الأمم المتحدة

تقرير المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

١ كانون الثاني/يناير – ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١

الجمعية العامة
الوثائق الرسمية
الدورة السابعة والستون
الملحق رقم ١٣

الجمعية العامة
الوثائق الرسمية
الدورة السابعة والستون
الملحق رقم ١٣

تقرير المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

١ كانون الثاني/يناير – ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١

الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٢

ملاحظة

تتألف رموز وثائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام. ويعني إيراد أحد هذه الرموز الإحالة إلى إحدى وثائق الأمم المتحدة.

ISSN 0250-8966

المحتويات

الفصل		الصفحة
	كتاب الإحالة	iv
	رسالة مؤرخة ١٩ حزيران/يونيه ٢٠١٢ موجهة من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة	vii
الأول -	عرض عام لسياق الأوضاع	١
	ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية	١
	باء - التطورات التشغيلية	٥
	جيم - التطورات التنظيمية	٨
	دال - المسائل القانونية	١١
	هاء - استعراض مالي عام	١٨
الثاني -	أولويات الميدان	٢٣
	ألف - الأردن	٢٣
	باء - لبنان	٢٣
	جيم - الجمهورية العربية السورية	٢٤
	دال - الضفة الغربية	٢٥
	هاء - قطاع غزة	٢٥
الثالث -	استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف الأونروا المتعلقة بالتنمية البشرية	٢٧
	ألف - الهدف ١	٢٧
	باء - الهدف ٢	٣٣
	جيم - الهدف ٣	٣٦
	دال - الهدف ٤	٤١

كتاب الإحالة

أتشرف بأن أقدم إلى الجمعية العامة تقريري عن أعمال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لعام ٢٠١١. ويقدَّم هذا التقرير امتثالا للفقرة ٢١ من قرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) والفقرة ٨ من القرار ١٣١٥ (د-١٣). وهو يتضمن وصفا لسياق عمليات الوكالة، والمسائل القانونية الرئيسية التي أثرت على الوكالة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، والتطورات الرئيسية في عملية إصلاح الوكالة، وأولويات العمليات حسب كل عملية ميدانية، والوضع المالي للوكالة. ويعرض التقرير أيضا أهداف برنامج الوكالة في إطار أهدافها في مجال التنمية البشرية، وذلك تمشيا مع استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥.

وأيدت اللجنة الاستشارية، التي أضحت بعد انضمام لكسمبرغ في عام ٢٠١٢ تتألف من ممثلي ٢٥ دولة عضوا وثلاثة وفود مراقبين، مشروع التقرير خلال الدورة التي عقدتها في حزيران/يونيه ٢٠١٢. وأظلّ أعرب عن تقديري وتقدير الإدارة العليا للوكالة لما تبديه اللجنة من مشاركة مستمرة ولما تسديه من مشورة بناءة. ووفقا للممارسة المعتادة، قمت أيضا بعرض مشروع التقرير على ممثلي حكومة إسرائيل.

وأغتنم هذه الفرصة لأطلع الجمعية العامة بإيجاز على آخر ما استجد من تطورات في عام ٢٠١٢. فنحن نشعر بقلق بالغ إزاء الحالة في الجمهورية العربية السورية التي أودت بحياة عدد كبير ومتصاعد من المدنيين. ويؤثر النزاع بصورة مباشرة على عدد متزايد من مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين مخلفا عواقب وخيمة على رفاههم وسلامتهم، بما في ذلك مجتمعاتهم في درعا واليرموك، حيث تسبب العنف في منتصف عام ٢٠١٢ في حالات نزوح ووفيات بينهم. وتاريخيا يتمتع اللاجئون الفلسطينيون في الجمهورية العربية السورية، الذين يصل عددهم إلى ٥٠٠ ٠٠٠ نسمة تقريبا، بالاندماج الاجتماعي في مجتمعاتهم المضيفة وبحقوق مدنية واجتماعية-اقتصادية على قدم المساواة مع مضيفيهم السوريين، وحتى شباط/فبراير من هذه السنة، كانوا إلى حد بعيد في مأمن من أفدح أشكال العنف. إلا أنه مع تفاقم النزاع وانتشاره، تعمق ضعف اللاجئين الفلسطينيين، وتزعزع استقرار مجتمعاتهم، وازداد تعرضهم للعنف، وأصبح مستقبلهم مشوبا بعدم اليقين. وقد دعونا جميع الأطراف إلى اتخاذ خطوات لكفالة حماية اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية، ولضمان وصول الوكالة بدون عائق إلى مجتمعات اللاجئين وتمكنها من إمدادهم بالسلع الأساسية.

وتواجه الوكالة تحديات فريدة، خاصة في الأرض الفلسطينية المحتلة. وكما ورد في تقرير العام الماضي، خففت إسرائيل من الحصار على قطاع غزة في حزيران/يونيه ٢٠١٠

مما كان له آثار إيجابية على عمليات الوكالة. ومنذ ذلك الحين وحتى تموز/يوليه ٢٠١٢، تمت الموافقة على ٨٦ مشروعا من مشاريع الوكالة (بمبلغ مجموعه ٣٣٧ مليون دولار)، وهي مشاريع تهدف إلى إعادة تعمير البنية التحتية المدمرة والمنهارة، بما في ذلك إسكان اللاجئين والمدارس والمستوصفات. وحتى ٣٠ تموز/يوليه ٢٠١٢، ما فتئت الوكالة تقوم بتنفيذ مشاريع بقيمة ١٨٩ مليون دولار، وذلك من أجل ٣٥ مدرسة وأكثر من ٩٠٠ ١ مأوى. ورغم التقدم المحرز في إعادة التعمير، تشعر الوكالة بقلق عميق من أن كلا من التأخير في الموافقة على عدد كبير من المشاريع المقررة والعقبات أمام استيراد مواد البناء وغيرها من المواد الضرورية سيؤثرا سلبا على جوانب رئيسية في عملية إعادة التعمير، بما في ذلك الأثر الناجم على اللاجئين الذين ظلوا ينتظرون إعادة بناء أماكن إيوائهم المدمرة منذ سنين.

وتتمثل إحدى المسائل ذات الأهمية الحيوية للانتعاش الاجتماعي والاقتصادي في قطاع غزة في تهيئة الظروف الطبيعية للتبادل التجاري والتجارة وللتنقل لسكان القطاع الذين يبلغ عددهم ١,٧ مليون نسمة، والذين عانوا سنينا من الاحتجاز الجماعي. ويستحيل تحقيق انتعاش القطاع ونموه دون رفع الحصار الذي يخنق اقتصاده وشعبه على نحو عشوائي.

وكما هو الحال في قطاع غزة، فإن الوكالة هي المصدر الوحيد للخدمات الأساسية للاجئين في الضفة الغربية، وهي تواجه تحديات غير عادية في أدائها لمهمتها الرامية إلى بلوغ أعلى معايير ممكنة للتنمية البشرية للاجئين. وتتضافر عوامل، مثل القيود واسعة النطاق على التنقل، والمستوطنات وتوسعها، والأثر الناجم على المجتمعات المحلية القائمة على طول الضفة، لتحد من التنمية بجميع أشكالها.

ورغم التحديات آنفة الذكر وغيرها من التحديات، تظل الوكالة ملتزمة بتحسين نوعية الخدمات وفعاليتها، وهي تحقق نتائج طيبة في ذلك. فنحن نقوم بإجراء إصلاحات طموحة لتلك الغاية، ونعمل في تعاون وثيق مع شركائنا من البلدان المضيفة والمانحة للمساعدة في وضع تلك الإصلاحات وتنفيذها. وتتسم الإصلاحات بالأهمية للمساعدة في تزويد اللاجئين بمهارات القرن الحادي والعشرين اللازمة لبلوغ مستوى من العيش الكريم، ولمساعدة أشد فئاتهم ضعفا من خلال أعمال لا تؤدي إلى تخفيف حدة الفقر وحسب وإنما أيضا إلى مساعدتهم في تجنب الوقوع في براثن الفقر. ومن ثم نحن نشعر بالقلق إزاء حالات النقص في التمويل التي تهدد الوكالة وإصلاحاتها وتهدد، على نحو أكثر خطورة، الخدمات الأساسية التي تسعى تلك الإصلاحات إلى تحسينها والتي يعتمد عليها اللاجئون. وتدرك الوكالة أن الأزمة المالية المستمرة قد فرضت قيودا على المساعدة الإنسانية والإنمائية عالميا. ونحن نواصل، في سياق استراتيجية لتعبئة الموارد تعمل على مضاعفة الجهود لتوسيع

قاعدة مانحي الوكالة، مناشدة جميع الجهات المعنية توفير الدعم الذي نحتاجه للوفاء بولايتنا التي أوكلتها إلينا الجمعية العامة لتعزيز التنمية البشرية للاجئين.

وتتزايد التحديات التي تواجه الوكالة بشكل أكبر بسبب التغيرات العميقة التي تجتاح المنطقة، واستمرار الغموض الذي يكتنف المستقبل والذي يقض مضجع جماعات اللاجئين الفلسطينيين. ففي خضم حالة عدم الاستقرار، يظل الاطمئنان في الحصول على الدعم من المجتمع الدولي إحدى دعائم الأمل لدى اللاجئين، الذين يتوجهون إلى الوكالة بأعداد متزايدة للحصول على الخدمات الأساسية الضرورية لتنميتهم البشرية. ويظل تحقيق رفاه اللاجئين، وضمان فعالية الوكالة في المساهمة في تحقيقه، بمثابة التزام مشترك من جانب المجتمع الدولي في انتظار التوصل إلى حل عادل ودائم للنزاع الإسرائيلي الفلسطيني في جميع جوانبه، بما في ذلك مسألة اللاجئين.

(توقيع) فيليبو **غراندي**
المفوض العام

رسالة مؤرخة ١٩ حزيران/يونيه ٢٠١٢ موجهة من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة

نظرت اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) في دورتها العادية التي عُقدت في البحر الميت، بالأردن، في يومي ١٨ و ١٩ حزيران/يونيه ٢٠١٢، في مشروع التقرير السنوي عن أنشطة الوكالة وعملياتها، الذي يغطي الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، والذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها السابعة والستين المقبلة.

وتثني اللجنة على الأونروا لما تبذله من جهود لمواصلة برامجها وخدماتها المقدمة للاجئين الفلسطينيين في ميادين عملها، وتؤكد على الدور الحيوي الذي تضطلع به الأونروا في الإسهام في استقرار المنطقة إلى حين التوصل إلى حل عادل، وفقا لقراري الأمم المتحدة ذوي الصلة (قرارا الجمعية العامة ١٩٤ (د-٣) و ٣٠٢ (د-٤)).

وتظل اللجنة تشعر بقلق بالغ إزاء الحالة غير المستقرة في قطاع غزة وما يصحب ذلك من خسائر في الأرواح. والقيود المفروضة على الدخول التي تفرضها السلطات الإسرائيلية، إلى جانب فترات العنف، تؤثر بشكل غير متناسب على اللاجئين، وتؤدي إلى تزايد الطلب على خدمات الوكالة. ورغم الموافقة على مشاريع إعادة تعمير قطاع غزة والتي تبلغ قيمتها ١٦٧ مليون دولار، تلاحظ اللجنة أن الوكالة تظل تواجه تحديات في الحصول على الموافقة على المشاريع المتبقية المتعلقة بآلاف اللاجئين الذين يظلون في انتظار أماكن الإيواء. وتشدد اللجنة على ضرورة إتاحة الوصول دون عوائق لجميع السلع اللازمة للوكالة لكي تضطلع بأنشطتها الإنسانية والمتعلقة بالتنمية البشرية ومن أجل الانتعاش الاقتصادي والاجتماعي للمجتمعات التي تضررت بشدة من نظام القيود على التنقل.

وتلاحظ اللجنة مع بالغ القلق أن الجدار الفاصل، وحالات الإغلاق وغير ذلك من القيود على التنقل، وأعمال الهدم وتدمير المنازل والأصول الاقتصادية التي تنفذها السلطات الإسرائيلية في قطاع غزة والضفة الغربية، بما في ذلك القيود المفروضة على القدس الشرقية، تظل تؤدي إلى معاناة السكان المتضررين. وتعيق هذه القيود تحقيق التنمية الاقتصادية، وتحديدا الوصول إلى مصادر العمالة والسلع والخدمات الأساسية، وهي علاوة على ذلك تعيق قدرة الأونروا على الاضطلاع بالمهام الموكلة إليها. وتدعو اللجنة إلى إزالة جميع القيود التي تفرضها إسرائيل على حركة موظفي الوكالة وسلعها، وفقا للاتفاق المتعلق بالتنقل

والعبور المبرم بين حكومة إسرائيل والسلطة الفلسطينية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٥ واتفاق كوماي – ميتشيلمور المبرم بين الوكالة وحكومة إسرائيل في عام ١٩٦٧.

وتدعو اللجنة جميع الأطراف إلى إبداء احترام كامل لقرارات الأمم المتحدة والقانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني الدولي.

ويظل القلق يساور اللجنة من عدم إمكانية وصول الوكالة إلى موظفيها الذين تحتجزهم السلطات المعنية ومن عدم توافر معلومات عنهم.

وتلاحظ اللجنة التدهور في ظروف معيشة اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية منذ آذار/مارس ٢٠١١، خاصة أولئك الموجودين في مناطق قريبة للغاية من مناطق العنف، وما ينجم عن ذلك من زيادة في احتياجاتهم. وترحب اللجنة بجهود الوكالة لمواصلة تقديم الخدمات في ظل ظروف قاسية بتنسيق وتعاون مع الحكومة. وتعرب اللجنة عن قلقها إزاء سلامة اللاجئين وتشدد على حالة الضعف الخاصة للاجئين الموجودين في المناطق القريبة للغاية من مناطق العنف.

وتلاحظ اللجنة الجهود المستمرة التي تبذلها الأونروا لتلبية الاحتياجات الخاصة للاجئين الفلسطينيين في لبنان. وتظل اللجنة تشعر بالقلق إزاء أمن موظفي الوكالة وتلاحظ جهود الوكالة والحكومة المضيفة لمنع وقوع المزيد من الهجمات على موظفي الوكالة. وهي تشدد على ضرورة بذل جهود مطردة لمساعدة اللاجئين في لبنان على توسيع فرصهم وتحسين ظروف معيشتهم دون المساس بحقوقهم الأخرى التي يتمتعون بها بوصفهم لاجئين.

وتلاحظ اللجنة إكمال الوكالة لمشاريعها في المرحلة الأولى من إعادة تعمير مخيم نهر البارد وحالات العجز في التمويل التي تظل تمثل عقبات أمام تقديم المساعدة لمن تشردوا عقب تدمير المخيم في عام ٢٠٠٧.

وفي الأردن، الذي يستضيف نحو ٤٠ في المائة من اللاجئين المسجلين لدى الأونروا، تشدد اللجنة على ضرورة كفالة القدر الأمثل من حيث النطاق والنوعية في الخدمات المقدمة للاجئين. وتشجع اللجنة التعاون المستمر والوثيق بين الحكومة والوكالة.

وتعيد اللجنة تأكيد رأيها بأن المشاق التي يكابدها اللاجئون الفلسطينيون تبرز الدور الحاسم للأونروا. وهي لا تزال تشعر بالقلق إزاء نقص التمويل الهيكلي الطويل الأجل للوكالة، مما يؤثر على تقديم الخدمات. وتعترف اللجنة بالدعم الطويل الأجل المقدم من الجهات المانحة الرئيسية لعمليات الأونروا وتعرب عن تقديرها البالغ لذلك الدعم. وفي الوقت نفسه، تعترف اللجنة بالجهود التي تبذلها الوكالة من خلال استراتيجيتها لتعبئة الموارد

لتعميق وتنويع قاعدة مانحيها وزيادة تطوير جهودها لتعبئة الموارد. وهي تحث مجتمع المانحين الدولي ككل على حشد الموارد اللازمة، خاصة في إطار الصندوق العام للوكالة، لتأمين تقديم الخدمات بالشكل المناسب.

وفي إطار محفل اللجنة الاستشارية، تُشجع الوكالة على مواصلة سعيها لتقديم خدمات مستدامة وفعالة وذات صلة للاجئين الفلسطينيين، وتحقيق أهدافها في مجال التنمية البشرية. وتشجع اللجنة الاستشارية الوكالة على مواصلة حوارها مع الجهات المعنية لزيادة توضيح مسائل الميزانية، وعملياتها لاتخاذ القرار، ومنهجيتها لتخصيص الموارد. وسيؤدي كل من زيادة التفهم وتحسين التشاور إلى تمكين اللجنة من تقديم مشورة ملائمة أكثر وفي الوقت المناسب للوكالة بشأن عملياتها وبرامجها وقراراتها الرئيسية. ومن شأن زيادة الوضوح أن تساعد الوكالة في أن تصبح مقنعة أكثر إزاء الجهات المانحة التقليدية والجديدة عند جمع الأموال.

وتلاحظ اللجنة الانحدار الحاد في تمويل نداء الطوارئ السنوي للوكالة لفائدة الأرض الفلسطينية المحتلة في الفترة بين عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١١ وكذلك في تمويل نداء "استعادة الكرامة" من أجل مخيم نهر البارد، وتظل تشعر بالقلق إزاء ذلك.

