A/72/5/Add.4

الجمعية العامة
الوثائق الرسمية
الدورة الثانية والسبعون
الملحق رقم ٥ دال

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

التقرير المالي والبيانات المالية المراجعة

عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

وتقرير مجلس مراجعي الحسابات

الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٧

ملاحظة

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

ISSN 0257-103X

المحتويات

الفصل		الصفحة
	كتاب الإحالة	٤
الأول –	تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية: رأي مجلس مراجعي الحسابات	٥
الثاني –	التقرير المطول لمجلس مراجعي الحسابات	٨
	موجز	٨
	ألف – الولاية والنطاق والمنهجية	١٤
	باء – الاستنتاجات والتوصيات	١٥
	١ – متابعة توصيات المجلس السابقة	١٥
	٢ – استعراض مالي عام	١٥
	٣ – إدارة التأمين على الممتلكات والتأمين الصحي للموظفين	٢١
	٤ – إدارة الأصول	٢٣
	٥ – الإدارة القائمة على النتائج	٢٦
	٦ – إدارة الخزانة والنقدية	٢٨
	٧ – تجهيز كشوف المرتبات والمدفوعات	٢٩
	٨ – إدارة المشتريات والعقود	٣٤
	٩ – إدارة البرامج والمشاريع	٤٢
	١٠ – نظام الرقابة الداخلية	٤٥
	١١ – برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	٤٦
	١٢ – إدارة الموارد البشرية	٤٨
	١٣ – إدارة الإعانات	٥٧
	١٤ – إدارة البرنامج الصحي	٥٨
	١٥ – تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٥٩
	١٦ – إدارة خدمات الرقابة الداخلية	٦١
	١٧ – إدارة التمويل البالغ الصغر	٦٣

جيم – إفصاحات الإدارة ٦٨
١ – شطب خسائر النقدية وحسابات القبض والممتلكات ٦٨
٢ – المبالغ المدفوعة على سبيل الهبة ٦٨
٣ – حالات الغش والغش المفترض ٦٨
دال – شكر وتقدير ٦٩
المرفقات
الأول – متابعة تنفيذ توصيات المجلس في السنوات السابقة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ . . . ٧٠
الثاني – موجز الأصول المشطوبة ٩٧
الثالث – حالات الغش والغش المفترض التي أُبلغ بها المجلس لعام ٢٠١٦ . . . . . ٩٨
الثالث – التصديق على صحة البيانات المالية ١٠٠
الرابع – التقرير المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ . . . . . ١٠١
ألف – مقدمة ١٠١
باء – التحليل المالي وتحليل الميزانية ١٠١
جيم – تحسين الشفافية والمساءلة ١١٤
دال – إدارة المخاطر المؤسسية والمالية ١١٤
هاء – المسؤولية ١١٦
الخامس – البيانات المالية عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ . . . . . ١١٧
أولا – بيان المركز المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ . . . . . ١١٩
ثانيا – بيان الأداء المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ . . . . . ١١٧
ثالثا – بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦ ١٢٠
رابعا – بيان التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ . . . . . ١٢١
خامسا – بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ . . . . ١٢٢
ملاحظات على البيانات المالية لعام ٢٠١٦ . . . . . ١٢٤

رسالة مؤرخة ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧ موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات

أتشرف بأن أحيل إليكم تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) المعدّة عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

(توقيع) شاشي كانت **شارما**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

الفصل الأول

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية: رأي مجلس مراجعي الحسابات

الرأي

قمنا بمراجعة البيانات المالية المرفقة التي أعدتها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)، والتي تتألف من بيان المركز المالي (البيان الأول) في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، وبيان الأداء المالي (البيان الثاني)، وبيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية (البيان الثالث)، وبيان التدفقات النقدية (البيان الرابع)، وبيان المقارنة بين المبالغ المدرجة في الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، والملاحظات على البيانات المالية، بما في ذلك موجز للسياسات المحاسبية الهامة.

وفي رأينا أن البيانات المالية تعرض بصورة نزيهة، من كافة الجوانب الجوهرية، مركز الأونروا المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

أساس الرأي

لقد أجرينا مراجعتنا للحسابات وفقا للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. ويرد بيان بالمسؤوليات المترتبة علينا بموجب تلك المعايير في الفرع الوارد أدناه تحت عنوان ”مسؤوليات مراجع الحسابات فيما يتعلق بمراجعة البيانات المالية“. ونحن جهة مستقلة عن الأونروا وفقا للمقتضيات الأخلاقية ذات الصلة بعملية مراجعتنا للبيانات المالية، وقد استوفينا مسؤولياتنا الأخلاقية الأخرى وفقا لتلك المقتضيات. ونعتقد أن الأدلة التي استقيناها من مراجعة الحسابات هي أدلة كافية ومناسبة لأن تشكل أساسا نقيم عليه رأينا كمراجعين للحسابات.

معلومات أخرى بخلاف البيانات المالية وتقرير مراجعي الحسابات بشأنها

إن المفوض العام للأونروا مسؤول عن معلومات أخرى تتضمن التقرير المالي المتعلق بالسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، والمدرج في الفصل الرابع أدناه، ولكنها لا تشمل البيانات المالية ولا تقرير مراجعي الحسابات الذي أعددناه بشأنها.

ولا يغطي رأينا في البيانات المالية المعلومات الأخرى، ولا نبدي أي تأكيد بشأنها.

ونحن مسؤولون، في سياق مراجعتنا للبيانات المالية، عن قراءة المعلومات الأخرى، ومن ثم، النظر في ما إذا كانت تتعارض تعارضا جوهريا مع البيانات المالية أو مع ما تحصّل لدينا من معرفة من خلال مراجعة الحسابات، أو كانت تحتوي فيما يبدو على أي أخطاء جوهرية أخرى. وفي حال استنتجنا، استنادا إلى العمل الذي أديّناه، وجود خطأ جوهري في هذه المعلومات الأخرى، فإنه يتوجّب علينا الإبلاغ عن ذلك. وليس لدينا ما نبلغ عنه في هذا الصدد.

مسؤوليات الإدارة والأفراد المكلفين بالحوكمة عن البيانات المالية

إن المفوض العام مسؤول عن إعداد البيانات المالية وعرضها بنزاهة وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وعن فرض الضوابط الداخلية التي تراها الإدارة ضرورية كي يتسنى إعداد بيانات مالية خالية من الأخطاء الجوهرية، سواء كانت نتيجة غش أو خطأ.

ولدى إعداد البيانات المالية، تكون الإدارة مسؤولة عن تقييم قدرة الوكالة على الاستمرار كمنشأة عاملة، والإفصاح، حسب الاقتضاء، عن الأمور المتعلقة باستمرارية المنشأة واستخدام الأساس المحاسبي القائم على الاستمرارية، إلاّ إذا كانت تنوي تصفية الوكالة أو وقف عملياتها، أو ليس لديها بديل واقعي عن القيام بذلك.

والأفراد المكلفون بالحوكمة مسؤولون عن الإشراف على عملية إعداد التقارير المالية للوكالة.

مسؤوليات مراجعي الحسابات فيما يتعلق بمراجعة البيانات المالية

تتمثل مقاصدنا في التأكد بدرجة معقولة مما إذا كانت البيانات المالية في مجملها خالية من الأخطاء الجوهرية، سواء أكانت تلك الأخطاء ناتجة عن غش أو عن غلط، وإصدار تقرير مراجعي الحسابات الذي يتضمن رأينا. والمقصود بعبارة ''التأكد بدرجة معقولة'' هو تحقيق مستوى عال من التأكيد، ولكن ذلك لا يضمن أن تكشف دائما عملية المراجعة، التي تتم وفقا للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات، عن الخطأ الجوهري في حال وجوده. والأخطاء يمكن أن تنشأ عن غش أو عن غلط، وتعتبر أخطاء جوهرية إذا كان يُتوقع، على نحو معقول، لتلك الأخطاء، سواء منفردة أو مجتمعة، أن تؤثر على القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستعملون بناء على تلك البيانات المالية.

وفي إطار عملية المراجعة التي تتم وفقا للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات، نتوخى حسن التقدير ونتحرى جانب الشك على الصعيد المهني في جميع مراحل المراجعة. ونقوم أيضا بما يلي:

- تحديد وتقييم احتمالات وجود أخطاء جوهرية في البيانات المالية، سواء أكانت تلك الأخطاء ناتجة عن غش أو عن غلط، وتصميم وتنفيذ إجراءات مراجعة تتناسب مع تلك المخاطر، والحصول على أدلة كافية وملائمة من مراجعة الحسابات توفر أساسا لرأينا. واحتمال عدم اكتشاف الأخطاء الجوهرية الناتجة عن الغش يفوق احتمال عدم اكتشافها إذا كانت ناتجة عن الغلط، حيث إن الغش قد ينطوي على تواطؤ أو تزوير أو حذف متعمّد أو تحريف، أو تجاوز للرقابة الداخلية.
- التوصل إلى فهم للرقابة الداخلية يكون ذا صلة بعملية مراجعة الحسابات، بهدف تصميم إجراءات لمراجعة الحسابات تتناسب مع الظروف القائمة، وليس لغرض إبداء رأي بشأن فعالية الرقابة الداخلية للوكالة.
- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المتبعة ومعقولية التقديرات المحاسبية وإقرارات الإدارة ذات الصلة.
- التوصل إلى استنتاجات بشأن مدى ملاءمة استخدام الإدارة للأساس المحاسبي القائم على أساس استمرارية المنشأة، وتحديد ما إذا كانت توجد شكوك جوهرية، بناء على أدلة المراجعة

التي تم الحصول عليها، فيما يتعلق بأحداث أو ظروف قد تثير شكوكا كبيرة بشأن قدرة الأونروا على الاستمرار كمنشأة عاملة. فإذا استنتجنا أن هناك شكوكا جوهرية، يتعيّن علينا لفت الانتباه في تقريرنا إلى الإقرارات ذات الصلة الواردة في البيانات المالية، أو تعديل رأينا، في حال عدم كفاية تلك الإقرارات. وتستند استنتاجاتنا إلى الأدلة المستقاة من مراجعة الحسابات لغاية تاريخ تقريرنا. بيد أنه يمكن لأحداث أو ظروف مستقبلية أن تؤدي بالوكالة إلى وقف أعمالها كمنشأة عاملة.

- تقييم العرض العام للبيانات المالية وبنيتها ومحتواها، بما في ذلك الإقرارات وما إذا كانت البيانات المالية تمثل المعاملات والأحداث الأساسية بطريقة تحقق نزاهة العرض.

ونحن نتواصل مع المكلفين بالحوكمة فيما يتعلق بجملة أمور منها النطاق والتوقيت المقرران لمراجعة الحسابات والنتائج الهامة للمراجعة، بما في ذلك أي أوجه قصور هامة في الرقابة الداخلية نقف عليها خلال عملية المراجعة.

تقرير عن المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

علاوة على ذلك، فإننا نرى أن المعاملات التي أجرتها الأونروا والتي اطلعنا عليها أو قمنا بتدقيقها في إطار مراجعتنا للحسابات، كانت مطابقة، من كافة الجوانب الهامة، للنظام المالي للأونروا وللسند التشريعي.

ووفقا للمادة السابعة من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة، أصدرنا أيضا تقريرا مطولا عن مراجعتنا لحسابات الأونروا.

(توقيع) شاشي كانت **شارما**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

(توقيع) موسى جمعة **أسد**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات
في جمهورية تنزانيا المتحدة
(كبير مراجعي الحسابات)

(توقيع) كاي **شيلر**
رئيس ديوان مراجعي الحسابات الاتحادي في ألمانيا

٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧

الفصل الثاني

التقرير المطول لمجلس مراجعي الحسابات

موجز

توفر وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) المساعدة والحماية لأكثر من ٥ ملايين لاجئ فلسطيني مسجل، بغية مساعدتهم على تحقيق إمكاناتهم كاملة في مجال التنمية البشرية. وتشغّل الأونروا نحو ٢٥١ ٣٠ موظفاً محلياً و ٢٢٩ موظفا دولياً يعملون في ميادين عملياتها الخمسة في الأردن والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وغزة ولبنان، وكذلك في مقريها في عمّان وغزة.

وتموَّل الأونروا في المقام الأول من التبرعات. ففي عام ٢٠١٦، بلغ مجموع المساهمات ما قيمته ١ ٢٤٢,١٤ مليون دولار، شكّلت التبرعات مبلغ ١ ١٩٤,٣٠ مليون دولار (٩٦ في المائة) منها، وبلغ مجموع المصروفات ما قدره ١ ٣١٦,٧٨ مليون دولار.

وقام مجلس مراجعي الحسابات بمراجعة البيانات المالية للأونروا واستعراض عملياتها للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ وفقا لقرار الجمعية العامة ٧٤ (د-١)، وطبقا للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. وتمّت عملية مراجعة الحسابات من خلال فحص المعاملات والعمليات المالية في مقر الأونروا في عمّان وفي مكاتبها الميدانية في الأردن والضفة الغربية وغزة ولبنان.

نطاق التقرير

يغطي هذا التقرير مسائل يرى المجلس أنه ينبغي لفت انتباه الجمعية العامة إليها؛ وقد نوقش مع إدارة الأونروا التي أُدرِجت آراؤها في هذ التقرير على النحو المطلوب.

وقد أجريت عملية مراجعة الحسابات أساساً لتمكين المجلس من تكوين رأي عما إذا كانت البيانات المالية تعرض بنزاهة، وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، المركز المالي للأونروا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية آنذاك. وتضمنت عملية المراجعة استعراضا عاما للأنظمة المالية والضوابط الداخلية وفحصا اختباريا للسجلات المحاسبية وغيرها من المستندات الداعمة، بالقدر الذي اعتبره المجلس ضروريا لتكوين رأي بشأن البيانات المالية.

واستعرض المجلس أيضاً عمليات الأونروا بموجب البند ٧-٥ من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة، الذي يخول المجلس الإدلاء بملاحظاته بشأن كفاءة الإجراءات المالية والنظام المحاسبي والضوابط المالية الداخلية، وإدارة العمليات وتنظيمها، بصفة عامة. وفحص المجلس أربعة برامج رئيسية تضطلع بها الأونروا، وهي: برنامج الصحة؛ وبرنامج التعليم؛ وبرنامج الخدمات الغوثية والاجتماعية؛ وبرنامج تحسين البنى التحتية والمخيمات. ويتضمن التقرير أيضاً تعليقات مقتضبة عن حالة تنفيذ التوصيات المقدمة في السنة السابقة.

رأي مراجعي الحسابات

يرى مجلس مراجعي الحسابات أن البيانات المالية تعرض بنزاهة، من كافة الجوانب الجوهرية، وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، المركز المالي للأونروا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية في السنة المنتهية في ذلك التاريخ.

وأبدى المجلس أيضاً رأيا محاسبياً مستقلا غير مشفوع بتحفظ بشأن البيانات المالية لصندوق ادخار الموظفين المحليين في الأونروا، التي أُعدت عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، وفقا للمعايير الدولية للإبلاغ المالي. وصندوق الادّخار التابع للأونروا كيان موجه نحو الربح التجاري، وبالتالي فهو يقع ضمن فئة مؤسسات الأعمال الحكومية مما يتيح إمكانية تطبيق تلك المعايير كإطار للإبلاغ المالي بموجب الفقرة ٦ من المعيار ١ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وعلاوة على ذلك، فقد أجرى المجلس مراجعة سنوية لحسابات إدارة التمويل البالغ الصغر وأصدر رأيا غير مشفوع بتحفظ بشأن بياناتها المالية عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

استنتاج عام

لاحظ المجلس تحسناً في نظام الرقابة الداخلية في الوكالة تضمن تحديث دليل المشتريات ووضع سياسة لمكافحة الغش والفساد. كذلك نفذت الأونروا إصلاحات عن طريق الانتقال من تقديم المساعدة الغذائية العينية إلى الأخذ بنهج قائم على التحويلات النقدية في بعض المكاتب الميدانية. ويُتوقع أن يؤدي هذا النهج إلى تحسين الكفاءة من خلال خفض التكاليف الإدارية وتكاليف التوزيع المرتبطة بتقديم المساعدة العينية للاجئين. كما أدى إدخال النظام الجديد للتخطيط المركزي للموارد المعروف باسم (REACH) الذي طورته شركة ''النظم والتطبيقات والمنتجات'' ''ساب'' في عام ٢٠١٥، إلى تحقيق تحسن كبير في إعداد البيانات المالية، وإلى توفير مخطط جديد للحسابات، وإحداث تغيرات في هياكل الإبلاغ المتعلقة بالبرامج، وتصنيفات التمويل، والمحاسبة المتعلقة بالمشاريع، وإدارة المنح، وغير ذلك من العمليات. وعلى الرغم من مبادرات الإدارة، فقد لاحظ المجلس أن تطبيق السياسات الموضوعة والدليل لا يزال يشكل تحديا للموظفين في الرتب الدنيا، مما يشير إلى الحاجة إلى إقامة دورات تدريبية للتوعية. وعلاوة على ذلك، وفي حين أن الأخذ بنظام التخطيط المركزي للموارد يشكّل خطوة إيجابية، فإنه لا يزال من الضروري تحديد مخطط الحسابات على نحو ملائم كي يتسنى توليد البيانات المالية لصندوق الادخار. ومن المجالات الأخرى التي لوحظ أنها بحاجة إلى إدخال تحسينات مجال إدارة المشتريات والعقود؛ وتجهيز كشوف المرتبات، وإدارة الأصول؛ وإدارة البرامج والمشاريع، وإدارة الأدوية والمستلزمات الطبية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة الخزانة والنقدية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الاستنتاجات الرئيسية

حدد المجلس عددا من المسائل التي يتعيّن على الإدارة النظر فيها من أجل تعزيز فعالية عمليات الأونروا. ويسلط المجلس الضوء بوجه خاص على الاستنتاجات الرئيسية الواردة أدناه.

تجهيز كشوف المرتبات والمدفوعات

القصور في تجهيز كشوف المرتبات

(أ) وجد المجلس مدفوعات زائدة ومدفوعات ناقصة متكررة بطريق الخطأ لاستحقاقات الموظفين الدوليين خلال الفترة الممتدة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، أدت إلى سلسلة من التسويات بعد اكتشاف الأخطاء. وتراوح مجموع التسويات التي أجريت شهريا بسبب الأخطاء في قيد البيانات بين ٥٦٧ ٣٨ دولارا و ٤١١ ١٢٠ دولارا. وتُعزى تلك الأخطاء في المقام الأول إلى الخطأ البشري؛ وإلى مسائل تتعلق بالنظم؛ وعدم كفاية استعراض البيانات أو التحقق منها قبل إدراجها في كشوف المرتبات لتجهيزها. وهذه العيوب تجعل من الصعب على الأونروا الوفاء بالتزامها بضمان تلقّي الموظفين رواتبهم الشهرية في الوقت المحدد، ولا سيما بالنسبة للموظفين الذين يكون رصيد صافي مرتباتهم سلبيا، بسبب الخطأ.

إدارة التأمين على الممتلكات والتأمين الطبي للموظفين

عدم وجود إطار تأميني لتوجيه سياسات التأمين على ممتلكات الأونروا

(ب) ليس لدى الأونروا إطار تأميني يتيح إدارة ممارسات التأمين داخل الوكالة بصفة عامة. ومن الضروري أن يتوافر لدى الأونروا إطار تأميني كي تستخدمه في تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح في مجال إدارة المسائل المتعلقة بالتأمين، ووضع خطوط واضحة لعملية صنع القرار بشأن ما ينبغي تأمينه وقيمة ذلك التأمين، وتوجيه عملية إدارة حافظة التأمين من حيث مدى التعرض للمخاطر، ووضع منهجيات التقييم التي يجب استخدامها لأغراض التأمين. ويرى المجلس أن الأونروا، في غياب إطار للتأمين، تفتقر إلى أساس سليم لإدارة التأمين على أصولها وعلى مواردها البشرية.

إدارة الموارد البشرية

ارتفاع معدل دوران الموظفين في وظائف الإدارة

(ج) في السنتين الماليتين ٢٠١٥ و ٢٠١٦، حدثت عدة حالات انتهت فيها خدمة موظفين في وظائف الإدارة من الرتبة الفنية (ف-٥) وما فوقها. وفي الفترة الممتدة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، بلغ مجموع الموظفين الدوليين الذين غادروا الوكالة ٤٧ موظفا (٥٣ موظفا في عام ٢٠١٥)، منهم ١٥ موظفا (٣٢ في المائة) في وظائف مديرين ونواب مديرين ورؤساء. وهذا يقل قليلا عن النسبة المئوية للموظفين المنتهية خدمتهم في عام ٢٠١٥، عندما انتهت خدمة ٢٠ موظفا من موظفي الوكالة من أصل ٥٣ موظفا (٣٨ في المائة) من الفئة نفسها. وبلغ معدل دوران الموظفين على مستوى الإدارة ٢٦[(١)] في المائة في

(١) يبلغ عدد الموظفين من رتب الإدارة (ف-٥ وما فوق) ٥٧ موظفا، بينما يبلغ عدد الموظفين المنتهية خدمتهم (ف-٥ وما فوق) ١٥ موظفا.

كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (مقابل ٣٥ في المائة في عام ٢٠١٥)، في حين بلغ إجمالي دوران الموظفين الدوليين ٢١[٢] في المائة (مقابل ٢٤[٣] في المائة في عام ٢٠١٥). ويرى المجلس أن الأونروا تحتاج، حتى تتمكن من معالجة المشكلة على نحو سليم، إلى فهم الأسباب الأساسية لارتفاع معدل دوران الموظفين، من خلال تصميم استبيانات شاملة للموظفين المنتهية خدمتهم. وتشمل استبيانات نهاية الخدمة الحالية التي يملؤها الموظفون المنتهية خدمتهم أسئلة معقدة وعامة، مما يحد من إمكانية إجراء تقييم مفصل وتسجيل عوامل انتهاء الخدمة، لكي تتمكن الإدارة من اتخاذ المزيد من الإجراءات. وقد يؤثر ارتفاع معدل دوران الموظفين في رتب الإدارة على سلاسة تسيير الأعمال واستمراريتها.

الإدارة القائمة على النتائج

غياب الاستمرارية في صياغة مؤشرات الأداء الرئيسية

(د) لاحظ المجلس، بناء على استعراض ٧٣ مؤشر أداء في نظام الإدارة القائمة على النتائج، أن هناك ٣٠ مؤشرا ليس لها خط أساس، و ٢٩ مؤشرا مرحّلا من عام ٢٠١٥ لكن خطوط أساسها ليست مستمدة من النتائج الفعلية لاستعراض عام ٢٠١٥. ولاحظ المجلس أيضا أن المؤشرات الواردة في الخطط التشغيلية السنوية لا تُحدَّث عقب إصدار نتائج الاستعراض الفعلية للسنة السابقة. ويمكن لعدم تحديث خطوط الأساس لبعض مؤشرات الأداء الرئيسية في نظام الإدارة القائمة على النتائج أن يضعف قدرة الأونروا على رصد أداء التحسينات المقررة. ولاحظ المجلس أيضا أن الوكالة يلزمها ثلاثة أشهر لإصدار تقرير الاستعراض النهائي المتعلق بأداء السنة السابقة. وهذه الفترة هي أطول من اللازم، نظرا لأن معظم المعلومات اللازمة متاح بالفعل من تقارير الاستعراضات الفصلية والنصف سنوية.

إدارة المشتريات والعقود

اختيار صاحب العطاء الذي خضع للتقييم واستوفى الشروط المقدم لثاني أدنى سعر

(هـ) وجد المجلس حالة واحدة في المكتب الميداني في الأردن مُنح فيها عطاء جمع النفايات الصلبة من أربعة مخيمات إلى كل من صاحب العطاء الأدنى وصاحب العطاء الذي يليه المستوفيَين للشروط، بهدف تنويع احتمالات الفشل في تقديم الخدمات، حيث أن مقدم العطاء الأول ذي السعر الأدنى[٤] لم يسبق له أن تعامل مع الوكالة. وقد

(٢) تحسب هذه النسبة عن طريق قسمة مجموع الموظفين المنتهية خدمتهم، وهو ٤٧، على مجموع الموظفين الدوليين، وهو ٢٢٩.

(٣) تحسب هذه النسبة المئوية عن طريق قسمة ٥٣ موظفاً منتهية خدمتهم على مجموع الموظفين الدوليين في عام ٢٠١٥ وهو ٢٢٠.

(٤) يعمل صاحب العطاء الثاني مع الوكالة في أداء نفس الخدمات منذ أكثر من ١٠ سنوات.

أدى هذا الترتيب إلى زيادة التكلفة بمبلغ ٦٣ ٧٢٨ دولارا[٥] (١٥ في المائة)، بما يتعارض مع الفقرة ١٠-١-١ (أ) من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٥) الذي يقضي بمنح عطاء المناقصة لصاحب العطاء الذي خضع للتقييم واستوفى الشروط المقدم لأدنى سعر. ويرى المجلس أن التركيز على احتمال عدم قدرة مورد الخدمات الجديد على تقديم الخدمات في مرحلة منح العطاء هو أمر غير مبرَّر، فقد كان من الممكن تقليل تأثير ذلك أثناء تقييم العطاءات عن طريق النظر في خبرة الموردين المتعلقة بالأداء، وتوافر المعدات، ومستوى الملاك الوظيفي، والاستقرار المالي، وذلك من أجل الاطمئنان إلى قدرة المورِّد على أداء الخدمات المتوخاة. ويرى المجلس أيضا أنه كان من الممكن بذل العناية الواجبة قبل منح العطاء لتعزيز الاطمئنان إلى أداء مقدم العرض الفائز.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

عدم امتثال المكاتب الميدانية لإجراءات إدارة التغيير

(و) وجد المجلس عددا من التغييرات التي أدخلت على خدمات البنية التحتية في المكاتب الميدانية في الأردن والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وغزة ولبنان. وشملت التغييرات تركيب شبكات محلية، وشبكات محلية افتراضية، وترقية خواديم ''Exchange''، وتركيب بوابات شبكية للإنترنت. بيد أن تلك التغييرات في جميع المكاتب الميدانية لم يقرّها المجلس الاستشاري المعني بقضايا التغيير، على النحو المطلوب بموجب التوجيه التقني رقم ١١، لأن المكاتب الميدانية تفتقر إلى مجلس عامل. وقد يؤدي تنفيذ تغيير الخدمة دون اتّباع إجراءات الموافقة إلى تعطيل الخدمات التشغيلية، مما يؤثر على تسيير أعمال الوكالة.

التوصيات

أصدر المجلس عدة توصيات منبثقة عن مراجعته للحسابات، ترد في متن التقرير. وتدعو التوصيات الرئيسية الأونروا إلى القيام بما يلي:

تجهيز كشوف المرتبات والمدفوعات

أوجه القصور في تجهيز كشوف المرتبات

(أ) **'١' استعراض تشكيلة نظام "REACH" لتحديد جميع الأخطاء وعيوب النظام المتعلقة بإيرادات الموظفين والاقتطاعات التي يولّدها النظام؛ '٢' تحسين عملية استعراض تجهيز كشوف المرتبات وإصدارها للتقليل إلى أدنى حد ممكن من الأخطاء البشرية وإعادة تدريب موظفي الموارد البشرية، نظرا إلى تكرار وقوع أخطاء في تجهيز كشوف المرتبات؛**

(٥) عرض صاحب العطاء الأول سعراً قدره ٤١٤ ٢٣٧ دولاراً، بينما كان السعر الذي عرضه صاحب العطاء الثاني هو ٤٧٧ ٩٦٦ دولاراً.

إدارة التأمين على الممتلكات والتأمين الطبي للموظفين

عدم وجود إطار تأميني لتوجيه سياسات التأمين على ممتلكات الأونروا والتأمين الطبي لموظفيها

(ب) **'١' وضع إطار للتأمين ينظم ممارسات التأمين في الوكالة من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات، ورسم خطوط واضحة لعملية اتخاذ القرار بخصوص ما ينبغي تأمينه وقيمة التأمين، وإدارة حافظات التأمين من حيث التعرض للمخاطر، ووضع منهجيات للتقييم تُستخدم لأغراض التأمين؛ '٢' تقييم مدى تعرض أصول الوكالة للمخاطر واستخدام ذلك التقييم كأساس للبت في طبيعة الأصول التي يُؤمَّن عليها، والقيمة التي يغطيها التأمين.**

إدارة الموارد البشرية

ارتفاع معدل دوران الموظفين في وظائف الإدارة

(ج) **'١' تحديد واستعراض العوامل التي تخضع لسيطرة الوكالة وإدراجها في المسائل المتعلقة برفاه الموظفين، وذلك لتحسين استبقاء الموظفين؛ '٢' تخصيص وتبسيط استبيان نهاية الخدمة من أجل تسهيل ملئه وإجراء مقابلة شفوية عند نهاية الخدمة، من أجل رصد مجموعة واسعة من أسباب انتهاء الخدمة تساعد في اتخاذ القرار وتوثيق النتائج في الملف المناسب.**

الإدارة القائمة على النتائج

غياب الاستمرارية في صياغة مؤشرات الأداء الرئيسية

(د) **'١' تحديث خط الأساس المؤقت في نظام الإدارة القائمة على النتائج فور صدور تقرير استعراض النتائج السنوي بحيث يعكس خط الأساس الحقيقي؛ '٢' التقليل إلى أدنى حد ممكن من الوقت اللازم لإصدار تقرير استعراض النتائج السنوي حتى يتسنى الاستفادة في الخطة التشغيلية للسنة الجارية من الصعوبات والتوصيات المشار إليها لأغراض التحسين.**

إدارة المشتريات والعقود

اختيار صاحب العطاء الذي خضع للتقييم ومستوفي الشروط المقدم لثاني أدنى سعر

(هـ) **'١' منح العقود لصاحب العطاء الذي خضع للتقييم واستوفي الشروط الفنية المقدم لأدنى سعر، حسبما يقتضيه دليل المشتريات (٢٠١٥)؛ '٢' ضمان أن تكون معايير التقييم مفصلة تفصيلا كافيا، وأن تأخذ في الاعتبار أداء الموردين في الماضي، والمعدات المتاحة، والموظفين المؤهلين، والاستقرار المالي، وأن تبذل العناية الواجبة للتثبت من قدرة هؤلاء المورّدين على تقديم الخدمة المقصودة قبل منح العطاء.**

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

عدم امتثال المكاتب الميدانية لإجراءات إدارة التغيير

(و) **إنشاء مجلس استشاري معني بالتغيير في جميع المكاتب الميدانية، لضمان الامتثال لإجراءات إدارة التغيير المنصوص عليها في التوجيه التقني رقم ١١.**

حقائق رئيسية

أكثر من ٥ملايين	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين تقدم الأونروا لهم خدمات
٣٠ ٢٥١	عدد موظفي الأونروا المحليين
٢٢٩	عدد موظفي الأونروا الدوليين
٢٨٨,٥٦ مليون دولار	تكلفة المشتريات في عام ٢٠١٦
٧٠٢ من المدارس، و ١٨ ٠٣٧ مدرّسا، و ٥١٥ ٢٦٠ طالبا	أُنفق مبلغ ٤٨٧,٥٣ مليون دولار في برنامج التعليم في عام ٢٠١٦
٨,٥٥ ملايين	المرضى الذين يراجعون المراكز الصحية للأونروا سنويا
١٤٣ مركزا صحيا، و ٤٩٩ طبيبا، و ١ ١١٧ ممرضا	أُنفق مبلغ ١٤٥,٦٥ مليون دولار في برنامج الصحة
١ ١٣٤,٤٠ مليون دولار	الميزانية النهائية لعام ٢٠١٦
١ ٢٧٤,٦٩ مليون دولار	إجمالي الإيرادات لعام ٢٠١٦
١ ٣١٦,٧٦ مليون دولار	إجمالي المصروفات لعام ٢٠١٦

ألف – الولاية والنطاق والمنهجية

١ – أُنشئت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) بموجب قرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د–٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩ وبدأ تشغيلها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠. وهي هيئة فرعية تابعة للجمعية العامة في إطار منظومة الأمم المتحدة. والأونروا مكلّفة بمساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تحقيق إمكاناتهم كاملة في مجال التنمية البشرية بالرغم من الظروف الصعبة التي يعيشون في ظلها وبما يتسق مع الأهداف والمعايير المتفق عليها دوليا. والأونروا هي من أكبر برامج الأمم المتحدة، إذ تقدم خدماتها إلى أكثر من خمسة ملايين لاجئ فلسطيني في الأردن والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وقطاع غزة ولبنان. وهي أيضاً واحدةً من أضخم أرباب العمل في الشرق الأوسط، حيث يعمل بها حوالي ٢٥١ ٣٠ موظفا، معظمهم من اللاجئين الفلسطينيين.

٢ – وقام مجلس مراجعي الحسابات بمراجعة البيانات المالية للأونروا، واستعرض عملياتها للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ وفقا لقرار الجمعية العامة ٧٤ (د–١). وقد تمت المراجعة وفقا للبند ١٢–٢ من النظام المالي للأونروا والمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. وتتطلب هذه المعايير أن يتقيد المجلس بالمقتضيات الأخلاقية، وأن يقوم بتخطيط وتنفيذ عملية المراجعة للتأكد على نحو معقول من خلو البيانات المالية من الأخطاء الجوهرية.

٣ - وقد أجريت عملية مراجعة الحسابات أساسا لتمكين المجلس من تكوين رأي عما إذا كانت البيانات المالية تعرض بنزاهة المركز المالي للأونروا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية آنذاك، وذلك وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وشمل ذلك تقييماً لما إذا كانت المصروفات المسجلة في البيانات المالية قد أُنفقت للأغراض التي وافقت عليها هيئة الإدارة، وما إذا كان تصنيف الإيرادات والمصروفات وتسجيلها قد تمّا على نحو سليم وفقاً للنظام المالي للوكالة. وتضمنت مراجعة الحسابات استعراضا عاما للأنظمة المالية والضوابط الداخلية وفحصا اختباريا للسجلات المحاسبية وغيرها من المستندات الداعمة، بالقدر الذي اعتبره المجلس ضروريا لتكوين رأي بشأن البيانات المالية.

٤ - وإضافة إلى مراجعة البيانات المالية، أجرى المجلس عمليات استعراض لعمليات الأونروا وفقا للبند ٧-٥ من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة. وشملت المجالات المحددة المشمولة بالمراجعة إدارة الخزانة والنقدية، وإدارة برنامج التعليم، وإدارة برنامج الصحة، وإدارة الميزانية، وإدارة المشتريات والعقود، وإدارة الممتلكات، وإدارة برنامج الخدمات الغوثية والاجتماعية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة الأصول، وإدارة المشاريع والبرامج، والإدارة القائمة على النتائج، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

باء - الاستنتاجات والتوصيات

١ - متابعة توصيات المجلس السابقة

٥ - من أصل ٦٧ توصية للفترة الممتدة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، نُفذت ٣٨ توصية (٥٧ في المائة) تنفيذا تاما، في حين أن ٢٦ توصية (٣٩ في المائة) لا تزال قيد التنفيذ، وكانت توصية واحدة غير منفذة، وتجاوزت الأحداث توصيتين (٣ في المائة). وفي حين يلاحظ المجلس تحسينات كبيرة في حالة التنفيذ، فإنه لا يزال يحث الأونروا على مضاعفة جهودها من أجل تنفيذ التوصيات المعلقة. ويرد في المرفق الأول موجز للتفاصيل المتعلقة بحالة توصيات مراجعة الحسابات للسنة السابقة.

٢ - استعراض مالي عام

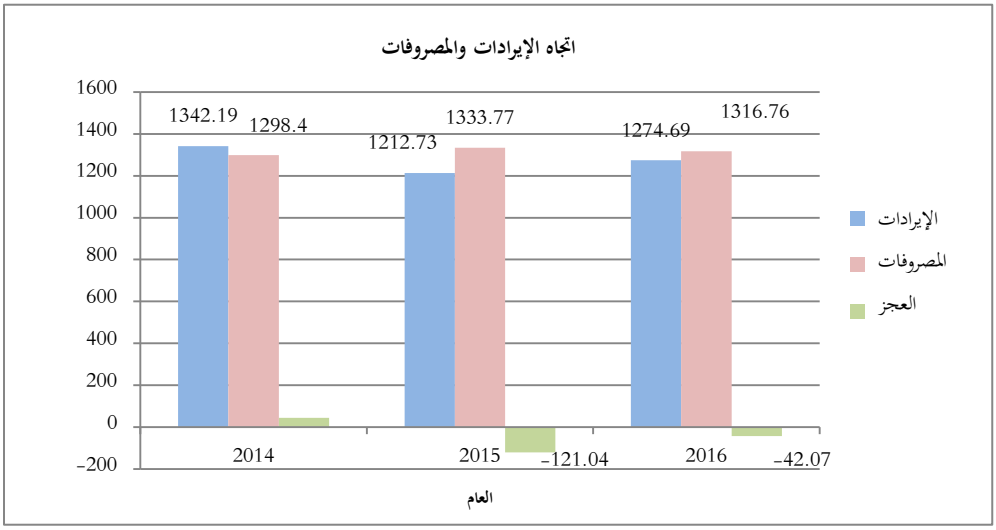
الأداء المالي

٦ - بلغ مجموع الإيرادات خلال السنة قيد الاستعراض ١ ٢٧٤,٦٩ مليون دولار (١ ٢١٢,٧٣ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، مقابل مجموع المصروفات البالغة ١ ٣١٦,٧٦ مليون دولار (١ ٣٣٣,٧٧مليون دولار في عام ٢٠١٥)، مما أسفر عن عجز قدره ٤٢,٠٧ مليون دولار (١٢١,٠٤ مليون دولار في عام ٢٠١٥). ويشير هذا الاتجاه إلى بعض التحسن في أداء الوكالة المالي خلال عام ٢٠١٦ مقارنة بالعام السابق، حيث انخفض العجز الإجمالي بنسبة ٦٥ في المائة، من مبلغ ١٢١,٠٤ مليون دولار في عام ٢٠١٥ إلى مبلغ ٤٢,٠٧ مليون دولار في عام ٢٠١٦. ويُعزى انخفاض العجز في المقام الأول إلى زيادة الإيرادات بنسبة ٥ في المائة، من مبلغ ١ ٢١٢,٧٣ مليون دولار في عام ٢٠١٥ إلى مبلغ ١ ٢٧٤,٦٩ مليون دولار في عام ٢٠١٦، مقترنة بانخفاض هامشي في المصروفات بنسبة ١ في المائة. ويبين الشكل الأول اتجاه الإيرادات والمصروفات المقارنة لمدة ثلاث سنوات.

الشكل الأول

الإيرادات والمصروفات المقارنة

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



٧ - تعكس الميزانية البرنامجية التي تمول الأنشطة الأساسية للوكالة انخفاضا كبيرا في العجز نسبته ٦٢ في المائة، من ١٢٧,٦٤ مليون دولار في عام ٢٠١٥ إلى ٤٨,٣٤ مليون دولار في عام ٢٠١٦. ويُعزى انخفاض العجز في الميزانية البرنامجية في المقام الأول إلى زيادة في إيرادات الميزانية البرنامجية بنسبة ٦ في المائة، من ٦٣٩,٠٥ مليون دولار في عام ٢٠١٥ إلى ٦٧٦,٣٥ مليون دولار في عام ٢٠١٦، في حين انخفضت المصروفات ذات الصلة بنسبة ٥ في المائة، من ٧٦٦,٦٩ مليون دولار في عام ٢٠١٥ إلى ٧٢٤,٦٩ مليون دولار في عام ٢٠١٦. كذلك أغلق صندوق نداءات الطوارئ بعجز قدره ١٠,٧٧ ملايين دولار (٠,٥٢ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، ناجم عن فرق التوقيت في قيد الإيرادات والمصروفات، حيث تم قيد الإيرادات المتعلقة بهذا الصندوق في سنة سابقة بعد استيفاء معايير القيد، في حين تم تكبد المصروفات المقابلة واحتسابها في عام ٢٠١٦. وأغلقت جميع الصناديق الأخرى بفائض. ويرد في الجدول ١ موجز للأداء المالي، مصنفا بحسب الصناديق.

الجدول ١

الأداء المالي - حسب الصناديق

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*				
البيان	*الميزانية البرنامجية*	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*دائرة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الإيرادات	٦٧٦,٣٥	٢٢,٢٧	١١,١٤	٣٧٢,٨٧	٢٤٥,٣١	(٥٣,٢٤)	١ ٢٧٤,٦٩
المصروفات	٧٢٤,٦٩	٢٠,٧١	٨,٨٥	٣٨٣,٦٤	٢٣١,٩٢	(٥٣,٠٥)	١ ٣١٦,٧٦
الفائض/(العجز)	**(٤٨,٣٤)**	**١,٥٥**	**٢,٢٩**	**(١٠,٧٧)**	**١٣,٣٩**	**(٠,١٩)**	**(٤٢,٠٧)**

المصدر: البيانات المالية للأونروا لعام ٢٠١٦ (الملاحظة ٣٣).

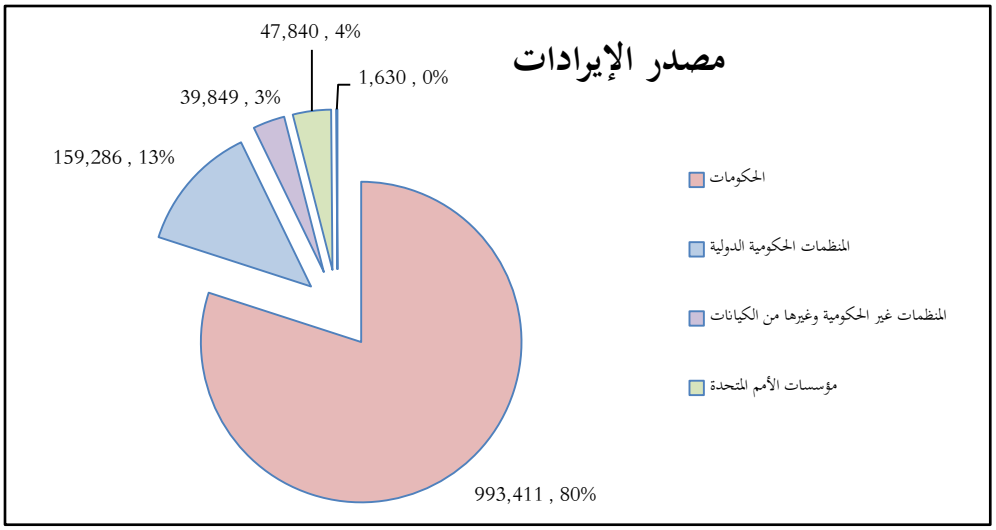
تحليل الإيرادات

٨ - من مجموع المساهمات البالغة ٢٤٢,٠٢ ١ مليون دولار الواردة خلال عام ٢٠١٦ (١٧٨,٧٣ ١ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، يمثل مبلغ ١٩٤,١٨ ١ مليون دولار (١٣٢,٧٨ ١ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، أو نسبة ٩٦ في المائة، تبرعات من جهات مانحة مختلفة، في حين أن الرصيد المتبقي البالغ ٤٧,٨٤ مليون دولار (٤٥,٩٥ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، أي ما يعادل نسبة ٤ في المائة، قد ورد من الميزانية العادية للأمم المتحدة ووكالات الأمم المتحدة الأخرى. وحدثت زيادة بمقدار ٦١,٤٠ مليون دولار (٥ في المائة) في التبرعات نتيجةً لجهود تعبئة الموارد التي بُذلت مع الشركاء الحاليين، ومع شركاء سابقين جددوا مشاركتهم، ولتنويع قاعدة المساهمات داخل منطقة العمليات وخارجها.

الشكل الثاني

المساهمات الواردة - حسب المصدر

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



المصدر: البيانات المالية للأونروا لعام ٢٠١٦.

تحليل المصروفات

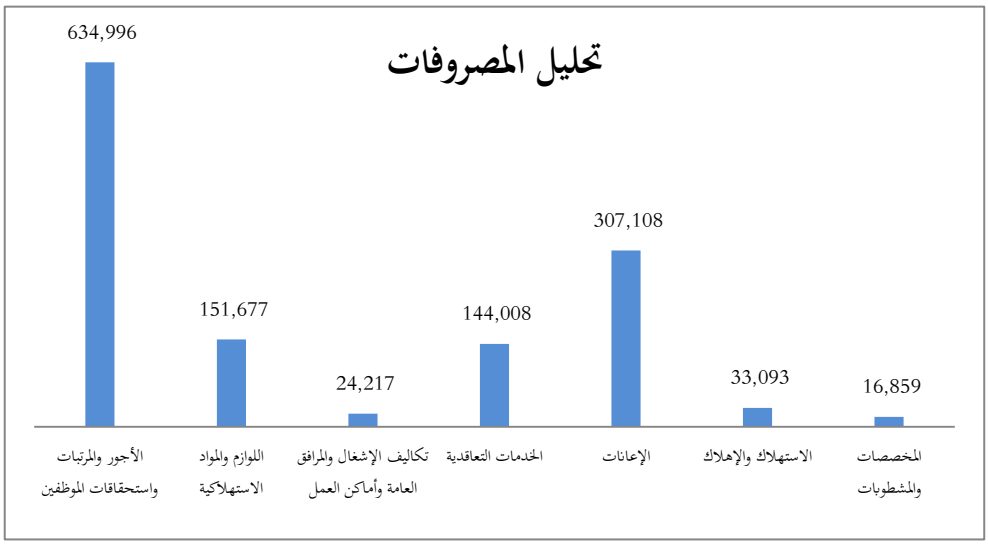
٩ - سجلت الوكالة انخفاضا هامشيا في المصروفات، من ٣٣٣,٧٨ ١ مليون دولار في عام ٢٠١٥ إلى ٣١٦,٧٦ ١ مليون دولار في عام ٢٠١٦. وانخفضت الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين، التي تمثل ما نسبته ٤٨ في المائة من مجموع المصروفات، بنسبة ١١ في المائة، من ٧٠٩,٩٤ ملايين دولار في عام ٢٠١٥ إلى ٦٣٥ مليون دولار في عام ٢٠١٦. ويعزى الانخفاض في الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين إلى تدابير التقشف المطبقة بشأن التعيين، وإلى انخفاض مخصصات انتهاء الخدمة. ويتألف الرقم المبلّغ به للأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين من تكاليف الموظفين المحليين البالغة ٥٢٥,٠٧ مليون دولار (٥٩٩,٦٨ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، أي ما نسبته ٨٣ في المائة، وتكاليف الموظفين الدوليين البالغة ٤٤ مليون دولار (٤٥,١٥ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، أي ما نسبته ٧ في المائة. ويمثل الرصيد المتبقي البالغة قيمته ٦٥,٩٣ مليون دولار اشتراكات الأونروا في صندوق ادخار الموظفين المحليين البالغة

قيمتها ٥٧,٣٤ مليون دولار (٥٥,٥٣ مليون دولار في عام ٢٠١٥)، أي ما نسبته ٩ في المائة، والمصروفات المتعلقة بالصحة وقدرها ٨,٥٩ ملايين دولار (٩,٥٨ ملايين دولار في عام ٢٠١٥)، أي ما نسبته ١ في المائة. ويبيّن الشكل الثالث تكوين مجموع المصروفات لعام ٢٠١٦.

الشكل الثالث

تكوين المصروفات

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



المصدر: معلومات مستمدّة من البيانات المالية للأونروا لسنة ٢٠١٦.

بيان المركز المالي

صافي الأصول والاحتياطيات

١٠ - انخفض صافي الأصول/حقوق الملكية بنسبة ٢٧ في المائة، من مبلغ ١٩٦,١٠ مليون دولار المبلغ عنه في عام ٢٠١٥ إلى ١٤٢,٦٣ مليون دولار في عام ٢٠١٦. ويُعزى هذا الانخفاض إلى عوامل من قبيل الخسائر الاكتوارية المبلغ عنها وقدرها ٥,٠٤ ملايين دولار، والخسارة الناجمة عن إعادة تقييم الأدوات المالية البالغة قيمتها ٦,٥٢ ملايين دولار، وعن عجز مسجل خلال العام قدره ٤٢,٠٨ مليون دولار.

النقدية ومكافئات النقدية

١١ - أغلق بيان المركز المالي للوكالة برصيد نقدي قدره ٢٦٧,٢٣ مليون دولار في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (٣٠٨,٧٨ ملايين دولار في عام ٢٠١٥)، أي بانخفاض قدره ١٣ في المائة مقارنة بالعام السابق. ومن أصل الرصيد النقدي البالغ ٢٦٧,٢٣ مليون دولار، لم يكن متاحا للميزانية البرنامجية التي تمول العمليات الأساسية للوكالة سوى مبلغ ٧,٧٦ ملايين دولار (٤١,٧٦ مليون دولار في عام ٢٠١٤)، أي بنسبة ٢,٩ في المائة. وتتصل نسبة كبيرة من الرصيد النقدي بصناديق

نداءات الطوارئ البالغة قيمتها ١٥٩,٦٨ مليون دولار (٦٠ في المائة)، وبصندوق المشاريع البالغة قيمته ٦٣,١٠ مليون دولار (٢٣ في المائة). ويتعلق الرصيد المتبقي بصناديق مقيدة الاستخدام تبلغ قيمتها ٢٨,٠٢ مليون دولار (١٠,٥ في المائة) وبصندوق تمويل المشاريع الصغيرة البالغة قيمته ٨,٦٨ ملايين دولار (٣,٢ في المائة). وتشير التوقعات النقدية المتعلقة بالميزانية البرنامجية لعام ٢٠١٧ إلى عجز في الميزانية في الفترة من آب/أغسطس ولغاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، حيث يبلغ عجز الميزانية لكل من شهر آب/أغسطس ٤,٣ ملايين دولار، وأيلول/سبتمبر ٣٧,٧٠ مليون دولار، وتشرين الأول/أكتوبر ٦١,٥٠ مليون دولار، في حين يبلغ العجز في شهري تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر ٨١,٥٠ مليون دولار، و ١١٥,١٠ مليون دولار، على التوالي.

المخزونات

١٢ - انخفض رصيد المخزونات بنسبة ٢٥ في المائة، من ١٠١,٩١ مليون دولار في عام ٢٠١٥ إلى ٧٦,٧٦ مليون دولار في عام ٢٠١٦؛ وهذا الانخفاض يُعزى في المقام الأول إلى الانتقال من تقديم المساعدة الغذائية العينية إلى نهج قائم على التحويلات النقدية في المكاتب الميدانية في الأردن والضفة الغربية ولبنان. وقد أسفر هذا النهج عن انخفاض كبير في رصيد الموجودات.

تحليل النسب المالية

١٣ - يتضمن الجدول ٢ النسب المالية الرئيسية المستمدة من البيانات المالية، ولا سيما من بياني المركز المالي والأداء المالي.

الجدول ٢

نسب المؤشرات المالية الرئيسية

النسبة	٢٠١٥ *(جميع الصناديق)*	*الميزانية البرنامجية لعام ٢٠١٦*	٢٠١٦ *(جميع الصناديق)*
النقدية/مجموع الأصول[أ]	٠,٣٠	٠,٠١	٠,٢٧
نسبة التداول (نسبة الأصول المتداولة إلى الخصوم المتداولة)[ب]	٢,٦٣	٠,٤٣	٢,٩٤
نسبة النقدية (النقدية + الاستثمارات القصيرة الأجل إلى الخصوم المتداولة)[ج]	١,٥٦	٠,٠٦	١,٧٦
مجموع الأصول إلى مجموع الخصوم[د]	١,٢٤	٠,٦٨	١,١٧
نسبة السيولة السريعة[هـ] (النقدية + الاستثمارات القصيرة الأجل + الحسابات المستحقة القبض إلى الخصوم المتداولة)	١,٧٤	٠,٢٤	١,٩١
نسبة فترة الوقاية (بالأيام)[و] (الأصول المتداولة إلى مجموع المصروفات)	١٤١,٨٩	٢٧,٠٦	١٠٩,٦٧

(أ) يدل ارتفاع المؤشر (١ فما فوق) على سلامة الوضع المالي للوكالة.

(ب) يدل ارتفاع النسبة (١ فما فوق) على قدرة الكيان على تسديد خصومه القصيرة الأجل.

(ج) يدل انخفاض النسبة عن ١ على عدم كفاية النقدية لتسوية الخصوم المتداولة.

(د) يشكل ارتفاع النسبة (١ فما فوق) مؤشراً جيداً للملاءة المالية.

(هـ) تشكل نسبة السيولة السريعة مؤشراً أفضل لمعرفة السيولة المتوفرة لدى الوكالة، فكلما ارتفعت (١ أو ما فوقه) دل ذلك على أن المركز المالي الحالي أكثر سيولة.

(و) يكون المؤشر إيجابياً إذا تجاوز عدد الأيام ٣٠ يوما.

١٤ - وبشكل عام، لا تزال المؤشرات المالية الرئيسية سليمةً ولا يزال لدى الوكالة نسبةٌ عالية من الأصول المتداولة إلى الخصوم المتداولة ومن مجموع الأصول إلى مجموع الخصوم. بيد أن الميزانية البرنامجية لا تزال تشهد اتجاهاً نحو الانخفاض في مستوى سيولتها. ولم يكن بها من الأصول المتداولة، في نهاية السنة، سوى ما قيمته ٠,٤٣ دولار لتمويل كل دولار من الديون المستحقة عليها، مقارنةً بـ ٠,٦٥ دولار في عام ٢٠١٥. وبالمثل، لم يكن يتوافر في إطار نسبة السيولة السريعة سوى ٠,٢٤ دولار (٠,٤٦ دولار في عام ٢٠١٥) لتغطية كل دولار من الخصوم المتداولة الفورية. وتقل هاتان النسبتان عن مؤشر العتبة العادي، الذي هو ١,٥ للأولى منهما و ١ للثانية. وقد شهدت نسبة النقدية إلى الخصوم المتداولة للميزانية البرنامجية انخفاضاً حادا، من ٠,٢٦، في عام ٢٠١٥ إلى ٠,٠٦، أو ٧٧ في المائة، مما يدل على عدم كفاية النقدية المتوافرة لتمويل الخصوم المتداولة عند استحقاقها. وتشير نسبة فترة الوقاية، التي تقيس المدة التي يمكن أن تدير فيها الوكالة عملياتها دون تلقي أموال إضافية من المانحين، إلى تراجع هذه المدة من ٥٠ يوما للميزانية البرنامجية في عام ٢٠١٥ إلى ٢٧ يوما. ويعني ذلك أن الوكالة ستعجز عن إدارة عملياتها الأساسية ولو لشهر واحد في حال تأخر الأموال التي ترد من المانحين.

