



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة الخارجية وشؤون المغتربين



دائرة الشؤون الفلسطينية

كتاب الإنجازات السنوي

٢٠١٨



المملكة الأردنية الهاشمية



وزارة الخارجية و تنوون المفترين

دائرة التنوون الفلسطينية

كتاب الإنجازات السنوي

٢٠١٨



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم
ملك المملكة الأردنية الهاشمية



حضرة صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين بن عبد الله الثاني
ولي العهد المعظم



الفهرس	رقم الصفحة
كلمة عطوفة المدير العام.	٩
مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الاردن.	١٠
استراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية.	١٤
الهيكل التنظيمي.	١٥
أهم محاور عمل الدائرة.	١٦
الرعاية الملكية لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين	١٧
أولاً: محور المبادرات الملكية السامية والمشاريع الخدمية للاجئين.	٢٠
ثانياً: محور الشراكة مع وكالة الغوث الدولية "الأونروا" .	٣٥
ثالثاً: محور التمويل والمنظمات الدولية .	٣٦
رابعاً: محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية	٤٦
خامساً: محور العمليات التي تقوم بها الدائرة .	٤٨
سادساً: محور الموارد البشرية .	٥٤
سابعاً: المسؤولية المجتمعية	٦١



لجنة إعداد كتاب الإنجازات السنوي لعام ٢٠١٨ :-

● برئاسة السيد: أحمد الرواشدة - مدير مديرية الدراسات والإعلام.

وعضوية كل من :-

السيدة: أريج صدقة - مديرية الدراسات والإعلام.

السيد: إبراهيم الهروط - مديرية الشؤون المالية.

الآنسة: م.آلاء الخواجه - مديرية التخطيط والمشاريع.

الآنسة: أميرة النويران - مديرية الشؤون الإدارية.

السيدة: شذى باطا - مديرية خدمات المخيمات.

السيدة: هبة المعاني - مديرية الاونروا والمنظمات الدولية.

الآنسة: علياء داود - مديرية الشؤون الإدارية.

السيد: محمد الوزني - مديرية تكنولوجيا المعلومات.

السيد: فادي الفقيه - وحدة التدقيق والرقابة الداخلية.



كلمة المدير العام:-

استمرت الدولة الأردنية ومنذ استقبالها لموجة اللجوء الفلسطيني الأولى عام ١٩٤٨ بالعمل على توفير الرعاية الكريمة للاجئين الفلسطينيين على أرضها والوقوف إلى جانب الشعب الفلسطيني، وكذلك دعم القضية الفلسطينية بكامل إمكاناتها في المنابر والمحافل الإقليمية والدولية للحصول على كامل الحقوق الفلسطينية المشروعة التي أقرتها الشرعية الدولية. وانطلاقاً من هذا الحرص جاء إنشاء دائرة الشؤون الفلسطينية عام ١٩٨٨، بعد قرار فك الارتباط القانوني والإداري مع الضفة الغربية كمؤسسة رسمية أردنية، تتبع لمعالي وزير الخارجية وشؤون المغتربين، ولتكون امتداداً للمؤسسات الأردنية التي تم إنشاؤها منذ عام ١٩٥٠ لتوفير الرعاية وتقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين، والعمل على إدارة شؤون المخيمات الثلاثة عشر المقامة على الأراضي الأردنية.

ومن أهم مهام وواجبات دائرة الشؤون الفلسطينية، متابعة تطورات القضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً، الإشراف على شؤون اللاجئين الفلسطينيين، إدارة شؤون المخيمات، إضافة إلى الإشراف على نشاطات وبرامج وكالة الغوث الدولية «الأونروا» في الأردن، وتعزيز الشراكة مع الدول المانحة والشركاء الدوليين المعنيين بقضايا اللجوء الفلسطيني. وتنطلق دائرة الشؤون الفلسطينية في عملها من رؤية استراتيجية تهدف إلى الإسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية، وضمان تقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقاً للموارد المتاحة.

ولتحقيق هذه الرؤية، عملت الدائرة على ترجمة رؤيتها ورسالتها وفق خططها الاستراتيجية للعام ٢٠١٩-٢٠٢١ الساعية لتقديم خدمات ذات نوعية وديمومة لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين خاصة في المخيمات، وفق تخطيط أمثل لاستثمار الموارد المتاحة من خلال بناء شراكات محلية ودولية فاعلة، وتسهيل عمل الشريك الاستراتيجي وكالة الغوث الدولية «الأونروا»، ومتابعة القضية الفلسطينية، وهذا من خلال تنفيذ برامج خدمية متنوعة، تركز على تلبية احتياجات أبناء المخيمات في مجال البنى التحتية الفيزيائية، والنواحي والمتطلبات المجتمعية، وكذلك فتح آفاق تمويلية مع الجهات الدولية المانحة، بما يضمن لهم تحسين الأحوال المعيشية والحياة الكريمة.

وما انفكت المكارم الملكية السامية عن دعمها السخي والفاعل في الاستجابة وتلبية الكثير من الاحتياجات الأساسية للاجئين الفلسطينيين، عبر تغطية كافة المناحي الحياتية من تعليم، صحة، مرافق اجتماعية، ودعم مباشر للأسر الفقيرة. هذا إضافة لمتابعة تطورات القضية الفلسطينية، وإعداد التقارير والدراسات ذات الصلة، وكذلك الإشراف والمتابعة لعمل وكالة الغوث الدولية «الأونروا» في الأردن عامة، وداخل المخيمات خاصة .

مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية

المهندس رفيق خرفان



مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

خلفية تاريخية :

عام ١٩٤٨ وبعد اندلاع الحرب العربية الاسرائيلية الأولى، اضطر حوالي (٧٥٠) ألف فلسطيني إلى هجرة أرضهم ووطنهم، وذلك نتيجة عمليات تهجير قسري نفذتها القوات الإسرائيلية بحق الفلسطينيين. وكان للأردن النصيب الأكبر من استقبال اللاجئين الفلسطينيين سواء في الضفة الشرقية أو الغربية من نهر الأردن قبل إعلان فك الارتباط معها. وتشير الإحصاءات الرسمية لوكالة الغوث الدولية (الأونروا) إلى أن عدد اللاجئين الفلسطينيين في الأردن حتى عام ٢٠١٨ هو (٢,٣) مليون لاجئ أي ما نسبته ٤٢٪ من مجموع اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الوكالة الدولية في مناطق عملياتها الخمس (الأردن، سوريا، لبنان، الضفة الغربية، قطاع غزة).



في عام ١٩٦٧ ونتيجة احتلال إسرائيل للضفة الغربية وقطاع غزة حصلت موجة أخرى من النزوح إلى الأردن، وقدر عدد النازحين في حينه بحوالي (٢٥٠) ألف نازح، كان حوالي نصفهم لاجئين يقطنون في مخيمات الضفة الغربية أو قطاع غزة، واضطروا للجوء مرة ثانية خلال أقل من عشرين عاما. وخلال السنوات التي أعقبت احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة استمرت عمليات النزوح الى الأردن بسبب سياسات وممارسات الاحتلال الإسرائيلي، إذ أدت أوامر الإبعاد العسكرية، وهدم المنازل والقرى الفلسطينية وغيرها من الممارسات سواء على الصعيد العسكري أو الاقتصادي إلى تهجير الآلاف من الفلسطينيين باتجاه الأردن.





نشأة وتطور المخيمات:

أدت موجات اللجوء والنزوح لإلقاء أعباء كبيرة على الدول المضيفة وبشكل خاص الجوانب الإنسانية منها، من ناحية توفير المأوى والمأكل والملبس، ومع التوقعات التي كانت سائدة آنذاك بقرب عودة هؤلاء اللاجئين إلى وطنهم، أنشئت المخيمات في البداية من مواد بسيطة ومؤقتة وهي الخيم، حيث ساهمت الدولة الأردنية بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية «الأونروا» في إنشاء هذه المخيمات في الضفتين الشرقية والغربية، ومع استمرار قيام قضية اللاجئين الفلسطينيين وعدم تمكينهم من العودة إلى ديارهم، وقد كان لابد من مراعاة أوضاعهم الإنسانية من حيث توفير المساكن الدائمة، فأنشئت في البداية المساكن الدائمة من مواد الزينكو والطوب، وعندما استقرت الأوضاع كما هي الآن تطورت هذه المساكن لتكون مبنية من المواد الخرسانية والطوب.

حسب سجلات وكالة الغوث الدولية «الأونروا» لعام ٢٠١٨ : يقيم في الأردن حوالي (٢,٣) مليون لاجئ فلسطيني؛ يقيم نحو (٤٢٠) ألف لاجئ منهم في ثلاثة عشر مخيما منتشرة في مناطق مختلفة من المملكة، فيما يقيم الآخرون في عدة تجمعات سكانية في العاصمة عمان والمدن الرئيسية.



مخيم في وادي الاردن عام ١٩٥٢



مخيم غور نمرين عام ١٩٦٧



مخيمات اللاجئين في الأردن		
مخيمات اللاجئين الـ (٥) التي نشأت بعد حرب ١٩٤٨ :-		
اسم المخيم	تاريخ الإنشاء	
١ مخيم الزرقاء	عام ١٩٤٩	
٢ مخيم اربد	عام ١٩٥١	
٣ مخيم الحسين	عام ١٩٥٢	
٤ مخيم الوحدات	عام ١٩٥٥	
٥ مخيم مأدبا	عام ١٩٥٦	

مخيمات النازحين التي أُنشئت بعد حرب عام ١٩٦٧	
١ مخيم الطالبية	
٢ مخيم البقعة	
٣ مخيم سوف	
٤ مخيم جرش	
٥ مخيم الشهيد عزمي المفتي	
٦ مخيم حي الامير حسن	
٧ مخيم حطين	
٨ مخيم السخنة	



المؤسسات الرسمية لإدارة شؤون المخيمات:-

أنشأت الدولة الأردنية بتوجيهات ملكية العديد من الأجهزة الرسمية لإدارة شؤون مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن، وهي كالتالي:-

١- وزارة شؤون اللاجئين:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٥٠ وذلك بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول من أجل تقديم الرعاية والاهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أُجبروا على ترك ديارهم.

٢- وزارة الانشاء والتعمير:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٥٠ بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول حيث آلت اليها 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 «الأنروا».

٣- اللجنة الوزارية العليا لشؤون الاراضي المحتلة:

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

٤- المكتب التنفيذي لشؤون الارض المحتلة:

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

٥- وزارة شؤون الارض المحتلة:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٨٠ لتحل محل وزارة الإنشاء والتعمير والمكتب التنفيذي في رعاية شؤون اللاجئين والنازحين.

٦- دائرة الشؤون الفلسطينية:

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



استراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية ٢٠١٨

الرؤية

دائرة حكومية تقدم الخدمات بكفاءة وجودة مميزة تلبي احتياجات مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في المخيمات.

الرسالة

تقديم خدمات ذات نوعية وديمومة لمجتمع اللاجئين، خاصة في المخيمات، وفق تخطيط أمثل لاستثمار الموارد المتاحة، من خلال بناء شراكات محلية ودولية فاعلة، وتسهيل عمل الشريك الاستراتيجي، وكالة الغوث الدولية «الأونروا»، ومتابعة القضية الفلسطينية.

القيم المؤسسية

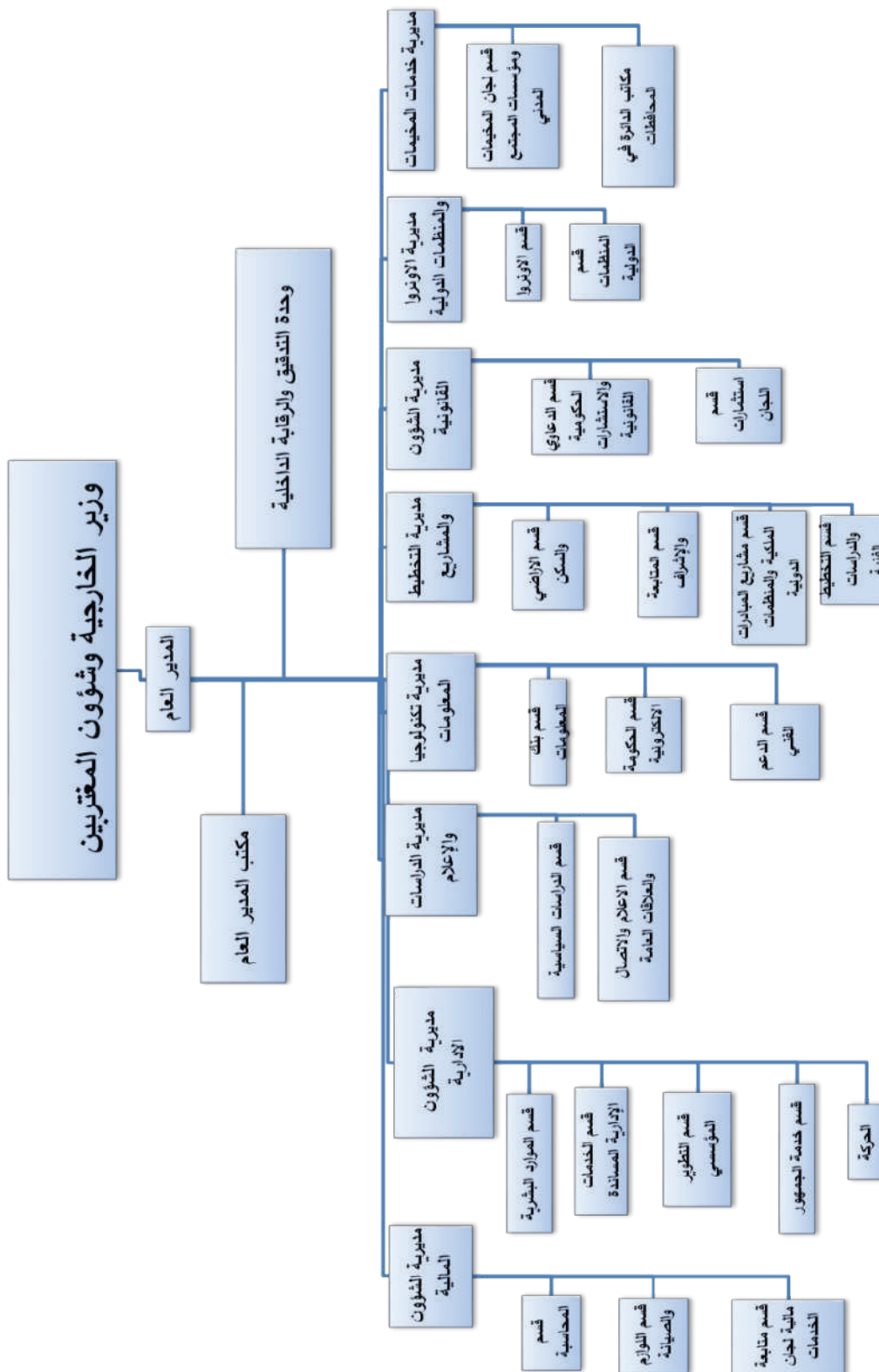
تتبنى دائرة الشؤون الفلسطينية مجموعة من القيم الجوهرية المؤسسية التي تحكم مسار عملها وعلاقاتها الداخلية والخارجية، متمثلة بـ:

- ❖ الشفافية والعدالة.
- ❖ روح الفريق الواحد.
- ❖ ثقافة المؤسسة والعمل المؤسسي.
- ❖ المبادرة والإبداع.

