

دليل رحلة الابتكار المؤسسي
في دائرة الشؤون
الفلسطينية

اصدار كانون الثاني 2025



محتويات الدليل

الصفحة	الموضوع
2	 صندوق الابداع وبطاقة التطوير المؤسسي
3	 أندية الابداع لأبناء المخيمات
5	 شركاء أندية الابداع لأبناء المخيمات
6	 فريق إدارة الابتكار
6	 منصة الابداع والتطوير المؤسسي والمشاركة في جائزة الابداع الحكومي
7	 دور القيادة العليا
8	 خطتنا للمرحلة القادمة

يهدف هذا الدليل الذي أعدّه قسم التطوير المؤسسي لتسليط الضوء على مراحل تطور الابتكار في دائرة الشؤون الفلسطينية منذ انشاء صندوق الابداع في العام 2017 حتى نهاية العام 2024.

وإبراز دور الإدارة العليا في دعم الابداع لموظفي الدائرة ولأبناء المخيمات.
ودور الشركاء في دفع عجلة الابتكار.

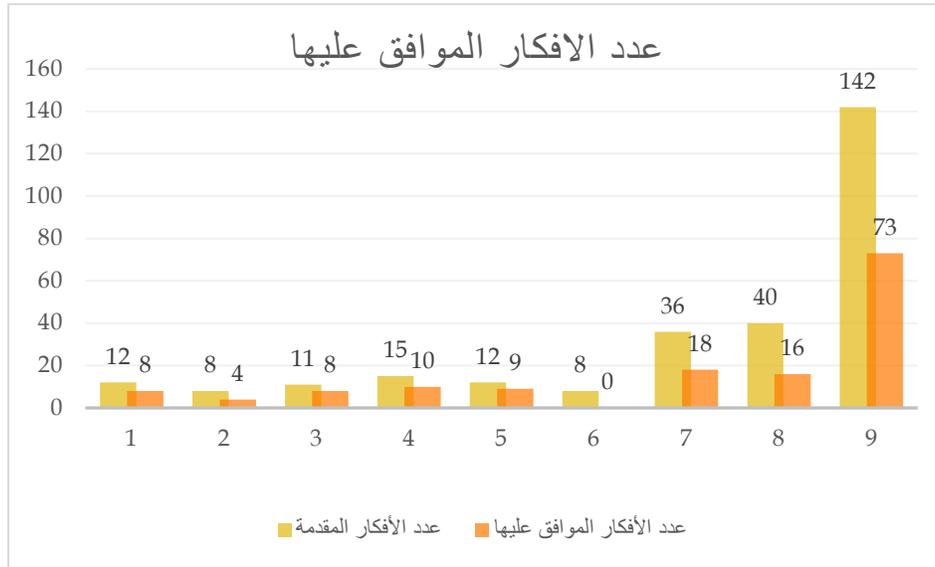
أولاً: صندوق الابداع وبطاقة التطوير المؤسسي



حرصاً من دائرة الشؤون الفلسطينية على تجذير ثقافة الابداع والابتكار والتميز بين الموظفين داخل مركز الدائرة وفي مكاتبها، تم استحداث بطاقة التطوير المؤسسي (صندوق الابداع) في العام 2017، وطبقت من خلالها آلية عمل واضحة تم تعميمها على الموظفين.

حيث بلغ عدد الأفكار المقدمة للصندوق (142) فكرة خلال الأعوام 2017 – 2024 تم تقييمها وقياس الأثر بعد التنفيذ.

العام	عدد الأفكار المقدمة	عدد الموظفين مقدمي الافكار	عدد الأفكار الموافق عليها	نسبة الموافق عليها	عدد الأفكار الغير موافق عليها	نسبة
2017	12	6	8	67%	4	33%
2018	8	6	4	50%	4	50%
2019	11	9	8	73%	3	27%
2020	15	11	10	67%	5	33%
2021	12	11	9	75%	3	25%
2022	8	8	0	0%	8	100%
2023	36	21	18	50%	18	50%
2024	40	25	16	40%	24	60%
المجموع	142	97	73	55%	69	45%



ثانيا: أندية الابداع لأبناء المخيمات



ولغايات اشراك متلقي الخدمة في عمليات التحسين والتطوير والتحديث، واثراء رحلة المتعاملين، تم طرح فكرة انشاء اندية الابداع لأبناء المخيمات في العام 2018، وتحديد مراكز الاندية في خمسة مخيمات من أصل ثلاثة عشر مخيم وهي عمان، جرش، الزرقاء، البقعة. اربد. وتم افتتاح الأندية برعاية عطوفة المدير العام في 2019، وبحضور الوكالة الألمانية، وعدد من مؤسسات المجتمع المحلي.