٣ - إدارة التأمين على الممتلكات والتأمين الصحي للموظفين

١٥ - أبرمت الأونروا عقودا مع شركات تأمين مختلفة لتغطية المخاطر المتعلقة بأصولها ومواردها البشرية. وتشمل بوليصات التأمين الحالية تأمين السيارات، والتأمين ضد الحرائق، وتأمين الممتلكات ضد المسؤولية قِبل الغير. كذلك توجد حالياً بوليصات تأمين تغطي النقدية المحوَّلة، والبضائع المنقولة بحراً في جميع الشحنات الدولية، والتأمين الطبي الجماعي للموظفين المحليين. وقد عثر مجلس مراجعي الحسابات، إثر استعراضه لبوليصات التأمين التي اشترتها الوكالة، على أوجه القصور التالية التي تُظهِر عدم توافر الرقابة الكافية على عقود التأمين.

أوجه القصور في التأمين على الممتلكات

١٦ - جرت العادة منذ عام ٢٠١٣ على أن يمدد كل سنة عقد تأمين الممتلكات ضد الحرائق وضد المسؤولية قِبل الغير، وهو يغطي أصولا قيمتها ١٦١,١ مليون دولار، بمتوسط أقساط قدره ٨٢ ٩٣٩ دولاراً في السنة. بيد أن البوليصات المتبقية لتأمين الأصول، باستثناء المركبات، لا تستند إلى تحليل يبين الكيفية التي توصلت بها الوكالة إلى قيمة الأقساط السنوية المستحقة، وعدد الأصول المؤمَّنة بالذات، ومدى نطاق التغطية التأمينية.

١٧ - ويعود هذا القصور في المقام الأول إلى عدم توافر ''إطارٍ للتأمين'' يحدد طريقة التنظيم العام التي تخضع لها ممارسات التأمين داخل الوكالة. فذلك الإطار له أهمية حيوية في تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح في مجال إدارة مسائل التأمين، ووضع خطوط واضحة لعملية صنع القرار بشأن

ما ينبغي تأمينه وقيمة التأمين، وتقديم إرشادات بشأن إدارة حوافظ التأمين من حيث مدى التعرض للمخاطر ووضع منهجيات التقييم التي يجب استخدامها لأغراض التأمين.

١٨ - وظلت الأونروا تحدد بوليصات تأمينها، لكن عدم إخضاع بوليصات التأمين لتحليل يستند إلى إطار مناسب للتأمين يعني أن الوكالة تأخذ قراراتها في هذا المجال دون النظر على وجه كامل في مدى تعرضها للمخاطر ودون التقييم الوافي لطبيعة الأصول التي يؤمن عليها والقيمة التي يغطيها التأمين. وأبلغت الأونروا مجلس مراجعي الحسابات بأن مدير الدعم الإداري يضع حاليا اختصاصات الخبير الاستشاري الذي سيُجري تقييماً للمخاطر ويقيّم مدى تعرض الوكالة لها، وسيشكل ذلك الأساسَ الذي ينبني عليه الإطار.

١٩ - **ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) وضع إطار للتأمين ينظم ممارسات التأمين، من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات، ورسم خطوط واضحة لعملية اتخاذ القرار بشأن ما ينبغي تأمينه وقيمة التأمين، وإدارة حافظة التأمين من حيث التعرض للمخاطر ووضع منهجيات التقييم التي تُستخدم لأغراض التأمين؛ (ب) تقييم مدى تعرض أصول الوكالة للمخاطر واستخدام ذلك التقييم كأساس للبت في طبيعة الأصول التي يؤمن عليها والقيمة التي يغطيها التأمين.**

عدم إجراء تسويات لمبالغ أقساط التأمين الشهرية في مكتب الضفة الغربية الميداني

٢٠ - أبرمت الأونروا، في ١١ حزيران/يونيه ٢٠١٣، مع متعاقدٍ عقد خدمات لتوفير التأمين الطبي الجماعي لصالح موظفيها المحليين في مكتب الضفة الغربية الميداني، وذلك لمدة ثلاث سنوات. وكان يتوجب على الأونروا بموجب العقد دفع مبلغ ٤,٠٠ ملايين دولار سنويا للمتعاقد، يُدفع منها أولا ٩٨١ ٨٠٠ دولاراً في ١ أيار/مايو ٢٠١٣، ثم ١٠ أقساط متساوية قدر كل منها ٣٩٢ ٣٢٠ دولاراً اعتباراً من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣. وفي ٢٩ نيسان/أبريل ٢٠١٦، أبرمت الأونروا عقد خدمات جديد بمبلغ ٤,٠٤ ملايين دولار سنويا لتوفير بوليصة تأمين طبي جماعي، للفترة من ١ أيار/مايو ٢٠١٦ إلى ٣٠ نيسان/أبريل ٢٠١٧، في مكتب الضفة الغربية الميداني.

٢١ - وتنص الفقرة ٤-٢-٢ من العقدين على أن يقدم المتعاقد بياناتٍ شهرية عن الدفعات التي تسددها الأنروا، مشفوعةً بجميع الوثائق الداعمة. وبالمثل، تنص الفقرة ٤-٢-٢-١ من العقدين على أن تصدّق الأونروا على كل دفعة شهرية مرتبطة بالبيان المقدَّم من المتعاقد فيما يتعلق بأداء الخدمات وأن تُدخل التصويبات اللازمة على المبالغ الواردة في بيانات المتعاقد، ثم تسدد المبالغ المصوَّبة المصدَق عليها.

٢٢ - غير أن الأونروا لم تصدق على أي من الدفعات الشهرية ولم تُجرِ تسويات بشأنها وفقاً لما تنص عليه أحكام العقدين من وجوب التصديق على دقة الأرقام وعلى نوعية الخدمة المقدَّمة. وقد ذكرت الأونروا أنه رغم عدم التصديق على البيانات الشهرية المقدَّمة من المتعاقد ولا إجراء تسويات بشأنها، فإن المساعي جارية على قدم وساق للقيام بذلك، ويتم في هذا الإطار التحاور مع إدارة الموارد البشرية بشأن كيفية إجراء التسويات من أجل الامتثال لأحكام العقدين. ويعني عدم تصديق الوكالة على البيانات الشهرية المقدَّمة من المتعاقد أنها لا تتحقق من نوعية الخدمة المقدَّمة ولا تؤكد دقة المصروفات الشهرية الفعلية.

٢٣ - وقد وافق مكتب الضفة الغربية الميداني التابع للأونروا على توصية المجلس بأن يقوم بما يلي: (أ) التصديق على البيانات الشهرية المقدَّمة من المتعاقد للتحقق من نوعية الخدمة المقدَّمة ومن دقة المصروفات الشهرية الفعلية، (ب) إجراء تسويات للبيانات الشهرية المقدَّمة من المتعاقد على ضوء البيانات المقدَّمة من الموظفين للتحقق من دقة المعلومات الواردة من المتعاقد.

٤ - إدارة الأصول

رسملة الأصول

٢٤ - استعرض المجلس سجل الأصول الثابتة وعثر فيها على ٤١ أصلا من المكاتب الميدانية للأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان، قيمتها الإجمالية ٩٩٣ ٥٣ دولارا والقيمة الشرائية للوحدة منها أقل من ٠٠٠ ٢ دولار، أُدرجت في سجل الأصول الثابتة خلافاً لسياسة الأونروا للإبلاغ المالي التي حددت عتبة الرسملة للوحدة بمبلغ ٠٠٠ ٢ دولار فما فوقُ.

٢٥ - ولاحظ المجلس أيضا أنه جرى، في عامي ٢٠١٣ و ٢٠١٤، رسملة بنى تحتية في المخيمات من مكتب لبنان الميداني إجمالي قيمتها الدفترية ٢,٢٦ مليون دولار. ويتعارض ذلك مع الفقرة ١-١ من دليل إدارة ممتلكات الأونروا التي تستبعد البنى التحتية في المخيمات من ممتلكات الأونروا ومنشآتها ومعداتها، نظراً لأن الوكالة لا تتحكم في هذه المخيمات.

٢٦ - وقد أبلغت الأونروا المجلس بوجود القائمة المرجعية الشهرية لرسملة الأصول وبقيام قسم خدمات إدارة المعلومات حاليا باستعراض طريقة دمج عتبة الرسملة البالغة ٠٠٠ ٢ دولار في نظام ''REACH''. أما في ما يتعلق بالبنى التحتية المرسَملة الخاصة بالمخيمات، فأوضحت الأونروا أن ٩٦ في المائة من الأشغال المشار إليها تجري في مخيمي نهر البارد وشاتيلا اللذين يقعان تحت مسؤولية الأونروا. وعليه، فإن الأونروا ستقوم باستعراض دليل إدارة الممتلكات لإضافة المخيمات التي تتحكم فيها الوكالة إليه وكفالة اتساق الدليل مع سياسات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

٢٧ - ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) وضع تدابير تحكم وقائية في نظام "REACH" لكفالة تتبُّع جميع الأصول التي لا تصل إلى عتبة الرسملة البالغة ٠٠٠ ٢ دولار خارج سجل الأصول الثابتة؛ و (ب) استعراض دليل إدارة الممتلكات بغية مواءمته مع سياسة الإبلاغ المالي للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في ما يتعلق بقيد البنى التحتية في المخيمات التي تتحكم فيها الأونروا.

غياب رمز التعريف المادي عن بعض الأصول المقيَّدة في سجل الأصول الثابتة

٢٨ - لاحظ المجلس أن الأونروا لا تخصص بانتظام رموز تعريف مادية للأصول المقيَّدة في سجل الأصول الثابتة في نظام ''REACH''. فعلى سبيل المثال، من أصل عينة تتكون من ٧٤٩ ١ مركبة، لم تُخصَّص أرقام تعريف مادية في سجل الأصول الثابتة لـ ٣٥٢ (٢٠ في المائة) منها. وكذلك يُحتفظ بأرقام التعريف المادي[٦] للأصول الأخرى في نظم مستقلة أو في صحيفة بيانات موجودة في دوائر أو أقسام مختلفة. فعلى سبيل المثال، تحتفظ الإدارة الهندسية بأرقام التعريف المادي للمباني من خلال

(٦) تختلف أرقام التعريف المادي عن الأرقام التي يولِّدها نظام ''REACH'' للأصول.

نظام معلومات إدارة المرافق، بينما تحتفظ شعبة المشتريات واللوجستيات بهذه الأرقام بالنسبة للمركبات في نظام إدارة أسطول المركبات، وتحتفظ وحدة إدارة الممتلكات بتفاصيل المعدات في جدول بيانات. ولا يتوافر في أي من هذه النظم المستقلة رمز تعريفي فريد يربطها بالرقم الذي يولِّده نظام ''REACH'' للأصل في سجل الأصول. ويرى المجلس أن عدم وجود رمز فريد لكل أصل من الأصول المقيَّدة في سجل الأصول ضمن نظام ''REACH'' لربطه بالمعلومات اللامركزية يعوق التفتيش المادي وقد يحد من مستوى ضمانات الإدارة وضمانات مراجعة الحسابات المتعلقة بوجود الأصول غير المتداولة الواردة في البيانات المالية.

٢٩ - وعلاوة على ذلك، كان هناك تباين بين عدد المركبات المدرجة في نظام إدارة أسطول المركبات وبين عددها المقيَّد في سجل الأصول الثابتة. فبينما يوجد في نظام إدارة أسطول المركبات ١ ٤٤٩ مركبة، يشير سجل الأصول الثابتة إلى ١ ٧٤٩ مركبة. وقد أوضحت الأونروا أن نظام إدارة أسطول المركبات يهمل المركبات غير المستخدَمة؛ غير أن عدد المركبات في سجل الأصول الثابتة ظل، حتى بعد استبعاد المركبات غير المستخدَمة، يفوق عددها المقيد في نظام إدارة أسطول المركبات بمقدار ١٨٠ مركبة. وأكدت الأونروا للمجلس أيضاً أنها بدأت في تخصيص أرقام للتعريف المادة في نظام ''REACH''، بينما تُجري حاليا تسوية لعدد المركبات في نظام ''REACH'' ونظام إدارة أسطول المركبات، ويُتوقع إنجاز ذلك في الربع الثاني من عام ٢٠١٧.

٣٠ - ويرى المجلس أن سجل الأصول الثابتة يصبح أكثر جدوى حين يُربَط برمز التعريف المادي للأصل تسهيلاً لتعقب الأصول ورصدها. ويزيد غياب رمز التعريف المادي في سجل الأصول الثابتة في نظام ''REACH'' من خطر الاستخدام غير المشروع للأصول أو التخلص منها دون معرفة الإدارة.

٣١ - **وقد وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) التعجيل بتخصيص رقم تعريف مادي لكل أصل من الأصول المقيَّدة في سجل الأصول الثابتة المندرج في نظام "REACH"، تسهيلاً لتعقب الأصول ورصدها؛ (ب) وضع رمز تعريفي مادي فريد يربط نظام "REACH" بالنظم الأخرى ويُستخدم لتسجيل الأصول الثابتة؛ (ج) التعجيل بإجراء تسوية لعدد المركبات في نظام "REACH" ونظام إدارة أسطول المركبات.**

عدم كفاية الإخطارات المتعلقة بحركة الأصول

٣٢ - وفقا للفقرة ٣-٢-١ (ج) من دليل إدارة ممتلكات الأونروا، يقتضي نقل أي ممتلكات في مكتب ميداني أو في مقر تزويدَ وحدة إدارة الممتلكات خطيا بتفاصيل كاملة عن الصنف المنقول أو الأصناف المنقولة، بما في ذلك تفاصيل المصنِّع وأرقام التعريف واسم المستعمل النهائي وأحدث السجلات المتعلقة بها في نظام إدارة الممتلكات.

٣٣ - وقد أبرز تقرير التفتيش على الأصول، الذي أعده مكتب لبنان الميداني لعام ٢٠١٦، مواطن ضعف تتعلق بإخطار وحدة إدارة الممتلكات بأصول تم اقتناؤها ونقلها حديثا في المكاتب الميدانية. وكانت هذه الأصول تشتمل على ١٢ صنفاً، تتألف من آلات نسخ تصويري، وحواسيب، وطابعات وماسحات ضوئية نُقلت من مدرسة إلى أخرى أو من مستعمل لآخر، وعلى سبعة أصول تم اقتناؤها حديثا وأصلين تم التبرُّع بهما، وقد نُقلت تلك الأصول مباشرةً إلى المستعملين النهائيين في مواقع مختلفة؛

وجرت جميع عمليات النقل هذه دون إخطار الوحدة. وأشار تقرير التفتيش إلى أنه تم العثور، أثناء الحصر، في مواقع مختلفة، على ١٦ أصلا يتعذر تصليحها، قيّدتها وحدة إدارة الممتلكات، رغم ذلك، على أنها أصول ما زالت في الخدمة.

٣٤ - ولاحظ المجلس أيضاً أن الأونروا أبلغت عن أصول مُغرية[٧] تُقدَّر قيمتها بمبلغ ٢٩,٧١ مليون دولار، ولكنها سُجلت يدويا في جدول بيانات، مما يزيد من خطر حدوث أخطاء في السجلات. وقد بدأ التسجيل اليدوي كتدبير مؤقت عندما جُمّد نظام الشفرة الشريطية في النظام القديم للتخطيط المركزي للموارد (RAMCO) في نيسان/أبريل ٢٠١٥، لإتاحة الفرصة لتطوير واجهة بينية في المنصة تتماشى مع النظام الجديد للتخطيط المركزي للموارد (REACH). وكان من المتوقع إنجاز هذه العملية في عام ٢٠١٦، غير أنها في نيسان/أبريل ٢٠١٧ لم تكن قد بدأت بعد.

٣٥ - وقد أوضحت الأونروا أنه تم، في الفترة التي جرى فيها تجميد نظام الشفرة الشريطية[٨]، شراء عدة أصناف وتركيبها في وجهاتها النهائية دون أن تمر بوحدة إدارة الممتلكات. ويقوم كل من مكتب لبنان الميداني ووحدة إدارة الممتلكات حاليا بصياغة إجراءات تشغيل موحدة بشأن شراء الأصول ونقلها وحصرها. وستُبلَّغ إجراءات التشغيل الموحدة هذه إلى مديري المنشآت ورؤساء البرامج من خلال دوراتٍ للتوعية ستُنظَّم في المكاتب الميدانية والمكتب الرئيسي. ويرى المجلس أن أوجه الضعف التي لوحظت ترجع أساساً إلى عدم وجود نظام إلكتروني للتسجيل، وعدم كفاية تدفق المعلومات بين الوحدة والأقسام الأخرى بشأن حركة الأصول المقتناة، والمشمولة بالحصر[٩]، والمنقولة إلى مواقع أخرى. وقد يؤدي هذا الخلل إلى معلومات مضللة في نظام إدارة الممتلكات بشأن حالة الأصول وحيازتها ومكانها وإلى إساءة استخدام الأصول دون علم الإدارة بذلك.

٣٦ - **ويوصي المجلس بأن يقوم المكتب الميداني للأونروا في لبنان بما يلي: (أ) كفالة قيام الأقسام والدوائر بإخطار وحدة إدارة الممتلكات في الوقت المناسب بالمقتنيات الجديدة، وبالأصول المشمولة بالحصر، والأصول المنقولة، حتى يتسنى تسجيل الأصول وترقيمها يدوياً كحل مؤقت، في انتظار إعادة تفعيل نظام الشفرة الشريطية؛ و (ب) تحسين التواصل وإذكاء الوعي في صفوف الجهات الحائزة للأصول بشأن زيادة طلبات الحصر وزيادة مستوى التقيد بإجراءات النقل لضمان حسن توقيت نقل المعلومات إلى وحدة إدارة الممتلكات لكي تقوم بتحديث سجلات الأصول؛ (ج) التعجيل بإعادة تفعيل نظام الشفرة الشريطية في نظام "REACH" تسهيلا لتعقب ورصد الأصول المقتناة، والأصول المشمولة بالحصر، والأصول المنقولة من موقع إلى آخر.**

المعالجة المحاسبية لتكاليف الصيانة الشاملة

٣٧ - تصنِّف سياسة الأونروا المتعلقة بصيانة المباني لعام ٢٠١٦ صيانة المباني إلى ثلاثة مستويات: يمثل منها المستويان ١ و ٢ الصيانة العادية، الروتينية في طبيعتها، التي لا ينجم عنها تمديد العمر النافع

(٧) يُقصَد بالأصول المغرية الأصول التي تزيد قيمتها عن ٥٠٠ دولار وتقل عن ٢ ٠٠٠ دولار، وتكون عرضةً للسرقة أو لإساءة الاستخدام ويتجاوز عمرها النافع سنةً واحدة.

(٨) فترة تجميد نظام الشفرة الشريطية هي الفترة التي جرى خلالها تعطيل نظام الشفرة الشريطية في نظام RAMCO.

(٩) تشير الأصول المشمولة بالحصر إلى أصول رئي أنه يتعذر تصليحها.

للأصل، بينما يتعلق المستوى ٣ بأنشطة الاحتفاظ بالمباني في حالة تشغيلية جيدة ينجم عنها تمديد العمر النافع للأصل. وبالمثل، فإن سياسة الإبلاغ المالي للأونروا بشأن الممتلكات والمنشآت والمعدات (الصفحة ٧) تقضي بوجوب قيد تكلفة قِطع الممتلكات والمنشآت والمعدات التي تُستبدَل على فترات منتظمة في القيمة الدفترية لصنف الممتلكات والمنشآت والمعدات المعني إذا ما استُوفيت معايير القيد.

٣٨ - وقد لاحظ المجلس، خلال استعراضه لأربعة عقود تتصل بتكاليف الصيانة الشاملة في مكتب الأردن الميداني، أن الأنشطة المتعلقة بأشغال الكتل الخرسانية، والأسقف، والوصلات، والمصاعد، البالغة قيمتها ٠٠٠ ٤٢٥ دولار والتي تمدد العمر النافع للأصل، سُجلت كمصروفات خلال السنة بدلا من رسملتها. وعلى الرغم من أن المبلغ المعني غير جوهري، فإن هذه الممارسة تتنافى مع شروط سياسة الأونروا للإبلاغ المالي وتبالغ في قيمة المصروفات بقدر ما تنتقص من قيمة الأصول.

٣٩ - وقد أُبلغ المجلس بأن تسجيل تكاليف الصيانة الشاملة كمصروفات يعود إلى أن جميع أنشطة الصيانة، بما فيها الصيانة الشاملة، كانت تُصنَّف، خلال عملية الميزنة، تحت رموز حساب المصروفات بصرف النظر عن طبيعة الأنشطة وحجم المبالغ المعنية. وتعكف الوكالة حاليا على استعراض توجيهها التقني المالي لكي يعكس التغييرات التي أُدخلت على سياسة الصيانة لتوفير المزيد من التوجيهات إلى المكاتب الميدانية بشأن تصنيف الصيانة وطريقة معالجتها المحاسبية. وذكرت الإدارة أيضا أن الرسملة ستتطلب جهدا كبيرا، نظرا لأن ترحيل الميزانية قد تم بالفعل وسيتعين إعادة إجراء عملية احتساب الأصول التي لا تزال قيد التحضير. غير أنها وعدت بأنها ستقوم، في البيانات المالية لعام ٢٠١٧، بتعديل المبلغ الذي أعيد تقييمه، وقدره ٠٠٠ ٤٢٥ دولار.

٤٠ - ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) استعراض التوجيه التقني المالي ومؤامته مع السياسة الجديدة للصيانة من أجل توجيه المكاتب الميدانية بشأن مستويات تصنيف الصيانة وطريقة معالجتها المحاسبية؛ (ب) ضمان تصنيف جميع التكاليف المتصلة بأنشطة الصيانة الشاملة التي تحسِّن من أداء الأصل أو تمدد عمره النافع تحت رموز حساب رأس المال أثناء عملية الميزنة.

٥ - الإدارة القائمة على النتائج

غياب معايير محددة وقابلة للقياس والتنفيذ وواقعية ومحددة المدة في مؤشرات الأداء الرئيسية

٤١ - أظهرت مصفوفة الرصد المشتركة في إطار الخطة التشغيلية السنوية لعام ٢٠١٦ لمكتب الضفة الغربية الميداني حالاتٍ لم تكن فيها بعض مؤشرات الأداء الرئيسية المستخدَمة لقياس إنجاز الأهداف الاستراتيجية للبرامج محددةً وقابلةً للقياس حسبما تقتضيه مصفوفة الإطار المنطقي للمعايير ''المحددة والقابلة للقياس والتنفيذ والواقعية والمحددة المدة'' الواردة في دليل الأونروا لإدارة دورات المشاريع (٢٠٠٨).

٤٢ - وقد لاحظ المجلس، من خلال استعراضه للخطة التشغيلية السنوية، أن بعض مؤشرات الأداء لم تكن محددة وقابلة للقياس؛ فعلى سبيل المثال، لا يحدد المؤشر المتعلق بعدد موظفي الأونروا الذين تلقوا التدريب على الحماية عددَ موظفي الأونروا الذين سيتلقون التدريب ولا النسبة المئوية للذكور والإناث منهم.

٤٣ - وأوضحت الأونروا أن عمليتها الخاصة بوضع المؤشرات لمصفوفة الرصد المشتركة مستخلصة من التجارب السابقة، ومن أفضل الممارسات العالمية، والمؤشرات المتفق عليها دوليا. وتنطوي العملية على مشاورات مكثفة تجرى بين المكاتب الميدانية والبرامج، وفي بعض الحالات، مع المانحين. وأصرَّت الأونروا كذلك على أن هذه العملية ليست علما دقيقا وأنه كثيراً ما يكون هناك مجال للتحسين، لا سيما في الحالات الأقل تحديدا، من قبيل الاستجابة في مجال الحماية[١٠]. كذلك علقت الأونروا قائلة إنه يمكن إدخال تحسينات على بعض المجالات، لتصنيف البيانات بشكل أكثر تفصيلا لا سيما حسب نوع الجنس، وأنها قد شرعت في إدخال التغييرات اللازمة. ويرى المجلس أنه من المهم أن تستوفي مؤشراتُ الأداء الرئيسية المعاييرَ ''المحددة والقابلة للقياس والتنفيذ والواقعية والمحددة المدة''، وذلك تيسيراً لاتخاذ القرارات الإدارية على نحو أكثر استنارة وتحسين قياس أداء عمليات المكاتب الميدانية. وينبغي للإدارة، كلما تطلَّب وضع المؤشرات اعتباراتٍ إضافية أو مختلفة، أن تكفل استخدام متطلبات مصفوفة الإطار المنطقي للمعايير ''المحددة والقابلة للقياس والتنفيذ والواقعية والمحددة المدة'' كأساس لهذه القرارات. ومن شأن ذلك أيضا أن يساعد الإدارة في تقييم مدى ما تحرزه الأونروا من تقدم نحو تحقيق أهدافها المحددة انطلاقا من خطوط الأساس، على النحو المبين في مصفوفة الرصد المشتركة أو الخطة التشغيلية السنوية.

٤٤ - ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا باستعراض وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية التي لا تتفق مع المعايير ''المحددة والقابلة للقياس والتنفيذ والواقعية والمحددة المدة'' وتنقيحها وفقاً لذلك.

غياب الاستمرارية في صياغة مؤشرات الأداء الرئيسية

٤٥ - تنص الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١ على أن الأونروا ستعتمد الدورة السنوية في ما يتعلق بالتخطيط التشغيلي. وتشتمل الخطة التشغيلية السنوية على النواتج المتوقعة، ومؤشرات الأداء، وخطوط الأساس، والأهداف السنوية، والمدخلات، والأنشطة التي يتعين تنفيذها من أجل تحقيق النواتج المتوقعة. وقد صُممت الإدارة القائمة على النتائج بحيث تسمح بالرصد، وحفظ السجلات، وتقديم التقارير والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في مواعيدها المقررة.

٤٦ - وقد لاحظ المجلس أنه، من أصل عينة تتكون من ٧٣ مؤشر أداء في نظام الإدارة القائمة على النتائج لمكتب الضفة الغربية الميداني، ولا يتوفر خط أساس لـ ٣٠ مؤشرا وأن خطوطَ الأساس لـ ٢٩ مؤشرا مرحّلا من عام ٢٠١٥ غيرُ مستمدة من نتائج استعراض عام ٢٠١٥. وعلاوة على ذلك، لم يتم تحديث المؤشرات في الخطط التشغيلية السنوية إثر صدور نتائج الاستعراض الفعلي للسنة السابقة، خلافاً للمبدأ التوجيهي المتعلق بإعداد الخطة التشغيلية السنوية الصادر عن إدارة التخطيط. ويعوق عدم تحديث خطوط الأساس في نظام الإدارة القائمة على النتائج لبعض مؤشرات الأداء الرئيسية قدرةَ الإدارة على رصد الأداء فيما يتعلق بالتحسينات المزمع إدخالها على البرامج.

٤٧ - كذلك لاحظ المجلس أن تقرير نتائج الاستعراض السنوي، بالنسبة للفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، قد صدر في آذار/مارس ٢٠١٦، مما يعني أن إصدار التقرير النهائي لاستعراض أداء السنة السابقة استغرق من الوكالة ثلاثة أشهر. ويرى المجلس أن هذه الفترة طويلة أكثر

(١٠) الاستجابة في مجال الحماية هي هدف استراتيجي في الاستراتيجية المتوسطة الأجل تخطط الأونروا بمقتضاها لحماية الموظفين واللاجئين الفلسطينيين من مخاطر مختلفة.

من اللازم، لأن معظم المعلومات اللازمة متاحة بالفعل من الاستعراضات الفصلية والنصف سنوية التي أُجريت ومن التقارير الصادرة المرتبطة بها. ويحد التأخر في إصدار التقرير النهائي لاستعراض أداء السنة السابقة من قدرة الوكالة على معالجة ما تُواجَهه من تحديات تتعلق بالأداء في حينها وعلى تحسين التدخلات المقررة فيما يتصل بالخطة التشغيلية الراهنة على النحو الأمثل.

٤٨ - وذكرت الأونروا أنها أدرجت عمودا معنوناً تقديرات نهاية السنة في الخطة التشغيلية السنوية كخط أساس، نظراً لأن الأداء النهائي لم يكن معروفاً لدى إعداد الخطة التشغيلية السنوية. كذلك علقت بما مفاده أنها ستستعرض الخطط التشغيلية السنوية المعتمدة بعد إجراء استعراض النتائج السنوي وستغير تقديرات نهاية السنة إلى الأرقام الفعلية للسنة السابقة. وسيتم اتخاذ الإجراء المناسب إذا وجد فرق كبير بين تقديرات نهاية السنة والأرقام الفعلية للسنة السابقة. غير أن المجلس لاحظ، خلال مراجعة الحسابات النهائية في نيسان/أبريل ٢٠١٧، أنه لا تزال هناك بعض الأنشطة التي رُحلت من عام ٢٠١٥، دون أن توجد لها خطوط أساس أو أهداف في الخطة التشغيلية السنوية لعام ٢٠١٧. فعلى سبيل المثال، لا يحدد المؤشر المتعلق بالنسبة المئوية للطلاب المعروف أنهم من ذوي الإعاقة، ويتلقون دعما لتلبية احتياجاتهم الخاصة، خطَّ الأساس ولا الهدف.

٤٩ - **ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تحديث خط الأساس المؤقت في نظام الإدارة القائمة على النتائج فور صدور تقرير استعراض النتائج السنوي بحيث يعكس خطَّ الأساس الحقيقي؛ (ب) تقليل الوقت اللازم لإصدار تقرير استعراض النتائج السنوي حتى يتسنى مراعاة الصعوبات التي ووجهت، والتوصيات التي صدرت بهدف التحسين، عند إعداد الخطة التشغيلية للسنة الجارية وتنفيذها.**

٦ - إدارة الخزانة والنقدية

تقييم فعالية التحوط

٥٠ - تبرم الأونروا عدة عقود آجلة للحفاظ على قيم المساهمات الواردة بعملات غير دولار الولايات المتحدة. وفي عام ٢٠١٦، أبلغت الوكالة عن أصول مالية من المشتقات (مكاسب غير متحققة) بقيمة ٠٠٠ ٥٦ دولار، وعن خصوم مالية من المشتقات (خسائر غير متحققة) بقيمة ٠٠٠ ٧ دولار. وأُبلغ في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية عن رصيد صافٍ بقيمة ٠٠٠ ٤٩ دولار كاحتياطي إعادة تقييم ناتج عن المحاسبة التحوطية.

٥١ - وقد استعرض المجلس سياسة التحوط الحالية للوكالة، فتبين له أنها لا توضّح الطريقة التي اعتمدتها الوكالة لتقييم فعالية التحوط. ولاحظ المجلس كذلك أن اختبار فعالية التحوط لم يُنجَز على النحو المطلوب بموجب الفقرة ٩٨ ((أ) و (هـ)) من المعيار ٢٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. ويحد عدم تقييم فعالية التحوط من قدرة الوكالة على تحديد المعاملات التي تُعتبَر فعالة وتكون، نتيجةً لذلك، مؤهلة للمعالجة المحاسبية التحوطية وفقا للفقرة ١٠٦ من المعيار ٢٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وقد أُبلغ المجلس بأن الأونروا ستكفل إجراءَ تقييم لفعالية التحوط في نهاية السنة طبقا للمعيار ٢٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتوثيقَ نتائج ذلك التقييم بما يتماشى مع سياسة التحوط.

٥٢ - ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إعادة النظر في سياسة التحوط الخاصة بها لتوضيح الطريقة المتبعة في تقييم فعالية التحوط؛ و (ب) كفالة إجراء تقييم لفعالية التحوط من أجل تحديد العقود الآجلة المؤهلة للمحاسبة التحوطية أثناء إعداد البيانات المالية.

٧ - تجهيز كشوف المرتبات والمدفوعات

أوجه القصور في إجراء التسويات لكشوف المرتبات

٥٣ - في نيسان/أبريل ٢٠١٥، بدأت الأونروا تستخدم نظاما جديدا لتخطيط الموارد يُسمى ''REACH''، حل محل النظام القديم المسمى ''RAMCO''. وتجهّز إدارة الموارد البشرية، في ظل نظام ''REACH''، جميع المعاملات المتصلة بكشوف المرتبات. وتتلقى إدارة الشؤون المالية تقريراً مصدَقاً عليه (ZPY10)[١١] من إدارة الموارد البشرية يحتوي على موجز لجميع المدفوعات والاقتطاعات، كما تتلقى أيضا من الإدارة المعنية بإدارة المعلومات تقريراً آخر (ZPY9)[١٢] يشمل جميع الموظفين وصافي مبالغهم الشهرية المستحقة الدفع. واستنادا إلى التقريرين الواردين من إدارة الموارد البشرية ومن إدارة الشؤون المالية، للموظفين، يولّد موظفو الشؤون المالية التقرير المسمّى ZPY22[١٣] من نظام كشوف المرتبات، من أجل إجراء تسويات لصافي المبالغ المستحقة الدفع. وقد استعرض المجلس الأنشطة المنفذة في إطار دورة تجهيز كشوف المرتبات الشهرية فلاحظ أوجه القصور التالية التي تستدعي انتباه الإدارة من أجل تحسينها.

(أ) إجراء تسويات لكشوف مرتبات الموظفين الدوليين

٥٤ - تُجرى التسويات لكشوف مرتبات الموظفين الدوليين حسب الظروف، بدلا من إجرائها شهريا. ونتيجةً لذلك، تظلّ كشوف المرتبات الشهرية تُعدّ دون تسوية لفترة طويلة. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كانت هناك ٣ ٤١٠ معاملات بقيمة ٤٥١ ١٤٢ دولاراً لم يتم تخليصها، منها ٣ ١٤٠ معاملة (٩٢ في المائة)، بقيمة ١٨٩ ٧٢٨ دولاراً، معلقةً من عام ٢٠١٥. ويعني تأخر إجراء تسويات لكشوف المرتبات الشهرية وعدم إجراء تسويات للمعاملات المتعلقة بكشوف المرتبات لفترة طويلة أن الوكالة لا تحدد الأخطاء ولا تصححها في الوقت المناسب. وقد يؤدي هذا القصور إلى وقوع أخطاء في رصيد استحقاقات الموظفين المبلغ به. وبالإضافة إلى ذلك، فإن إجراء التسويات يستند إلى صافي المبالغ المستحقة الدفع (الإجمالي مطروحا منه الاقتطاعات) بدلا من مبلغها الإجمالي، مما يعني أن إجراء التسويات لا يأخذ في الاعتبار الأخطاء المتعلقة بالاقتطاعات.

٥٥ - ويرى المجلس أن أوجه القصور التي لوحظت تُعزى أساسا إلى عدم توافر تعليمات موثقة تتسق مع نظام ''REACH'' فيما يتعلق بإجراء التسويات لكشوف المرتبات، وتوقيت هذا الإجراء، والإطار الزمني لتخليص المعاملات التي لم تُسَوَّ بعدُ. وقد أوضحت الأونروا أن التعليمات المتعلقة بكيفية إجراء التسويات لكشوف المرتبات قد جرت صياغتها في إطار عروض تدريبية. وتتضمن تلك العروضُ الخطواتِ المفصلة لكيفية إجراء التسويات لكشوف المرتبات، على غرار أي تسوية أخرى للحسابات،

(١١) ''ZPY10'' هو التقرير الذي يلخص جميع المدفوعات والاقتطاعات التي تعدها إدارة الموارد البشرية.

(١٢) ''ZPY9'' هو قائمة تتكون من جميع المرتبات الصافية التي تُدفع للموظفين (عن طريق الحسابات المصرفية أو نقداً).

(١٣) هو التقرير المفصل عن صافي كشوف المرتبات المستحقة الدفع الذي تعده إدارة الموارد البشرية.

كما تتضمن معلومات عن تواترها (الشهري). ويحيط المجلس علما بردّ الأونروا، بيد أنه يعتبر أن العروض المذكورة لا تشكل وثيقة رسمية توجّه عملية إجراء التسويات لكشوف المرتبات.

(ب) إجراء تسويات لكشوف مرتبات الموظفين المحليين

٥٦ - استعرض المجلس أيضا إجراء التسويات لكشوف مرتبات الموظفين المحليين وموظفي العقود المحددة المدة في المقر في عمان في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، فوجد ٢ ٥٩١ معاملة معلقة تبلغ قيمتها ١,٣٢ مليون دولار، منها ٢ ١٣٥ معاملة (٨٢ في المائة)، بقيمة ٢٩٨ ٥٤٨ دولارا، تعود إلى عام ٢٠١٥، بينما تعود ٤٥٦ معاملة منها، بقيمة ١,٠٢ مليون دولار، إلى عام ٢٠١٦. وخلال المراجعة الأخيرة للحسابات، في نيسان/أبريل ٢٠١٧، وجد المجلس ٢ ٠٦٥ معاملة بقيمة ١٢١ ٦٨٠ دولارا لا تزال معلقة، تعود ١ ٩٩٦ معاملة منها (٩٧ في المائة)، وقيمتها ٣٠٤ ٤٤٥ دولارا، إلى عام ٢٠١٥، بينما تعود المعاملات المتبقية البالغة ٦٩ معاملة، وقيمتها ١٨٢ ٧٧٣ دولارا، إلى عام ٢٠١٦. وذكرت الأونروا أن معظم المعاملات المعلقة تعزى إلى مشاكل تقنية صودِفت في نظام ''REACH'' في عام ٢٠١٥، بسبب قصور في تشكيل النظام في مرحلته الأولية، ولكنها تمكَّنت حاليا من حل تلك المشاكل، وهي مستمرة في تخليص المعاملات المعلقة من عام ٢٠١٥.

٥٧ - **ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بتحديث التوجيه التقني المالي لإضفاء الطابع الرسمي على أداء إجراء التسويات لكشوف المرتبات، وتحديد تقرير كشوف المرتبات ذي الصلة الذي ينبغي استخدامه في إجراء التسويات لكشوف المرتبات، وكذلك تحديد مواعيد إجراء التسويات والإطار الزمني الذي يتم ضمنه تخليص المعاملات التي لم تُسَوَّ بعدُ، وذلك توخياً لدقة عملية تجهيز كشوف المرتبات واكتمالها.**

٥٨ - **ويوصي المجلس أيضا بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) توسيع نطاق إجراء التسويات لكشوف المرتبات، وذلك بأن تأخذ في الاعتبار المبلغ الإجمالي المستحق الدفع الذي تقيده إدارة الموارد البشرية والذي يشمل جميع الاقتطاعات، بدلا من اتباع الممارسة الحالية التي يسوَّى بموجبها صافي المبلغ المستحق الدفع فقط؛ (ب) التعجيل بتخليص المعاملات المعلّقة منذ فترة طويلة، تجنباً لاحتمال وقوع أخطاء في البيانات المالية.**

أوجه القصور في تجهيز كشوف المرتبات للموظفين الدوليين

٥٩ - تقوم الأونروا بتجهيز المرتبات وغيرها من استحقاقات الموظفين الدوليين من خلال نظام كشوف المرتبات، وإدارةُ الموارد البشرية هي المسؤولة عن جميع عمليات إعداد كشوف المرتبات، بما في ذلك إعداد جميع تحديثات المرتبات مثل جدول المرتبات والتغييرات التدريجية وغيرها من استحقاقات الموظفين. وإدارةُ الموارد البشرية هي المسؤولة أيضا عن إعداد وتحديث البيانات الرئيسية المتعلقة بكشوف المرتبات التي قد تصدر شهريا أو سنويا أو في أي وقت آخر يفرضه التوجيه ذو الصلة مثل معدلات تسوية مقر العمل التي تصدرها لجنة الخدمة المدنية الدولية في بداية الشهر ومنتصفه. وقد استعرض المجلس قسائم المرتبات الشهرية للموظفين الدوليين للفترة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ فلاحظ، في عملية تجهيز كشوف مرتبات الموظفين الدوليين، أوجه القصور المبينة أدناه التي تستدعي تدخل الإدارة من أجل تحسينها:

(أ) تكرّر دفع المبالغ الزائدة أو الناقصة عن طريق الخطأ: خلال الفترة من تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥ إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كانت تُدفع بانتظام مبالغ زائدة أو ناقصة عن طريق الخطأ فيما يتعلق باستحقاقات الموظفين. وفي أثناء هذه الفترة، بلغت قيمة التسويات التي تعين إجراؤها لما عدده ٦٧ من استحقاقات الموظفين نتيجةً لهذه الأخطاء ٥٥٢ ٥١٤ دولارا، وهو ما يشمل المرتبات وتسويات مقر العمل (١١٠ ٧ دولارات)؛ والاستحقاقات الأخرى (٠٢٨ ٢١٣ دولارا)، والاقتطاعات (٤١٣ ٢٩٤ دولارا). وقد تطلب الأمر استرداد بعض هذه المدفوعات الخاطئة من خلال الاقتطاع من مدفوعات الأشهر اللاحقة.

(ب) وجود الاختلالات التالية التي ظهرت إثر استعراض عينة تتكون من قسائم مرتبات ٢٥ موظفا دوليا، من أصل ٢٢٩:

- عدم خصم الاشتراكات الخاصة بصندوق المعاشات التقاعدية: لم تُقتطع، في حالة موظف واحد، اشتراكات المعاشات التقاعدية البالغة ٨٩٨ ٥٣ دولارا[١٤] ولم تحوَّل إلى الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، وذلك خلافاً للقاعدة ٦-١ من النظام الإداري للموظفين الدوليين وللمادة ٢١ من النظام الأساسي للصندوق التي تنص على وجوب أن يشترك الموظفون من ذوي التعيينات المحددة المدة لمدة ستة أشهر أو أكثر في الصندوق، ما لم يستبعد كتاب التعيين الخاص بهم هذه المشاركة. ولم يكن هذا الموظف، الذي كانت فترة تعيينه تمتد من ٢٥ كانون الثاني/يناير ٢٠١٣ إلى تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦، يشترك في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية. ولم يشترك الموظف بناءً على موافقة صندوق المعاشات التقاعدية الذي اعتبر حالته حالةً استثنائية استجابةً لطلب قدمته الأونروا وأفادت فيه بأن الموظف يشترك في خطة وطنية للمعاشات التقاعدية. غير أنه لم يكن هناك أي إثبات لسداد الموظف لاشتراكه في تلك الخطة. وبعد انقضاء فترة الموافقة الاستثنائية لصندوق المعاشات التقاعدية في ٢٤ آذار/مارس ٢٠١٦، طُلب من الموظف أن يشترك في الصندوق اعتباراً من نيسان/أبريل ٢٠١٦ حتى أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، موعد انتهاء عقده. وقد عزت الأونروا هذا القصور إلى الغفلة عن إعادة تفعيل تلك الحالة في النظام بعد تغيير كتاب التعيين وانتهاء الموافقة الاستثنائية من صندوق المعاشات التقاعدية وأكدت للمجلس أن المسألة سيجري تصحيحها قريبا.

- اقتطاعات مفرطة عن طريق الخطأ من مرتبات الموظفين: من أصل الموظفين البالغ عددهم ٢٥ موظفا، لم يتلقَّ ٥ موظفين مرتباتهم الشهرية بسبب اقتطاعاتٍ من مرتباتهم الإجمالية الشهرية عن طريق الخطأ نتجت عنها أرصدة سلبية في حسابات هؤلاء الموظفين. فعلى سبيل المثال، كان لدى أحد الموظفين إجمالي إيرادات سلبية بقيمة ٣٦٧ ٦ دولارا[١٥] لشهر أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، بعد خصم إعانات إيجار بقيمة ٠٠٠ ٢٣ دولار، عن

(١٤) مُنحت موافقةٌ استثنائية لمبلغ ٥١٤ ٤٥ دولارا، من أصل المبلغ الإجمالي، وقدره ٨٩٨ ٥٣ دولارا، بينما لم تتم الموافقة على مبلغ ٣٨٤ ٨ دولارا.

(١٥) كان المرتب الإجمالي يبلغ ٦٣٢ ١٦ دولاراً قبل أن يُخصَم منه عن طريق الخطأ مبلغ ٩٩٩,٩٩ ٢٢ دولارا.

طريق الخطأ، من آب/أغسطس ٢٠١٥ إلى آب/أغسطس ٢٠١٦، ولم يتلقَّ ذلك الموظف مرتبه لشهر أيلول/سبتمبر ٢٠١٦ نظراً لأن النظام لا يجهِّز عملية الدفع عندما يكون صافي الرصيد سلبيا. وقد عزت الأونروا دفع المبالغ الزائدة أو الناقصة إلى أخطاء بشرية وإلى وجود خلل في تهيئة النظام. وأوضحت أن قسم كشوف مرتبات الموظفين الدوليين وضَع استراتيجيات لكفالة دقة كشوف المرتبات ولإعادة هيكلة القسم. وأبلغت الأونروا المجلس بأنه تبين من استعراض أداء القسم وجود نقص في قدرات الموظفين، ونتيجةً لذلك، وضعت الإدارة المعنية بإدارة المعلومات خطةً لإعادة تدريب موظفي الموارد البشرية استنادا إلى الدروس المستفادة وعلى نحو يراعي تواتر حدوث الأخطاء في كشوف المرتبات.

٦٠ - ويرى المجلس أن أوجه القصور المتكررة في تجهيز كشوف المرتبات تعكس عدم كفاية استعراض عملية إعداد كشوف المرتبات والتصديق عليها في نظام كشوف المرتبات. وذكرت الأونروا أن حالة الاقتطاعات الإلزامية من أجور الموظفين التي تم العثور عليها لا تمثل قصورا منهجيا وأن اقتطاعات اشتراكات الموظفين في صندوق المعاشات التقاعدية تُجهَّز على النحو السليم. بيد أن المجلس لا يزال يرى أنه، نظرا إلى أن القصور المشار إليه وُجد في العينة المشمولة بالاختبار، فإنه ينبغي للأونروا أن تستعرض تجهيز كشوف المرتبات للموظفين الدوليين من أجل استبعاد إمكانية أن يكون القصور واسع الانتشار ومن أجل منع تكرار مثل هذه الحالة.

٦١ - **ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) استعراض تشكيل نظام "REACH" لتحديد جميع الأخطاء والعيوب الموجودة في النظام والمتعلقة بإيرادات الموظفين والاقتطاعات التي يولّدها النظام؛ (ب) تحسين عملية استعراض إعداد كشوف المرتبات من أجل تقليل الأخطاء البشرية إلى أدنى حدٍّ ممكن، والنظرُ في إعادة تدريب موظفي الموارد البشرية استنادا إلى الدروس المستفادة وعلى نحو يراعي تواتر حدوث الأخطاء في تجهيز كشوف المرتبات؛ (ج) ضمان إجراء الاقتطاعات الإلزامية من أجور الموظفين لصندوق المعاشات التقاعدية وضمان تحويلها إلى الصندوق كل شهر.**

قيد تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين

٦٢ - إن تكلفة الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين هي مبلغ يخصم من إجمالي إيرادات جميع موظفي الأمم المتحدة بموجب النظامين الأساسي والإداري لموظفي الأمم المتحدة، بغض النظر عن جنسيتهم. ويتم قيد الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين لحساب صندوق معادلة الضرائب. أما الدول الأعضاء التي لا تفرض ضريبة على دخل مواطنيها من الأمم المتحدة فتتلقى قسطا من صندوق معادلة الضرائب كمقابل لنصيبها المقرر في الميزانية العادية للأمم المتحدة وبعثات حفظ السلام وميزانيات المحاكم. وعندما يتعين على الموظفين أن يدفعوا ضرائب دخل وطنية على إيراداتهم من الأمم المتحدة، تعاد إليهم تلك المبالغ من الصندوق بصرف النظر عن المبلغ الإجمالي المخصوم من مرتباتهم.

٦٣ - وتعد الأونروا ميزانيتها لفترة السنتين، التي تشمل تكاليف كل من الموظفين المحليين والموظفين الدوليين، على أساس المبلغ الإجمالي لعدد الموظفين المعتمد في كل فئة. ويشمل تنفيذ ميزانية السنتين في إطار الميزانية العادية إعداد تقديرات شهرية لصافي نفقات المرتبات، ترسَل إلى مقر الأمم المتحدة مرفقة

بالنفقات الفعلية للشهر السابق لبيان ما تم إنفاقه. بيد أن المجلس، في إطار استعراضه لتكاليف الموظفين الدوليين البالغة ٤٤ مليون دولار (إجمالي المبلغ ٤٧,٤١ مليون دولار مطروحا منه تكاليف الاقتطاعات البالغة ٣,٤١ ملايين دولار) تحت بند الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين، قد لاحظ أن تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين، البالغة قيمتها ٣,٤١ ملايين دولار لعام ٢٠١٦ و ٢,٧٤ مليون دولار لعام ٢٠١٥، قد تم خصمها من المبلغ الإجمالي للأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين، البالغة قيمتها ٤٧,٤٠ مليون دولار و ٤٧,٨٩ مليون دولار على التوالي، وذلك بدلا من تسجيل تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين أولا كمقبوضات، ومن ثم كمدفوعات، لبيان المبلغ المحتفظ به في مقر الأمم المتحدة. ونتيجة لهذه المعالجة، كان مبلغ مساهمات الوكالة ونفقاتها في البيانات المالية للعامين ٢٠١٦ و ٢٠١٥ أقل بمقدار ٣,٤١ ملايين دولار و ٢,٧٤ مليون دولار على التوالي. والإبلاغ عن المساهمات والنفقات دون إدراج الجزء الخاص بتكلفة الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين هو بمثابة خصم لبنود من البيانات المالية، مما يتعارض مع الفقرة ٤٨ من المعيار ١ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

٦٤ - وقد أبلغ المجلس بأن تكلفة الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين يخصمها المقر عادة ويُحتفظ بها في صندوق معادلة الضرائب[١٦]. وبالتالي، فإن مبلغ الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين الدوليين الوارد من المقر في إطار الميزانية العادية تُستبعد منه الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين، ولكن الأونروا تُبلغ المقر شهرياً بمجموع تكلفة الاقتطاعات الإلزامية. وأضافت الأونروا في تعليقها أن إدراج الاقتطاعات الإلزامية كجزء من المساهمات والنفقات يؤثر في بيان الأداء المالي (بنسب هامشية نسبيا مقارنة بالمساهمات والنفقات)، وتلزم موافقة مقر الأمم المتحدة لكي تقيَّد الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين التي يحتفظ بها المقر كمساهمات.

٦٥ - وعلى الرغم من تفسيرات الإدارة، يرى المجلس أن الأونروا، بخصمها لتكاليف الاقتطاعات الإلزامية من إجمالي الإيرادات، إنما تقلل من قيمة النفقات والمساهمات. وبالإضافة إلى ذلك، قد يكون التحليل الذي يقارن بين الميزانية والمبلغ الفعلي للمرتبات والأجور واستحقاقات الموظفين في إطار البيان الخامس من البيانات المالية مضللا، نظرا لأن الميزانية تشمل تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين بينما تُستبعد تلك التكاليف من المبلغ الفعلي.

٦٦ - **ويوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) النظر في أن تدرج في البيانات المالية تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين الدوليين في إطار أجور ومرتبات واستحقاقات الموظفين المبلغ عنها؛ (ب) قيد تكلفة الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين المحتفظ بها في المقر واعتبارها جزءا من مساهمة المقر.**

(١٦) أنشئ صندوق معادلة الضرائب من أجل تحقيق المساواة في صافي الأجور لجميع الموظفين، بغض النظر عن التزاماتهم الضريبية الوطنية.

٨ - إدارة المشتريات والعقود

القصور في إدارة عقود خدمات العلاج بالمستشفيات

٦٧ - أوصى المجلس الأونروا، في تقريره السابق (A/70/5/Add.4، الفقرة ٥٦)، بأن تكفل توقيع جميع عقود الخدمات قبل تقديم الخدمات حتى تكون ملزمة قانونا؛ وأن تجري عمليات تقييم لأداء الخدمات المقدَّمة سابقاً، قبل تمديد عقود الخدمات. وفي عام ٢٠١٦، لا يزال المجلس يلاحظ حالات مشابهة تم فيها توقيع ١٩ من أصل ٢٠ من عينات عقود خدمات العلاج بالمستشفيات في مكتب لبنان الميداني في وقت متأخر تراوحت مدته بين ثلاثة وأربعة أشهر بعد بدء تقديم الخدمات. وتتنافى هذه الممارسة مع الفقرة ١١-٢ من دليل الوكالة للمشتريات، التي تنص على الموافقة على العقود وتوقيعها من قبل السلطة المانحة للعقود قبل بدء تقديم الخدمات. وعلاوة على ذلك، فقد جرى تمديد ١٨ من العقود الـ ٢٠ دون أن يجرى خلال فترة عقود الخدمات السابقة تقييم للأداء باعتباره معياراً للتمديد. وقدم مكتب لبنان الميداني تقييما للأداء أظهر أن التقييم قد أجري بعد إصدار رسائل منح العقود لمقدمي الخدمات، وذلك خلافا للفقرة ١٣-٦-٥ من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٥).

٦٨ - وعزت الأونروا التأخير إلى طول الإجراءات الإدارية التي يجب اتباعها قبل توقيع العقود. وذكرت أيضاً أنه قد تم تنفيذ الإجراءات الإدارية التي تكفل تقديم عقود المستشفيات للموافقة والتوقيع عليها من قبل السلطة المانحة قبل مواصلة الخدمات في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وسيجري تقييم أداء المستشفيات في عام ٢٠١٧ قبل إرسال أي خطاب لإبداء الاهتمام إلى المستشفيات.

٦٩ - بيد أن المجلس لا يزال يساوره القلق من أن يؤدي استخدام خدمات المستشفيات دون عقود موقعة إلى إعاقة قدرة الوكالة على إنفاذ مستويات الأداء المطلوبة من المستشفيات المتعاقدة أو التماس سبل الانتصاف القانونية في حالة المنازعات التعاقدية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن استعراضات المجلس لعقود خدمات العلاج بالمستشفيات السارية لعام ٢٠١٧ أظهرت، رغم توضيحات الإدارة، أن تقديم الخدمات قد بدأ، في ٣٩ حالة، في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، بينما تم توقيع العقود بعد بدء تقديم الخدمات بفترة تراوحت بين ٢٥ و ٤٦ يوماً.

٧٠ - **ويوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) تبسيط الإجراءات الإدارية المتبعة قبل توقيع العقود لاختصار العملية وكفالة توقيع جميع العقود قبل تقديم الخدمات؛ (ب) إجراء عمليات تقييم للخدمات المقدَّمة سابقاً، قبل تمديد عقود الخدمات.**

القصور في إدارة تجديد العقود

٧١ - تسمح الفقرة ١٣-٦-٥ من دليل مشتريات الأونروا لعام ٢٠١٥ بأن تجدَّد لأكثر من فترة واحدة العقود القائمة مع الباعة الحاليين، ولكن على الموظف المزكي أن يقيم في كل حالة ما إذا كان من الأفضل لمصالح الوكالة طلب التجديدات أو التماس عروض جديدة، مع مراعاة أداء البائعين وظروف السوق الحالية[١٧]. بيد أن الدليل لا ينص على عدد من التجديدات يتوجب بعده الإعلان عن العقد.

(١٧) المقصود بالموظف المزكي رئيس الإدارة/الشعبة المستفيدة من الخدمات.

