

2020



المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة الخارجية وشؤون المغتربين

دائرة الشؤون الفلسطينية



كتاب الانجازات السنوية للعام

2020



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



رقم الصفحة	فهرس الإنجازات
٢	كلمة عطوفة المدير العام
٤	مقدمة ونبذة تاريخية عن دائرة الشؤون الفلسطينية
٧	الاستراتيجية (الرؤية / الرسالة / القيم المؤسسية / الأهداف)
٨	الهيكل التنظيمي
٩	أبرز المحطات
١١	أهم محاور عمل الدائرة (مديريات وأقسام)
١٢	أولا : مديرية التخطيط والمشاريع ومحور المبادرات الملكية السامية والمشاريع الخدمية
٢٢	ثانيا : مديرية المنظمات الدولية ومحور وكالة الغوث الدولية
٣٤	ثالثا : مديرية خدمات المخيمات
٤١	رابعا : مديرية الشؤون القانونية
٤٣	خامسا : مديرية الشؤون المالية
٤٨	سادسا : مديرية الإعلام والدراسات ومحور متابعة تطورات القضية الفلسطينية
٥٣	سابعا : مديرية تكنولوجيا المعلومات
٧٧	ثامنا : وحدة الرقابة الداخلية
٨١	تاسعا : مديرية الشؤون الإدارية ومحور الموارد البشرية



كلمة المدير العام :

تقوم دائرة الشؤون الفلسطينية منذ تأسيسها على متابعة القضية الفلسطينية وخدمة أبناء المخيمات في الأردن وتقديم الدعم اللازم لهم.

لقد كان عاما حافلا بالإنجازات والعطاء قدمته الدائرة في ظل أزمة مرت على العالم ، فكانت بمثابة التحدي الأكبر للعديد من القطاعات والمؤسسات العاملة ، باحثين من خلالها على التميز في الأداء والجودة في العطاء.

كان لخطابات جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين حفظه الله ورعاه أثرا بالغا وحافزا قويا لتبقى المؤسسات بأوج عطائها، وساهمت خطابه بصمود الموظف والتزامه بأوامر الدفاع دون كلل أو ملل.

إنجازاتنا سطرها موظفو الدائرة بأفكارهم وعملهم عن بعد ، بحماية أنفسهم وعائلاتهم والمجتمع ككل، والقدرة على تقديم أفضل خدمة في أصعب وقت سواء كان ذلك بالميدان من خلال مكاتبنا في المحافظات ، أو من خلال مكتبنا الرئيسي في عمان .

ولن ننسى دعم شركائنا، لقد كان لهم دور كبير في دفع عجلة الخدمات الى الأفضل من خلال المشاريع التنموية في المخيمات وتحفيز أبناءها للمشاركة الفاعلة لتحقيق الهدف الذي تسعى إليه الدائرة دائما بالاستثمار الأمثل بالموارد البشرية والتقنية والمالية.

أما عن المبادرات الملكية التي لم تتوقف حتى خلال الأزمات . فقد كان لها دور في حل أزمة تعرض لها أهالي المخيمات، وساهمت بشكل اساسي في تحسين الوضع المعيشي وتجاوز أزمة جائحة كورونا بأقل الخسائر.

تم خلال عام ٢٠٢٠ استحداث عدد من التطبيقات والأنظمة الرقمية حيث كان جل اهتمامنا أن يستمر تقديم الخدمة ولكن بشكل أسرع وأكثر دقة وجودة عالية ، كان تركيزنا في هذا العام على تحفيز موظفي الدائرة ودفعهم للتميز، فقد قدم موظفو الدائرة بمختلف المستويات الإدارية الأفكار بهدف تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات . وتحقيق رضى متلقي الخدمة ورضى الموظفين أيضا. بالإضافة الى العديد من الإنجازات .

مديرعام دائرة الشؤون الفلسطينية

المهندس رفيق خرفان






مركز الملك عبد الله الثاني للتميز
King Abdullah II Center for Excellence

مقولة في التميز

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

التميز والإبداع هما رأسمال أي مؤسسة تؤمن بقدرات موظفيها وشركائها وبخططها وبرامجها وتستثمرها حتى في الأزمات لترتقي ويرتقي الوطن حتى في المحن.

المهندس رفيق خرفان
مدير عام دائرة الشؤون الفلسطينية



سنصنع الفرق



مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن

خلفية تاريخية:

في 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 ٢٠٢٠ هو (٢.٤) مليون لاجئ أي ما نسبته ٤٢% من مجموع اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى وكالة الغوث في مناطق عملياتها الخمس (الأردن، سوريا، لبنان، الضفة الغربية وقطاع غزة).



مجدداً 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 عام.

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.



المؤسسات الأردنية الرسمية لإدارة شؤون المخيمات

بتوجيهات ملكية، أنشأت الدولة الأردنية العديد من الأجهزة الرسمية لإدارة شؤون مخيمات اللاجئين والنازحين الفلسطينيين في الأردن، والتي تسلسلت على النحو الآتي:-

(١) وزارة شؤون اللاجئين:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٤٩ وذلك بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول من أجل تقديم الرعاية والاهتمام للاجئين الفلسطينيين الذي أجبروا على ترك ديارهم.

(٢) وزارة الانشاء والتعمير:

أنشئت هذه الوزارة عام ١٩٥٠ بتوجيهات من جلالة المغفور له بإذن الله الملك عبد الله الأول حيث ألت اليها مسؤولية الرعاية والاهتمام بشؤون اللاجئين، وقامت هذه الوزارة بعمل دؤوب لتأمين حاجات 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 بن 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 وألحق 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.



مخيمات اللاجئين في الأردن

مخيمات اللاجئين الخمسة التي تم إنشاؤها 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 الثمانية التي تم إنشاؤها بعد حرب عام ١٩٦٧

اسم المخيم	تاريخ الإنشاء
١ مخيم حي الامير حسن	عام ١٩٦٧
٢ مخيم الطالبية	عام ١٩٦٨
٣ مخيم البقعة	عام ١٩٦٨
٤ مخيم سوف	عام ١٩٦٨
٥ مخيم جرش	عام ١٩٦٨
٦ مخيم الشهيد عزمي المفتي	عام ١٩٦٨
٧ مخيم حطين	عام ١٩٦٨
٨ مخيم السخنة	عام ١٩٦٩



استراتيجية دائرة الشؤون الفلسطينية

٢٠١٩ - ٢٠٢١

الرؤية:

إدارة متميزة لتقديم أفضل ما يمكن لخدمة اللاجئين الفلسطينيين في الأردن والقضية الفلسطينية بما يتوافق مع مصالح الدولة الأردنية.

الرسالة :

الاسهام في إبراز الدور الأردني الداعم للقضية الفلسطينية وضمان تقديم خدمات أفضل لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن وفقا للموارد المتاحة

القيم المؤسسية :

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

- ❖ احترام كرامة الإنسان.
- ❖ العمل بروح الفريق الواحد.
- ❖ المسؤولية المجتمعية.
- ❖ المساءلة والشفافية.
- ❖ المبادرة والإبداع.

الأهداف الاستراتيجية

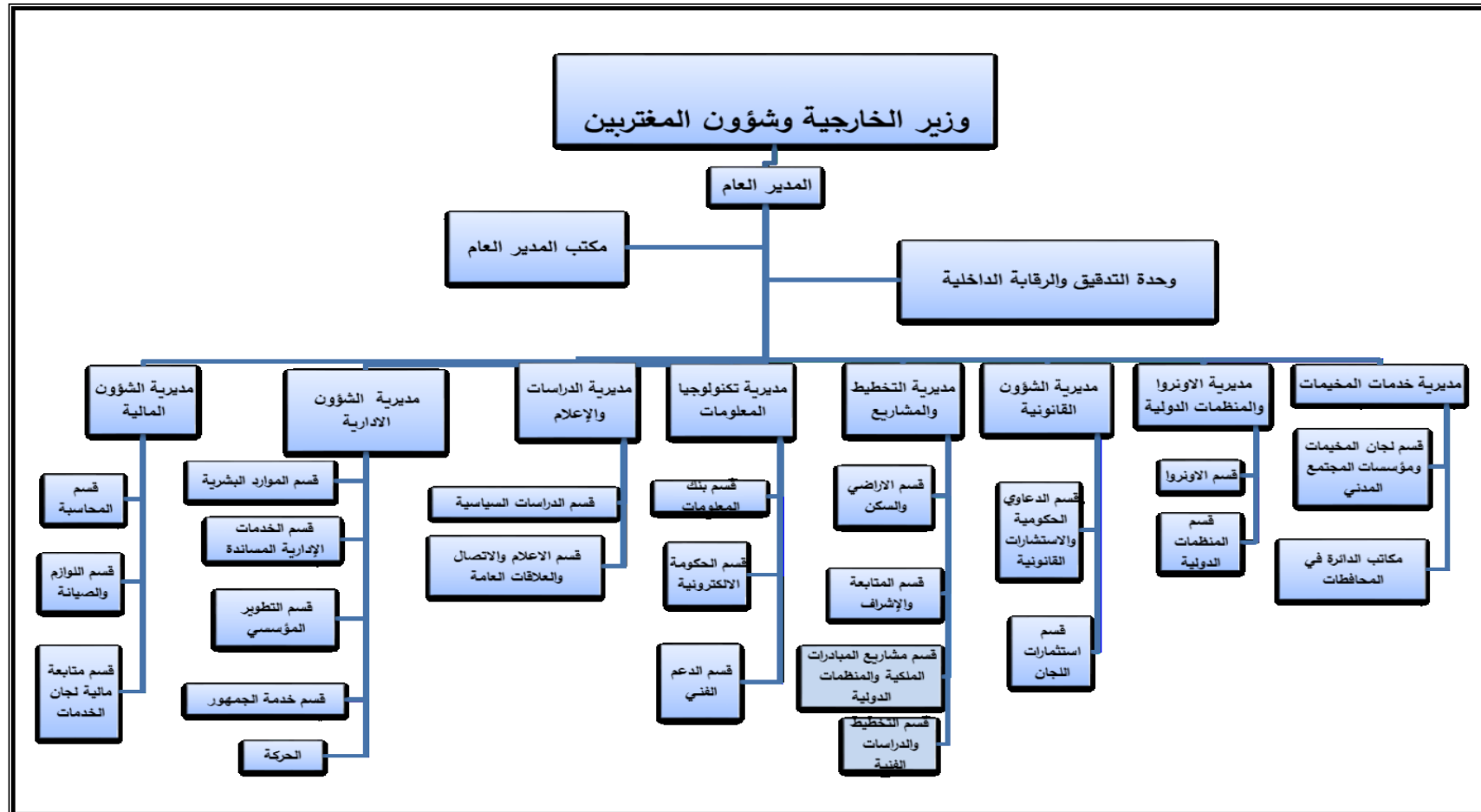
رصد وتحليل شؤون القضية الفلسطينية لإسناد الدور الأردني الداعم لها

دعم ومتابعة أنشطة وكالة الغوث الدولية

تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة والإستغلال الأمثل للموارد المتاحة (بشرية، مالية ، تقنية)



الهيكل التنظيمي لدائرة الشؤون الفلسطينية





أبرز محطات العام ٢٠٢٠

١. تطبيق الحكومة الإلكترونية في جميع معاملات الدائرة وربط الميدان بالمركز من خلال البوابة الإلكترونية .
٢. نجاح الدائرة بإدارة العمل في المخيمات خلال فترة جائحة كورونا بكفاءة عالية تمثلت في المحافظة على الوضع البيئي في المخيمات بالتنسيق مع الأنوروا ، وتوزيع المواد الغذائية والمساعدات المالية والأدوية على سكان المخيمات ، ورش وتعقيم المخيمات، والتنسيق مع فرق التقصي لإجراء فحوصات الكورونا في المخيمات .
٣. الانتقال إلى مبنى الدائرة الحالي بفترة قياسية ودون توقف العمل نهائياً.
٤. تنفيذ عدد كبير من مشاريع لجان الخدمات ومساكن الفقراء والمبادرات الملكية والمنظمات الدولية في المخيمات كما في الكشف رقم (٧) المرفق .
٥. حل مشكلة عمال المياومة في وكالة الغوث خلال فترة جائحة كورونا بالضغط على الأنوروا لدفع رواتبهم .
٦. ترؤس اللجنة الاستشارية للأنوروا وإدارة اجتماعاتها في ١٠٢ تموز ٢٠٢٠ بكفاءة مميزة شهد لها جميع الدول المشاركة وكانت النتائج مميزة لصالح للأنوروا .
٧. مشروع دراسة بحثية ميدانية ذات علاقة بالشباب في ٥ من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما يوفر لصناع القرار، بما فيه دائرة الشؤون الفلسطينية، بيانات هامة تفيد في تحديد احتياجاتهم وتطلعاتهم، وسبل تلبيةها.
٨. تفعيل تطبيقات الاجتماعات الافتراضية في الدائرة وجميع مكاتب الدائرة في المحافظات وجميع لجان خدمات المخيمات .
٩. المشاركة في مؤتمرات جامعة الدول العربية الثلاث بشكل افتراضي عبر تطبيقات الانترنت .
- ١٠- اعداد نظام محاسبي الكتروني للجان خدمات المخيمات وتفعيله .
- ١١- استكمال العمل في أندية الإبداع والابتكار التي تم تأسيسها في المخيمات العام الماضي .
- ١٢- زيادة مخصصات لجان خدمات المخيمات بقيمة خمسون الف دينار لعام ٢٠٢١ للمرة الثانية على التوالي .
- ١٣- زيادة مخصصات مكافآت الموظفين من (٨٥) الف دينار في عام ٢٠٢٠ الى (١٣٠) الف دينار لعام ٢٠٢١ .
- ١٤- التعاقد مع شركة لإنشاء موقع الكتروني جديد للدائرة وتأمين التمويل اللازم لتنفيذه، وذلك بدلاً من الموقع الإلكتروني الحالي الغير قابل للتطوير .
- ١٥- إطلاق ثلاث خدمات الكترونية ستعمل على تقديم خدمة أفضل لمتلقي الخدمة .
- ١٦- إنشاء وتحديث مكاتب جديدة في مخيبي اربد وجرش مما سهل على متلقي الخدمة الحصول على الخدمة .



١٧- النجاح في عقد مشاورات مع الأمم المتحدة والأمين العام للأمم المتحدة حول تعيين المفوض العام للأنروا السيد فيليب لازاريني .



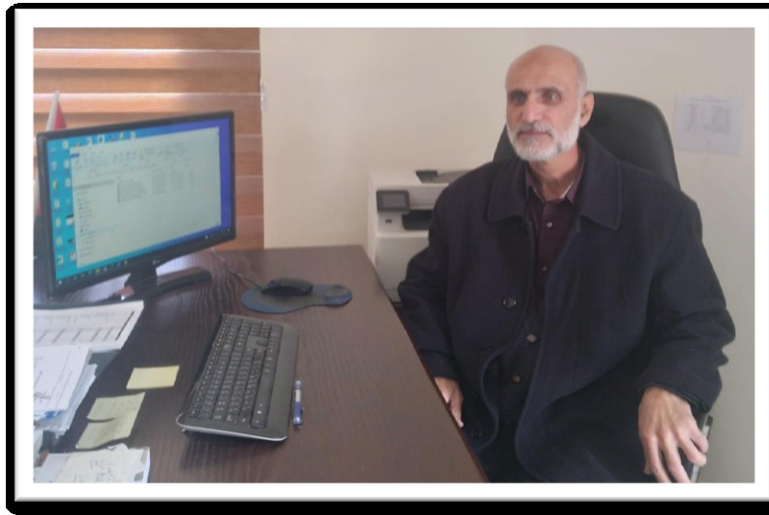


أهم محاور عمل الدائرة

- ❖ 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



مديرية التخطيط والمشاريع



المهندس أحمد العمري مدير المديرية

قسم المتابعة والإشراف / المهندسة حنان القيمري رئيس القسم.

قسم التخطيط والدراسات الفنية / المهندس شادي عليان رئيس القسم.

قسم الأراضي والسكن / المهندسة آلاء الخواجا رئيس القسم.

قسم المبادرات الملكية / المهندس عبدالله النجار رئيس القسم.

مهمة المديرية : إدارة المشاريع الفنية والهندسية ذات التمويل الداخلي والخارجي التي تنفذها الدائرة بالتنسيق مع الجهات المعنية داخل المخيمات



أبرز ما أنجزته الدائرة من مبادرات ومشاريع لعام ٢٠٢٠

مشاريع المبادرات الملكية

أولت مكارم جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم المخيمات اهتماماً دائماً لا ينضب، أسوة بباقي مناطق المملكة الأخرى، وقد التقى صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم - حفظه الله - وجهاء المخيمات، وتقدموا بمجموعة من المطالب العامة الخدمية والتنموية من أجل تحسين الواقع المعيشي والخدماتي لأبناء المخيمات، حيث وجه جلالته الملك المعظم - حفظه الله - بزيارة جميع المخيمات وحصر احتياجاتهم ومطالبهم ودراساتها بالتنسيق مع الجهات الحكومية.

وتنفيذا للتوجيهات الملكية السامية، قام معالي رئيس الديوان الملكي الهاشمي بعمل جولة للمخيمات خلال الفترة ١٢-١٤/١١/٢٠١٨، للالتقاء بوجهاء وممثلي المخيمات واحتياجاتهم، حيث نُفذ ٦ مشاريع خلال عام ٢٠٢٠، من جملة المشاريع المقررة للأعوام ما بين ٢٠٢٠-٢٠٢١، كما تضمنت خطة الدائرة فيما يتعلق بالمشاريع بطرح ما لا يقل عن عشرة مشاريع لعام ٢٠٢١.



