



دائرة الشؤون الفلسطينية

مديرية الأونروا والمنظمات الدولية قسم التطوير المؤسسي

التقرير السنوي التقييمي 2022

تقرير إنجازات برامج وانشطة الدائرة

الفترة 1/1 حتى 2022 /12 /31





المحتويات

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





تقييم الأهداف التنفيذية لمديريات الدائرة

المديرة المسؤولة عن التنفيذ	الهدف الاستراتيجي	الهدف التنفيذي	نوع المؤشر	المستهدف	متحقق النصف الأول	متحقق النصف الثاني	المتحقق الكلي	نسبة الانحراف	ملاحظات على مستوى الإنجاز
رفع كفاءة الأداء المؤسسي									
مديرة الشؤون الإدارية	إعادة هندسة العمليات	نسبة العمليات التي تم إعادة هندستها	%85	-	0	0	0	%100	لا يوجد إنجاز
	متابعة منصة الابداع والتطوير المؤسسي	نسبة الأفكار المنفذة	%40	-	0	0	0	%100	لا يوجد إنجاز اقتراح تعديل المؤشر الى قياس نسبة وعي الموظفين بثقافة التميز من خلال ورشات التعريفية وعدد الأفكار المقدمة خلال العام
	تطوير وسائل تجذير القيم الجوهرية لدى موظفي الدائرة وقياس نسب التجذير	نسبة تجذير القيم الجوهرية	%90	-	%90	%90	%90	%0	مكتمل
	تحليل ومراجعة الهيكل التنظيمي والاوصاف الوظيفية	مقترح الهيكل والاوصاف	1	-	1	1	1	%0	مكتمل
	النمو والتأهيل الوظيفي	عدد البرامج المتحققة	14	-	14	14	14	%0	مكتمل



رفع كفاءة الأداء المؤسسي

الهدف
الاستراتيجي

مكتمل	%0	%85	%45	%40	%85	نسبة انجاز ومتابعة القضايا	تقديم الاستشارات القانونية للدائرة تمثيل القضايا التي ترفع على دائرة الشؤون الفلسطينية في المحاكم واعداد البيانات المطلوبة*
-------	----	-----	-----	-----	-----	----------------------------	---

رفع كفاءة الأداء المؤسسي

الهدف
الاستراتيجي

تم تحقيق نسبة ممتازة من الهدف	%20	%80	%80	0	%100	نسبة توفير في الطاقة الكهربائية	استخدام الطاقة البديلة في تحسين بيئة العمل
مكتمل	%0	%100	%50	%50	%100	نسبة عميات الصيانة المنجزة الى المطلوبة	الاستغلال الأمثل والمحافظة للموارد المالية
تم تحقيق نسبة ممتازة من الهدف	%8	69	0	69	75	عدد المفاوضات الناجحة	التفاوض مع أصحاب العلاقة لتخفيض قيمة الفوائد / أجور الأراضي

1- متابعة ودعم والإشراف على عمل وكالة الغوث الدولية وتعزيز الاتصال والتواصل

2- استقطاب الدعم المالي والفني للاجئين الفلسطينيين مع التركيز على الفئات الأكثر هشاشة (الشباب، ذوي الاحتياجات، المرأة)

الهدف
الاستراتيجي

مكتمل	%0	%86	%86		%80	نسبة الرضى	اعداد دراسة سنوية لقياس رضى وكالة الغوث الدولية عن الاتصال والتواصل
مكتمل	%0	50	28	22	50	عدد الاجتماعات	التحضير والمشاركة بالاجتماعات المحلية والدولية فيما يتعلق بعمل الاونروا
*انجاز أكثر من المطلوب	%33-	53	25	28	40	عدد التقارير الخاصة بعمل الوكالة	رصد اخر التطورات الخاصة بالوكالة
*انجاز أكثر من المطلوب	%30-	390	253	137	300	عدد المخاطبات الرسمية	تسهيل الإجراءات الحكومية اللازمة لتنفيذ برامج الوكالة
مكتمل	%0	4	4	-	4	عدد المشاريع المستقطبة	جذب الدعم المالي والفني لتمويل مشاريع اللاجئين الفلسطينيين
مكتمل	%0	4	4	-	4	عدد المشاريع المنفذة	تسهيل ومتابعة المشاريع الحاصلة على الدعم وتقييمهم
مكتمل	%0	4	4	-	4	عدد الأنشطة المنفذة	مشروع PART II

