

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

١ كانون الثاني/يناير - ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣



الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٤



ملاحظة

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

ISSN 0250-8966

المحتويات

الصفحة

٤ كتاب الإحالة
٧	رسالة مؤرخة ١٧ حزيران/يونيه ٢٠١٤ موجهة من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة

الفصل

١١ الأول - عرض عام لسياق الأوضاع
١١ ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية
١٧ باء - التطورات التشغيلية
٢١ جيم - التطورات التنظيمية
٢٤ دال - المسائل القانونية
٣٣ هاء - استعراض مالي عام
٣٦ الثاني - الأولويات الميدانية
٣٦ ألف - الأردن
٣٦ باء - لبنان
٣٧ جيم - الجمهورية العربية السورية
٣٧ دال - الضفة الغربية
٣٨ هاء - قطاع غزة
٤٠ الثالث - استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف الأونروا المتعلقة بالتنمية البشرية
٤٠ ألف - الهدف ١ - التمتع بحياة مديدة وصحية
٤٣ باء - الهدف ٢ - اكتساب المعارف والمهارات
٤٦ جيم - الهدف ٣ - توفير مستوى معيشي لائق
٥١ دال - الهدف ٤ - التمتع بكامل حقوق الإنسان

٢٥ آب/أغسطس ٢٠١٤

أتشرف بأن أقدم إلى الجمعية العامة التقرير السنوي عن أعمال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لعام ٢٠١٣. وهذا التقرير مقدم امتثالاً للطلب الوارد في الفقرة ٢١ من قرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩، والفقرة ٨ من قرار الجمعية العامة ١٣١٥ (د-١٣) المؤرخ ١٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٥٨.

وعلى غرار السنوات السابقة، يتضمن التقرير وصفا للتطورات السياسية والاقتصادية والأمنية والتشغيلية في مجالات الأنشطة التي تقوم بها الأونروا في الجمهورية العربية السورية ولبنان والأردن وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية، فضلاً عن قدر كبير من المسائل القانونية، والتقدم المحرز في برنامج الإصلاحات، والحالة المالية للوكالة، وأولويات السنة المقبلة. ويقدم التقرير أيضاً استعراضاً للتقدم المحرز نحو تحقيق أهداف التنمية البشرية، على النحو المبين في الاستراتيجية المتوسطة الأجل للوكالة للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥.

وأقرت اللجنة الاستشارية للأونروا، التي تتألف من ٢٥ دولة عضواً و ٣ مراقبين، مشروع هذا التقرير قبل دورتها التي عقدتها في حزيران/يونيه ٢٠١٤، ويتضمن هذا التقرير الرسالة التي وجهها إلي رئيس اللجنة. ولا تزال المشاركة المستمرة للجنة وما تسديه من مشورة بناءة أمراً بالغ الأهمية للأونروا. ووفقاً للممارسة المعتادة، قمت أيضاً بعرض مشروع التقرير على ممثلي حكومة إسرائيل.

وهذا التقرير هو أول تقرير أقدمه إلى الجمعية العامة منذ بدء ولايتي، كمفوض عام، في نيسان/أبريل ٢٠١٤، وأغتني هذه الفرصة لتقديم آخر المستجدات عن التطورات في منطقة عمليات الأونروا خلال الأشهر الماضية.

ووقت تقديم هذا التقرير، كان التصعيد الخطير للصراع في قطاع غزة وإسرائيل منذ ٨ تموز/يوليه ٢٠١٤ لا يزال مستمراً. وتسبب في معاناة بشرية ودمار هائلين. فأعداد الوفيات والإصابات وعمليات التشريد التي وقعت بين المدنيين لم يسبق لها مثيل في السنوات الأخيرة، ويثير حجم الدمار الذي لحق بالمنازل والبنى التحتية المدنية الأخرى في قطاع غزة قلقاً بالغاً. وأصبحت في مناسبات متعددة مرافق الأونروا التي كان العديد منها يؤوي، بمعرفة تامة من جانب الأطراف الضالعة في الأعمال العدائية، مدنيين شرذوا بسبب الأعمال

العدائية. وأكرر دعوتي لإجراء تحقيق شامل في هذه الحوادث الخطيرة، التي أسفرت عن خسارة جسيمة في الأرواح والإصابات. وأكرر الإعراب عن إدانتني بأشد العبارات الممكنة لجميع انتهاكات القانون الدولي، بما في ذلك ما يتعلق منها بجرمة مبادي الأمم المتحدة، وتخزين أسلحة من جانب جماعات مسلحة في مدارس الأونروا.

ويتعين إبرام اتفاق شامل يعالج الأسباب الكامنة وراء هذا التصعيد، فمن الواضح أنه لا يمكن العودة إلى الأوضاع التي كانت قائمة في السابق تحت الحصار. ويجب رفع الحصار الإسرائيلي غير القانوني المفروض على قطاع غزة، الذي يقيد دخول وخروج البضائع والأشخاص، والذي شل الاقتصاد، وكان له أثر بالغ على الصحة والظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين.

وفي الضفة الغربية، انتفت بشكل متزايد القدرة على التنبؤ بما ستؤول إليه حياة اللاجئين الفلسطينيين وتزايد عدم أمنهم، مع استمرار الاتجاهات المثيرة للقلق للعنف المتزايد، ولا سيما في الأشهر الأخيرة، بما في ذلك زيادة استخدام الذخيرة الحية من جانب قوات الأمن الإسرائيلية، وزيادة عدد عمليات توغل قوات الأمن الإسرائيلية داخل مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في عام ٢٠١٤. واستمر أيضا بناء المستوطنات الإسرائيلية وعنف المستوطنين وهدم المنازل وعمليات الاعتقال والاحتجاز والتشريد القسري في التأثير على الفلسطينيين في جميع أنحاء الضفة الغربية، بما في ذلك اللاجئون الفلسطينيون. وأدى نظام فرض قيود على التنقل، والتوسع في المستوطنات، والجدار العازل، إلى جعل الحياة غير محتملة بالنسبة للشعب الفلسطيني.

ولا يزال التزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية يؤدي بحياة اللاجئين الفلسطينيين، ويتسبب في إصابة وتشريد عدد أكبر. وقدمت الأونروا مساعدة مباشرة إلى اللاجئين الفلسطينيين داخل الجمهورية العربية السورية، وكذلك إلى من فروا إلى لبنان والأردن. وفي عام ٢٠١٤، سلّمت الأونروا مساعدة حيوية إلى اللاجئين الفلسطينيين داخل الجمهورية العربية السورية، شملت تقديم مساعدة غذائية إلى ما يقرب من ١٠٠٠٠٠ أسرة، فضلا عن مواصلة تقديم الخدمات الأساسية إلى أقصى قدر ممكن. وفي الأردن ولبنان، قدمت الأونروا مساعدة نقدية إلى اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية من أجل الأغذية والأصناف الأخرى، وكذلك كفلت استعمالهم العيادات الصحية والمدارس التابعة للوكالة. وأكرر دعوتي لتأمين وصول المساعدات الإنسانية بشكل آمن وبدون انقطاع وواسع النطاق في الجمهورية العربية السورية، وأدعو جميع أطراف التزاع إلى احترام الحياة الإنسانية والحياد وحرمة مرافق الأونروا.

وكانت لبنان والأردن سخيان في تقديم ملاذ لأكثر من مليون من المدنيين الفارين من الجمهورية العربية السورية، على الرغم من العبء الكبير الذي ألقاه ذلك على كاهلهما. ومن المهم للغاية احترام المبدأ الأساسي المتعلق بعدم الإعادة القسرية في ما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين الفارين من النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية، وعدم تعرضهم لأي تمييز ضدهم، وفقاً للقانون الدولي.

ولم تكن استجابة الأونروا للأزمات في قطاع غزة وفي الجمهورية العربية السورية ممكنة بدون تفاني وشجاعة موظفي الأونروا، الذين أبدوا شجاعة غير عادية في مواصلة العمل في ظل ظروف بالغة الصعوبة. وأغتتم هذه الفرصة لأشيد بالزملاء الذين لقوا حتفهم في قطاع غزة والضفة الغربية والجمهورية العربية السورية، ولأثني على جميع موظفي الأونروا لما يقومون به من عمل، ولالتزامهم إزاء اللاجئين الفلسطينيين.

ويتضح من خلال زيارتي التي قمت بها إلى جميع مناطق عمليات الأونروا أن الحالة التي يواجهها اللاجئون الفلسطينيون في جميع أنحاء المنطقة غير محتملة على الإطلاق. ومع التصعيد الحالي للعنف في الأرض الفلسطينية المحتلة، وتعليق محادثات السلام الإسرائيلية الفلسطينية، ومع تزايد المصاعب التي يواجهها اللاجئون الفلسطينيون في الجمهورية العربية السورية، يجب على المجتمع الدولي أن يعيد تأكيد التزامه إزاء اللاجئين الفلسطينيين، إلى أن يحين الوقت الذي يتم فيه التوصل إلى حل عادل ودائم لختهم.

(توقيع) بيير كراينبول

المفوض العام

رسالة مؤرخة ١٧ حزيران/يونيه ٢٠١٤ 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 في دورتها العادية المعقودة في عمان في ١٦ و ١٧ حزيران/يونيه ٢٠١٤، في مشروع التقرير السنوي الذي قمت بإعداده عن أنشطة الوكالة وعملياتها، ويغطي الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، والذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها التاسعة والستين المقبلة.

وتتني اللجنة على الأونروا لما تبذله من جهود لمواصلة تقديم خدماتها إلى اللاجئين الفلسطينيين، وتشدد على الدور الحيوي الذي تضطلع به الأونروا في الإسهام في استتباب الاستقرار الإقليمي إلى حين التوصل إلى حل عادل، وفقا لقراري الأمم المتحدة ذوي الصلة (قرار الجمعية العامة ١٩٤ (د-٣) و ٣٠٢ (د-٤)). وتعرب اللجنة عن بالغ تقديرها للسيد فيليبو غراندي لإسهامه الهام في تقوية الأونروا خلال فترة عمله في الوكالة، ومن ذلك كمفوض عام، من كانون الثاني/يناير ٢٠١٠ إلى آذار/مارس ٢٠١٤، وترحب بكم بصفتكم المفوض العام الجديد بعد تعيينكم في ٣٠ آذار/مارس ٢٠١٤. وستواصل اللجنة دعمها لكم في تنفيذ عمل الوكالة.

ويساور اللجنة القلق من أن النزاع واصل في عام ٢٠١٣ التأثير على حياة اللاجئين الفلسطينيين وعلى قدرة الوكالة على تلبية احتياجاتهم على السواء. وفي هذا السياق، تدرك اللجنة حالة الضعف المستمرة التي يعيشها اللاجئون الفلسطينيون الذين عانوا من التشريد على مدى أكثر من ستة عقود.

وتشعر اللجنة بالانزعاج إزاء التدهور الشديد الذي شهدته الأوضاع في الجمهورية العربية السورية في عام ٢٠١٣ نتيجة للنزاع المستمر، وتشير إلى أن مجتمع اللاجئين الفلسطينيين، الذين بلغ عددهم ٥٤٠.٠٠٠ في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، تأثر بالوفاة والإصابة وتدمير المنازل والأعمال والتشريد، أو بأي من ذلك، في سائر أرجاء البلد والمنطقة، نتيجة أمور منها الاشتباكات المسلحة في العديد من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين. وتعرب اللجنة عن أسفها لوفاة خمسة من موظفي الأونروا في الجمهورية العربية السورية نتيجة للنزاع في عام ٢٠١٣، وتعرب عن تعازيها لأسرهم وأصدقائهم وزملائهم.

وتشني اللجنة على موظفي الأونروا الميدانيين في الجمهورية العربية السورية على دعمهم الملموس للاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية لتعزيز قدرتهم على مجابهة الظروف عن طريق كفالة أن تستمر، قدر الإمكان، خدمات الأونروا في مجالات التعليم والصحة والخدمات الأخرى إلى جانب الاستجابة الإنسانية النشطة بالتنسيق مع السلطات المعنية، على النحو المشار إليه في الفقرة ٣ من القسم ألف في الفصل الأول من تقرير المفوض العام. وتلاحظ اللجنة بقلق بالغ القيود التي تعترض وصول المساعدات الإنسانية إلى العديد من مخيمات اللاجئين وسائر مجتمعاتهم. ولا يزال يتعين على جميع الأطراف بذل الكثير لضمان وصول المساعدات الإنسانية بأمان وبدون أي معوقات وبشكل كامل إلى جميع المناطق التي يقيم فيها اللاجئون الفلسطينيون في جميع أنحاء الجمهورية العربية السورية. ويتعين التصدي أيضاً للمسألة البالغة الأهمية المتمثلة في اعتقال موظفي الأونروا واللاجئين الفلسطينيين. وبالإضافة إلى ذلك، تعرب اللجنة عن تقديرها للجهات المانحة التي أسهمت بسخاء في النداء الإنساني الذي أصدرته الوكالة من أجل الجمهورية العربية السورية، وتحت في هذا الصدد على مواصلة تقديم دعم طالما ظلت الظروف على أرض الواقع تستلزم ذلك.

وتقر اللجنة بأن وصول اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية قد أسفر عن تزايد الضغوط التي تتعرض لها البلدان المضيفة المجاورة، وتعرب عن تقديرها لما أبدته البلدان من كرم في توفير ملجأ لتلك الفئة الضعيفة من السكان. وتقدر الأونروا أن ما يقرب من ٨٠.٠٠٠ من اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية قد نزحوا إلى الخارج منذ بداية الصراع في الجمهورية العربية السورية.

وتشير اللجنة إلى الجهود المستمرة التي تبذلها الوكالة من أجل تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان. وتشدد على الحاجة إلى بذل جهود مستمرة لمساعدة اللاجئين في تحسين ظروف معيشتهم، استناداً إلى حقوقهم التي يتمتعون بها كلاجئين، وتشني على استجابة الأونروا لتلبية احتياجات أكثر من ٥٢.٠٠٠ لاجئ فلسطيني مسجلين لدى الأونروا ممن فروا من الجمهورية العربية السورية.

ويساور اللجنة القلق كذلك إزاء استمرار القيود المفروضة على حركة البضائع والأشخاص إلى قطاع غزة ومن القطاع، الذي تفرضه حكومة إسرائيل، مما زاد الأثر المدمر على اقتصاد غزة الموجه نحو التجارة، وعمق اعتماده على المعونة. وقد أدى تشديد القيود المفروضة على استيراد مواد البناء في أواخر عام ٢٠١٣ إلى زيادة حالات التأخير التي تواجهها الأونروا في تنفيذ المشاريع الحيوية، وزاد تكاليف هذه المشاريع، بما في ذلك المساكن والمستشفيات والمدارس.

وتشير اللجنة أيضا إلى زيادة تدهور الحالة الإنسانية في قطاع غزة خلال عام ٢٠١٣، بسبب نقصان وصول السلع الأساسية بما في ذلك الوقود.

ويساور اللجنة قلق بالغ من أن التشريد القسري، وأعمال هدم وتدمير المنازل والأصول الاقتصادية، والجدار العازل، وعمليات الإغلاق وغير ذلك من القيود المفروضة على التنقل، مما تفرضه السلطات الإسرائيلية في الضفة الغربية، بما في ذلك في القدس الشرقية، كلها أمور لا تزال تؤثر تأثيراً عميقاً على الأحوال المعيشية للاجئين الفلسطينيين. وتلاحظ اللجنة أن استمرار القيود المفروضة على حركة الأشخاص والبضائع لا تزال تعرقل النمو الاقتصادي، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات البطالة، والفقر وانعدام الأمن الغذائي، وما ينجم عن ذلك من آثار خطيرة على رفاه اللاجئين الفلسطينيين. وعلاوة على ذلك، تشجب اللجنة الزيادة الحادة في العنف، بما في ذلك استخدام القوة المميتة في الضفة الغربية في عام ٢٠١٣، مما أسفر عن مقتل ١٧ لاجئاً، بما في ذلك قتل أحد موظفي الأونروا على يد القوات العسكرية الإسرائيلية في مخيم قلنديا للاجئين في آب/أغسطس ٢٠١٣. وتعرب أيضا عن بالغ القلق إزاء انتهاك حصانة مباني الأونروا في الضفة الغربية في ما لا يقل عن ٤٨ مناسبة خلال عام ٢٠١٣. وتطلب اللجنة إلى جميع الأطراف الامتناع عن انتهاك حياد منشآت الأونروا.

ولا تزال اللجنة تشعر بالقلق البالغ من مستوى التهديدات والهجمات على موظفي الأونروا في مناطق النزاع، ولا سيما التهديدات والهجمات التي يتعرض لها الموظفون المحليون أثناء تقديمهم الخدمات.

وتدعو اللجنة إلى إزالة جميع القيود التي تفرضها إسرائيل على حركة موظفي الأونروا وسلعها، وفقا للاتفاق المتعلق بالتنقل والعبور المبرم بين حكومة إسرائيل والسلطة الفلسطينية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٥، واتفاق كوماي - ميتشيلمور المبرم بين الأونروا وحكومة إسرائيل في عام ١٩٦٧.

وتدعو اللجنة جميع الأطراف إلى الاحترام الكامل لقرارات الأمم المتحدة والقانون الدولي، بما في ذلك القانون الدولي الإنساني. ولا تزال اللجنة تشعر بقلق بالغ إزاء عدم تمكن الوكالة من الاتصال بموظفيها الذين تحتجزهم السلطات المعنية ومن عدم توافر معلومات عنهم، وتذكر هذه السلطات بالتزاماتها المتصلة بقرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦.

واللجنة تلاحظ، ولا تزال تشعر بالقلق، إزاء الانخفاض المستمر في إيرادات الوكالة من نداء الطوارئ السنوي من أجل الضفة الغربية وقطاع غزة، ومن أجل تقديم مساعدة

للمشردين من مخيم نهر البارد. وتحت اللجنة جميع الجهات المانحة على الوفاء بتبرعاتها المعلنة غير المسددة لإعادة بناء مخيم نهر البارد لإتاحة الفرصة للسكان المشردين للعودة إلى ديارهم وسبل معيشتهم بأسرع ما يمكن.

ويساور اللجنة القلق إزاء الطلبات المتزايدة على الأونروا في الأردن، وتؤكد الحاجة إلى ضمان تقديم خدمات كافية، من حيث النطاق والتنوعية، إلى اللاجئين بهدف الحفاظ على الاستقرار.