اسم المشروع	سنة التنفيذ	قيمة المشروع (دينار)
١. انشاء مقبرة اسلامية في مخيم الطالبية	٢٠١٩-٢٠١٨	٢٤٠٠٠٠
٢. مشروع المركز التنموي الشامل للجنة خدمات مخيم سوف وتأهيل الملعب الخماسي.	٢٠٢٠-٢٠١٩	٣٥٧٠٠٠
٣. ترميم مساكن الاسر الفقيرة في مخيمات (البقعة، سوف، حطين، الزرقاء، الحسين، الشهيد عزمي المفتي ، الأمير حسن) بعدد اجمالي (٥٢) وحدة سكنية	٢٠٢٠-٢٠١٧	٤٨٠٠٠٠
٤. صيانة نادي الأقصى في مخيم سوف	٢٠١٩	٣٠٠٠٠
٥. صيانة الصالة الرياضية لنادي مخيم الحسين	٢٠١٩	٣٥٠٠٠
٦. انشاء مركز المجتمع المحلي للمرأة في مخيم السخنة	٢٠١٩	٧٠٠٠٠
٧. انشاء مجمع مؤسسات المجتمع المدني في مخيم البقعة	٢٠٢٠	١٥٠٠٠٠
٨. تنفيذ هنجر معدني لنادي الوحدة في مخيم مادبا	٢٠٢٠	٣١٠٠٠
٩. تنفيذ توسعة نادي المستقبل في مخيم الحسين (تحت التنفيذ)	٢٠٢١/٢٠٢٠	٢٣٠٠٠
١٠. إنشاء مخازن تجارية تابعة للجنة خدمات مخيم إربد	٢٠٢١/٢٠٢٠	٢٥٠٠٠٠
١١. تنفيذ صالة رياضية مغلقة لنادي غزة هاشم وطابق اول لمركز التأهيل المجتمعي في مخيم جرش (تحت التنفيذ)	٢٠٢١/٢٠٢٠	١٨٥٠٠٠
١٢. تنفيذ مظلات خارجية لجمعية السخنة للتربية الخاصة	٢٠٢١/٢٠٢٠	١٠٠٠٠
١٣. انشاء حديقة عامة في مخيم حطين (تحت التنفيذ)	٢٠٢١/٢٠٢٠	١٠٣٠٠٠



المركز التنموي الشامل/مخيم سوف
قيمة المشروع عند الإحالة=٣٥٧ الف
دينار

مساحة الصالة والمكاتب =٢٨٠٠م

مساحة المخازن التجارية=٢٠٠م

مساحة الملعب =٢١٠٠٠م



مقرات مؤسسات المجتمع المدني في
مخيم البقعة/تم التنفيذ
مساحة المشروع =٥٥٠م
قيمة المشروع ١٥٠ الف دينار
تسليم المشروع ٢٠٢٠/١١





مشروع المبنى الاستثماري في مخيم اريد
عدد المخازن = ١٨ مخزن
المشروع قيد التنفيذ
قيمة المشروع = ٢٥٠ الف دينار
تاريخ تسليم المشروع ٢٠٢١/٢
مساحة المشروع ٢٨٥٠ م



مبنى مركز المجتمع المحلي للمرأة
قيمة المشروع = ٧٠ الف دينار
مساحة المشروع ٢٢٠٠ م
تم الانتهاء من تنفيذ المشروع ٢٠٢٠



مشروع صيانة الصالة الرياضية في مخيم
الحسين / نادي شباب الحسين قيمة
المشروع بعد التنفيذ ٣٦ الف دينار





• مشروع تأهيل مساكن الأسر الفقيرة:

أنجزت الدائرة وعلى مراحل المشروع العشرة الأولى تأهيل (٢٢١٦) وحدة سكنية موزعة على مخيمات المملكة، وهدف المشروع إعادة تأهيل مساكن الفقراء، وتشمل إعادة تأهيل جزء من الوحدة السكنية: غرفة، حمام ومطبخ، بمساحة ٣٠ م^٢، وتأمين الحد الأدنى من السلامة العامة؛ لتوفير إيواء آمن للفئات الفقيرة في المخيمات وكان هذا المشروع بالتعاون مع وزارة التخطيط والتعاون الدولي من العام ٢٠٠٤ إلى العام ٢٠١٨، بمراحله التسعة الأولى والتي ضمت إنشاء (٢١٨١) وحدة سكنية، أما المرحلة العاشرة والحادية عشرة كانت من الموازنة الخاصة للدائرة حيث ضمت المرحلة الأخيرة (٣٩) وحدة سكنية وهي قيد التنفيذ، أي مجموع (٢٢٥٠) وحدة سكنية للمراحل الإحدى عشر، أبرز إنجازات المشروع حتى العام ٢٠٢٠ في الجدول التالي:



مشروع ترميم مساكن الأسر الفقيرة بمراحله الحادية عشرة (للأعوام ٢٠٢٠-٢٠٠٤)

المرحلة	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المرحلة السادسة	المرحلة السابعة	المرحلة الثامنة	المرحلة التاسعة	المرحلة العاشرة	المرحلة الحادية عشرة	الإجمالي لكل مخيم
سنة التنفيذ	٢٠٠٦-٢٠٠٥	٢٠٠٧-٢٠٠٦	٢٠٠٩-٢٠٠٧	٢٠١٠-٢٠٠٩	٢٠١٤-٢٠١١	٢٠١٦-٢٠١٥	٢٠١٧-٢٠١٦	٢٠١٨-٢٠١٧	٢٠١٩-٢٠١٨	٢٠٢٠-٢٠١٩	٢٠٢١-٢٠٢٠	٢٠٢٠-٢٠٠٥
قيمة المشروع	(١.٥) مليون ونصف دينار	(١.٥) مليون ونصف دينار	(٣) مليون دينار	(٣) مليون دينار	(٣) مليون دينار	(١) مليون دينار	(٩٠٠) ألف دينار	(٦٥٠) ألف دينار	(٤٠٠) ألف دينار	(٣٥٠) ألف دينار	(٤٠٠) ألف دينار	(١٥.٧٠) 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	عدد الوحدات المنفذة	عدد الوحدات المنفذة
مخيم الشهيد	٥٥	١٩	٢٠	٣٦	١٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٤٧
مخيم حطين	٨٥	٥٨	٩٩	٦١	٦٥	١٧	٢٠	٢٩	١٥	٠	٨	٤٥٧
مخيم البقعة	١١٦	١٠١	١٤٨	٢٦٤	٢٥٣	٥٧	٤٠	٣٠	٢٩	٢٠	١٢	١٠٧٠
مخيم سوف	٣٧	١٦	١٩	٢٢	٥٠	١٢	١٠	١٢	٥	٦	٠	١٨٩
مخيم إربد	٣٧	١١	١٥	١٦	٢٢	٠	٠	٠	٠	٠	٤	١٠٥
مخيم الزرقاء	٠	١٤	١٨	٣٤	٢٣	١١	١١	٧	٠	٥	٦	١٢٩
مخيم الطالبية	٠	٢٩	٤٠	٢٢	٠	٠	١٥	٠	٠	٠	٠	١٠٦
مخيم الحسين	٠	٠	٠	١٣	٠	٩	٥	٠	٠	٠	٤	٣١
مخيم مادبا	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٦
مخيم الوحدات	٠	٠	٠	٠	٠	١١	٠	٠	٠	٠	٥	١٤٧
الأمير حسن	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤٥٧
الإجمالي لكل مرحلة	٣٣٠	٢٤٨	٣٥٩	٤٦٨	٤٣٠	١١٧	١٠١	٧٨	٤٩	٣١	٣٩	٢٢٥٠



احدى مساكن البقعه قبل
الترميم



احدى مساكن البقعة بعد الترميم





• 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 ٢٠٢٠، ومتابعتها والإشراف على تنفيذها على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

مشاريع لجان الخدمات في المخيمات والمنفذة خلال العام ٢٠٢٠		
الرقم	اسم المشروع	القيمة (دينار)
١.	اضافة غرفة لمبنى اللجنة ومتفرقات في مخيم الشهيد عزمي المفتي	١٠٤١٧
٢.	انشاء سور وقوس ومتفرقات في مخيم الطالبية	٦٩٥٢٥
٣.	اعمال تشطيبات مبنى وخط تصريف مياه امطار وصيانة شارع ومتفرقات في مخيم الطالبية	٣٤٦١٧
٤.	اعمال توسعة الدخلة ونقل جدار منطقة الوكالة في مخيم الزرقاء	١٠٣٠٢
٥.	انشاء سور ومتفرقات في مخيم سوف	٨٨٥٩
٦.	انشاء مدافن في مقبرة مخيم البقعة	٢٨٠٠٠
٧.	صيانة رقع اسفلتية في مخيم البقعة	٢٦٦٠٠
٨.	انشاء خط تصريف مياه امطار وخلطات اسفلتية في مخيم حطين	٤٧٥١٥
المجموع الإجمالي للمشاريع المنفذة		٢٣٥٨٣٥



ثالثاً: مشاريع المنظمات الدولية

١. مشروع إعادة بناء مساكن اللاجئين الفلسطينيين في مخيم حطين

يأتي هذا المشروع ضمن التعاون والشراكة متعددة الأطراف بين دائرة الشؤون الفلسطينية والوكالة الإيطالية للتنمية والتعاون (AISC) ووكالة الغوث الدولية ومنظمة الأمم المتحدة لخدمة المشاريع (UNOPS)، حيث يهدف هذا المشروع إلى تأهيل (١٠٠) مائة وحدة سكنية، كما يهدف إلى تشغيل الأيدي العاملة من أبناء مخيم حطين بما يساهم بتقليل نسبة الفقر والبطالة وتحسين الظروف المعيشية لهم، ولدائرة الشؤون الفلسطينية بالإضافة إلى التنسيق متابعة تنفيذ المشروع وتقديم المشورة في إعداد الدراسات والمخططات وتسهيل عمل المقاولين وحيث أن هذا المشروع بدأ بالعام ٢٠١٩ واستمر لعام ٢٠٢٠ ونفذ المشروع على أربعة مراحل بواقع (٢٥) خمسة وعشرون وحدة لكل مرحلة تم الانتهاء من ثلاثة منها خلال العام ٢٠٢٠ وسيتم الانتهاء من المرحلة الأخيرة خلال عام ٢٠٢١.

٢. مشروع تحسين البنية التحتية في مخيم جرش بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا)

وبتمويل من بنك الإنماء الألماني (KFW)

تم إنجاز التصميم والمخططات الهندسية اللازمة وطرح العطاء، بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، وبتنفيذ من الحكومة الألمانية ممثلة ببنك الإنماء الألماني (KFW)، والهدف من المشروع تعبيد الطرق وتأهيلها، وتنفيذ شبكات لتصريف مياه الأمطار، والعمل على تجديد السوق ونقل موقع الباصات ومشاريع تعليمية وصحية، وقد نفذ المشروع خلال عام ٢٠١٩ وتم الانتهاء منه في العام ٢٠٢٠.



مديرية الأونروا والمنظمات الدولية



السيد موفق عبدالرحمن مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم المنظمات الدولية/ السيدة هبة المعاني رئيس القسم

قسم الأونروا.

مهمة المديرية : تسهيل مهام الأونروا في المملكة واستقطاب مشاريع تنموية وخدمية من الجهات الدولية المانحة لمنفعة اللاجئين الفلسطينيين في المملكة وبخاصة القاطنين منهم في المخيمات.



سعيًا لتحقيق واحد من أهم أهدافها الإستراتيجية، وهو تقديم أفضل الخدمات لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين في المملكة ضمن الموارد المتاحة، وبخاصة القاطنين منهم في مخيمات اللجوء الفلسطيني؛ تحرص دائرة الشؤون الفلسطينية على بناء شراكات فاعلة ومستدامة مع المنظمات والهيئات الدولية العاملة في الأردن، وفي مقدمتها مع شريكها الاستراتيجي: وكالة الغوث الدولية (الأونروا).

أولاً: الاونروا:

تولي القيادة الهاشمية اهتماماً كبيراً بدعم واسناد الاونروا، بما يُمكنها من تنفيذ تفويضها الاممي الخاص بحماية وبتوفير الخدمات الاساسية والضرورية للملايين من اللاجئين الفلسطينيين في مناطق عملياتها الخمس، وبخاصة مع تواصل أزماتها المالية الخطيرة وغير المسبوقة، التي تعرضت لها منذ العام ٢٠١٨، مع قرار إدارة الرئيس الأميركي السابق، دونالد ترامب، قطع مساهمة بلاده المالية الهامة عن موازنة الوكالة (نحو ثلث هذه الموازنة)، حتى التوصل لحل عادل ودائم لقضيتهم، استناداً لقرارا الشرعية الدولية ذات الصلة، وفي مقدمتها القرار ١٩٤.

في هذا السياق، واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٠، القيام بسلسلة مكثفة من الأنشطة الهادفة لتسهيل وديمومة عمل الوكالة، بما فيه:

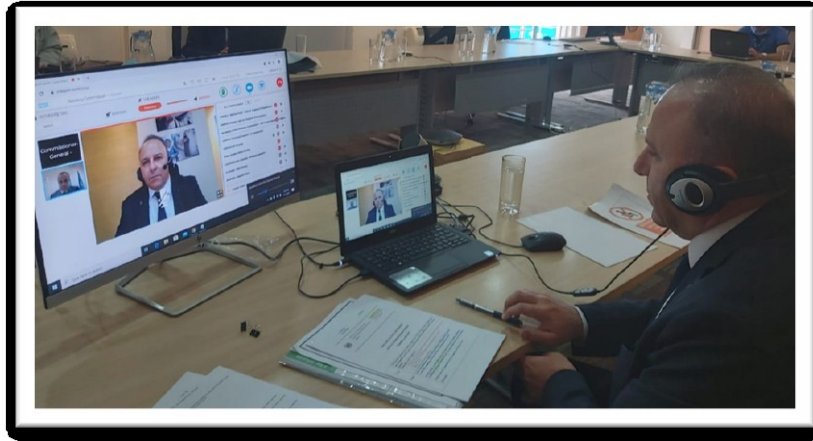
أ. رئاسة اللجنة الاستشارية للأونروا* :

شغلت المملكة الأردنية الهاشمية، ممثلة بدائرة الشؤون الفلسطينية، منصب رئيس اللجنة الاستشارية للاونروا خلال الفترة من ٢٠١٩/٧/١ الى ٢٠٢٠/٧/٣.

* تجتمع هذه اللجنة مرتين في العام، بهدف مناقشة القضايا ذات الأهمية للأونروا والسعي للوصول إلى توافق في الآراء وتقديم النصح لمفوضها العام. ويلتقي أعضاء اللجنة والمراقبون بشكل منتظم أكثر من خلال لجنة فرعية، بهدف مساعدة اللجنة الاستشارية في تقديم نصيحها للمفوض العام.



وخلال رئاسته للجنة الاستشارية للوكالة، لعب عطوفة المدير العام لدائرة الشؤون الفلسطينية، المهندس رفيق خرفان، دوراً هاماً في حصول توافقات هامة داعمة للوكالة بين أعضاء اللجنة، سواء لجهة حشد الموارد المالية، لتتجاوز عجزها المالي الخطير وغير المسبوق، الذي عاشته منذ العام ٢٠١٨، على خلفية قطع الولايات المتحدة مساهمتها المالية الهامة عنها، والذي فاقمته التبعات الصعبة التي خلفتها جائحة كوفيد . ١٩، وما تركته من نتائج اقتصادية واجتماعية قاسية على مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين، وبخاصة للقطاعات الأكثر هشاشة منهم / اقتصاديا واجتماعيا . وكذلك في دفع الهجمات المُغرضة المستهدفة للوكالة، والتي تقودها بوجه خاص حكومة الاحتلال الاسرائيلي، ومن خلفها بعض المنابر والاطراف الدولية، بما فيه بالتشكيك بحيادية عملياتها، أو بأنها تخلد مشكلة اللجوء الفلسطيني، بنقلها صفة اللجوء من جيل الى لآخر.



المهندس خرفان يُشارك في احد اجتماعات اللجنة الاستشارية للوكالة



المهندس خرفان ملتقيا بمكتبه رئيسة اللجنة الفرعية للأونروا، السيدة جسيكا الووسون، قنصل السويد العام في القدس.

مما يستحق التنويه إليه هنا أن الأردن السويد درجتا على رعاية وتنظيم مؤتمر الحوار الدولي الاستراتيجي لدعم الوكالة، والذي بات فعالية تنعقد عليها آمال المتطلعين لاستمرار الوكالة وتمكينها من حماية وتلبية الحاجات الاساسية والضرورية لمنفعيها من ملايين اللاجئين الفلسطينيين.

ب. الاجتماعات التنسيقية للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين:

في السياق ذاته، واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية استضافتها وترتيبها للاجتماعات التنسيقية للدول المضيفة للاجئين الفلسطينيين (الأردن، سوريا، لبنان، مصر، وفلسطين) وجامعة الدول العربية، والتي تنعقد تنفيذاً لتوصية مؤتمر المشرفين على شؤون الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة للاجئين الفلسطينيين في دورته الـ ٦٩، كانون ثاني ٢٠٠٣ للبحث والخروج بموقف عربي موحد من قضايا وتطورات الأونروا.



المهندس خرفان يرأس اجتماعا تنسيقيا للدول المضيفة وجامعة الدول العربية.

ت. دعم وتسهيل أنشطة الاونروا / الاردن:

كما واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٠ متابعة وتسهيل الأنشطة والخدمات التي تقدمها الوكالة لمنتفعيها من اللاجئين الفلسطينيين على أرض المملكة، بما فيه:

- أ. تسهيل ومتابعة تخصيص قطع من الأراضي الحكومية لبناء منشآت عليها تابعة للوكالة، من مراكز طبية أو تعليمية وغيرها، والتي عادة ما تكون مجانية أو بأجور رمزية للغاية.
- ب. متابعة إعفاء وزارة التربية والتعليم الوكالة من أثمان الكتب المدرسية التي دأبت الحكومة الاردنية على تقديمها للوكالة منذ عدة سنوات.
- ت. متابعة وتسهيل أعمال الوكالة في عدة مجالات تخدم اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما فيه الإعفاء الجمركي والضريبي لمستوردياتها.
- ث. المشاركة في اللجان التي تشكلها الوكالة لانتقاء موظفيها المحليين، وتسهيل إجراءات السير بتعيينهم.



المهندس خرفان يشارك في الاحتفال الذي نظمته الوكالة / منطقة عمليات الاردن، بمناسبة انطلاق العام الدراسي الجديد لمدارسها في المملكة، والذي جرى في مجمع النهضة التابع للوكالة بالعاصمة عمان، والتي ثمن خلالها المفوض العام للوكالة، السيد فيليب لا زاريني (يسار الصورة)، الدعم الاردني للوكالة.



مدير عمليات الأونروا / الأردن، السيد محمد آدار، يُسلم المهندس خرفان درعا تكريمياً، تقديراً وتثميناً للدور الهام الذي لعبته دائرة الشؤون الفلسطينية، في تمكين الوكالة من التعامل وبكفاءة مع الازمة التي تسببت بها جائحة كوفيد . ١٩، بما فيه تسهيل تنقل كوادر الوكالة خلال الحظر، وتوجيه وتوزيع الادوية والمساعدات العينية والنقدية على محتاجيها من اللاجئين الفلسطينيين في المملكة.

