



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة الخارجية وشؤون المغتربين

دائرة الشؤون الفلسطينية



كتاب الانجازات السنوية للعام

٢٠٢١



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



رقم الصفحة	فهرس الإنجازات
٢	كلمة عطوفة المدير العام
٣	مقدمة ونبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية
٦	الاستراتيجية (الرؤية / الرسالة / القيم المؤسسية / الأهداف)
٧	الهيكل التنظيمي
٨	أبرز المحطات
١٠	أهم محاور عمل الدائرة (مديريات و أقسام)
١١	أولاً: مديرية التخطيط والمشاريع ومحور المبادرات الملكية السامية والمشاريع الخدمية
١٨	ثانياً: مديرية المنظمات الدولية ومحور وكالة الغوث الدولية
٣٠	ثالثاً: مديرية خدمات المخيمات محور خدمات اللاجئين
٣٧	رابعاً: مديرية الشؤون القانونية
٣٩	خامساً: مديرية الشؤون المالية
٤٣	سادساً: مديرية الإعلام والدراسات ومحور متابعة تطورات القضية الفلسطينية
٤٨	سابعاً: مديرية تكنولوجيا المعلومات
٦٣	ثامناً: وحدة الرقابة الداخلية
٦٧	تاسعاً: مديرية الشؤون الإدارية ومحور الموارد البشرية



## كلمة عطفة المدير العام



وضعت دائرة الشؤون الفلسطينية منذ تأسيسها قيماً جوهريةً تحكم عملها لضمان تقديم خدمات مؤسسية متميزة لمتلقي الخدمة؛ تحترم من خلالها كرامة الإنسان لأنهم مسؤوليتنا أمام المجتمع، لذلك طبقنا الشفافية والزّاهة في جميع برامجنا وخدماتنا المقدمة وعملنا بروح الفريق وكأنا جسداً واحداً، وبادرنا جميعاً بالبحث والتطوير والتجديد للخروج من دائرة الروتين، وبحثنا عن شركاء يلتقون معنا بالرؤيا ويساندوننا في تحقيق أهدافنا على المستوى الإستراتيجي والتنفيذي.

ومن أجل ذلك؛ كان جل اهتمامنا بوضع استراتيجية الدائرة للأعوام الثلاث القادمة تتناسب مع طموحنا، وتواجه تحدياتنا، وترتقي بالعمل المؤسسي وتساهم في رفع كفاءته، لتصبح الرؤيا أكثر وضوحاً، ورسالتنا أكثر مرونة وأدواتنا التنفيذية قريبة من الواقع والمجتمع المحلي والدولي.

كلنا أمل بأن الأعوام القادمة تحمل في طياتها المزيد من الأهداف المحققة، والكوادر المؤهلة، والموارد الوفيرة، والشراكات الطموحة، والخدمات المتميزة في ظل صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم (حفظه الله).

مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية

المهندس رفيع خرفان



## مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

### خلفية تاريخية:

في عام ١٩٤٨ وبعد اندلاع الحرب العربية الاسرائيلية 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 ٢٠٢١ هو (٢,٤) مليون لاجئ أي ما نسبته ٤٢٪ من مجموع اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى وكالة الغوث في مناطق عملياتها الخمس (الأردن، سوريا، لبنان، الضفة الغربية وقطاع غزة).



مجدداً في عام ١٩٦٧ ونتيجة احتلال إسرائيل للضفة الغربية وقطاع غزة حصلت موجة أخرى من النزوح إلى الأردن، وقدر 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 عاماً.

وخلال السنوات التي أعقبت احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة استمرت عمليات النزوح إلى الأردن بسبب سياسات وممارسات الاحتلال الإسرائيلي، 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.



## المؤسسات الأردنية الرسمية لإدارة شؤون المخيمات

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

### (١) وزارة شؤون اللاجئين:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٤٩ وذلك بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول من أجل تقديم الرعاية والاهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أُجبروا على ترك ديارهم.

### (٢) وزارة الانشاء والتعمير:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٥٠ بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول حيث آلت إليها مسؤولية الرعاية والاهتمام بشؤون اللاجئين، وقامت هذه الوزارة بعمل دؤوب لتأمين حاجات اللاجئين وتسهيل أمر معيشتهم، حيث 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 الاراضي 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 الارض المحتلة:

تم إنشاؤه عام ١٩٧١ كجهاز سكرتاريا للجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة وأُلق بمجلس الوزراء.

### (٥) وزارة شؤون الارض 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 تم إلغاء وزارة شؤون الأرض المحتلة، وأنشئت دائرة الشؤون الفلسطينية لتتولى الإشراف والرعاية على شؤون اللاجئين والنازحين في الأردن.



### مخيمات اللاجئين في الأردن

مخيمات اللاجئين الخمسة التي تم إنشاؤها بعد حرب ١٩٤٨

اسم المخيم	تاريخ الإنشاء
١ مخيم الزرقاء	عام ١٩٤٩
٢ مخيم اربد	عام ١٩٥١
٣ مخيم الحسين	عام ١٩٥٢
٤ مخيم الوحدات	عام ١٩٥٥
٥ مخيم مادبا	عام ١٩٥٦

مخيمات النازحين الثمانية التي تم إنشاؤها بعد حرب عام ١٩٦٧

اسم المخيم	تاريخ الإنشاء
١ مخيم حي الامير حسن	عام ١٩٦٧
٢ مخيم الطالبية	عام ١٩٦٨
٣ مخيم البقعة	عام ١٩٦٨
٤ مخيم سوف	عام ١٩٦٨
٥ مخيم جرش	عام ١٩٦٨
٦ مخيم الشهيد عزمي المفتي	عام ١٩٦٨
٧ مخيم حطين	عام ١٩٦٨
٨ مخيم السخنة	عام ١٩٦٩



## استراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩-٢٠٢١

### الرؤية:

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

### الرسالة:

الاسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقاً للموارد المتاحة

### القيم المؤسسية:

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

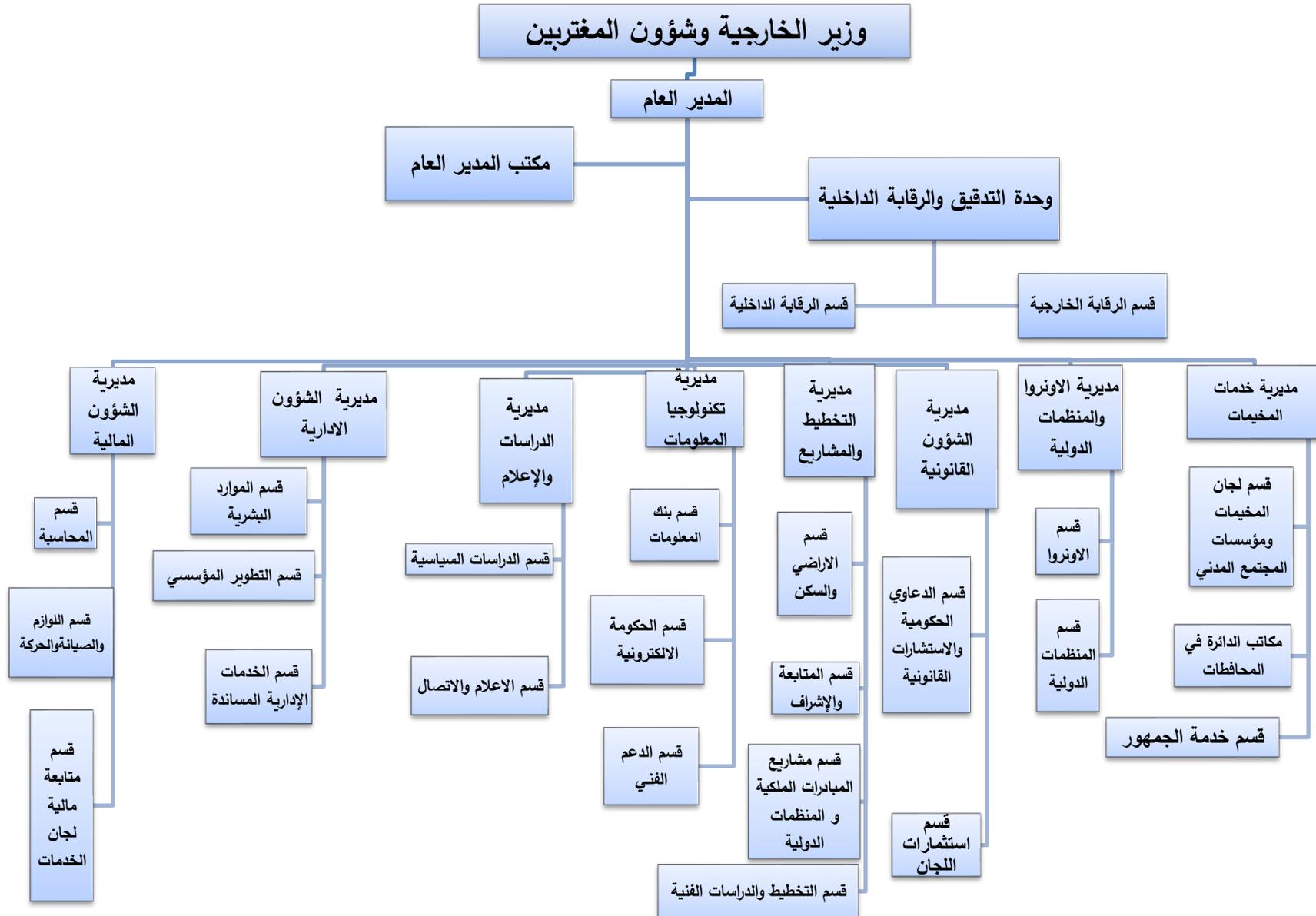
- ❖ احترام كرامة الإنسان.
- ❖ العمل بروح الفريق الواحد.
- ❖ المسؤولية المجتمعية.
- ❖ المساءلة والشفافية.
- ❖ المبادرة والإبداع.

### الأهداف الاستراتيجية:

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 الأمثل للموارد المتاحة (بشرية، مالية، تقنية)





## أبرز محطات العام ٢٠٢١

١. زيادة مخصصات لجان خدمات المخيمات بقيمة اربعمائة وخمسون ألف دينار لعام ٢٠٢٢ للمرة الثالثة على التوالي، حيث أصبحت في عام ٢٠٢٢ (١,٥) مليون دينار.
٢. زيادة مخصصات مشروع تأهيل مساكن الفقراء الى مليون دينار لعام ٢٠٢٢.
٣. زيادة مخصصات مكافأة الموظفين لعام ٢٠٢٢.
٤. تطبيق الحكومة الالكترونية في جميع معاملات الدائرة وربط الميدان بالمركز من خلال البوابة الالكترونية.
٥. نجاح الدائرة بإدارة العمل في المخيمات خلال فترة جائحة كورونا بكفاءة عالية تمثلت في المحافظة على الوضع البيئي في المخيمات بالتنسيق مع الأنورا، وتوزيع المواد الغذائية والمساعدات المالية والأدوية على سكان المخيمات، ورش وتعقيم المخيمات، والتنسيق مع فرق التقصي الوبائي لإجراء فحوصات الكورونا في المخيمات.
٦. تنفيذ عدد كبير من مشاريع لجان الخدمات ومساكن الفقراء والمبادرات الملكية والمنظمات الدولية في المخيمات.
٧. استكمال العمل مع الوكالة الألمانية GIZ حتى تم اعتماد المشاريع التالية:
  - مشروع تقييم وتطوير استراتيجية الدائرة للأعوام (٢٠٢٢-٢٠٢٤)
  - مشروع تقييم المبادرة التنسيقية لمؤسسات المجتمع المدني في المخيمات
  - مشروع اعداد دراسات بحثية واحصائية في خمس مخيمات لتزويد أصحاب القرار بمعلومات واحصاءات هامة
٨. المشاركة في مؤتمرات الجامعة العربية الثلاث بشكل افتراضي عبر تطبيقات الانترنت.
٩. تطوير النظام المحاسبي الالكتروني للجان خدمات المخيمات وتفعيله.
١٠. استكمال العمل في أندية الابداع والابتكار التي تم تأسيسها في المخيمات في العام ٢٠١٩.
١١. انشاء موقع الكتروني جديد للدائرة قابل للتطوير والتحديث، وذلك بدلاً من الموقع الالكتروني القديم الغير قابل للتطوير.
١٢. إطلاق ثلاث خدمات الكترونية ستعمل على تقديم خدمة أفضل لمتلقي الخدمة.
١٣. الانتهاء من إنشاء مكتب جديد للدائرة في مخيم اربد على قطعة ارض تم استرجاعها من وكالة الغوث (الاونورا).
١٤. لقاء جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه بلجان خدمات المخيمات والهيئات الاستشارية في قصر الحسينية بتاريخ ٢٠٢١/٨/٤ وإدارة اللقاء بنجاح.
١٥. دمج حسابات صندوق التدريب مع مشروع التحسين المستدام في المخيمات والحصول على موافقة مجلس الوزراء لمحاور عمل جديدة لاستغلال هذه المبالغ.
١٦. النجاح في اقناع الاونورا لتوفير خمسين فرصة عمل معلم في مدارس الاونورا خلال عام ٢٠٢١.
١٧. مساعدة الاونورا وتذليل الصعاب أمامها لدمج مدارس مخيم الوحدات لتصبح فترة واحدة بدل فترتين.
١٨. مساعدة الاونورا في البدء بمشروع محطة الطاقة الشمسية في معهد عمان في منطقة المقابلين، بالرغم من المعوقات العديدة التي عملت الدائرة على تذليلها.



١٩. فتح طريق جديد في مخيم الطالبية من وسط المخيم الى خارجه باتجاه الجنوب.
٢٠. فتح شارع جديد في مخيم الزرقاء، عن طريق استملاك وحدة سكنية وهدمها وازالتها.
٢١. إنشاء مشاريع استثمارية جديدة خلال عام ٢٠٢١ تعود على لجان خدمات المخيمات بدخل اضافي (مبنى اربد والطالبية والبقعة وسوف).
٢٢. توقيع اتفاقية مع HABITAT لتنفيذ وحدات صحية في حدائق مخيمي سوف والشهيد.
٢٣. المكرمة الملكية لطلاب الجامعات الرسمية من أبناء المخيمات، ويستفيد منها حاليا (٣٥٠) طالبا، بما فيهم أبناء قطاع غزة المقيمين في المخيمات. وفي عام ٢٠٢١، تقدّم لهذه المكرمة (١٠٠١٣) طالبا وطالبة،
٢٤. المساعدات العينية/ الديوان الملكي العامر فحظيت الأسر الفقيرة والمحتاجة بالعديد من المكارم الملكية السامية التي شملت كافة المخيمات في عام ٢٠٢١، ومنها:

- أ. مكرومة طرود الخير الهاشمية: يتم تنفيذها مرتين بالسنة، وتستفيد منها (١٠٣٠٥) أسرة سنويا، كانت الطرود عبارة عن مواد عينية، ثم أصبحت مساعدة نقدية بمقدار مئة دينار لكل عائلة من الأسر الفقيرة التي تقيم في المخيمات.
- ب. مكرومة الأضاحي: يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد (١٣٤٠) أسرة.
- ج. مكرومة التمور: يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد (٨١١) أسرة.