ولا تزال اللجنة تشعر بالقلق إزاء النقص المستمر في التمويل ولا سيما من أجل الصندوق العام للأونروا، الأمر الذي يقوض الجهود التي تبذلها الوكالة لتعزيز التنمية البشرية وتلبية احتياجات اللاجئين. وتعترف اللجنة بنجاح الجهود التي تبذلها الوكالة في تعبئة الموارد التي أدت في عام ٢٠١٣ إلى زيادة القدرة على التنبؤ بالمساهمات في الصندوق العام، وزيادة المساهمات المقدمة من جهات مانحة غير تقليدية ومن مصادر خاصة، وزيادة حصة المساهمات المقدمة من البلدان العربية إلى الصندوق، وهو ما يقدم دليلاً إضافياً على تنوع مصادر التمويل. وتعرب اللجنة عن تقديرها بالمثل للدعم الطويل الأجل المقدم من الجهات المانحة الرئيسية، والجهود المتجددة لأعضاء جامعة الدول العربية لتغطية ٧,٨ في المائة من الصندوق العام. ومع ذلك، تلاحظ اللجنة أنه بينما سجلت الوكالة في عام ٢٠١٣ أعلى مستوى لتعبئة الموارد، فلا بد من مواصلة التصدي للشواغل المتعلقة بتمويل الأونروا في الأجلين من المتوسط إلى الطويل.

وتشيد اللجنة بالأونروا لما أحرزته من تقدم في إصلاح برامجها في مجالي الصحة والتعليم، ولتحسين الفعالية في تقديم الخدمات إلى اللاجئين بالتعاون مع البلدان المضيفة، وتحث الأونروا على مواصلة الحوار مع أصحاب المصلحة في تخطيط وتنفيذ هذه الإصلاحات، ومواصلة مراعاة المزيد من الكفاءة في البرمجة.

وتبدي اللجنة مساندتها للأونروا في إعداد استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١، وترحب بالتقدم المحرز.

وتشيد اللجنة أيضاً بإشادة بما تقدمه البلدان المضيفة والسلطات المضيفة والجهات المانحة من دعم لعمل الأونروا وأنشطتها.

(توقيع) حسن منيمنه

رئيس اللجنة الاستشارية

الفصل الأول

عرض عام لسياق الأوضاع

ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

١ - استمر، خلال عام ٢٠١٣ للسنة الثالثة على التوالي، تأثير النزاع المتكرر والعواقب المترتبة عليه في جميع ميادين العمل الخمسة التي تعمل فيها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا). وحالت العقبات، بدرجات متفاوتة عبر شتى ميادين عمل الوكالة، دون تمتع اللاجئين الفلسطينيين بحقوقهم بموجب القانون الدولي. وفي ظل بيئة إقليمية تزداد صعوبة، تضرر اللاجئون الفلسطينيون أيضا من استمرار النقص في التمويل المقدم إلى الأونروا، مما قوض الجهود التي تبذلها الوكالة لتعزيز التنمية البشرية وتلبية الاحتياجات الإنسانية. إن هذه الاتجاهات تعد بمثابة تأكيد لاستمرار هشاشة حالة اللاجئين الذين ما برحوا يعانون، منذ أكثر من ستة عقود، من آثار التشرد، ومن محنة لا يمكن إنهاؤها بالكامل إلا بالتوصل إلى حل عادل ودائم، وفقا للقانون الدولي وقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد.

٢ - واستمر التفاقم في الأزمة الإنسانية في الجمهورية العربية السورية، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بسبب النزاع المسلح الدائر هناك، الذي يتضرر منه بشكل متزايد اللاجئون الفلسطينيون المسجلون لدى الأونروا في ذلك البلد الذين بلغ عددهم ٥٤٠.٠٠٠ لاجئ في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣. وخلال عام ٢٠١٣، قُتل خمسة من موظفي الأونروا وأصيب ثمانية آخرون في أعمال العنف المتصلة بالنزاع في الجمهورية العربية السورية. وواصل العديد من اللاجئين الفلسطينيين التزام موقف الحياد. ومع ذلك، اجتاحت الاشتباكات المسلحة، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، عددا كبيرا من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين وأحيائهم واستخدمت في العديد منها الأسلحة الثقيلة. وتضرر مجتمع اللاجئين بأكمله تقريبا من الوفيات والدمار والتشريد المرتبط بالنزاع في جميع أنحاء البلد. ودعت الوكالة مرارا وتكرارا جميع أطراف النزاع إلى التقيد بالتزاماتها بموجب القانون الدولي. وقُتل العديد من اللاجئين الفلسطينيين أو أُصيبوا بجروح خطيرة خلال النزاع في الجمهورية العربية السورية، بما في ذلك في حوادث تأثرت فيها منشآت الأونروا. ولا تتوافر أرقام مؤكدة عن العدد الإجمالي للقتلى والجرحى من اللاجئين الفلسطينيين خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وطوال عام ٢٠١٣،

استمر حصار مخيم اليرموك، الذي يثير مخاوف خطيرة في نظر القانون الدولي^(١)، في فرض المعاناة الشديدة والحرمان على السكان المدنيين، حيث أفادت تقارير منتظمة بوقوع إصابات نتيجة القصف وأشكال العنف المسلح الأخرى. وبرز انتشار سوء التغذية والجوع ونقص الأغذية والأدوية والسلع الأساسية الأخرى والمرافق والخدمات كمصدر قلق كبير في الجزء الأخير من عام ٢٠١٣. وعلى الرغم من الدعوات التي وجهها المجتمع الدولي بضمان وصول المساعدات الإنسانية، لا سيما في البيان الرئاسي الصادر عن مجلس الأمن في ٢ تشرين الأول/أكتوبر عام ٢٠١٣ (S/PRST/2013/15)، لم تتمكن الأونروا من الوصول إلى مخيم اليرموك خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وتقدر الوكالة أنه بحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، غادر حوالي ٣٤٠.٠٠٠ لاجئ فلسطيني ديارهم بحثاً عن الأمان في أماكن أخرى من الجمهورية العربية السورية (حوالي ٢٧٠.٠٠٠ لاجئ) أو في لبنان (حوالي ٥١.٠٠٠ لاجئ) أو في الأردن (حوالي ١٠.٠٠٠ لاجئ) أو أبعد من ذلك (حوالي ١٠.٠٠٠ لاجئ).

٣ - وبسبب النزاع، تزايدت صعوبة الحصول على الغذاء والسلع الأساسية الأخرى في عدة مناطق من محافظات دمشق ودرعا وحلب. وعانى اللاجئون الفلسطينيون بشكل مباشر من الصدمات المتصلة بالنزاع، ومن الأخطار التي تهدد سلامتهم البدنية ومن التشريد من ديارهم، كما عانوا في الوقت ذاته من تزايد وقوع الجرائم العنيفة، بما فيها الاختطاف. وواصلت السلطات السورية، بما في ذلك الإدارة العامة للاجئين العرب الفلسطينيين، الإعراب عن دعمها للاجئين الفلسطينيين وتيسير عمل الأونروا. وعلى سبيل المثال، فمن أجل المساعدة على التعويض عن عدم التمكن من الوصول إلى مدارس الأونروا، قامت وزارة التعليم بمنح الأونروا واللاجئين الفلسطينيين الحق في استخدام المدارس الحكومية في المناطق الآمنة. غير أن حدة النزاع وتفشيته وما تقوم به أطراف النزاع من أعمال، أثر بشكل خطير في عمليات الوكالة. فقد لحقت أضرار بالمدارس والمستوصفات وغيرها من المرافق التابعة للوكالة أو تعذر الوصول إليها خلال أعمال القتال. وظلت المباني المدرسية التابعة للأونروا ومركز التدريب التابع لها في دمشق بمثابة مكان إيواء مؤقت للسوريين واللاجئين الفلسطينيين الباحثين عن الأمان.

٤ - وارتفعت أسعار المواد الغذائية والسلع الأساسية الأخرى في الجمهورية العربية السورية ارتفاعاً حاداً طيلة عام ٢٠١٣، فأصبحت بعيدة المنال بالنسبة لآلاف اللاجئين الفلسطينيين الذين كانوا يعانون، بالمقارنة بالسوريين، من ارتفاع معدلات الفقر والحرمان

(١) انظر البيان الصحفي والمذكرة الصادرين عن مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، في ١٩ شباط/فبراير ٢٠١٤، المتاحين في الموقع: <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=14262&LangID=E>.

حتى قبل اندلاع النزاع. ومع استمرار تقلص الاقتصاد السوري، تزايدت البطالة، بما في ذلك في أوساط اللاجئين الفلسطينيين. واضطرت العائلات النازحة إلى استئجار مساكن خاصة باهظة التكاليف، مما يؤدي إلى زيادة نضوب مواردها الشحيحة. وتضرر اللاجئون الفلسطينيون، مثل السوريين، من النقص في الكهرباء والوقود وزيت التدفئة. وتقدر الأونروا أنه بحلول نهاية عام ٢٠١٣، كان هناك ٤٤٠.٠٠٠ من اللاجئين الفلسطينيين يحتاجون إلى المساعدة الإنسانية لتلبية احتياجاتهم اليومية.

٥ - واستمرت الأحداث في الجمهورية العربية السورية في التأثير بشكل كبير في عمليات الوكالة في الأردن ولبنان.

٦ - وخلال عام ٢٠١٣، ظل اللاجئون الفلسطينيون في لبنان، الذين من بينهم ٤٤٧ ٣٢٨ لاجئاً مسجلاً لدى الأونروا، يعانون من الحرمان الاجتماعي والاقتصادي الحاد والحوادث التي تحول دون التمتع الكامل بطائفة واسعة من حقوق الإنسان، في سياق الحالة السياسية والأمنية غير المستقرة. وواصلت الأونروا مناصرة حق اللاجئين الفلسطينيين في العمل في لبنان. وأدخلت بعض التحسينات في عام ٢٠١٣، أدت إلى التخفيف قليلاً من تعقيد إجراءات الحصول على تصاريح العمل لصالح اللاجئين الفلسطينيين المستحقين. ومع ذلك، ظل حق اللاجئين الفلسطينيين في العمل محدوداً للغاية. وفي ٢٢ آذار/مارس ٢٠١٣، استقال رئيس الوزراء نجيب ميقاتي، وواصلت الحكومة تصريف الأعمال طوال السنة. وشهدت طرابلس زيادة في الاشتباكات المسلحة بين جماعات مرتبطة بالنزاع في الجمهورية العربية السورية. وأثرت هذه الاشتباكات بشكل مباشر في عمليات الوكالة، فاضطرتها إلى إغلاق منشآتها عدة مرات، وأعاقت سبل الوصول إلى معسكرين للاجئين الفلسطينيين في شمال لبنان. ووقعت ستة هجمات باستخدام سيارات مفخخة في عام ٢٠١٣، واستهدف معظمها ضواحي بيروت الجنوبية. ورغم أن لبنان فتح حدوده أمام أعداد كبيرة من اللاجئين الفارين من النزاع في الجمهورية العربية السورية، فإنه رفض دخول عدد من اللاجئين الفلسطينيين منذ أغسطس ٢٠١٣. وانتشر موظفو الأونروا عند معبر المصنع الحدودي لمراقبة اللاجئين الفلسطينيين العابرين إلى لبنان ومساعدتهم.

٧ - ومن بين مبادئ عمل الأونروا الخمسة، يستضيف الأردن أكبر عدد من اللاجئين الفلسطينيين، الذين بلغ عددهم ٢,١ مليون في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣. ولئن كانت الحالة في الأردن لا تزال مستقرة داخل منطقة يتزايد فيها انعدام الأمن، فقد طرح التراجع الاقتصادي العالمي والنزاع المسلح الدائر في الجمهورية العربية السورية تحديات. وأدى مجلس وزراء جديد اليمين الدستوري خلال شهر آب/أغسطس، وتم تشكيل مجلس نواب جديد

في تشرين الأول/أكتوبر. وأعربت حكومة الأردن عن قلقها إزاء الضغط المفروض على الموارد والبنية الأساسية في البلد بسبب استمرار وصول اللاجئين من الجمهورية العربية السورية، الذي أثر في أسعار المواد الغذائية والإيجار. وظلت معدلات البطالة مرتفعة، لدى الشباب خاصة، وارتفعت أسعار الوقود ورسوم الكهرباء ارتفاعاً كبيراً خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حيث تم تخفيض الإعانات.

٨ - وفي عام ٢٠١٣، ظلت الحالة في الأرض الفلسطينية المحتلة تأخذ طابع المأزق السياسي والتراع وفرض قيود على حقوق وفرص الفلسطينيين، بمن فيهم اللاجئون. وأثرت أيضاً الحالة على ١,٩ مليون لاجئ فلسطيني مسجلين في دولة فلسطين.

٩ - ولم تحدث أي تطورات إيجابية كبيرة بشأن الحصار الذي فرضته حكومة إسرائيل على غزة بعد تولي حماس في منتصف عام ٢٠٠٧. فقد استمر فعلاً حظر الصادرات وتنقل الأفراد من قطاع غزة وإليها وظلت إمكانية الوصول إلى مناطق صيد الأسماك والأراضي الزراعية محدودة للغاية طوال عام ٢٠١٣. وقد دمر الحصار اقتصاد غزة الذي كان حيويًا في السابق وامتجها نحو التجارة، كما دمر قدرة ذلك الاقتصاد على إيجاد فرص عمل، وأوقع الغالبية العظمى من السكان في براثن الفقر واضطرتهم إلى الاعتماد على المعونة^(٢). وشهد النصف الثاني من عام ٢٠١٣ تدهورا سريعا وحادا في الوضع الإنساني. وأدى وقف تجارة الأنفاق مع مصر، التي تُعد أحد شرايين الحياة نظرا للحصار، إلى أزمة في قطاعات الكهرباء والوقود والغذاء تفاقمت من جراء تعليق واردات مواد البناء، بصفة مؤقتة، لمشروع الأمم المتحدة الموافق عليها عن طريق معبر كرم أبو سالم في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٣، واستمرار الحظر الإسرائيلي على واردات مواد البناء اللازمة للقطاع الخاص. وأعلنت السلطات الإسرائيلية هذه التدابير في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٣ بعد اكتشاف نفق، مدعم بالخرسانة، يؤدي من قطاع غزة إلى إسرائيل، يقال أن المقاتلين الفلسطينيين قاموا ببنائه. وبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في غزة ١ ٢٤٠ ٠٠٠ لاجئ في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣. وبحلول نهاية عام ٢٠١٣، كان معدل البطالة في قطاع غزة ٤٠,٩ في المائة لدى اللاجئين. وتستند اتجاهات البطالة بدرجة كبيرة إلى فقدان الوظائف في

(٢) على الرغم من أنه تم عام ٢٠١٣ تركيب جهاز مسح جديد يتيح إجراء فحص شامل لجميع السلع الخارجة من غزة في كرم أبو سالم، المعبر الوحيد المستخدم على الحدود مع إسرائيل، فلم يخرج سوى ٢٣ حمولة شاحنة من غزة إلى الضفة الغربية، ولم يتم تصدير سوى ١٦٠ حمولة شاحنة من غزة إلى بلدان أخرى. ويساوي ذلك ٧٥ في المائة من حمولات الشاحنات التي كانت تخرج من غزة في الأسبوع قبل حزيران/يونيه ٢٠٠٧ (٢٥٠ حمولة شاحنة في الأسبوع) وانخفاض بنسبة ٢٨ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٢ (٢٥٤ حمولة شاحنة).

قطاع البناء، الذي كان يوفر نصف جميع الوظائف الجديدة في عام ٢٠١٢^(٣). وفي الربع الثالث من عام ٢٠١٣، أتاحت مشاريع البناء التابعة للأونروا أكثر من ٥ ٠٠٠ فرصة عمل بدوام كامل؛ ومع ذلك، توقفت الأنشطة في تشرين الثاني/نوفمبر بعد توقف الواردات من مواد البناء. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، سُمح باستئناف تنفيذ ستة مشاريع تبلغ قيمتها ٥٢ مليون دولار، من أصل ما مجموعه ٣٠ مشروعا؛ وما زال استئناف تنفيذ ٢٤ من المشاريع الموافق عليها سابقا، التي تبلغ قيمتها نحو ٦٤ مليون دولار، في انتظار انتهاء عملية التنسيق؛ وهناك ٣٨ مشروعا تبلغ قيمتها أكثر من ١١١ مليون دولار في انتظار موافقة وحدة تنسيق أنشطة الحكومة في الأراضي. ولم يوافق على أي مشاريع جديدة منذ آذار/مارس ٢٠١٣. وأدى إغلاق الأنفاق بين غزة ومصر أيضا إلى تضخم كبير في أسعار الوقود والمواد الغذائية الأساسية، والحد من القوة الشرائية لدى الأسر المعيشية، وزيادة الاعتماد على الأونروا. وارتفع معدل انعدام الأمن الغذائي إلى ٥٧ في المائة في عام ٢٠١٢، قبل إغلاق الأنفاق. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كان حوالي ٨٠٠ ٠٠٠ شخص، أي نصف سكان قطاع غزة تقريبا، يتلقون معونة غذائية فصلية من الأونروا. وبعد صدور التقرير المعنون غزة في عام ٢٠٢٠^(٤)، أصدرت الأونروا التقرير المعنون "غزة في عام ٢٠٢٠: عمليات الأونروا التنفيذية"^(٥). ومن المتوقع بحلول عام ٢٠٢٠ أن يرتفع عدد اللاجئين الفلسطينيين إلى حوالي ١,٦ مليون نسمة في مناطق غزة الحضرية الشديدة المكتظة بالسكان. وسيتعين على الأقل مضاعفة إمدادات الكهرباء لتلبية الطلب، وقد تُحرم فعلا غزة من إمكانية الحصول على المياه الصالحة للشرب، ومن توسيع نطاق الخدمات الصحية، وسيكون من الضروري بناء مدارس وإيجاد فرص عمل إضافية للسكان الذين تتكون أغليبتهم الساحقة من الشباب. ولا بد من إنهاء الحظر الإسرائيلي على الصادرات لكي يتسنى إحداث أي انتعاش اقتصادي مستدام والحد من الاعتماد على المعونة.