٧٢ - ومن أصل ١٠ عقود للخدمات استعرضها المجلس في مقر الأونروا في عمان، تم تجديد ٧ عقود (٧٠ في المائة) لأكثر من مرتين استناداً إلى حسن أداء البائع، دون مراعاة ظروف السوق، حيث كان يمكن للوكالة أن تحصل على أداء أفضل من بائعين بديلين وبأسعار أكثر تنافسية، أو دون تقييم لأداء البائع. فعلى سبيل المثال، تم تجديد عقود توريد وتسليم وتركيب شبكة ساتلية واسعة وإدخالها في الخدمة والتدريب عليها، بما في ذلك تشغيلها؛ وإدارتها وصيانتها، لتسع مرات منذ عام ٢٠٠٠، دون مراعاة لظروف السوق أو أداء البائعين.

٧٣ - وإضافة إلى ذلك، لم يتم في الفترة من كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ إلى تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦ تدعيم تقارير تقييم أداء البائعين بموجب عقود الخدمات ببيانات تظهر رضا المستعملين النهائيين عن الخدمات المقدمة لهم. فعلى سبيل المثال، أجري لعقد توفير خدمات الهواتف المتنقلة في مقر الأونروا في عمان ومكتب الأردن الميداني تقييم استند إلى التقدير الشخصي لموظفَين (واحد من مكتب الأردن الميداني وواحد من المقر في عمان)، دون معلومات مستقاة من المستعملين لدعم التقييم الموجز. ويؤدي عدم الانتظام في جمع البيانات لتقييم أداء الموردين إلى عرقلة الشفافية والموضوعية خلال عملية التقييم.

٧٤ - ولاحظ المجلس أيضا حالة واحدة يشتمل فيها العقد على شرط التجديد التلقائي، وحالة أخرى كان العقد فيها غير محدود المدة. ويرى المجلس أنه إذا لم تتم إدارة عملية تجديد العقود بشكل سليم، سيؤدي ذلك إلى تجديد العقود بصورة غير محدودة، مما سيعيق في نهاية المطاف البائعين الآخرين من ذوي الكفاءة ويؤثر على عدالة المنافسة وعلى الشفافية في عملية الشراء. وذكرت الأونروا أنها ستعدل دليل المشتريات ليشمل حدا للتجديد غير التنافسي للعقود.

٧٥ - **ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) استعراض دليل المشتريات ليشمل حدودا لتجديد العقود بهدف تعزيز المنافسة العادلة والحصول على أفضل قيمة مقابل النقود؛ (ب) تحسين عملية جمع البيانات لتشمل بيانات عن مدى رضا المستعملين النهائيين، باعتبار ذلك جزءا من تقييم أداء البائعين، وضمان أخذ تقييم الوكالة للسوق بعين الاعتبار عند تجديد العقد.**

تأخير منح سلطة الشراء المحلية بما يؤدي إلى الشراء الطارئ للوازم الطبية بتكلفة مرتفعة

٧٦ - يتم شراء المواد الطبية في الأونروا مركزياً، حيث تصدر طلبات الشراء عن البرنامج الصحي للمكتب الميداني، بينما تتولى شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان توجيه أوامر الشراء. وبالتنسيق مع إدارة الصحة في المقر، يعد برنامج الصحة في المكاتب الميدانية خطة شراء أصناف المخزون الطبي مبينا الإطار الزمني لكل مرحلة، بدءاً من توجيه طلب الشراء إلى تسليم السلع للمستعملين النهائيين. وخلافا للسنوات السابقة، لم يقم المكتب الميداني ولا إدارة الصحة في عام ٢٠١٦بإعداد إطار زمني محدد لتبيان موعد توجيه طلبات الشراء وموعد تسليم السلع المشتراة للمستعمل النهائي.

٧٧ - وقد أوصى المجلس، في تقريره السابق (A/71/5/Add.4، الفصل الثاني، الفقرة ٧٥)، بأن تحسن الأونروا التنسيق بين شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية والمستعملين في المكاتب الميدانية لكفالة تحديد جميع الاحتياجات المتعلقة بالمشتريات وإبلاغ شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر بها في الوقت المناسب، لتفادي تقصير مُدد المناقصات بدون داع؛ وإجراء استعراضات منتظمة لمهل الإعداد وأرصدة المخزونات لتفادي الحاجة إلى إصدار أوامر شراء طارئة؛ واستعراض أسباب الإعفاء للتأكد من اتساقها مع الممارسات الجيدة المعمول بها حالياً. ولا يزال المجلس، في عام ٢٠١٦، يلاحظ حالات شراء

طارئة مماثلة ناجمة عن الافتقار إلى خطة شراء وعدم كفاية التنسيق بين المكتب الميداني في غزة وإدارة الصحة في المقر في عمان. فعلى سبيل المثال، قام مكتب غزة الميداني في ٢٧ نيسان/أبريل ٢٠١٦ بتوجيه ثلاثة طلبات شراء كان من المتوقع أن تسلم شحناتها في آب/أغسطس ٢٠١٦، ولكن شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان لم تتصرف في الطلب في الوقت المناسب، ونتيجة لذلك سُمح للمكتب الميداني في ٢٩ أيلول/سبتمبر ٢٠١٦ بشراء الأصناف الطبية المطلوبة من السوق المحلية لتفادي نفاد المخزون[١٨]. وعندما مُنحت سلطة الشراء محليا، كان المكتب الميداني يعاني بالفعل من نفاد المخزون منذ شهر.

٧٨ - وبسبب الطبيعة الطارئة للبنود المطلوبة، دعا مكتب غزة الميداني الموردين في ٣ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦ إلى تقديم العطاءات خلال خمسة أيام عمل عوضاً عن عشرة، لشراء ٤٦ صنفاً طبياً مختلفاً نفد مخزونها. وفي نهاية المطاف، فاز في ٢٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ بالمناقصة، البالغة قيمتها ٦٤٧ ٢٢٠ دولارا، ١٤ بائعاً دون موافقة اللجنة المحلية للمشتريات بسبب الطبيعة الطارئة لتلك المشتريات، وأُبلغ المجلس بأن الإدارة تعد للموافقة بأثر رجعي. وأقر في ٢ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦ الإعفاء الذي خُفّض بموجبه عدد أيام الشراء الطارئ. بيد أن هذا يخالف الفقرة ٦-٨-ح (١) من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٥) الذي لا يسمح بإعفاءات في عمليات الشراء الطارئة الناتجة عن سوء التخطيط.

٧٩ - وخلص المجلس إلى أن الوكالة، بسبب الطبيعة الطارئة للشراء، قد تكبدت تكاليف إضافية بقيمة ٩٥٣ ٣٢٠ دولاراً على النحو الموجز في الجدول ٣ أدناه:

الجدول ٣

التكاليف الإضافية الناتجة عن عمليات الشراء الطارئة

التفاصيل	*التكلفة الإضافية (بالدولار)*
فاز صاحب العطاء المقدم لثاني أدنى سعر بخمسة أصناف بقيمة ٤٦٣ ٣١١ دولارا عوضاً عن مبلغ ٩٧٠ ٢٢٥ دولارا المقدم من صاحب العطاء ذي أدنى سعر. وقد تم ذلك للوفاء بتاريخ التسليم المطلوب.	٤٩٣ ٨٥
فاز صاحب العطاء ذي أدنى سعر بستة وعشرين صنفاً بتكلفة ٨٣٣ ٥٤٠ دولارا. بيد أن الوكالة لو استخدمت السعر الوارد في الاتفاق الطويل الأجل، لكانت تكلفة الأصناف ٣٧٣ ٣٠٥ دولارا.	٤٦٠ ٢٣٥
المجموع	**٣٢٠ ٩٥٣**

المصدر: تحليل المجلس.

٨٠ - وعلى الرغم من ارتفاع التكلفة المتكبدة من خلال عمليات الشراء الطارئة، لم تكن ٥٨ في المائة من البنود قد سلمت بحلول تاريخ التسليم في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، وبالتالي فالهدف من عمليات الشراء الطارئة لم يتحقق. ويرى المجلس أنه نظرا لحساسية شراء الأدوية الأساسية للاجئين، فإن شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان وإدارة الصحة بحاجة إلى تحديد توقيت رفع طلبات الشراء وإبلاغ جميع المكاتب الميدانية بذلك على نحو واضح، من أجل تفادي عمليات الشراء الطارئة، التي يرجح أن تكون أسعارها مرتفعة، وتفادي حالات نفاذ المخزون. وأشار المجلس أيضاً إلى أنه لدى المكتب الميداني في غزة ٤٥ اتفاقاً محلياً طويل الأجل يتعلق بأصناف مختلفة. ويستهلك المكتب الميداني أدوية ولوازم طبية بمعدل سنوي تبلغ قيمته ١٦,٥٤ مليون دولار. بيد أنه لا يوجد أي اتفاق

(١٨) تشمل طلبات الشراء الثلاثة الطلبات رقم ١٢١٦٠٠١٢٥ و ١٢١٦٠٠٠١٢٦ و ١٢١٦٠٠٠١٢٧.

طويل الأجل للوازم الطبية يمكن اللجوء إليه في فترات الاحتياجات الطارئة لأن الأسعار محددة فقط لفترة الاتفاق الطويل الأجل المتفق عليها.

٨١ - وأبلغ المجلس بأن مكتب غزة الميداني سيلتمس التوجيه من شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان بشأن إرساء اتفاقات طويلة الأجل مع الموردين المحليين. وذُكر أيضاً أنه إذا تم الحصول على سلطة الشراء المحلي في الوقت المناسب من الشعبة، فإن السلطة الموكول إليها منح العقود ستختار تلقائيا العروض المستوفية للشروط ذات أدنى سعر.

٨٢ - **ووافق مكتب غزة الميداني على توصية المجلس بأن يقوم بما يلي: (أ) وضع مخطط زمني، بالتنسيق مع إدارة الصحة وشعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان، لرفع طلبات شراء الأصناف الطبية بناء على مخطط للشراء، من أجل تفادي نفاذ المخزون وعمليات الشراء الطارئة، التي قد تؤدي إلى ارتفاع التكلفة؛ (ب) النظر في الدخول مع الموردين المحليين الذين يقدمون أسعارا تنافسية ويلبون المواصفات المطلوبة في اتفاقات طويلة الأجل يمكن اللجوء إليها لتلبية الاحتياجات الطارئة للوازم الطبية.**

فوز صاحب العطاء الذي خضع للتقييم واستوفى الشروط المقدم لثاني أدنى سعر

٨٣ - تتطلب الفقرة ١٠-١-١(أ) من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٥) منح عقد الشراء إلى المورد المؤهل الذي يستوفي عرضه إلى حد كبير الشروط الواردة في وثيقة طلب تقديم العروض، ويكون عرضه للوكالة مستوفياً للشروط التقنية وتكلفته هي الأقل.

٨٤ - واستعانت الأونروا بمصادر خارجية لأداء خدمات إزالة النفايات الصلبة من مخيمات البقعة وجرش وسوف والحصن الفلسطينية في مكتب الأردن الميداني، ووجدت لجنة التقييم شركتين ملائمتين تقنيا وماليا. واقترحت اللجنة إحداهما بوصفها صاحبة العطاء التي خضعت للتقييم واستوفت الشروط التقنية وقدمت أدنى سعر بالنسبة للمخيمات الأربعة كافة. ولكن قررت اللجنة المحلية للمشتريات ومدير الدعم الإداري والسلطة المانحة للعقود إسناد مخيم البقعة لصاحب العطاء الذي خضع للتقييم وقدم ثاني أدنى سعر، كوسيلة لتنويع مخاطر الفشل في تقديم الخدمات لأن الفائز بالعقود لم يعمل من قبل مع الأونروا. وبموجب هذا الترتيب، مُنح عقد خدمة إزالة النفايات الصلبة في مخيم البقعة، وقيمته ٤٧٧ ٩٦٦ دولارا (٤٠٠ ٣٣٨ دينار أردني)، إلى صاحب العطاء الذي قدم ثاني أدنى سعر وكان يعمل مع الأونروا منذ أكثر من ١٠ سنوات، بينما فاز بالمناقصة للمخيمات الثلاثة المتبقية (جرش وسوف والحصن) مقدم العطاء الفائز، بسعر ٧٩٧ ٢٦٧ دولارا (٦٠٠ ١٨٩ دينار أردني). ولاحظ المجلس أن سعر العطاء الأول في مخيم البقعة هو ٢٣٧ ٤١٤ دولارا بينما سعر العطاء الثاني ٤٧٧ ٩٦٦ دولارا؛ وبذلك يكون فوز مقدم العطاء الثاني بمناقصة مخيم البقعة قد رفع التكلفة بمقدار ٧٢٨ ٦٣ دولارا (١٥ في المائة).

٨٥ - وبعد أسبوعين من بدء العقد (١٨ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦)، قدم صاحب العطاء الثاني رسالة إنهاء خدمات للتوقف عن تقديم الخدمة في مخيم البقعة بحجة أن التقديرات في مستندات المناقصة خاطئة وينبغي تنقيحها. وأُوقف العقد ابتداء من ١٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ ومنحت الأونروا العقد لصاحب العطاء الأول للأشهر التسعة المتبقية، بقيمة ٦٧٨ ٣١٠ دولارا.

٨٦ - وذكرت الأونروا أنها تمتثل لمعايير التقييم والفوز، مع مراعاة مبادئ الشراء بما في ذلك القيمة مقابل التكلفة وإدارة المخاطر. ويرى المجلس أن عرض العقد الثاني على صاحب العطاء الثاني بسعر أعلى من سعر الفائز بالعطاء أمر يناقض دليل مشتريات الأونروا، وأن خطر فشل البائع الجديد في تقديم الخدمات تبرير غير جائز لأنه يمكن تخفيف ذلك الخطر عن طريق بذل العناية الواجبة، بما في ذلك إجراء استعراض شامل لتقييم أداء البائع وخبرته ومدى توافر المعدات لديه ومستوى ملاكه الوظيفي واستقراره المالي، للاطمئنان إلى قدرته على تقديم الخدمة المتوخاة. ولاحظ المجلس أيضا أن مكتب الأردن الميداني ليس لديه خطة لإدارة العقود تنص على توجيهات بشأن إدارة المخاطر وتساعد في رصد العقود والإبلاغ عن مؤشرات الأداء الأساسية.

٨٧ - **ويوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) الامتثال لدليل المشتريات عبر منح العقود لصاحب العطاء الذي خضع للتقييم واستوفى الشروط التقنية وقدم أدنى سعر؛ (ب) ضمان وضع خطط لإدارة العقود الاستراتيجية والهامة واستخدامها كأداة لرصد تنفيذ العقود والإبلاغ عن التدابير المتعلقة بمؤشرات الأداء الأساسية على النحو المطلوب بموجب التعليمات التقنية لعمليات الشراء؛ (ج) إجراء استعراض شامل للتقييم وكفالة أن تكون معايير التقييم مفصلة بما فيه الكفاية بحيث تشمل الأداء السابق للبائعين ومعداتهم وموظفيهم المؤهلين واستقرارهم المالي، وذلك للتأكد قبل منح العقد من قدرتهم على تقديم الخدمة المتوخاة.**

الافتقار إلى إجراءات الشراء الاستباقية

٨٨ - لاحظ المجلس عند استعراض ٨ عقود للخدمات و ١٤ عقداً للسلع أن اثنين (٢٥ في المائة) من عقود الخدمات قد شارفا على الانتهاء، دون أن تبادر وحدة إدارة العقود للدعوة إلى مناقصات جديدة أو لتجديد العقود القائمة (انظر الجدول ٤).

الجدول ٤

العقود التي تشارف على الانتهاء بحلول تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦

رقم العقد	*التفاصيل*	*قيمة العقد (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)*	*تاريخ الانتهاء*	*ملاحظات*
MPLS 011/2008 (PO no. 5116000436)	إقامة شبكات وترقية خدمات لمقار الأونروا والمكاتب الميدانية	٢ ١٤١ ٩٩٦	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦	لم يكن هناك في ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ طلب من المستعمل بشأن تجديد العقد أو إعادة طرح مناقصة. ونظرا لمحدودية الوقت لطرح مناقصات تنافسية، تقرر في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ تمديد المناقصة حتى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧.
SC/12/00/3398/ 0000 (PO No. 5116001427)	توفير بوليصة تأمين على الشحن البحري لشحنات الأونروا لتغطية جميع المخاطر	١١٠ ٠٠٠	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦	لم يكن هناك في ٣٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ طلب من المستعمل بشأن تجديد العقد أو إعادة طرح مناقصة. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ تم تمديد العقد لمدة سنة واحدة حتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

المصدر: ملفات المشتريات.

٨٩ - وإضافة إلى ذلك، فإن عمليات الشراء لاثنتين من الحالات المستعرضة بدأت قبل انتهاء العقود القائمة بمدة تتراوح بين ٤٤ و ٩٠ يوما، وفي حالة واحدة، بدأت العملية بعد انقضاء العقد، مما حد من الوقت المتاح لإجراء مناقصة تنافسية. واستلزم تأخر بدء عملية الشراء الإعفاء من إجراءات الشراء أثناء تجديد العقد بغية استكمال العملية قبل تواريخ انتهاء العقود.

٩٠ - وعلاوة على ذلك، بدأت عملية الشراء في حالتين استعرضهما المجلس في وقت مبكر، ولكن تأخر توقيع العقد. فعلى سبيل المثال، مُنح عقد مناقصة تتعلق بتوفير خدمات التأمين للمركبات في آب/أغسطس ٢٠١٦، لكن لم يوقع العقد حتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

٩١ - وعزت الأونروا التأخير في توقيع العقد إلى طول الفترة التي انقضت في استعراض مشاريع العقود. ويرى المجلس أن الأونروا بحاجة إلى تحسين عملية تتبع العقود وتعزيز التواصل بين شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية من جهة والمستعملين من جهة أخرى، للبدء في عملية الشراء في وقت مبكر. وسيؤدي التواصل الكافي بين الشعبة والمستعملين، بالاقتران مع إجراءات الشراء الاستباقية، إلى التقليل إلى أدنى حد من الإعفاءات غير الضرورية وتعزيز الشفافية والمناقصات التنافسية.

٩٢ - **ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) تذكير الإدارات المستعمِلة، عن طريق وحدة إدارة العقود، بأن تبدأ عملية تجديد العقود أو إعادة إجراء المناقصات وإخطارها بالأمر قبل انتهاء العقود بنحو ستة أشهر، لإتاحة الوقت الكافي لعملية الشراء؛ (ب) تبسيط عملية استعراض العقود لكفالة إنجاز عملية الشراء قبل انتهاء العقود القائمة.**

التأخر في إنهاء عقد تحسين مدرسة شعفاط للبنات

٩٣ - تعاقدت الأونروا في ٢٨ أيار/مايو ٢٠١٥ مع مقاول للقيام بتحسين الإنشاءات الخارجية في مدرسة شعفاط الأساسية للبنات بمبلغ ٣٨١ ٢٧١ دولارا خلال ٢٢ أسبوعا بدءاً من ٢٩ حزيران/

يونيه ٢٠١٥ إلى ٢٩ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. وتنص المادة ٥ (ج) من العقد على إلغائه عندما يصبح واضحا للوكالة وفقا لمجريات الأمور أن العمل يسير ببطء وليس من المعقول إنجازه في غضون الموعد المحدد. وفي هذه الحالة، على الوكالة أن تخطر المتعاقد بذلك تبعاً للمادة ١٩ من العقد، وأن تتخذ ترتيبات أخرى لإنجاز الإنشاءات، ولكن يكون المتعاقد مسؤولا عن جميع النفقات المتكبدة بالإضافة إلى غرامة بقيمة ١٥ في المائة لتغطية النفقات العامة.

٩٤ - وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، لم تكن نسبة ٨٤ في المائة من العمل قد أنجزت بعد، وكان المتعاقد قد أوقف العمل منذ ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ بسبب عدم وجود تصريح عمل للموظفين. وبينت الشهادات الهندسية أن مجمل العمل المنفذ تبلغ قيمته ٨٧٤ ١٥٧ دولارا، دُفع منها للمتعاقد ٠٠٠ ٣١ دولار فقط من الميزانية البرنامجية، لأن الفاتورة لم تقدم إلى الجهة المانحة للإفراج عن أموال المشروع[١٩]. ولاحظ المجلس أن الفواتير لم تقدم إلى الجهة المانحة إلا بعد انقضاء العقد؛ وهو ما يعني أن جميع المطالبات المعلقة سوف تسدد من الميزانية البرنامجية لأن فترة التمويل نفسها قد انقضت أيضاً.

٩٥ - وفي حين أن فترة العقد قد انتهت في ٢٩ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥ وأن التمويل من الجهة المانحة انتهت مدته في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، لم يجد المجلس أي دليل على وجود اتصال بين الوكالة والجهات المانحة لتمديد مدة التمويل. وذكرت الأونروا أن الاتصالات تمت عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني، ولكن تلك الجهة لم ترد إلا بعد انقضاء فترة التمويل؛ غير أنه لا توجد أدلة لتأكيد تفسيرات الإدارة. كذلك لم يطلب من موظفي الشؤون القانونية تقديم استشارة قانونية بشأن الإجراءات التي يتعين اتخاذها عندما اتضح للوكالة أنه لا يمكن إنجاز العمل في موعده المحدد. وعلاوة على ذلك، لم تُعقد اجتماعات أو اتصالات منتظمة بين المهندسين وإدارة العلاقات الخارجية والاتصال وموظفي المشروع لمناقشة وتيرة تنفيذ المشروع مقارنة بتاريخ انتهاء التمويل. ولاحظ المجلس أيضا عدم التواصل بين المنفذين[٢٠] والمكتب التنفيذي للأونروا بشأن تقدم سير العمل في المشروع وقرار المكتب بشأن كيفية المضي قدماً بعدما أوقف المتعاقد العمل.

٩٦ - وعزت الأونروا انخفاض وتيرة التنفيذ إلى التعليمات التي قدمتها إدارة المدرسة، والتي طلبت فيها من المتعاقد العمل بعد ساعات الدراسة وخلال أيام نهاية الأسبوع لتفادي إزعاج الطالبات أثناء الدراسة. بيد أن المجلس يرى أنه كان ينبغي النظر في هذا الترتيب في مرحلة مبكرة من العقد وإبلاغ الجهة المانحة به لتصحيح مدة العقد والتمويل الذي تقدمه للمشروع. ويعتقد المجلس أن الإدارة كان يلزم أن تتخذ قراراً استباقياً لتطبيق أحكام المادة (٥) (ج) من العقد[٢١]، لكي تستعين بمتعاقد آخر لإكمال العمل قبل انقضاء فترة التمويل من قبل الجهة المانحة. ويبرز ذلك أيضا الحاجة إلى زيادة وعي مهندسي الوكالة بالإدارة الكفؤة للعقود لتجنب أوجه القصور هذه.

٩٧ - **ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن (أ) تلتمس مصدراً آخر للتمويل لإنجاز الأعمال المتبقية من المشروع؛ (ب) إجراء تدريب للفريق الهندسي بشأن عملية إدارة العقود لضمان اتخاذ**

(١٩) تحيل الميزانية البرنامجية إلى الميزانية العادية لتغطية مصروفات التشغيل.

(٢٠) المنفذون هم المهندسون والإدارة المستعملة ومنسق المشروع.

(٢١) تنص المادة ٥ (ج) من العقد على إلغائه عندما يصبح واضحا للوكالة وفقا لمجريات الأمور بأن العمل يسير ببطء وليس من المعقول إنجازه في غضون الموعد المحدد.

قرارات استباقية تستند إلى أحكام وشروط التعاقد لتجنب الفشل في إنجاز المشاريع؛ (ج) إشراك موظفي الشؤون القانونية عندما يلزم تدخلهم في حالات مثل بطء التقدم الذي يشير إلى استحالة إنجاز العمل في الوقت المحدد، وعندما يلزم التفاوض مع الجهات المانحة لتمديد فترة التمويل؛ (د) ضمان عقد اجتماعات منتظمة تضم المهندسين وإدارة العلاقات الخارجية والاتصال وموظفي المشروع لمناقشة حالة تنفيذ المشاريع وتاريخ انتهاء التمويل من قبل الجهات المانحة، والحفاظ على التواصل بشكل منتظم مع المكتب التنفيذي للتوصل إلى قرار نهائي.

التأخر في إنهاء عقد صيانة ١٢ مأوى في مخيم الجلزون

٩٨ - في ١ نيسان/أبريل ٢٠١٥، وقعت الأونروا عقداً مدته ٢٤ أسبوعاً تبدأ من ٤ أيار/مايو ٢٠١٥ إلى ١٨ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥ لتشييد ١٢ مأوى في مخيم الجلزون بقيمة ٠٢٩ ٣٠٩ دولارا. وفي ٢٤ حزيران/يونيه ٢٠١٥ (بعد بدء العقد بسبعة أسابيع)، قام مهندس الموقع لدى الأونروا بتقييم العمل وقرر أن أداء المقاول لا يرقى إلى المستوى المطلوب، وأن الإنشاءات لم يُنجز منها سوى ٤ في المائة.

٩٩ - وأخطرت الأونروا المتعاقد في ٢٤ حزيران/يونيه ٢٠١٥، و ٢١ تموز/يوليه ٢٠١٥، و ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، بأن العمل متأخر وبأن نوعية العمل دون مستوى المواصفات القياسية للأونروا. وفي ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، وبعد مرور تسعة أسابيع على تاريخ الإنجاز المتفق عليه، ذكرت الأونروا المتعاقد بسوء نوعية العمل وبالتأخير في إنجاز العقد، وفي الوقت نفسه مددت العقد لمدة ٤٥ يوماً لإتاحة إنجاز الأعمال المتبقية.

١٠٠ - وتم إنهاء العقد في ١٨ شباط/فبراير ٢٠١٦ (أي بعد ١٦ أسبوعاً من التاريخ الذي كان يفترض فيه إتمام المنصوص عليه في العقد) عندما بلغت نسبة الإنجاز في المشروع ٣٦ في المائة، وتم تغريم المتعاقد مبلغ ٨٢٠ ٤٣ دولارا كأضرار مقطوعة. وعند إنهاء العقد، كان المتعاقد قد تلقى مبلغاً إجماليه ٤٠٠ ٦٣ دولار. وبعد إنهاء العمل مع المتعاقد، قررت الأونروا استخدام وسيلة بديلة هي الاستعانة ببرنامج للمساعدة الذاتية لإتمام الأعمال المتبقية[٢٢].

١٠١ - ويرى المجلس أنه، بسبب رداءة نوعية العمل وبطء تقدمه، كان من المنطقي أن تنهي الأونروا العقد في وقت مبكر. وأوضحت الأونروا أن العقد لم يُنهَ في الوقت المناسب بسبب طبيعة المشروع وأثره على المجتمع المحلي. فوفقا لثقافة قطاع البناء في منطقة مكتب الضفة الغربية الميداني، لن يكون أي متعاقد مستعداً لإكمال عمل متعاقد أنهي التعاقد معه دون تصريح من الطرفين، ويعني ذلك أن المتعاقد الجديد يحتاج إلى موافقة المتعاقد الذي أنهي العقد معه. بيد أن المجلس لاحظ أنه بعد إنهاء العقد، أعلنت الإدارة عن نفس العمل وأعرب المتعاقدون الآخرون عن اهتمامهم بمواصلة العمل، غير أن الإدارة قررت في وقت لاحق استخدام المساعدة الذاتية لتجنب ارتفاع تكلفة المتعاقدين. ورغم أن الإدارة ذكرت أن المتعاقد يقوم بإصلاح جميع الإنشاءات التي تقرر أنها دون المستوى، لم يقدم أي دليل يؤكد أن المتعاقد قد قام فعلاً بإصلاح تلك الإنشاءات.

١٠٢ - وأبلغ المجلس كذلك بأن الأونروا ستكفل مشاركة موظفي دائرة تطوير البنية التحتية والمخيمات في صياغة سياسة توافق عليها إدارة المكاتب الميدانية تبين كيفية ضمان رصد العقود بشكل وثيق.

(٢٢) المقصود بالمساعدة الذاتية هو الاستعانة بالمتعاقدين المحليين من اللاجئين تحت إشراف مهندسي الوكالة.

١٠٣ - ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم الوكالة بكفالة الرصد الوثيق للعقود، وتطبيق سبل الانتصاف بحسب شروط العقد في حالة تدني مستوى العمل والتأخر في التنفيذ، وإنهاء العقد على وجه السرعة، إذا أمكن، لتفادي المزيد من التأخير في إنجاز المشاريع وتزايد التكاليف، مع أخذ المخاطر والفوائد المرتبطة بذلك بعين الاعتبار.

الافتقار إلى التدريب على دليل المشتريات والتوجيه التقني الجديد

١٠٤ - أصدرت الأونروا في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ التوجيه التقني رقم ١ لشعبة المشتريات والخدمات اللوجستية كملحق لدليل مشتريات الأونروا المنقح (٢٠١٥). ويحدد التوجيه التقني مبادئ إدارة العقود، وأدوار ومسؤوليات جميع الموظفين المسؤولين عن إدارة العقود. ومع الاعتراف بالجهود التي تبذلها الأونروا في توفير التوجيه لأنشطة المشتريات وإدارة العقود، لاحظ المجلس أن مستعملي التوجيه التقني ودليل المشتريات، بمن فيهم الموظفون من إدارات المشتريات، يفتقرون إلى المعرفة الكافية بدليل المشتريات المنقح وبمتطلبات التوجيه التقني رقم ١ الصادر مؤخراً. ولم يكن بعض الموظفين من مكتب الأردن الميداني، بمن فيهم بعض كبار الموظفين، على علم بالتوجيه الجديد ومتطلباته.

١٠٥ - ومن غير المحتمل، دون توفير التدريب اللازم للتوعية بالتغييرات والوثائق المعتمدة حديثا، أن يمتثل الموظفون لإجراءات الشراء، أو أن تحقق الإدارة الأهداف المتوخاة من إصدار تلك الوثائق. وأبلغت إدارة مكتب الأردن الميداني المجلس بأن التوجيه التقني لشعبة المشتريات والخدمات اللوجستية ورد رسميا في ٢٧ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، وأن شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المكتب تعتزم إجراء تدريب بشأن تطبيقه في عام ٢٠١٧.

١٠٦ - ووافقت الأونروا على توصية المجلس بإجراء تدريب لكل من موظفي المشتريات والإدارات المستعملة لزيادة مستوى الوعي بدليل المشتريات (٢٠١٥) والتوجيه التقني رقم ١ لشعبة المشتريات واللوجستيات الصادر في كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ وزيادة الامتثال لهما.

٩ - إدارة البرامج والمشاريع

القصور في إدارة المشاريع

١٠٧ - وقعت الأونروا في ٤ شباط/فبراير ٢٠١٦ مذكرة تفاهم مع جهة مانحة للحصول على مساعدة مالية بقيمة ٨ ملايين دولار تتعلق بصيانة وإصلاح وتوسيع إنشاءات المرافق التعليمية والصحية. واستعرض المجلس تنفيذ المشروع المعني ولاحظ عددا من أوجه القصور على النحو المفصل أدناه:

(أ) غياب مقترح المشروع: تتطلب الفقرة ٤-٢ من دليل إجراءات المشاريع وضع مقترح للمشروع يضم التحليل السابق لاحتياجات المنتفعين، والتكاليف والموارد اللازمة، والمخاطر والافتراضات، وذلك من أجل تنفيذ المشروع بسلاسة. إلا إن الأونروا استخدمت في التماس الأموال المخطط العام للمشروع عوضاً عن مقترح المشروع. ومخطط المشروع هو مجرد مذكرة مفاهيمية بسيطة تبرز الفكرة بإيجاز، بينما يكون مقترح المشروع وثيقة تفصيلية تقدم تحليلا مفصلا لكيفية تنفيذ المشروع والمخاطر المرتبطة به. والافتقار إلى مقترح للمشروع يحول دون حصول الوكالة على معلومات تفصيلية ومحددة مسبقا بشأن المخاطر الملموسة وإجراءات التخفيف المقترحة لتيسير التنفيذ الناجح للمشروع.

(ب) الافتقار إلى الدقة في دراسة وتصميم مشاريع البناء والصيانة: خُفض عدد المدارس المزمع إجراء صيانة لها من خمس إلى أربع مدارس بسبب زيادة نطاق المشروع وتكلفته. وأوضحت الأونروا أن خطة العمل الأولية، التي تضمنت تقديرات تقريبية واحتياجات رفيعة المستوى، قدمت إلى الجهة المانحة تحت ضغط محدودية الوقت بهدف تأمين التمويل للمشروع، وتم الاتفاق عليها مع الجهة المانحة. ولكن تم بعد توقيع الاتفاق إعداد خطة العمل المفصلة، وهي تشمل المتطلبات التفصيلية ونطاق الإنشاءات والتصاميم التفصيلية وجدول الكميات. وبناء على ذلك، أدخل التعديل لأن الدراسة وجدول الكميات أظهرا أن تكلفة الإنشاءات تتجاوز التمويل المخصص بسبب حالة المباني وعدد الطلاب الذين ينبغي استيعابهم. ونتيجة لذلك، تم توسيع النطاق من صيانة المدارس إلى بناء مدارس جديدة مما تسبب في خفض عدد المدارس. وذكرت الأونروا أيضا أنها طلبت موافقة الجهة المانحة لتخفيض عدد المدارس من خمس إلى أربع مدارس، وحصلت عليها. ومع ذلك، يرى المجلس أن التغييرات تسلط الضوء على الافتقار إلى الدقة في دراسة وتصميم أعمال الصيانة الشاملة لمباني المدارس عند وضع المخطط العام للمشروع.

(ج) قصور خطة عمل المشروع: يتطلب دليل عمليات المشاريع (٢٠١١) أن تحدد خطة العمل الأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المشروع، والتسلسل المنطقي للأنشطة المفصلة، والمدة المتوقعة لتلك الأنشطة، وأن توزع المسؤوليات فيما بين أصحاب المصلحة الرئيسيين وتقسم الأنشطة إلى مهام محددة. بيد أن المجلس لاحظ أن خطة العمل للصيانة الشاملة والصيانة المقررة لعشرة مراكز صحية، بتكلفة تقديرية قيمتها ٤,٥٨ ملايين دولار، لم تشر إلى سلسلة الأنشطة التي يتعين القيام بها في المراحل المختلفة للتمكين من تقييم ورصد التزامات المشروع. وبالإضافة إلى ذلك، فإن خطة العمل لم تبين توزيع المسؤوليات بين المنفذين الرئيسيين للمشروع.

(د) التأخر في إنجاز المشروع: كان من المقرر أن يُنجز المشروع في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ بيد أن التقرير المرحلي الذي قدم إلى الجهة المانحة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ اشار إلى تأخير إنجاز المشروع إلى آب/أغسطس ٢٠١٧، لأن جزءا كبيرا من أعمال الصيانة والإصلاح وتوسيع المرافق الصحية لم يكتمل. وعزت الأونروا التأخير إلى عوامل مثل نقص المهندسين اللازمين للإشراف على جميع الأنشطة المتعلقة بالتعليم والصحة في نفس الوقت. بيد أن المجلس يرى أن التأخير يرجع أيضا إلى عدم وجود خطة عمل مفصلة. ويؤثر التأخر في إنجاز المشروع على تقديم الخدمات في الوقت المناسب إلى المستفيدين وقد يؤدي إلى تزايد التكاليف.

(هـ) القصور في تقديم التقارير المتعلقة بالمشروع: بينما يتطلب اتفاق التمويل أن تقدم الأونروا شهرياً للجهة المانحة تقريراً تقنيا وماليا مفصلاً عن التقدم المحرز في تنفيذ المشروع، فإنه لم يقدم حتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ سوى تقرير واحد لشهر تشرين الثاني/نوفمبر. وذكرت الأونروا أنه رغم عدم تقديم التقارير السردية بصفة شهرية وفقا للاتفاق، فإن مكتب الأردن الميداني سيكفل تقديم التقارير وفقا لاتفاق التمويل. واستعرض المجلس التقدم المحرز حتى نيسان/أبريل ٢٠١٧ ولاحظ أن هناك تقريراً واحداً قدمه مكتب الأردن الميداني في آذار/مارس ٢٠١٧ إلى إدارة العلاقات الخارجية والاتصال لتقديمه إلى الجهة المانحة. غير أنه لم تقدم أدلة داعمة لتأكيد تقديم التقارير إلى الجهة المانحة بصفة شهرية. وقد يؤدي عدم الامتثال لشروط الجهة المانحة إلى تهديد العلاقة القائمة معها.

١٠٨ - ويوصي المجلس بأن يقوم مكتب الأردن الميداني بما يلي: (أ) ضمان إعداد مقترحات مشاريع تشمل خطة عمل مفصلة لتحقيق الكفاءة في تنفيذ المشاريع ورصدها، ولالتماس الأموال؛ (ب) تحسين الدراسة التمهيدية لمشاريع البناء والصيانة وتصميمها، وإعداد تقديرات التكاليف، حيثما أمكن ذلك، على أساس معلومات أكثر تفصيلا تمكّن من تحسين دقة التكاليف التقديرية التي تقدم إلى الجهات المانحة بهدف تفادي إجراء تغييرات كبيرة في نطاق العمل خلال تنفيذ المشروع؛ (ج) ضمان تقديم تقارير شهرية إلى الجهات المانحة للامتثال لاتفاق التمويل.

تقييد دخول مواد البناء الموجهة لمشاريع تحسين المخيمات

١٠٩ - أثناء زيارة مخيمي شاتيلا وبرج البراجنة التابعين للمكتب الميداني في لبنان، وقف المجلس على عدد من التحديات التي تواجه إدارة المخيمات. وشمل ذلك تأخر تنفيذ مشاريع الأونروا لتحسين المخيمات بسبب القيود المفروضة على دخول مواد البناء إليها. ويمنع هذا الوضع المجتمعات في المخيمات من توسيع ملاجئها أو الحفاظ عليها لتستوعب النمو السكاني الطبيعي.

١١٠ - وأظهر تقرير مرحلي بشأن بناء ١٢ مشروعا في المخيمين كانت قيد التنفيذ خلال عام ٢٠١٦، تأخر إنجاز ستة مشاريع. وشملت هذه المشاريع بناء ٥١ من الملاجئ التي يُنتظر أن يوافق الجيش اللبناني على مواد البناء اللازمة لها وقد تراوحت فترات التأخر في إنجاز المشاريع ما بين ستة أشهر و ٢١ شهرا.

١١١ - وتتطلب إجراءات الموافقة على دخول مواد البناء إلى المخيم أن تقدم الأونروا مسبقا إلى الجيش اللبناني الوثائق التي تعلل حيازة مواد البناء اللازمة لبناء الملاجئ. غير أن المجلس لاحظ أن طلب الموافقة لم يأخذ في الاعتبار الوقت اللازم للحصول على الموافقة والذي يتراوح بين شهرين وثلاثة أشهر، إذ تم تجهيز طلبات الموافقة على مواد البناء بعد أن بدأت المشاريع بالفعل وبات المقاولون بحاجة إلى المواد. وفي هذه الحالة، لم يتم وضع توقعات فور توقيع العقد بشأن الوقت الذي ستنشأ فيه الحاجة إلى المواد كي يتم تقديم طلب بخصوصها في وقت مبكر بما يكفي لإتاحة الوقت اللازم للحصول على موافقة الجيش اللبناني.

١١٢ - ولاحظ المجلس أيضا أن تقييمات المخاطر لم تدرَج، على النحو الذي تقتضيه الفقرة ٤-٢ من دليل عمليات المشاريع في الأونروا (٢٠١١)، في مقترحات المشاريع المتعلقة بالمشاريع المستعرضة. ويرى المجلس أن تقييم المخاطر أداة حيوية لأي تقييم للمشاريع، كما أنه يقلل إلى أدنى حد من التأخير غير الضروري في تنفيذ المشروع. كما يعد تقييم مخاطر أي مشروع عنصرا هاما لنجاحه وتحقيق النواتج ضمن الإطار الزمني والميزانية المقررين.

١١٣ - ويرى المجلس أنه لو خُطط لإصدار طلب بالموافقة على دخول مواد البناء فور التوقيع على العقد، لكان بالإمكان التقليل من التأخر أو تجنبه وإنجاز المشاريع في الوقت المحدد.

١١٤ - ويوصي المجلس بأن يقوم مكتب الأونروا الميداني في لبنان (أ) بالتخطيط مسبقا للوقت المناسب لتقديم طلب للحصول على موافقة الجيش اللبناني على دخول مواد البناء إلى المخيمات فور توقيع العقد لضمان التنفيذ السلس للمشروع؛ (ب) ضمان إجراء تقييم مخاطر المشروع وإدراجه في مقترح المشروع على النحو المطلوب في دليل إجراءات مشاريع الأونروا (٢٠١١).

١٠ - نظام الرقابة الداخلية

عدم وجود وثائق الإدارة على الشبكة الداخلية

١١٥ - تتاح المعلومات في الأونروا على الشبكة الداخلية لكل من الموظفين والأطراف الخارجية من خلال إجراءات مقررة للرقابة، إذ يتم إصدار بيانات اعتماد للوصول إلى الشبكة الداخلية لمقدمي الطلبات بعد صدور الموافقة الرسمية. وقد جرى تطوير الشبكة الداخلية في الوكالة للتمكين من تبادل الوثائق التنظيمية مثل القواعد والأنظمة والمبادئ التوجيهية والتعاميم والمعايير والأدلة والاستمارات وتوصيفات الوظائف والخطط والتقارير.

١١٦ - وقد وضعت دائرة شؤون الأمن وإدارة المخاطر عددا من وثائق الإدارة بما في ذلك إجراءات التشغيل الموحدة لمراقبة الدخول، ونموذج للإبلاغ عن الحوادث، والمبادئ التوجيهية لأمن المكاتب، وإجراءات الطوارئ والأمن. ويتوخى من هذه الوثائق أن تكون بمثابة وثائق مرجعية للموظفين وزوار الأمم المتحدة ومركبات الأمم المتحدة والزوار الآخرين مثل موظفي شركات الخدمات المتعاقد معها ومركباتها. ويُحتفظ بالوثائق لدى دائرة شؤون الأمن وإدارة المخاطر ويمكن الاطلاع عليها عند الطلب. ووجد المجلس أن هذا الترتيب غير فعال لأنه يتطلب من موظفي الدائرة الرد على كل طلب يقدمه الموظفون والزوار للاطلاع على هذه الوثائق الهامة. وبالتالي فإن مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة ليسوا على دراية بالإجراءات والمبادئ التوجيهية الأمنية. فعلى سبيل المثال، من المفترض أن يعلق الموظفون والزوار بطاقاتهم التعريفية على صدورهم وأن يحمل الزوار شارات يمكن رؤيتها بوضوح عندما يكونون داخل مرافق الوكالة. لكن أفراد الأمن لا يقومون حاليا بإنفاذ هذه المتطلبات إلى جانب عدم امتثال الموظفين لها بسبب عدم كفاية الوعي بهذه القاعدة وأهميتها.

١١٧ - وأوضحت الأونروا أن دائرة شؤون الأمن وإدارة المخاطر تعتزم، في إطار استراتيجيتها الثلاثية السنوات، تحديث إطار الإدارة الأمنية في الوكالة وسياساتها ومبادئها التوجيهية وتوفير دليل ''لأفضل الممارسات'' للموظفين المحليين في الميدان. ومن المتوقع أن يؤدي هذا الجهد إلى تنفيذ سياسات ومبادئ توجيهية وإجراءات تشغيل موحدة من شأنها أن تؤثر على العمليات اليومية وعلى سلوك الموظفين.

١١٨ - ويرى المجلس أن تعميم وثائق الإدارة هذه وغيرها من المعلومات المتعلقة بالأمن مثل المبادئ والأهداف والبرامج، على نطاق واسع في صفوف موظفي الوكالة وزوارها وتنظيم حملة توعية بشأنها عبر الإنترنت أمران يكتسيان أهمية بالغة في تحسين الوعي والممارسة الأمنيين في الوكالة.

١١٩ - ووافقت الأونروا على توصية المجلس بتطوير ونشر صفحة إلكترونية لدائرة شؤون الأمن وإدارة المخاطر على مستوى الشبكة الداخلية للوكالة من أجل تحسين تبادل وثائق إدارة الأمن وغيرها من المعلومات الرئيسية المتعلقة بالأمن فضلا عن استخدام هذه الصفحة كمنصة لتنفيذ حملة للتوعية الأمنية عبر الإنترنت.

عدم وجود خطة لاستمرارية تصريف الأعمال بالنسبة للمقر والمكاتب الميدانية

١٢٠ - وفقا لسجلات الحوادث الأمنية، تم الإبلاغ عن ١٨٨ حادثا من حوادث الاضطرابات المدنية في مكتب لبنان الميداني بين كانون الثاني/يناير وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦، مما أدى إلى تعطيل تقديم الخدمات في بعض المناطق داخل المكتب الميداني. وبالمثل، وقع ٣٣ حادثا من حوادث الاضطرابات

المدنية في الفترة نفسها اقتضت إغلاق جميع المكاتب في المنطقة. وأثر إغلاق المكاتب على تقديم خدمات من قبيل الخدمات الصحية والمدرسية إلى اللاجئين الفلسطينيين في المكتب الميداني.

١٢١ - وقد تبين من تقييم المجلس لقدرة الوكالة على مواصلة تقديم الخدمات الحيوية في حالة وقوع حادث كبير أن الأونروا لم تضع خططا لاستمرارية تصريف الأعمال تكفل تقديم الخدمات الحيوية للعملاء في المقر وفي المكاتب الميدانية في حالة وقوع حوادث كبرى وفقا لما تقتضيه سياسة الأونروا بشأن أمن المعلومات. ونظرا لعدم وجود خطة لاستمرارية تصريف الأعمال، فإن تعامل الوكالة مع الحوادث الكبرى التي تهدد سلامة وأمن الموظفين وتهدد كذلك استمرارية الخدمات الحيوية يتخذ شكل رد الفعل المخصص.

١٢٢ - وأوضحت الأونروا أن التخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال قد أعطي الأولوية فيما يخص وظائف المقر في غزة وعمّان. وسيتبع ذلك وضع خطط لاستمرارية تصريف الأعمال بالنسبة للمكاتب الميدانية الأخرى كجزء من وضع إطار لإدارة الطوارئ على نطاق الوكالة، ومن المقرر أن يكتمل ذلك بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

١٢٣ - ويوصي المجلس بأن تعجل الأونروا بعملية وضع خطط لاستمرارية تصريف الأعمال للمقر والمكاتب الميدانية من أجل تحسين استمرارية تقديم الخدمات وتعزيز أمن وسلامة موارد الوكالة خلال الحوادث الكبرى.

١١ - برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر

١٢٤ - يهدف برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر إلى تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية لمجتمعات اللاجئين، ويهدف على وجه التحديد إلى زيادة أصول فرادى الأسر المعيشية المنتمية إلى الفئة الضعيفة من اللاجئين الفلسطينيين من خلال دعم المبادرات التي تديرها المجتمعات المحلية والتي من شأنها أن توفر للاجئين الفلسطينيين إمكانية الاستفادة من المنتجات المالية والخدمات غير المالية.

التنفيذ المؤخر لعقد برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر

١٢٥ - في ١٤ أيار/مايو ٢٠١٤، أبرم مكتب لبنان الميداني عقدا لإنشاء نظام معلومات إدارية على شبكة الإنترنت لبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر من أجل تعزيز إدارة حافظة القروض والأداء العام للبرنامج. وكانت فترة التنفيذ المتفق عليها تمتد من ٢ حزيران/يونيه ٢٠١٤ إلى ٢١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥، بما في ذلك سنة واحدة من تعهّد النظام ودعمه. وبلغ مجموع قيمة العقد المتفق عليه ١٠٠ ٢٣ دولار مستحق الدفع على أربع دفعات كالتالي: ٠٨٥ ٨ دولارا كدفعة أولى وما يعادله كدفعة ثانية، و ٦٢٠ ٤ دولارا للدفعة الثالثة ومبلغ ٣١٠ ٢ دولارات للدفعة النهائية ويحتفظ به لفترة سماح مدتها سنة واحدة.

١٢٦ - ووجد المجلس أن العقد كان متأخرا عن الموعد المقرر، وفي ٢٧ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥، مُدد تاريخ الإنجاز من ٢١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ للسماح بإنجاز الأعمال المتبقية. وفي ١٨ آذار/مارس ٢٠١٦، اتفقت الأونروا مع المتعاقد على تمديد العقد مرة

أخرى اعتبارا من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ حتى إنجاز آخر التزام بموجب العقد وفقا لنفس شروط وأحكام الاتفاق الأوّلي دون أن تتحمل الأونروا أي تكلفة إضافية. ويرى المجلس أن الأونروا تنازلت، من خلال إعطاء مهلة غير محددة للإنجاز، عن حقوقها التعاقدية في مطالبة المتعاقد باستكمال المشروع في الوقت المحدد.

١٢٧ - ولاحظ المجلس أيضا أن العقد لا يتضمن أي شرط يتطلب خصم الأضرار المقطوعة بسبب تأخر أداء العقد. ويشتمل العقد على بند يتطلب من الأونروا مطالبة المورد الفائز بتقديم ضمان الأداء من أجل كفالة أداء العقد، إلا أن مكتب لبنان الميداني لم يطالب بضمان الأداء. ولاحظ المجلس أيضا أن الوكالة لا تملك خطة تنفيذ يمكنها أن تحدد الوقت اللازم لإنجاز كل مرحلة من مراحل العقد. وحتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، كان المكتب الميداني قد دفع للمتعاقد جميع الأقساط التي تبلغ قيمتها ٧٩٠ ٢٠ دولارا باستثناء المبلغ المحتجز البالغ ٣١٠ ٢ دولارات بينما لم يطور المتعاقد سوى ٧٠ في المائة من نظام المعلومات الإدارية على شبكة الإنترنت، مما يتنافى مع ما ينص عليه البند ٤-٢ من العقد.

١٢٨ - وعزا مكتب لبنان الميداني التأخير إلى حدوث تغييرات داخلية كبيرة في موظفي المتعاقد الذين كانوا يعملون في البداية في تطوير نظام المعلومات الإدارية، مما أدى إلى عدم كفاءة نقل البيانات. ويرى المجلس أنه يتعين على مكتب لبنان الميداني رصد تنفيذ العقد عن كثب لكفالة تطوير النظام وفقا للمواصفات المحددة في العقد. ويعني التأخر في تنفيذ النظام أن الأونروا لا تستطيع تحقيق هدفها المتمثل في تحسين إدارة حافظة القروض والأداء العام للبرنامج في الوقت المحدد.

١٢٩ - ووافقت الأونروا على توصية المجلس بما يلي: (أ) التعجيل بإنشاء نظام المعلومات الإدارية من أجل تحسين إدارة حافظة القروض والأداء العام للبرنامج؛ (ب) مراقبة تنفيذ العقد عن كثب لضمان تطوير النظام وفقا للمواصفات المحددة في العقد وتجنب تمديد العقد دون تحديد تاريخ انتهائه.

١٣٠ - ويوصي المجلس أيضا بأن تقوم الأونروا في المستقبل بما يلي: (أ) النظر في إدراج شرط بشأن الأضرار المقطوعة والمطالبة بضمان الأداء لعقد الخدمات للتمكن من إنفاذ أداء المتعاقد؛ (ب) ضمان أن يكون أي تنفيذ للمشروع مدعوما بخطة تنفيذ تشير إلى وقت الإنجاز الخاص بكل مرحلة من مراحل العقد.

عدم الموافقة على القروض من جانب لجنة القروض

١٣١ - تتطلب الفقرة ٨ من المبادئ التوجيهية للإقراض المباشر لبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر (٢٠١٢) موافقة لجنة القروض على جميع منتجات الإقراض المباشر في إطار برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر في مكتب لبنان الميداني، مثل القروض الميسرة، وقرض تحسين الإسكان وقرض ريادة الأعمال، وقروض الأعمال وقروض الاتحاد الأوروبي في مكتب لبنان الميداني. ووجد المجلس أن مكتب لبنان الميداني أصدر في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦، ما عدده ٢٢١ قرضا من مختلف منتجات الإقراض، تبلغ قيمة ٢٤ قرضا

منها (١١ في المائة من مجموع القروض) ٠٠٠ ١٠٨ دولار، دون الحصول على موافقة لجنة القروض على النحو المطلوب بموجب المبادئ التوجيهية.

١٣٢ - وذكر مكتب لبنان الميداني أن الموافقة على قروض الإسكان جاءت عن طريق الخطأ استنادا إلى المبدأ التوجيهي لعام ٢٠٠٥ بدلا من عام ٢٠١٢ ولكن في المستقبل ستتم الموافقة على جميع منتجات الإقراض من قبل لجنة القروض كما تنص على ذلك المبادئ التوجيهية لعام ٢٠١٢. كما أن إصدار القروض بناء على مبادئ توجيهية لاغية، وبدون موافقة لجنة القروض يشير إلى عدم كفاءة عملية إصدار القروض.

١٣٣ - ووافق مكتب لبنان الميداني على توصية المجلس بتعزيز الضوابط على عملية الموافقة على القروض وضمان أن تتم الموافقة على جميع القروض من قبل لجنة القروض على النحو الذي تقتضيه المبادئ التوجيهية للإقراض المباشر لبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر لعام ٢٠١٢.

١٢ - إدارة الموارد البشرية

ارتفاع دوران الموظفين في وظائف المستوى الإداري

١٣٤ - في السنتين الماليتين ٢٠١٥ و ٢٠١٦، واجهت الأونروا عددا من حالات انتهاء خدمة موظفين على المستوى الإداري، من الفئة الفنية (ف-٥) وما فوقها. وفي عام ٢٠١٦، ترك الوكالة ٤٧ موظفا دوليا (٢٠١٥: ٥٣ موظفا) من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. وتشمل هذه الوظائف ١٥ موظفا (٣٢ في المائة) في وظائف مديرين ونواب مديرين ورؤساء. وكان معدل حالات انتهاء الخدمة في عام ٢٠١٦ أقل قليلا من المعدل المسجل في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ عندما انفصل ٢٠ موظفا (٣٨ في المائة) من أصل ٥٣ موظفا من نفس الفئة عن الوكالة. وكان معدل دوران الموظفين على المستوى الإداري في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ يعادل ٢٦[٢٣] في المائة (٢٠١٥: ٣٥ في المائة)، في حين بلغ معدل دوران الموظفين الدوليين ٢١[٢٤] في المائة (٢٠١٥: ٢٤[٢٥] في المائة).

١٣٥ - ويرى المجلس أن ارتفاع معدل دوران الموظفين ناجم عن الافتقار إلى سياسة للاحتفاظ بالموظفين بإمكانها أن تعالج الأسباب الرئيسية لدوران الموظفين مثل عدم الرضا الوظيفي والعقود القصيرة الأجل وعدم وجود ترتيبات عمل مرنة تخضع لرقابة الوكالة. وينتج عن ارتفاع معدل دوران الموظفين تكاليف مرتفعة للأونروا. ففي الفترة من كانون الثاني/يناير إلى آب/أغسطس ٢٠١٦، بلغت التكاليف المتصلة بإنهاء خدمة الموظفين ٨٠٦ ٣٧٠ دولارات (٢٠١٥: ٥٠٣ ٦٧٥ دولارا) ناجمة عن تكاليف

(٢٣) يبلغ إجمالي عدد الموظفين في المستوى الإداري (أعلى من الرتبة ف-٥) ٥٧ موظفا بينما يبلغ عدد الموظفين الذين انتهت خدمتهم (أعلى من الرتبة ف-٥) ١٥ موظفا.