وترحب اللجنة بالإصلاحات التي تنفذها الأونروا في برامجها في مجالي الصحة والتعليم في إطار خطة التغيير المستدام، والتحسن في الفعالية في تقديم الخدمات بالتعاون مع البلدان المضيفة. وتحث اللجنة الوكالة على مواصلة حوارها مع الجهات المعنية في تنفيذ تلك الإصلاحات ولمواصلة إدماج المزيد من أوجه الكفاءة في البرمجة. وفيما يتعلق ببرنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية، تلاحظ اللجنة الحاجة إلى مواصلة المشاورات والحوار مع الجهات المعنية. وترحب اللجنة أيضا بنتائج التقييم الخارجي للتطور التنظيمي للوكالة وجهودها لتنفيذ التوصيات. وتلاحظ اللجنة كذلك الخطوات التي اتخذتها الوكالة في استحداث نظام تخطيط الموارد في المؤسسة والدعم الذي تحتاجه الوكالة لإكمال تنفيذه؛ وتطوير أدوات اتصالات جديدة، واستحداث أساليب أكثر شفافية وتفصيلا لتقديم التقارير، بما في ذلك اعتماد نظام المحاسبة الجديد الذي يمتثل للمعايير المحاسبة الدولية للقطاع العام.

وتشيد اللجنة أيما إشادة بالدعم الذي تقدمه البلدان المضيفة والسلطات المضيفة والجهات المانحة لأعمال الوكالة وأنشطتها.

(توقيع) محمود **العقرباوي**
رئيس اللجنة الاستشارية

الفصل الأول

عرض عام لسياق الأوضاع

ألف – التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

١ – في عام ٢٠١١، عاش اللاجئون الفلسطينيون ظروفا سياسية واقتصادية وأمنية مختلفة في كل منطقة من مناطق العمليات الخمس لوكالة الأونروا في ظل الأحداث في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ونتيجة للاهتمام الذي لقيته أحداث عام ٢٠١١، فإن عدم إحراز تقدم في عملية السلام في الشرق الأوسط وقضية اللاجئين الفلسطينيين – الذين يعيشون في حالة ضعف أصلا ويعانون من آثار أكثر من ستة عقود من التشرد والتجريد من الممتلكات – برز إلى الواجهة بشدة. وفي جميع مناطق العمليات الخمس – وهي الأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان والضفة الغربية وقطاع غزة، تعين على اللاجئين مواجهة أثر التباطؤ الاقتصادي العالمي المستمر والفجوات المستمرة في التمويل التي منعت الوكالة من تلبية احتياجاتهم الأساسية. وظل تمتعهم بحقوقهم بموجب القانون الدولي، في العديد من الحالات، محدودا أو غائبا، ولا يمكن تحقيقه إلا من خلال إيجاد تسوية سلمية للنزاع وحل عادل ودائم لمعاناة اللاجئين، وفقا لقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة.

٢ – واتسمت الحالة في الأرض الفلسطينية المحتلة باستمرار المأزق السياسي والنزاع والقيود المفروضة على حقوق الفلسطينيين والفرص المتاحة لهم، بمن فيهم اللاجئون. وأحدث الحصار المضروب على قطاع غزة، الذي شهد تخفيفا إلا أنه لم يرفع منذ حزيران/يونيه ٢٠١٠، أثرا كبيرا على جميع جوانب حياة سكان القطاع الذين يشكل اللاجئون الفلسطينيون ثلثيهم، في حين ظلت السياسات والممارسات الإسرائيلية تقيد إحراز تقدم في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية.

٣ – وظلت الحالة قائمة في قطاع غزة. وظل الفقر مرتفعا، حيث تعاني نسبة ٥٤ في المائة من السكان من انعدام الأمن الغذائي ويظل ما يتجاوز ٧٥ في المائة من السكان، أو مليون نسمة من سكان غزة، يعتمدون على المعونة الدولية[(١)]. وفي ذلك السياق، شهد قطاع غزة انتعاشا اقتصاديا في عام ٢٠١١، حيث ارتفع الناتج الإجمالي المحلي وانخفض معدل البطالة

(١) مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ”الوضع الإنساني في قطاع غزة“ صحيفة وقائع (تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١).

العام من ٤٤ في المائة في عام ٢٠١٠ إلى ٣٣ في المائة في أواخر عام ٢٠١١[٢]. بيد أن تلك المكاسب كانت مدفوعة في معظمها ''باقتصاد الأنفاق''، وهي التجارة التي تتم عن طريق الأنفاق الممتدة تحت قطاع غزة، وليس بالإنتاج والتجارة من القطاع وإليه. ورغم أن التدابير التي وضعتها حكومة إسرائيل لتخفيف القيود على السلع الاستهلاكية ساعدت أيضا، فإن القيود المستمرة على بعض الواردات والحظر على الصادرات المتجهة إلى أسواق قطاع غزة التقليدية في إسرائيل والضفة الغربية حالت دون حدوث تنمية اقتصادية ذات مغزى ومستدامة. وفي عام ٢٠١١، طرأ مزيد من التحسن على خطة الوكالة لإعادة التعمير التي تدوم ثلاث سنوات بقيمة ٦٦١ مليون دولار. وعقب مفاوضات مطولة وتفصيلية مع حكومة إسرائيل، تمكنت الوكالة من استيراد مواد بناء لعدد من مشاريعها. ومن جملة حافظة المشاريع المقرر تشييدها، تمت الموافقة في عام ٢٠١١ على مشاريع بقيمة ١٦٧ مليون دولار، جميعها خلال النصف الأول من السنة. وتظل الحاجة ماسة إلى الموافقة على مشاريع الإسكان، حيث أن الآلاف من اللاجئين ينتظرون المأوى نظرا لأن بعضهم يعيش في ظروف متدنية وغير صحية منذ سنوات عديدة. وحالات التأخير في الحصول على الموافقة والإجراءات المرهقة والمكلفة لاستيراد مواد البناء واستخدامها، فضلا عن استخدام معبر وحيد فقط، شكلت جميعها تحديات أمام قدرة الوكالة على تلبية تلك الاحتياجات. وواصلت الوكالة العمل عن كثب مع السلطات الإسرائيلية سعيا إلى إيجاد حلول لتسريع تلك الإجراءات. وفي عام ٢٠١١، حدث تحسن في إمكانية مرور الناس عبر معبر رفح مع مصر مقارنة بعام ٢٠١٠.

٤ - وفيما يتعلق بالأمن، ظلت الحالة في قطاع غزة غير مستقرة، مع إطلاق المئات من الصواريخ وقذائف الهاون وقذائف غراد، وغير ذلك من المقذوفات، من قطاع غزة صوب الجزء الجنوبي من إسرائيل. ونفذت القوات الإسرائيلية مئات[٣] العمليات العسكرية ضد قطاع غزة، بما في ذلك عمليات التوغل، والضربات الجوية، وإطلاق النار عبر الحدود وفي البحر، بما في ذلك إطلاق النار صوب صيادي الأسماك. ووفقا لما أوردته مفوضية الشؤون الإنسانية، في عام ٢٠١١ قُتل ١٠٨ فلسطينيين وأصيب ٤٦٧ آخرين بجراح في أعمال عنف

(٢) انظر UNRWA, "Socio-economic developments in the Occupied Palestinian Territory, 2010" (2011) معدلات حددت حسب التعريف الموسع للبطالة الذي يعتبر العمال المثبَّطين عن العمل ضمن العاطلين عن العمل وهو التعريف الذي يعتبر مناسبا أكثر من غيره في السياقات التي تتسم بارتفاع مستوى إحباط القوى العاملة وانخفاض معدلات المشاركة، مثل السياق في قطاع غزة. وقد انخفضت معدلات البطالة، حسب التعريف الأكثر صرامة لمنظمة العمل الدولية، من ٣٨ في المائة في عام ٢٠١٠ إلى ٢٨ في المائة في الربع الثالث من عام ٢٠١١.

(٣) وفقا لتقديرات إدارة السلامة والأمن.

ذات صلة بالنزاع، مقارنة بعدد القتلى الذي بلغ ٧٢ شخصا وعدد الجرحى الذي بلغ ٢٨٦ شخصا في عام ٢٠١٠[٤]. وقُتل ثلاثة إسرائيليين وجُرح عدد آخر من الأسلحة التي تم إطلاقها من قطاع غزة. وفي شهر أيار/مايو، وقعت حركتا فتح وحماس اتفاق مصالحة ودعتا إلى إنشاء حكومة مؤقتة وإجراء انتخابات برلمانية خلال سنة واحدة. وفي شهر تشرين الأول/أكتوبر، أسفر تبادل للسجناء تم الاتفاق عليه بين حركة حماس وإسرائيل عن الإفراج عن الجندي الإسرائيلي جلعاد شاليط وعن ٤٧٧ سجينا فلسطينيا. وأُطلق سراح ٥٥٠ فلسطينيا آخرين في كانون الأول/ديسمبر في إطار الاتفاق نفسه.

٥ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأمم المتحدة تصنيف الضفة الغربية بأنها منطقة تعاني أزمة في الحماية لها عواقب إنسانية، حيث يظل معدل الضعف مرتفعا لقطاعات واسعة من السكان اللاجئين. وساهم عدد من العوامل في تلك الحالة، بما في ذلك العوامل التالية: القيود على الاقتصاد وعلى حركة السلع والخدمات والأشخاص؛ والعقبات أمام الاستثمار في البناء والهياكل الأساسية؛ وتوسيع المستوطنات وما يصحب ذلك من عواقب إنسانية وعنف؛ وتشييد الجدار وما نجم عنه من خسارة في الأرض الفلسطينية، مع فرض قيود على الوصول إلى الأراضي للزراعة والرعي؛ وهدم المنازل ودمار موارد المياه والخسائر في المواشي. وفي أيلول/سبتمبر ٢٠١١، أفاد مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بوجود ٥٢١ نقطة تفتيش في المتوسط على الطرق تعيق حركة الفلسطينيين في الضفة الغربية، و ٤٨٩ نقطة تفتيش ''متنقلة'' مخصصة في كل شهر (في المتوسط) تعيق الحركة حول الضفة الغربية[٥]. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، أكملت إسرائيل بناء محطة جديدة في مخيم الشعفاط، تعمل بمثابة معبر بين القدس الشرقية وباقي الضفة الغربية، مما يزيد من القيود على الحركة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير قُتل ١٣ فلسطينيا وجُرح ٦٤٣ ١ آخرين في الضفة الغربية في أحداث ذات صلة بالنزاع. وفي الفترة نفسها، قُتل ١٢ مدنيا إسرائيليا وأصيب ١٢٤ آخرين بجراح[٦].

٦ - ونما الاقتصاد في الضفة الغربية خلال عام ٢٠١١، وأظهرت بيانات الناتج المحلي الإجمالي للربع الثالث من عام ٢٠١١ زيادة بنسبة ٥,٥ في المائة مقارنة مع الفترة نفسها في

(٤) نجمت ٣٦ حالة وفاة و ٥٤ إصابة عن أسباب متصلة بالأنفاق. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، نشرة ''مراقب الشؤون الإنسانية'' الشهرية (كانون الثاني/يناير ٢٠١٢).

(٥) تقدر الأمم المتحدة أنه يوجد، في المتوسط، ٤٣٥ عقبة إضافية ''غير محروسة'' في جميع أرجاء الضفة الغربية. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، نشرة ''مراقب الشؤون الإنسانية'' الشهرية (أيلول/سبتمبر ٢٠١١).

(٦) مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، نشرة ''مراقب الشؤون الإنسانية'' الشهرية (كانون الثاني/يناير ٢٠١٢).

عام ٢٠١٠. وبلغ معدل البطالة في الضفة الغربية ١٩,٧ في المائة بالنسبة للربع الثالث من عام ٢٠١١، مقارنة مع نسبة ٢٠,١ في المائة خلال الربع الثالث من عام ٢٠١٠[٧]؛ بيد أن معدلات البطالة والفقر بين اللاجئين ظلت مرتفعة.

٧ - ومنذ انطلاق الاحتجاجات في الجمهورية العربية السورية في آذار/مارس ٢٠١١ وما أعقب ذلك من نزاع، تدهورت الأحوال المعيشية للفلسطينيين في ذلك البلد بقدر كبير. وأثر انخفاض قيمة الليرة السورية سلبا على سبل عيشهم، حيث تفاقم ذلك نتيجة لارتفاع تكلفة السلع الأساسية والخدمات ولتقلص سوق العمل بأجر الذي تعتمد عليه نسبة كبيرة من الفلسطينيين. وانهار سوق العمالة غير الرسمية، وهناك حالات عجز في الكهرباء والوقود وزيت التدفئة. ورغم أن الأغذية تظل متوفرة في غالبية المناطق السكنية الفلسطينية، فإن التضخم وانخفاض دخل الأسر المعيشية يشيران إلى أن انعدام الأمن الغذائي آخذ في التزايد. وإضافة إلى ذلك، ارتفعت مستويات الصراعات والعنف والإجرام، مما أوجد مشاكل فيما يتصل بالحصول على الخدمات وارتفاع مستويات الضغط العصبي وعدم اليقين وسط مجموع اللاجئين. وفي عام ٢٠١١، نتيجة للنزاع، توقفت خدمات الوكالة مؤقتا وأُغلقت المنشآت مؤقتا في كل من درعا، ودوما، وحماه، وحمص، وخان دنون. وخلال الفترة من ١٤ إلى ٢١ آب/أغسطس ٢٠١١، أرغمت عملية عسكرية في مخيم اللاذقية جميع اللاجئين الفلسطينيين تقريبا الذين يعيشون في المخيم على النزوح وأدت إلى إغلاق منشآت الوكالة. ورغم أن المخيمات لم تتأثر مباشرة بالنزاع، لا تزال مجموعات اللاجئين تشكل جماعة تتسم بضعف خاص نتيجة لحالتهم الاقتصادية المتدنية عموما وقرب العديد من مخيمات اللاجئين من مناطق القلاقل والعنف. ويظل عدد الوفيات الفلسطينية المتصلة بالنزاع في الجمهورية العربية السورية في عام ٢٠١١ غير مؤكد؛ إلا أن تقارير وسائط الإعلام والتقارير الواردة من مصادر مستقلة أخرى تشير إلى أرقام متباينة، تصل في أعلى تقدير لها إلى ٢٦٠ حالة وفاة.

٨ - وفي لبنان، يظل اللاجئون الفلسطينيون يعانون ظروفا معيشية قاسية للغاية. وهم يعانون من ارتفاع معدلات البطالة والفقر بينهم. وتفتقر المخيمات والتجمعات إلى الهياكل الأساسية الكافية، بما في ذلك الطرق، والكهرباء والمياه، وكثيرا ما يكون الإسكان غير صحي وغير آمن. وفي كانون الثاني/يناير، سقطت حكومة الوحدة برئاسة سعد الحريري، مما أدى إلى فترة من عدم اليقين السياسي دامت خمسة شهور، وإلى التأخير في اتخاذ القرارات

(٧) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ''التقرير الصحفي للتقديرات الأولية للحسابات القومية (الربع الثالث ٢٠١١)'' (رام الله، فلسطين، ٢٠١١).

بشأن قضايا اللاجئين، بما في ذلك حق الفلسطينيين في العمل، وأضاف ذلك إلى التحديات المتعلقة بإعادة بناء مخيم نهر البارد. وفي حزيران/يونيه، شكل رئيس الوزراء نجيب ميقاتي حكومة جديدة أشارت إلى دورها في ضمان حقوق معينة للفلسطينيين ودعت إلى توفير تمويل كامل لعمليات الوكالة وإلى إعادة بناء مخيم نهر البارد. وفي أيار/مايو، شارك عشرات الآلاف من الفلسطينيين في مظاهرة في الحدود الجنوبية للبنان. وقُتل سبعة فلسطينيين وأصيب مائة بجراح عند قيام المتظاهرين بالجري صوب سياج الحدود وقيام القوات الإسرائيلية بإطلاق النار حسب ما يدعى. وحدثت مظاهرات مماثلة في أجزاء أخرى من المنطقة في اليوم نفسه ودعا المجتمع الدولي إلى الهدوء وضبط النفس.

٩ - وفي عام ٢٠١١، في الأردن، صدرت أيضا نداءات من أجل تحسين مستوى المعيشة. وظلت الحالة في الميدان هادئة نسبيا. واقتُرح عدد من التعديلات الدستورية، بما في ذلك إنشاء لجنة انتخابية مستقلة، وقانون جديد للأحزاب السياسية، وإنشاء محكمة دستورية. وفي جميع مناطق العمليات الأخرى، وضعت زيادات الأجور للأردنيين العاملين في القطاع العام عبئا ماليا على الوكالة، حيث أن سياسة الأجور المتبعة في الوكالة هي مضاهاة الأجور في البلد المضيف. وفي عام ٢٠١١، قامت الوكالة بمضاهاة الزيادة التي أجرتها حكومة الأردن بإضافة ٢٠ دينارا أردنيا للشخص شهريا، مما أضاف ٢,٧ مليون دولار إلى تكاليف الأجور في الأردن وحده.

باء - التطورات التشغيلية

١٠ - توفر وكالة الأونروا في مجالات عملها الخمسة تدابير للحماية والتنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين عبر تقديم خدمات في مجال التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية والهياكل الأساسية وتحسين المخيمات والتمويل البالغ الصغر. وإضافة إلى ذلك، تقدّم الوكالة مساعدات إنسانية للاجئين المتضررين من حالات الطوارئ وللمشردين من جراء حرب سنة ١٩٦٧ ومن الأعمال العدائية اللاحقة، وفقا للولاية الموكلَة لها. ومنذ عام ٢٠٠٠، تقوم الوكالة بأنشطتها واسعة النطاق لمواجهة حالات الطوارئ في الأرض الفلسطينية المحتلة، حيث تقدم مساعدات إنسانية أساسية إلى جانب برامجها العادية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الوكالة عمليات الطوارئ التي تقوم بها في الأرض الفلسطينية المحتلة في إطار نداء طوارئ للحصول على مبلغ ٣٧٩ مليون دولار. وبحلول نهاية السنة، قدّمت الجهات المانحة مبالغ مالية قدرها ١٥٣,٧ مليون دولار، أو ما يناهز ٤٠ في المائة من المبلغ المطلوب.

