



التقرير السنوي التقييمي 2023
تقرير إنجازات برامج وأنشطة الدائرة
الفترة 1 / 1 حتى 31 / 12 / 2023

مديرية الأونروا والمنظمات الدولية
قسم التطوير المؤسسي

المحتويات

رقم الصفحة	البند
3	مقدمة
8-4	تقييم الأهداف التشغيلية لمديريات الدائرة
9	النتائج بالأرقام
10	ملخص النتائج والملاحظات

المدير العام

مديرية الأونروا
والمنظمات الدولية

مديرية خدمات
المخيمات

مديرية التخطيط
والمشاريع

وحدة الرقابة
الداخلية

مديرية الدراسات
والإعلام

مديرية الشؤون
الإدارية

مديرية تكنولوجيا
المعلومات

مديرية الشؤون
المالية

مديرية الشؤون
القانونية

تعتبر الخطة التشغيلية ذات أهمية للدائرة باعتبارها توفر إطاراً منظماً لتحويل الخطة الاستراتيجية إلى خطة قصيرة المدى تساهم في تحقيق الخطة الاستراتيجية و تحدد الإجراءات والأنشطة والموارد اللازمة للتنفيذ . تكمن أهميتها أيضاً في قدرتها على:

الموائمة: حيث تضمن الخطة التشغيلية أن كل وحدة تنظيمية داخل المؤسسة تتماشى مع التوجهات الاستراتيجية.

تخصيص الموارد: تحدد الخطة التشغيلية الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية وهذا يساعد في إعداد الميزانية.

المساءلة: تحدد الخطط التشغيلية أدواراً ومسؤوليات واضحة للموظفين أو الفرق المشاركة في تنفيذ الخطة. وتضمن هذه المساءلة أن يعرف الجميع دورهم ويكونوا مسؤولين عن تحقيق المهام الموكلة إليهم.

المتابعة والمراقبة: تتضمن الخطط التشغيلية مؤشرات الأداء التي تسمح بالمتابعة والتحكم المستمرين. يتيح ذلك للمؤسسة تحديد المشكلات أو الانحرافات عن الخطة مبكراً واتخاذ الإجراءات التصحيحية حسب الحاجة.

التكيف والمرونة: في حين توفر الخطط الاستراتيجية رؤية طويلة المدى، فإن الخطط التشغيلية توفر المرونة للتكيف مع الظروف المتغيرة. إنها تسمح للمنظمات بتعديل الخطة استجابة للفرص أو التحديات الجديدة.

الكفاءة والإنتاجية: وجود خطة تشغيلية محددة جيداً يعزز الكفاءة من خلال القضاء على التكرار، وتحسين سير العمل، وتقليل الموارد المهدرة. فهو يساعد المؤسسات على تحديد أولويات المهام وتخصيص الموارد بكفاءة.

إدارة الموارد: تساعد الخطط التشغيلية المؤسسات على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تخصيص الموارد، بما في ذلك التوظيف والتدريب والمشتريات. وهذا يؤدي إلى تحسين إدارة الموارد والاستفادة منها.

إدارة الوقت: تتضمن الخطة التشغيلية جداول زمنية ومواعيد نهائية لمختلف المهام. وهذا يساعد في إدارة الوقت بشكل فعال وضمان بقاء المنظمة على المسار الصحيح.

مشاركة الموظفين: عندما يفهم الموظفون دورهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة ويرون كيف يساهم عملهم في الصورة الأكبر، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة المشاركة والتحفيز.

مبادئ إعداد الخطة التشغيلية

من أهم القيم التي تولي لها منهجية تطوير الخطة التشغيلية هي:

التشاركية: ويقصد بها إشراك الموظفين بمستويات مختلفة في تطوير الخطة التشغيلية، وبتوسيع نطاق المشاركة تزيد دافعية الموظفين لتنفيذ الخطة وتنبئهم للنتائج المطلوبة.

المواءمة: والمقصود بها المواءمة الأفقية والعمودية أي تنسيق وإدماج الأنشطة والعمليات والأهداف بين الإدارات والفرق أو الوظائف المختلفة داخل المؤسسة. وتضمن أن جميع الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة تعمل معاً نحو هدف مشترك ومتوافقة مع الأهداف الاستراتيجية العامة للمؤسسة والمواءمة العمودية التي تربط بين الأهداف الاستراتيجية والأهداف الفردية. لذلك عند تطوير الخطة التشغيلية لا بد من التأكد من المواءمة الأفقية بين المديريات والمواءمة العمودية.