الأهداف الاستراتيجية

- ❖ تقديم خدمات متميزة بمهنية عالية وبناء الشراكات.
- ❖ متابعة القضية الفلسطينية.
- ❖ تطوير الموارد البشرية وتجذير ثقافة التميز.
- ❖ استثمار المعرفة والتطور التكنولوجي.
- ❖ الاستغلال الأمثل للموارد المالية والأصول الملموسة.

الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية





أهم محاور عمل الدائرة :-

- ❖ محور المبادرات الملكية السامية والمشاريع الخدمية للاجئين.
- ❖ محور وكالة الغوث الدولية.
- ❖ محور التمويل والمنظمات الدولية.
- ❖ محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية.
- ❖ محور العمليات التي تقدمها الدائرة.
- ❖ محور الموارد البشرية.



الرعاية الملكية لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين

أولى جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين «حفظه الله» القضية الفلسطينية أعلى درجات العناية والرعاية والاهتمام، وظلت فلسطين الشعب والأرض والمقدسات، الألم والجرح والمعاناة التي حملها جلالته إلى مختلف المنابر الدولية والإقليمية. ومن هذه الرؤية الأردنية الهاشمية العربية الأصيلة كان وما زال جلالة الملك عبدالله الثاني هو الرائد والمبادر دوماً في الذود والدفاع عن فلسطين وقضيتها سعياً وعملاً لاستعادة الأشقاء الفلسطينيين حقوقهم الوطنية المشروعة، وإقامة الدولة الفلسطينية المستقلة وعاصمتها القدس.

ويواصل الأردن وبقيادة جلالته وانطلاقاً من الوصاية الهاشمية على المقدسات الإسلامية والمسيحية في القدس، التصدي للانتهاكات والاعتداءات التي تقوم بها سلطات الاحتلال الإسرائيلي لطمس هويتها العربية الإسلامية سعياً لتهويدها وفرض سيادتها عليها، وتحظى قضية اللاجئين الفلسطينيين بأهمية وأولوية عليا في السياسة الأردنية الساعية لدعم نضال الفلسطينيين في التمسك بحقوقهم الإنسانية والقانونية التي أقرتها المواثيق الدولية ذات الصلة والمتمثلة بالعودة إلى وطنهم وديارهم وتعويضهم عن الأضرار والمعاناة التي لحقت بهم وفقاً لقرارات الشرعية الدولية.

علاوة على دعم جلالته المتواصل لوكالة الغوث الدولية (الأونروا) للقيام بمهامها وواجباتها تجاه اللاجئين الفلسطينيين في كافة مناطق عمليات الوكالة ومنها الأردن، قدّم جلالته وافر الرعاية والاهتمام الملكي بأبناء المخيمات الـ ١٣ المنتشرة في المملكة، إذ حظيت هذه المخيمات بالعديد من المبادرات والمكازم الملكية التي شملت كافة.



حيث كان الاهتمام والرعاية الملكية لأبناء المخيمات من خلال اللقاءات الملكية المتواصلة مع الفعاليات الشعبية والأهلية في المخيمات إضافة إلى المبادرات والمكازم الملكية التي شملت كافة مخيمات اللاجئين في المملكة، نذكر منها ما يخص أبناء الطلبة في الجامعات الرسمية بتخصيص (٣٥٠) مقعداً وما يخص فقراء المخيمات من خلال توزيع طرود الخير وكذلك قطاع الشباب بإنشاء ملاعب وغير ذلك والبنية التحتية للمخيمات من خلال إنشاء مراكز تنموية شاملة والتي كان لها الأثر الكبير والمباشر في رفع مستوى معيشة أبناء المخيمات.



وفي إطار لقاءات جلالته التواصلية مع أبناء وبنات الوطن، نستذكر هنا لقاء جلالة الملك عبدالله الثاني، في الديوان الملكي الهاشمي الأربعاء الموافق ٢٠١٨/١١/٧ وجهاء وممثلي الفعاليات الشعبية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين، حيث أكد جلالة الملك في هذا اللقاء «بأن القضية الفلسطينية هي القضية الأولى للأردن، فموقفنا تجاهها ثابت ولا يتغير»، مضيفاً جلالته «الجميع يعرف موقفنا، وهو معروف ولن يتغير، وهذا واجب وشرف».



وبتوجيهات ملكية سامية قام رئيس الديوان الملكي الهاشمي، رئيس لجنة متابعة تنفيذ مبادرات جلالة الملك، السيد يوسف حسن العيسوي، بجولة ميدانية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين الثلاثة عشر في المملكة تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية للتواصل مع أبنائها والوقوف على احتياجاتهم، إذ تمت الموافقة على تخصيص ثلاثة ملايين دينار ونصف للمشاريع والمبادرات الملكية التي ستقام في المخيمات تنوعت بين أندية رياضية ومراكز تأهيل مجتمعي ومراكز للمرأة وتأهيل مساكن للأسر العفيفة في المخيمات، إضافة إلى مليون دينار سيتم توزيعها كدعم مباشر وتجهيزات.



وبتوجيهات ملكية تولي الحكومة الموقرة كل الرعاية والاهتمام لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين بهدف تحسين أوضاعهم المعيشية، واستدامة البنى التحتية للخدمات المقدمة لهم، حيث تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بتقديم العديد من الخدمات وتنفيذ المشاريع الخدمية التي من شأنها التخفيف من معاناة اللاجئين الفلسطينيين خاصة في المخيمات الثلاثة عشر في المملكة وتحسين الأوضاع المعيشية مثل: خدمات البنى التحتية من طرق وممرات وتصريف مياه الأمطار، حيث تقوم الدائرة ومن خلال لجان خدمات المخيمات بشكل متواصل على إدانة هذه الخدمات ضمن الإمكانيات المتاحة وبالتعاون المستمر مع مؤسسات الدولة الأخرى كوزارة الأشغال العامة والإسكان وأمانة عمان الكبرى والبلديات المجاورة لهذه المخيمات، إضافة إلى المشاريع التي تنفذ من قبل جهات دولية مانحة في كافة المخيمات.



أولاً: محور المبادرات الملكية السامية والمشاريع الخدمية للاجئين.

مقدمة:

انطلاقاً من استراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية وتطلعاتها نحو تقديم أفضل الخدمات وفق أداء مؤسسي فاعل يُفضي إلى رفع مستوى ونوعية الخدمات المقدمة لقاطني مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة كافة، وامتثالاً للأهداف الوطنية الساعية لتطوير الخدمات الحكومية بما يلبي طموحات المواطن الأردني، تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية بمهمة إعداد وتنفيذ الدراسات الهندسية اللازمة لتنفيذ كافة المشاريع الخدمية (في مجال البنى التحتية الفيزيائية والاجتماعية) في جميع المخيمات، بما يشمل المشاريع المنفذة في إطار المبادرات الملكية السامية، والمنفذة بالتعاون مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي، والتمولة من المنظمات الدولية.

ونستعرض أدناه أبرز ما أنجزته الدائرة من مبادرات ومشاريع خلال العام ٢٠١٨ وفي طليعتها المبادرات الملكية السامية :

أولاً: المبادرات الملكية السامية في المخيمات

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

أ- التعليم

تُعتبر المكرمة الملكية السامية لطلاب الجامعات الرسمية من أبناء المخيمات أحد أبرز الشواهد على الأهمية الكبيرة التي توليها المبادرات الملكية السامية لقطاع التعليم بهدف الارتقاء بالمستوى التعليمي والفكري والثقافي لأبناء المخيمات، وقد بدأت هذه المكرمة الملكية عام ١٩٩٩/٢٠٠٠، ويستفيد منها (٣٥٠) طالباً وطالبة، بما فيهم أبناء قطاع غزة المقيمين في المخيمات، وفي عام ٢٠١٨ تقدّم لهذه المكرمة (٦٤٨) طالباً وطالبة، وتم قبول ٣٥٠ منهم. تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية باستقبال طلبات المكرمة الملكية السامية وفق معايير معتمدة، وأهمها أن يكون مقدم الطلب من سكان المخيمات، وعقب تدقيق الطلبات المستوفية للمعايير يتم العمل على تنسيب الأسماء وتقديمها لوزارة التعليم العالي لاستكمال الإجراءات.



مدرسة مخيم مادبا للذكور



مدرسة طه حسين للذكور/ مخيم حطين



ب - مشروع المبادرات الملكية الساميه الخاصه بتأهيل مساكن الأسر الفقيرة.

وتعمّ المكارم الملكية السخية بعطائها الوافر والمعهود شريحة الأسر المعوزة وذلك من خلال مشروع إعادة تأهيل المساكن لهذه الأسر، واستكمالاً لمشاريع المبادرات الملكية الساميه الخاصه بتأهيل مساكن الأسر الفقيرة في المخيمات، تمّ في العام ٢٠١٨ تأهيل (٥ وحدات سكنيه في مخيم الأمير حسن بكلفة ٥٠ ألف دينار).



صورة لإحدى الوحدات السكنية قبل التأهيل وبعده

ج - المباني الاجتماعية والتنمية .

وعلى صعيد السعي الدؤوب والمتواصل نحو تنمية المجتمعات المحلية لتحقيق تنمية شاملة ومتكاملة في المجتمع ككل، وفق أدوات وأساليب حديثة تتلمس احتياجات المواطن وتطلعاته في تلك المجتمعات بما ينعكس على النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية؛ شملت المبادرات الملكية إقامة عدد من المشاريع الخاصة بإقامة مبانٍ تنموية واجتماعية عام ٢٠١٨، يوضحها الجدول أدناه:



مشاريع المبادرات الملكية السامية الخاصة بالمباني الاجتماعية في المخيمات والمتنزهات خلال العام ٢٠١٨

الرقم	اسم المشروع	المساحة (م ^٢)	قيمة المشروع عند الاحالة (دينار)
١.	الانتهاء من تنفيذ مشروع إنشاء قاعة متعددة الأغراض في مخيم الشهيد عزمي المفتي	٨٠٠	٢٢٦,٠٠٠
٢.	إنشاء مقبرة إسلامية تخدم أبناء مخيم الطالبة	٣٢,٠٠٠	٢٣٩,٨٥٤
٣.	طرح مشروع المركز التنموي الشامل للجنة خدمات مخيم سوف	١٠٠٠	٣٥٧,٠٠٠



مبنى لجنة خدمات مخيم البقعة



مركز حطين للكشف المبكر عن الإعاقات والتأهيل المجتمعي



المركز التنموي الشامل التابع للجنة خدمات مخيم الحسين / نادي شباب مخيم الحسين



المبنى الاستثماري مخيم الأمير الحسن

د- المساعدات العينية

- حظيت الأسر الفقيرة والمحتاجة بالعديد من المكارم الملكية السامية التي شملت كافة المخيمات في عام ٢٠١٨ ومنها :
- أ- مكربة طرود الخير الهاشمية : يتم تنفيذها مرتين خلال العام، وتستفيد منها (٧,٨٠٤) أسرة سنوياً، كانت الطرود عبارة عن مواد عينية، ثم أصبحت مساعدة نقدية بمقدار (١٠٠) دينار لكل عائلة من الأسر الفقيرة التي تقيم في المخيمات وتنطبق عليها شروط استحقاق هذه المكربة، من حيث الدخل وامتلاك السجلات التجارية والسيارات.
- ب- مكربة الاضاحي : يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد منها أكثر من (١,٣٤٠) أسرة.
- ج- مكربة التمور : يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد منها أكثر من (١,٠٨٥) أسرة.



ثانياً: المشاريع

نحو ترجمة الأهداف الوطنية العليا وارتكازاً إلى الأهداف الإستراتيجية الخاصة بدائرة الشؤون الفلسطينية التي تتطلع لتحقيق أكبر وأفضل مستوى من الخدمات بما يشمل كافة المناحي الحياتية والقطاعات في سائر المخيمات، تُنفذ الدائرة سنوياً جملة من المشاريع والتي تشمل: مشاريع المبادرات الملكية الممولة من الديوان الملكي الهاشمي العامر، والمشاريع المنفذة بالتعاون والتنسيق مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي، ومشاريع لجان خدمات المخيمات.



منظر عام لمخيم الشهيد عزمي المفتي

ويوضح الجدول التالي جملة المشاريع التي قامت الدائرة بتنفيذها خلال العام ٢٠١٨ :

الرقم	المشاريع المنفذة	عدد المشاريع	قيمة المشاريع (دينار)
أولا	مشاريع المبادرات الملكية السامية في المخيمات للأعوام ٢٠١٧ - ٢٠١٨	٤	٨٧٢,٨٥٤
ثانيا	تأهيل وحدات سكنية للأسر الفقيرة بتمويل من وزارة التخطيط والتعاون الدولي للمرحلتين الثامنة (تم تنفيذها) والتاسعة (تحت التنفيذ).	١٠	١,٠٥٠,٠٠٠
ثالثا	مشاريع إدانة البنية التحتية ومبان اجتماعية واستثمارية ممولة من موازنات لجان خدمات المخيمات (جزء منها تحت التنفيذ).	٨	٣٥٦,٩٨٧
مشاريع ممولة من المنظمات الدولية:			
١- الانتهاء من مشاريع صغيرة ممولة من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ).		١٣	١٠٠,٠٠٠
٢- المرحلة الأولى الخاصة بإعداد التصاميم والدراسات الفنية لمشروع بنية تحتية في مخيم جرش بالتعاون مع «الأونروا» وبنك التنمية الألماني (KFW).		١	١,٠٠٠,٠٠٠

ونورد أدناه تفصيلا للمشاريع التي قامت الدائرة بتنفيذها في العام ٢٠١٨ :-

مشروع تأهيل مساكن الأسر الفقيرة والممولة من وزارة التخطيط والتعاون الدولي:

أنجزت الدائرة وعلى مراحل المشروع الثمانية الأولى تأهيل (٢,١٣٢) وحدة سكنية موزعة على مخيمات المملكة، ويهدف المشروع إلى إعادة تأهيل مساكن الفقراء، وتشمل إعادة تأهيل جزء من الوحدة السكنية (غرفة، حمام ومطبخ بمساحة ٢٣٠م^٢)، وتأمين الحد الأدنى من السلامة العامة، لتوفير إيواء آمن للفئات الفقيرة في المخيمات بالتعاون مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وقد بدأ المشروع عام ٢٠٠٤ واستمر إلى العام الحالي بمراحل مختلفة وضم تأهيل (٢,١٨١) وحدة سكنية حتى المرحلة التاسعة من المشروع والتي هي قيد التنفيذ.