١١ - وفي عام ٢٠١١، واصلت الوكالة رفع مستوى أهدافها واستجابة برامجها في قطاع غزة وخفضت عدد المستفيدين من حجم المساعدة الغذائية لحالات الطوارئ التي تقدمها من ٠٠٠ ٧١٤ لاجئ خلال الجولة الأولى من المساعدات إلى ٠٠٠ ٦٩٠ لاجئ خلال الجولة الثالثة. كما وفرت الوكالة وجبات في المدارس لما يناهز ٠٠٠ ٢١٣ طفل في الشهر في قطاع غزة.

١٢ - وإضافة إلى ذلك، أتاحت الأونروا فرص عمل لفترات قصيرة لما مجموعه ٩٧٢ ٣١ لاجئا عاطلا عن العمل. ويكشف هذا الرقم عن انخفاض كبير مقارنة مع عام ٢٠١٠ عندما تمكنت الوكالة من توفير فرص عمل مؤقتة لـ ٦٨٥ ٤٢ لاجئا، ويعزى ذلك إلى نقص المساهمات المقدمة إلى نداء الطوارئ. ويشكل انخفاض فرص العمالة المؤقتة التي توفرها الوكالة مصدرا للقلق، وذلك أنها تقدر أن تلك العمالة تشكل ما يصل إلى ٣٢ في المائة من العمالة الإجمالية للاجئين في قطاع غزة. ولا يزال توفير إمكانية الحصول على خدمات التعليم والصحة والمياه والصرف الصحي، وهو مجال تضطلع فيه الوكالة بدور حيوي، يشكل تحديا نتيجة لتدهور الوضع الإنساني. وفي عام ٢٠١١، سجلت الزيارات التي قام بها المرضى إلى المراكز الصحية التابعة للوكالة ارتفاعا قدره ٠٠٠ ٨٠ زيارة إضافية مقارنة مع عام ٢٠١٠.

١٣ - وفي الضفة الغربية، قدّمت الوكالة خلال هذه الفترة، معونات غذائية طارئة لحوالي ٠٧٠ ١٠ أسرة وساعدت نحو ٣٨٧ ٢٧ لاجئا بتوفير فرص عمل مؤقتة لهم سمحت بإعالة عدد إضافي من المعالين يبلغ حوالي ٠٠٠ ١٦٦ شخص. كما نفذت الوكالة ١٩ مشروع حماية في ١٤ قرية في المنطقة جيم وفي ''منطقة التماس''[٨]. وتشجع هذه المشاريع الأنشطة الاقتصادية المجتمعية القابلة للبقاء وتساعد السكان على كسب دخل وتحسين المستوى المعيشي لجماعاتهم المحلية. وحدثت زيادة في البلاغات عن أعمال العنف التي ارتكبها المستوطنون في حق الفلسطينيين في عام ٢٠١١ على الرغم من الإدانات التي أنزلتها السلطات الإسرائيلية وعرائض الاتهام التي أودعت، سجلت الوكالة ٥٨٦ حادثة - وهذا أعلى رقم سُجِّل منذ أن بدأت الوكالة في تسجيل هذه الأعمال سنة ٢٠٠٢ - مقارنة مع ٤٨٣ حادثة سنة ٢٠١٠. كما ازدادت عمليات الهدم الإسرائيلية للمباني الفلسطينية في المنطقة جيم. وفي عام ٢٠١١، تم تسجيل ما لا يقل عن ٦٢٢ مبنى فلسطينيا تعرّض للهدم

(٨) المنطقة المغلقة الواقعة بين خط هدنة عام ١٩٤٩ (الخط الأخضر) والجدار.

في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية (من بينها ما لا يقل عن ٢٢٢ وحدة سكنية) مقارنة مع ٤٣٩ مبنى، (من بينها ١٤٠ وحدة سكنية) في عام ٢٠١٠[٩].

١٤ - أما في الجمهورية العربية السورية، نتيجة لتنامي الفقر في صفوف اللاجئين الفلسطينيين وبسبب الوضع العام هناك، ارتفع الطلب على خدمات الوكالة بشكل كبير ولا سيما على خدمات شبكة الأمان الاجتماعي النقدية والغذائية. وتلبيةً للاحتياجات المتزايدة، قدمت الأونروا مساعدات نقدية إلى ٥٠٠ ٣ أسرة، من بينها الأسر التي تشردت في اللاذقية في عام ٢٠١١. وفي نهاية عام ٢٠١١، التمست ٠٠٠ ١٧ أسرة مساعدات نقدية عاجلة، وهو ما يشكل زيادة كبيرة تتجاوز البرنامج العادي لشبكة الأمان الاجتماعي للوكالة. وتسعى الوكالة لضمان تلبية طلبات المحتاجين بسرعة.

١٥ - وفي أيلول/سبتمبر الماضي بلبنان، سلّمت الأونروا ٣٦٩ مأوى جديدا لأسر اللاجئين في إطار المرحلة الأولى المكتملة من إعادة بناء مخيم نهر البارد. وانتهت الوكالة أيضا من بناء ثلاث مدارس جديدة. إلا أن النقص في التمويل وبيئة العمل الصعبة لا تزال تشكل تحديا يحول دون إحراز تقدم في أنشطة الإغاثة وإعادة البناء كما تسببت في إطالة مشقة اللاجئين الذين نزحوا عن المخيم منذ عام ٢٠٠٧ والبالغ عددهم ٠٠٠ ٢٧ لاجئ. وحتى نهاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، تم تلقي تبرعات قدرها ١٥,٢ مليون دولار من المبلغ المطلوب في النداء وهو ١٨,٥ مليون دولار لتلبية الاحتياجات الأساسية للاجئين النازحين في انتظار إعادة بناء المخيم. ووجّهت الوكالة نداء موازيا لتمويل إعادة بناء المخيم إلا أن المبالغ التي توفرت تقل عن المطلوب حيث بلغت التبرعات المقدَّمة ١٦٥,٧ مليون دولار مما طلب تقديمه في النداء وهو ٣٤٨ مليون دولار، في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

١٦ - ولتلبية الاحتياجات الخاصة للاجئين في لبنان، أطلقت الوكالة في ٢٨ أيلول/سبتمبر نداء ''استعادة الكرامة'' الذي يغطي فترة خمس سنوات. وطلب النداء تقديم مبلغ قدره ١٤٧ مليون دولار فوق الميزانية البرنامجية للوكالة لمواصلة تمويل الأنشطة الأساسية للأونروا. واستنادا إلى الدراسة الاستقصائية الاجتماعية والاقتصادية التي أعدتها الجامعة الأمريكية في بيروت عام ٢٠١٠ عن اللاجئين الفلسطينيين، يشمل نداء ''استعادة الكرامة'' أنشطة إضافية لتوفير ملاجئ وهياكل أساسية وخدمات في مجال الصحة والتعليم والإغاثة والتدريب المهني وتوفير فرص العمل.

(٩) مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، نشرة ''مراقب الشؤون الإنسانية'' الشهرية (كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١).

١٧ - ولا يزال أمن موظفي الوكالة يثير قلقا بالغا، ولا سيما بسبب التهديدات والاعتداءات على الموظفين المحليين أثناء تقديمهم الخدمات. وتفكر الوكالة في سبل لتفادي التعرض لهجمات والتصدي لها، وذلك بالتعاون مع السلطات المضيفة بما يتفق مع امتيازات وحصانات الأمم المتحدة. وتعرب الأونروا عن امتنانها لموظفيها وتقر بتفانيهم وولائهم وبضرورة اتخاذ مزيد من التدابير لضمان أمنهم. وتُثني الوكالة بشكل خاص على العاملين في مناطق النزاع. وتلاحظ الوكالة مع الأسف أن موظفي الأونروا المحليين هم الموظفون الوحيدون من بين موظفي الأمم المتحدة العاملين في المنطقة الذين لا يتقاضون بدل مخاطر وتكرِّر نداءاتها لمعالجة هذه المسألة.

جيم - التطورات التنظيمية

١٨ - أُحرز مزيد من التقدم في عام ٢٠١١ نحو دفع عجلة الإصلاحات البرنامجية الشاملة للوكالة في إطار خطة مواصلة التغيير. وفي إطار مواصلة عملية التطوير التنظيمي التي انطلقت سنة ٢٠٠٦، تهدف الإصلاحات إلى إتمام التحول المؤسسي الذي خضعت له الوكالة عبر تعزيز نظمها الإدارية وفعالية التنمية البشرية فيها وأنشطتها الرامية لمكافحة الفقر على مدى فترتي السنتين المقبلتين (٢٠١٢-٢٠١٥). وفي حزيران/يونيه، عرضت الوكالة على اللجنة الاستشارية للأونروا مجموعة من الإصلاحات المقترَحة على برنامجيها للصحة والتعليم. وعُرضت خطة إصلاح برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية على اللجنة الاستشارية في تشرين الثاني/نوفمبر. ويرد المزيد من التفاصيل عن هذه الخطط في إطار البرنامج الوارد في الفصل الثالث من هذا التقرير. وإلى جانب خطة مواصلة التغيير، عرضت الوكالة على اللجنة الاستشارية أيضا استراتيجية مفصَّلة لتعبئة الموارد في تشرين الثاني/نوفمبر، وانتقلت إلى مرحلة التنفيذ خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ويمكن الاطلاع على تفاصيل الخطة في الفقرة ٢٢. وازداد الزخم الإصلاحي بعد عرض تقرير الأمين العام عن تعزيز القدرة الإدارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (A/65/705) على الجمعية العامة في شباط/فبراير ٢٠١١ المقدَّم عملا بقرار الجمعية العامة ٨٩/٦٤. وفي ذلك التقرير، أعلن الأمين العام بأنه يلزم الاستمرار في عملية الإصلاح الإداري البعيدة المدى التي بدأت في عام ٢٠٠٥ ويلزم تعميقها، ويجب أن تحدث زيادة كبيرة على مدى السنوات الخمس القادمة في المساهمات الخارجة عن الميزانية المتأتية من الجهات المانحة التقليدية وغير التقليدية لكي يتمكّن المفوض العام من تنفيذ استراتيجية الوكالة المتوسطة الأجل خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٥، ومن ثمّ تزويد اللاجئين بخدمات أساسية محسّنة. كما أوضح الأمين العام تأييده لمقترح يدعو إلى التزام الدول الأعضاء بزيادة مستوى التمويل من الميزانية العادية للأمم

المتحدة لمساعدة الوكالة على تأمين قدرتها الإدارية. وفي القرار ٦٥/٢٧٢، أحاطت الجمعية العامة علما مع التقدير بذلك التقرير وطلبت إلى الأمين العام أن يواصل دعم التعزيز المؤسسي للوكالة عن طريق توفير الموارد المالية من الميزانية العادية للأمم المتحدة.

١٩ - وفي عام ٢٠١١، حصلت الوكالة أيضا على نتائج تقييم خارجي مستقل عن إصلاحات تطويرها التنظيمي. وخلُص التقييم إلى أن التطوير التنظيمي مكّن فعلا من تعزيز قدرة الوكالة على تقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين وأشار إلى أنه قد تم تنفيذ أغلب المبادرات وإلى أن النهج الإصلاحي المتَّبع، الذي يغلب عليه طابع التواصل وإشراك الآخرين وتمكين الإدارة، مكّن المسؤولين الإداريين من تحسين فعالية عمل الأونروا. كما حدد التقرير مجالات تستوجب التحسين، من بينها الاتصالات الداخلية وإدخال الإصلاحات المتصلة بالتصنيف والتعويض على الموارد البشرية. وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١، عرض المؤلف الرئيسي للتقييم تقريره وموجزا عن النتائج التي تضمنها على اللجنة الاستشارية للوكالة. وقد تفاعلت الإدارة العليا للوكالة مع التقييم وأبلغت اللجنة الاستشارية بأن عملية التغيير الإداري مستمرة وأنها ستراعي التوصيات ذات الصلة التي تضمنها التقييم.

٢٠ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أحرزت الأونروا تقدما كبيرا نحو تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. وسيتيح ذلك النظام للوكالة إمكانية دمج أدوات متفرقة لإدارة المعلومات في مجالات المشتريات والتمويل والموارد البشرية. وإضافة إلى ذلك، سيزود النظام الإدارة العليا ببيانات آنيّة عن مخصّصات الموارد المرصودة في الميزانية وعن نفقات البرامج الفعلية. ويشكل عدم توفر نظام من هذا القبيل حتى الآن تهديدا على قدرة الوكالة على العمل حيث أن الدعم الذي يوفره مزودو النظم الحالية سينتهي في عام ٢٠١٤. وبعد إجراء عمليات تقييم مكثفة للخيارات المتعلقة بنظم تخطيط موارد المؤسسات المتاحة، توصلت الوكالة إلى أن إقامة شراكة مع وكالة أخرى من وكالات الأمم المتحدة هي أفضل وسيلة لخفض التكاليف. ولهذا الغرض، وقّعت الوكالة مذكرة تفاهم مع برنامج الأغذية العالمي في أواخر عام ٢٠١١. وتقدّر تكلفة النظام بحوالي ٣٢ مليون دولار موزعة على ثلاث سنوات. وسيساعد النظام الجديد، عند تنفيذه، على القيام بإدارة الموارد البشرية ومشتريات الوكالة الضخمة والوظائف اللوجستية على النحو الأمثل. كما ستستفيد البرامج من بيانات أكثر شمولا ستيسّر التخطيط لتوزيع الموارد وترتيبها حسب الأولويات بشكل أفضل. وستتحسن إدارة الأموال ابتداء بالتبرعات المالية المحصَّلة وانتهاء بالتقرير المالي النهائي. وسيجري تبسيط عمليات التشغيل مما سيسمح بتعزيز الكفاءة والفعالية. وسيمكِّن رفع مستوى الرصد والرقابة البرامجَ من تعديل المبادرات من أجل تعزيز تقديم الخدمات.

٢١ - وواصلت الوكالة عرض تقارير مالية شهرية أكثر شفافية وتفصيلا، وسعت طوال سنة ٢٠١١ للتحضير لاعتماد نظام المحاسبة الجديد، الذي يستوفي المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢. وعملت الوكالة على تحسين إعداد ميزانيتها البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ بعقد جلسات استماع إلى الآراء بشأن الميزانية على كامل نطاق الوكالة شملت مشاورات وثيقة بين المقر والعمليات الميدانية واستعراضا للنتائج السنوية.

٢٢ - وخلال هذه الفترة تم دمج مكتب العلاقات الخارجية مع مكتب الإعلام لتشكيل إدارة العلاقات الخارجية والاتصالات. وفي حزيران/يونيه، أنهت الإدارة المدمجة صياغة الاستراتيجية الجديدة لتعبئة الموارد للأونروا التي أقرتها اللجنة الاستشارية للوكالة في تشرين الثاني/نوفمبر. وحددت الاستراتيجية ثلاثة مجالات ينبغي أن تركز عليها الوكالة وهي: توطيد العلاقات مع الجهات المانحة الرئيسية؛ وتنويع قاعدة الجهات المانحة (بما في ذلك عن طريق زيادة التمويل الذي يقدمه المانحون العرب)؛ وتنمية قدرة الوكالة على تعزيز العلاقات مع الجهات المانحة. وفي إطار الإدارة الجديدة المتكاملة، قامت شعبة الاتصالات بإعداد وتوزيع مجموعة كبيرة من المنتجات الإعلامية من أجل دعم استراتيجية تعبئة الموارد. وتمثل الجهود الرامية لمواصلة الإنجازات التي تحققت على مستوى تعبئة الموارد وزيادة تنويع قاعدة المانحين ركيزة أساسية من ركائز تلك الاستراتيجية. وبحلول عام ٢٠١١، أصبح هيكل التبرعات التي تقدمها الحكومات الرئيسية المانحة للوكالة متنوعا قدر تنوع هيكل التبرعات المقدمة إلى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وإلى منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) اللتين تعتبران من أكثر الهيئات كفاءة من حيث تعبئة التبرعات في صفوف الوكالات المتخصصة والصناديق والبرامج التابعة لمنظومة الأمم المتحدة. وساهم العمل الذي قامت به وحدة الشركاء العرب التابعة لإدارة العلاقات الخارجية والاتصالات في النتائج المحرَزة عام ٢٠١١ عندما أصبحت المملكة العربية السعودية ثالث أكبر دولة مانحة للأونروا. وأدت الجهود التي بذلتها وحدة العلاقات مع الجهات المانحة في عام ٢٠١١ للاتصال بالأسواق الناشئة إلى الإعلان عن تبرعات جديدة كبيرة من بلدان ذات اقتصادات ناشئة مثل البرازيل. وقد تعززت تلك الجهود عند إنشاء شعبة الشراكات في عام ٢٠١١ التي شرعت في عملية لتوسيع الحملة الإعلامية التي تقوم بها الوكالة لاستقطاب شركاء وأفراد من القطاع الخاص (من بينهم أشخاص على قدر كبير من الثراء) والمؤسسات.

٢٣ - وإضافة إلى دعم استراتيجية تعبئة الموارد، عملت شعبة الاتصالات التابعة للوكالة، المنشأة حديثًا، على إبراز صورة الأونروا باستخدام مزيج مبتكر وفعال من حيث التكلفة من وسائل الإعلام الجديدة والقديمة وأدوات الاتصالات التقليدية. وتم بث أنباء عن الأنشطة

الرئيسية التي قامت بها الأونروا في وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والعالمية في عام ٢٠١١، ومن بينها مبادرات الأونروا في قطاع غزة، التي شملت مدرسة مراعية للبيئة وألعابا صيفية وماراثونا نظمته الأونروا، كما تم الترويج لنداء الكرامة للجميع في لبنان. وبلغ متوسط عدد زيارات الموقع الإلكتروني للأونروا ٠٠٠ ٥٦ زيارة في الشهر، وبلغ مجموعها ٠٣٩ ٨٦٨ ٢ زيارة خلال عام ٢٠١١. كما ازداد عدد مؤيدي الوكالة على موقع فيسبوك ليصل إلى حوالي ٠٠٠ ٢٠ مؤيد. وقامت الوكالة بأنشطة رئيسية أخرى في عام ٢٠١١ في إطار ولاية الحماية الموكلة إليها، تشمل الحملة المستمرة على شبكة الإنترنت للفت الانتباه إلى عمليات الهدم في الضفة الغربية وتأثيرها على الفلسطينيين.