(٢٤) تم الحصول على هذه النسبة المئوية عن طريق قسمة عدد الموظفين الذين انتهت خدمتهم (٤٧) على مجموع عدد الموظفين الدوليين (٢٢٩).

(٢٥) تم الحصول على هذه النسبة المئوية عن طريق قسمة عدد الموظفين الذين انتهت خدمتهم (٥٣) على مجموع عدد الموظفين الدوليين (٢٢٠) في عام ٢٠١٥.

مثل مِنح الانتداب والسفر عند انتهاء الخدمة. ويدرك المجلس أن المدفوعات تتماشى مع معيار النظام الموحد للأمم المتحدة، وهي حقوق تعاقدية للموظفين. بيد أن القلق يساور المجلس لما يترتب على ارتفاع معدل دوران الموظفين، وخاصة بالنسبة للإدارة العليا والموظفين الدوليين، من آثار على التكاليف وآثار تشغيلية للوكالة فيما يتعلق بتعيين الموظفين وفصلهم وتوظيفهم واستقرار سير الأعمال. فعلى سبيل المثال، منذ عام ٢٠١٢، عُين خمسة مديرين للعمل في إدارة خدمات الرقابة الداخلية وهو ما أثر على استقرار الدائرة بسبب انتهاج كل مدير لأسلوب قيادة مختلف.

١٣٦ - وذكرت الأونروا أن ارتفاع معدل دوران الموظفين يرجع أساسا إلى عوامل من قبيل النزاعات الإقليمية، ونقص فرص عمل الأزواج في مناطق العمليات، ومحدودية الوظائف الدولية داخل الأونروا، ولا سيما في المستويات العليا، وهو الأمر الذي يحد من الآفاق الوظيفية. وأوضحت الوكالة أيضا أنها تخطط لاستعراض عوامل الاستبقاء أثناء إعداد عنصر الرفاه العام للموظفين في عام ٢٠١٧ لتحسين صورة الوكالة بوصفها مشغلا جيدا.

١٣٧ - بيد أن المجلس يرى أنه يتعين على الأونروا أن تفهم الأسباب الأساسية لارتفاع معدل دوران الموظفين. ويمكن القيام بذلك بسهولة من خلال استبيانات الخروج، ولكن الاستبيانات المستخدمة معقدة وتحتوي على أسئلة عامة تحد من التقييم المفصل وتسجيل عوامل انتهاء الخدمة التي من شأنها أن تمكن الإدارة من اتخاذ المزيد من الإجراءات. ويتضمن استبيان الخروج في الغالب أسئلة مفتوحة لا تتم الإجابة عليها، في حين لا توجد مقابلة شفوية لتكملة الاستبيان. ونتيجة لذلك، يصبح من الصعب على الإدارة أن تحصر جميع الأسباب التي تدفع الموظفين إلى ترك الوكالة من أجل تمكين الإدارة من تحسين ظروف العمل وتقليل معدل دوران الموظفين في نهاية المطاف.

١٣٨ - وقالت الأونروا أيضا إن المقابلة الشفوية لا تقدم معلومات أكثر مما تقدمه استمارة مبسطة. وعلاوة على ذلك، فإن ترتيب مثل هذه المقابلات سيتطلب موارد إضافية وقد يلهي الموظفين عن القيام بعمليات معقدة في أوقات تندر فيها الموارد البشرية. بيد أن المجلس ما زال يعتبر أن إجراء المقابلة الشفوية مهم بالنظر إلى أنها تكمل الأسئلة المفتوحة التي لم يجب عليها الموظفون المنتهية خدمتهم. ويرى المجلس أيضا أن من الممكن إجراء المقابلة الشفوية من جانب الموظفين المتاحين لأن الموظفين لا تنتهي خدمتهم في مجموعات، ويمكن أن يتم ذلك في غضون فترة زمنية قصيرة.

١٣٩ - **ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تحديد واستعراض عوامل انخفاض استبقاء الموظفين التي تدخل في نطاق تحكم الوكالة وإدراجها في المسائل العامة المتعلقة برفاه الموظفين لتحسين استبقاء الموظفين الرئيسيين؛ (ب) تخصيص استبيان الخروج وتبسيطه من أجل تسهيل ملئه وإجراء مقابلات خروج شفوية للوقوف على مجموعة واسعة من أسباب انتهاء الخدمة لأغراض اتخاذ القرارات وتوثيق نتيجة تلك العملية في الملف المناسب.**

عدم تقييم أداء فرادى الاستشاريين والمقاولين

١٤٠ - أبرز المجلس في تقريره عن مراجعة الحسابات لعام ٢٠١٥ (انظر A/71/5/Add.4، الفصل الثاني، الفقرة ٦٣) ضرورة إجراء مقر الأونروا في عمان والمكتب الميداني في الأردن تقييما لأداء الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين الذين تتم الاستعانة بهم والاحتفاظ بسجلاتهم، وكفالة إدراج جميع إدارات

التوظيف نواتج ومؤشرات أداء قابلة للقياس في اختصاصاتها المتعلقة برصد النتائج وتقييمها. وخلال السنة قيد الاستعراض، استعرض المجلس ٢٠ عقدا لفرادى الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين، وخلص إلى أن مديري التوظيف في مكتب لبنان الميداني لم يجروا تقييم أداء بشأن المهام التي أنجزها فرادى الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الاختصاصات ذات الصلة لم تتضمن نواتج قابلة للقياس للمهمات المسندة من حيث الأهداف والغايات ومؤشرات الأداء يمكنها أن تُستخدم كخط أساس بالنسبة لتقييم أداء فرادى الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين.

١٤١ - وأوضحت الأونروا أنها أصدرت في ١٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ توجيها تكميليا بشأن الموظفين (CPD/1) يتعلق بالتعاقد مع فرادى مقدمي الخدمات بدأ العمل به في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. ويتضمن التوجيه الجديد أحكاما بشأن متطلبات ما قبل التعاقد، بما في ذلك وضع الاختصاصات التي تحدد، في جملة أمور، أهداف العقد ونواتج العمل الملموسة والقابلة للقياس ومواعيد نهائية واقعية. ويعد تقييم أداء فرادى مقدمي الخدمات إلزاميا الآن، باستخدام نموذج موحد يرد في مرفق التوجيه. ويلاحظ المجلس مبادرات الإدارة ويرى أنه ينبغي الآن استخدام الوثائق التي تم استحداثها لكفالة إجراء تقييم للأداء وإدراج نواتج ومؤشرات أداء قابلة للقياس ضمن اختصاصات الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين.

١٤٢ - ويكرر المجلس توصيته السابقة بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إجراء تقييم لأداء فرادى الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين من أجل الامتثال للتوجيه التكميلي للموظفين (CPD/1)؛ (ب) ضمان قيام كل إدارة من إدارات التوظيف بتطوير وإدراج نواتج ومؤشرات أداء قابلة للقياس في اختصاصاتها بالنسبة لفرادى الاستشاريين والمتعاقدين الذي يُستعان بهم من أجل رصد وتقييم النتائج.

إدارة سلف المرتبات المقدمة للموظفين الدوليين

١٤٣ - استنادا إلى عينة مؤلفة من ١١ ملفا من ملفات الموظفين الدوليين، استعرض المجلس عملية تقديم السلف على المرتبات لفائدة الموظفين الدوليين لتقييم مستوى امتثالها للقاعدة ٣-١٦ من النظام الإداري للموظفين الدوليين وأشار إلى أوجه القصور التالية التي تحتاج إلى التحسين من خلال تدخل الإدارة.

(أ) عدم وجود سقف لمبلغ السلف على المرتبات التي يمكن منحها: خلافا لقاعدة الموظفين المحليين وسياسة السلف على المرتبات التي تنص على حد أقصى للسلف المقرر منحها، لا تنص قاعدة الموظفين الدوليين على وجود حد أقصى للسلف على المرتبات التي ستمنح للموظفين ولا على أساس لحسابها. وبسبب هذا النقص، سُجلت حالات حصل فيها موظف دولي على سلفة على الراتب بلغ قدرها ٣٦ ٢٧٠ دولارا عن المرتب الشهري لأسباب من قبيل دفع إيجار المنزل والرسوم المدرسية وحالة واحدة لشراء شقة. ووفقا للأونروا، تمنح السلف على أساس المبررات المقدمة ووفقا للظروف. وذكرت الأونروا أيضا أن النظام صُمم بحيث يظهر تنبيه عندما يصل المبلغ المطلوب إلى ٢٥ في المائة من المرتب الشهري لكن يمكن تعطيل هذه في ظل الشروط المحلية. بيد أن المجلس لاحظ أن الشرط المذكور غير موثق.

(ب) عدم تحديد فترة السداد: لا تحدد قاعدة الموظفين الحد الأقصى لفترة استرجاع السلفة الممنوحة على المرتب. وفي الوقت الحاضر، يخضع تخصيص فترة الاسترجاع للسلطة التقديرية لسلطة الاعتماد. ونتيجة لذلك، مُنح موظف واحد (٩ في المائة) من بين ملفات الموظفين الأحد عشر المستعرَضة، فترة استرجاع بلغت ٢٤ شهرا لتصفية السلفة الممنوحة على المرتب. ويعني منح سلف على المرتبات مع فترة استرجاع تتجاوز سنة الميزانية أن الأموال التي يفترض أن تكون متاحة لتنفيذ الأنشطة الجارية لن تصبح متاحة إلا في فترات مقبلة، وقد يؤثر ذلك على أنشطة السنة الجارية.

(ج) منح أكثر من سلفة معلقة واحدة على المرتب في وقت واحد: منح أربعة (٣٦ في المائة) من عينة الموظفين الدوليين التي تتضمن ١١ موظفا سلفا جديدة على المرتبات قبل تصفية أرصدتهم غير المسددة. وقد منح أحد هؤلاء الموظفين سلفة جديدة على المرتب قبل تصفية الرصيد السابق في كل من السنوات الثلاث الماضية. ويحتوي سير العمل لنظام REACH (PYI-030-0100) على شرط مسبق لمنح سلف على مرتب الموظف الذي لديه سلفة معلقة، ولكن لم يتم الامتثال لهذا الإجراء الرقابي. وعلقت الأونروا بالقول إنها قدمت سلفا جديدة على المرتبات قبل تصفية السلف السابقة في حالات استثنائية منحت فيها سلفة أولى لدفع الإيجار وحُددت لها فترة استرجاع أطول، وكان دفع مبلغ الإيجار السنوي التالي مستحقا على الموظف. وتؤثر السلف المتعددة على الرواتب على صافي أجر الموظف بسبب تعدد الخصومات.

(د) عدم كفاية مراجعة عملية السلف على الرواتب: في ثلاث حالات، كان الخصم الفعلي للسلفة على الراتب في النظام مختلفا عن المبالغ المعتمدة. فعلى سبيل المثال، قام النظام بخصم مبلغ ١ ٢٥٠ دولارا شهريا من موظف كان مطلوبا منه تسديد ٢ ٠٥٩,٧٩ دولارا شهريا على مدى ستة أشهر. وقد أدى تطبيق معدل الخصم غير الموافق عليه إلى تمديد فترة السداد من ٦ إلى ١٠ أشهر. وتمت الموافقة على بدء الاستقطاع اعتبارا من تموز/يوليه ولكنه لم يبدأ فعليا حتى آب/أغسطس ٢٠١٥ ثم توقف في آذار/مارس ٢٠١٦ قبل استرجاع الرصيد المتبقي وقدره ٢ ٣٥٩ دولارا. وعلقت الإدارة قائلة بأن تعليق خصم السلف على المرتب قبل الاسترجاع الكامل كان خطأ وأنها استأنفت خصم الرصيد المتبقي في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

١٤٤ - ويرى المجلس أن مواطن الضعف المشار إليها تعزى أساسا إلى عدم كفاية عملية استعراض المعلومات المنشورة في النظام وعدم وجود سياسة مفصلة بشأن السلف على المرتبات للموظفين الدوليين. وستحدد السياسة الحد الأدنى من المتطلبات بما في ذلك معايير الأهلية، ووضع حد أقصى للمبلغ ولفترة السداد، إلى جانب وضع قيود فيما يخص تعدد السلف. كما أن عدم وجود قيود محددة على المبلغ المراد تسليفه وعلى فترة السداد قد يؤثر على ميزانية السنة الجارية إذ أن معظم فترات السداد الممنوحة تمتد إلى ما بعد السنة المالية.

١٤٥ - وذكرت الأونروا أن جميع السلف على مرتبات الموظفين تصدر وفقا للقواعد الحالية التي تتسم بالشمول الكافي ومن ثم فإن سياسة منح سلف إضافية على المرتبات ستكون زائدة عن الحاجة. وأوضحت الوكالة كذلك أن معظم السلف تتعلق بسلف إعانة الإيجار التي يمكن استعادتها بسهولة من الإعانة المستحقة للموظفين خلال مدة عقودهم. ولئن كان المجلس يسلّم بالتفسيرات الإدارية، فإنه يرى أن سياسة السلف على المرتبات ستوفر مزيدا من التوجيه بشأن معايير الأهلية، وقيمة السلف الممنوحة،

ومهلة السداد، وتقييدا على تعدد السلف على المرتبات، وهي عناصر لا تغطي القواعد الحالية للنظام الإداري للموظفين أيا منها تغطية كافية.

١٤٦ - ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) وضع سياسة مفصلة لسلف المرتبات للموظفين الدوليين توضح تطبيق القاعدة ٣-١٦ من النظام الإداري للموظفين الدوليين وتحدد معايير الأهلية وحدود المبلغ وفترة السداد وتقييد السلف المتعددة على المرتبات؛ (ب) تحسين عملية الاستعراض لضمان مواءمة الاقتطاعات الشهرية وفترات السداد المسجلة في النظام مع ما تمت الموافقة عليه.

التأخير في عملية توظيف الموظفين المحليين والدوليين

١٤٧ - تتطلب الفقرة ٢٠ من التوجيه لشؤون الموظفين لدى الأونروا رقم PD/A4/PART II/Rev.7 (سياسة اختيار الموظفين المحليين) أن تكتمل جميع عمليات التوظيف في غضون ٩٠ يوما من تاريخ نشر إعلان الشواغر حتى تاريخ اتخاذ قرار الاختيار من قبل الجهة المختصة. وبالإضافة إلى ذلك، تقتضي الفقرة ٨٩ (ز) من التوجيه لشؤون الموظفين الدوليين رقم I/104.2/Rev.4 ملء وظائف الموظفين الدوليين في غضون ١٢٠ يوما من تاريخ الإعلان إلى تاريخ قرار الاختيار.

١٤٨ - وأوصى المجلس في تقريره (انظر A/71/4/Add.4، الفصل الثاني، الفقرة ٨٧) بأن تقلص الأونروا الوقت الذي تستغرقه عملية التوظيف فيها من خلال تحسين التنسيق داخل إداراتها القائمة بالتوظيف. وفي عام ٢٠١٦، لاحظ المجلس حالات تأخر مماثلة في عملية التوظيف فيما يخص المكاتب الميدانية التي تمت زيارتها وفي المقر في عمان على النحو المبين أدناه:

- في المكتب الميداني في غزة، في عام ٢٠١٦، استغرقت عملية التوظيف في ٢١١ وظيفة (٩٤ في المائة) للموظفين المحليين من أصل ٢٢٥ وظيفة معلن عنها وملء هذه الوظائف، فترة تراوحت بين ٩٤ و ٣٣٧ يوما.

- في المكتب الميداني في الضفة الغربية، استغرقت عملية التوظيف في ١٣ وظيفة من وظائف الموظفين المحليين (٥٢ في المائة) من أصل ٢٥ وظيفة معلن عنها خلال السنة فترة تراوحت بين ٩٥ و ٢٦٥ يوما. وهذا يتجاوز الحد الأقصى للفترة المستهدفة المحددة بـ ٩٠ يوما.

- في المقر في عمان، تأخرت أربع حالات من أصل ١٠ حالات توظيف في وظائف الموظفين الدوليين لفترات تراوحت بين ١٢ و ٣٧ يوما زيادة على فترة الـ ١٢٠ يوما المنصوص عليها في التوجيه.

١٤٩ - وذكر المكتب الإقليمي في غزة أن التأخير في عملية التوظيف يعزى إلى محدودية قدرات فريق التوظيف حيث لا يتعدى عدد العاملين فيه ٧ موظفين، يتلقون ويدرسون طلبات التوظيف التي يتقدم بها عدد كبير من المتقدمين تراوح عددهم بين ٧٠٨ ٤٠ في عام ٢٠١٥ و ٤٣٦ ٤٣ في عام ٢٠١٦، مع مراعاة أن الأونروا هي المشغل الوحيد التابع للأمم المتحدة في غزة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تجميد الوظائف المختلفة نتيجة لتدابير التقشف أثّر على إمكانية قيام فريق التوظيف بزيادة قدرته. وأبلغ المكتب الميداني في الضفة الغربية المجلس بأن التأخير في عملية التوظيف يرجع إلى منحنى تعلم قسم التوظيف فيما يتعلق بتنفيذ صياغة تقارير مقابلات أكثر تفصيلا، مما أدى إلى تأخر في تقديم تقارير

المقابلات الأولية في الشكل الجديد، وإعادة الإعلان عن الوظيفة بسبب ضعف أداء المرشحين الذين تمت مقابلتهم، وسفر غير متوقع أثناء عملية التوظيف لمدير التوظيف والموظفين المحليين في الخدمة دام مدة شهر.

١٥٠ - وفي المقر في عمان، أُبلغ المجلس بأن التأخير في تعيين الموظفين الدوليين ناجم عن ارتفاع عبء العمل خاصة عندما يكون أحد الموظفين في إجازة. ويضم قسم التوظيف أربعة موظفين مكلفين بمعالجة عمليات تعيين جميع الموظفين (الموظفون الدوليون والمحليون). ومع ذلك، لا يزال المجلس يرى أن الأونروا بحاجة إلى تخطيط فعال فيما يخص التوظيف وتحديثات منتظمة بخصوص عمليات التوظيف الجارية ومتابعة مع إدارات التعيين. كما يتعين على الوكالة تقييم العدد المعقول من الموظفين في ذلك القسم بالنظر إلى عبء العمل والنظر في الاستعانة بموظفين من الأقسام الأخرى خلال فترة الذروة للتقليل إلى أدنى حد من التأخير في عملية التوظيف.

١٥١ - ويرى المجلس أنه من الضروري إجراء عملية التوظيف بطريقة منظمة للتقليل إلى أدنى حد من التأخيرات التي قد تؤثر على تقديم الخدمات إلى اللاجئين. ويتعين على الأونروا تحديث قائمة التوظيف خاصة فيما يتعلق بوظائف الخدمات الأساسية مثل وظائف المعلمين وموظفي الصحة وموظفي خدمات الإغاثة والخدمات الاجتماعية.

١٥٢ - ويوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) أن يقيم المقر في عمان والمكتب الميداني في غزة العدد المعقول من الموظفين الذين يتعين وضعهم في قسم التوظيف بما يتناسب وعبء العمل، وأن ينظر في الاستعانة بموظفين من الأقسام الأخرى داخل الإدارة خلال فترة الذروة للتقليل إلى أدنى حد ممكن من التأخير في عملية التوظيف؛ (ب) أن يضمن مكتب غزة الميداني تحديث قائمة التعيين بصورة منتظمة وفعالة لملء الوظائف المعنية، ولا سيما الخدمات الأساسية مثل وظائف المدرسين وموظفي الصحة وموظفي الإغاثة والخدمات الاجتماعية.

١٥٣ - ويوصي المجلس أيضا المكتب الميداني في الضفة الغربية بما يلي: (أ) وضع خطة لتعاقب الموظفين في قسم التوظيف بحيث لا يؤدي غياب شخص واحد إلى إعاقة عملية التوظيف؛ (ب) تبسيط عملية التوظيف فيما بين إدارات التوظيف والموارد البشرية وضمان تقديم تقارير المقابلات التفصيلية من أجل التعيين في غضون فترة متفق عليها بعد المقابلات المنجزة بغية التقليل إلى أدنى حد من التأخير في عملية التوظيف.

عملية تعيين الموظفين الدوليين

غياب معايير تقييم عامة لأعضاء لجنة المقابلات

١٥٤ - تتطلب الفقرة ٥٤ (س) و (ع) من التوجيه رقم I/104.2/Rev.4 لشؤون الموظفين الدوليين تقديم تقرير اختيار يتضمن معلومات مختلفة ويضم توصيات بشأن المرشح المراد تعيينه. ويتطلب التوجيه أيضا أن يشير التقرير، في حالة وجود أكثر من مرشح واحد مناسب، إلى تحليل مقارن وأساس منطقي للمرتبة التي وضع فيها كل مرشح. وإذا لم تأت توصية الفريق على أساس توافق للآراء، يتعين توثيق السبب وراء كل رأي مخالف.

١٥٥ - ومن بين الحالات العشر التي استعرضها المجلس، لاحظ حالتين حيث وُجد على الأقل مرشحان اثنان مناسبان للوظيفة ذات الصلة، ولكن لم يكن هناك ترتيب للمرشحين المعنيين يعكس الأداء العام لكل مرشح من الناحيتين الكمية والنوعية. وتتعلق الحالتان بمنصب رئيس شعبة العلاقات مع المانحين في القدس ومدير العمليات في المكتب الميداني في الضفة الغربية. وفي إحدى الحالتين، رفض الفريق مسألة التثبت من المستندات والأداء السابق كجزء من الأداء العام للمرشحين. وبدلا من ذلك، اعتمد فقط على الأداء في المقابلة وهو ما لا يمثل الإجراء المنصوص عليه في الفقرتين ٥٤ (١) و (ن) من التوجيه رقم I/104.2/Rev.4 لشؤون الموظفين الدوليين. وقد أبدى أعضاء الفريق آراء متباينة بشأن النهج المستخدم في اختيار المرشح وادعوا أنهم قد تم تضليلهم فيما يتعلق بشروط التوجيه رقم I/104.2/Rev.4 لشؤون الموظفين.

١٥٦ - ويرى المجلس أن أوجه القصور المشار إليها ترجع أساسا إلى عدم وجود معايير تصنيف واضحة لدى أعضاء الفريق عند ترتيب أكثر من مرشح واحد يعتبر أنهم مناسبون لهذا المنصب. وأدى غياب معايير التصنيف إلى توصيات غير متناسقة من قبل أعضاء الفريق بخصوص المرشح المراد اختياره.

١٥٧ - وذكرت الأونروا أن ترتيب المرشحين يمتثل امتثالا تاما لسياسة اختيار الموظفين الدوليين، ويجري حاليا على أساس تحليل مقارن نوعي للمرشحين، في الوقت الذي يجري فيه حاليا بحث مسألة اعتماد تدابير تقييم كمية، ومن شأن ذلك أن يتطلب إعادة تقييم كاملة لإطار الوكالة، مما يترتب عليه آثار كبيرة فيما يتعلق بالموارد. وأوضحت الوكالة أيضا أن الضوابط المرجعية وتقارير تقييم الأداء تستخدم لتأكيد تقييم الفريق للمرشحين بخلاف التقييم المستند إلى أدائهم في الاختبار، ولكنها لا توفر في حد ذاتها أساسا لتحديد ما إذا كان المرشح ملائما لوظيفة ما.

١٥٨ - ويوصي المجلس بأن تكفل الأونروا الامتثال للتوجيه رقم I/104.2/Rev.4 لشؤون الموظفين الدوليين لكفالة أن يقدم الفريق توصية ناجعة من خلال وضع تحليل مقارن كمي ونوعي لترتيب المرشحين واستخدامه كأساس لتوصيات الفريق.

إجراءات التخليص المتبعة عند انتهاء خدمة الموظفين الدوليين

١٥٩ - تقضي القاعدة ٣-١٨ (د) و (هـ) من قواعد النظام الإداري للموظفين الدوليين بالخصم من المرتبات والأجور والمكافآت الأخرى المستحقة للموظفين عن كل فترة من فترات صرف المرتب بهدف تفادي المديونية للوكالة أو المديونية لأطراف أخرى عندما يأذن المفوض العام بأي خصم لهذا الغرض. وبالإضافة إلى ذلك، تنص الفقرة ٩ من التعليمات التقنية المالية للأونروا رقم ١٠ على أنه ''من المبلغ المستحق إلى موظف بلغ نهاية الخدمة، ستقوم شعبة الحسابات الرئيسية باسترجاع جميع المبالغ المستحقة من ذلك الموظف للوكالة. وإذا كان هناك ما يدعو إلى الاعتقاد بأن شعبة الحسابات لم تُبلغ بجميع المبالغ المستحقة للوكالة وقت انتهاء الخدمة، فإن رئيس الشعبة سيحتفظ بجزء مقبول من استحقاقات نهاية الخدمة المستحقة لتغطية هذه الرسوم المتأخرة، ولكن جميع الجهود المعقولة سوف تبذل من أجل تسوية الحساب بأسرع ما يمكن''.

١٦٠ - وتخصم الأونروا ٢ ٠٠٠ دولار و ١ ٠٠٠ دولار على التوالي من عقود الموظفين المحددة المدة وعقود الموظفين القصيرة الأجل. ومع ذلك، لا توجد سياسة أو مبادئ توجيهية موثقة تنظم الخصومات

من المبلغ المذكور. ويتم الاستقطاع قبل نهاية خدمة الموظف الدولي بغرض تغطية النفقات غير المتوقعة التي لم يتم دفعها، ويسدد للموظف الرصيد الكامل أو غير المنفق منه في غضون ستة أشهر من انتهاء الخدمة. وأبرزت سجلات ٤٠ موظفا دوليا انتهت خدمتهم في عام ٢٠١٦ استعرضها المجلس أنه لم يتم خصم واستقطاع مبلغ إجماليه ٥٠٠ ٢١ دولار من المرتبات الصافية لـ ١١ موظفا دوليا انتهت خدمتهم، اثنان منهم بسبب مرتبات صافية سلبية تبرر عدم الاحتفاظ بأي مبالغ مستقطعة. وعلاوة على ذلك، تم تسديد مبالغ مستقطعة من مرتبات موظفين انتهت خدمتهم في عام ٢٠١٦ لفائدة ٢٦ موظفا بعد سبعة إلى عشرة أشهر بدلا من المدة المنصوص عليها في الخطوة ١٢ من تسوية نهاية الخدمة للموظفين الدوليين البالغ قدرها ستة أشهر.

١٦١ - وأُبلغ المجلس بأن إدارتي الموارد البشرية والمالية ستعملان معا لتحسين الكفاءة في خصم المبالغ واسترجاعها. وعزت الإدارة النقص الذي يعتري العملية إلى عوامل مثل تأخر إدارة التوظيف في تأكيد ما إذا كانت هناك أي مسائل معلقة مرتبطة بالموظف الذي انتهت خدمته. ويرى المجلس أنه يتعين على إدارة الموارد البشرية أن تتخذ، بالتنسيق مع الإدارة المستخدِمة، تدابير استباقية لضمان خصم المبلغ المطلوب من مدفوعات الموظفين الذين انتهت خدمتهم وتسديده في الوقت المحدد بعد انقضاء ستة أشهر.

١٦٢ - ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) تعزيز عملية استعراض إجراءات التخليص عند نهاية الخدمة لكفالة خصم الاقتطاعات من مدفوعات جميع الموظفين الدوليين قبل انتهاء خدمتهم، وإعادتها فورا بعد انقضاء فترة الستة أشهر؛ (ب) إضفاء الطابع الرسمي على إجراءات التخليص، ومقدار المبلغ المستقطع وفترة الاحتفاظ به من الموظفين الذين انتهت خدمتهم عن طريق إصدار توجيه لشؤون الموظفين أو وضع سياسة مرجعية.

دفع استحقاقات نهاية الخدمة للموظفين المحليين

١٦٣ - تم تعليل إنهاء خدمة موظف محلي من مكتب لبنان الميداني في ٢٤ آب/أغسطس ٢٠١٦ بأنها تصب في مصلحة الوكالة، ومُنح هذا الموظف استحقاقات نهاية خدمة قدرها ٣٧٤ ٢٧ دولارا. ولم يتم الكشف عن طبيعة مصلحة الوكالة بصورة تمكن من تعليل المبلغ المدفوع. وشملت الدفعة راتب شهر آب/أغسطس ٢٠١٦ كاملا وقدره ٣٩٣ ١ دولارا، وصرف قيمة نقدية للإجازات غير المستخدمة عن ٣٧,٤ من الأيام بلغت قيمتها ١٣٤ ٣ دولارا، وتعويضا عن إنهاء الخدمة قدره ٠٥٤ ٩ دولارا، علاوة على تعويض إضافي قدره ٧٩٣ ١٣ دولارا. وتبين الاتفاقية أن أساس حساب التعويض الإضافي هو أداء كامل الراتب حتى نهاية العقد في حزيران/يونيه ٢٠١٧ وهو ما يعادل ٧٩٣ ١٣ دولارا، مطروحا منه تعويض إنهاء الخدمة وقدره ٠٥٤ ٩ دولار، وهو ما تبلغ نتيجته مبلغا إضافيا تعويضيا قدره ٨٧٦ ٤ دولارا. بيد أن الأونروا دفعت تعويضا إضافيا عن طريق الخطأ قدره ٧٩٣ ١٣ دولارا، مما أدى إلى زيادة في المدفوعات قدرها ٩١٧ ٨ دولارا.

١٦٤ - وعلاوة على ذلك، لاحظ المجلس أن موظفَيْن أنهي عقداهما بسبب سوء السلوك حصلا على استحقاقات نهاية خدمة في نهاية السنة بلغ قدرها ٤٨٤,٩٧ ٢٨ دولارا، وهو ما يخالف الفقرة ٢ (ج) من القاعدة ١٠٩-٩ من النظام الإداري للموظفين المحليين التي تحظر دفع تعويض إنهاء الخدمة في حالة سوء السلوك. وأُبلغ المجلس بأن المبالغ المدفوعة للموظفيْن المعنييْن تستند إلى الفقرة ٣٩ من توجيه شؤون

الموظفين DP A/10 المؤرخ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ التي تشير إلى القاعدة ١٠٩-٩ (١) (هاء) من النظام الإداري للموظفين لعام ٢٠١٧ والتي تسمح بدفع تعويضات للموظفين الذين أنهيت خدمتهم بسبب بعض حالات سوء السلوك المحددة سلفا. بيد أن المجلس لاحظ أن قاعدة النظام الإداري للموظفين المعمول بها هي لعام ٢٠١٦ وهي لا تتضمن هذا البند. ويرى المجلس أن عدم الانتظام يشير إلى أوجه قصور في استعراض استحقاقات نهاية الخدمة قبل الأداء على النحو المطلوب بموجب النظام الإداري للموظفين المحليين.

استحقاقات نهاية الخدمة للموظفين الدوليين

١٦٥ - من خلال استعراض عينة تتكون من خمسة موظفين دوليين انتهت خدمتهم، لاحظ المجلس أن أحد الموظفين، الذي كان أيضاً مديراً لإدارة التمويل البالغ الصغر، قد تقاضى بدلاً نقدياً في نهاية السنة بقيمة ٤٥٢,٨٨ ٣٣ دولارا عن إجازات لم يطالب بها مدتها ٣٩,٥ يوماً. ولكن، ووفقاً لقاعدة البيانات النموذجية التي يستخدمها الخبراء الاكتواريون والماليون في حساب الإجازات السنوية المستحقة للموظفين الدوليين في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، لم يكن للموظف المعني أي رصيد من الإجازات المستحقة (أي كان له صفر يوم). ودُفع المبلغ من خلال الصندوق الرئيسي للأونروا بعد أن رفضت إدارة التمويل البالغ الصغر التابعة للأونروا الطلب الأولي بحجة أن الموظف لم تكن له أي إجازات مستحقة لأنه كان في إجازة مدتها ٧٨ يوماً من ١٥ شباط/فبراير ٢٠١٦ إلى ٣١ أيار/مايو ٢٠١٦، وهو ما يتجاوز مدة الإجازة السنوية المستحقة التي يُدفع لقاءها بدل نقدي والبالغة ٦٠ يوماً وفقاً للقاعدة ١٠٩-٧ من النظام الإداري للموظفين. وإضافة إلى ذلك، وجد المجلس أنه طوال فترة ٧٨ يوماً، دُفع للموظف راتبه الشهري بالكامل، في حين أن الاستحقاق الفعلي لهذا الموظف كان لمدة ٦٠ يوماً فقط من البدل النقدي المدفوع لقاء الإجازة السنوية لعام ٢٠١٦.

١٦٦ - ووافقت الأونروا على أن الموظف كان في إجازة لعدة أسابيع إلى غاية ٣١ أيار/مايو ٢٠١٦ وأنه استنفد رصيد إجازته، وأن الخطأ كان بسبب إخفاق الموظف في إدخال إجازته في نظام الإجازات الإلكتروني. وأكدت الوكالة أن الموظف لم يكن له أي استحقاق لبدل نقدي للإجازة، ووعدت باتخاذ إجراء فوري لاستعادة المبلغ الزائد المدفوع. ويرى المجلس أن هذه المدفوعات تبرز أوجه الضعف في كفالة الامتثال للقاعدة ١٠٩-٧ من النظام الإداري للموظفين، إذ أن تلك الحالة كان من الممكن التدقيق فيها أكثر قبل سداد المدفوعات من حساب الصندوق الرئيسي للأونروا.

١٦٧ - **ويوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) التعجيل بعملية استعادة المبلغ الزائد المدفوع من استحقاقات نهاية الخدمة؛ (ب) وتحسين عملية استعراض حساب استحقاقات نهاية خدمة الموظفين قبل علمية السداد؛ (ج) وكفالة تعزيز رصيد الإجازة السنوية في نظام الإجازات الإلكتروني بتأكيدٍ من الإدارة المستقدِمة قبل الإذن بصرف بدل الإجازة النقدي من أجل تفادي المدفوعات الزائدة؛ (د) وتعديل المبلغ الزائد المدفوع بالنسبة للموظفين المحليين والموظفين الدوليين في البيانات المالية من أجل إثبات الحساب المستحق القبض وإلغاء الاعتراف بالمصروفات التي تساوي قيمتها المبلغ نفسه.**

١٣ - إدارة الإعانات

تنفيذ التحويل النقدي عن طريق نظام البطاقات الإلكترونية

١٦٨ - في ١ نيسان/أبريل ٢٠١٦، أطلق المكتب الميداني في الأردن نظام البطاقات الإلكترونية لتسليم التحويلات النقدية إلى الأسر المسجلة في برنامج شبكة الأمان الاجتماعي[٢٦]، بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي والبنك الأهلي الأردني، عن طريق بطاقات الصراف الآلي. وقد حلّ ذلك محل الطريقة السابقة في تسليم المساعدة الغذائية والنقدية المقدمة إلى الأسر المسجلة في برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. ويتلقى المستفيدون من خلال هذه الطريقة الجديدة مبلغاً قدره ٢٨,٧٥ دولاراً (٢٠,٣٥ ديناراً أردنياً) للفرد الواحد فصلياً، بواسطة الصرافات الآلية للبنك الأهلي الأردني، تشمل ١٠ دنانير أردنية كمساعدة نقدية و ١٠,٣٥ دنانير أردنية لتيسير مشتريات الأغذية في متاجر محددة.

١٦٩ - ومن خلال استعراض تنفيذ التحويل النقدي الجديد عن طريق نظام البطاقات الإلكترونية، لاحظ المجلس أن ٤٥٧ ١ أسرة من أصل ٧٩٤ ١١ أسرة (١٢ في المائة) تعيش في مناطق لا توجد بها فروع ولا صرافات آلية للبنك الأهلي الأردني، وإلى غاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، تمكنت الأونروا من خدمة ٦٣٦ أسرة فقط (٤٤ في المائة) بواسطة صراف آلي متنقل؛ ولكن هذه الآلة غير ملائمة للمستفيدين لأنها ليست متاحة في جميع الأوقات[٢٧]. وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أن تكوين النظام لا يتيح سوى عملية سحب واحدة لكل دورة توزيع فصلية، وبالتالي فإن المستفيدين لا يستطيعون سحب رصيد استحقاقهم النقدي من الصراف الآلي في حال سحبوا بالخطأ أقل من المبلغ المتوخى. وفي تلك الحالة، يتعين عليهم الانتظار إلى حين دورة التوزيع التالية.

١٧٠ - وأُبلغ المجلس أن نظام السحب لمرة واحدة قد جاء بناء على قرار من مدير العمليات كممارسة استثنائية خلال الجولات الأولى من التحول إلى الطريقة الجديدة، بغية التغلب على الأعطال التي واجهها المستفيدون والمصارف في المرحلة الأولية. وخلال الربع الثالث، سحب بعض المستفيدين مبالغ أقل، ونتيجة لذلك اضطروا للانتظار حتى الربع الأخير. وسوف تزداد تكاليف خيارات السحب النقدي المتعدد، فكان القرار بتخفيض التكاليف العامة بقدر الإمكان. ولا يمكن إعادة النظر في القرار المفاهيمي بالسماح بعملية سحب واحدة في كل دورة توزيع إلا في حال جرى النظر، خلال عملية التقييم الشامل المزمع عقدها في عام ٢٠١٧، في إمكانية التوفيق بين إجمالي المبالغ النقدية المتاحة في مقابل التكاليف العامة. ويسلم المجلس بالقرار المراعي للتكاليف بإتاحة إجراء عملية سحب واحدة في كل دورة توزيع، ولكنه يرى ضرورة وضع تدابير لتحقيق هدف تحسين الخدمات المقدمة إلى اللاجئين بطريقة تتسم بالفعالية والكفاءة من حيث التكلفة.

١٧١ - ويرى المجلس أن المكتب الميداني للأونروا في الأردن بحاجة إلى وضع حل مناسب لخدمة الأسر المقيمة في المناطق التي لا يوجد بها صرافات آلية، لأن الصراف الآلي المتنقل لا يحقق الهدف الرئيسي المتمثل في استخدام البطاقات الإلكترونية على مستوى مُرضٍ.

---

(٢٦) يُنفذ برنامج شبكة الأمان الاجتماعي عن طريق برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية من أجل تقييم حالات اللاجئين المؤهلين للاستفادة من الخدمات وتسجيلهم وتعهد قاعدة بيانات خاصة بهم.

(٢٧) يتراوح متوسط المدة المقررة، حسب المناقشة التي أجريت مع الإدارة، ما بين ساعتين إلى أربع ساعات يومياً.

١٧٢ - ويوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) التعجيل بتوسيع نشر الصرافات الآلية المتنقلة في المناطق التي لا يمكن فيها للبنك الأهلي الأردني تقديم خدماته مباشرة إلى الأسر، ووضع حل مناسب لتحقيق الهدف الرئيسي لنظام البطاقات الإلكترونية؛ (ب) والتعاون مع برنامج الأغذية العالمي والبنك الأهلي الأردني لتحسين نظام الصرافات الآلية من أجل إعداد نظام قادر على تمكين المستفيدين من سحب ودائعهم.

١٤ - إدارة البرنامج الصحي

إدارة الأدوية الأساسية واللوازم الطبية

١٧٣ - ستلزم سياسة الأونروا بشأن إدارة المخزونات المتعلقة بإدارة المخازن الطبية أن تحافظ الوكالة على مخزون احتياطي تبلغ نسبته نحو ٢٥ في المائة من جميع الاحتياجات السنوية لجميع اللوازم الطبية الأساسية في أي وقت من الأوقات. وفي ٣ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٣، أنشأ المكتب الميداني في الأردن آلية لتتبع ورصد ١٢ دواءً أساسياً. وتشمل هذه الأدوية ما هو مخصص لعلاج الأمراض العالية الخطورة، مثل ارتفاع ضغط الدم والربو. وفي ظل الممارسة الحالية، تجري إدارة حالات نقص مخزون الأدوية وتتبعها من خلال تقارير فصلية عن مؤشر الصيدلية (١٢ صنفا استشفافيا)[٢٨].

١٧٤ - وأشار استعراض النتائج الفصلي للبرنامج الصحي للمكتب الميداني في الأردن إلى أنه في الربعين الثاني والثالث، شهدت المراكز الصحية نفادا في مخزون الأدوية، إذ بلغ معدل المراكز الصحية التي نفد مخزونها من ١٢ دواء استشفافيا ما نسبته ٨٨ في المائة (الهدف: ٩٧,٣ في المائة) و ٥٦ في المائة (الهدف: ٩٧,٣ في المائة) على التوالي. وقد استعرض المجلس نطاق نفاد المخزون في المراكز الصحية، ولاحظ أنه في الربع الثالث، تأثر ١١ مركزاً صحياً من أصل ٢٥ مركزاً بذلك الانقطاع، مقارنة مع ٣ مراكز صحية في الربع الثاني (انظر الجدول ٥).

الجدول ٥

عدد المراكز الصحية التي لوحظ فيها نفاد للمخزون

الأدوية الحيوية والأساسية	*عدد المراكز الصحية التي نفد مخزونها وعدد الأيام*			*المجموع*
	١١-٢١ يوماً	*٢٢-٣٠ يوماً*	*ما يزيد على ٣٠ يوماً*	
ميتفورمين	٣	٤	٤	١١
سالبوتامول، رذاذ للاستنشاق	٣	صفر	١	٤
محلول حديد للشرب	٢	١	١	٤
أقراص الحديد وحمض الفوليك	١	صفر	صفر	١

المصدر: تحليل المجلس من تقرير الربع الثالث لعام ٢٠١٦ عن نفاد المخزون.

(٢٨) الأصناف الاستشفافية الـ ١٢ هي مؤشرات للصيدلية يجري بواسطتها قياس توافر المخزون أو انقطاعه بالنسبة للأدوية الأساسية في المراكز الصحية التابعة للوكالة. ويعني نفاد المخزون من صنف ما إذا لم يتوافر هذا الصنف لمدة لا تقل عن ١٠ أيام.

١٧٥ - وعزت الأونروا حالات نفاد مخزون الأدوية إلى تأخر استلامها من المورّد والافتقار إلى الشفافية في سلسلة الإمداد، إذ أن الأونروا لا تستطيع أن ترى سوى الطلبات في نظام REACH وما هو متاح في الصيدلية المركزية، ولكن لا توجد لديها معلومات آنية عن معدلات الاستهلاك في المستوصفات تمكنها من إعطاء صورة كاملة عن الأدوية المتاحة في المجموع وتلك التي قد تنفد وتلك التي في طريقها، ونتيجة لذلك تعتمد الوكالة على عمليات جرد المخزون الفصلية في الصيدلية والمستوصفات للحصول على الصورة الكاملة. وترى الأونروا أيضاً أن لديها تغطية كاملة للأدوية من خلال اتفاق دولي طويل الأجل، إذ تحصل على الأدوية بأسعار وجودة أفضل مقارنة بالموردين المحليين، وذلك نتيجة للطلبات الكبيرة الحجم واتساع قاعدة الموردين. كما أنها تستطيع تغطية أي نفاد محتمل للمخزون عن طريق تفويض سلطة الشراء المحلية إلى المكاتب الميدانية من أجل تلبية الاحتياجات الملحة.

١٧٦ - ولئن كان المجلس يعترف بالترتيب الحالي، فإنه يرى أن حالات نفاد مخزون الأدوية التي تمت ملاحظتها تبرز مدى الحاجة إلى أسلوب سليم وفعال في استخدام نظام REACH لرصد معدلات الاستهلاك لكل فصل وفي التنبؤ بالطلب من أجل تفادي حالات نفاد المخزون. ويؤدي نفاد مخزون الأدوية لفترات طويلة إلى إعاقة هدف الأونروا المتمثل في تقديم خدمات صحية موثوقة إلى اللاجئين الفلسطينيين.

١٧٧ - **ويوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) إجراء استعراضات فصلية بشأن استهلاك الأدوية في المراكز الصحية، واستخدامها في التنبؤ بالاحتياجات من الاستهلاك والمخزون؛ (ب) وكفالة الاستخدام الفعال لنظام REACH من جانب شعبة المشتريات وإدارة الصحة فيما يتعلق برصد معدلات الاستهلاك وتحديد مستويات المخزون ونقاط إعادة الطلب.**

١٥ - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الافتقار إلى خطة موثقة للتعافي من الكوارث بالنسبة للمكتب الميداني في لبنان

١٧٨ - تتطلب سياسة الأونروا لأمن المعلومات (النسخة المنقحة ١-١؛ الفقرة ٥-١٠-٢) وضع خطة للتعافي من الكوارث بالنسبة لأصول المعلومات الإلكترونية وصيانتها واختبارها بانتظام. وبالإضافة إلى ذلك، تنص الفقرة ٢ من الفرع ألف من التوجيه التقني رقم ٧ على أن مسؤولية وضع خطة التعافي من الكوارث الطبيعية وصيانتها واختبارها تقع على عاتق إدارة المعلومات التي تعتبر المالك التقني لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل موقع بالمقر/المكاتب الميدانية، والتي ستنظر في جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنى التحتية التقنية ذات الصلة اللازمة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللتعافي في حالات الكوارث.

١٧٩ - وخلص المجلس إلى أن مكتب نظم المعلومات في مكتب لبنان الميداني يقدم خدمات محلية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من قبيل البريد الإلكتروني، وإدارة المكالمات ببروتوكول الصوت عبر الإنترنت، ووحدة التحكم بالنطاق، وخادوم الملفات، ويشغل ١٠ تطبيقات لتسيير الأعمال المتصلة بتكنولوجيا المعلومات تُدار محلياً في المكتب الميداني من أجل دعم تسيير الأعمال.

١٨٠ - وتشمل استراتيجية التعافي المتبعة إنشاء مركز رئيسي للبيانات في مبنى المكتب الرئيسي للمكتب الميداني في لبنان وموقعاً للتعافي من الكوارث بعيداً عن ذلك المبنى ولكن داخل بيروت. وفي حين نفذ

مكتب لبنان الميداني نهج الموقع الساخن الاحتياطي، حيث تُستنسخ خدمات وتطبيقات تسيير الأعمال المحلية الرئيسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع تخزين احتياطي شبه كامل لبيانات المستخدمين، لا تتوافر لدى مكتب نظم المعلومات في مكتب لبنان الميداني خطة موثقة للتعافي من الكوارث. وتعد خطة التعافي من الكوارث حاسمة في تحديد الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بها أثناء حالات الكوارث، من قبيل الإعلان عن وقوع الكارثة والتواصل بشأنها والمهام التقنية وعملية التعافي. ويعزى القصور الملاحظ بالأساس إلى الافتقار إلى الإنفاذ الملائم من أجل كفالة الامتثال لسياسة أمن المعلومات والتوجيه التقني رقم ٧.

١٨١ - وعلقت الأونروا بأنها تعتزم إعداد مشاريع وثائق كاملة لخطة التعافي من الكوارث، وخطة اختبار التعافي من الكوارث تشمل جميع الإدارات والمكاتب، وصيانة استراتيجية التعافي من الكوارث عن طريق تحديد الأدوار المنوطة بكل موظف معني، مع ما يستلزمه ذلك من وثائق كاملة. ويرى المجلس أنه بدون خطة موثقة للتعافي من الكوارث، سوف تكون جهود تعافي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير منظمة في حالات الكوارث، وبالتالي ستعرض موارد معلومات الكيان للخطر.

١٨٢ - ووافقت الأونروا على توصية المجلس بوضع خطة للتعافي من الكوارث بالنسبة لمكتب لبنان الميداني تحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بها في حالة وقوع كارثة.

عدة كفاية التدريب بشأن التوعية بسياسة أمن المعلومات

١٨٣ - تنص سياسة أمن المعلومات (النسخة المنقحة ١-١) على أن الجهة المالكة للمعلومات تضطلع بالمسؤولية الرئيسية عن تصنيف بيانات نظم المعلومات المملوكة بحسب حساسيتها وخطورتها، وينبغي أن تحدد شروط أمن أصول المعلومات الإلكترونية وإتاحتها واستعادتها والتخلص منها أو تدميرها، وذلك بالتعاون مع شعبة الخدمات التكنولوجية. وتتطلب هذه السياسة تصنيف المعلومات الحساسة باعتبارها إما سرية أو سرية للغاية. كما تتطلب السياسة تزويد جميع الموظفين على نحو منتظم بالتدريب والتثقيف لزيادة وعيهم فيما يتعلق بفهم المسؤوليات وأوجه المساءلة.

١٨٤ - وخلص المجلس إلى أن قسم الأمن والسلامة مسؤول عن تقييم نمط المخاطر لمرافق مختلفة، من بينها مخيمات اللاجئين، وإجراء إحاطات أمنية حينما يحتاجها أصحاب المصلحة المعنيون. بيد أن قسم الأمن والسلامة، باعتباره مالك المعلومات المتصلة بالأمن، لا يصنف المعلومات التي يتلقاها من قبيل المعلومات عن مستوى الأمن في المخيمات في وقت معين أو الاضطرابات المدنية المتوقع حدوثها في محيط مرفق الوكالة. وبالإضافة إلى ذلك، لم يتمكن قسم الأمن والسلامة من إثبات أنه على وعي بمتطلبات سياسة أمن المعلومات فيما يتعلق بتصنيف المعلومات من أجل تطبيق المراقبة الأمنية الملائمة لها وتبادل المعلومات بكفاءة فيما بين أصحاب المصلحة المعنيين. وعلقت الأونروا بأنها سوف تعرض المسألة على مجلس إدارة تكنولوجيا المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية والإجراءات المناسبة.

١٨٥ - ويحيط المجلس علماً بتوضيحات الإدارة، ولكنه يرى أن هذا النقص يعزى إلى عدم كفاية التدريب المقدم إلى موظفي الوكالة بشأن سياسة أمن المعلومات، الذي سيكون مفيداً في توعية الموظفين في مختلف الأقسام والإدارات داخل الوكالة بشأن متطلبات سياسة أمن المعلومات. ويرى المجلس أن التدريب بشأن التوعية بسياسة أمن المعلومات سوف يحسن من أمن أصول المعلومات داخل الوكالة.

١٨٦ - **ووافقت الأونروا على توصية المجلس بإجراء ما يلي: (أ) تدريب الموظفين بشكل منتظم بشأن التوعية بسياسة أمن المعلومات من أجل تحسين ممارسة أمن المعلومات داخل الوكالة؛ (ب) وكفالة قيام قسم الأمن والسلامة بتصنيف المعلومات الأمنية على أساس خطورتها وحساسيتها وفقاً لسياسة أمن المعلومات.**

عدم امتثال المكاتب الميدانية لإجراءات إدارة التغيير

١٨٧ - يتطلب التوجيه التقني رقم ١١ للأونروا إنشاء مجلس استشاري معني بقضايا التغيير في كل مكتب ميداني من أجل دعم الإذن بإجراء التغييرات ومساعدة مدير التغيير في تقييم تغيير الخدمات وتحديد الأولويات في هذا الشأن. ويعرّف تغيير الخدمات في هذا السياق بأنه أي عملية إضافة أو تعديل أو إلغاء تطال ما تم الإذن به أو تخطيطه أو دعمه من الخدمات أو عناصر الخدمات وما يرتبط بها من وثائق. ويهدف الإجراء إلى الحد من انقطاع الخدمات التشغيلية وتقليل المخاطر على هذه الخدمات وكفالة وجود سجل لهذه التغييرات قابل للمراجعة والتتبع.

١٨٨ - وقد حدد المجلس عدداً من التغييرات التي أجريت على خدمات البنى التحتية في المكاتب الميدانية في الأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية. وشملت التغييرات تركيب شبكة محلية وشبكة محلية افتراضية، وترقية خادوم البريد الإلكتروني، وتركيب بوابة للإنترنت. بيد أن المكاتب الميدانية لا تتضمن جميعها مجلسا استشاريا معنيا بقضايا التغيير لاعتماد التغييرات المدخلة على خدمات البنية التحتية على النحو المطلوب بموجب التوجيه التقني رقم ١١.

١٨٩ - وأوضحت الأونروا أنها قد أنشأت مجلساً استشارياً معنياً بقضايا التغيير في جميع المكاتب الميدانية في عام ٢٠١٧. ويرى المجلس أن تنفيذ تغيير الخدمات من دون اتباع إجراء معتمد من شأنه تعطيل الخدمات التشغيلية للوكالة وأعمالها.

١٩٠ - **ووافقت الأونروا على توصية المجلس بإنشاء مجلس استشاري معني بقضايا التغيير في جميع المكاتب الميدانية وكفالة الامتثال لإجراء إدارة التغيير المحدد في التوجيه التقني رقم ١١.**

١٦ - إدارة خدمات الرقابة الداخلية

استعراض عمليات إدارة خدمات الرقابة الداخلية لعام ٢٠١٦

١٩١ - تضطلع إدارة خدمات الرقابة الداخلية بأدوارها الرقابية من خلال أربع شعب هي الضمانات والخدمات الاستشارية؛ والتقييم؛ والأخلاقيات؛ والتحقيقات. واستعرض المجلس أداء الإدارة ولاحظ مجالات للتحسين في هذه الشُعب على النحو المفصل أدناه.

الافتقار إلى دليل للمراجعة الداخلية

١٩٢ - لم تضع شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية دليلاً للمراجعة الداخلية وفقاً لمتطلبات إطار الممارسات المهنية الدولية لمعهد مراجعي الحسابات الداخليين. وهذا الدليل له أهمية حاسمة في تزويد الموظفين بالتوجيه العملي فيما يتعلق بالتخطيط والتنفيذ والإبلاغ بشأن مهام المراجعة. كما أن دليل المراجعة الداخلية هو وثيقة أساسية تبرز المعلومات الحيوية بشأن تقنيات المراجعة الداخلية والنماذج

الموحدة، والقوائم المرجعية، والتوجيه بشأن الخطوات المتبعة في عملية المراجعة، من قبيل المعايير والإجراءات الواجب على موظفي مراجعة الحسابات اتباعها، ومستوى الاستعراضات في كل مرحلة من عملية المراجعة.

١٩٣ - وأفادت إدارة خدمات الرقابة الداخلية بأنها قد شرعت في عملية وضع دليل للمراجعة الداخلية في عام ٢٠١٦، ولكنها توقفت في نهاية المطاف عندما انتهت خدمة أحد كبار مراجعي الحسابات عن الأونروا، وكان عنصراً رئيسياً في هذا النشاط. وفي الوقت نفسه، تعمل الوكالة حالياً في إطار هذه العملية على إشراك خبير استشاري في وضع دليل لمراجعة الحسابات الداخلية. وكتدبير مؤقت، تنظر الشعبة في إمكانية وضع ملاحظات إرشادية مؤقتة لتوجيه عمليات المراجعة.