ث. المشاركة في اجتماعات الدورة الـ ٣٠ لمجلس الشؤون التربوية لأبناء فلسطين مع مسؤولي التعليم في (الأونروا)، التي عُقدت افتراضياً في مقر جامعة الدول العربية بالقاهرة، وخصصت لمناقشة القضايا المتعلقة بالخدمات التعليمية التي تقدمها الوكالة للاجئين الفلسطينيين في مناطق عملياتها الخمس، ومدى تأثرها بالأزمة المالية الخانقة وغير المسبوقة التي تعيشها الوكالة منذ العام ٢٠١٨، وبالعقبات التي تضعها بوجهها حكومة الاحتلال الاسرائيلي في الاراضي الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية، والهجمة المغرضة التي تواصلها ضدها، مدعومة بمراكز ومنصات دولية خاضعة لها، بما فيه تشكيكها بحيادية المناهج والعمليات التعليمية للوكالة، والزعم بأنها متضاربة مع المعايير التي تضعها الامم المتحدة، والتبعات التي خلفتها على هذه العملية التعليمية للوكالة جائحة كوفيد . ١٩، بما فيه اضطرابها لاتباع التعليم عن بُعد، وما تواجهه في هذا السياق من عقبات، بما فيه افتقار الكثير من طلبة الوكالة للوسائل التقنية الملائمة لهكذا نمط من التعليم، كالأجهزة اللوحية وحزم الانترنت، وما شابه..



ثانياً: المنظمات الدولية

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية خلال العام ٢٠٢٠ انخراطها في جملة من الانشطة الهادفة لتعزيز الشراكات مع الدول والهيئات المانحة، بهدف استقطاب المزيد من التمويل والرعاية لمشروعات تنموية وخدمية، بما يُحسن الظروف المعيشية والصحية والاجتماعية والاقتصادية للاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة القاطنين منهم في المخيمات، والتي تأثرت سلباً، سواء بفعل تناقص الخدمات التي تقدمها لهم الاونروا، بما فيه بفعل ازمته المالية الخطيرة وغير المسبوقة التي تعيشها منذ العام ٢٠١٨، أو بسبب من أزمة جائحة كوفيد . ١٩، سيما وأن نسبة كبيرة من اللاجئين الفلسطينيين هم عمال مياومة أو يعتاشون من أعمال غير منتظمة، وبالتالي تضاعف احتمالات تاثرهم سلباً بالعواقب الاقتصادية التي تركتها هذه الجائحة.



المهندس خرفان ملتقيا في مكتبه بمدير مركز الملك سلمان للإغاثة والاعمال الإنسانية / الاردن، السيد سعود بن عبدالعزيز الحزيم، ثمن خلاله جهود الاغاثة والاعمال الانسانية التي يقوم بها المركز، وبخاصة خلال أزمة جائحة كوفيد . ١٩، وشملت، بالتنسيق مع دائرة الشؤون الفلسطينية، مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الاردن، الامر الذي ساهم بتعزيز المنعة الاقتصادية لقاطنيها من اللاجئين الفلسطينيين.



المهندس خرفان ملتقىاً بوزيرة الشؤون الخارجية والاتحاد الأوروبي والتعاون الإسباني، أرائشا غونزاليس لايأ، خلال قيامها، رفقة عدد من مسؤولي وكالة التعاون الدولي الاسباني، بزيارة لمركز صحي ومدرسة تديرهما الأونروا في مخيم الأمير حسن / منطقة النزهة، بعمان.

خلال اللقاء أشاد عطوفة المدير العام بالدور الذي تلعبه اسبانيا في دعمها للأونروا، معرباً عن تطلعه لدوام هذا التعاون واستدامته، خدمة لمصالح شعوب المنطقة وتعزيزا لاستقرارها ونمائها، فيما أكدت السيدة لايأ من جهتها على أن دعم اللاجئين الفلسطينيين والأونروا من أولويات إسبانيا، وإن جائحة كورونا وتأثيرها على المجتمعات الأكثر ضعفاً مسألة تتطلب مزيداً من التضامن بدلاً من السماح بنمو التفاوتات، الى جانب التزام إسبانيا بدعم العمل متعدد الأطراف والذي يضمن وصول لاجئي فلسطين إلى الخدمات.



محور استقطاب التمويل الدولي

واصلت دائرة الشؤون الفلسطينية العمل على متابعة تواصلها بعدد من المنظمات الدولية العاملة في المملكة واستقطابها لتمويل مشروعات خدمية وتنموية لمصلحة اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، وبخاصة في مخيمات اللجوء الفلسطيني، بما فيه:

الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)

Supported by



Through



تواصل خلال العام ٢٠٢٠، التعاون المثمر والبناء بين دائرة الشؤون الفلسطينية و"الوكالة الألمانية للتعاون الدولي" (GIZ)، وهو التعاون الذي مضى عليه سنوات طويلة.

وفي الوقت الحاضر، يجري تنفيذ مذكرة تفاهم وقعت بين الدائرة والوكالة عام ٢٠١٩ تحت عنوان "تحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين" "PART"، تضمنت المشروعات التالية:

- مشروع لتقييم وتطوير استراتيجية الدائرة للعوام ٢٠١٨ - ٢٠٢١.
- مشروع لتقييم المبادرة التنسيقية لمؤسسات المجتمع المدني في المخيمات، التي كانت دشنتها الدائرة بالتعاون مع جي اي زد.
- مشروع دراسة بحثية ميدانية ذات علاقة بالشباب في ٥ من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في المملكة، بما يوفر لصناع القرار، بما فيه دائرة الشؤون الفلسطينية، بيانات هامة تفيد في تحديد احتياجاتهم وتطلعاتهم، وسبل تلبيتها.
- تشكيل لجنة فنية، تتكون من ممثلين لادارات ومؤسسات حكومية في ٣ دول مضيقة للاجئين الفلسطينيين، تبحث وبصورة دورية المشاكل والقضايا اليومية المعاشة للاجئين الفلسطينيين في هذه الدول، وبخاصة في الخدمات التي تقدمها الاونروا (دائرة الشؤون الفلسطينية / الاردن، لجنة الحوار اللبناني - الفلسطيني / لبنان، ودائرة شؤون اللاجئين / فلسطين).
- مشروع "رحلة القيادة"، والهادفة لاتاحة الفرصة امام مجموعة من موظفي الدائرة وممثلين عن المخيمات



بنك الإنماء الألماني (KFW):

تم خلال العام ٢٠٢٠ الانتهاء من تنفيذ مشروع تحسين جوانب مختلفة من البنية التحتية في مخيم جرش، بما فيه الطرق الداخلية، الممول من بنك الإنماء الألماني (KFW)، بكلفة ناهزت الـ ٩٧٤ ألف مليون دينار أردني (تم تنفيذه بالتعاون مع الدائرة والاونروا).

الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS)

وقعت دائرة الشؤون الفلسطينية على مذكرة تفاهم مع الوكالة الإيطالية للتعاون الدولي (AICS)، تضمنت تمويل الأخيرة إعادة تأهيل ١٠٠ وحدة سكنية لـ ١٠٠ أسرة محتاجة بمخيم حطين، تعاني من ظروف معيشية وإيوائية صعبة، بكلفة تناهز المليون دينار.

ومع انتهاء العام ٢٠٢٠ تم تنفيذ ٣ من مراحل المشروع الأربع، فيما من المخطط الانتهاء من المرحلة الرابعة خلال العام ٢٠٢١.

مساعدات عينية من الديوان الملكي وجهات مانحة

تميز العام ٢٠٢٠، بانخراط دائرة الشؤون الفلسطينية، بعملية مكثفة لتسهيل توزيع مساعدات عينية ونقدية، لأبناء اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في مخيمات اللجوء الفلسطيني في المملكة، بالترافق مع ظهور جائحة كوفيد ١٩، مقدمة من جهات مانحة، بالتعاون والتنسيق مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، أبرزها:

١. توزيع ٢١.٧٤٠ طرد غذائي على اللاجئين الفلسطينيين في مخيمات اللجوء الفلسطيني، بالتعاون مع مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية / فرع الأردن.
٢. توزيع معونات شتوية بواقع ٦٣ مدفأة و١٢٦ حرام بالتعاون مع منظمة SPM الإندونيسية في عمان، لصالح عدد من اللاجئين الفلسطينيين في مخيم حطين.
٣. توزيع ٥٢٠ طرد غذائي على اللاجئين الفلسطينيين في كل من مخيم سوف والطلابية، بالتعاون مع السفارة الإندونيسية في الأردن.
٤. توزيع ٣٢٥ طرد غذائي على اللاجئين الفلسطينيين في عدد من مخيمات اللجوء الفلسطيني، بالتعاون مع جمعية يد العون الفلسطيني.
٥. توزيع ١٠٠ طرد غذائي على اللاجئين الفلسطينيين في مخيم سوف، بالتعاون مع جمعية إغاثة أطفال فلسطين.
٦. توزيع طرود غذائية على اللاجئين الفلسطينيين في مخيمات اللجوء الفلسطيني، من تلك التي تم عزلها جراء انتشار فيروس كورونا (بواقع ١٦٦٠ طرد غذائي في مخيم البقعة، ١٠٠ طرد في مخيم الوحدات، ١٠٠ طرد في مخيم حطين، و ٥٠ طرد في مخيم الأمير حسن).



٧. توزيع ١٤٩٩ طرد صحي مقدمة من المجلس الدنماركي للاجئين، لصالح لاجئين فلسطينيين في مخيمات الطالبة، اربد، الشهيد عزمي المفتي ومأدبا.

٨. توزيع 75 أضحية لصالح ٣٩٦ عائلة من اللاجئين الفلسطينيين في مخيمي سوف والطالبة، مقدمة من مؤسسة قطر الخيرية، فضلاً عن المساعدات العينية والنقدية للأسر المحتاجة.

٩. التعليم:

المكرمة الملكية لطلاب الجامعات الرسمية من أبناء المخيمات، بدأت هذه المكرمة الملكية عام ١٩٩٩/٢٠٠٠، ويستفيد منها حالياً (٣٥٠) طالبا، بما فيهم أبناء قطاع غزة المقيمين في المخيمات. وفي عام ٢٠٢٠، تقدّم لهذه المكرمة (٨٥٥) طالبا وطالبة، وقد تم قبول ٣٥٠ طالبا وطالبة منهم.

وتقوم دائرة الشؤون الفلسطينية باستقبال طلبات المكرمة الملكية السامية وفق معايير معتمدة، وأهمها أن يكون مقدم الطلب من سكان المخيمات، إذ تقوم الدائرة عقب تدقيق الطلبات المستوفية للمعايير بتنسيب الأسماء وتقديمها لوزارة التعليم العالي

١٠. المساعدات العينية:

حظيت الأسر الفقيرة والمحتاجة بالعديد من المكارم الملكية السامية التي شملت كافة المخيمات في عام ٢٠٢٠، ومنها:

- أ. مكرمة طرود الخير الهاشمية: يتم تنفيذها مرتين بالسنة، وتستفيد منها (٧٨٠٤) أسرة سنوياً، كانت الطرود عبارة عن مواد عينية، ثم أصبحت مساعدة نقدية بمقدار مئة دينار لكل عائلة من الأسر الفقيرة التي تقيم في المخيمات وتنطبق عليها شروط استحقاق هذه المكرمة، من حيث الدخل وامتلاك السجلات التجارية والسيارات.
- ب. مكرمة الأضاحي: يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد (١٣٤٠) أسرة.
- ج. مكرمة التمور: يتم تنفيذها مرة في السنة، وتستفيد (١٠٨٥) أسرة.



مديرية خدمات المخيمات



السيد أسامة علقم مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم لجان خدمات المخيمات ومؤسسات المجتمع المدني / السيدة شذى باطا رئيس القسم .

مكاتب الدائرة /السيد عمران خليل ، السيد محمد شديفات ، المهندس جهاد العايدي ، المهندس عمر أبوشنية ،
السيد حمدان الحاج مدراء المكاتب.

قسم إستثمارات اللجان.

مهمة المديرية : الإشراف على شؤون اللاجئين وإدارة شؤون المخيمات في محافظات المملكة بالتنسيق مع
الدوائر المعنية



الخدمات التي قدمتها الدائرة عام ٢٠٢٠

أولاً: مكاتب الدائرة الميدان (المحافظات) :

عملت الدائرة ومن خلال كوادرها المنتشرة في محافظات المملكة الست والمتمثلة بمكاتبها ولجان خدمات المخيمات والهيئات الاستشارية على إصدار التعليمات الخاصة بتنظيم عمل هذه الكوادر وبالتشاركية مع مؤسسات المجتمع المحلي لتقديم ما هو أفضل، إضافة الى إصدار التعليمات الناظمة لعمليات البناء والتراخيص والخدمات العامة داخل المخيمات، تماشياً لأية ظروف ممكن أن تتعرض لها المخيمات كجائحة كورونا التي أثقلت العبء على مكاتب الدائرة ولجان الخدمات لمحاولة توزيع المساعدات على المتضررين من الجائحة إضافة الى التنسيق مع كل من الأونروا والبلديات وأمانة عمان الكبرى والحكام الإداريين فيما يتعلق بعمليات التعقيم داخل المخيمات وتأمين عمل الفحوصات لقاطني المخيمات والتي كانت تؤخذ بشكل عشوائي.

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

- مكتب محافظتي العاصمة ومآدبا ويتبع له: مخيمات الحسين، الوحدات الأمير حسن، الطالبية ومآدبا.
- مكتب محافظة البلقاء ويتبع له مخيم البقعة.
- مكتب محافظة جرش ويتبع له مخيمي جرش و سوف .
- مكتب محافظة إربد ويتبع له مخيم إربد و الشهيد عزمي المفتي.
- مكتب محافظة الزرقاء ويتبع له مخيمات الزرقاء، السخنة و حطين.



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

- إصدار تصاريح وتراخيص بناء للطابق الأول والثاني هندسي.
- استقبال طلبات ترميم الوحدات السكنية (مساكن الفقراء) والمحال التجارية المرخصة.
- إصدار أذونات الأشغال للخدمات العامة للوحدات السكنية والمحال التجارية (المياه والكهرباء).
- تجديد رخص المهن التجارية بالتنسيق مع أمانة عمان الكبرى (خاص لمخيمات العاصمة).
- متابعة المخالفات داخل المخيمات بالتنسيق مع الحكام الإداريين.
- إثبات الإقامة لأغراض الدراسة والالتحاق بالجامعات وغيرها.
- مخاطبة وكالة الغوث الدولية بخصوص الكتب الواردة من وزارة التنمية الاجتماعية وصندوق المعونة.
- إعداد قوائم بأسماء العائلات الفقيرة المستفيدة من طرود الخير/المكافآت الملكية وغيرها من المساعدات الخارجية مثل (الهيئة الخيرية الهاشمية).
- الاطلاع على واقع الخدمات المقدمة من قبل وكالة الغوث الدولية (الخدمات الصحية، التعليمية والبيئية) لأهالي المخيمات.
- حضور دعوات المجلس التنفيذي والتنسيق المباشر مع الحكام الإداريين والأجهزة الأمنية.
- إشراف والمشاركة في تنفيذ المشاريع داخل المخيمات.
- المشاركة في الاحتفالات والمناسبات الوطنية والاجتماعية والتي تنظمها الدائرة ولجان الخدمات أو مؤسسات المجتمع المحلي داخل المحافظة علما بأن هذا الأمر قد تعطل في ظل جائحة كورونا.
- استقبال ومرافقة الوفود الزائرة للمخيمات.
- تنمية روح المبادرة والابداع لدى شباب المخيمات من خلال أندية الابداع المدارة بشكل مباشر من قبل مكاتب الدائرة ولجان خدمات المخيمات.
- القيام بالزيارات الميدانية الدورية لمنشآت وكالة الغوث الدولية ومؤسسات المجتمع المحلي في المخيمات للإطلاع على مستوى الخدمات المقدمة لأهالي المخيمات.
- مراجعة الجهات ذات العلاقة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لأهالي المخيمات.
- أعضاء في لجان الطوارئ والأزمات والتي تم استحداثها في ظل جائحة كورونا.



تقوم لجان الخدمات بالأعمال التالية وبالتعاون مع مكاتب الدائرة :

- متابعة أوضاع المخيم وتحديد احتياجاته من الخدمات العامة وتقديم مقترحات المشاريع اللازمة بشأنها إلى الدائرة.
 - استقبال الوفود الزائرة للمخيم.
 - المشاركة في الاعداد للاحتفالات الرسمية وبالتنسيق المسبق مع الدائرة علماً بأن هذا الأمر قد تعطل في ظل جائحة كورونا.
 - دعم مؤسسات المجتمع المحلي في المخيم وبالتنسيق المسبق مع الدائرة.
- علماً بأن هذه اللجان هي هيئات أهلية تطوعية يتم تشكيلها وتحديد مهامها وفق تعليمات خاصة بذلك كانت آخرها التعليمات الخاصة بتشكيل لجان خدمات مخيمات اللاجئين والنازحين في المملكة الأردنية الهاشمية لعام ٢٠١٩



تقوم 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 للعام ٢٠٢٠:-

الخدمات المقدمة من خلال مكاتب الدائرة خلال عام ٢٠٢٠																							
عدد المعاملات		متفرقات										الأراضي		مخالفات الأبنية		المحلات التجارية			خدمات عامة		تصاريح الأبنية		
وارد	صادر	أخرى	محافظ	أمانة	وكالة	أكشاك	معمونة	وفود	قضايا	شكاوى	إثبات سكن	طلب أرض	إزالة	قائم	ترخيص	منح جديد	تميم	مياه	كهرباء	توسعات	طابق ثاني	ترميم	مكتب الدائرة لمحافظة
١٠٧٧	١٠٢٤	٣٦٠	٣٣	١٤٠	٥٦	-	٢٣٦٠	-	-	١٧	١٢٢	-	٥	٤١	٩٤	١١	١	٧٢	٢٢١	١	١٢	٢	العاصمة ومادبا
١٠٥٢	١٠٠٧	٥٦٦	٥٥	-	-	-	-	١	٣	٦٤	٨	-	٥	١٤	٥٦	٣٦	١	٤٠٢	٧٢٢	-	٩٠	٣	الزرقاء
١٠٧٥	١٢٥٠	٤٣٨	١١	-	-	-	-	-	٢	٦٨	٣٠	١٠	٢٩	٦٩	١	-	١	١٩١	٢٩٣	٩	٤٢	٩	جرش
١٢٣٠	٨٦٩	٢٥٠	٥٢	-	-	-	-	٤	-	٨	-	١	٤٠	-	-	-	-	١٩٥	٣١٥	-	٢	-	اربند
١٦٧٧	١٧٧٥	٦٤٢	--	-	-	-	-	١	٦٧	١٤	٨٦	-	-	٣٢	-	-	-	٢٩٦	٤٧١	٣	٦٦	٥٤	البلقاء



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 كل من الإنجازات للعمل على استدامتها والوقوف عند المشاكل لوضع الحلول المناسبة لها، مع مراعاة الأوضاع الاقتصادية السيئة التي أضرت بالمستأجرين بسبب جائحة كورونا حيث أنه وتنفيذاً لأوامر الدفاع تم إغلاق بعض القطاعات إغلاقاً تاماً حتى نهاية عام ٢٠٢٠ ، إضافة إلى وجود ساعات الحظر الجزئي والشامل و التي أثرت على حركة السوق التجاري ، كما أدى تعطيل تنفيذ قرارات المحاكم بحق المتخلفين عن الدفع بعد صدور قرارات بحقهم سواء بالإخلاء أو غيرها نظراً للأوضاع الاقتصادية مما أثر سلباً على تحصيل الإيجارات بشكل كبير.