التعلم المؤسسي: ينظر إلى إعداد الخطة التشغيلية باعتبارها عملية تعليمية تبدأ بمراجعة الدروس المستفادة من تنفيذ الخطط التشغيلية السابقة، وتتضمن أيضاً التوثيق والتحسين المستمر لعملية إعداد الخطط التشغيلية ومخرجاتها ومشاركتها الموظفين.

منهجية تطوير الخطة التشغيلية

استندت عملية إعداد الخطة التشغيلية على منهجية مستمدة من:

نظام إدارة الأداء المقدم من قبل ديوان الخدمة المدني والذي يركز على الموازنة بين الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية والخطة الفردية للموظفين، ويوضح الإطار الزمني لمراجعة الخطة التشغيلية السابقة وإعداد الخطة التشغيلية السنوية.

الأهداف والنتائج الرئيسية (OKRs – Objectives and Key Results)

وهي إطار لتحديد الأهداف ومنهجية تستخدم لتحديد وقياس الأهداف والنتائج. والتي تعزز من التركيز على النتائج ويقصد بكل من الأهداف والنتائج ما يلي :

الأهداف (O): هي أهداف نوعية عالية المستوى تصف ما تهدف المؤسسة أو الوحدة التنظيمية إلى تحقيقه. عادةً ما تكون طموحة وملهمة ومحددة زمنياً (عادةً ما يتم تحديدها لمدة ربع أو عام). يجب أن تكون الأهداف واضحة وموجزة ولا تُنسى لضمان فهم الجميع لها وإمكانية الالتفاف حولها.

النتائج الرئيسية (KRs): النتائج الرئيسية هي معالم أو مقاييس محددة وقابلة للقياس والقياس الكمي تشير إلى التقدم نحو تحقيق الأهداف. يحتوي كل هدف عادةً على نتيجتين إلى خمس نتائج رئيسية. يتم استخدام KRs لتتبع وقياس نجاح أو فشل الهدف. أنها توفر طريقة واضحة لتقييم ما إذا كان الهدف قد تم تحقيقه.

أنواع النتائج

تتضمن النتائج ثلاثة أنواع رئيسية

1. **نتائج خط الأساس:** وهي النتائج التي لم يسبق أن تم إيجاد قيمة تشكل خط أساس لها، وتهدف إلى وضع قيمة أساسية لها ليتم تتبع الإنجاز والتقدم. وفي هذه الحالة يتم وضع قيمة تجريبية ريثما يتم وضع خط الأساس.
 2. **نتائج تحسينية** أي نتائج تهدف إلى زيادة الكفاءة والفاعلية للمديرية وتظهر التقدم في الإنجاز والتغير المطلوب، وعادة تكون نتائج ملزمة للمديرية و سبق أن حققتها المديرية ، وتقسم إلى نوعين: إيجابية وسلبية
- **نتائج كمية إيجابية:** حيث تشير فيه زيادة المستهدف إلى التحسن والتقدم في تحقيق الهدف مثل: **1000 أسرة فقيرة تم تقديم الدعم لها بحلول نهاية السنة.**

زيادة نسبة التحصيل لاستثمارات اللجان بواقع 75% (زيادة بنسبة 5% مقارنة بالعام السابق)

- **نتائج كمية سلبية:** حيث تشير فيه النقصان إلى التحسن والتقدم في تحقيق الهدف مثل:

20 شكوى كحد أقصى تم تقديمها حول عمل لجان الخدمات

10 مخالفات كحد أقصى تم رصدها في نهاية السنة (أقل ب 20 مخالفة مقارنة بالعام السابق)

3. نتائج غير كمية (Milestones Results) أي نتائج جديدة توضع ليتم تحقيقها وعادة ما يتم تقسيم هذه النتائج إلى خطوات

صغيرة لتتبع الإنجاز بشكل. مثل:

بناء نظام للمتابعة والتقييم وآلية للتقارير (تدريب فريق المتابعة والتقييم ، تطوير تقنية للمتابعة والتقييم ، بناء خطة للمتابعة..)

تطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تطبيق نظام الأمن السيرياني في الدائرة



تقييم الأهداف التشغيلية لمديريات الدائرة

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
رفع الكفاءة المؤسسية							
مديرية الشؤون الإدارية	المساهمة في استدامة الموارد البشرية للدائرة	15 من الوظائف الشاغرة تم تأمينها (تم استحداث 19 وظيفة على جدول التشكيلات ولغاية تاريخه تم تعيين 5) القياس النهائي يتم في نهاية العام	عدد الوظائف التي تم تأمينها	15	15	%100	
		جدول تشكيلات معتمد بواقع 15 وظيفة جديدة تم إعداده	نسبة الإنجاز و التقدم في جدول تشكيلات المعتمد	%100	%100	%100	
	تحديث الهيكلية التنظيمية والوصف الوظيفي للعاملين	دليل وصف وظيفي مبني على الكفايات ومحدث	نسبة الإنجاز و التقدم في دليل وصف الوظيفي	%100	%100	%100	
		دراسة تحليلية للهيكلية التنظيمية ومقترح هيكلية محدثة وفق معايير الهيكل التنظيمي للمؤسسات	نسبة الإنجاز في تنفيذ الدراسة التحليلية	%100	%50	%50	
	تأهيل وبناء قدرات موظفي الدائرة بناء على خطط التحسين والتطوير المهني	نسبة الموظفين الذين تم تأهيلهم وفق متطلبات الترفيع	نسبة الموظفين الذين تم تأهيلهم , وبناء قدراتهم من الذين يحتاجون تأهيل حسب (الجنس ، المستوى الوظيفي) نسبة الموظفين المؤهلين من العدد الكلي	%45	%53	%100	
		المراسلات الصادرة تصل إلى صاحب العلاقة (متلقي خدمة أو جهة أخرى) بوقت أقل بنسبة 80% تعديل لتصبح المراسلات الصادرة تصل الى صاحب العلاقة مباشرة فور صدورها	نسبة المعاملات المؤرشفة الكترونيا لتسهيل الوصول اليها تعديل لتصبح نسبة المعاملات المحفوظة وليس المؤرشفة لتسهيل الوصول اليها	%100	%100	%30	

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
مديرية الشؤون القانونية	رفع الكفاءة المؤسسية متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة تعزيز وإبراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللجوء الفلسطينيين						الهدف الاستراتيجي
	تأمين الحماية القانونية لمركز الدائرة ولجان الخدمات القانونية في العقود والاتفاقيات	100% من الطلبات التي قدمت للدائرة لتخفيض الفائدة تم معالجتها	نسبة القضايا التي رفعت على الدائرة وتم تخفيض كلفتها الاجمالية	100%	100%	100%	
		100% من القضايا المقامة على الدائرة تم إنجازها	نسبة القضايا المنجزة حسب فترة التقاضي (خلال فترة التقاضي ، بعد صدور حكم قطعي)	100%	100%	100%	
		100% من العقود والاتفاقيات المبرمة من قبل الدائرة مدققة وفق الإجراءات والتعليمات المتبعة	عدد العقود والاتفاقيات المدققة	100%	100%	100%	
	دعم أصحاب العلاقة بوثائق ومعلومات ملكية الأراضي في الضفة الغربية والقدس المحتلة والتنسيق مع الجهات المعنية	100% من طلبات الاستعلام حول الأراضي ومعاملاتها تمت معالجتها ضمن الوقت المحدد	نسبة طلبات الاستعلام حول الأراضي تم معالجتها	100%	100%	100%	
	متابعة القضايا المتعلقة بالأونروا وموظفيها في الأردن	100% من القضايا المتعلقة بالأونروا والموظفين تم التعامل معها ضمن الوقت المحدد	نسبة القضايا المتعلقة بالأونروا والموظفين تم التعامل معها ضمن الوقت المحدد	100%	100%	100%	
	تحسين الخدمات التنظيمية المقدمة للاجئين الفلسطينيين داخل المخيمات	100% من طلبات الاستعلام حول الخدمات التنظيمية تم الرد عليها ضمن الوقت المحدد	نسبة طلبات الاستعلام حول الخدمات التنظيمية تم الرد عليها	100%	100%	100%	