ارتفاع معدل دوران الموظفين (الموظفون الدوليون)

١٩٤ - لاحظ المجلس ارتفاع معدل دوران الموظفين في الشعبة، لا سيما بالنسبة للموظفين الدوليين، بحيث غادر الوكالة من أصل ثلاثة موظفين (ف-٤ و ف-٥) كانوا متاحين في بداية السنة، موظفان (أي بنسبة ٦٧ في المائة) من بينهما رئيس الشعبة. ومن شأن ارتفاع معدل دوران الموظفين أن يؤثر على حُسن سير عمل الشعبة وعلى تنفيذ خطة العمل السنوية. وفي عام ٢٠١٦، خططت الشعبة لتنفيذ ثماني مهام، ولكن إلى غاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كان قد جرى فقط إنجاز ثلاث مهام وإصدار تقارير بشأنها، وإنجاز ثلاث مهام بينما كانت تقاريرها في مرحلة الصياغة، وألغيت مهمة، ولا تزال مهمة أخرى قيد الإنجاز. وفي الوقت نفسه، لدى الشعبة ستة مراجعين للحسابات، ومساعد مراجعة حسابات بالنيابة، وخمسة موظفين محليين، وموظف دولي واحد (كبير مراجعي حسابات) يتصرف بوصفه رئيس الشعبة. وأُبلغ المجلس بأنه قد تم الإعلان عن الشواغر وأن عملية الاستقدام جارية. ويساور المجلس القلق من أن التأخير في ملء الوظائف الشاغرة في الشعبة، لا سيما وظيفة رئيس شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية، قد يؤثر سلباً على تنفيذ خطة مراجعة الحسابات لعام ٢٠١٧.

١٩٥ - ووافقت الأونروا مع توصية المجلس بالقيام بما يلي: (أ) وضع دليل للمراجعة الداخلية لتوجيه عملية المراجعة وتزويد الشعبة بالتوجيه العملي، وبمعلومات لإدارة نشاط المراجعة الداخلية، والتخطيط والتنفيذ والإبلاغ بشأن التعاقدات؛ (ب) والتعجيل بعملية الاستقدام لملء الوظائف الشاغرة للسماح بالتنفيذ السلس لخطة المراجعة لعام ٢٠١٧.

عدم تبسيط اللامركزية والمركزية في مهام التقييم بشكل ملائم

١٩٦ - صدر تكليف بمهمة التقييم للأونروا في التوجيه التنظيمي رقم ١٤ وفي سياسة التقييم للأونروا التي اعتُمدت في أيار/مايو ٢٠١٦. ووفقاً لهذه السياسة، تشمل مهمة التقييم للأونروا مهام التقييم المركزية في إطار إدارة خدمات الرقابة الداخلية ومهام التقييم اللامركزية في إطار الإدارات التابعة للمركز والمكاتب الميدانية. وتتولى شعبة التقييم داخل الإدارة القيادة الوظيفية والرقابة على نظام التقييم في الأونروا، وهي مسؤولة عن إجراء التقييم المركزي وتوفير ضمان الجودة بالنسبة للتقييم اللامركزي.

١٩٧ - وتستخدم شعبة التقييم التابعة لإدارة خدمات الرقابة الداخلية جهات اتصال في المكاتب الميدانية وفي إدارات المقر للحصول على آخر المستجدات فيما يتعلق بالتقييمات التي أُجريت في المكاتب الميدانية وفي إدارات المقر، ولكن جهات الاتصال ليست ملزمة بتقديم تقارير إلى شعبة التقييم،

وذلك راجع بالأساس إلى عدم وجود هيكل رسمي للإبلاغ عن مهام التقييم اللامركزية. ونتيجة لذلك، فإن أنشطة مهام التقييم من مرحلة التخطيط ووضع الاختصاصات وتعيين الاستشاريين أو تشكيل فريق التقييم واستعراض جودة تقرير التقييم تضطلع بها المكاتب الميدانية أو إدارات المقر، ويجري ذلك في الغالب بشكل ممنهج دون إشراك شعبة التقييم في الإدارة. ويزيد هذا النقص من احتمال الانتقاص من جودة تقرير التقييم.

١٩٨ - وتنص الفقرة ٩ من سياسة تقييم الأونروا على أن تتضمن خطة التقييم السنوية تقييمات لامركزية تُجرى في المكاتب الميدانية وإدارات المقر، بالإضافة إلى التقييمات التي تجريها شعبة التقييم التابعة لإدارة خدمات الرقابة الداخلية. بيد أن كل مكتب ميداني لديه خطته الخاصة به، وهذه الخطط لم يتم التواصل بشأنها على نحو منتظم مع رئيس شعبة التقييم.

١٩٩ - كذلك، فإن شعبة التقييم لا تقوم بمتابعة أو تتبع مسار تنفيذ توصيات السنوات السابقة بشأن التقييمات اللامركزية على النحو المطلوب بموجب الفقرة ٤ (و) من سياسة تقييم الأونروا. وبالإضافة إلى ذلك، لا يجري تتبع توصيات التقييم في نظام الرصد القائم على النتائج، على عكس ما ورد في الفقرة ١٤ من سياسة تقييم الأونروا. وإضافة إلى ذلك، فإن التقييمات ليست متاحة للعموم على النحو المطلوب في قواعد ومعايير فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم وعلى النحو المقترح في استعراض الأقران لمهام التقييم في الأونروا. وهذا لا يتماشى أيضاً مع الفقرة ١٤ (ز) من التوجيه التنظيمي للأونروا رقم ١٤، الذي يتطلب حصول أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين على نتائج التقييم وتوصياته.

٢٠٠ - ويرى المجلس أنه من الضروري، نظرا لاضطلاع شعبة التقييم بمهمة القيادة والرقابة على نظام تقييم الأونروا ولأغراض المساءلة وضمان الجودة، أن تبسط الوكالة على نحو ملائم مهام التقييم اللامركزي وأن تضفي الطابع الرسمي على هيكل الإبلاغ.

٢٠١ - ويوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) التنفيذ المنهجي لعمليات ضمان الجودة بالنسبة لمهمة التقييم من أجل تحسين جودة تقارير التقييم؛ (ب) تبسيط مهام التقييم اللامركزي وإضفاء الطابع الرسمي على هيكل الإبلاغ من أجل إدراج أدوار التقييم في توصيفات وظائف جهات الاتصال في الميدان وفي إدارات المقر، وتقديم التقارير إلى إدارة خدمات الرقابة الداخلية بشأن التقييم؛ (ج) وكفالة متابعة وتتبع جميع توصيات التقييم، بما فيها التوصيات اللامركزية، على الصعيد المركزي من أجل إدارة التوصيات على نحو فعال.

٢٠٢ - كما يوصي المجلس الأونروا بأن تكفل ما يلي: (أ) إتاحة تقارير التقييم للعموم على النحو المطلوب في التوجيه التنظيمي رقم ١٤ وفي قواعد ومعايير فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم؛ (ب) إبلاغ رئيس شعبة التقييم بشأن خطط تقييم المكاتب الميدانية وإدارات المقر بشكل منهجي من أجل إدماجها في خطة التقييم السنوي لإدارة خدمات الرقابة الداخلية.

١٧ - إدارة التمويل البالغ الصغر

٢٠٣ - إدارة التمويل البالغ الصغر برنامجٌ صغير الحجم داخل الأونروا يقدِّم تسهيلات ائتمانية إلى أصحاب المشاريع البالغة الصغر. وقد أُدرجت أنشطة الإدارة وأرصدتها لعام ٢٠١٦ في البيانات المالية

للوكالة لعام ٢٠١٦. وتعد الإدارة المجموعة الخاصة بها من البيانات المالية في إطار المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، ويتولى مجلس مراجعي الحسابات مراجعتها بصورة مستقلة.

الأداء المالي

٢٠٤ - خلال السنة قيد الاستعراض، أبلغت الإدارة عن إيرادات صافية بقيمة ١,٨٢ مليون دولار، مثلت زيادة هامة (٤٤٣ في المائة) بالمقارنة مع الإيرادات الصافية المسجلة في عام ٢٠١٥ التي بلغت ٨٧٣ ٤٠٧ دولاراً. وتعزى الزيادة في الإيرادات الصافية بالأساس إلى الزيادة في الفائدة على القروض بمبلغ ٧١٩ ٨٧٨ دولاراً (١٠ في المائة)؛ وإلى انخفاض قيمة العملة من ٤١٤ ٥٥٤ دولاراً في عام ٢٠١٥ إلى ١٥٩ ٣٦٩ دولاراً في عام ٢٠١٦؛ وانخفاض مصروفات التشغيل بقيمة ٠٦٧ ٧٦٦ دولاراً (٩ في المائة) من ٨,٥٥ ملايين دولار في عام ٢٠١٥ إلى ٧,٧٩ ملايين دولار في عام ٢٠١٦. وقد راجع المجلس البيانات المالية السنوية للإدارة لعام ٢٠١٦ وأبدى رأياً غير مشفوع بتحفظ.

إدارة القروض المستحقة القبض

٢٠٥ - في عام ٢٠١٦، أصدرت الإدارة قروضاً بقيمة ٣٩,٧٨ مليون دولار (٢٠١٥: ٣٧,٨٩ مليون دولار) وتلقت مدفوعات عن قروض مستحقة السداد بقيمة ٣٦,٠٨ مليون دولار (٢٠١٥: ٣٤,٧٤ مليون دولار). وبلغت مخصصات القروض غير المسددة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ مقدار ٩٨٢ ٩٤٥ دولاراً (٢٠١٥: ٦٠٣ ٧٠١ دولارات)، في حين بلغت قيمة القروض المشطوبة ٨١١ ٩٠٧ دولار (٢٠١٥: ٣٨٦ ٨٠٠ دولاراً). وبلغ الرصيد الختامي للقروض في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ ما قدره ٢٦,٥٩ مليون دولار (٢٠١٥: ٢٣,٨٣ مليون دولار).

٢٠٦ - وفي تقريره السابق عن مراجعة الحسابات (A/71/5/Add.4، الفصل الثاني، الفقرة ١٢٥)، حدد المجلس أوجه قصور مختلفة، شملت عدم الامتثال لأدلة تشغيل القروض، وعدم التقيد بالإجراءات المتصلة بمهام أمين الصندوق وعدم كفاية المتابعة بشأن القروض غير المسددة. وفي عام ٢٠١٦، واصل المجلس ملاحظة أوجه قصور مماثلة في مجالات تجهيز طلبات القروض، ومهام أمين الصندوق، ومتابعة المشاريع، بالإضافة إلى ملاحظة أوجه ضعف في قرارات منح القروض، وذلك على النحو الموجز أدناه:

(أ) في خمسة فروع، لاحظ المجلس وجود ست حالات تعكس أوجه الضعف في الرقابة والقرارات المتعلقة بمنح القروض. فعلى سبيل المثال، مُنح قرض قيمته ٨٣٦ ١ دولاراً (٣٠٠ ١ دينار أردني) بفرع جنين دون ضمان دخل من الكفيل في ملف العميل أو توصية من المسؤول عن منح القروض. وفي فرعي بيت لحم وإربد، جرى حساب دخل عميلين اثنين استناداً إلى المرتب الإجمالي عوضاً عن المرتب الصافي، مما أسفر عن حساب غير دقيق لمبلغ السداد الشهري. كما منح فرع بيت لحم قرضاً دون إدراج معلومات عن دخل الكفيل في ملف العميل. ويرى المجلس أن ضعف القرارات المتخذة في منح القروض أو غياب المعلومات الداعمة في ملف العميل أمور من شأنها أن تزيد احتمال منح قروض إلى عملاء يُرجّح أن يمتنعوا عن السداد وبالتالي تكبيد الإدارة خسائر.

(ب) لم تُنجز متابعة للمشاريع في فرعين (نابلس وإربد) على أساس منتظم من جانب المسؤول عن منح القروض والمشرف المحلي على القروض. فعلى سبيل المثال، كان ملف أحد العملاء بقرض بلغ ٦٥٠ ٥ دولاراً يفتقر إلى أي تقرير متابعة أو تحديث بشأن التقدم المحرز في المشروع. وخلال

زيارة ميدانية، وجد المجلس أيضاً أن العميل قد غير المشروع من صيانة منزل إلى مشروع متنقل، بيد أن تلك التغييرات لم تُدرج في ملف العميل. ويحدّ غيابُ المتابعة المنتظمة للمشاريع من قدرةَ الإدارة على معرفة وضع مشاريع العملاء، وفي النهاية إلى زيادة مخاطر عدم سداد القروض.

(ج) من خلال استعراض مهام أمين الصندوق في فروع أريحا وبيت لحم والخليل وإربد، وجد المجلس عدداً من أوجه القصور شملت عدم تحديث سجلات الشيكات على نحو ملائم، بحيث أن بعض القروض أُغلقت ولكنها كانت لا تزال تظهر في السجل كقروض نشطة، وعدم الدقة في ملء أرقام شيكات الضمان والمراجع، وعدم الدقة في ملء مبلغ القرض، والإخفاق في إجراء أمين الصندوق زيارات فحص مفاجئة للمسؤولين عن منح القروض كما هو مطلوب في الدليل التشغيلي للقروض. ويرى المجلس أن الإخفاق في الامتثال للإجراءات المتصلة بمهام أمين الصندوق، ومنح أمين الصندوق مهام إنشاء وإلغاء قسيمات المقبوضات النقدية دون مبررات ووثائق ملائمة، هي أمور قد تزيد من مخاطر سوء التصرف في المدفوعات المستلمة من العملاء والمسؤولين عن منح القروض.

٢٠٧ - ويوصي المجلس إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا بما يلي: (أ) كفالة متابعة المشاريع على نحو منتظم من جانب مسؤولي منح القروض والمشرفين المحليين على القروض للحصول على تحديث بشأن التقدم المحرز في مشاريع العملاء بغية التقليل إلى أدنى من مخاطر الخطأ في قبول قرار منح القرض في القروض اللاحقة وتخفيف مخاطر عدم سداد العملاء لقروضهم؛ (ب) وتحسين عمليات الموافقة على القروض لكفالة أن جميع المعلومات الداعمة قد تم الحصول عليها والنظر فيها عند اتخاذ قرار منح القرض من أجل التقليل إلى أدنى حد من مخاطر عدم السداد؛(ج) ووضع قائمة مرجعية بجميع الإجراءات ذات الصلة لمنح القروض وإلزام المسؤولين عن منح القروض بإكمالها قبل منح القرض.

٢٠٨ - ويجدد المجلس توصيته السابقة لإدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا بالقيام بما يلي: (أ) رصد الضوابط المتصلة بمهام أمين الصندوق ومعالجة قضايا عدم الامتثال على أساس منتظم؛ (ب) وكفالة أن يقوم موظفو التحقق برصد الضوابط التطبيقية المتصلة بمهام أمين الصندوق ومخاطبة الإدارة بشأن قضايا عدم الامتثال على أساس منتظم؛ (ج) وإسناد وظيفة إلغاء قسائم المقبوضات النقدية إلى شخص غير أمين الصندوق، لكفالة الفصل بين الواجبات على نحو مناسب؛ (د) والتأكد من الحصول على الموافقة المسبقة من مدير الفرع على التبرير الكامل لأسباب الإلغاء وتوثيقها للرجوع إليها في المستقبل؛ (هـ) والتأكد من الحصول على معلومات وتحليلات كاملة ومفصلة عن كل من العميل والكفيل.

نظام المعلومات

٢٠٩ - استعرض المجلس نظام المعلومات الخاص بإدارة القروض (تطبيق OMNI) ونظام REACH الذي يدعم عمليات إدارة التمويل البالغ الصغر، ولاحظ المجالات التالية التي يوجد مجال لتحسينها.

إدارة دخول المستخدمين

٢١٠ - هناك خمسة حسابات استُخدمت سابقا من جانب موظفين انتهت خدمتهم كانت لا تزال نشطة في النطاق؛ وسُجل دخول للمستخدمين في ثلاثة من هذه الحسابات بعد تاريخ انتهاء خدمتهم

من دون تبرير أو موافقة موثقين على نحو ملائم. ووفقاً للإدارة، فإن عملية إلغاء الحسابات تبدأ بعد اتخاذ إدارة الموارد البشرية إجراء في هذا الشأن، وبالتالي سوف تعمل الإدارة على كفالة أن يكون إلغاء الحسابات جزءاً من عملية التخليص. ويرى المجلس أن عدم تعطيل أو إقفال حسابات الموظفين المنتهية خدمتهم من التطبيق أو النطاق في الوقت المناسب يترتب عليه نشوء مخاطر في سوء استخدام تلك الحسابات من جانب موظفين آخرين أو دخول الموظف المنتهية خدمته إلى النظام من دون إذن بذلك.

٢١١ - **ويوصي المجلس إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا بما يلي: (أ) تحسين التنسيق بين إدارتي تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية بما يتيح إلغاء حق الموظف المنتهية خدمته في الدخول إلى النظام عند آخر يوم من خدمته؛ (ب) وأن يُشفع استخدام حسابات الموظفين المنتهية خدمتهم باستثناء وموافقة رسميين من الإدارة لتبرير ذلك الاستخدام؛ (ج) وكفالة إلغاء حسابات الموظفين المنتهية خدمتهم كجزء من إجراءات التخليص.**

إعدادات كلمة السر

٢١٢ - لم تمتثل إعدادات كلمة السر في العديد من البيئات للتوجيه التقني رقم ٥ لشعبة دائرة الإعلام بشأن ''سياسة مراقبة الدخول''. وفي دليل النطاق النشط، حُددت عتبة إغلاق الحساب بست محاولات خاطئة لتسجيل الدخول، في مقابل خمس محاولات خاطئة وفقاً لما تنص عليه السياسة، ومدة إقفال الحساب لعشر دقائق إلى حين أن يسمح مدير النطاق بفتح الحساب مرة أخرى بعد طلب مأذون به وفقاً لما تنص عليه السياسة. ووفقاً لتقرير مايكروسوفت عن محلل الأمان الأساسي (MBSA) الذي قُدم إلى المجلس أثناء مراجعة الحسابات في نيسان/أبريل ٢٠١٧، تم تحديد ٣ ٢٣٧ حساباً (١٨ في المائة) من أصل ١٨ ١٧٧ حساب مستخدم في النطاق لها كلمات سر غير منتهية الصلاحية. كما أن الحسابات العادية وحسابات مديري النطاق التي لها كلمات سر غير منتهية الصلاحية المصحوبة بتبرير واضح، من قبيل حسابات الخدمة، لم تُحدد بشكل رسمي بوصفها استثناء لسياسة مراقبة الدخول للأونروا. كذلك، في نظام OMNI للإدارة المركزية، لم توضع بارامترات كلمات السر وفقاً للتوجيه التقني رقم ٥ لشعبة دائرة الإعلام بشأن ''سياسة مراقبة الدخول''. ومن شأن ذلك أن يؤدي إلى عدم تقيد مستخدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً للقواعد المنظمة لهذه الخدمات، وبالتالي تقويض أمن المعلومات.

٢١٣ - وأُبلغ المجلس أن إعدادات طول كلمة السر توضع على مستوى نظام OMNI، ولا يمكن تغييرها، بينما سيجري تعديل قيم البارامترات الأخرى لكي تتماشى مع التوجيه التقني رقم ٥ لشعبة دائرة الإعلام. ويرى المجلس أن ضعف معايير كلمات السر، مع ضعف سمات الأمن المنطقية، من شأنه تعريض النظم لمخاطر دخول المتسللين إلى النظام وتمكين المستخدمين الداخليين من الدخول غير المأذون به، وهو ما يمكن أن يقوض أمن البيانات الحساسة ويؤثر على سلامة تجهيز المعاملات.

٢١٤ - **ويوصي المجلس إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا بما يلي: (أ) كفالة تعزيز معايير كلمات السر وغيرها من السمات الأمنية بما يتماشى مع أفضل الممارسات؛ (ب) واستعراض قائمة الحسابات ذات كلمات السر غير المنتهية الصلاحية، وكفالة إلزام جميع الحسابات النشطة والحسابات من غير حسابات الخدمات بتغيير كلمات سرها على أساس دوري، على سبيل المثال**

كل ٣٠ إلى ٤٥ يوماً. وينبغي تبرير الاستثناءات من هذه القاعدة حسب طبيعة الأعمال والحاجة إلى توافر الحساب المعني، مع الحصول على موافقة الإدارة في هذا الشأن.

صيغ حساب إيرادات الفوائد في نظام OMNI

٢١٥ - ليس لدى إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا صيغ موثقة لحساب إيرادات الفوائد أو منطق موافق عليه بصفة رسمية من جانب الإدارة العليا للوكالة. ويرى المجلس أن الافتقار إلى الوثائق المناسبة والرسمية للصيغ أو لمنطق البرمجة في التطبيق الرئيسي للقروض (نظام OMNI) من شأنه أن يزيد من مخاطر عدم تواؤم الحسابات مع منطق الأعمال وأهدافها. ويمكن لذلك أن يؤدي إلى خطأ في الحسابات التي يجريها التطبيق وأن يزيد من مخاطر تصريح الإدارة بمعلومات مالية خاطئة ويحول دون قيام الإدارة العليا بإجراء تقييم صحيح وعادل للوضع المالي للوكالة. وبالإضافة إلى ذلك، في حال قررت إدارة التمويل البالغ الصغر الانتقال إلى تطبيق جديد، قد تواجه الوكالة مخاطر عدم تواؤم قواعد عملها مع النظام الجديد المعتمد. وأُبلغ المجلس أن الوكالة سوف تنسق مع الجهة البائعة لإعداد دليل يتناول أوجه القصور المذكورة.

٢١٦ - ويوصي المجلس إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا بأن تنسق مع الجهة البائعة التي تدعم تطبيق OMNI للحصول على تفاصيل صيغ أو منطق حساب إيرادات الفوائد وتوثيقها في شكل أدلة تقنية وتشغيلية للوكالة، وتقديمها إلى الإدارة العليا من أجل الموافقة عليها.

حوكمة إدارة التمويل البالغ الصغر

٢١٧ - حدد التوجيه التنظيمي رقم ٢٥ اختصاصات المجلس الاستشاري لإدارة التمويل البالغ الصغر، الذي يقدم إلى كل من المفوض العام وموظفي الإدارة المشورة التقنية والسياساتية، إلى جانب الإشراف على الوضع المالي والتشغيلي للإدارة. وتنص الفقرة ٦ من التوجيه التنظيمي رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٣ على أن يضم المجلس الاستشاري بين أعضائه نائب المفوض العام، بوصفه عضواً كامل العضوية ورئيساً للمجلس، ومصرفيين/خبراء اقتصاديين محليين وخبراء دوليين في التمويل البالغ الصغر بوصفهم أعضاء كاملي العضوية.

٢١٨ - واستعرض المجلس فعالية المجلس الاستشاري في الاضطلاع بمهامه وتشكيله، وخلص إلى أن ثلاثة أعضاء كانوا يحضرون الاجتماعات بوصفهم كاملي العضوية وخمسة آخرون كأعضاء منتسبين، في حين أنهم ليسوا مذكورين في الفقرة ٦ من التوجيه التنظيمي رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٣. وشمل الأعضاء مدير الموارد البشرية ومدير الدائرة المالية وموظف الشؤون القانونية الذين يُعتبرون أعضاء كاملي العضوية، وخمسة من رؤساء برنامج التمويل البالغ الصغر الميداني في إدارة التمويل البالغ الصغر اعتُبروا أعضاء منتسبين. ولاحظ المجلس أيضاً غياب أعضاء خارجيين من المجلس الاستشاري لهذه الإدارة خلافاً للتوجيه التنظيمي رقم ٢٥ الذي ينص على أن يضم المجلس الاستشاري مصرفيين/خبراء اقتصاديين محليين وخبراء دوليين في التمويل البالغ الصغر.

٢١٩ - وأبلغت إدارة التمويل البالغ الصغر المجلس أنه، في إطار إصلاح الإدارة، جرى تعديل التوجيه التنظيمي رقم ٢٥ بالتشاور مع إدارة الشؤون القانونية وإدارة الأونروا. وهذه الوثيقة المعدلة هي في مرحلة الصياغة، وقد أصبح الأعضاء الذين أسقطت أهليتهم وفقاً للتوجيه التنظيمي رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٣

مشمولين في مشروع التوجيه التنظيمي رقم ٢٥. ويجري حالياً إدراج الأعضاء الخارجيين في المجلس الاستشاري. ومع ذلك، يرى المجلس أن الوكالة كانت مطالبة بالامتثال للتوجيه التنظيمي رقم ٢٥ القائم كأداة توجيهية إلى حين موافقة المفوض العام على التوجيه التنظيمي المنقح رقم ٢٥. فاستبعاد الأعضاء الخارجيين من المجلس الاستشاري، على النحو الذي ينص عليه التوجيه التنظيمي رقم ٢٥، يعني أن إدارة التمويل البالغ الصغر لا تستفيد مما تقدمه الدوائر المستقلة من خبرة تقنية وابتكار ومستجدات بشأن صناعة التمويل البالغ الصغر ومن المشورة السياساتية بشأن الإدارة المالية والتشغيلية لإدارة التمويل البالغ الصغر.

٢٢٠ - **ويوصي المجلس إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا بما يلي: (أ) إدراج الأعضاء الخارجيين في المجلس الاستشاري على النحو المنصوص عليه في التوجيه التنظيمي رقم ٢٥ للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم التقنية المستقلة في مجال عمليات التمويل البالغ الصغر داخل المنطقة وخارجها؛ (ب) كفالة إدراج المجلس الاستشاري الأعضاء المحددين في التوجيه التنظيمي رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٣.**

جيم - إفصاحات الإدارة

٢٢١ - قدم الصندوق الإفصاحات التالية المتصلة بالمبالغ المشطوبة والمبالغ المدفوعة على سبيل الهبة وحالات الغش والغش المفترض، والتي يرى المجلس أنها ليست ذات شأن.

١ - شطب خسائر النقدية وحسابات القبض والممتلكات

٢٢٢ - أبلغت الأونروا المجلس بأنه، طبقاً لأحكام القاعدة ١١-٥ من النظام المالي، جرى إقرار الخسائر والمشطوبات التالية: خسائر في النقدية بقيمة ٥٥٤ دولاراً؛ وخسائر في المخزون بقيمة ٩٣٦ ٩٩ دولاراً، تم تحديدها عن طريق تقييم المخزون؛ ومبالغ مستحقة القبض بقيمة ٤٢٦ ٩٢٦ دولاراً؛ وخسائر في الممتلكات بقيمة ٢,١٨ مليون دولار (انظر المرفق الثاني).

٢ - المبالغ المدفوعة على سبيل الهبة

٢٢٣ - وفقا لمقتضيات القاعدة ١١-٥ من النظام المالي، أبلغت الأونروا بتقديمها مدفوعات على سبيل الهبة لعام ٢٠١٦ بقيمة ٤٦٢ ٨٥ دولاراً. ودُفع هذا المبلغ كتعويض إلى قريب الموظف الذي قُتل أثناء ذهابه سيراً إلى العمل في ٢٦ آب/أغسطس ٢٠١٣.

٣ - حالات الغش والغش المفترض

٢٢٤ - وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات (ISA 240)، يخطط المجلس لعمليات مراجعة البيانات المالية لكي يُتاح له توقّع قدر معقول من الأخطاء الجوهرية والمخالفات، بما في ذلك تلك الناجمة عن الغش. بيد أنه لا ينبغي الاعتماد على مراجعة المجلس للحسابات في تحديد جميع الأخطاء أو المخالفات. فالمسؤولية الرئيسية عن منع حالات الغش والكشف عنها تقع على عاتق الإدارة.

٢٢٥ - وخلال مراجعة الحسابات، وجه المجلس استفسارات إلى الإدارة بشأن مسؤوليتها عن الرقابة على تقييم مخاطر الغش المادي والإجراءات المطبقة لتحديد مخاطر الغش والتصدي لها، بما في ذلك أي

مخاطر معينة قامت الإدارة بتحديدها أو وجّه انتباهها إليها. واستفسر المجلس أيضاً الإدارة عما إذا كانت لديها معرفة بشأن أي حالات غش فعلية أو مزعومة أو مشتبه في وقوعها، بما في ذلك الاستفسارات الواردة من إدارة خدمات الرقابة الداخلية. وتشمل الاختصاصات الإضافية التي تنظم المراجعة الخارجية للحسابات حالات الغش والغش المفترض في قائمة المسائل الواجب الإشارة إليها في تقرير المجلس.

٢٢٦ - وفي عام ٢٠١٦، لم يقف المجلس على أي حالات غش، باستثناء حالات الغش والغش المفترض التي أبلغت عنها الأونروا وأُفصح عنها في التقرير. ووفقاً للمادة السابعة من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة والمرفق المتصل بها، أبلغت الأونروا المجلس بوقوع ٤٤ حالة من حالات الغش والغش المفترض خلال الفترة قيد الاستعراض. ومن بين هذه الحالات البالغ عددها ٤٤ حالة، استكمل ٢٣ تحقيقاً وتم الانتهاء منها خلال العام، وحُدد حجم الخسائر بمبلغ ٠٠٠ ٣ دولار. ولا يزال التحقيق جارياً في الحالات الأخرى، وعددها ٢١ حالة. ويرد في المرفق الثالث لهذا التقرير موجز للحالات المذكورة.

دال - شكر وتقدير

٢٢٧ - يود المجلس أن يعرب عن تقديره للتعاون والمساعدة اللذين لقيهما موظفوه من المفوّض العام والموظفين التابعين له، وكذلك من الموظفين في مقر عمان ومقر غزة والمكتب الميداني في الأردن ومكتب غزة الميداني ومكتب لبنان الميداني والمكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية.

(توقيع) شاشي كانت **شارما**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

(توقيع) موسى جمعة **أسد**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في جمهورية تنزانيا المتحدة
(كبير مراجعي الحسابات)

(توقيع) كاي **شيلر**
رئيس ديوان مراجعي الحسابات في ألمانيا

المرفق الأول

متابعة تنفيذ توصيات المجلس في السنوات السابقة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	نُفِّذت	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
١	٢٠١٢ (A/68/5/Add.3، الفصل الثاني)	٦٢	أوصى المجلس بأن تضع الأونروا آليةً واضحة لرصد أداء الموردين خلال فترة التعاقد. وسيكفل ذلك الامتثال للأنظمة ويطمئن الإدارة إلى أن سوء أداء الموردين أمرٌ يتم التصدي له.	استُكملت التعليمات التقنية الخاصة بوحدة إدارة العقود التابعة للوكالة، وتم شراء نظام InTend واستخدامه (بدءا من ٢٠١٦ في المقر) وتلقى موظفو شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر تدريبا على استخدامه. وجرى تحميل عقود الخدمات على النظام لكي يتسنى تتبع أداء الموردين بصورة منهجية مقارنة بمؤشرات الأداء الرئيسية المحددة.	تعمل الوكالة على تتبُّع موردي الخدمات في نظام InTend وقد وضعت مؤشرات أداء رئيسية لعقود الخدمات. ويتيح النظام التتبع المنهجي لأداء الموردين على أساس مؤشرات أداء رئيسية محددة سلفا. وإضافة إلى ذلك، فقد وافقت إدارة الموارد البشرية على التعليمات التقنية الخاصة بوحدة إدارة العقود. ولذا تُعتبر التوصية قد نُفِّذت.	X			
٢	٢٠١٢	٨٢	أوصى المجلس بأن تسعى الأونروا قدر الإمكان إلى الحصول على المستندات ذات الصلة لتدعيم حقها في استخدام المباني وقطع الأراضي التي تشغلها.	لا تزال الأونروا على اتصال بالحكومات المضيفة للحصول على الوثائق ذات الصلة.	لا تزال المحادثات جارية بين الأونروا والحكومات المضيفة.			X	
٣	٢٠١٢	٩٦	أوصى المجلس الأونروا بأن: (أ) تدرج رسميا عمليات استعراض النتائج المحققة من خلال الإدارة القائمة على النتائج في سياسة أو توجيه تنظيمي بهذا الشأن؛ (ب) تكفل إجراء عملية استعراض النتائج على النحو المقرر، أي في منتصف السنة وعلى أساس سنوي؛ (ج) تكفل تنفيذ تدابير لدعم سبل بديلة لجمع البيانات عن الأداء من المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية، من خلال شبكة الإنترنت مثلاً.	(أ) صدر التوجيه التنظيمي رقم ٢١ وأُطلِع المجلس عليه. ونفذ الجزآن (ب) و (ج) وقُدم تقرير من المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية إلى مجلس مراجعي الحسابات.	استعرض المجلس التنفيذ ويرى أن التوصية قد نُفِّذت.	X			
٤	٢٠١٣	٤٠	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بإجراء حصر لتحديد الضوابط الداخلية الرئيسية التي تحكم إجراءات عملها	قبلت الأونروا التوصية، وستعدّ وثيقة توضح فيها الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالضوابط الداخلية في ما يخص إجراءات العمل الرئيسية.	لا يزال العمل جارياً على إعداد الوثيقة.		X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ: نُفِّذت	قيد التنفيذ: لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			الرئيسية وتوثيقها في وثيقة واحدة، على أن تتضمن هذه الوثيقة إشارة إلى وثائق أخرى تعرض الإجراءات بصورة مفصلة.					
٥	٢٠١٣	٤٣	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إعداد سياسة لإدارة المخاطر ترسم فيها معالم النهج الذي تستند إليه إدارة المخاطر وإجراءات تخفيفها، وتعميم هذه السياسة على موظفي الوكالة؛ (ب) كفالة تقييم جميع المخاطر الهامة التي تشترك فيها مكاتب الأونروا الميدانية وتسجيلها في سجلات المخاطر في هذه المكاتب لكي يتسنى وضع إجراءات مشتركة للتصدي لهذه المخاطر.	حددت الأونروا مجموعة من أفضل الممارسات لتطبيقها في مجال إدارة المخاطر ولديها أدلة كثيرة في هذا الصدد، بما في ذلك إدراج سجلات المخاطر في خطط التنفيذ للمقر والمكاتب الميدانية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥؛ وسجلات المخاطر وعناصر المخاطر في الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١؛ وعناصر المخاطر في الوثيقة المتعلقة بالأولويات لعام ٢٠١٥؛ وتقييمات المخاطر في التقارير الفصلية المقدمة إلى اللجنة الإدارية؛ وتحليل المخاطر للمشاريع في التقييمات الشهرية؛ وبالإضافة إلى ذلك، قامت إدارة خدمات الرقابة الداخلية بوضع خطة عملها استنادا إلى الاعتبارات المتعلقة بالمخاطر. وأعدت الوكالة أيضا توجيها تنظيميا (رقم ٢١) توضح فيه ضرورة التقيد بتلك الممارسات.	استعرض المجلس التنفيذ ويرى أن التوصية قد نُفِّذت.	X		
٦	٢٠١٣	٤٨	أوصى المجلس الأونروا باستعراض تقرير الخبير الاستشاري بشكل متعمق وتطبيق التوصيات المقترحة فيه لتحسين عمليات برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر دون الإخلال بمهمتها الأساسية وهي مساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تسخير طاقاتهم القصوى في تحقيق التنمية البشرية.	بناء على المشاورات التي أجريت مع المسؤولين عن تقديم خدمات الإغاثة والدعم على الصعيد الميداني (في مكاتب الأردن ولبنان والضفة الغربية)، روعيت توصيات خاصة بكل مكتب ميداني تشمل تجميد العمل بآلية الإقراض الحالية في المكتب الميداني في الأردن واستحداث أدوات إقراض بديلة، إلى جانب إنشاء نظام لتتبع القروض ونظام للمعلومات الإدارية في مكتب لبنان الميداني. وقد تم تعليق برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر في المكتب الميداني في الأردن ولذلك فالتوصية المتعلقة بتطوير النظام تجاوزتها الأحداث.	نفذت الوكالة التوصية في مكتب لبنان الميداني حيث استُحدِث نظام لإدارة المعلومات لبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر؛ بينما أوقف العمل بهذا البرنامج في المكتب الميداني في الأردن، ولذلك أغلقت هذه التوصية.	X		
٧	٢٠١٣	٥٣	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) الإسراع بتنفيذ منظومة البرمجيات الجديدة الخاصة بإدارة	يُستَخدَم حالياً نظاما Fleetlog و Fleetwave بالكامل في المكاتب الميدانية في الأردن والضفة الغربية وغزة. وتم شراء ٢٠٠ جهاز Fleetlog	استعرض المجلس التقدم المحرز في التنفيذ ويرى أنه مُرضٍ.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			عمليات ورش المركبات وحفظ سجلاتها؛ (ب) تعزيز إنفاذ الضوابط التشغيلية المتاحة في ورش المركبات، بما في ذلك حفظ السجلات على النحو الواجب واستكمال استمارات تسجيل التصليحات.	لمكتب لبنان الميداني وسيبدأ تشغيله بحلول نهاية الربع الثاني من عام ٢٠١٧. ونتيجة النزاع الدائر في سورية، يوجد تأخير في تنفيذ النظام، ولكنه سيُفعَّل في الربع الثالث من عام ٢٠١٧ نظرا لبلوغ عملية توظيف البائع مرحلتها النهائية.				
٨	٢٠١٣	٦٣	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بإدراج الأصناف التي ستُشترى من الأموال المخصصة للمشاريع أثناء إعدادها لخطط المشتريات لكي تستفيد من وفورات الحجم؛ وإشراك رئيس شعبة المشتريات واللوجستيات وموظفي اللوجستيات والمشتريات بالمكاتب الميدانية في تخطيط المشتريات على مستوى المشاريع، سواء في المقر أو في المكاتب الميدانية، لاستقاء المعلومات المطلوبة لإعداد كل خطة مشتريات.	مع بدء التطبيق الرسمي لخطط الشراء الجديدة، أصبحت جميع احتياجات المشاريع من المشتريات تدرج بالكامل في خطط المشتريات. وتغطي خطط المشتريات كلا من الميزانية البرنامجية وتخطيط مشتريات المشاريع، وهو ما يتيح لشعبة المشتريات واللوجستيات تجميع الاحتياجات من أجل الشراء بالجملة وكذلك تحقيق وفورات الحجم على نطاق الوكالة. ويسمح ذلك أيضاً بالعمل على إعداد اتفاقات طويلة الأجل على نحو استراتيجي والتعاون داخل الأونروا ومع غيرها من كيانات الأمم المتحدة. ويشارك رئيس شعبة المشتريات واللوجستيات ورؤساء إدارات المشتريات واللوجستيات في المكاتب الميدانية بصورة وثيقة في عملية تخطيط المشتريات، كما تشارك فيها الإدارات المستخدِمة والإدارة.	تشمل خطة المشتريات الرئيسية الموضوعة الميزانية البرنامجية ومشتريات صندوق المشاريع. وتعتبر هذه التوصية منفذة.	X		
٩	٢٠١٣	٧٥	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تحسين التنسيق بين شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية والمستخدمين في المكاتب الميدانية لكفالة تحديد جميع الاحتياجات المتعلقة بالمشتريات وإبلاغ شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر بها في الوقت المناسب من أجل تفادي تقصير مدة المناقصات بدون داع؛ (ب) إجراء استعراضات منتظمة لمهل الإنجاز وأرصدة المخزونات لتفادي الحاجة إلى إصدار	يقتضي تعزيز القدرات الوظيفية الذي يتيحه نموذج إدارة المشتريات والإمدادات المندرج ضمن نظام التخطيط المركزي للموارد المنفَّذ حديثاً عرضَ جميع المشاريع على نحو مفصَّل داخل النظام باستخدام الهيكل المفصّل للعمل. وسيساعد هذا الهيكل على تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية المتعلقة بالمشتريات بصورة مفصلة وبذلك تقديم الدعم إلى الجهود المتعلقة بالتخطيط بين المقرّ والمكاتب الميدانية. وتتضمن وظيفة الإبلاغ ضمن برمجية النظم والتطبيقات والمنتجات حالياً أدوات معززة لإدارة المخزون والإبلاغ	يلاحظ المجلس مبادرات الإدارة؛ إلا أنه لا يزال يلاحظ وجود مشتريات طارئة بسبب عدم كفاية التخطيط وسوء التنسيق ما بين المكاتب الميدانية، وشعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان وإدارة الصحة في المقر في عمان، مما يؤدي إلى تقصير مدة المناقصات والشراء بأسعار مرتفعة. ومن ثم، لا تزال هذه التوصية تعتبر قيد التنفيذ.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			أوامر شراء طارئة؛ (ج) استعراض أسباب الإعفاء للتأكد من اتساقها مع الممارسات الجيدة المعمول بها حالياً.	عنه ستدعم أيضاً تخطيط الطلب. ونظراً إلى بدء تشغيل هذا النظام، يُطلَب إغلاق الجزأين (أ) و (ب) من التوصية. وتعالج النسخة الثالثة من دليل المشتريات الشواغل المذكورة في الجزء (ج) المتعلق بالإعفاءات. وقد بدأ تشغيل نظام التخطيط المركزي للموارد، وينبغي رصد التحسينات المنهجية مع مرور الوقت في ما يتعلق بهذه الملاحظة. ويتناول البند ٦-٨-١ من دليل المشتريات الجديد مسألة الإعفاءات ومسائل أخرى.			
١٠	٢٠١٣	٨١	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إنشاء لجنة تقييم رسمية من أجل تعزيز الشفافية والموضوعية والإنصاف في عملية تقييم العطاءات؛ (ب) وضع نموذج موحد للإفصاح عن تضارب المصالح ليلتزم به أعضاء لجنة التقييم؛ (ج) إعداد وتوثيق خطابات التعيين الرسمية لأعضاء لجنة التقييم.	(أ) وُضِعَ إجراء تشغيل موحد لتعيين لجنة رسمية مستقلة لتقييم العطاءات، ويُعَيَّن أعضاء لجنة تقييم العطاءات من خلال هذه العملية الرسمية؛ (ب) وُضِعَ نموذج موحّد أيضاً يتضمن إجراء تشغيل موحد متعلق بإعلان تضارب المصالح وضمان السرية الذي يلتزم به جميع أعضاء لجنة تقييم العطاءات المعينين؛ (ج) أعِدَّت مذكرة مؤسسية من أجل تعيين أعضاء لجنة تقييم العطاءات.	يجري إنشاء لجان تقييم رسمية ويقوم أعضاء لجنة التقييم بتوقيع إعلان تضارب المصالح.	X		
١١	٢٠١٣	٨٥	أوصى المجلس بأن توضح الأونروا الموارد المالية المطلوبة لكل هدف استراتيجي في الخطط التنفيذية في المقر والمكاتب الميدانية لإتاحة التقييم الفعال للنتائج.	جرى تفعيل الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١ من خلال إعداد خطط استراتيجية لكل عملية من عمليات الأونروا الميدانية، تغطي الفترة الاستراتيجية نفسها ٢٠١٦-٢٠٢١ وتسير بحسب التوجيه الذي تحدده الاستراتيجية المتوسطة الأجل، مع شرح تفصيلي لطريقة تصميم الاستراتيجية وتنفيذها في كلّ مكتب من المكاتب الميدانية. وبالإضافة إلى الخطط الاستراتيجية، وضع كل مكتب من مكاتب عمليات الأونروا الخمسة خطة تشغيلية سنوية لعام ٢٠١٦، مصممة لكفالة الاتساق بين عمل الأونروا اليومي والأولويات الاستراتيجية الواردة في الاستراتيجية المتوسطة الأجل. وتحلّ الخطط الاستراتيجية والخطط التشغيلية السنوية، معاً،	استعرض المجلس الخطة التشغيلية السنوية، ولاحظ أن الموارد المالية في الخطة الجديدة مخصصة للنتائج الاستراتيجية عوضا عن الأهداف الاستراتيجية كما كان عليه الحال في خطة التنفيذ الميدانية. لذلك يرى المجلس أن التوصية قد نُفِّذت.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				محل الخطط التنفيذية في المكاتب الميدانية والخطط التنفيذية في المقر لفترة السنتين في إطار الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥.				
١٢	٢٠١٣	٩٣	أوصى المجلس الأونروا بالقيام بما يلي: (أ) إنشاء آلية لتجميع كافة الوثائق الهامة الخاصة بالمشاريع وتحميلها على الشبكة الداخلية بوتيرة منتظمة؛ (ب) مراجعة دليل عمليات المشاريع وتحديد موظف المشاريع المسؤول عن تجميع كل وثائق المشاريع وحفظها في مكان واحد تحديداً دقيقاً.	(أ) نُفِّذَ هذا الجزء: تُحمَّل الوثائق ذات الصلة بإدارة المشاريع على الشبكة الداخلية (الصفحة الخاصة بإدارة التخطيط). أما الوثائق المرتبطة تحديدا باتفاقات المنح فتُحمّل على قاعدة البيانات الخاصة بإدارة العلاقات الخارجية والاتصالات، حيث يمكن لجميع الموظفين المعنيين الاطلاع عليها؛ و (ب) وتم تحديث دليل إجراءات المشاريع لكي يعكس في جملة أمور الظروف السائدة بعد بدء العمل بالنظام المركزي لتخطيط الموارد. وتأخر وضع الصيغة النهائية لدليل إجراءات المشاريع بسبب الأولويات المتعلقة بإطلاق هذا النظام.	يرى المجلس أن الجزء (أ) قد نُفِّذَ في حين أن الجزء (ب) مرهون بما سيتمخض عنه استعراض دليل إجراءات المشاريع.	X		
١٣	٢٠١٣	١٠٨	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) إنشاء لجان توجيهية لمشاريع التشييد كما هو مطلوب حاليا في دليل عمليات المشاريع ريثما يصدر الدليل المنقح؛ (ب) استعراض دليل عمليات المشاريع وتوفير إرشادات واضحة بشأن إنشاء لجان توجيهية للمشاريع بما في ذلك ما يتعلق بتشكيل اللجان وبشأن الأدوار والمسؤوليات المنوطة بأعضائها وتقديم توجيهات بشأن نوعية المشاريع التي تحتاج إلى لجان توجيهية.	يرتبط تحديث دليل إجراءات المشاريع بتشغيل النظام المركزي الجديد لتخطيط الموارد الذي بدأ العمل به في نيسان/أبريل ٢٠١٥. ودليل إجراءات المشاريع قيد التحديث بالفعل ولكن لن يُنجَز قبل تنفيذ النظام المركزي لتخطيط الموارد (من أجل التأكد من أن الدليل يقدّم توجيهات واضحة وصحيحة). ويتضمن تحديث دليل إجراءات المشاريع العمليات والأدوات المتعلقة بالدليل، مثل اللجنة التوجيهية. وقد تأخر وضع الصيغة النهائية لدليل إجراءات المشاريع بسبب الأولويات المتعلقة ببدء تشغيل النظام.	رأى المجلس في تقييمه أن الانتهاء من تنفيذ التوصية مرهون بتحديث دليل إجراءات المشاريع.	X		
١٤	٢٠١٣	١٢١	أوصى المجلس الأونروا بأن تستعرض جدول ملاك الموظفين وذلك من خلال إجراء تقييمات مفصلة بهدف إلغاء الوظائف الزائدة عن الحاجة، وتحديد الوظائف الرئيسية الشاغرة التي يجب ملؤها في الوقت المناسب	تُستعرض الموارد من الموظفين بانتظام. وقد أُجري استعراض لجدول ملاك الموظفين الدوليين في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ لكفالة التوزيع الأمثل للموارد الشحيحة من الموظفين الدوليين في الأونروا. وقد أوصى الاستعراض بالنظر في إعادة توزيع ثلاث وظائف. ولم يؤكَّد ذلك، لذا لا تزال الوظائف	استُعرض جدول الملاك الوظيفي وحُددت الوظائف الشاغرة التي ينبغي ملؤها على وجه الأهمية ومن ثم تعتبر التوصية منفذة.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	نُفِّذت	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			من أجل تعزيز تقديم الخدمات للاجئين.	موزعة كما كانت. وتستعرض العملية السنوية لتشكيل الأقسام الدراسية توزيع الموظفين المعنيين بالتعليم (يصنف ثلثا موظفي الأونروا ضمن هذه الفئة من الموظفين) وهي إحدى أبرز عمليات تخطيط القوى العاملة لأنها تعني غالبية الموظفين. وهذه العملية لا تزال قيد التنفيذ والتقرير النهائي ليس متاحا بعد.				
١٥	٢٠١٣	١٣٠	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بنشاط ببذل جهود المتابعة مع المكتب التنفيذي للأمين العام والجهة المقدمة لخدمات الكهرباء، للتوصل إلى حل دائم بشأن تسوية فواتير الكهرباء من أجل تجنب مخاطر انقطاع الطاقة في مخيمات اللاجئين.	شرحت الأونروا الموقف والصعوبات العملية التي تواجهها في تنفيذ التوصية بالكامل. والأونروا لا تعتبر هذا خصما ومن ثم لم تسجله ضمن الخصوم في الدفاتر المحاسبية. ونظرا لوجود مطالبة، فقد صُنِّفت الفواتير، وفق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، بوصفها خصوما احتمالية وتم الإبلاغ عنها. والأونروا ليست مكلفة بحل المشاكل بين الحكومة المضيفة واللاجئين. وأي رسالة أو تدخل زائدٌ في الأمر سيعطي انطباعا مختلفا، وهو ما لا تنوي الأونروا القيام به. ولن تمثل هذه المسألة أي أهمية خاصة للأمين العام ولن تُحال إلى عنايته. والأونروا لا ترى أي وسيلة عملية لتنفيذ التوصية. وقد استطلعت الأونروا خيار الاتصال المنتظم مع السلطات بشأن هذه المسألة.	يقر المجلس بمبادرات الإدارة والمتابعة فيما يتعلق بهذه المسألة. ونظرا لطبيعة المسألة والمحادثة التي أُجريت مع إدارة الشؤون القانونية لوحظ أنه ليس هناك التزامات قانونية أو تقييدية ومن ثم لا يوجد ما يقتضي تصنيفها ضمن الخصوم الاحتمالية لأن احتمال حدوثها مستبعد.	X			
١٦	٢٠١٣	١٦٤	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) وضع إجراءات ملائمة لمسح المعلومات التي تحتويها معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مراعاة حساسية المعلومات التي يجري تسليمها إلى السلطات المخولة التصرف في هذه المعدات؛ (ب) وضع مبادئ توجيهية أمنية قائمة على الممارسات الجيدة من أجل حماية المعلومات الهامة على الأجهزة المحمولة.	يجري العمل على استقدام موظف معني بالمعلومات والأمن ليُعنى بكل المسائل الأمنية. وعند التحاق هذا الموظف بالعمل، ستضاف هذه التوصية إلى خطة عمله لكي ينجزها بحلول نهاية عام ٢٠١٦. وفي غضون ذلك، أطلقت شعبة خدمات إدارة المعلومات حملة لتعميم مبادئ توجيهية على الوكالة بأكملها من أجل زيادة الوعي بأهمية سلامة البيانات وسريتها ومدى توفرها، وتضمنت المبادئ التوجيهية نصائح متعلقة بممارسات عملية جيدة يستطيع المستخدمون اتباعها بسهولة. وقد حدّثت الوكالة أيضا التوجيه التقني رقم ٣ والتوجيه التقني رقم ١٤ لكي يشملا إجراءات لمسح المعلومات	استعرض المجلس التوجيهين التقنيين المحدَّثين وأعرب عن رضاه عن الإجراءات المدرجة فيهما.	X			

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ: نُفِّذت	قيد التنفيذ: لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				التي تحتويها معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.				
١٧	٢٠١٣	١٧٠	أوصى المجلس الأونروا بما يلي: (أ) أن تقوم، من خلال المديرين الميدانيين ومديري الإدارات التابعين لها، بكفالة تسجيل قضايا التحقيق في نظام إدارة الحالات، وذلك على نحو دقيق وفي الوقت المناسب؛ (ب) أن تقوم بتوظيف المزيد من المحققين المختصين الذين يرفعون تقاريرهم مباشرة إلى شعبة التحقيقات في إدارة خدمات الرقابة الداخلية، وأن تشرف على الموظفين المشاركين في التحقيقات التي تُجرى في المكاتب الميدانية.	قمنا باستحداث آليةً للتأكد من إنجاز نظام إدارة القضايا في الوقت المناسب، ومن اكتمال البيانات ودقتها. وفيما يتعلق بتعيين محققين مختصين، فقد وظَّفنا هذا العام محققا مختصّا لزيادة قدرة الشعبة على دعم الاحتياجات في الميادين. وبالإضافة إلى ذلك، فقد وزّعت إدارة خدمات الرقابة الداخلية جميع المحققين المتوافرين في الموقع للإشراف على كل عملية من العمليات الميدانية للوكالة. وعلى وجه التحديد، ثمة محقق في القدس معني بالضفة الغربية وغزة، وآخر في الأردن معني بعمان، وينبغي أن يتواجد محقق في دمشق معني بسورية/لبنان، ولكنه في عمان حاليا. وعلى أي حال، فإنهم يسافرون بانتظام لتقديم الدعم عند الاقتضاء.	استعرض المجلس النظام وأعرب عن رضاه عن عملية تسجيل القضايا وإعداد المستجدات المتعلقة بالقضايا الميدانية في الوقت المناسب. واستعرض المجلس أيضا توزيع المحققين المختصين المتوافرين، حيث يوجد أحدهم في القدس وهو يغطي المكتبين الميدانيين في الضفة الغربية وغزة، وآخر في عمان يغطي الأردن، وآخر ينبغي أن يتواجد في دمشق ليغطي سورية/لبنان، ولكنه في عمان حاليا. وعينت الوكالة أيضا محققا مختصا برتبة ف-٤ بهدف زيادة قدرة الشعبة على دعم الاحتياجات في الميادين. وبناءً على هذا الترتيب يرى المجلس أن التوصية قد نُفِّذت.	X		
١٨	٢٠١٣	١٧٤	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) التعجيل بوضع الصيغة النهائية لإطار التقييم من أجل إرشاد وظائف التقييم ضمن الأونروا ودعمها؛ (ب) واستعراض الممارسة الحالية المتعلقة بمعالجة أنشطة التقييم في إدارات المقر والمكاتب الميدانية على أساس مخصص وذلك بهدف تحسين وظيفة التقييم.	(أ) أُعِدَّ إطار إرشاد وظيفة التقييم المركزية واللامركزية ودعمها، بما في ذلك إطار متعلق بضمان الجودة وسياسة خاصة بالتقييم. ونوقش إطار ضمان الجودة مع الموظفين التقنيين المشاركين في التقييم في الأونروا ومع الإدارة العليا واللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية وقُدم من أجل إجراء استعراض الأقران لوظيفة التقييم. ونوقشت سياسة التقييم مع الإدارة العليا، واللجنة الاستشارية، وفريق استعراض الأقران. وستُدمَج التعليقات والسياسة المطروحة خلال اجتماع اللجنة الإدارية لإقرارها بشكل نهائي؛ (ب) يتضمن إطار ضمان الجودة والسياسة عناصر تكفل إجراء عمليات تخطيط للتقييم على نحو أكثر انتظاماً.	وضع تقييم إدارة خدمات الرقابة الداخلية سياسية التقييم التي أُقرت في أيار/مايو ٢٠١٦ وأُقرت خطة التقييم السنوية في كانون الثاني/يناير ٢٠١٦.	X		
١٩	٢٠١٤ (A/70/5/Add.4، الفصل الثاني)	٢٣	أوصى المجلس الأونروا بما يلي: (أ) إقامة اتصالات مع مقر الأمم المتحدة للحصول على تأكيد بشأن	هذه هي التوصية الوحيدة التي لا تتفق معها الأونروا، لاعتبارها غير عملية بالنظر إلى المسؤوليات التي تنص عليها ولايتها. فمسألة	هذه التوصية لم تنفذ.		X	