ويوضح الجدول التالي حجم الدعم الذاتي في المخيمات خلال عام ٢٠٢٠

اللجنة	الأمير حسن	الطالبة	الحسين	الوحدات	مادبا	حطين	الزرقاء	السخنة	البقعة	اربد	الشهيد عزمي المفتي	جرش	سوف	مجموع
حجم الدعم الذاتي	٢١٧٨٠	١٦٨٦٠	٣١٠٤٠	٦٨٩٦٠	١٧٦٠٠	١٤٩٩٠٠	٢٥٥٥٠	١٥٠٠	٢٢١٧٠٠	١٣٣٥٠	٤١٨٠٠	٢٣٦٢٠	١٧٦٥٠	٦٥١٣١٠
المحصل	١٤٩٦٠	١٦٨٦٠	١٦٢٢٠	٣٠٠٥٠	١١٢٦٠	٥٧٦٨٠	٢٤١٩٠	١٥٠٠	٩٠٠٠٠	١٢٢٨٠	١٤٠٨٠	١٩٢٦٠	٦٠٥٠	٣١٤٣٩٠
نسبة التحصيل	%٦٩	%١٠٠	%٥٢	%٤٤	%٦٤	%٣٨	%٩٤	%١٠٠	%٤١	%٩١	%٣٤	%٨٢	%٣٤	%٤٨

ويتضح من الجدول أعلاه بأن قيم التحصيلات جاءت منخفضة بسبب الوضع الوبائي الذي مرت به البلاد (جائحة كورونا) مما أدى إلى إغلاق بعض المحال مع الأخذ بعين الاعتبار وجود قطاعات ما زالت متضررة ومغلقة، هذا وتجدر الإشارة إلى أن حجم الدعم الذاتي سيرتفع لعام ٢٠٢١ لوجود مشاريع في كل من مخيمات البقعة، سوف، اربد والوحدات.



مديرية الشؤون القانونية

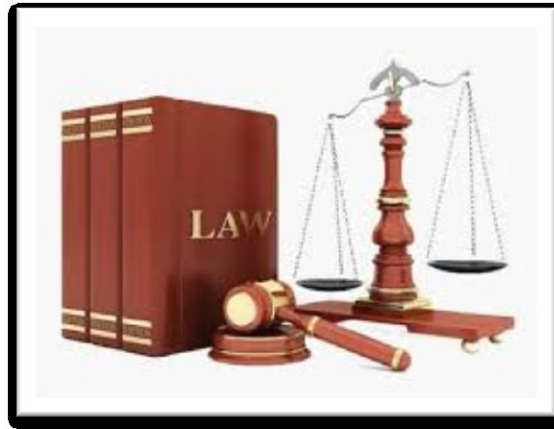


السيد رامي ناصر مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم الدعاوى والإستشارات الحكومية / الدكتور عز الدين الدراوشة رئيس القسم.

مهمة المديرية : متابعة جميع قضايا الدائرة بالتنسيق مع وكيل إدارة قضايا الدولة وكل ما يتعلق بالجوانب القانونية بأعمال الدائرة ولجان الخدمات في المخيمات ، تنسيق ومتابعة أعمال سفارة دولة فلسطين مع الجهات ذات العلاقة في الأردن .



تقدم مديرية الشؤون القانونية خدماتها المرتبطة بما تقدمه الدائرة لمجتمع اللاجئين الفلسطينيين وما يتعلق منها بأراضي المخيمات والوحدات السكنية المقامة عليها وضمان الإلتزام بتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بها كما وتقدم المديرية خدماتها الخاصة بأراضي الضفة الغربية الواقعة ضمن حدود الأراضي المحتلة عام ١٩٦٧، وأراضي القدس والمتضمنة الاستعلام عنها بالطرق الرسمية عن طريق السفارة الفلسطينية في الأردن وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة كدائرة الأراضي والمساحة ومؤسسة الإقراض الزراعي وأية جهة يتطلب مخاطبتها لهذه الغاية. حيث قامت الدائرة خلال عام ٢٠٢٠ بتقديم الخدمات القانونية التالية:

نوع المعاملة	عدد المعاملات
تقديم الرأي والاستشارات القانونية	٢٤١
متابعه القضايا المرفوعة على الدائرة	١٤٣
استشارات / رخص مهمن	٦٨
صياغة عقود بين الدائرة وجهات اخرى	٧
قضايا التنفيذية	١٠٤
حق الانتفاع بالوحدات السكنية	٣٦٢
استملاك قطع الاراضي	٣
معاملات اراضي فلسطين	١١٣



مديرية الشؤون المالية

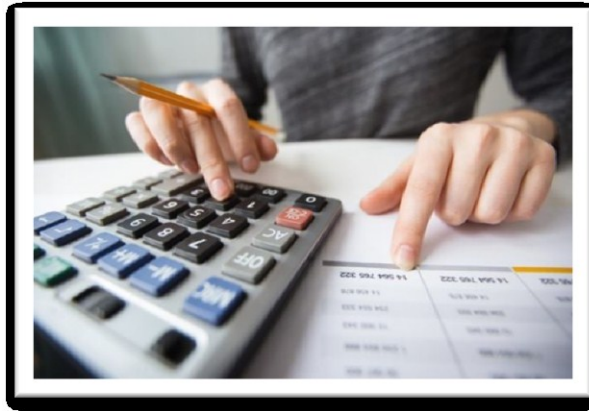


السيد محمد عريقات مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

- قسم المحاسبة / مي ابو علي رئيس القسم .
- قسم مالية اللجان / مالك المومني رئيس القسم .
- قسم اللوازم / عباس النادي رئيس القسم

مهمة المديرية : مراجعة المخصصات المقدرة للدائرة وتوافق عمليات الإنفاق مع القوانين والأنظمة
والتعليمات المالية للتأكد من الأستغلال الأمثل للموارد المالية



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 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 ٢٠٢٠ (٦٣٣١٠٠٠) ستة ملايين وثلاثمائة وواحد وثلاثون ألف دينار، كما يلي:

نفقات جارية	٢٢٨١٠٠٠ دينار
نفقات رأسمالية	٤٠٥٠٠٠٠ دينار
اجماليات الجارية والرأسمالية	٦٣٣١٠٠٠ دينار



المخصصات المالية للعام ٢٠٢٠ كما يلي:

١- نفقات جارية	
رواتب واجور	٨٦٩٠٠٠ دينار
سلع وخدمات نفقات جارية	٢٥٩٠٠٠ دينار
نفقات أخرى واصول غير جارية	٣٠٠٠ دينار
الإعانات/المساعدات الاجتماعية/النازحين	١١٥٠٠٠٠ دينار
الإجمالي / للفصل	٢٢٨١٠٠٠ دينار
٢- نفقات رأسمالية	
حزمة الأمان الاجتماعي/مساكن مرحلة ١١	٣٧٥٠٠٠ دينار
استملاكات/قضايا مكتسبة درجة القطعية/أجور أراضي	٣٦٥٠٠٠٠ دينار
بناء قدرات + ربط الكتروني (نفقات ادامة وتشغيل)	٢٥٠٠٠ دينار
الإجمالي / للفصل	٤٠٥٠٠٠٠ دينار

مديرية الشؤون المالية:-

تقوم بإدارة الموارد المالية المخصصة وتقديم البيانات للإدارة العليا لاتخاذ القرار المناسب.

مهمتها:- تقديم الخدمات المميزة كجزء من الرؤية الاستراتيجية للدائرة.



اهم جوانب التطوير في الإجراءات والبرامج المالية التي تمت خلال عام ٢٠٢٠ الاستمرار بتعزيز الإجراءات المالية المتبعة بالإضافة الى التقارير ودوريتها خلال العام.

- ١- كانت الدائرة تعاني من شح الموارد المالية نظرا لزيادة الطلب على الخدمات التي تقدمه ولتحسين بيئة وظروف العمل استطاعت الدائرة التنسيق مع دائرة الموازنة العامة من زيادة مخصصات المكافآت المالية والتي ستؤدي الى الحد من هجرة الكفاءات والموظفين.
- ٢- تحسين الخدمات البيئية للدائرة من خلال التعاقد مع شركة تنظيف.
- ٣- وفي اطار النهج الحكومي للتحويل الرقمي والحوكمة الالكترونية اخذت الخدمات المالية المحوسبة تدخل في نطاق العمل بصورة اكبر واعمق ومن هذه الخدمات المحوسبة نظام إدارة المعلومات المالية (GFMIS) ونظام الحكومة الالكترونية (SMS) الرسائل القصيرة.
- ٤- تم زيادة بند إغاثة النازحين ليصبح بقيمة (١١٥٠٠٠٠) مليون ومائة وخمسون الف دينار بزيادة (٥٠٠٠٠) خمسون الف دينار.
- ٥- تم زيادة بند الإيجارات ليصبح (١٢٥٠٠٠) مائة وخمسة وعشرون الف دينار بزيادة (١٣٠٠٠) ثلاثة عشر الف دينار لغايات شراء واستملاك مبنى بناء على كتاب دولة رئيس الوزراء رقم ١٣/م/٤/٢٠١٨/١٥٠٦٩ تاريخ ٢٠١٨/٦/٢٣ البند (٥) بالاستغاضة عن الأبنية المستأجرة بأبنية مملوكة للحكومة (بالإيجار المنتهي بالتملك) وقد تمت مخاطبة المؤسسات والبنوك المالية وبسبب بعض الإجراءات والتي ساهمت في عدم الانتقال الى مبنى مملوك للحكومة والانتقال الى مبنى مستأجر حيث تم توفير فرق ايجار بمبلغ تقريبا (٣٠٠٠) ثلاثة الاف دينار وهو مبنى صديق للبيئة واخضر ومعزول وتم أيضا اخلاء مكتب الدائرة بمحافظة اربد والانتقال الى مباني خاصة بدائرة الشؤون الفلسطينية في مخيم اربد وتوفير قيمة الايجار السنوية والتي تبلغ تقريبا (٣٠٠٠) ثلاثة الاف دينار أيضا مما كان له الأثر الإيجابي على متلقى الخدمة وقريبة من أماكن سكنهم وكذلك بالنسبة للموظفين مما يعود بالمنافع على الجميع والارتقاء بالخدمات المقدمة.



- ٦- تم العمل على ترشيد استهلاك النفقات الجارية خلال عام ٢٠٢٠ من خلال تخفيض النفقات بواقع ١٥% من النفقات الجارية وحسب كتاب دولة رئيس الوزراء رقم ١٣/م/٢٠٢٠/١٠٣٦٧ تاريخ ٣١/٥/٢٠٢٠.
- ٧- تم إضافة بند بناء قدرات بقيمة (٢٥٠٠٠) خمسة وعشرون الف دينار لتنمية قدرات الموظفين مما انعكس إيجابيا على الموظفين وعدم الطلب المتكرر بالانتقال من الدائرة الى الدوائر الأخرى مما كان له اثر إيجابي على الدائرة.
- ٨- وفي صرف المبالغ التي خصصت للقضايا المكتسبة الدرجة القطعية في موازنة الدائرة عام ٢٠٢٠ ومن خلال الحصول على تنازلات عن اجزاء او كل الفائدة القانونية المترتبة على المبالغ المحكومة بها بلغت (٩١٠٤٨) واحد وتسعون الفا وثمانية واربعون دينار/ القضايا المقدرة والمنظورة للعام ٢٠٢١ وتم صرفها عام ٢٠٢٠ مما مكن الدائرة من تحقيق وفر مالي على خزينة الدولة بلغ (٤٢٠٣٩٨) اربعمائة وعشرون الفا وثلاثمائة وثمانية وتسعون دينارا فيما لو بقيت للعام ٢٠٢١.
- ٩- تم تخصيص مبلغ لتنفيذ القضايا المكتسبة الدرجة القطعية (٣٦٥٠٠٠٠) ثلاثة ملايين وستمائة وخمسون الف دينار بعد تخفيض مبلغ (١٣٥٠٠٠٠) مليون وثلاثمائة وخمسون الف دينار وحسب كتاب دولة رئيس الوزراء رقم ١٣/م/٢٠٢٠/١٠٣٦٧ تاريخ ٣١/٥/٢٠٢٠ بواقع ٢٥% من المخصصات الرأسمالية.
- ١٠- ونظرا للجهود التي بذلت من قبل المديرية المالية ومن خلال التواصل مع وزارة المالية تمكنت الدائرة من الحصول على مبلغ (٢٠٠٠٠٠٠) مليوني دينار صرفت على القضايا المكتسبة الدرجة القطعية مما كان لها اثر في التخفيف من عبء العمل وتحقيق وفر على الخزينة العامة.
- ١١- وبسبب الاستهلاك والقيمة المرتفعة لفاتورة الكهرباء تم عمل دراسة مبدئية للطاقة الشمسية وتم الحصول على مخصص (٢٠٠٠٠) عشرون الف دينار لانشاء الواح الطاقة الشمسية للمبنى الجديد الصحي والاخضر والصدى للبيئة خلال عام ٢٠٢١.



مديرية الدراسات والإعلام



السيد أحمد الرواشدة مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم الإعلام / السيدة عفاف سلامة رئيس القسم

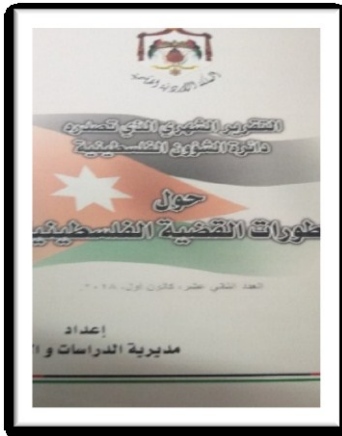
قسم الدراسات / السيدة أريج صدقة رئيس القسم

مهمة المديرية : متابعة القضية الفلسطينية عربيا وإسلاميا ودوليا وإبراز الدور الأردني تجاه القضية الفلسطينية



أ- التقرير الشهري حول تطورات القضية الفلسطينية

- إصدار (١٢) تقريرًا 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 الاردنية لدى الأمم المتحدة / نيويورك، وجامعة الدول العربية. واستعرضت هذه التقارير المستجدات التطورات الشهرية المتعلقة بالأمور التالية :



■ تطورات عملية السلام الفلسطينية - الإسرائيلية، وخاصةً 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

في العام ٢٠٢٠ تم إصدار (١٢) تقريرًا، تناولت هذه التقارير وبصورة مفصلة وعميقة، أبرز انتهاكات الاحتلال الاسرائيلي ضد القدس المحتلة، وبخاصة 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 أحيانًا 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 :

أصدر قسم الدراسات السياسية في العام ٢٠٢٠، تقاريرًا مُترجمة 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، حيث تم إصدار حوالي (٥٠) تقريرًا مترجمًا، بما يشمل تحليلات، دراسات، وأوراق تخدم المصلحة والشأن الأردني.



د- المؤتمرات

شاركت دائرة الشؤون الفلسطينية في العام ٢٠٢٠، في عدد من المؤتمرات التي عقدتها جامعة الدول العربية ذات الصلة بالقضية الفلسطينية وهي:

■ مؤتمر المشرفين على شؤون اللاجئين الفلسطينيين في الدول العربية المضيفة:-

يبحث هذا المؤتمر الاوضاع في الاراضي الفلسطينية المحتلة والانتهاكات الاسرائيلية التي تشمل الاعتداءات على المقدسات، الاستيطان، مصادرة الاراضي وهدم المنازل، الاسرى والمعتقلين، جدار الفصل العنصري والاضاع مدينة القدس ، ويعقد المؤتمر في مقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، بمشاركة وفود من مصر وفلسطين والأردن ولبنان والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ومنظمة التعاون الإسلامي، والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، ويرفع توصياته الى مجلس وزراء الخارجية العرب .

وعقد المؤتمر الدورات التالية خلال عام ٢٠٢٠

- الدورة رقم 104

- الدورة رقم 105

■ مؤتمر لجنة البرامج التعليمية الموجهة للطلبة في الأراضي العربية المحتلة:-

يبحث هذا المؤتمر العملية التعليمية في الاراضي العربية المحتلة وبشكل المناهج والبرامج التعليمية التي توجه للطلبة في ظل الانتهاكات الاسرائيلية التي تستهدف العملية التعليمية .

وعقد المؤتمر الدورات التالية خلال عام ٢٠٢٠:-

- الدورة رقم 101

- الدورة رقم 102



الاجتماع التنسيقي للدول المضيفة للاجئين

الاعلام :-

١- التغطية الإعلامية لمناسبات واخبار الدائرة .

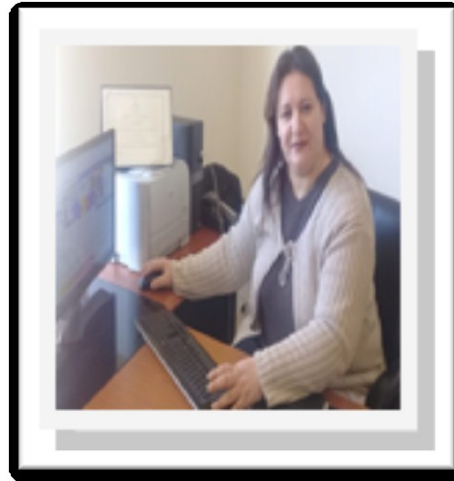
٢- الرصد الإعلامي اليومي .