٢٤ - وفي تموز/يوليه ٢٠١١، أصدرت إدارة الموارد البشرية في الأونروا إطارا جديدا للتوظيف يتضمن سياسات جديدة لاختيار وإدارة جميع فئات الموظفين والموظفين التكميليين. وعملا بالقرارات المتصلة بالتخلي عن اختيار الموظفين مركزيا، يمكن للمكاتب الميدانية للأونروا الآن أن تتخذ قراراتها الخاصة بشأن الاستخدام الأمثل لمختلف الأشكال التعاقدية. وعملا بقرار الجمعية العامة ٢٥٣/٦٣ بشأن إقامة العدل في الأمم المتحدة، اعتمدت الوكالة نظاما جديدا للوساطة في أيار/مايو ٢٠١١، يتيح للموظفين فرصة لتسوية المنازعات بشكل غير رسمي إلى جانب تسوية المنازعات بشكل رسمي أو كبديل عنها.

دال - المسائل القانونية

موظفو الوكالة

٢٥ - واصلت السلطات الإسرائيلية، متذرِّعة بشواغل أمنية، تقييد حرية تنقل موظفي الوكالة في الأرض الفلسطينية المحتلة. وشملت هذه القيود إغلاق الضفة الغربية وقطاع غزة؛ ومنع الموظفين المحليين الذين تقلهم مركبات الأمم المتحدة من سلوك معبر إيريتز للتنقل بين إسرائيل وقطاع غزة أو عبر جسر اللنبي، أو منعهم من قيادة المركبات في إسرائيل والقدس الشرقية؛ وفرض إجراءات مرهقة على الموظفين المحليين للحصول على تصاريح لدخول إسرائيل والقدس الشرقية. وفي العديد من المرات، لم تمنح هذه التصاريح على الرغم من الامتثال للإجراءات. وفي المتوسط، لم تصدر التصاريح لدخول القدس الشرقية لـ ١٥ في المائة (٧٥ شخصاً) من موظفي الوكالة، الذين كانوا في حاجة إليها، وفي كثير من الحالات لم تقدم أي أسباب للرفض.

٢٦ - وعلى جسر اللنبي، ظلت الإجراءات الإسرائيلية تقضي بتفتيش مركبات الأمم المتحدة بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة، إلا إذا كان لدى أحد ركابها

بطاقة هوية أصدرتها وزارة خارجية إسرائيل. وقد قلّلت هذه الإجراءات بوجه خاص من حركة الموظفين الدوليين الموجودين في مقر الوكالة بعمان، والذين لا تُصدر لهم الوزارة هذه البطاقات.

٢٧ - ولا تزال الإجراءات عند معبر إيريتز تستغرق وقتاً طويلا في الكثير من الأحيان، ويتجاوز فيها متوسط مدة الانتظار ٣٠ دقيقة في جانب قطاع غزة من المعبر، مما يعرِّض سلامة الموظفين الدوليين للخطر. وظلت الإجراءات الإسرائيلية تقضي بإخضاع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة، إلا إذا كانت المركبة تقل موظفاً من موظفي الأمم المتحدة يحمل تأشيرة دبلوماسية أو يقودها موظف دولي مدرج اسمه على قائمة محدودة وافقت عليها السلطات الإسرائيلية. وفي مناسبات عديدة عند نقاط التفتيش للدخول إلى القدس الشرقية، رفضت السلطات الإسرائيلية السماح لموظفي الوكالة الذين تقلهم مركبات للأمم المتحدة بالعبور بدون إخضاع هذه المركبات لتفتيش بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة. وقامت السلطات الإسرائيلية في ثلاث مناسبات بعمليات تفتيش احتجت عليها الوكالة.

٢٨ - وتتنافى القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة، واتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام ١٩٤٦ (اتفاقية ١٩٤٦)، وقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة، واتفاق كومي - ميتشلمور لعام ١٩٦٧، الذي تلتزم حكومة إسرائيل بموجبه بأن تبذل كل ما في وسعها لتسهيل مهمة الأونروا، رهنا فقط بالقواعد أو الترتيبات التي قد تقتضيها اعتبارات الأمن العسكري.

٢٩ - وقد طلبت الأونروا الحصول على تصاريح لدخول الموظفين المحليين القدس الشرقية لأسباب متعلقة بالعمليات والمساعدة الإنسانية فقط وبدون المساس بقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة، بما فيها القرارات المتصلة بوضع القدس.

٣٠ - وأعلنت السلطات الإسرائيلية أن هذه القيود ضرورية لحماية إسرائيل من التهديدات الإرهابية. غير أنه ليس لدى الوكالة ما يدل على أن التدابير المتعلقة بموظفي الوكالة وتنقلهم لها سبب آخر غير ما يناسب أجهزة الشرطة والإدارة.

٣١ - وفي الضفة الغربية، استمر التنسيق مع ضباط الاتصال العسكريين الإسرائيليين حيث شمل عقد ٦٧ اجتماعاً. إلا أن تأثير هؤلاء الضباط محدود أو معدوم على نقاط التفتيش الإسرائيلية التي يعمل بها متعاقدون من القطاع الخاص، وظلّ تنقل الموظفين مقيَّداً ومن المتعذر التنبؤ به عند عدة نقاط تفتيش، لا سيما تلك التي تتحكم في دخول القدس الشرقية أو عبر الجدار الفاصل في الضفة الغربية. وفي عام ٢٠١١، أسفرت القيود التي فرضتها

السلطات الإسرائيلية على التنقل في الضفة الغربية عن خسارة ١٦٣ يوماً من أيام عمل الموظفين. وأنفقت الوكالة وقتاً إضافياً وموارد إضافية للتكيف مع هذه القيود. وظل من الصعب على الوكالة تقديم خدماتها في المنطقة الواقعة بين جدار الضفة الغربية وخط الهدنة لعام ١٩٤٩، ولا سيما في منطقة برطعة، واعتباراً من أيلول/سبتمبر ٢٠١١ في قريتين تقعان جنوب مدينة قلقيلية.

٣٢ - وكان الموظفون المحليون يحتاجون إلى تصاريح من السلطات الإسرائيلية لاجتياز معبر إيريتز. ومن مجموع ١٥٧ طلباً، منح ١١٨ تصريحاً (٧٦ في المائة)، مقارنة بنسبة ٥٨ في المائة في عام ٢٠١٠.

٣٣ - وفي عام ٢٠١١، ظل معبر رفح بين مصر وقطاع غزة مفتوحاً للاستخدام العام لما مجموعه ٢٦٧ من ٣٦٣ يوماً من الأيام المقررة (٧٣ في المائة). وبالتعاون مع السلطات المصرية، سمح لموظفي الأونروا بالعبور خلال يومين في الأسبوع بعد إجراء التنسيق اللازم. وقد سمح لما مجموعه ٥٦٩ موظفاً من موظفي الوكالة بالعبور في مهام رسمية خارج الأرض الفلسطينية المحتلة، بينما حصل ٤ موظفين كانوا قد منعوا في البداية من العبور على تصريح بعد طلبات عديدة.

٣٤ - وأثناء الفترة المشمولة بالتقرير، لم تفرض حكومتا الأردن أو لبنان أو السلطة الفلسطينية أية قيود ذات شأن على تنقل موظفي الوكالة.

٣٥ - أما في الجمهورية العربية السورية، فقد أُقيم اعتبارا من آذار/مارس ٢٠١١ عدد كبير من نقاط التفتيش، لكن لم يكن لها تأثير كبير على حركة الموظفين. واعتبارا من آذار/مارس ٢٠١١، رفضت السلطات السورية إما إصدار أو تجديد تأشيرات العديد من موظفي الأونروا. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، كان هناك ١٨٠ طلبا للحصول على تأشيرات لموظفين خارج الجمهورية العربية السورية يودون زيارة البلد في مهمة، قُبل منها ١٥٩ طلباً (٨٨ في المائة). ولم تصدر السلطات السورية تأشيرات دخول لموظفين دوليين اثنين من المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية. وأُلغيت خلال الفترة المشمولة بالتقرير تأشيرة دخول وبطاقة إقامة موظف دولي منتدَب.

٣٦ - وفي نهاية عام ٢٠١١، كان هناك سبعة موظفين محتجزين، أربعة منهم لدى السلطات الإسرائيلية واثنان لدى السلطات الأردنية وواحد لدى السلطات اللبنانية. وبالرغم من الطلبات المتكررة التي قدمتها الوكالة وفقاً لقرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦، لم تسمح السلطات الإسرائيلية للوكالة بمقابلة موظفيها المحتجزين لكنها قدمت بعض المعلومات عن أسباب احتجاز ثلاثة من الموظفين الأربعة المحتجزين لديها. وقدمت السلطات اللبنانية بعض

المعلومات عن الموظف المحتجز لديها وأتاحت مقابلته. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت السلطات الأردنية بعض المعلومات عن أحد الموظفين المحتجزين لديها.

خدمات الوكالة ومبانيها

٣٧ - واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشحنات التي تدخل إلى قطاع غزة، مما أرغم الأونروا على دفع مبلغ ٧٤٤ ٣٤٤ دولاراً في عام ٢٠١١. وترى الوكالة أن هذه الرسوم ضريبة مباشرة يجب أن تعفى منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. وفي رأي إسرائيل، تشكل المدفوعات رسوما على خدمات لذا لا يمكن إعفاؤها. ويشكّل معبر كارني الطريق المعتاد لدخول شحنات الأونروا الإنسانية إلى قطاع غزة، باستثناء مواد البناء التي تدخل عن طريق معبر صوفا. ومع ذلك، وطوال عام ٢٠١١، استمرت السلطات الإسرائيلية في إغلاق معبر كارني في وجه جميع الحاويات وكذلك إغلاق معبر صوفا، وطُلب إدخال جميع شحنات حاويات الوكالة عن طريق معبر ثانوي هو كرم أبو سالم. وبما أنّ هذا المعبر لم يكن قادرا على استقبال الحاويات، تعيّن تفريغ جميع شحنات الحاويات في الميناء قبل نقلها إلى قطاع غزة. وبالإضافة إلى ذلك، أُغلق معبر كرم أبو سالم في وجه الواردات لمدة ٣٨ يوماً كاملا ولمدة ١٢ ساعة خلال يومين من أصل أيام تشغيله المقررة البالغة ٢٦١ يوما. وتسبب إغلاق معبر كارني وضرورة تفريغ جميع شحنات الحاويات في زيادة النفقات المتمثلة في رسوم التخزين وغرامات التأخير والنقل والتفريغ وقدرها نحو ٣,٥٩ ملايين دولار، بما في ذلك ١,٢٦ مليون دولار لتغطية تكاليف التفريغ. وفي ١ آذار/مارس ٢٠١١، أغلقت السلطات الإسرائيلية الحزام الناقل المتبقي في معبر كارني، الذي كان يستخدم لنقل أكياس القمح وعلف الحيوانات، واعتباراً من أيار/مايو ٢٠١٠ لنقل المواد السائبة المستخدمة في مشاريع البناء التي وافقت عليها السلطات الإسرائيلية.

٣٨ - وأعلنت السلطات الإسرائيلية في حزيران/يونيه ٢٠١٠ أنها ستحرِّر النظام الذي تدخل بمقتضاه السلع المدنية إلى غزة من القيود وستزيد في مستوى تدفق المواد المخصصة للمشاريع المدنية الخاضعة للإشراف الدولي. ومنذ ذلك الحين، تمكنت الوكالة من إكمال ٢٠ مشروع بناء وبدء أو استئناف ٢٦ مشروعاً في عام ٢٠١١، واستيراد ٥٧١ ٧ شحنة من مواد البناء للمشاريع التي وافقت عليها السلطات الإسرائيلية. غير أن الإجراءات التي يتعين اتباعها لاستيراد مواد البناء اللازمة مرهقة ومكلفة، مما أجبر الوكالة على تعيين موظف دولي إضافي خلال الفترة وسبعة موظفين محليين إضافيين للاضطلاع بالأعمال الإضافية التي يستتبعها عبء الإجراءات البيروقراطية. وبالإضافة إلى ذلك، تم توظيف ٢٠٤ ١ حراس للسهر على أمن المواد المستوردة. وفي نهاية عام ٢٠١١، تمت الموافقة على ٧٣ مشروع بناء،

في حين لا يزال ٣٨ مشروع بناء قُدمت إلى السلطات الإسرائيلية معلقة، في انتظار الموافقة عليها، من بينها ثلاثة مشاريع إسكان مموَّلة بالكامل قُدمت للموافقة عليها في أيلول/سبتمبر ٢٠١٠ وآذار/مارس ٢٠١١، وذلك لبناء ١ ٦٤١ وحدة سكنية في قطاع غزة.

٣٩ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظلت السلطات الإسرائيلية تفرض إجراء الاختبارات الاعتيادية على السلع الإلكترونية والطبية وغيرها من السلع الموجهة للاستعمال الرسمي. وتستورد الأونروا بضائع للاستعمال الرسمي تتفق مع المعايير الدولية، وترى أن الشروط الإسرائيلية الحالية تتعارض مع الإعفاء الممنوح بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦ من الموانع والقيود المفروضة على الواردات المتعلقة بالمواد التي تستوردها الأمم المتحدة لاستعمالها الرسمي. وحتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، ظلت الشحنات المتجهة إلى الضفة الغربية محتجزة لمدد تصل إلى ٣٦٤ يوماً مما أسفر عن تكاليف تخزين بلغت حوالي ٠٠٠ ٤٤ دولار. وبالرغم من المناقشات التي جرت مع السلطات الإسرائيلية المعنية، ظلت هذه المسألة دون حل حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

٤٠ - وفي الجمهورية العربية السورية، لم تستجب السلطات السورية، حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، للطلبات المتعلقة باستيراد حافلات اشترتها الأونروا للاستعمال الرسمي.

٤١ - وواصل برنامج موظفي دعم العمليات تنفيذ أنشطته في قطاع غزة والضفة الغربية ولبنان. وأدى البرنامج دورا قيّما في صون حياد الأمم المتحدة؛ وتيسير دخول موظفي الوكالة ومركباتها وبضائعها عبر نقاط التفتيش، وإلى المناطق المتضررة من العمليات العسكرية الإسرائيلية في الأرض الفلسطينية المحتلة؛ ودعم برامج الوكالة ومبادراتها؛ ورصد الحالة الإنسانية التي يعيشها السكان الفلسطينيون؛ وتفتيش منشآت الوكالة، وتوفير قدر من الحماية للاجئين، بمن فيهم النازحون.

٤٢ - وتنص اتفاقية عام ١٩٤٦ على أنه لا يجوز انتهاك حرمة مباني الأمم المتحدة. وفي انتهاك لهذا الالتزام القانوني، دخلت قوات الجيش والأمن الإسرائيلية مباني الأونروا في الضفة الغربية في مناسبتين. وفي مناسبة أخرى، ألقت القوات الإسرائيلية قنبلة يدوية صاعقة داخل ساحة مدرسة البنين التابعة للأونروا في الخليل، في حين كان التلاميذ في حجراتهم الدراسية. ووقعت خمس حوادث أخرى في الضفة الغربية عُثر بعدها على بقايا ذخائر متفجرة إسرائيلية، بما فيها عبوات الغاز المسيل للدموع ورصاص مغلف بالمطاط، في مقر الأونروا. وقد احتجت الوكالة على هذه الحوادث. وفي قطاع غزة، في مناسبة واحدة، لحقت أضرار بمدرسة تابعة للأونروا في قطاع غزة نتيجة غارة جوية إسرائيلية على موقع قريب. وفي مناسبة أخرى، أصيب بجراح أحد حراس الأونروا، كان يحرس الإسمنت المستورد إلى قطاع

غزة من إسرائيل في مصنع محلي للخرسانة، في أعقاب هجوم صاروخي إسرائيلي على منطقة مجاورة.

٤٣ - وبعد موافقة السلطات الإسرائيلية في ١٥ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٠، بدأت الوكالة في ١٨ أيلول/سبتمبر ٢٠١١ في إعادة بناء مستودع المكتب الميداني في غزة الذي كان قد دُمر في ١٥ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩.

٤٤ - وفي الضفة الغربية، نُظمت في ثلاث مرات مناسبات مجتمعية غير مأذون بها في مباني الأونروا، ضمت حادثاً وقع في ١٥ أيار/مايو ٢٠١١ وكان ضمنه مسؤولون رفيعو المستوى في السلطة الفلسطينية. وقد احتجت الوكالة على هذا الحادث. ووقعت ستة حوادث تهديدات أو هجمات استهدفت موظفين على أيدي فلسطينيين، من ضمنها حادث احتُجز خلاله موظفون تحت تهديد السلاح، و ١٢ حادثاً من حوادث دخول منشآت الأونروا بدون إذن أو اقتحامها، شارك في حالتين منها أفرادٌ مسلحون وشهدتا إطلاق أعيرة نارية. وفي قطاع غزة، وفي ١٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، أثناء الذكرى السنوية لتأسيس حزب حماس، دخل رجال ملثمون مجهولو الهوية ثلاث مدارس، وهددوا الموظفين وأجبروا التلاميذ على مغادرة المدرسة في حالتين. وفي ثلاث حالات، أصيب تلامذة في مدارس الأونروا في غزة أو بالقرب منها بجراح نتيجة طلقات نارية من مصادر غير معروفة. وفي مناسبتين، قصفت منشآت للأونروا في غزة بواسطة صواريخ أو قنابل يدوية أطلقت من مصادر فلسطينية مجهولة.

