



دائرة الشؤون الفلسطينية

كتاب الإنجازات السنوية

2025



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم " حفظه الله"
ملك المملكة الأردنية الهاشمية



حضرة صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين ابن عبدالله الثاني المعظم
ولي العهد

فهرس المحتويات

الصفحات	الموضوع
9	- كلمة المدير العام
10	- نبذة عن دائرة الشؤون الفلسطينية
11	- مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن
12	- الهيكل التنظيمي
13	- استراتيجية الدائرة للأعوام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٥
14	- محاور عمل دائرة الشؤون الفلسطينية
15	- محطات بارزة في العام ٢٠٢٥
17	- مديرية الأونروا والمنظمات الدولية
42	- مديرية التخطيط والمشاريع
46	- مديرية خدمات المخيمات

الصفحات

الموضوع

56

- مديرية الشؤون القانونية

58

- مديرية الدراسات والإعلام

70

- مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي

80

- مديرية تكنولوجيا المعلومات

92

- مديرية الشؤون المالية

96

- وحدة التدقيق والرقابة الداخلية

99

(اللجنة الاجتماعية)

كلمة المدير العام



في غمرة العمل الوطني المُخلص والدؤوب، وفي ضوء الرؤى الملكية السامية التي تجعل من القضية الفلسطينية بوصلة ثابتة لا يُحَاد عنها، تمضي دائرة الشؤون الفلسطينية في تنفيذ مهامها مسترشدة بتأكيدات حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم 'حفظه الله ورعاه'، على تمسك المملكة الأردنية الهاشمية بثوابتها التاريخية في دعم القضية الفلسطينية، وكذلك الاستمرار بتأدية دوره التاريخي بشرف وأمانة تجاه القدس الشريف، انطلاقاً من الوصاية الهاشمية على المقدسات الإسلامية والمسيحية، والتأكيد على الوقوف بكامل الإمكانيات إلى

جانب الأهل في قطاع غزة عبر مواصلة تقديم الجهود الإغاثية والخدمات الطبية الميدانية، والرفض القاطع لانتهاكات الاحتلال الإسرائيلي في الضفة الغربية؛ ومواصلة بذل كافة الجهود لحشد الدعم لوكالة (الأونروا)، تأكيداً على أن الموقف الأردني سيبقى دائماً راسخاً لا يبلين، تماماً كصلابة هذا الوطن وعزيمة أبنائه.

وفي ظل جهود حضرة صاحب الجلالة الهاشمية المعظم الملك عبد الله الثاني ابن الحسين، لإبقاء قضية اللاجئين الفلسطينيين قضية نابضة حية في كافة المحافل الدولية والإقليمية، وفي سياق الالتزام الوطني والقومي الراسخ، يسعد دائرة الشؤون الفلسطينية أن تضع بين أيديكم تقرير الإنجازات السنوي لعام ٢٠٢٥؛ بما يعكس حجم مسؤوليتها وتغانيها في حمل الأمانة الوطنية تجاه مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في كافة أنحاء المملكة، بما يوثق ترجمتها استراتيجيتها الطموحة التي تسعى على الدوام إلى توفير الحياة الكريمة والخدمات الأفضل لقاطني مخيمات اللجوء الفلسطيني في المملكة.

وخلال العام ٢٠٢٥، واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية بكل فخر واعتزاز السير بخطوات واثقة تحت ظل راية القيادة الهاشمية الحكيمة نحو تحقيق المزيد من الإنجازات الواعدة مسترشدة بالرؤى الملكية السامية التي تضع القضية الفلسطينية وحقوق اللاجئين على رأس أولوياتها.

لقد كان عام ٢٠٢٥ عاماً استثنائياً في تكريس رؤية الدائرة ورسالتها؛ حيث انصبت جل جهودها في على تطبيق استراتيجيتها (٢٠٢٢-٢٠٢٥) في إطار محاور أساسية ركزت كماً ونوعاً على توفير الأفضل للمخيمات وقاطنيها، وشملت هذه الجهود مواجهة التحديات الخاصة بتحسين البيئة السكنية ضمن مشاريع ترميم مساكن الأسر الفقيرة وتحسين البنى التحتية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للاجئين في كافة المخيمات، علاوة على الجهود الخاصة التي بذلتها الدائرة في سبيل التطوير الإداري نحو التحول الرقمي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، بما يضمن سرعة الاستجابة ودقة الإنجاز.

إن ما حققته الدائرة من إنجازات خلال العام ٢٠٢٥، ليس مجرد أرقام، بل هو تجسيد لالتزامها الثابت بالدفاع عن حقوق اللاجئين، وإبراز الدور الأردني التاريخي في دعم القضية الفلسطينية وصولاً إلى نيل حقوقهم المشروعة، وعلى رأسها حق العودة والتعويض. وعلى صعيد الشراكة الدولية استمرت دائرة الشؤون الفلسطينية بالتنسيق الوثيق مع وكالة (الأونروا) والمنظمات الدولية لمواجهة التحديات التمويلية، والحفاظ على دور الوكالة السياسي والقانوني والإنساني.

وختاماً تؤكد دائرة الشؤون الفلسطينية، على أن ما تحقق من إنجازات خلال هذا العام ما كان ليكون لولا الدعم المتواصل من قيادتنا الهاشمية الحكيمة، وتضافر جهود كوارر الدائرة المخلصة في المركز والميدان، والتعاون الوثيق مع شركائنا المحليين والدوليين. وإننا إذ نضع هذا الكتاب بين أيديكم، لنجدد العهد على مواصلة السير بروح الفريق الواحد، مؤكدين العزم على تقديم الأفضل، وفاءً للرسالة الإنسانية والوطنية السامية.

وننتوجه بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساهم في إنجاح خططنا من كوارر الدائرة وشركائنا في المؤسسات الحكومية والمنظمات الدولية، معاهدين الله أن نظل الأوفياء لرسالتنا الإنسانية والوطنية السامية تحت ظل الراية الهاشمية المظفرة.

مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية

المهندس رفيق خرفان

نبذة عن دائرة الشؤون الفلسطينية



نتيجة عمليات التهجير القسري التي نفذتها القوات الإسرائيلية بحق الفلسطينيين إثر اندلاع الحرب العربية الاسرائيلية الأولى عام ١٩٤٨، تم تهجير حوالي (٧٥٠) ألف فلسطيني من أرضهم ووطنهم، وكان للأردن النصيب الأكبر من استقبال اللاجئين الفلسطينيين سواء في الضفة الشرقية أو الغربية من نهر الأردن قبل إعلان فك الارتباط معها. وبتوجيهات ملكية، قامت الدولة الأردنية بإنشاء العديد من المؤسسات الرسمية لإدارة شؤون مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن، والتي تسلسلت على النحو الآتي

وزارة شؤون اللاجئين عام 1949 :-

بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول، تم إنشاء هذه الوزارة عام ١٩٥٠ من أجل تقديم الرعاية والاهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أجبروا على ترك ديارهم عام ١٩٤٨.

وزارة الإنشاء والتعمير عام 1950 :-

بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول، تم إنشاء هذه الوزارة عام ١٩٥٠ لتولي مسؤولية الرعاية والاهتمام بشؤون اللاجئين، وقامت هذه الوزارة بعمل دؤوب لتأمين 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".

اللجنة الوزارية العليا لإغاثة النازحين عام 1967 :-

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

اللجنة العليا لشؤون الأرض المحتلة عام 1967 :-

تشكلت هذه اللجنة بعد عام ١٩٦٧ لمعالجة شؤون الضفة الغربية المحتلة.

المكتب التنفيذي لشؤون الارض المحتلة عام 1971 :-

تاريخ تأسيس المكتب التنفيذي (١٩٧١)، وفي كتاب ٢٠٢٤ تم اعتماد تاريخ ١٩٧٢ وكما جاء في كتاب سبعة عقود في خدمة اللاجئين.

وزارة شؤون الارض المحتلة عام 1980 :-

جرى العمل على إنشاء هذه الوزارة لتحل محل وزارة الإنشاء والتعمير والمكتب التنفيذي في رعاية شؤون اللاجئين والنازحين في العام ١٩٨٠.

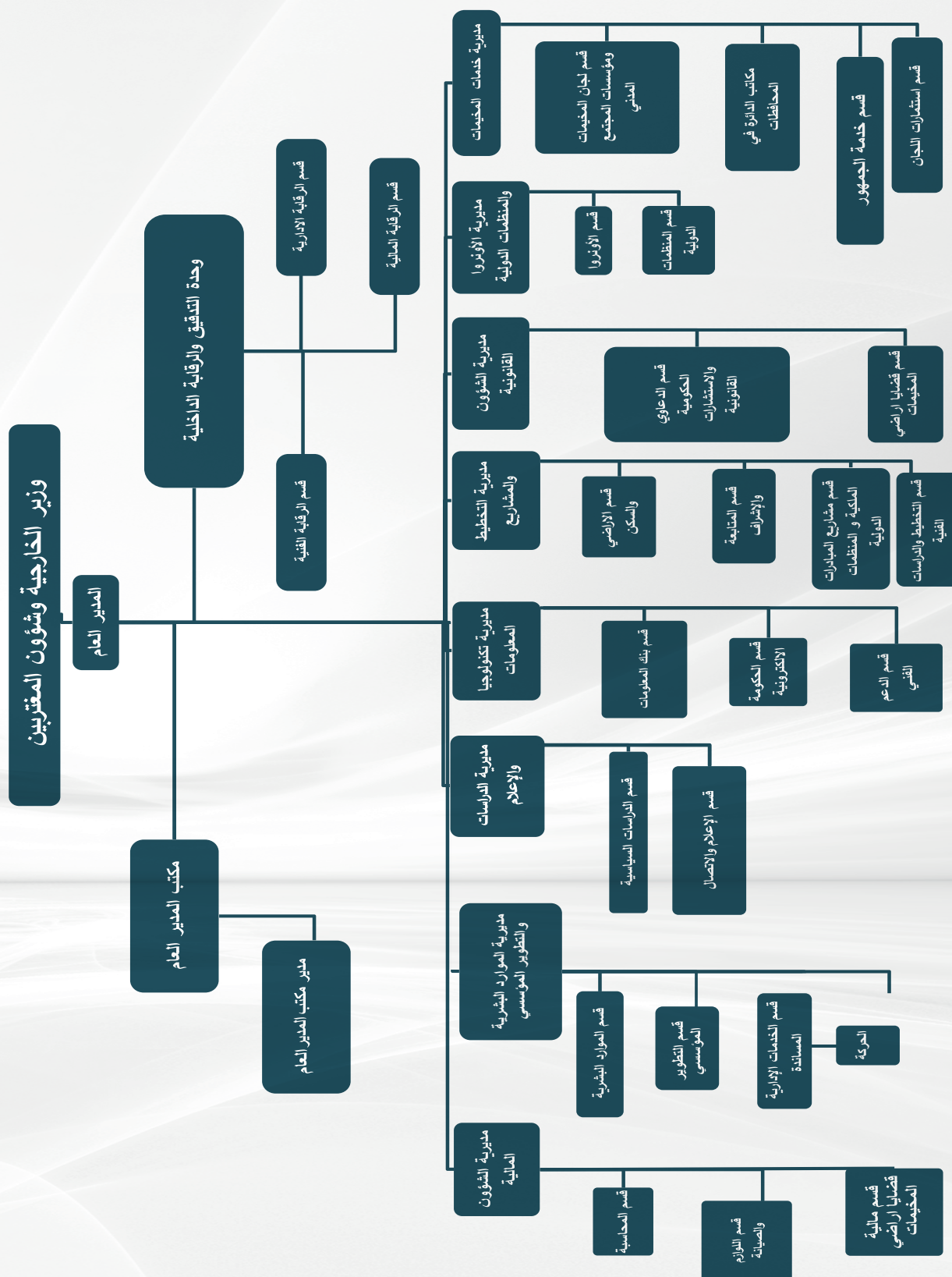
دائرة الشؤون الفلسطينية: عام 1988 :-

بعد قرار فك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية عام ١٩٨٨ اتم إلغاء وزارة شؤون الأرض المحتلة، وتم إنشاء دائرة الشؤون الفلسطينية لتتولى الإشراف على شؤون اللاجئين والنازحين في الأردن.

مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن		
تم إنشاء خمسة مخيمات للاجئين الفلسطينيين بعد حرب 1948		
اسم المخيم	تاريخ الإنشاء	
1 مخيم الزرقاء	عام 1949	
2 مخيم اربد	عام 1951	
3 مخيم الحسين	عام 1952	
4 مخيم الوحدات	عام 1955	
5 مخيم مادبا	عام 1956	

تم إنشاء ثمانية مخيمات للنازحين الفلسطينيين بعد حرب عام 1967		
اسم المخيم	تاريخ الإنشاء	
1 مخيم الطالبة	عام 1968	
2 مخيم البقعة	عام 1968	
3 مخيم سوف	عام 1967	
4 مخيم جرش	عام 1968	
5 مخيم الشهيد عزمي المفتي	عام 1968	
6 مخيم حي الامير حسن	عام 1967	
7 مخيم حطين	عام 1968	
8 مخيم السخنة	عام 1969	

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية



استراتيجية الدائرة الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية

الرؤية:

خدمة أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية.

الرسالة:

تعزيز الظروف المعيشية والخدمية والتنمية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والاسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وفقا للموارد المتاحة ومن خلال بناء شراكات فاعلة ومستدامة.

القيم المؤسسية:

- احترام كرامة الانسان
- العمل بروح الفريق
- المسؤولية المجتمعية
- المساءلة والشفافية والعدالة
- التميز والابداع والتحديث المستمر

محاور عمل دائرة الشؤون الفلسطينية

محور خدمات اللاجئين

1

محور وكالة الغوث الدولية

2

محور الشراكات والمنظمات
الدولية

3

محور متابعة تطورات
القضية الفلسطينية

4

محور الأداء المؤسسي
(مالي، بشري، تقني)

5

محطات بارزة في العام ٢٠٢٥



- اللقاء الوطني الذي عقد في الديوان الملكي الهاشمي، بحضور رئيس الديوان الملكي معالي يوسف العيسوي، ومستشار جلالة الملك لشؤون العشائر كنيعان البلوي مع ممثلي مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة.



- افتتاح صاحب السمو الملكي الأمير الحسن بن طلال الرئيس الفخري للجمعية الأردنية للعون الطبي للفلسطينيين، المركز المجتمعي في مركز صحي جرش.



- افتتاح رئيس الديوان الملكي الهاشمي يوسف العيسوي، رئيس لجنة متابعة تنفيذ مبادرات جلالة الملك، السبت، مشروع تأهيل مجرى الوادي في مخيم سوف للمرحلتين الأولى والثانية، بحضور مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان، ورئيس بلدية جرش أحمد العتوم، تنفيذاً لتوجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني،



• افتتح رئيس الديوان الملكي الهاشمي، يوسف حسن العيسوي، رئيس لجنة متابعة تنفيذ مبادرات جلالة الملك، حديقة عامة جديدة في مخيم الزرقاء، بحضور مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان ومحافظ الزرقاء الدكتور فراس أبو قاعود ضمن سلسلة من المشاريع التي وجه جلالته الملك عبدالله الثاني بإنشائها لتحسين ظروف الحياة في المخيمات الفلسطينية في المملكة. يأتي هذا المشروع في إطار مجموعة من المبادرات الملكية التي تسعى إلى تعزيز المرافق العامة وتحسين جودة الحياة للمواطنين في مختلف مناطق المملكة.



• زيارة وزير الخارجية النرويجي لمخيم الحسين، قيام وزير الخارجية النرويجي إسبن بارث إيدي، خلال زيارة رسمية إلى الأردن بزيارة مخيم الحسين، للاطلاع على أوضاع اللاجئين الفلسطينيين والتحديات التي تواجههم. وجرى خلال الزيارة بحضور مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية ونائبة المفوض العام للأونروا أنطونيا دي ميو، وسفيرة النرويج في الأردن مونا جول ومدير شؤون الأونروا في الأردن أولاف بيكر جولة ميدانية داخل المخيم والاطلاع على الخدمات التي تقدمها "الأونروا" بالتعاون مع الحكومة الأردنية.



• زيارة وزيرة ألمانيا للتعاون الاقتصادي والتنمية ريم العبلي. قامت وزيرة التعاون الاقتصادي والتنمية الألمانية ريم العبلي بزيارة مخيم حطين، حيث زارت مدرسة إناث حطين واطلعت على أوضاع اللاجئين في المخيم.

{مديرية الأونروا والمنظمات الدولية}

تتولى مديرية الأونروا والمنظمات الدولية الأعمال والمهام الخاصة بتسهيل مهام وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين "الأونروا" في مناطق عملها في المملكة الأردنية الهاشمية، وتعمل المديرية كذلك على استقطاب مشاريع تنموية وخدمية من الجهات الدولية المانحة ويأتي ذلك في إطار سعي دائرة الشؤون الفلسطينية نحو تحقيق هدفها الاستراتيجي المتمثل بتقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين ضمن الموارد المتاحة، كما تحرص الدائرة على بناء شراكات فاعلة ومستدامة مع المنظمات والهيئات الدولية العاملة في الأردن، لا سيما شريكها الاستراتيجي؛ وكالة الغوث الدولية (الأونروا). وفيما يلي نستعرض أبرز إنجازات المديرية وأقسامها خلال العام ٢٠٢٥:-

- " الأونروا " :-

واصلت الدولة الأردنية مسيرة الدعم والحشد والإسناد لوكالة وكالة الغوث الدولية "الأونروا"، بما يُمكنها من تنفيذ تفويضها الأممي الخاص بحماية وبتوفير الخدمات الأساسية والضرورية لملايين اللاجئين الفلسطينيين في مناطق عملياتها الخمس، وخاصة على خلفية أزماتها المالية التي جابهتها خلال العام ٢٠٢٤ و٢٠٢٥. إذ وقف الأردن مسانداً للوكالة في وجه التحديات الكبيرة التي لحقت بها جراء الهجمات السياسية المكثفة بدءاً من الادعاءات الموجهة ضد موظفيها، والتي نجم عنها إيقاف عدد من الدول المانحة لدعمها المالي للوكالة. وقد أسهمت الجهود الأردنية الدبلوماسية باستئناف تمويلها لاحقاً باستثناء الولايات المتحدة الأمريكية وهي أكبر مانح للأونروا. علاوة على استغلال الوضع من قبل الكنيست الإسرائيلي للعمل على إقرار قوانين وتشريعات لإصدار قرارات تحظر عمل "الأونروا" في الأراضي الفلسطينية المحتلة، بالإضافة إلى إغلاق مقرها في حي الشيخ جراح.

وفي ظل الأوضاع واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٥، القيام بسلسلة مكثفة من الأنشطة الهادفة لتسهيل وديمومة عمل الوكالة، ومن ضمنها:-

- عقد اجتماعات دورية مع مدير شؤون "الأونروا" في الأردن: -

عمدت الدائرة على عقد لقاءات دورية مع مدير عمليات شؤون الأونروا وكبار موظفيها في الأردن، يتم خلالها مناقشة عدة قضايا تتعلق بعمل الوكالة في الأردن، ومتابعة برامجها وخدماتها المختلفة، إلى جانب التنسيق والتشاور حول الأنشطة والمشاريع المشتركة مما كان له الأثر الواضح والملموس في دعم عمل المنظمة ومواصلة تقديم الخدمات.

- المساهمة في دعم استمرار "الأونروا" لتقديم خدماتها للاجئين الفلسطينيين: -

واصلت الدائرة خلال عام ٢٠٢٥ مساهمتها في دعم الأونروا في الاستمرار بخدماتها المقدمة للاجئين بما فيها: -

- المشاركة في الاجتماعات المشتركة مع اتحاد العاملين في الأردن والأونروا.
- متابعة مستجدات الأعمال وخدمات وأنشطة برامج وكالة الغوث من خلال مباحثات مع الأونروا للمشروعات الحالية والمستقبلية في المخيمات خلال الاجتماعات الشهرية التي تعقد بين الدائرة والأونروا وكذلك بعض الزيارات المشتركة للمخيمات لتقييم الأوضاع.



- المشاركة في فرق العمل الخاصة بالوكالة: -

- شاركت "دائرة الشؤون الفلسطينية" في عضوية فرق ومجموعات عمل للوكالة والمشكلة من بعض الدول المانحة والمضيقة، وهذا بهدف مناقشة قضايا متعددة تخص عمل الوكالة، إذ تم عقد اجتماعات متعددة على مدار العام، ومن أبرز هذه الفرق: -
- فريق عمل اللجنة الاستشارية للأونروا الخاص بقضايا الحياد والنزاهة.

- المشاركة بالاجتماع التنسيقي للدول المضيضة للاجئين الفلسطينيين.

تنفيذاً لتوصية مؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين في دورته التاسعة والسنتين المنعقدة في القاهرة في كانون الثاني عام ٢٠٠٣، والتي تؤكد ضرورة الاستمرار في عقد الاجتماعات التنسيقية للدول العربية المضيفة، عقدت الدائرة في شهر حزيران اجتماعاً تنسيقياً للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين، عبر الاتصال المرئي برئاسة مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان، بمشاركة ممثلين عن فلسطين ولبنان وسوريا ومصر، بالإضافة إلى جامعة الدول العربية. وناقش المشاركون خلال الاجتماع أبرز الموضوعات المطروحة على جدول أعمال اللجنة الاستشارية، وعلى رأسها الوضع المالي للأونروا، مؤكدين ضرورة حشد الدعم المالي لسد العجز. وأعربوا عن رفضهم لأي تقليص في الخدمات المقدمة للاجئين لما لذلك من انعكاسات إنسانية واجتماعية سلبية على مجتمع اللاجئين.

كما نظمت دائرة الشؤون الفلسطينية، اجتماعاً تنسيقياً آخر للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين شهر تشرين الثاني، برئاسة مدير عام الدائرة، المهندس رفيق خرفان بمشاركة ممثلين عن فلسطين ولبنان وسوريا ومصر وجامعة الدول العربية.