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
الهدف الاستراتيجي	تعزيز وإبراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللجوء الفلسطينيين						
	تزويد صانع القرار بمستجدات القضية الفلسطينية على المستوى الأردني/ العربي/ الدولي/ الأمريكي/الإسرائيلي.	24 تقرير حول تطورات القضية الفلسطينية/ انتهاكات الاحتلال الإسرائيلي تم إعداده ونشره .	عدد التقارير الصادرة حسب نوع التقرير	24	24	%100	
	تزويد صانع القرار بمستجدات القضية الفلسطينية على المستوى الأردني/ العربي/ الدولي/ الأمريكي/الإسرائيلي.	24 تقرير حول انتهاكات الاحتلال في القدس وأبرز القضايا	نسبة الرضا عن التقارير الصادرة حسب المعني	%75	%78	%100	
	تسليط الضوء إعلامياً على جهود الدائرة الداعمة للدور الأردني في القضية الفلسطينية واللجوء	20 وسيط إعلامي أو وكالة أنباء شاركت المواد الإعلامية التي تنتجها الدائرة حول القضية الفلسطينية	عدد الوسطاء الإعلاميين التي شاركت المواد الإعلامية حسب	20	20	%100	
	تسليط الضوء إعلامياً على جهود الدائرة الداعمة للدور الأردني في القضية الفلسطينية واللجوء	80% من أصحاب العلاقة (متلقي الخدمة) راضين عن الخدمات المقدمة لهم (ملف الزيارات)	نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة حسب نوع الخدمة	%80	%63	78.95 %	
	تقديم تحليلات ودراسات استشرافية تتعلق بالدور الأردني وقضية اللجوء الفلسطينيين في الأردن	(1) تقارير استشرافية حول قضايا اللجوء الفلسطينيين في المخيمات في الأردن تم إعدادها وتقديمها للمعنيين	عدد التقارير الاستشرافية حول قضايا اللجوء	1	1	%100	

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلبي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
الهدف الاستراتيجي	رفع كفاءة الأداء المؤسسي						
وحدة الرقابة الداخلية	ضمان إجراءات والعمليات المرتبطة في الدائرة ولجان خدمات المخيمات وفق التشريعات المعمول بها	80% من المخالفات المرصودة تم تصويبها في الوقت المحدد	نسبة المخالفات التي تم تصويبها إلى إجمالي المخالفات حسب الجهة (الدائرة واللجان)	80%	82%	100%	
	تزويد الادارة العليا بالمعلومات والبيانات بغية أحكام الرقابة والتقييم والمساءلة بدرجة عالية من الشفافية	زيادة عدد القرارات المتخذة من الإدارة العليا بناء على توصيات التقارير الرقابية بعدد 40 قرار	عدد القرارات المتخذة من قبل الارة العليا بناء على توصيات التقارير حسب نوع التأثير (إداري ، مالي)	40	40	100%	
	حماية الأموال العامة وممتلكاتها وموجوداتها ومواردها والاستخدام الأمثل لها	80% من التوصيات المرتبطة بحماية الممتلكات العامة والموارد قد تم تنفيذها	نسبة التوصيات التي تم تنفيذها والمرتبطة بالأموال العامة و ممتلكاتها حسب الجهة	80%	74%	92.5%	

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب، ذوي الاحتياجات، المرأة)							الهدف الاستراتيجي
مدينة الأونروا والمنظمات الدولية	المساهمة في دعم الأونروا في استمرار خدماتها المقدمة للاجئين	خدمات الأونروا الحالية المقدمة للاجئين (التعليم، الصحة، والإغاثة) ما زالت مستمرة بنسبة 100% (من حيث عددها ونطاقها وعدد المستفيدين منها)	عدد اللقاءات والزيارات والاجتماعات الدورية	50	56	100%	
	تعزيز آليات التنسيق والتعاون بين الأونروا والجهات الحكومية بما فيها الدائرة الحكومية	95% من معاملات الأونروا مع الجهات الحكومية الأخرى تم تسهيلها وتحويلها للجهات المعنية	نسبة المعاملات التي تم تسهيلها و الرد عليها	95%	95%	100%	
	توفير الدعم الفني المقدم من قبل الشركاء لدعم الموارد الفيزيائية (التقنية) والمؤسسية للدائرة	3 مشاريع تمكيني موجه لموظفي الدائرة أو دعم تقني تم توفيره ومتابعة تنفيذه	نسبة المشاريع التمكينية الممولة للدائرة من المقترحة	3	3	100%	
	زيادة الدعم المالي والفني المقدم من الشركاء لتنفيذ المشاريع التنموية التي تستهدف الفئات الأكثر هشاشة	4 مذكرة تفاهم أو شراكة جديدة تم عقدها مع منظمات دولية (أمم متحدة أو غير حكومية) خلال عام 2023	عدد مذكرات التفاهم أو الشراكات الجديدة التي تم عقدها (مصنفة حسب نوع المنظمة)	4	5	100%	
	متابعة تنفيذ الخطط التشغيلية والاستراتيجية ومراجعتها لتعزيز التعلم المؤسسي	آلية للمتابعة والتقييم تم بناءها.	نسب التقدم في بناء نظام المتابعة والتقييم	100%	100%	100%	
	مراجعة عمليات الدائرة	دليل عمليات الدائرة	نسبة الانجاز دليل العمليات	100%	100%	100%	
	بناء قدرات الموظفين على وضع الخطط التشغيلية بشكل تشاركي:	34 من الموظفين (مدراء مديريات ورؤساء أقسام ومدراء مكاتب وموظفين) قادرون على وضع الخطط التشغيلية وفق الإدارة بالنتائج	عدد الموظفين الذين تم بناء قدراتهم حسب (الجنس ، المستوى الوظيفي)	34	44	100%	
	تشجيع بيئة الإبداع والابتكار للموظفين	8 مبادرات إبداعية تم دعمها وتنفيذها (من أصل 20 فكرة) مقترحة. (40%)	عدد المبادرات الابداعية المقدمة من قبل الموظفين حسب (الجنس ، المستوى الوظيفي)	8	13	100%	