٤٥ - وفي الجمهورية العربية السورية، وقعت عدة حوادث ذات صلة بحالة الاضطراب العامة السائدة. فقد لحقت منشآت للأونروا في اللاذقية وحمص أضرارٌ طفيفة في واجهتها الخارجية خلال العمليات العسكرية التي وقعت في آب/أغسطس ٢٠١١. وفي مناسبة واحدة، دخل مسلح مجهول الهوية مدرسة تابعة للأونروا في حمص وأطلق أعيرة نارية، في الهواء حسب بعض الأنباء، قبل أن يلوذ بالفرار. وفي حالة أخرى، أزيل رصيف بين منشأة أمنية وسقف مدرسة تابعة للأونروا في درعا بعد احتجاج الأونروا. ولم تنتهك أماكن الوكالة في الأردن. أما في لبنان، وفي مناسبة واحدة، فقد اقتحم شخصان مجهولا الهوية مدرسة تابعة للأونروا في طرابلس، شمال لبنان، وهددا موظفي الأونروا.

٤٦ - وأخذاً في الاعتبار واجب الأونروا الذي يحتم عليها ضمان سلامة موظفيها وأمنهم، فإن الوكالة قلقة إزاء مستوى التهديدات والهجمات ضد موظفيها في جميع ميادين العمليات الخمسة وهي بصدد البحث عن سبل منع هذه الهجمات والرد عليها، وذلك بالتعاون مع السلطات الوطنية وبما يتفق مع امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها.

مسائل أخرى

٤٧ - في عام ٢٠١١، لم تسلم السلطة الفلسطينية للوكالة أي مبلغ مقابل ضريبة القيمة المضافة. وحتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، كان مجموع ضريبة القيمة المضافة التي لا تزال مستحقة للوكالة لقاء خدمات وسلع مشتراة للضفة الغربية وقطاع غزة يبلغ حوالي ٥٤,١ مليون دولار.

٤٨ - وفي ١٥ آب/أغسطس ٢٠١١، وقع كل من المفوض العام ووزير خارجية السلطة الفلسطينية مذكرة توضيحية بشأن فهم وتنفيذ الامتيازات والحصانات وما يتصل بها من مسؤوليات. وتؤكد المذكرة التوضيحية، التي تمخضت عنها المناقشات التي شرع فيها مع السلطة الفلسطينية في عام ٢٠١٠، التفاهم بشأن الامتيازات والحصانات وما يتصل بها من مسؤوليات استنادا إلى القانون الدولي، كما أنها تحدد إجراءات التشغيل الموحدة من أجل تعزيز تنفيذها. ولا تغير المذكرة التوضيحية من الاتفاق المؤرخ ٥ تموز/يوليه ١٩٩٦ الذي أبرم بين السلطة الفلسطينية والوكالة أو من أحكام القانون الدولي الأخرى المنطبقة.

٤٩ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، طُلب من الوكالة، كما حدث من قبل، دفع رسوم الموانئ ورسوم أخرى إلى السلطات السورية، وهو أمر مخالف لاتفاق عام ١٩٤٨ المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠١١، دُفعت رسوم ومصاريف بلغ مجموعها ٥٤٧ ٢٥ دولاراً.

المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في مناطق عمليات الوكالة

٥٠ - إن المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في الأردن والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وقطاع غزة يظل إلى حد بعيد كما ورد وصفه في تقرير المفوض العام لعام ٢٠٠٨[(١٠)].

٥١ - وإلحاقا بالمسألة الواردة في تقرير المفوض العام لعام ٢٠١٠[(١١)]، لم تكن إجراءات تنفيذ التعديلات المدخلة على قوانين العمل والضمان الاجتماعي التي سنها البرلمان اللبناني في ١٧ آب/أغسطس ٢٠١٠ قد اعتُمدت بعد في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وينظم مرسوم صادر في عام ١٩٥٧ ولا يزال ساري المفعول تنقل اللاجئين الفلسطينيين الذين يجوز لهم في الواقع أن يغيروا بحرية مكان إقامتهم في البلد. وفرص حصول اللاجئين الفلسطينيين على

(١٠) انظر الوثيقة A/64/13، الفقرات من ٥٢ إلى ٥٥.

(١١) انظر الوثيقة A/66/13، الفقرتان ٤٤ و ٤٥.

الخدمات الحكومية محدودة، وهم مضطرون للاعتماد على الأونروا بشكل كامل تقريبا للحصول على الخدمات الأساسية. وما زالت القوانين التي تمنع اللاجئين الفلسطينيين من شراء الممتلكات غير المنقولة سارية المفعول.

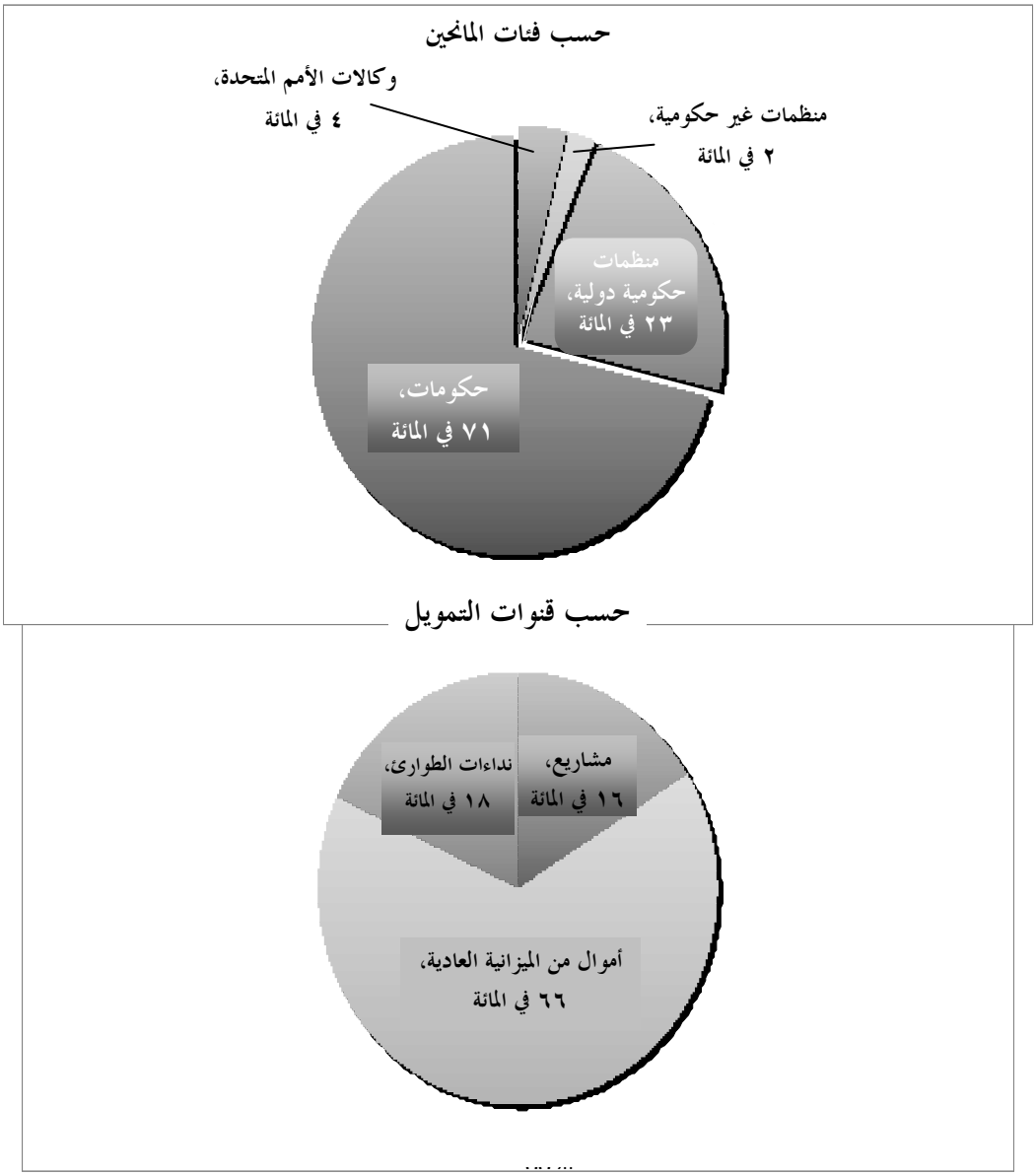
هاء – استعراض مالي عام

مصادر التمويل

٥٢ – باستثناء ١٣٣ وظيفة يشغلها موظفون دوليون وتمولها الجمعية العامة عن طريق الميزانية العادية للأمم المتحدة اعتبارا من فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، تُموّل عمليات الأونروا ومشاريعها ونداءاتها في حالات الطوارئ عن طريق تبرعات المانحين (انظر الشكل الأول). وتُموَّل المشاريع عن طريق تبرعات مخصصة لأنشطة محددة تكمّل برامج الوكالة العادية.

الشكل الأول

توزيع مصادر التمويل حسب فئات المانحين وقنوات التمويل



النفقات

٥٣ - أنفقت الوكالة في عام ٢٠١١ مبلغ ٩٨٩,٨ مليون دولار. وبلغ وجه الإنفاق الأكبر حجماً ٥٧٢ مليون دولار في إطار الميزانية العادية غير المقيدة، التي استأثرت بنسبة ٥٧,٩ في المائة من مجموع النفقات. واستأثرت أنشطة الصندوق المقيدة بنسبة ٣,٩ في المائة من النفقات، بينما استأثرت أنشطة الطوارئ بنسبة ٢٢,٤ في المائة، واستأثرت المشاريع

بنسبة ١٤,٩ في المائة. وأُجبرت الوكالة، بسبب نقص التمويل، على تنفيذ مجموعة من التدابير التقشفية منها الحد من السفر لأغراض التدريب.

٥٤ - وفي عام ٢٠١١، ظل التعليم يشكل أكبر البرامج حجما، إذ بلغت نفقاته ٣٣٣,٨ مليون دولار أي نسبة ٥٨ في المائة من مجموع نفقات الميزانية العادية غير المقيدة البالغة ٥٧٢ مليون دولار (انظر الجدولين ١ و ٢، والشكلين الأول والثاني).

الجدول ١

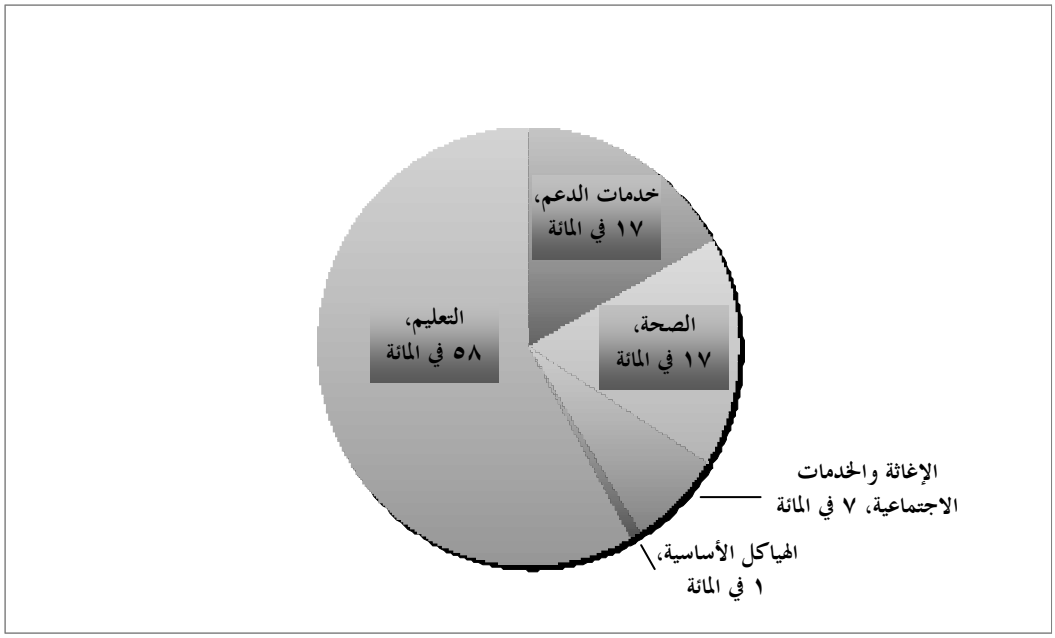
النفقات الفعلية للصندوق العام حسب ميادين العمليات وحسب البرامج، ٢٠١١

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

البرنامج	قطاع غزة		لبنان		الأردن		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
التعليم	١٤١ ٠٧٤	٦٩٪	٣٥ ٩٧٤	٥٠٪	٢٩ ٧٢٧	٦٢٪	٧٠ ٥٨١	٦٧٪	٥٤ ٠٤١	٥٤٪	٢ ٤٠٣	٥٪	**٣٣٣ ٨٠٠**	**٥٨٪**
الصحة	٣٠ ١٢٩	١٥٪	١٥ ٨٩٧	٢٢٪	٨ ٥٥١	١٨٪	١٨ ٩٥٠	١٨٪	٢٤ ٥٠١	٢٥٪	٦٧٧	٢٪	**٩٨ ٧٠٦**	**١٧٪**
الهياكل الأساسية	٣ ٠٨٢	٢٪	٤١٢	١٪	٣٢٥	١٪	٥٣٠	١٪	٦٣١	١٪	١ ٦٣٦	٤٪	**٦ ٦١٦**	**١٪**
الخدمات الغوثية والاجتماعية	١٤ ٤١٣	٧٪	٧ ٠٦٤	١٠٪	٤ ١٥١	٩٪	٦ ٩٩٤	٧٪	٤ ٢١٢	٤٪	٩٧٠	٢٪	**٣٧ ٨٠٤**	**٧٪**
خدمات الدعم	١٤ ٦٦٢	٧٪	١٢ ٣١٤	١٧٪	٥ ٤٨٦	١١٪	٨ ١٨٣	٨٪	١٦ ٠٩٥	١٦٪	٣٨ ٩٥٦	٨٧٪	**٩٥ ٦٩٦**	**١٧٪**
المجموع	**٢٠٣ ٣٦٠**	**١٠٠٪**	**٧١ ٦٦٢**	**١٠٠٪**	**٤٨ ٢٤١**	**١٠٠٪**	**١٠٥ ٢٣٨**	**١٠٠٪**	**٩٩ ٤٨٠**	**١٠٠٪**	**٤٤ ٦٤٣**[أ]	**١٠٠٪**	**٥٧٢ ٦٢٢**[ب]	**١٠٠٪**

الشكل الثاني

النفقات حسب البرامج



الجدول ٢

النفقات الفعلية للصندوق العام حسب ميادين العمليات وحسب أهداف التنمية البشرية، ٢٠١١

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

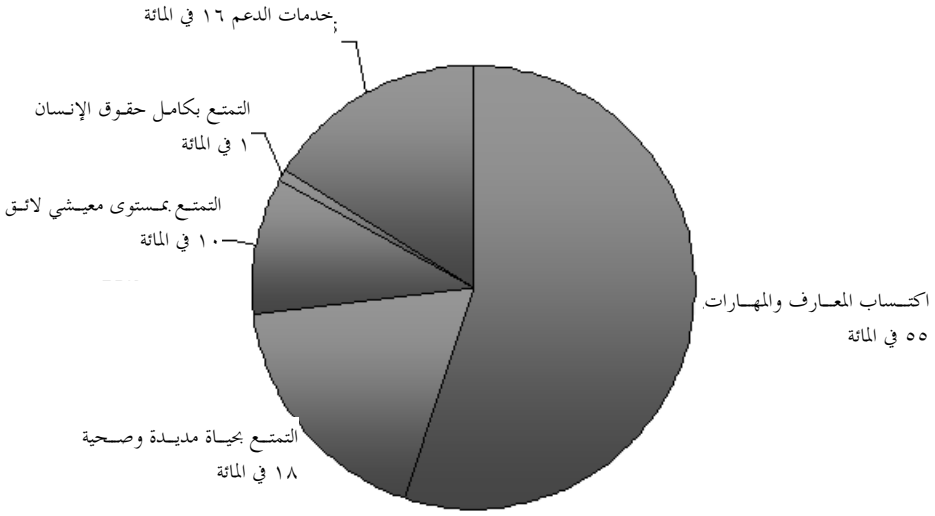
أهداف التنمية البشرية	قطاع غزة		لبنان		الأردن		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
التمتع بحياة مديدة وصحية	٢٩ ٤٨٥	٪١٤	١٩ ٧٠٦	٪٢٧	٩ ٣٦٦	٪١٩	١٨ ٩٤٨	٪١٨	٢٤ ٢٧٥	٪٢٤	١ ١١٧	٪٣	**١٠٢ ٨٩٨**	**٪١٨**
اكتساب المعارف والمهارات	١٣٧ ٦٣٦	٪٦٨	٣٢ ٩٤٥	٪٤٦	٢٧ ٨٣٠	٪٥٨	٦٦ ٢١٨	٪٦٣	٤٦ ٧٥٥	٪٤٧	٢ ٥٥٥	٪٦	**٣١٣ ٩٣٩**	**٪٥٥**
التمتع بمستوى معيشي لائق	٢٠ ٧٦٦	٪١٠	٩ ٧٤٦	٪١٤	٥ ٧٧٠	٪١٢	١٠ ٥٤٢	٪١٠	١٠ ٨٤٥	٪١١	١ ٩٩٠	٪٤	**٥٩ ٦٥٩**	**٪١٠**
التمتع بكامل حقوق الإنسان	١ ٠٤٤	٪١	٣١٤	صفر٪	٤٤١	٪١	٧٥٨	٪١	٩٣٣	٪١	٧٨٤	٪٢	**٤ ٢٧٤**	**٪١**
خدمات الدعم	١٤ ٤٢٨	٪٧	٨ ٩٤٩	٪١٢	٤ ٨٣٤	٪١٠	٨ ٧٧١	٪٨	١٦ ٦٧٢	٪١٧	٣٨ ١٩٧	٪٨٦	**٩١ ٨٥٢**	**٪١٦**
المجموع	**٢٠٣٣٥٩**	**٪١٠٠**	**٧١ ٦٦٠**	**٪١٠٠**	**٤٨ ٢٤١**	**٪١٠٠**	**١٠٥ ٢٣٧**	**٪١٠٠**	**٩٩ ٤٨٠**	**٪١٠٠**	**٤٤ ٦٤٣**[أ]	**٪١٠٠**	**٥٧٢ ٦٢٢**[ب]	**٪١٠٠**

(أ) تشمل تكلفة دعم المقر البالغة ٣٨ مليون دولار تكاليف التقاعد الطوعي المبكر في ميادين العمليات، البالغة ٧ ملايين دولار، ومبلغ ١٦ مليون دولار المخصص لتكاليف الموظفين الدوليين.