- المشاركة باجتماعات اللجنة الاستشارية للأونروا: -

مثلت دائرة الشؤون الفلسطينية المملكة الأردنية الهاشمية، من خلال مشاركتها باجتماعات اللجنة الاستشارية للأونروا حيث عقد اجتماع اللجنة الاستشارية برئاسة اسبانيا والأردن افتراضياً في شهر حزيران ٢٠٢٥، وألقى الأردن كلمة نيابة عن الدول المضيفة أكد فيها على أهمية تنفيذ ما ورد في بيان القمة العربية، بما في ذلك فرض عقوبات على إسرائيل، وتكثيف الجهود الدولية للتصدي للإجراءات الإسرائيلية، وحث الحكومات على ممارسة الضغط لإلغاء هذه العقوبات لما لها

من تأثير سلبي على النظام الدولي، وأهمية الدور المحوري للأونروا في دعم اللاجئين الفلسطينيين وضرورة الاستمرار في تقديم الدعم السياسي والمالي لضمان استمرارية خدماتها، وعدم الالتفات إلى الادعاءات التي تستهدف الوكالة والتشكيك في عملها، مشدداً على ضرورة التركيز على دورها الإنساني في حماية حقوق اللاجئين.

وفي شهر تشرين الثاني، عقد اجتماع للجنة الاستشارية في فندق لاندمارك عمان، حيث افتتح معالي نائب رئيس الوزراء ووزير الخارجية وشؤون المغتربين - السيد أيمن الصفدي أعمال الاجتماع بحضور المفوض العام للوكالة فيليب لازاريني وممثلي أعضائها الـ ٢٩ والمراقبين الأربعة، حيث شدد خلالها على مركزية الدور الذي تقوم به الأونروا في تقديم خدمات أساسية للاجئين الفلسطينيين، وخصوصاً في قطاع غزة الذي يعاني من كارثة إنسانية غير مسبوقة نتيجة للعدوان الإسرائيلي، وقال "لا أحد يستطيع القيام بالدور الذي تقوم به الأونروا في غزة" في مواجهة الكارثة الإنسانية في غزة.

كما أعاد الصفدي التأكيد على رفض الأردن وإدانتته لمشاريع القرارات في الكنيست الإسرائيلي المُستهدفة وجود الأونروا وحصاناتها ومقارها في الأراضي الفلسطينية المحتلة الذي يعدّ خرقاً فاضحاً للقانون الدولي وحرماناً للشعب الفلسطيني من حقوق وخدمات حيوية أقرها المجتمع الدولي. ومثلت دائرة الشؤون الفلسطينية المملكة الأردنية الهاشمية، وألقى عطوفة المدير العام المهندس رفيق خرفان كلمة نيابة عن الدول المضيفة عبر فيها عن ترحيبها العميق واعتزازها باعتراف عدد متزايد من الدول بدولة فلسطين، باعتبار ذلك انتصاراً للشرعية الدولية وعدالة القضية الفلسطينية، وخطوة سياسية بالغة الأهمية نحو إنهاء الاحتلال الإسرائيلي وتجسيد حق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره وإقامة دولته المستقلة ذات السيادة على حدود الرابع من حزيران عام ١٩٦٧ وعاصمتها القدس الشرقية.

كما ثمن خلالها ما ورد في الرأي الاستشاري الصادر عن محكمة العدل الدولية الذي أكد أن إسرائيل ملزمة بأن تضمن الاحترام الكامل لحرمة مقرات الأمم المتحدة بما في ذلك (الأونروا)، وحصانة الممتلكات والموجودات التابعة لها من التدخل، وأن تلتزم بضمان الاحترام الكامل للامتيازات والحصانات للعاملين في الأمم المتحدة والخبراء في المهام التابعة للمنظمة بما يتعلق بالأرض الفلسطينية المحتلة.

- اجتماعات اللجنة الفرعية: -

تمثل "دائرة الشؤون الفلسطينية" المملكة الأردنية الهاشمية في اجتماعات هذه اللجنة، نوقشت فيها قضايا تخص عمل الوكالة، الى جانب التوافق على توصيات اللجنة الفرعية ورسالة رئيس اللجنة الاستشارية حيث عقدت اللجنة اجتماعات خلال النصف الأول من عام ٢٠٢٥ - كما يلي: -

- اجتماع مكتب اللجنة الاستشارية واللجنة الفرعية وعددها ٤
- اجتماع اللجنة الفرعية لوكالة الغوث الدولية وعددها ٧.
- اجتماع فريق التقييم الاستراتيجي للأونروا واللجنة الفرعية لوكالة الغوث الدولية وعددها ٢.

- مؤتمر "المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين" :-

شارك الأردن في اجتماعات الدورة الـ ١١٣ و ١١٤ لمؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة ممثلاً بالمهندس رفيق خرفان مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، والذي عقد بمقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية بالقاهرة، بحضور عدد من ممثلي الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين وعدد من المنظمات العربية والإسلامية والدولية ومن بينها وكالة الأونروا. وأكد المهندس رفيق خرفان مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، أن الأردن بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين تواصل جهودها الداعمة للأونروا وترفض أي محاولات للمساس بتفويضها أو تقليص خدماتها، باعتبار أن دعم الوكالة مسؤولية دولية لا يمكن التراجع عنها، مشيراً إلى تأكيدات جلالاته المتكررة في المحافل الدولية على مركزية دور الوكالة في الحفاظ على استقرار المنطقة وضمان حقوق اللاجئين الفلسطينيين.

ويُعقد مؤتمر المشرفين بمشاركة الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين (فلسطين، الأردن، سوريا، لبنان) إضافة إلى مصر، والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم "الألكسو" ومنظمة التعاون الإسلامي، ومنظمة العالم الإسلامي للتربية والعلوم والثقافة "الأسيسكو". يعتبر المؤتمر من أهم وأبرز الآليات العربية المنبثقة عن مجلس جامعة الدول العربية، ويعنى مؤتمر المشرفين بمناقشة سبل دعم وإسناد القضية الفلسطينية بما فيها قضية اللاجئين وما تبذله الدول الأعضاء والمنظمات المعنية من جهود في خدمة قضية العرب المركزية، القضية الفلسطينية.



المشاركة في مؤتمر مجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين الدورة 91 :-

شاركت الدائرة في مؤتمر مجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين في دورته 91، والذي عقد افتراضياً عبر تقنية "زوم"، جرى خلاله عرض عدة مسائل، تتعلق بالعملية التعليمية والتربوية حيث لازالت العملية التعليمية تعاني من مخاطر كثيرة وأهمها المتعلقة بوكالة الغوث الدولية، بالإضافة الى العجز المالي المزمن الذي يعصف بوكالة الغوث الدولية، في ظل المعطيات والتحديات التي تفرضها السياسات العنصرية التي ينتهجها الاحتلال الإسرائيلي والحرب الهمجية التي يشنها على أبناء الشعب الفلسطيني، مع التأكيد على أهمية الحفاظ على العملية التعليمية كحق أساسي للاجئين الفلسطينيين.

اجتماع الدورة 92 لمجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين بالجامعة العربية :-

تم عقد اجتماع مشترك الدورة 92 بين مسؤولي التعليم بالأونروا ومجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين في القاهرة بحضور مندوب عن الدائرة الشؤون الفلسطينية السيدة هبة المعاني، مدير مديرية الاونروا والمنظمات الدولية، وبحضور مسؤولي التعليم في وكالة الغوث الدولية "الاونروا" ومجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين. وتم خلال الاجتماع مناقشة ما تتعرض له العملية التعليمية في قطاع غزة والضفة الغربية من الاستهداف والتعطيل، عبر تدمير سلطات الاحتلال الإسرائيلي 93% من الأبنية التعليمية، فضلاً عن تعرض 70% من مدارس "الأونروا" (200) للقصف والتدمير، وقصف 6 مبانٍ من كل 10 مبانٍ مدرسية، وتدمير 130 من المباني والمنشآت الجامعية. وتأكيد على أهمية الاستمرار في توفير الدعم العربي والدولي للعملية التعليمية في فلسطين، مشدداً على ضرورة توفير الدعم السياسي والمالي للأونروا؛ لتمكينها من الاستمرار في تقديم خدماتها الأساسية للاجئين الفلسطينيين. والدعوة لإعادة اعمار مدارس وجامعات غزة لضمان استمرار العملية التعليمية.



- تنفيذ مبادرات مشتركة بين دائرة الشؤون الفلسطينية مع "الأونروا" -

تعد مبادرات التعاون المشترك بين وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) ودائرة الشؤون الفلسطينية من الأسس المهمة لتعزيز الدعم المقدم للاجئين الفلسطينيين. وتأتي هذه المبادرات في إطار تعزيز التعاون والتواصل بين الأونروا ودائرة الشؤون الفلسطينية بهدف الاطلاع المشترك على أحوال اللاجئين من أجل تنسيق الجهود بين الجانبين لتحقيق أهداف مشتركة تتعلق بتلبية حاجاتهم وتحسين الخدمات المقدمة لهم، ومنها:

- زيارة اللجنة الفرعية لمخيم الوحدات.
- حملة نظافة بالتعاون مع وكالة الغوث تم خلالها تنظيف المكبات من الطمم ودهان ارصعة الشوارع ورش المبيدات في مخيم سوف.
- عقد اجتماع ثلاثي مشترك بين الدائرة والأونروا والمراكز المجتمعية في فندق فيرمونت عمان تم خلاله مناقشة الوضع الحالي للمراكز والدعم المادي واللوجيستي التي تحتاجه المراكز.

- تنظيم لقاءات مشتركة مع أبناء المخيمات وبحضور رؤساء لجان خدمات المخيمات.

بهدف تعزيز التواصل بين دائرة الشؤون الفلسطينية والأونروا والمخيمات، عقدت دائرة الشؤون الفلسطينية وبمشاركة الأونروا سلسلة من اللقاءات مع أبناء المخيمات، بحضور رؤساء لجان خدمات المخيمات. حيث جرى خلال اللقاءات مناقشة العديد من المواضيع التي تهم أبناء المخيمات بما فيها الخدمات التي تقدمها الأونروا، ومن هذه اللقاءات:

- اجتماع فريق التقييم الاستراتيجي للأونروا ولجنة خدمات مخيم البقعة تم البحث خلالها عن التحديات المالية والسياسية التي تواجهها الأونروا بالإضافة إلى واقع خدمات الأونروا في المخيمات.
- لقاء بمخيم سوف مع أهالي مخيمي سوف وغزة، بمشاركة مدير عمليات وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين "الأونروا" أولاف بيكر، ورؤساء لجان الخدمات في مخيمي سوف وغزة وعدد من النواب والفعاليات والوجهاء، بهدف مناقشة الاحتياجات الخدمية والوقوف على الواقع الحالي وأبرز التحديات التي تواجه سكان مخيمات محافظة جرش.



- تعزيز آليات التنسيق والتعاون بين الاونروا والجهات الحكومية :-

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٥ متابعة وتسهيل الأنشطة والخدمات التي تقدمها الوكالة لمنتفعيها من اللاجئين الفلسطينيين على أرض المملكة، بما فيها:

- تسهيل الاجراءات الحكومية اللازمة لتنفيذ برامج الوكالة في عدة مجالات منها: -

الاجراء	عدد الكتب
الإعفاءات الجمركية (مواد طبية، سيارات، ادوية، أجهزة حاسوب وغيرها) واصدار التوصيات الالكترونية الخاصة بهذه الإعفاءات	110
تعيينات الموظفين	137
متعلقة بشؤون الاونروا	96
تجديد ترخيص السيارات	14
اعتماد التوقيعات البنكية وتحديث حسابات وعددها	11
الافراج عن كفالة التوريد	8
تأكيد ومصادقة وثائق مدرسية	8
نقل حصة اعاشة وعددها	6
تصريح مزاوله مهنة	2

- متابعة إعفاء وزارة التربية والتعليم الوكالة من أثمان الكتب المدرسية التي دأبت الحكومة الاردنية على تقديمها للوكالة منذ عدة سنوات، حيث تم إعفاء الوكالة من أثمان الكتب المدرسية عن الأعوام ٢٠٢٣/٢٠٢٤/٢٠٢٥ الجزء الأول والثاني بقيمة حوالي ٥,٣٠١,١٢٠ دينار أردني.

- متابعة ورصد تطورات الأحداث المتعلقة بـ "الأونروا" :-

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية متابعة ومواكبة الاحداث بتتبع تطورات الاحداث المتعلقة بالأونروا في موقع عملياتها الخمس الأردن وسوريا ولبنان والأراضي الفلسطينية المحتلة وغزة، من خلال إعداد (ملخص الأونروا) لمتابعة تطورات الاحداث المتعلقة بعمل الاونروا.

وخلال العام ٢٠٢٥ حيث تم التركيز على قطاع غزة فقط نظرا لتطورات الاحداث ومدى تأثيرها، في ظل الأوضاع الكارثية من مجاعة وتهجير والأوضاع الصحية السيئة بالإضافة الى تدمير الخيام والسيول نتيجة للأمطار التي هطلت بداية الموسم المطري بالإضافة للإجراءات الأمنية وقصف بعض الأماكن بما ينافي شروط الهدنة المفروضة، ونظرا لخصوصية العمل المرتبط بعمل الاونروا مع اللاجئين ونظرا لتكثيف الاستهداف والتخريب الذي تعرضت له "الأونروا" من خلال إطلاق الاحتلال الإسرائيلي الاتهامات بهدف تقويض عملها كشاهد على قضية اللجوء الفلسطيني، وقد تم إعداد ما يلي:-

- (١٥٩) ملخص يومي لمتابعة تطورات الاحداث المتعلقة بعمل الانوروا.
- وتم إعداد العديد من الترجمات والتوثيق والمتابعة للتقارير الصادرة عن الانوروا في المناطق المتأثرة بالحرب مع دولة الاحتلال الإسرائيلي.
- ١٤٨ تقرير حول استجابة الأنوروا الطارئة في قطاع غزة والضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية.
- متابعة للإجراءات المتخذة من قبل إسرائيل بما يخص القوانين الموجه ضد (الأنوروا)، وردود الفعل الدولية والعربية عليها.
- متابعة التوصيات الخمسون للمراجعة المستقلة للآليات والإجراءات الرامية إلى ضمان التزام الأنوروا بمبدأ الحياد الإنساني (تقرير كولونا)، وإنشاء مجموعة عمل اللجنة الإدارية المعنية بالحياد والنزاهة.
- متابعة مواقف الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين؛ الأردن، فلسطين، لبنان، سوريا بالإضافة إلى مصر وجامعة الدول العربية، بشأن تقرير مجموعة المراجعة الخارجية (تقرير كولونا)، ومتابعة مؤتمر حل الدولتين والقرارات الصادرة عنه.
- متابعة كلمات السيد فيليب لازاريني، المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة للإغاثة في المحافل الدولية.
- إعداد ملخص شهري لخدمات الأنوروا المقدمة في جميع المخيمات، بهدف متابعة مستوى الخدمات في مجالات التعليم والصحة والإغاثة والبنية التحتية والنظافة، ومناقشتها مع ممثلي الأنوروا خلال الاجتماعات الدورية.

المنظمات الدولية:-

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية انخراطها في جملة من الأنشطة الهادفة لتعزيز الشراكات مع الدول والهيئات المانحة، بهدف استقطاب المزيد من التمويل والرعاية لمشروعات تنموية وخدمية، بما يحسن الظروف المعيشية والصحية والاجتماعية والاقتصادية للاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة القاطنين منهم في المخيمات.

- محور استقطاب التمويل الدولي:-

تابعت دائرة الشؤون الفلسطينية العمل عملها في الاتصال والتواصل مع عدد من المنظمات الدولية العاملة في المملكة لاستقطابها لتمويل مشروعات خدمية وتنموية لمصلحة اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة في مخيمات اللجوء الفلسطيني، بالإضافة إلى توفير الدعم الفني من قبل الشركاء لدعم الدائرة ومجالات عملها. نستعرضها أدناه:-

- منظمة الأمم المتحدة للطفولة الـ "UNICEF" :-



ضمن برنامج اليونيسف لدعم اللاجئين الفلسطينيين تم تنفيذ العديد من المشاريع وعلى النحو التالي:

1. مشروع دعم قطاع المياه والصرف الصحي في المخيمات الفلسطينية (تأهيل الوحدات الصحية)

يشمل المشروع أنشطة لتأهيل وحدات صحية في مساكن اللاجئين الفلسطينيين حيث تم اقتراح أسماء المستفيدين وتقييم الوحدات السكنية وفرز طلبات واختيار المستفيدين حسب الشروط والمعايير المتبعة والمتابعة على تنفيذ المشروع، وجرى تأهيل عدد ٧٢ وحدة سكنية في مخيمات جرش وسوف حسب الجدول ادناه: -

المخيم	عدد الوحدات السكنية
مخيم جرش	٦٧ وحدة سكنية
مخيم سوف	٤ مساكن
مخيم الطالبة	٣ مساكن



2. مشروع دعم قطاع المياه والصرف الصحي في المخيمات الفلسطينية (نشاط توريد وتركيب خزانات مياه)

يشمل المشروع أنشطة توريد وتركيب خزانات مياه وتأهيل وحدات صحية في مساكن اللاجئين الفلسطينيين حيث تم اقتراح أسماء المستفيدين وتقييم الوحدات السكنية وفرز طلبات واختيار المستفيدين حسب الشروط والمعايير المتبعة والمتابعة على تنفيذ المشروع وجرى تركيب ٤٠٣١ خزان موزعة على ١٣ مخيم حسب الجدول ادناه: -

عدد الخزانات	المخيم
٣٩٠ خزان	مخيم جرش
٤٠٠ خزان	مخيم سوف
٢٥٢ خزان	مخيم اربد
١١٥ خزان	مخيم البقعة
٣٧٥ خزان	مخيم الزرقاء
٢٥٠ خزان	مخيم حطين
٣٥٣ خزان	مخيم الوحدات
١٢٠ خزان	مخيم مادبا
٢٢٥ خزان	مخيم الأمير حسن
٣٠٠ خزان	مخيم الحسين
٢٥٠ خزان	مخيم الطالبية
٥٠٠ خزان	مخيم الشهيد
٥٠٢ خزان	مخيم السخنة



3. مشروع تقييم الوحدات السكنية في مخيمات اللاجئين

ويمثل هذا المسح خطوة أساسية نحو فهم أعمق للتحديات التي تواجه الأسر في المخيم، ووسيلة لدعم صانعي القرار والجهات الإنسانية في تصميم تدخلات أكثر فاعلية واستدامة، تستجيب لاحتياجات المجتمع المحلي وتعزز نهج التنمية القائم على الحقوق والعدالة الاجتماعية.

ويهدف هذا المسح الميداني إلى إنشاء قاعدة بيانات محدثة وشاملة حول وضع الوحدات في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين، مع التركيز على ثلاثة محاور رئيسية تمس حياة السكان بشكل مباشر وتشمل حالة البناء وسلامة الوحدات السكنية وملاءمتها للعيش الكريم، إضافةً إلى المياه، والصرف الصحي، بحيث تُساعد في تشخيص الوضع الراهن، وتحديد الأولويات، وتوجيه التدخلات المستقبلية لتحسين مستوى المعيشة وضمان بيئة أكثر أماناً وصحة للسكان.

شمل المسح جميع الوحدات الواقعة ضمن حدود المخيمات، مع الاقتصار في التوصيف التفصيلي على الطابق الأرضي المسكون أو التسوية إن وُجدت، وتم تنفيذ المسح بواسطة فرق ميدانية مختصة جرى اختيارها وتدريبها وفق معايير مهنية موحدة. استخدمت الفرق أدوات علمية واستبيانات موحدة تضمن دقة البيانات وتوحيد المعايير في جميع مناطق المسح. وقد روعي في تصميم الاستبيان وضوح الصياغة وتسلسل الأسئلة بصورة تقلل الأخطاء وتيسر التحقق، مع اعتماد رموز وتصنيفات قياسية قابلة للمقارنة بين المخيمات، وتم استخدام تطبيق Kobo Collect كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية خلال فترة الدراسة.

وتم إجراء تدريب نظري وعملي للباحثين على أدوات المسح وأساليب المقابلة وتوثيق الملاحظات الميدانية، إلى جانب قواعد الأخلاقيات العامة والسلوك الوظيفي مع التركيز على احترام الخصوصية والحفاظ على سرية البيانات، وعدم استخدام البيانات لأي غرض خارج نطاق البحث. كما نُفذت تجربة ميدانية أولية (Pilot) لاختبار الأداة وتحسينها بناءً على الملاحظات، قبل الانطلاق في المسح الشامل.

وشمل العمل الميداني جميع الوحدات في المخيم، حيث جرى تصنيفها إلى وحدات سكنية، وتجارية، وسكنية / تجارية،



صور لبعض الوحدات المتهاكة التي تم رصدها أثناء عملية المسح.



الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) :-

استمرت دائرة الشؤون الفلسطينية في تنفيذ المرحلة الثانية من مشروع "تعزيز تأثير اللاجئين الفلسطينيين على ظروفهم المعيشية" PART بالشراكة مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ. والذي اشتمل على عدد من الأنشطة من ضمنها:

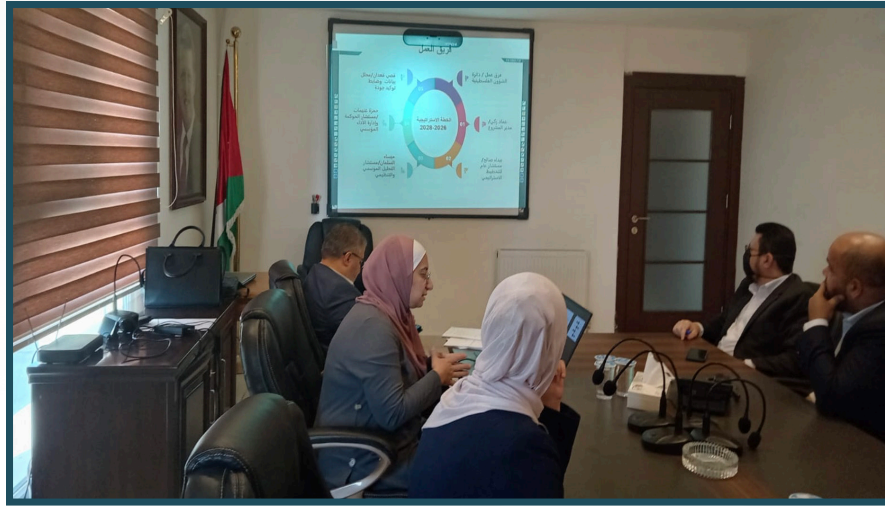
- اللجنة التقنية للدول المضيغة للاجئين الفلسطينيين:-

واصلت الوكالة الألمانية دعمها تعزيز التبادل الاستراتيجي والحوار بين الدول المضيغة للاجئين الفلسطينيين، وعقدت عدة اجتماعات، والتي تناقش العديد من الموضوعات المتعلقة باللاجئين الفلسطينيين، وكيفية تطوير سبل التعاون بين الدول المضيغة لصالح اللاجئين الفلسطينيين.