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			النهج الواجب اتباعه لتسوية التزاماتها المتعلقة بنهاية الخدمة؛ (ب) تجنب اتخاذ القرارات التي تزيد في هذه الالتزامات طالما أن تمويلها غير مؤكد.	الالتزامات غير الممولة المتعلقة بنهاية الخدمة (التي بلغت قيمتها ٥٢٥ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤) ترتبط ارتباطاً وثيقاً بطبيعة الوكالة وولايتها المؤقتة. ومن المتوقع تماماً أن الوصول إلى حل سياسي مستدام لمشكلة تشريد اللاجئين الفلسطينيين سيعالج جملة أمور منها مستقبل أنشطة الأونروا إلى جانب تصفية أصولها وخصومها. وعلاوة على ذلك، شرعت الوكالة في اتخاذ سلسلة من التدابير التقشفية، شملت خطط التقاعد الطوعي المبكر وتقليص حجم الفصول الدراسية في إطار الجهود الرامية إلى الحد من تكاليف الموظفين، وهي تدابير تسهم جميعها في عدم زيادة التزامات نهاية الخدمة طالما أن التمويل لا يزال غير مؤكد.			
٢٠	٢٠١٤	٣١	أوصى المجلس الأونروا بما يلي: (أ) استعراض استراتيجية المتابعة من أجل تحسين وتعزيز جهودها الرامية إلى تحصيل متأخرات ضريبة القيمة المضافة التي لم تسدد منذ فترة طويلة؛ (ب) استعراض إمكانية تحصيل المبالغ المستحقة القبض وخفض قيمة المبالغ التي تعتبر غير قابلة للتحصيل.	تشرف على هذه المسألة إدارة الشؤون القانونية، بينما أبرمت الأونروا ترتيبات في عام ٢٠١٣ تتعلق بالإعفاء من ضريبة القيمة المضافة على المشتريات في الضفة الغربية وقطاع غزة. وفي آب/أغسطس ٢٠١٥، نُفذ ترتيب الإعفاء من الضريبة على القيمة المضافة المسبقة في ما يخص غزة تنفيذاً كاملا. وتواصل الوكالة إثارة هذه المسألة ولا سيما عن طريق التقرير السنوي للمفوض العام المقدم إلى الجمعية العامة، الذي تنظر فيه لجنة المسائل السياسية الخاصة وإنهاء الاستعمار. وينظر في هذه المسألة باستمرار أيضاً الفريق العامل المعني بتمويل الأونروا.	استعرض المجلس التقدم المحرز في استرداد مبالغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض، ولاحظ أن هناك محادثات جارية مع السلطة الفلسطينية بخصوص دفع مبالغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض. ولا تزال خطة استخدام المتأخرات من مبالغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض لسداد فواتير الخدمات مثل فواتير الكهرباء قيد التنفيذ.	X		
٢١	٢٠١٤	٣٥	أوصى المجلس بأن تضع الوكالة آلية لتتبع وتحديد حجم صافي الوفورات المحقَّقة نتيجة للتدابير المتخذة على جميع مستويات العمل وتقييم فعاليتها.	تتولى الأونروا تعقب الوفورات الناتجة عن تدابير التقشف مركزياً في إطار التوجيهات المحددة لنائب المفوض العام بمساعدة من جميع الإدارات، بما في ذلك إدارة الشؤون المالية وإدارة الموارد البشرية والمكتب التنفيذي.	استعرض المجلس تعليمات نائب المفوض العام المتعلقة بتدابير التقشف؛ إلا أنه لا يوجد ما يدل على كيفية تتبع التكاليف في جميع الإدارات.	X		
٢٢	٢٠١٤	٣٩	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) وضع نظام للمعلومات	يجري العمل بنظام المعلومات المتعلق بإدارة القروض في مكتب لبنان الميداني، ولكنه لن يُطبق	وضع مكتب لبنان الميداني نظام معلومات لإدارة القروض ضمن برنامج		X	

الرقم التسلسلي	سنة تقرير الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ: نُفِّذت	قيد التنفيذ: لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			الإدارية يشمل مجمل الوكالة لتنسيق المعلومات المتعلقة ببرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر لأغراض استخدامها في اتخاذ القرارات ولإتاحة تقييم الأثر وتجميع البيانات في البيانات المالية العامة؛ و (ب) الإسراع بوضع الصيغة النهائية لمذكرة التفاهم لتُصبح مُلزمة قانونا.	في المكتب الميداني في الأردن نظرا لتعليق العمل ببرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر ريثما تتسنى مواءمته مع معايير إصلاح خدمات الإغاثة والدعم من أجل التعامل مع مسألة فقر اللاجئين. وقد اتُّخذ كذلك قرار خاص بالميزانية لعام ٢٠١٦ يدعم تجميد المنح المقدَّمة مباشرة إلى هذه المنظمات علاوة على أن دعم الأنشطة لن يقدَّم إلا للبرامج المرتبطة بالأشخاص ذوي الإعاقات وتلك المرتبطة بالمرأة. ونظرا لإصلاح الإدارة، نطلب إلى المجلس إغلاق هذه التوصية.	دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر، بينما عُلِّق العمل بهذا البرنامج في المكتب الميداني في الأردن. وقد رفضت حكومة الأردن مسألة وجود مذكرة تفاهم ملزمة مع منظمات أهلية لأنها ليست مسجلة ومن ثم أُغلِقت هذه التوصية.		
٢٣	٢٠١٤	٤٢	أوصى المجلس بأن تحدِّد الأونروا وتوثِّق بصورة رسمية معايير منح القروض الإضافية.	اتُّخذ قرار لعام ٢٠١٦ بتعليق تمويل برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر إلى أن تتسنى مواءمته مع معايير إصلاح خدمات الإغاثة والدعم لمعالجة الفقر. ويمكن اعتبار هذه التوصية توصيةً تجاوزتها الأحداث.	علق المكتب الميداني في الأردن العمل ببرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر في انتظار إصلاح الإدارة. وفي هذا الصدد رأى المجلس أن التوصية قد تجاوزتها الأحداث.			X
٢٤	٢٠١٤	٥٥	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إنشاء آليات لإتاحة إنجاز استعراض منتظم لتقديرات المهندسين قبل طرح المناقصات، وهو ما سيساعد الوكالة على التوصل إلى تقديرات للتكاليف على أساس الأسعار السائدة في السوق؛ و (ب) النظر في النزوع إلى إعادة طرح المناقصات وتحديدُ طرق للتقليل منه؛ و (ج) تيسير قيام مقدمي العروض المهتمين بزيارات ميدانية لإتاحة التقييم السليم لنطاق العمل وتقديرات التكاليف.	الجزء (أ) قيد التنفيذ، إذ ستستعرض شعبة المشتريات واللوجستيات، وإدارة الخدمات الهندسية والإنشائية الميدانية وبرنامج تحسين البنى التحتية والمخيمات إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالعقود بحلول نهاية أيلول/سبتمبر ٢٠١٥، والتي تشمل الاعتبارات التالية: '١' زيادة وتيرة تحديث تقديرات الوكالة، على أساس فصلي مثلا بغية تحقيق اتساق أكبر مع أسعار السوق؛ '٢' والنظر في إنشاء لجنة استعراض للتحقق من التقديرات الميدانية قبل كل مناقصة؛ الجزء (ب): من حيث المبدأ، لا تتم المفاوضات مع مقدم العرض الأدنى عادة بعد عملية اختيار تنافسية. ورغم ذلك، قد تكون المفاوضات ضرورية بعد طرح مناقصة تنافسية من أجل ضمان أعلى جودة بأفضل سعر للأونروا. وللحصول على مزيد من المعلومات بشأن شروط التفاوض، يرجى الرجوع إلى الفقرة ٨-٤-٧ (الصفحة ٧٦ من دليل المشتريات)؛ الجزء (ج):	استعرض المجلس التدابير المتخذة ويعتبر أن هذه التوصية قد نُفِّذت.	X		

الترقيم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ: نُفِّذت	قيد التنفيذ: لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				على النحو المفصل أعلاه في الجزء (أ)، سيضمن الاستعراض الفصلي لتقديرات الوكالة تسعيراً مستكملا بشكل يجعل كل مناقصة تعكس بدقة أكبر أسعار السوق الخاصة بمواد البناء.				
٢٥	٢٠١٤	٥٦	أوصى المجلس الأونروا بأن: (أ) تكفل توقيع جميع عقود الخدمات قبل بدء تقديم الخدمات حتى تكون مُلزمة قانوناً؛ و (ب) تجري عمليات تقييم لأداء الخدمات المقدمة سابقا قبل تمديد عقود الخدمات.	خلال الزيارة التي قام بها المجلس، على نحو ما تمت الإفادة به، لم يكن أي تقييم لأداء المستشفيات قد أجري خلال السنتين السابقتين. وقد أجري آخر تقييم خلال الفترة ٢٠١٢/٢٠١١، وقُدمت عينات منه إلى مجلس مراجعي الحسابات. وهذه المهمة مهمة إلزامية بوصفها شرطاً أساسياً تكميلياً للتحقق من إنجاز عقود المستشفيات أو أي تمديد لها. وبناء على ذلك، يتعين إجراء تقييم أداء المستشفيات على أساس سنوي تمشياً مع إصدار العقود. وستكفل الأونروا، بالتنسيق مع شعبة المشتريات واللوجستيات، صدور عقود الخدمات قبل تقديم الخدمات في عام ٢٠١٧.	لاحظ المجلس مبادرات الإدارة، ولكنه خلص إلى أن الأونروا لم تعالج بالكامل القضايا الأساسية التي تحول دون الحد من أوجه القصور الملحوظة نظرا لاستمرار وجود حالات مشابهة في عام ٢٠١٦.	X		
٢٦	٢٠١٤	٦٠	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) الإسراع باستعراض إجراءاتها التشغيلية الموحدة لتيسير إعداد خطة موحدة للمشتريات وضمان أن توافق لجان المشتريات القائمة على الخطط قبل تنفيذها؛ و (ب) تحسين إعداد خطط المشتريات في المكاتب الميدانية لتُدرج عناصر رئيسية تخضع للتقييم والمساءلة.	الجزء (أ): أُطلقت النسخة الثالثة من خطة المشتريات، التي تتضمن أيضا مبادئ توجيهية وإجراءات تشغيل موحدة لتخطيط المشتريات وإطاراً لإعداد خطة شراء موحدة، في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥. وقد أصبح وضع وتقديم خطط مشتريات للمقر والمكاتب الميدانية الآن شرطاً إلزامياً وفقاً لدليل المشتريات الجديد؛ الجزء (ب): يعتبر اعتماد خطط المشتريات على النحو المنصوص عليه في خطة المشتريات شرطاً كذلك، كما هو منصوص عليه في خطة المشتريات وفي المذكرة التنظيمية الداخلية التي أعقبت ذلك والصادرة عن رئيس شعبة المشتريات واللوجستيات والموجهة إلى جميع المديرين ورؤساء المشتريات واللوجستيات في المقر والمكاتب الميدانية؛ الجزء (ج): لقد حسَّن الشرط الإلزامي لدليل المشتريات الجديد، المتعلق بخطط المشتريات	أعدت الوكالة خطة موحدة للمشتريات استنادا إلى فرادى خطط المشتريات للمكاتب الميدانية. لذلك يرى المجلس أن التوصية قد نُفِّذت.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعات الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ: نُفِّذت	قيد التنفيذ: لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				ووضع نموذج خطة شراء تنظيمي والدعم المقدم من شعبة المشتريات واللوجستيات إلى المكاتب الميدانية عن طريق التداول بالفيديو والمؤتمرات الهاتفية والبريد الإلكتروني، إعداد خطط المشتريات في المقر والمكاتب الميدانية، باستحداث إطار التقييم والمساءلة المستمرين.			
٢٧	٢٠١٤	٦٣	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تنشئ مكتبا مخصصا لإدارة العقود داخل الوكالة يُعنى بتنسيق علاقاتها التعاقدية؛ (ب) وأن تحافظ على علاقات فعالة بين الإدارة والموردين وأن تتواصل بانتظام معهم؛ (ج) وأن تنظر في إدراج بند التعويضات المقطوعة في العقود المتعلقة بالعقاقير الصيدلانية واللوازم الطبية من أجل فرض الامتثال على الموردين.	الجزء (أ): شهدت شعبة المشتريات واللوجستيات إنشاء وحدة مخصصة لإدارة العقود، يضطلع رئيسها بدور المنسق الرئيسي لجميع المسائل المرتبطة بإدارة العقود. وقد بدأت الوحدة عملها وكُرِّس موظفون للعمل فيها. ولكن الوحدة لم تحظ بالاعتراف الرسمي بعد من جانب إدارة الموارد البشرية ولا بالاعتماد الرسمي من جانب نفس الإدارة لاختصاصاتها الجديدة ولرتب الموظفين العاملين بها؛ الجزء (ب): تم وضع برنامج فعال لإدارة العلاقات مع الموردين مع اضطلاع وحدة إدارة العقود بدور المنسق الرئيسي للأونروا. وتشارك الوحدة في جميع مراحل عملية منح العقود وإصدار طلبات الشراء. وعلاوة على ذلك، تقوم الوحدة بإبلاغ الموردين لدى إرسال المشترين طلبات الشراء؛ الجزء (ج): تم الآن إدراج بند تعويضات التأخير فيما يتعلق بشراء جميع السلع والخدمات والأعمال، بما في ذلك الأدوية واللوازم الطبية، بينما تتابع وحدة إدارة العقود الامتثال للمعايير. وبالإضافة إلى ذلك، أُرسلت مذكرة تنظيمية إلى موظفي شعبة المشتريات واللوجستيات بغية ضمان استمرار العمل بهذه الإجراءات في جميع المجالات. ويُرفق بجميع طلبات الشراء المرسَلة إلى الموردين نموذج طلب شراء يتضمن تعليمات للموردين بتوقيع نسخة وإعادتها إلى الأونروا على سبيل الإقرار بالاستلام وقبول طلب الشراء، وكذلك	نُفِّذت التوصية نظرا لإنشاء وحدة إدارة العقود وبدء عملها برصد جميع العقود من خلال الاتصال بالموردين والمستخدمين. وتعويضات التأخير مدرجة أيضا في طلب الشراء المتعلق بالأدوية واللوازم الطبية.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ: نُفِّذت	قيد التنفيذ: لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				تُرفق بها الشروط العامة والخاصة للأونروا، بما في ذلك بند تعويضات التأخير. وعلاوة على ذلك، تُرسل سندات ضمان حسن الأداء.				
٢٨	٢٠١٤	٦٧	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تعجّل ببناء مدرسة واحدة، وهي المدرسة المراعية للبيئة، من أجل جمع المدارس الثلاثة التي تشغل حاليا مباني مستأجرة؛ (ب) وتنظر في وضع خطط طويلة الأجل لاستبدال المدارس التي تشغل مباني مستأجرة وحلول قصيرة الأجل من أجل تجهيز المدارس المستأجرة؛ (ج) وأن تواصل بذل الجهود لحشد الموارد من أجل تغطية تكاليف الأرض والبناء، نظرا لمحدودية موارد الوكالة.	على نحو ما أشار إليه المجلس من قبل، فإن الوكالة تواجه حالياً صعوبات مالية، ولا تملك سوى موارد محدودة. ومن غير المرجح أن تكون الأونروا قادرة على العمل بهذه التوصية في عام ٢٠١٦، وستواصل تعبئة أموالها المحدودة، مع التركيز على الأنشطة والأولويات الجوهرية.	استعرض المجلس شهادة الإنجاز النهائية التي أصدرها المهندس بشأن المدرسة المراعية للبيئة، والخطة الطويلة الأجل لاستبدال المدارس القائمة في مبان مستأجرة، وأعرب عن رضاه عن التنفيذ.	X		
٢٩	٢٠١٤	٦٨	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا: (أ) بتخصيص غرف للموارد التعليمية في المدارس القائمة من أجل تعزيز تنفيذ البرامج الموجّهة لذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة؛ (ب) وحشد الموارد الكافية من أجل تجديد المباني المدرسية لكي تسهّل تنقّل التلاميذ من ذوي الإعاقات الحركية.	شرحت الأونروا الموقف بالاقتران مع الرد على التوصية ٥٥. وبالإضافة إلى رد الإدارة السابق، فإن بناء فصول دراسية لذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة أمر غير عملي في ظل الحالة المالية الراهنة؛ فثمة حاجة إلى موارد إضافية نظرا لضرورة توفير عدة مرافق إضافية. كما أن إعادة تنظيم الفصول الدراسية الحالية ستؤدي إلى نقص في الفصول المتاحة للطلاب العاديين وتؤدي إلى نشوء طلب على المزيد من المرافق والفصول وهو ما لا يمكن استيعابه. وجميع التصميمات الجديدة تنظر في مسألة الاحتياجات التعليمية الخاصة. والمجلس مقتنع بالتحديات العملية التي تواجهها الأونروا ويشاطرها شواغلها.	وافق المجلس على الخيار الذي لجأت إليه الوكالة والذي وضعت بموجبه تصميما سيأخذ بعين الاعتبار مسألة التلاميذ من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، ومن ثم فإن احتياجات هؤلاء الطلاب سوف تؤخذ في الاعتبار عند بناء أي مرافق. وفي هذا الصدد يرى المجلس أن التوصية قد نُفِّذت.	X		
٣٠	٢٠١٤	٧٠	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) التأكد من أن المكاتب الميدانية تُسرع في عملية التوظيف لملء الوظائف الشاغرة في الهيكل الجديد وتنسق مع إدارة التعليم في مقر الوكالة في المسائل التي تتطلب	مضت المكاتب الميدانية قدما في تعيين موظفين لوحدات الدعم الاستراتيجي الجديدة على النحو المفصل في سياسة المعلمين. وقد بيّنت التعليمات المتعلقة بتكوين الفصول الدراسية لعام ٢٠١٦/٢٠١٧ الهيكل الكامل لكل مكتب ميداني. واكتمل التعيين لوحدات الدعم	استعرض المجلس حالة التنفيذ واعتبر أن هذه التوصية قيد التنفيذ.		X	

الرقم التسلسلي	سنة تقرير الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	نُفِّذت	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			اتّخاذ قرارات من المقر؛ (ب) والتعجيل بوضع الصيغة النهائية لمشروع إطار الحوكمة من أجل دعم تنفيذ استراتيجية إصلاح التعليم.	الاستراتيجي في ٤ مكاتب من أصل ٥ مكاتب ميدانية، بينما قام مكتب الضفة الغربية الميداني بتخصيص الموارد وهو بصدد الانتهاء من عملية الاختيار. وأنشأ مكتب لبنان الميداني وظائف وحدات الدعم الاستراتيجي منذ سنوات عدة ولكنه لم يتمكن من استقدام أخصائيين في مجال التعليم ليحلوا محل الأخصائيين الذين أصبحوا منسقين للوحدات بسبب الصعوبات المالية. وأثناء وضع الإطار المفاهيمي لعملية إصلاح التعليم، ساد توقع مفاده أن وضع إطار حوكمة خاص بالتعليم سيكون عنصرا أساسيا في الإصلاح. وقد حدث تطورين مهمين على نطاق الوكالة خلال العامين الماضيين، استتبعا أنه لم يعد من المناسب وضع إطار حوكمة تعليمي قائم بذاته، وهذان التطوران هما: (١) صدور تنقيح التوجيه التنظيمي رقم ٢١ في عام ٢٠١٧ بعنوان ”إدارة البرامج ودورات المشاريع“ الذي يوضح مستوى السلطة والأولويات والمعايير الرئيسية المتعلقة بتنفيذ البرامج كافة (الفرع ٣ المتعلق بالسياسات والمعايير)؛ (٢) إبرام المديرين اتفاقات إدارية محددة سنويا على مستوى الإدارة أو المكاتب الميدانية. ونتيجةً لهذين الإجراءين لم يعد ثمة لزوم لوضع إطار تعليمي.			
٣١	٢٠١٤	٧١	أوصى المجلس بأن تضع الأونروا استراتيجيات مقبولة من أجل تفادي تأثير أفعال اتحاد الموظفين المحليين، على نطاق الوكالة، على تنفيذ المشروع التجريبي لمنسّقي المعلمين في مكاتب ميدانية أخرى.	نُقل المشروع التجريبي إلى لبنان في عام ٢٠١٤ عقب الصعوبات التي اعترضته في الضفة الغربية. ونظراً للصعوبات المالية التي تشهدها الأونروا، عُلِّق تنفيذ المشروع التجريبي في لبنان ولكن الإدارة تسعى لاستئنافه.	استعرض المجلس حالة التنفيذ واعتبر أن هذه التوصية قيد التنفيذ.		X		
٣٢	٢٠١٤	٧٦	أوصى المجلس الأونروا بأن: (أ) تستكشف إمكانية الدخول في اتفاقات طويلة الأجل مع موردين محليين يقدّمون أسعارا تنافسية ويفون بالمواصفات المطلوبة؛ (ب) وتعجّل	أُنجزت عملية حصر للكميات تحت إشراف مدير إدارة الصحة في المقر في عمان ورئيس شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية. ووفقا لهذا التقييم، مُنح ١٩ مورِّدا جديدا (محليين ودوليين) اتفاقات طويلة الأجل بأسعار	زار المجلس غرف التبريد وأجرى مقابلات مع الموظفين المسؤولين. ورأى المجلس أن غرف التبريد تقوم بعملها وعاين أماكن أخرى داخل المبنى المخصص لشعبة المشتريات	X			

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			بتركيب غرف تبريد جديدة من أجل توفير مساحات تبريد كافية للعقاقير التي ينبغي تخزينها بدرجة حرارة أقل من ٨ درجات مئوية؛ (ج) وتتصرّف بالعقاقير المنتهي أجلها من أجل توفير مساحات تخزين إضافية، وتخصيص حيّز تخزين مؤقت، في الفترة الفاصلة، من أجل توفير ما يكفي من مرافق تخزين العقاقير.	تنافسية من خلال رئيس شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية، وجارٍ إرسال شحنات جديدة من الأدوية (بموجب العقد الجديد). وتم تركيب غرف التبريد وتشغيلها، وقمنا بمعاينة أماكن أخرى في مبنى شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية، وتخلّصنا من العقاقير المنتهية الصلاحية.	واللوجستيات. وقد دخلوا في اتفاقات طويلة الأجل مع موردين محليين وتخلصوا من العقاقير المنتهية الصلاحية.			
٣٣	٢٠١٤	٨٠	أوصى المجلس بأن تضع الأونروا إجراءات وتنفّذها من أجل تيسير اختبارات مراقبة جودة الأدوية الأساسية واللوازم الطبية في المكتب الميداني في لبنان.	لا يتم اختبار المستحضرات الصيدلانية من اللوازم الطبية عند استلامها، بل تقوم بذلك الجهة المصنعة في البلد الأصلي. والشرط الوحيد الذي تفرضه وزارة الصحة العامة هو التأكد من أن الأدوية مسجلة في لبنان ومرخَّص لها من الوزارة. أي أن جميع اللوازم الطبية الواردة إلى لبنان يجب أن تحصل على الموافقة لدخول البلاد وفقاً للوائح وزارة الصحة العامة. ويجرى التفتيش الصيدلاني قبل الإفراج عن شحنات اللوازم الطبية في ميناء التفريغ. ولكن حتى الآن، وضعنا سياسة لضمان جودة جميع المنتجات الصيدلانية.	وضعت الوكالة سياسة لضمان جودة المنتجات الصيدلانية.	X		
٣٤	٢٠١٤	٨١	أوصى المجلس بأن تحدّد الأونروا الوسائل والمجالات المناسبة من أجل التخلص من النفايات والنظر في إدراج إدارة النفايات في الميزانية السنوية على سبيل الأولوية من أجل تيسير إنشاء مرافق تصريف في المراكز الصحية.	وضع المكتب الأمامي خطة لإدارة النفايات ووافق عليها. وستتولى إدارة الصحة التنسيق على الصعيد الداخلي لتأمين الأموال اللازمة من أجل تنفيذ خطة إدارة النفايات التي تمت الموافقة عليها.	استعرض المجلس حالة التنفيذ واعتبر أن هذه التوصية قيد التنفيذ.	X		
٣٥	٢٠١٤	٨٧	كرر المجلس تأكيد توصيته المنبثقة عن مراجعته السابقة لحسابات الأونروا بأن تسارع الوكالة بتنفيذ المبادرات المقررة الرامية إلى تقليص الوقت الذي تستغرقه عملية التوظيف بها من خلال تحسين التنسيق داخل إداراتها القائمة بالتوظيف.	الوظيفة المشار إليها هي وظيفة التمريض المهني. وخلال عملية الاستقدام، حدث تحول في الأولويات نظراً لإعطاء بعض الوظائف أولوية أعلى مقارنة بالوظائف الأخرى. واستغرق الفرز الذي استعرضه المجلس وقتاً أطول مما كان متوقعاً نظراً للتحول في الأولويات داخل وحدة الاستقدام، حيث أنه كان يتعين على إدارة الموارد	لاحظ المجلس وجود حالات مماثلة في المكاتب الميدانية في غزة والضفة الغربية، وشدد على أن هذه المسألة لم تعالج بشكل كامل.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير الحسابات	الفقرة التي وردت فيها مراجعة التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				البشرية تحقيق التوازن بين الموارد المتاحة واحتياجات التوظيف الأكثر إلحاحاً من غيرها، التي لها أولوية أعلى. وستواصل إدارة الموارد البشرية بذل وتسريع جهودها الرامية إلى تخفيض مدة الاستقدام مع القيام أسبوعياً بتقديم معلومات مستكملة عن حالة عمليات الاستقدام الجارية وعمليات المتابعة مع الإدارات المعنية. ويعلَن عن الشواغر للموظفين الدوليين في الأحوال العادية لمدة شهر واحد. وفي حالات نادرة، قد يُطلب إلى إدارة الموارد البشرية تقليص فترة الإعلان إلى ثلاثة أسابيع، بسبب الحاجة الملحة إلى ملء وظيفة نظراً للمغادرة الوشيكة غير المتوقعة لموظف أو أي ثغرة ناشئة أخرى في الموارد. وتنظر الإدارة في الطلب وتعمد، عند الاقتضاء، إلى تقليص فترة الإعلان عن الوظائف إلى ثلاثة أسابيع.			
٣٦	٢٠١٤	٩٠	أوصى المجلس الأونروا بالامتثال لسياسات اختيار الموظفين وتوثيق أسباب تمديد صلاحية القوائم المعتمدة عندما تقرر ذلك في الحالات الاستثنائية الخارجة عن إرادتها، لكي تكون تلك الوثائق داعمة لقرار الوكالة.	الموافقات الخاصة على تمديد العمل بقوائم المرشحين المقبولين هي ترتيب داخلي يرمي إلى تلبية حاجة فورية لشغل الوظائف، وتم الحصول على هذه الموافقات في بعض الحالات التي جرى فيها تجميد قوائم المرشحين المقبولين لمعظم الفترة الفعلية لوجود أسمائهم في القائمة. وستقلل الأونروا إلى أدنى حد ممكن من استخدام هذه الموافقات الخاصة. وتمشياً أيضاً مع التوجيه رقم ٤ المتعلق بشؤون موظفي الأونروا المحليين والمتصل بإدارة قوائم المرشحين المقبولين: ”توضع قائمة المرشحين الذين تمت الموافقة على أنهم مناسبون لملء الوظائف الشاغرة ولكن لم يقع عليهم الاختيار ضمن قائمة المرشحين الذين تم قبولهم مسبقاً، وذلك لمدة تصل إلى سنة واحدة“. لكن بالنظر إلى الظروف الصعبة التي تواجهها الأونروا، مثلاً في ما يتعلق باستمرار التمويل الخاص بالبرامج الأساسية، مُنحت موافقات استثنائية لمرة	يرى المجلس أن التوصية أُغلقت لأن الأونروا ضَمّنت السياسة حكماً بشأن الحالات الاستثنائية والإجراءات الواجب اتباعها.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				واحدة من أجل تمديد العمل بالقوائم بالنسبة لفئتين من الوظائف: (١) عمال النظافة/المساعدون المدرسيون (بسبب تجميد عملية الاستقدام)؛ (٢) والمعلّمون (بسبب تأخر ورود موافقة الحكومة). ويرى المكتب الميداني هذه التوصية من توصيات مراجعة الحسابات مغلقةً.			
٣٧	٢٠١٤	٩٣	أوصى المجلس الأونروا بما يلي: (أ) إعادة النظر في سياسة وإجراءات التخزين الاحتياطي للبيانات فيما يتعلق بوصول المستخدم لهذه البيانات من أجل مراعاة المتطلبات الجديدة لنظام التخطيط المركزي للموارد؛ (ب) والتعجيل بتهيئة التطبيق السريع الخاص بمكتب الخدمة لتأهيله للتعامل مع العوارض التي ستنشأ عن تنفيذ النظام الجديد وتدريب موظفي مكتب الخدمة وفقاً لذلك قبل بدء التشغيل الكامل للنظام؛ (ج) ووضع خطط لإغلاق المشروع لضمان انتقال النظام بسلاسة من مرحلة تنفيذ المشروع إلى مرحلة تشغيل النظام.	قدرات مركز البيانات الذي تديره جهة خارجية، وهو في حالة الأونروا مركز الخدمات العالمي، آخذة في التطور. وكانت قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي بإيطاليا لمدة طويلة مركزَ البيانات الوحيد الذي تديره جهة خارجية. وفي وقت لاحق، ظهرت الحاجة إلى توسيع مراكز البيانات. ووُسّع مؤخراً نطاق قدرة مركز الخدمات العالمي عن طريق إنشاء مرفق ثانوي عامل للاتصالات السلكية واللاسلكية في فالنسيا بإسبانيا. ويستضاف نظام التخطيط المركزي للموارد في فالنسيا وتوفّر له قدرة التخزين الاحتياطي في برينديزي. وتعتزم الأونروا إعادة هيكلة نُظُمها القديمة التي تستضيفها حالياً قاعدة برينديزي فقط، للسماح بالتخزين الاحتياطي الزائد إما من فالنسيا أو برينديزي. وسيكون للنُّظُم الجديدة التي يجري استحداثها (على سبيل المثال، نظام معلومات إدارة التعليم) مركز تخزين احتياطي للبيانات منذ إنشائها. وستستكمَل خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وفقاً لذلك. وقد استكملت الوكالة التقنية التوجيه التقني رقم ٦ — ”سياسة التخزين الاحتياطي“ لتراعي المتطلبات الجديدة لنظام التخطيط المركزي للموارد.	استعرض المجلس التوجيه التقني رقم ٦ — ”سياسة التخزين الاحتياطي“، ووجده مُرضياً.	X		
٣٨	٢٠١٤	٩٦	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) استعراض سياسة أمن	استعرضت الأونروا التوجيه التقني رقم ٦ الذي يتناول المسائل الأمنية التي تفرضها الأجهزة	استعرض المجلس التوجيه التقني رقم ٦، ووجده مُرضياً.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			المعلومات لمعالجة المسائل الأمنية التي تفرضها الأجهزة النقالة؛ (ب) ووضع مبادئ توجيهية لحماية أمن الأجهزة النقالة وتوعية المستخدمين.	النقالة.				
٣٩	٢٠١٥	٢٣	يوصي المجلس باستعراض السياسة المتعلقة باستحداث اعتمادات للديون المشكوك في تحصيلها والمتعلقة بمبالغ ضريبة القيمة المستحقة القبض منذ وقت طويل على أساس التجربة السابقة واحتمال التحصيل لبلوغ أفضل التقديرات وعرضها بصورة عادلة.	أوضحت الأونروا التطورات وقدّمت مذكرة تشرح عملية الاستعراض في هذا الصدد وأيضاً الأسباب التي تدفعها للاعتقاد بعدم وجود حاجة إلى إعادة النظر في السياسة. وقد خُفض تراكم ضريبة القيمة المضافة كثيراً في السنوات الأخيرة. وسيضمن اتّباع السياسة الحالية سداد جل ضريبة القيمة المضافة تقريباً بحلول نهاية عام ٢٠١٦. ويجري حالياً أيضاً إعداد آلية معاوضة في هذه المسألة. وقد وافق مجلس مراجعي الحسابات على التفسير ورأى أن التوصية تجاوزتها الأحداث.	وافق المجلس على رد الإدارة وأغلق التوصية استناداً إلى التدابير المتخذة لخفض مبالغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض من السلطة الفلسطينية.	X		
٤٠	٢٠١٥	٢٧	يوصي المجلس بوضع خطة عمل من شأنها أن تمكن من إصدار التقرير نصف السنوي لاستعراض النتائج في الموعد المحدد، ومناقشته في اجتماع المشاركين في استعراض النتائج لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.	عُقدت سلسلة من اجتماعات الاستعراض نصف السنوي للنتائج بين فرادى المكاتب الميدانية والمقر في أيلول/سبتمبر ٢٠١٦. ورأس نائب المفوض العام الاجتماعات، وكان الغرض من كل منها منح المشاركين الفرصة لمناقشة ما يلي: ’١‘ التقدم المحرز صوب تحقيق الميزانية البرنامجية ونتائج المشاريع ونداء الطوارئ المخطط لها في عام ٢٠١٦ (في نهاية حزيران/يونيه)؛ ’٢‘ والتعديلات المقترحة على المؤشرات/أهداف المؤشرات المدرجة في مصفوفة الرصد المشتركة للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١؛ ’٣‘ والتخطيط لعام ٢٠١٧؛ ’٤‘ وإدارة المخاطر. ودعماً لكل اجتماع من اجتماعات الاستعراض نصف السنوي للنتائج، أُعِدّت المجموعة التالية من مواد الدعم (حيث أتيحت في كل اجتماع مجموعة مواد مُعدّة خصيصاً لكل مكتب ميداني).	وضعت المكاتب الميدانية تقرير استعراض منتصف السنة ومناقشته. لذلك يرى المجلس أن التوصية نُفِّذت.	X		
٤١	٢٠١٥	٣٢	يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما	أُنجز تركيب نظام للضخ إلى جانب نظام	يشعر المجلس بالرضى عن التنفيذ	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	نُفِّذت	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			يلي: (أ) أن توائم بين نُظُم الضخ المستخدمة في محطات الوقود ونظم مراقبة حركة السيارات في مكتب غزة الميداني لتحقيق الفوائد المرجوة من النظام، بما في ذلك تسجيل المعاملات اليومية لتزويد المركبات بالوقود باستخدام الحاسوب؛ (ب) وأن تبرِم اتفاقاً لمستوى الخدمات بين شعبة خدمات المعلومات الإدارية وإدارة المشتريات واللوجستيات لضمان توفير الدعم الملائم لنظام مراقبة حركة السيارات في جميع المكاتب الميدانية.	مراقبة حركة السيارات في مكتب غزة الميداني، وتوفر شعبة خدمات المعلومات الإدارية الدعم له.	وبالتالي يرى أن التوصية نُفِّذت.			
٤٢	٢٠١٥	٣٦	وافقت الأونروا على توصية المجلس بما يلي: (أ) أن تسرع عملية البدء بتطبيق نظام إدارة السفر في المكاتب الميدانية لتعزيز كفاءة تسجيل ورصد تكاليف السفر الجوي وتعزيز الاتساق في تسجيل معلومات تذاكر الطيران؛ (ب) وأن تضع سياسة لإدارة السفر تحدد ترتيب حجز تذاكر السفر جواً؛ (ج) وأن تبسّط عملية إقرار الإجراءات في ما يتعلق بنظام إدارة السفر بحيث تنجز في غضون فترة زمنية معقولة.	وضعنا سياسة لإدارة السفر بسّطت جميع ترتيبات السفر، وزُكّب النظام في جميع المكاتب الميدانية.	استعرض المجلس ما قُدِّم من وثائق بشأن السياسة وإجراءات منح الإذن قبل السفر وكذلك بدء تنفيذ ومحاضر التدريب ووجدها مقبولة. وبالتالي يرى أن التوصية نُفِّذت.		X	
٤٣	٢٠١٥	٤٠	وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تكفل ما يلي: (أ) توقيع عقد التأمين في الوقت المناسب قبل انتهاء صلاحيته؛ (ب) وأن يسبق تمديد عقود التأمين في المستقبل تقييم لأداء المورِّد حسبما يقتضيه الفصل ١٢-٤ من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٢)؛ (ج) وأن تطرح مناقصة تنافسية في عام ٢٠١٦ للحصول	نُفِّذت مناقصة جديدة للتأمين على المركبات في حزيران/يونيه ٢٠١٦ وصدرت رسالة إحالة العطاء إلى البائع في ٢٤ آب/أغسطس ٢٠١٦ لعقد مدته سنة مع إمكانية التمديد مرتين لمدة ١٢ شهراً في كل مرة، رهناً بولاية الأونروا وتمويلها، والأداء المرضي للمتعاقد.	يشعر المجلس بالرضى للإجراءات التي اتخذتها الإدارة، وعليه يرى أن التوصية نُفِّذت.		X	

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	نُفِّذت	تجاوزتها الأحداث
			على شروط وأسعار تنافسية للتأمين على المركبات.						
٤٤	٢٠١٥	٤٤	يوصي المجلس الأونروا بأن تعجل بتطبيق برمجية المناقصة الإلكترونية في جميع المكاتب الميدانية وفي المقر لضمان إصدار الآراء التعقيبية وإبلاغها للموردين غير الفائزين بالعروض، تعزيزاً للشفافية في عملية الشراء.	طبّقت الأونروا مؤخراً برمجية المناقصة الإلكترونية (In-Tend®). ويشمل سير العملية تقديم الآراء التعقيبية الآلية إلى مقدمي العطاءات الفائزة وغير الفائزة. وسيستخدم المقر في عمان برمجية In-Tend® في جميع العقود الرئيسية الجديدة خلال عام ٢٠١٦.	لا تزال عملية إصدار الآراء التعقيبية وإبلاغها للموردين غير الفائزين بالعروض غير فعالة، ولا يزال استخدامها غير معمم على جميع المكاتب الميدانية.	X			
٤٥	٢٠١٥	٥٠	(أ) تعزيز التنسيق بين إدارات المشتريات والمستعملين النهائيين لضمان تبيان جميع متطلبات الشراء في الوقت المناسب وإبلاغها إلى وإدارة المشتريات واللوجستيات لتفادي التقصير غير اللازم لفترة تقديم العروض؛ (ب) والعمل على أن يقيِّم مكتب غزة الميداني أداء الموردين قبل تمديد الاتفاقات الطويلة الأجل واستخدام تقرير التقييم معياراً لهذه التمديدات.	(أ) في ما يتعلق بالتنسيق، تولّت إدارة الصحة في المقر بعمان قيادة عملية توريد السلع الصحية لعام ٢٠١٧ على النحو التالي: '١' أجرت عملية سنوية لتحديد الكميات للجزء ألف شملت إمدادات ١٨ شهراً '٢' نسّقت إصدار طلبات الشراء '٣' أجرت شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية عملية تشاور مع الصناعات ذات الصلة وأصدرت أوامر الشراء '٤' جُهِّز خط الإمدادات للجزء باء – العقاقير والإمدادات (العقاقير البسيطة/لوازم المستشفيات المتنوعة) ليكفي لمدة ١٨ شهراً '٥' جُهِّز خط إمدادات المختبرات والأسنان ليكفي حتى تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، وسيباشَر بعملية جديدة في الربع الثاني من عام ٢٠١٧ (ب) على الرغم من أن إجراء تقييم لأداء البائعين بغية دعم تمديد/تجديد العقود ممارسةٌ جيدة، فمع الأسف، نظراً لضعف نظام تكنولوجيا المعلومات الحالي (يتعذر على نظام REACH دعم الإدارة النوعية لأداء البائعين) وافتقار إدارة المشتريات واللوجستيات	يقرّ المجلس بمبادرة الإدارة؛ لكن لوحظت حالات مماثلة هذا العام، وعليه يرى أن الأسباب الكامنة وراء ذلك لم تعالَج على نحو تام.	X			

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	نُفِّذت	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
				افتقاراً شديداً للموارد اللازمة لتلبية هذه التوقعات، ستنفَّذ هذه التوصية عند توفر الموارد					
٤٦	٢٠١٥	٥٣	وافقت الأونروا على توصية المجلس بما يلي: (أ) تعزيز وحدة إدارة العقود من أجل تحسين مستوى المتابعة مع البائعين للحد من التأخير في تسليم السلع والخدمات؛ (ب) وضمان إدراج أحكام محددة تتعلق بالتعويضات المقطوعة في العقد و/أو طلبات الشراء؛ (ج) والنظر في إنشاء آلية تنسيق جديدة لبضائع الأونروا مع الجانب الإسرائيلي من خلال إدارة تنسيق أنشطة الحكومة في الأراضي.	ذكرت شعبة المشتريات واللوجستيات في مكتب غزة الميداني أنها تحتاج إلى توفر المستوى الأمثل لملاك الموظفين من أجل الاضطلاع بمهمة إدارة العقود. ويظهر ذلك في الخرائط التنظيمية التي تعيد هيكلة الشعبة، وهذه الخرائط موجودة الآن في مقر عمان للنظر فيها بغية الحصول على موافقة المكتب التنفيذي. وعلاوة على ذلك، ستواصل الشعبة أيضاً إشراك المكتب الأمامي في المكتب الميداني في غزة لتعزيز قدرتها على الاضطلاع بجميع المهام في سبيل كفالة عمليات شراء تحقق القيمة مقابل المال. وسيكفل مكتب غزة الميداني أيضاً تضمين العقود بنوداً مناسبة بشأن التعويضات المقررة بغية تعزيز إنفاذ العقود.	لا تزال التوصية قيد التنفيذ.		X		
٤٧	٢٠١٥	٥٧	وافقت الأونروا على توصية المجلس بالقيام بما يلي: (أ) إنشاء لجنة الجزاءات والشكاوى للتعامل مع الجزاءات المفروضة على البائعين بطريقة شفافة ومنصفة؛ (ب) وكفالة التقيد بإجراءات التعليق، من قبيل التنسيق مع المستشار القانوني/المستشار العام ومدير الدعم الإداري.	أنشأنا لجنة معنية بالجزاءات والشكاوى للتعامل مع الجزاءات المفروضة على البائعين بطريقة شفافة ومنصفة. وفي حالة الجزاءات، يجري التشاور مع المستشار القانوني.	أنشأت الوكالة لجنة معنية بالجزاءات والشكاوى للتعامل مع الجزاءات المفروضة على البائعين بطريقة شفافة ومنصفة. وبالإضافة إلى ذلك، يجري التشاور مع المستشار القانوني والمستشار العام ومدير الدعم الإداري قبل فرض الجزاءات على البائعين.	X			
٤٨	٢٠١٥	٦٣	وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) إجراء تقييم لأداء الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين الذين تتم الاستعانة بهم والاحتفاظ بسجلاتهم؛ (ب) والتعجيل بعملية استعراض السياسات لإضفاء الطابع	في ١٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، أصدر مدير الموارد البشرية التوجيهات التكميلية (CPD/1) المرفقة المتعلقة بالتعاقد مع فرادى مقدمي الخدمات. ودخلت التوجيهات الجديدة حيز النفاذ في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، وهي تنطبق على جميع العقود	لاحظ المجلس المبادرة التي نفّذتها الإدارة والتي تغلق الجزء (ب) من التوصية. وسيُقيِّم الامتثال للتوجيهات المتعلقة بشؤون الموظفين التي وُضعت حديثاً في مراجعته المقبلة للحسابات. وفي عام ٢٠١٦، لاحظ المجلس حالات	X			

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			الرسمي على تقييم أداء فرادى الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين؛ (ج) وكفالة إدراج جميع إدارات التوظيف نواتج ومؤشرات أداء قابلة للقياس في اختصاصاتها المتعلقة برصد النتائج وتقييمها.	الجديدة أو تمديد العقود التي يبدأ تنفيذها في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ أو بعده. وتقتضي التوجيهات ما يلي: (أ) إلزامية تقييم أداء فرادى مقدمي الخدمات، باستخدام الاستمارة الموحدة المدرَجة في مرفق التوجيهات. وعلى مديري/إدارات العقود أيضاً الاحتفاظ مركزياً في المكتب الميداني أو الإدارة بنسخ من جميع العقود المنفّذة وبمعلومات أساسية تتصل بالتعاقد مع فرادى مقدمي الخدمات؛ (ب) وتتضمن التوجيهات أحكاماً بشأن الشروط السابقة للتعاقد، بما في ذلك إعداد اختصاصات تحدد جملة أمور منها أهداف العقد ونواتج ملموسة وقابلة للقياس ومواعيد نهائية واقعية.	مماثلة في مكتب لبنان الميداني، ومن ثم يقرر أن التوصية لم تنفَّذ على نحو تام.			
٤٩	٢٠١٥	٦٥	يوصي المجلس الأونروا باستعراض سياستها العامة لضمان أخذ الموافقة على سُلف المرتبات غير المسددة في الاعتبار عند القيام بإجراءات السماح للموظفين بترك العمل للحصول على إجازة خاصة بدون أجر.	صدر التعميم رقم ١-٢٠١٧، ويتضمن إجراءات منح الإذن الواجب على الموظفين اتبّاعها قبل بدء الإجازة الخاصة بدون أجر.	استعرض المجلس التعميم ويرى أنه مُرضٍ.	X		
٥٠	٢٠١٥	٦٨	وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) إنشاء مخزن منفصل للإمدادات الطبية في المبنى الجديد، لتجنب الخلط بينها وبين اللوازم العامة؛ (ب) وتركيب أجهزة تنظيم درجة الحرارة في المخزن العام لتيسير الإدارة السليمة لتخزين العقاقير.	تقبل الأونروا بهذه التوصية وستقيّم مسألة إنشاء مخزن طبي مستقل مع شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية، وتنظر في تركيب أجهزة لتنظيم الحرارة في المخزن العام العقاقير لتيسير الإدارة السليمة لتخزين العقاقير، رهناً بتوفر الأموال. وقد تعاقدنا حالياً مع مورّد لحفظ العقاقير التي تتطلب درجات حرارة أدناها ٨ درجات مئوية وأقصاها ٢٥ درجة مئوية. وبدأنا أيضاً ببناء مخزننا الخاص، الأمر الذي يحل تلك المشكلة.	التوصية قيد التنفيذ؛ غير أنهم تعاقدوا حالياً مع المورّد لحفظ الأدوية التي تتطلب درجات حرارة أدناها ٨ درجات مئوية وأقصاها ٢٥ درجة مئوية. ولا يزال المخزن قيد البناء.		X	
٥١	٢٠١٥	٧١	وافقت الأونروا على توصية المجلس بإنشاء مخزون احتياطي لضمان كفاءة العمليات ولتلبية الحد الأدنى من	تقبل الأونروا بهذه التوصية. وقد لبّت إدارة الصحة بالفعل هذه التوصية بوضع نظام لتحديد الكميات وتوقع الاحتياجات.	نُفِّذت التوصية		X	

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			الاحتياجات التشغيلية تحسباً لحالات الطوارئ غير المتوقعة في المكاتب الميدانية.	ووضعت شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية وإدارة الصحة في المقر في عمان مؤخراً نهجاً استراتيجياً من أجل شراء الأدوية وإنشاء مخزون احتياطي لتجنب حالات نفاد المخزون من هذا القبيل. وتشمل أوامر الشراء الواردة إلى أصحاب الاتفاقات الطويلة الأمد توفير مخزونات احتياطية لمكتب غزة الميداني ومكاتب ميدانية أخرى. ونتيجة استخدام نظام REACH في إدارة المخزون، سيصبح الآن أيضاً النظام المعتمَد بصورة معتادة لتحديد مستويات المخزون ومعاودة الطلب.				
٥٢	٢٠١٥	٧٦	وافقت الأونروا على توصية المجلس بالقيام بما يلي: (أ) تسريع عملية إنجاز المخطط العام بمراعاة جميع المخاطر التي يتعرض لها المستفيدون وشواغلهم للسماح بسلاسة تنفيذ المشروع؛ (ب) وتوعية الأسر المعيشية المتضررة كجزء من عملية التوعية بفوائد المشروع؛ (ج) والتعجيل بدراسة التكثيف الرأسي وإدراج النتائج في المخطط العام للمشروع؛ (د) والانتهاء من وضع تقديرات ميزانية النقل بغرض استئجار أماكن مؤقتة لإقامة الأسر التي سيتم هدم مأواها قبل نقلها إلى مساكن جديدة.	أعاد مصرف التنمية الإسلامي، بصفته منسق برنامج مجلس التعاون الخليجي لإعادة إعمار غزة، برمجة اتفاق بقيمة ٤٠ مليون دولار ووقّعه مع الأونروا، وسيشمل الاتفاق المنقح الآن إصلاح الملاجئ وإعادة بناء ما لا يقل عن ١ ٠٠٠ وحدة سكنية في جميع أرجاء قطاع غزة لصالح أسر تضررت منازلها أو دُمِّرت خلال الأعمال العدائية التي وقعت في عام ٢٠١٤. ومع إعادة برمجة أموال من اتفاق سابق وُقِّع في عام ٢٠١٥ وتنفيذ خطة رئيسية لتحسين المخيمات، ستولي الأونروا الأولوية لسكان دير البلح، ولا سيما أسر اللاجئين النازحة التي يستضيفها آخرون في دير البلح نظراً لتدمير منازلها. ونتيجة إعادة برمجة التمويل، ترى الأونروا أن هذه التوصية تجاوزتها الأحداث.	يتفق المجلس مع رد الإدارة ويرى أن هذه التوصية تجاوزتها الأحداث.		X
٥٣	٢٠١٥	٨٠	وافقت الأونروا على توصية المجلس بوضع استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إضافة إلى إرساء البنية المؤسسية ووضع خريطة طريق لدعم أهداف الوكالة المتعلقة بتسيير الأعمال.	ستكون استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات النهائية المتماشية مع الاستراتيجية المتوسطة الأجل جاهزة بحلول أيار/مايو ٢٠١٧.	تلقّى المجلس واستعرض مشروع وثيقة الإطار الاستراتيجي الذي سيوفر السياق لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وسيغلق التوصية حالما يضفي عليها مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات طابعاً رسمياً.		X	