(ب) تشمل مبلغ ٢٥,٣ مليون دولار لتغطية تكاليف الموظفين الدوليين، ويُستثنى من ذلك خسائر جرى تكبدها بسبب سعر الصرف قدرها ١,٨ مليون دولار، وخسائر من جراء المشتقات قدرها ٢,٣ مليون دولار، ومبلغ ٢٣ مليون دولار عن تسويات السنوات السابقة.

الشكل الثالث

النفقات حسب أهداف التنمية البشرية



الفصل الثاني

أولويات الميدان

ألف – الأردن

٥٥ – يستضيف الأردن أكبر عدد من اللاجئين الفلسطينيين، حيث وصل إلى ٥٨٠ ٩٧٩ ١ شخصا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الإدارة الميدانية للوكالة تحديد أوجه الكفاءة والوفورات لمعالجة أوجه القصور في التمويل، مع العمل في نفس الوقت على تنفيذ استراتيجيات إصلاح الصحة والتعليم تمشيا مع العمليات السائدة على نطاق الوكالة. وفي إطار إصلاح برنامج الصحة الذي أجراه فريق الصحة الأسرية، عُمِّم بنجاح على خمسة مراكز صحية كل من نظام الصحة الإلكترونية الذي يهدف إلى رقمنة السجلات الصحية للمرضى في عيادات الأونروا، والنظام الجديد لتحديد المواعيد، الذي يساعد على الحد من الازدحام في العيادات ومن حالات التأخير في أوقات الذروة. وقد عادت هذه الإصلاحات بالفائدة على أزيد من ٠٠٠ ٢٥٠ مريض في السنة، وأدت إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة، وتقليص أوقات انتظار المرضى، وزيادة الدقة في رصد وقت الموظفين واستخدام اللوازم الطبية والنفقات. وفيما يخص برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية، جرى في عام ٢٠١١ التعجيل بالتحول من برنامج حالات العسر الشديد، القائم على حالة اللاجئين، إلى برنامج شبكة الأمان الاجتماعي القائم على احتياجاتهم، وأعيد تقييم وضع جميع الأسر المستفيدة من برنامج حالات العسر الشديد باستخدام صيغة للاختبار بالوسائل غير المباشرة لتحديد مستوى فقرها. كما جُرِّب بنجاح أسلوب جديد لتوزيع الاستحقاقات النقدية لفائدة المستفيدين من شبكة الأمان الاجتماعي عن طريق مكاتب البريد. وتشير الأدلة إلى أن التحويلات النقدية أسلوب أفضل لمساعدة الناس على الخروج من حالة الفقر على نحو أكثر استدامة مقارنة بالمساعدة الغذائية.

باء – لبنان

٥٦ – في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في لبنان ٤٣٦ ١٥٤ شخصا. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تابع مكتب لبنان الميداني التابع للوكالة تنفيذ إصلاحات تهدف إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى اللاجئين. وبادر إلى تنفيذ مشروع نموذجي في عيادة بيروت المتعددة التخصصات استنادا إلى نهج فريق الصحة الأسرية. وأنشئت آلية أفضل للرصد والتقييم من أجل خدمات الاستشفاء، كما زادت فرص حصول اللاجئين على الرعاية بالمستشفيات من خلال إبرام عقود مع ٣٥ مستشفى. وشُرع

في تنفيذ برنامج للإغاثة من الأمراض المعجزة ماليا في نيسان/أبريل سعيا إلى الاستجابة للتغطية المحدودة بالرعاية التي تنطوي على طرف ثالث. وفيما يخص برنامج التعليم، اتخذت عدة مبادرات لتحسين الإنجاز الأكاديمي، من بينها تدريب المعلمين ودعم التعليم الصيفي وإتاحة أنشطة الاستجمام طيلة السنة. ولوحظت تحسينات أخرى في معدلات النجاح في الامتحانين الوطنيين. وشيدت أربع مدارس، بينما ألغي تقريبا العمل بنظام الفترتين؛ حيث إن ٦٥ من أصل ٦٧ مدرسة تابعة للأونروا في لبنان تعمل بنظام الفترة الواحدة منذ ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١. ولتحسين ظروف المخيمات، اضطلع بعملية إصلاح الهياكل الأساسية في مخيم برج البراجنة وبعملية إصلاح المآوى في مخيم البرج الشمالي. وجُرِّب نهج المساعدة الذاتية لإصلاح المآوى في مخيم عين الحلوة، وقد ثبت نجاحه بالنظر إلى تيسير الحصول على مواد البناء نسبيا في لبنان، وإفساح المجال للمستفيدين من المساعدة الذاتية للاستعانة بالمصادر التي يختارونها في شراء المواد. وأدى المشروع التجريبي إلى خفض تكاليف إصلاح المآوى بنسبة ٥٠ في المائة.

جيم – الجمهورية العربية السورية

٥٧ – في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في الجمهورية العربية السورية ٤٨٦ ٩٤٦ شخصا. وفي سياق النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية خلال عام ٢٠١١ مع ما يتصل بذلك من تداعيات اقتصادية شديدة، قامت الإدارة الميدانية للوكالة بتوسيع نطاق ما تقدمه من مساعدة إنسانية عن طريق تمويل المشاريع، وتحديد أولويات دعم سبل كسب الرزق المقدم للمسنين والأسر المعيشية التي تعيلها إناث والأسر ذات الاحتياجات الخاصة. وقد أثر العنف المتكرر على الخدمات التي تقدمها الوكالة في عدد من مخيمات اللاجئين وحولها، حيث تقلص معدل التسجيل في المدارس والمساعدة المقدمة لأكثر الفئات ضعفا والإقراض في إطار التمويل البالغ الصغر. غير أن الوكالة تمكنت من الإبقاء على العمليات في معظم المناطق. وقامت خلال السنة بإعداد برنامج صحي لبدء تشغيل نظام لإدارة الصحة الإلكترونية على الشبكة، وبتركيز الإصلاحات في برنامج التعليم على تقديم تعليم شامل للجميع للتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة. وأنجزت أعمال البناء في مجمَع لاستضافة مشروع ”إشراك الشباب“، وهو برنامج الأونروا للتدريب المهني وقابلية التوظيف الذي يهدف إلى التصدي لارتفاع بطالة الشباب في أوساط اللاجئين الفلسطينيين. وتابعت الوكالة أيضا مبادرتها المتعلقة بمخيم رمضان، وهي عبارة عن برنامج لإدخال إصلاحات وتحسينات على المخيمات والمآوى بالشراكة مع اليونيسيف والهيئة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب التابعة لحكومة الجمهورية العربية السورية.

دال – الضفة الغربية

٥٨ – في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في الضفة الغربية ٤٧١ ٧٢٧ شخصا. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، وإضافة إلى تنفيذ إصلاحات برنامجية في إطار عملية التغيير المستدام على نطاق الوكالة، اضطلعت الإدارة الميدانية للأونروا ببرنامج جديد لإشراك المجتمع المحلي بهدف تعزيز مستوى تقديم الخدمات وتحسين مستوى اعتماد اللاجئين على أنفسهم. وتمثل أحد عناصر الاستراتيجية في تمكين موظفي الخدمات في مخيمات الأونروا وموظفي المناطق من اتخاذ قرارات فيما يتصل بالبرمجة، حيث يؤدي قربهم من المستفيدين إلى تحسين القدرة على تقييم احتياجات مجتمعات اللاجئين وتلبيتها على نحو أكثر فعالية. وزادت الوكالة أيضا من تواتر تعامل كبار الموظفين مع لجان المخيمات وسائر أصحاب المصلحة لمناقشة المسائل الرئيسية. كما أقامت الأونروا شراكة مع فريق الأمم المتحدة القطري والاستراتيجية الوطنية للسلطة الفلسطينية المعنية بالشباب للتركيز على النُهُج الجديدة لتحسين فرص عمالة الشباب. وقامت الوكالة طيلة السنة بعملية تقييم وتحسين قاعدة البيانات التي تستخدمها لاستهداف الفقر بتحديد اللاجئين الذين يعانون من انعدام الأمن الغذائي ومن الضعف. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، شرعت الأونروا أيضا في نقل البرامج من عمليتها التمويلية في حالات الطوارئ، فبدأت بنقل برنامج الصحة العقلية للمجتمعات المحلية في المدارس والمستوصفات إلى إطار أنشطتها الأساسية؛ ثم نقلت برنامج إصلاح المآوى إلى تمويل المشاريع.

هاء – قطاع غزة

٥٩ – في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في قطاع غزة ٥٧٢ ١٦٧ ١ لاجئا. وأثناء الفترة المشمولة بالتقرير، عززت الأونروا جهودها بهدف توجيه المساعدة على نحو أفضل إلى من هم في أمسّ الحاجة إلى تلك المساعدة وذلك عن طريق تطبيق أوسع نطاقا لدراسة الفقر، يستند إلى صيغة اختبار بوسيلة غير مباشرة؛ حيث شملت أكثر من ٠٠٠ ١٥٠ أسرة في عام ٢٠١١. وبنهاية عام ٢٠١١، كان ٠٠٠ ٧٨٠ لاجئ يعانون من فقر مدقع أو مطلق قد تلقوا مساعدات غذائية من الوكالة، وتلقى ٠٠٠ ٦٨٠ لاجئ مساعدات في إطار برنامج الطوارئ، وتلقى ٠٠٠ ١٠٠ لاجئ مساعدات من شبكة الأمان الاجتماعي الممولة من الميزانية العادية. ومثلت تلك الأرقام زيادة طفيفة عن السنوات السابقة، مما يشير إلى عدم تحقيق تحسن كبير في الحالة الإنسانية. واستخدمت الوكالة أيضا النتائج التي توصلت إليها دراسة الفقر لتوجيه المساعدة على نحو أفضل عن طريق خطتها لتوفير النقد مقابل العمل، المعروفة باسم ”برنامج إيجاد فرص

العمل''. وعلى مر السنين، أُنشئ ما يعادل ٠٠٠ ٨ وظيفة تقريبا على أساس المدى القصير، وضُخَّ ما يقدر بنحو ٢٨ مليون دولار في الاقتصاد المحلي، واستفاد حوالي ٠٠٠ ٣٢ لاجئ استفادة مباشرة. وجرى تخفيض كبير لعدد العقود التي مُنحت في إطار هذا البرنامج أثناء الربع الثالث من عام ٢٠١١ بسبب الانخفاض الحاد في التمويل المقدم استجابة لنداء الطوارئ الذي وجهته الوكالة. وبحلول نهاية عام ٢٠١١، لم يتبق سوى ٢٩ في المائة (١٥٢ ٣) من العقود المفعلة مقارنة بما يربو على ٠٠٠ ١٠ عقد في أواخر عام ٢٠١٠.

٦٠ - وما زالت مسألة إعادة إعمار قطاع غزة تمثل أولوية رئيسية للوكالة في عام ٢٠١١، وقد بُذلت جهود متواصلة للتعجيل بتنفيذ خطة الوكالة لإعادة الإعمار بقيمة ٦٦٧ مليون دولار. وفي إطار تلك الخطة، وبحلول نهاية عام ٢٠١١، كانت الوكالة قد أنجزت ٢٠ مشروعا بلغت قيمتها نحو ١٩ مليون دولار، وشرعت في تنفيذ ٣١ مشروعا جديدا تبلغ قيمتها ١٣٠ مليون دولار. إضافة إلى ذلك، وأثناء الفترة الممتدة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيه ٢٠١١، حصلت الوكالة على موافقات من حكومة إسرائيل على البدء في تنفيذ ٤٦ مشروعا آخر. وفي النصف الثاني من العام نفسه، لم تتم الموافقة على أي مشروع آخر. وأثناء ذلك العام، أنجزت الأونروا تشييد ثلاثة مراكز صحية وست مدارس و ٣٣ وحدة سكنية. وبالمجمل، فقد ضخت المشاريع الجارية في عام ٢٠١١ ما يقرب من ٥٤ مليون دولار في اقتصاد قطاع غزة، وأدت إلى إيجاد ما يعادل ٠٠٢ ٥ فرصة عمل. بيد أنه، في نهاية عام ٢٠١١، كان هناك ٣٨ مشروعا لا تزال تنتظر موافقة إسرائيل، بما فيها أربعة مشاريع سكنية يتوفر لها تمويل كامل و ٣٢ مدرسة، من بينها ١٩ مدرسة يتوفر لها تمويل كامل.

٦١ - واستفاد الطلاب الذين يحتاجون إلى دعم إضافي من إطلاق موقع شبكي للتعلم التفاعلي موجه للصفوف من الأول إلى الثالث وبرنامج صيفي للتعلم موجه نحو ما يزيد على ٠٠٠ ٤٠ طالب وطالبة، نجح ما نسبته ٨٧,٧ في المائة منهم في الامتحانات بعد تلقيهم الدروس الصيفية. وللعام الخامس على التوالي، وفرت الأونروا فرصة مهمة للتنمية البشرية لما يربو عن ٠٠٠ ٢٠٠ طفل في قطاع غزة لمدة ستة أسابيع في فصل الصيف. وتُشكِّل دورة الألعاب الصيفية التي تنظمها الوكالة عنصرا أساسيا في مبادرة ''مدارس التميز'' التابعة لها. وهي أيضا تجربة ترفيهية فريدة من نوعها لأطفال قطاع غزة الذين يعانون من آثار النزاع المزمن والفقر المدقع التي تفاقمت بسبب الحصار.

الفصل الثالث

استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف الأونروا المتعلقة بالتنمية البشرية

٦٢ - دأبت الأونروا منذ عام ٢٠١٠ على اتباع الإطار الذي تُحدده استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتوفر هذه الاستراتيجية التوجيه للوكالة على أساس ١٥ هدفا استراتيجيا، يساهم كل منها في تحقيق واحد أو أكثر من الأهداف الأربعة للتنمية البشرية، وهي: التمتع بحياة مديدة وصحية؛ والقدرة على اكتساب المعارف والمهارات؛ والتمتع بمستوى معيشة لائق؛ والتمتع بكامل حقوق الإنسان.

٦٣ - وفي عام ٢٠١١، عملت المكاتب الميدانية التابعة للوكالة وإداراتها في المقر على تحقيق المستهدفات المقررة لفترة السنتين الواردة في خطط التنفيذ الميدانية والخاصة بالمقر، والقائمة على الرؤية الاستراتيجية الخمسية للوكالة والمستندة إلى تقييمات لاحتياجات اللاجئين أجراها كل مكتب ميداني. وتُشير الأجزاء من ألف إلى دال الواردة في ما يلي، إلى التقدم المحرز نحو تحقيق المستهدفات التي وضعتها الأونروا.

ألف - الهدف ١

التمتع بحياة مديدة وصحية

٦٤ - تضطلع وكالة الأونروا بتقديم الخدمات الصحية الأساسية للاجئين الفلسطينيين وتوفير مياه الشرب المأمونة والمرافق الصحية للاجئين الذين يعيشون في مخيمات وفي بعض التجمعات. ورغم الظروف الصعبة السائدة في مجتمعات المخيمات، فإن الأمراض المعدية تحت السيطرة، وقد انخفضت معدلات الوفيات بين الرّضّع والأطفال والوفيات النفاسية انخفاضا كبيرا على مدى العقدَين الماضيَين.

٦٥ - ويجري تحقيق هدف التنمية البشرية المتمثل في التمتع بحياة مديدة وصحية عن طريق البرنامج الصحي للوكالة وما يضطلع به برنامج تحسين المخيمات والهياكل الأساسية من تدخلات، وذلك بالتعاون مع البلدان المضيفة والشركاء الوطنيين والدوليين حسب الاقتضاء. أما الأمراض غير المعدية مثل ارتفاع ضغط الدم والسكري فتأتي الآن في مقدمة التحديات الصحية الرئيسية بين اللاجئين الفلسطينيين. وثمة تزايد في أعداد المرضى الذين يحتاجون إلى رعاية صحية مدى الحياة بسبب هذه الأمراض المزمنة؛ ومن ثم فقد ارتفع الطلب على توفير الرعاية الصحية. واستلزمت هذه الاحتياجات، مصحوبة بارتفاع تكاليف الرعاية الصحية

والركود في مستوى الموارد، ضرورة أن تسعى الأونروا إلى إيجاد سبل جديدة لتقديم الرعاية الصحية.