- مشروع دعم التخطيط الاستراتيجي للدائرة

واصلت الوكالة الألمانية تقديم الدعم الفني والمؤسسي للدائرة في مجال تطوير وإعداد الخطط الاستراتيجية والتشغيلية، من خلال تطبيق منهجيات حديثة في التخطيط الاستراتيجي تتماشى مع رؤية الدائرة وأهدافها المؤسسية. كما شمل الدعم بناء قدرات الموظفين عبر تنفيذ برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تعزيز مشاركتهم الفاعلة في إعداد الخطط الاستراتيجية، وتنفيذها، ومتابعة وقياس مؤشرات الأداء لضمان تحقيق الأهداف المنشودة.

وفي هذا الإطار، قدّمت الوكالة الألمانية دعماً لإعداد استراتيجية الدائرة للأعوام ٢٠٢٦-٢٠٢٨، شمل المساندة الفنية في تحليل الوضع الراهن، وتحديد الأولويات الاستراتيجية، وصياغة الأهداف والمبادرات، ووضع مؤشرات قياس الأداء، بما يسهم في تعزيز كفاءة التخطيط وتحقيق الاستدامة المؤسسية.



الوكالة الإيطالية للتنمية والتعاون (AICS) :-

- مشروع إنشاء شبكة صرف صحي في مخيم السخنة.

وبهدف تحسين البنية التحتية وخدمات الصرف الصحي في المخيم، بما يسهم في الارتقاء بالواقع البيئي والصحي للسكان، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم، وتعزيز ظروف العيش الكريم، حصلت الدائرة على دعم من الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي لتنفيذ مشروع إنشاء شبكة صرف صحي في مخيم السخنة، حيث سيتم تصميم شبكة صرف صحي داخل مخيم السخنة وربطها بخط ناقل، إضافة إلى إنشاء محطة معالجة مدمجة للمياه العادمة الناتجة عن المخيم مما يحد من استخدام الحفر الامتصاصية وتحسين خدمات الصرف الصحي وتحسين الظروف المعيشية لسكان المخيم.

- مشروع ترميم المساكن حيث سيتم العمل على تأهيل 6 وحدات سكنية لسكان المخيم.

بنك الإنماء الألماني (KfW) :-



بتمويل من بنك الإنماء الألماني وبالتعاون مع "الانوروا" تم العمل بالمشاريع التالية لتحسين الظروف الحياتية للاجئين في المخيمات:

- مشروع تأهيل الادراج في مخيم حطين.

مشاريع مشتركة مع مؤسسات المجتمع المدني وبدعم من الوكالة الألمانية:

- استمرار نادي الروبوتيكس ضمن مشروع مسارات - المرحلة الثانية

يهدف مشروع تأسيس نادي الروبوتيكس في مخيم البقعة إلى توفير بيئة تعليمية مبتكرة للأطفال والشباب، وتعزيز مهاراتهم في مجالات التكنولوجيا والهندسة والبرمجة. كما يسعى المشروع إلى تمكين المشاركين من استخدام الروبوتات كأداة للتعلم والتطوير، وتحفيز الإبداع والابتكار في هذه الفئة. حيث تلقى مجموعة من الشباب من أبناء المخيمات تدريب متقدم في الروبوتكس وتمكينهم من الأدوات الرقمية والذين بدورهم قاموا بتدريب أكثر من ١٠٠ طفل من أبناء المخيم.

- حيث تم تخريج ١٢٠ طالب وطالبة من عمر ١٢-٢٤ عاماً من دورات الروبوتكس الصيفية تحت مظلة مشروع مسارات ٢.

- مشاركة فريق مختبر الروبوتكس في مسابقة الروبوفيست على مستوى المملكة وحصول الفريق على المركز الرابع.



مشروع مسارات ٢ / الحوار من أجل التغيير

يسعى المشروع إلى توفير مساحة آمنة وتفاعلية مبنية على الثقة بين الشباب المحليين وصناع القرار لتبادل الخبرات وفهم التحديات ومناقشة التصورات المختلفة والمتعددة للظروف المعيشية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين من خلال:

- تمكين الشباب من خلال تزويدهم بأدوات تفاعلية تطرح قضاياهم المتعلقة بظروفهم المعيشية التي تؤثر على مجتمعاتهم مع المسؤولين المحليين وصناع القرار.
- تعزيز قدرة الشباب على مهارات التأمل المتعمقة والاستماع الفعال ومراجعة الافتراضات وتعميق فهمهم بقضاياهم مع تحديد الفجوات.
- وقد قامت دائرة الشؤون الفلسطينية بتكريم الشباب والشابات في مقر الدائرة بالتعاون مع مساحة ليوان.



- مشروع "أملها مستقبلاً" في مخيم جرش من خلال شركة آمال: يسعى المشروع إلى المساهمة في تمكين الشابات الفلسطينيات اللاجئات من مخيم جرش للدخول إلى سوق العمل والتأثير في ظروف حياتهن بالإضافة إلى تمكين النساء الفلسطينيات اللاجئات من خلال زيادة الوعي ليصبحن أكثر مرونة وقادرات على التعامل مع التوتر والمواقف الصعبة.

إبداء الرأي ومتابعة المشاريع المنفذة من المنظمات الدولية ومؤسسات المجتمع المدني

- عقدت المديرية عدد من الاجتماعات مع المنظمات الدولية والجمعيات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني الفاعلة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين لمناقشة المشاريع المطروحة من قبلهم بالإضافة إلى تعديل على المشاريع المطروحة حسب حاجة المخيمات واللاجئين، وتقديم مقترحات مشاريع تساعد على تحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات.
- تقوم الدائرة بالإشراف والمتابعة والتنفيذ لمشاريع المنظمات الدولية ومؤسسات مجتمع المدني في المخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة ومراجعة التقارير الفنية والمالية وتقديمها حسب الأصول للجهات المختصة ومنها: -

شركات جديدة 2025

• شركة رواد المستقبل

إضافة نشاطات لمشروع تحسين الصحة البيئية حيث يهدف المشروع لتحسين الصحة البيئية والوعي البيئي من خلال اعتماد ممارسات النظافة الصحية الرئيسية والحفاظ على المياه في المخيمات الفلسطينية.

• جمعية ديجيتال اوبرتنيتي ترست

ستقوم الجمعية بتنفيذ مشروع تعزيز المهارات الرقمية لتحسين المعرفة الرقمية بتمويل من اليونيسف، يهدف المشروع لتعزيز المهارات الرقمية للشباب لتحسين المعرفة الرقمية وتعزيز الوصول إلى فرص تدريبية ووظيفية رقمية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين والمساهمة في التمكين الاقتصادي للشباب والشابات.

• مساحة ليوان للتنمية الشبابية

حصلت مساحة ليوان على تمويل لبرنامج تنمية القدرات الذاتية والشخصية بتمويل من مؤسسة زينة معوض - لبنان، وهو برنامج موجه للشباب من اعمار 10 ل 19 عام يركز البرنامج على التنمية الذاتية والشخصية لتحسين القدرات الشخصية وتعزيز مهارات الاتصال وتزويدهم بمهارات للتعامل مع سوق العمل الرقمي.

• شركة خطوات لرياضة الأطفال

ستنفذ شركة خطوات لرياضة الأطفال مشروع الرياضة من اجل التنمية في عدة مناطق ومخيمات تهدف إلى زيادة الوعي بالصحة البدنية والوعي الصحي لدى الشباب والأطفال من خلال البرامج الرياضية، وتطوير بيئة آمنة لفئات الشباب وخاصة الاناث للممارسة الرياضة بتجهز الملاعب والمدربين.

• متحف الأطفال المتنقل

قام متحف الأطفال بعمل جولة صيفية في كل من مخيمات مأدبا والطالبية وحطين لتنفيذ عدد من الأنشطة التعليمية والترفيهية للأطفال منها القبة الفلكية، صندوق وفضاء، صندوق الأفكار.



• حسن الجوار

نفذت منظمة حسن الجوار مشروع دعم النظافة وسبل العيش في مخيم جرش حيث تم توزيع طرود نظافة واسعافات أولية ضمن حملة توعوية مجتمعية للنظافة، كما تنوي المنظمة إقامة هنجر لجمع النفايات التي يمكن إعادة تدويرها.

• جمعية شريان الخير الخيرية

تنفذ الجمعية مشروع دعم الاسر العفيفة والذي يهدف لتوفير حياه كريمه وشاملة لعدد اكبر من الاسر العفيفة من خلال تأمين احتياجاتهم الاساسية والمعيشية بدعم الاسر اقتصادياً وتوفير المستلزمات الأساسية.

شراكات مستمرة 2024-2025

• قامت "جمعية العون الطبي للفلسطينيين" بتنفيذ عدد من المبادرات الهادفة إلى تعزيز الخدمات الحية والعلاجية من خلال توفير خدمات أجهزة ومستلزمات رعاية صحية وعلاجية و تجهيز المختبرات ، حيث تم تنفيذ المشاريع التالية:

- تطوير وتجهيز غرفة لتخطيط السمع لتحسين خدمات تشخيص وعلاج مشكلات السمع.
- شراء وتركيب وتشغيل جهاز اشعة بانورامية وتجهيز غرفة معزولة في مركز صحي الطالبة.
- انشاء وحدة علاج طبيعي في مركز المعالجة الحمية للمرأة.
- تشغيل المختبرات الطبية في مركز الجمعية في مخيم حطين.
- شراء وتزويد المراكز الصحية التابعة للجمعية بأجهزة طبية وسماعات طبية.

• استمرت "جمعية الفاروق الخيرية لرعاية الايتام في الأردن" في تنفيذ مشروع "تمكين الايتام" وهو برنامج دعم تعليمي ومهني شامل، ويهدف هذا المشروع إلى تحسين فرص الحصول على التعليم وتعزيز الأداء الأكاديمي وتحسين الصحة العقلية وتنمية المهارات الحياتية بالإضافة إلى برامج تدريبية مهنية توفر الخبرة. كما بدأت الجمعية بتنفيذ مشروع لرعاية مرضى السكري من النوع الأول بمخيم اربد، ومشروع الازدهار من خلال التعلم.

• انتهت «جمعية قطر الخيرية» تنفيذ عدد من المشاريع بهدف تحسين الخدمات الاجتماعية والصحية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات وكان أبرزها تقديم خدمات الحماية الاجتماعية (صيانة وتحسين البنية التحتية)، حيث يجري ترميم حوالي ٢٢ وحدة سكنية في مخيم جرش.

• تستمر "الإغاثة الإسلامية عبر العالم" بتنفيذ مبادرة تأهيل المساكن، الهادفة إلى تحسين جودة الحياة وتعزيز مستوى المعيشة للعائلات المستفيدة من خلال صيانة المساكن وتوفير الطاقة المستدامة.

- انتهت "مؤسسة هابيتات من أجل الإنسانية" تنفيذ مشروع إعادة تأهيل المساكن والمراكز المجتمعية للأردنيين وللاجئين الفلسطينيين والذي يهدف إلى تأهيل وصيانة عدد من الوحدات السكنية من ضمنها عدد من مساكن ذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى صيانة عدد من دور الرعاية، حيث تم صيانة حوالي ٧٢ وحدة سكنية في مخيم حطين.
- قدمت "جمعية زادكم" مشروع رعاية أسر اللاجئين والأيتام والأسر العفيفة - الأردن وغزة، والذي يهدف لتحسين الظروف المعيشية في مخيم الزرقاء من خلال توزيع طرود وكفالات لحوالي ٥٠ عائلة في مخيم الزرقاء.
- انتهت "شركة ناسجو للتدريب" تنفيذ مشروع الوصول إلى المياه والنظافة والذي يهدف إلى التوعية حول موضوع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة، وعمل صيانة عامة لخزانات المياه في المنازل داخل المخيمات من أجل تحسين نوعية المياه بالإضافة إلى ترشيد استهلاك المياه، حيث تم تدريب عدد من الشباب على السباكة وتمديدات المياه والخزانات بالإضافة إلى توريد ما يقارب ٢٠٠ خزان في مخيمات جرش وسوف.

خدمات مساندة

ترجمات

تمت ترجمة عدد من الوثائق متعلقة بعمل المديرية وكذلك المتعلقة بالدائرة بما فيها ترجمة مواد على الموقع الإلكتروني.

- تنسيق ومتابعة الزيارات لمخيمات اللاجئين

تشرف المديرية على تنسيق ومتابعة وتنظيم الزيارات إلى مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة وقد شهد العام ٢٠٢٥ (٢٤٢) زيارة تنوعت بين زيارات عبر وكالة الغوث الدولية "الاونروا" لسفراء وشخصيات رسمية ووفود اجنبية ودبلوماسية وعددها (٨٩) زيارة، بالإضافة إلى زيارات لمنظمات دولية وجمعيات خيرية ومؤسسات مجتمع مدني وعددها (١١) زيارة، وكذلك زيارات من خلال الهيئة الملكية للأفلام وهيئة الاعلام لمؤسسات إعلامية وشركات انتاج بهدف تصوير أفلام وثائقية في المخيمات، بالإضافة إلى زيارات أخرى اجراها طلبة دراسات العليا والباحثين، وتنوعت اهداف هذه الزيارات ما بين الاطلاع على أوضاع اللاجئين، ومتابعة سير عمل مشاريع منفذة بتمويل من جهات مختلفة، بالإضافة إلى توزيع مساعدات والقيام بأعمال تطوعية وكذلك اجراء أبحاث دراسية ولقاءات صحفية وتقارير إذاعية ومن ابرز الزيارات خلال عام ٢٠٢٥:-

- زيارة السفير الكندي لويس مارتن لمخيم جرش.
- زيارة السفير الهولندي لمخيم الأمير حسن.
- زيارة وزيرة خارجية سلوفينيا لمخيم الطالبة.
- زيارة وزيرة الشباب والطفولة الاسبانية ميرا اريغو لمخيم جرش.

استقبال وفود من دول وهيئات دولية مانحة أثناء زيارتها للمخيمات: -

شاركت الدائرة في استقبال وفود مختلفة أثناء زيارتها للمخيمات بهدف التعرف على أوضاع اللاجئين، والاطلاع على خدمات وأنشطة الأونروا، وقدمت الدائرة الشكر والثناء للدعم المقدم من قبل الدول المانحة للاجئين الفلسطينيين في الاردن، إلى جانب اطلاعهم على أوضاع اللاجئين في هذه المخيمات، والتأكيد على دور الأونروا الفاعل في هذا الملف، والتي كان أبرزها خلال العام ٢٠٢٥: -

زيارة الأمير الحسن بن طلال لمخيم جرش

افتتح صاحب السمو الملكي الأمير الحسن بن طلال الرئيس الفخري للجمعية الأردنية للعون الطبي للفلسطينيين، المركز المجتمعي في مركز صحي مخيم غزة (جرش)، بحضور مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، وعدد من المسؤولين ورؤساء المؤسسات والمنظمات.



زيارة رئيس الشؤون الإنسانية للأمم المتحدة (أوتشا) لمخيم البقعة:-

قام الأمين العام المساعد للشؤون الإنسانية في مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بالأمم المتحدة (أوتشا)، جويس مسويا، بزيارة إلى مخيم البقعة ، حيث تفقدت عدداً من المراكز الصحية والتعليمية التي تشرف عليها وكالة "أونروا".



نائبة الأمين العام للأمم المتحدة تزور مخيم الوحدات

قامت نائبة الأمين العام للأمم المتحدة السيدة امينة محمد يرافقتها المهندسة رفيق خرفان ووفد من الاونروا بزيارة مخيم الوحدات وزيارة مدرسة الاناث الإعدادية ومركز صحي للاطلاع على أوضاع اللاجئين في المخيم.



زيارة نائب وزير الخارجية الياباني

زار نائب وزير الخارجية الياباني السيد ماتسوموتو هيساشي مخيم الوحدات ومخيم البقعة وقام بالاطلاع على الخدمات التي تقدمها الاونروا للاجئين في المخيمات وحضر الزيارة سعادة اساري هيدكي سفير اليابان في الأردن ومدير شؤون الاونروا في الأردن " اولاف بيكر " بحضور عدد من موظفي الاونروا والسفارة وقام الوفد بالاطلاع على البرامج التي تقدمها الاونروا لابناء المخيمات من تعليم وصحة



زيارة نائب حاكم الشارقة

استقبل المهندس رفيق خرفان، مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي، نائب حاكم الشارقة والمبعوث الإنساني لمؤسسة القلب الكبير، خلال زيارته إلى مخيم حطين في محافظة الزرقاء، التي جاءت في إطار تعزيز التعاون الإنساني ودعم اللاجئين الفلسطينيين.



لقاء مع لجنة الأمم المتحدة المكلفة بالمسائل المالية – الأونروا

التقى المهندس رفيق خرفان مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية لجنة الأمم المتحدة المكلفة بالمسائل المالية والإدارية (اللجنة الخامسة للأمم المتحدة)، وبمشاركة المنسقة المقيمة للأمم المتحدة في الأردن، شيري اندرسون، ومدير شؤون الأونروا في الأردن، أولاف بيكر. ورحب خرفان باللجنة الخامسة مثمناً دورها في ضمان حصول الأونروا على موارد مالية كافية تمكنها من تقديم خدماتها الحيوية للاجئين الفلسطينيين في الأردن وباقي الدول المضيفة. وأكد خرفان على أهمية الأونروا في تقديم خدمات التعليم والصحة والإغاثة، إضافة إلى دورها البارز في استقرار المنطقة والعالم، فهي لا يمكن الاستغناء عنها أو استبدالها.



لقاء مع خبراء الاتحاد الأوروبي لدى الأمم المتحدة

التقى المهندس رفيق خرفان مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية بمجموعة من خبراء ملف السلام في بعثات دول الاتحاد الأوروبي لدى الأمم المتحدة في نيويورك، بمشاركة المنسقة المقيمة للأمم المتحدة في الأردن شيري اندرسون، ومدير شؤون الأونروا في الأردن أولاف بيكر. ورحب خرفان بالوفد معبراً عن تقديره لدورهم الفاعل في تعزيز السلام والاستقرار والتعاون في الشرق الأوسط، خاصة في ظل التحديات الراهنة، وأكد على أهمية ضمان حصول الأونروا على موارد مالية كافية لتمكينها من تقديم خدماتها الحيوية للاجئين الفلسطينيين في الأردن وباقي الدول المضيفة.

زيارة وزير الخارجية النرويجي لمخيم الحسين



التقى مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، مع وزير الخارجية النرويجي إسبن بارث إيدي، خلال زيارة رسمية إلى مخيم الحسين، للاطلاع على أوضاع اللاجئين الفلسطينيين والتحديات التي تواجههم.

وجرى خلال الزيارة بحضور نائبة المفوض العام للأونروا أنتونيا دي ميو، وسفيرة النرويج في الأردن مونا

جول ومدير شؤون الأونروا في الأردن أولاف بيكر جولة ميدانية داخل المخيم والاطلاع على الخدمات التي تقدمها "الأونروا" بالتعاون مع الحكومة الأردنية.

وأعرب خرفان عن تقديره العميق للدور المهم الذي تضطلع به النرويج في دعم "الأونروا" سواء من خلال مساهماتها المالية أو مواقفها السياسية الداعمة لحقوق اللاجئين الفلسطينيين، مؤكداً أهمية استمرار هذا الدعم لتمكين الوكالة من تقديم خدماتها الحيوية في ظل الظروف الصعبة التي تمر بها المنطقة.

زيارة وزير الخارجية البريطانية ايفينت كوبر لمخيم حطين

قامت وزيرة الخارجية البريطانية ايفينت كوبر بعمل زيارة لمخيم حطين وزيارة مدرسة اناث حطين التابعة للأونروا والاطلاع على أوضاع اللاجئين في المخيم.

زيارة وزيرة ألمانيا للتعاون الاقتصادي والتنمية لمخيم حطين



استقبل مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان، وزيرة التعاون الاقتصادي والتنمية في جمهورية ألمانيا الاتحادية ريم العبلي رادوفان، خلال زيارتها الميدانية لمخيم حطين، للاطلاع على أوضاع اللاجئين واحتياجاتهم اليومية. وأعرب خرفان بحضور نائبة المفوض العام للأونروا ناتالي بوكلي، ومدير شؤون الأونروا في الأردن أولاف بيكر، عن تقديرهم للدور الحيوي الذي تضطلع به ألمانيا في دعم اللاجئين الفلسطينيين، من خلال مساهماتها السخية في تمويل الأونروا، ودعم المشاريع التنموية التي تنفذها دائرة الشؤون الفلسطينية بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، وبنك التنمية الألماني (KfW). وأشار إلى أن الدعم الألماني، ضمن برامج مثل "REPAC" و"PART"، كان له الأثر المباشر في تحسين الظروف المعيشية في المخيمات الفلسطينية، لا سيما في مجالات البنية التحتية، وتأهيل المساكن. وأكد أن دعم الأونروا ضرورة ملحة في ظل التحديات المالية التي تواجهها الوكالة، وأن استمرار الدعم الألماني يشكل ركيزة أساسية في استدامة الخدمات وتحقيق الاستقرار في المنطقة.

زيارة السفير البريطاني فيليب هول لمخيم حطين

قام السفير البريطاني لدى الأردن السيد فيليب هول بافتتاح انطلاق مشروع تشغيل المختبرات الطبية التابعة لجمعية العون الطبي للفلسطينيين بمخيم حطين بحضور مدير مديرية الاونروا والمنظمات الدولية في دائرة الشؤون الفلسطينية ومدير مكتب الزرقاء ويهدف المشروع لتحقيق استدامة تقديم الخدمات والعلاج وتحسين وصول المرضى إلى الخدمات.



