



## إطار الأونروا للمساءلة أمام السكان المتضررين

الحماية التي ينبغي أن تتاح على المستوى المحلي. وفي ظل الأوضاع المتدهورة، تصبح هناك أهمية حاسمة أكثر من أي وقت مضى لأن يملك اللاجئون الفلسطينيون صوتاً ويكون بمسئوليتهم الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قراراتهم بناءً على دراية، وأن تصغي الأونروا إلى تعقيباتهم وتستجيب لها عند تصميم البرامج وتقديمها.

### التزامات إطار الأونروا للمساءلة أمام السكان المتضررين

تعتبر الأونروا المساءلة أمام السكان المتضررين حجر زاوية في تقديم خدمات ذات جودة من أجل تلبية الاحتياجات المتغيرة للاجئين وتحقيق نتائج إنمائية أكثر استدامة. يوجد عدد من الآليات والمعايير والممارسات الرسمية وغير الرسمية على مستوى الأقاليم والبرامج لضمان مشاركة فئات اللاجئين الفلسطينيين بشكل فعلي في مختلف مراحل دورة البرامج. والشكل الذي تتخذه هذه المشاركة يتفاوت اعتماداً على الظروف التشغيلية والبرامجية. وهي في جميع الحالات تستند إلى الأرضيات الفريدة التي توفرها: (1) طواقم الوكالة المكونة من أكثر من ٣٠,٠٠٠ موظف، والذين يشاركون في غالبيتهم العظمى في التنفيذ المباشر للعمليات وهم أنفسهم يأتون من مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين الذين يخدمونها، (2) وشبكة الوكالة الواسعة من مكاتب المناطق ومكاتب خدمات المخيمات والمدارس والمراكز الصحية وغيرها من المنشآت. يكفل ذلك حصول اللاجئين على إمكانية الوصول المباشر والمنتظم إلى طواقم الأونروا. كما يسترشد نهج الوكالة أيضاً بالأولويات التي تم تحديدها في استراتيجية الوكالة المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١، والتي تتضمن التزامها بالتركيز على احتياجات اللاجئين الأشد ضعفاً ومسئوليتها عن صيانة حقوق اللاجئين الفلسطينيين والنهوض بها.

### مقدمة

المساءلة أمام السكان المتضررين، حسب تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لها، هي التزام من جانب المنظمات الإنسانية بأخذ فئات السكان الذين تسعى لمساعدتهم بالحسبان وإيلائهم الاعتبار والخضوع للمساءلة أمامهم. وتخص هذه المساءلة استخدام المنظمات الإنسانية للموارد والمساعدات بمسؤولية، من خلال الأخذ المنهجي بأليات استقاء التعقيبات والمساءلة عبر دورة البرامج. بالنسبة للأونروا بالتحديد، يعني ذلك الخضوع للمساءلة أمام أكثر من ٥ مليون لاجئ فلسطيني مسجلين في غزة والضفة الغربية وسوريا ولبنان والأردن، بما يتوافق مع ولاية الوكالة في تزويدهم بالتنمية البشرية وتلبية احتياجاتهم الإنسانية ومدتهم بالحماية.

### سياق العمل

تعمل الأونروا في منطقة متقلبة ابتليت بالنزاع وغياب الاستقرار لأكثر من ٦٥ سنة. وفي خضم التغييرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية الكبيرة التي تتكشف في الوقت الراهن عبر الشرق الأوسط، يبدو اللاجئون الفلسطينيون منكشفين أمام المخاطر بصفة خاصة. فهم يتعرضون للتهميش والتهديدات المتعلقة بالحماية بقدر مرتفع بسبب التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للنزاع والاحتلال المستمر وغياب حل سياسي لمحتهم. الأونروا هي الجهة الرئيسية المقدمة للخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين عبر أقاليم عملها الخمسة، وهي حالياً تتيح التعليم لنصف مليون طفل كل يوم، وتقدم أكثر من ٩ مليون استشارة طبية كل سنة، وتوفر المعونات المنقذة للأرواح لصالح قرابة ١,٥ مليون شخص ممن هم في أمس الحاجة لها. كما أن الوكالة مسؤولة أيضاً عن حماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين وتعزيزها، في غياب

# إطار الأونروا للمساءلة أمام السكان المتضررين

التعليق على البرامج، مع تزويد مجتمعات اللاجئين بالمعلومات عن هذه الإجراءات وتعريفهم بالنتائج التي تترتب عليها.