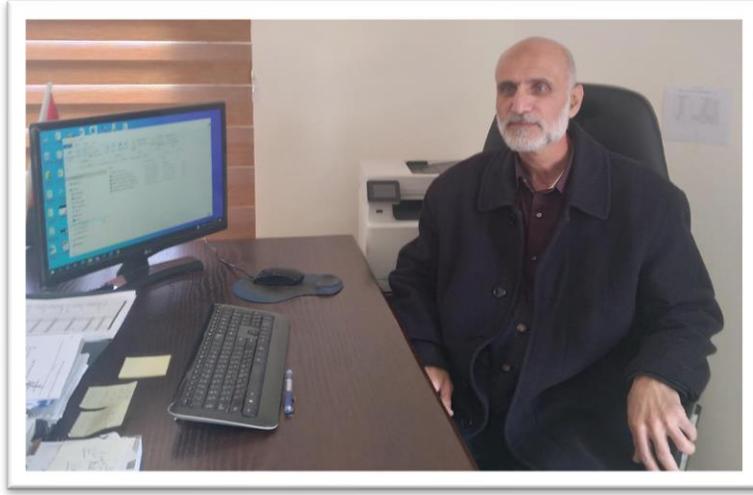


## أهم محاور عمل الدائرة

- ❖ محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية
- ❖ محور وكالة الغوث الدولية
- ❖ محور خدمات اللاجئين
- ❖ محور الشراكات والمنظمات الدولية
- ❖ محور الموارد البشرية
- ❖ محور الموارد المالية
- ❖ محور التقنية والمعرفة



## مديرية التخطيط والمشاريع



### المهندس أحمد العمري مدير المديرية

قسم المتابعة والإشراف / المهندسة حنان القيمري رئيس القسم.

قسم التخطيط والدراسات الفنية / المهندس شادي عليان رئيس القسم.

قسم الأراضي والسكن / المهندسة آلاء الخواجه رئيس القسم.

قسم المبادرات الملكية / المهندس عبد الله النجار رئيس القسم.

مهمة المديرية: إدارة المشاريع الفنية والهندسية ذات التمويل الداخلي والخارجي التي تنفذها الدائرة داخل المخيمات.



## أبرز ما أنجزته الدائرة من مبادرات ومشاريع لعام ٢٠٢١

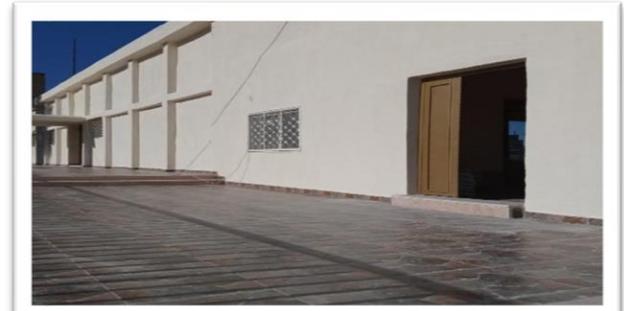
لقد أولت مكارم جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم المخيمات اهتماماً دائماً لا ينضب، أسوة بباقي مناطق المملكة الأخرى، حيث شملت هذه المبادرات والمشاريع الملكية جميع مناحي الحياة وكافة القطاعات التعليمية والصحية والبنية التحتية وتأهيل مساكن الأسر الفقيرة والأندية الشبابية والثقافية، فضلاً عن المساعدات العينية والنقدية للأسر المحتاجة في كافة المخيمات على النحو التالي:

### أولاً: مشاريع المبادرات الملكية السامية في المخيمات

سعيًا نحو ترجمة الأهداف الوطنية العليا وارتكازًا 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 سنويًا جملة من المشاريع والتي تشمل: مشاريع المبادرات الملكية الممولة من الديوان الملكي الهاشمي العامر، ومشاريع ترميم مساكن الأسر الفقيرة، ومشاريع لجان خدمات المخيمات.



مشروع صيانة الصالة الرياضية في مخيم الحسين  
/نادي شباب الحسين/



مشروع صيانة الصالة الرياضية في مخيم سوف /نادي  
الأقصى الرياضي



## مشاريع المبادرات الملكية التي قامت الدائرة بتنفيذها في العام ٢٠٢١:

رقم	اسم المشروع	سنة التنفيذ	قيمة المشروع (دينار)
١.	انشاء مبنى استثماري في مخيم الطالبية	٢٠٢٢-٢٠٢١	٣٨٩٩٨٩
٢.	تأهيل الوادي المحاذي لمخيم الشهيد عزمي المفتي (المرحلة الأولى)	٢٠٢١	١٤٠٠٠٠
٣.	انشاء طابق ثاني لمركز البرامج النسائية في مخيم سوف	٢٠٢١	٢٠٠٠٠
٤.	صيانة ملعب نادي العودة الرياضي في مخيم الزرقاء	٢٠٢١	٣٠٠٠٠
٥.	انشاء مبنى استثماري في مخيم الأمير حسن	٢٠٢٢-٢٠٢١	١٠٠٠٠٠
٦.	مشروع المركز التنموي الشامل وتأهيل الملعب الخماسي للجنة خدمات مخيم سوف	٢٠٢٠-٢٠١٩	٣٩٠٠٠٠
٧.	ترميم مساكن الاسر الفقيرة في مخيمات (البقعة، سوف، حطين، الزرقاء، الحسين، الأمير حسن) بعدد اجمالي (٥٢) وحدة سكنية	٢٠٢١-٢٠١٧	٤٨٠٠٠٠
٨.	صيانة نادي الأقصى في مخيم سوف	٢٠١٩	٣٠٠٠٠
٩.	صيانة الصالة الرياضية لنادي مخيم الحسين	٢٠١٩	٣٥٠٠٠
١٠.	انشاء مركز المجتمع المحلي للمرأة في مخيم السخنة	٢٠١٩	٧٠٠٠٠
١١.	انشاء مجمع مؤسسات المجتمع المدني في مخيم البقعة	٢٠٢٠	١٥٠٠٠٠
١٢.	تنفيذ هنجر معدني لنادي الوحدة في مخيم مادبا	٢٠٢٠	٣١٠٠٠
١٣.	تنفيذ توسعة نادي المستقبل في مخيم الحسين	٢٠٢١/٢٠٢٠	٢٣٠٠٠
١٤.	إنشاء مخازن تجارية تابعة للجنة خدمات مخيم إربد	٢٠٢١/٢٠٢٠	٣٢٠٥٠٠
١٥.	تنفيذ صالة رياضية مغلقة لنادي غزة هاشم وطابق اول لمركز التأهيل المجتمعي في مخيم جرش	٢٠٢١/٢٠٢٠	٢٠٩٠٠٠
١٦.	تنفيذ مظلات خارجية لجمعية السخنة للتربية الخاصة	٢٠٢١/٢٠٢٠	١٠٠٠٠
١٧.	انشاء حديقة عامة في مخيم حطين	٢٠٢١/٢٠٢٠	١٠٣٠٠٠
١٨.	انشاء مقبرة اسلامية في مخيم الطالبية	٢٠١٩-٢٠١٨	٢٤٠٠٠٠



## ثانياً: مشروع تأهيل مساكن الأسر الفقيرة:

أنجزت الدائرة وعلى مراحل المشروع الاثنتا عشر الأولى تأهيل (٢٢٩٣) 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<sup>٢</sup>، 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 والحادية والثانية عشرة كانت من الموازنة الخاصة للدائرة حيث ضمت المرحلة الأخيرة (٤٣) وحدة سكنية، وكانت أبرز إنجازات المشروع حتى العام ٢٠٢١ كما في الجدول التالي:



ترميم أحد المساكن في مخيم البقعة



### مشروع ترميم مساكن الأسر الفقيرة بمراحله الاثنا عشر (للأعوام ٢٠٠٥-٢٠٢١)

الإجمالي لكل مخيم	المرحلة الثانية عشرة	المراحل السابقة (١-١١)	المرحلة
٢٠٢١-٢٠٠٥	٢٠٢١	٢٠٢٠ - ٢٠٠٥	سنة التنفيذ
(١٥,٧٠) مليون دينار	(٤٠٠) ألف دينار	(١٣,٥) مليون دينار	قيمة المشروع
اجمالي عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	اسم المخيم
١٤٧	٠	١٤٧	مخيم الشهيد
٤٦٧	١٠	٤٥٧	مخيم حطين
١٠٨٧	١٧	١٠٧٠	مخيم البقعة
١٩٤	٥	١٨٩	مخيم سوف
١١١	٦	١٠٥	مخيم إربد
١٣٤	٤	١٣٠	مخيم الزرقاء
١	١	٠	مخيم السخنة
١٠٦	٠	١٠٦	مخيم الطالبية
٣١	٠	٣١	مخيم الحسين
١٦	٠	١٦	مخيم الوحدات
٢٢٩٣	٤٣	٢٢٥٠	الإجمالي لكل مرحلة

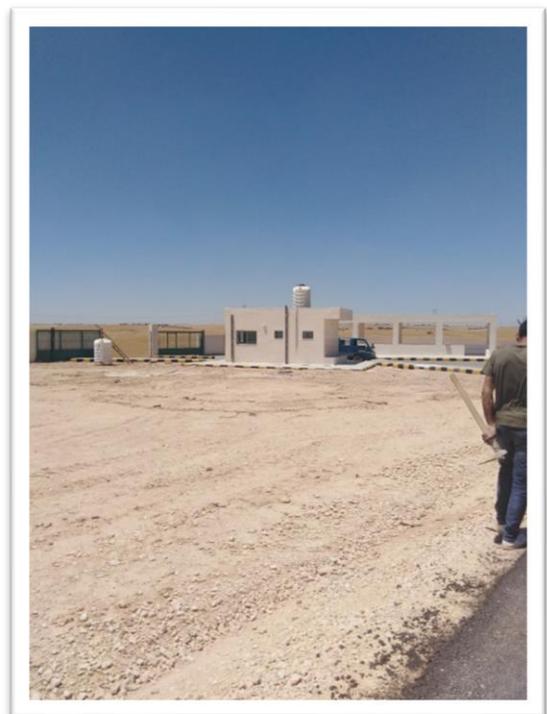
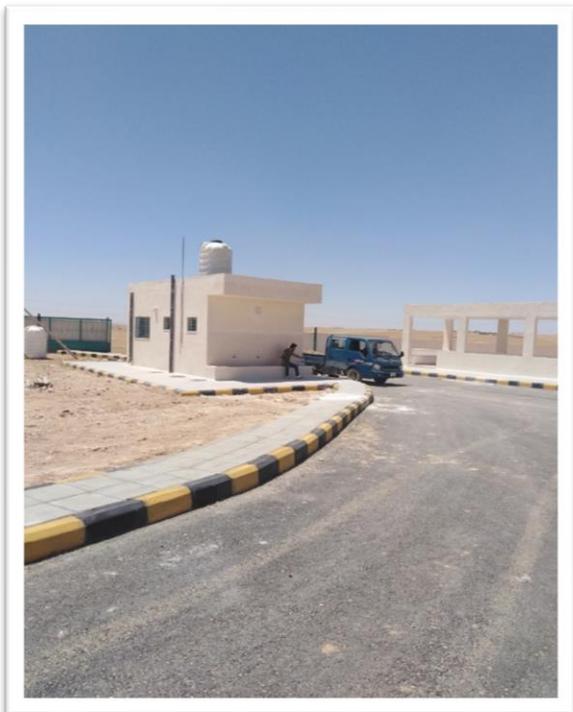


### ثالثاً: مشاريع البنية التحتية والاستثمارية والتمويلية من موازنة لجان خدمات المخيمات:

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 ٢٠٢١، ومتابعتها والإشراف على تنفيذها على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

مشاريع لجان الخدمات في المخيمات والمنفذة خلال العام ٢٠٢١		
الرقم	اسم المشروع	القيمة (دينار)
١.	تركيب نظام طاقة شمسية في مخيم السخنة	٩٠٠٠
٢.	اعمال خلطات اسفلتية في مخيم حطين	٢٥٠٠٠
٣.	اعمال خلطات اسفلتية في مخيم سوف	٢١٠٠٠
٤.	انشاء سكن حارس وغرفتين صفييتين في مخيم الطالبية	٢١٠٠٠
٥.	اعمال انشاء مبنى مدير المخيم في مخيم الطالبية	٦٩٠٠٠
٦.	اعمال مدات خرسانية في مخيم الزرقاء	١٩٠٠٠
٧.	اعمال انشاء مدافن في مخيم البقعة	٢٥٠٠٠
٨.	اعمال خلطات اسفلتية في مخيم البقعة	٤١٠٠٠
٩.	اعمال انشاء مخازن تجارية في مخيم البقعة	١٠١٠٠٠
	المجموع الإجمالي للمشاريع المنفذة	٣٣١٠٠٠

٢٠٢١





## مديرية الأونروا والمنظمات الدولية



السيد موفق عبد الرحمن مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية:

قسم المنظمات الدولية/ السيدة هبة المعاني رئيس القسم

قسم الأونروا/ السيدة أروى الضمور رئيس قسم

مهمة المديرية: تسهيل مهام الأونروا في المملكة واستقطاب مشاريع تنموية وخدمية من الجهات الدولية المانحة لمنفعة اللاجئين الفلسطينيين في المملكة وبخاصة القاطنين منهم في المخيمات.



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 دائرة الشؤون الفلسطينية على بناء شراكات فاعلة ومستدامة مع المنظمات والهيئات الدولية العاملة في الأردن، وفي مقدمتها مع شريكها الاستراتيجي: وكالة الغوث الدولية (الأونروا).

### أولاً: الأونروا

تولي القيادة الهاشمية اهتماماً كبيراً بدعم واسناد الأونروا، بما يُمكنها من تنفيذ تفويضها الأمني الخاص بحماية وبتوفير الخدمات الأساسية والضرورية للملايين من اللاجئين الفلسطينيين في مناطق عملياتها الخمس، وبخاصة مع تواصل أزمته المالية الخطيرة وغير المسبوقة، التي تعرضت لها منذ العام ٢٠١٨، مع قرار إدارة الرئيس الأميركي السابق، دونالد ترامب، قطع مساهمة بلاده المالية الهامة عن موازنة الوكالة (نحو ثلث هذه الموازنة)، حتى التوصل لحل عادل ودائم لقضيتهم، استناداً لقرارات الشرعية الدولية ذات الصلة، وفي مقدمتها القرار ١٩٤.

في هذا السياق، واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢١، القيام بسلسلة مكثفة من الأنشطة الهادفة لتسهيل وديمومة عمل الوكالة، بما فيه:

#### أ. رئاسة اللجنة الاستشارية للأونروا\*

شاركت المملكة الأردنية الهاشمية، ممثلة بدائرة الشؤون الفلسطينية، باجتماعات اللجنة الاستشارية للأونروا والتي عقدت في نهاية شهر حزيران وبداية شهر آب، وأيضاً خلال شهر تشرين الثاني ٢٠٢١.