مديرية التخطيط والمشاريع

مشاريع المبادرات الملكية السامية في المخيمات

تتفد الدائرة سنوياً جُملة من المشاريع وفي مقدمتها مشاريع المبادرات الملكية السامية والتمولة من الديوان الملكي الهاشمي ارتكازاً إلى الأهداف الاستراتيجية الخاصة بدائرة الشؤون الفلسطينية والتي تتطلع نحو تحقيق أكبر وأفضل مستوى من الخدمات بما يشمل كافة الجوانب الحياتية والقطاعات في سائر المخيمات، كما وتم إصدار التقرير الشامل لمشاريع المبادرات الملكية في المخيمات، والذي يتناول أبرز أوجه الدعم الملكي السامي لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين من خلال استعراض سلسلة من المبادرات الملكية التي جسدت الحرص الهاشمي على تحسين كافة المخيمات والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة فيها، وتم خلال العام ٢٠٢٥ تنفيذ المشاريع التالية:

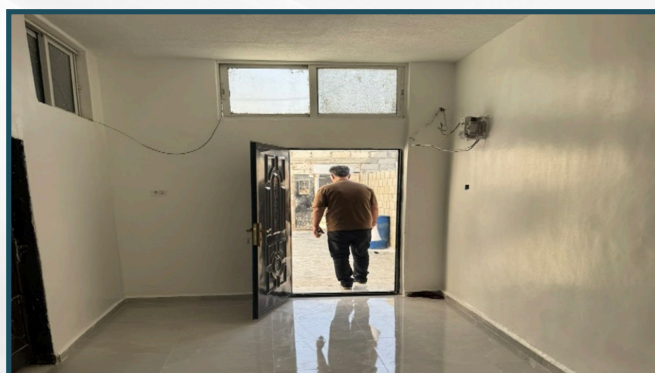
الرقم	المخيم	إسم المشروع	قيمة المشروع (دينار)
1	الزرقاء	إنشاء حديقة عامة في مخيم الزرقاء	156890.000
2	حطين	تأهيل وصيانة حديقة مخيم حطين	16460.000
			173350.000



كما وتم طرح مشروع إنشاء هجر صالة رياضية لنادي الجليل في مخيم إربد بتكلفة تقديرية بلغت (٢٤٩٤٦١,٠٠٠) دينار وذلك خلال العام ٢٠٢٥.

مشاريع ترميم مساكن الأسر الفقيرة في المخيمات

الرقم	المخيم	عدد الوحدات	الكلفة (دينار)
1	البقعة	30	299691.000
2	الشهيد + إربد + سوف	20	176883.000
3	الزرقاء + حطين + السخنة	25	244917.000
4	الوحدات + الحسين	15	154841.000
5	مأدبا + الطالبية	15	148119.000
	المجموع	105	1024451.000



مشاريع ممولة من الامة

الرقم	المخيم	اسم المشروع	قيمة المشروع (دينار)
1	البقعة	خلطات إسفلتية ومتفرقات في مخيم البقعة	80840.000
2	البقعة	مدات خرسانية في مخيم البقعة	66180.000
3	البقعة	تركيب وحدات إنارة شوارع ليد في مخيم البقعة (٣٨٠) وحدة	23360.000
4	جرش	تصريف مياه أمطار وخلطات إسفلتية في مخيم جرش	69038.000
5	سوف	خلطات إسفلتية في مخيم سوف	63380.000
6	إربد + الشهيد	خلطات إسفلتية ومتفرقات في مخيمي الشهيد وإربد	52150.000
7	إربد + الشهيد	مدات خرسانية في مخيمي الشهيد وإربد	39085.000
8	إربد + الشهيد	تركيب وحدات إنارة شوارع ليد في مخيمي الشهيد وإربد (٢٦٠) وحدة	15080.000
			409113.000

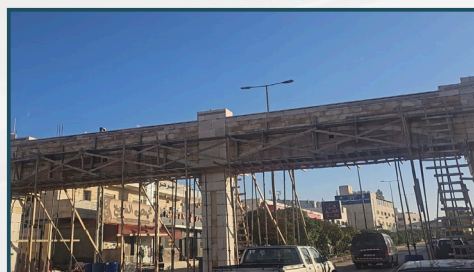


مشاريع إنارة موفرة للطاقة في شوارع المخيمات



مشاريع ممولة من اللجان

الرقم	المخيم	إسم المشروع	قيمة المشروع (دينار)
1	حطين	خلطات إسفلتية ومدات خرسانية في مخيم حطين	62004.000
2	الزرقاء	خلطات إسفلتية ومتفرقات في مخيم الزرقاء	27792.000
3	السخنة	تصريف مياه أمطار ومدات خرسانية في مخيم السخنة	22654.000
4	البقعة	تنفيذ مدافن في مقبرة مخيم البقعة	30347.000
5	البقعة	إنشاء قوس حجري في مخيم البقعة	17541.000
6	سوف	إنشاء قوس حجري في مخيم سوف	17003.000
7	إربد	مدات خرسانية ومتفرقات في مخيم إربد	22962.000
8	الطالبية	خلطات إسفلتية ومتفرقات في مخيم الطالبية	57007.000
			22962.000



مديرية خدمات المخيمات

استثمارات اللجان

يُعدّ قسم استثمارات اللجان من الأقسام المهمة التي تسهم في دعم موازنات لجان الخدمات من خلال توفير إيرادات ذاتية تُشكّل مصدرًا داعمًا إلى جانب الدعم الحكومي، ويعمل القسم على دعم مشاريع البنى التحتية وتحسين الخدمات المقدّمة لأبناء المخيمات، وذلك من خلال تنمية الاستثمارات والحفاظ على استثماريتها، وضمان تحصيل العوائد الاستثمارية بشكل منتظم، مع متابعة الإجراءات اللازمة لمنع أي تعثر في العملية الاستثمارية.

ويعكس هذا الدور حرص القسم على أداء مهامه بكفاءة ومسؤولية، والالتزام بالشفافية والدقة في إدارة الاستثمارات وتحقيق أهدافها.

قد كان عام ٢٠٢٥ عامًا مميزًا، حيث تم تعزيز متابعة وضبط الوضع القانوني لجميع الاستثمارات بشكل أفضل، مما ساعد على تحسين الأداء العام، وتحقيق استقرار أكبر في الإشراف والمتابعة، وضمان سير العملية الاستثمارية في المخيمات بصورة أكثر تنظيمًا وفعالية.

أهم إنجازات قسم الاستثمارات في عام ٢٠٢٥:

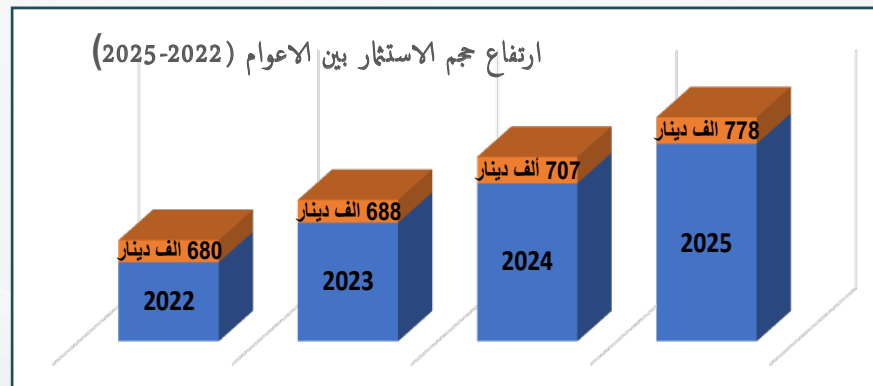
- * شهد عام ٢٠٢٥ نشاطاً ملحوظاً في متابعة المتعثرين عن الدفع سواء قضائياً أو عن طريق إيجاد الحلول بالتسويات وتقسيط المبالغ المترتبة أو تحويل الممتنعين عن الدفع إلى القضاء.
- * متابعة مكثفة ومعقدة للقضايا العالقة من خلال تحويلها للجنة المركزية للاستثمارات حيث تم عقد (٢٠) اجتماع تم خلالها مناقشة (٦٥) موضوع استثماري تنوعت حسب ما تقتضيه الضرورة منها " متابعة إجراءات المحامين/تحويل للقضاء/ تأجير / مشاريع استثمارية / تخفيضات واعفاءات / ذمم مستأجري قدامى وغيرها " نظرا للمتابعة المعقدة والحثيثة لحل جميع الأمور الاستثمارية .
- * مراجعه جميع الذمم القديمة والمترتبة منذ سنوات ووضعها بقائمه منفصلة وجمع كافة المعلومات والوثائق الخاصة بها وتحويلها الى محامي اللجان وعرض العالق منها على اللجنة المركزية للاستثمارات.
- * اجراء زيارات لكشف واقع حال المواقع الاستثمارية كلما دعت الحاجة مما أدى إلى تقدير القيمة الفعلية للأجور المترتبة على تلك المواقع بشكل واقعي واشعار المستثمرين بجدية تسديد مستحقاتهم.
- * تم استحداث مواقع تجارية استثمارية جديدة وتأجير محلات أو استبدال المستأجرين المتعثرين بآخرين ومتابعتهم بالدفع أولاً بأول مما أدى إلى زيادة دخل اللجان وتحسين المردود المادي لهذه اللجان وطرح العطاءات.

وتاليا جدول يوضح الإنجازات المالية خلال عام ٢٠٢٥ :

الذمم النهائية	المقبوض	المستحق	الذمم النهائية	
2025	2025	نغاية 2025/12	2024	
342003	544427	779514	264464	المجموع

* زيادة في حجم الاستثمار في عام ٢٠٢٥ (٧٧٩٥١٤ دينار) في عام ٢٠٢٥ حيث بلغ حجم الاستثمار في عام ٢٠٢٤ (٧٠٧,٤٦٣ دينار) اي بزيادة قرابة ٧١ الف دينار والازدياد مستمر حيث كان (٦٨٧٥١٣ دينار) في عام ٢٠٢٣.

والرسم التوضيحي يبين الارتفاع في حجم الاستثمارات خلال الاعوام الاربع السابقة تظهر اتجاه تصاعدي واضح في حجم الاستثمار.



* بلغت نسبة التحصيل الكلية للاستثمارات (٦٥ ٪)

* زاد حجم الاستثمار لعام ٢٠٢٥ بنسبة ٧ ٪ تقريبا حيث بلغ المستحق للمحلات المؤجرة فعليا حسب عقود الاتجار المبرمة مع اللجان قرابة (٧٧٨ الف دينار) دينار مقارنة بحجم الاستثمار لعام ٢٠٢٤ والذي كانت قيمته (٧٠٧ الف دينار) أي ان الزيادة تقريبا (٧٠ الف دينار) .

* بلغت قيمة الإيرادات من المبالغ المقبوضة مقدما هذا العام قرابة ٢٠٠ الف دينار

* حققت كل من لجنتي الطالبة والأمير حسن نسبة تحصيل كاملة ١٠٠ ٪

* ارتفعت نسبة التحصيل بشكل ملحوظ في بعض المخيمات ، مثل مخيم حطين حيث بلغت نسبة التحصيل من ٧٣ ٪ عام ٢٠٢٤ الى ٨١ ٪ عام ٢٠٢٥

* حققت ٦ مخيمات نسبة تحصيل اعلى من ٨٥ ٪ وهي (الطالبة ، حي الأمير حسن ، سوف ، الحسين ، حطين، السخنة)

* تمديد عطاء كراج البقعة بزيادة ٣ ٪ عن العام السابق وبضمان قيمة ١٢٥ الف دينار بدل ١٢١ الف دينار

* رفع قيمة الأجرة للمدة العقدية الجديدة لشركة امنية بقيمة ٦ الاف دينار بدل ٥ الاف دينار سنويا عن اربع مواقع وبمجموع زيادة تعادل ٢٤ الف دينار

* طرح العطاءات

* تم تأجير ٢٤ محل تجاري بعقود جديدة لعام ٢٠٢٥

* زيادة قيمة ضمان ملعب البقعة من (٧٦٩٣ دينار) الى (٨٨٠٠ دينار) سنوي أي بزيادة ١١٠٠ دينار تقريبا

* طرح عطاءات استثمارية جديدة مثل عطاء انشاء وتضمين مخازن دوار المفتاح / البقعة ، عطاء تأجير كفتيريا الحديقة / مخيم جرش ، عطاء مخازن مادبا الجديدة

* تم اجراء متابعات معمقة و اتباع خطة علاجية مستندة على نتائج العام السابق والتي ركزت أهدافها

على المخيمات ذوات الوزن النسبي الأعلى من حجم الاستثمارات وهي (البقعة / حطين / اربد) ساعين للمزيد من الإنجازات تحقيقاً لاهدافنا التشغيلية والاستراتيجية مما ينعكس إيجابياً على أبناء المخيمات. * تم طرح عطاءات استثمارية جديدة مثل (عطاء انشاء وتضمين مخازن دوار المفتاح / البقعة ، عطاء تأجير كفتيريا الحديقة / مخيم جرش ، عطاء مخازن مادبا الجديدة)

* شهد عام ٢٠٢٥ سلسلة من الاجتماعات الحاسمة والقرارات الاستراتيجية التي اتخذتها اللجنة المركزية للاستثمارات تم التركيز في هذه الاجتماعات على تحسين إدارة الاستثمارات في المخيمات والسعي لزيادة إيرادات الدعم الذاتي للجان سواء من خلال متابعة التحصيل وعمليات التأجير او استحداث مشاريع جديدة ، وتعزيز التعاون مع المستثمرين بما يضمن تحقيق التوازن بين حقوق المستأجرين واحتياجات المخيمات .

تم عقد ٢٢ اجتماع شمل ٦٥ موضوع انبثق عنهم قرارات خلال عام ٢٠٢٥ لمواضيع مختلفة تخص العملية الاستثمارية وكان توزيعها كالاتي :

المخيم	البقعة	حطين	اربد	السخنة	الزرقاء	سوف	جرش	مادبا	مجموع
عدد الاجتماعات	8	2	4	1	3	1	1	2	22
عدد المواضيع	35	7	5	1	9	3	2	3	65

إنجازات قسم خدمة الجمهور لعام 2025

بخصوص إنجازات قسم خدمة الجمهور خلال عام ٢٠٢٥ فقد كانت على النحو التالي

١. استقبال طلبات العاملين في المؤسسات التعليمية الخاصة بالمملكة ومخاطبة الجهات المختصة لإصدار عدم ممانعة لهم.
 ٢. استخراج إثبات نازح ضمن برنامج مَعَد لهذه الغاية.
 ٣. أرشفة الكفالات الكترونياً من الاقدم للأحدث.
 ٤. اعداد ومتابعة كتب اثبات مغادرة لفك الكفالات.
 ٥. اعداد كتب مخاطبة المحاكم في المملكة لفك الكفالات في حال احضار ما يثبت انتهاء الغاية منها.
 ٦. أرشفة وتسجيل جميع معاملات القسم.
 ٧. الرد على جميع الاستفسارات المتعلقة بالمنصة والطلبات الالكترونية.
- اما بخصوص خدمة الاستقدام
- تم تعليق هذه الخدمة مؤقتاً بسبب الأوضاع الأمنية في المنطقة (حرب غزة)، حيث تم تحويل بعض الطلبات لوزارة الخارجية الأردنية.
- إضافة الى ذلك قام قسم خدمة الجمهور خلال عام ٢٠٢٥ بما يلي:
٨. عقد أكثر من اجتماع مع مديرية تكنولوجيا المعلومات من اجل اتمتة معاملات القسم.
 ٩. طور القسم نموذج اثبات النازح من كتابته يدويا الى طباعته لدقه ولتوحيد العمل به.
 ١٠. اعداد تقرير إنجازات القسم التي يطلبها المدير المباشر.
 ١١. الرد على جميع استفسارات المواطنين من خلال البريد الكتروني او الهاتف او الحضور الى القسم.
 ١٢. اعداد تقرير لإنجازات للقسم والتقارير التي يطلبها المدير المباشر.
 ١٣. خدمة طلبات الدراسة لابناء قطاع غزة في المدارس الخاصة والحكومية بلغ عددها ١٢ طلب وكذلك طلب الدراسة في مراكز التدريب المهني بلغ عددها (٥) طلبات

إنجازات قسم خدمة الجمهور لعام 2025

الطلبات	الموضوع	الرقم
	الاستقدام	1
113	- عدد الطلبات المقدمة على المنصة الإلكترونية وتم اجراء اللازم عليها	
29	- عدد طلبات الاستقدام التي تم مخاطبة وزارة الخارجية بها	
	تعيين المعلمين	2
367	- عدد الطلبات المقدمة	
366	- الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	
	تدريب مهني	3
-	عدد الطلبات المقدمة	
-	الموافقات الصادرة لمؤسسة التدريب المهني	
	دراسة خاصة وحكومية	4
-	عدد الطلبات المقدمة	
-	الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	
	الكفالات	5
625	ارشفة كفالات عام ٢٠١٧	
10	إعداد كتب فك كفالات الاستقدام	
7	عدد كتب إثبات المغادرة	
225	إخراج إثبات نازح	6
12	تصديق معاملات الجمعيات الخيرية	7

إنجازات قسم لجان الخدمات ومؤسسات المجتمع المدني لعام 2025

• بخصوص الهدف المتعلق بدعم لجان الخدمات في المخيمات والاشراف على أدائهم وفقاً للتعليمات الصادرة من الدائرة فقد قام القسم في عام ٢٠٢٥ بما يلي:

١. قام قسم لجان الخدمات ومؤسسات المجتمع المدني التابع لمديرية خدمات المخيمات بالعديد من المهام المرتبطة باللجان بشكل مباشر حيث تم متابعة واعداد محاضر اجتماعات اللجان والهيئات الاستشارية والتي بلغت ١٥٥ محضر خلال عام ٢٠٢٥ وتم متابعتها مع المديريات الأخرى في الدائرة والرد عليها اصولياً.

٢. أعد القسم عدة قوائم محدثة بأسماء رؤساء وأعضاء لجان الخدمات والهيئات الاستشارية.

٣. قام القسم بتحديث قواعد البيانات لمؤسسات المجتمع المدني (الجمعيات، الأندية الرياضية، مراكز التأهيل المجتمعي ومراكز المرأة) وفق نموذج تم استحدثه لهذه الغاية وتوحيده لجميع اللجان وبشكل شهري.

٤. مخاطبة العديد من الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية لتسهيل تقديم الخدمات والمساعدات للمواطنين من قبل اللجان في المخيمات فمثلاً على سبيل المثال لا الحصر تم مخاطبة وزير العمل لغايات فتح المهن المغلقة لأبناء قطاع غزة ودون رسوم اضافية، ومخاطبة الهيئة الخيرية الهاشمية بخصوص المساعدات المقدمة للمواطنين، الحاكم الإداري في أكثر من محافظة وبخصوص مواضيع تتعلق بتسهيل العمل.

٥. تقديم كتب شكر للعديد من الدوائر والجهات الحكومية مثل معالي وزير الأوقاف، معالي امين عمان الكبرى، مديرية مياه لواء عين الباشا عرفاناً بجهودهم المبذولة.

٦. اصدار التعاميم التي تخص اللجان بناء على الملاحظات الواردة من وحدة التدقيق والرقابة الداخلية.

• تم توجيه اللجان لتنفيذ العديد من الأنشطة والفعاليات كما يلي:

١. المشاركة بالمناسبات القومية والوطنية مثل الاحتفال بعيد الاستقلال ويوم العلم.

٢. مخاطبة الجهات المعنية لغايات السماح لبعض الاحزاب بلقاء الفعاليات الشعبية والنقابية والاجتماعية والأكاديمية للحوار حول سبل تفعيل خطة التحديث السياسي في المخيمات.

٣. توجيه اللجان لدعم فئة الشباب والنشاطات الرياضية كدعم مباراة المنتخب الوطني لكرة القدم خلال عام ٢٠٢٥ ضمن تصفيات اسيا.

• بخصوص موظفي لجان الخدمات:

١. تحديث قوائم بأسماء وبيانات موظفي لجان الخدمات على نموذج اكسل وحفظ عقودهم السنوية حسب الأصول.

٢. مخاطبة لجان الخدمات بخصوص موظفي اللجان وتعيينهم واحتساب رواتبهم وأمر المباشرة بالتنسيق مع وحدة التدقيق والرقابة الداخلية.

٣. متابعة العمل على نظام الدوام الجديد (GO Time) مع ضبط الارتباط ووحدة التدقيق والرقابة الداخلية ومديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي ومتابعة بعض الملاحظات على النظام لغايات التعديل وبما يتناسب مع قانون العمل والعمال الأردني كذلك متابعة الملاحظات والمشاكل والعمل على حلها.

كما حقق قسم لجان الخدمات والتزاماً بالهدف التشغيلي الخاص بالقسم والذي ينص على "تقديم الدعم لمؤسسات المجتمع المدني والأندية الرياضية في المخيمات" والتي تنفذ نشاطات وفعاليات في المخيم فقد تم تقديم الدعم للعديد من الفئات وكما يلي:

#	الجهة المستفيدة	عدد المستفيدين بالمخيمات
١	مساعدات مالية مقدمة للمواطنين سكان المخيمات بسبب حوادث حريق منزل او سقوط القصاراة	(٤٩) عائلة وبمبالغ تتراوح ما بين (١٠٠-٢٠٠) دينار لكل عائلة متضررة
٢	دعم مقدم للنوادي الرياضية في المخيمات	(١٣) نادي رياضي
٣	دعم مقدم لمراكز التأهيل المجتمعي بالمخيمات	(٧) مراكز تأهيل مجتمعي
٤	دعم مقدم للجمعيات الفاعلة في المخيمات	(١٠) جمعيات فاعلة بالمخيم
٥	مساعدات متفرقة للمواطنين خلال شهر رمضان المبارك	بما يقارب (٦٠٠٠) دينار للعائلات الفقيرة

إضافة الى ذلك قام قسم لجان الخدمات خلال عام ٢٠٢٥ بما يلي:

- تنظيم وتنسيق مناسبة تكريم أوائل الطلبة في الثانوية العامة لعام ٢٠٢٤-٢٠٢٥.
- تنظيم زيارة مع الزميلة رئيس قسم استثمارات اللجان الى كلية لومينوس ولقاء نائب الرئيس ورئيس قسم الاستقطاب الخارجي لديهم لغايات التعريف بعمل الدائرة، وكذلك الاطلاع على المنح والدورات التدريبية التي تقدمها الكلية للاستفادة منها لأبناء المخيمات والتي بعضها تكون منتهية بالتشغيل.
- استحدث القسم العديد من النماذج الالكترونية لغايات تسهيل وتبسيط وتوحيد العمل في مكاتب الدائرة مثل نموذج الزيارة، طلب دعم، تحديث بيانات الجمعيات بالإضافة الى نموذج تقرير المبادرات الشهرية.
- المشاركة بالفرق واللجان المشكلة بالدائرة ذات العلاقة وحسب طلب المدير المباشر.
- اعداد تقرير الإنجازات للقسم والتقارير التي يتم طلبها من الرئيس المباشر ومساعدة الأقسام الأخرى (الميدان) في تفريغ بياناتهم بشكل موحد.