١٠ - وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في الضفة الغربية ٤١١ ٧٥٤ لاجئا. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تزايدت بشكل كبير عمليات التوغل والتفتيش التي تقوم بها قوات الأمن الإسرائيلية في مخيمات اللاجئين

(٣) كان قطاع البناء يعتمد إلى حد بعيد على تجارة الأنفاق، حيث إن إسرائيل ما زالت تفرض حظرا على واردات مواد البناء لقطاع البناء الخاص، ومشاريع البناء التابعة للأونروا

(٤) فريق الأمم المتحدة القطري، "غزة في عام ٢٠٢٠: هل هي مكان ملائم للعيش؟" (مكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لعملية السلام في الشرق الأوسط في القدس، آب/أغسطس ٢٠١٢).

(٥) الأونروا (٢٠١٣)، "غزة في عام ٢٠٢٠: عمليات الأونروا التنفيذية"، متاحة في الموقع التالي:

<http://www.unrwa.org/userfiles/2013070364659.pdf>

الفلسطينيين بالضفة الغربية، وأسفرت عن ارتفاع عدد الإصابات والوفيات. ولوحظت أيضا زيادة حادة في استخدام الذخيرة الحية على أيدي قوات الأمن الإسرائيلية، مما أسفر عن زيادة في الإصابات والوفيات، بينما أبلغت حكومة إسرائيل عن زيادة مناظرة في الحوادث المسلحة التي قام بها فلسطينيون. وفي ٢٦ آب/أغسطس ٢٠١٣، قتلت قوات الأمن الإسرائيلية أحد موظفي الأونروا رميا بالرصاص وجرحت موظفا آخر في مخيم قلنديا للاجئين أثناء عملية تفتيش واعتقال. وخلص تحقيق أجرته الأونروا إلى أن كلا الموظفين قد أطلقت عليهما النار وهما أعزلان ولم يشكلا أي تهديد للحياة في أي وقت. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كان التحقيق الإسرائيلي لا يزال جاريا. وكان سبعة من بين الأشخاص السبع والعشرين الذين قتلتهم قوات الأمن الإسرائيلية في الضفة الغربية من اللاجئين الفلسطينيين؛ في حين لم يُقتل أي لاجئ في عام ٢٠١٢. وأصيب ما لا يقل عن ٤٨٦ لاجئا فلسطينيا على أيدي قوات الأمن الإسرائيلية في المخيمات خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ويمثل ذلك زيادة تبلغ تقريبا ثلاثة عشر ضعفا مقارنة بعام ٢٠١٢. وإضافة إلى ذلك، هدمت السلطات الإسرائيلية ما لا يقل عن ٦٦٣ مبنى يمتلكها الفلسطينيون بسبب عدم وجود تراخيص إسرائيلية للبناء، وهي تراخيص يصعب على الفلسطينيين الحصول عليها^(٦). وكان حوالي ربع المباني التي هُدمت تعود إلى اللاجئين الفلسطينيين المسلحين. وجرت الغالبية العظمى من عمليات الهدم (٨٥ في المائة) في المنطقة جيم. وتشرد ما مجموعه ١١٠٣ من الفلسطينيين خلال عام ٢٠١٣، ويمثل اللاجئون الفلسطينيون ٣٤ في المائة من المشردين. وكان أكثر من نصف عدد اللاجئين المشردين من الأطفال. وتدهورت الظروف الاجتماعية والاقتصادية في عام ٢٠١٣، بسبب ارتفاع معدلات البطالة وتقلص القوة الشرائية، واستمرار نظام القيود التي تفرضها السلطات الإسرائيلية على التنقل. وتأثر الوضع السياسي سلبا بعدم ثقة الكثيرين في مفاوضات السلام الجارية، وبالانقسام السياسي في فلسطين. ولا يزال اللاجئون من بين أكثر الفلسطينيين ضعفا في الضفة الغربية. فاستمرار بناء الجدار، والقيود المفروضة على الحركة والعبور والتهجير القسري هي من بين العوامل التي تعرقل التنمية الاقتصادية في الضفة الغربية وتسهم في ارتفاع معدلات البطالة وانعدام الأمن الغذائي لدى اللاجئين الفلسطينيين.

(٦) A/HRC/24/30، الفقرة ٣٥، و A/HRC/25/38، الفقرة ١١.

باء - التطورات التشغيلية

١١ - استمرت الأونروا في توفير المساعدة والحماية للاجئين الفلسطينيين في جميع ميادين عملها خلال عام ٢٠١٣، وذلك عن طريق تقديم خدمات التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية، وتحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، والتمويل البالغ الصغر. وبالإضافة إلى ذلك، استمرت الوكالة في تقديم المساعدة الإنسانية إلى اللاجئين الفلسطينيين الذين تضرروا من حالات الطوارئ، وإلى الأشخاص المشردين من قبل عام ١٩٦٧ ومن جراء الأعمال العدائية اللاحقة، وفقا للولاية المسندة إليها. وما زال حجم النزاع في الجمهورية العربية السورية وما يستتبعه من عواقب إنسانية مدمرة على اللاجئين الفلسطينيين يفوق التوقعات وسيناريوهات التخطيط. وأصدرت الأونروا نداء من أجل التصدي للأزمات في عام ٢٠١٣ التمسست فيه توفير الدعم البالغ الأهمية لتمويل برامجها بهدف توفير الأغذية والمواد غير الغذائية والنقدية وخدمات التعليم والصحة في حالات الطوارئ. وتكمن أحد سمات هذا الجهد في إقامة شراكات ابتكارية مع القطاع الخاص لتمكين الأونروا من إيصال مساعدات نقدية إلى ٥٩٧ ٣٦٤ لاجئا فلسطينيا. ويصل المبلغ الإجمالي المطلوب للسنة ٢٩٠,٨ مليون دولار، واستجاب العديد من الجهات المانحة بسخاء، حيث قدمت تمويلا لنسبة ٧٢ في المائة من مبلغ النداء حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣. ومنذ عام ٢٠٠٠، ما برحت الوكالة تقوم بمبادرات في حالات الطوارئ الواسعة النطاق في الأرض الفلسطينية المحتلة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير واصلت الوكالة تقديم المساعدة الإنسانية الأساسية في إطار نداء للطوارئ استهدف الحصول على مبلغ ٣٠٠ مليون دولار. وبحلول نهاية العام، كانت الجهات المانحة قد قدمت تمويلا قدره ١٣٦,٢ مليون دولار، يمثل نسبة ٤٥,٤ في المائة من المبلغ المطلوب في النداء.

١٢ - وفي الجمهورية العربية السورية، أدى انتشار النزاع المسلح وآثاره الإنسانية إلى تصاعد كبير في الطلب على خدمات الأونروا. وقد وجد العديد من اللاجئين الفلسطينيين الذين كانوا في السابق معتمدين على أنفسهم أنهم أصبحوا أكثر اعتمادا على الوكالة في الحصول على الدعم الأساسي، في حين تعمق الاعتماد على المعونة فيما بين الأشخاص الذين يعيشون بالفعل في فقر مدقع. وكان إطار استجابة الوكالة متمثلا في خطة الاستجابة للمساعدة الإنسانية في الجمهورية العربية السورية التي أعدتها الأمم المتحدة بالتنسيق مع حكومة الجمهورية العربية السورية. وشملت أنشطة الأونروا في عام ٢٠١٣ تقديم النقدية إلى ٥٩٧ ٣٦٤ من المستفيدين؛ والغذاء إلى ٩٦٩ ٣٣٤ على الأقل من المستفيدين؛ وتوفير مكان إيواء مؤقت لأكثر من ١٣ ٠٠٠ مستفيد في ٣٠ مرفقا من مرافق الوكالة وغيرها،

وتوفير المواد غير الغذائية؛ وترتيبات لكفالة حصول اللاجئين الفلسطينيين على خدمات المستشفيات؛ وتدابير تهدف إلى تعزيز سلامة الموظفين الذين يشاركون في العمليات الإنسانية. وعلى الرغم من المخاطر الكبيرة، كفل الموظفون الميدانيون للأونروا الاستمرارية في عملياتها، وحققوا الكثير من أهداف الخطة. ومع ذلك، توقفت الخدمات في مخيم اليرموك، الذي كان يعيش فيه سابقاً أكثر من ١٦٠.٠٠٠ لاجئ فلسطيني، وذلك في أعقاب القيود المفروضة على إمكانية الوصول إليه في تموز/يوليه. وفي عام ٢٠١٣، شملت المخيمات والمجتمعات المحلية الأخرى التي يعيش فيها اللاجئون الفلسطينيون والتي ظلت تعاني من القيود المفروضة على إمكانية الوصول إليها خلال الفترة المشمولة بالتقرير، درعا، وعين التل، والسبينة، وقبر صيت، والحسينية، وجوبار، ودوما، وقابون، وخان الشيخ.

١٣ - وخلال عام ٢٠١٣، تزايدت أعداد اللاجئين الفلسطينيين الفارين من الجمهورية العربية السورية الذين يلتمسون ملاذاً آمناً في لبنان. ووفقاً لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ارتفع عدد السوريين الفارين إلى لبنان من ١٣٠.٠٠٠ شخصاً في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣ إلى ٨٥٨ ٦٤١ شخصاً بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وقد ارتفع عدد اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية الذين يلتمسون المساعدة من الأونروا في لبنان من ١٧.٠٠٠ شخص في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣ إلى ٥١.٠٠٠ شخص في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣. واستجابة لذلك، عززت الأونروا ملاكها من الموظفين في حالات الطوارئ، وأنشأت آليات للتنسيق الهيكلي. وبتاح فوراً لجميع اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية إمكانية الالتحاق بمدارس الأونروا ودخول العيادات الصحية والإقامة في المستشفيات عن طريق الإحالة. وأطلقت الأونروا مبادرة جديدة في تشرين الأول/أكتوبر تهدف إلى تزويد المستفيدين ببطاقات أجهزة الصرف الآلي التي من شأنها أن تحل محل عمليات توزيع النقديّة المباشرة التي بدأت في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢. ويتيح نظام البطاقات الجديد المزيد من الكرامة للمستفيدين ويقلل إلى أدنى حد من المخاطر الأمنية والنفقات العامة. ونظراً إلى عدم كفاية التمويل، اضطرت الأونروا إلى إنهاء خدمات الإغاثة الإضافية في حالات الطوارئ المقدمة إلى الأسر المشردة في مخيم نهر البارد خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وفي أعقاب الإعلان عن هذا التغيير في النصف الثاني من عام ٢٠١٣، أغلق المحتجون العديد من منشآت الوكالة في شمال لبنان، وأغلقت خيمة للمحتجين مدخل مجمع المكاتب الميدانية في لبنان لمدة ثلاثة أشهر.

١٤ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، جرى تسجيل ١٠ ٩١٢ لاجئاً من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية في الأردن. وفي كانون الثاني/يناير

يناير ٢٠١٣، أعلنت الحكومة الأردنية سياسة تقضي بعدم السماح بدخول الفلسطينيين الفارين من الجمهورية العربية السورية. وتمشيا مع البيان الرئاسي الذي أدلى به رئيس مجلس الأمن في ٢ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٣، تواصل الأونروا حث الحكومة الأردنية على منح الحماية وإمكانية الدخول المؤقتة للفلسطينيين الفارين من الجمهورية العربية السورية، ومناشدة المجتمع الدولي كي يزيد مساعدته إلى الأردن. وتشعر الأونروا بالقلق بصفة خاصة إزاء حالات إعادة أسر اللاجئين الفلسطينيين قسرا إلى الجمهورية العربية السورية. وكانت الوكالة في عام ٢٠١٣ قد وثقت ٣٤ حالة من تلك الحالات، بما يشمل ٧٤ من القصر. ويمثل النساء والأطفال ٦٧ في المائة من الأشخاص المرحلين. وبحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كانت الجهات المانحة قد قدمت تمويلا بمبلغ ٤,٨٢ ملايين دولار استجابة للنداءات التي أصدرتها الأونروا في عام ٢٠١٣ لتقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية الذين يدخلون إلى الأردن. وتشمل الأنشطة الجارية أو المتوخاة من أجل تحسين فعالية المعونة تقييم الاحتياجات المتعددة القطاعات، ووضع إطار لتحديد الفئات المستهدف معاوتها، والانتقال إلى التحويلات النقدية بالاستعانة بأجهزة الصرف الآلي.

١٥ - وواصلت الأونروا في غزة تقديم الخدمات الرئيسية إلى ما يزيد على ١,٣ مليون شخص من الأشخاص المسجلين من بين السكان البالغ عددهم ١,٧ مليون شخص^(٧). وكجزء من الجهود التي تبذلها الأونروا من أجل ضمان توفير المعونة حسب الاحتياجات، واصلت الوكالة إجراء تقييمها الشامل للفقر في غزة، الذي يهدف إلى زيادة فعالية ربط عملية تقديم الحصص الغذائية إلى الأسر بالحالة من حيث الفقر. ونظرا إلى التدهور الشديد في البيئة التشغيلية والتصورات المجتمعية بشأن انخفاض المساعدة، كانت ثمة صعوبات قد ووجهت في استمرار تنفيذ الاستقصاء المتعلق بالفقر. ولا تزال ثمة شواغل بشأن مدى قدرة الوكالة على مواصلة تقديم المعونة الغذائية العادية في عام ٢٠١٤. وفي حزيران/يونيه، ونظرا إلى القيود على الموارد، أوقفت الأونروا برنامج التغذية المدرسية الذي كان يضمن تقديم ما لا يقل عن وجبة واحدة في اليوم للأطفال. وخلال الفترة التي يغطيها التقرير، بلغت التكاليف الإضافية للموظفين والمرور العابر واللوجستيات الناجمة عن المتطلبات التي يفرضها الأمن الإسرائيلي لأخذ موافقة على الحصول على مواد البناء ورصدها عبر كرم أبو سالم إلى ما يزيد على ٦,٧ ملايين دولار، أي ما يزيد على واحد في المائة من مجموع الصندوق العام

(٧) المكتب الفلسطيني المركزي للإحصاءات (٢٠١٣)، السكان، متاح على الموقع التالي

<http://www.pcbs.gov.ps/site/881/default.aspx#Population>

للأونروا. وأدت المتطلبات الإضافية المفروضة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، مثل الرصد اليومي لمصانع الأسمنت بواسطة موظفين دوليين إلى زيادة العبء المالي الذي تتحمله الوكالة. واتسع نطاق برنامج النقدية مقابل العمل إلى ما يقرب من ٥٠ في المائة ليشمل ١٧ ٠٥٣ فرصة عمل قصيرة الأجل خلال عام ٢٠١٣، وقد ارتفعت نسبة المستفيدين الفقراء إلى ٧٩ في المائة. وقد أتاح برنامج تدريب الخريجين، وهو عنصر فرعي من برنامج النقدية مقابل العمل، فرصة عمل أولى قصيرة الأجل لفائدة ٩٤٧ من أوائل خريجي الجامعات.

١٦ - ولا تزال عمليات الأونروا في الضفة الغربية تعاني من العوائق المالية، ولا سيما فيما يتعلق بالمساعدة الإنسانية. ففي عام ٢٠١٣، جرى تخفيض ميزانية نداء الطوارئ من ٤١ مليون دولار في عام ٢٠١٢، إلى ٣٨ مليون دولار. وواصلت الأونروا العمل بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي لتوزيع سلال الأغذية على المجتمعات الضعيفة التي يسكنها اللاجئون البدو في الضفة الغربية. وقوبل الإعلان عن تقليل فرص النقدية مقابل العمل خارج المخيمات باحتجاجات من جانب اللاجئين. واستجابة لتزايد الشواغل المتعلقة بالحماية، قدمت الوكالة المساعدة إلى ١٧٢ ٢ لاجئا من اللاجئين المتضررين مباشرة بعمليات الهدم التي قامت بها قوات الأمن الداخلي خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وقد تعطلت العمليات في الضفة الغربية عندما بدأ اتحاد موظفي الأونروا في الضفة الغربية في إضراب في ٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ استمر خلال الفترة المتبقية من الفترة المشمولة بالتقرير. وأدى الإضراب إلى وقف جميع عمليات الوكالة تقريبا وإغلاق منشآت الأونروا.

١٧ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قُتل خمسة موظفين في الجمهورية العربية السورية، وموظف في الضفة الغربية، وأصيب ما مجموعه ثمانية موظفين آخرين بجراح في الجمهورية العربية السورية وموظف واحد في الضفة الغربية. ولا يزال أمن موظفي الأونروا عموما يشكل مصدر قلق بالغ، بما في ذلك التهديدات والهجمات من جانب المستفيدين التي يتعرض لها الموظفون المعينون محليا أثناء تقديم الخدمات. وتستكشف الوكالة السبل الكفيلة بمنع الهجمات والتصدي لها، بالتعاون مع السلطات المضيفة، بما يتفق مع امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها. وتعرب الأونروا عن امتنانها لموظفيها وتقدير تفانيهم وولاءهم، وتؤكد على ضرورة اتخاذ المزيد من الخطوات لمعالجة المسائل المتعلقة بأمنهم. وهي تشي على وجه الخصوص على العاملين في مناطق النزاع. وتلاحظ الوكالة مع الأسف أن موظفي الأونروا المحليين هم الفئة الوحيدة من موظفي الأمم المتحدة في المنطقة الذين لا يتقاضون بدل مخاطر، وتكرر مناشدتها بأن يتم معالجة هذه المسألة.

جيم - التطورات التنظيمية

١٨ - خلال عام ٢٠١٣، أحرز مزيد من التقدم في تنفيذ الإصلاحات البرنامجية الشاملة، التي كانت تهدف إلى تحسين التخطيط المتوسط الأجل، وتعبئة الموارد، والمساءلة، ونوعية الخدمات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين وفعاليتها.

١٩ - وشملت الإصلاحات تطبيق نهج فريق صحة الأسرة، والصحة الإلكترونية (نظام للسجلات الطبية الإلكترونية)، وتحسين تحديد حالات العنف الجنساني وإحالتها إلى الجهة المختصة. وبالإضافة إلى ذلك، اضطلعت الأونروا بعدة عمليات تقييم من أجل تحسين نوعية تقديم الخدمات وتحديد أولوياتها، بما في ذلك دراسات رصد مدى التحصيل العلمي، والتسرب من الدراسة، وخدمات الإقامة في المستشفيات.