٣- رفد موقع الدائرة الالكتروني بالأخبار والصور بشكل مستمر حيث بلغ عدد الاخبار التي تم نشرها على الموقع لعام ٢٠٢٠ (٧٣ خبر) مع الصور.





مديرية تكنولوجيا المعلومات



السيدة شدى منيزل مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم الحكومة الإلكترونية / غادة جابر رئيس القسم

قسم الدعم الفني / محمد الوزني رئيس القسم

قسم بنك المعلومات / حمزة المشاركة رئيس القسم

مهام المديرية: متابعة تطبيق برامج الحكومة الالكترونية في الدائرة، إدارة قاعدة البيانات للدائرة والوثائق الالكترونية بالتنسيق مع كافة المديریات والجهات الحكومية المعنية، تجهيز البيئة الفنية والتكنولوجية لتقديم خدمات الدائرة الكترونيا لمتلقي الخدمة والموظفين، تقديم الدعم الفني وتطوير الحزمة التقنية



ان التطور المذهل والسريع الحاصل في العالم على الأنظمة الذكية يعني ان العالم بانجاه ما يسمى بالتحول الرقمي وفي سباق سريع مع الزمن من يتأخر عن الوصول سيعتبر خارج السباق وسيكون هو الخاسر الأكبر وهذا يعني وجود ضرورة ملحة لانتقال المؤسسات الحكومية والخاصة إلى أنظمة عمل تعتمد على التقنيات الرقمية، بحيث ستؤدي لاختصار الوقت والجهد وخفض التكلفة وتبسيط الإجراءات وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر للخدمات التي تقدم للمواطنين وقدرة كبيرة في معالجة البيانات والذكاء الصناعي بحيث ستعمل في النهاية على اتساع نطاق التطوير والتغيير وحدوث تحولات غير مسبوقه في المجتمع

فقد أصبح التحول الرقمي واحداً من أهم دوافع ومحفزات النمو في كبرى الشركات والدوائر الحكومية مما يفرض علينا تطوير حلول ابداعية وخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات ونحن في دائرة الشؤون الفلسطينية نسعى لتحقيق الرؤية الملكية في التسريع نحو التحول الرقمي من خلال العمل على انجاز المشاريع التالية:

أولاً: مشروع الحكومة الإلكترونية:

ويتضمن المشروع تزويد الدائرة بالأنظمة المحوسبة التالية بدعم من الوكالة الألمانية GIZ وهي:

١. البوابة الالكترونية للدائرة ومكاتها ولجان الخدمات (Work Flow)، وهو عبارة عن نظام خاص بالمراسلات الداخلية والربط مع المكاتب ولجان الخدمات
٢. منصة الكترونية توفر عشرون خدمة الكترونية موجهة لمتلقي الخدمة
٣. نظام الديوان والارشفة الإلكترونية، وهو نظام خاص بأتمتة اعمال الديوان من صادر ووارد وارشفة الكتب الرسمية
٤. نظام محاسبة أعمال لجان الخدمات، انجاز العمليات المالية من سندات صرف وقبض وغيرها والتدقيق عليها حيث تم انجاز الخطوات التالية:



- تجهيز الأنظمة والتعديل عليها بالتعاون مع شركة E-File وموظفي الدائرة، بما يتناسب مع طبيعة عمل الدائرة
- تعريف الموظفين بالأنظمة السابقة وتدريبهم للعمل عليها من خلال عقد عدة ورشات عمل ومن خلال التدريب المباشر عند الحاجة
- اعتماد العمل على البوابة الإلكترونية في المراسلات الإلكترونية بين الموظفين
- اتمتة الاجراءات التالية على البوابة:
 ١. المذكرة الداخلية
 ٢. طلب اللوازم
 ٣. طلب تجهيز قاعة الاجتماعات
 ٤. طلب صيانة IT
 ٥. طلب تدريب IT
 ٦. صادر المديريات
 ٧. وارد المديريات
 ٨. محاضر اللجان
 ٩. محضر لجنة الاراضي والسكن في المخيمات
 ١٠. منح تصاريح الابنية واذونات الاشغال
 ١١. طلب سيارة
 ١٢. طلب اجازة
 ١٣. طلب مغادرة رسمية
 ١٤. التقرير الربعي
- تدريب وتأهيل موظفي المكاتب للعمل على نظام البوابة الإلكترونية



دائرة الشؤون الفلسطينية

نظام البوابة الإلكترونية وتسلسل العمل

3 نسخ للعلم مشاهدة

0 مدونة العمل الرسمي مشاهدة

1 صندوق الصادر مشاهدة

0 صندوق الوارد مشاهدة

التعاميم والأخبار

- 06/12/2020 استبيان مدى الرضا عن البوابة الإلكترونية
- 05/03/2020 وثائق جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز
- 05/03/2020 الدليل التوعوي عن فايروس كورونا الصادر عن وزارة الصحة الأردنية
- 26/09/2019 تعميم تفويض الصلاحيات
- 26/09/2019 مشروع الحكومة الإلكترونية

مديرية تكنولوجيا المعلومات/قسم الحكومة الإلكترونية

مهام رئيس قسم

رئيس قسم

الصفحة الرئيسية

التذكيرات

المراسلات

النماذج الإلكترونية

الموارد البشرية

المدونات

التعاميم و الأخبار

المكتبة الإلكترونية

إجراءات العمل

- تفعيل نظام الديوان في مركز الدائرة وتوريد الكتب إلكترونياً من الديوان للمديرية

الملكية الأردنية الهاشمية
دائرة الشؤون الفلسطينية

مساعدة - ملف المستخدمين - رموز النظام - البريد الوارد - البريد الصادر

إضافة / تعديل بريد وارد (138)

تسلسل حالة

إحضار من بريد الكتروني

إرسال للبوابة الإلكترونية

تقرير متابعة

تقرير نتائج

الحركات

طباعة كشف ملخص

مشاركة/تصوير F12

بحث جديد F4

استعلام F10

ورد جديد F1

استعلام / بحث

رقم الوارد:

رقم الكتاب:

تاريخ الكتاب:

رقم قائمة التوزيع:

طريقة الاستلام:

رقم/اسم الشخص:

الحالة الت

نوع البريد/الديوان:

الإدارة المعنية:

التصنيف الرئيسي:

التصنيف/رقم الملف:

حالة الأرشيف:

تاريخ الكتاب

رقم الكتاب

الحالة الوارد منها

تاريخ الوارد

رقم الملف

رقم الوارد

السنة

نوع البريد/الديوان

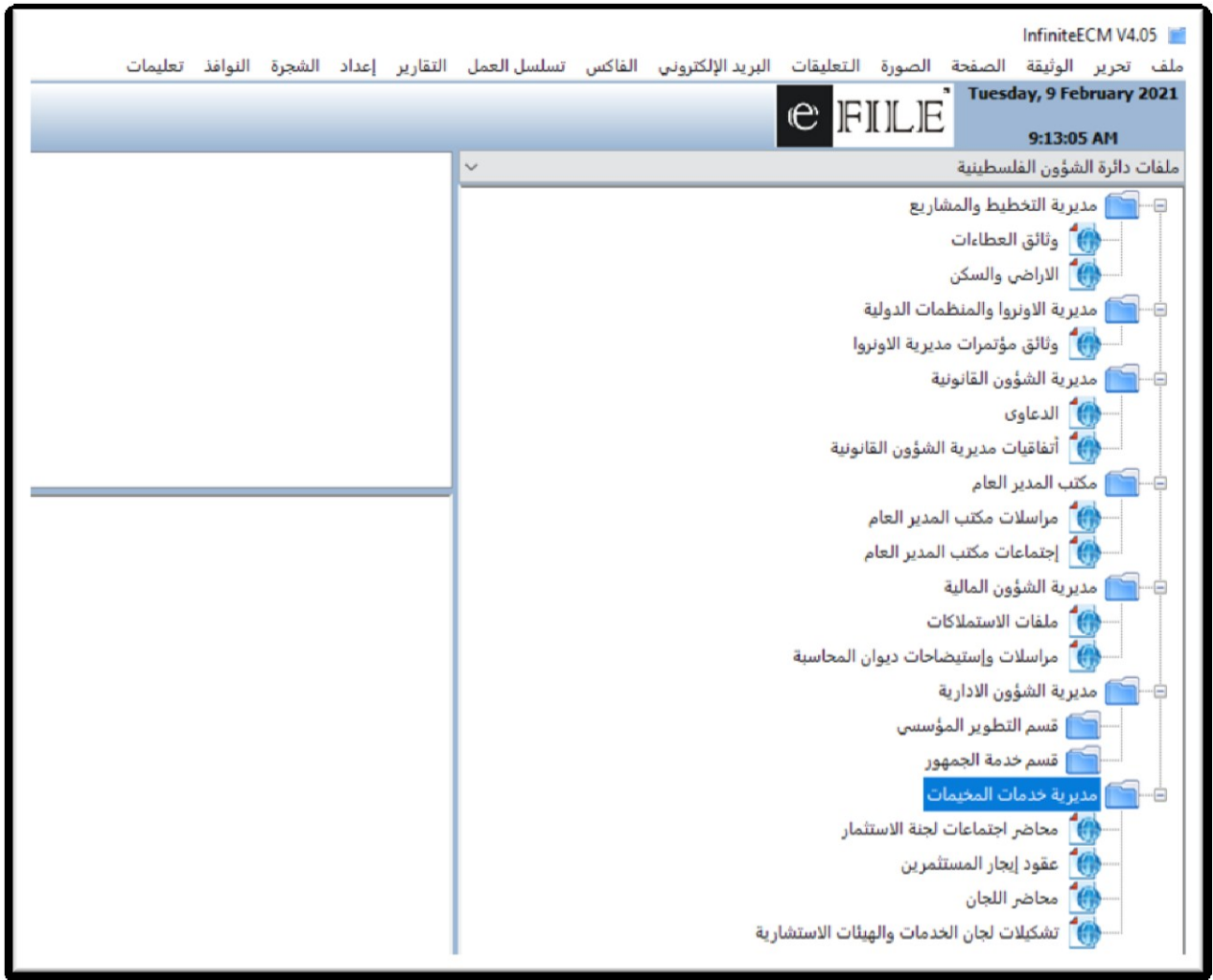
الحالة	الموضوع	تاريخ الكتاب	رقم الكتاب	الحالة الوارد منها	تاريخ الوارد	رقم الملف	رقم الوارد	السنة	نوع البريد/الديوان
ورسلة إلى	تقرير متابعة	28/01/2021	58015	ديوان الخدمة المدنية	01/02/2021	ش م 1\	451	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	فهم	31/01/2021	3878/2713	وزارة التربية والتعليم	01/02/2021	ش م 2\	452	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	كشف	01/02/2021	39111	مكتب الرقابة	01/02/2021	ش م 1\	453	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	الاستعداد	01/02/2021		سليمان محمد فاسم بني خالد	01/02/2021	ش م 7\20	454	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	كشفات الديوان	01/02/2021	129\4\2	مكتب الرقابة	01/02/2021	ش م 1\	455	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	تقرير العمل	31/01/2021	50\7\1	مكتب جرش	01/02/2021	ش م 1\	456	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	تقرير العمل	01/02/2021	60\7\1	مكتب جرش	01/02/2021	ش م 1\	457	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	تقرير العمل	31/01/2021	51\9\3	مكتب جرش	01/02/2021	ش م 1\	458	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	تقرير العمل	01/02/2021	42\13	مكتب جرش	01/02/2021	ش م 1\	459	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	قائمة	31/01/2021	3952690	شركة نوتال الاردن	01/02/2021	ش م 4\3	460	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	عطاء رقم	01/02/2021	131\6\1	مكتب الرقابة	01/02/2021	ش م 1\13\10	461	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	عطاء رقم	01/02/2021	61\6\1	مكتب جرش	01/02/2021	ش م 1\	462	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	عطاء رقم	01/02/2021	130\6\1	مكتب الرقابة	01/02/2021	ش م 1\13\10	463	2021	الديوان المركزي
ورسلة إلى	عطاء رقم	01/02/2021	59011\26\10	مكتب جرش	01/02/2021	ش م 1\11\10	464	2021	الديوان المركزي

- ربط ديوان الدائرة مع المكاتب واللجان وتبادل الكتب فيما بينهم عبر البوابة مما وفر الوقت والجهد وتم الاستغناء عن ارسال الكتب ورقياً



• انشاء شاشات ارشفة الكترونية بناءً على حاجة المديريات في الدائرة، وتزويد المديريات بها ليتم استخدامها في أتمته وثائق المديرية وتسهيل البحث فيها والوصول اليها. فيما يلي قائمة بشاشات الارشفة التي تم انشاءها:

١. وثائق العطاءات
٢. الاراضي والسكن
٣. وثائق مؤتمرات مديرية الأونروا
٤. اتفاقيات مديرية الشؤون القانونية
٥. القضايا
٦. مراسلات مكتب المدير العام
٧. اجتماعات مكتب المدير العام
٨. ملفات الاستملاكات
٩. مراسلات واستيضاحات ديوان المحاسبة
١٠. بطاقة التطوير المؤسسي
١١. محاضر اجتماعات لجنة الاستثمار
١٢. عقود ايجار المستثمرين
١٣. محاضر اللجان
١٤. تشكيلات لجان الخدمات والهيئات الاستشارية



- تسليم نظام الارشيف لموظف الارشيف في الدائرة ليتم اعتماده في ارشفة كتب الدائرة، وتم تعديل الشاشة حسب متطلبات العمل.
- تم تجهيز كافة المديريات والمكاتب بالمعدات والأجهزة اللازمة لتفعيل الأنظمة الالكترونية مثل (Scanners PCs, Server)
- تم البدء في انشاء منصة للخدمات الالكترونية التالية، واعتماد نموذج التقديم لكل خدمة والوثائق المطلوبة وآلية تقديم الخدمة وربطها مع البوابة الالكترونية:
 ١. الاستقدام من قطاع غزة
 ٢. اودونات الاشغال
 ٣. المكارم الملكية



• نظام محاسبة أعمال اللجان

في إطار خطة تطوير العمل المحاسبي في لجان الخدمات بالمخيمات مما يساهم في انجاز العمليات المالية والإدارية والتدقيق عليها بوقت مناسب، وبعد فحص العديد من البرامج والأنظمة المحاسبية، تمت الإحالة وشراء نظام محاسبي متكامل، حيث جرى تسليم لجان الخدمات رابط البرنامج وتدريب المحاسبين على استخدامه منذ بداية العام ٢٠٢٠، والتواصل مع الشركة المزودة للمناقشة والتوصل لحل أية ملاحظات تظهر خلال الاستخدام.

كما تم البدء في تطبيق نظام شؤون الموظفين (الرواتب والاجازات والمغادرات) وهو الجزء الثاني من النظام المحاسبي، وتبين ان هذا النظام يلبي احتياجات لجان الخدمات ووحدة الرقابة الداخلية فيما يخص سرعة ودقة العمليات المالية والإدارية.

- انشاء المجموعات ووضع الصلاحيات للموظفين كل مجموعة حسب الحاجة على كافة الأنظمة.
- متابعة الشركة المنفذة للبرامج وتزويدها بالتغذية الراجعة من الموظفين في التعامل مع البوابة الالكترونية والمقترحات الواجب تنفيذها على البرامج.
- المتابعة مع وزارة الاقتصاد الرقمي في حال حدوث مشاكل على البوابة أو نظام الديوان أو الأرشفة.
- نشر التعاميم والاخبار على البوابة الالكترونية.
- أخذ نسخ احتياطية من البيانات الخاصة بالبرامج والملفات المرفقة معها
- ضمان ديمومة السيرفرات المستضيفة للبرامج الموجودة لدى مركز تكنولوجيا المعلومات وتتبع كافة المشاكل التي تحدث بها وإرسال طلب صيانة ومتابعته على برنامج الدعم الفني الالكتروني الخاص بهم وأجراء كافة الاتصالات لإصلاح أي أعطال للأنظمة
- تجهيز سيرفر داخلي لاستضافة برامج الحكومة الالكترونية الموجودة حالياً على الحوسبة السحابية.
- إصدار التقارير الخاصة بالمشروع تتضمن ما تم إنجازه والمراحل القادمة للتنفيذ.



• إصدار تقرير الحكومة الإلكترونية السنوي، والذي يتضمن:

١. تفاصيل المشاريع المنفذة:

(١) بوابة الحكومة الإلكترونية Jordan.gov.jo

(٢) الشبكة الحكومية الآمنة SGN والسياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات

(٣) الموقع الإلكتروني للدائرة

(٤) بوابة الرسائل القصيرة SMS Gateway

(٥) الحوسبة السحابية

٢. المشاريع قيد التنفيذ

(١) مشروع الحكومة الإلكترونية مع شركة E-File

(٢) منهجية التحول الإلكتروني

٣. الأنظمة العاملة

٤. التقنيات الحديثة والتقنيات البديلة

٥. مقترحات وتوصيات لتطوير الحزمة التقنية

• المرحلة التالية للمشروع:

١- ربط ساعات الدوام في المكاتب مع المركز واطهار تقارير الساعة على نظام البوابة الإلكترونية

٢- تطوير نظام الدوام والاعتماد على حركات الساعة في خصم المغادرات والاجازات والتأخيرات الصباحية

٣- أتمتة باقي الاجراءات والعمليات على البوابة الإلكترونية

٤- ربط البوابة الإلكترونية ومنصة الخدمات مع بوابة الرسائل القصيرة SMS

٥- نقل الانظمة من خوادم الحوسبة السحابية في وزارة الاقتصاد الرقمي الى السيرفر الداخلي

٦- اكمال العمل على منصة الخدمات واتمته الخدمات الثلاثة بتفاصيلها واطلاقها والتسويق لها،

واعتمادها في استقبال الطلبات عليها من متلقي الخدمة

ثانياً : 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 وأمن وحسب الطلب.



من أهم الفوائد لاستخدام منصة الحوسبة السحابية:-

- الوصول السهل للبيانات من أي مكان وفي أي وقت والحفاظ على البيانات من فقدان.
- تقليل التكاليف على الوزارات والدوائر الحكومية نتيجة لعدم الحاجة لتوفير مكان وإلى صيانة الأجهزة وشراءها بثمن مرتفع.