إنجازات مديرية خدمات المخيمات / مكاتب الدائرة لعام 2025

هذا وتقوم مكاتب الدائرة في الميدان بتقديم خدمات متنوعة لمتلقي الخدمة، والجداول التالية توضح عدد المعاملات المنجزة خلال عام ٢٠٢٥

#	اسم المكتب	خدمات عامة					تصاريح الأبنية				المحلات التجارية		
		كهرباء	ماء	هاتف	إقامة	أخرى	ترميم	طابق أول هندسي	طابق ثاني هندسي	تصريح ترميم بناء تجاري	ترخيص جديد	تجديد	إلغاء / تنازل
1	مكتب الدائرة - محافظتي العاصمة وماديا	1317	*	*	*	*	4	*	*	*	70	*	*
2	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم جرش	174	142	*	*	*	9	2	*	1	*	*	*
3	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم سوف	100	37	*	*	*	7	7	1	2	*	*	*
4	مكتب الدائرة - محافظة اريد / مخيم الشهيد	176	36	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
5	مكتب الدائرة - محافظة اريد / مخيم اربد	50	17	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
6	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / حطين	315	139	*	*	*	*	24	11	*	13	31	*
7	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / الزرقاء	109	69	*	*	*	*	5	13	2	7	21	*
8	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / السخنة	116	62	*	*	*	*	4	8	10	6	18	*
9	مكتب الدائرة - محافظة البلقاء / البقعة	618	385	*	162	620	14	*	*	*	*	*	*
المجموع		1555	796	0	0	0	97	40	12	18	149	57	0

#	اسم المكتب	مخالفات الأبنية				الأراضي					كتب صادرة	كتب واردة
		قائم	شكاوى	إزالة	كف طلب	طلب قطعة أرض	تثبيت وحدات سكنية	توسعات	تعهد عدلي	سلامة منشأة		
1	مكتب الدائرة - محافظتي العاصمة ومأدبا	1	15	17	2	*	*	*	*	35	1087	1102
2	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم جرش	4	35	8	5	*	9	*	*	*	676	744
3	مكتب الدائرة - محافظة جرش / مخيم سوف	21	32	3	6	1	4	3	*	*	500	399
4	مكتب الدائرة - محافظة اربد / مخيم الشهيد	8	40	*	4	*	*	*	*	*	1333	527
5	مكتب الدائرة - محافظة اربد / مخيم اربد	*	*	18	4	*	*	*	*	*	585	496
6	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / حطين	8	18	*	5	*	*	*	*	67	1467	1305
7	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / الزرقاء	2	12	11	14	*	*	*	40	40	824	695
8	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء / السخنة	0	14	6	305	*	*	*	21	12		
9	مكتب الدائرة - محافظة البلقاء / البقعة	0	88	0	28	1	8	*	186	452	2120	1627
المجموع		125	320	97	84	3	40	6	65	183	7528	الخدمات

إنجازات التوزيعات لعام 2025

#	المكافئ الملكية وطرود الخير خلال 2025	اسرة	طرود	مكتب الدائرة - محافظة القاهرة وماديا	مكتب الدائرة - محافظة جرش	مكتب الدائرة - محافظة اربد	مكتب الدائرة - محافظة الزرقاء	مكتب الدائرة - محافظة البلقاء	الاجمعي
1	مبادرة الملكية السامية - سيدنا 2025 بطاقات تسوق	*		العاصمة وماديا	جرش	اربد	حطين	البيقة	3902
2	مبادرة الملكية السامية - رمضان 2025 بطاقات تسوق	*		1001	358	305	520	800	3902
3	مبادرة الملك سلمان للإغاثة - كوبون 70 دولار	*		472	136	156	136	176	1550
4	مبادرة الملكية السامية - هدية التمور لشهر رمضان المبارك	*		454	150	67	210	260	1461
5	مبادرة الملكية السامية - لحوم الاضاحي بمناسبة عيد الاضحى المبارك	*		207	202	154	190	312	1493
6	الهيئة الخيرية الهاشمية - اضاحي	*		1150	1819	260	1486	1262	8990
7	الهيئة الخيرية الهاشمية - جميع تبرعات الطرود الغذائية وعينية	*		7421	5287	2065	6410	2890	30350
8	الهيئة الخيرية الهاشمية - تمور		*	3849	2026	750	900	4311	16294
9	الهيئة الخيرية الهاشمية - كعكات ايتام	*		*	60	*	306	*	366
10	منظمات دولية - خزانات	*		1248	390	252	250	115	4031
11	المجموع		*	16803	10786	4314	10928	10926	72,339.00

مديرية الشؤون القانونية

هي من المديريات التي تساهم في تحقيق اهداف الدائرة الاستراتيجية من رفع كفاءة الاداء المؤسسي وإبراز الدور الاردني الداعم للقضية الفلسطينية ودعم الانروا في معاملاتها مع الجهات الحكومية وفي تحسين الظروف المعيشية لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين وذلك من خلال قيام المديرية بالادوار التالية:

١ - تمثيل الدائرة امام المحاكم.

٢ - رفع اشارة الحجز عن قطع اراضي الضفة الغربية.

وتقوم المديرية بمتابعة جميع قضايا الدائرة من خلال اقسامها بالتنسيق مع وكيل ادارة قضايا الدولة كما تقوم بكل ما يتعلق بالجوانب القانونية بأعمال الدائرة وما يحال اليها من المديريات الاخرى كمديرية مساندة ولجان الخدمات وتنسيق ذلك من خلال الاقسام التالية:

١ - قسم الدعاوى والاستشارات القانونية.

٢ - قسم استثمارات اللجان.

٣ - قسم قضايا اراضي المخيمات.

وتم استحداث قسم قضايا اراضي المخيمات خلال العام ٢٠٢٤ نظرا لاعداد الكبيرة من قضايا بدل أجر المثل لاراضي المخيمات والتي تواجهها الدائرة لغايات مراجعات وتدقيق القضايا الواردة للدائرة ومتابعاتها كما يمكن تقديم دراسات مفصلة عن هذه القضايا.

ولغايات رفع كفاءة العمل وتحسين جودته قامت المديرية ومن خلال التعاون مع المديريات تم انشاء برنامج بحث الكتروني للقضايا التنفيذية يساهم في إجراءات عمل أكثر دقة وجودة كما قامت المديرية بإنشاء برنامج الكتروني لمتابعة القضايا المرفوعة على الدائرة لرفع درجة الكفاءة في تقديم البيانات لوكيل إدارة الدولة وما زال هذا البرنامج قيد التطوير.

وتقدم دائرة الشؤون الفلسطينية من خلال مديرية الشؤون القانونية خدماتها لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين وما يتعلق بهم من اراضي المخيمات والوحدات السكنية المقامة عليها وضمان الالتزام بتنفيذ القوانين والانظمة والتعليمات.

كما وتشارك المديرية ومن خلال التنسيق مع المديريات الأخرى في الدائرة بتقديم خدماتها المتمثلة بدراسة عقود التوظيف وعقود موظفي اللجان وصياغة الاتفاقيات مع الشركاء ودراسة الاتفاقيات المنجزة وتقديم التوصيات المناسبة بما يحقق المحافظة على وضع الدائرة القانوني بالإضافة الى تقديم الاستشارات القانونية لمديريات الدائرة المختلفة حسب الطلب واية خدمات قانونية اخرى للمساندة والمساعدة في تقديم خدماتها لمتلقي الخدمة بكفاءة وجودة.

وتاليا جدولاً يبين اهم إنجازات المديرية القانونية المقدمة خلال العام ٢٠٢٥

عدد المعاملات 2025

نوع المعاملة

184

١ - تقديم الرأي والاستشارات القانونية .

234

٢ - متابعة القضايا المرفوعة على الدائرة.

52

٣ - استشارات / رخص المهن.

184

٤ - صياغة العقود المبرمة بين الدائرة وجهات أخرى وعقود موظفي لجان الخدمات ومصادق عليها.

303

٥ - قضايا تنفيذية واردة / قضايا بدل اجر المثل.

139

٦ - حق الانتفاع بالوحدات السكنية والمحال التجارية.

25

٧ - معاملات اراضي فلسطين / رفع اشارة الحجز.

201

٨ - قضايا موظفي الاونروا.

1299

مجموع المعاملات

مديرية الدراسات والاعلام

انطلاقاً من رسالة دائرة الشؤون الفلسطينية في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية والمنبثق من الأهداف الوطنية الأردنية تجاه القضية الفلسطينية والمتمثلة بدعم الأردن الثابت والراسخ لنيل الشعب الفلسطيني حقوقه المشروعة، وإقامة دولته المستقلة على خطوط ٤ حزيران ١٩٦٧ وعاصمتها القدس الشرقية، وحماية أمن الأردن ومصالحه العليا، ورفض التهجير القسري وكل ما يقود إليه رفضاً قاطعاً، وبذل المملكة الأردنية الهاشمية بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني "حفظه الله ورعاه" كافة إمكانياتها وجهودها السياسية والدبلوماسية لضرورة وقف جميع الإجراءات التي تقوض هذا الحل أو تلتف عليه، وكذلك مواصلة الأردن تأدية دوره التاريخي بشرف وأمانة، تجاه القدس الشريف، انطلاقاً من الوصاية الهاشمية على المقدسات الإسلامية والمسيحية. وتأكيد جلالته على مواصلة الوقوف إلى جانب أهل غزة، والاستمرار في تقديم المساعدات الإغاثية وتقديم الخدمات الطبية الميدانية، وعدم القبول باستمرار الانتهاكات في الضفة الغربية، مؤكداً جلالته على أن موقف الأردنيين راسخ لا يلين، تماماً كوطنهم.

مهام المديرية:

أولاً: إعداد تقارير دورية تستعرض تطورات القضية الفلسطينية، عربياً ودولياً، إضافة إلى متابعة المستجدات على الساحة الفلسطينية، ورصد الانتهاكات الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة، وخاصة القدس بما يشمل المقدسات الإسلامية والمسيحية فيها من أهمها: -

١- تقارير متابعة تطورات القضية الفلسطينية: -

وهي تقارير شهرية تتناول تطورات القضية الفلسطينية، عربياً ودولياً، إضافة إلى متابعة المستجدات على الساحة الفلسطينية وخاصة الجهود الدبلوماسية الأردنية بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين، الداعمة للأشقاء الفلسطينيين في سعيهم ونضالهم لتحقيق طموحاتهم الوطنية المشروعة على ترابهم الوطني الفلسطيني.

كذلك تتناول رصد 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 بما يشمل المقدسات الإسلامية والمسيحية فيها، خاصة ضد الحرم القدسي الشريف.

إضافة الى متابعة الأوضاع الإسرائيلية الداخلية، بطرح مقالات وتقارير وترجمات عن الصحف والمواقع العبرية ومراكز الأبحاث الإسرائيلية والعربية التي تعنى بالشأن الإسرائيلي والتي تعكس أبرز القضايا والاهتمامات في الساحة الإسرائيلية على الصعيدين الداخلي والخارجي. وفي العام ٢٠٢٥ تم إصدار (١٢) تقريراً على مدار العام، وتم إرسال نسخ من هذه التقارير الى دولة رئيس الوزراء، دولة رئيس مجلس الاعيان، معالي نائب رئيس الوزراء ووزير الخارجية وشؤون المغتربين، سعادة رئيس مجلس النواب، وعدد من الجهات الرسمية الأخرى، بما فيها هيئات دبلوماسية أردنية، كالسفارة الأردنية في واشنطن، الممثلة الأردنية لدى الأمم المتحدة / نيويورك، وجامعة الدول العربية.

٢- تقارير رصد الانتهاكات الإسرائيلية في القدس المحتلة:

في العام ٢٠٢٥، تم إصدار (١٢) تقريراً تناولت هذه التقارير وبصورة مفصلة، أبرز انتهاكات الاحتلال الاسرائيلي ضد القدس المحتلة، وخاصة 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 أحياناً بوجوههم، وكذلك اقتحامات قوات الاحتلال له ولباحاته، والانتهاكات والاعتداءات ضد المقدسين وممتلكاتهم، سواء من قبل قوات الاحتلال أو المستوطنين، بما فيه الاعتقال ضمن ظروف تفتقد للمعايير القانونية والإنسانية، 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.

٣- ترجمات عن مراكز الأبحاث والصحف الإسرائيلية :-

حيث تصدر الدائرة تقاريراً وأوراقاً مُترجمة عن اللغة العبرية تتناول القضايا ذات الأهمية، والتي تتم متابعتها من خلال أبرز وأهم مراكز الأبحاث والمواقع الإلكترونية والصحف الإسرائيلية، وبخاصة ما يتعلق منها بالقضية الفلسطينية، أو بعلاقات إسرائيل مع محيطها والعالم الخارجي، بما يشمل عرض تحليلات، دراسات وملخصات، وأوراق تخدم المصلحة والشأن الأردني.

ثانياً: المشاركة في المؤتمرات والاجتماعات: -

تشارك الدائرة سنوياً في عدد من المؤتمرات ذات الصلة بالقضية الفلسطينية التي تعقدتها جامعة الدول العربية وهي: -

- 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.



- مؤتمر مجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين. يبحث هذا المؤتمر من خلال عقد دورتين سنوياً الأوضاع التربوية في الأراضي العربية المحتلة إضافة إلى أوضاع وكالة الغوث الدولية (الاونروا)، ويعقد المؤتمر في مقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، بمشاركة وفود من فلسطين، ومصر، ولبنان، والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، واتحاد الجامعات العربية، والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة.

ثالثاً: التغطية الإعلامية: -

يتولى قسم الاعلام والاتصال في الدائرة دوراً فاعلاً للتواصل في الفضاء الإعلامي ومع متلقي الخدمة، وخلال عام ٢٠٢٥، قام القسم بالتغطية الإعلامية اللازمة للعديد من المناسبات واللقاءات والاجتماعات والتواصل مع وسائل الاعلام لنشر الاخبار في أكبر عدد من وسائل الاعلام الرسمية والمواقع الإخبارية، ولتغطية كافة نشاطات الدائرة في وسائل الاعلام المختلفة، وعلى رأسها وكالة الانباء الأردنية (بترا) والتلفزيون الأردني والصحف المحلية، والعديد من المواقع الإخبارية والاذاعات المحلية، كما يقوم قسم الاعلام بإعداد مواد إعلامية ونشرات تعريفية بالدائرة ورصد وتزويد الموقع الإلكتروني بأخبار ونشاطات الدائرة في المركز والميدان بشكل دوري ومتواصل.

وشهد هذا العام زخمًا إعلاميًا نتج عن ظروف "الحرب على قطاع غزة" واتصال ذلك بمجريات وأحداث تتعلق بـ "الأونروا"، وعملها وتمويلها وما إلى ذلك حيث حرصت وسائل الإعلام الأردنية الرسمية وغير الرسمية على تبادل التواصل مع الدائرة في ظل مثل هذه الأحداث وزخمها، وتنوعت الأخبار من تغطية للقاءات ومناسبات داخل الدائرة ومناسبات ميدانية بالإضافة إلى بيانات وكلمات لكافة المناسبات الوطنية والدينية ومن أبرز التغطيات الإعلامية: -

- افتتاح رئيس الديوان الملكي الهاشمي يوسف العيسوي، رئيس لجنة متابعة تنفيذ مبادرات جلالة الملك، السبت، مشروع تأهيل مجرى الوادي في مخيم سوف للمرحلتين الأولى والثانية، بحضور مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان، ورئيس بلدية جرش أحمد العتوم، تنفيذًا لتوجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني، خلال زيارته الميدانية ولقاءاته التواصلية مع أبناء ووجهاء المحافظة. يشار إلى أن أهمية تأهيل هذا المشروع يعود بالنفع على أهالي المخيم حمايتًا لسلامة أبنائه من مخاطر مجرى الوادي في فصل الشتاء.

- التقاء المهندس رفيق خرفان مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية بمجموعة من خبراء ملف السلام في بعثات دول الاتحاد الأوروبي لدى الأمم المتحدة في نيويورك، بمشاركة المنسقة المقيمة للأمم المتحدة في الأردن شيري اندرسون، ومدير شؤون الأونروا في الأردن أولاف بيكر.

حيث أوضح خرفان أن الأونروا تلعب دوراً حيوياً في تقديم خدمات التعليم والصحة والإغاثة، إضافة إلى دورها البارز في استقرار المنطقة والعالم، مشدداً على أنه لا يمكن الاستغناء عنها أو استبدالها. كما أشار خرفان إلى الدعم المستمر الذي تقدمه الحكومة الأردنية للأونروا ولللاجئين الفلسطينيين، معرباً عن قلقه من العجز المالي الذي تواجهه الأونروا منذ سنوات نتيجة تقليص الدعم من بعض الدول المانحة، الأمر الذي يؤثر سلباً على قدرتها في تقديم خدماتها الأساسية.

- استقبال المهندس رفيق خرفان، مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي، نائب حاكم إمارة الشارقة في دولة الإمارات العربية المتحدة والمبعوث الإنساني لمؤسسة القلب الكبير، خلال زيارته إلى مخيم حطين في محافظة الزرقاء، التي جاءت في إطار تعزيز التعاون الإنساني ودعم اللاجئين الفلسطينيين.

حيث أعرب خرفان عن بالغ شكره وتقديره لدولة الإمارات، وأكد أن هذه الزيارة تعكس عمق العلاقات الأخوية المتينة بين الأردن والإمارات، والحرص الدائم من الشقيقة الامارات على دعم اللاجئين الفلسطينيين، مثنياً في الوقت نفسه الدور الكبير الذي تضطلع به إمارة الشارقة ومؤسسة القلب الكبير في دعم اللاجئين الفلسطينيين.

وأكد الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي على تقديره للدور الكبير الذي يقوم به الأردن لدعم اللاجئين الفلسطينيين، مشيداً بالجهود المبذولة من الأونروا في توفير الخدمات الأساسية لهم.



- بحث مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان ومدير شؤون وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) في الأردن، أولاف بيكر، عدة قضايا متعلقة بعمل الوكالة وعلى رأسها أزمته المالية الراهنة وما تفرضه من تحديات عليها. وناقش الطرفان مشروعات البنية التحتية التي تنفذها الأونروا في المخيمات، وأكد أهمية تعزيز التنسيق والتخطيط المشترك لضمان تنفيذ هذه المشروعات بكفاءة، وبما يحقق أثراً مباشراً في تحسين الظروف المعيشية للاجئين.

كما ناقش الطرفان ملف النظافة في المخيمات، لا سيما في مخيم البقعة، وشددوا على ضرورة التعاون بين مختلف الجهات المعنية لمواجهة هذه التحديات والعمل على وضع حلول مستدامة وفعالة.

وأكد خرفان وبيكر عمق التعاون القائم بين دائرة الشؤون الفلسطينية والأونروا، وحرصهما على مواصلة التنسيق المشترك في متابعة القضايا ذات الأولوية، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين.



- التقى مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، مع وزير الخارجية النرويجي إسبن بارث إيدي، خلال زيارة رسمية إلى مخيم الحسين، للاطلاع على أوضاع اللاجئين الفلسطينيين والتحديات التي تواجههم. وأعرب خرفان عن تقديره العميق للدور المهم الذي تضطلع به النرويج في دعم "الأونروا" سواء من خلال مساهماتها المالية أو مواقفها السياسية الداعمة لحقوق اللاجئين الفلسطينيين، مؤكداً أهمية استمرار هذا الدعم لتمكين الوكالة من تقديم خدماتها الحيوية في ظل الظروف الصعبة التي تمر بها المنطقة.



- افتتح صاحب السمو الملكي الأمير الحسن بن طلال الرئيس الفخري للجمعية الأردنية للعلوم الطبي للفلسطينيين اليوم الاثنين، المركز المجتمعي في مركز صحي مخيم غزة (جرش)، بحضور مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، وعدد من المسؤولين ورؤساء المؤسسات والمنظمات.

وأكد سموه في كلمة، أهمية الحديث عن الكرامة الإنسانية المشتركة، وإضفاء الطابع الإنساني لكافة الجهود التنموية والإغاثية، داعياً إلى الاعتماد على مصادر تمويل مستدامة لا تعزز التبعية، وإنما تعزز الكرامة الإنسانية القائمة على مفهوم المواطنة.

وأضاف سمو الأمير الحسن، إن تجاوز الاعتماد على المساعدات الخارجية يتم من خلال التعاون والتنسيق المشرق والإقليمي، مشيراً إلى أن بناء الثقة مع كل فئات المجتمع والاعتماد على النظرة المجتمعية للمشاريع التنموية أمر في غاية الأهمية لخدمة فئات أوسع وأشمل.



- رعى رئيس الديوان الملكي الهاشمي يوسف حسن العيسوي، الحفل الذي نظمته دائرة الشؤون الفلسطينية ولجان الخدمات والهيئات الاستشارية والفعاليات الشعبية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين، والذي أقيم في مخيم البقعة، احتفاءً بالمناسبات الوطنية: عيد الاستقلال وذكرى الجلوس الملكي ويوم الجيش والثورة العربية الكبرى



- زارت نائبة الأمين العام للأمم المتحدة، أمينة محمد، مخيم الوحدات، للاطلاع على واقع اللاجئين الفلسطينيين والخدمات المقدمة لهم عبر وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا).