\* تجتمع هذه اللجنة مرتين في العام، بهدف مناقشة القضايا ذات الأهمية للأونروا والسعي للوصول إلى توافق في الآراء وتقديم النصح لمفوضها العام. ويلتقي أعضاء اللجنة والمراقبون بشكل منتظم أكثر من خلال لجنة فرعية، بهدف مساعدة اللجنة الاستشارية في تقديم نصحتها للمفوض العام.



وخلال المشاركة في هذه الاجتماعات ألقى عطوفة المدير العام لدائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، كلمة الافتتاح بالنيابة عن معالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين، أيمن الصفدي، أكد فيها على دعم المملكة الهاشمية بقيادة جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم للوكالة.



المهندس خرفان يفتتح احد اجتماعات اللجنة الاستشارية للوكالة

مما يستحق التنويه إليه هنا أن الاردن والسويد ترأسا مؤتمرا وزاريا دوليا لدعم الوكالة تحت عنوان "استدامة الحقوق والتنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين" اجتمعت خلاله عشرات الدول للتعهد بتقديم دعم سياسي ومالي وشارك فيه المسؤولون وجاهيا وافترضيا على حد سواء. ونتج عن المؤتمر تعهدات مالية لسد عجز الوكالة وقدرت بنحو ٣٨ مليون دولار أمريكي، بالإضافة إلى تعهدات مالية متعددة السنوات ما بين عامين إلى خمسة أعوام بقيمة ٦١٤ مليون دولار.

#### ب. الاجتماعات التنسيقية للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين:

في السياق ذاته، واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية استضافتها وترتيبها للاجتماعات التنسيقية للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين (الاردن، سوريا، لبنان، مصر، وفلسطين) وجامعة الدول العربية، والتي تنعقد تنفيذاً لتوصية مؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين في دورته الـ ٦٩، كانون ثاني ٢٠٠٣ للبحث والخروج بموقف عربي موحد من قضايا وتطورات الأونروا.



المهندس خرفان يرأس اجتماعا تنسيقيا للدول المضيفة وجامعة الدول العربية.

#### ت. فرق العمل الخاصة بالوكالة:

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

- فريق عمل تقييم استراتيجية الأونروا متوسطة المدى للأعوام ٢٠١٦-٢٠٢٢.
- فريق عمل تحديث نظام تسجيل اللاجئين.

#### ث. المشاركة باجتماعات اللجنة الفرعية للوكالة:

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية ممثلة للمملكة الأردنية الهاشمية باجتماعات اللجنة الفرعية للوكالة، حيث عقدت اللجنة ثماني اجتماعات على مدار العام، نوقشت فيها قضايا تخص عمل الوكالة، الى جانب التوافق على توصيات اللجنة الفرعية ورسالة رئيس اللجنة الاستشارية.

#### ج. دعم وتسهيل أنشطة الاونروا / الاردن:

كما وواصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢١ متابعة وتسهيل الأنشطة والخدمات التي تقدمها الوكالة لمنتفعيها من اللاجئين الفلسطينيين على أرض المملكة، بما فيه:

١. تسهيل ومتابعة تخصيص قطع من الأراضي الحكومية لبناء منشآت علمية تابعة للوكالة، من مراكز طبية أو تعليمية وغيرها، والتي عادة ما تكون مجانية أو بأجور رمزية للغاية.



٢. متابعة إعفاء وزارة التربية والتعليم الوكالة من أثمان الكتب المدرسية التي دأبت الحكومة الأردنية على تقديمها للوكالة منذ عدة سنوات.
٣. متابعة وتسهيل أعمال الوكالة في عدة مجالات تخدم اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما فيه الإعفاء الجمركي والضريبي لمستودعاتها.
٤. المشاركة في اللجان التي تشكلها الوكالة لانتقاء موظفيها المحليين، وتسهيل إجراءات السير بتعيينهم.



عطوفة المدير العام يشارك في افتتاح مركز صحي العقبة بتمويل سعودي

المشاركة في الاحتفال الذي نظّمته الوكالة / منطقة عمليات الأردن لافتتاح مركز صحي العقبة بتمويل سعودي يصل الى مليون دولار، وتم تزويد المبنى بخاصيات تسهل وصول الأشخاص من ذوي الإعاقة، فيما قدّمت الحكومة الأرض المخصصة لبناء المركز الصحي، عبر سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. وشارك في الافتتاح السفير السعودي في الأردن، نايف بن بندر السديري، ومديرة شؤون أونروا في الأردن مارتا لورينزو.



كما شارك المهندس في افتتاح مدرسة ذكور مخيم عمان الجديد الإعدادية الثانية بتمويل سعودي



### المشاركة في اجتماعات مجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين

شارك دائرة الشؤون الفلسطينية ممثلة للملكة الهاشمية بوفد برئاسة المدير العام، المهندس رفيع خرفان، في الاجتماع المشترك الحادي والثلاثين بين مجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين ومسؤولي التعليم في وكالة الغوث الدولية، وكذلك في اجتماعات الدورة الـ ٨٥ لمجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين، المنعقدين في مقر الامانة العامة لجامعة الدول العربية بالقاهرة.



### ثانياً: المنظمات الدولية

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢١ انخراطها في جملة من الانشطة الهادفة لتعزيز الشراكات مع الدول والهيئات المانحة، بهدف استقطاب المزيد من التمويل والرعاية لمشروعات تنموية وخدمية، بما يُحسن الظروف المعيشية والصحية والاجتماعية والاقتصادية للاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة القاطنين منهم في المخيمات، والتي تأثرت سلباً، سواء بفعل تناقص الخدمات التي تقدمها لهم الاونروا، بما فيه بفعل ازمته المالية الخطيرة وغير المسبوقة التي تعيشها منذ العام ٢٠١٨، أو بسبب من أزمة جائحة كوفيد . ١٩، سيما وأن نسبة كبيرة من اللاجئين الفلسطينيين هم عمال مياومة أو يعتاشون من أعمال غير منتظمة، وبالتالي تضاعف احتمالات تأثرهم سلباً بالعواقب الاقتصادية التي تركتها هذه الجائحة



### ثالثا : محور استقطاب التمويل الدولي

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية العمل على متابعة تواصلها بعدد من المنظمات الدولية العاملة في المملكة واستقطابها لتمويل مشروعات خدمية وتنموية لمصلحة اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة في مخيمات اللجوء الفلسطيني، بما فيه:

#### الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)

Supported by



Through



جرى خلال العام ٢٠٢١ الانتهاء من تنفيذ المرحلة الأولى من البرنامج الإقليمي "تحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين على ظروفهم المعيشية PART١. حيث اشتمل على المشاريع التالية:

- مشروع تطوير استراتيجية الدائرة للأعوام ٢٠٢٥-٢٠٢٢. إذ قامت الدائرة بالتعاون مع شركة Keys of Quality للاستشارات من الانتهاء من اعداد استراتيجيتها للأعوام ٢٠٢٢-٢٠٢٥. واشتمل المشروع على عقد دورات في التخطيط الاستراتيجي لعدد من موظفي الدائرة ومكاتبها في الميدان بهدف رفع قدراتهم في اعداد الخطط التشغيلية والاستراتيجية، وضمان نشر الفكر الاستراتيجي بينهم تنفيذًا لتوجهات عطوفة المدير العام للدائرة، المهندس رفيق خرفان.





- مشروع "رحلة القيادة"، والذي اشتمل على عقد ٣ وحدات للتبادل بين موظفي الدائرة وبين الشباب من أبناء المخيمات بهدف التشبيك وتبادل المعلومات والخبرات بين الشباب أنفسهم ومع موظفي الدائرة. إلى جانب عقد عدة ورشات لرفع قدراتهم وإعدادهم كقادة للتغيير.



- مشروع دراسة بحثية ميدانية ذات علاقة بالشباب في ٥ من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما يوفر لصناع القرار، بما فيه دائرة الشؤون الفلسطينية، بيانات هامة تفيد في تحديد احتياجاتهم وتطلعاتهم، وسبل تلبيتها. وتضمن المشروع، الذي نفذ بالتعاون مع مؤسسة طعي للتنمية البشرية، تشغيل عدد من أبناء المخيمات كجامعي بيانات، بالإضافة إلى تنمية قرات موظفي الدائرة في مجال التحليل الاحصائي وعرض البيانات.





- تشكيل لجنة فنية، تتكون من ممثلين لإدارات ومؤسسات حكومية في ٣ دول مضيضة للاجئين الفلسطينيين، تبحث وبصورة دورية المشاكل والقضايا اليومية المعاشة للاجئين الفلسطينيين في هذه الدول، وبخاصة في الخدمات التي تقدمها الاونروا (دائرة الشؤون الفلسطينية / الاردن، لجنة الحوار اللبناني . الفلسطيني / لبنان، ودائرة شؤون اللاجئين / فلسطين).
- مشروع لتقييم المبادرة التنسيقية لمؤسسات المجتمع المدني في المخيمات، التي كانت دشنتها الدائرة بالتعاون GIZ
- رفع قدرات موظفي الدائرة مجال إدارة وتيسير الاجتماعات الافتراضية.

كما سيتم توقيع المرحلة الثانية من البرنامج PART II بداية العام ٢٠٢٢، والذي سيركز على تحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين وبخاصة الشباب والنساء، الى جانب الدعم المؤسسي للدائرة.

### بنك الإنماء الألماني (KFW):

تم خلال العام ٢٠٢١ الانتهاء من اعداد مذكرة "مشروع تأهيل الطرق في مخيم جرش / المرحلة الثانية" بما فيها تعبيد الطرق وتأهيل الأدرج، والممول من بنك الإنماء الألماني (KFW). ومن المقرر البدء بتنفيذ المشروع بداية العام ٢٠٢٢.

### الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS)

تم الانتهاء من إعادة تأهيل ١٠٠ وحدة سكنية لـ ١٠٠ أسرة محتاجة بمخيم حطين، تعاني من ظروف معيشية وإيوائية صعبة، بكلفة تناهز المليون دينار. بتمويل من الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS).





وحضر حفل الانتهاء من المشروع نائبة وزير الخارجية والتعاون الدولي الإيطالي، السيدة مارينا سيريني، عبرت خلاله عن سعادتها بهذا المشروع، كتعبير ميداني ملموس لالتزام وجهود إيطاليا في الأردن، مؤكدة سعي إيطاليا للمحافظة على وضع شراكتها مع الأردن وباهتمام كبير.



## الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (JICA)

نفذت الدائرة بتمويل من الوكالة اليابانية مشروع "تحديد الاحتياجات للنساء والفتيات الفلسطينيات في ظل جائحة COVID-19"، وذلك بهدف دراسة وجمع المعلومات حول الوضع الاجتماعي والاقتصادي للنساء والفتيات من اللاجئين الفلسطينيين في ضوء تأثير أزمة COVID-19. واشتمل المشروع على عدد من الأنشطة، وهي كما يلي:

- أ. مسح ميداني لخمسة مخيمات غطت عدة محاور كتكوين الأسر، مستوى التعليم، والوضع الاقتصادي والتأثير الاجتماعي والنفسي لـ COVID-19 على الأسرة أثناء وبعد الإغلاق بما في ذلك العنف الجندري، الى جانب التأثير الاقتصادي لـ COVID-19 على الأسرة بشكل عام وعلى وجه التحديد على الشركات الصغيرة والمتوسطة والأعمال التجارية من المنزل، ومدى اتقان المهارات الأساسية في إدارة الأعمال، والفرص والتحديات التي تواجه اللاجئين الفلسطينيات وأسرهن لتأسيس الأعمال الإلكترونية.
- ب. جلسات بناء القدرات من أجل التخفيف من آثار COVID 19 وتطوير المهارات الأساسية لتنفيذ الأعمال/ التجارة الإلكترونية (E-business)،
- ج. تنفيذ نموذج لدعم الأعمال الإلكترونية من خلال تقديم دعم فني وتقني بهدف تعزيز واستدامة الأعمال التي تقودها اللاجئين الفلسطينيات وأسرهن.

## برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (UN-Habitat)

تم الانتهاء من اعداد مذكرة تفاهم مشروع "تعزيز سلامة ومرونة اللاجئين الفلسطينيين من خلال تحسين إمكانية الوصول إلى مرافق المياه والمرافق الصحية في المساحات العامة"، والمنوي تنفيذه بتمويل من برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (UN-Habitat). اذ سيتضمن المشروع إعادة تأهيل الوحدات الصحية في حديقة كل من مخيم الشهيد عزمي



المفتي ومخيم سوف، إلى جانب عقد جلسات توعوية مع اللاجئين حول اهمية المساحات العامة الشاملة والامنة والتي يمكن الوصول اليها وخاصة للنساء وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ودورها في تعزيز الصحة الجسدية والنفسية للمجتمعات والتماسك الاجتماعي. ومن خلال هذا المشروع عقدت دورة تدريبية لموظفي دائرة الشؤون الفلسطينية تحت عنوان "استدامة المساحات العامة، ركزت على تعريف المشاركين بعدة قضايا ذات صلة بما فيه مفهوم المساحات العامة ومكانتها على الأجندة العالمية، فوائد الاستثمار في المساحات العامة، كيفية ادارة وتحسين واستدامة المساحات العامة، أدوات واهمية التقييم المكاني للمساحات العامة، والتقييم المكاني للمساحات العامة لحديقتي مخيمي سوف والشهيد عزمي المفتي الذي قام البرنامج بتنفيذه.



### مساعدات عينية من جهات مانحة

خلال ٢٠٢١ واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية انخراطها بعملية مكثفة لتسهيل توزيع مساعدات عينية ونقدية، لأبناء اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في مخيمات اللجوء الفلسطيني في المملكة، مقدمة من الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، ومن جهات مانحة أخرى، بالتعاون والتنسيق مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، أبرزها:

#### أ. الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية

- توزيع ١٠١٥ طرد غذائي على اللاجئين الفلسطينيين في كل من مخيم الزرقاء، جرش، سوف، حطين، السخنة، الشهيد عزمي المفتي، اربد، الأمير حسن، الحسين و الطالبية .
- توزيع مواد اغاثية لصالح ٦٠ عائلة من اللاجئين الفلسطينيين في مخيم جرش، حيث اشتملت على ( طرد غذائي ، طرد صحي ، كوبون ملابس ، كوبون محروقات، وحرقات)
- \*توزيع (٤٠) أضحية لصالح ١٦٠ عائلة من اللاجئين الفلسطينيين مخيم البقعة.
- \*توزيع ٢٠٥٠ طرد غذائي ضمن " صندوق همة وطن" في كل من مخيم الحسين، الأمير حسن، الطالبية، جرش ، سوف ، الشهيد عزمي المفتي، اربد ، حطين و السخنة .