وتتلخص أبرز إنجازات المشروع حتى العام ٢٠١٨ بالجدول التالي:

مشروع ترميم مساكن الأسر الفقيرة بمراحله التسعة (لأعوام ٢٠٠٤-٢٠١٨)

المرحلة	المرحلة الاولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المرحلة السادسة	المرحلة السابعة	المرحلة الثامنة	المرحلة التاسعة	الاجمالي لكل مخيم
سنة التنفيذ	٢٠٠٥-٢٠٠٦	٢٠٠٦-٢٠٠٧	٢٠٠٧-٢٠٠٩	٢٠٠٩-٢٠١٠	٢٠١٠-٢٠١١	٢٠١١-٢٠١٥	٢٠١٥-٢٠١٦	٢٠١٦-٢٠١٧	٢٠١٧-٢٠١٨	٢٠١٨-٢٠١٩
قيمة المشروع	(١,٥) مليون ونصف المليون دينار	(١,٥) مليون ونصف المليون دينار	(٣) مليون دينار	(٣) مليون دينار	(٣) مليون دينار	(١) مليون دينار	(٩٠٠) ألف دينار	(٦٥٠) ألف دينار	(٤٠٠) ألف دينار	(١٤,٩٥) مليون دينار
اسم المخيم	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة
مخيم الشهيد	٥٥	١٩	٢٠	٣٦	١٧	٠	٠	٠	٠	١٤٧
مخيم حطين	٨٥	٥٨	٩٩	٦١	٦٥	١٧	٢٠	٢٩	١٥	٤٤٩
مخيم البقعة	١١٦	١٠١	١٤٨	٢٦٤	٢٥٣	٥٧	٤٠	٣١	٢٩	١٠٣٩
مخيم سوف	٣٧	١٦	١٩	٢٢	٥٠	١٢	١٠	١٢	٥	١٨٣
مخيم اربد	٣٧	١١	١٥	١٦	٢٢	٠	٠	٠	٠	١٠١
مخيم الزرقاء	٠	١٤	١٨	٣٤	٢٣	١١	١١	٧	٠	١١٨
مخيم الطالبية	٠	٢٩	٤٠	٢٢	٠	٠	١٥	٠	٠	١٠٦
مخيم الحسين	٠	٠	٠	١٣	٠	٩	٥	٠	٠	٢٧
مخيم مأدبا	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
مخيم الوحدات	٠	٠	٠	٠	٠	١١	٠	٠	٠	١١
مخيم الأمير حسن	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
الاجمالي لكل مرحلة	٣٣٠	٢٤٨	٣٥٩	٤٦٨	٤٣٠	١١٧	١٠١	٧٩	٤٩	٢,١٨١

١- مشاريع البنية التحتية والاستثمارية والممولة من موازنة لجان خدمات المخيمات :

وفي إطار سعي الدائرة نحو استمرارية تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لقاطني المخيمات وحرصاً على ديمومة البنى التحتية في المخيمات قامت الدائرة بعمل دراسة فنية لعدد من المشاريع خلال عام ٢٠١٨ ومتابعتها والإشراف على تنفيذها على النحو الذي يوضحه الجدول التالي :-

مشاريع لجان الخدمات في المخيمات والمنفذة خلال العام ٢٠١٨		
الرقم	اسم المشروع	القيمة (دينار)
١	تجهيز مائة مدفن في مخيم البقعة	٤,٣٠٠
٢	صيانة مبنى لجنة خدمات مخيم مأدبا	٤,٣٥٠
٣	إنشاء جدار استنادي في مخيم جرش	٤,٦٤٥
٤	صيانة الأسوار الخارجية لمبنى البريد في مخيم الشهيد	١,٤٠٠
٥	تنفيذ سلاسل حجرية لمقبرة مخيم سوف	٢,٢٩٥
٦	استحداث وحدة صحية ويوفيه لمبنى لجنة خدمات مخيم الزرقاء	٣,٥٢٤
٧	تنفيذ خلطات اسفلتية مقدمة من أمانة عمان الكبرى في مخيم حطين	١,٣٢٧
٨	إنشاء البسطات في مخيم البقعة (مخازن)	٣٦,٧٦٥
٩	الأعمال الهيكلية للمخزن التجاري في مخيم البقعة	٣٣,٧٧٠
١٠	تجهيز مدافن في مقبرة مخيم البقعة	١٢,٢٥٠
١١	صيانة طرق خرسانية ورقع إسفلتية في مخيم البقعة	٦٥,٨٠٠
١٢	استكمال أعمال المخازن التجارية في مخيم البقعة	٣٧,٨٢٠
١٣	خط تصريف مياه أمطار ووحدة صحية في مخيم السخنة	٣٤٣,١٥
١٤	أعمال التشطيبات للطابق الأول للمركز التنموي الشامل التابع للجنة خدمات مخيم حطين	٢٦,٩٧٠
١٥	صيانة مدات خرسانية في مخيم الشهيد عزمي المفتي	٤٢,٣٧٥
١٦	صيانة الحديقة العامة في مخيم الطالبية	٢٨,٨٦٠
١٧	إنشاء وحدتين صحيتين ومتفرقات في مخيم الحسين	١٧,١٩٣
١٨	استحداث مكاتب وصالة في الطابق الأرضي لمبنى لجنة خدمات مخيم جرش	١٨,٠٠٠
المجموع الإجمالي للمشاريع المنفذة		٣٥٦,٩٨٧



صورة عامة لمخيم جرش

مشروع تحسين البنية التحتية، في مخيم جرش، بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية «الأونروا» وبتمويل من بنك التنمية الألماني " KFW "

تم إنجاز التصاميم والمخططات الهندسية اللازمة وطرح العطاء، بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، وبتمويل من الحكومة الألمانية ممثلة ببنك التنمية الألماني " KFW " ويهدف المشروع إلى تعبيد وتأهيل الطرق وتنفيذ شبكات لتصريف مياه الأمطار، والعمل على تجديد السوق ونقل موقع الباصات ومشاريع تعليمية وصحية.

الخدمات التي قدمتها الدائرة عام ٢٠١٨ :

أولاً: مكاتب الدائرة في العاصمة والمحافظات :

تسعى دائرة الشؤون الفلسطينية إلى تقديم أفضل الخدمات لقاطني المخيمات في المملكة ، حيث تقوم من خلال مديرية خدمات المخيمات ومن خلال مكاتبها في الميدان بمتابعة عمل لجان الخدمات ضمن تعليمات التنظيم الإداري والمالي للجان مخيمات اللاجئين والنازحين في الأردن /٢٠١٤ و متابعة عمل الهيئات الاستشارية ضمن التنظيم الإداري للهيئات الاستشارية في مخيمات اللاجئين والنازحين في الأردن /٢٠١٤ و متابعة أعمال وأنشطة المؤسسات غير الحكومية، بالإضافة إلى متابعة الأمور التنظيمية المتعلقة بالأبنية داخل المخيمات والخدمات العامة.

وتشرف على هذه الأعمال من خلال مكاتبها المنتشرة في الميدان وهي:

- مكتب محافظة العاصمة ومأدبا ويتبع له: مخيم الحسين/مخيم الوحدات/مخيم الأمير حسن/ مخيم الطالبة / مخيم مأدبا.
- مكتب محافظة البلقاء ويتبع له مخيم البقعة.
- مكتب محافظة جرش ويتبع له: مخيم جرش/ مخيم سوف .
- مكتب محافظة إربد ويتبع له: مخيم إربد / مخيم الشهيد عزمي المفتي.
- مكتب محافظة الزرقاء ويتبع له: مخيم الزرقاء/ مخيم السخنة/ مخيم حطين.

وتتمثل أعمال هذه المكاتب بالعمل على تقديم الخدمة المباشرة لأهالي المخيمات من خلال: -

- إصدار تصاريح بناء الطابق الأول والثاني هندسي.
- إصدار تراخيص ابنية قائمة للطابق الأول والثاني الهندسي.
- استقبال طلبات ترميم الوحدات السكنية والمحال التجارية المرخصة.
- إصدار أذونات الأشغال للخدمات العامة للوحدات السكنية والمحال التجارية (المياه والكهرباء).
- متابعة المخالفات داخل المخيمات بالتنسيق مع الحكام الإداريين.
- مخاطبة الدوائر ذات العلاقة لتجديد رخص المهن التجارية.
- إثبات الإقامة لأبناء قطاع غزة للحصول على ممارسة المهنة (الأطباء).
- مخاطبة وكالة الغوث الدولية بخصوص الكتب الواردة من التنمية الاجتماعية وصندوق المعونة.
- إعداد قوائم بأسماء العائلات الفقيرة المستفيدة من طرود الخير والمكافآت الملكية.
- الإشراف على توزيع المساعدات العينية من الجهات المختلفة (الهيئة الخيرية الهاشمية).
- الاطلاع على واقع الخدمات المقدمة من قبل وكالة الغوث الدولية (الخدمات الصحية، التعليمية، البيئية) لأهالي المخيمات.
- حضور دعوات المجلس التنفيذي.
- الإشراف والمشاركة في تنفيذ المشاريع داخل المخيمات.
- متابعة أوضاع المخيمات الخدمية والبيئية مع الجهات ذات الاختصاص.
- استقبال طلبات ترميم مساكن الفقراء.
- المشاركة في الاحتفالات والمناسبات الوطنية والاجتماعية.



وتقوم مديرية خدمات المخيمات بالتعاون مع مديرية التخطيط والمشاريع في مركز الدائرة بالعمل والتنسيق مع الجهات المعنية لتقديم العديد من الخدمات في المخيمات، ويوضح الجدول أدناه، الخدمات التي تم تقديمها في كل مخيم في العام ٢٠١٨:-

الخدمات المقدمة من مكاتب الدائرة خلال عام ٢٠١٨																													
البلقاء	اريد	جرش	الزرقاء	العاصمة	مكتب الدائرة المحافظة	تصاريح الأبنية			خدمات عامة		المحلات التجارية			مخالفات الأبنية		الأراضي		متفرقات								عدد العائلات			
						تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح
٩٥	٣٠٧	١٢	١١٥٠	٩٥٥	٣٤	١٧	-	١٩٨	١٠٤	-	١٣٤٥	٣٠٠	٥٢	٤٩	٢٠١٥٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٥٤	١٤٢٠	٣٠٠٥	٢٠٩٧٢
١	٢	١	١٣٣	١٨١	-	-	-	٦١	٩	-	٧	٢٠	-	٨	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١٢	-	١٥٢٣	١٣٦٦
٥٦	٣٤	٢٤	٦٠٦	٣٠٥	-	١	٢	٨٣	٣٤	٢٩	١١	٤٥	٦	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٧٦	٤٧٤	١٦٦٨٠	١٤٤٣	
٥٤	١٩١	٤	٦٠٧	١٧٤	٣	٤	١٠٩	٤٥	٩	-	١٦	٨٤	٣	٨	-	-	١	-	-	-	-	-	-	٦	١٨٧١	٥٨٧١	٢٠١١٢	٦٧٠٢٠	
٩	٢٨	-	٢٠٠	٢٠٠	-	-	١٤٠٠	٩٠	-	٥٣	٢٨	-	-	٢٣	٣٨٩٠	-	-	-	-	-	-	٩٠	٩٩٣	١٠٩٧٦	١٠٩٤٤	١٠٩٤٤	١٠٩٤٤	١٠٩٤٤	
مكتب الدائرة المحافظة	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	
مكتب الدائرة المحافظة	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	تصاريح	

ثانياً: خدمات مركز الدائرة

خدمات الأراضي والسكن

تقوم الدائرة بتقديم العديد من الخدمات لسكان المخيمات فيما يتعلق بالأراضي وتنظيم السكن من خلال مديرية خدمات المخيمات ومكاتبها في الميدان، حيث تم عام ٢٠١٨ إنجاز الخدمات التالية:

١- أدونات الأشغال للخدمات العامة والمحلات التجارية وتصاريح البناء والتوسعات، والتصاريح المتعلقة بخدمات الوحدات السكنية في المخيمات، حيث بلغ العدد الإجمالي (١٢١٩٦) معاملة.

٢- مخالفات الأبنية ومتابعتها مع الجهات ذات العلاقة حسب الأهمية حيث بلغ العدد الإجمالي (٥٨٨) معاملة.

الرقم	نوع المعاملة	العدد
١	أدونات أشغال للخدمات العامة (إيصال كهرباء، مياه، هاتف).	٢,١٤٥
٢	طلبات الأراضي وتشمل الاستدعاءات واثبات السكن	١,٤٦١
٣	التصاريح (ترميم الوحدات والمحلات، الطابق الثاني، التوسعات، فتح وتقسيم المحال التجارية).	٨٤٥
٤	ترخيص المحلات (تجديد، تغيير اسم، ترخيص جديد).	١,٥٣٣
٥	المتفرقات (كتب لدوائر رسمية، مثل الأمانة، الأراضي، المحافظة، الوكالة، لجان المخيمات).	٦,٢١٢
المجموع الكلي		١٢,١٩٦
المخالفات		٥٨٨

١- الخدمات المقدمة للجمهور:-

أ- معاملات أبناء قطاع غزة:

تقوم الدائرة بمخاطبة الجهات المعنية وذات العلاقة من أجل تسهيل حصول أبناء قطاع غزة على العديد من الخدمات وتشمل، طلبات الزيارات إلى الأردن وتسهيل بعض الخدمات لدى الدوائر الأخرى حيث تم في العام ٢٠١٨ تقديم الخدمات التالية:-

الرقم	الموضوع	الطلبات
١	أ- عدد طلبات الاستقدام المقدمة من أبناء قطاع غزة.	٢,٦٥٨
	ب- الموافقات الصادرة لمكتب التمثيل / رام الله.	١,٥٢٢
٢	استقبال الطلبات الخاصة بتعيين المعلمين من أبناء قطاع غزة في المدارس الخاصة والرد عليها.	٤٧٦
٣	استقبال طلبات أبناء قطاع غزة الراغبين بالالتحاق بالتدريب المهني والرد عليها.	١٧٣
٤	استقبال طلبات الالتحاق بالدراسة الخاصة والحكومية والرد عليها.	٨٦
٥	استقبال طلبات إقامة الطلاب من أبناء قطاع غزة للدراسة في الجامعات.	٥٦
مجموع المعاملات الكلي ٤,٩٧١		



ب- نقل بطاقات اللجوء وتصديق المعاملات:

تقدم الدائرة العديد من الخدمات مثل معاملات نقل بطاقات اللاجئين من مناطق عمليات الوكالة إلى الأردن، وكذلك تصديق الأوراق الرسمية للمراجعين في مختلف الوزارات والدوائر الرسمية، مثل صندوق المعونة الوطنية أو لغايات الإعفاءات الطبية، أو لغايات جواز السفر لأبناء قطاع غزة. حيث تم في العام ٢٠١٨ تقديم الخدمات لهذه الشريحة من المراجعين كما هو موضح في الجدول التالي:

الرقم	الموضوع	عدد المراسلات
١	نقل بطاقات اللاجئين من مناطق عمليات وكالة الغوث الدولية إلى الأردن.	١٠٣
٢	إجابة طلبات النازحين المسجلين في بطاقات النازحين والذين يتقدمون للقسم للحصول على ما يثبت تسجيلهم كتابيا.	٣٢
٣	المعونة الوطنية / صندوق الزكاة والجمعيات الخيرية.	١٠٠٠
٤	تصديق الجوازات والوثائق وتشمل:	
	• جوازات السفر	-
	• شهادات الميلاد وشهادات الوفاة	-
	• تفقد الحياة	-
	• وكالات	-
	• إقراض زراعي	١٥٠
٥	مخاطبة دائرة الأراضي:	
	• الاستفسار عن أراضي عام ١٩٦٧	٢٩
	• الاستفسار عن أراضي عام ١٩٦٧ لغايات اصدار جواز سفر وبطاقة مؤن	-



الخدمات القانونية :

تقدم الدائرة من خلال مديرية الشؤون القانونية العديد من الخدمات القانونية كإدارة الدعم الذاتي للجان الخدمات في المخيمات بالإضافة الى متابعة الدعاوى الحكومية وتقديم الاستشارات القانونية وفقاً لما هو موضح أدناه:-

حيث قامت المديرية خلال عام ٢٠١٨ بتقديم الخدمات القانونية التالية :

نوع المعاملة	عدد المعاملات
تقديم الرأي القانوني.	٢٤٨
متابعة قضايا مرفوعة.	٧٣
إبداء الرأي برخص المهن.	٣٨
صياغة العقود بين الدائرة وأي جهة أخرى.	٧
النظر في القضايا المكتسبة.	٥٢
بيان حق الانتفاع في الوحدات السكنية .	٤٣٢

إضافة إلى ذلك فقد باشرت مديرية الشؤون القانونيه بتمثيل الدائرة أمام المحاكم الصلحية بالمرافعة والمدافعة عن كافة مراحل الدعوى استناداً «لقانون إدارة قضايا الدولة رقم ٢٨ لسنة ٢٠١٧ وتعديلاته».

خدمات إدارة الدعم الذاتي للجان خدمات المخيمات :

انطلاقاً من حرص الدائرة على تمكين اللجان من القيام بمهامها ، فقد تمت الاستفادة من مشاريع المبادرات الملكية وما تقدمه الجهات المانحة لإقامة بعض المشاريع اللازمة لتوفير دعم ذاتي للجان الخدمات في المخيمات بالتنسيق مع دائرة الشؤون الفلسطينية لمتابعة الدعم الذاتي عبر متابعة عقود الإيجار والتحصيلات والتنسيق بإصدار التعليمات اللازمة لتنظيم هذه العملية، بالإضافة إلى تقارير دورية يُعدها القسم المعني في المديرية لغايات الوقوف على كافة الإنجازات، للعمل على استدامتها والوقوف عند المشاكل لوضع الحلول المناسبة لها



ويوضح الجدول التالي حجم الدعم الذاتي في المخيمات خلال عام ٢٠١٨ :-

اللجنة	الأمير حسن	الطالبيّة	الحسين	الوحدات	مادبا	حطين	الزرقاء	السخنة	البقعة	اربد	الشهيد عزمي المفتي	جرش	سوف	مجموع
حجم الدعم الذاتي	١٦,٥٠٠	١٢,٨٧٥	٢٣,٦٥٣	٤٢,٤٨٢	١٧,٧١٥	٧٩,٥٧٧	٢٦,٧٧٠	١,٥٠٠	٢١,٠٠٥١	١٣,٢٣٨	٢٨,٣٥٩	٢١,٦٨٤	١٠,١٥٠	٥٠٤,٥٥٤
المحصل	١٢,٧٣٠	١٢,٨٧٥	١٥,٩٨٩	٢١,٧٩٣	١٤,١٠٣	٥٩,٠٢٠	٢٦,٧٧٠	١,٥٠٠	١٤,٧٨٦٠	١٢,٨٠٥	١٩,٥٤٤	١٧,٧٣٨	٧,٤٦٥	٣٧٠,١٩٢
نسبة التحصيل	% ٧٧	% ١٠٠	% ٦٨	% ٥١	% ٨٠	% ٧٤	% ١٠٠	% ١٠٠	% ٧٠	% ٩٧	% ٦٩	% ٨٢	% ٧٤	% ٧٣

ويتضح من الجدول أعلاه ارتفاع حجم الدعم الذاتي مقارنةً بالعام الماضي، حيث بلغ في العام ٢٠١٧ (٤٥١٩٣٠) ديناراً، تم تحصيل (٣٧٩٠٦٤) ديناراً منه، وذلك لوجود مشاريع جديدة كما في مخيمات البقعة، الزرقاء، اربد و حطين. وتجدر الإشارة إلى أن حجم الدعم الذاتي سيرتفع لعام ٢٠١٩ لوجود مشاريع في كل من مخيمات البقعة، جرش، سوف و اربد .



ثانيا : محور الشراكة مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا) .

نحو تجسيد واحد من أهم أهدافها الاستراتيجية، المتمثل بتقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة في مخيمات اللجوء الفلسطيني؛ تحرص الدائرة على بناء شراكات فاعلة ومستدامة مع المنظمات والهيئات الدولية العاملة في الأردن، وبخاصة شريكها الاستراتيجي وكالة الغوث الدولية «الأونروا».

على هذا الصعيد، نستعرض أدناه أبرز أنشطة الدائرة خلال العام ٢٠١٨ :

١. الشراكة مع الأونروا:

تمتاز الشراكة مع وكالة الغوث الدولية «الأونروا» بالأهمية البالغة، نظرا لطبيعة الشراكة الاستراتيجية الهامة بينهما، إذ تقوم الدائرة بالعديد من المهام الإشرافية والتنسيقية وتسهيل الأعمال الخاصة بنشاطات الوكالة في الأردن بما يصب في خدمة اللاجئين الفلسطينيين. وخلال العام المذكور قامت دائرة الشؤون الفلسطينية بسلسلة من الأنشطة المكثفة والهادفة لتسهيل وديمومة عمل الوكالة في الأردن، وبخاصة في ظل أزمته المالية الخطيرة وغير المسبوقة التي تعرضت لها في ضوء إلغاء الولايات المتحدة مساهمتها المالية السنوية الهامة والخاصة بها.

بذل الأردن بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني «حفظه الله ورعاه» جهوداً دبلوماسية وسياسية مكثفة خلال عام ٢٠١٨، دعماً لعمل وكالة الغوث الدولية «الأونروا» في ضوء وقف الولايات المتحدة الأمريكية مساعدتها المالية للوكالة الدولية والتي أفضت في النهاية إلى خفض العجز المالي من (٤٧١) مليون دولار إلى (٢١) مليون دولار، وانطلاقاً من تأكيد الأردن على أهمية وضرة استمرار الوكالة الدولية والقيام بمهامها المنوطة بها وفق قرار إنشائها إلى حين التوصل لحل عادل لقضية اللاجئين الفلسطينيين وفقاً لقرار الأمم المتحدة رقم ١٩٤.

في هذا السياق شاركت الدائرة وبفعالية في الاجتماعات والمؤتمرات التي نظمتها الوكالة، والتي كرست معظمها لبحث هذه الازمة المالية الخطيرة وكيفية الخروج منها، بالترافق مع تأكيد الدائرة المستمر على وجوب أن تبقى «الأونروا» على خدماتها عاملة ودون أي نقصان أو تقليص وفي جميع مناطق عملياتها الخمس، بما فيها الأردن، طبقاً لتفويضها الأممي المتمثل بالقرار رقم ٣٠٢ الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة عام ١٩٤٩، وأبرزها:

- مؤتمر اللجنة الاستشارية للوكالة العادي، المنعقد في منطقة البحر الميت، ١٨ و ١٩ حزيران ٢٠١٨.
- مؤتمر اللجنة الاستشارية للوكالة الاستثنائي، المنعقد في عمان، آب ٢٠١٨.
- مؤتمر اللجنة الاستشارية العادي، المنعقد في منطقة البحر الميت، ١٩ و ٢٠ تشرين ثاني ٢٠١٨.
- استضافة الدائرة ومشاركتها في اجتماعات الدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين وجامعة الدول العربية، والتي تسبق اجتماعات اللجنة الاستشارية للوكالة.
- مجموعة من لقاءات اللجنة الفرعية للوكالة.
- لقاءات مع مجموعة من الدول والهيئات المانحة.



الاجتماع التنسيقي للدول العربية المضيئة للاجئين الفلسطينيين ٢٠١٨/١١/١٨

عملت الدائرة خلال العام أيضاً على متابعة وتسهيل أنشطة الوكالة داخل الأردن لخدمة اللاجئين الفلسطينيين، من خلال :

- تسهيل ومتابعة تخصيص قطعتين من الأراضي الحكومية لبناء مدارس جديدة عليها تابعة للوكالة.
- تسهيل ومتابعة تخصيص قطعتين من الأراضي الحكومية لبناء مراكز صحية جديدة عليها تابعة للوكالة.
- متابعة وتسهيل أعمال الوكالة في عدة مجالات تخدم اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما فيه مجال الإعفاء الجمركي لمستوردااتها، حيث تم تسهيل (٤٣١) معاملة في هذا الجانب.
- المشاركة في اللجان التي تشكلها الوكالة لانتقاء موظفيها.

ثالثاً: محور التمويل والمنظمات الدولية:

يعدُّ بناء شراكات فاعلة مع كافة الأطراف المعنية بتحسين الأوضاع المعيشية للاجئين الفلسطينيين في الأردن، وبخاصة في المخيمات، أحد اللبنيات الأساسية لرفد المخيمات بالمزيد من الخدمات والارتقاء بها وبقاطنيها نحو مستوى أفضل من الخدمات، علاوة على كون بناء الشراكات واحد من أهم وأبرز الأهداف الاستراتيجية للدائرة. ولدعم وتعزيز هذا الهدف، تقوم مديريةية الأونروا والمنظمات الدولية بالعمل على تسهيل وتعزيز التعاون مع المنظمات والمؤسسات الدولية العاملة في المملكة، وبخاصة مع تلك التي تربطها بالدائرة شراكات ومشاريع، كما وتسعى الدائرة دوماً إلى استقطاب وإيجاد شراكات جديدة من شأنها تمويل المشاريع بالشكل الذي يسهم في رفع وتحسين الأوضاع المعيشية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات.

أهم الشركاء الدوليين للدائرة:

١. الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (JICA) .
٢. الاتحاد الأوروبي (EU) .
٣. المؤسسة النرويجية للدراسات والأبحاث (FAFO) .
٤. الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) .
٥. الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS) .
٦. بنك التنمية الألماني (KFW) .
٧. اتحاد الجامعات الإيطالية (ICU) .
٨. الوكالة السويسرية للإنماء والتعاون الدولي (SDC) .
٩. الوكالة التركية للتعاون والتنسيق (Tika) .



الشراكات الحالية مع المنظمات الدولية:

أولاً: الوكالة اليابانية للتعاون الدولي JICA

مع انتهاء العام ٢٠١٨، يكون قد مضى على التعاون التقني بين الدائرة والوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايجا) ما يقرب ١٢ عاماً، عبر مشروع «تنمية القدرات من أجل تحسين سبل المعيشة للاجئين الفلسطينيين»، الذي انطلق عام ٢٠٠٦، ومر بثلاثة مراحل، انتهت الثالثة منها خلال العام الحالي، ويهدف إلى رفع مستوى معيشة اللاجئين الفلسطينيين من خلال التمكين الاجتماعي والاقتصادي وبخاصة للمرأة.

وبالرغم من انتهاء اتفاقها الفني مع جايجا في أيلول ٢٠١٨، إلا أن الدائرة استمرت في تنفيذ أنشطة المشروع المذكور من خلال مراكز التشغيل والتدريب التابعة للدائرة في كل من مخيمات البقعة، حطين، اربد، سوف، والتي تعمل على تنفيذ (٣) برامج من خلال مُدربي ومُدرّبات هذه المراكز، وهي:

١. برنامج التشغيل المباشر.
٢. برنامج التشغيل الذاتي.
٣. برنامج تعديل السلوك «فرصتي».



أهم ما تم إنجازه في العام ٢٠١٨ في كل برنامج:

١. برنامج التشغيل الذاتي:

يستهدف هذا البرنامج نساء المخيمات اللواتي لا يستطعن ولأسباب مختلفة بما فيه الثقافية والاجتماعية العمل خارج المنزل، حيث يتم تدريبهن على صناعة وانتاج بعض المواد منزلياً، مثل زراعة الفطر، صناعة العطور والكريمات وغيرها، لمساعدتهن في تحسين دخول أسرهن.

وقد شاركت متدربات سابقات ضمن هذا البرنامج في معارض للتشغيل الذاتي أقيمت في مخيم البقعة، وفي مراكز أخرى تابعة لوزارة العمل.

فيما يلي جدول يوضح أنواع هذه الدورات وعدد المستفيدات خلال العام ٢٠١٨:

اسم الدورة	عدد المتدربات
دورة صناعة الكريمات	٣٦
دورة صناعة عطور	٢٨
دورة صناعة المنظفات	٢١
دورة صناعة منتجات الألبان	١١
دورة صناعة الصابون	٣٨
العدد الإجمالي	١٣٤





٢- برنامج تعديل السلوك «فرصتي» :

يهدف هذا البرنامج إلى تغيير النظرة السلبية تجاه عمل المرأة، وبخاصة خارج المنزل، من خلال عقد ورشات عمل لمختلف الفئات في المخيمات، يتم فيها تشجيع المرأة على العمل وتوضيح المنافع التي تعود عليها وعلى أسرتها.

يوضح الجدول أدناه عدد الورش التي تمت في العام ٢٠١٨ ، وعدد المشاركات

عدد الورشات	عدد المشاركين	عدد المشاركات	العدد الكلي للحضور
١٢	١٤٢	٢٠٠	٣٤٢





برنامج التشغيل المباشر:

يقوم هذا البرنامج بالبحث عن فرص عمل متوفرة، كتلك المنشورة في الصحف المحلية، ومن ثم إعلام أهالي المخيم عنها، ومن ثم توجيههم لتعبئة طلبات التوظيف من خلال مراكز التشغيل والتدريب التابعة للدائرة والموجودة في المخيمات المذكورة. يلي ذلك عقد هذه المراكز دورات للمتقدمين بالطلبات، يتم من خلالها تعريفهم على ظروف وشروط العمل الخاصة بالوظيفة المُعلن عنها، إلى جانب توضيح قانون العمل وغيرها من الأمور والنصائح المتعلقة بالعمل.