٢٠ - وواصلت الأونروا تنفيذ برامجيات العمليات المصرفية الجديدة المتعلقة بالتمويل البالغ الصغر وذلك على شبكة الإنترنت، مما يؤدي إلى تبسيط إدارة حسابات الزبائن والأخذ بالوسائل الحديثة في ذلك، وكذلك إجراء العمليات الائتمانية، والحسابات والإدارة المالية. وتم الانتهاء من ذلك في الضفة الغربية والأردن خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وسوف يتم الانتهاء منه في غزة والجمهورية العربية السورية في عام ٢٠١٤. وأنشأت الأونروا أيضا نظام برامجيات جديد سوف يساعد على ميكنة العمليات بما في ذلك المحاسبة والمشتريات، واختبرت ذلك النظام الذي سيؤدي إلى تحقيق الكفاءة من خلال إدخال تحسينات على الرقابة وتحليل التكاليف.

٢١ - وتماشيا مع أفضل الممارسات المؤسسية ومن أجل تحسين وتوسيع نطاق الخدمات التي يقدمها برنامج التمويل البالغ الصغر إلى اللاجئين الفلسطينيين والمجتمعات الأخرى، وبالإضافة إلى توصيات المجلس الاستشاري للتمويل البالغ الصغر، واصل برنامج التمويل البالغ الصغر تحديث خطط تطوير البرنامج، وتحديد ومعالجة الاعتبارات السياسية والقانونية والمالية وسائر الاعتبارات ذات الصلة اللازمة قبل أن تتفرع عن برنامج التمويل البالغ الصغر مؤسسات مستقلة للتمويل البالغ الصغر تعمل في فلسطين والأردن والجمهورية العربية السورية. ويهدف هذا التفريع أو التحويل لبرنامج التمويل البالغ الصغر إلى تفعيل نمو البرنامج وتنويعه لعقود مقبلة وتمكينه من الوصول إلى عدد أكبر من اللاجئين الفلسطينيين، وبالتالي إلى تكريس رؤية الأونروا إزاء التمويل البالغ الصغر كطريقة لتمكين اللاجئين الفلسطينيين اقتصاديا.

٢٢ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، نفذت الأونروا سياسات وإجراءات ونظما بهدف تحسين إدارة المنشآت والموارد البشرية، وأداء الموظفين؛ وزيادة التزام الموظفين بالأخلاقيات. وتقوم إدارة الرقابة الداخلية بأنشطة تهدف إلى تحسين الضوابط الداخلية وآليات المساءلة وكفاءة التنظيم وفعاليتيه. وبالإضافة إلى ذلك، اختبر مكتب الأخلاقيات إمكانية عقد دورة شاملة للتعليم الإلكتروني بشأن الأخلاقيات وشرع في إجرائها، ويتولى إدارة مشاركة الوكالة في برنامج الأمم المتحدة بشأن إقرارات الذمة المالية والبرنامج المعادل له المطبق على الموظفين المحليين، ويواصل تنسيق ورصد مدى تنفيذ سياسات الوكالة المتعلقة بالحماية من الانتقام، والسلوك المحظور، والاستغلال والاعتداء الجنسيين. ومع ذلك أثرت القيود المفروضة على الموارد، في جميع الميادين والإدارات، على كفاءة المشتريات، والتوظيف، وقدرات الموظفين، وأدت إلى تأخير إتمام تنفيذ بعض الإصلاحات، مما أثر سلبا في الجهود الرامية إلى تحسين تقديم الخدمات إلى اللاجئين الفلسطينيين.

٢٣ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أحرزت الأونروا تقدما كبيرا في تنفيذ سياستها العامة المعتمدة عام ٢٠١٢، وفي تعزيز فهم الحماية على نطاق الوكالة. وقد شارك الموظفون في مقر الأونروا وفي الميدان في دورات تدريبية في مجال الحماية، بما في ذلك دورات تعريفية وحلقات عمل وتدريب في مجال القانون الدولي وضعتها الوكالة وتتولى عقدها. ووضعت الوكالة استراتيجيات للحماية والتدخل تتعلق تحديدا بالجانب الميداني، وذلك ضمن إطار الحماية الشامل الذي وضعتة الوكالة. وقد استمرت الأونروا أيضا في تنفيذ أنشطة الاتصال والتوعية، حيث ورد ذكر الوكالة ٢٣٨ ٥٦ مرة في وسائل الإعلام باللغتين العربية والإنكليزية، وذكر بشكل إيجابي ١٠٨٣ مرة في وسائل الإعلام العربية والدولية اعترافا بالدعم الذي تقدمه الجهات المانحة إلى للاجئين. وركزت الدعوة على تخفيف معاناة اللاجئين الفلسطينيين الذين وجدوا أنفسهم في خضم النزاع السوري، وحالة اللاجئين الفلسطينيين الفارين من النزاع إلى البلدان المجاورة، بما فيها الأردن، وأثر الحصار المستمر المفروض على قطاع غزة، والتشريد القسري، والزيادة في استخدام القوة المميتة في الضفة الغربية، والحق في العمل في لبنان.

٢٤ - وواصلت الأونروا تنفيذ السياسات الرامية إلى تحسين فرص الحصول على الخدمات الصحية لصالح الأشخاص المتضررين من فيروس نقص المناعة البشرية، والأشخاص ذوي الإعاقة، والمسنين، والأسر المعيشية التي تعولها امرأة. وكانت جميع المبادئ التوجيهية الصادرة بشأن تصميم المرافق والمأوى وتحسين المخيمات خلال الفترة المشمولة بالتقرير مراعية للاعتبارات الجنسانية وشملت معايير مفصلة بشأن إمكانية وصول الأشخاص

ذوي الإعاقة والمسنين إلى الأماكن المنشودة. وتقوم الأونروا بإشراك النساء والشباب، باعتبارهما من الفئات المستهدف رعايتها، باعتبار ذلك جزءاً من تصميم وتنفيذ مشاريع تحسين المخيمات. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قامت الوكالة بتعزيز فرقة العمل المعنية بالقضايا الجنسانية، والاستفادة من قدرة الموظفين في مختلف المجالات والبرامج، ومواصلة إضفاء الطابع المؤسسي على استراتيجيتها الرامية إلى تعميم مراعاة المنظور الجنساني. وعلى الصعيد الداخلي، بدأت المبادرات الجديدة في تعزيز قيادة الموظفين في المنطقة، مع التركيز بشكل خاص على توفير الدعم، وتحسين الفرص المتاحة أمام المرأة داخل الوكالة.

٢٥ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، زادت القدرة على التنبؤ بإيرادات الصندوق العام، مع زيادة التبرعات المقدمة من الجهات المانحة غير التقليدية والشركاء من القطاع الخاص في عام ٢٠١٣. وقد انخفضت حصة "الجهات المانحة التقليدية" من مجموع الصندوق العام، في حين زادت المساهمات المقدمة إلى الصندوق العام، من مصادر متنوعة من ٧٦,٦ مليون دولار في عام ٢٠١٢، لتصل إلى ٨٨,٢ مليون دولار في عام ٢٠١٣. ويمثل الشركاء العرب نسبة من الزيادة في الصندوق العام، حيث ازدادت مساهمتهم من ٤,٥٣ في المائة في عام ٢٠١٢ إلى ٦,٦٠ في المائة، أو ٣٩,٧ مليون دولار في عام ٢٠١٣، وذلك بشكل رئيسي من خلال المساهمات في المشاريع في الأرض الفلسطينية المحتلة. إلا أن المساهمات المقدمة إلى الصندوق العام من الأسواق الناشئة قد انخفضت خلال عام ٢٠١٣.

٢٦ - وتقر الأونروا في استراتيجيتها المتعلقة بتعبئة الموارد بأنها كي تتمكن من تحقيق أهدافها في مجال تعبئة الموارد، يجب عليها أن تواصل إعداد وتعهد بيئة تمكنها من دعم إدارة العلاقات مع المانحين عن طريق بناء قدرات الموظفين وزيادة مواءمة هياكل ونظم الاتصالات الخارجية والداخلية لديها. وقد عينت الوكالة أيضاً محمد عساف ليكون أول سفير إقليمي للشباب لديها من اللاجئين الفلسطينيين.

٢٧ - وأطلقت الأونروا عملية لوضع استراتيجية متوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١. ولبلوغ هذه الغاية، عقدت الأونروا عدداً من حلقات العمل الداخلية والخارجية، وبدأت استعراضات وتقييمات عديدة للبرامج. وحظي "المخطط" و "الخطة الأولية" للاستراتيجية المتوسطة الأجل بترحيب اللجنة الاستشارية في اجتماعيها المعقودين في حزيران/يونيه وتشرين الثاني/نوفمبر على التوالي. وسيستمر تطوير الاستراتيجية في عام ٢٠١٤.

دال - المسائل القانونية

موظفو الوكالة

٢٨ - واصلت السلطات الإسرائيلية، متذرّعة بشواغل أمنية، تقييد حرية تنقل موظفي الوكالة في الأرض الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية. وشملت القيود إغلاق الضفة الغربية وقطاع غزة؛ ومنع الموظفين المحليين الذين تقلّمهم مركبات الأمم المتحدة من احتياز معبر إيريتز للتنقل بين إسرائيل وقطاع غزة أو عبر جسر النبي، أو منعهم من قيادة المركبات في إسرائيل والقدس الشرقية؛ وفرض إجراءات مضيّعة للوقت ومرهقة على الموظفين المحليين لدى طلب الحصول 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 إلى نسبة ١٤,٥ في المائة (١٠٢ موظف) من موظفي الوكالة، الذين كانوا في حاجة إليها، وفي كثير من الحالات لم تقدم أي أسباب للرفض.

٢٩ - وعلى جسر النبي، ظلت الإجراءات الإسرائيلية تقضي بتفتيش مركبات الأمم المتحدة بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة، إلّا إذا كان لدى أحد ركابها بطاقة هوية أصدرتها وزارة خارجية إسرائيل. وقيدت هذه الإجراءات بشكل خاص حركة الموظفين الدوليين العاملين في مقر الأونروا بعمان، وهم موظفون لا تصدر لهم هذه الوزارة البطاقات المذكورة.

٣٠ - ولا تزال الإجراءات الإسرائيلية عند معبر إيريتز تستغرق وقتاً طويلاً، ويناhez فيها متوسط مدة الانتظار ٤٠ دقيقة في جانب قطاع غزة من المعبر، وأكثر من ٣٠ دقيقة على الجانب الإسرائيلي من المعبر. ويعرض طول فترات الانتظار سلامة الموظفين الدوليين والمحليين للخطر ويحد من إمكانية وصول الأونروا إلى المعبر. وظلت الإجراءات الإسرائيلية تقضي بإحضار مركبات الأمم المتحدة للتفتيش بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة، إلّا 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 واستكملت خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وما زال توقيت ساعات العمل في معبر إيريتز من الساعة ٠٨:٠٠ إلى الساعة ١٥:٣٠ عند الجانب الإسرائيلي، ومن الساعة ٠٩:٣٠ إلى الساعة ١٥:٠٠ على جانب غزة من المعبر. ولم يسمح لأي مركبة من مركبات الأمم المتحدة بمغادرة قطاع غزة أو دخوله بين الساعة ١٥:٠٠ أيام الخميس والساعة ٠٨:٠٠ أيام الأحد. وفي ٦٦ مناسبة عند نقاط التفتيش المؤدية إلى القدس الشرقية، رفضت السلطات

الإسرائيلية أن تأذن لموظفي الوكالة الذين يستقلون مركبات الأمم المتحدة بالعبور بدون تفتيش المركبات بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة.

٣١ - وتتناقى القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة، واتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام ١٩٤٦، وقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد، واتفاق كوماي - 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.

٣٢ - وقد طلبت الأونروا الحصول على تصاريح لدخول الموظفين المحليين القدس الشرقية لأسباب متعلقة بالعمليات والمساعدة الإنسانية فقط وبدون المساس بقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد، بما فيها القرارات المتصلة بوضع القدس.

٣٣ - وأعلنت السلطات الإسرائيلية أن هذه القيود ضرورية لحماية إسرائيل من التهديدات الإرهابية. وقد أتاحت السلطات الإسرائيلية بعض المعلومات للوكالة، غير أنه لا يوجد ما يدل على أن كثيراً من القيود المذكورة أعلاه المتعلقة بموظفي الوكالة وتقلهم لها سبب آخر أكثر من كونها مجرد مواءمات تناسب أجهزة الإدارة.

٣٤ - وفي الضفة الغربية، استمر التنسيق مع ضباط الاتصال العسكريين الإسرائيليين إلا أن تأثير هؤلاء الضباط محدود أو معدوم على نقاط التفتيش الإسرائيلية التي يعمل بها متعاقدون من القطاع الخاص، وظلّ تنقل الموظفين مقيداً 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 ٢٠١٣، أسفرت القيود التي فرضتها السلطات الإسرائيلية على التنقل في الضفة الغربية عن خسارة ١٤٥ 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، وفي ثلاث قرى بالقرب من مدينة قلقيلية.

٣٥ - وكان الموظفون المحليون يحتاجون إلى تصاريح من السلطات الإسرائيلية لاجتياز معبر إيريتز. وخلال عام ٢٠١٣ ووفق، من بين ما مجموعه ٦٠٦ طلبات تصاريح، على منح ٥٤٣ تصريحاً (٨٩ في المائة). وبالمقارنة مع عام ٢٠١٢ بلغ عدد التصاريح التي طلبت ومنحت أكثر من الضعف بالرغم من أن إجمالي النسبة المئوية لطلبات التصاريح المرفوضة قد زاد زيادة طفيفة من ٩ في المائة إلى ١١ في المائة.

٣٦ - وخلال عام ٢٠١٣، ظل معبر رفح بين مصر وغزة مفتوحاً للاستخدام العام لما مجموعه ٢٦٢ يوماً من ٣٦٥ يوماً من الأيام المقررة. وفي الفترة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٣، أُغلق المعبر لمدة ستة أيام وفي الفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، أُغلق المعبر لمدة ٩٥ يوماً. وفي النصف الأول من عام ٢٠١٣، سُمح، بعد التنسيق مع السلطات المصرية، لموظفي الأونروا باستخدام معبر رفح، سبعة أيام في الأسبوع. وسمح لما مجموعه ٢٩٠ موظفاً من موظفي الأونروا (١٠٠ في المائة من الطلبات المقدمة) باستخدام معبر رفح عند السفر في مهام رسمية في النصف الأول من الفترة المشمولة بالتقرير. وخلال النصف الثاني من الفترة المشمولة بالتقرير، فرضت الأمم المتحدة حظراً على سفر موظفي الأمم المتحدة في مهام رسمية عبر رفح بسبب الحالة الأمنية في سيناء.

٣٧ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تفرض قيود شديدة على حركة موظفي الأونروا من قِبل حكومة الأردن أو لبنان أو فلسطين. وفي الضفة الغربية، منعت لجان الخدمات في مخيمات منظمة التحرير الفلسطينية مركبات الوكالة من الحركة في أربع مناسبات في إطار الاحتجاجات التي تقودها لجنة الخدمات في مخيمات منظمة التحرير الفلسطينية ضد التغييرات في برامج الوكالة.

٣٨ - وفي الجمهورية العربية السورية، اتسع نطاق التراع المسلح حيث نشبت معارك بين قوات الحكومة السورية ومختلف جماعات المعارضة المسلحة في أنحاء البلد وكانت النتيجة أن عمت حالة من انعدام الأمن، مما عرقل بدوره حرية التنقل ووصول المساعدات الإنسانية. وقد قُتل خمسة موظفين خارج أوقات العمل، من جراء التراع، وأصيب خمسة موظفين من جراء إطلاق النار أو القصف. وأقيم العديد من نقاط التفتيش، بما في ذلك في دمشق وضواحيها. وقد أثرت نقاط التفتيش التي أقيمت على الطرق التي يسلكها موظفو الوكالة في عمليات الوكالة، حيث جرى تفتيش مركبات الوكالة في نقاط التفتيش في انتهاك لحصانة الأمم المتحدة. وطلبت الوكالة ٦٥ تأشيرة (للإقامة والزيارة) لموظفين دوليين. بما في ذلك تجديد تأشيرات؛ وتم رفض منح ست منها دون إبداء الأسباب. ولم تجدد تأشيرة الإقامة لاثنتين من الموظفين الدوليين. وزعم أنهما متورطان في أنشطة تعرض الأمن الوطني للخطر. ورغم تدخل الوكالة لم تُقدم أي وثائق تتضمن تفاصيل الادعاءات، واضطر الموظفان إلى مغادرة البلد.

٣٩ - وفي نهاية عام ٢٠١٣، كان هناك ٢١ موظفاً محتجزين، ١٣ منهم يُعتقد أنهم لدى السلطات السورية أو أطراف أخرى في سورية، و ٦ موظفين لدى السلطات الإسرائيلية

وواحد لدى السلطات الأردنية وواحد لدى السلطات المصرية. وبالرغم من الطلبات التي قدمتها الوكالة وفقاً لقرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦، لم تسمح في عام ٢٠١٣ السلطات السورية والسلطات المصرية للوكالة بمقابلة موظفيها المحتجزين - وقدمت السلطات السورية أسباباً لاحتجاز خمسة من موظفي الأونروا. ولم تسمح السلطات الإسرائيلية للوكالة بمقابلة موظفيها المحتجزين لكنها قدمت بعض المعلومات عن أسباب احتجاز موظف واحد.

٤٠ - وثمة ادعاءات موثوق بها بتعرض موظف احتجزته سلطات الأمر الواقع في قطاع غزة لسوء المعاملة الذي قد يصل إلى حد التعذيب أو غير ذلك من ضروب المعاملة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة، وقد أطلق سراحه خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

٤١ - وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، بالإضافة إلى ما سبق، كان ثمة ٥ موظفين في عداد المحتجزين أو المفقودين أو المختطفين من قبل أطراف مجهولة في الجمهورية العربية السورية.