	100%	10	8	عدد ورشات تعزيز ثقافة التميز والابداع والمسؤولية المجتمعية حسب الفئة المستهدفة (موظفين ، أبناء محميات)	8 ورشة توعوية من خلال نوادي الابداع.	تشجيع بيئة الإبداع والابتكار للموظفين ولأبناء المخيمات
	100%	11	8	عدد الورشات المقدمة لنشر المعرفة	8 موظفين الذين قدموا ورشات نشر معرفة خلال العام	ترسيخ المشاركة والمسؤولية المجتمعية كأحد القيم المؤسسية للدائرة
	100%	15	12	عدد مبادرات المسؤولية المجتمعية التي تم تنفيذها وتقديم الدعم لها	12 مبادرة مسؤولية مجتمعية التي تم تنفيذها وتقديم الدعم لها.	ترسيخ المشاركة والمسؤولية المجتمعية كأحد القيم المؤسسية للدائرة
	100%	100%	100%	نسبة الإنجاز في تفعيل نظام ربط الأداء المؤسسي	نظام ربط الأداء الفردي بالمؤسسي مفعّل	ربط الأداء الفردي للموظفين بالأداء المؤسسي لرفع الكفاءة والفاعلية

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة							
مديرية خدمات المخيمات	تحسين الخدمات التنظيمية المقدمة للاجئين الفلسطينيين داخل المخيمات	رفع نسبة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التنظيمية المقدمة لهم بزيادة نسبة 3% عن العام السابق	نسبة الرضا عن الخدمات التنظيمية المقدمة	93%	90%	96.77 %	
		(75%) من الشكاوى والمخالفات سيتم التعامل معها خلال فترة وسطية لكل شكوى	نسبة المخالفات التي تعامل معها خلال يوم عمل	75%	87%	100%	
	تحسين الوضع الاقتصادي للأسر الفقيرة والفئات الأكثر هشاشة	(12000) أسرة فقيرة سيتم دعمها من خلال مساعدات مالية و عينية	عدد الاسر الفقيرة التي تم دعمها من خلال المساعدات	12000	48950	100%	
	تحسين المساكن للأسر الفقيرة ضمن معايير استيفاء شروط الأسر الفقيرة والأكثر هشاشة	(100) أسرة فقيرة وضمن معايير الفئات الأكثر هشاشة ستستفيد من مشاريع تأهيل المساكن	عدد الاسر الفقيرة استفادت من مشاريع تأهيل المساكن	100	63	63%	
	دعم لجان الخدمات في المخيمات والإشراف على أدائهم وفقاً للتعليمات الصادرة من الدائرة	تحصيل إيرادات استثمارات اللجان بزيادة نسبة 2% عن العام السابق	نسبة الزيادة في التحصيل مقارنة في 2022	58%	57.88 %	99.79 %	
		تخفيض الشكاوى المقدمة على اللجان بنسبة 10% عن العام السابق	عدد الشكاوى المقدمة على اللجان	26	21	100%	
	دعم المؤسسات المجتمعية المحلية والأندية الرياضية في المخيمات	دعم 15 مؤسسة / جمعية ونادي رياضي بما لا يقل عن (15000) دينار سنوي	عدد المؤسسات	15	25	100%	