وفي عام ٢٠١٩ تم إعادة الاشتراك بالخدمة ومخاطبة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

- وحجز ٣ سيرفرات مجانية للدائرة ، ووضع الانظمة التالية عليها:

✓ نظام ادارة سير العمل للدائرة ومكاتبها (Work Flow)

✓ نظام الارشفة الإلكترونية

✓ نظام الديوان

المستمر مع الوزارة لأخذ صلاحيات في العمل والوصول الى السيرفرات واكمال تجهيز الخوادم بالشكل الصحيح لضمان عمل الانظمة بشكل متناسق وآمن، حيث تم :

✓ حجز RDP access والوصول الى السيرفرات والتحكم بها

✓ فتح منافذ Ports بين السيرفرات حسب حاجة الانظمة و حجز Real IP لسيرفر الويب

✓ اعطاء Http access لسيرفر الويب

✓ اعطاء FTP&DB access لعشرة اجهزة- عناوين IP (خاصة بنظام الارشفة والديوان) ليتم ربط هذه الاجهزة مع

السيرفرات

ثالثا : منهجية التحول الالكتروني مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

تهدف المنهجية ومن خلال تنفيذ استراتيجية "أردن رقمي ٢٠٢٠" الى إعادة هندسة اجراءات وأتمتة خدمات الوزارات والدوائر الحكومية، والتقليل من استخدام الورق، وذلك باتباع حلول تكنولوجية للوصول الى حكومة لا ورقية.

في المرحلة الاولى: تم وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي :

اعداد نموذج خدمات الدائرة وحصرها وتعديلها بشكل دوري ٢. اعداد خارطة الخدمات

المرحلة الثانية:

تعمل أمانة عمان الكبرى على مشروع "أتمتة خدمة اصدار رخص المهن لكافة القطاعات"، ولإكمال اجراءات الإصدار يتطلب من طرفنا (دائرة الشؤون الفلسطينية) اكمال اجراء الموافقة او الرفض على إصدار رخصة المهن.

تم الاتفاق مع أمانة عمان الكبرى على آلية الربط مع الدائرة والتحقق من وجود إذن اشغال ساري المفعول لدينا.



حيث ستقوم الامانة بإنشاء نموذج الكتروني يتم استخدامه من قبل المكتب التابع لنا في مخيم الوحدات (مكتب الدائرة لمحافظتي العاصمة ومأدبا/ الوحدات) ، والاطلاع على طلبات التحقق من اذونات الأشغال والاجابة عليها.

رابعاً: 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 ابلاغهم عن العديد من الخدمات التي يمكن الاستفادة منها وتسهيل ايصال المعلومات اليهم في اي مكان وزمان.

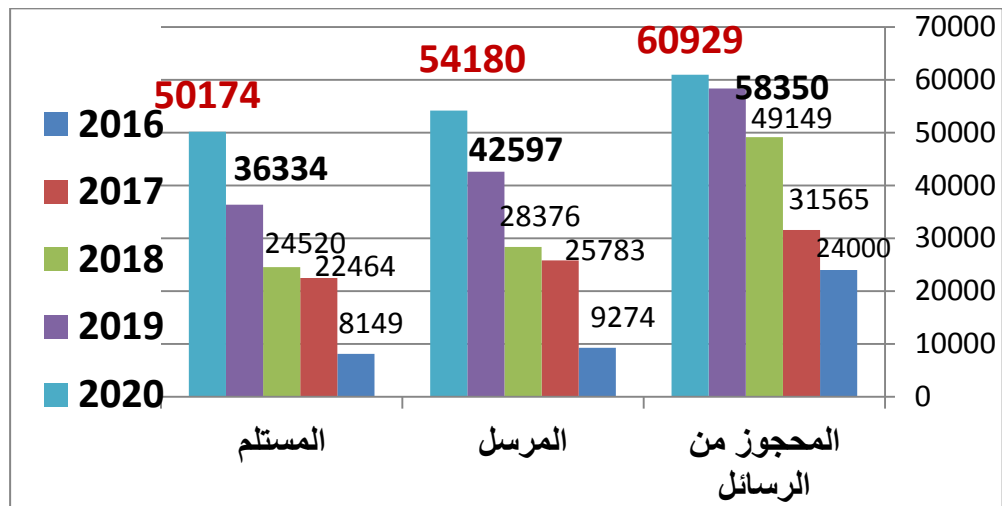
- يبين الجدول التالي أعداد الرسائل التي تم ارسالها موزعة حسب موضوع الرسالة، حيث بلغ عدد الرسائل المرسله خلال العام ٢٠٢٠ (٥٤١٨٠) رسالة:

الرقم	نوع الرسالة	العدد
١	توعوية وارشادية	22870
٢	ترويجية	1699
٣	اعلام عن حالة معاملة	19851
٤	اتصال داخلي	5754
	المجموع	50,174

- تحرص الدائرة على زيادة اعداد المستفيدين من هذه الرسائل. ويبين الجدول التالي اعداد الرسائل التي تم ارسالها واستلامها خلال عام ٢٠٢٠ مقارنة بالأعوام السابقة



العام	المخصص من الرسائل	المرسل	المستلم
٢٠١٦	٢٤٠٠٠	٩٢٧٤	٨,١٤٩
٢٠١٧	٣١٥٦٥	٢٥٧٨٣	٢٢,٤٦٤
٢٠١٨	٤٩١٤٩	٢٨٣٧٦	٢٤,٥٢٠
٢٠١٩	٥٨٣٥٠	٤٢٥٩٧	٣٦,٣٣٤
٢٠٢٠	٦٠٩٢٩	٥٤١٨٠	٥٠,١٧٤



شكل (١): أعداد الرسائل للأعوام ٢٠١٦-٢٠٢٠

- 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 مزاياها.
- يتم إصدار تقارير دورية تفصيلية، تشمل:
 - ١- أعداد الرسائل المرسلة ومواضيعها
 - ٢- تقييم ما تم تلبيته من الاحتياجات وتقييم المواضيع الجديدة التي شملتها الرسائل
 - ٣- مقارنة أعداد الرسائل المرسلة بالسنوات السابقة.



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

- يستعرض الموقع تعريف بالدائرة وخدماتها ومشاريعها، بالإضافة إلى معلومات عن اللاجئين والمكافم الملكية لأبناء المخيمات، كما يتضمن آخر النشرات والتقارير الخاصة بمتابعة الشأن الفلسطيني.

Department of Palestinian Affairs
The Hashemite Kingdom Of Jordan

دائرة الشؤون الفلسطينية
المملكة الأردنية الهاشمية

آخر الأخبار

الرئيسية
كلمة عذوبة المدير العام
من نحن
اللاجئون الفلسطينيون في الأردن
مخيمات اللاجئين
المشاريع
خدمات الجمهور
خدمات إلكترونية
مكافم جلالة الملك لأبناء المخيمات
جائزة الملك عبد الله الثاني للتعميل
جوائز نظام الخدمة المدنية
الدراسات و الأبحاث
النشرات والتقارير
بوابة الموظف
القطاعات
موقع ذات صلة

English عربي

موقع جلالة الملك عبد الله الثاني

موقع جلالة الملكة رانيا العبدالله

الدليل التوعوي عن فايروس كورونا الصادر عن وزارة الصحة الأردنية

أولويات عمل الحكومة

حقوق تعرف

طلب الحصول على المعلومات

- متابعة الاخبار الخاصة بالدائرة ونشرها بالشكل المناسب على الموقع الإلكتروني بالتعاون مع مديرية الدراسات والاعلام.
- نشر تعميم للتعديل على الموقع الإلكتروني.
- استقبال النماذج المعبئة من قبل المديريات والمواد المراد نشرها
- رفع المادة على موقع الدائرة



• الموقع الالكتروني الجديد للدائرة

- تم وضع الشروط المرجعة لشراء موقع الكتروني جديد للدائرة يتناسب مع احتياجات العمل ووفق متطلبات وتعليمات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
- استدراج عروض لشراء الموقع والاجتماع مع الشركات المتقدمة بالعروض وطلب موقع تجريبي Demo من الشركات لتجربته عمليا والتقييم الفني لها
- تم احالة العطاء على شركة الصدى echo
- تم عقد عدة اجتماعات مع الشركة المنفذة للاتفاق على خطة العمل وخارطة الموقع وتزويدهم بالمعلومات المحدثة والاضافية التي تنوي الدائرة وضعها على الموقع

سادسا: بنك المعلومات

حيث 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
- العمل على تطويره بحيث يصبح متاحا للموظفين عبر شبكة الانترنت خارج ساعات العمل الرسمي عند الحاجة له

سابعا: الشبكة الحكومية الآمنة (SGN)

- تهدف الشبكة الحكومية الآمنة الى ربط الدوائر مع بعضها البعض، وتوفير خدمة الانترنت والبريد الحكومي. نقوم بمتابعة 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 برنامج مضاد الفيروسات وتحديث البرنامج باستمرار.
 - يتم اجراء تفقد دوري على مسارات الشبكة وتركيب وتجديد نقاط الاتصال الشبكية المستجدة وذلك لضمان سير عمل الأجهزة الامن وضمان نقل المعلومات وفق أسس التي وضعتها وزارة الريادة حيث يتم أيضا متابعة هذه القرارات وتطبيقها على أجهزة الدائرة مثل تغيير كلمات المرور كل ٤٠ يوم او منع تنزيل أي برامج من قبل المستخدمين ما عدا مدراء النطاق الحاسوبي وعدم السماح لغير مختصي تكنولوجيا المعلومات بعمليات تنزيل وحجب العديد من المواقع التي تعد غير مفيدة ومؤثرة على الشبكة وسير عملها ، وتم رفع كفاءة الراوتر بشراء أجهزة جديدة واتلاف القديم الغير مفيد والذي يعطل سير عمل الشبكة الداخلية او الخارجية

● مرحلة تطوير وتحديث الشبكة الحكومية الآمنة: -

بسبب ضرورة مواكبة الدائرة على مستجدات الشبكة الحكومية الآمنة ((SGN التي قد حددتها وزارة الريادة تم انجاز كالاتي: -

- ١- تم تركيب سيرفرات جديدة والاشراف عليها من قبل قسم الدعم الفني ووزارة الريادة بدلا من السيرفرات القديمة
- ٢- تم تنزيل البرمجيات الرئيسية من قبل القسم وجهة وزارة الريادة وتفعيلها.
- ٣- تم تطوير وتحديث الشبكة بناء على طلبات التي احتاجها السيرفرات الجديدة.



- ٤- تم تفعيل السيرفرات الجديدة وإلغاء السيرفرات القديمة من الشبكة الداخلية.
- ٥- تم استغلال السيرفرات القديمة على الشبكة ببرامج أخرى مفيدة لسير العمل.
- ٦- ضمان مرور كافة العملية بكل سلاسة وعدم فقدان أي بيانات أو أي أعطال تحدث تخل بسير العمل الخاص بالدائرة.
- ٧- تم تطوير وتحديث خدمات جديدة مميزه من ضمنها (سرعة الشبكة، سيرفر خاص بالتحديثات الويندوز والافيس، سيرفر خاص بعمليات التنصيب أنظمة التشغيل والبرامج)
- ٨- اخذ بكافة الخطوات عين الاعتبار على كافة قوانين امن وحماية الشبكة الحاسوبية الحكومية.
- ٩- لم يتأثر أي من الأنظمة الموجودة التي تستخدم في عملية النقل وتم ضمان ذلك وضمان سير عملها على أحسن وجهه (ملفات المشتركة ما بين المديرات، برنامج بنك المعلومات او غيرها من أنظمة).

ثامنا : الجرد الالكتروني للجهازه والمعدات

ومن هنا بدأت المديرية بوضع مؤشر أداء لخطتها التشغيلية يعتمد على الجاهزية الالكترونية وتحديد مستهدف له سنويا يجب ان يتحقق ويقوم على الأسس التالية:

- التعديل على نموذج الجرد الالكتروني Google Form وتحديثه ليتناسب وسهولة الاستخدام واستخدام البيانات بالشكل الأمثل
- استخدام التقنيات الحديثة (تابلت و موبايل) في عملية جمع البيانات
- تنزيل الرابط الخاص بنموذج الجرد الالكتروني على التابلت و الموبايل المستخدمة في الجرد.
- جرد الأجهزة من كمبيوترات وطابعات وسكانرات ولابتوبات وتابلات وبرامج في مديريات الدائرة ومكاتب الدائرة في المحافظات ولجان خدمات المخيمات.
- تحديث بيانات "جرد الأجهزة والطابعات" بشكل دوري بالإضافة إلى تحديد احتياجات المديريات من الأجهزة والبرامج
- اصدار تقارير احصائية وتقييمية للجاهزية الالكترونية في الدائرة تتضمن:
 - ١- البنية التحتية وشبكات الاتصال
 - ٢- الاجهزة والمعدات
 - ٣- الاحتياجات من الاجهزة
 - ٥- انظمة التشغيل وبرامج الافيس
 - ٦- الانظمة والبرامج الاخرى
 - ٨- الاحتياجات من البرامج



٩- التوصيات والملحقات

- يقوم القسم بوضع خطة أساسية لعملية التطوير وتلبية الاحتياجات التي تمت بعد عملية فلترة الجرد المعمول ويبدئ بالتنفيذ المناسب في حال وبسرعة متناسبة مع العمل مع مراعات الأولويات في التطوير والتحديث حيث يقوم بوضع المواصفات المراد شراءها ويقوم أيضا في تنزيل البرمجيات المراد تطويرها على الأجهزة.
- يبدأ القسم في تنفيذ الخطة المرسومة وتميزت هذه الخطة بالعملية الجديدة حيث تم:-
 - ١- شراء نسخ أصلية من الويندوز ١٠ والافيس ٢٠١٩ وبدء بتنصيبها وفق أولويات العمل وعمل خطة لضمان كامل لكافة أجهزة الدائرة قد تم تنصيب النسخ الأصلية لها وذلك لضمان جودة وأمان وتطوير ممتاز لحماية الشبكة وأجهزتها وبرمجياتها المعتمدة عليها العمل.
 - ٢- صياغة وكتابة ومن ثم طلب شراء وإشراف ما بعد الشراء على كافة الأجهزة الحاسوبية والطابعات والسكانرات التي تتناسب مع حجم العمل لدى الدائرة سواء كانت في بمركز الدائرة أو في الميدان.
 - ٣- تركيب وضمان عمل الأجهزة الجديدة وفعاليتها لكي تؤدي ما طلب منها من عمل.
 - ٤- توعية الزملاء على برمجيات الجديدة وكيفية استخدامهم.
 - ٥- متابعة وتدقيق ومعالجة كافة المستجدات بكافة مراحل التطوير.

تاسعا: البريد الإلكتروني الحكومي للدائرة

- يتم استقبال الايميل من قبل قسم بنك المعلومات
- يقوم قسم بنك المعلومات بتحديد صاحب العلاقة وإرسال الايميل له
- يقوم صاحب العلاقة باستقبال والرد على الايميل
- يتم إرسال الرد الى الجهة المعنية من قبل بنك المعلومات

عاشرا: الدعم الفني وتفعيل الانظمة

- تفعيل الأنظمة العاملة في الدائرة ، وإنشاء المستخدمين واعطاءهم الصلاحيات اللازمة ، وفيما يلي أسماءها :
- نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية E-Banking
- نظام التنسيب للمساعدات النقدية والعينية (طرود الخير)
- ادارة المخزون
- الشراء الإلكتروني JONEPS
- الملف الإلكتروني المركزي /ارشفة الموظفين



- نظام ادارة الموارد البشرية الموحد (HRMIS)
- نظام ادارة المعلومات المالية الحكومية (GFMIS)
- نظام مراقبة الدوام
- نظام تتبع المركبات GPS
- بوابة الرسائل القصيرة SMS
- نظام تراسل
- البوابة الالكترونية Workflow
- الديوان والارشيف
- أرشيف المديرية
- نظام الدعم الفني الحكومي
- محاسبة أعمال اللجان
- نظام بيانات النازحين
- برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل

أحد عشر: السياسة الوطنية لأمن وحماية المعلومات

قامت المديرية باعداد مجموعة من الاجراءات للمحافظة على بيانات الدائرة ومنها:

- ١- تعميم "سياسة الاستعمال المقبول"/المعتمدة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة على موظفي الدائرة، للاطلاع والتوقيع عليها (مثل كلمة المرور المعقدة).
- ٢- اصدار "تعليمات أمن وحماية المعلومات" والتي تشمل اهم الاجراءات الواجب اتباعها في الدائرة لضمان تطبيق اجراءات امن المعلومات، والبدء في تطبيقها
- ٣- التعديل على السيرفرووضع قواعد خاصة لكلمة المرور PWs الخاصة بحسابات الموظفين، مع آلية تطبيق تغيير كلمة المرور للموظفين
- ٤- متابعة الموظفين وارشادهم في عملية تغيير كلمة السر
- ٥- تغيير الصلاحيات على الانظمة بشكل مستمر في حالات التنقلات الادارية والاجازات الطويلة وانهاء الخدمات.



اثنا عشر: الرحيل الى المبنى الجديد بداية سنة ٢٠٢٠:

- بدء عملية جرد كافة مستلزمات الدائرة حيث ساهم القسم مع قسم الرقابة وقسم اللوازم في عملية الجرد الكاملة لكل مكتب على حدا وتوعية ومساعدة كافة الموظفين على كيفية الحفاظ وتغليف الأجهزة والمعدات الحاسوبية لضمان عدم تعطلها عند الرحيل.
- الاشراف على البنية التحتية الخاصة في المبنى للتلاؤم مع أمور العمل؛ وذلك عن الاشراف والمساعدة في تركيب الشبكة الداخلية وترتيبها في كافة طوابق المبنى الجديد من اسلاك شبكة و سويتشات وراوترات ونقل الموجود من المبنى القديم الى المبنى الجديد.
- مخاطبة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لتحديد تكلفة نقل السيرفرات الى المبنى الجديد وتركيبها .
- الاشراف على تنظيم الغرفة الجديدة الخاصة بالسيرفرات ونقل وتركيب السيرفرات في المكان الجديد.
- تركيب أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها من طابعات وسكانرات وربطها على الشبكة
- حل المشاكل التي طرأت على الأجهزة بعد الرحيل الى المبنى الجديد وصيانة الأجهزة
- وضع قائمة بالنواقص والأولويات من أجهزة وملحقاتها تماشيا مع متطلبات المبنى الجديد
- شبك الطابعات في المديرية وجعلها مشتركة بين موظفين المديرية الواحدة
- الاشراف على فحص الشبكة الجديدة واخبار الشركة المنفذة للشبكة بوجود الأعطال ومتابعة حلها معهم والمساعدة في ذلك.

