل خدمتهم.





هاتف +962 65666172 - فاكس +962 65668264

dpa@dpa.gov.jo

www.dpa.gov.jo

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان - ضاحية الرشيد - شارع القعقاع بن عمرو