خدمات الوكالة ومبانيها

٤٢ - واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشحنات التي تدخل إلى قطاع غزة، مما أرغم الأونروا على دفع مبلغ ٤١٥ ١٦٨ دولاراً في عام ٢٠١٣. وترى الوكالة أن هذه الرسوم ضريبة مباشرة يجب أن تعفى منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. وفي رأي إسرائيل، تشكل المدفوعات رسوماً على خدمات لذا لا مجال للإعفاء منها. ومنذ عام ٢٠١٠ لا يزال معبراً كارني وصوفاً مغلقين، وطلب إدخال جميع شحنات حاويات الوكالة عن طريق معبر ثانوي هو كرم أبو سالم. وبما أن هذا المعبر لم يكن قادراً على استقبال الحاويات، تعيّن تفريغ جميع شحنات الحاويات في الميناء قبل نقلها إلى قطاع غزة، وأُغلق معبر كرم أبو سالم في وجه الواردات لمدة ١٧ يوماً من أصل أيام تشغيله المقررة البالغة ٢٤٢ يوماً (٧ في المائة). وتسبب إغلاق معبر كارني وضرورة تفريغ جميع شحنات الحاويات في زيادة النفقات المتمثلة في رسوم التخزين وغرامات التأخير والنقل والتفريغ وقدرها نحو ١,٤٢ مليون دولار، بما في ذلك مبلغ ٢٤٢ ٥٨٠ دولاراً لتغطية تكاليف التفريغ.

٤٣ - وأعلنت السلطات الإسرائيلية في حزيران/يونيه ٢٠١٠ أنها ستلغي القيود المفروضة على النظام الذي تدخل بمقتضاه السلع المدنية إلى غزة، وسترفع مستوى تدفق المواد المخصصة للمشاريع المدنية الخاضعة للإشراف الدولي. وبحلول نهاية عام ٢٠١٣، وافقت السلطات الإسرائيلية على ١٠٣ مشاريع من مشاريع البناء، تمت الموافقة على آخر ثلاثة منها

في آذار/مارس ٢٠١٣. ورفضت السلطات الإسرائيلية ما مجموعه سبعة مشاريع منذ عام ٢٠١٠، رُفض اثنان منها في عام ٢٠١٣. وجميع المشاريع التي لا تزال في انتظار موافقة السلطات الإسرائيلية، التي يبلغ عددها ٣٧ مشروعاً، استغرقت وقتاً أطول من فترة الشهرين المتفق عليه بين إسرائيل والأمم المتحدة للبت في المشاريع. وهذه المشاريع التي لم تتم الموافقة عليها بعد عبارة عن مشروع سكني، و ٣٢ مدرسة، ومركزين صحيين، وبناء محطة جمع ونقل النفايات الصلبة، وقاعدة للوجستيات.

٤٤ - وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، تمكنت الوكالة من إتمام تنفيذ ٧٣ مشروعاً من مشاريع التشييد (٣٤ في عام ٢٠١٣ وحده). وإجمالاً، تم البدء في ١٠ مشاريع في عام ٢٠١٣ تطلبت استيراد ٧٠٥٥ شحنة من مواد البناء اللازمة للمشاريع التي وافقت عليها السلطات الإسرائيلية.

٤٥ - وفي ١٣ تشرين الأول/أكتوبر أوقفت السلطات الإسرائيلية بشكل مفاجئ تنسيق ودخول مواد البناء بسبب اكتشاف نفق موصل من قطاع غزة إلى إسرائيل، وما تبع ذلك من عمليات المتابعة العسكرية. وعقب مفاوضات مكثفة والاتفاق في ٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ على إطار معدل بين إسرائيل والأمم المتحدة، تم استئناف عملية تنسيق مواد البناء في ١١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ بعد توقفها في ١٣ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٣. وجعل التنسيق مشروطاً باتخاذ تدابير إضافية من أجل الرقابة على مواد البناء، التي تتولى الأونروا القيام بها، مما أسفر عن زيادة في تكاليف التشييد والتكاليف الإدارية بالمشاريع، بما في ذلك تكاليف الرصد اليومي لمصانع الإسمنت من قبل الموظفين الدوليين التابعين للأونروا والمهندسين المحليين ونشر حراس خلال النوبة الليلية، ومرافقة ما نسبته ١٠٠ في المائة من مواد البناء من نقطة الدخول في إسرائيل حتى جهة المقصد في قطاع غزة.

٤٦ - وتسبب عدم التنسيق فيما يتعلق بمواد البناء، وكذلك تشديد تدابير الرصد، وتطبيق إجراءات إسرائيلية جديدة في الموافقة على ٢٤ مشروعاً سبق الموافقة عليها، في تأخير تنفيذ مشاريع الهياكل الأساسية وزيادة التكاليف؛ وجرى التعاقد على ١١ مشروعاً من هذه المشاريع (مدارس) وجرار تنفيذها. وأدى شرط الموافقة على مشاريع سبق الموافقة عليها إلى تأخير تنفيذ العمل الجاري. بموجب تلك العقود؛ وتراجع ١٣ مشروعاً من المشاريع البالغ عددها ٢٤ إلى مرحلة ما قبل التعاقد (تقديم العطاءات أو إعداد التصاميم).

٤٧ - وظلت السلطات الإسرائيلية تشترط اختبار مدى استيفاء المعايير في المواد التعليمية والإلكترونية والطبية وغيرها من المواد الموجهة للاستعمال الرسمي. وتستورد الأونروا سلعاً لاستعمالها الرسمي تتوافق مع المعايير الدولية، وترى الأمم المتحدة أن الشروط الإسرائيلية

تتعارض مع الإعفاء من أي موانع وقيود على الواردات، الممنوح بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦، فيما يتعلق بما تستورده الأمم المتحدة لاستعمالها الرسمي. وحتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كان احتجاز ١٥ شحنة متجهة إلى الضفة الغربية لا يزال مستمرا، وتتراوح مدة الاحتجاز بين سنتين وأربع سنوات لكل شحنة. وقد تجاوز مجموع تكاليف تخزين الشحنات المتأخرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير مبلغ ١١٠.٠٠٠ دولار. ورغم إحراز بعض التقدم في المناقشات مع السلطات الإسرائيلية في أوائل عام ٢٠١٣، ظلت هذه المسائل دون حل حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

٤٨ - وواصل برنامج موظفي دعم العمليات عمله في قطاع غزة والضفة الغربية ولبنان. وقد أدى البرنامج دوراً قيماً في صون حياد الأمم المتحدة؛ وفي تيسير مرور موظفي الأونروا ومركباتها وبضائعها عبر نقاط التفتيش، وإلى المناطق المتضررة في الأرض الفلسطينية المحتلة من العمليات العسكرية أو الأمنية الإسرائيلية؛ وفي دعم برامج الوكالة ومبادراتها؛ وفي جهود الرصد والتوثيق والتدخل على صعيد العمليات فيما يتعلق بمسائل الحماية المتصلة بالحالة الإنسانية للشعب الفلسطيني؛ وفحص منشآت الأونروا؛ وتوفير الحماية للاجئين الفلسطينيين، لا سيما النازحون من الجمهورية العربية السورية، بسبل من بينها توفير المساعدة القانونية في لبنان. ويشارك القائمون على البرنامج مشاركة فعالة في دعم تنفيذ مبادرات الإصلاح في لبنان. ويتمثل هدفهم الرئيسي في المساعدة على تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى اللاجئين، على نحو يتسم بالإنصاف وعدم التمييز والحياد. وهم يتولون أيضاً بصورة منهجية تحديد الاحتياجات في مجال الحماية وإيجاد السبل لمعالجتها. وهم يؤدون دوراً أساسياً في تعميم مراعاة معايير الحماية في جميع الخدمات التي تقدمها الأونروا.

٤٩ - وتنص اتفاقية عام ١٩٤٦ على أنه لا يجوز انتهاك حرمة مباني الأمم المتحدة. وفي انتهاك لهذا الالتزام، دخلت قوات الجيش والأمن الإسرائيلية مباني الأونروا في الضفة الغربية بدون تصريح أو تنسيق في ثلاث مناسبات. وفي ٤٨ مناسبة على الأقل، سقطت داخل مجمع مباني الأونروا قنابل غاز مسيل للدموع و/أو قنابل صاعقة أو رصاصات معدنية مكسوة بالبلاستيك أطلقتها قوات الأمن الإسرائيلية. وفي قطاع غزة، قام مستفيدون من خدمات الأونروا ومنظمات أخرى بتنظيم حوالي ٩٤ احتجاجاً، مما أدى إلى إغلاق مكاتب الأونروا اضطراراً. وقد كانت الاحتجاجات أساساً على التخفيضات في المساعدة المقدمة.

٥٠ - واكتملت عملية إعادة بناء مستودع المكتب الميداني في غزة الذي كان قد دُمر في ١٥ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩، ودخل طور التشغيل في آذار/مارس ٢٠١٣.

٥١ - وفي الضفة الغربية، كان هناك ست حالات أسى فيها استخدام منشآت الأونروا لأغراض عقد مناسبات غير مصرح بها سياسية أو خلافه، شملت مسؤولين بالحكومة الفلسطينية أو فصائل منظمة التحرير الفلسطينية أو أعضاء لجنة خدمات المخيمات التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية. وإضافة إلى ذلك، قام أعضاء لجنة خدمات المخيمات التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية و/أو فصائل منظمة التحرير الفلسطينية و/أو البلديات والمجالس القروية التابعة للسلطة الفلسطينية بإغلاق إحدى منشآت الأونروا أو تعطيل العمل بها في ٨٧ حالة منفصلة حدثت في سياق الاحتجاجات المتصلة بالتغييرات في برامج أنشطة الأونروا. وفي قطاع غزة، اقتحم مجهولون في مناسبتين مباني أحد المراكز الصحية دون إذن.

٥٢ - وفي الجمهورية العربية السورية، تكبدت الوكالة خسائر في الممتلكات بسبب النزاع تقدر مبدئياً بحوالي ثلاثة ملايين دولار منذ بدء الأعمال العدائية في عام ٢٠١١. ومنذ عام ٢٠١١، أُتلف أو دُمّر ما لا يقل عن ٣٩ مرفقاً من مرافق الأونروا وعددها ١٨٠، وسُرقت أو أُتلفت ٢١ مركبة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تضرر ١٥ مرفقاً من مرافق الأونروا نتيجة للقصف؛ و ١٢ مرفقاً في دمشق وريف دمشق؛ ومرفق واحد في حمص؛ ومرفق واحد في المزيريب؛ وواحد في حلب. وصعّبت الأضرار التي لحقت بمرافق الأونروا على الفلسطينيين الحصول على الخدمات الأساسية.

٥٣ - وتلقت الوكالة، في الجمهورية العربية السورية، عدة تقارير خلال العام تفيد بدخول عناصر مسلحة إلى مرافق الأونروا وبقائهم فيها لفترة مؤقتة. ولم يمكن التحقق من هذه التقارير نظراً لأنه لم يُتَح الوصول بشكل آمن إلى تلك المرافق. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، سُرقت سبع مركبات تابعة للأونروا أو حُجز عليها ولم تُسترد بعد.

٥٤ - وفي الجمهورية العربية السورية، فقدت الوكالة أيضاً كميات صغيرة من مواد المعونة الإنسانية على إثر حوادث سطو مسلح، وقعت عادة أثناء نقل تلك المواد إلى اللاجئين الفلسطينيين. وهذه الحوادث لم تكن متكررة، ولم يتجاوز إجمالي الخسائر نسبة ١ في المائة من كميات المساعدة الإنسانية الموزعة.

٥٥ - وفي الأردن، أُجري في إحدى المناسبات نشاط سياسي في إحدى المدارس، رغم اعتراضات الأونروا ومساعي السلطات الأردنية، التي تعهدت بضمان عدم تكرار هذه الأنشطة. وفي لبنان، اقتحم بعض المستفيدين الفلسطينيين منشآت الوكالة وهاجموا موظفي الأونروا وأصابوهم بجروح في ثلاث مناسبات. وأغلقت منشآت مختلفة تابعة للأونروا خلال ١٨٣ يوماً على مدار العام في لبنان. ويعزى ذلك أساساً إلى احتجاجات المستفيدين الساخطين، وأيضاً إلى الاضطرابات المدنية والقتال بين الفصائل المسلحة.

مسائل أخرى

٥٦ - في آب/أغسطس ٢٠١٣، اتفقت الأونروا مع وزارة المالية الفلسطينية على إجراءات جديدة سعياً إلى الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة المستحقة للأونروا، وتوصلنا إلى تفاهم بشأن الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة في قطاع غزة. وفيما يتعلق بضريبة القيمة المضافة المستحقة بأثر رجعي قبل إبرام هذه الترتيبات، بلغ في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢ مجموع ضريبة القيمة المضافة التي لا تزال مستحقة للوكالة لقاء خدمات مؤداة و سلع مشتراة للضفة الغربية وقطاع غزة حوالي ٨٩,٧ مليون دولار.

٥٧ - وطلب من الوكالة، كما حدث في الماضي، دفع رسوم الموائى ورسوم أخرى إلى السلطات السورية، بما يخالف اتفاق عام ١٩٤٨ المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠١٣، دُفِعَت رسوم ومصاريف بلغ مجموعها ٧٠ ٨٢٠ دولاراً.

٥٨ - وفي ١٥ شباط/فبراير ٢٠١٢، احتجز مبلغ ٧٤ ٠٠٠ دولار تقريباً من حساب الوكالة في مصرف HSBC في الأردن بناءً على أمر من مكتب التنفيذ الأردني. وعلى الرغم من الطلبات والاحتجاجات العديدة التي وُجِّهت إلى الحكومة قبل حجز الأموال وبعده، والتدخلات التي أجراها كل من المفوض العام والمستشار القانوني للأمم المتحدة، لم يتم إعادة هذه الأموال حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

٥٩ - وعلى الرغم من الطلبات التي قدمتها الوكالة والمستشار القانوني للأمم المتحدة إلى الحكومة، أصدر المكتب التنفيذي في بيروت أمر تنفيذ أسفر عن احتجاز مبالغ مستحقة للأونروا لدى الحكومة قدرها ٦٨٠ ٠٠٠ دولار.

٦٠ - وقد واجهت الوكالة صعوبات في الحصول على إعفاءات من دائرة الجمارك بوزارة المالية الأردنية من الرسوم الجمركية وغيرها من الرسوم الحكومية المفروضة على استيراد المركبات لغرض الاستخدام الرسمي واستيراد السلع التي لا تتوافر مثيلاتها من المنتجات الوطنية. وترى الأونروا أن هذه القيود مخالفة لإعفاء الوكالة من القيود على الواردات بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦، وبموجب اتفاقها الثنائي المبرم مع الأردن عام ١٩٥١. ويرى الأردن، أن هذه المصروفات هي رسوم مقابل خدمات. ومنذ عام ٢٠١٢، طلبت دائرة ترخيص السائقين والمركبات بوزارة المالية الأردنية دفع رسوم لقاء فحص المركبات الرسمية للأونروا وإصدار بطاقات تسجيلها، وهو ما احتجت عليه الوكالة باعتبار تلك الرسوم ضريبة مباشرة هي معفاة منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. وما زالت الجهود جارية لحل هذا الموضوع.

٦١ - وفيما يتعلق بإجراءات التحكيم الجارية حالياً بغرفة التجارة الدولية بشأن مطالبة عن أعمال تشييد بقيمة تزيد على مليوني دولار في الجمهورية العربية السورية، احتجت الوكالة بأن المحكم الوحيد يفتقر إلى الحياد وعدم التحيز. فقد سعى المحكم الوحيد إلى إنفاذ قرار تحكيم في المحاكم المحلية اللبنانية ضد الأونروا. ولدى قيامه بذلك، أصبح المحكم الوحيد فعلياً مدعياً شخصياً ضد الأونروا. وقد استقال المحكم الوحيد قبل أن تتخذ غرفة التجارة الدولية أي قرار، بناءً على طلب الوكالة بعزله لأسباب التحيز وعدم الحياد.

٦٢ - وواصلت الأونروا اعتراضها على تحمل أي التزام بدفع مبلغ ١٣٦,٧٨ مليون دولار تطالب بها الحكومة اللبنانية مقابل الكهرباء التي استهلكها لاجئون فلسطينيون خارج منشآت الأونروا في مخيمات في لبنان.

٦٣ - وفيما يتعلق بنظام العدل الداخلي، تعمل محكمة الأونروا للمنازعات، التي أنشئت في ١ حزيران/يونيه ٢٠١٠، طول الوقت، وتتألف من قاض واحد وقاض مخصص غير متفرغ. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أصدرت هيئة المحكمة ٣٨ حكماً و ١١٩ أمراً. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كان هناك ٦٨ قضية لم يبت فيها بعد، منها ٦٤ قضية رفعتها موظفون محليون. وتوجد أيضاً ١٢ قضية استئناف قيد النظر أمام محكمة الأمم المتحدة للاستئناف.

المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في منطقة عمليات الوكالة

٦٤ - ما زال المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في الأردن والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وقطاع غزة، إلى حد بعيد، على نفس الحال كما ورد وصفه في تقرير المفوض العام لعام ٢٠٠٨^(٨).

٦٥ - وإلحاقاً بالمسائل الواردة في التقارير السابقة، وعقب اجتماع بين وزير العمل والوكالة عُقد في لبنان في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣، أصدر الوزير بياناً أوضح فيه أن اللاجئين الفلسطينيين المتقدمين بطلبات للحصول على تراخيص عمل مُعَقَّون من شرط شراء بوليصة تأمين وإجراء فحوص الدم اللازمة، بما أن لهم الحق في الاستفادة الكاملة مما تقدمه الأونروا من خدمات طبية وعلاج في المستشفيات.

٦٦ - وإلحاقاً بالمسائل الواردة في التقارير السابقة^(٩)، لا يزال اللاجئون الفلسطينيون القادمون من الجمهورية العربية السورية والأردن يواجهون قيوداً تمييزية وإعادة قسرية.

(٨) انظر A/64/13، الفقرات ٥٢-٥٥.

فبعكس اللاجئين الآخرين الفارين من النزاع في الجمهورية العربية السورية، واجه اللاجئون الفلسطينيون أيضاً صعوبات في اللجوء إلى المحاكم، وفي عمليات إثبات/تسجيل الحالة المدنية، من قبيل إصدار شهادات الميلاد، وفي الحصول على عمل وعلى الخدمات الأساسية، ولا يزال اللاجئون الفلسطينيون القادمون من الجمهورية العربية السورية يقيمون في مرافق محددة ويواجهون قيوداً أكبر على تنقلاتهم خارج المرافق مقارنة بالسوريين المقيمين في مرافق مماثلة.

هاء - استعراض مالي عام

٦٧ - تُموّل عمليات الأونروا ومشاريعها ونداءاتها في حالات الطوارئ من تبرعات المانحين، باستثناء ١٤٦ وظيفة يشغلها موظفون دوليون تموّلها الجمعية العامة من الميزانية العادية للأمم المتحدة.