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلبي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
الهدف الاستراتيجي	رفع كفاءة الأداء المؤسسي						
مديرية الشؤون المالية	ضمان السيولة / الاستدامة المالية للدائرة بما يحقق أهدافها والتزاماتها الأساسية	25% زيادة في الموازنة التقديرية مقارنة ب 2023	نسبة اجمالي حوالات الربع الى اجمالي الموازنة	100%	89%	89%	
		خطة مالية لدائرة الشؤون الفلسطينية للسنوات الثلاث القادمة	نسبة الانفاق الفعلي للكلبي الى اجمالي الحوالات(الربع.....)	100%	100%	100%	
	متابعة التدفق النقدي للدائرة وضبط النفقات ضمن الخطة	15 % من الانحرافات في بنود الخطة المالية تم تقليلها	نسبة اجمالي السقوف المالية المعتمدة بالربع الى اجمالي حوالات الربع	15%	12%	80%	
		90% من المستحقات المالية تم صرفها دون تأخير من الشؤون المالية	نسبة إجمالي المستحقات المدفوعة (اجمالي المستحقات المدفوعة + غير المدفوعة)	90%	90%	100%	
	تخطيط وتنظيم وتوفير احتياجات الدائرة من كافة المشتريات بالكميات والسعر والجودة المناسبة	90% من اللوازم والمشتريات تم تأمينها ضمن اللوائح والتشريعات ذات الصلة	نسبة عدد عمليات الشراء المنفذة إلى المخطط لها	90%	90%	100%	
	تنفيذ الصيانة العامة لأصول الدائرة لضمان استدامتها	90% من أعمال الصيانة تم تنفيذها من قبل قسم الصيانة (داخليا)	نسبة أعمال الصيانة المنفذة إلى الإجمالي المتقدم	90%	90%	100%	
		90% من أعمال الصيانة تم تنفيذها خلال يوم عمل من تاريخ طلب الصيانة	نسبة أعمال الصيانة التي تم تنفيذها خلال يوم عمل من تاريخ الطلب	90%	90%	100%	

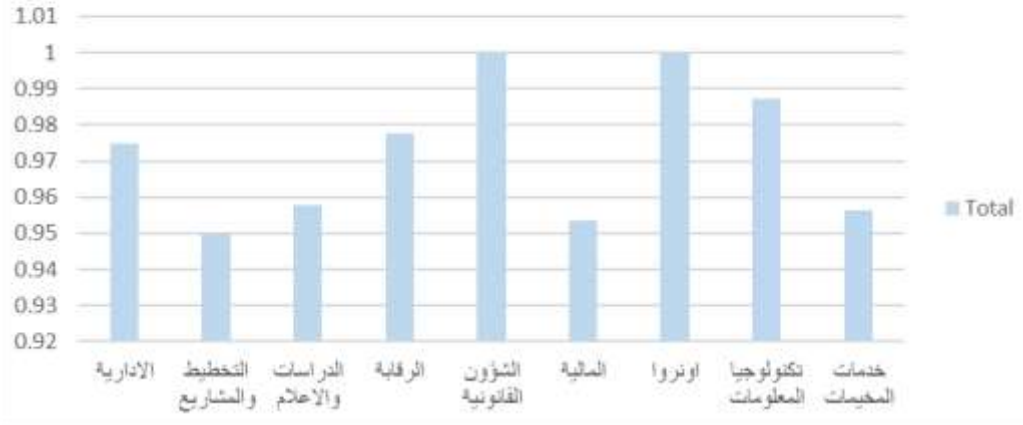
المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
الهدف الاستراتيجي	رفع كفاءة الأداء المؤسسي						
	تحسين البنية التحتية والإجراءات الرقمية الداخلية وحماية البيانات	التحديثات أو الأنظمة الجديدة لأتمتة أعمال المديرية	عدد التحديثات أو الأنظمة الجديدة لأتمتة أعمال المديرية	4	4	100%	
		زيادة رضا الموظفين عن الإجراءات و الأنظمة الرقمية الداخلية بنسبة 4% عن 2022	نسبة رضى الموظفين عن الإجراءات و الأنظمة الرقمية	86%	82%	95.35%	
		تطبيق سياسات وتعليمات الأمن السيبراني في الدائرة ونشر الوعي بين الموظفين بخصوص ذلك	نسبة الوعي حسب الاستبيان القبلي والبعدي	50%	79%	100%	
			نسبة تنفيذ ما ورد من تعليمات في وثيقة سياسات الامن السيبراني	70%	84%	100%	
		نسبة الكفاءة الالكترونية 95%	نسبة الكفاءة الالكترونية (تحسب من خلال مجموعة معايير) نسبة التقدم في علميات الاتمته	95%	96%	100%	
		ارسال الرسائل القصيرة حسب احتياجات المديرية والمكاتب	نسبة تنفيذ حجز وارسال الرسائل حسب الاحتياجات	100%	100%	100%	
	ادامة الموقع الالكتروني الرسمي للدائرة و اطلاق الموقع باللغة الإنجليزية	اطلاق الموقع الالكتروني باللغة الإنجليزية	نسبة التقدم في إنجاز الموقع باللغة الإنكليزي	100%	100%	100%	
		تحديث بيانات الموقع الالكتروني الرسمي بنسبة 100%	نسبة التحديثات التي تمت على الموقع	100%	100%	100%	
	اتمة خدمات حكومية رقمية لمتلقي الخدمة	زيادة الخدمات الالكترونية بنسبة 44% عن العام 2022	نسبة الزيادة في الخدمات الرقمية المقدمة للاجئين إلى إجمالي الخدمات القابلة للاتمة	44%	44%	100%	
		استدامة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الرقمية	نسبة رضى متلقي الخدمة عن الخدمات الالكترونية 93% عن 2022	93%	93%	100%	