ستتم مراقبة الامتثال لإطار المساءلة أمام السكان المتضررين بطرق مختلفة، بما في ذلك من خلال اتصالات الإدارة مع كبار الموظفين المسؤولين، والرصد والتبليغ عن النتائج، بما يشمل تقرير العمل السنوي للوكالة، والتقييمات الرسمية للبرامج، ومراجعات الحماية السنوية في جميع الأقاليم. تعد مشاركة اللاجئين الفلسطينيين أحد المعايير الدنيا للحماية في الوكالة، وهذا يشمل المبادرة إلى إشراك الفئات الأشد ضعفاً، مثل النساء والأطفال والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقات. أظهرت مراجعات الحماية، عبر الوقت، أن هناك تزايداً في فهم معايير الحماية لدى الأونروا وفي مدى التوافق معها، وأبرزت أيضاً نطاق التحسينات الأخرى التي يمكن تحقيقها في مجال المشاركة، والتي تسعى الأونروا إلى معالجتها من خلال هذا الإطار.

## الروابط

للمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الروابط الآتية:

■ فريق العمل التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعني بالمساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين:

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

■ أدوات للمساعدة في تنفيذ المساءلة أمام السكان المتضررين وفقاً للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات:

[https://interagencystandingcommittee.org/system/20%252in%20assist%20to%files/legacy\\_files/TOOLS20Commitments.pdf%20AAP%20IASC%20the%implementing](https://interagencystandingcommittee.org/system/20%252in%20assist%20to%files/legacy_files/TOOLS20Commitments.pdf%20AAP%20IASC%20the%implementing)

■ الملاحظات الإرشادية والمؤشرات بخصوص المعيار الإنساني الأساسي:

<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

■ إطار عدم التسبب بأذى لدى المؤسسة التعاونية للعمل الإنمائي:

<http://cdacollaborative.org/cdaproject/the-do-no-harm-project>

ضمن الاستراتيجية المتوسطة الأجل ٢٠١٦-٢٠٢١، التزمت الأونروا بتقوية آليات وعمليات استقاء التعقيبات من المستفيدين والموظفين بالبناء على الممارسات القائمة، وستواصل الأونروا إشراك اللاجئين في مختلف مراحل دورة البرامج، وستقوي الآليات اللازمة لتيسير استقبال التعقيبات والالتماسات والشكاوى والاستجابة لها. كما أن الوكالة، من خلال سلسلة من الإصلاحات التي يخطط لها بموجب الاستراتيجية المتوسطة الأجل، ستحسن التواصل مع المستفيدين والموظفين، بما في ذلك من خلال تقديم تقارير سنوية للاجئين عن تنفيذ الاستراتيجية. إن هذه الإصلاحات تعكس التزاماً من الوكالة بجعل اللاجئين شركاء محوريين في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، فيما تواصل الأونروا البناء على ممارسات الإدارة السليمة وجهود إصلاح البرامج بحيث يستفيد اللاجئون منها إلى أبعد مدى ممكن.

## المبادئ المرشدة

ستعمل الأونروا على الوفاء بالتزامها تجاه المساءلة أمام السكان المتضررين عن طريق التركيز على المجالات الخمسة الآتية:

### ■ التشارك بالمعلومات:

تزويد مجتمعات اللاجئين، بما في ذلك المنظمات المجتمعية، بالمعلومات الكافية حول سياسات الأونروا وإجراءاتها، والاستحقاقات، والحقوق في تلقي الخدمات، ومعايير الاستهداف ذات الصلة.

### ■ جمع المعلومات:

استخدام وسائل تشاركية في الحصول على معلومات من المجتمعات والفئات المختلفة من خلال نقاشات مجموعات التركيز، وإشراك مجتمعات اللاجئين في فرق تنسيق المشاريع، الخ.

### ■ التشاور:

السعي بنشاط لاستقاء وجهات نظر مجتمعات اللاجئين فيما يتعلق بتقدير الحاجة للخدمات وتحديد أولوياتها ومراقبتها وتقييمها.

### ■ مشاركة الفئات الضعيفة:

استخدام آليات واستراتيجيات موجهة لتيسير مشاركة الناس الذين يتعرضون للتمييز والإقصاء على مدى دورة إدارة البرامج.

### ■ آليات الاشتكاء وتقديم التعليقات:

النظم اللازمة لتزويد الأفراد والمجتمعات بإمكانية الوصول إلى سبل مأمونة وسريّة لتقديم الشكاوى أو طرح الاستفسارات أو

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



unrwa  
الأونروا

[www.unrwa.org](http://www.unrwa.org)

تأسست الأونروا كوكالة تابعة للأمم المتحدة بقرار من الجمعية العامة في سنة ١٩٤٩، وتم تفويضها بتقديم المساعدة والحماية لحوالي خمسة ملايين لاجئ من فلسطين مسجلين لديها. وتقتضي مهمتها تقديم المساعدة للاجئين الفلسطينيين في الأردن ولبنان وسوريا والضفة الغربية وقطاع غزة ليتمكنوا من تحقيق كامل إمكاناتهم في مجال التنمية الإنسانية وذلك إلى أن يتم التوصل إلى حل عادل ودائم لمحتهم. وتشتمل خدمات الأونروا على التعليم والرعاية الصحية والإغاثة والخدمات الاجتماعية والبنية التحتية وتحسين المخيمات والحماية والإقراض الصغير.