٦٨ - وقد أنفقت الوكالة في عام ٢٠١٣ مبلغ ١,١ بليون دولار، استناداً إلى بيانات مالية لم تُراجع بعد. وبلغ أكبر وجه من وجوه الإنفاق ما قيمته ٦٧٨,٩ مليون دولار في إطار الميزانية العادية غير المقيدة، وهو يشكّل ٦٠,٧ في المائة من مجموع النفقات. وشكّلت الأنشطة الممولة تمويلًا مقيداً نسبة ٤ في المائة، وأنشطة الطوارئ نسبة ١٣ في المائة، والمشاريع نسبة ٢٢,٣ في المائة. واضطرت الوكالة، في ضوء عدم كفاية التمويل، إلى تنفيذ مجموعة من تدابير التقشف، من بينها تخفيض نفقات السفر، وتعليق النفقات الرأسمالية بما فيها تكنولوجيا المعلومات والمركبات واستبدال المعدات وصيانة المباني، باستثناء الاحتياجات الملحة التي تتطلب موافقة الإدارة مسبقاً واستخدام مباني الأونروا لإقامة حلقات العمل.

٦٩ - وفي عام ٢٠١٣، ظلّ التعليم يشكّل أكبر البرامج حجماً، بنفقات بلغت ٤١٠,٧ ملايين دولار، بما يشكّل نسبة ٦٠ في المائة من مجموع نفقات الميزانية العادية غير المقيدة (غير المخصصة) والبالغة ٦٧٨,٩ مليون دولار.

(٩) مُنِع الفلسطينيون من دخول الأردن منذ عام ٢٠١٢، حين جعلت السلطات الأردنية من الصعب دخول البلد أمام اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية، إلى أن أعلنت هذه السياسة رسمياً في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣.

الجدول ١

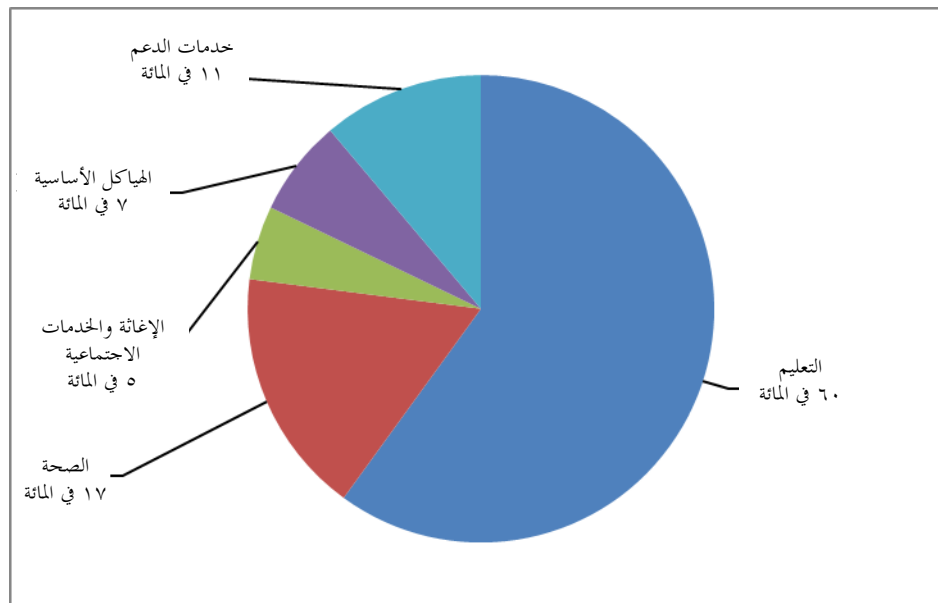
النفقات الفعلية للصندوق العام حسب ميادين العمل والبرامج، لعام ٢٠١٣

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

البرنامج	المقر	غزة	لبنان	الجمهورية العربية السورية	الأردن	الضفة الغربية	المجموع							
خدمات الدعم	٤٤٥٥٩	٨٩٪	٢١٤٥٣	٩٪	١١٣٢٩	١٢٪	٤٧١٦	١١٪	٩٧٦١	٧٪	١٣٧٢١	١٣٪	١٠٥٥٣٩	١٦٪
التعليم	٢٢٥٩	٥٪	١٧٤٧٢٥	٧٠٪	٤٧٠٤٧	٤٩٪	٣٣٢٩٣	٧٤٪	٩٥٣٢٠	٧١٪	٥٨٠٢٦	٥٥٪	٤١٠٦٧٠	٦٠٪
الصحة	٧٧٣	١٪	٣٧٤٦٤	١٥٪	٢٢٨١٧	٢٤٪	٣٩٩٧	٩٪	٢٣٣٥٩	١٨٪	٢٧٠٠٠	٢٥٪	١١٥٤١٠	١٧٪
الإغاثة والخدمات الاجتماعية	١٠٢٠	٢٪	١٠٩٠٧	٤٪	٨٩٦٧	٩٪	١٦٦٤	٤٪	٥٦١٨	٤٪	٥٩٤٢	٦٪	٣٤١١٨	٥٪
الهياكل الأساسية	١٥١٣	٣٪	٣٩٧٧	٢٪	٥٢٩٧	٦٪	٨٥٤	٢٪	٤٦١	٠٪	١٠١٨	١٪	١٣١٢٠	٢٪
المجموع	٥٠١٢٤	١٠٠٪	٢٤٨٥٢٦	١٠٠٪	٩٥٤٥٧	١٠٠٪	٤٤٥٢٤	١٠٠٪	١٣٤٥١٩	١٠٠٪	١٠٥٧٠٧	١٠٠٪	٦٧٨٨٥٧	١٠٠٪

الشكل الأول

نفقات الصندوق العام غير المقيّد موزعة حسب البرامج، لعام ٢٠١٣



الجدول ٢

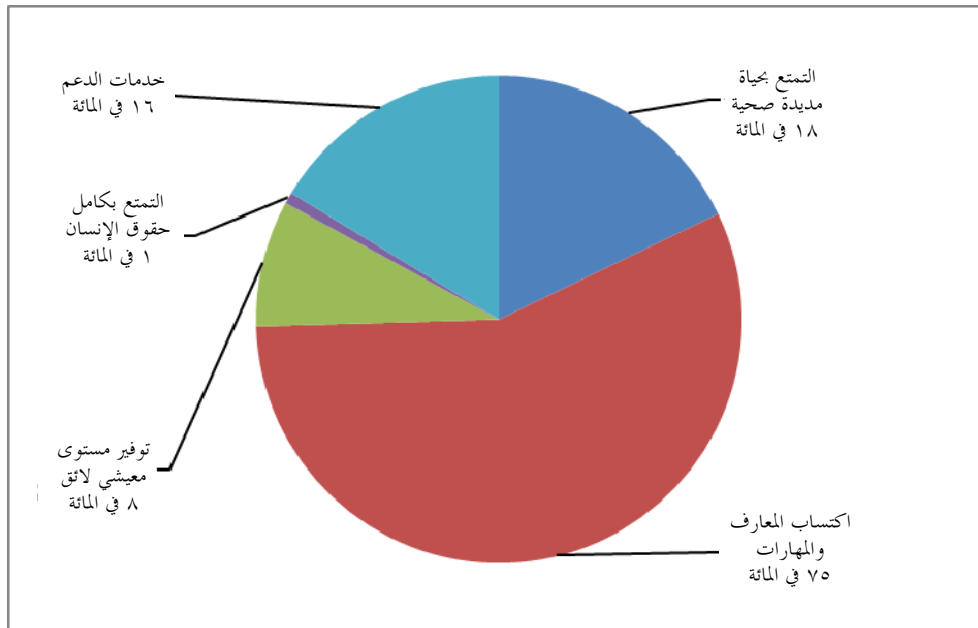
النفقات الفعلية للصندوق العام حسب ميادين العمل وأهداف التنمية البشرية، لعام ٢٠١٣

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الهدف	المقر	غزة	لبنان	الجمهورية العربية السورية	الأردن	الضفة الغربية	المجموع
التمتع بحياة مديدة وصحية	١٦٥٠	٣٦٣٩١	٢٧٦٥٢	٤٦٤٤	٢٣٣٥٩	٢٧٠١٣	١٢٠٧٠٩
اكتساب المعارف والمهارات	٢١٢٢	١٧٠٧٨٤	٤٣١٩٩	٣١٣١٧	٨٩٢٣٣	٥٢١٢٣	٣٨٨٧٧٨
توفير مستوى معيشي لائق	١٦٦١	١٧٤٨٦	١٢٤٤٦	٣٠٨٧	١٠٧١٦	١١٢٣٠	٥٦٦٦٦
التمتع بكامل حقوق الإنسان	١٣٢	٢٤٩٣	٣٨٣	٤٩٠	٩٨٩	٧٢٣	٥٢١٠
خدمات الدعم	٤٤٥٥٩	٢١٣٧٢	١١٧٧٧	٤٩٨٦	١٠٢٢٢	١٤٦١٨	١٠٧٥٣٤
المجموع	٥٠١٢٤	٢٤٨٥٢٦	٩٥٤٥٧	٤٤٥٢٤	١٣٤٥١٩	١٠٥٧٠٧	٦٧٨٨٥٧

الشكل الثاني

نفقات الصندوق العام غير المقيّد موزعة حسب أهداف التنمية البشرية، لعام ٢٠١٣



الفصل الثاني

الأولويات الميدانية

ألف - الأردن

٧٠ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شمل إصلاح برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في الأردن الانتقال من نهج قائم على المركز إلى نهج قائم على تبيان درجة الفقر، وهو ما يهدف إلى ضمان تحسين أهداف الخدمات التي تقدمها الأونروا وتأثيرها. ويتواصل في المراكز الصحية التابعة للأونروا نشر نهج فريق صحة الأسرة، ونظام الصحة الإلكترونية، ونظام للتعيين. وقد طبق نصف المراكز الصحية، التي يبلغ عددها ٢٤ مركزاً، نهج فريق صحة الأسرة، وتحولت سبعة مراكز منها إلى نظام الصحة الإلكترونية، وذلك بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وبدأ في عام ٢٠١٣ كل من البرنامج التدريبي "القيادة من أجل المستقبل" الموجه لتدريب الأوائل من المدرسين ومساعدتي المدرسين، وبرنامج "تطوير المدرسين داخل المدارس". وبالإضافة إلى ذلك، لاتزال تُولى أولوية إلى الاستعاضة عن المباني المستأجرة غير المناسبة للمدراس بمدارس تشييد لهذا الغرض. ووضعت في عام ٢٠١٣ خطط لتشييد مبنى في جبل التاج للاستعاضة عن خمس مدارس موجودة حالياً في مرافق مستأجرة. وتشمل الأولويات الأخرى زيادة فرص العمل أمام الشباب وتحسين الظروف المعيشية في المخيمات.

باء - لبنان

٧١ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الوكالة تنفيذ إصلاحات في برنامجها الصحي في لبنان؛ حيث نفذ ٢٢ مركزاً من أصل ٢٧ مركزاً صحياً نهج فريق صحة الأسرة. واستجابة لزيادة عدد المرضى بسبب تدفق اللاجئين الفلسطينيين من الجمهورية العربية السورية، استقدمت ثمانية أفرقة إضافية من أفرقة صحة الأسرة ومدد بعض مراكز الصحة ساعات العمل. وأولى أيضاً الميدان الأولوية لمواصلة تنفيذ الإصلاحات في مجال التعليم، وتسجيل أطفال اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية في مدارس الأونروا. وتعمل الأونروا على نحو وثيق مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) فيما يتعلق بالتعليم، وتقديم الدعم النفسي - الاجتماعي وغيره من التدخلات لصالح الفئات الضعيفة من أطفال اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية. وحتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، سُجل ٣٣٨ ٧ طالباً من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية في مدارس الأونروا في لبنان. وتواصل الأونروا العمل

مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى، بما فيها مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، للدعوة إلى التكافؤ في معاملة جميع اللاجئين القادمين من الجمهورية العربية السورية. وتولي الأونروا أولوية دائمة إلى مواصلة التعاون مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى، بهدف التصدي للتحديات، لا سيما تلك التي نجمت عن النزاع في الجمهورية العربية السورية. وطُبق النهج القائم على تبيان درجة الفقر، وتلقى ٦٧١ ٦٤ فردا المساعدة في عام ٢٠١٣. واستُهدفت رعاية الفئات الضعيفة، بمن في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء المحرومات، بتدخلات مصممة خصيصا لهم بالشراكة مع منظمات مجتمعية ومنظمات غير حكومية من أجل تحسين الفرص وإمكانية الحصول على المساعدة. وشملت التدخلات توفير إمكانية الحصول على الائتمانات البالغة الصغر، والتدريب المهني، والدعم النفسي - الاجتماعي وأنشطة التوعية المتعلقة بمواضيع من قبيل الرعاية الصحية، وحقوق الإنسان، والعنف الجنساني.

جيم - الجمهورية العربية السورية

٧٢ - أدى النزاع المسلح المتفاقم في جميع أنحاء البلد، لا سيما ضمن محافظات ريف دمشق وحلب ودرعا، إلى تشريد عدد يقدر بـ ٢٧٠ ٠٠٠ لاجئ فلسطيني داخل الجمهورية العربية السورية وحدها. واستجابة لذلك، وبفضل الدعم السخي من المانحين للنداءات الإنسانية، وسعت الأونروا نطاق المساعدة الإنسانية التي تقدمها إلى حد كبير، حيث أعطت الأولوية إلى تقديم النقدية، والرعاية الصحية، والمأوى، والمساعدة الغذائية. واستمر النزاع المسلح يؤثر في الخدمات التي تقدمها الأونروا في المجتمعات المحلية التي يسكنها اللاجئون في جميع أنحاء البلد، حيث أضر سلبا في الالتحاق بالمدارس، ووصول المساعدة الإنسانية، والخدمات الصحية، والإقراض في إطار التمويل البالغ الصغر. غير أن الوكالة تمكنت من الحفاظ على العمليات وتكييفها في معظم المناطق كي تستجيب على نحو أفضل للاحتياجات المتزايدة والمتغيرة. وسعت الوكالة، حيثما أمكن، إلى الحفاظ على المشاريع الاجتماعية ومشاريع تطوير الهياكل الأساسية، والتمويل البالغ الصغر، والدعم المقدم إلى الشباب عن طريق الإرشاد المهني والتعليم التقني والمهني.

دال - الضفة الغربية

٧٣ - نُفذ نهج فريق صحة الأسرة في ١٦ مركزا صحيا وفي برنامج حماية الأسرة والطفل، وطُبق العمل بنظام إحالة ضحايا العنف الجنساني في ١٨ موقعا حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣. وقدم برنامج التعليم تعليما أساسيا لصالح ٧٠٧ ٥١ أطفال في ٩٩ مدرسة

تابعة للأونروا خلال السنة الدراسية ٢٠١٢/٢٠١٣. وبدأ العمل في ٤٠ مدرسة بمجموعة أدوات المدرسين لبرنامج تعليم حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح التي وضعت حديثاً؛ واستفاد ٦ ٢٧٠ طالبا من الخدمات ذات الصلة بالصعوبة في القراءة، واستهدف برنامج التعليم التعويضي إفادة ما متوسطه ١٢ ٠٠٠ طالب شهريا في مادتي اللغة العربية والرياضيات. واضطلعت أيضا الأونروا بجهود ترمي إلى إصلاح برنامج التدريب المهني الذي تعتمد من خلال إدخال مناهج وتخصصات جديدة وإقامة شراكات مع شركات خاصة بهدف تقديم الدعم التقني وإنشاء نظام التلمذة. وفي إطار عملية الإصلاح على نطاق الوكالة، استهدف تعزيز تنفيذ برنامج شبكة الأمان الاجتماعي توفير المزيد من المساعدة الموجهة تحديدا لصالح اللاجئين الذين يعيشون في حالة فقر مدقع.

هاء - قطاع غزة

٧٤ - طوال عام ٢٠١٣، أجرى موظفو الأونروا ما يزيد على ١٠٠ ٠٠٠ زيارة عائلية في إطار الدراسة الاستقصائية التي تجريها عن الفقر، ونتيجة لتنفيذ الدراسة الاستقصائية عن الفقر، ازداد عدد المستفيدين من المعونة الغذائية عموما من ٧٩٨ ٥٤٠ مستفيدا في كانون الثاني/يناير إلى ٨١٣ ٦٤٦ مستفيدا في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣. وفي ضوء ذلك، يمكن أن يؤدي تعليق أو تخفيض المعونة لأسباب ذات صلة بالتمويل، لا سيما المعونة الغذائية، إلى تقويض سياسية الوكالة على نحو خطير في مجال مكافحة الفقر، وإلى اضطراب شعبي، على نحو ما حدث في نيسان/أبريل ٢٠١٣ عندما أدى تعليق برنامج المساعدة النقدية الصغيرة إلى احتجاجات عنيفة. وأنجزت الأونروا تشييد ٣٠ مبنى مدرسيا جديدا في غزة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وهو ما خفض نسبة المدارس التي تعمل بنظام الفترتين من ٨٦ في المائة في عام ٢٠١٢ إلى ٧١ في المائة. وجرت المحافظة على كثافة الصفوف بمعدل ٣٨ طالبا في كل فصل دراسي. وداوم ما يزيد على ٢٣٠ ٠٠٠ طالب الدراسة في ٢٤٥ مدرسة تابعة للأونروا. ويمثل هذا العدد زيادة قدرها ٣٠ في المائة قياسا بعام ٢٠٠٠. وواصلت الأونروا تدريس منهج مكرس لحقوق الإنسان في جميع المدارس يستند إلى الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ويركز على التسامح وحل النزاعات؛ وتوسّع نظام الصحة الإلكترونية من ٦ مراكز إلى ١١ مركزا صحيا، وطبق نهج فريق صحة الأسرة ١٦ مركزا صحيا من أصل المراكز الصحية التابعة للأونروا التي يبلغ عددها ٢١ مركزا. وكان لكلتا مبادرتي الإصلاح تأثير إيجابي في وقت التواصل بين الطبيب والمريض. وحافظت أيضا الأونروا على شبكة من المرشدين النفسيين الاجتماعيين في مدارسها، ومكاتب الإغاثة والخدمات الاجتماعية والمراكز الصحية. ويجري تحديد حالات العنف الجنساني، ويتاح

للضحايا الحصول على المشورة والإحالة باتباع نهج "المركز الجامع للخدمات" الذي تعتمدهُ الأونروا إزاء العنف الجنساني، والذي يشمل تقديم المعلومات القانونية والتوعية فيما يتعلق بالحقوق القانونية الأساسية، والإحالة إلى تمثيل قانوني عند الاقتضاء^(١٠). وفي عام ٢٠١٣، أطلقت الأونروا مبادرة "بوابة غزة" لتعزيز القابلية للالتحاق بعمل، وإدخال مشترين جدد إلى صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنتجة في غزة، وهي إحدى الصناعات القليلة القادرة على تطوير خدمات ذات قيمة عالية وتصديرها في سياق الحصار. وفي عام ٢٠١٣، كانت الأولويات التي حددتها الوكالة في غزة تتضمن حلول الطاقة المتجددة والحصول بشكل مستدام على المياه الصالحة للشرب. وفي عام ٢٠١٣، بدأت الأونروا التخطيط لاستخدام الطاقة الشمسية في منشآتها، وإنشاء مرافق لإزالة ملوحة المياه، وإقامة مشاريع لإعادة تغذية طبقة المياه الجوفية في غزة. وتخطط أيضا الوكالة لتوسيع نطاق إعادة التدوير من أجل تخفيف الضغط الواقع على مدافن القمامة.