### ب. مركز الملك سلمان للإغاثة والاعمال الإنسانية – فرع الأردن

- توزيع حقائب شتوية وبطانيات عدد ٣٤٨٤ وذلك ضمن حملة المساعدات المقدمة للاجئين خلال فصل الشتاء في كل من جرش، سوف، الوحدات، البقعة، اربد، الشهيد عزمي المفتي، الحسين وحطين.
- توزيع سلال غذائية بواقع ٧٥٩٣ سلة في كافة مخيمات اللجوء الفلسطيني في المملكة.
- توزيع ٧٣٤٠ حقيبة شتوية في كافة مخيمات اللجوء الفلسطيني.
- توزيع ١٤٦٨٠ بطانية في كافة مخيمات اللجوء الفلسطيني.
- توزيع مساعدات عينية لصالح ٩٠٠ عائلة من اللاجئين الفلسطينيين في كل من مخيم الوحدات، الأمير حسن والحسين.
- توزيع كسوة الشتاء بواقع (٧٠٠) حقيبة إيوائية و(١٤٠٠) بطانية في كل من مخيمي الوحدات والحسين.

### ت. جمعية يد العون

- توزيع ٤٦٧ مساعدة عينية على اللاجئين الفلسطينيين في كل من مخيم البقعة، اربد وجرش.

### ث. قطر الخيرية

- توزيع طرود غذائية لصالح ٧٠١ عائلة من اللاجئين الفلسطينيين في مخيمي جرش و الطالبية .
- توزيع مساعدات عينية لصالح ٢٦٠ عائلة من اللاجئين الفلسطينيين في مخيمي مادبا و الحسين .

### ج. جمعية النجاة الخيرية / الكويت

- توزيع مساعدات غذائية وإغاثية لصالح ١٧٠ عائلة من اللاجئين الفلسطينيين في مخيم البقعة .



## مديرية خدمات المخيمات



### السيد أسامة علقم مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم لجان خدمات المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني / السيدة شذى باطا رئيس القسم.

مكاتب الدائرة / السيد عمران خليل، السيد محمد شديفات، المهندس جهاد العايدي ، المهندس عمر أبوشنتية ، السيد فراس عرعر مدراء المكاتب.

قسم استثمارات اللجان.

مهمة المديرية: الإشراف على شؤون اللاجئين وإدارة شؤون المخيمات في محافظات المملكة بالتنسيق مع الدوائر المعنية





### تقوم مكاتب الدائرة داخل هذه المحافظات بتقديم الخدمة لأهالي المخيمات من خلال:

- 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 المقدمة من قبل وكالة الغوث الدولية (الخدمات الصحية، التعليمية 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 علما بأن هذا الأمر قد تعطل في ظل جائحة كورونا.
- استقبال ومرافقة الوفود الزائرة للمخيمات.
- تنمية روح المبادرة والابداع لدى شباب المخيمات من خلال أندية الابداع المدارة بشكل مباشر من قبل مكاتب الدائرة ولجان خدمات المخيمات.
- القيام بالزيارات الميدانية الدورية لمنشآت وكالة الغوث الدولية ومؤسسات المجتمع المحلي في المخيمات للاطلاع على مستوى الخدمات المقدمة لأهالي المخيمات.
- مراجعة الجهات ذات العلاقة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لأهالي المخيمات.
- المشاركة كأعضاء في لجان الطوارئ والأزمات والتي تم استحداثها في ظل جائحة كورونا.





بالإضافة إلى الدور الذي تقوم به لجان الخدمات في المخيمات والمتمثل ب:

- متابعة أوضاع المخيم وتحديد احتياجاته من الخدمات العامة وتقديم مقترحات المشاريع اللازمة بشأنها إلى الدائرة.
- المشاركة في الاعداد للاحتفالات الرسمية وبالتنسيق المسبق مع الدائرة علما بأن هذا الأمر قد تعطل في ظل جائحة كورونا.
- دعم مؤسسات المجتمع المحلي في المخيم وبالتنسيق المسبق مع الدائرة.
- استقبال الوفود الزائرة للمخيم.
- المشاركة في تشكيل لجان الطوارئ داخل المخيم.
- متابعة الاستثمارات الخاصة داخل المخيم.

#### خدمات إدارة الدعم الذاتي للجان خدمات المخيمات

استنادا الى التعليمات الخاصة بتشكيل وعمل لجان خدمات مخيمات اللاجئين والنازحين في المملكة الأردنية الهاشمية وحرصا على تمكين اللجان من القيام بمهامها فان قسم استثمارات اللجان بدائرة الشؤون الفلسطينية يقوم بمتابعة الاستثمارات الموجودة في المخيمات والتي تشمل ابرام عقود الايجار ومتابعة الحالية منها واستحداث استثمارات جديدة من خلال طرح عطاءات من قبل الدائرة لتكون ذات مردود مادي مجزي لصالح اللجان المعنية، كما وتهتم لجان الخدمات من خلال كوادرها بالتحصيلات الشهرية وتطبيق القرارات الصادرة من قبل اللجنة المركزية المشكلة لمتابعة توصيات اللجان بهذا الخصوص.





يقوم قسم استثمارات اللجان بإعداد تقارير دورية بناء على الكشوفات الشهرية التي يتم تزويدها من قبل اللجان بهدف الوقوف على الإنجازات والعمل على استدامتها والاطلاع على المشاكل لوضع الحلول المناسبة لها مع مراعاة الأوضاع الاقتصادية السيئة التي أضرت بالمستأجرين بسبب جائحة كورونا.

حيث أنه وتنفيذاً لأوامر الدفاع تم إغلاق بعض القطاعات بشكل جزئي مما أثر على حركة السوق التجاري، وأدى تعطيل تنفيذ قرارات المحاكم بحق المتخلفين عن الدفع بعد صدور قرارات بحقهم سواء بالإخلاء أو غيرها نظراً للأوضاع الاقتصادية مما أثر سلباً على تحصيل الإجراءات بشكل كامل.





ويوضح الجدول التالي حجم الدعم الذاتي في المخيمات خلال عام ٢٠٢١ (بالدينار الأردني)

اللجنة	الأمير حسن	الطالبة	الحسين	الوحدات	مأدبا	حطين	الزرقاء	السخنة	البقعة	اريد	الشهيد عزمي المفتي	جرش	سوف	المجموع
حجم الدعم الذاتي	٢١٣٧٣	٢١٦٨٤	٣٨٠٩٩	٨٠٢٤٠	٢٤٣٧٢	١٩٣٩٦١	٢٨٤٠٠	١٥٠٠	٤١٨٥٤٨	٢٥٦٧٦	٥٨٦٩٩	٢٨٣٠٥	١٩٧٠٢	٩٦٠٥٥٨
المحصل	٢١٤٥٣	٣٧٦٨٥	٣٤٠٨٧	٣٩١٠٧	١٨٦٨٨	٧٧٤٢٩	٢٣٢٣٢	١٥٠٠	٢٨١٠٢٨	٣٨٢٩٤	٢٧٨٦١	٢٢١٥٨	٧٦٨١	٦٣٠٢٠٢
محصل مقدما	٨٠	١٦٠٠١	٥٠٠	٥٠٠	١٥٥٠	١٤٩٦	٢١١٢	.	٣١٢٠٠	١٤٩٧٠	٥٠٠	٥٠٠	٥٠٠	٦٩٩٠٩
نسبة التحصيل	%١٠٠	%١٠٠	%٨٨	%٤٩	%٧٠	%٤١	%٧٤	%١٠٠	%٦٠	%٩١	%٤٨	%٧٧	%٣٦	%٧٣



ويتضح من الجدول أعلاه بأن قيم التحصيلات ارتفعت عن السنة السابقة لأسباب عدة منها:

- ارتفاع قيمة الدعم الذاتي ودخول استثمارات جديدة وشركات اتصالات جديدة في كل من مخيمات الطالبيّة، الوحدات، الأمير حسن، البقعة، اربد، سوف وحطين.
- وكذلك السياسات الحكومية بفتح جميع القطاعات تدريجياً والإجراءات التخفيفية على المواطنين للحد من آثار جائحة كورونا على الوضع الاقتصادي.
- تفعيل دور مكاتب المحاماة في جميع اللجان والسير بالإجراءات القضائية بخصوص الذمم المتراكمة والذمم القديمة



## مديرية الشؤون القانونية



السيدرامي ناصر مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية:

قسم الدعاوى والاستشارات الحكومية / الدكتور عز الدين الدراوشة رئيس القسم.

مهمة المديرية: متابعة جميع قضايا الدائرة بالتنسيق مع وكيل إدارة قضايا الدولة وكل ما يتعلق بالجوانب القانونية بأعمال الدائرة ولجان الخدمات في المخيمات، تنسيق ومتابعة أعمال سفارة دولة فلسطين مع الجهات ذات العلاقة في الأردن.



تقدم مديرية الشؤون القانونية خدماتها المرتبطة بما تقدمه الدائرة لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين وما يتعلق منها بأراضي المخيمات والوحدات السكنية المقامة عليها وضمان الالتزام بتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بها كما وتقدم المديرية خدماتها الخاصة 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 ٢٠٢١ بتقديم الخدمات القانونية التالية:

عدد المعاملات	نوع المعاملة
٣٠١	تقديم الرأي والاستشارات القانونية
١١٨	متابعة القضايا المرفوعة على الدائرة
٥٨	استشارات / رخص المهن
١١	صياغة عقود بين الدائرة وجهات اخرى
١٣٢	القضايا التنفيذية
٤٤٢	حق الانتفاع بالوحدات السكنية
١٦٩	معاملات أراضي فلسطين



## مديرية الشؤون المالية



السيد محمد عريقات مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية:

قسم المحاسبة / مي ابو علي رئيس القسم.

قسم مالية اللجان / مالك المومني رئيس القسم.

قسم اللوازم / عباس النادي رئيس القسم

مهمة المديرية: مراجعة المخصصات المقدرة للدائرة وتوافق عمليات الإنفاق مع القوانين والأنظمة والتعليمات المالية للتأكد من الاستغلال الأمثل للموارد المالية.



## الموارد المالية

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

بناء عليه فإن المديرية المالية تلتزم بالحوكمة الرشيدة والعمل على التحول الرقمي بما يسهل العمل وتقديم الخدمات.

# بلغت موازنة الدائرة لعام ٢٠٢١ (٧١١٤٠٠٠) سبعة ملايين ومائة وأربعة عشر ألف دينار، كما يلي:

نفقات جارية	٢٤٦١٠٠٠ دينار
نفقات رأسمالية	٤٦٥٣٠٠٠ دينار
اجماليات الجارية والرأسمالية	٧١١٤٠٠٠ دينار



### المخصصات المالية للعام ٢٠٢١ كما يلي:

١- نفقات جارية	
رواتب واجور	١٠٠٢٠٠٠ دينار
سلع وخدمات نفقات جارية	٢٦٢٠٠٠ دينار
نفقات أخرى واصول غير جارية	٧٠٠٠ دينار
الإعانات/المساعدات الاجتماعية/النازحين	١١٩٠٠٠٠ دينار
الإجمالي / للفصل	٢٤٦١٠٠٠ دينار
٢- نفقات رأسمالية	
حزمة الأمان الاجتماعي/مساكن مرحلة ١٢	٤٠٠٠٠٠ دينار
استملاكات/قضايا مكتسبة درجة القطعية/أجور أراضي	٤٢٣٣٠٠٠ دينار
الخلايا الشمسية المولدة للطاقة الكهربائية	٢٠٠٠٠ دينار
الإجمالي / للفصل	٤٦٥٣٠٠٠ دينار

اهم جوانب التطوير في الإجراءات والبرامج المالية التي تمت خلال عام ٢٠٢١ الاستمرار بتعزيز الإجراءات المالية المتبعة بالإضافة الى التقرير ودورتها خلال العام.

- ١- كانت الدائرة تعاني من شح الموارد المالية نظرا لزيادة الطلب على الخدمات التي تقدمها ولتحسين بيئة وظروف العمل استطاعت الدائرة التنسيق مع دائرة الموازنة العامة من زيادة مخصصات المكافآت المالية والتي ستؤدي الى الحد من هجرة الكفاءات والموظفين.
- ٢- تحسين الخدمات البيئية للدائرة من خلال التعاقد مع شركة تنظيف.



- ٣- وفي إطار النهج الحكومي للتحويل الرقمي والحوكمة الالكترونية اخذت الخدمات المالية المحوسبة تدخّل في نطاق العمل بصورة أكبر وأعمق ومن هذه الخدمات المحوسبة نظام إدارة المعلومات المالية (GFMIS) ونظام الحكومة الالكترونية (SMS) الرسائل القصيرة.
- ٤- تم زيادة بند إعانة النازحين ليصبح بقيمة (١١٩٠٠٠٠) مليون ومائة وتسعون ألف دينار بزيادة (٤٠٠٠٠) أربعون ألف دينار.
- ٥- وفي صرف المبالغ التي خصصت للقضايا المكتسبة الدرجة القطعية في موازنة الدائرة عام ٢٠٢١ ومن خلال الحصول على تنازلات عن اجزاء او كل الفائدة القانونية المترتبة على المبالغ المحكومة بها بلغت (٣٠٠٤٧٥) ثلاثمائة ألف وأربعمائة وخمسة وسبعون دينار من القضايا المقدرة والمنظورة للعام ٢٠٢٢ وتم صرفها عام ٢٠٢١ مما مكن الدائرة من تحقيق وفر مالي على خزينة الدولة فيما لو بقيت للعام ٢٠٢٢ قدرت بمبلغ (٣٧٠٦٠٠) ثلاثمائة وسبعون الفا وستمائة دينار.
- ٦- تم تخصيص مبلغ لتنفيذ القضايا المكتسبة الدرجة القطعية مبلغ (٤٢٣٣٠٠٠) أربعة ملايين ومائتان وثلاثة وثلاثون ألف دينار.
- ٧- ونظرا للجهود التي بذلت من قبل المديرية المالية ومن خلال التواصل مع وزارة المالية تمكنت الدائرة من الحصول على مبلغ (٣٦٠٠٠٠٠) ثلاثة ملايين وستمائة ألف دينار صرفت على القضايا المكتسبة الدرجة القطعية مما كان لها اثر في التخفيف من عبء العمل وتحقيق وفر على الخزينة العامة.
- ٨- ثم اضافة بند مكافآت غير الموظفين المتفرقة بقيمة (٤٠٠٠) أربعة الاف دينار مما انعكس ايجابياً على سير عمل الدائرة.
- ٩- تم انجاز طرح عطاء وتنفيذ وتركيب خلايا طاقة شمسية لمبنى الدائرة مما سوف يكون له اثر ايجابي على تخفيض قيمة فواتير الكهرباء لعام ٢٠٢٢.