الأونروا والمنظمات الدولية



مكتمل	%0	%100	%100	-	%100	انجاز التأهيل	تأهيل حديقتي مخيم سوف ومخيم الشهيد
مكتمل	%0	%100	%100	-	%100	انجاز التأهيل	تأهيل شوارع مخيم جرش
*انجاز أكثر من المطلوب	%33-	4000	4000	-	3000	عدد المستفيدين	تزويد الوحدات السكنية في المخيمات بخزانات المياه
*انجاز أكثر من المطلوب	%33-	40000	40000	-	30000	عدد المستفيدين	توزيع مساعدات خيرية من منظمات دولية

تعزيز وإبراز الدور الأردني اتجاه القضية الفلسطينية واللجئين الفلسطينيين							الهدف الاستراتيجي
مكتمل	%0	12	6	6	12	عدد التقارير	تقرير انتهاكات القدس الشهري
مكتمل	%0	12	6	6	12	عدد التقارير	تقرير تطورات القضية الفلسطينية
مكتمل	%0	50	25	25	50	عدد الأوراق والترجمات	اصدار أوراق وترجمات
مكتمل	%0	240	120	120	240	عدد النشرات	الموجز الاخباري اليومي
تم تحقيق نسبه ضعيفة	%85	35	15	20	240	عدد الاخبار	التغطية الإعلامية لمناسبات وانشطة الدائرة ولجان خدمات المخيمات
مكتمل	%0	69	39	30	-	عدد البرقيات	اعداد برقيات التهاني والتعازي
اقترح تقدير مستهدف رقمي للعام القادم	-	32	15	17	-	عدد الاخبار على الموقع	رفد الموقع الالكتروني بالأخبار والصور
*انجاز أكثر من المطلوب	%25-	100	62	38	80	عدد الزيارات	متابعة ملف الزيارات
تم تحقيق نسبه ضعيفة	%80	1	1	0	5	عدد الطلبات	انفاذ قانون حق الحصول على المعلومات



رفع كفاءة الأداء المؤسسي							الهدف الاستراتيجي	
*انجاز أكثر من المطلوب	%69-	22	22	-	13	عدد الخدمات المؤتمتة	مشروع التحول الالكتروني	مديرية تكنولوجيا المعلومات
تم تحقيق نسبة ممتازة من الهدف	%33	2	2	-	3	عدد التقنيات الحديثة	مشروع تطوير وتحديث البرامج التقنية في الدائرة	
*انجاز أكثر من المطلوب	%71-	12	10	-	7	عدد الدورات والورش	اعداد وتنفيذ خطة الورشات التدريبية والمعرفية	
مكتمل	%0	%100	%100	-	%100	نسبة انجاز طلبات التحديث على البيانات	تطوير وتحديث بيانات الدائرة	

رفع كفاءة الأداء المؤسسي							الهدف الاستراتيجي
تم تحقيق نسبه ضعيفة بسبب عدم تزويدنا بدورات من الجهات ذات الاختصاص	%70	%0	3	10	عدد البرامج	رفع قدرات موظفي الوحدة	الرقابة الداخلية
انخفاض في عدد الإستيضاحات الواردة من ديوان المحاسبة/ سيتم تعديل صياغة المستهدف بطريقة أوضح لعكس التحسين	%76	3	9	50	عدد المذكرات	دراسة المذكرات والاستيضاحات الواردة	
تم تحقيق نسبة ممتازة من الهدف	%20	13	27	50	عدد المخالفات المالية والإدارية	التدقيق المالي والإداري	



تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة							الهدف الاستراتيجي	
تم تحقيق نسبة ضعيفة المستهدف غير واضح	%60	8	8	-	20	عدد الأنشطة المدعومة	تقديم الدعم اللوجستي اللازم وتسهيل عمل اندية الابداع في المخيمات	خدمات المخيمات
تم تحقيق نسبة ممتازة من الهدف	%6	%66	%18	%48	%70	عدد القضايا المنتهية نسبة تحصيل من المشاريع الاستثمارية	متابعة القضايا المتعلقة بالمستأجرين في المشاريع الاستثمارية	
مكتمل	%0	1	1	-	1	قاعدة بيانات	اعداد قاعدة بيانات أسماء المتطوعين في كافة المخيمات	
تم تحقيق نسبة ممتازة من الهدف	%5	19	19	-	20	عدد الأنشطة المدعومة	تقديم الدعم اللازم وتسهيل كافة المشاريع الموجهة لكافة المخيمات	

تحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات وبما يحقق متطلبات التنمية المستدامة							الهدف الاستراتيجي	
مكتمل	%3-	103	103	-	100	عدد المساكن	مشروع ترميم المساكن في المخيمات	التخطيط والمشاريع
مكتمل	%8-	14	14	-	13	عدد مشاريع البنية التحتية المنفذة	تنفيذ ومتابعة صيانة الشوارع وخطوط تصريف مياه الامطار في المخيمات	
تم تحقيق نسبة ممتازة من الهدف	%29	5	5	-	7	عدد مشاريع المبادرات الملكية المنفذة	دراسة ومتابعة تنفيذ المبادرات الملكية السامية في المخيمات	
* انجاز أكثر من المطلوب اقترح زيادة نسبة المستهدف للعام 2023	%50-	3	3	-	2	عدد المشاريع	دراسة ومتابعة والاشراف على مشاريع المخيمات الممولة خارجي	



النتائج الأرقام

المديرية	عدد الأنشطة الكلية	نسبة الانحراف	تقدير عام على نسبة الإنجاز
الإدارية	5	40%	جيدة جدا
القانونية	2	0%	ممتازة
المالية	3	9.33%	ممتازة
المنظمات الدولية	11	-2.65%	ممتازة (أكثر من المتوقع)
الدراسات والاعلام	9	15.6%	ممتازة
تكنولوجيا المعلومات	4	-26.83%	ممتازة (أكثر من المتوقع)
الرقابة الداخلية	3	55.33%	جيدة جدا
خدمات المخيمات	4	17.68%	ممتازة
التخطيط والمشاريع	4	-8.03%	ممتازة (أكثر من المتوقع)
المجموع الكلي /الدائرة	45	11.16%	ممتازة



الشكل رقم (1) يظهر نسبة الانحراف لكل مديريةية حتى 2022 / 12 / 31

□ علما بأنه الانحراف السلبي يعني إنجازاً أعلى من المستهدف (تكنولوجيا المعلومات، التخطيط والمشاريع، المنظمات الدولية)

■ بينما يعني الانحراف الإيجابي إنجازاً أقل من المستهدف (الإدارية، المالية، القانونية، الدراسات، الرقابة، المخيمات)



من خلال النتائج والرسم البياني أعلاه، وبناء على نسب الانحراف لكل نشاط يتبين ما يلي:

- 1- مجموع البرامج والأنشطة الأساسية والفرعية التي تقوم بها الدائرة (45 نشاط) مرتبطة بخمسة أهداف استراتيجية.
- 2- البرامج التي تم تنفيذها تم وضعها مع بداية 2022.
- 3- هناك برامج مشتركة بين المديريات.
- 4- نسبة الأداء الكلي للدائرة هي 88.84% وعليه نسبة الانحراف الكلي عن الإنجاز المطلوب بلغت (12.27%) وهي نسبة جيدة جدا.
- 5- شاشة التقييم الإلكترونية وفرت الوقت والجهد في عملية القياس بشكل مباشر، وحساب نسب الانحراف، وقيمة المتحقق لكل نشاط، وساهمت في التقييم وتحديد التحديات والمعوقات في نهاية كل فترة بشكل أسهل وأسرع. وحققت الترابط بين الأهداف الاستراتيجية والبرامج المطلوب تنفيذها.
- 6- هذه النتائج بناء على مدخلات المديريات للإنجاز السنوي من خلال شاشة التقييم الإلكترونية (الملف المشترك) للعام 2022.

اهم التحديات ومقترحات التحسين:

مقترحات التحسين	تحديات تحقيق الهدف
توفير مخصصات المشروع قبل الطرح	تأخر المخصصات كل مشروع
زيادة عدد الدورات	قلة عدد الدورات المطروحة والخاصة بمهام وحدة الرقابة
البحث عن تمويل	تم تأجيل العمل على الربط البيئي بسبب الكلفة