وشدد مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، خلال اللقاء، على أن وجود الأونروا واستمرار عملها يمثلان عنصر استقرار أساسي للاجئين الفلسطينيين، ليس فقط في الأردن بل في المنطقة برمتها، مؤكداً أن تقليص خدمات الوكالة أو المساس بها سيؤثر بشكل مباشر على أوضاع اللاجئين الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. وتأتي هذه الزيارة في إطار التزام المنظمة الدولية بدعم الأونروا وتضامنها الكامل مع اللاجئين الفلسطينيين في ظل الظروف الصعبة التي تواجهها الوكالة على صعيد التمويل والاستدامة.



في الديوان الملكي، أن مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، تقف صفا واحدا خلف القيادة الهاشمية الحكيمة، وعلى رأسها جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين (حفظه الله ورعاه)، مجددا مشاعر الولاء والانتماء الصادق باسم أبناء المخيمات، ومشيدا بالدور التاريخي للهاشميين في الدفاع عن القضية الفلسطينية والقدس.

جاء ذلك خلال اللقاء الوطني الذي عقد في الديوان الملكي الهاشمي، بحضور رئيس الديوان الملكي معالي يوسف العيسوي، ومستشار جلالة الملك لشؤون العشائر كنيعان البلوي وفي ختام كلمته، نقل خرفان باسم أبناء المخيمات، تحية محبة ووفاء إلى جلالة الملك عبر معالي يوسف العيسوي، داعياً أن يحفظ الله الأردن بقيادته، وشعبه، وجيشه، وأجهزته الأمنية، وأن يرد الحق إلى أصحابه في فلسطين، ويرفع عنهم الظلم والاحتلال.



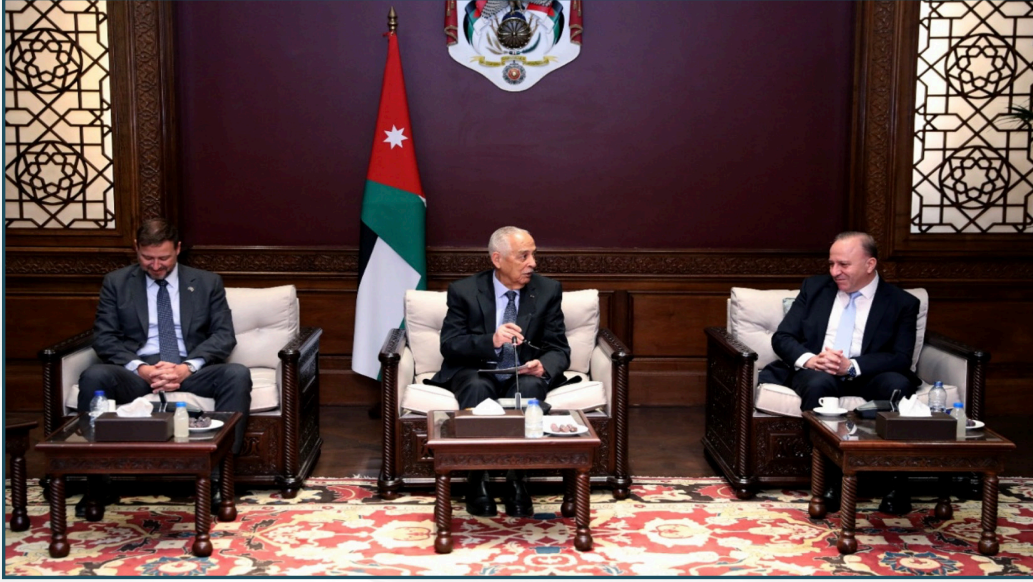
- استقبل مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان، وزيرة التعاون الاقتصادي والتنمية في جمهورية ألمانيا الاتحادية ريم العبلي رادوفان، خلال زيارتها الميدانية لمخيم حطين، للاطلاع على أوضاع اللاجئين واحتياجاتهم اليومية.

وأعرب خرفان بحضور نائبة المفوض العام للأونروا ناتالي بوكلي، ومدير شؤون الأونروا في الأردن أولاف بيكر، عن تقديرهم للدور الحيوي الذي تضطلع به ألمانيا في دعم اللاجئين الفلسطينيين، من خلال مساهماتها السخية في تمويل الأونروا، ودعم المشاريع التنموية التي تنفذها دائرة الشؤون الفلسطينية بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، وبنك التنمية الألماني (KfW).



- التقى رئيس الديوان الملكي الهاشمي يوسف حسن العيسوي، مدير شؤون وكالة إغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) في الأردن أولاف بيكر وأعضاء من إدارة الوكالة، الذين أعربوا عن شكرهم وتقديرهم لجلالة الملك عبد الله الثاني، على جهوده الكبيرة والمتواصلة في دعم الوكالة، ما أسهم في استمرار عملها الإنساني والخدمات في مناطق عملياتها.

وخلال اللقاء، الذي حضره مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان، نقل العيسوي تحيات جلالة الملك إلى إدارة الوكالة والعاملين فيها، مؤكداً اعتزاز جلالته وتقديره للجهود التي يبذلونها في خدمة اللاجئين الفلسطينيين، رغم التحديات المالية والسياسية الصعبة التي تواجه الوكالة.



- افتتح رئيس الديوان الملكي الهاشمي، يوسف حسن العيسوي، رئيس لجنة متابعة تنفيذ مبادرات جلالة الملك، حديقة عامة جديدة في مخيم الزرقاء، بحضور مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان ومحافظ الزرقاء الدكتور فراس أبو قاعود ضمن سلسلة من المشاريع التي وجه جلالته الملك عبدالله الثاني بإنشائها لتحسين ظروف الحياة في المخيمات الفلسطينية في المملكة. يأتي هذا المشروع في إطار مجموعة من المبادرات الملكية التي تسعى إلى تعزيز المرافق العامة وتحسين جودة الحياة للمواطنين في مختلف مناطق المملكة.

وكان جلالته الملك قد وجه بإنشاء الحديقة العامة في مخيم الزرقاء بعد لقاء جمعه مع وجهاء المخيمات، بهدف توفير مساحة خضراء لأبناء المخيم للاستمتاع بها، وتعزيز الانتماء الوطني والرفاه الاجتماعي. كما أكد العيسوي أن هذه المبادرة هي جزء من سلسلة مستمرة من المشاريع التي تهدف إلى تحسين ظروف الحياة للمواطنين، مؤكداً أن المبادرات الملكية هي تعبير عن اهتمام جلالته الملك بالأوضاع الإنسانية والاجتماعية للمواطنين في كافة أنحاء المملكة.



قال رئيس وفد الأردن المشارك في اجتماعات الدورة ١١٤ لمؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة، والمنعقد في مقر جامعة الدول العربية بالقاهرة، مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية المهندس رفيق خرفان الذي ألقى كلمة الأردن في المؤتمر، إن معاناة غزة مستمرة رغم اتفاق وقف إطلاق النار، في ظل الخروقات اليومية من جانب الاحتلال الإسرائيلي، واستمرار الحد الأدنى من دخول المساعدات الإنسانية، وكذلك الانتهاكات الإسرائيلية بحق القدس والمقدسات الإسلامية والمسيحية، في تجاوز واضح للوصاية الهاشمية التي يتولاها جلالة الملك عبدالله الثاني.

وأشار إلى الاعتداءات الواسعة على منشآت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، مشيراً إلى أن نحو ٩٠ ٪ من مباني الوكالة في غزة تعرضت للدمار، بما فيها المدارس التي كانت تؤوي المدنيين، واستشهد أكثر من ٣٨٠ من موظفي الوكالة، إضافة إلى القيود الإسرائيلية المتزايدة على عمل الوكالة في الضفة الغربية والقدس.



رابعاً: البرقيات وكتب التهاني والتعازي: -

تم خلال العام توجيه البرقيات في كافة المناسبات الوطنية والدينية والأعياد لجلالة الملك وولي العهد، كما تم إرسال كتب تهاني أبرزها لحكومة دولة رئيس الوزراء وتهاني لمجلسي النواب والأعيان بالإضافة إلى كتب التعزية.

- مواقع التواصل الاجتماعي: -

نشر جميع الأخبار والنشاطات الخاصة بالدائرة في المركز والميدان على مواقع التواصل الاجتماعي وتتمثل بالصفحة الرسمية لدائرة الشؤون الفلسطينية على الفيسبوك، وعلى منصة "اكس"، وقد شهدت هذه المواقع خلال العام ٢٠٢٤، زيادة واضحة في أعداد المتفاعلين والمتابعين.

<https://www.facebook.com/profile.php?id=61556790503301>

<https://x.com/DpaGov56570>



منصة "اكس"



صفحة الفيسبوك

مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي

أبرز الإنجازات المتعلقة بقسم التطوير المؤسسي للنصف الأول من العام ٢٠٢٥ كانت كالتالي:

أولاً: متابعة الأهداف التشغيلية وخطط العمل - شاشة التقييم الالكتروني واعداد الخطة الاستراتيجية للدائرة ٢٠٢٦-٢٠٢٨:

١. يتابع قسم التطوير المؤسسي وبشكل دوري عمل المديريات وانجازاتها من خلال تعبئة شاشة التقييم التشغيلية ويعد التقرير التقييمي ورفعها للإدارة العليا.
٢. وبهدف تحسين الأداء والارتقاء بالعمل المؤسسي قدم قسم التطوير المؤسسي مقترحا لاستحداث نظام الكتروني لقياس الأداء بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات.
٣. بدء العمل على اعداد الخطة الإستراتيجية للدائرة ٢٠٢٦-٢٠٢٨ بالاستعانة بمستشارين متخصصين بهذا المجال، وتم عقد عدة اجتماعات وورشات تعريفية لكافة الموظفين ولجميع المستويات المدراء والموظفين.



ثانياً: منصة الإبداع والتطوير المؤسسي - صندوق الإبداع ومنصة التمويل

خلال عام ٢٠٢٥ تم استقطاب ٣١ فكرة ابتكارية وتحسينية على منصة الإبداع قدمها ٢١ موظف/ة من كافة المديريات في الدائرة. وافق فريق الابتكار برئاسة عطوفة المدير العام على تنفيذ (٧) أفكار على ان يتم العمل عليها بالتنسيق مع المديريات المعنية.

عدم الموافقة على باقي الأفكار بسبب عدم مطابقتها للمعايير، أو أنها مكررة، أو لصعوبة تنفيذها، أو انها من مهام عمل المديريات. في نهاية كل عام يتم تحديث بيانات بنك الأفكار الموجود على موقع الدائرة. تم استحداث منصة تمويل الأفكار والتي تستهدف المشاريع والأفكار التي تحتاج تمويل، حيث عقد قسم التطوير ورشة تعريفية عن المنصة الموجودة على موقع الدائرة. حضرها عدد من الموظفين من كافة المديريات في المركز والميدان.

ثالثاً: منصة العمل التطوعي (مسؤولية مجتمعية)

شارك موظفي الدائرة بمبادرات مسؤولية مجتمعية سواء كانت بتنظيم من الدائرة او مشاركات فردية مع مؤسسات مجتمع محلي. بلغت عدد المبادرات (0) مبادرات شارك فيها ما يقارب (110) موظف/ة) أعد قسم التطوير المؤسسي تقرير المسؤولية المجتمعية «قيم تجربتك» ونشره على موقع الدائرة في نهاية ٢٠٢٥.



اسم المبادرة	الجهة المستهدفة
تنظيم فعالية والمشاركة في إفتطار رمضاني للأطفال وعدد من الفعاليات	مؤسسة موثلكم فرحة
تنظيم زيارة موظفي الدائرة لقصر رغدان العامر	قصر رغدان العامر
مبادرة لا لتزويج القاصرات	جمعية معهد تضامن
المشاركة في حملة النظافة داخل مخيم سوف (يوم البيئة)	لجنة خدمات مخيم سوف
المشاركة في ويوم زراعي بيئي الفرصة التطوعية (بهمتنا نبني بيتنا)	مؤسسة ولي العهد / منصة نحن



رابعاً: ورشات نشر معرفة (أكاديمية مسار لنشر المعرفة والابتكار)

نظم قسم التطوير المؤسسي بالتنسيق مع المديريات (٧) ورشات نشر معرفة قدمها (٦) موظفين من الدائرة.

تم تصنيف ورشات نشر المعرفة الى معرفة ذات علاقة بالعمل ومعرفة مكتسبة. (إبداع وابتكار، ثقافة مؤسسية، محاسبة ومالية ، نظام الدوام الجديد، الرسائل الحكومية)

تهدف الورشات لتعزيز مفهوم نقل المعرفة بين الموظفين وترسيخ العمل بروح الفريق من خلال المشاركة في المعارف المكتسبة من الدورات والورشات التي شاركوا فيها. او معارف ذات علاقة بتحسين الخدمات.

تم تحديث وتحميل عددا من المواد التدريبية على اكااديمية مسار لنشر المعرفة والابتكار والموجودة على موقع الدائرة، لإتاحة الفرصة للموظفين للاطلاع عليها والاستفادة منها في أي وقت وأي مكان.



خامساً: منصة تواصل

مع بداية هذا العام تم تفعيل حساب الدائرة على بوابة الخدمات الموحدة (تواصل) التي أطلقتها وزارة الاقتصاد الرقمي، تم تدريب فريق العمل من منسقين ومشرفين في الدائرة. أصدرت الدائرة تقريرين. التقرير الأول بعنوان «نتائج استبيان آراء المواطنين الاستفادة من مشروع مساكن الفقراء» تم نشره على منصة تواصل في أيلول ٢٠٢٥ أما التقرير الثاني كان بعنوان «استبيان الرضا عن المحتوى الاعلامي لدائرة الشؤون الفلسطينية للعام ٢٠٢٥» تم نشره في كانون أول من هذا العام.



سادسا: تقييم الخدمات الحكومية - هيئة الخدمة والإدارة العامة.

خلال النصف الأول من عام ٢٠٢٥ قام فريق العمليات في هيئة الخدمة والإدارة العامة بتقييم الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الدائرة، وأشرف قسم التطوير المؤسسي بالتعاون مع المديرية المعنية ومكاتب الدائرة على عملية التقييم، وأصدرت هيئة الخدمة والإدارة العامة تقريرها التقييمي، على ان يقوم قسم التطوير بمتابعة عمليات التحسين والتطوير المذكورة في التقييم وتصويب الأوضاع في المبنى الرئيسي والميدان.



سابعا:

تشكيل فريق البيات الحكومية ضمن برنامج البيانات الحكومية الذي تشرف عليه رئاسة الوزراء بالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي بهدف تجميع وجرد وتصنيف البيانات الخاصة بالدائرة بالتنسيق مع المديرية المعنية وسيتم العمل بهذا البرنامج خلال العام ٢٠٢٦.



ثامنا:



حرصاً من الدائرة على تحسين الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة من ذوي الإعاقة، قام المجلس الأعلى لشؤون المعاقين بعمل الكشف الحسي "الكشف الميداني لمبنى الدائرة" وتم رصد متطلبات إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة التي بحاجة لتوفيرها ليصبح المبنى القائم كامل التهيئة وحسب المتطلبات الواردة بكودة متطلبات البناء ذوي الإعاقة، وتم الاعياز للمديرية المعنية للعمل بالتوصيات التي تضمنها التقرير.

قسم الخدمات الإدارية المساندة

قام قسم الخدمات الإدارية المساندة (الديوان والطباعة والملفات) بالأعمال التالية خلال ٢٠٢٥

الرقم	الموضوع	عدد المعاملات
3	الديوان / استقبال المعاملات الواردة والصادرة	
أ	عدد المعاملات الواردة الى الديوان	7707
ب	عدد المعاملات الصادرة من الديوان	5314
4	قسم الطباعة	
	عدد الكتب الرسمية وغير الرسمية المطبوعة	6000
3	قسم الملفات (الأرشيف)	
	عدد الكتب التي تم أرشفتها	4515

قسم الموارد البشرية

يتولى قسم الموارد البشرية والذي يعد جزء من مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي إدارة كل ما يتعلق بشؤون الموظفين في الدائرة ضمن إطار تحقيق الهدف الاستراتيجي للدائرة وهو رفع كفاءة الأداء المؤسسي ومن أهم المهام التي يتولى القسم القيام بها:

١. إعداد مشروع جدول تشكيلات الوظائف الخاص بالدائرة وكافة النماذج المرتبطة به ومتابعة المستجندات المتعلقة به بالتنسيق مع دائرة الموازنة العامة.
 ٢. إعداد الخطط التدريبية المنسجمة مع الخطة الاستراتيجية واحتياجات الموظفين ومتطلبات الترفيع الوجوبي.
 ٣. متابعة كافة الإجراءات الوظيفية المطلوبة للموظفين (الدوام الرسمي، التأمين الصحي، منح الزيادات السنوية، منح وتجديد الإجازات دون راتب، تجديد العقود السنوية، إنهاء الخدمة.....).
 ٤. متابعة تعبئة الوظائف الشاغرة والمعمدة ضمن خطة التوظيف والاعلان عن هذه الوظائف على موقع الدائرة الالكتروني وموقع الاعلانات الحكومية الالكتروني (www.advs.gov.jo)، وفي صحيفة يومية واحدة من الصحف الاوسع انتشاراً على الأقل ومتابعة إجراءات الفرز ودراسة الاعتراضات إن وجدت لاستكمال السير بإجراءات التعيين لمن انطبقت عليه شروط إشغال الوظيفة المطلوبة.
 ٥. تنظيم إجراءات الترقية وحصر الوظائف الشاغرة للترقية بالاستناد إلى الهيكل التنظيمي المعتمد ومتابعة الإجراءات الخاصة بذلك استناداً للأسس والتعليمات النازمة.
 ٦. إعداد بطاقات الوصف الوظيفي المبني على الكفايات الوظيفية وتحديثها بشكل مستمر بما يتناسب مع متطلبات إشغال الوظيفة.
 ٧. إدخال وتحديث بيانات الموظفين على الأنظمة الالكترونية المعتمدة (HRMIS، بطاقة الموظف الالكتروني، الاقتصاد الرقمي).
 ٨. الإشراف على عملية تقييم الأداء والمتابعة الدورية لعملية التقييم وفق الإطار الزمني المحدد.
 ٩. إصدار القرارات الإدارية والتعاميم وتحديث الهيكل التنظيمي للدائرة وفق المتغيرات التي تطرأ على التنظيمات الإدارية.
 ١٠. حفظ وأرشفة كافة الوثائق والمعاملات المتعلقة بالموظفين.
- وتلخصت أبرز إنجازات قسم الموارد البشرية للعام ٢٠٢٥ بما يلي:

الرقم	المسمى	الفئة	المديرية	العدد
1	مراقب ثالث	الثانية	خدمات المخيمات	5
2	محاسب ثالث	الثانية	وحدة التدقيق والرقابة الداخلية	1
3	أمين صندوق	الثانية		1
4	مبرمج مساعد	الأولى	تكنولوجيا المعلومات	1
5	إداري ثالث	الأولى	الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	1
6	إداري ثالث	الأولى	الأونروا والمنظمات الدولية	1
7	قانوني مساعد	الأولى	الشؤون القانونية	1
8	مهندس مشارك	الأولى	التخطيط والمشاريع	1
9	كاتب ثالث	الثانية	الدراسات والإعلام	1
المجموع				13

كما تم استحداث عدد من الوظائف الجديدة على جدول تشكيلات العام ٢٠٢٦ بما يتناسب واحتياجات مديريات الدائرة ومتطلبات العمل ويسهم في تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية.

٢- تنفيذ (٢٤) برنامج تدريبي لـ (٦٣) موظف بالتعاون مع جهات متعددة أبرزها:

- معهد الإدارة العامة.
- هيئة الخدمة والإدارة العامة.
- مديرية المعهد المالي.
- وكالة الأنباء الأردنية.
- المركز الإحصائي الأردني.
- المركز الجغرافي الملكي الأردني.
- مركز الملك عبد الله للتميز.

وكانت البرامج التدريبية المنفذة على مدار العام كالتالي:

الرقم	البرنامج التدريبي	عدد الموظفين الملتحقين	مكان الانعقاد
1	صقل المهارات الرقمية	2	معهد الإدارة العامة
2	نظام الشراء الإلكتروني (JONEPS)	2	
3	الوثيقة القياسية لشراء اللوازم	3	
4	برنامج المشتريات الحكومية / أشغال	2	
5	نظام المشتريات الحكومية / اللوازم	4	
6	المهارات الإدارية المتكاملة	4	
7	معايير تقييم وحدات الرقابة والتدقيق الداخلي في القطاع العام وفقاً لمتطلبات المعايير العالمية للتدقيق	2	
8	توجيه الموظف الجديد	11	
9	إدارة عقود الأشغال	1	
10	مهارات إكسل أساسي	2	
11	إدارة الموارد البشرية	1	
12	التحول الرقمي	1	
13	تعزيز ممارسات الحوكمة	1	
14	مهارات إكسل متقدم	2	
15	إدارة البيانات والمعلومات (power Bi)	3	
16	تعزيز قدرات العاملين في الصفوف الأمامية	3	
17	لجان الاستلام وإدارة المستودعات والرقابة على المخزون	3	
18	لغة الإنجليزية	4	
19	دراسة عبء العمل	4	هيئة الخدمة والإدارة العامة
20	دور وحدة الرقابة في تقييم الحوكمة	1	مديرية المعهد المالي
21	الدورة الصحفية الشاملة	2	وكالة الأنباء الأردنية
22	التحليل الإحصائي مبدئي	1	المركز الإحصائي الأردني
23	GIS Pro BASIC	2	المركز الجغرافي الملكي الأردني
24	تحويل التقرير التقييمي الى نقاط قوة (DMAIC)	2	مركز الملك عبد الله للتميز

٣- تم عقد ورشة بالتعاون مع هيئة الخدمة والإدارة العامة حول تعليمات تقييم الأداء والنماذج المستخدمة لتقييم الموظفين.