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	نُفِّذت	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
٥٤	٢٠١٥	٨٥	يوصي المجلس بأن تعجل الأونروا بعملية وضع وتنفيذ إطار لإدارة حافظة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من أجل الإدارة السليمة لتطبيقات البرامجيات في الوكالة.	تقبل الأونروا التوصية، وقد أبلغت المجلس بالفعل بأن الخطة التنفيذ مرتبطة بإنشاء نموذج شامل مستكمل لإدارة تكنولوجيا المعلومات، وبأن من المتوقع تنفيذ إطار إدارة حافظة التطبيقات بحلول نهاية أيار/مايو ٢٠١٧.	لا تزال التوصية قيد التنفيذ.		X		
٥٥	٢٠١٥	٨٩	يكرر المجلس توصيته السابقة بأن تعجل الأونروا بوضع خطة لتحقيق فوائد من مشروع نظام التخطيط المركزي للموارد من أجل ضمان الرصد الفعال وتحقيق الفوائد المتوخاة.	وضعت الأونروا خطة لتحقيق فوائد من مشروع نظام التخطيط المركزي للموارد وقدّمتها إلى المجلس.	تلقّى المجلس الوثيقة المتعلقة بتحقيق فوائد نظام REACH التي تبيّن الفوائد المتحققة نتيجة تطبيق هذا النظام، ويرى أن التوصية نُفِّذت.	X			
٥٦	٢٠١٥	٩٣	يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بإجراء استعراض لفترة ما بعد تنفيذ مشروع نظام التخطيط المركزي للموارد من أجل تحديد الدروس الرئيسية المستخلصة بهدف تحسين الأداء في المشاريع المقبلة.	ستجري دائرة إدارة المعلومات استعراضا في عام ٢٠١٧ بجمع مدخلات من المستخدمين وأصحاب المصلحة لتحديد البنود الرئيسية والانطباعات في ما يتعلق باستخدام نظام REACH. وستناقَش نتيجة هذه العملية خلال الربع الأول من عام ٢٠١٨، وستعَدّ عملية استعراض أكثر رسمية بالاتفاق مع إدارة خدمات الرقابة الداخلية.	لا تزال التوصية قيد التنفيذ.		X		
٥٧	٢٠١٥	٩٦	يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بإعداد خطة انتقالية لتطوير القدرات الداخلية اللازمة لإدارة الأنشطة التقنية الأساسية وتطبيقاتها.	منحنا عقداً مدته ثلاث سنوات لتوفير دعم الخدمات لبرمجيات النظم والتطبيقات والمنتجات ضمن النظام المركزي لتخطيط الموارد، وقد أُصدرت إجراءات التشغيل للمشروع في إطار التخطيط المركزي للموارد.	حيث أن الوكالة قررت الاستعانة بمصادر خارجية لتعهّد برمجيات النظام والتطبيقات والمنتجات، فإن الإدارة التقنية وإدارة التطبيقات القائمة على برمجيات النظام والتطبيقات والمنتجات التي تم تقديمها، وكذلك إجراءات تشغيل المشاريع في إطار التخطيط المركزي للموارد في الأونروا كافية لإغلاق التوصية.	X			
٥٨	٢٠١٥	١٠٢	يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) التعجيل بتشغيل نظام الصحة الإلكترونية في جميع المراكز الصحية للتمكين من تسجيل استهلاك المخزون في حينه على مستوى المراكز الصحية؛	قُدِّمت خطة بدء تنفيذ نظام الصحة الإلكترونية التي أعدّتها إدارة الصحة إلى المجلس كدليل على وضع خطط للتعجيل بتطبيق نظام الصحة الإلكترونية في جميع المراكز الصحية. وقد بدأ ٦٠ مركزاً من أصل ١٣٧ مركزاً صحياً بالفعل بتنفيذ الصيغة	التوصية قيد التنفيذ		X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			(ب) وتشغيل الواجهة البينية بين نظام الصحة الإلكترونية والنظام المركزي لتخطيط الموارد من أجل تحسين نوعية عملية الإبلاغ المالي عن المخزونات.	الجديدة من نظام الصحة الإلكترونية، ويُزمع تطبيقه في ٩٠ في المائة من المراكز الصحية التابعة للوكالة (باستثناء سورية) بحلول نهاية عام ٢٠١٧. وقد تكون هذه الخطة متفائلة، إذ يتعيّن على المراكز الصحية (وعددها ٣٠ مركزاً) التي تطبّق الصيغة التقليدية القديمة من نظام الصحة الإلكترونية نقلُ البيانات من الصيغة القديمة إلى الجديدة، وهذه العملية قد تحتاج إلى الكثير من الوقت والموارد؛ وبالتالي، قد يتغير الجدول الزمني ليصبح بداية عام ٢٠١٨. واستهلاك المخزون متضمَّن بالفعل في النظام ويمكن للمراكز الصحية حالياً أن تُصدر كشفاً على شبكة الإنترنت بمخزوناتها من جميع الأدوية. وبالإضافة إلى ذلك، ما إن يُستَكمَل الانتقال من رموز المخزون القديمة إلى الحديثة حتى تتمكن المراكز الصحية من استخدام ''إشعار طلب المواد'' لوضع توقعات للطلبات المقبلة للأدوية بناءً على الاستهلاك في آخر شهرين إلى ثلاثة أشهر. وفي ما يتعلق بالجزء (ب)، تأخر التنفيذ حالياً بسبب وجود أولويات أخرى.			
٥٩	٢٠١٥	١٠٥	وافقت الأونروا على توصية المجلس بوضع إجراءات لتحديد وتوثيق عملية منح ووقف حق دخول المستخدمين إلى نظام التخطيط المركزي للموارد، إضافة إلى إنشاء الأدوار في النظام وتغييرها وحذفها.	تقبل إدارة نظم المعلومات في الأونروا هذه التوصية وتبلغ المجلس بأن التوجيه التقني رقم ٥ المتعلق بـ ''سياسة مراقبة الدخول'' استُكمل ليراعي متطلبات نظام التخطيط المركزي للموارد.	استعرض المجلس الوثيقة التي قُدِّمت إليه وتتضمن دليل إدارة التشغيل والتوجيه التقني رقم ٥ المستكمل ووجدتها مُرضية، وعليه يرى أن التوصية أُغلقت.	X		
٦٠	٢٠١٥	١٠٨	وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) اقتناء أدوات تكنولوجيا المعلومات من أجل رصد نوعية خدمة الشبكة وفقاً للتوجيه التقني رقم ١٠؛ (ب) وإجراء رصد منتظم لمقاييس نوعية الخدمة من أجل كفالة استقرار الاتصال	عدّلت الأونروا التوجيه التقني رقم ١٠ لتحديد وإزالة شرط الرصد، وواءمت الأدوات مع وظيفة رصد جودة الخدمات.	استناداً إلى القيود التقنية المتعلقة بقياس نوعية الخدمات التي تواجهها الإدارة، يستدعي التوجيه التقني رقم ١٠ المستكمَل إغلاق التوصية. وقد تلقّى المجلس واستعرض التوجيه التقني ''مبادئ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التوجيهية ومعاييرها	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	نُفِّذت	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			بالشبكة.		للمواقع البعيدة في الأونروا''، ويرى أنه مُرض.				
٦١	٢٠١٥	١١٤	وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) وضع برنامج شامل لأمن المعلومات؛ (ب) وتحديث سياستها لأمن المعلومات؛ (ج) وإنشاء لجنة توجيهية لأمن المعلومات وتحديد الجهة المسؤولة عن كفالة أن تكون استراتيجيات أمن المعلومات متمشية مع أهداف تسيير الأعمال وداعمة لها.	لا تزال توصية المجلس قيد التنفيذ.	التوصية قيد التنفيذ		X		
٦٢	٢٠١٥	١١٩	يوصي المجلس بأن تواصل الأونروا تحسين أوجه القصور المشار إليها في مجال الرقابة الداخلية عن طريق الإسراع في تنفيذ توصيات إدارة خدمات الرقابة الداخلية، ولا سيما التوصيات الخاصة بالمخاطر الشديدة.	أجرت إدارة خدمات الرقابة الداخلية استعراضاً شاملاً لحالة تنفيذ توصياتها، وتبيّن أن عدداً منها نُفِّذ وأن بعضها شُطب بعد دمجها معاً.	استعرض المجلس حالة تنفيذ التوصيات الخاصة بالمخاطر الشديدة ولاحظ أن ١٦ توصية شُطبت بينما لا تزال ٢٣ توصية قيد التنفيذ.		X		
٦٣	٢٠١٥	١٢٥	يوصي المجلس بأن تقوم إدارة التمويل البالغ الصغر بما يلي: (أ) كفالة أن يقوم موظفو التحقق برصد الضوابط التطبيقية المتصلة بمهام أمين الصندوق وإحالة قضايا عدم الامتثال إلى الإدارة على أساس منتظم؛ (ب) وإسناد وظيفة إلغاء قسائم المقبوضات النقدية إلى شخص غير أمين الصندوق، لضمان الفصل بين الواجبات على نحو مناسب؛ (ج) والتأكد من الحصول على الموافقة المسبقة من مدير الفرع على التبرير الكامل لأسباب الإلغاء وتوثيقها للرجوع إليها في المستقبل؛ (د) والتأكد من الحصول على	أصدرت إدارة التمويل البالغ الصغر تعليمات إلى أمناء الصندوق بالالتزام التزاماً صارماً بوظائف وإجراءات أمناء الصندوق. وعُدِّلت جميع النماذج اللازمة، واستُكملت سجلات الشيكات، وأُنجزت الطوابع الملغاة المطلوبة، وزادت إدارة التمويل مستويات الإشراف على أمناء الصندوق وزادت بعثات التحقق التركيز على وظائف أمناء الصندوق. وعقدت إدارة التمويل البالغ الصغر دورات تدريبية لأمناء الصندوق في جميع المجالات لتحسين مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.	وجد المجلس حالات مماثلة لتلك التي أُبلغ عنها سابقاً؛ وبالتالي يرى أن التوصية لم تُنفَّذ بصورة تامة.		X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			معلومات وتحليلات كاملة ومفصلة عن كل من العميل والكفيل.					
٦٤	٢٠١٥	١٢٦	يكرر المجلس توصيته السابقة بأن تقوم إدارة التمويل البالغ الصغر بما يلي: (أ) استعراض وتعزيز عملية منح القروض للتأكد من اتباع الأدلة التشغيلية والسياسات والإجراءات المقررة في ملء طلبات القروض، وذلك من أجل تحسين الدقة والاتساق؛ (ب) ورصد الضوابط المتصلة بمهام أمين الصندوق ومعالجة قضايا عدم الامتثال على أساس منتظم؛ (ج) وكفالة حفظ ملفات العملاء على نحو سليم، بحيث يتم الاحتفاظ بجميع ضمانات العملاء والوثائق ذات الصلة وتحديثها؛ (د) وتحسين إجراءات متابعة المشاريع (الإشراف والرصد) للحد من مخاطر القبول الخاطئ للقرارات الائتمانية وخفض مخاطر تخلف العملاء عن الدفع؛ (هـ) وضمان التقيد بأحكام الائتمان وشروطه قبل صرف القروض.	أتمت فروع إدارة التمويل البالغ الصغر الإجراءات التصحيحية ذات الصلة على النحو الوارد أدناه: (١) إصدار تعليمات وإشعارات للموظفين المعنيين لتفادي أخطاء من هذا القبيل (٢) الحصول على المستندات الداعمة اللازمة والسليمة من العملاء (٣) اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند تقديم طلبات القروض (٤) الحصول على المستوى اللازم من الموافقات مع التعديلات اللازمة (٥) إنجاز الأدلة التشغيلية لإدارة التمويل البالغ الصغر في جميع مجالات عملها (٦) تنظيم دورات تدريبية لموظفي القروض ومشرفي القروض المحليين في مجال ملء طلبات القروض	يقرّ المجلس بالمبادرات التي تنفّذها إدارة التمويل البالغ الصغر بغية تحسين كفاءة العمليات، إلاّ أنه لاحظ هذا العام وجود حالات مماثلة، وبالتالي يرى أن أوجه القصور لم تعالَج.	X		
٦٥	٢٠١٥	١٢٨	وافقت إدارة التمويل البالغ الصغر على توصية المجلس بأن تُستخدم استمارات دخول المستخدمين الموجودة لدى الأونروا لتسجيل طلبات الدخول بغية تيسير الوصول إلى فهم واضح لشروط دخول المستخدمين وتوثيق موافقات المشرف/المدير الرسمية على الطلبات لأغراض سجل المراجعة وللرجوع إليها في المستقبل.	ستعالَج هذه التوصية عند شغل منصب موظف أمن المعلومات.	هذه التوصية لم تنفَّذ بعد.	X		
٦٦	٢٠١٥	١٢٩	وافقت إدارة التمويل البالغ الصغر على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) تتبُّع الأثر (الاحتفاظ	تدار حقوق الدخول وفق إجراءات صارمة لمراقبة التغيير مقترنة بالنماذج الداعمة ومفاهيم الرقابة الثنائية، لكن سيتم الترتيب لإجراء	هذه التوصية لم تنفَّذ بعد — لم تُجرَ استعراضات رسمية ودورية لحقوق الدخول في تطبيق OMNI.	X		

الرقم التسلسلي	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة التي وردت فيها التوصية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	نُفِّذت	قيد التنفيذ	لم تنفذ	تجاوزتها الأحداث
			بسجلات) ورصد حركات حسابات المستخدمين الحساسة هذه وإجازتها بصورة دورية من قبل موظف أمن المعلومات أو شخص يتولى مسؤوليات مماثلة ويكون مستقلاً عن فريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) وتحديد حسابات مديري النظم على جميع المستويات وتوثيقها رسمياً، ويجب أن تكون كلمات السر الخاصة بهذه الحسابات مؤمَّنة بالشكل المناسب ويُحتفظ بها لدى إدارة الوكالة، على أن يُمنح إذن الدخول من خلال عملية رسمية.		عمليات تحقق دورية مع الموارد البشرية.				
٦٧	٢٠١٥	١٣٠	وافقت إدارة التمويل البالغ الصغر على توصية المجلس بتعزيز معايير كلمة السر في قاعدة بيانات SQL لنظام Omni لكي تتوافق مع أفضل الممارسات عن طريق فرض شروط في ما يتعلق بتعقيد كلمة السر وتجميدها وانتهاء مدة صلاحيتها.	عززت إدارة التمويل البالغ الصغر قاعدة بيانات SQL لتطبيق Omni لتتماشى مع أفضل الممارسات في هذا القطاع	نُفِّذت التوصية.	X			
المجموع			**٦٧**		**٣٨**	**٢٦**	**١**	**٢**	
النسبة المئوية					**٥٧**	**٣٩**	**١**	**٣**	

المرفق الثاني

موجز الأصول المشطوبة

(بدولارات الولايات المتحدة)

الفئة	٢٠١٦	٢٠١٥	*زيادة/(نقصان)*
النقدية	٥٥٤	٢ ١٦٥	(١٦١١)
المخزونات	٩٩ ٩٣٦	٢٥ ٥١٣	٧٤٤٢٣
الممتلكات	٢ ١٨١ ٥٣٢	٣ ٢٦١ ٤٢٤	(١٠٧٩٨٩٢)
التبرعات المستحقة القبض غير المسددة	صفر	١٧٠ ٠٠٠	(١٧٠ ٠٠٠)
القروض المستحقة غير المسددة	٩٢٤ ٤٢٦	٨٠٩ ٥٢٧	(١١٤ ٨٩٩)
المجموع	**٣ ٢٠٦ ٤٤٨**	**٤ ٢٦٨ ٦٢٩**	**١ ٠٦٢ ١٨١**

المصدر: معلومات من الأونروا.

المرفق الثالث

حالات الغش والغش المفترض التي أُبلغ بها المجلس لعام ٢٠١٦

الرقم المتسلسل	*رقم الحالة*	*المكتب*	*نوع الحالة*	*الخسارة (بدولارات الولايات المتحدة)*	*البيان*	*النتيجة*
١	INV-15-0038	مكتب لبنان الميداني	حالة غش عادية	لم يحدَّد المبلغ	ترتبط بالتحقيق ٠٠٤٩-١٥ والحالة ٠٠٠٢-١٥ قيد نظر إدارة خدمات الرقابة الداخلية، المبلغ عنهما في تقرير عام ٢٠١٥.	أُغلقت
٢	INV-15-0056	مكتب غزة الميداني	حالة غش عادية	صفر	ادُّعي أن بعض الموظفين تواطأوا مع مستفيدين للتلاعب بالمعلومات بشأن احتياجات إصلاح الملاجئ من أجل الحصول على مدفوعات أعلى.	تعذّر إثبات الادعاء
٣	INV-15-0086	مكتب غزة الميداني	حالة غش عادية	صفر	ادُّعي أن موظفاً يدير موقعاً شبكياً يصدر شهادات مزورة تفيد إتمام تدريب الأونروا في مجال الأخلاقيات.	أُثبت الادعاء. وفُرضت غرامة على الموظف وأُصدرت رسالة لوم في حقه.
٤	INV-15-0116	المقر في القدس	حالة غش عادية	صفر	ادُّعي أن موظفاً يحمّل الميزانية نفقاتِ دوراتٍ لم تُجرَ لتعليم قيادة المركبات.	تعذّر إثبات الادعاء
٥	INV-15-0143	مكتب غزة الميداني	حالة غش عادية	٣ ٠٠٠ دولار	ادُّعي أن موظفَين زوّرا التوقيعات على إيصالات متعلقة بقسائم مساعدة للمستفيدين بغية استخدام/بيع تلك القسائم.	أُثبت الادعاء. وفُرضت غرامة على أحد الموظفَين، وفقد الآخر ٣ درجات من رتبته كعقوبة.
٦	INV-15-0173	المكتب الميداني في الأردن	سرقة وحالة غش عادية	صفر	قُدِّمت عدة ادعاءات ضد موظف بشأن مخالفات في عمليات الشراء والمالية والاستقدام وإساءة استعمال المركبات، وسرقة ممتلكات الأونروا.	تعذّر إثبات الادعاء
٧	INV-15-0197	المكتب الميداني في الأردن	سرقة	صفر	سرقة طرود غذائية من مرفق تخزين تابع للوكالة. يُشتبه في موظف داخلي.	تعذّر إثبات الادعاء
٨	INV-15-0268	المكتب الميداني في الأردن	مخالفات في عمليات الشراء	لم يكن أي منها نتيجة للغش	ادُّعي أن موظفاً ضغط على أعضاء لجنة تقييم التأثير على الدرجات الممنوحة لمقدمي عروض مختلفين ومنح العطاء إلى شركة محددة.	أُثبت الادعاء. تم التلاعب في العملية لكن لم يتم إثبات حدوث غش العملية التأديبية جارية
٩	INV-16-0046	مكتب غزة الميداني	فساد	غير محدد	ساعد موظفون مستفيدين على تقديم معلومات زائفة للحصول على منافع لا يستحقونها.	أُغلقت: تقاعد الموظف
١٠	INV-16-0047	مكتب غزة الميداني	فساد	غير محدد	ترتبط بالحالة ٠٠٤٦-١٦	تدخلت الإدارة – لم يُجرَ تحقيق

الرقم المتسلسل	رقم الحالة	المكتب	نوع الحالة	الخسارة (بدولارات الولايات المتحدة)	البيان	النتيجة
١١	INV-16-0071	المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية	مخالفات في عمليات الشراء	صفر	سُجِّلت مبيعات غير حقيقية للتغطية على فقدان مخزون من المستودع، وعمليات ضبط غير سليمة للمخزون وعمليات شراء غير سليمة.	تعذّر إثبات الادعاء. أحيلت الحالة إلى شعبة مراجعة الحسابات للنظر في إمكانية متابعتها
١٢	INV-16-0081	المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية	حالة غش عادية	صفر	قُدِّمت ادعاءات تفيد بأن أغذية مخصصة للمستفيدين بيعت عوضاً عن ذلك إلى أطراف ثالثة.	تعذّر إثبات الادعاء
١٣	INV-16-0104	المكتب الميداني في الأردن	غش في الاستحقاقات	صفر	قدّم موظف مطالبة تأمين صحي باسم شخص آخر.	أُثبت الادعاء. العملية التأديبية جارية
١٤	INV-16-0123	المكتب الميداني في الأردن	حالة غش عادية	صفر	غش محتمل يتمثّل في إصدار فواتير مزيفة لقاء شراء عقاقير دوائية.	تعذّر إثبات الادعاء
١٥	INV-16-0125	مكتب لبنان الميداني	حالة غش عادية	غير محدد	ورود اتهامات من عدة أطراف بأن موظفاً تلاعب بنظام تقديرٍ لتحديد أهلية الأشخاص للحصول على مدفوعات كمستفيدين.	أُغلقت: أُنهي عقد الموظف لدواعٍ أخرى.
١٦	INV-16-0126	المكتب الميداني في الأردن	غش في الاستحقاقات	صفر	أخذ موظف إجازة مرضية غير سليمة بعد رفض منحه إجازة مرضية بدون أجر. وأثناء الإجازة أدّى عملاً غير مأذون به.	تعذّر إثبات الادعاء
١٧	INV-16-0141	مكتب الضفة الغربية الميداني	مخالفات في عمليات الشراء	صفر	ادّعاء بحدوث تلاعب في العقود لأسباب سياسية.	تدخلت الإدارة
١٨	INV-16-0142	مكتب غزة الميداني	حالة غش عادية	صفر	ادّعاء بيع قسائم مستحقات.	سُجِّلت للعلم: عدم كفاية الأدلة لأغراض التحقيق
١٩	INV-16-0180	مكتب غزة الميداني	سرقة	صفر	تم العثور على ثلاث صناديق حليب فارغة وكانت فيما يبدو مفقودة من المخزون.	سُجِّلت للعلم: عدم كفاية الأدلة لأغراض التحقيق
٢٠	INV-16-0216	المكتب الميداني في الأردن	غش في الاستحقاقات	صفر	اتُّهم موظف بتقديم شهادة زواج مزورة للحصول على مرتب معيل.	تعذّر إثبات الادعاء
٢١	INV-16-0239	المكتب الميداني في الأردن	مخالفات في عمليات الشراء	صفر	تواطؤ محتمل مع بائعين محليين للحصول على معدات مختبرات.	تعذّر إثبات الادعاء
٢٢	INV-16-0246	المقر	حالة غش عادية	صفر	ادُّعي أنه تم توريد برنامج تعليمي في مجال نظام تكنولوجيا معلومات تابع للأونروا إلى شركة خاصة.	تعذّر إثبات الادعاء
٢٣	INV-16-0273	المكتب الميداني في الأردن	حالة غش عادية	صفر	استخدام إحدى مركبات الوكالة دون إذن.	تعذّر إثبات الادعاء
المجموع				**٣ ٠٠٠**		

الفصل الثالث

التصديق على صحة البيانات المالية

رسالة مؤرخة ٣١ آذار/مارس ٢٠١٧ موجهة إلى رئيس مجلس مراجعي الحسابات من مدير الشؤون المالية في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

عملا بالبندين ١١-٤ و ١٢-١ من النظام المالي، يشرفني تقديم البيانات المالية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

وإنني أشهد بأن جميع المعاملات قد قُيّدت على النحو الصحيح في السجلات المحاسبية وأنها معروضة بشكل سليم في الحسابات المالية للوكالة وفي البيانات المرفقة، التي أشهد بموجب هذا الكتاب بأنها صحيحة وتعكس بصدق الأنشطة التشغيلية للوكالة وحالتها المالية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

(توقيع) شادي **العابد**
مدير الشؤون المالية

الفصل الرابع

التقرير المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

ألف – مقدمة

بيان المفوض العام

١ – وفقا للبندين ١١-٢ و ١١-٤ من النظام المالي والقواعد المالية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى، يشرفني أن أحيل إليكم البيانات المالية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، والتي أوافق عليها بمقتضى هذا الكتاب. وقد قام مدير الشؤون المالية بإعداد البيانات المالية والمصادقة على صحتها.

باء – التحليل المالي وتحليل الميزانية

موجز

٢ – كان عام ٢٠١٦ عاماً آخر مليئاً بالتحديات بالنسبة للأونروا ومانحيها والمستفيدين من خدماتها. وتواصل الوكالة الاضطلاع بدور أساسي في توفير الخدمات الحيوية اللازمة من أجل تحقيق الرفاه والتنمية البشرية والحماية لما يزيد على خمسة ملايين من الأشخاص المسجلين لديها، والتخفيف من محنتهم لحين التوصل إلى حل عادل لمسألة اللاجئين الفلسطينيين.

٣ – واستمرت الأونروا في بذل الجهود طوال عام ٢٠١٦ من أجل تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين في ميادين عملياتها الخمسة رغم التحديات المرتبطة بالتدهور الشديد في الظروف السياسية والأمنية، وعلى وجه التحديد المشاكل التي تعرقل الوصول في الضفة الغربية، واستمرار الحصار المفروض على قطاع غزة، واستمرار النزاع المسلح في الجمهورية العربية السورية، إضافة إلى ما تواجهه الوكالة من شواغل أمنية تعترضها يوميا.

٤ – ورغم صعوبة المناخ المالي، استمر المانحون في توفير دعم قوي، حيث قدموا مساهمات بلغت ١ ٢٤٢ مليون دولار، مما مكَّن الأونروا من مواصلة تقديم المساعدة إلى المستفيدين والتصدي لحالات الطوارئ في قطاع غزة والجمهورية العربية السورية.

٥ – وقد أُعدت البيانات المالية استنادا إلى المحاسبة على أساس الاستحقاق، وفقا لمقتضيات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. أما بالنسبة لأي مسألة لا تتطرق إليها المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، فإن الأحكام المناسبة من المعايير الدولية للإبلاغ المالي أو المعايير المحاسبية الدولية تُطبق عليها.

٦ – وعُرضت ميزانية فترة السنتين السابقة (للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧) بناءً على أساس نقدي معدل. ولما كان هذا الأساس يختلف عن أساس الاستحقاق المطبق في البيانات المالية، تجري التسوية بين الميزانية وبيان التدفقات النقدية وفقا لمقتضيات المعيار ٢٤ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

الأداء المالي في عام ٢٠١٦

٧ - بلغ مجموع إيرادات الوكالة ودخلها في عام ٢٠١٦ ما مقداره ٢٧٤,٧ ١ مليون دولار، مقابل مصروفات مجموعها ٣١٦,٨ ١ مليون دولار، مما نجم عنه نقص صافٍ قدره ٤٢,١ مليون دولار لعام ٢٠١٦.

٨ - وترد تفاصيل الأداء المالي لكل صندوق من الصناديق في الملاحظة ٣٣ من الملاحظات على البيانات المالية، ويرد موجزها في الجدول رابعا-١.

الجدول رابعا-١

موجز الأداء المالي حسب الصندوق في الفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*					
	الصندوق العام	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*المقاصة فيما بين الصناديق*	*المجموع*
مجموع الإيرادات	٦٧٦,٣	٢٢,٣	١١,١	٣٧٢,٩	٢٤٥,٣	(٥٣,٢)	١ ٢٧٤,٧
مجموع المصروفات	٧٢٤,٧	٢٠,٧	٨,٩	٣٨٣,٦	٢٣١,٩	(٥٣,٠)	١ ٣١٦,٨
الفائض/(العجز) في السنة	**(٤٨,٤)**	**١,٦**	**٢,٢**	**(١٠,٧)**	**١٣,٤**	**(٠,٢)**	**(٤٢,١)**

٩ - وسجل كل من الميزانية البرنامجية ونداء الطوارئ عجزا بلغ ٤٨,٤ مليون دولار، و ١٠,٧ ملايين دولار، على التوالي. ويُعزى العجز في الميزانية البرنامجية أساسا إلى التزامات نهاية الخدمة غير الممولة. أما العجز في نداءات الطوارئ فيُعزى إلى المصروفات المستحقة والحسابات المستحقة الدفع الملتزم بها في نهاية السنة والناشئة عن اختلاف توقيت استلام الإيرادات. وقد ورد تمويل نداء الطوارئ من الجهات المانحة الرئيسية في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧.

١٠ - وأظهرت الصناديق المقيدة الاستخدام وإدارة التمويل البالغ الصغر فائضا قدره ١,٦ مليون دولار و ٢,٢ مليون دولار، على التوالي. وسجَّلت صناديق المشاريع فائضا قدره ١٣,٤ مليون دولار، وهو ما يُعزى بالأساس إلى الاعتراف المحاسبي بإيرادات مشاريع ستتكبد الوكالة مصروفات عنها في فترات مقبلة.

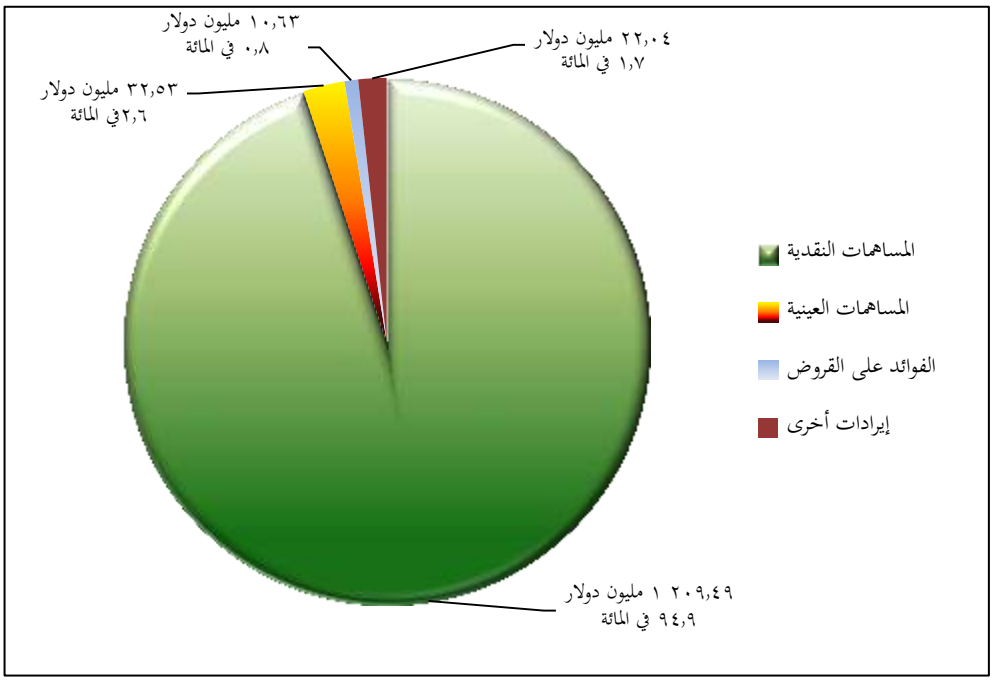
تحليل الإيرادات

١١ - تعتبر المساهمات النقدية المصدر الرئيسي لإيرادات الوكالة، حيث تمثل ٩٥ في المائة تقريبا (٢٠٩,٥ ١ ملايين دولار) من مجموع الإيرادات. وبموجب المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، تم الاعتراف بمساهمات عينية لصالح أنشطة مخصصة (الصناديق المقيدة الاستخدام، ونداءات الطوارئ، والمشاريع) قيمتها ٣٢,٥ مليون دولار. وهذه المساهمات عنصر مهم يسمح للوكالة بالاضطلاع

بأنشطتها، وتشمل المواد الغذائية واللوازم الطبية والكتب المدرسية والخدمات العينية للاستشاريين وموظفي المشاريع واستخدام الأراضي لمنشآت الأونروا مثل المدارس والمستوصفات.

الشكل رابعا-١

مصادر الإيراد والدخل



١٢ - وتتحدد ولاية الوكالة استنادا إلى أسس منها قرارات الجمعية العامة ذات الصلة، بما فيها القرار ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩ الذي أنشأ الوكالة، والقرارات اللاحقة المتخذة سنويا، ولا سيما القرارات المتعلقة بموضوع ”تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين“ (آخرها القرار ٩١/٧١)، وموضوع ”النازحون نتيجة للأعمال القتالية التي نشبت في حزيران/يونيه ١٩٦٧ والأعمال القتالية التالية“ (آخرها القرار ٩٢/٧١)، وموضوع ”عمليات وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى“ (آخرها القرار ٩٣/٧١). وفي دورتها الحادية والسبعين، مددت الجمعية العامة للأمم المتحدة ولاية الوكالة حتى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠ (انظر القرار ٩١/٧١). واللجنة الاستشارية للأونروا مكلفة بتقديم المشورة والمساعدة إلى المفوض العام في الاضطلاع بولاية الوكالة وتتألف من ٢٧ عضوا و ٣ مراقبين. وتسعى الأونروا أيضا إلى توسيع قاعدة مانحيها بإدراج الداعمين المحتملين في جميع القارات، مع التركيز على الجهات المانحة الإقليمية والجهات المانحة في حالات الطوارئ. وتعمل الوكالة في الوقت نفسه على زيادة التمويل من القطاع الخاص.

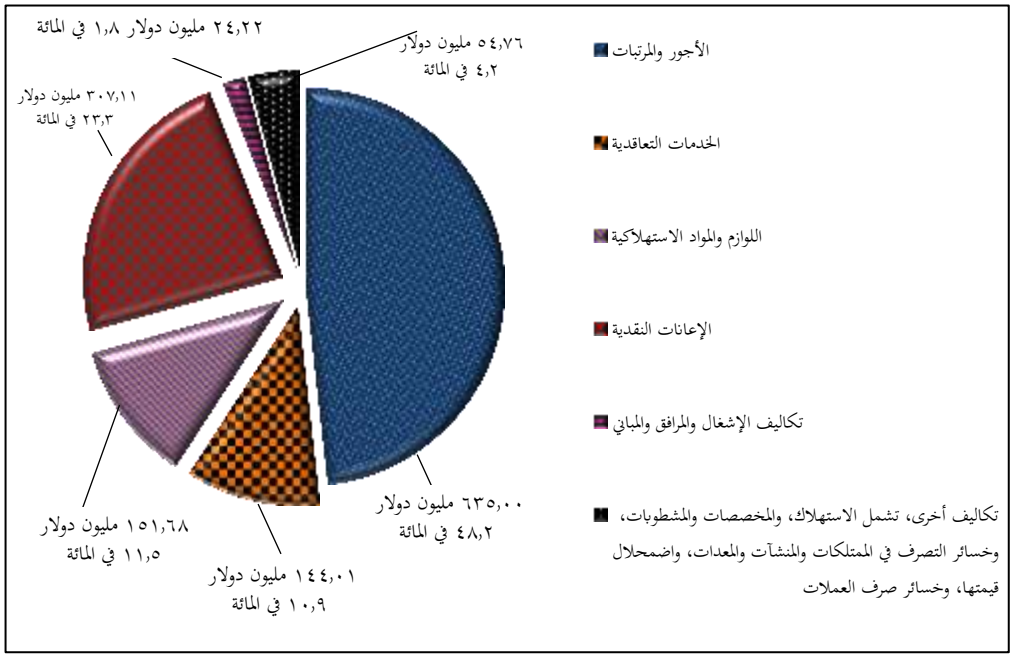
تحليل طبيعة المصروفات

١٣ - أنفقت الوكالة ما مجموعه ١ ٣١٦,٨ مليون دولار في عام ٢٠١٦. ومثّلت تكاليف الموظفين، البالغة ٦٣٥ مليون دولار، ٤٨ في المائة من مجموع المصروفات. وكما أُوضح فيما سبق، تقتضي المعالجة المحاسبية على أساس الاستحقاق لاستحقاقات ما بعد انتهاء الخدمة واستحقاقات الموظفين الأخرى

الطويلة الأجل أن تُسجل تكاليفُ خطط الاستحقاقات بالتزامن مع استحقاق الموظفين لها، لا أن تسجل عند الدفع أولاً بأول. وتسمح هذه المنهجية للوكالة بأن تحصر على نحو أفضل التكاليف السنوية الحقيقية لاستخدام موظفيها.

الشكل رابعا-٢

تحليل المصروفات حسب طبيعتها



١٤ - أُنفق مبلغ مجموعه ١٤٤ مليون دولار على الخدمات التعاقدية، وهو ما يمثل مصروفات تتعلق بتعاقد الوكالة مع أطراف ثالثة لأداء أعمال نيابة عنها. ومن أصل هذا المبلغ، أُنفق ٦٣,١ مليون دولار على المعدات والتشييد، بما يشمل أماكن إيواء ومعدات جرى التبرع بها للمستفيدين من برامج الأونروا ومن ثم قيدت كمصروفات، إضافة إلى معدات ثانوية لاستعمال الوكالة تقل قيمتها عن عتبة الرسملة. وفي إطار الخدمات التعاقدية أيضا، أُنفق مبلغ مجموعه ٢١,٦ مليون دولار على خدمات المستشفيات المقدمة إلى اللاجئين.

١٥ - وأُنفق ما مجموعه ١٥١,٧ مليون دولار على اللوازم والمواد الاستهلاكية، بما في ذلك ٧٩,١ مليون دولار للسلع الأساسية الضرورية و ٥ ملايين دولار للمأكولات الطازجة. وأُنفق ٢٥,٢ مليون دولار على اللوازم الطبية، و ٦,٨ ملايين دولار على الكتب الدراسية وكتب المكتبات. وأُنفق ٨,٣ ملايين دولار على لوازم النقل.

١٦ - وأُنفق ما مجموعه ٣٠٧,١ ملايين دولار على إعانات، بما يشمل ١٩٢,٣ مليون دولار وُزّع على المستفيدين على سبيل المساعدة النقدية الانتقائية للاجئين الفلسطينيين المتضررين من النزاع الدائر في قطاع غزة والجمهورية العربية السورية، ولتوفير الأمن الغذائي وإعانات الإيجار. وأُنفق مبلغ ٧٣,٨ مليون دولار كإعانات لتشييد أماكن الإيواء وإصلاحها، ومبلغ ٦ ملايين دولار في شكل إعانات للمرضى.

١٧ - وبلغت تكاليف الإشغال والمرافق ما مجموعه ٢٤,٢ مليون دولار في عام ٢٠١٦. وبلغت المصروفات الأخرى ٥٤,٨ مليون دولار، وشملت الاستهلاك، وخسائر التصرف في الأصول، والمخصصات والمشطوبات، واضمحلال قيمة الأصول الثابتة، وخسائر صرف العملات.

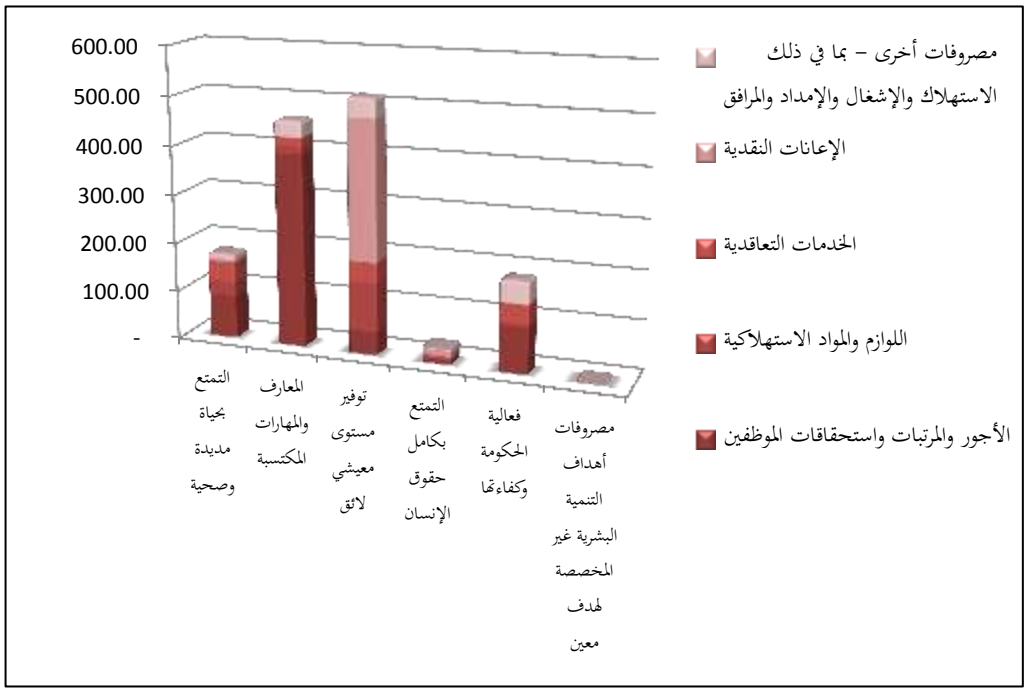
أهداف التنمية البشرية وبرامج الوكالة: تحليل المصروفات

١٨ - في إطار النهج التخطيطي الذي تتبعه الأونروا، تعتمد الوكالة أربعة أهداف للتنمية البشرية تسترشد بها في إنجاز مهمتها المتمثلة في تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين، إضافة إلى تحقيق أهداف فعالية الحوكمة وكفاءتها. وتتمثل الأهداف فيما يلي: (أ) التمتع بحياة مديدة وصحية؛ (ب) المعارف والمهارات المكتسبة؛ (ج) توفير مستوى معيشي لائق؛ (د) التمتع بكامل حقوق الإنسان. ويوضح الشكل رابعا-٣ المبالغ المنفقة على كل من هذه الأهداف. وبالنسبة إلى المشاريع التي بدأ العمل فيها قبل اعتماد أهداف التنمية البشرية، ترد النفقات المتكبدة ضمن مصروفات أهداف التنمية البشرية غير المخصصة لهدف معين.

الشكل رابعا-٣

تحليل المصروفات حسب أهداف التنمية البشرية[أ]

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



(أ) استُبعد من التحليل مبلغ ٧٩,٩ مليون دولار يمثل مصروفات المقر ومبلغ ٥٣ مليون دولار هو الرصيد المحذوف للأنشطة المشتركة بين القطاعات.

١٩ - وتنقسم أنشطة الوكالة من الناحية الوظيفية إلى خمسة برامج رئيسية تقدم الخدمات المباشرة إلى المستفيدين من خدمات الأونروا، تجري جميعها بقيادة التوجيه التنفيذي، وتدعمها إدارات الدعم. ويبين

الشكل رابعا-٤ أدناه مصروفات عام ٢٠١٦ حسب كل برنامج بالإضافة إلى مصروفات كل من التوجيه التنفيذي وإدارات الدعم. ويتبع تصنيفُ المصروفات حسب البرامج نمطا مماثلا لتصنيفها حسب أهداف التنمية البشرية.

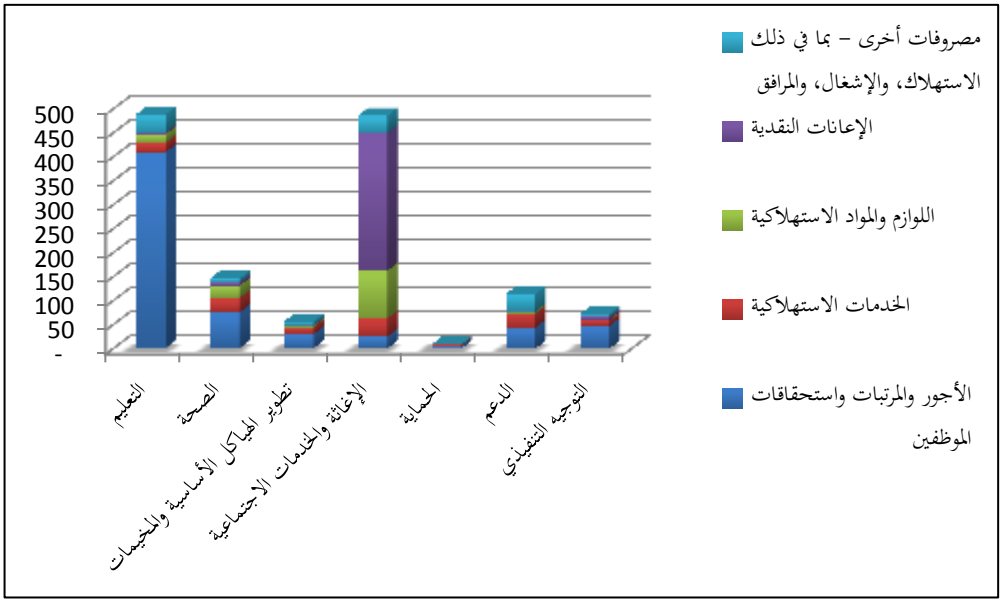
٢٠ - ويرمي هدف التنمية البشرية المتمثل في التمتع بحياة مديدة وصحية إلى ضمان تعميم فرص الحصول على خدمات الرعاية الصحية الشاملة جيدة النوعية، وحماية الصحة الأسرية وتعزيزها، ومنع انتشار الأمراض ومكافحتها. وقد أنفقت الوكالة ما مقداره ١٧٦,١ مليون دولار (ما يمثل ١٣ في المائة من مجموع نفقاتها) سعيا إلى تحقيق هذا الهدف، وذلك بدعم من برنامج الصحة (١٤٥,٦ مليون دولار). وتحقيقا لهذا الهدف، خُصص قرابة ٥٠ في المائة من المصروفات (٨٨,٩ مليون دولار) للأجور والمرتبات، منها ١٦ في المائة (٢٨,٨ مليون دولار) للإمدادات الطبية والمواد الاستهلاكية، و ٢٣ في المائة (٤١,١ مليون دولار) للخدمات التعاقدية لتمكين اللاجئين الفلسطينيين من الحصول على خدمات الرعاية الطبية، ولدعم البرنامج الفرعي للصحة البيئية. وأُنفقت نسبة إضافية مقدارها ٤ في المائة (٦,٥ ملايين دولار) على الإعانات النقدية لتمكين اللاجئين الفلسطينيين من فرص الحصول على خدمات الرعاية الصحية من المستوى الثاني (المتخصص) أو المستوى الثالث (العالي التخصص).

٢١ - وأُنفق مبلغ قدره ٤٦١,٢ مليون دولار، أي ما يعادل ٣٤ في المائة من مصروفات الأونروا لعام ٢٠١٦، على هدف اكتساب المعارف والمهارات المنفذ عن طريق برنامج التعليم (٤٨٧,٥ مليون دولار). وتتمثل الغايات المتوخاة في ضمان استفادة الجميع من التعليم الأساسي ومن تغطيته، وتحسين نوعية التعليم ونواتجه مقارنة بالمعايير المحددة، وتعزيز إمكانية وصول الدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة إلى فرص التعلم. ويوفر برنامج التعليم أيضا تدريبا مهنيا وتقنيا، ويشجع انتقال الطلاب إلى التعليم العالي عن طريق المنح الدراسية. وبالنظر إلى طبيعة البرنامج والهدف، فإن القسم الأعظم من المصروفات في هذا المجال يُخصّص لدفع أجور موظفي القطاع التعليمي ومرتباتهم.

الشكل رابعا-٤

تحليل المصروفات مصنفة حسب البرامج[أ]

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



(أ) استبعد من التحليل مبلغ ٥٣ مليون دولار هو الرصيد المحذوف للأنشطة المشتركة بين القطاعات.

٢٢ - وخُصّص مبلغ ٥١٦,٢ مليون دولار، أو ٣٨ في المائة من مصروفات الأونروا، لدعم هدف التنمية البشرية المتمثل في توفير مستوى معيشي لائق، وهو هدف يُنفذ الجزء الأكبر منه عن طريق برنامج الخدمات الغوثية والاجتماعية وبرنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات (٤٨٥,٨ مليون دولار و ٥٦ مليون دولار، على التوالي). وتتمثل الغايات المتوخاة في الحد من الفقر المدقع، والتخفيف من آثار حالات الطوارئ على الأفراد، وتقديم خدمات مالية شاملة للجميع وزيادة فرص الحصول على تسهيلات الائتمان والادخار، وتحسين القابلية للتوظف، وتحسين البيئة الحضرية. وقد أنفق ١٩ في المائة من المصروفات (١٠٠,٥ مليون دولار) التي تكبدتها الوكالة لتحقيق هذا الهدف على اللوازم والمواد الاستهلاكية، بما في ذلك توفير المعونات الغذائية للاجئين الفلسطينيين. كما قُدم مبلغ إضافي قدره ٢٨٥,٤ مليون دولار في شكل إعانات نقدية.

٢٣ - وأُنفق مبلغ ١٨٥,٥ مليون دولار، أو ١٤ في المائة من مصروفات الوكالة لعام ٢٠١٦، على هدف فعالية الحوكمة وكفاءتها الذي يدعم الأنشطة الرامية إلى تحقيق أهداف التنمية البشرية الأربعة. ويتولى برنامج التوجيه التنفيذي إدارة جميع جوانب عمل الوكالة لضمان التنفيذ الكفؤ لولايات الأونروا المتعلقة بتوفير الخدمات والمساعدة الإنسانية للاجئين الفلسطينيين، وعلى أساس استثنائي لغير اللاجئين، ولمواصلة التزام المجتمع الدولي بتحقيق الرفاه الاجتماعي والاقتصادي للاجئين الفلسطينيين. وتشمل مسؤوليات التوجيه التنفيذي الإدارة الفعالة للرقابة، والدعم القانوني، وجمع التبرعات، وأنشطة الدعوة والتوعية للمحاورين الخارجيين.

٢٤ - وتساعد إدارات الدعم المفوض العام في تصريف شؤون الوكالة بسلاسة، وكفالة الإدارة الفعالة لشؤون الأفراد والموارد المالية، والخدمات الإدارية، والاتصالات الداخلية. وبلغت نفقات التوجيه التنفيذي وإدارات الدعم ٧٢,٢ مليون دولار و ١١٣,٨ مليون دولار، على التوالي. وأُنفق ٥١ في المائة من المصروفات المتعلقة بفعالية الحوكمة وكفاءتها (٩٤,٩ مليون دولار) على الأجور والمرتبات.

٢٥ - وأنفق ما مقداره ٢٩,٩ مليون دولار على هدف التنمية البشرية المتمثل في التمتع بكامل حقوق الإنسان. وتشمل الغايات المتوخاة ضمان تلبية الخدمات المقدمة احتياجات المستفيدين على صعيد الحماية، وصون حقوق اللاجئين الفلسطينيين ومناصرتها، وتعزيز قدرة اللاجئين على تصميم وتنفيذ خدمات اجتماعية مستدامة في مجتمعاتهم المحلية، وضمان أن يتم تسجيل اللاجئين الفلسطينيين وتقرير أهليتهم للحصول على خدمات الأونروا طبقا للمعايير الدولية ذات الصلة. ويتم تنفيذ الخدمات المضطلع بها لتحقيق تلك الأهداف من خلال برنامج الخدمات الغوثية والاجتماعية بالدرجة الأولى، وكذلك من خلال خدمات التعليم والصحة وإنشاء البنية التحتية للمخيمات وتحسينها، إلى جانب الخدمات المقدمة لتحقيق الغايات المتعلقة بهدف التنمية البشرية المتمثل في توفير مستوى معيشي لائق. وإضافةً إلى ذلك، فقد أنشئت شعبة الحماية في مقر الأونروا في عمان في كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ لتوفير التوجيه والتنسيق الاستراتيجيين في تنفيذ مختلف أنشطة الحماية على نطاق الوكالة. وتغطي شعبة الحماية، عن طريق خبرائها الفنيين، مجالات تعميم الحماية، وحماية الأطفال، والعنف الجنسي والجنساني، والإعاقة، والحماية الدولية. وبلغ مجموع المصروفات المنفقة على الشعبة لتحقيق هذا الهدف ٨,٨ مليون دولار.

الموقع الجغرافي: تحليل المصروفات

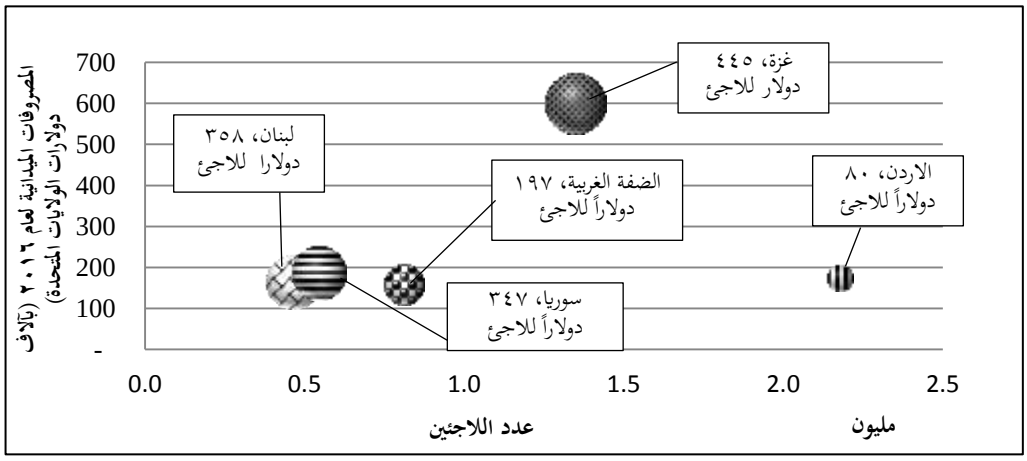
٢٦ - مع أن أهداف الوكالة وخدماتها تُنفَّذ أساسا في إطار نهج برنامجي، فإن عملياتها تدار ميدانيا. وتعمل الأونروا في خمسة ميادين هي: الأردن، والجمهورية العربية السورية، ولبنان، والأرض الفلسطينية المحتلة (الضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية، وقطاع غزة). ويقدم كل ميدان خدمات متماثلة وإن كانت متمايزة إلى حد ما بسبب تباين السياقات السياسية والإنسانية والاقتصادية المحددة التي يجري العمل في ظلها في كل ميدان، وتباين مركز اللاجئين الفلسطينيين وحقوقهم في كل منها. ويبين الشكل رابعا-٥ تكاليف خدمات الأونروا للاجئ الواحد في كل ميدان. ويعكس تفاوت مستويات المصروفات الحالة السائدة في كل ميدان.

٢٧ - وبلغ متوسط المصروفات للاجئ الواحد في مكتب غزة الميداني ٤٤٥ دولارا في عام ٢٠١٦. وثمة ٥٣٦ ٣٤٨ ١ لاجئا فلسطينيا مسجلا في قطاع غزة. وقد أُحرز تقدم فيما يتعلق بإصلاح الأضرار المادية والدمار الواسع النطاق الناجمين عن نزاع الخمسين يوما الذي وقع في عام ٢٠١٤، على الرغم من فرض حصار مؤقت على واردات الأسمنت أدى إلى إبطاء التقدم. وإضافةً إلى ذلك، ظلت العمليات مثقلة بأعباء التكاليف المباشرة التي فرضها استمرار الحصار، من قبيل التكاليف الإضافية المتصلة بالموظفين الإضافيين والمرور العابر والخدمات اللوجستية نتيجة للشروط الإسرائيلية المتعلقة بوصول ورصد المواد التي تستوردها الوكالة إلى قطاع غزة، مما أسفر عن ارتفاع متوسط المصروفات التي تتحملها الوكالة عن اللاجئ الواحد في الميدان لتبلغ أعلى مستوياتها، وهو ما يعكس الأوضاع السائدة. وتواصل الأونروا جهودها في توفير الإغاثة وتقديم خدمات التعليم والصحة وغيرها من خدمات التنمية البشرية في أعقاب الأعمال القتالية وتدهور الأوضاع الاجتماعية الاقتصادية بعد نحو عشر سنوات من الحصار. ويقدم المكتب الميداني في غزة الدعم لثمانية مخيمات، و ٢٦٧ مدرسة، ومركزين للتدريب المهني والتقني، و ٢٢ مركزا للرعاية الصحية الأولية، وسبعة مراكز للتأهيل المجتمعي، وسبعة مراكز لبرامج المرأة.

٢٨ - والمكتب الميداني في لبنان لديه أقل عدد من اللاجئين المسجلين، إذ لا يزيد عددهم عن ٦٦٤ ٤٦٣ نسمة إلا قليلا، ويبلغ متوسط المصروفات المتكبدة عن اللاجئ الواحد ٣٥٨ دولارا. ويواجه اللاجئون الفلسطينيون تحديات فيما يتعلق بالحصول على الخدمات والقيود المفروضة على الحق في ممارسة بعض المهن وكثير منهم يعيشون في مخيمات اللاجئين التابعة للأونروا. ويدعم المكتب الميداني ١٢ مخيما، و ٦٧ مدرسة، ومركزين للتدريب المهني والتقني، و ٢٧ مركزا للرعاية الصحية الأولية، وثمانية مراكز لبرامج المرأة.

الشكل رابعا-٥

متوسط المصروفاتِ المتكبدة في عام ٢٠١٦ عن اللاجئ المسجل الواحد، مصنفةً حسب الميدان[أ]



(أ) استُبعد من التحليل مبلغ ٧٩,٩ مليون دولار يمثل مصروفات المقر ومبلغ ٥٣ مليون دولار هو الرصيد المحذوف للأنشطة المشتركة بين القطاعات.

٢٩ - ويقدم مكتب الضفة الغربية الميداني خدماته إلى أكثر من ٨٠٩ ٧٣٨ لاجئا فلسطينيا مسجلا، يعيش ربعهم في ١٩ مخيما من مخيمات اللاجئين. وقد تضرر اللاجئون الفلسطينيون في الضفة الغربية بشدة من جراء عمليات الإغلاق التي تفرضها السلطات الإسرائيلية على الضفة الغربية، إذ إنهم يعتمدون تاريخياً بدرجة كبيرة على دخلهم المتأتي من العمل داخل إسرائيل. وبلغت المصروفات المتكبدة في عام ٢٠١٦ عن اللاجئ المسجل الواحد في الضفة الغربية ما متوسطه ١٩٧ دولاراً. وإضافة إلى المخيمات التسعة عشر، يقدم المكتب الميداني الدعم إلى ٩٦ مدرسة، ومركزين للتدريب المهني والتقني، و ٤٣ مركزا للرعاية الصحية الأولية، و ١٥ مركزا للتأهيل المجتمعي، و ١٩ مركزا لبرامج المرأة.

٣٠ - أما المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية، فهو مكلفٌ بتوفير الخدمات لما يقرب من ٠١٤ ٥٤٣ من اللاجئين الفلسطينيين الذين يعيشون في المخيمات الرسمية وفي المخيمات الثلاثة غير الرسمية الموجودة في ذلك البلد. وفي عام ٢٠١٦، بلغت المصروفات المتكبدة عن اللاجئ المسجل الواحد ما متوسطه ٣٤٧ دولارا. وقد تضرّر الاقتصاد من جراء النزاع المسلح الدائر دون انقطاع في الجمهورية العربية السورية، مما أثّر على مجتمع اللاجئين الفلسطينيين. ويقدم المكتبُ الميداني الدعم إلى تسعة مخيمات، و ١٠١ مدرسة، ومركز دمشق للتدريب، و ٢٦ مركزا للرعاية الصحية الأولية، وخمسة مراكز للتأهيل المجتمعي، و ١١ مركزا لبرامج المرأة.

٣١ - وفي الأردن، يوجد أكثر من ٤٩١ ١٧٥ ٢ من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين. ويتمتع معظم اللاجئين الفلسطينيين في الأردن بحقوق المواطنة الكاملة، باستثناء ما يقرب من ٠٠٠ ١٥٨ لاجئ فلسطيني ممن نزحوا من غزة إثر أعمال القتالية لعام ١٩٦٧ وذريتهم (”مواطنو غزة السابقون“). فهؤلاء اللاجئون وذريتهم لا يحملون الجنسية الأردنية وبالتالي يجدون صعوبة في الحصول على بعض الخدمات العامة ويواجهون قيودا متعلقة بالملكية والمشاركة السياسية. وتجسِّد المصروفات المتكبدة عن اللاجئ

الواحد، التي تبلغ ٨٠ دولارا وهو ما يمثل المتوسط الأدنى لعام ٢٠١٦، حالة اللاجئين الفلسطينيين الذين يعيشون في الأردن. ويقدم المكتب الميداني الدعم لعشرة مخيمات، و ١٧١ مدرسة، ومركزين للتدريب المهني والتقني، و ٢٥ مركزا للرعاية الصحية الأولية، وعشرة مراكز للتأهيل المجتمعي، و ١٤ مركزا لبرامج المرأة.