٦٦ - وفي عام ٢٠١١، شرعت الأونروا في عملية لإصلاح قطاع الصحة، تُركز على استحداث نهج فريق صحة الأسرة. ويتألف فريق صحة الأسرة من مجموعة متعددة التخصصات من المهنيين الصحيين يعملون معا لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الشاملة للفرد والأسرة. ويكفل هذا النهج استمرارية الرعاية، مع التركيز الشديد على بناء العلاقات في ما بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى والأسر والمجتمعات المحلية. وقد طُبق نهج فريق صحة الأسرة على سبيل التجربة في عيادتين أواخر عام ٢٠١١. ونجم عن هاتين التجربتين تحقيق تحسينات في مجال توزيع عبء العمل وزيادة الكفاءة في استخدام وقت الموظفين ومهاراتهم. وتمكَّنت الأونروا عن طريق الخبرة المكتسبة من هاتين التجربتين من وضع نموذج قياسي موحد لفريق صحة الأسرة، من أجل توجيه الموظفين في إعداد وتنفيذ هذا النهج.

٦٧ - ووضعت الأونروا أيضا نظاما إلكترونيا لسجلات المرضى، يعرف بنظام الصحة الإلكترونية، كي يحل محل النظام الحالي للسجلات الورقية. وأثناء هذه الفترة، جُهِّزت المرافق المشتركة في هاتين التجربتين بهياكل أساسية حاسوبية، وجرى تدريب الموظفين على استخدام نظام الصحة الإلكترونية؛ ثم بدأ التنفيذ. وقد أدى تطبيق هذا النظام إلى تبسيط إجراءات إدارة المعلومات المتعلقة بفرادى المرضى بصورة كبيرة، ولا سيما تلك المتعلقة بالمرضى المصابين بأمراض غير معدية والذين يحتاجون إلى رعاية لفترات طويلة. وفي الوقت نفسه، خفف نظام الصحة الإلكترونية من عبء التسجيل والإبلاغ الملقى على كاهل الموظفين. بيد أن تطبيق نهج فريق صحة الأسرة ونظام الصحة الإلكترونية يتطلب استثمارات كبيرة في مجالي تطوير النظم وتنمية قدرات الموظفين. ويؤدي تطبيقهما أيضا إلى تحسُّن ملحوظ في مجال توفير الرعاية للمصابين بأمراض غير معدية. ومع ذلك، فإن القيود المفروضة على الموارد قد منعت الوكالة من إدراج أدوية خافضة للكولسترول ضمن قائمتها المتعلقة بالأدوية الأساسية، بالرغم من أن هذه الأدوية ضرورية لإدارة علاج نسبة كبيرة من هؤلاء المرضى. وقد تكون مضاعفات هذا النوع من الأمراض شديدة، وقد تستدعي الدخول إلى المستشفى، ويمكن أن تؤدي إلى الإصابة بالعجز. ولذلك، تترتب على إدارة العبء المتزايد للأمراض المزمنة آثار كبيرة على الموارد من حيث توفير الموظفين والأدوية والرعاية الصحية في المستشفيات.

٦٨ - وأثناء الفترة المشمولة بالتقرير، اضطلعت الوكالة، في إطار برنامجها لتحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، بتشييد أو إعادة تأهيل ملاجئ للعائلات التي تعيش في ظروف غير

سليمة هيكليا وغير آمنة وغير صحية، الأمر الذي أدى إلى إمكانية إعادة تأهيل ٦٣٥ ملجأ. ومع ذلك، ما زال نقص التمويل يعني أن هذا المجموع لا يمثل سوى نسبة صغيرة من المآوى البالغ عددها ١٠ ٠٠٠ مأوى والتي تشير التقديرات إلى أنها تحتاج إلى إعادة تأهيل في جميع ميادين العمليات الخمسة. وشمل البرنامج أيضا مواصلة الجهود الرامية إلى تحسين المرافق للاجئين، وأثناء الفترة المشمولة بالتقرير اضطلعت الوكالة بتشييد أو إعادة تأهيل أو توسيع ما مجموعه ٣٣ مدرسة وثمانية مراكز صحية وثمانية مراكز لتنمية المجتمع المحلي في جميع ميادين العمليات. ويرتبط الآن نحو ٩٩ في المائة من ملاجئ المخيم بشبكة للمياه، ويرتبط ما يقرب من ٩٤ في المائة من مآوى اللاجئين بشبكة الصرف الصحي العامة. وفي عام ٢٠١١، قامت الوكالة بتنفيذ مشاريع لتشييد الهياكل الأساسية في لبنان وفي قطاع غزة، شملت إنشاء ١٢ كيلومترا من خطوط الصرف الصحي الرئيسية، و ١٩ كيلومترا من خطوط إمدادات المياه و ١٠٠ ٠٠٠ متر مربع من الممرات.

الهدف الاستراتيجي ١

كفالة حصول الجميع على الرعاية الصحية الأولية الشاملة الجيدة

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة المئوية
(أ) كفالة تعزيز كفاءة استخدام القوة العاملة المؤهلة	النسبة المئوية لمرتادي العيادات الخارجية والمرضى الذين يزورون العيادات العامة وفقا لمواعيد محددة	خط الأساس		٣١,٠
		الهدف		٦٨,٨
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		٦٣,٤
(ب) تحسين نوعية الخدمات الصحية	معدل الوصفات الطبية بمضادات حيوية	خط الأساس		٣١,٥
		الهدف		٢٤,٤
		الفعلي في عام (٢٠١١)		٢٥,٨

النواتج

- ما زال متوسط وقت الاتصال بين المريض والطبيب قصيرا، ويبلغ ثلاث دقائق في المتوسط[١٢]
- نجح ٨٠ في المائة من موظفي العيادات الصحية في اختبار تقييم الكفاءة
- ما زال المتوسط اليومي للاستشارات الطبية التي يقدمها كل طبيب مرتفعا، ويبلغ ١٠٦ استشارات
- بلغ معدل حدوث مضاعفات متأخرة بين المصابين بأمراض غير مُعدية ١٢,١ في المائة
- في المجموع، جرى تقديم إعانة لإدخال ٥٢٧ ٨٨ مريضا إلى المستشفيات لتلقي رعاية صحية من المستوى الثاني أو الثالث
- أُجريت أربع دراسات بحثية تنفيذية في مجال إدارة الجودة
- جرى توفير جميع الأدوية المدرجة على قائمة الأنروا للأدوية الأساسية اللازمة؛ ولم يتأثر بالنقص سوى عدد قليل من الأدوية ولفترة محدودة جدا

(١٢) آخر البيانات الداخلية المتوفرة من الأونروا، كما وردت في أوائل عام ٢٠١١.

- جرى تشييد أو إعادة تشييد أو توسيع نطاق ثمانية مراكز صحية (أربعة مراكز في غزة؛ وثلاثة في الأردن؛ ومركز واحد في الضفة الغربية)، وهناك مركزان صحيان آخران قيد الإنشاء في ميادين العمليات

الهدف الاستراتيجي ٢

حماية صحة الأسرة والنهوض بها

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن النواتج الصحية	تمشّي معدل وفيات الأمهات أثناء النفاس مع مثيله في البلدان المضيفة	خط الأساس	١٧,٦
		الهدف	١٨,٥
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٢٢,٣
	تمشي معدل وفيات الرضع مع مثيله في البلدان المضيفة	خط الأساس	٢٢,٦
		الهدف	٢٢,٨
		الفعلي في عام (٢٠١١)	٢٣,٠

النواتج

- سُجِّل ما نسبته ٧٧,٨ في المائة من النساء في الرعاية السابقة للولادة خلال الأشهر الثلاثة الأولى من فترة الحمل
- زاد معدل شفاء الأطفال المصابين بتأخر النمو إلى ٢٢ في المائة

الهدف الاستراتيجي ٣

الوقاية من الأمراض والسيطرة عليها

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة المئوية
تحسن تمشي معدل انتشار الأمراض المعدية مع مثيله لدى السلطات المضيفة	معدلات التلقيح للرضع دون عمر ١٢ شهرا	خط الأساس		٩٩,٠
		الهدف		٩٩,١
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		٩٩,٦
	عدد حالات الانتشار المتصلة بالأمراض التي يمكن الوقاية منها بالتلقيح	خط الأساس		صفر
		الهدف		صفر
		الفعلي في عام (٢٠١١)		صفر

النواتج

- جرى تلقيح ٩٥,٦ في المائة من الأطفال في سن ١٨ شهرا
- جرى توصيل جميع مآوى المخيمات تقريبا بشبكة مياه الشرب التابعة للوكالة/البلدية
- جرى توصيل ٩٣,٦ في المائة من المآوى في المخيمات بشبكة عامة للصرف الصحي
- اكتمل العمل في مشاريع الهياكل الأساسية لمخيمي برج البراجنة ومار إلياس في لبنان، وجرى تشييد ١١ كم من خطوط أنابيب الصرف الصحي، و ١٨ كم من خطوط أنابيب الإمداد بالمياه، وخزانَين و ٠٠٠ ٥٦ متر مربع من الممرات. واكتمل تصميم نظام للصرف الصحي وتصريف مياه الأمطار لمخيم نهر البارد
- اكتمل تصميم نظام للصرف الصحي في مخيم درعا بالجمهورية العربية السورية
- جرى رصف ٠٠٠ ٤٥ متر مربع من الطرق، ومد ٠,٩ كم من أنابيب الصرف الصحي، و ٠,٩ كم من أنابيب المياه وتنفيذ غير ذلك من أعمال الهياكل الأساسية في مخيمي دير البلح وخان يونس في قطاع غزة

باء – الهدف ٢

المعارف والمهارات المكتسبة

٦٩ – تدير الأونروا ٦٩١ مدرسة ابتدائية وإعدادية في جميع مناطق العمليات، فضلا عن ثماني مدارس ثانوية في لبنان، توفر التعليم الأساسي المجاني لنحو نصف مليون طفل من أطفال اللاجئين الفلسطينيين. وتعد معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة بين اللاجئين الفلسطينيين جيدة عند مقارنتها بالمستويات الإقليمية والعالمية، وتتسم أعداد الملتحقين بالمدارس منذ أعوام الستينات من القرن العشرين بالتساوي بين الجنسين. وتوجد لدى الوكالة أكبر إمكانية لمساعدة أطفال اللاجئين الفلسطينيين على الازدهار والاستفادة من طاقاتهم الكامنة وتنشئتهم على فهم حقوقهم واحترام حقوق الآخرين. ويساهم نظام الوكالة التعليمي في تحقيق هدف الأونروا رقم ٣ المتعلق بالتنمية البشرية (المستوى المعيشي اللائق) بزيادة فرص الحصول على عمل مناسب عن طريق برنامجها للتدريب التقني والمهني.

٧٠ – وفي ٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، أطلقت الأونروا استراتيجيتها لإصلاح التعليم. ويهدف الإصلاح إلى تحسين فعالية برنامج التعليم التابع للوكالة في مدارس الأونروا وملاءمته وكفاءته. وتسعى الاستراتيجية إلى إحداث التغيير التحولي عن طريق اتباع نهج متكامل يشمل ثمانية مجالات رئيسية هي: تطوير المعلمين وتمكين المدارس؛ والمناهج الدراسية وتقييم الطلاب؛ والتعليم الشامل للجميع؛ والتعليم والتدريب التقنيين والمهنيين؛ والحوكمة؛ والتخطيط والإدارة والمشاريع على الصعيد الاستراتيجي؛ والبحوث والتنمية ونظام معلومات الإدارة التعليمية، والشراكات، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٧١ – وتشمل السياسات والاستراتيجيات الرئيسية التي يجري وضعها أثناء الفترة المشمولة بالتقرير ما يلي: (أ) السياسات المتعلقة بالمعلمين، التي تسعى إلى إضفاء الطابع المهني على المعلمين وتحفيزهم؛ (ب) السياسات التعليمية في مجال حقوق الإنسان، التي تحدد المبادئ والقيم الأساسية لحقوق الإنسان وإدماجها في ممارسة التدريس؛ (ج) سياسات التعليم الشامل للجميع، التي تعمل على تحديد أفضل السبل اللازمة لتلبية احتياجات جميع الطلاب داخل الفصول الدراسية؛ (د) استراتيجية البحوث التعليمية، التي تعكس أهمية الاستناد إلى الأدلة في وضع السياسات وعمليات اتخاذ القرار. وجرى الاضطلاع بعمل موضوعي في وضع إطار للمنهج الدراسي يهدف إلى دعم تقييم المنهج الدراسي وإثرائه، وكفالة الالتزام بمبادئ الأمم المتحدة وقيمها. وتم أيضا وضع مواصفات لنظام معلومات للإدارة التعليمية على نطاق الوكالة.

الهدف الاستراتيجي ٤

كفالة فرص الحصول على التعليم الأساسي للجميع وضمان تغطية شاملة لخدمات التعليم الأساسي

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة
(أ) تحسن الحصول على التعليم الجيد	نسبة عدد التلاميذ إلى عدد المعلمين	خط الأساس		١/٢٨
		الهدف		١/٢٧,١
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		١/٢٧,٩
	النسبة المئوية للطلاب المنتمين إلى الفئات الضعيفة (في مراكز التدريب المهني ومرافق تعليم العلوم فقط)	وحدة القياس		النسبة المئوية
		خط الأساس		٣,٤
		الهدف		٤٢,٦
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		١٦,٩
	عدد المدارس الجديدة/المطورة التي تفي على نحو كاف بمعايير الأمن والسلامة للهياكل الأساسية	وحدة القياس		العدد
		خط الأساس		١٢٢
		الهدف		١٦٩
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		١١٧[أ]
(ب) انخفاض معدلات التوقف عن الدراسة في المدارس	معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الابتدائية	وحدة القياس		النسبة المئوية
		خط الأساس		٠,٥٠
	الذكور	الهدف		٠,٤٩
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		٠,٦٦
	الإناث	خط الأساس		٠,٢٦
		الهدف		٠,٣٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		٠,٣٦
	معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الإعدادية	خط الأساس		٢,٩٤
	الذكور	الهدف		٣,٠٤
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		٣,٠٥
	الإناث	خط الأساس		٢,٢٨
		الهدف		٢,٥٣
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		١,٧٣

(أ) أحدث البيانات الداخلية للأونروا في بداية عام ٢٠١١.

النواتج

- نُفّذت الصيانة في أغلبية المدارس
- تم بناء أو إعادة بناء أو توسيع ما مجموعه ٣٣ مدرسة (١٣ مدرسة في قطاع غزة؛ و ١٢ في الأردن؛ و ٥ في لبنان؛ ومدرستان في الجمهورية العربية السورية؛ ومدرسة واحدة في الضفة الغربية) ويجري بناء ١٧ مدرسة أخرى (١٣ مدرسة في قطاع غزة؛ و ٣ في الضفة الغربية؛ وواحدة في الجمهورية العربية السورية) في جميع ميادين العمليات.

الهدف الاستراتيجي ٥

تحسين نوعية التعليم ونتائجه على أساس معايير محددة

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز[أ]	القياس[أ]	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
(أ) تحسن عملية رصد نوعية التعليم المقدم	النسبة المئوية للتغير في متوسط الدرجات التي حصل عليها الطلاب في اختبار رصد التحصيل الدراسي، مصنفة حسب نوع الجنس	خط الأساس	صفر
		الهدف	٢,٨
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	الرقم غير متاح
(ب) تحسن نوعية إدارة المدارس	نسبة المدارس الحاصلة على تقدير ''جيد'' أو ''أفضل'' في الأقسام المتصلة بالإدارة في استعراض نوعية المدارس	خط الأساس	صفر
		الهدف	١٥
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	الرقم غير متاح
(ج) تحسن تنفيذ المناهج الدراسية	نسب المدارس الحاصلة على تقدير ''جيد'' أو ''أفضل'' في الأقسام المتصلة بالمناهج الدراسية في التقرير عن نوعية المدارس	خط الأساس	صفر
		الهدف	١٥
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	الرقم غير متاح
(د) تحسن الكفاءة الفنية لأعضاء هيئة التدريس	نسبة أعضاء هيئة التدريس المستوفين للشروط الفنية	خط الأساس	٦٩
		الهدف	٩٣
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	الرقم غير متاح

(أ) سيتم تبديل المؤشر لفترة السنتين المقبلة.

النواتج

- أصدرت جميع المدارس خططا للتطوير المدرسي
- وضعت جميع المدارس مناهج دراسية للمبادرات التعليمية

الهدف الاستراتيجي ٦

تحسين توافر الفرص التعليمية للدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن تقييم الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة وإحالتهم ودمجهم في المسار الرئيسي	نسبة الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة الذين يتلقون دعما	خط الأساس	١
		الهدف	٧٨
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	الرقم غير متاح

جيم - الهدف ٣

التمتع بمستوى معيشي لائق

٧٢ - واصلت الوكالة توفير شبكة أمان اجتماعي تشتمل على توفير الأغذية والنقود والخدمات المتخصصة لما يقارب ٣٠٠ ٠٠٠ شخص من أفقر اللاجئين في عام ٢٠١١. وتستوجب الأنشطة التي تضطلع بها الوكالة دعما لمستوى معيشي لائق تدخلات متكاملة من برامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والتعليم وتحسين المخيمات، والهياكل الأساسية.

٧٣ - وضمنت قدرة الوكالة المتزايدة على تقييم الفقر على مستوى الأسر المعيشية واستهداف الأشخاص الأشد ضعفا استفادة الناس الأكثر حاجة من الموارد. وبين التقييم الصارم لأعمال الوكالة من أجل سد فجوات الفقر في الضفة الغربية وقطاع غزة أن الموارد تؤثر تأثيرا إيجابيا على مستويات الفقر المدقع.