وكانت بيانات الموظفين العاملين في دائرة الشؤون الفلسطينية خلال الأعوام (٢٠٢٣-٢٠٢٥) كالآتي:

السنة	عدد الوظائف	عدد الموظفين الكلي
2023	158	116
2024	160	126
2025	159	131

أعداد الوظائف والموظفين في دائرة الشؤون الفلسطينية خلال الفترة (٢٠٢٣-٢٠٢٤) وفق جداول التشكيلات

عام 2023						
أعداد الموظفين على راس عملهم		موظفي الفئة الأولى		موظفي الفئة الثانية		الفئة الثالثة
العدد حسب الفئة		ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
عدد الموظفين المجازين دون راتب وعلاوات		2	1	2	1	1
الأعداد حسب الجنس		27	24	14	11	27
المجموع		51		25		39
المجموع النهائي		115				
عام 2024						
أعداد الموظفين على راس عملهم		الفئة الأولى		الفئة الثانية		الفئة الثالثة
العدد حسب الفئة		ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
عدد الموظفين المجازين دون راتب وعلاوات		2	1	2	1	1
الأعداد حسب الجنس		28	26	18	14	28
المجموع		54		32		39
المجموع النهائي		125				
عام 2025						
أعداد الموظفين على راس عملهم		موظفي الفئة الأولى		موظفي الفئة الثانية		موظفي الفئة الثالثة
العدد حسب الفئة		ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
عدد الموظفين المجازين دون راتب وعلاوات		0	2	1	1	1
الأعداد حسب الجنس		29	28	21	16	27
المجموع		57		37		37
المجموع النهائي		131				

أعداد الموظفين في دائرة الشؤون الفلسطينية وفق الفئات الوظيفية للأعوام ٢٠٢٣-٢٠٢٤

مديرية تكنولوجيا المعلومات

تؤدي مديرية تكنولوجيا المعلومات دوراً داعماً وأساسياً في عملية رفع كفاءة الأداء المؤسسي ومواكبة التحديات اللازمة في المجال التكنولوجي والرقمي، ما ينعكس إيجاباً على جميع فئات المتعاملين مع الدائرة بدءاً من موظفيها في المركز والميدان ومروراً بمؤسسات ووزارات الدولة وانتهاءً بمتلقي الخدمة من أبناء المخيمات، وفي ضوء ذلك تعمل المديرية بدأب متواصل على استدامة الكفاءة الالكترونية للبيئة الفنية والتكنولوجية للدائرة والمحافظة عليها، وتتطلع المديرية نحو تحقيق المزيد على الصعيد الالكتروني بما يصب في مصلحة العمل عبر تقليل الوقت ورفع كفاءة تقديم الخدمات الالكترونية من خلال خطتها للتحول الرقمي والتي تسعى لتحسين الظروف المعيشية داخل المخيمات بما يحقق متطلبات التنمية المستدامة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي مما يساند الدائرة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تنفيذ مشاريعها المدرجة ضمن خططها التنفيذية للأعوام من ٢٠٢٢ إلى ٢٠٢٥ تضم المديرية الأقسام التالية:-

- قسم الحكومة الإلكترونية

- قسم بنك المعلومات

- قسم الدعم الفني

وشهد العام ٢٠٢٥ العديد من الإنجازات الهامة حيث تم العمل على:-

أولاً: مشروع تطوير منصة الخدمات الالكترونية ونظام الديوان

أ- الربط البيني GSB على منصة الخدمات الالكترونية

تسعى الدائرة في هذه المرحلة الى الربط البيني مع الجهات الحكومية والتسهيل على متلقي الخدمة لتقليل عدد الوثائق المطلوب ارفاقها مع كل خدمة، بحيث يتم خلال الربط البيني استرجاع البيانات اللازمة بدلا من ارفاق الوثيقة.

تكمّل أهمية الربط البيني في:

- تبادل البيانات بين الدوائر والمؤسسات الحكومية

- تكامل الإجراءات

- ترشيد الكلف المالية

- تجنب تكرار وازدواجية العمل

- دعم اتمّة الخدمات بكافة مراحلها

- تسهيل تقديم الخدمة على المواطنين

حيث قامت الدائرة بإنجاز الخطوات التالية في العام ٢٠٢٥:

- عقد اجتماعات مع الشركة المنفذة لمنصة الخدمات ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لدراسة الجهات المتوفرة على هذه البيئة والبيانات الخاصة بكل جهة
- الاتفاق على معايير وزارة الاقتصاد الرقمي في تطوير الخدمات وأهم المتطلبات العامة والفنية
- تحديد نطاق العمل للخدمات والربط البيئي
- أخذ الموافقات اللازمة من وزارة الاقتصاد الرقمي
- توقيع الاتفاقية مع الشركة المنفذة والاتفاق على خطة العمل ومراحل التنفيذ

ب- ربط نظام تراسل الحكومي مع نظام الديوان

بهدف تسهيل عمل المستخدم والحد من التكرار في إدخال البيانات، تم العمل على ربط نظام الديوان الداخلي للدائرة مع نظام التراسل الخارجي، بحيث يمكن إرسال معلومات الكتب الصادرة ووثائقها وتسجيلها في نظام تراسل الكتروني للجهات المستقبلة. وأيضا الحصول على بيانات ووثائق الكتب الواردة من نظام التراسل الإلكتروني لتسجيلها في نظام الديوان.

وقد أنهت الشركة المنفذة إنجاز عملية الربط، وأصبحت الكتب تنعكس بشكل تلقائي بين النظامين.



ثانيا - ربط خدمة اذونات الاشغال مع المياه

حرصا من دائرة الشؤون الفلسطينية على تقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين عملت الدائرة الشؤون الفلسطينية على ربط خدمة الحصول (اذونات الاشغال/المياه) على منصة "خدمات دائرة الشؤون الفلسطينية الالكترونية" بالشراكة مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وسلطة المياه مع "منصة خدمات سلطة المياه" وهذا بهدف تقديم المزيد من التسهيلات لمتلقي الخدمة حيث يوفر هذا الربط على اللاجئين الفلسطينيين القاطنين في كافة مخيمات اللجوء في المملكة الوقت والجهد ويقلص من إجراءات الحصول على الخدمة وبجودة أعلى.

ساهمت عملية الربط في:

- تقليل عدد الوثائق المطلوب توفيرها من متلقي الخدمة والحاجة الى تدقيقها
- توفير الوقت والجهد والتكلفة المالية
- توفير بيانات صحيحة وفورية لسلطة وشركة المياه

ثالثاً: نظام الدوام GO TIME

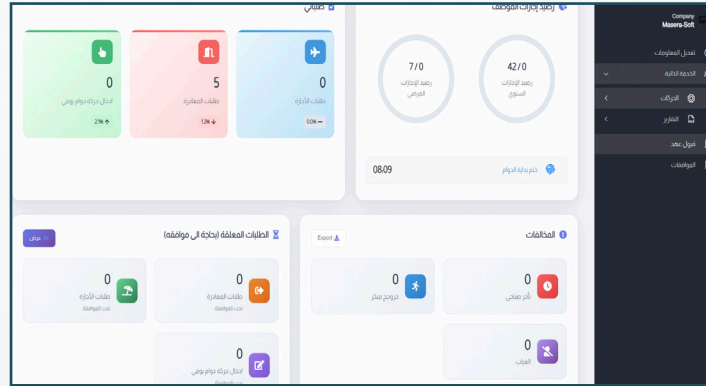
وضمن السعي المستمر الى مواكبة التطورات وخاصة في مجال رفع كفاءة الاداء المؤسسي، قامت دائرة الشؤون الفلسطينية بتطوير نظام خاص للدوام "Time Go" « وهو نظام الكتروني يربط دوام الموظفين في المركز الرئيسي ومكاتبها ولجان الخدمات التابعة لها في المحافظات ليسهل متابعة دوامهم من قبل المركز ومراقبة أدائهم، ويهدف هذا النظام إلى:

- 1- ضبط حركات الدوام وطلبات المغادرة وآلية تقديم الإجازات ومتابعتها،
- 2- إصدار تقارير إلكترونية دورية لمتابعة شؤون الموظفين مما يعزز القيم المؤسسية للدائرة والتي تعتبر المساءلة والشفافية والعدالة أبرزها.
- 3- تسهيل عمل الموظفين من خلال استخدام المواقع الجغرافية عبر تطبيق GPS ليتمكن الموظف من تحديد موقعه وإثبات دوامه للقيام بمهامه المطلوبة في كل الأماكن التي يحتاجها داخل وخارج المملكة.

يوفر البرنامج خدمتان للمتابعة:

- 1- تطبيق يتم تنزيله على الهاتف الذكي المحمول (GO TIME) ويعمل بوجود الانترنت:

٢- صفحة ويب (Attendance.dpa.gov.jo) يتم فتحها عبر الكمبيوترات والهواتف بدون تنزيل



ويحتوي البرنامج على عدة شاشات للمراقبة والمتابعة يتم التحكم بها من قبل ضباط الارتباط والرقابة وIT المسؤولين عن متابعة البرنامج.

رابعاً: الموقع الالكتروني

وضمن استمرار الدائرة في تطوير موقعها الالكتروني تم اجراء كل ما يلي عليه في العام ٢٠٢٥:

١- اضافة زاوية انجازات الدائرة تسليط الضوء على ما تم انجازه من مشاريع وانجازات في الدائرة

٢- إضافة زاوية للنشرة الإعلامية الشهرية لمديرية الدراسات والاعلام

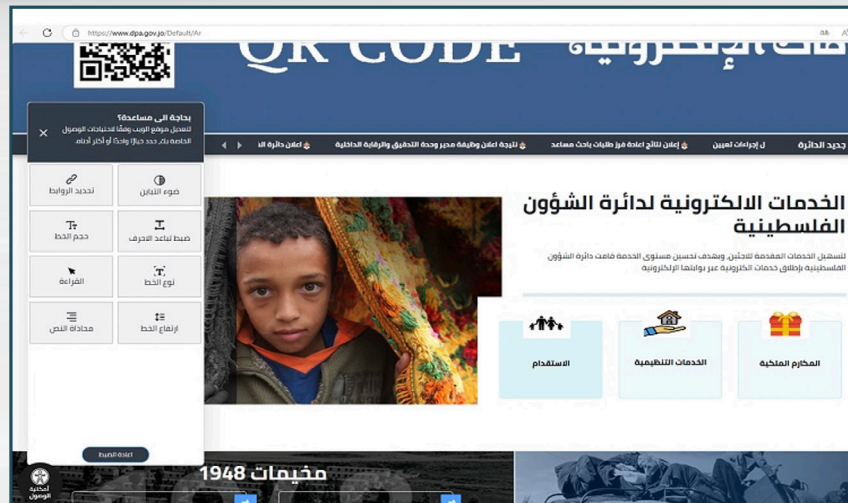
٣- إضافة منصة الوظائف الخاصة بمديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي والتي تهدف الى

جمع إعلانات الوظائف كافة في مكان واحد يسهل على المتابع البحث عنها

٤- اضافة زاوية هل تعلم وزاوية لنشر اسماء الموظفين المساهمين فيها

٥- إضافة خاصية الاتصال المرئي لذوي الاحتياجات الخاصة لتسهيل تصفح الموقع على ذوي

الاحتياجات الخاصة



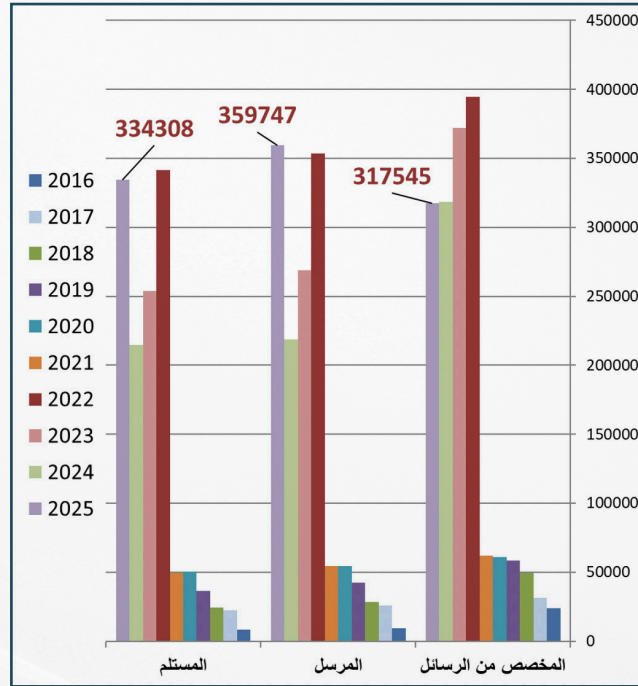


خامساً: بوابة الرسائل القصيرة (SMS Gateway) توفر وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة خدمة الرسائل القصيرة (SMS Gateway) وهي أحد مشاريع الحكومة الإلكترونية التي تساهم في تحسين آليات العمل وزيادة التواصل مع الموظفين ومتلقي الخدمة من خلال إبلاغهم عن العديد من الخدمات التي يمكن الاستفادة منها وتسهيل إيصال المعلومات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

- يبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم إرسالها موزعة حسب موضوع الرسالة، حيث بلغ عدد الرسائل المرسلة خلال العام ٢٠٢٥ (٣٥٩٧٤٧) رسالة:

الرقم	نوع الرسالة	العدد
1	توعوية وارشادية	183619
2	ترويجية	23609
3	اعلام عن حالة معاملة	113672
4	اتصال داخلي	38847
	المجموع	359747

- تحرص الدائرة على زيادة اعداد المستفيدين من هذه الرسائل، وزيادة تفعيل الخدمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة. يبين الشكل التالي اعداد الرسائل التي تم إرسالها واستلامها خلال عام ٢٠٢٥ مقارنة بالأعوام السابقة:



- عند تحليل الأرقام المرسله خلال عام ٢٠٢٥ نجد زيادة في عدد الرسائل المرسله وذلك لزيادة الأنظمة المرتبطة بنظام الرسائل وزيادة الاشعارات المرسله عن المبادرات الملكية سواء من خلال منصة الخدمات الالكترونية او العاملين على توزيع المساعدات في المخيمات.
- 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 اصدار تقارير دورية تفصيلية، تشمل أعداد الرسائل المرسله ومقارنة اعداد الرسائل المرسله بالسنوات السابقة.
- يجدر بالذكر بانه قد تم ربط خدمة الرسائل مع عدة أنظمة ومنصات خاصة بالدائرة آخرها نظام الدوام وتفعيل ارسال الاشعارات بشكل تلقائي لمتلقي الخدمة والموظفين.

تتلخص أهمية الرسائل فيما يلي:

- التسهيل على المواطنين للحصول على المعلومات بكل سهولة وسرعة ويسر.
- التفاعل والتواصل مع المواطنين والمراجعين في أي وقت وأي مكان.
- رفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمراجعين.
- تحسين آليات العمل والتقنيات المستخدمة وزيادة الامان
- زيادة التواصل ونشر المعرفة بين الموظفين وإيجاد وسيلة سريعة وسهلة للتواصل

سادسا: مشروع تركيب SMART Switch's الخاص بشبكات الحاسوب: -
يقوم المشروع على أربع مراحل، حيث بدأ في العام ٢٠٢٤ ويستمر العمل عليه حتى الانتهاء من إنجازه في العام ٢٠٢٦ وتم إنجاز مرحلتين منه وهي مرحلة تغيير وتطوير المركز الرئيسي للدائرة والشبكة الداخلية وربطها وتنسيقها مع شبكة SGN الحكومية وإعطاء خط انترنت إضافي من مزود خارجي لضمان سير العمل:

الخطوات	المراحل المنجزة
١. حصر الاحتياجات وعمل دراسة عامة على السويتشات القديمة وطرق تغييرها إلى الأفضل واحتياجات الدائرة من نقاط الشبكة جديدة أو تغيير قديمة. ٢. دراسة السوق المحلي ومستجداته الأجهزة العاملة بدوائر حكومية أخرى واخذ واستفادة من تجارب موجودة خارجية ٣. تجهيز TOR وطرح العطاء والمناقصة للشراء ٤. عمل خطة مع الشركة الموردة ومراعاة ضمان سير العمل وعدم انقطاعه أثناء تركيب وتمديد. ٥. حصر النقاط المراد تغييرها وتبديلها أو زيادتها بغرف الموظفين.	المرحلة الأولى: تزويد الدائرة في السويتشات المناسبة وموافقة للتكنولوجيا الجديدة.
١. بدء تبديل السويتشات القديمة خارج أوقات العمل لضمان عدم انقطاع سير العمل داخل الدائرة. ٢. تركيب النقاط الجديدة لكل غرف الخاصة بالدائرة وتجديد نقط ٣. تعريف وترتيب الشبكة حيث تم تقسيم مديرات الدائرة إلى VLANs خاصة بكل مديرية وكل شبكة لها صلاحيات محددة ومضمونة ٤. تنزيل الإعدادات وتفعيل كافة أمور الشبكة وضمان عملها بتوائم مع شبكة الحكومية ٥. مرحلة ترقيم الكلي الخاصة بكل النقاط الشبكية لكل نقطه في كل مكتب بالشبكة. ٦. إعداد السويتشات لاستقبال ما يورد من أوامر من الجدار الناري.	المرحلة الثانية: تركيب وترتيب وتغيير وتمديد نقاط الأنترنت والسويتشات القديمة إلى جديدة وتفعيل الشبكة الجديدة
تم تهيئة الشبكة بالكامل لاستقبال كافة الشبكات الأخرى من الميدان وربطها ربط مركزي واضح. وسيتم بدء الخطوات ببداية ٢٠٢٥.	المرحلة الثالثة: تهيئة الشبكة للربط الكلي مع الميدان (٢٠٢٥)
١ - اظهار نتائج عملية الجرد والكشف الميداني في تقرير منفصل دقيق يلبي احتياجات الدائرة للربط الشبكي (المركز - ميدان). ٢ - عمل المناقصات وتجهيز العطاء لطرحة واجراءات الورقية التي تستدعي القيام بكافة الاعمال المطلوبة. ٣ - طرح العطاء ومتابعة المطابقة. ٤ - تنفيذ وتركيب وتجميع وعملية الربط الشبكي ضمن خطة محددة وقت مناسب. ٥ - التنفيذ والفحص والتغذية الراجعة	المرحلة الرابعة اعداد مخطط هندسي لكافة مراكز الميدان وعملية ربط الشبكة (٢٠٢٦)



سابعاً: عمل شبكة الطابعات ومشاركة خطوط الشبكة : -
بهدف استثمار الموارد التقنية وتوفير التكاليف وخصوصاً أجهزة المحوسبة تم عملية مشاركة الطابعات بطابعات مجهزة ومفعلة وتم تركيب سويتشات صغيرة مناسبة لحجم العمل وتم أعدادها مع كافة أجهزة الحاسوب لكل قسم وكل غرفة معنية بعد أن تم عمل دراسة وافيه عن الاحتياجات وشراء ما يتناسب مع حجم العمل.

ثامناً: طلبات الصيانة الخاصة بالقسم وتطوير البيئة المحوسبة (أجهزة حاسوب / طابعات/ سكانرات / ساعات دوام):
• الصيانة:

ورد إلى القسم ما يزيد عن ٤٠٠ طلب صيانة و٤٠ طلباً خاصاً بصيانة ساعات الدوام، تم تحويل فقط ٢٠ طلب منهم صيانة خارجية وإصلاح ما يقارب ٩٠٪ من الطلبات سواء تتعلق بأجهزة صيانة حاسوب، نقل أجهزة، استحداث أجهزة جديدة صيانة معدات داخل المركز أو بالميدان ومكاتب الميدان وفي إطار تنفيذ سياسة سرعة الاستجابة.
• التحديث:

تم تحديث ما يقارب عن ٢٥ جهاز حاسوب جديد او مجدد وعمل كافة البرمجيات المناسبة لسير العمل وتنزيل كافة أنظمة التقنية والحاسوبية بمركز الدائرة والميدان، كما تم تحديث ما يقارب عن ٢٨ جهاز سكانر وطابعات متعددة الاستخدام بالمركز والميدان لضمان كفاءة العمل والسير بتطويره وتحسينه وتركيبها بالكامل والإشراف عليها. ويتم ذلك في إطار عملية الجرد السنوية إذ يتم أخذ دراسة الاحتياجات السنوية وتحضير قائمة جرد ٢٠٢٥ وبناء على ذلك يتم اتخاذ القرارات بشأن عمليات الشراء او الصيانة والتي يتم توريدها من قبل وزارة الريادة والاقتصاد الرقمي.

تاسعاً: 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، وفي عام ٢٠٢٤ تمت إعادة الاشتراك بالخدمة ومخاطبة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ويصب ذلك في: -

• ضمان سير عمل السيرفرات وكما تم عمل خط عمل واضحة بعمل نسخ احتياطية سواء شهريه أو سنوية.

• تفعيل وتطوير سيرفرات من ناحية الكفاءة والسرعة.

• متابعة كافة المشاكل المتعلقة بوحدات التخزين وحلها بشكل متناسب وبجودة عالية.

• زيادة عدد ٤ سيرفر عام ٢٠٢٥ لصبح عدد السيرفرات ٦.

- مديرية الشؤون المالية والبيانات المتعلقة بها من حيث:



- بيان الدفعات المالية.
- قيمة الفوائد القانونية.
- وتتمثل مخرجات البرنامج بـ:
- توفير قاعدة بيانات معتمدة لكافة البيانات المتعلقة:
- بقطع الأراضي والأحواض في المخيمات بتفاصيلها.
- بالقضايا ودفعاتها المالية.
- بالمدعين مع القضايا الخاصة وفترات حكمهم.
- الدقة في احتساب الدفعات والأقساط والفوائد.
- سهولة البحث والاستعلام عن أية معلومة مدخلة باستخدام طرق بحث متعددة.
- طباعة تقرير بالمعلومات التفصيلية عن قطع الأراضي في المخيمات.
- طباعة نماذج قانونية ومالية للقضايا.
- طباعة تقارير إحصائية تسهل عمليات الرقابة والتدقيق.
- المساهمة في بيان وجود تداخلات في فترات الحكم للمدعين إن وجدت.

- أما المميزات التقنية للبرنامج فتأتي من كونه واجهة المستخدم جذابة ومصممة بشكل بسيط توفر وصولاً سهلاً للوظائف الأساسية للبرنامج، بالإضافة إلى إمكانية إضافة مستخدمين بصلاحيات متفاوتة ومعتمدة على طبيعة العمل لتقييد الوصول إلى ما هو مطلوب؛ حمايةً للمعلومات من العبث أو الحذف أو التعديل المقصود أو غير المقصود، علاوة على مرونة البرنامج بإمكانية التعديل والتطوير عليه بما يخدم مستجدات العمل، هذا إلى جانب أنه يمثل لسياسات الأمن السيبراني في حماية أنظمة المعلومات من حيث تشفير البيانات وحماية قاعدة البيانات.