اندية الإبداع من فكرة الى واقع !!!

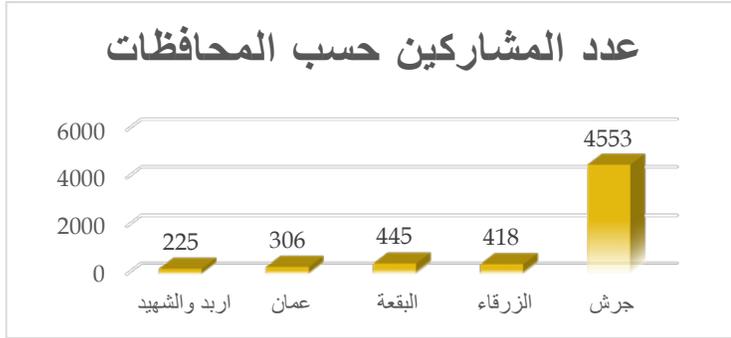
تعد رعاية عطوفة المدير العام المهندس رفاق خرفان وبحضور ممثلين من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي وعدد من مؤسسات المجتمع المدني وعمراء المكاتب ورؤساء التجار والوظفين. أقامت الدائرة حفل افتتاح أندية الإبداع والابتكار في المخيمات في شهر نيسان ٢٠١٩. وفي خدمة مخيمات. على أن يتم تعميم الفكرة على باقي المخيمات خلال عام ٢٠٢٠.

إن فكرة نادي الإبداع تتعاين بتأهيل المشاركين من التدريب والتأهيل في المجالات: على كإدارة لاجراء أفكار ومشروعات إبداعية تكون ذات فائدة وتقع للدومع وقيادة التثقيف واحول التعدادات الى فرص عمل حقيقية للشباب في التعليم.

المهندس رفاق خرفان
مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية

خلال الأعوام 2019-2024 قامت الدائرة بالتنسيق مع مكاتبا واللجان بتدريب 5947 مشارك/ة من مختلف الفئات

العمرية وذلك على النحو التالي:



1. اربد والشهيد 225

2. عمان 306

3. البقعة 445

4. الزرقاء 418

5. جرش وسوف 4553



رؤية
تدريبية
عول تطوير
الذاتية
في
مخيم البقعة

الشروق- عقدت دائرة الشؤون الفلسطينية- نادي الإبداع والابتكار بالتعاون مع شركة خطوه للأمام ورشة عمل تعريفية بعنوان تطوير الذات وذلك على مسرح لجنة محييم البقعة، حضر الورشة ٢٠٠ مشارك ومشاركة من فئة الشباب بالإضافة إلى عدد من مسؤولي مؤسسات المجتمع المحلي وعددا من وجهاء الخيم. وتهدف هذه الورشة التي قدمتها المديرية والمشارة في مجال التنمية البشرية من الهدي إلى تحفيز أبناء الخيم لاكتشاف مواطني القوة والتركيز عليها و تقديم الأفكار

والإبداعية والطول الابتكاريه للمشاكل التي تواجه الخيمات وذلك من خلال تقديمها لنادي الإبداع الذي تشرف عليه المديرية والقرور افتتاحه في مخيمات اللاجئين تحت رعاية المدير العام المهندس رفيع خرفان في نهاية شهر شباط من هذا العام.

والأفراد لخدمة الوطن وتفعيل دور الشباب بالشكل الصحيح. وتم عرض ملخص عن مبادرة حقق ومبادرة قصي، وبنءة عن مبادرة سمع بلا حدود للاطفال. وفي نهاية الورشة تم توزيع الشهادات على الحضور.

صور من تدريب وورش عمل متنوعة في كافة الأندية



هيئة شباب كلنا الأردن



مؤسسة ولي العهد/ مصنع الأفكار



شركة الموئل للتدريب والاستشارات



ثالثا: شركاء أندية الابداع لأبناء المخيمات

- عقدت الدائرة جلسات عصف ذهني مع عدد من المؤسسات الشريكة بهدف تفعيل الأندية وتم توقيع اتفاقيات معهم.
- خلال الأعوام 2019 و2021 وبالتعاون مع مؤسسة ولي العهد تم تدريب 300 مشارك / ة من أبناء المخيمات في برامج التصنيع الرقمي ثلاثي الأبعاد في مصنع الأفكار.
- في العام 2021 تم اشراك موظفي الدائرة وأبناء المخيمات في برنامج "رحلة القيادة" بالتنسيق مع الوكالة الألمانية GIZ
- مشاركة عدد من أبناء المخيمات في جلسات متعددة نفذتها مؤسسة طلال أبو غزالة المعرفي خلال الاعوام 2022-2023.
- أطلقت الدائرة "مبادرة شغف" لتعزيز العمل التطوعي لدى أبناء المخيمات وإبراز دورهم في المسؤولية المجتمعية مثل المشاركة في برنامج "شوف بعينك" لتكية ام علي في العام 2023.
- تأسيس مشروع الروبوتات المنفذ من خلال مساحة ليوان خلال الاعوام 2023-2024 في مخيم البقعة حيث يعتبر نقطة تحول في تدريب أبناء المخيمات ببناء قدراتهم التقنية وربطها بالذكاء الاصطناعي AI .