٧٤ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، صاغ برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية للأونروا استراتيجية إصلاح تركز على تحول تدريجي من الأغذية إلى النقود باعتبارها الشكل الغالب للتحول الاجتماعي، وتقترح هجوما أقوى وأكثر فعالية على الفقر من خلال البرمجة الإنمائية. وتسعى الوكالة من خلال الإصلاح المقترح إلى الحفاظ على شبكة أمان مستدامة للاجئي فلسطين الذين يحتاجون لها، وتمكين الناس كي يخرجوا من دائرة الفقر، واستخدام نقاط القوة الكامنة في أوساط اللاجئين. وعلى وجه الخصوص، تقر عملية الإصلاح بأهمية

الشباب، سواء من حيث ما يمكنهم تقديمه والمشاكل التي تمثلها احتياجاتهم التي لم تلبى. وبالتالي، تركز استراتيجية الإصلاح الانتباه بقدر كبير على التشغيل والإدماج، والمهارات الاجتماعية من أجل الشباب.

الهدف الاستراتيجي ٧

الحد من الفقر المدقع

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
		جميع ميادين العمليات	
(أ) زيادة قدرة الأفراد من الفقراء الذين يعيشون في حالة فقر مدقع على تلبية احتياجاتهم الأساسية من الأغذية	النسبة المئوية لسد فجوة الفقر للعائلات التي تعيش في حالة فقر مدقع والتي تتلقى مساعدة من خلال شبكة الأمان الاجتماعي	خط الأساس	٨٩
		الهدف	١٠٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	١٠٠
		(الضفة الغربية وقطاع غزة)	
(ب) ضمان تحسن استهداف الفقراء	النسبة المئوية للأفراد من الفقراء الذين يعيشون في حالة فقر مدقع ضمن شبكة الأمان الاجتماعي	خط الأساس	٤٨
		الهدف	٦٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٥١,٣

النواتج

- متوسط يبلغ ٤٠٥ ٢٨٨ أفراد تلقوا إعانة فصلية من الأغذية و/أو إعانة نقدية
- ٨٠ في المائة من الحوامل والمرضعات المسجلات تلقين استحقاقات
- جرت مساعدة ما مجموعه ٦ ٧٧١ شخصا من الأشخاص ذوي الإعاقة
- كان من المقرر تخفيض حجم عمل المرشدين الاجتماعيين إلى ٢٠٠ حالة، ولكن قيود التمويل جعلته يرتفع إلى ٢٧٣ حالة

الهدف الاستراتيجي ٨

التخفيف من الآثار المباشرة لحالات الطوارئ على الأفراد

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة المئوية
تقليل أثر الأزمة المالية للأسر	النسبة المئوية للأسر المحددة التي مُنحت مساعدة نقدية انتقائية	خط الأساس		٥,٥
		الهدف		٧,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)		٢,٧

الهدف الاستراتيجي ٩

توفير خدمات مالية للجميع وزيادة فرص الحصول على تسهيلات الائتمان

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	
زيادة توفير الخدمات المالية	عدد القروض المصروفة		العدد
		خط الأساس (في عام ٢٠١٠)	٣٣ ٥٩٣
		الهدف	
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٥٢ ٥٨١
			٣٩ ٩٩٣
	قيمة القروض المصروفة		ملايين دولارات الولايات المتحدة
		خط الأساس (في عام ٢٠١٠)	٤٢,٣
		الهدف	٦٠,٥
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٤٤,٤

النواتج

- فُتح مكتب فرعي جديد للتمويل بالقروض البالغة الصغر في إربد، الأردن، خلال الفترة، مما زاد عدد المكاتب في شبكة المكاتب العاملة إلى ٢١ مكتبا فرعيا
- مول برنامج التمويل بالقروض البالغة الصغر ٣٩ ٩٩٨ قرضا بلغت قيمتها ٤٤,٣٨ مليون دولار، منها ١٤ ٦٢٧ قرضا بلغت قيمتها ٢٢,٩٧ مليون دولار مولت في الأرض الفلسطينية المحتلة، و ١٧ ٧١٨ قرضا بلغت قيمتها ١٢,٣٦ مليون دولار مولت في الجمهورية العربية السورية، و ٧ ٦٥٤ قرضا بلغت قيمتها ٩,٠٥ ملايين دولار مولت في الأردن

- ازداد التواصل السنوي الإجمالي مع العملاء بنسبة ١٩ في المائة، في حين ارتفعت قيمة الحافظة بنسبة ١٠ في المائة. وسجل النمو أعلى مستوى له في الجمهورية العربية السورية حيث ازداد التواصل السنوي بنسبة ٢٣ في المائة؛ في حين ارتفع التواصل في الأردن بنسبة ١٨ في المائة وزاد بنسبة ١٥ في المائة في الأرض الفلسطينية المحتلة
- قدم ما مجموعه ٦١٦ ٢٩ قرضا بلغت قيمتها ٣٢,٠٣ مليون دولار إلى مشاريع عن طريق خدمات البرنامج الخاصة بائتمانات المشاريع البالغة الصغر، وائتمانات المشاريع البالغة الصغر المطورة، والمشاريع الصغيرة، وإقراض مجموعات التضامن، وقروض الأسر المعيشية للمرأة
- قدم ما مجموعه ٣٨٦ ١٠ قرضا للمستهلكين والإسكان بقيمة بلغت ١٢,٣٥ مليون دولار لدعم التعليم والصحة، وبناء أصول الأسر المعيشية، وتمكين العائلات من تحسين مساكنها عن طريق الإصلاح والصيانة والبناء
- مثل اللاجئون الفلسطينيون نسبة ٣٤ في المائة من مجموع العملاء، بينما مثلت المشاريع غير الرسمية ٨٥ في المائة من مجموع المشاريع الممولة
- مثلت القروض المقدمة إلى المرأة ٣٧ في المائة من خدمات الحافظة، وشكل الشباب بين عمري ١٨ و ٣٠ سنة من العمر ٣٠ في المائة من كل المقترضين
- ظل البرنامج معتمدا على ذاته بشكل تام حيث بلغت نسبة الاكتفاء الذاتي في العمل ١١٠ في المائة، مما نتج عنه دخل صاف قدره ٦٤٧ ٨٦٦ مليون دولار عن مجموع إيرادات التشغيل البالغة ٩,٣٩ ملايين دولار

الهدف الاستراتيجي ١٠

تحسين القدرة على الالتحاق بسوق العمل

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
(أ) تحسين إمكانية الاستفادة من مرافق تعليم العلوم/مراكز التدريب المهني	النسبة المئوية للطلاب من الفئات السكانية الضعيفة الملتحقين بمراكز التدريب المهني ومرافق تعليم العلوم	خط الأساس	١٢,٠
		الهدف	٢١,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	١٦,٩
(ب) تحسن استجابة السوق لمرافق تعليم العلوم/مراكز التدريب المهني	معدلات توظيف الذكور من الخريجين خلال ١٢ شهرا من التخرج	خط الأساس	٩١,٠
		الهدف	٩٥,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٨٦,٨

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
	معدلات توظيف الإناث من الخريجين خلال ١٢ شهرا من التخرج	خط الأساس	٨٦,٠
		الهدف	٨٩,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٨١,٢

النواتج

- وجد ٢٧,٨ في المائة من الطلبة وظائف في مجال دراستهم خلال سنة بعد التخرج من مراكز التدريب المهني[١٣]
- سيكون ١٠٠ في المائة من الطلاب قد تلقوا إرشادا وظيفيا في الصفين التاسع والعاشر
- قُدم ما مجموعه ٣٤٦ منحة دراسية للتعليم العالي

الهدف الاستراتيجي ١١

تحسين البيئة الحضرية عن طريق التنمية المستدامة للمخيمات وتطوير الهياكل الأساسية وأماكن الإقامة التي لا تستوفي المعايير المطلوبة

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	العدد
(أ) تحسين تطوير أماكن إقامة العائلات التي حُددت باعتبارها لا تستوفي المعايير المطلوبة في المخيمات	عدد السكان اللاجئين الذين تم تحديدهم كمستفيدين من شبكة الأمان الاجتماعي ممن يقيمون في مآوى لا تستوفي المعايير المطلوبة والذين تحسنت ظروف معيشتهم	خط الأساس	١٤١
		الهدف	١ ٩٢٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٠٨
(ب) تعزيز تنفيذ خطط تحسين المخيمات	تولي ممثلي المخيمات لملكية الخطط بشكل كامل	خط الأساس	١
		الهدف	٥

(١٣) حتى نهاية عام ٢٠١٠.

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	العدد
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	١
	تصميم و/أو تنفيذ الأماكن العامة المفتوحة في المخيمات	خط الأساس	٢
		الهدف	٥
		الفعلي (في عام ٢٠١٠)	٤

النواتج

- جرى تجديد أو توسيع أو إعادة بناء ما مجموعه ٦٠١ من مواقع الإيواء في لبنان وقطاع غزة والضفة الغربية، وشمل ذلك ٤٨٤ عائلة مستفيدة من شبكة الأمان الاجتماعي
- في إطار مشروع كبير في مخيم النيرب في الجمهورية العربية السورية، تم تجديد ٣٤ وحدة سكنية شملت ١٢ عائلة من حالات شبكة الأمان الاجتماعي
- في قطاع غزة، وفي إطار أنشطة الطوارئ، جرى إصلاح و/أو إعادة بناء ٤٨٦ ٢ مأوى بعد تدميرها، وشمل ذلك ٢٦٤ عائلة مستفيدة من شبكة الأمان الاجتماعي
- في الأردن لم يجر تنفيذ أية تدخلات بسبب نقص التمويل
- جرى إسكان ما مجموعه ٩٥٠ أسرة في ملاجئ للطوارئ ومراكز جماعية حول مخيم نهر البارد
- جرى تشييد أو إعادة بناء أو توسيع ٤٩ منشأة من منشآت الوكالة
- يجرى تحضير خطة تحسين المخيمات لمخيم الرشيدية في لبنان، ومخيم الحصن في الأردن، ومخيم العروب في الضفة الغربية.

دال – الهدف ٤

التمتع الكامل بحقوق الإنسان

٧٥ – تتطلب التنمية البشرية العادلة والمنصفة والعمل الإنساني الفعّال احترام حقوق الإنسان. ولذلك، فإن تحقيق الأهداف الثلاثة الأولى للوكالة في مجال التنمية البشرية يعتمد على الهدف الرابع، وهو: كفالة التمتع الكامل بحقوق الإنسان. ويشكل دور الحماية الذي تضطلع به الوكالة جزءاً لا يتجزأ من ولايتها في تلبية حاجات اللاجئين من الخدمات

التعليمية والصحية والغوثية والاجتماعية، ومن التمويل البالغ الصغر وظروف العيش المناسبة بما في ذلك المأوى، إلى جانب الحقوق المبينة في الصكوك القانونية الدولية. ويجري عمل الوكالة في هذا المجال بالتعاون مع السلطات الوطنية، ومع وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الأخرى.

٧٦ - ولعمل وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى أبعاد داخلية وخارجية. فعلى الصعيد الداخلي تعمل الوكالة على الحماية عن طريق البرمجة وإيصال الخدمات. أما على الصعيد الخارجي، فهي تعمل على رصد أحوال اللاجئين والإبلاغ عنها وتقوم بالتدخلات المناسبة، في حين يبرز المفوض العام الحاجة إلى إيجاد حل عادل ودائم للنزاع يحترم حق اللاجئين.

٧٧ - ويمثل توفير الوكالة الخدمات الأساسية للاجئين وكفالة حصولهم عليها في مختلف الظروف، بما في ذلك حالات النزاع، جزءًا أساسيًا من تمتع اللاجئين بحقوقهم. ويساعد العمل المباشر وغير المباشر مع الجهات الفاعلة الأخرى على إيجاد وتعزيز بيئة تحترم حقوق الإنسان، وكذلك إيجاد وتقوية الممارسات التي تقوم على احترامها. وهذه الحقوق تشمل الحقوق الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بالمجالات الأساسية للخدمات التي تقدمها الوكالة، مثل التعليم، وكذلك الحقوق المدنية والسياسية مثل الحق في الحياة. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الوكالة، بوصفها أحد المقدّمين الرئيسيين للخدمات العامة، إلى كفالة تقديمها للخدمات على نحو يضمن احترام حقوق المستفيدين منها وكرامتهم وسلامتهم. وهي تقوم بذلك مثلاً عن طريق تعميم مراعاة المعايير الدنيا للحماية في جميع البرامج وفي كافة ميادين العمليات، حيث تعمل من أجل القضاء على العنف في المدارس، وتتخذ خطوات لمنع العنف الجنساني وإساءة معاملة الأطفال، وتعزز المعرفة بالحقوق الفردية عن طريق إدراج حقوق الإنسان والتسامح في برامج مدارسها للأجل الطويل. وتساعد آليات الرصد والإبلاغ على التنفيذ الفعّال لأنشطة الحماية.

الهدف الاستراتيجي ١٢

كفالة أن يُراعى في تقديم الخدمات توفير ما يحتاجه المستفيدون من حماية، بما في ذلك حماية الفئات الضعيفة

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن امتثال تقديم الخدمات للمعايير الدولية، ولا سيما معايير الحماية	'١' مدى الامتثال لمعايير الحماية	خط الأساس	صفر
		الهدف	٥٠,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٥٣,٣٣
	'٢' النسبة المئوية للمدارس التي اعتُمدت بوصفها تنفذ تدابير تضمن خلوها من العنف	خط الأساس	صفر[أ]
		الهدف	٣٨,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	الرقم غير متاح

(أ) سيجري تغيير المقياس لفترة السنتين المقبلة.

الهدف الاستراتيجي ١٣

حماية وتعزيز حقوق اللاجئين الفلسطينيين بتشجيع احترام حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي والقانون الدولي للاجئين

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن البرامج والسياسات المتصلة بالحماية	النسبة المئوية للاجئين المحددين ضمن الفئات الضعيفة الذين جرت تلبية احتياجاتهم المحددة	خط الأساس	١٢,٠
		الهدف	٤٤,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٥٨,٠
	النسبة المئوية لمسائل الحماية التي استجابت لها السلطات	خط الأساس	١٣,٠
		الهدف	٣٣,٠

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٢٩,٣

الناتج

- وضعت الوكالة نهجًا متعدد القطاعات للتصدي للعنف الجنساني، كما طورت نظمًا للإحالة في جميع ميادين العمليات لزيادة حصول الناجين على الخدمات
- جرى تدريب ١ ٣١٦ موظفًا من موظفي الوكالة و ٢٥٥ متطوعًا من منظمات المجتمع المحلي على كشف حالات العنف الجنساني وإحالتها وتقديم المشورة للناجين من العنف الجنساني

الهدف الاستراتيجي ١٤

تعزيز قدرة اللاجئين على تصميم خدمات اجتماعية مستدامة وتنفيذها في مجتمعاتهم المحلية

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
قدرة اللاجئين على تصميم خدمات اجتماعية مستدامة وتنفيذها في مجتمعاتهم المحلية	النسبة المئوية لمنظمات المجتمع المحلي التي حسنت مستوى أدائها في مجالات الإدارة المالية وتقديم الخدمات والحوكمة	خط الأساس	٥,٠
		الهدف	٦٩,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٤٩,٧

الناتج

- وُضعت مجموعة تقييم قدرات لقياس قدرات منظمات المجتمع المحلي، وفي عام ٢٠١٠ بدأ العمل بها في ٢٠ في المائة من منظمات المجتمع المحلي التي تدعمها الوكالة
- ثمانية مراكز للتنمية المجتمعية (سبعة في قطاع غزة ومركز واحد في الجمهورية العربية السورية) تم تشييدها أو إعادة بنائها أو توسيعها. ويجري بناء مركزين للتنمية المجتمعية ومركز لبرامج المرأة.

الهدف الاستراتيجي ١٥

ضمان الاضطلاع بتسجيل اللاجئين الفلسطينيين والتحقق من أهليتهم للحصول على خدمات الأونروا وفقًا للمعايير الدولية ذات الصلة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسين إمكانيات التسجيل	النسبة المئوية لقيود تسجيل الأفراد التي جرى تجهيزها	خط الأساس	الرقم غير متاح
		الهدف	١٠٠,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	٩٦,١
	النسبة المئوية للعائلات التي صدرت لها بطاقات تسجيل	خط الأساس	الرقم غير متاح
		الهدف	٧٠,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١١)	الرقم غير متاح
	النسبة المئوية للمنتسبين الجدد المستوفين لمعايير الأونروا	خط الأساس	٩٤,٠
		الهدف	٩٩,٠
		الفعلي (في عام ٢٠١٠)	الرقم غير متاح

النواتج

- تجهيز ٦١,٨ في المائة من المنتسبين الجدد خلال شهر واحد
- جرت رقمنة جميع الوثائق
- جرى تدريب جميع موظفي التسجيل على استخدام النظام الجديد لمعلومات تسجيل اللاجئين

حاشية ختامية

٧٨ - أنشئت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) عملاً بقرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) الصادر في كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩. والوكالة هيئة فرعية تابعة للجمعية العامة وقد بدأت عملها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠، مستجيبة لاحتياجات نحو ٧٥٠ ٠٠٠ لاجئ فلسطيني. وهي حاليًا من أكبر برامج الأمم المتحدة، ففي عام ٢٠١٠ بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المشمولين بولايتها ٤ ٧٩٧ ٧٢٣ لاجئًا ويبلغ عدد موظفيها أكثر من ٣٠ ٠٠٠ موظف.

٧٩ - وتتمثل مهمة الوكالة في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تحقيق كامل إمكاناتهم في التنمية البشرية إلى أن يتم التوصل إلى حل دائم وعادل لقضية اللاجئين. وتفي الوكالة بولايتها في المساعدة الإنسانية والتنمية البشرية بتوفير الحماية والخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة والضفة الغربية والأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان. وتشمل خدماتها التعليم الأساسي (والتعليم الثانوي في لبنان)، والرعاية الصحية الأولية الشاملة، والإغاثة في حالات الطوارئ، والبرامج الاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والإيواء، ودعم الهياكل الأساسية.