المديرية المسؤولة عن التنفيذ	الهدف التشغيلي	النتائج	نوع المؤشر	المستهدف	المتحقق الكلي	نسبة المتحقق	ملاحظات على مستوى الإنجاز
الهدف الاستراتيجي	تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة						
مدينة التخطيط والمشاريع	تحسين الخدمات التنظيمية المقدمة للاجئين الفلسطينيين داخل المخيمات	90% من طلبات الخدمات التنظيمية تمت معالجتها ضمن الوقت المحدد	نسبة المعاملات التي تم الرد عليها ضمن الوقت المحدد	90%	90%	100%	
		90% من طلبات الاستعلام تم الرد عليها ضمن الوقت المحدد	نسبة طلبات الاستعلام التي يتم حلها وفق الوقت المحدد	90%	92%	100%	
	تحسين البنية التحتية والمباني في المخيمات بمشاركة المجتمع المحلي لعام 2023	65 مسكن تم ترميمهم موزعة في عشر مخيمات خلال 2023 ضمن مدة التنفيذ المخطط لها	نسبة التقدم في إنجاز مشاريع تأهيل المساكن	95%	98%	100%	
		3 مشاريع استثمارية تم استكمال دراساتها خلال عام 2023	عدد الدراسات الاستثمارية المقدمة	3	3	100%	
		13 مشروع بنية تحتية تم تنفيذه في المخيمات (تعبيد شارع، حديقة،...) بناء على مقترحات من لجان الخدمات والوجهاء و المجتمع المحلي	عدد مشاريع البنية التحتية المنفذة	13	15	100%	
		4 مشاريع لبناء مرافق عامة (روضة، مركز تأهيل للإعاقة، نادي، مصعد، ملعب) تم تنفيذها بناء على مقترحات من المجتمع المحلي وتمويل من الديوان الملكي العامر	عدد المرافق التي تم بناؤها	4	3	75%	

النتائج بالأرقام

المديرية	عدد الأنشطة الكلية	نسبة الانجاز	تقدير عام على نسبة الإنجاز
التخطيط والمشاريع	1	95%	ممتاز
تكنولوجيا المعلومات	3	99%	ممتاز
المالية	4	95%	ممتاز
خدمات المخيمات	5	96%	ممتاز
اونروا والمنظمات الدولية	10	100%	ممتاز
الرقابة	3	98%	ممتاز
الدراسات والاعلام	3	96%	ممتاز
الادارية	4	98%	ممتاز
الشؤون القانونية	4	100%	ممتاز
المجموع الكلي /الدائرة	37	97.31%	

نسبة تحقيق الأهداف التشغيلية 2023



نسبة تحقيق الأهداف التشغيلية