(١٠) في عام ٢٠١٣، عالج المسؤولون عن إدارة الحالات نحو ٢٠٠ ١ حالة من حالات العنف الجنساني؛ وأحيلت ٤٠٠ حالة جديدة على يد الموظفين الصحيين و ٤٥ حالة جديدة على يد الأخصائيين الاجتماعيين. ومن بين جميع الحالات، أحيلت ٧٥٠ حالة إلى مقدمي المشورة القانونية وأحيلت ٣٢ حالة إلى شركاء خارجيين لمعالجة المسائل القانونية والمتعلقة بالحماية.

الفصل الثالث

استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف الأونروا المتعلقة بالتنمية البشرية

٧٥ - تواصل الأونروا اتباع الإطار المحدد في استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتوفر هذه الاستراتيجية التوجيه للوكالة على أساس ١٥ هدفاً استراتيجياً، يساهم كل منها في تحقيق هدف واحد أو أكثر من الأهداف الأربعة المحددة للتنمية البشرية، وهي: التمتع بحياة مديدة وصحية؛ والقدرة على اكتساب المعارف والمهارات؛ وتوفير مستوى معيشي لائق؛ والتمتع بكامل حقوق الإنسان. وفي عام ٢٠١٣، سعت المكاتب الميدانية التابعة للوكالة وإداراتها في المقر إلى تحقيق الأهداف المقررة لفترة السنتين الواردة في خطط التنفيذ الميدانية^(١) وتلك الخاصة بالمقر، التي تستند إلى الرؤية الاستراتيجية الخمسية التي أعدتها الوكالة، وإلى تقييم لاحتياجات اللاجئين يجريه كل مكتب ميداني على حدة.

ألف - الهدف ١

التمتع بحياة مديدة وصحية

٧٦ - تهدف الوكالة إلى إنجاز هدف التنمية البشرية المتمثل في التمتع بحياة مديدة وصحية عن طريق أنشطة برنامجها الصحي وبرنامج تحسين المخيمات والمهاكل الأساسية، وذلك بالتعاون مع البلدان المضيفة والشركاء الوطنيين والدوليين، حسب الاقتضاء.

٧٧ - وتقدم الوكالة خدمات الرعاية الصحية الأولية إلى اللاجئين الفلسطينيين عن طريق مراكزها الصحية البالغ عددها ١٣٨ مركزاً. وعلى الرغم من المكاسب المتحققة في المجال الصحي، التي تتضح في الانخفاضات الكبيرة في معدلات وفيات الأمهات والمواليد الجدد والرضع والأطفال، تشكل الأمراض غير المعدية تحدياً صحياً متزايداً. ويسهم في تزايد عبء الأمراض زيادة انتشار أساليب الحياة، المتمثلة في الجلوس لفترات طويلة، والتدخين، والسمنة في صفوف اللاجئين الذين يتقدمون بالعمر، وهو أمر مكلف فيما يتعلق بالعلاج والإدارة. وفي مواجهة هذا التحدي، أجرت الأونروا إصلاحات في المجال الصحي، بدأتها في عام ٢٠١١، بما في ذلك نهج فريق صحة الأسرة ونظام الصحة الإلكترونية. ويتألف فريق صحة الأسرة من مجموعة أخصائيين صحيين متعددي التخصصات يعملون معاً على تقديم الرعاية

(١١) جميع النتائج، فيما عدا الهدف الاستراتيجي ٨، تستثنى الجمهورية العربية السورية ما لم يذكر خلاف ذلك. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن الاستجابة للأزمة السورية، على الموقع www.unrwa.org.

الصحية الشاملة والمستمرة التي تتركز على المريض/الأسرة. وبحلول نهاية عام ٢٠١٣، نفذ ما مجموعه ٦٣ عيادة صحية تابعة للأونروا نهج فريق صحة الأسرة، واعتمدت ٥٥ عيادة نظام الصحة الإلكترونية. وتحسن هذه الإصلاحات درجة ارتياح المرضى ومقدمي الخدمات، بالإضافة إلى أنها تفضي إلى ترشيد توزيع عبء العمل الواقع على كاهل الموظفين، وتخفيض مدد الانتظار ومتوسط عدد الاستشارات اليومية التي يقدمها كل طبيب، وتزيد من مدد الاستشارات. وبالإضافة إلى ذلك، يساعد الطابع الكلي والموجه لمصلحة المريض/الأسرة الذي يتسم به نهج فريق صحة الأسرة العاملين في المجال الصحي على تحديد حالات العنف الجنساني والتصدي لها على نحو فعال. وكثيراً ما تكون سبل حصول اللاجئين الفلسطينيين على خدمات استشفائية متخصصة محدودة لأسباب سياسية و/أو جغرافية و/أو مالية و/أو متعلقة بمركزهم. ويتسبب التزاع المستمر في الجمهورية العربية السورية وما ينتج عنه من تشريد اللاجئين الفلسطينيين في نشوء أعباء إضافية على البرامج الصحية التابعة للوكالة في الجمهورية العربية السورية، ولبنان، والأردن. ومن بين المراكز الصحية التي يبلغ عددها ٢٣ مركزاً في الجمهورية العربية السورية، لم تعمل ٩ منها بكامل طاقتها خلال السنة، وأقيمت ٥ مراكز صحية جديدة.

٧٨ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، جرى، في إطار برنامج الأونروا الرامي إلى تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، مد شبكات المياه إلى ٩٩ في المائة من مآوي المخيمات. ويستخدم الآن حوالي ٨٨ في المائة من مآوي اللاجئين وصلات معترف بها بشبكات الصرف الصحي العامة، مقابل ٩٣ في المائة في عام ٢٠١٢، عندما كانت أيضاً وصلات غير الرسمية مأخوذة بالحسبان.

الهدف الاستراتيجي ١

كفالة حصول الجميع على الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة

القياس		مؤشر الإنجاز	الإنجاز المتوقع
النسبة المئوية	وحدة القياس		
٢٥,٨	خط الأساس (٢٠١٢)	انخفاض معدل الوصفات الطبية بالمضادات الحيوية	(أ) حصول الجميع على الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة
٢٥,٠	الهدف (٢٠١٣)		
٢٣,٨	الفعلي (٢٠١٣)		

الهدف الاستراتيجي ٢

حماية صحة الأسرة والنهوض بها

القياس		مؤشر الإنجاز	الإنجاز المتوقع
النسبة المئوية	وحدة القياس		
٢٣,٠	خط الأساس (٢٠١١)	تواؤم معدل وفيات الرضع مع مثيله في البلدان المضيفة	حماية صحة الأسرة والنهوض بها بصورة مستدامة
٢٢,٠	الهدف (٢٠١٣)		
٢٢,٠	الفعلي (٢٠١٣)		

الهدف الاستراتيجي ٣

الوقاية من الأمراض والسيطرة عليها

القياس		مؤشر الإنجاز	الإنجاز المتوقع
النسبة المئوية	وحدة القياس		
٩٩,٥	خط الأساس (٢٠١٢)	'١' المحافظة على معدل التحصين من الأمراض التي يمكن الوقاية منها	تحسن تواؤم معدل انتشار الأمراض المعدية مع مثيله في البلدان المضيفة
٩٩,١	الهدف (٢٠١٣)		
٩٩,٣	الفعلي (٢٠١٣)		
٩٩,٩	خط الأساس (٢٠١٢)	'٢' المحافظة على النسبة المئوية للملاجئ الموصولة بشبكات المياه العامة	
١٠٠	الهدف (٢٠١٣)		
٩٩,٩	الفعلي (٢٠١٣)		
٩٣	خط الأساس (٢٠١٢)	'٣' زيادة النسبة المئوية للملاجئ الموصولة بشبكات الصرف الصحي	
٩٤	الهدف (٢٠١٣)		
٨٧ ^(أ)	الفعلي (٢٠١٣)		

(أ) لا يتضمن هذا الرقم سوى الوصلات الرسمية.

النواتج

- تقديم ٨,٧ ملايين استشارة طبية للمرضى الخارجيين من اللاجئين الفلسطينيين، منها ١٦٧ ٠٠٠ استشارة مع أخصائيين لعلاج الأمراض الحادة والمزمنة
- تقديم ما يزيد عن ٦٥٠ ٠٠٠ استشارة صحية في الجمهورية العربية السورية على الرغم من النزاع وحالة انعدام الأمن الحاليين
- تقديم إعانات لإدخال ٦٦ ٠٦٦ مريضاً إلى المستشفيات لتلقي رعاية صحية من المستوى الثاني أو الثالث

- تقديم خدمات صحية في فترة ما قبل الولادة وبعدها وفي مجال تنظيم الأسرة، بما في ذلك فحوص الكشف عن فقر الدم وتوفير مكملات غذائية من الحديد والفيتامينات، إلى ما يقارب ٢٥٢ ٠٠٠ مستفيد
- إجراء فحوص الكشف عن ارتفاع ضغط الدم وداء السكري للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة في المراكز الصحية التابعة للأونروا. وتقديم الرعاية إلى ١٦٤ ٠٠٠ مريض يعانون من أمراض غير معدية
- توفير الرعاية الصحية للرضع والأطفال لأكثر من ١٥٤ ٠٠٠ طفل، بما في ذلك تحصين جميع الأطفال المسجلين الذين تقل أعمارهم عن سنتين باللقاحات المناسبة لأعمارهم
- إصلاح أو استبدال معظم الأجزاء التالفة من شبكات الإمداد بالمياه والمخارير والصرف وإنشاء شبكات جديدة في المناطق ذات الأولوية، استناداً إلى تحليل حالة الشبكات القائمة لتحديد مدى كفايتها
- جرى في لبنان وضع تصاميم ١٣ مركزاً صحياً، واستعراض خمسة تصاميم تشييد وتوسيع، وإنجاز تشييد مركز صحي
- إجراء ثماني دراسات بحوث عن العمليات في مجالي إدارة الجودة وتقديم الخدمات الصحية، بالتعاون مع مؤسسات أكاديمية شهيرة ولها مكانتها عالمياً في المجال الصحي

باء - الهدف ٢

اكتساب المعارف والمهارات

٧٩ - تدير الأونروا ٦٥٩ مدرسة ابتدائية وإعدادية في جميع ميادين عملها الخمسة، علاوة على ثماني مدارس ثانوية في لبنان، حيث توفر التعليم الأساسي المجاني لنحو نصف مليون طفل من أطفال اللاجئين الفلسطينيين. ومعدلات الإلمام بالقراءة والكتابة في صفوف اللاجئين الفلسطينيين تضاهي المستويات الإقليمية والعالمية جوداً، وهناك تكافؤ بين الجنسين في أعداد المنتهقين بالمدارس منذ الستينات من القرن الماضي. وسعيًا إلى كفالة مواصلة توفير تعليم جيد، بدأت الأونروا استراتيجيةً تستهدف إصلاح التعليم في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١. وتتوخى الاستراتيجية إحداث تحوّل في ممارسات التدريس داخل الفصول الدراسية من أجل تحسين نتائج التعلّم لدى الطلاب. وتتناول الإصلاحات مسائل السياسة العامة والعمليات في ثمانية مجالات رئيسية هي: تنمية مهارات المعلمين والتمكين للمدارس؛

وتقييم المناهج الدراسية وأداء الطلاب؛ والتعليم الشامل للجميع؛ وتوفير التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني لصالح الشباب؛ والإدارة والحوكمة؛ والتخطيط الاستراتيجي؛ والبحث والتطوير؛ وإقامة الشراكات؛ وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشمل الإنجازات الرئيسية التي تحققت في الفترة المشمولة بالتقرير إدخال تحسينات على عمليات التخطيط والإبلاغ، والانتهاء من اعتماد السياسات المتعلقة بتدريب المعلمين، والتطوير المهني، والتعليم الشامل للجميع، والتثقيف في مجال حقوق الإنسان. واستندت التحسينات المدخلة في ميدان التعليم الشامل للجميع إلى اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما استندت تلك المدخلة فيما يتعلق بالتثقيف في مجال حقوق الإنسان إلى البرنامج العالمي للتثقيف في مجال حقوق الإنسان. وعممت ونفذت برامج مجموعات أدوات متعلقة بالتطور المهني وحقوق الإنسان. وأحرز تقدم في تنفيذ إطار الأونروا للمناهج الدراسية الذي سيوفر التوجيه للمكاتب الميدانية والمدارس في مجال تقييم المناهج الدراسية لكفالة مواءمتها مع قيم الأمم المتحدة ومبادئها وتطوير الكفاءات الأساسية، والذي يشكل أداة لتحديد الأطفال ذوي الاحتياجات المختلفة وتقديم الدعم لهم.

الهدف الاستراتيجي ٤

كفالة فرص الحصول على التعليم الأساسي للجميع وضمان تغطية شاملة في خدمات التعليم الأساسي

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز	وحدة القياس	النسبة المئوية
(أ) كفالة فرص الحصول على التعليم الأساسي للجميع وضمان تغطية شاملة في خدمات التعليم الأساسي	الذكور	معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الابتدائية ^(١)	٢,٦٤
		خط الأساس (٢٠١٢)	٢,١٦
		الهدف (٢٠١٣)	٣,٤٨
	الإناث	معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الابتدائية ^(١)	١,٧٠
		خط الأساس (٢٠١٢)	١,١٦
		الهدف (٢٠١٣)	١,٢٧
(ب) معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الإعدادية ^(١)	الذكور	خط الأساس (٢٠١٢)	٦,٠٩
		الهدف (٢٠١٣)	

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة المئوية	وحدة القياس		
٦,٣٠	المهدف (٢٠١٣)	الإناث	
٦,٤٤	الفعلي (٢٠١٣)		
٤,٣٨	خط الأساس (٢٠١٢)		
٤,٦٥	المهدف (٢٠١٣)		
٣,٣	الفعلي (٢٠١٣)		

(أ) العدد التراكمي المنقح للمنقطعين عن الدراسة باستثناء المكتسب الميداني في الجمهورية العربية السورية.

المهدف الاستراتيجي ٥

تحسين نوعية التعليم ونتائجه على أساس معايير محددة

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة المئوية	وحدة القياس		
-	خط الأساس (٢٠١٠) ^١	النسبة المئوية للتغير في متوسط الدرجات التي حصل عليها الطلاب في اختبار رصد التحصيل الدراسي، مصنفة حسب الجنسين	(أ) تحسين عملية رصد نوعية التعليم المقدم
٢,٨	المهدف (٢٠١٣)		
٣	الفعلي (٢٠١٣)		

(أ) حُدثت النسبة المئوية لسنة الأساس في نسبة صفرية.

المهدف الاستراتيجي ٦

تحسين توافر الفرص التعليمية للدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة	وحدة القياس		
٣,٠٧	خط الأساس (٢٠١٢)	نسبة الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة الذين يتلقون دعماً	تحسين تقييم الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة وإحالتهم إلى المدارس الملائمة ودمجهم في صلب التعليم
٣	المهدف (٢٠١٣)		
٣,٦	الفعلي (٢٠١٣)		

النواتج

- جرى توفير التعليم العام لنحو ٦٤١ ٤٩١ طفلاً من أطفال اللاجئين الفلسطينيين المستوفين للشروط في نحو ٦٥٩ مدرسة ابتدائية وإعدادية تابعة للأونروا (ومدارس التعليم الثانوي في لبنان)
- وُضعت ونُفذت سياسات خاصة بالمعلمين واستراتيجيات للتطوير المهني لصالح نحو ١٣ ٠٠٠ معلّم من أجل تحسين نوعية التدريس والتعلّم
- وُضع إطار للسياسات وأدوات تشخيصية لتحديد الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال المعرضين لخطر الانقطاع عن الدراسة وتقديم الدعم لهم
- أُحرّيت دراستان بحثيتان كيفاً وكما لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر في مدى جودة التعليم وعلاجها
- جرى تصميم و/أو إعادة تصميم ما مجموعه ١٠ مدارس كمشاريع تشييد جديدة أو كمشاريع توسيع. وأُكْمِل أيضاً تصميم مدرسة الكويت العامة في غزة التابعة للوكالة، وهي المدرسة المراعية للبيئة الأولى من نوعها.

جيم - الهدف ٣

توفير مستوى معيشي لائق

٨٠ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا توفير شبكة أمان اجتماعي اشتملت على تقديم خدمات غذائية ونقدية ومتخصصة إلى نحو ٣٠٠ ٠٠٠ لاجئ فلسطيني. واضطلع برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية بصون وتحديث سجلات ٥٠٣٠ ٠٤٩ لاجئاً باستخدام نظام المعلومات اللازمة لتسجيل اللاجئين، وإنشاء وحدة برنامجية في إطار ذلك النظام لدعم استجابة الوكالة للأزمة السورية في الجمهورية العربية السورية ولبنان والأردن. وقد مكّن هذا الأمر الموظفين من مواصلة تتبع اللاجئين الفلسطينيين الذين تنقلوا بين ميادين عمل الأونروا للتثبت من أحقيتهم في تلقي المساعدة وحصولهم الفعلي عليها، مما حسن كثيراً تدفق العمل وجودة البيانات عن اللاجئين المتضررين من الأزمة. ونُفذت إصلاحات أتاحت لجميع ميادين العمليات الخمسة استخدام نظام دقيق وموحد يستهدف تحديد واختيار المستفيدين، مما ضمن تحديد أضعف الفئات المؤهلة للحصول على الخدمات. واستمر تقديم الدعم إلى ميادين عمل الأونروا بهدف ترشيد مجموعة لوزم المساعدة في حالات الطوارئ والمساعدة التقليدية، وتحسين نُظم تحديد المحتاجين وتصميمها وفقاً

للاحتياجات، ودعم الاستجابات لحالات الطوارئ وإحالة ضحايا العنف الجنساني والتأكيد على أهمية المواضيع الجنسانية ومواضيع الشباب وتعميم مراعاتها.