## مديرية الدراسات والإعلام



السيد أحمد الرواشدة مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية:

قسم الإعلام / السيدة عفاف سلامة رئيس القسم

قسم الدراسات / السيدة أريج صدقة رئيس القسم

مهمة المديرية: متابعة القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً وإبراز الدور الأردني تجاه القضية الفلسطينية



#### أ- التقرير الشهري حول تطورات القضية الفلسطينية

إصدار (١٢) تقريراً على مدار العام، وتم إرسال نسخ من هذه التقارير الى دولة رئيس الوزراء، دولة رئيس مجلس الاعيان، معالي وزير الدولة للشؤون الخارجية، سعادة رئيس مجلس النواب، وعدة جهات رسمية أخرى، في الداخل والخارج، بما فيها هيئات دبلوماسية أردنية، كالسفارة الأردنية في واشنطن، الممثلة الاردنية لدى الأمم المتحدة / نيويورك، وجامعة الدول العربية. وتستعرض هذه التقارير المستجدات التطورات الشهرية المتعلقة بالأمور التالية :



تطورات عملية السلام الفلسطينية - الإسرائيلية، وخاصةً الجهود الدبلوماسية الأردنية بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين، الداعمة للأشقاء الفلسطينيين في سعيهم ونضالهم لتحقيق طموحاتهم الوطنية المشروعة على ترابهم الوطني الفلسطيني.

الانتهاكات الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام ١٩٦٧، من شهداء وجرحى، أسرى ومعتقلين، اقتحامات لتجمعات سكانية، حواجز عسكرية مفاجئة، إغلاقات، حصار، مصادرة وتدمير ممتلكات عامة وخاصة، اعتداءات المستوطنين، أنشطة استيطانية 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 ٢٠٢١ تم إصدار (١٢) تقريرًا، تناولت هذه التقارير وبصورة مفصلة وعميقة، أبرز انتهاكات الاحتلال الاسرائيلي ضد القدس المحتلة، وبخاصة ضد مقدساتها الإسلامية والمسيحية على السواء، كتلك السلسلة الممتدة من اقتحامات المستوطنين اليهود للحرم القدسي الشريف، وما يمارسونه فيه من انتهاكات واستفزازات، بالترافق مع تضيق الاحتلال على رواده من مصليين وطلبة علم وموظفي دائرة الأوقاف الإسلامية الموكلين بسدنته، وحتى إغلاقه أحيانا 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، الى جانب سلسلة مُغلظة من الأحكام حتى لو اتصل الأمر بمواجهة بسيطة لسلطات الاحتلال، كرشق حجارة على دورية احتلالية، والأنشطة الاستيطانية والتهويدية، وهدم المنازل والمنشآت السكنية والخدمية، وغيرها من منظومة العقوبات الجماعية التي يُمارسها الاحتلال بحق هذه المدينة وسكانها ومقدساتها، ويتم إرسال هذا التقرير الى الجهات المعنية.

### ج- ترجمات عن مراكز الأبحاث والصحف الإسرائيلية:

أصدر قسم الدراسات السياسية في العام ٢٠٢١، تقاريرًا وأوراق مُترجمة عن اللغة العبرية والإنجليزية لقضايا ذات أهمية، تتابعها من خلال أبرز وأهم مراكز الأبحاث والمواقع الإلكترونية والصحف الإسرائيلية، وبخاصة ما يتعلق منها بالقضية الفلسطينية، أو بعلاقات إسرائيل مع محيطها والعالم الخارجي، حيث تم إصدار حوالي (٤٢) تقريرًا مترجمًا، بما يشمل تحليلات، دراسات، وأوراق تخدم المصلحة والشأن الأردني.



#### د- المؤتمرات

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية في العام ٢٠٢١، 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 الاسرائيلية التي تشمل الاعتداءات على المقدسات، الاستيطان، مصادرة الاراضي وهدم المنازل، الاسرى والمعتقلين، جدار الفصل العنصري والأوضاع في مدينة 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 الى مجلس وزراء الخارجية العرب، وعقد المؤتمر الدورات التالية خلال عام ٢٠٢١ :-

- الدورة رقم (١٠٦).

- الدورة رقم (١٠٧).

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

يبحث هذا المؤتمر العملية التعليمية في الأراضي العربية المحتلة وبشكل المناهج والبرامج التعليمية التي توجه للطلبة في ظل الانتهاكات الاسرائيلية التي تستهدف العملية التعليمية، وعقد المؤتمر الدورات التالية خلال عام ٢٠٢١ :-

- الدورة رقم (١٠٣)

- الدورة رقم (١٠٤)



## الاعلام:-

١- -التغطية الإعلامية لمناسبات واخبار الدائرة.

٢- الرصد الإعلامي اليومي.

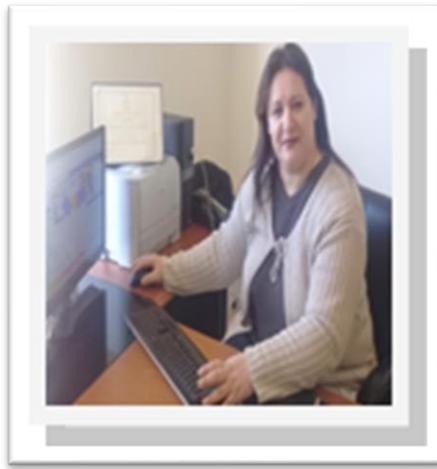
٣- رقد موقع الدائرة الالكتروني بالأخبار والصور بشكل مستمر حيث بلغ عدد الاخبار التي تم نشرها على الموقع لعام ٢٠٢١ (٦٥) خبر مع الصور.



الاجتماع التنسيقي ٢٠٢١



## مديرية تكنولوجيا المعلومات



السيدة شدى منيزل مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية:

قسم الحكومة الإلكترونية / غادة جابر رئيس القسم

قسم الدعم الفني / محمد الوزني رئيس القسم

قسم بنك المعلومات / حمزة المشاركة رئيس القسم

مهام المديرية: متابعة تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في الدائرة، إدارة قاعدة البيانات للدائرة والوثائق الإلكترونية بالتنسيق مع كافة المديريات والجهات الحكومية المعنية، تجهيز البيئة الفنية والتكنولوجية لتقديم خدمات الدائرة إلكترونياً لمتلقي الخدمة والموظفين، تقديم الدعم الفني وتطوير الحزمة التقنية



تسعى دائرة الشؤون الفلسطينية ضمن رؤيتها الخاصة "خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية"، و استراتيجية الدولة الأردنية " اردن رقمي ٢٠٢٠" للعمل بأقصى طاقتها وامكانياتها ضمن الموارد البشرية والمالية المتاحة لديها برفع كفاءة الأداء المؤسسي لديها من خلال رفع الجاهزية والكفاءة الالكترونية للدائرة والوصول الى تقديم افضل الخدمات الالكترونية لمتلقي الخدمة لديها وبناء على ذلك فقد قامت مديرية تكنولوجيا المعلومات بإنجاز العديد من المهام المطلوبة منها والتي كانت من ضمن خطتها التشغيلية للعام ٢٠٢١ وجاءت على النحو التالي:

#### أولاً: مشروع الحكومة الإلكترونية:

ويتضمن المشروع تزويد الدائرة بالأنظمة المحوسبة التالية:

١. البوابة الالكترونية للدائرة ومكاتبها ولجان الخدمات (Work Flow)، وهو عبارة عن نظام خاص بالمراسلات الداخلية والربط مع المكاتب ولجان الخدمات
٢. المنصة الإلكترونية لتوفير خدمات الكترونية موجهة لمتلقي الخدمة
٣. نظام الديوان والارشفة الإلكترونية، وهو نظام خاص بأتمتة اعمال الديوان من صادر ووارد وارشفة الكتب الرسمية
٤. نظام محاسبة أعمال لجان الخدمات، انجاز العمليات المالية من سندات صرف وقبض وغيرها والتدقيق عليها

#### حيث تم انجاز الخطوات التالية:

- استمرار العمل على اجراء التعديلات والتحديثات المطلوبة من قبل المديريات بالتعاون مع شركة E-File بما يتناسب مع طبيعة عمل الدائرة
- تعريف الموظفين الجدد بالأنظمة وتدريبهم للعمل عليها من خلال عقد عدة ورشات عمل ومن خلال التدريب المباشر عند الحاجة

٢٠٢١

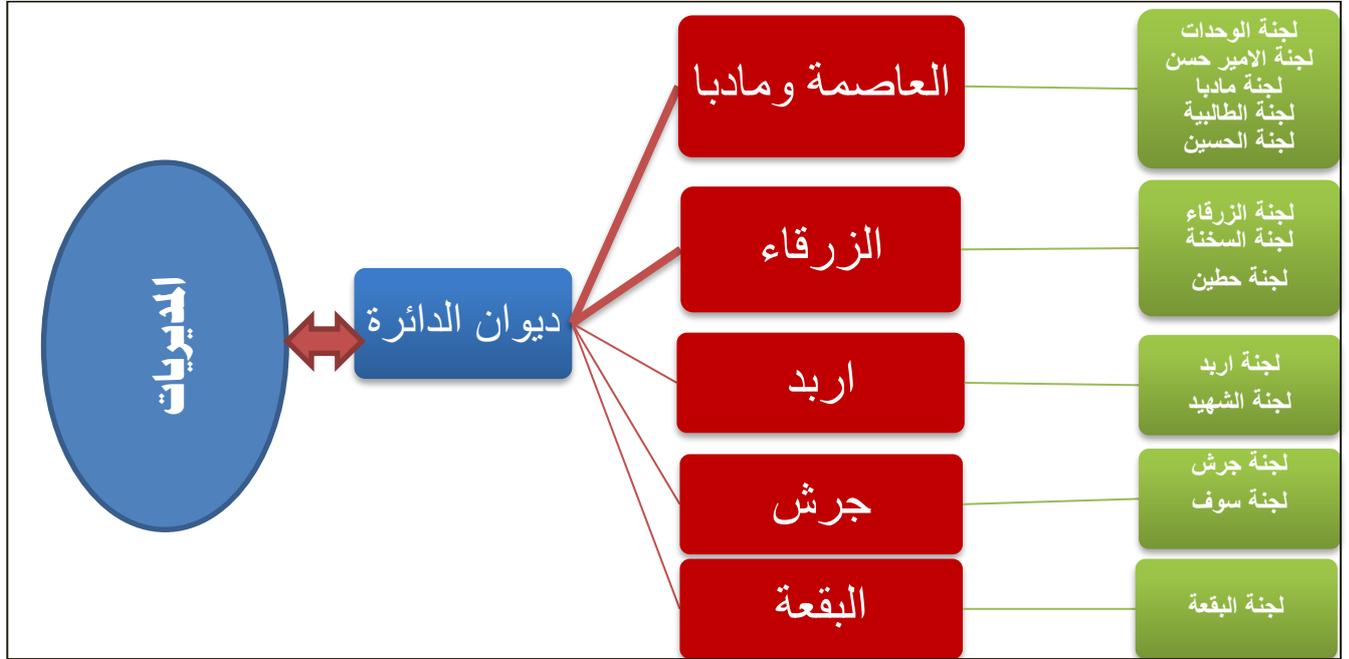


- إضافة جميع الموظفين من جميع الفئات على البوابة الالكترونية
- تعميم عمل البوابة على لجان الخدمات ومكاتب الدائرة في المخيمات لتكتمل دائرة اتمتة الإجراءات
- إضافة اتمتة إجراءات جديدة على البوابة:
  - ١- تقرير الأداء للخطط التشغيلية
  - ٢- طلب إدارة اجتماع افتراضي IT
  - ٣- طلب صيانة عام / الشؤون المالية
  - ٤- طلب تغطية إعلامية / الدراسات والاعلام
  - ٥- عقد ورشة
- تدريب وتأهيل موظفي المكاتب للعمل على نظام البوابة الالكترونية

- ربط ديوان الدائرة مع المكاتب واللجان وتبادل الكتب فيما بينهم عبر البوابة مما وفر الوقت والجهد وتم الاستغناء عن ارسال الكتب ورقياً



فيما يلي صورة توضح الية الربط بين المكاتب واللجان وديوان الدائرة عبر نظام البوابة الالكترونية:



- التنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، تمهيدا لربط نظام الديوان الداخلي مع نظام التراسل الخارجي
- استمرار العمل على الملاحظات الواردة من المديريات المعنية في منصة الخدمات الالكترونية، والتي تشمل الخدمات الرئيسية التالية:

١. الاستقدام
٢. أذونات الاشغال
٣. المكارم الملكية

حيث تم القيام بالتالي:

- الانتهاء من اعداد نماذج التقديم على المنصة والوثائق المطلوبة للخدمات الرئيسية الثلاث
- انشاء واجهة للموظف لاستقبال المعاملات من متلقي الخدمة وتدقيقها وطلب استكمال المعاملة او قبولها واعتمادها وارسالها للبوابة
- ربط منصة الخدمات مع بوابة الرسائل القصيرة SMS



## ● نظام محاسبة أعمال اللجان

في إطار خطة تطوير العمل المحاسبي في لجان الخدمات بالمخيمات مما يساهم في انجاز العمليات المالية والإدارية والتدقيق عليها بوقت مناسب، وبعد فحص العديد من البرامج والأنظمة المحاسبية، تمت الإحالة وشراء نظام محاسبي متكامل، حيث جرى تسليم لجان الخدمات رابط البرنامج وتدريب المحاسبين على استخدامه منذ بداية العام ٢٠٢٠، والتواصل مع الشركة المزودة للمناقشة والتوصل لحل أية ملاحظات تظهر خلال الاستخدام. كما تم البدء في تطبيق نظام شؤون الموظفين (الرواتب والاجازات والمغادرات) وهو الجزء الثاني من النظام المحاسبي، وتبين ان هذا النظام يلبي احتياجات لجان الخدمات ووحدة الرقابة الداخلية فيما يخص سرعة ودقة العمليات المالية والإدارية.

- انشاء المجموعات ووضع الصلاحيات للموظفين كل مجموعة حسب الحاجة على كافة الأنظمة.
- متابعة الشركة المنفذة للبرامج وتزويدها بالتغذية الراجعة من الموظفين في التعامل مع البوابة الالكترونية والمقترحات الواجب تنفيذها على البرامج.
- المتابعة مع وزارة الاقتصاد الرقمي في حال حدوث مشاكل على البوابة أو نظام الديوان أو الأرشيف.
- نشر التعاميم والأخبار على البوابة الالكترونية.
- أخذ نسخ احتياطية من البيانات الخاصة بالبرامج والملفات المرفقة معها
- ضمان ديمومة السيرفرات المستضيفة للبرامج الموجودة لدى مركز تكنولوجيا المعلومات وتتبع كافة المشاكل التي تحدث بها وإرسال طلب صيانة ومتابعته على برنامج الدعم الفني الالكتروني الخاص بهم واجراء كافة الاتصالات لإصلاح أي اعطال للأنظمة
- تجهيز سيرفر داخلي لاستضافة برامج الحكومة الالكترونية الموجودة حالياً على الحوسبة السحابية
- اصدار التقارير الخاصة بالمشروع تتضمن ما تم إنجازه والمراحل القادمة للتنفيذ.