الحادي عشر: تطوير نظام إدارة وأرشفة المستندات القانونية

(Legal Documents Management System – LDMS)

بجهود ذاتية وكفاءات داخلية من المديرية، وفي إطار السعي إلى تحديث آليات العمل وتعزيز التحول الرقمي في العمل الحكومي. حيث جرى تحليل الإجراءات المعتمدة ودراسة الاحتياجات الفعلية للمستخدمين، تم تصميم نظام إلكتروني متكامل يهدف إلى تنظيم وحفظ وإدارة المستندات والملفات القانونية بشكل رقمي وآمن. بما يضمن سهولة الاستخدام ودقة البيانات، مع توفير إمكانيات البحث المتقدم والفلترة وفق معايير متعددة، وإدخال وتعديل المستندات إلكترونياً، واستيراد البيانات من

ملفات Excel لتسهيل إدخال كميات كبيرة من المعلومات، إضافة إلى إتاحة طباعة الوثائق مباشرة من النظام. كما تم إنشاء لوحة تحكم إدارية متكاملة لإدارة النظام، تشمل إدارة المستخدمين وتحديد الصلاحيات ومتابعة سير العمل بما يعزز الحوكمة والرقابة المؤسسية. وأسهم النظام في معالجة التحديات التي كانت تواجه المديرية القانونية، وفي مقدمتها تكديس الملفات الورقية وصعوبة الوصول إلى المستندات وطول المدة الزمنية اللازمة لإنجاز المعاملات، والحد من احتمالية فقدان أو تلف الوثائق، وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي. وتبرز أهمية المشروع في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتسريع الإجراءات القانونية، وتحسين جودة ودقة البيانات، وتعزيز أمن وحماية المعلومات، وتقليل الاعتماد على الأرشيف الورقية وخفض التكاليف التشغيلية، بما يدعم اتخاذ القرار ويواكب متطلبات التطوير الإداري والتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية

الثاني عشر: الأمن السيبراني: -

أولاً: تحديث سياسات أمن وسرية المعلومات الخاصة بدائرة الشؤون الفلسطينية.

ثانياً: متابعة تنفيذ تعليمات الأمن السيبراني الخاصة بالموظفين مع توقيع الموظفين على إقرار بضرورة التقيد بهذه التعليمات.

ثالثاً: توقيع الموظفين على تعهدات بعدم الإفصاح عن المعلومات لأي جهة كانت دون إذن رسمي إضافة إلى تعهد نهاية الخدمة بحيث يلزم الموظف بأن لا يحتفظ بأي معلومات سرية عند إنهاء الخدمة.

رابعاً: إطلاق حملة نشر التوعية للأمن السيبراني وذلك في الدائرة ومكاتبها في شهر التوعية بالأمن السيبراني (أكتوبر)، وقد اشتملت على ما يلي:

- إرسال رسائل نصية SMS إلى هواتف موظفي الدائرة تتضمن آخر التحذيرات الأمنية الرسمية.
- إرسال رسائل تثقيفية بالبريد الإلكتروني الحكومي الرسمي وعلى مجموعات الواتس اب الرسمية تحتوي على فيديوهات وروابط تشمل التوعية الأمنية لحماية نفسك، طفلك، جهازك، الخ
- تحميل الملصقات والبروشورات التوعوية من الموقع الرسمي التابع للمركز الوطني للأمن السيبراني وعرضها في مكاتب الدائرة.

خامساً: إرسال رسائل توعوية للموظفين بالتحذيرات الأمنية الواردة من المركز الوطني للأمن السيبراني باستمرار.

سادساً: المشاركة في مؤتمر ومعرض (Cybersecurity Advancements, Innovations, and Technology Expo - CAITE)، والذي يهدف لأن يكون منصة إقليمية رائدة في قطاع تكنولوجيا الأمن السيبراني.

سابعًا: متابعة التنبيهات الأمنية الواردة من المركز الوطني للأمن السيبراني وحل المشاكل المرتبطة بها

ثامنًا: متابعة التقارير الأمنية الربعية الصادرة من المركز الوطني للأمن السيبراني وذلك لمعرفة أبرز الثغرات الأمنية ونقاط الضعف الشائعة التي تعرضت لها الشبكات الحكومية والوطنية، والالتزام بتوصيات المركز الواردة في هذه التقارير للوقاية والحماية من التهديدات والحد منها.

تاسعًا: المشاركة في الجلسات التدريبية المعدة من قبل المركز والمتعلقة باستخدام منصة واعي AwareX والتي بدورها تشمل ٣ منصات: PhishX، PolicyX، IMS. وتهدف إلى توعية موظفي القطاع الحكومي في مجال الأمن السيبراني والتعريف بالمخاطر السيبرانية المحتملة وذلك بتمكينهم من حضور الدورات التدريبية والاستفادة من المحتوى التدريبي المتنوع والمتوفر على هذه المنصة.

عاشرًا: تزويد الدائرة بـ "جدار ناري": بهدف تطوير ومواكبة سياسات الأمن السيبراني قام قسم الدعم الفني باستدراج عروض ومن ثم تركيب جدار ناري يقوم بعمل حماية داخلية إضافية ومرتبطة ارتباطاً آمناً مع شبكة الحكومية الآمنة وحيث تدرجت الخطوات من اختيار الأفضل المطابق ومن ثم كتابة السياسات الخاصة بكل شبكة على حدي من الشبكات الداخلية المجهزة مسبقاً على السويتشات

الثالث عشر: أرشفة البريد الحكومي: -

تم ضبط إعدادات أرشفة البريد الحكومي للموظفين بشكل أوتوماتيكي وذلك تحقيقاً للأهداف التالية:

- (١) توفير الوقت والجهد، حيث تتم الأرشفة بشكل تلقائي حسب قواعد محددة.
 - (٢) منع فقدان الرسائل
 - (٣) تنظيم دائم للبريد الوارد، بحيث يتم الحفاظ على صندوق الوارد نظيفاً مع بقاء الرسائل محفوظة وقابلة للاسترجاع.
 - (٤) تحسين الأداء التقني، وذلك بتقليل حجم البريد النشط على الخوادم، مما يسرع عمل النظام ويقلل الأعطال.
 - (٥) سهولة البحث والاسترجاع، بإتاحة البحث المتقدم عن الرسائل والمرفقات بسرعة.
- وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم تفعيل المصادقة الثنائية لحسابات البريد الإلكتروني امتثالاً لمتطلبات أمن المعلومات

مديرية الشؤون المالية



الأقسام التابعة للمديرية

- قسم المحاسبة
- قسم اللوازم والصيانة
- قسم مالية قضايا أراضي المخيمات

مهمة المديرية

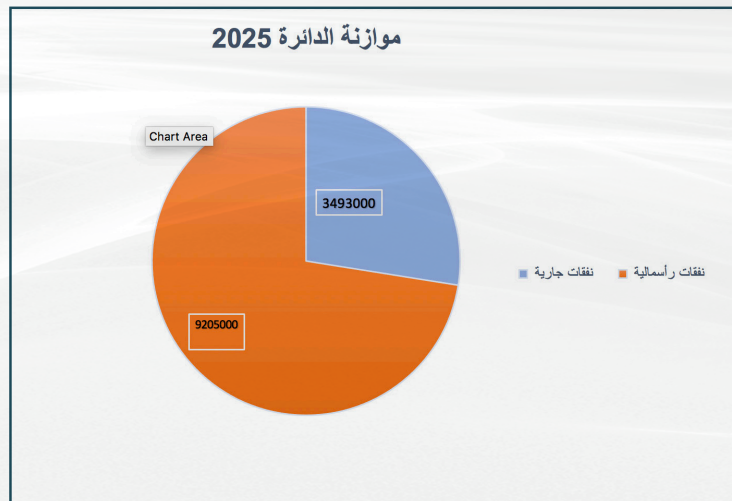
متابعة المخصصات المقدرة للدائرة، وتوافق عمليات الإنفاق مع القوانين والانظمة والتعليمات المالية والتأكد من الاستغلال الأمثل للموارد المالية.

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 ٢٠٢٥ (١٢٦٩٨٠٠٠) أثنى عشر مليوناً وستمائة وثمانية وتسعون ألف دينار كما يلي:



نفقات جارية	
1407000 دينار	- رواتب واجور
436000 دينار	- نفقات تشغيلية ونفقات أخرى
1650000 دينار	- الإعانات / المساعدات الاجتماعية / النازحين
3493000 دينار	الإجمالي / للفصل
نفقات رأسمالية	
1200000 دينار	- مشروع حزمة الأمان الاجتماعي
7540000 دينار	- مشروع استملاكات / القضايا المكتسبة الدرجة القطعية / أجور أراضي
125000 دينار	- انشاء وتحسين وصيانة الطرق والمباني والخدمات للمخيمات في محافظة أربد
200000 دينار	- انشاء وتحسين وصيانة الطرق والمباني والخدمات للمخيمات في محافظة البلقاء
140000 دينار	- انشاء وتحسين وصيانة الطرق والمباني والخدمات للمخيمات في محافظة جرش
9205000 دينار	الإجمالي / للفصل

تم إقرار موازنة الدائرة لعام ٢٠٢٥ بمبلغ ١٢٦٩٨٠٠٠ دينار.

اهم جوانب التطوير في الإجراءات والبرامج المالية التي تمت خلال عام ٢٠٢٥، الاستمرار بتعزيز الإجراءات المالية المتبعة بالإضافة الى التقارير ودوريتها خلال العام.

١- لمواجهة الزيادة في عدد قضايا بدل اجر المثل لأراضي المخيمات تم توفير مخصص ٧٥٤٠٠٠٠ دينار بند استملاك وشراء أراضي.

٢- لرفع أداء الموظفين وتحفيزهم وتجنب هجرة الكفاءات وجذب الكفاءات تم زيادة مخصص مكافآت الموظفين من ٢٥٥٠٠٠ الى ٢٨٠٠٠٠ دينار.

٣- للاستفادة من الخبرات الخارجية من غير موظفي الدائرة تم توفير مخصص ٢٥٠٠٠ دينار بند مكافآت غير الموظفين.

- ٤- زيادة مخصصات عقود الصيانة العامة وعقود التنظيفات وعقود الامن والحماية عما كانت عليه خلال عام ٢٠٢٤.
- ٥- تم توفير مخصص لبند الاثاث بقيمة ٤٠٠٠ دينار بسبب الحاجة الماسة للدائرة للحصول على بعض الاثاث الجديد.
- ٦- حققت الدائرة من خلال التفاوض مع أصحاب قضايا أراضي المخيمات للتنازل عن الفوائد القانونية مبلغ ١٣٩١١٤٥ دينار تم استغلاله لدفع قضايا أخرى كانت سترتب على موازنة الدائرة أعباء مالية إضافية.
- ٧- تم توفير مخصص بند أجهزة الحاسوب وتوابعه ٤٥٠٠٠ دينار لتطوير الأداء ورفع كفاءة العمل، وذلك لشراء أجهزة حاسوب وبرامج حاسوبية وسيرفرات جديدة وتحديث منصات الدائرة الالكترونية .
- ٨- تماشياً مع برامج تحديث وتطوير القطاع العام ورفع كفاءة الاداء المؤسسي تم توفير مخصص الدورات والبعثات ٦٠٠٠ دينار.
- ٩- توفير دعم حكومي من موازنة الدائرة للجان خدمات المخيمات بمبلغ ١٥٠٠٠٠٠ دينار.
- ١٠- توفير دعم حكومي من موازنة الدائرة الى أندية المخيمات بمبلغ ١٠٠٠٠٠ دينار.
- ١١- توفير مبلغ ١٢٠٠٠٠٠ دينار لمادة انشاء ابنية / ترميم مساكن الفقراء في المخيمات وذلك لتحسين البنية التحتية في المخيمات.
- ١٢- توفير مبلغ ٤٦٥٠٠٠ دينار لتحديث البنية التحتية في المخيمات /انشاء وتحسين وصيانة الطرق والمباني والخدمات للمخيمات في المحافظات (البلقاء، اربد، جرش)
- ١٣- تنفيذ المطالبات المالية المتعلقة بعطاءات المبادرات الملكية.
- ١٣- التنفيذ المالي لمشروع اليونيسف / تقييم البنية التحتية في المخيمات ومتابعة الموازنات المالية الخاصة بالمشروع من خلال اعداد الموازنة التقديرية ومتابعة صرفها وفقاً للوائح المالية في الدائرة.
- ١٤- اعداد وتنفيذ وصرف ٢٣٣ محضر ومستند قضايا أجر المثل لأراضي المخيمات .
- ١٥- تنفيذ مستندات الالتزام المالي الخاصة بعطاءات الدائرة (ترميم المساكن، مشاريع اللامركزية .

- قسم اللوازم والصيانة :-

يعتبر قسم اللوازم والصيانة في الدائرة من الأقسام الحيوية المهمة حيث أنه يسهل عملية تلبية احتياجات الدائرة من الأثاث واللوازم ويحافظ على أصول الدائرة، خلال عام ٢٠٢٥ كان من أبرز الإنجازات ما يلي:

- ١- تأمين الدائرة بكافة الاحتياجات المطلوبة لإنجاز العمل.
- ٢- متابعة اعمال صيانة المبنى بشكل دوري.
- ٣- تأمين لجان خدمات المخيمات بمركبات حديثة موفرة للطاقة.
- ٤- عمل جولات ميدانية لجرد وتدقيق العهدة لجميع المخيمات.
- ٥- الحد من مخالفات ديوان المحاسبة بالمقارنة مع الأعوام السابقة.
- ٦- انخفاض كلفة صيانة المركبات لهذا العام بالمقارنة مع الأعوام السابقة.

وحدة التدقيق والرقابة الداخلية

تُعد وحدة التدقيق والرقابة الداخلية إحدى الركائز المؤسسية الرئيسة لتعزيز منظومة الحوكمة والنزاهة والامتثال في الدائرة، حيث تتولى تنفيذ مهام الفحص والتحقق والتقييم لكافة الأنشطة والمعاملات، ومتابعة مدى الالتزام بالتشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة، وتقييم كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي ومدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية المعتمدة.

كما تضطلع الوحدة بدور رقابي وتقييمي داعم للإدارة العليا من خلال المشاركة في أعمال اللجان المختلفة، والتحقق من سلامة وصحة السجلات والوثائق والملفات، وتدقيق العمليات الفنية للدائرة ولجان خدمات المخيمات، بما يضمن الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، ويسهم في إحكام منظومة الضبط والرقابة الداخلية، والحد من المخاطر المالية والإدارية والفنية.

وانسجماً مع محاور الاستراتيجية الوطنية المحدثة، ومتطلبات تطوير العمل المؤسسي في القطاع العام، وتعزيز استقلالية وفعالية وحدات الرقابة الداخلية، وضمان الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية، وبالاستناد إلى نظام وحدات الرقابة الداخلية والتعليمات الصادرة بموجبه، تم تطوير هيكل الوحدة من خلال الفصل الواضح بين مهام الرقابة المالية والرقابة الإدارية، لتُمارس أعمال الوحدة من خلال ثلاثة أقسام تخصصية متكاملة، هي:

- قسم الرقابة المالية
- قسم الرقابة الإدارية
- قسم الرقابة الفنية

وتعمل أقسام الوحدة ضمن خطة تشغيلية سنوية مبنية على تقييم المخاطر، ومرتبطة بالأهداف الاستراتيجية للدائرة، وبما ينسجم مع الأولويات الوطنية، حيث تركز الخطة على تطبيق الرقابة الوقائية والاستباقية إلى جانب الرقابة اللاحقة، بما يضمن سلامة الإجراءات وصحة العمليات المرتبطة بأعمال الدائرة ولجان خدمات المخيمات، وفقاً للتشريعات المعمول بها.

وفي إطار التوجهات الوطنية للتحويل الرقمي في القطاع العام، عملت وحدة التدقيق والرقابة الداخلية على توظيف الأنظمة الإلكترونية المعتمدة في تنفيذ أعمالها الرقابية، بما يسهم في رفع كفاءة وفعالية عمليات التدقيق، وتسريع الإجراءات، وتحسين جودة المخرجات الرقابية. كما تم استلام أنظمة التدقيق والمحاسبة وإدارة الأصول أصولياً، وفق الإجراءات المعتمدة، واعتمادها في متابعة العمليات المالية والإدارية والفنية، بما يضمن سلامة ودقة البيانات، وإمكانية تتبعها، وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة.

كما تقوم الوحدة بتزويد الإدارة العليا بتقارير ومعلومات رقابية دقيقة وموثوقة، تُسهم في دعم اتخاذ القرار، وتعزيز المساءلة المؤسسية، وحماية الأموال العامة وممتلكاتها وموجوداتها، وضمان الاستخدام الأمثل والكفؤ للموارد العامة.

ملخص إنجازات الوحدة لعام ٢٠٢٥ فيما يتعلق بتدقيق أعمال الدائرة:

- تدقيق ما يزيد عن (١٤٨٥) مستند صرف خلال العام ٢٠٢٥ مقابل (١٨٧٥) مستند في عام ٢٠٢٤، بنسبة أقل بلغت (٢٠,٨)
- تدقيق سجلات حركة الأعمال اليومية لمركبات الدائرة بشكل شهري، بما يعزز الرقابة على استخدام الموجودات العامة.
- تدقيق كشوفات دوام موظفي الدائرة بشكل شهري، دعماً للانضباط الوظيفي وحوكمة الموارد البشرية.
- تنفيذ زيارات ميدانية رقابية لمكاتب الدائرة للتحقق من الالتزام بالإجراءات والتعليمات المعتمدة.
- المشاركة في اللجان المؤسسية المختلفة (لجنة مكافآت الدائرة، لجنة التخطيط، لجنة الإشراف، لجنة الموارد البشرية، اللجنة التنفيذية للتخطيط الاستراتيجي، لجنة القضايا).
- تدقيق محاضر اجتماعات لجنة القضايا ومتابعة سلامة الإجراءات المتخذة.
- المشاركة في لجنة جرد أثاث الدائرة والمكاتب، تعزيزاً لحماية الموجودات العامة.
- الرد على استيضاحات وملاحظات ديوان المحاسبة ضمن الأطر القانونية المعتمدة.
- تنفيذ جرد المستودع (٣) مرات خلال العام لضمان سلامة المخزون وحسن إدارته.

ملخص إنجازات الوحدة لعام ٢٠٢٥ فيما يتعلق بتدقيق أعمال لجان خدمات المخيمات:

- اعتماد وتدقيق (٣٤٤٩) أذونات صرف على النظام المحاسبي الإلكتروني، بعد استلام النظام أصولياً، بما يعزز الرقابة المالية المسبقة واللاحقة.
- المشاركة في اللجان المختلفة المرتبطة بأعمال لجان خدمات المخيمات (لجنة الاستثمارات، لجنة العطاءات، لجنة التعيين وبيع الأثاث، لجنة الشراء، لجنة جرد الأثاث، لجنة استلام المشاريع، اللجان الفنية).
- دراسة وتدقيق كشوفات وقرارات الاستثمارات الخاصة بلجان الخدمات، والتحقق من توافقها مع التشريعات النافذة.
- المشاركة وتدقيق (٩٥) عملية شراء بمحاضر رسمية خلال العام (أثاث، صيانة، مواد إنارة)، بما يضمن سلامة إجراءات الشراء العام.
- الاطلاع على (١٦٩) محضر اجتماعات لجان خدمات المخيمات ومتابعة تنفيذ القرارات الصادرة عنها.
- المشاركة في لجان فنية واستلام عطاءات مشاريع لجان الخدمات وعددها (١٣٧).
- المشاركة في تعيين موظفي لجان الخدمات بواقع (٤) موظفين وفق الأطر القانونية المعتمدة.
- الرد على ملاحظات ديوان المحاسبة المتعلقة بنظام التتبع الإلكتروني للمركبات، ومعالجة الملاحظات الرقابية ذات الصلة.

- تنفيذ زيارات ميدانية رقابية للجان خدمات المخيمات، والتي بلغ عددها (٢٦) زيارة، للتحقق من سلامة الأداء والتطبيق.
- متابعة أعمال المحاسبة الخاصة بلجان خدمات المخيمات من خلال نظام المحاسبة الإلكتروني المعتمد، بما يعزز الرقابة المستمرة.
- تدقيق عقود موظفي لجان الخدمات والبالغ عددهم (١٣٢) موظفاً، للتحقق من الالتزام بالتشريعات والتعليمات النافذة.
- وقد أسهمت أعمال وحدة التدقيق والرقابة الداخلية خلال عام ٢٠٢٥ في رفع مستوى الامتثال للتشريعات النازمة، وتعزيز منظومة النزاهة والحوكمة، وتحسين جودة الإجراءات والعمليات، والحد من المخاطر والملاحظات الرقابية، بما مكّن الإدارة العليا من ممارسة دورها الإشرافي والرقابي بكفاءة، ودعم متطلبات المساءلة، وحماية المال العام، وترسيخ الثقة

العدد	نوع الإجراء
1485	تدقيق مستندات صرف
3	جرد المستودعات
3449	اعتماد اذونات صرف على النظام المحاسبي
95	تدقيق عمليات الشراء
169	الاطلاع على محاضر اجتماعات لجان الخدمات
137	الاشتراك في لجان فنية واستلام عطاءات مشاريع لجان الخدمات
4	الاشتراك في تعيين موظفي لجان الخدمات
26	الزيارات الميدانية للجان خدمات المخيمات
132	تدقيق عقود موظفي اللجان

"اللجنة الاجتماعية"



حرصت دائرة الشؤون الفلسطينية على دعم العامل الاجتماعي لموظفيها كركيزة أساسية في سبيل توفير البيئة المريحة من خلال توطيد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وتعزيز روابط الألفة والأخوة من خلال اللجنة الاجتماعية التي تشارك الموظفين مناسباتهم المختلفة وفق تعليمات وأنظمة خاصة بها، فقامت اللجنة خلال العام ٢٠٢٥ بمشاركة

الموظفين في المناسبات الوطنية والدينية ومناسباتهم الاجتماعية المختلفة من تقديم واجب العزاء للمتوفين من الأقارب، والتهنئة بالزواج والمواليد الجدد والحصول على الدرجات الأكاديمية، كما قامت الدائرة بمشاركة الموظفين هذه المناسبات من خلال صفحة التواصل الاجتماعي المخصصة للجنة على الفيسبوك.