ثلاث عشر: ضمان ديمومة عمل الأجهزة والمعدات الحاسوبية والشبكة الموجودة في الدائرة:

- هي عملية مستمرة تقوم بها المديرية بحيث يتم التعامل مع كافة الأعطال الاعتيادية او المستجدة وعملية الصيانة لها واصلاحها وأحيانا إصلاحها خارجيا في حال تركيب قطع او اصلاح والاشراف وتأمينها لديمومة عملها، ويتم أيضا تطويرها ان أمكن والاستفادة من كافة القطع الموجودة لإعادة استخدامها من قبل موظفي الدائرة سواء داخليا في مركز الدائرة او خارجيا في مكاتب ولجان الدائرة.
- ضمان سير وعمل ساعات الدوام والبرامج المختصة بها؛ تعتمد الزيارات الميدانية التي يقوم بها قسم الدعم الفني لإصلاح كافة الأعطال لضمان نظام ساعات الدوام في المكاتب واللجان وضمان وتدريب الموظفين على استخدامها، أحيانا تتم عملية الصيانة عن بعد وأحيانا يتم التواصل مع الشركة المنفذة عند الحاجة لضمان العمل وديمومته.
- تنزيل أنظمة التشغيل وإصلاح البرمجيات الأساسية وتنزيل البرامج التي يعتمد عليها العمل.



اربع عشر: المكارم الملكي

المكرمة الملكية لأبناء المخيمات للدراسة في الجامعات الرسمية

حيث تقوم المديرية وضمن لجنة (اللجنة الملكية السامية لأبناء المخيمات (الجامعات)) بالعمل على تدقيق البيانات وإدخالها وعلى النحو التالي:

- اتمتة العمل على المكرمة، مع مراعاة شروط السلامة العامة والتباعد الاجتماعي عن طريق استخدام البوابة الالكترونية في استقبال المعاملات من مكاتب الدائرة وتدقيقها من قبل اللجنة المختصة وارسالها لمديرية تكنولوجيا المعلومات لإدخالها على نظام القبول الموحد لتدسيب أسماء أبناء المخيمات المرشحين للمكرمة الملكية للدراسة بالجامعات الحكومية.
- كما تم استخدام خدمة الرسائل القصيرة في ابلاغ المتقدمين من ابناء قطاع غزة لمتابعة التسجيل على موقع القبول الموحد.
- اصدار التقارير الخاصة بسير العمل على المكرمة بعد انتهاء العمل بها.

• طرود الخير الهاشمية

- العمل ضمن لجنة طرود الخير على نظام التنسيب للمساعدات النقدية والعينية لوزارة التنمية الاجتماعية (المحوسب) فيما يتعلق بالمكارم الملكية الأخرى (مكرمة عيد جلاله الملك، مكرمة رمضان، الأضاحي، التمور)، حيث يتم التالي:
- استلام القوائم المنسوبة لأسر الفقراء من مكاتبنا في المخيمات
- تدقيق قوائم المنسبين للمكارم الملكية السامية من كافة مكاتب المخيمات.
- ادخال القوائم على النظام وتسجيل الملاحظات على كل اسم من القائمة التي تصدر من النظام .
- إعادة ارسال القوائم بعد الفحص الي مكاتب الدائرة مع الملاحظات التي وردت من النظام
- بعد اعتماد الاسماء المنسوبة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية يتم توزيعها على المكاتب ليتم التنسيق بينهم وبين مكاتب التنمية الاجتماعية لتوزيع البطاقات الشيكات على المستحقين.
- المتابعة مع المخيمات عند التوزيع للمواطنين والتنسيق مع التنمية.
- اصدار التقارير الخاصة بسير العمل على المكرمة بعد انتهاء العمل بها.
- حيث أن مناسبات طرود الخير هي:
 - عيد ميلاد الملك
 - شهر رمضان المبارك
 - عيد الأضحى المبارك
 - هدية التمور
 - جائحة كورونا (تم توزيع دفعات لدعم المتضررين من جائحة كورونا)



خمس عشر: مرحلة تطوير الاتصال المرئي والاجتماعات عن بعد (برنامج زوم TeamViewer + zoom)

بسبب حدوث جائحة كورونا التي أدت لإلزام التباعد الاجتماعي أدى الى احتياج الدائرة الى استحداث طريقة حديثة ومناسبة لعمل الاجتماعات مع الحفاظ على الوضع الصحي مما أدى القسم بعمل جديد وهو:

- ١- انشاء شبكة وبنية تحتية مناسبة لعملية الاتصال المرئي واجتماعات المرئية الحاسوبية (شبكة، خط انترنت سريع، كاميرا ذات مواصفات عالية(مركز)، سماعات، ميكروفون، كاميرات مواصفات مناسبة لكل الفروع، أجهزة لاب توب).
- ٢- تنزيل برامج الخاصة بهذه الاجتماعات (زوم، تيم) على الأجهزة الحاسوبية سواء في المركز او الميدان.
- ٣- التدريب والتوعية وتعليم على كيفية عمل هذه البرامج لكافة الزملاء سواء في الداخل او الميدان.
- ٤- الاشراف على كافة الاجتماعات التي تتم سواء عندما تكون اجتماعات (داخليه او خارجية) كاستضافة من قبل الدائرة او مستضاف من قبل جهات أخرى.
- ٥- اخذ نطاق حكومي جديد على برنامج TeamViewer من قبل وزراء الاقتصاد الرقمي.
- ٦- ضمان ديمومة العمل على النظام المرئي.

ست عشر: نظام بيانات النازحين

انطلاقاً من حاجة الدائرة وخاصة "قسم خدمة الجمهور" إلى طريقة سريعة للرجوع إلى بيانات النازحين والبحث فيها، كون الموظف يقوم بالبحث في ملفات الورق بالطريقة التقليدية للحصول على المعلومات، كان التوجه للاستفادة من "قاعدة بيانات النازحين" الموجودة حالياً وتفعيلها واستغلال البيانات الموجودة فيها، بحيث يتم تطويرها الى (نظام استعلام وتقارير) لتمكين الموظف من البحث والاستعلام وإصدار التقارير بسهولة وسرعة.

قاعدة البيانات الحالية لايمكن استخدامها الا من قبل من لديه خبرة في تكنولوجيا المعلومات، ويتم اللجوء لمديرية تكنولوجيا المعلومات لمساعدة قسم خدمة الجمهور والبحث عن اسماء النازحين فيها، فكانت الحاجة لعمل نظام سهل وسلس يتم استخدامه من قبل باقي الموظفين.

كامثلة على مزايا النظام الذي تم اقتراحه:

- البحث حسب رقم بطاقة النازح
- البحث حسب الاسم
- البحث حسب المركز



• طباعة البيانات وطباعة بطاقة النازح

• تقارير عن البيانات

قام قسم الحكومة الالكترونية باقتراح هذا النظام كفكرة ابداعية وتقديمها سابقاً في عام ٢٠١٧ وتم تطبيقها خلال العام الحالي ٢٠٢٠ وانشاء شاشات استعلام وبحث وطباعة من قبل رئيس قسم الحكومة الالكترونية



كما تم عقد ورشة عمل تدريبية بعنوان " كيفية استخدام نظام بيانات النازحين"، استهدفت الورشة عددا من موظفي الدائرة من قسم خدمة الجمهور وقسم الخدمات الادارية المساندة/ الارشيف تم خلالها مناقشة مزايا النظام وتدريب الحضور على الاستفادة منه في انجاز العمل.



تم اعتماد النظام من قبل الدائرة في البحث واستخراج شهادة اثبات نازح حيث وفر النظام الوقت والجهد على الموظفين وساهم في تسريع الاجراءات.

سبع عشر: برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل

هو برنامج تسجيل وادخال بيانات القضايا التي تخص بدل أجر المثل والتي يتم رفعها على الدائرة من اصحاب الاراضي المؤجرة في المخيمات. يهتم هذا البرنامج بادخال كافة المعلومات الخاصة بهذه القضايا من واقع قرارات المحكمة ، وكيفية احتساب الفوائد على المبالغ المحكوم بها ، ومراقبة الاقساط والدفعات التي يتم دفعها عن هذه القضايا.



برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل

شاشة البحث

نموذج القانونية

نموذج المالية



شاشة الادخال

بيانات القانونية

بيانات المالية

إعداد: غادة جابر / رئيس قسم الحكومة الالكترونية

جميع الحقوق محفوظة لدائرة الشؤون الفلسطينية @٢٠٢٠

يضاف الى ذلك فهذا البرنامج سيكون مرجعاً معتمداً للاستعلام عن كل القضايا المدخلة به من حيث ارقام القضايا والمحامين والمخيمات وتواريخ الفترات المحكوم بها .

قام قسم الحكومة الالكترونية باقتراح آلية عمل البرنامج وتنفيذها، وتم تصميم البرنامج بحيث يتم استخدامه من قبل مديرية الشؤون القانونية (لادخال البيانات وملخص القضايا) ومديرية الشؤون المالية (للاحتسابات المالية) ، وكذلك من قبل وحدة الرقابة الداخلية (لمراقبة وتدقيق البيانات قبل اعتماد مستندات الصرف) .

تم تزويد كل مديرية (بكلمة مرور) خاصة بها ، بحيث تكون مسؤولة فقط عن البيانات التي تتعلق بعملها، حيث يوفر البرنامج سجل لكافة حركات الادخال والتعديل على البرنامج ليتم الرجوع اليها عند الحاجة.

عقد قسم الحكومة الالكترونية في الدائرة ورشة عمل تدريبية عن " كيفية استخدام برنامج أقساط قضايا بدل أجر المثل " ، واستهدفت الورشة عددا من موظفي الدائرة من مديرية الشؤون المالية ومديرية الشؤون القانونية ووحدة التدقيق والرقابة الداخلية



تم البدء باستخدام البرنامج بشكل تجريبي في نهاية ٢٠٢٠ لاختذ الملاحظات والاستفسارات عليه وليتم اعتماده في بداية عام ٢٠٢١ بشكل نهائي.



وحدة الرقابة الداخلية



السيد سعيد عطية مدير الوحدة

مهمة الوحدة : الفحص والتحقق والتقييم لكافة أنشطة الدائرة والمعاملات ومدى الإلتزام بالخطط ومستويات الأداء والأهداف المرسومة ووفق التشريعات المعمول بها، والمشاركة في أعمال اللجان. والتحقق والتأكد من صحة وأصولية السجلات والوثائق والملفات.



اولا:- التدقيق على أعمال الدائرة

إنجازات القسم للعام ٢٠٢٠

- ✓ تدقيق السجلات والمستندات والملفات.
- ✓ تدقيق القرارات المالية والإدارية.
- ✓ الاشتراك في اللجان المختلفة تقييم استخدام الموارد البشرية والمادية في الدائرة (الموظفين، والسيارات)

وتم في العام ٢٠٢٠ :-

١. تدقيق (١٢٣٦) مستند صرف خلال العام منها (٦١) مستندات قضايا الاجور
٢. جرد المستودع (٢) مرات خلال العام.
٣. العمل على تدوير كافة مركبات الدائرة شهريا.
٤. تدقيق سجلات الأعمال اليومية لمركبات الدائرة .
٥. تدقيق كشوفات حركة سيارات الدائرة ومكاتها شهريا .
٦. الاشتراك في لجان فحص محرك عدد (٢) من سيارات الدائرة
٧. تدقيق كشوفات دوام موظفي الدائرة شهريا .
٨. الاشتراك في لجنة مكافآت الدائرة
٩. الاشتراك في لجنة استلام مبنى الدائرة
١٠. الاشتراك في لجنة التظلم



ثانياً:- التدقيق على أعمال لجان خدمات المخيمات وعددها ١٣ لجنة

✓ يتم اجراء عمليات تدقيق مالي واداري لأعمال لجان خدمات المخيمات بشكل شهري بالإضافة إلى :-

١. الاشتراك وتدقيق (٥١) عملية شراء بمحاضر رسمية خلال العام (اثاث، صيانة مواد انارة)
٢. الاطلاع على محاضر اجتماع لجان وتدقيقها عدد (١١٠).
٣. الاشتراك في لجنة جرد اثاث (٢)
٤. الاشتراك بلجنة معاينة وبيع اثاث (٢)
٥. الاشتراك في لجان فنية عدد(٢) تشمل (استثمرات اللجان)
٦. الاشتراك في استلام عطاءات مشاريع عدد (٤٠).
٧. تدقيق دوام العاملين في لجان الخدمات وتدقيق العقود والزيارات السنوية والعمل الإضافي
٨. الاشتراك في تعيين موظفي لجان الخدمات عدد (٢)
٩. الرد على ملاحظات ديوان المحاسبه لنظام التتبع الالكتروني للمركبات
١٠. تدقيق لجان خدمات المخيمات من حيث الايجارات والايرادات والمصاريف والسيارات والدوام وذلك بشكل شهري .
١١. العمل على تطبيق برنامج المحاسبه الموحد (المحاسبه – شؤون موظفين) للجان الخدمات المرتبط بوحدة الرقابة الداخليه.
١٢. تدريب محاسبي لجان الخدمات على برنامج (نظام) المحاسبه الالكتروني.



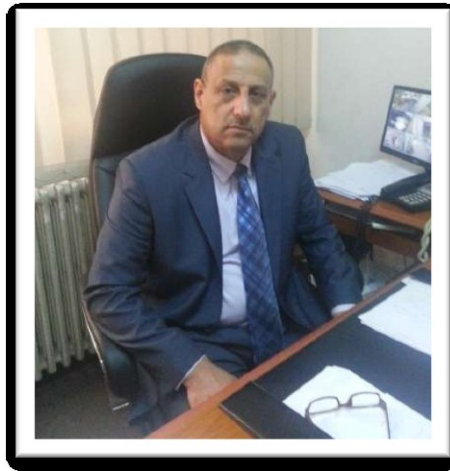
النظام المحاسبي

في إطار خطة تطوير العمل المحاسبي في لجان الخدمات بالمخيمات مما يساهم في انجاز العمليات المالية والإدارية والتدقيق عليها بوقت مناسب، وبعد فحص العديد من البرامج والأنظمة المحاسبية، تمت الإحالة وشراء نظام محاسبي متكامل، حيث جرى تسليم لجان الخدمات رابط البرنامج وتدريب المحاسبين على استخدامه منذ بداية العام ٢٠٢٠، والتواصل مع الشركة المزودة لمناقشة والتوصل لحل أية ملاحظات تظهر خلال الاستخدام.

كما تم البدء في تطبيق نظام شؤون الموظفين (الرواتب والاجازات والمغادرات) وهو الجزء الثاني من النظام المحاسبي، حيث ان هذا النظام يلبي احتياجات لجان الخدمات ووحدة الرقابة الداخلية فيما يخص سرعة ودقة العمليات المالية والإدارية.



مديرية الشؤون الإدارية



السيد سامر الخصاونة مدير المديرية

الأقسام التابعة للمديرية :

قسم التطوير المؤسسي / السيدة علياء داود رئيس القسم

قسم الموارد البشرية / السيدة روان المناصير رئيس القسم

قسم الديوان / السيد أحمد نهيا رئيس القسم

قسم خدمة الجمهور / السيدة نداء أبو شمة رئيس القسم

قسم الحركة / السيد إياد علي رئيس القسم

مهمة المديرية : تنمية وتطوير الموارد البشرية وتقديم خدمات إدارية مساندة لمتلقي الخدمة والموظفين



التميز والتطوير المؤسسي

يرتبط قسم التطوير المؤسسي بالهدف الإستراتيجي للدائرة " تحسين الخدمات المقدمة لمجتمع اللاجئين من خلال تطبيق الحاكمية الرشيدة والإستغلال الأمثل للموارد المتاحة بشرية ، مالية ، تقنية" ويهدف الى التطوير والإرتقاء بالعمل المؤسسي من خلال دفع عجلة الإبداع والإبتكار سعيا الى مأسسة العمل وتحقيق أفضل مستوى من الخدمات ومتابعة الإنجازات وأداء الموظفين في الدائرة والمكاتب التابعة لها في المحافظات ، ومن أبرز إنجازات قسم التطوير المؤسسي في عام ٢٠٢٠ ما يلي:

أولا : منصة الإبتكار المؤسسي

تهدف "منصة الإبداع والتطوير المؤسسي" على موقع الدائرة الإلكتروني لتسهيل طرح الأفكار واستقطاب التمويل حيث ساهمت في سرعة الوصول للفئات المستهدفة واستقبال عدد من الأفكار والمبادرات الشبابية باستخدام النماذج المعتمدة على الموقع . يتم باستمرار تحديث وتطوير المنصة بما يتلائم مع المستجدات.

المنصة هي القناة الإلكترونية التي من خلالها يستطيع موظفي الدائرة وأبناء المهنيات والشركاء تقديم أفكار ومقترحات لتحسين الخدمات ما يعود بالمنافع على مثلي الخدمة في المهنيات الفلسطينية والإرتقاء بالأداء المؤسسي .

يجري العمل حاليا على تصميم المنصة حسب فكرة الشكاه الإصطناعي

[يشرف على هذه المنصة قسم التطوير المؤسسي](#)

من نحن
اللاجئون الفلسطينيون في الأردن
مهنيات اللاجئين
المشاريع
خدمات الجمهور
خدمات التكنولوجيا
تكرم جلالة الملك لأبناء المهنيات
جائزة الملك عبد الله الثاني للتفكير
جوائز نظام الخدمة المدنية
التراسات و الإيجات
لتنشرات والتقارير
رؤية الموظف
الطماوات
موقع ذات صلة
اتصل بنا
الإقتراحات والشكاوى
الترشيح

عن المنصة

صندوق الإبداع للموظفين

تدري الإبداع لأبناء المهنيات

شركاء تدري الإبداع

مجلة الإبداع الإلكترونية

بنك الأفكار

منصة الإبداع و الابتكار المؤسسي

معرض الصور

شبكة النجاة



تضم المنصة عدد من النماذج الإلكترونية مثل بطاقة التطوير المؤسسي ، بطاقة الإبداع لابناء المخيمات، بطاقة شراكة ، بطاقة بناء قدرات، والمجلة الإلكترونية بالإضافة الى بنك الأفكار.

ثانيا : صندوق الإبداع للموظفين

حرصا من الدائرة الدائم على تحفيز الموظفين لتقديم المقترحات والأفكار، استقبل صندوق الإبداع (١٧) أفكار تقدم لها (١٠) موظفين من موظفي الدائرة . وتم عرض الأفكار على لجنة صندوق الإبداع برئاسة عطوفة المدير العام ، وتم تقييمها حسب المعايير المتفق عليها والمعلن عنها للجميع، حيث وافقت اللجنة على تنفيذ (٩) أفكار تم تحويلها الى مديرية المنظمات الدولية لإيجاد التمويل المناسب. بينما تم رفض (فكرة واحدة) لعدم مطابقتها للمعايير. وكان هناك (٧) أفكار مكررة ولكن تطويرية تم العمل بها سابقا، تم تحويلها الى المديرية ذات العلاقة للبدء بالتنفيذ حسب الإمكانيات المتوفرة.