العدد	النشاط
٤١٢	طلبات التوظيف التي تم استلامها.
١٦٢	طلبات التوظيف التي تمت مواعمتها.
١٦٦	الذين تم توظيفهم.
١٠٠	الذين استمروا بالعمل بعد (٥) أشهر من التوظيف.

كما وشاركت مراكز التشغيل والتدريب هذه في معارض التوظيف التي نظمتها خلال العام وزارة العمل. وترسيخا للتعاون بين الدائرة ووزارة العمل في مجال التشغيل والإرشاد المهني، شارك مدربو هذه المراكز في دورة تدريبية (مشروع مشترك بين جايكا ووزارة العمل وبدعم من مؤسسة ولي العهد) تتعلق بالإرشاد الوظيفي لحديثي التخرج بهدف زيادة وعيهم وإرشادهم قبل التحاقهم بسوق العمل.



كما أصدر مشروع التعاون الفني بين الدائرة وجاكا كتيباً بإنجازاته خلال مراحل تنفيذها الثلاث، شمل جملة من التوصيات، أبرزها:

- * أهمية التوجه لدعم تسويق منتجات التشغيل الذاتي.
- * بناء قدرات الشباب في المخيمات فيما يتعلق بالمشاريع الصغيرة، لتمكينهم من بدء مشاريع تساهم في تحسين دخولهم ومستوى معيشتهم.

وللأهمية الواضحة والنتائج الايجابية التي تمخض عنها مشروع التعاون الفني بين الدائرة وجاكا، أوصى الكتيب باستمرار هذا المشروع. وعليه تقدمت الدائرة ومن خلال وزارة التعاون والتخطيط الدولي، بمقترح مشروع جديد للتعاون بين الجانبين، يتوقع أن يحصل على الموافقة وبدء العمل به خلال العام ٢٠١٩.

بالإضافة الى ما ورد أنفاً، يتم كذلك الإشراف على متابعة أنشطة وأعمال متطوعين يابانيين يعملون في مدارس وكالة الغوث الدولية في المملكة الأردنية الهاشمية.





ثانياً، الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ وبنك التنمية الألماني KFW وبمظلة وزارة التنمية والتعاون الاقتصادي الألماني BMZ



المملكة الأردنية الهاشمية

Supported by



Through



نتيجة للتعاون المثمر بين دائرة الشؤون الفلسطينية والوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) خلال الأعوام السابقة، تم التوقيع على مذكرة تفاهم جديدة بين الجانبين في ٢٣/٦/٢٠١٥، مدتها ثلاث سنوات، تركز على التعاون في مجالي الحكومة الإلكترونية ورفع قدرات موظفي الدائرة ولجان الخدمات ومؤسسات المجتمع المدني في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين، وذلك انطلاقاً من هدف رئيسي للدائرة يتمثل برفع المستوى المعيشي للاجئين الفلسطينيين في هذه المخيمات.

المشاريع والبرامج التي تم العمل عليها مع GIZ خلال العام ٢٠١٨:

- ١- قيام «GIZ» بتمويل عدد من المشاريع الصغيرة في المخيمات بقيمة (١٠٠ ألف دينار)، شملت كافة مخيمات المملكة، إذ تمت صيانة وتزويد ألعاب خارجيه في مخيمات الشهيد عزمي المفتي، السخنه، وسوف، وصيانة مبنى لجنة خدمات مخيم الطالبيه.
- ٢- رفع قدرات لجان خدمات المخيمات والهيئات الاستشارية، من خلال:
 - أ- منح صغيرة (لا تزيد عن ١٠ آلاف دينار) لتنفيذ ١٣ مشروعاً مجتمعياً، شملت كافة المخيمات.
 - ب- مشروع تقييم التنظيم المالي والإداري للجان خدمات المخيمات بهدف توضيح التعليمات والصلاحيات والمسؤوليات، والعمل على رفع الحواجز التي تعيق مشاركة المرأة في هذه اللجان والهيئات.
 - ت - تحسين خدمات وعمليات دائرة الشؤون الفلسطينية، وذلك عن طريق:
 - مشروع رفع قدرات موظفي الدائرة بالتوافق مع معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية، من خلال دورات تدريبية متخصصة انعقدت في مركز الملك عبدالله للتميز، حيث عقدت (٥) دورات بهذا المجال في العام ٢٠١٨.
 - مشروع الحكومة الإلكترونية للدائرة لتحسين وسائل الاتصال وإدارة المعلومات والشفافية.
 - إعداد الشروط المرجعية والمواصفات الخاصة بالنظام المحاسبي للجان الخدمات في المخيمات.

مشروع المبادرة التنسيقية بالتعاون مع GIZ:

استكمالاً للعمل ضمن مشروع تيسير المشاركة المجتمعية للاجئين الفلسطينيين "FASPAR" بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ، بدأ العمل في مشروع المبادرة التنسيقية عام ٢٠١٦ وعلى مراحل عدة، سعت من خلالها الدائرة الى تعزيز التنسيق بين المؤسسات غير الحكومية العاملة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن بهدف تضاعف الجهود وتوزيع الأدوار لتلبية مطالب مجتمع اللاجئين لدعم التنمية المستدامة، تضمنت المراحل التالية:-

- المرحلة الأولى تمت عبر عقد عدد من ورش العمل في المخيمات في إطار مشاركة واسعة من المؤسسات غير الحكومية في المخيمات ومدراء المكاتب ورؤساء اللجان من خلال مؤسسة LEAD للتدريب وتحت إشراف الدائرة بفريق عمل خاص تم تشكيله لهذه الغاية حيث تم اعتماد الإطار التنسيقية للمبادرة.
- المرحلة الثانية تم خلالها اختيار مقرر ومنسق للهيئة الإدارية للإطار التنسيقية لتنظيم عملية التنسيق وإدارة العمل التشاركي واختيار مجموعة من المخيمات (مخيم الشهيد عزمي المفتي، الطالبية، حطين، الزرقاء، جرش) كمشاريع تجربة لتطبيق المبادرة.
- المرحلة الثالثة تمثلت برفع قدرات أعضاء المؤسسات غير الحكومية المشاركة في المبادرة من خلال برامج تدريبية تم الاتفاق عليها بالتعاون مع مؤسسة حبق للتدريب على التنمية وحقوق الانسان ومن ثم إعداد مبادرة (نشاط) داخل المخيم بدعم من «GIZ».

المخيم	البرنامج التدريبي
الشهيد عزمي المفتي	التفكير الإبداعي
	كتابة مقترحات المشاريع وإدارتها
حطين	التخطيط الاستراتيجي
	إدارة الحوار
جرش	الاتصال والتواصل التنموي
	كتابة مقترحات المشاريع وإدارتها
الزرقاء	كتابة مقترحات المشاريع
	تكوين المبادرات وإدارتها
الطالبية	الذكاء العاطفي
	استقطاب التمويل

وتم تنفيذ الأنشطة التالية في إطار هذه المبادرة:

- وفيما يلي أبرز البرامج التدريبية التي تم تنفيذها بناءً على احتياجات أعضاء المؤسسات المشاركة والتي تم تحديدها وتنفيذها من قبل مؤسسة حبق للتدريب:
- في مخيم الزرقاء: تم العمل على تأهيل قاعة المناسبات التابعة لمقر لجنة تحسين الخدمات في المخيم وذلك بتزويدها بـ ٦٠ كرسيًا، بالإضافة إلى دهان أرضية المخيم وإحدى مقرات رياض الأطفال داخل المخيم.



- مخيم الطالبية : تم توزيع براميل نفايات على بلوكات المخيم بما مجموعه ٣٠ برميلا ، وفي ذات الوقت تم دهان مجموعة من الأسوار العامة بالمخيم وتزيينها بعبارات ورسومات وطنية، ويا فطة ضوئية تعريفية بالمخيم، وضعت في مدخل المخيم لترشد الناس القادمين لمخيم الطالبية.
- مخيم الشهيد عزمي المفتي : تم تركيب مظلة للوقاية من الشمس والمطر في مقبرة المخيم من أجل وقوف المشيعين في مختلف الظروف الجوية.
- مخيم جرش: تم توزيع براميل نفايات على بلوكات المخيم بما مجموعه ٣٠ برميلا ، وتم في ذات السياق عقد جلسات توعية حول موضوع النظافة في المخيم بمعدل ١٠ جلسات توعية للأطفال والنساء في المخيم.
- مخيم حطين : تم تأهيل مكبات النفايات في المخيم، وشملت ٩ مكبات تنوع تأهيلها ما بين البناء والدهان للتحفيز للحفاظ على نظافة المخيم.

ومن خلال العمل على إعداد المبادرة تبين أن التنسيق ما بين المؤسسات غير الحكومية العاملة في المخيمات كان ضعيفا جدا ويقتصر على حالات الطوارئ والمناسبات الوطنية ومن خلال استكمال العمل بالمشروع أصبح للمخيمات الخمسة التي تم اختيارها كتجربة لتطبيق مبادرة هيئة تنسيقية فاعلة، تتبنى المبادرات في المخيمات وتسعى إلى تسويقها لجلب الدعم المالي ومن هنا انطلقت توصيات فريق العمل الخاص بالمبادرة داخل الدائرة بضرورة استكمال تطبيقها على كافة المخيمات المتبقية في حال الحصول على التمويل المالي اللازم، بما يعود بالأثر الإيجابي والمنفعة العامة على المخيم والقاطنين فيه.

مشروع الطاقة البديلة بالتعاون مع GIZ:

نفذت دائرة الشؤون الفلسطينية بالتعاون مع الوكالة الألمانية (GIZ) مشاريع صغيرة للطاقة الشمسية في المخيمات ومشاريع صيانة حدائق عامه في المخيمات وكانت مساهمة الوكالة الألمانية فيها بقيمة (١٠٠ الف دينار اردني تقريبا) ، حيث بدأ العمل في هذه المشاريع في نهاية عام ٢٠١٧ وتم الانتهاء منها في نهاية آب ٢٠١٨ على النحو التالي:

اسم المخيم	قيمة التمويل (بالدينار)	قيمة المشروع الاجماليه (بالدينار)	اسم المشروع
١- اربد	٥٠٠٠	٦,٤٠٠	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٢- جرش	٨٠٠٠	٨,٧٧٨	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٣- الوحدات	٦٠٠٠	٩,٦٨٠	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٤- مادبا	١٠٠٠٠	٦,٨٥٠	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٥- البقعه	١٠٠٠	١٩,٦٠٢	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٦- الامير حسن	٥٠٠٠	١٥,٧٥٦	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٧- الحسين	١٠,٠٠٠	١٣,٩٢٩	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٨- الزرقاء	١٠,٠٠٠	١٠,٠٠٠	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه
٩- حطين	١٠,٠٠٠	١٠,٥٠٠	نظام توليد الكهرباء من الخلايا الشمسيه



جاءت فكرة مشروع الخلايا الشمسية حصيلة لأنشطة متنوعة لرفع قدرات لجان خدمات المخيمات والهيئات الاستشارية بهدف جلب التمويل والذي نفذته الوكالة الألمانية GIZ، متضمنا تدريب اللجان والهيئات الاستشارية بشأن كيفية إعداد مقترحات للمشاريع، وقد قامت اللجان بوضع مقترحات لعدة مشاريع كان من بينها مشروع إنتاج الطاقة الكهربائية بواسطة الخلايا الشمسية، بهدف استغلال الطاقة الشمسية لاستعمالات متعددة وإسهاما في توفير استهلاك الكهرباء. وتم تنفيذ هذه المشاريع في تسعة مخيمات وهي: اربد وجرش والوحدات ومأدبا والبقعة والأمير حسن والحسين والزرقاء وحطين. وقد أسهم مشروع الخلايا الشمسية في تلبية احتياجات المخيمات بحيث تم توفير الطاقة الكهربائية من شهر آذار ولغاية آب توفيراً كاملاً بالإضافة إلى توفر فائض. وفي الأشهر الأخرى تم توفير من ٦٠٪ - ٧٠٪ من فاتورة الكهرباء مما كان له الأثر

ثالثاً: الوكالة التركية للتعاون والتنسيق (TIKA)

بدأت الوكالة التركية للتعاون الدولي «تيكا» دعمها للاجئين الفلسطينيين في المخيمات، بالتنسيق مع الدائرة وبالتعاون مع «الأونروا» بالعمل على (تأهيل مدرسة الإناث في مخيم الوحدات، بالإضافة إلى عزمها توريد معدات وأجهزة طبية لعدد من المخيمات).

رابعاً: الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS)

استمراراً للتعاون مع الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS)، قدمت الدائرة مقترح مشروع يتعلق بتأهيل عدد من مساكن الفقراء في مخيم حطين، وهو المقترح الذي حظي بموافقة الحكومة الإيطالية، ومن المتوقع أن يبدأ تنفيذه مطلع العام ٢٠١٩.



رابعاً: محور متابعة تطورات القضية الفلسطينية.

انطلاقاً من الهدف الوطني الذي يؤكد على الإسهام في حماية المصالح الوطنية الأردنية العليا، وفيما يتعلق بالقضية الفلسطينية، وضعت الدائرة ضمن خطتها الاستراتيجية هدفها المؤسسي الخاص بمتابعة القضية الفلسطينية من خلال التوسع في الدراسات والأبحاث التي تتمحور حول تطورات القضية الفلسطينية، عربياً وإسلامياً ودولياً، إضافة إلى متابعة المستجدات على الساحة الفلسطينية، بما في ذلك إعداد التقارير والدراسات حول مفاوضات السلام الفلسطينية الإسرائيلية، ورصد الانتهاكات الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة، وخاصة القدس بما يشمل المقدسات الإسلامية والمسيحية فيها، وكذلك متابعة الأوضاع الإسرائيلية الداخلية ذات العلاقة، من خلال متابعة الصحف العبرية، المواقع الإلكترونية، ومراكز الدراسات الإسرائيلية، الى جانب المشاركة في المؤتمرات ذات الصلة بعمل الدائرة، والتي تُعقد في جامعة الدول العربية، وكذلك المشاركة في المؤتمرات التي تعقدها اللجان الرسمية التي تُعنى بشؤون القدس. وأهم الإنجازات التي تدرج تحت هذا المحور خلال عام ٢٠١٨:-

أ- التقرير الشهري حول تطورات القضية الفلسطينية



واصلت الدائرة في العام ٢٠١٨ ما دأبت عليه طويلاً على صعيد متابعة تطورات ومستجدات القضية الفلسطينية، فقامت شهرياً بإصدار تقريرها الذي يتضمن المستجدات السياسية للقضية الفلسطينية عربياً وإسلامياً ودولياً، وبما يشمل الجهود الأردنية الداعمة والمساندة للأشقاء الفلسطينيين، حيث اصدرت الدائرة (١٢) تقريراً على مدار العام، وتم إرسال نسخ من هذه التقارير الى دولة رئيس الوزراء، دولة رئيس مجلس الاعيان، معالي وزير الدولة للشؤون الخارجية، سعادة رئيس مجلس النواب، وعدة جهات رسمية أخرى في الداخل والخارج، بما فيها هيئات دبلوماسية أردنية، كالسفارة الأردنية في واشنطن، الممثلة الأردنية لدى الأمم المتحدة / نيويورك، وجامعة الدول العربية. واستعرضت هذه التقارير المستجدات والتطورات الشهرية المتعلقة ب:

- تطورات عملية السلام الفلسطينية - الإسرائيلية، وخاصة الجهود الدبلوماسية الأردنية بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين، الداعمة للأشقاء الفلسطينيين في سعيهم ونضالهم لتحقيق طموحاتهم الوطنية المشروعة على ترابهم الوطني الفلسطيني.
- الانتهاكات الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام ١٩٦٧، من شهداء وجرحى، أسرى ومعتقلين، اقتحامات لتجمعات سكانية، حواجز عسكرية مفاجئة، إغلاقات، حصار، مصادرة وتدمير ممتلكات عامة وخاصة، اعتداءات المستوطنين، أنشطة استيطانية وتهويدية، وبخاصة في القدس المحتلة، والانتهاكات ضد الأماكن المقدسة، وبخاصة ضد الحرم القدسي الشريف.