تكية ام علي – مبادرة شغف



مؤسسة ولي العهد- التصنيع الرقمي



الوكالة الألمانية – رحلة القيادة

- تصميم بطاقة شراكة على موقع الدائرة حيث ساهمت بتسهيل تقديم طلب الشراكة.
- استحداث بطاقة ابتكارية لأبناء المخيمات تتيح لهم التقدم بأي مقترح او فكرة، ليتم لاحقا مناقشتها من خلال فريق الابتكار والتأكد من مطابقتها للمعايير.
- تم عقد 50 برنامج متخصص وتوعوي خلال الاعوام 2017-2024
- انشاء صفحة خاصة بأنشطة اندية الابداع على موقع التواصل الاجتماعي.



رابعاً: فريق إدارة الابتكار



تم تشكيل فريق " إدارة الابتكار " برئاسة عطوفة المدير العام بهدف مراجعة المعايير، ومناقشة المبادرات والأفكار المقدمة سواء من الموظفين او أبناء المخيمات، وذلك عن طريق منصة الابداع والتطوير المؤسسي على الموقع او بشكل مقترح مقدم للإدارة.

خامساً: منصة الابداع والتطوير المؤسسي



- تعتبر منصة الابداع والتطوير المؤسسي النافذة الإلكترونية التي من خلالها يستطيع موظفي الدائرة وأبناء المخيمات والشركاء لتقديم أفكار ومقترحات لتحسين الخدمات مما يعود بالمنافع على متلقي الخدمة في المخيمات الفلسطينية والارتقاء بالأداء المؤسسي.
- صمم قسم التطوير المؤسسي عدد من النماذج الإلكترونية التي تسهل على الموظفين ومتلقي الخدمة والشركاء لتقديم الأفكار والمقترحات،
- تحتوي المنصة على بطاقة التطوير للموظفين، والبطاقة الابتكارية لأبناء المخيمات، وألبوم صور من دكان المخيم، وبنك الأفكار، واكاديمية مسار، واصدارات المجلة الالكترونية، بحيث يتم تحديث المنصة بشكل دوري بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات.
- شاركت الدائرة ونافست 104 مؤسسات حكومية في "جائزة الابداع الحكومي" التي أطلقها مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في العام 2019، وتأهلت الدائرة للمرحلة النهائية وكانت ضمن العشر مؤسسات الأولى وذلك عن فكرة "منصة الابتكار الالكترونية لأبناء المخيمات"



سادسا: دور الإدارة العليا



King Abdulrahman II Center for Excellence

مقولة في التميز

أن تميز يعني أن تكون قائداً قادراً على إحداث التغيير والتأثير في المجتمع وصاحب همة ورسالة هادفة، وأن يصبح لك القدرة لإبراز بصمات الآخرين وقياس أثرها في المجتمع بذكاء، وأن يكون لك صوتاً مسموعاً وعقلاً يخطى حدود الواقع تأخذ بيد العقول المبدعة وتمكنها من أن تخلق من التحديات جسراً لا يبدأ ومن الطموح رؤية لا تطفئ.

التميز والابداع هما أسس أي مؤسسة تؤمن بقدرات موظفيها وشركائها وخططها وبرامجها وتستثمرها حتى في الأزمات لترتقي ويرتقي الوطن حتى في المحزن.

المهندس رفیق فرمان
مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية
مركز التميز

يعتبر دعم الادارة العليا مهما في تجذير ثقافة التميز للموظفين
وتحفيزهم على الابداع والابتكار والتحديث المستمر
واعتملها قيمة جوهرية
تسعى الدائرة لتعزيزها وبشكل مستمر

سابعاً: خطتنا للمرحلة القادمة



بناء قدرات موظفي الدائرة وأبناء المخيمات في مجال الابتكار



بناء شراكات جديدة داعمة للابتكار
والاستفادة من تجارب مؤسسات رائدة



التحديث المستمر لمنصة الابداع ولنماذج الابتكار



زيادة أدوات الترويج والتسويق



نادي الإبداع والابتكار لأبناء المخيمات

تفعيل دور أندية الابداع وتمكين
العاملين على ادارتها