## ● المرحلة القادمة للمشروع:

- ١- ربط الموقع الالكتروني مع بوابة الرسائل القصيرة SMS
- ٢- تفعيل الردود على المعاملات على الموقع بأرسال نسخة الكترونية لمتلقي الخدمة
- ٣- استخدام نظام ديوان ويب وتعميمه ليتم اعتماده في المكاتب بدلا من الديوان الورقي الحالي لديهم
- ٤- متابعة انشاء المجموعات على البوابة الالكترونية واعطاء الصلاحيات المناسبة للموظفين حسب الحاجة
- ٥- متابعة الشركة المنفذة للبرامج وتزويدها بالتغذية الراجعة من الموظفين في التعامل مع البوابة الالكترونية والمقترحات الواجب تنفيذها على البرامج.
- ٦- أتمتة باقي الاجراءات والعمليات على البوابة الالكترونية مثل المغادرة الخاصة



- ٧- إطلاق الخدمات الالكترونية بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة واعتمادها في استقبال الطلبات عليها من متلقي الخدمة
- ٨- وضع خطة تسويقية للخدمات وكيفية نشرها والتعريف بها
- ٩- ربط منصة الخدمات مع نظام الربط البيئي GSB

### ثانياً: الحوسبة السحابية Cloud Computing

تم الاشتراك بخدمة الحوسبة السحابية لأول مرة في عام ٢٠١٧ وحجز خادم (Server) للدائرة، توفر هذه الخدمة وحدات التخزين وشبكة عالية السرعة للوزارات والدوائر الحكومية بشكل مركزي وآمن وحسب الطلب.

من أهم الفوائد لاستخدام منصة الحوسبة السحابية:-

- الوصول السهل للبيانات من أي مكان وفي أي وقت والحفاظ على البيانات من فقدان.
- تقليل التكاليف على الوزارات والدوائر الحكومية نتيجة لعدم الحاجة لتوفير مكان وإلى صيانة الأجهزة وشراءها بثمن مرتفع.

وفي عام ٢٠١٩ تم إعادة الاشتراك بالخدمة ومخاطبة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وحجز ٣ سيرفرات مجانية للدائرة، ووضع الانظمة التالية عليها:

- ✓ نظام ادارة سير العمل للدائرة ومكاتبها (Work Flow)
- ✓ نظام الارشفة الإلكترونية
- ✓ نظام الديوان

مع التواصل المستمر مع الوزارة لأخذ صلاحيات في العمل والوصول الى السيرفرات واكمال تجهيز الخوادم بالشكل الصحيح لضمان عمل الانظمة بشكل متناسق وآمن، حيث تم:

- ✓ حجز RDP access والوصول الى السيرفرات والتحكم بها
- ✓ فتح منافذ Ports بين السيرفرات حسب حاجة الانظمة وحجز Real IP لسيرفر الويب
- ✓ اعطاء Https access لسيرفر الويب وإضافة Domain Name للبوابة ([/https://portal.dpa.gov.jo](https://portal.dpa.gov.jo))
- ✓ اعطاء FTP&DB access لعشرة اجهزة- عناوين IP (خاصة بنظام الارشفة والديوان) ليتم ربط هذه الاجهزة مع السيرفرات

### ثالثاً: منهجية التحول الالكتروني مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

تهدف المنهجية ومن خلال تنفيذ استراتيجية "أردن رقمي ٢٠٢٠" الى إعادة هندسة اجراءات وأتمتة خدمات الوزارات والدوائر الحكومية، والتقليل من استخدام الورق، وذلك باتباع حلول تكنولوجية للوصول الى حكومة لا ورقية.

٢٠٢١



حيث تم وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي:

١- اعداد نموذج خدمات الدائرة وحصرها وتعديلها بشكل دوري

٢- اعداد خارطة الخدمات

**رابعاً: منصة المحادثة الالكترونية SanadJo**



توفر المنصة معلومات عن الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية بحيث يتمكن المواطن من الاستعلام عن الخدمات، ومتابعة خدمة الكترونية معينة

المنصة متوفرة على تطبيق الواتس آب ومسنجر الفيسبوك الخاص بتطبيق بسند

تم التواصل مع وزارة الاقتصاد الرقمي وتزويدهم بمعلومات الخدمات الخاصة بالدائرة، ويجري العمل حالياً على اضافتها

كما يمكن في المستقبل ربط منصة المحادثة مع منصة الخدمات الالكترونية، ليتمكن المواطن من الاستفسار عن الطلبات الخاصة به وحالة المعاملة

**خامساً: بوابة الرسائل القصيرة (SMS Gateway)**

الحكومة الإلكترونية | نظام الرسائل القصيرة



نظام "بوابة الرسائل القصيرة"



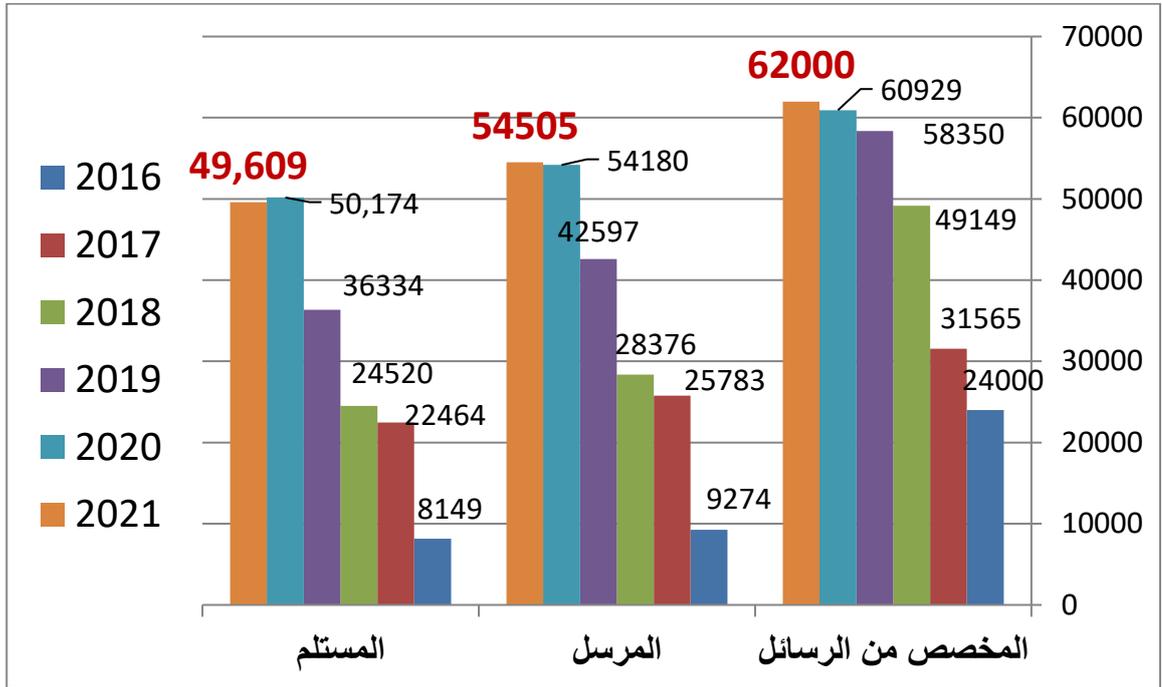
توفر وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة خدمة الرسائل القصيرة (SMS Gateway) وهي أحد مشاريع الحكومة الإلكترونية التي تساهم في تحسين آليات العمل وزيادة التواصل مع الموظفين ومتلقي الخدمة من خلال ابلاغهم عن العديد من الخدمات التي يمكن الاستفادة منها وتسهيل إيصال المعلومات إليهم في أي مكان وزمان.

- يبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم إرسالها موزعة حسب موضوع الرسالة، حيث بلغ عدد الرسائل المرسله خلال العام ٢٠٢١ (٥٤٥٠٥) رسالة:

العدد	نوع الرسالة	الرقم
١٩٠١٦	توعوية وارشادية	١
٥٤١٦	ترويجية	٢
٢٣٧١٩	اعلام عن حالة معاملة	٣
٦٣٥٤	اتصال داخلي	٤
٥٤٥٠٥	المجموع	

- تحرص الدائرة على زيادة اعداد المستفيدين من هذه الرسائل. ويبين الجدول التالي اعداد الرسائل التي تم ارسالها واستلامها خلال عام ٢٠٢١ مقارنة بالأعوام السابقة

العام	المخصص من الرسائل	المرسل	المستلم
٢٠١٦	٢٤٠٠٠	٩٢٧٤	٨,١٤٩
٢٠١٧	٣١٥٦٥	٢٥٧٨٣	٢٢,٤٦٤
٢٠١٨	٤٩١٤٩	٢٨٣٧٦	٢٤,٥٢٠
٢٠١٩	٥٨٣٥٠	٤٢٥٩٧	٣٦,٣٣٤
٢٠٢٠	٦٠٩٢٩	٥٤١٨٠	٥٠,١٧٤
٢٠٢١	٦٢٠٠٠	٥٤٥٠٥	٤٩٦٠٩



شكل (١): أعداد الرسائل للأعوام ٢٠١٦-٢٠٢١

- يتم في كل عام تحديد الاحتياجات من الرسائل وحجز العدد المتوقع لهذا العام، وإعطاء ورشة تدريبية لمجموعة من موظفي الدائرة ومكاتبها لإشراكهم في استخدام هذه الخدمة والاستفادة من ميزاتها.
- يتم إصدار تقارير دورية تفصيلية، تشمل:
  - ١- أعداد الرسائل المرسله ومواضيعها
  - ٢- تقييم ما تم تلبيةه من الاحتياجات وتقييم المواضيع الجديدة التي شملتها الرسائل
  - ٣- مقارنة اعداد الرسائل المرسله بالسنوات السابقة.
- كما يجدر بالذكر بأنه قد تم ربط خدمة الرسائل مع منصة الخدمات الالكترونية ليتم تفعيلها في ارسال الاشعارات لمتلقي الخدمة واعلامه بحالة المعاملات أولاً بأول



## سادسا: الموقع الالكتروني للدائرة (www.dpa.gov.jo):

تم إطلاق الموقع الالكتروني الجديد بتصميم ومزايا جديدة تتناسب مع التطور التكنولوجي ومتطلبات العمل

يشمل التعريف بالدائرة ومديرياتها وطبيعتها عملها والخدمات التي تقدمها , بحيث وفر الموقع الجديد ميزات إضافية مقارنة بالموقع السابق مثل:

- البحث عن أي موضوع داخل الموقع
- التصميم يتناسب مع متطلبات الاقتصاد الرقمي من حيث السهولة والمرونة والملائمة مع الأجهزة المستخدمة والتحكم بالتصميم أكثر من السابق
- توفير النماذج الالكترونية لاستقبال طلبات متلقي الخدمة
- إمكانية اصدار تقارير إحصائية عن الموقع
- الارشفة التلقائية للأخبار و العطاءات



- تم اختيار تصميم الشكل الجديد للموقع الالكتروني وخارطة الموقع والمساعدة في اعداد المحتوى الذي نشر على الموقع الجديد
- المتابعة مع مركز تكنولوجيا المعلومات والشركة المنفذة للموقع Echo في حل المشاكل التي ظهرت واقتراح تعديلات على الموقع ليتناسب مع متطلبات الدائرة
- انشاء الصفحات والتعديل على الصفحات القائمة للوصول الى الشكل النهائي للموقع
- انشاء الاخبار الجديدة وارشفة القديم منها
- انشاء البومات الصور وربطها مع الصفحات المخصصة لذلك
- انشاء وتعديل خدمات الكترونية لاستقبال المعاملات مباشرة من متلقي الخدمة على الموقع الالكتروني
- انشاء حسابات للموظفين المعنيين باستقبال المعاملات على الموقع الالكتروني الجديد
- تدريب الموظفين على استخدام المنصة الخاصة بالخدمات الالكترونية على الموقع الجديد وعلى كيفية استخراج المعاملات وطباعتها وعمل التقارير اللازمة.

#### سادسا: برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل



هو برنامج تسجيل وادخال بيانات القضايا التي تخص بدل أجر المثل والتي يتم رفعها على الدائرة من اصحاب الاراضي المؤجرة في المخيمات. يختص هذا البرنامج بإدخال كافة المعلومات الخاصة بهذه القضايا من واقع قرارات المحكمة، وكيفية احتساب الفوائد على المبالغ المحكوم بها، ومراقبة الاقساط والدفعات التي يتم دفعها عن هذه القضايا.

يضاف الى ذلك فان البرنامج سيكون مرجعاً معتمداً للاستعلام عن كل القضايا المدخلة به من حيث ارقام القضايا والمحامين والمخيمات وتواريخ الفترات المحكوم بها.



قامت رئيس قسم الحكومة الالكترونية باقتراح آلية عمل البرنامج وتنفيذها، وتم تصميم البرنامج بحيث يتم استخدامه من قبل كل من:

- ١- مديرية الشؤون القانونية (لإدخال البيانات وملخص القضايا)
- ٢- مديرية الشؤون المالية (لحسابات المالية)
- ٣- وحدة الرقابة الداخلية (لمراقبة وتدقيق البيانات قبل اعتماد مستندات الصرف).

تم تزويد كل مديرية (بكلمة مرور) خاصة بها، بحيث تكون مسؤولة فقط عن البيانات التي تتعلق بعملها، حيث يوفر البرنامج سجل مراقبة لكافة حركات الإدخال والتعديل على البرنامج ليتم الرجوع إليها عند الحاجة.

عقدت رئيس قسم الحكومة الالكترونية في الدائرة ورشة عمل تدريبية عن "كيفية استخدام برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل"، واستهدفت الورشة عددا من موظفي الدائرة من مديرية الشؤون المالية ومديرية الشؤون القانونية ووحدة التدقيق والرقابة الداخلية

يهدف البرنامج إلى تنظيم العمل بين مديريات الدائرة فيما يخص "قضايا بدل أجر المثل" وتسجيل وإدخال بيانات القضايا واحتساب الفوائد على المبالغ المحكوم بها ومراقبة الأقساط والدفعات التي يتم دفعها عن هذه القضايا.

تم البدء باستخدام البرنامج بشكل تجريبي في نهاية ٢٠٢٠ لأخذ الملاحظات والاستفسارات عليه وتم اعتماده في بداية عام ٢٠٢١ بشكل نهائي، حيث تم حتى الآن ادخال ٢٨٨ قضية على البرنامج .