ب- تقرير شهري خاص يرصد الانتهاكات الإسرائيلية في القدس المحتلة :

كما تم في العام ٢٠١٨ إصدار (١٢) تقريراً، تناولت هذه التقارير وبصورة مفصلة وعميقة، أبرز انتهاكات الاحتلال الاسرائيلي ضد القدس المحتلة، وبخاصة ضد مقدساتها، الإسلامية والمسيحية على السواء، كذلك السلسلة الممتدة من اقتحامات المستوطنين اليهود للحرم القدسي الشريف، وما يمارسونه فيه من انتهاكات واستفزازات، بالترافق مع تضيق الاحتلال على رواده من مصلين 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.

ج- ترجمات عن مراكز الأبحاث والصحف الإسرائيلية :

تقدم الدائرة من خلال قسم الدراسات السياسية تقاريرًا مترجمة عن اللغة العبرية والإنجليزية لقضايا ذات أهمية، تتابعها من خلال أبرز وأهم مراكز الأبحاث والمواقع الإلكترونية والصحف الإسرائيلية، وبخاصة ما يتعلق منها بالقضية الفلسطينية، أو بعلاقات إسرائيل مع محيطها والعالم الخارجي، وفي العام ٢٠١٨ تم إصدار حوالي (٧٠) تقريرًا مترجمًا، بما يشمل تحليلات، دراسات، تخدم المصلحة والشأن الأردني على هذا الصعيد.

د- المؤتمرات :

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية في العام ٢٠١٨، في عدد من المؤتمرات التي عقدتها جامعة الدول العربية ذات الصلة بالقضية الفلسطينية وهي:

- مؤتمر المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة، حيث شاركت الدائرة خلال عام ٢٠١٨، في أعمال الدوريتين (١٠٠/١٠١) للمؤتمر اللتين عُقدتا في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، وناقش المؤتمر الذي يشارك فيه ممثلين عن الدول العربية المضيفة أوضاع اللاجئين الفلسطينيين وبرنامج عمل وكالة الغوث الدولية الأونروا، إضافة إلى تطورات الأوضاع في الأراضي العربية المحتلة، والانتهاكات الاسرائيلية في الأراضي الفلسطينية والجولان، والاعتداءات الإسرائيلية تجاه المقدسات الإسلامية والمسيحية .
- مؤتمر الشؤون التربوية لأبناء فلسطين واللقاء المشترك مع الأونروا، إذ شاركت الدائرة خلال عام ٢٠١٨، في أعمال الدوريتين (٧٨/٧٩) اللتين عُقدتا في مقر جامعة الدول العربية في القاهرة، وناقش هذا المؤتمر الشؤون التربوية في الأراضي العربية المحتلة، وبرنامج التعليم في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) والتحديات التي تواجه العملية التربوية في ظل الاحتلال الاسرائيلي.
- مؤتمر لجنة البرامج التعليمية الموجهة للطلبة في الأراضي العربية المحتلة، إذ شاركت الدائرة خلال عام ٢٠١٨، في أعمال الدوريتين (٩٧/٩٨) واللتين عُقدتا في القاهرة، وبحث المؤتمر التحديات التي يواجهها الطلبة العرب في الأراضي العربية المحتلة (الأراضي الفلسطينية، والجولان) وبشكل خاص توفير المواد التعليمية وافتتاحها للطلبة.





١- اللجان الوطنية المعنية بشؤون القدس.

- تشارك الدائرة في أعمال عدد من اللجان الوطنية التي تُعنى بشؤون مدينة القدس والمقدسات فيها، منها:
- لجنة إعمار المسجد الأقصى المبارك وقبة الصخرة المشرفة.
- الصندوق الهاشمي لإعمار المسجد الأقصى وقبة الصخرة المشرفة.

لجان أخرى.

- الهيئة الوطنية لتفعيل قرار مجلس الأمن رقم (١٣٢٥) حول المرأة والأمن والسلام /اللجنة الوطنية لشؤون الاسرة .
- تشارك الدائرة في اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة من خلال ضابط النوع الاجتماعي لدى الدائرة، فتقوم اللجنة بتأهيل وتدريب هؤلاء الضباط بعقد عدة دورات تدريبية بالتعاون مع مشروع «تمكين» الذي تنفذه الوكالة الأمريكية «USAID» وتركز هذه الدورات على نشر الوعي حول مفهوم النوع الاجتماعي، كيفية تحليل المؤسسات من منظور النوع الاجتماعي، الحركة النسوية، ومؤشرات الأداء من منظور النوع الاجتماعي.
- تشارك الدائرة ضمن فريق التنسيق الحكومي لحقوق الإنسان من خلال ضابط الارتباط، في الاجتماعات والحوارات المتعلقة بتقارير المركز الوطني لحقوق الإنسان والذي يُعنى بمتابعة حالة حقوق الإنسان في الأردن بالتعاون مع المنظمات العاملة بهذا المجال في إطار الاتفاقيات والتفاهات التي يوقعها الأردن بهذا الشأن.

خامسا :محور العمليات التي تقوم بها الدائرة

زيارات الوفود والباحثين إلى المخيمات:

تقوم العديد من الوفود الرسمية، من دول مختلفة، بزيارات إلى المخيمات بهدف الاطلاع على أوضاع اللاجئين فيها، أو لتفقد مشاريع تقوم بتنفيذها، بالإضافة لزيارات من الباحثين والطلاب من جامعات أوروبية وأمريكية ودول مختلفة، حيث تقوم الدائرة بالتنسيق لهذه الزيارات من خلال إعداد الترتيبات اللازمة لها مع مكاتب الدائرة في الميدان من خلال قسم الإعلام.

وبلغ إجمالي عدد الزيارات خلال عام ٢٠١٨ (١٢٠) زيارة ومن أبرزها: -

- ١- زيارات من خلال وكالة الغوث الدولية «الأونروا»، بلغ عددها (١٢) زيارة تضمنت هيئات دبلوماسية .
- ٢- طلبات زيارة للمخيمات من خلال الهيئة الملكية للأفلام (٤) زيارات، لشركات إنتاج بهدف تصوير أفلام وثائقية .
- ٣- زيارات وسائل إعلام مرئية وفصائيات مختلفة، ومنها (٤) زيارات لتلفزيون دولة فلسطين.
- ٤- (٤) زيارات من خلال هيئة الإعلام.
- ٥- زيارات من قبل طلاب جامعات محلية ودولية وباحثين من معاهد أكاديمية، لإجراء البحوث والدراسات بالإضافة الى زيارة عدد من المتطوعين بهدف القيام بأعمال تطوعية داخل المخيمات.



زيارة السفارة الإسبانية ارناتشو باننيون دابالوس للمركز الصحي في مخيم الطالبة / مادبا.

الإعلام والعلاقات العامة :

- للإعلام دور رئيسي وبالغ الأهمية في التواصل مع كافة الدوائر والمؤسسات، حيث يُعتبر الإعلام الوسيلة الهامة لإبراز عمل المؤسسات وأنشطتها ودورها الفاعل في المجتمع، ويقوم قسم الإعلام والعلاقات العامة بما يلي :-
- ١- تغطية كافة نشاطات الدائرة في وسائل الاعلام المختلفة، وعلى رأسها وكالة الأنباء الأردنية (بترا)، التلفزيون الأردني والصحف المحلية.
 - ٢- التواصل مع وكالات الأنباء العربية المختلفة ومنها وكالة أنباء الشرق الأوسط المصرية ووكالة الأنباء الفلسطينية «وفا».
 - ٣- إعداد مواد إعلامية ونشرات تعريفية بالدائرة.
 - ٤- تزويد الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة بأخبارها ونشاطاتها بشكل دوري ومتواصل .
 - ٥- تم إعداد فيلم عن المبادرات الملكية في المخيمات بمناسبة عيد الاستقلال.



جريدة الشرق :

- للسنة الرابعة على التوالي، استمرت الدائرة بإصدار دورية شهرية تحمل اسم « الشرق » والتي بدأت إصدارها منذ العام ٢٠١٤. وفي العام ٢٠١٧ تم إصدار ٩ أعداد، أما في العام ٢٠١٨ تم إصدار (١٢) عددا تناولت مايلي:
- ١- أهم أخبار ونشاطات الدائرة بشكل دوري شهري .
 - ٢- تغطية نشاطات وأخبار كافة المخيمات من خلال التواصل مع لجان خدمات المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني لإبرازها إعلاميا من خلال هذه الجريدة.
 - ٣- تزويد بنك المعلومات وموقع الدائرة الإلكتروني بالأعداد الصادرة لنشرها .



حق الحصول على المعلومات

تم تفعيل قانون حق الحصول على المعلومات بالتنسيق مع دائرة المكتبة الوطنية، حيث قام قسم الإعلام بتعميم القانون على الموقع الإلكتروني ووضع النموذج المخصص للحصول على المعلومات للتسهيل على طالبي المعلومات كما تم وضع نسخ ورقية من النموذج في قسم الاستقبال في الدائرة .

منصة «حقك تعرف»

تم في العام ٢٠١٨ تسمية ضابط ارتباط من قسم الإعلام لمنصة «حقك تعرف» التي أطلقتها رئاسة الوزراء بهدف دحض الإشاعات ومحاربتها وبث الأخبار الصحيحة المتعلقة بأي خبر مضربك أو غير دقيق، وتم تخصيص أيقونه خاصة للمنصة على موقع الدائرة الإلكتروني ليتسنى للجميع الاطلاع عليها.

برنامج الحكومة الإلكترونية :

تم إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية بمبادرة ملكية سامية عام ٢٠٠١ في ضوء رؤى جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين «حفظه الله» لتطوير خدمات القطاع العام وذلك للعمل على تبسيط المعاملات الحكومية وتوفيرها لكافة القطاعات بالوسائل الإلكترونية المختلفة. وفيما يلي أهم الإنجازات التي تتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية:

أولاً: مشروع الحكومة الإلكترونية وربط الدائرة مع مكاتبها.

ضمن المرحلة الجديدة من مشروع الحكومة الإلكترونية وبدعم من GIZ ، والتي تهدف إلى تزويد الدائرة بالأنظمة المحوسبة التالية:

١- نظام إدارة سير العمل للدائرة ومكاتبها ولجان الخدمات (Work Flow).

٢- نظام الممتلكات والعهد.

٣- نظام الأرشفة الإلكترونية.

٤- نظام شؤون الموظفين ونظام مراقبة الدوام.

٥- نظام الديوان.

٦- نظام الحركة .

٧- الموقع الإلكتروني Website .

٨- برنامج محاسبي خاص بلجان الخدمات.

ثانياً : منهجية التحول الإلكتروني مع وزارة الاتصالات والذي يشمل:

١- إعداد نموذج خدمات الدائرة وحصرها.

٢- إعداد خارطة الخدمات.

ثالثاً: بوابة الرسائل القصيرة (SMS Gateway)

توفر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 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 المرسله خلال العام ٢٠١٨ (٢٨,٣٧٦) رسالة:

الرقم	نوع الرسالة	العدد
١	توعوية وارشادية	١٩,٤٨٣
٢	ترويجية	٣,٠٣٥
٣	إعلام عن حالة معاملة	٤,٨٨٩
٤	اتصال داخلي	٩٦٩
المجموع		٢٨,٣٧٦

- وتحرص الدائرة على زيادة أعداد المستفيدين من هذه الرسائل. ويبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم إرسالها واستلامها خلال عام ٢٠١٨ مقارنة بالأعوام السابقة.

العام	المخصص من الرسائل	المرسل	المستلم
٢٠١٦	٢٤,٠٠٠	٩,٢٧٤	٨,١٤٩
٢٠١٧	٣١,٥٦٥	٢٥,٧٨٣	٢٢,٤٦٤
٢٠١٨	٤٩,١٤٩	٢٨,٣٧٦	٢٤,٥٢٠

ويتم في كل عام تحديد الاحتياجات من الرسائل وحجز العدد المتوقع لهذا العام، وعقد ورشة تدريبية لمجموعة من موظفي الدائرة ومكاتبها لإشراكهم في استخدام هذه الخدمة والاستفادة من ميزاتها، كما يتم إصدار تقارير دورية لأعداد الرسائل المرسله ومحتوياتها، وتقييم ما تم تلبيته من الاحتياجات، وأيضاً يتم عمل دراسة بهدف تقييم هذه الخدمة وتطويرها من خلال توزيع استبانات على الموظفين ومتلقي الخدمة، وإصدار تقرير نتائج الرضى عن الخدمة واستخلاص الفرص التحسينية الخاصة بها.

رابعاً: الموقع الإلكتروني للدائرة (www.dpa.gov.jo)

يستعرض الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة تعريفاً بها وبخدماتها ومشاريعها، بالإضافة إلى معلومات عن اللاجئين والمكافم الملكية لأبناء المخيمات، كما يتضمن آخر النشرات والتقارير الخاصة بمتابعة الشأن الفلسطيني، وقد شهد العام ٢٠١٨ ازدياد عدد زوار الموقع الإلكتروني بشكل كبير، حيث ارتفع عدد الزوار من ١٦,٨٩٩ خلال عام ٢٠١٧ إلى ٢٤,٥٨٤ زائراً. وفي إطار الجهود الوطنية التي تسعى نحو دعم الإبداع ورعايته نهوضاً بالعمل المؤسسي بكافة أركانه، تمت إضافة زاوية «صندوق الإبداع» في الموقع الإلكتروني تتضمن معلومات عن الصندوق وكيفية تقديم افكار إبداعية.