قرار اللجنة					عدد الأفكار المقدمة		مقدمي الأفكار		
أفكار غير	أفكار غير مطابقة أو تم تنفيذها مسبقا	أفكار قيد التنفيذ خلال ٢٠٢٠	أفكار تم تنفيذها	أفكار موافق عليها	من أبناء المخيمات	من الموظفين	أبناء المخيمات	موظفي	
١	٧	٥	٤	٩	٤	١٣	٤	١٠	المجموع
٨		٩			١٧		١٤		
%٠.٥	% ٤٦,٥	%٥٦	%٤٤	%٥٣	%٢٤	%٧٦	%٢٩	%٧١	النسبة



ثالثا : أندية الإبداع لأبناء المخيمات.

تم انشاء أندية الإبداع في خمسة محافظات في عام ٢٠١٩ لتغطية جميع الأنشطة التي تقام في كافة المخيمات، إلا أنه لم تتمكن الأندية من تنفيذ البرامج المخطط لها للعام ٢٠٢٠ بسبب جائحة كورونا . فقط تم تنفيذ برنامج تدريب مدرّبين (مهارات العرض والتقديم) قدمته رئيس قسم التطوير المؤسسي في الدائرة لمجموعة للشباب بدمج كافة المخيمات. وكان اللقاء في مخيم سوف بحضور مدراء المكاتب.

تم خلال الورشة تأهيل عدد من الشباب للعمل على تنفيذ ورش عمل مختلفة داخل المخيمات بالتعاون مع مؤسسات مجتمع محلي ومؤسسات تدريبية.

قام المشاركون بتصميم برنامج تدريبي وتقديمه باستخدام المهارات التي اكتسبوها في التدريب وقامت المدرسة بتقييم الأداء ووضع الملاحظات.



٢٠٢٠





تسليم شهادات للمشاركين

رابعا : أفكار أبناء المخيمات

تم استقبال عدد من الأفكار والمبادرات التي وذلك من خلال عقد جلسات عصف ذهني ، والجلسات المركزة، بالإضافة الى الأفكار التي التي تم التقدم بها من خلال منصة التطوير المؤسسي، تم عرضها على اللجنة واختيار المناسب منها ضمن المعايير المتفق عليها. منها (بازار إلكتروني، تمكين، تطبيق المخيم ، مواهب أبناء المخيم)

بطاقة مبادرة إبتكارية (فقط لأبناء المخيمات)

انطلاقاً من الرؤية الملكية السامية وحرصاً من دائرة الشؤون الفلسطينية على تجذير ثقافة التميز والإبداع لدى أبناء المخيمات كثقافة سائدة في المجتمع. تم تصميم "بطاقة مبادرة إبتكارية" تحفيزاً لتقديم الأفكار والحلول الجذرية لمشاكل يعاني منها مجتمع المخيمات.

يرجى التكرم ممن لديه فكرة قابلة للتطبيق وتساهم في تحسين الخدمات المقدمة في المجتمع ، تعبئة "بطاقة مبادرة إبتكارية" بشكل واضح ودقيق ، علماً بأن جميع الأفكار ستعامل بسرية تامة.



بالإضافة الى مبادرة ابن المخيم واعي أطلقها أحد شباب مخيم حطين أثناء جائحة كورونا يتم عرض أهم الممارسات الإيجابية التي يقوم بها شباب المخيم أثناء الأزمة لاستغلال وقت الفراغ.



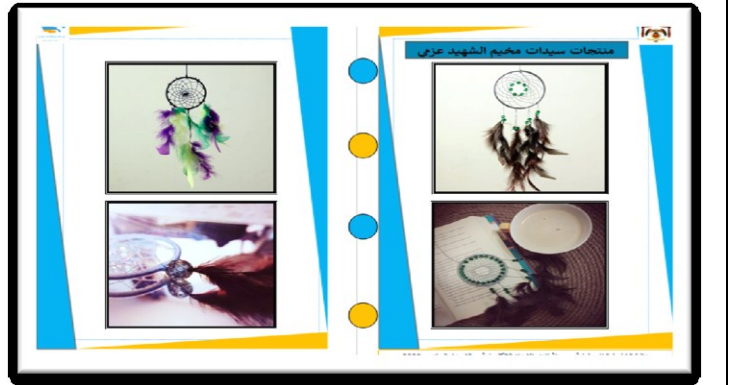
أيضا تم إطلاق مبادرة صنع في المخيم لتشجيع ابناء المخيمات على تصنيع المنتجات اليدوية وتسويقها إلكترونيا من خلال تطبيق دكان المخيم ، والمجلة الإلكترونية والموقع الإلكتروني.

الإستمرار في مبادرة "مخيم اخضر" التي تم اطلاقها في مخيم حطين في ٢٠١٩ واستمرت حتى ٢٠٢٠ بدعم من اللجنة ومدير المكتب وتوقيع اتفاقية تفاهم مع وزارة الزراعة لتزويد المخيم بالأشتال المطلوبة.





منتجات مخيم الشهيد



منتجات مخيم حطين



منتجات مخيم البقعة





خامسا : المشاركة في الفريق الوطني / رئاسة الوزراء

قامت رئاسة الوزراء بتشكيل فريق وطني من مختلف المؤسسات الحكومية وذلك للعمل على تطبيق آلية ربط الأداء الفردي بالأداء المؤسسي ، وتم اختيار رئيس قسم التطوير المؤسسي للعمل ضمن الفريق ممثلة عن الدائرة. كما وقامت بعقد ورش نشر معرفة لعدد من المؤسسات الحكومية بتنسيب من الرئاسة وورشة عمل لموظفي الدائرة مدراء ورؤساء أقسام لشرح هذه الآلية لتطبيقها في الدائرة.



رئيس قسم التطوير المؤسسي أثناء التدريب ضمن الفريق الوطني



سادسا : نشر معرفة لموظفي الدائرة

عقد قسم التطوير المؤسسي عددا من ورش العمل بهدف نقل المعرفة للموظفين منها روضة عمل آلية كتابة التقارير الربع سنوية وربطها بالخطط التشغيلية والخططة الإستراتيجية للدائرة.

أيضا ورشة عمل عن بعد عن كيفية تعبئة نموذج بطاقة فكرة ابتكارية مع بيان أهم المعايير والأسس لقبول الفكرة من اللجنة. حيث تم تصوير فيديو تعريفى وعرضه على صفحة اللجنة الإجتماعية للدائرة.



سابعا : المجلة الإلكترونية

استمرت دائرة الشؤون الفلسطينية بإصدار أول مجلة إلكترونية خاصة بنشاطات أندية الإبداع ، يشرف عليها قسم التطوير المؤسسي بهدف إبراز نشاطات الأندية بالإضافة الى عدد من المواضيع والمقالات التي تهم محور الشباب والإبتكار.

وتم استحداث زوايا جديدة في المجلة وتطوير المحتوى وذلك من خلال إضافة صفحات خاصة بعنوان "تجريبي" تتيح لسفراء الإبداع التحدث عن تجاربهم مع الأندية وكيف أثرت بهم.

أيضا تم استحداث زاوية خاصة لتسويق المنتجات اليدوية لأبناء المخيمات إلكترونيا .





ثامنا : شراكات التميز والتطوير المؤسسي



عقدت دائرة الشؤون جلسة عصف ذهني لشركاء أندية الإبداع بهدف تفعيل أندية الإبداع بالشراكة مع عدد من المؤسسات، التي تهتم بمحور الشباب ، وحضر الجلسة مندوبين عن المؤسسات التالية (وزارة العمل، وزارة الشباب، وزارة الثقافة ، مؤسسة طلال ابو غزالة ، مؤسسة ولي العهد)

وتم خلال الجلسة التي ترأسها مدير الشؤون الإدارية عرض أهم انجازات الأندية خلال الفترة الماضية ، ودور الشركاء في تنفيذ أهم البرامج التدريبية وورش العمل، كما وقام مندوبي المؤسسات بوضع عدد من المقترحات التي بدورها تعزز الشراكة بين دائرة الشؤون الفلسطينية وبينهم خلال الفترة القادمة وضمن خطة عمل ومظلة واحدة.

وبين مدير المخيمات الدور الكبير الذي تقوم به دائرة الشؤون الفلسطينية لدعم الشباب في المخيمات من خلال المنظمات الدولية التي تهتم بالشباب والمرأة أيضا. كما أكدت رئيس قسم المنظمات الدولية أن هذه المنظمات تقدم برامج بناء القدرات والتطبيق العملي الذي يهدف الى التشغيل بعد تأهيلهم لسوق العمل.

رئيس لجنة حطين أثنى على دور العديد من مؤسسات القطاع العام مثل وزارة الزراعة التي وقعت مع الدائرة مذكرة تفاهم والمشاركة في تنفيذ مبادرة "مخيم أخضر" في مخيم حطين ودعم اللجنة بالأشتال لتوزيعها في المخيم.



٢٠٢٠





الموارد البشرية

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

بلغ عدد موظفي دائرة الشؤون الفلسطينية خلال عام ٢٠٢٠، (١٣٤) موظفا كما هو موضح أدناه:

عدد الموظفين حملة شهادة الدكتوراه = (١)			
عدد الموظفين حملة شهادة الماجستير = (٧)			
عدد الموظفين حملة شهادة البكالوريوس = (٤٣)			
عدد الموظفين حملة شهادة الدبلوم = (٤١)			
الموظفين حملة شهادة الثانوية فما دون = (٤١)			
٥٠	عدد الإناث اللواتي على رأس عملهن	٧٥	عدد الذكور الذين على رأس عملهم
٥	عدد الإناث اللواتي في إجازة دون راتب وعلاوات	٤	عدد الذكور الذين في إجازة دون راتب وعلاوات
٥٥	مجموع عدد الإناث	٧٩	مجموع عدد الذكور



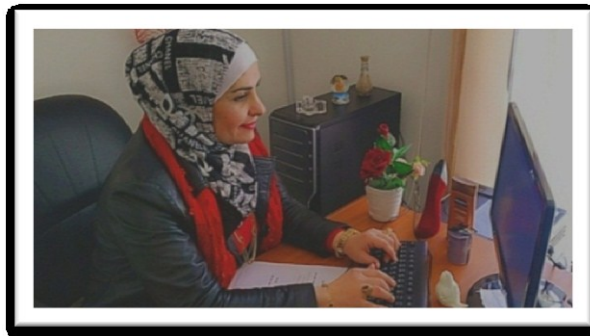
نظام إدارة الموارد البشرية الموحد (HRMIS)

يُعد هذا النظام أحد الأنظمة الشمولية التي عممها ديوان الخدمة المدنية على كافة المؤسسات والدوائر الحكومية؛ 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، ويقوم 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.

إنجازات قسم الخدمات الإدارية المساندة لعام ٢٠٢٠

يقوم قسم الخدمات الإدارية المساندة (الديوان والطباعة والملفات) بالأعمال التالية:

الرقم	الموضوع	عدد المعاملات
١.	<u>الديوان</u> / استقبال المعاملات الوارد والصادرة	
أ-	عدد المعاملات الواردة الى الديوان	٥٨١٨
ب-	عدد المعاملات الصادرة من الديوان	٤٩١١
٢.	قسم الطباعة	
أ-	عدد الكتب الرسمية وغير الرسمية المطبوعة	٥٥٠٠
ب-	قسم الملفات (الأرشيف)	
ت-	عدد الكتب التي تم أرشفتها	٣٣٦٧





مديرية الشؤون الإدارية : قسم الخدمات الإدارية المساندة (الديوان ، الملفات والأرشيف)

يقوم موظفو قسم الخدمات الإدارية المساندة بإداء مهامهم الوظيفية على اكمل وجه من توريد كتب رسمية الى تصدير الكتب الرسمية بدقة وسرعة واتقان.

وفي الفترة الأخيرة تم العمل على برنامج الديوان الداخلي وتحويل جميع المعاملات الى البوابة الالكترونية بالإضافة الى برنامج التراسل تسجيل جميع المعاملات من برنامج التراسل الى سجل الوارد ومن ثم تسجيل جميع المعاملات يدوياً على سجل الوارد وكذلك على وقائع سير المعاملة. وايضاً يوجد برنامج تراسل على الصادر والعمل على البوابة الالكترونية، هذا بالإضافة الى بريد المخيمات وتسجيله وتحويله إلكترونياً وارسال بعض المعاملات فاكس او وضعها في البريد اليومي (مغلف لكل مخيم)، وكذلك ارسال بعض المعاملات عن طريق البريد واستقبال البريد والرد على جميع الاتصالات والاستفسارات.

ويوجد كذلك قسم الأرشيف (الملفات) الذي يقوم به بحفظ وارشفة جميع المعاملات الصادرة والواردة، وكذلك جاري العمل على برنامج الارشفة الالكترونية.



إنجازات قسم خدمة الجمهور لعام ٢٠٢٠

يقوم القسم بتقديم الخدمات لابناء قطاع غزة:

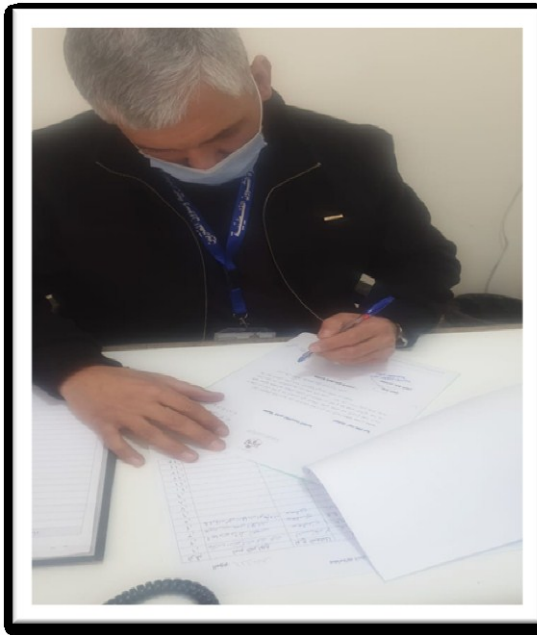
الطلبات	الموضوع	الرقم
٣. الاستقدام		
٤٤٤	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٢٨٢	الموافقات الصادرة لمكتب التمثيل/رام الله	ب-
٤. تعيين المعلمين		
٢٨٥	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٢٨٥	الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	ب-
٣- تدريب مهني		
٢٧	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٢٥	الموافقات الصادرة لمؤسسة التدريب المهني	ب-
٤- دراسة خاصة وحكومية		
٢٨	عدد الطلبات المقدمة	أ-
٢٧	الموافقات الصادرة لوزارة التربية والتعليم	ب-
١٤٠٣	مجموع المعاملات الكلي للقسم	



إنجازات قسم الخدمات الصحية والاجتماعية لعام ٢٠٢٠

يقوم القسم بتقديم الخدمات التالية:

الطلبات	الموضوع	الرقم
٨٠	نقل بطاقات اللاجئين	١-
٧٨	اخراج اثبات نازح	٢-
٢٠٠	تصديق معاملات الجمعيات الخيرية	٣-
٣٥٨	مجموع المعاملات الكلي للقسم	





جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز الدورة التاسعة

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 انظمتها وخدماتها، ومن أجل إيجاد نموذج عمل لتجذير 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 التاسعة ٢٠١٨ - ٢٠٢٠ بهدف تعزيز تبادل الخبرات بين مؤسسات القطاع العام ومشاركة بعضها البعض قصص النجاح في الممارسات الناجحة وصولاً إلى الممارسات الدولية المثلى أو التفوق.

تم تشكيل لجنة التميز وذلك بهدف متابعة عمل معايير الجائزة للدورة التاسعة ٢٠١٨ - ٢٠٢٠ وعرض الدراسات والتقارير المتعلقة بمتلقي الخدمة، والرضى الوظيفي، وتحفيز الموظفين كافة ودون استثناء للعمل بالجائزة. قام مكتب الجائزة بالدائرة بعقد سلسلة من الاجتماعات التنسيقية مع المعايير والأعضاء وذلك لبحث أهم الإنجازات والوثائق المطلوبة والإجراءات التي يجب على المديرية العمل على تطبيقها كل حسب طبيعة عمله.

قسم الحركة

يعتبر قسم الحركة في الدائرة من الأقسام الحيوية المهمة حيث أنه يسهل تنقل الموظفين من المركز للميدان وبالعكس، بالإضافة إلى اعتباره وسيلة مواصلات لموظفي الدائرة. وخلال عام ٢٠٢٠ ونتيجة للوضع الوبائي، تم الالتزام بأوامر الدفاع للسلامة العامة. وكان من أبرز الإنجازات ما يلي :

- ١- عمل جولات ميدانية مع فرق التفصي الوبائي في جميع أنحاء المملكة.
- ٢- بأمر من الرئاسة ومن الهيئة المستقلة للانتخابات تم تفريغ عدد من مركبات الدائرة للعمل مع الهيئة خلال فترة الانتخابات.
- ٣- توزيع طرود الخير بالمخيمات خلال فترة الأزمة وبالتنسيق مع مدراء المكاتب والهيئة الخيرية الهاشمية.
- ٤- الحد من مخالفات ديوان المحاسبة بالمقارنة مع الأعوام السابقة.
- ٥- انخفاض كلفة صيانة المركبات لهذا العام بالمقارنة مع الأعوام السابقة.



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 مشاركتهم في المناسبات المختلفة .

المناسبات الاجتماعية وصفحة التواصل الاجتماعي :

نظراً للظروف السائدة والتزاماً بأمر الدفاع بمنع التجمعات إكتفت اللجنة بمشاركة الموظفين في الدائرة مناسباتهم الاجتماعية المختلفة من تقديم واجب العزاء للمتوفين من الأقارب، والتهنئة بالزواج والمواليد الجدد والحصول على الدرجات الأكاديمية، كما قامت الدائرة بمشاركة الموظفين مناسباتهم من خلال صفحة التواصل الاجتماعي على الفيسبوك.



2020



هاتف 0096265666172

فاكس 0096265668264

dpa@dpa.gov.jo

www.dpa.gov.jo

المملكة الأردنية الهاشمية - عمان - ضاحية الرشيد - شارع القعقاع بن عمرو