#### سابعاً: الدعم الفني وتفعيل الانظمة

- تفعيل الأنظمة العاملة في الدائرة، وإنشاء المستخدمين واعطاءهم الصلاحيات اللازمة ، و فيما يلي قائمة الانظمة
- نظام الخدمات المصرفية الالكترونية E-Banking
- نظام التنسيب للمساعدات النقدية والعينية (طرود الخير)
- ادارة المخزون
- الشراء الالكتروني JONEPS
- الملف الالكتروني المركزي /ارشفة الموظفين
- نظام ادارة الموارد البشرية الموحد (HRMIS)
- نظام ادارة المعلومات المالية الحكومية (GFMIS)
- نظام مراقبة الدوام
- نظام تتبع المركبات GPS
- بوابة الرسائل القصيرة SMS



- نظام تراسل
- البوابة الالكترونية Workflow
- الديوان والارشيف
- أرشيف المديرية
- نظام الدعم الفني الحكومي
- محاسبة أعمال اللجان
- نظام بيانات الناخبين
- برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل
- الموقع الالكتروني للدائرة DPA.GOV.JO
- البيانات المفتوحة

#### ثامنا: السياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات

- قامت المديرية بإعداد مجموعة من الاجراءات للمحافظة على بيانات الدائرة ومنها:
- ١- تعميم "سياسة الاستعمال المقبول"/ المعتمدة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة على موظفي الدائرة، للاطلاع والتوقيع عليها (مثل كلمة المرور المعقدة).
  - ٢- اصدار "تعليمات أمن وحماية المعلومات" والتي تشمل اهم الاجراءات الواجب اتباعها في الدائرة لضمان تطبيق اجراءات امن المعلومات، والبدء في تطبيقها
  - ٣- التعديل على السيرفر ووضع قواعد خاصة لكلمة المرور PWs الخاصة بحسابات الموظفين، مع آلية تطبيق تغيير كلمة المرور للموظفين
  - ٤- متابعة الموظفين وارشادهم في عملية تغيير كلمة السر
  - ٥- تغيير الصلاحيات على الانظمة بشكل مستمر في حالات التنقلات الادارية والاجازات الطويلة و انتهاء الخدمات.

#### تاسعا: ديمومة عمل الأجهزة والمعدات الحاسوبية والشبكة الموجودة في الدائرة

- تم اعداد نموذج خاص بطلبات الصيانة عبر البوابة الالكترونية من اجل اصلاح كافة الأعطال او تحويلها للصيانة الخارجية وبأسرع وقت ممكن من اجل استمرار ديمومة وكفاءة العمل،
- استمرار تفقد مسارات الشبكة الحكومية الأمنة وتركيب وتجديد نقاط الاتصال الشبكية المستجدة وذلك لضمان سير عمل الأجهزة وضمان نقل المعلومات وفق أسس التي وضعتها وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ورفع كفاءة الراوتر بشراء أجهزة جديدة واتلاف القديم الغير مفيد والذي يعطل سير عمل الشبكة الداخلية او الخارجية.



- ضمان سير عمل ساعات الدوام والبرامج الخاصة بها؛ وإصلاح كافة الأعطال وتدريب الموظفين ضبط الارتباط على استخدام شاشاتها.
- تنزيل أنظمة التشغيل وإصلاح البرمجيات الأساسية وتنزيل البرامج التي يعتمد عليها العمل

#### عاشرا: التطوير والتحديث

- حيث تقوم المديرية بعمله جرد سنوية تعطي نتيجة فعالة تشير الى احتياجات الدائرة المستجدة من شطب او تطوير او شراء أجهزة او برمجيات جديدة تحتاجها الدائرة.
- كما وتقوم المديرية بناء على البيانات الموجودة لديها بوضع المواصفات الالكترونية للأجهزة المراد شراؤها ويقوم أيضا في تنزيل البرمجيات المراد تطويرها على الأجهزة.
- وتم خلال العام:-
- ١- شراء نسخ أصلية من الويندوز ١٠ والافيس ٢٠١٩ والبدء بتنصيبها وفق أولويات العمل وذلك لضمان جودة وامان وتطوير لحماية شبكة عمل الدائرة وأجهزتها وبرمجياتها
- ٢- شراء واشراف ما بعد الشراء على كافة الأجهزة الحاسوبية والطابعات والسكانرات التي تتناسب مع حجم العمل لدى الدائرة.
- ٣- اعداد ورشات توعية للموظفين على البرمجيات الجديدة وكيفية استخدامهم.

#### احدى عشر: اعتماد الاتصال المرئي وشبك الاجتماعات المرئية:-

- جاءت جائحة كورونا وما استجد منها من أهمية الالتزام في التباعد الاجتماعي الى احتياج الدائرة الى استحداث طريقة حديثة ومناسبة لعمل الاجتماعات مع الحفاظ على الوضع الصحي فقامت المديرية بالعمل على:
- ١- انشاء شبكة وبنية تحتية مناسبة لعملية الاتصال المرئي واجتماعات المرئية الحاسوبية (شبكة، خط انترنت سريع، كاميرا ذات مواصفات عالية، سماعات، ميكروفون، كاميرات مواصفات مناسبة لكل الفروع، أجهزة لاب توب ....).
  - ٢- تنزيل برامج الخاصة بهذه الاجتماعات (زوم، تيم) على الأجهزة الحاسوبية سواء في المركز او الميدان.
  - ٣- التدريب على كيفية عمل هذه البرامج لكافة الموظفين.
  - ٤- الاشراف على كافة الاجتماعات التي تتم سواء عندما تكون اجتماعات (داخليه او خارجية) كاستضافة من قبل الدائرة او مستضاف من قبل جهات أخرى.
  - ٥- اخذ نطاق حكومي جديد على برنامج التيم من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.
  - ٦- ضمان ديمومة العمل على النظام المرئي.



### الثاني عشر: تطوير وتحديث الشبكة الحكومية الأمانة:-

- قامت المديرية ومن اجل مواكبة الدائرة على مستجدات الشبكة الحكومية الأمانة (SGN) التي قد حددتها وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بإنجاز الآتي:-
- ١- التحديث المستمر للسيرفرات جديدة والاشراف عليها.
  - ٢- تنزيل البرمجيات الرئيسية وتفعيلها.
  - ٣- تطوير وتحديث الشبكة بناء على احتياجات السيرفرات الجديدة.
  - ٤- ديمومة تفعيل السيرفرات الجديدة.
  - ٥- استغلال السيرفرات القديمة على الشبكة ببرامج أخرى مفيدة لسير العمل.
  - ٦- ضمان مرور كافة العملية بكل سلاسة وعدم فقدان أي بيانات او أي اعطال تحدث تخل بسير العمل الخاص بالدائرة.
  - ٧- تطوير وتحديث خدمات جديدة مميزه من ضمنها (سرعة الشبكة، سيرفر خاص بالتحديثات الويندوز والافيس، سيرفر خاص بعمليات التنصيب أنظمة التشغيل والبرامج)

### الثالث عشر: ربط ساعات الدوام الموجودة بالميدان بالمركز الرئيسي:-

- قامت المديرية وبالتعاون مع وحدة الرقابة الداخلية والمديرية الادارية في الدائرة بعملية ربط كافة موظفي الميدان ( من مكاتب و لجان خدمات) بالمركز الرئيسي للدائرة وعمل شبكة مركزية يقوم ضباط الارتباط من خلالها بجمع البيانات للاستفادة منها في عملية ربط البيئي مع برنامج البوابة الالكترونية وأيضا يساعد الأقسام الإدارية على تحديد وتنظيم دوام الموظفين وبيانات الخاصة بهم وتمت العملية على النحو التالي:-
- ١- مرحلة شراء وتنظيم ساعات الدوام بما يتوافق مع النظام البيئي للربط حيث تم شراء ساعات الدوام وتركيبها والتأكد من عملها سواء في مكاتب الدائرة او لجان الخدمات.
  - ٢- مرحلة تطوير خطوط الانترنت الموجودة في الميدان وحجز static IP وتعريفها على الشبكة العامة.
  - ٣- مرحلة ربط الداخلي بين الساعة وجهاز اللجنة او جهاز المكتب وتأكد من عمل النظام.
  - ٤- مرحلة ربط الخارجي مع المركز الرئيسي وذلك باستحداث سيرفر خاص لنظام ساعات الدوام وتطويره وتحديثه.
  - ٥- مرحلة التأكد من كافة عمليات الربط وتعليم الموظفين على النظام.
  - ٦- مرحلة التأكد من ديمومة العمل على النظام.



## وحدة الرقابة الداخلية



السيد سعيد عطية مدير الوحدة

### مهام الوحدة:

الفحص والتحقق والتقييم لكافة أنشطة الدائرة والمعاملات ومدى الالتزام بالخطط ومستويات الأداء والأهداف المرسومة ووفق التشريعات المعمول بها، والمشاركة في أعمال اللجان والتحقق والتأكد من صحة وأصولية السجلات والوثائق والملفات.



## اولاً: - التدقيق على أعمال الدائرة

### إنجازات القسم للعام ٢٠٢١

- ❖ **تدقيق السجلات والمستندات والملفات وتدقيق القرارات المالية والإدارية:**
  - أ- تم تدقيق ما يزيد عن (١٢٥٥) مستند صرف خلال العام منها (١١٨) مستندات قضائياً.
  - ب- تدقيق سجلات الأعمال اليومية لمركبات الدائرة.
  - ت- تدقيق كشوفات حركة سيارات الدائرة ومكاتها شهرياً.
  - ث- تدقيق كشوفات دوام موظفين الدائرة شهرياً.
- ❖ **الاشتراك في اللجان المختلفة تقييم استخدام الموارد البشرية والمادية في الدائرة (الموظفين، والسيارات):**
  - أ- الاشتراك في لجان فحص محرك عدد (٢) من سيارات الدائرة ومكاتها.
  - ب- الاشتراك في لجنة مكافآت الدائرة.
  - ت- الاشتراك في لجنة التظلم والتحقيق.
  - ث- الاشتراك في لجان معاينة (أثاث، لوازم مستودع).
- ❖ **أي أعمال أخرى تكلف بها الوحدة:**
  - أ- جرد المستودع (٢) مرات خلال العام.
  - ب- العمل على تدوير كافة مركبات الدائرة شهرياً.
  - ت- الاشتراك في تعديل مركبات الدائرة ومكاتها عدد (١٥).
  - ث- الرد على ملاحظات واستيضاحات ديوان المحاسبة.



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

✓ يتم اجراء عمليات تدقيق مالي واداري لأعمال لجان خدمات المخيمات بشكل شهري بالإضافة إلى :-

١. تدقيق دوام العاملين في لجان الخدمات وتدقيق العقود والزيارات السنوية والعمل الإضافي.
٢. تدقيق لجان خدمات المخيمات من حيث الإيجارات والايرادات والمصاريف والسيارات وذلك بشكل شهري.
٣. تدقيق جميع أعمال لجان الخدمات من خلال الزيارات الميدانية.

### ❖ الاشتراك في لجان الجرد والاستلام واللجان الأخرى:

- الاشتراك في لجنة استثمارات لجان الخدمات.
- الاشتراك في لجنة عطاءات لجان الخدمات.
- الاشتراك وتدقيق (٦٣) عملية شراء بمحاضر رسمية خلال العام (أثاث، صيانة، مواد انارة).
- الاشتراك في لجان فنية واستلام عطاءات مشاريع لجان الخدمات عدد (٤٠).
- الاشتراك في لجنة جرد أثاث لجان خدمات المخيمات عدد (١٣).
- الاشتراك في لجنة معاينة وبيع أثاث.
- الاشتراك في تعديل مركبات لجان الخدمات عدد (٢٥).
- الاشتراك في تعيين موظفي الخدمات عدد (٥).
- الاشتراك في تسليم محطات المعرفة البالغ عددها ١٠ محطات الى لجان خدمات المخيمات.

### ❖ أي أعمال أخرى تكلف بها الوحدة:

١. الرد على ملاحظات ديوان المحاسبة لنظام التتبع الالكتروني للمركبات.
٢. تفعيل برنامج المحاسبة الموحد (المحاسبة وشؤون الموظفين للجان الخدمات والمرتبطة بوحدة الرقابة الداخلية).
٣. متابعة محاسبي لجان الخدمات على برنامج (نظام المحاسبة الالكتروني).



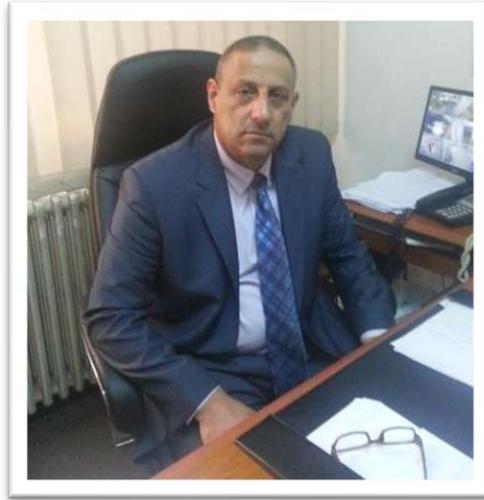
## النظام المحاسبي

ضمن خطة تطوير العمل المحاسبي في لجان خدمات المخيمات جرى تسليم لجان الخدمات رابط البرنامج وتدريب المحاسبين على استخدامه منذ بداية عام ٢٠٢٠، وفي عام ٢٠٢١ تم:

- تفعيل برنامج المحاسبة الموحد ومتابعة محاسبي لجان خدمات المخيمات.
- تطبيق نظام شؤون الموظفين (الاجازات والمغادرات)، حيث ان هذا النظام يساعد وحدة الرقابة الداخلية على سرعة التواصل والتدقيق المباشر على دوام لجان الخدمات.



## مديرية الشؤون الإدارية



السيد سامر الخصاونة مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم التطوير المؤسسي / السيدة علياء داود رئيس القسم

قسم الموارد البشرية / السيدة روان المناصير رئيس القسم

قسم الديوان / السيد أحمد نهيا رئيس القسم

قسم خدمة الجمهور/ السيدة نداء أبو شمة رئيس القسم

الحركة / السيد نادر المسعود رئيس القسم

مهمة المديرية: تنمية وتطوير الموارد البشرية وتقديم خدمات إدارية مساندة لمتلقي الخدمة والموظفين



## قسم التطوير المؤسسي

يرتبط قسم التطوير المؤسسي بالهدف الإستراتيجي للدائرة "تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بشرية، مالية، تقنية" ويهدف الى التطوير والارتقاء بالعمل المؤسسي من خلال دفع عجلة الإبداع والابتكار سعيا الى مأسسة العمل وتحقيق أفضل مستوى من الخدمات ومتابعة الإنجازات وأداء الموظفين في الدائرة والمكاتب التابعة لها في المحافظات، ومن أبرز إنجازات قسم التطوير المؤسسي في عام ٢٠٢١ ما يلي:

### أولا: منصة الإبداع والتطوير المؤسسي

تضم المنصة عدد من النماذج الإلكترونية مثل بطاقة التطوير المؤسسي، بطاقة الإبداع لأبناء المخيمات، بطاقة شراكة، دكان المخيم، أكاديمية مسار لنشر المعرفة والابتكار، بطاقة بناء قدرات، والمجلة الإلكترونية بالإضافة الى بنك الأفكار.