خامساً: الشبكة الحكومية الآمنة (SGN):

تهدف الشبكة الحكومية الآمنة الى ربط الدوائر مع بعضها البعض، وتوفير خدمة الانترنت والبريد الحكومي. والعمل على متابعة ربط الموظفين بشكل مستمر على الشبكة الآمنة لضمان استفادتهم من الميزات التالية:

- تزويدهم بالإنترنت.
- تفعيل خدمة البريد الإلكتروني لتسهيل عملية التواصل وإرسال المعلومات بين الموظفين داخل وخارج الدائرة.
- مشاركة الملفات باستخدام المجلد المشترك (Shared Folder).
- حماية الأجهزة ببرنامج مضاد للفيروسات وتحديث البرنامج باستمرار.

١- بنك المعلومات:

يحتوي البنك أهم المعلومات المتعلقة بالدائرة ويهدف إلى توفير المعلومات بدقة وسرعة للاستفادة منها، كونها مصنفة ومنظمة بطريقة يسهل الوصول إليها من قبل موظفي الدائرة فقط.

- يتم تطوير هيكل البنك ومحتوياته بشكل مستمر وإضافة مواضيع وميزات جديدة.
- كما يتم اخذ نسخ احتياطية دورية.

٢- برنامج «خدمات المخيمات»:

تطوير البرنامج باستمرار بحيث يتلائم مع متطلبات مديرية خدمات المخيمات من تقارير و تعديلات بالبرنامج.

٣- الجاهزية الإلكترونية:

تضمن العمل على الجاهزية الإلكترونية خلال العام ٢٠١٨ علاوة على تحديث البيانات الخاصة بالجرد الدوري لأجهزة الكمبيوتر والطابعات وإصدار تقرير إحصائي وتقييمي للجاهزية الإلكترونية في الدائرة، وتوفير الدعم الفني والمشاركة في تفعيل استخدام أنظمة إدارة المخزون؛ الملف الإلكتروني المركزي؛ نظام إدارة الموارد البشرية الموحد (HRMIS)؛ نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية (GFMIS)؛ نظام تراسل؛ نظام مراقبة الدوام؛ نظام تتبع المركبات GPS.

٤- السياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات

تم تعميم «سياسة الاستعمال المقبول» المعتمدة من وزارة الاتصالات على موظفي الدائرة، للاطلاع والتوقيع عليها (مثل كلمة المرور المعقدة)، إصدار «تعليمات أمن وحماية المعلومات» والتي تشمل أهم الإجراءات الواجب اتباعها في الدائرة لضمان تطبيق إجراءات أمن المعلومات، والبدء في تطبيقها.

٥- الموارد المالية

انطلاقاً من الهدف الاستراتيجي الذي تتضمنه الخطة الاستراتيجية لدائرة الشؤون الفلسطينية والذي يتمثل بالاستغلال الأمثل للموارد المالية والأصول الملموسة، تقوم المديرية المالية بتطبيق السياسات المالية والاجراءات المتعلقة بها بما يضمن المصلحة العامة وشفافية الأداء الحكومي وبما توضحه البيانات التالية:-

❖ بلغت موازنة الدائرة لعام ٢٠١٨ (٥,٢٢٧,٠٠٠) خمسة ملايين ومئتين وسبعة وعشرين ألف دينار.

المخصصات المالية للعام ٢٠١٨:

أولاً:- مخصصات جارية:

- أ- تم تخصيص مبلغ (٢,٢١٦,٠٠٠) - ٢ مليونين ومئتين وستة عشر ألف دينار لا غير نفقات جارية كما يلي:-
- ب- مخصص رواتب وأجور و سلع وخدمات مبلغ (١,١١٦,٠٠٠) مليون ومائة وستة عشر ألف دينار .
- مخصص دعم اللجان والأندية وأجور أراضي المخيمات مبلغ (١,١٠٠,٠٠٠) مليون ومائة ألف دينار كما يلي :-
- ١- مخصصات دعم اللجان المخيمات (٩٥٠,٠٠٠) تسعمائة وخمسون ألف دينار.
- ٢- مخصصات دعم الأندية الرياضية (١٠٠,٠٠٠) مائة ألف دينار .
- ٣- مخصصات دفع أجور أراضي المخيمات (٥٠,٠٠٠) خمسون ألف دينار.

ثانياً:- مخصصات رأسمالية

تم تخصيص مبلغ (٣,٠١١,٠٠٠) ثلاثة ملايين واحد عشر ألف دينار لتنفيذ القضايا المكتسبة الدرجة القطعية.

الرقابة والتقييم:

- ينقسم عمل وحدة الرقابة الداخليه إلى قسمين :-
- ١- قسم الرقابة الداخليه على أعمال الدائرة (مالي واداري)
- ٢- قسم تدقيق أعمال لجان خدمات المخيمات (مالي واداري)

قسم الرقابة الداخليه على أعمال الدائرة

إنجازات القسم للعام ٢٠١٨

- تدقيق السجلات والمستندات والملفات.
- تدقيق القرارات المالية والإدارية.
- الاشتراك في اللجان المختلفه وتقييم استخدام الموارد البشريه والماديه في الدائرة (الموظفين، والسيارات ..).

وتم في العام ٢٠١٨ :-

- ١- تدقيق (١٢٠٠) مستند صرف خلال العام .
- ٢- جرد المستودع مرتين خلال العام.



- ٣- العمل على تدوير كافة مركبات الدائرة شهريا.
- ٤- تدقيق كشوفات دوام موظفي الدائرة شهريا .
- ٥- تدقيق سجلات الأعمال اليومية لمركبات الدائرة .
- ٦- تدقيق كشوفات سيارات مكاتب الدائرة شهريا .

قسم تدقيق أعمال لجان خدمات المخيمات وعددها ١٣ لجنة

إنجازات القسم للعام ٢٠١٨ :

- يتم اجراء عمليات تدقيق مالي واداري لأعمال لجان خدمات المخيمات بشكل شهري بالإضافة إلى :
- ١- الاشتراك وتدقيق (١١٥) عملية شراء بمحاضر رسمية خلال العام (اثاث، صيانة، شواذر، مواد انارة، ألعاب حديقة).
 - ٢- الاطلاع على (١٠٥) محاضر اجتماع لجان وتدقيقها.
 - ٣- الاشتراك في لجان فنية عدد (٣) تشمل (تأجير محلات تجارية، صيانة، ألعاب حديقة).
 - ٤- الاشتراك في لجنة شراء واستلام محرك سيارة عدد (١).
 - ٥- الاشتراك في عطاءات اللجان الفنية الخاصة بالاستثمارات في لجان الخدمات.
 - ٦- الاشتراك في استلام عطاءات مشاريع عدد (١٥).
 - ٧- تدقيق دوام العاملين في لجان الخدمات و تدقيق العقود والزيارات السنوية والعمل الإضافي وعددها (٢١٠).
 - ٨- الاشتراك في لجان ائلاف وبيع أثاث غير صالح في لجان الخدمات .
 - ٩- الاشتراك في تعيين موظفي لجان الخدمات.
 - ١٠- الاشتراك في مناقشة تعديلات التنظيم المالي والاداري للجان الخدمات .
 - ١١- تدقيق لجان خدمات المخيمات من حيث الايجارات والاياردات والمصاريف والسيارات والدوام وذلك بشكل شهري .

سادسا : محور الموارد البشرية

ينطلق محور الموارد البشرية من أهميته في تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الدائرة لتحقيقها كونها المورد الأساسي في استقطاب الكفاءات الوظيفية وتقييم الأفراد العاملين فيها والمنفذين لسياساتها مستعينة بأنظمة داعمة لتنظيمها وتطويرها ومكافأتها وإدارتها وفق احتياجات الهيكل التنظيمي للدائرة متمثلا في المديرية العاملة فيها.

يبلغ عدد موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية ١٢٢ موظفا كما هو موضح أدناه :-

١	عدد الموظفين حملة شهادة الدكتوراه		
٤	عدد الموظفين حملة شهادة الماجستير		
٢٩	عدد الموظفين حملة شهادة البكالوريوس		
٣٨	عدد الموظفين حملة شهادة الدبلوم		
٣٨	عدد الموظفين حملة شهادة الثانوية فما دون		
٣٩	عدد الذكور الذين على رأس عملهم	٧١	عدد الإناث اللواتي على رأس عملهن
٦	عدد الذكور الذين في إجازة دون راتب وعلاوات	٦	عدد الإناث اللواتي في إجازة دون راتب وعلاوات
٤٥	مجموع عدد الذكور	٧٧	مجموع عدد الإناث



نظام إدارة الموارد البشرية الموحد (HRMIS)

يقوم قسم الموارد البشرية في الدائرة بالتعاون مع كافة المديريات والأقسام المعنية مستعينة بالدعم الفني المتمثل في مديرية تكنولوجيا المعلومات بتوفير مستلزمات تطبيق وتفعيل هذا النظام، إذ يعتبر هذا النظام أحد الأنظمة الشمولية التي عممت على كافة المؤسسات والدوائر الحكومية من قبل ديوان الخدمة المدنية، تلبية لاحتياجات تنمية إدارة تخطيط الموارد البشرية والارتقاء بها، حفاظاً على الكفاءات البشرية العاملة لدى أجهزة الخدمة المدنية من خلال اتخاذ قرارات إدارية سليمة بناءً على توفر معلومات دقيقة ومحدثة أولاً بأول، محققة بذلك العدالة والموضوعية والشفافية للوصول إلى التميز في الأداء الوظيفي من خلال أنظمة متكاملة مبتدئة بنظام وصف وتصنيف الوظائف والاختيار والتعيين مروراً بأنظمة الرواتب وتقييم الأداء والتدريب.

الخدمات الإدارية المساندة

تعمل الخدمات الإدارية المساندة بكافة أقسامها (الطباعة، الديوان، الحركة) بالعمل على تنظيم وتسهيل عمل كافة مديريات الدائرة وأقسامها، وكذلك تسهيل تنقل الموظفين ومتابعة أعمالهم على الوجه اللازم، مما يسهم في تسهيل الارتباط والتواصل بين الدائرة ومكاتبها في المحافظات، فعلاوة على قيام الديوان بطباعة الكتب الرسمية والمساهمة في إعداد معاملات المراجعين وتسجيل الصادر والوارد والقيام بتوثيق وحصر وترتيب الملفات للعودة إليها إذا اقتضت الحاجة؛ تم العمل بتاريخ ٢٠١٨/٧/١ على تفعيل نظام التراسل سعياً لتحقيق السرعة والكفاءة في إنجاز المراسلات الحكومية، وبلغ عدد الكتب الصادرة عبر هذا النظام (١٢١) كتاباً، أما الواردة منها وصل عددها إلى (٦٥) كتاباً.



التميز والتطوير المؤسسي

تحقيقاً للأهداف الاستراتيجية التي تسعى الدائرة من خلالها لرفع قدرات موظفي الدائرة في المركز وفي مكاتبها في مختلف المحافظات، وحرصاً على استمرارية دفع عجلة الإبداع قدماً نحو الارتقاء بقدرات موظفيها، سعياً إلى تأسيس العمل وتحقيق أفضل مستوى من الخدمات، قام قسم التطوير المؤسسي في العام ٢٠١٨ بإنجاز ما هو آت:



أولاً : التدريب والتطوير

نظراً للأهمية البالغة والضرورية الكامنة في إرفاد الموظفين بخبرات ومهارات ومعلومات جديدة من شأنها تطوير وتحسين أدائهم الوظيفي، حرصت دائرة الشؤون الفلسطينية بالتنسيق مع قسم الموارد البشرية على إلحاق موظفيها بدورات تدريبية في إطار خطة ارتكزت على تحديد الاحتياجات الوظيفية، بما يخدم مصلحة العمل، وإيماناً منها بأن التدريب المستمر يجعل الموظفين على اتصال دائم بالمستجدات وأكثر قدرة على مواكبة التطورات في شتى المجالات وهو ما يلزم للارتقاء بمستويات أدائهم الوظيفي، وينعكس إيجاباً على مستوى ونوعية الخدمات، وفي العام ٢٠١٨ قام قسم التطوير المؤسسي بتنفيذ البرامج التدريبية الموضحة أدناه :

نوع البرامج	برامج تدريبية	برامج نشر معرفة	جائزة وتميز	المجموع الكلي
عدد البرامج	٢٦	٨	٦	٤٠ برنامج
عدد المستفيدين	٤٦	٤٠	١٤	١٠٠ موظف



دورة المقارنات المعيارية «مركز الملك عبدالله الثاني للتميز»

ثانياً : صندوق الإبداع والتميز المؤسسي.

تم إنشاء صندوق الإبداع والتطوير المؤسسي انبثاقاً من الهدف الوطني المتمثل بإعداد الأردنيين للتعليم وحفزهم على العمل في مهن ترتفع قيمتها المضافة باستمرار، حيث حرصت الدائرة ضمن خطتها الاستراتيجية على وضع الهدف المتمثل برفع قدرات العاملين فيها في طليعة أهدافها، وجاء إنشاء صندوق الإبداع كخطوة تحسينية وتطويرية لحفز الموظفين على تقديم الأفكار الإبداعية التي تساهم في تطوير سير العمل والاجراءات، وتحفيز الموظفين على التفكير بآليات عمل جديدة بكفاءة وفاعلية على مستوى الدائرة ككل، كما ساهم الصندوق في تنظيم عملية طرح الافكار واستقطابها من خلال توزيع نموذج (بطاقة التطوير المؤسسي) إلكترونياً وبيدياً، واستحداث رابط لصندوق الإبداع على الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة وتحميل البروشورات والنماذج وبعض المعلومات الخاصة. وبلغ عدد الأفكار والمبادرات التي تم تقديمها من قبل موظفي الدائرة خلال ٢٠١٨ (١٢) فكرة إبداعية لتطوير العمل المؤسسي، قام بتقديمها ٩ من موظفي الدائرة، وبعد مناقشة وتقييم الأفكار تمت الموافقة على (٨) أفكار من أصل (١٢) فكرة إذ تم تنفيذ (٤) أفكار خلال ٢٠١٨. وتقديراً لهذه الجهود قام المدير العام بتقديم شهادات شكر وتقدير لمقدمي الافكار الإبداعية بحضور عدد من الموظفين ومدراء المديرية.



ثالثا : نادي الإبداع والابتكار لأبناء المخيمات.

تحت لواء الرؤى والجهود الملكية السامية للاهتمام بمحور الشباب في الأردن، واستنادا لتوجيهات القيادات العليا في دائرة الشؤون الفلسطينية لتجذير ثقافة التميز والإبداع، وانطلاقا من إيمانها بالتطوير والتحسين ورغبة منها في تحفيز الشباب على خلق الأفكار الابتكارية القابلة للتنفيذ بالتشارك مع مؤسسات خاصة ومنظمات المجتمع المدني واستغلال الطاقات الشبابية، انبثقت فكرة تأسيس نادي الإبداع والابتكار لأبناء المخيمات والتي تم اطلاقها من «منهجية الإبداع والإبتكار والتعلم المستمر».