٨١ - ويسهم البرنامج التعليمي التابع للأونروا أيضاً في تحقيق هدف الوكالة رقم ٣ المتعلق بالتنمية البشرية بزيادة القابلة للالتحاق بعمل وذلك عبر برنامج التدريب التقني والمهني التابع لها. وبالتنسيق مع جميع ميادين العمليات، أُعيد وضع مؤشرات لتحسين قياس مدى جدوى برنامج التعليم والتدريب التقني والمهني وكفاءته وفعاليته.

٨٢ - وقامت الأونروا بتشديد أو إصلاح ملاجئ للأسر التي تعيش في مبان غير سليمة هيكليةً وغير مأمونة وغير صحية، حيث جرى إصلاح ١ ٠٠٨ ملاجئ. وإضافة إلى ذلك جرى، في قطاع غزة، وفي إطار أنشطة الطوارئ، إصلاح و/أو إعادة بناء ٩ ٣٢٣ مأوى بعد تدميرها منذ عام ٢٠٠٤. وفي نهر البارد في لبنان، جرى خلال الفترة المشمولة بالتقرير إيواء ٧٣٧ أسرة في الملاجئ التي أعيد بناؤها. ومع ذلك، ما زال نقص التمويل يعني أن هذا المجموع لا يمثل سوى نسبة صغيرة من الملاجئ البالغ عددها ٥ ٠٠٠ ملجأ والتي تشير التقديرات إلى أنها تحتاج إلى إصلاح في جميع ميادين العمل الخمسة. وشمل البرنامج أيضاً مواصلة الجهود الرامية إلى تحسين مرافق اللاجئين، كما اضطلعت الأونروا، أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، بتصميم أو تشييد أو إصلاح أو توسيع عيادات طبية ومدارس ومراكز توزيع وتدريب في جميع ميادين العمل.

الهدف الاستراتيجي ٧

الحد من الفقر المدقع

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة المئوية	وحدة القياس		
جميع ميادين العمل			
٦١	خط الأساس (٢٠١٢)	ارتفاع النسبة المئوية لاستفادة الأفراد الذين يعيشون في حالة فقر مدقع من شبكة الأمان الاجتماعي التابعة للأونروا	(أ) زيادة قدرة الأفراد من الفقراء الذين يعيشون في حالة فقر مدقع على تلبية احتياجاتهم الأساسية من الأغذية
٥٦	الهدف (٢٠١٣)		
٥٦	الفعلي (٢٠١٣)		

النواتج

- تلقى عدد من الأفراد متوسطه ١٩٩ ٢٨٥ فرداً معونة غذائية وإعانات نقدية فصلية

- واصلت الأونروا تنفيذ صيغ اختبار غير مباشرة لتحديد اللاجئين الفلسطينيين الأشد حاجة إلى المساعدة. وإضافة إلى ذلك، ركز ميدان العمليات في الأردن جهوده على مساعدة ٩٠٠٠٠ لاجئ فلسطيني ممن كانوا غير قادرين على تلبية أهم احتياجاتهم الأساسية من الأغذية (الأفراد الذين يعيشون في حالة فقر مدقع).

الهدف الاستراتيجي ٨

التخفيف من الآثار المباشرة التي يتعرض لها الأفراد نتيجة حالات الطوارئ

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
العدد	وحدة القياس		
٧٩٨ ٤٩٩	خط الأساس (٢٠١٢)	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين يتلقون مساعدة نقدية و/أو غذائية	تقليل أثر الأزمة المالية في الأسر
٦٦٧ ٥٠٠	الهدف (٢٠١٣)		
١ ٣٢٣ ٦٢٦	الفعلي (٢٠١٣)		

الهدف الاستراتيجي ٩

توفير خدمات مالية للجميع وزيادة فرص الحصول على تسهيلات الائتمان

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
العدد	وحدة القياس		
٣٢ ٨٩٢	خط الأساس (٢٠١٢)	'١' عدد القروض المصروفة	زيادة توفير الخدمات المالية
٤٨ ٠٦٥	الهدف (٢٠١٣)		
٢٦ ٥٣٩	الفعلي (٢٠١٣)		
وحدة القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
العدد	وحدة القياس		
٣٦,٤٣	خط الأساس (٢٠١٢)	'٢' قيم القروض المصروفة	زيادة توفير الخدمات المالية
٦٠,٩٨	الهدف (٢٠١٣)		
٣٠,٥٥	الفعلي (٢٠١٣)		

النواتج

- مؤل برنامج التمويل بالقروض البالغة الصغر ٢٦ ٥٣٩ قرضاً بلغت قيمتها ٣٠,٥٥ مليون دولار في عام ٢٠١٣، منها ١٣ ٠٣٠ قرضاً بلغت قيمتها ١٨,٤٠٣ مليون دولار مؤلّت في فلسطين، و ١٠ ١١٧ قرضاً بلغت قيمتها ١١,٢٣ مليون دولار

مُوِّلت في الأردن، و ٣ ٣٩٢ قرضاً فقط بلغت قيمتها ٠,٩١ مليون دولار صُرفت في الجمهورية العربية السورية

- تراجع التواصل السنوي الإجمالي مع العملاء بنسبة ١٩ في المائة، في حين انخفضت قيمة الحافطة بنسبة ١٦ في المائة. ونتج هذا الانخفاض إلى حد كبير عن التراجع الدائر في الجمهورية العربية السورية، حيث انخفض التواصل بنسبة ٥٧ في المائة. وكان هناك أيضاً انخفاض أقل في التواصل في الضفة الغربية التي تراجع فيها بنسبة ١٤ في المائة، والأردن التي انخفض فيها بنسبة ٤ في المائة. أما قطاع غزة فسجل انخفاضاً طفيفاً في التواصل بنسبة ١,٥ في المائة
- وقُدِّمَ ١٦ ٠٢٢ قرضاً إلى مشاريع بلغت قيمتها ١٩,٠٨ مليون دولار عن طريق منتجات البرنامج الخاصة بائتمانات المشاريع البالغة الصغر، وائتمانات المشاريع البالغة الصغر المطوّرة، والمشاريع الصغيرة، والإقراض المقدم من مجموعات التضامن، والقروض المقدمة إلى الأسر المعيشية التي تعولها المرأة، والقروض المقدمة إلى الشباب لبدء المشاريع
- وقُدِّمَ ١٠ ٥١٧ قرضاً من قروض الاستهلاك والإسكان بقيمة بلغت ١١,٤٦ مليون دولار لدعم التعليم والصحة، وبناء أصول الأسر المعيشية، وتمكين العائلات من تحسين مساكنها عن طريق منح قروض إليها بغرض القيام بالإصلاح والصيانة والبناء
- مثل اللاجئون الفلسطينيون نسبة ٤٤ في المائة من مجموع العملاء، بينما مثَّلت المشاريع غير الرسمية ٩٢ في المائة من مجموع المشاريع الممولة
- مثَّلت القروض المقدمة إلى المرأة ٣٧ في المائة من خدمات حافطة التواصل، وشكَّلت العملاء من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٣٠ سنة ٣١ في المائة من مجموع المقترضين
- ظل البرنامج معتمداً على ذاته بشكل تام ومكتفياً بذاته من الناحية التشغيلية في الأرض الفلسطينية المحتلة والأردن، لكنه بذل جهوداً مضمّنية حتى يبقى معتمداً على ذاته في الجمهورية العربية السورية وتكبد خسارة بلغت ٩٢٧ ١٦١ دولار رغم تلقيه لتبرعات من الجهات المانحة بلغت ٩٧ ٥٤٢ دولار خلال الفترة المشمولة بالتقرير
- لم تُحقَّق أهداف عام ٢٠١٣ بسبب تفاقم الأزمة الاقتصادية وانعدام الأمن في الجمهورية العربية السورية، وتباطؤ التواصل في الضفة الغربية والعوائق المتعلقة بمدى قدرة الوكالة على التعامل مع النظام القانوني في غزة. وأفضى ذلك إلى انخفاض في

عدد القروض بمقدار ٦ ٣٥٣ من القروض وتخفيض قيمتها بمقدار ٥,٨٨ ملايين دولار بين عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣

الهدف الاستراتيجي ١٠

تحسين القابلية للالتحاق بعمل

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة	وحدة القياس		
٨٤,١	خط الأساس (٢٠١٢)	١' معدلات توظيف الذكور من الخريجين خلال ١٢ شهرا من التخرج	تحسين استجابة مرافق تعليم العلوم/مراكز التدريب المهني لاحتياجات السوق
٨٠	الهدف (٢٠١٣)		
٨٣	الفعلي (٢٠١٣)		
٧٢,٧	خط الأساس (٢٠١٢)	٢' معدلات توظيف الإناث من الخريجين خلال ١٢ شهرا من التخرج	
٧٧	الهدف (٢٠١٣)		
٧٦	الفعلي (٢٠١٣)		

النواتج

- استكمال تقييم التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني، الذي أجري خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٣ في جميع ميادين العمل.
- وضع الاستراتيجية الجديدة للتعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني في إطار برنامج "تعزيز نظم الأونروا للتعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني والتنسيب والإرشاد الوظيفي".
- توفير التدريب على اكتساب المهارات التقنية والمهنية لنحو ٧ ٠٠٠ طالب، تشكل النساء نسبة ٤٠ في المائة منهم.

الهدف الاستراتيجي ١١

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

القياس		مؤشر الإنجاز	الإنجاز المتوقع
العدد	وحدة القياس		
٣٢٤	خط الأساس (٢٠١٢)	زيادة عدد أسر اللاجئين التي تمكنت من تحسين ظروفها المعيشية وتعيش في ملاجئ لا تستوفي المعايير المطلوبة (باستثناء ملاجئ الطوارئ في قطاع غزة)	مواصلة تنمية المخيمات وتطوير الهياكل الأساسية وأماكن الإقامة التي لا تستوفي المعايير المطلوبة
٢ ٢٥٠	الهدف (٢٠١٣)		
١ ٠٤٤	الفعلي (٢٠١٣)		

النواتج

- مشروع ملامح المخيم الحضري، الانتهاء من توثيق ودمج معلومات شاملة تتناول أكثر من ٥٠٠ مجموعة من البيانات الكمية والنوعية (مثلاً، إعداد الخرائط التحليلية الثابتة، والنصوص الوصفية، والرسوم البيانية، والخرائط الديناميكية "المتحركة" باستخدام نظام المعلومات الجغرافية، والأرقام الوصفية، وما إلى ذلك) فيما يتعلق بمخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الأردن ولبنان وغزة والضفة الغربية.
- الشروع في الأعمال المتعلقة بوضع نظامين لإدارة البيانات (نظام إدارة بيانات الملاجئ ونظام إدارة بيانات المرافق) والانتهاء منها، والنظامان جاهزان الآن للنشر.

دال - الهدف ٤

التمتع بكامل حقوق الإنسان

٨٣ - 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 بكامل حقوق الإنسان. ويشكل دور الحماية الذي تضطلع به الوكالة جزءاً لا يتجزأ من ولايتها المتمثلة في تلبية حاجات اللاجئين الفلسطينيين 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 وآليات الأمم المتحدة لحقوق الإنسان والمنظمات غير الحكومية الأخرى.

٨٤ - ويتسم عمل الحماية الذي تقوم به وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى بأبعاد داخلية وخارجية. فعلى الصعيد الداخلي تعمل الوكالة على تعزيز الحماية عن طريق البرمجة وإيصال الخدمات. أما على الصعيد الخارجي، فهي تعمل على رصد أحوال اللاجئين الفلسطينيين والإبلاغ عنها وتقوم بالتدخلات المناسبة. ويبرز المفوض العام الحاجة إلى إيجاد حل عادل ودائم للتزاع يحترم حق اللاجئين الفلسطينيين.

٨٥ - ويشكّل توفير الوكالة الخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين وكفالة حصولهم عليها في مختلف الظروف، بما في ذلك حالات التزاع، جزءاً أساسياً من تمتعهم 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 المقدمين الرئيسيين للخدمات العامة، إلى كفالة تقديمها للخدمات على نحو يضمن احترام حقوق المستفيدين منها وكرامتهم وسلامتهم. وهي تقوم بذلك بسبل منها مثلاً تعميم مراعاة المعايير الدنيا للحماية في جميع البرامج وفي كافة ميادين العمل، والقضاء على العنف في المدارس، واتخاذ خطوات لمنع العنف الجنساني وإساءة معاملة الأطفال، وتعزيز المعرفة بالحقوق الفردية عن طريق إدراج حقوق الإنسان والتسامح في برامجها المدرسية في الأمد الطويل. وتساعد آليات الرصد والإبلاغ على فعالية تنفيذ أنشطة الحماية.

الهدف الاستراتيجي ١٢

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

القياس ^(أ)		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة	وحدة القياس		
٤٧,٣	خط الأساس (٢٠١٢)	مدى الامتثال لمعايير الحماية	تحسن امتثال الخدمات المقدمة للمعايير الدولية، ولا سيما معايير الحماية
٥٠,٠	الهدف (٢٠١٣)		
٤٦,٦	الفعلي (٢٠١٣)		
٠,٠	خط الأساس (٢٠١٢)	النسبة المئوية للعاملين في مجال التعليم الذين اجتازوا بنجاح برنامج التدريب في مجال حقوق الإنسان وتسوية التزاعات والتسامح	
٢٠,٠	الهدف (٢٠١٣)		
٩,٥	الفعلي (٢٠١٣)		

(أ) المكتب الميداني في غزة غير مدرج.

الهدف الاستراتيجي ١٣

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

القياس ^(أ)		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة	وحدة القياس		
٣٣	خط الأساس (٢٠١٢)	النسبة المئوية لمساائل الحماية التي استجابت لها السلطات	تحسين البرامج والسياسات المتعلقة بالحماية
٣٥	الهدف (٢٠١٣)		
٦٦,٦	الفعلي (٢٠١٣)		

(أ) المكتب الميداني في غزة غير مدرج.

النواتج

- وضعت الوكالة نهجاً متعدد القطاعات يستهدف التصدي للعنف الجنساني، كما وضعت نظاماً للإحالة إلى الجهة المختصة في جميع ميادين العمل لزيادة حصول الناجين على الخدمات.
- تلقى ٧١٥ موظفاً تدريباً أساسياً؛ وتلقى ٥٦١ موظفاً تدريباً متعمقاً؛ كما تلقى ٥٨٦ موظفاً تدريباً متخصصاً، مع بلوغ عدد الناجين الذين تم رصدتهم نحو ٢ ٣٦٠ شخصاً.
- أسهمت الوكالة بمدخلات عن اللاجئين الفلسطينيين في ١٣ تقريراً أصدرتها الأمم المتحدة تتناول حقوق الإنسان استناداً إلى إطار عمل الوكالة مع النظام الدولي لحقوق الإنسان.

الهدف الاستراتيجي ١٤

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

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة	وحدة القياس		
٧٦,٤	خط الأساس (٢٠١٢)	النسبة المئوية لمنظمات المجتمع المحلي التي حسنت مستوى أدائها في مجالات الإدارة المالية وتقديم الخدمات والحوكمة	تعزيز قدرة اللاجئين على تصميم خدمات اجتماعية مستدامة وتنفيذها في مجتمعاتهم المحلية
٧١,٠	الهدف (٢٠١٣)		
٨٠	الفعلي (٢٠١٣)		

النتائج

- تلقت ٦٢ منظمة من منظمات المجتمع المحلي في قطاع غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان التدريب في مجالي الحوكمة والإدارة المالية، بما يتمشى مع الأولويات الإنمائية لكل من تلك المنظمات.

الهدف الاستراتيجي ١٥

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

القياس		مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
النسبة	وحدة القياس		
٩٩	خط الأساس (٢٠١٢)	النسبة المئوية لمقدمي الطلبات	تحسين إمكانيات التسجيل
٩٩	الهدف (٢٠١٣)	الجدد المستوفين لمعايير الأونروا	
٩٩	الفعلي (٢٠١٣)		

النتائج

- أسفر تنفيذ نظام معلومات تسجيل اللاجئين عن تيسير عمل الموظفين على تطبيق التعليمات الموحدة للاستحقاق والتسجيل التي وضعتها الأونروا، كما أنه حسن بصورة كبيرة قدرة المقر على رصد المعاملات.

ملاحظة ختامية

٨٦ - أنشئت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى عملاً بقرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩. والوكالة هيئة فرعية تابعة للجمعية العامة وقد بدأت عملها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠، كي تستجيب لاحتياجات نحو ٧٥٠.٠٠٠ لاجئ فلسطيني. وهي من أكبر برامج الأمم المتحدة، فحتى نهاية عام ٢٠١٣ بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين المشمولين بولايتهم ٥٠٣٠.٠٤٩ لاجئاً وبلغ عدد موظفيها حوالي ٣٠.٠٠٠ موظف. ويعرّف اللاجئون الفلسطينيون بأنهم "الأشخاص الذين كان مكان إقامتهم المعتاد فلسطين خلال الفترة من ١ حزيران/يونيه ١٩٤٦ إلى ١٥ أيار/مايو ١٩٤٨، والذين فقدوا كلا من منازلهم وسبل عيشهم نتيجة لتزاع عام ١٩٤٨"، ويشملون المنحدرين من نسلهم من جهة الذكور.

٨٧ - وتمثل مهمة الوكالة في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تحقيق كامل إمكاناتهم في التنمية البشرية إلى أن يتم التوصل إلى حل دائم وعادل لقضية اللاجئين. وتفني الوكالة بولايتها في مجالي 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، والأنشطة الاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والإيواء، ودعم الهياكل الأساسية.