عن المنصة	معرض الفعاليات	معرض شري الفعاليات	معرض الفعاليات
المنصة هي المنصة الإلكترونية التي من خلالها يستطيع موظفي الدائرة وأبنائه العاملين والشركاء الكبار والصغار مشاركة أفكارهم لتطوير الخدمات ما يعود بالنفع على المجتمع الأردني في المجالات التنموية والتعليمية والثقافية والمهنية.	معرض الفعاليات	معرض شري الفعاليات	معرض الفعاليات
معرض الفعاليات	معرض شري الفعاليات	معرض الفعاليات	معرض الفعاليات
معرض الفعاليات	معرض شري الفعاليات	معرض الفعاليات	معرض الفعاليات
معرض الفعاليات	معرض شري الفعاليات	معرض الفعاليات	معرض الفعاليات



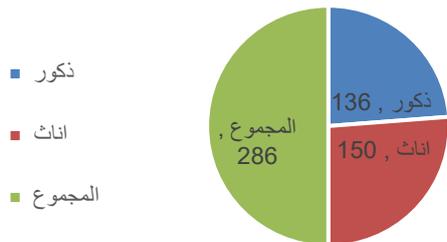
## ثانيا: صندوق الإبداع للموظفين

عدد الأفكار المقدمة	عدد الموظفين مقدمي الأفكار	عدد الأفكار الموافق على تنفيذها	عدد الأفكار التي اعتمدها كفكرة إبداعية	الإجراء المتخذ بناء على توصيات اللجنة
٢٧ فكرة	٢٢ موظف	٤	١	عقدت رئيس قسم التطوير المؤسسي ورشة للموظفين عن معايير تقييم الأفكار وصدرت دليل معايير تقييم فكرة إبداعية



## ثالثا: أندية الإبداع لأبناء المخيمات.

توزيع المشاركين في ورشات الاندية للعام 2021 حسب الجنس



تم انشاء أندية الإبداع في خمسة محافظات في عام ٢٠١٩ لتغطية جميع الأنشطة التي تقام في كافة المخيمات، خلال ٢٠٢١ تم عقد (١٩ برنامج تدريبي) شارك فيها (٢٨٦ مشارك/ة) من أبناء المخيمات موزعه عن النحو التالي :



صور من ورشات العمل	عدد المشاركين			اسم المخيم	المدربة/ة	التاريخ	اسم الورشة	#
	المجموع	إناث	ذكور					
	٥	٤	١	البقعة	علياء داود	٢٠٢١/٣/٢٢	تصميم نماذج ومجلة الكترونية PUBLISHER باستخدام	١
	٦	٥	١	حطين	علياء داود	٢٠٢١/٤/٢١	تصميم نماذج ومجلة الكترونية PUBLISHER باستخدام	٢
	٢٣	٢٠	٣	جرش	علياء داود	٢٠٢١/٧/٢٩	التسويق الالكتروني مهارة وابداع	٣
	١٩٨	٩٥	١٠٣	مصنع الأفكار	احمد فارس	-٩/٦ ٢٠٢١/١١/٢٩	التصنيع الرقمي (١٣ ورشة)	٤
	١٠	٥	٥	الدائرة	نوال الحسن	٢٠٢١/٩/٢٣	مهارة الحشد وكسب وبناء الثقة لرفع كفاءة ضباط ارتباط اندية الابداع	٥
	١٩	١٠	٩	حطين	ندى حمدان	٢٠٢١/١٠/٧	التأهيل لسوق العمل	٦
	٢٥	١١	١٤	السخنة	لبنى الزيود	٢٠٢١/١١/٤	الزراعة المائية	٧

٢٠٢١



## صور من مشاركة أبناء المخيمات في ورشات العمل خلال ٢٠٢١





### رابعاً: دكان المخيم والتسويق الإلكتروني

إطلاق مبادرة صنع في المخيم لتشجيع أبناء المخيمات على تصنيع المنتجات اليدوية وتسويقها إلكترونياً من خلال تطبيق دكان المخيم على الموقع الإلكتروني، والمجلة الإلكترونية.





## خامسا : تقييم وإعداد الاستراتيجية وخطط التشغيل وتقييم الأداء والانجازات ومهام إدارية

	<p>قامت رئيس قسم التطوير المؤسسي بتصميم شاشة التقييم، والإشراف على تعبئة شاشة التقييم الإلكترونية وصممت دليل تعبئة الشاشة ٢٠٢١</p>
	<p>متابعة إنجازات المديرية وإصدار تقرير الإنجازات السنوي للمديرية</p>
	<p>تنسيق عمل اللجنة التنفيذية لتقييم وإعداد الاستراتيجية ٢٠٢٤ - ٢٠٢٢</p>
	<p>عقدت رئيس قسم التطوير المؤسسي ورشات نشر معرفة عن كيفية تعبئة الشاشة الإلكترونية للمدراء ولرؤساء الأقسام والموظفين</p>
	<p>قامت رئيس قسم التطوير المؤسسي بتصميم كتاب إنجازات الدائرة بالتعاون مع المديرية للعام ٢٠٢٠</p>
	<p>متابعة الشكاوى ومنصة بخدمتكم (الرئاسة) الرد على الاستفسارات والشكاوى الواردة وعددها ١٦ حالة على مدار العام تم تحويلها للمديرية المعنية واغلاقها في الوقت المناسب.</p>



## سادسا : نشر معرفة لموظفي الدائرة

حرصا من القسم على نقل المعرفة للموظفين تم عقد ٤ ورشات على مدار العام و٣ ورشات لأبناء المخيمات.



#	اسم الورشة	تاريخ الانعقاد	المدرّب /ة
١	ربط الأداء الفردي بالأداء المؤسسي	٢٠٢١/١/٢٠	علياء داود
٢	تعبئة الشاشة الالكترونية -المرحلة الثانية	٢٠٢١/٦/٣	علياء داود
٣	مهارة حشد وكسب وبناء الثقة	٢٠٢١/٩/٢٣	نوال حسن
٤	معايير الابداع وجائزة التميز الحكومي العربي	٢٠٢١/١٢/١	علياء داود

## سابعا : المجلة الإلكترونية

استمرت دائرة الشؤون الفلسطينية بإصدار أول مجلة إلكترونية خاصة بنشاطات أندية الإبداع، يشرف عليها قسم التطوير المؤسسي بهدف إبراز نشاطات الأندية بالإضافة الى عدد من المواضيع والمقالات التي تهتم محور الشباب والابتكار. تم استحداث "نافذة الشركاء" ليتسنى لشركاء الابداع نشر ابداعاتهم ومبادراتهم التي نفذوها في المخيمات بالتعاون مع الأندية. المجلة من تصميم رئيس قسم التطوير المؤسسي بالإضافة الى إدارة المحتوى. وتسويقها عبر الموقع الإلكتروني.





## ثامنا: شراكات التميز والتطوير المؤسسي

### اتفاقية مصنع الأفكار / مؤسسة ولي العهد ورشات التصنيع الرقمي تدريب ١٩٨ مشارك / ة.



توقيع اتفاقية تفاهم في مجال التعاون العلمي مع مصنع الأفكار احدى مبادرات مؤسسة ولي العهد والتي تضمنت تدريب شباب المخيمات على تكنولوجيا التصنيع الرقمي وكيفية الاستفادة من هذه التكنولوجيا في تطوير أفكارهم وتحويلها لمشاريع مستقبلا. كان ذلك في نهاية شهر تموز ٢٠٢١ في مقر الدائرة. بهدف تدريب ٢٠٠ شاب/ة من أبناء المخيمات في ١٣ مخيم وعلى مدار ٣ أشهر.



### اجتماع مؤسسة طلال أبو غزالة وألية التعاون في ٢٠٢٢ وبناء الشراكات



تنفيذا لتوجيهات عطوفة المدير العام المهندس رفيع خرفان حول أهمية بناء شراكات فاعلة وحقيقية مع القطاع الخاص لتفعيل أندية الإبداع في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، ويهدف مناقشة آلية التعاون لتنفيذ برامج مشتركة لأبناء المخيمات في ٢٠٢٢ نظم قسم التطوير المؤسسي بالدائرة اجتماع تنسيقي مع مؤسسة طلال أبو غزالة الدولية كان الحضور من الدائرة مدير مديرية الأونروا والمنظمات الدولية ومدير خدمات المخيمات ورئيس قسم التطوير المؤسسي، أما عن الحضور من جهة مؤسسة طلال أبو غزالة متمثلا بالمدير التنفيذي للمؤسسة، ومسؤول محطات المعرفة ومسؤول برامج الشباب.





## الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية من أهم المحاور التي تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الدائرة لتحقيقها من خلال إدارة الموارد البشرية بشكل جيد للمساعدة على تحقيق أكبر قدر ممكن من الكفاءة في أداء موظفي الدائرة ، كما تقوم من خلال الإجراءات التي تؤديها على رفع الانتاجية والالتزام لدى الموظفين وزيادة التنافس بينهم للوصول إلى أفضل نتيجة ممكنة، كما تعمل الموارد البشرية على جذب الكفاءات وتعيين أفضلهم، إضافةً لتحفيز الموظفين على أداءهم وإنجازاتهم من خلال المكافآت، مما يساهم في رفع قدرة الدائرة وتحسين الأداء.

بلغ عدد موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية خلال عام ٢٠٢١ (١٣٣) موظفاً وفق الجدول أدناه:

عدد الموظفين حملة شهادة الدكتوراه = (١)			
عدد الموظفين حملة شهادة الماجستير = (٧)			
عدد الموظفين حملة شهادة البكالوريوس = (٤٨)			
عدد الموظفين حملة شهادة الدبلوم = (٣٧)			
الموظفين حملة شهادة الثانوية فما دون = (٤٠)			
٤٨	عدد الإناث اللواتي على رأس عملهن	٧٦	عدد الذكور الذين على رأس عملهم
٥	عدد الإناث اللواتي في إجازة دون راتب وعلاوات	٤	عدد الذكور الذين في إجازة دون راتب وعلاوات
٥٣	مجموع عدد الإناث	٨٠	مجموع عدد الذكور



## 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 المديرات والأقسام المعنية مستعينة بالدعم الفني المتمثل في مديرية تكنولوجيا المعلومات بتوفير مستلزمات تطبيق وتفعيل هذا النظام.

### إنجازات قسم الخدمات الإدارية المساندة لعام ٢٠٢١



الرقم	الموضوع	عدد المعاملات
١.	<u>الديوان</u> / استقبال المعاملات الوارد والصادرة	
أ-	عدد المعاملات الواردة الى الديوان	٩٥٨٩
ب-	عدد المعاملات الصادرة من الديوان	٧٦٩٨
٢.	قسم الطباعة	
أ-	عدد الكتب الرسمية وغير الرسمية المطبوعة	٦٥٠٠
ب-	قسم الملفات (الأرشيف)	
ت-	عدد الكتب التي تم ارشفتها	٤٥٠٠



## مديرية الشؤون الإدارية: قسم الخدمات الإدارية المساندة (الديوان ، الملفات والأرشيف)

يقوم موظفو قسم الخدمات الإدارية المساندة بإداء مهامهم الوظيفية على أكمل وجه من توريد كتب رسمية الى تصدير الكتب الرسمية بدقة وسرعة واتقان.

وفي الفترة الأخيرة تم العمل على برنامج الديوان الداخلي وتحويل جميع المعاملات الى البوابة الالكترونية بالإضافة الى برنامج التراسل تسجيل جميع المعاملات من برنامج التراسل الى سجل الوارد ومن ثم تسجيل جميع المعاملات يدوياً على سجل الوارد وكذلك على وقائع سير المعاملة. وايضاً يوجد برنامج تراسل على الصادر والعمل على البوابة الالكترونية، هذا بالإضافة الى بريد المخيمات وتسجيله وتحويله إلكترونياً وارسال بعض المعاملات فاكس او وضعها في البريد اليومي (مغلف لكل مخيم)، وكذلك ارسال بعض المعاملات عن طريق البريد واستقبال البريد والرد على جميع الاتصالات والاستفسارات.

ويوجد كذلك قسم الأرشيف (الملفات) الذي يقوم به بحفظ وارشفة جميع المعاملات الصادرة والواردة، وكذلك جاري العمل على برنامج الارشفة الالكترونية.

## إنجازات قسم خدمة الجمهور لعام ٢٠٢١





يقوم القسم بتقديم الخدمات لأبناء قطاع غزة:

الطلبات	الموضوع	الرقم
	الاستقدام	٣.
١٧٠٢	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٧١٤	الموافقات الصادرة لمكتب التمثيل/رام الله	ب-
	تعيين المعلمين	٤.
٣٩٦	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٣٩٦	الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	ب-
	تدريب مهني	٣-
٤٥	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٤٥	الموافقات الصادرة لمؤسسة التدريب المهني	ب-
	دراسة خاصة وحكومية	٤-
٣٣	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٣٠	الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	ب-
٣٣٦١	مجموع المعاملات الكلي للقسم	

### إنجازات قسم الخدمات الصحية والاجتماعية لعام ٢٠٢١

يقوم القسم بتقديم الخدمات التالية:

الطلبات	الموضوع	الرقم
٣٠	نقل بطاقات اللاجئين	١-
٦٩	اخراج اثبات نازح	٢-
٢٥٠	تصديق معاملات الجمعيات الخيرية	٣-
٣٤٩	مجموع المعاملات الكلي للقسم	



## الحركة

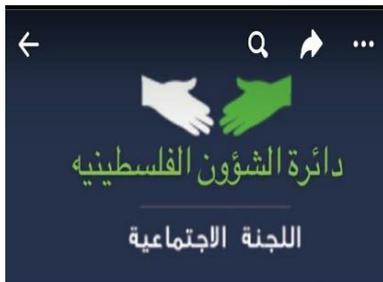
يعتبر قسم الحركة في الدائرة من الأقسام الحيوية المهمة حيث أنه يسهل تنقل الموظفين من المركز للميدان وبالعكس، بالإضافة الى اعتباره وسيلة مواصلات لموظفي الدائرة. وخلال عام ٢٠٢١ ونتيجة للوضع الوبائي، تم الالتزام بأوامر الدفاع للسلامة العامة. وكان من أبرز الإنجازات ما يلي:

- ١- عمل جولات ميدانية مع الموظفين للمخيمات.
- ٢- توزيع طرود الخير بالمخيمات خلال فترة الأزمة وبالتنسيق مع مدراء المكاتب والهيئة الخيرية الهاشمية.
- ٣- الحد من مخالفات ديوان المحاسبة بالمقارنة مع الأعوام السابقة.
- ٤- انخفاض كلفة صيانة المركبات لهذا العام بالمقارنة مع الأعوام السابقة.

## 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.

## المناسبات الاجتماعية وصفحة التواصل الاجتماعي:



اللجنة الاجتماعية / دائرة الشؤون

الفلسطينية

Private group · 112 members

نظراً للظروف السائدة والتزاماً بأمر الدفاع بمنع التجمعات اكتفت اللجنة بمشاركة الموظفين في الدائرة مناسباتهم الاجتماعية المختلفة من تقديم واجب العزاء للمتوفين من الأقارب، والتهنئة بالزواج والمواليد الجدد والحصول على الدرجات الأكاديمية، كما قامت الدائرة بمشاركة الموظفين مناسباتهم من خلال صفحة التواصل الاجتماعي على الفيسبوك.

٢٠٢١



هاتف 0096265666172

فاكس 0096265668264

dpa@dpa.gov.jo

www.dpa.gov.jo

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان ضاحية الرشيد شارع القطعاع بن عمرو