الهدف الأساسي للنادي هو خلق بيئة آمنة لأبناء المخيمات لتقديم الأفكار الإبداعية التي تخدم المجتمع وتساهم في حل المشكلات التي تواجه مخيمات اللاجئين بالاستغلال الامثل للموارد المتاحة بهدف تحسين المستوى المعيشي. بالإضافة الى الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة والعمل على تجذير ثقافة التميز بين مجتمع اللاجئين.

المجموع	عدد المشاركين		المكتب
	إناث	ذكور	
٢١	١٢	٩	البقعة
٥٨	٣٣	٢٥	إربد
٢٥	١٤	١١	العاصمة ومادبا
٣٤	١٢	٢٢	الزرقاء والسخنة
١٧	٦	١١	جرش
١٥٥	٧٧	٧٨	المجموع



نوضح أدناه عدد الورشات ومواقع عقدها في مختلف المخيمات :-

- تم عقد ٥ ورشات تعريفية عن الابداع والابتكار في المخيمات ، بتنظيم من مدراء المكاتب وبإشراف قسم التطوير المؤسسي خلال الفترة من تموز حتى تشرين ثاني ٢٠١٨.
- استهدفت الورش ١٥٥ مشاركاً من فئة الشباب (١٦ - ٤٠ عاماً) من سكان المخيمات. بنسبة ٥٠% ذكور و ٥٠% إناث، كما كانت هناك مشاركة واحدة من ذوي الإعاقة.
- شارك في الورشة عدد من أصحاب القرار في مؤسسات المجتمع المدني وموظفي «الأونروا» ورؤساء الجمعيات من نفس المخيم.

المكتب	المسؤول عن التنفيذ	عنوان البرنامج التدريبي	عدد المشاركين			
			ذكور	إناث	المجموع	
الوحدات	قسم التطوير المؤسسي ومدراء المكاتب في المحافظات ومؤسسات تدريبية	أساسيات النجاح	٣	١٩	٢٢	
النصر		إدارة المبادرات الناجحة	١٦	١٤	٣٠	
الوحدات/ الأمير حسن ومادبا		مقدمة في التصنيع الرقمي والنمذجة السريعة	٧	١٠	١٧	
اربد		تدريب مدربين / إدارة المبادرات الناجحة	٥	١١	١٦	
جرش			٣	١	٤	
البقعه			٩	١٠	١٩	
المجموع			٤٣	٦٥	١٠٨	

نتج عن الورش التدريبية قائمة تضم مجموعة من الاحتياجات والأفكار والحلول قدمها المشاركون لمواجهة التحديات تم تدوينها في نموذج خاص تم دراسته وتحليله من قبل قسم التطوير المؤسسي ومدراء المكاتب وعرضه المدير العام.







رابعاً : الحوكمة الرشيدة وتقرير التقييم الذاتي

بناء على توجيهات رئاسة الوزراء وقرار مجلس الوزراء بإطلاق حزمة من الإصلاحات الإدارية وتطوير الأداء المؤسسي في القطاع العام. قامت دائرة الشؤون الفلسطينية بتشكيل فريق الحوكمة لمتابعة عملية التقييم الذاتي لأداء المديريات برئاسة عطوفة المدير العام وجميع مدراء المديريات ورؤساء أقسام المديريات المعنية بالتقييم الذاتي. وتم إصدار تقرير التقييم الذاتي الأول للعام ٢٠١٨ في نهاية شهر كانون ثاني متضمناً أدوات مسح الحال لكل مديرية، وتم أيضاً عقد ورشة تعريفية عن الحوكمة في العقبة بحضور عطوفة المدير العام والمدراء وموظفي الدائرة المعنيين وحضور ممثل عن الوكالة الألمانية بهدف نشر المعرفة بذات الموضوع.

خامساً : جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز.

تلبية لرؤية وتطلعات قائد الوطن صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني المعظم «حفظه الله»، وحرصاً على تحقيق التطلعات الملكية السامية الرامية لنشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والشفافية، وإبراز الجهود المتميزة لمؤسسات القطاع العام وعرض إنجازاتها في تطوير أنظمتها وخدماتها، ومن أجل إيجاد نموذج عمل يقوم على ثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية في الأردن بما يصب في المصلحة العامة ومصلحة متلقي الخدمة، كانت دائرة الشؤون الفلسطينية من بين الدوائر والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الدورة الثامنة ٢٠١٧ بهدف تعزيز تبادل الخبرات بين مؤسسات القطاع العام ومشاركة بعضها البعض قصص النجاح في الممارسات الناجحة وصولاً إلى الممارسات الدولية المثلى أو التفوق عليها.

وسعيًا لإبراز الدور الأردني الهام في دعم القضية الفلسطينية كقضية مركزية هامة في كافة أركانها ولا سيما قضية اللاجئين الفلسطينيين في الأردن سعت دائرة الشؤون الفلسطينية لترسيخ هذه القيم والمفاهيم وتجسيدها وإخراجها إلى حيز العمل والتنفيذ لتحقيق رسالتها المنشودة في الإسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقاً للموارد المتاحة، حيث كان لاشتراك الدائرة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية في الدورة السابعة ٢٠١٥، وفي الدورة الثامنة للجائزة ٢٠١٧ بالغ الأثر في نشر جميع هذه المفاهيم ورفع قدرات موظفي الدائرة بحيث أصبحت لغة التميز ومفاهيمه هي لغة الحوار السائدة التي اتخذت التطبيق العملي والمهني أداة لترجمتها، وأبرز شاهد على ذلك هو قيام الدائرة بوضع خطتها الاستراتيجية للأعوام (٢٠١٩-٢٠٢١) ولأول مرة بمجهود ذاتي من قبل قياداتها وموظفيها دون الحاجة إلى خبراء خارجيين، في إطار إشراك أصحاب العلاقة المعنيين وربط هذه الخطة بمفاهيم التميز من حوكمة وإبداع بحيث أصبحت كلاً متكاملًا لا يتجزأ، و منهجا تسيير عليه الدائرة نحو تحقيق نتائج مستدامة و مميزة يظفر بها متلقي الخدمة في بادئ الأمر ونهايته. وتجدر الإشارة إلى أن مشاركة الدائرة في دورتين للجائزة أكسبتها الخبرة التي بواسطتها استطاعت تحديد نقاط القوة التي يستوجب العمل على تعزيزها واستدامتها، كما أكسبتها الخبرة في وضع يدها على فرص التحسين الممكنة التي يجب العمل على تقويتها، إذ كانت هناك نسبة تحسن ملموس في نتائج الجائزة للدورة الثامنة عام ٢٠١٧ بلغت حوالي ١٠٪ وهو ما يعكس حرص الدائرة بكافة كوادرها على مواصلة دأبها وسعيها نحو تقديم أداء مؤسسي متطور خلال السنوات القادمة والمنافسة على الجائزة التي تعتبر حافزا قويا للموظفين وللدائرة للعمل الدؤوب والتطوير والمواكبة.



المسؤولية المجتمعية

اللجنة الاجتماعية :

بادرت الدائرة بإنشاء اللجنة الاجتماعية كمبادرة داخلية تضم جميع موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية المنتسبين إليها، بحيث تطبق تعليمات وأنظمة خاصة بها، تم الإعداد لها من قبل فريق عمل جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في الدائرة، سعياً نحو تعزيز ودعم العمل الاجتماعي في الدائرة وتوفير البيئة المريحة عبر توطيد روابط الألفة والأخوة والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين من خلال مشاركاتهم في المناسبات المختلفة .

ومن أبرز المناسبات التي شاركت بها اللجنة الاجتماعية خلال العام ٢٠١٨ :

المناسبات الوطنية :

احتفلت اللجنة بذكرى معركة الكرامة وكرمت في هذا اليوم الأمهات العاملات وقدمت لهن هدايا رمزية تقديراً لجهودهن وتضحياتهن.

المناسبات الدينية :

أقامت اللجنة الاجتماعية احتفالاً بعيدي الفطر والأضحى المباركين، بحضور المدير العام ومشاركة واسعة من الموظفين.

المناسبات الاجتماعية :

قامت اللجنة الاجتماعية بمشاركة الموظفين في الدائرة مناسباتهم الاجتماعية المختلفة من تقديم واجب العزاء للمتوفين من الأقارب، والتهنئة بالزواج والموايد الجدد، إضافة إلى زيارة المرضى، وقامت اللجنة أيضاً بالاحتفال بعدد من الزملاء الذين تمت إحالتهم على التقاعد تقديراً منها لخدمتهم والاحتفال بالموظفين الخريجين الذين حصلوا على الشهادة الجامعية، علاوة على تكريم الموظف أشرف الخلايلة لحصوله على جائزة الموظف المثالي من ديوان الخدمة المدنية.







المبادرات المجتمعية

ترسيخاً لمبدأ المسؤولية المجتمعية وتعزيز المنظومة الأخلاقية للعمل الانساني وأهمية العمل التطوعي شارك عدد من موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية وعلى مدار ثلاثة أيام في حملة تبيكت الطرود الغذائية بالتعاون مع جمعية صناع الحياة الخيرية.



النادي البيئي

تم إنشاء النادي البيئي في الدائرة بهدف تحفيز الموظفين وتشجيعهم على التفاعل مع المجتمع وترسيخ قيم الثقافة المجتمعية لتنمية وترقية الحس بالمسؤولية المجتمعية تجاه بيئتهم ولنشر مفهوم الوعي البيئي، وتمت ترجمة ما أنف ذكره الى عدد من الانشطة التي شاركت بها اللجنة البيئية.

أهم النشاطات التي قام بها النادي البيئي خلال عام ٢٠١٨ :

- ارسال رسائل حكومية (SMS) للتوعية بالبيئة ومواردها.
- إرسال الرسائل التوعوية على OUTLOOK من خلال بريد إلكتروني خاص بالنادي البيئي لترشيد استهلاك الطاقة والمياه.
- توقيع المزيد من المراجعين والزوار، على حد سواء، على الوثيقة البيئية.
- المتابعة مع مؤسسة محمود الخليلي لتدوير الورق حيث تم ائتلاف قرابة ٢ طن من الورق خلال العام ٢٠١٨ وتم استبدالها بمواعين ورق مدور، تم توزيعها على جميع المديریات ليتلمسوا فوائد التدوير.



حملة فرز الملابس:

شارك موظفو الدائرة في حملة بنك الملابس الخيري «أنت نجمة في سماء الخير»، بالتعاون مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، وقاموا بالتبرع والتطوع بالعمل على فرز الملابس التي يعمل البنك على توفيرها للمحتاجين والفقراء على مدار العام.



التبرع لتبكيك طرود الخير في شهر رمضان الكريم:

شارك موظفو الدائرة في حملة تبكيك الطرود الغذائية للعائلات المنتفعة بالتعاون مع جمعية «صناع الحياة» ضمن فريق «بصمة خير»، لتوزيعها على الفقراء والمحتاجين خلال شهر رمضان الفضيل.





المبادرات الملكية



المبنى الاستثماري التابع للجنة خدمات مخيم مادبا



المركز التنموي الشامل - مخيم البقعة



مبنى مؤسسات المجتمع المدني - مخيم الوحدات



مركز البرامج النسائية - مخيم الطائبة



مركز حطين للكشف المبكر عن الإعاقات والتأهيل المجتمعي



نادي الكرم الرياضي - مخيم الشهيد

دائرة الشؤون الفلسطينية - DPA



المخيمات



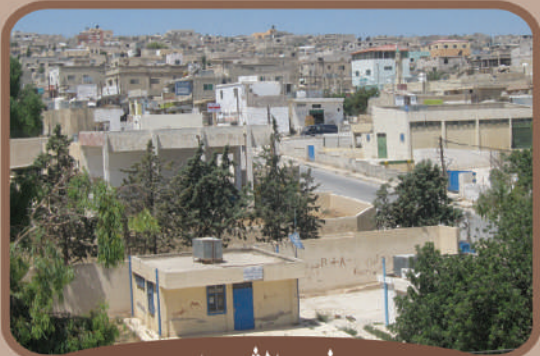
حديقة مخيم السخنة



مخيم سوف



مدخل مخيم الزرقاء



مخيم الشهيد



مخيم مادبا

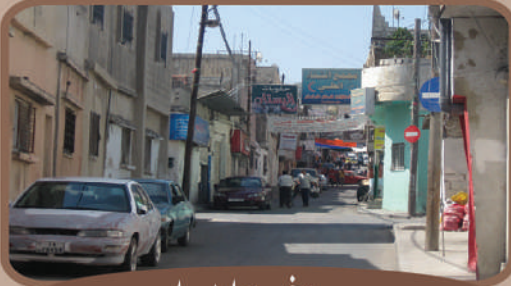


مخيم حي الأمير حسن

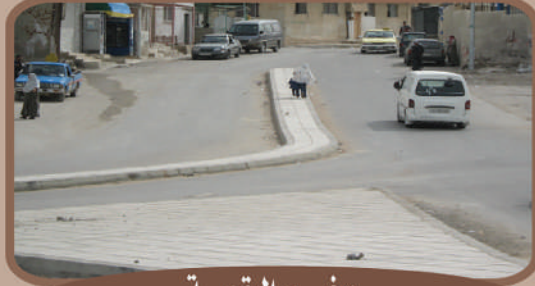
دائرة الشؤون الفلسطينية - DPA



المخيمات



مخيم اربد



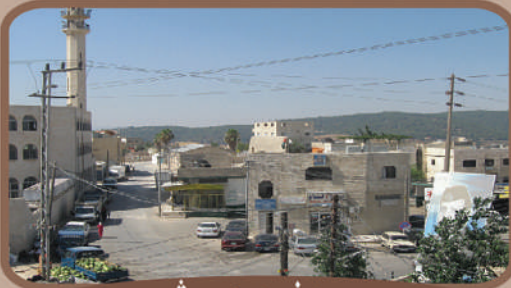
مخيم البقعة



مخيم الحسين



مخيم الوحدات



مخيم جرش



مخيم حطين



مخيم الطالبية

دائرة الشؤون الفلسطينية - DPA



كتاب الإنجازات السنوي ٢٠١٨

دائرة الشؤون الفلسطينية

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان - الشميساني - شارع أبو حامد الغزالي

عمارة رقم (٨) - هاتف : +٩٦٢ ٦ ٥٦٦٦١٧٢ - فاكس : +٩٦٢ ٦ ٥٦٦٨٢٦٤

البريد الإلكتروني : dpa@dpa.gov.jo

الموقع الإلكتروني : www.dpa.gov.jo