٣٢ - ويتألف مقر الأونروا من ثلاثة مواقع، هي: قطاع غزة والقدس الشرقية وعمّان. ويشمل الهيكل التنظيمي للمقر إدارة التخطيط، وإدارة الدعم الإداري، وإدارة خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة الشؤون القانونية، والمكتب التنفيذي، وإدارة الشؤون المالية، والإدارة المعنية بإدارة المعلومات، وإدارة العلاقات الخارجية والاتصال، فضلا عن إدارة التعليم، وإدارة الصحة، وإدارة الخدمات الغوثية والاجتماعية، وإدارة تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، وإدارة التمويل البالغ الصغر، وشعبة الحماية المنشأة حديثا. وتُؤدَّى مهام المقر كذلك في مكاتب تمثيلية في نيويورك وواشنطن العاصمة وبروكسل وفي مكتب للاتصال في القاهرة. وتشمل نفقات المقر أساسا الأجور والمرتبات (٣٣,٦ مليون دولار)، والخدمات التعاقدية (١٧,٦ مليون دولار) والمخصصات والمشطوبات (١٥,٩ مليون دولار) وذلك لأن ضريبة القيمة المضافة والمساهمات المستحقة القبض تُدار في المقر في قطاع غزة وعمان.

المركز المالي في نهاية عام ٢٠١٦

٣٣ - انخفض صافي الأصول/حقوق الملكية للوكالة من ١٩٦,١ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ إلى ١٤٢,٦ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ بسبب العجز المسجل لعام ٢٠١٦ (٤٢,١ مليون دولار)، والتغيرات في احتياطي إعادة التقييم للأدوات المالية المشتقة (٦,٥ ملايين دولار) والخسائر الاكتوارية الناشئة عن الخصوم المتعلقة بانتهاء خدمة الموظفين (٥ ملايين دولار).

٣٤ - وترد تفاصيل المركز المالي لكل صندوق على حدة في الملاحظة ٣٣ من الملاحظات على البيانات المالية، ويتضمن الجدول رابعا-٢ أدناه موجزا لها.

الجدول رابعا-٢

موجز المركز المالي، حسب الصندوق، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*				
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*إلغاءات الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الأصول المتداولة	٥٣,٧	٣٦,١	٣٣,٠	٢٠٢,١	١٢٤,٧	(٢,٧)	٤٤٦,٩
الأصول غير المتداولة	٤٨١,٦	١,٥	٣,٤	٦,٢	٣٣,٣	—	٥٢٦,٠
مجموع الأصول	**٥٣٥,٣**	**٣٧,٦**	**٣٦,٤**	**٢٠٨,٣**	**١٥٨,٠**	**(٢,٧)**	**٩٧٢,٩**
الخصوم المتداولة	١٢٦,٠	٠,٢	١,٥	١٥,٨	١١,١	(٢,٧)	١٥١,٩

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*				
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*إلغاءات الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الخصوم غير المتداولة	٦٦٤,٧	—	١٣,٧	—	—	—	٦٧٨,٤
مجموع الخصوم	**٧٩٠,٧**	**٠,٢**	**١٥,٢**	**١٥,٨**	**١١,١**	**(٢,٧)**	**٨٣٠,٣**
صافي الأصول/حصص الملكية	**(٢٥٥,٤)**	**٣٧,٤**	**٢١,٢**	**١٩٢,٥**	**١٤٦,٩**	**–**	**١٤٢,٦**

٣٥ - والمركز السالب لصافي الأصول/حقوق الملكية في الميزانية البرنامجية يعزى أساسا إلى ضخامة الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين بعد انتهاء الخدمة، والتي اعترف بها محاسبيا في البيانات المالية لدى اعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في عام ٢٠١٢.

٣٦ - وبلغ رصيد صافي الأصول/حقوق الملكية في صندوق المشاريع ١٤٦,٩ مليون دولار، وهو ما يعزى أساسا إلى مساهمات تم تحصيلها أو التعهد بها لصالح مشاريع محددة يتوقع تكبد مصروفات لها في السنوات المقبلة.

٣٧ - ورصيد صافي الأصول/حقوق الملكية مقسّم إلى فائض متراكم قدره ١٤٩,٣ مليون دولار وأرصدة احتياطية سالبة قدرها ٦,٧ ملايين دولار.

٣٨ - ومع أن صافي الأصول المتداولة بالنسبة للميزانية البرنامجية بلغ رصيدا سالبا قدره ٧٢,٣ مليون دولار، فإن صافي الأصول المتداولة (الأصول المتداولة مطروحا منها الخصوم المتداولة) في الوكالة بلغ ٢٩٥ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (مقارنة بمبلغ ٣٢١,٢ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥)، مما يبين أن هناك انخفاضاً طفيفاً ولكن قيمة موجبة للسيولة في الأجل القصير. وكانت الأصول المتداولة التي تحتفظ بها الوكالة تمثل ٤٦ في المائة من مجموع أصولها، في حين كانت خصومها المتداولة تمثل ١٨ في المائة من مجموع الخصوم.

النقدية ومكافئات النقدية والاستثمارات

٣٩ - بلغ مجموع النقدية ٢٦٧,٢ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، حيث توجد نسبة صغيرة منها في الميزانية البرنامجية (٢,٩ في المائة) والصناديق المقيدة الاستخدام (١٠,٥ في المائة)، بينما كانت تندرج أغلبيتها في نداءات الطوارئ والمشاريع (٥٩,٨ في المائة و ٢٣,٦ في المائة على التوالي). وتحتفظ الأونروا باستثمارات قصيرة الأجل (ودائع مصرفية) تصنف باعتبارها نقدية ومكافئات نقدية.

المبالغ المستحقة القبض

٤٠ - تمثل المساهمات المستحقة القبض تعهّدات مؤكدة لم يسددها المانحون بعد وتُستحق خلال ١٢ شهرا، وقد قُدرت قيمتُها، بعد خصم مخصصات الانخفاض المتوقع في إيراد المساهمات ومخصصات الحسابات المشكوك في إمكانية تحصيلها، بما يبلغ ٥١,٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، وهي مستحقة القبض في المقام الأول لصالح المشاريع (٣٢,٧ مليون دولار) ونداءات الطوارئ (١١,٨ ملايين دولار).

٤١ - وبلغت قيمة الحسابات المستحقة القبض في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، بعد خصم المخصصات، ٢٣,٦ مليون دولار. ويُنسب هذا الرصيد في المقام الأول إلى مطالباتٍ بمبالغ كبيرة لاسترداد ضريبة القيمة المضافة، بمقدار ١٠٨,٤ ملايين دولار، لا تزال مستحقة للوكالة عن خدمات وسلع اشترتها لصالح الضفة الغربية وقطاع غزة، إضافة إلى مبلغ ٥,٨ ملايين دولار يتصل بحسابات شخصية لموظفي الأونروا. وبلغت قيمة القروض المستحقة القبض، بعد خصم المخصصات، ٢٩,١ مليون دولار، وهي تتصل بقروض مقدمة من إدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر. ومن أصل هذا المبلغ، يتعلق مبلغ ٢٥,١ مليون دولار بقروض مستحقة القبض (متداولة) قصيرة الأجل.

المخزونات

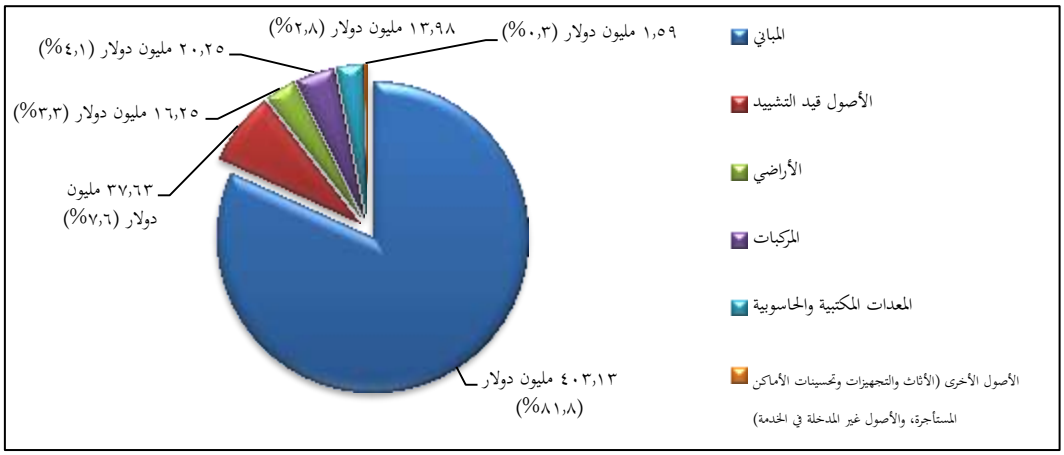
٤٢ - قدرت قيمة مخزون الوكالة بحوالي٧٦,٨ مليون دولار ٢٠١٦ مليون في نهاية عام ٢٠١٦، مما يعكس نقصانا قدره ٢٥,١ مليون دولار مقارنة بالقيمة التقديرية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، بسبب الانتقال من المساعدة الغذائية العينية إلى نهج التحويلات القائمة على النقد في الأردن والضفة الغربية ولبنان وتشمل الأصول أماكن الإيواء قيد التشييد (١٠,٧ ملايين دولار)، والمنشآت غير التابعة للوكالة (١١ مليون دولار)، والمخزونات الموجودة في المستودعات (٣٧,٣ مليون دولار)، إضافة إلى مخزوناتٍ قيد الوصول قيمتها ٠,٤ مليون دولار، تتألف من لوازم طبية وأغذية ولوازم للنقل الآلي ولوازم عامة يُزمع توزيعها على اللاجئين الفلسطينيين وكانت قيمة مخزون الصيدليات/المستوصفات الصحية ١٦,٦ مليون دولار، وبلغت قيمة مخزون الوحدة الإنتاجية لمركز التطريز الموجود في قطاع غزة ٠,١ مليون دولار.

الممتلكات والمنشآت والمعدات

٤٣ - بلغ صافي القيمة الدفترية للممتلكات والمنشآت والمعدات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ ما مجموعه ٤٩٢,٧ مليون دولار، وهو ما يمثل ٥١ في المائة من مجموع أصول الوكالة ويتألف الجزء الأكبر من هذا الرصيد من مبان تُستخدم لتقديم الخدمات إلى المستفيدين من برامج الأونروا

الشكل الرابع - سادسا

الممتلكات والمنشآت والمعدات



٤٤ - وبلغت قيمة الأصول التي لا تزال قيد التشييد ٣٧,٦ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، ويتعلق جانبٌ كبير من هذا الرصيد بمشاريع تشييد معينة تنفذ في إطار قطاعي المشاريع والصناديق المقيدة الاستخدام وعند الانتهاء من المشاريع الرأسمالية المنفذة بالأموال المخصصة، تُنقل الأصول إلى الميزانية البرنامجية لكي تستخدم في تقديم الخدمات الأساسية التي توفرها الوكالة للاجئين الفلسطينيين

٤٥ - وحُددت قيمة الأراضي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ بمبلغ ١٦,٣ مليون دولار. وتبدو هذه القيمة منخفضة نسبيا، ويُعزى ذلك إلى أن الحكومات المضيفة وبعض المؤسسات الخيرية منحت الوكالة حق استخدام الأراضي بدون إيجار أو بإيجار رمزي لفائدة اللاجئين الفلسطينيين. ويُعتبر التأجير في إطار هذه العقود تأجيرا تشغيليا، وبناء على ذلك لم تدرج تلك الأراضي في بيان أصول الأونروا وخصومها.

الخصوم المتعلقة باستحقاقات الموظفين

٤٦ - تقع على عاتق الوكالة التزامات كبيرة تتعلق باستحقاقات ما بعد انتهاء الخدمة وباستحقاقات الموظفين الأخرى الطويلة الأجل. وبلغت قيمة هذه الالتزامات في نهاية عام ٢٠١٦ ما قدره ٧٤٥,٩ مليون دولار، مما يعكس زيادة قدرها ٤٨,٤ مليون دولار خلال العام. وتمثل الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين ٨٩,٨ في المائة من مجموع خصوم الوكالة، ويُصنف جزء منها قدره ٧٧,٣ مليون دولار كخصوم متداولة ويُصنف جزء آخر قدره ٦٦٨,٥ مليون دولار كخصوم غير متداولة. وقد استخدمت التقييمات الاكتوارية لحساب تكاليف إنهاء الخدمة وتكاليف ترك الخدمة، واستحقاقات الموظفين في حالات العجز أو الوفاة أثناء الخدمة، والاستحقاقات المتعلقة بالإجازات السنوية المتراكمة، والتأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، والإعادة إلى الوطن. وتعزى الزيادة خلال السنة أساسا إلى التغير في سعر الخصم من ٤,٣٢ في المائة إلى ٤ في المائة بسبب استمرار انخفاض أسعار الفائدة (٢٣,٥ مليون دولار) وتكاليف الفوائد والخدمات المتكبدة خلال السنة (٢٨,٤ مليون دولار و ٤٣,٧ مليون دولار، على التوالي)، ويقابل ذلك جزئيا مكسب اكتواري قدره ١٨,٥ مليون دولار.

تحليل الميزانية

أساس الميزانية

٤٧ - تحدد أرقام ميزانية الأونروا على أساس نقدي معدل ويُفصح عنها في بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) باعتبارها أرقام الميزانية الأصلية المشتقة من الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ (الكتاب الأزرق) وتشمل ميزانية الأونروا الاحتياجات الأساسية الممولة من خلال الميزانية البرنامجية، التي يتعين تقديمها إلى الجمعية العامة، في حال تجاوزها؛ وميزانية للتبرعات العينية؛ وميزانية للمشاريع، تختلف التخصيصات فيها على أساس استجابة المانحين

بيان أسباب الفروق الجوهرية

٤٨ - بلغ حجم الميزانية البرنامجية وميزانية المشاريع وميزانية التبرعات العينية لعام ٢٠١٦، حسبما ورد في الكتاب الأزرق للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، ما مقداره ١,٤٥٣ مليون دولار (على أساس

نقدي معدل). ويُفصح عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس باعتباره الميزانية ''الأصلية''. وبلغ حجم الميزانية البرنامجية النهائية لعام ٢٠١٦ ما مقداره ١ ١٣٤,٤ مليون دولار، ويُفصح بالتالي عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس باعتباره الميزانية ''النهائية''. ويعزى النقصان البالغ ٣١٨,٦ مليون دولار، أي ما نسبته ٢١,٩ في المائة، أساسا إلى زيادة في الميزانية النهائية للمشاريع.

جيم – تحسين الشفافية والمساءلة

٤٩ – يقضي البند ٥-٢ من النظام المالي بأن يطبق المفوض العام للأونروا نظاما للضوابط الداخلية يتيح إجراء فحص أو استعراض جار وفعال للمعاملات المالية من أجل التأكد من سلامة إجراءات تسلم الموارد الخاصة بالوكالة وحفظها والتصرف فيها، وضمان إنفاق جميع المصروفات بما يتفق وأحكام النظام المالي، والكشف عن أي استعمال غير مقتصد لموارد الوكالة

٥٠ – وتطبق الوكالة نظاما للضوابط الداخلية الرامية إلى حماية الأصول وضمان التقيد بالأنظمة والقواعد، بما في ذلك السياسات والإجراءات الإدارية ومنع الغش وعملا على تعزيز الشفافية والمراقبة وضمان عدم استئثار أي فرد باتخاذ القرار، تُسند معظم المسؤوليات والقرارات الإدارية الرفيعة المستوى إلى لجان ووضعت الوكالة تعليمات وإجراءات مفصلة لضمان الإدارة المالية الفعالة والاقتصاد في الإنفاق وهناك أيضا توجيهات تنظيمية يُسترشد بها في تسيير العمل اليومي للوكالة وفي ضمان الامتثال للضوابط الداخلية

٥١ – وإضافة إلى ذلك، تتضمن خطة العمل السنوية لإدارة خدمات الرقابة الداخلية إجراء استعراضات لنظام الضوابط الداخلية الذي تعتمده الوكالة، وتقديم توصيات من أجل إدخال تحسينات عليه وتنظر اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية، وهي هيئة الرقابة الخارجية المستقلة التي تستعين بها الوكالة، في خطة عمل إدارة خدمات الرقابة الداخلية وما ينتج عنها من تقارير، وتسدي المشورة إلى المفوض العام بشأنها وبشأن أمور المساءلة المالية بوجه عام

٥٢ – وعلاوة على ذلك، يتلقى أعضاء لجنة الإدارة بالأونروا والجهات الرئيسية المانحة للوكالة منذ عام ٢٠١٠ تقارير مالية شهرية. وقد زاد هذا الأمر من الشفافية على الصعيدين الداخلي والخارجي على حد سواء وأسهمت التقارير المقدمة إلى الإدارة العليا في زيادة تركيزها على ما يتم تحديده من مخاطر مالية

دال – إدارة المخاطر المؤسسية والمالية

إدارة المخاطر المؤسسية

٥٣ – تتصل طائفة كبيرة من المخاطر بوجود الأونروا وبعملياتها، وتندرج هذه المخاطر أساسا ضمن فئات تصنف بوجه عام كمخاطر تشغيلية وبيئية ومالية وترمي إدارة المخاطر إلى الحد من تعرض الوكالة للخسائر بأنواعها، وترمي على صعيد أهم إلى الحدّ من أوجه القصور في تقديم الخدمات إلى اللاجئين الفلسطينيين في مجالات التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية، وإلى تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات

٥٤ – و ''المخاطر التشغيلية'' يُقصد بها أساسا مخاطر العجز عن تقديم الخدمات التي أُسست الوكالة لتوفيرها، وفقا لما جاء في ولايتها وتدار هذه المخاطر من خلال التخطيط السليم والرقابة الملائمة وعن

طريق استعراض الأداء وتقييمه في المجالات الرئيسية التي تعمل فيها الوكالة (التعليم، والصحة، والإغاثة والخدمات الاجتماعية، وتحسين الهياكل الأساسية والمخيمات)

٥٥ - وتدار المخاطر التشغيلية على الصعيد الميداني كذلك، إذ أن الميادين الخمسة التي تعمل فيها الأونروا هي ميادين متمايزة وإن كانت بينها أوجه شبه واعترافا بذلك، نُقلت مسؤولية تقديم الخدمات إلى المستفيدين من برامج الأونروا إلى المستوى الميداني في عام ٢٠٠٩ وأدى نقل المسؤولية إلى ميادين العمليات، مع الاسترشاد بأهداف الوكالة وبرامجها المتصلة بالخدمات ذات الأولوية، إلى منح المكاتب الميدانية قدرا أكبر من الصلاحيات في تقديم الخدمات بما يلبي الاحتياجات المحلية، مع مراعاة الواقع القائم في الميدان وما يتوافر فيه من موارد ويكفل نقل المسؤولية، الذي يقترن بوضع السياسات بشكل مركزي والرصد المنتظم للنتائج، تحسين إدارة المخاطر التشغيلية التي تواجهها الوكالة

٥٦ - أما ''المخاطر البيئية'' فتتمثل في المخاطر الأصيلة المرتبطة بالطابع غير المستقر للبيئة التي تعمل فيها الوكالة وتدار هذه المخاطر من خلال الوقوف على الأخطار المحتملة والشواغل السياسية والأمنية التي تفرضها النزاعات في منطقة الشرق الأوسط برمّتها، وخاصة في المناطق التي تعمل فيها الوكالة، وهي: الأردن، والجمهورية العربية السورية، ولبنان، والضفة الغربية، وقطاع غزة ويجري تحديد الإنذارات الأمنية على المستويات المناسبة، وتوضع كل العناصر اللازمة للتخفيف من المخاطر وتُرصَد بصورة مستمرة

إدارة المخاطر المالية

٥٧ - تتعرض الوكالة لأشكال متنوعة من المخاطر المالية، وأهمها مخاطر الفشل في حشد الموارد المالية الكافية لتحقيق الأهداف المتوخاة وتنفيذ الأنشطة المقررة وتمثل الجهات المانحة المصدر الذي يأتي منه معظم التمويل اللازم للعمليات المنفذة من أجل تحقيق أهداف الوكالة وتلبية احتياجات اللاجئين وعدم القدرة على التنبؤ بتوقيت تلقي التبرعات ومبالغها الفعلية يشكل بدوره قدراً من المخاطرة المالية عندما يتعلق الأمر بالتخطيط وتعالَج هذه المخاطرة بأفضل الطرق الممكنة من خلال دراسة المعلومات المتاحة والاحتياط لتذبذب التدفقات بأقصى قدر من الحصافة

٥٨ - وتتعرض الأونروا، بحكم أنشطتها، لمخاطر مالية متنوعة، في مقدمتها آثار التغير في أسعار صرف العملات الأجنبية، نظرا لأن معظم المساهمات يرد بعملات غير عملة الإبلاغ التي تعتمدها الوكالة، وهي دولار الولايات المتحدة وبالتالي، يَنصَبُّ التركيز في إدارة المخاطر المالية للأونروا على عدم القدرة على التنبؤ بأسعار صرف العملات الأجنبية، ويسعى القائمون عليها قدر الإمكان إلى تقليص الآثار السلبية المحتملة على الأداء المالي للوكالة ويجري الاضطلاع بإدارة المخاطر المالية في إطار وظيفة تتولاها الخزينة المركزية بالاستعانة بالمبادئ التوجيهية التقنية التي وضعتها الأونروا لتناول مجالات المخاطر المالية، من قبيل الصرف الأجنبي واستخدام الأدوات المالية المشتقة واستثمار السيولة الزائدة عن الحاجة وليست هناك مخاطر بادية تشير إلى احتمال انعدام القدرة على تصفية الحسابات المستحقة القبض والحسابات المستحقة الدفع عند حلول تاريخ استحقاقها

٥٩ - وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، بلغت التزامات الوكالة المتعلقة باستحقاقات الموظفين ما مجموعه ٧٤٥,٩ مليون دولار والتمست الأونروا المشورة من خبراء اكتواريين مستقلين من أجل تحديد

قيمة هذه الالتزامات ويظل تمويل الالتزامات المترتبة على استحقاقات الموظفين أحد المخاطر المالية التي تتعرض لها الوكالة في الأجل الطويل وتعتمد الأونروا أسلوب الدفع أولا بأول، ويتم التخطيط للمبلغ النقدي اللازم دفعه في السنة القادمة وإدراجه في الميزانية وبالنسبة للجزء الطويل الأجل من الالتزامات، ترتبط المسألة ارتباطا وثيقا بطبيعة الأونروا وولايتها المؤقتة ومن المتوقع تماما أنه لدى التوصل إلى حل سياسي قابل للاستمرار لنزوح اللاجئين الفلسطينيين، سيتناول هذا الحل، في جملة أمور، مستقبل أنشطة الأونروا إلى جانب حل أصولها وخصومها

هاء – المسؤولية

٦٠ – وفقا للبندين ١١-٢ و ١١-٤ من النظام المالي والقواعد المالية للأونروا، يسرني أن أقدم البيانات المالية للوكالة التي أعدت طبقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (انظر الفصل الخامس) وقد صدق مدير الشؤون المالية على صحة البيانات المالية

الفصل الخامس

البيانات المالية عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

أولا - بيان المركز المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥
الأصول			
الأصول المتداولة			
النقدية ومكافئات النقدية	الملاحظة ٤	٢٦٧ ٢٢٥	٣٠٨ ٧٨٤
القروض القصيرة الأجل المستحقة القبض	الملاحظة ٥	٢٥ ٠٧٣	٢٢ ٦٨٥
المساهمات المستحقة القبض	الملاحظة ٦	٥١ ٢٦٢	٣٩ ٦٣٩
الحسابات المستحقة القبض	الملاحظة ٧	٢٣ ٥٦٢	٣٣ ٧٦٩
أصول متداولة أخرى	الملاحظة ٨	٢ ٩٥٠	٤ ٠٥٨
المخزونات	الملاحظة ٩	٧٦ ٧٦٠	١٠١ ٩٠٨
الأصول المالية المشتقة	الملاحظة ١٠	٥٦	٧ ٦٥٨
الأصول غير المتداولة			
أصول غير متداولة أخرى	الملاحظة ٨	١٤٢	١٨٨
القروض الطويلة الأجل المستحقة القبض	الملاحظة ٥	٣ ٩٨٨	٣ ٤٠٨
الممتلكات والمنشآت والمعدات	الملاحظة ١١	٤٩٢ ٧٣٢	٤٦٤ ٧٧٨
الأصول غير الملموسة	الملاحظة ١٢	٢٩ ١٣٩	٣٦ ٥٢٦
مجموع الأصول		**٩٧٢ ٨٨٩**	**١ ٠٢٣ ٤٠١**
الخصوم			
الخصوم المتداولة			
الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات	الملاحظة ١٣	٧٠ ٢٣٨	٦٧ ٢٩٣
استحقاقات الموظفين	الملاحظتان ١٤ و ١٥	٧٧ ٣٢٤	٧٧ ٣٥٠
الأصول المالية المشتقة	الملاحظة ١٠	٧	١ ٠٨٥
خصوم متداولة أخرى	الملاحظة ١٦	٦٧٩	٥ ٤٣٨
المساهمات المدفوعة مقدما	الملاحظة ١٧	٣ ٦٠٣	٤٦ ١٧٠
الخصوم غير المتداولة			
استحقاقات الموظفين	الملاحظتان ١٤ و ١٥	٦٦٨ ٥٣٦	٦٢٠ ٠٨٧
الخصوم غير متداولة أخرى	الملاحظة ١٣	٩ ٨٧٥	٩ ٨٧٥
مجموع الخصوم		**٨٣٠ ٢٦٢**	**٨٢٧ ٢٩٨**

	المرجع	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥
صافي الأصول		**١٤٢ ٦٢٧**	**١٩٦ ١٠٣**
صافي الأصول/حقوق الملكية			
احتياطي إعادة التقييم والاحتياطيات الأخرى		(٣٤ ٥٨٨)	(٢٣ ٠٢٢)
الاحتياطي الرأسمالي: برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر وإدارة التمويل البالغ الصغر	الملاحظة ١٩	٢٧ ٩١٩	٢٧ ٧٥٣
الفائض المتراكم		١٤٩ ٢٩٦	١٩١ ٣٧٢
المجموع الصافي للأصول/حقوق الملكية		**١٤٢ ٦٢٧**	**١٩٦ ١٠٣**

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

ثانيا – بيان الأداء المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	٢٠١٦	٢٠١٥
الإيرادات			
المساهمات النقدية	الملاحظة ٢٠	١ ٢٠٩ ٤٨٧	١ ١٦٢ ٣٠٨
المساهمات العينية	الملاحظة ٢١	٣٢ ٥٢٩	١٦ ٤٢١
الفوائد على القروض	الملاحظة ٢٢	١٠ ٦٣٢	٩ ٧٠١
الفوائد على الودائع المصرفية	الملاحظة ٢٣	٦٣١	٣٤٤
الإيرادات الأخرى			
مكاسب أسعار صرف العملات الأجنبية	الملاحظة ٢٤	–	٤ ٧١٣
استرداد تكاليف دعم البرامج	الملاحظة ٢٥	١٨٠	١٦١
مكاسب المشتقات المالية	الملاحظة ١٠	٨ ٨٣٤	١١ ٤٠٤
إيرادات متنوعة	الملاحظة ٢٦	١٢ ٣٩٢	٧ ٦٧٨
مجموع الإيرادات		**١ ٢٧٤ ٦٨٥**	**١ ٢١٢ ٧٣٠**
المصروفات			
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	الملاحظة ٢٧	٦٣٤ ٩٩٦	٧٠٩ ٩٤١
اللوازم والأصناف الاستهلاكية	الملاحظة ٢٨	١٥١ ٦٧٧	١٤٢ ٥٩٣
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	الملاحظة ٢٩	٢٤ ٢١٧	٢٢ ٨٤١
الخدمات التعاقدية	الملاحظة ٣٠	١٤٤ ٠٠٨	١٤٠ ٢٠٣
الإعانات	الملاحظة ٣١	٣٠٧ ١٠٨	٢٦١ ١٦٤
الاستهلاك والإهلاك	الملاحظتان ١١ و ١٢	٣٣ ٠٩٣	٣٠ ٣٢٤
المخصصات والمشطوبات	الملاحظة ٣٢	١٦ ٨٥٩	٢٣ ٣٤٣
خسائر التصرف في الأصول	الملاحظة ١١	٢ ١٨١	٣ ٢٦١
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	الملاحظة ١١	٦٥١	١٠٤
مكاسب أسعار صرف العملات الأجنبية	الملاحظة ٢٤	١ ٩٧١	–
مجموع المصروفات		**١ ٣١٦ ٧٦١**	**١ ٣٣٣ ٧٧٥**
الفائض/العجز في السنة		**(٤٢ ٠٧٦)**	**(١٢١ ٠٤٥)**

كالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

ثالثا – بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	احتياطي إعادة التقييم والاحتياطيات الأخرى(أ)	*الاحتياطي الرأسمالي: برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر وإدارة التمويل البالغ الصغر*	*الفائض/العجز المتراكم – أنشطة غير مخصصة*	*الفائض/العجز المتراكم – أنشطة مخصصة*	*المجموع*
الرصيد في ١ كانون الثاني/ يناير ٢٠١٦	**(٢٣ ٠٢٢)**	**٢٧ ٧٥٣**	**(١٩٠ ١٥٣)**	**٣٨١ ٥٢٥**	**١٩٦ ١٠٣**
التغيرات في صافي الأصول/ حقوق الملكية لعام ٢٠١٦					
إعادة تصنيف الأموال	–	–	٢٩ ١٢٨	(٢٩ ١٢٨)	–
الفائض/(العجز) في الفترة	–	–	(٤٨ ٣٤٢)	٦ ٢٦٦	(٤٢ ٠٧٦)
التغيرات في احتياطي إعادة تقييم الأدوات المالية المشتقة	(٦ ٥٢٤)	–	–	–	(٦ ٥٢٤)
احتياطيات، برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر وإدارة التمويل البالغ الصغر، خلال عام ٢٠١٦	–	١٦٦	–	–	١٦٦
(الخسائر) الاكتوارية الناجمة عن الالتزامات المتعلقة بإنهاء خدمة الموظفين[ب]	(٥ ٠٤٢)	–	–	–	(٥ ٠٤٢)
المجموع الصافي للأصول/ حقوق الملكية	**(٣٤ ٥٨٨)**	**٢٧ ٩١٩**	**(٢٠٩ ٣٦٧)**	**٣٥٨ ٦٦٣**	**١٤٢ ٦٢٧**

(أ) انظر الملاحظة ٣٣

(ب) انظر الملاحظة ١٥-١٢

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

رابعا – بيان التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية		
(العجز) في السنة	(٤٢ ٠٧٦)	(١٢١ ٠٤٥)
تسوية البنود غير النقدية		
مضافا إليه الإهلاك والاستهلاك	٣٣ ٠٩٣	٣٠ ٣٢٤
خسائر التصرف في الأصول	٢ ١٤٤	٣ ٢٦١
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	٦٥١	١٠٤
تسوية إلغاء الاضمحلال	(١٥٢)	–
(الخسارة) الاكتوارية الناجمة عن الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين	(٥ ٠٤٢)	(٢٠ ١٧٠)
زيادة مخصصات الديون المشكوك في إمكانية تحصيلها	١٢ ١١٧	٢٢ ٢٨٣
النقصان/(الزيادة) في المخزونات	٢٥ ١٤٨	(٥ ٥٤٨)
(الزيادة) في المساهمات المستحقة القبض	(٩ ٧٢٦)	(٥ ٥٥٤)
(الزيادة) في الحسابات المستحقة القبض	(٣ ٧٦٣)	(٩ ٥٢٥)
(الزيادة) في القروض المستحقة القبض	(٣ ٠١٢)	(٢ ١٣٨)
النقصان في الأصول الأخرى	١ ١٥٤	٣ ٢٣٠
الزيادة/(النقصان) في الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات	٢ ٩٤٥	(١٩ ٢٥٩)
الزيادة في صرف القيمة النقدية للإجازات واستحقاقات الموظفين	٤٨ ٤٢٤	١٣٧ ١٦٩
(النقصان)/الزيادة في الخصوم الأخرى	(٤ ٧٥٩)	٢٩٤
(النقصان)/الزيادة في المبالغ المقبوضة سلفا	(٤٢ ٥٦٧)	٤٣ ٥٦٢
صافي التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية	**١٤ ٥٧٩**	**٥٦ ٩٨٨**
التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة الاستثمار		
العائدات من بيع الممتلكات والمنشآت والمعدات	٤٣	٨
شراء الممتلكات والمنشآت والمعدات	(٥٦ ٣٢٣)	(٤٣ ٣٣٠)
شراء الأصول غير الملموسة	(٢٤)	(١٠ ٥٢٧)
صافي التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية	**(٥٦ ٣٠٤)**	**(٥٣ ٨٤٩)**
التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة التمويل		
الزيادة في الاحتياطي الرأسمالي لإدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	١٦٦	١٩١
صافي التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة التمويل	**١٦٦**	**١٩١**
صافي (النقصان)/الزيادة في النقدية	(٤١ ٥٥٩)	٣ ٣٣٠
رصيد النقدية في بداية السنة	٣٠٨ ٧٨٤	٣٠٥ ٤٥٤
رصيد النقدية في نهاية السنة	**٢٦٧ ٢٢٥**	**٣٠٨ ٧٨٤**

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

خامسا – بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	مبالغ الميزانية: الميزانية الأصلية	مبالغ الميزانية: الميزانية النهائية	المبالغ الفعلية على أساس قابل للمقارنة	الفروق: الميزانية النهائية والمبالغ الفعلية
تكاليف الموظفين					
الموظفون الدوليون		٣٣ ٨٠٢	٤١٦٣٧	٣٥ ٨٣٥	٥ ٨٠٢
الموظفون المحليون					
المرتب الأساسي		٣٩٧ ٦٠٩	٣٥٨ ٣٢٧	٣٤٩ ٦٠٢	٨ ٧٢٥
بدل المخاطر والعناصر الخاصة		–	٣٥	٦	٢٩
مساهمة الوكالة في صندوق الادخار		٥٨ ٨٥٨	٥٦ ٠٠٠	٥٥ ٣١٣	٦٨٧
البدل المهني الخاص للفئة الفنية والبدل المهني الخاص والبدلات الأخرى		١٢ ٤٧٦	١٣ ١٩٠	١٢ ٥٠١	٦٨٩
الوقت الإضافي وعنصر الساعات الزائدة		٩٩٨	١ ٤٣٩	١ ٢٦٤	١٧٥
معامل التسوية على أساس سعر العملات		–	٢ ٢٦٦	٣ ٠٦٢	(٧٩٦)
البدل الخاص		١٨ ٢٩٤	١٨ ٠٦٢	١٨ ٣٦٧	(٣٠٥)
المصروفات المتعلقة بالخدمات الصحية		٨ ٦٧٢	٩ ٨٨٢	٨ ٣٩٦	١ ٤٨٦
تكاليف الموظفين الأخرى المتنوعة		١٧٦	٢٦٢	١٠٢	١٦٠
المبلغ النقدي المقطوع عند إنهاء الخدمة		١ ١٠٤	٢٩ ١٥٧	٢٣ ٧٩١	٥ ٣٦٦
العقود المحددة المدة		٢ ٣٩٣	٨ ٠٩٩	٤ ٦٠٠	٣ ٤٩٩
الموظفون المؤقتون		١٠ ١٨٩	١٧ ٦٩٣	١٦ ٩٢٨	٧٦٥
مجموع تكاليف الموظفين (ألف)	**الملاحظة ٣٤**	**٥٤٤ ٥٧١**	**٥٥٦ ٠٥٠**	**٥٢٩ ٧٦٨**	**٢٦ ٢٨٢**
التكاليف غير المتصلة بالموظفين					
اللوازم		٥٧ ٨٦٠	٨٢ ٨٨٩	٦٥ ٨١٠	١٧ ٠٧٩
المرافق		٦ ٤٥٧	٦ ٧١٨	٦ ٤٨٨	٢٣٠
صيانة المباني		١٠ ٠١٥	١٩ ٨٧٤	١٧ ٢٥٤	٢ ٦٢٠
المعدات والتشييد غير الإنتاجي		٦٤٣ ٤٩٣	١٨٩ ٢٩١	١٤٦ ٢٣٢	٤٣ ٠٥٩
التدريب		١ ٥١١	٣ ٥٩٣	١ ٩٥١	١ ٦٤٢
السفر		٢ ٣٠٥	٣ ٢٣٥	٢ ٣٨٤	٨٥١
خدمات الدعم الإداري		٦ ٣٩١	٨ ٨٢٧	٦ ٧٥٠	٢ ٠٧٧
الخدمات الاستشارية		٦ ٧٣١	١٢ ٤٣٤	١٠ ٠٠٦	٢ ٤٢٨
خدمات المستشفيات		١٩ ٨٥٧	٢٨ ٦٨٣	٢٧ ٠١٦	١ ٦٦٧
خدمات متنوعة		١٥ ١٦٠	٢٤ ٠٢١	١٨ ١٨٣	٥ ٨٣٨

	المرجع	مبالغ الميزانية		المبالغ الفعلية على أساس قابل للمقارنة	الفروق: الميزانية النهائية والمبالغ الفعلية
		الميزانية الأصلية	الميزانية النهائية		
الإعانات لحالات العسر		٩ ٣٢٧	٥٠ ٦٩٢	٤٦ ٨٦١	٣ ٨٣١
الإعانات للمرضى		٩ ٤٣٤	٥ ٢٦٨	٤ ٧٢٤	٥٤٤
الإعانات لطرف ثالث		٧١	٢٧ ٩٦٨	٢٧ ٦٥٣	٣١٥
إعانات أخرى		٣٦٢	٨٣ ٨٧٦	٧٠ ٧١٤	١٣ ١٦٢
استرداد الكلفة		(٢ ٤١٨)	(٤ ٠٧٨)	(٤ ٠٢٨)	(٥٠)
محميات		١٢١ ٩١٨	٣٥ ٠٦٣	–	٣٥ ٠٦٣
مجموع تكاليف الموظفين (باء)	**الملاحظة ٣٤**	**٩٠٨ ٤٧٦**	**٥٧٨ ٣٥٥**	**٤٤٧ ٩٩٨**	**١٣٠ ٣٥٦**
مجموع الاحتياجات من الموارد (ألف + باء)	**الملاحظة ٣٤**	**١ ٤٥٣ ٠٤٧**	**١ ١٣٤ ٤٠٤**	**٩٧٧ ٧٦٦**	**١٥٦ ٦٣٨**

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

ملاحظات على البيانات المالية لعام ٢٠١٦

الملاحظة ١
بيان المهمة

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا أو الوكالة) هي إحدى وكالات الأمم المتحدة، أنشأتها الجمعية العامة في عام ١٩٤٩، وهي مكلفة بتوفير المساعدة والحماية لنحو ٥ ملايين لاجئ فلسطيني مسجل وتتمثل مهمتها في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين في الأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وقطاع غزة على تحقيق كامل إمكاناتهم من منظور التنمية البشرية، ريثما يتم التوصل إلى حل عادل لمحنتهم وتشمل خدمات الأونروا التعليم، والرعاية الصحية، والإغاثة والخدمات الاجتماعية، وتحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، والتمويل البالغ الصغر، والمساعدة الطارئة وتمول الأونروا بالكامل تقريبا من التبرعات.

الملاحظة ٢
موجز للسياسات المحاسبية الهامة

(أ) أساس العرض

٢-١ أعدت البيانات المالية استنادا إلى المحاسبة على أساس الاستحقاق، وفقا لمقتضيات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وبالنسبة لأي مسألة لم تتطرق إليها المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، تُطبق الأحكام المناسبة من المعايير الدولية للإبلاغ المالي أو المعايير المحاسبية الدولية.

٢-٢ لا يوجد حاليا معايير صادرة عن مجلس المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام بانتظار التنفيذ يرجح أن تؤثر في البيانات المالية للأونروا.

(ب) العرف المحاسبي

٢-٣ أُعدت البيانات المالية على أساس العرف المحاسبي القاضي باستخدام التكلفة التاريخية، وذلك فيما عدا بعض الأدوات المالية التي سُجلت بقيمتها العادلة والمخزونات المتبرع بها أو الممتلكات والمنشآت والمعدات، التي تقدر قيمتها بالقيمة العادلة

(ج) العملة الوظيفية وتحويل العملات الأجنبية

العملة الوظيفية وعملة العرض

٢-٤ تُعرَض البيانات المالية بدولارات الولايات المتحدة، ويُقرَّب جميع القيم إلى أقرب ألف دولار والعملة الوظيفية للوكالة هي دولار الولايات المتحدة، باستثناء إدارة التمويل البالغ الصغر، التي تستخدم الليرة السورية كعملة وظيفية في الجمهورية العربية السورية والدينار الأردني كعملة وظيفية في الضفة الغربية والأردن.

المعاملات والأرصدة

٢-٥ تحوَّل المعاملات المنفذة بالعملات الأجنبية إلى دولار الولايات المتحدة باستخدام أسعار الصرف المعمول بها في الأمم المتحدة والقريبة من أسعار الصرف السائدة في تواريخ المعاملات وتحدَّد أسعار الصرف المعمول بها في الأمم المتحدة مرة واحدة في الشهر وتراجع في منتصف الشهر إذا ما كانت هناك تقلبات كبيرة في أسعار صرف فرادى العملات.

٢-٦ وتحوَّل الأصول النقدية والخصوم النقدية المقيّمة بالعملات الأجنبية إلى دولارات الولايات المتحدة بسعر الإقفال المعمول به في الأمم المتحدة في نهاية العام.

٢-٧ أما مكاسب وخسائر أسعار الصرف، المتحققة منها وغير المتحققة، الناجمة عن تسويات المعاملات التي تمت بعملات أجنبية وعن تحويل قيم أرصدة الأصول النقدية والخصوم النقدية المقيمة بعملات أجنبية باستخدام أسعار الصرف المعمول بها في نهاية السنة، فيُعترف بها في بيان الأداء المالي.

إدارة مخاطر العملة

٢-٨ تعتمد الأونروا في سياستها لإدارة مخاطر العملة مبدأ أساسيا هو الحفاظ على قيمة مواردها المالية بدولارات الولايات المتحدة والمخاطر الرئيسية التي تواجهها الوكالة فيما يتعلق بالعملة تتمثل في المقام الأول في الخسائر المحتمل تكبدها بالنسبة لقيمة المساهمات المقدمة بغير دولارات الولايات المتحدة التي لم تُحصَّل بعد وقيمة الأصول النقدية المحتفظ بها بغير دولارات الولايات المتحدة، بسبب ارتفاع سعر صرف دولار الولايات المتحدة وتنشأ المخاطر اعتبارا من تاريخ التعهد بتقديم المساهمات ولكي تحمي الأونروا أصولها وتدفقاتها النقدية من التغيرات السلبية في قيمة العملات، تعتمد الوكالة نهجا محافظا إزاء إدارة المخاطر (مثل التحوط المالي) للتقليل إلى الحد الأدنى من تأثرها بتقلبات أسعار الصرف وللتحوط من مخاطر العملة، أبرمت الأونروا في عام ٢٠١٦ عدة عقود آجلة تتعلق بمساهمات يُتوقع تلقيها بغير دولار الولايات المتحدة في عام ٢٠١٧ (انظر الملاحظة ١٠) وفي عام ٢٠١٥، قامت الوكالة بتوسيع لجنة استعراض الاستثمارات بإدراج ثلاثة مستشارين خارجيين لإتاحة مزيد من الخبرة المهنية في مجال إدارة النقدية والمخاطر.

٢-٩ وتتسق هذه التدابير التحوطية مع هدف الوكالة واستراتيجيتها في مجال إدارة المخاطر، فهي تنزع المخاطر المرتبطة بارتفاع قيمة دولار الولايات المتحدة وتوفر دخلا ثابتا ومحدد القيمة وتقابل المكاسبُ أو الخسائر الناجمة عن التحوط المالي المكاسبَ أو الخسائر الناجمة عن تغير أسعار الصرف المرتبطة بمساهمات المانحين.

٢-١٠ وتوفر الوكالة الحماية من تقلبات العملات المحلية (معامل التسوية على أساس سعر العملات) لموظفيها المحليين فيما يتعلق بمرتباتهم وسياسات إدارة مخاطر العملة التي تتبعها الوكالة تتيح لها التحوط من تقلبات العملات المحلية من أجل الحد من التأثر بالمخاطر الناجمة عن تقلبات أسعار صرف دولار الولايات المتحدة مقابل العملات المحلية وفي نهاية العام، كان لدى الوكالة عدة استثمارات تحوطية غير مسواة تتعلق بالعملات المحلية (انظر الملاحظة ١٠).

(د) مبدأ الأهمية النسبية والاستعانة بالآراء والتقديرات

٢-١١ يعد مبدأ الأهمية النسبية عنصرا محوريا بالنسبة للبيانات المالية التي تعدها الأونروا وللوكالة إطارٌ منظِّم للأهمية النسبية المحاسبية يحدد طريقةً منهجية لاتخاذ قرارات الأهمية النسبية التي تؤثر في عدة مجالات محاسبية وتحليل تلك القرارات وتقييمها وإقرارها ومراجعتها دوريا.

٢-١٢ وتحتوي البيانات المالية بالضرورة على مبالغ تستند إلى آراء وتقديرات وافتراضات توصلت إليها الإدارة أما التغيرات في تلك التقديرات، فتُعرض في الفترة التي تصبح فيها معروفة.

(هـ) السياسات المحاسبية الهامة

النقدية ومكافئات النقدية

٢-١٣ تتألف النقدية ومكافئات النقدية من النقدية الحاضرة والنقدية المودعة لدى المصارف وغير ذلك من الاستثمارات القصيرة الأجل عالية السيولة تتراوح آجال استحقاقها الأصلية بين الشهرين والثلاثة أشهر.

الإيرادات

٢-١٤ يُعترف بالإيرادات في بيان الأداء المالي عندما تنشأ، من تفاعل متفق عليه بين طرفين، زيادةٌ في المنافع الاقتصادية المستقبلية تتعلق بارتفاع في أحد الأصول أو انخفاض في أحد الالتزامات، ويكون من الممكن قياس تلك الزيادة بطريقة موثوقة.

'١' الإيرادات المتأتية من المعاملات غير التبادلية

يعترف بالمساهمات وفقا للمعيار ٢٣ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، الإيرادات الناشئة عن المعاملات غير التبادلية. وبالنسبة للمساهمات غير المشروطة، يحدث الاعتراف بالإيرادات عندما تؤكَّد المساهمات كتابة من قبل الجهات المانحة. غير أنه في حالة وجود شروط تفرض أداءً معينا وتُلزم بإعادة الأرصدة غير المنفقة، يُعترف بالإيرادات عند تقديم السلع والخدمات. وعند انتهاء المشاريع، وفي الحالات التي لا تُنفق فيها بالكامل بعض المساهمات المقدمة لمشروع بعينه، يُعترف حينئذ، وفقا للاتفاق مع الجهة المانحة، بالمبالغ غير المنفقة كمبالغ يتعين ردها إلى الجهة المانحة وإدراجها في بيان المركز المالي، وإدراجها كإيرادات (مصروفات) أخرى في بيان الأداء المالي. وتُسجل المساهمات المقبوضة مقدما من الجهات المانحة في بند الالتزامات الأخرى في بيان المركز المالي ريثما تستوفي معايير قيدها كإيرادات. وتتضمن الملاحظتان ٢٠ و ٢١ تفاصيل إضافية عن الإيرادات من المساهمات النقدية والإيرادات من المساهمات العينية، التي يعترف بها وفقا لهذه السياسة.

'٢' الإيرادات المتحققة من المعاملات التبادلية

يُعترف بالإيرادات المتحققة من المعاملات التبادلية وفقا للمعيار ٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وعندما يمكن قياس حجم الإيرادات بطريقة موثوقة، يرجح أن تؤول إلى الكيان المنافع الاقتصادية أو إمكانات الخدمة المرتبطة بالمعاملة، ويمكن قياس مرحلة إنجاز المعاملة بطريقة موثوقة في

تاريخ الإبلاغ، ويمكن قياس التكاليف المتكبدة فيما يتعلق بالمعاملة وتكاليف إنجاز المعاملة بطريقة موثوقة.

وتتضمن الملاحظات ٢٢ إلى ٢٦ تفاصيل إضافية عن الإيرادات المتحققة من المعاملات التبادلية التي تدرج في الحسابات وفقا لهذه السياسة. وهي تشمل الإيرادات من الفوائد على القروض والفوائد على الودائع المصرفية، والأرباح والمبالغ المستردة، بالإضافة إلى الإيرادات من مصادر متفرقة.

المساهمات المستحقة القبض

٢-١٥ تعرض المساهمات والمساهمات المستحقة القبض مخصوما منها المخصصات المرصودة للانخفاض التقديري في إيرادات المساهمات وللحسابات المشكوك في إمكانية تحصيلها.

٢-١٦ ويُعترف في البيانات المالية بالمساهمات العينية المقدمة في شكل خدمات تدعم مباشرة العمليات والأنشطة المأذون بها ويترتب عليها أثر في الميزانية ويمكن قياسها على نحو موثوق، وتُثبت بقيمتها العادلة. وتشمل هذه المساهمات استعمال المباني، والمركبات، والموظفين.

٢-١٧ وتُقدَّر المخزونات أو الممتلكات والمنشآت والمعدات المتبرع بها بقيمتها العادلة، ويُعترف بها كأصول وكإيرادات.

الحسابات المستحقة القبض

٢-١٨ يُعترف بالحسابات المستحقة القبض بقيمتها الاسمية.

٢-١٩ ويُعترف بمخصصات الحسابات المشكوك في إمكانية تحصيلها عندما تتوافر أدلة موضوعية على أن حسابا مستحق القبض قد اضمحلت قيمته. وعلى وجه الخصوص، يُعترف بالمخصصات على أساس خبرة التحصيل في الفترات الماضية. ويُعترف بخسائر اضمحلال القيمة في بيان الأداء المالي.

القروض المستحقة القبض ومخصصات خسائر القروض

٢-٢٠-١ *القروض المستحقة القبض*

القروض المستحقة القبض هي قروض مستحقة القبض من مقترضين في إطار برنامج الوكالة للتمويل البالغ الصغر وبرنامجها لدعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر اللذين يقدمان منتجات ائتمانية محددة الهدف من خلال صندوق إقراض متجدد يخدم عمليات الوكالة في جميع الميادين. ويُعترف بالقروض المستحقة القبض برصيد أصل الدَّيْن غير المسدد.

٢-٢٠-٢ *مخصصات اضمحلال قيمة القروض*

تجري الوكالة كل ثلاثة أشهر تقييما لاختبار ما إذا كانت قيمة أحد الأصول أو مجموعة من الأصول المتمثلة في قروض قد اضمحلت. ولا تعتبر مجموعةٌ من الأصول المتمثلة في قروض أصولا مضمحلةَ القيمة بشكل يترتّب عليه تكبُّد الوكالة خسائر اضمحلال القيمة إلا إذا توافرت أدلةٌ موضوعية على تأثر القيمة من جراء حدث واحد أو أكثر (''حدث مسبب للخسارة'') وقع بعد الاعتراف الأول بالأصل وعلى أن الأحداث المسببة للخسارة، سواء أكانت حدثا واحدا أم أكثر،

يترتب عليها أثرٌ في التدفقات النقدية المتوقع تولُّدها في المستقبل عن الأصل الواحد أو مجموعة الأصول المتمثلة في قروض وكان من الممكن تقدير هذا الأثر بشكل موثوق.

وإذا تبين في الفترة التالية أن مبلغ اضمحلال القيمة التقديري زاد أو نقص بسبب حدث وقع بعد الاعتراف باضمحلال القيمة، تزاد أو تُخفض خسائرُ اضمحلال القيمة التي سبق الاعتراف بها من خلال تسوية لحساب المخصصات.

٢-٢٠-٣ *القروض المقدمة إلى الأطراف ذات العلاقة بالوكالة (''الأطراف الداخلية'')*

توفر الوكالة التسهيلات الائتمانية للموظفين، ولكن ليس للمدير التنفيذي لإدارة التمويل البالغ الصغر أو لأعضاء المجلس الاستشاري. والشروط الحاكمة للقروض المقدمة إلى الموظفين المقترضين وأسعار فائدتها هي نفس الشروط وأسعار الفائدة المطبقة على سائر العملاء. وتُقدم تلك القروض لأغراض الاستهلاك أو الإسكان.

٢-٢٠-٤ *الفوائد المستحقة على القروض*

تسجل إيرادات الفوائد المتأتية من تمويل القروض في الحسابات على أساس الاستحقاق.

٢-٢٠-٥ *المستردات*

هي مبالغ مستردة من ديون سبق شطبها تسجل في بيان الأداء المالي المعد عن الفترة التي وردت فيها.

الأدوات المالية

٢-٢١ طبقت الوكالة ما يلي من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام التي صدرت ودخلت حيز النفاذ في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٣: المعيار ٢٨، الأدوات المالية: العرض؛ والمعيار ٢٩، الأدوات المالية: الاعتراف والقياس؛ والمعيار ٣٠، الأدوات المالية: الإفصاحات. وتحدد هذه المعايير مبادئ الاعتراف بالأصول المالية والالتزامات المالية وقياسها، وعرض الأدوات المالية كالتزامات أو كجزء من صافي الأصول/حقوق الملكية، وإجراء المقاصة بين الأصول المالية والالتزامات المالية، ومتطلبات الإفصاح.

٢-٢٢ ويُعترف بالأدوات المالية حينما تصبح الأونروا طرفا في الأحكام التعاقدية المتعلقة بالأداة المالية، ويظل الاعتراف ساريا إلى أن ينتهي أجل الحقوق التي تحصِّل الوكالة بموجبها التدفقات النقدية المتأتية من تلك الأصول، أو أن يجري نقل حيازة تلك الحقوق، وأن تقترب الأونروا من نقل حيازة جميع المخاطر والمكاسب الناشئة عن ملكية الأداة.

٢-٢٣ والقروض والحسابات المستحقة القبض والحسابات المستحقة الدفع هي أدوات مالية غير مشتقة لها مدفوعات ثابتة أو يمكن تحديدها، ولا يجري تداولها في أسواق نشطة. وتتألف هذه الأدوات المالية من المساهمات المستحقة القبض نقدا، والقروض المستحقة القبض المقدمة في إطار التسهيلات الائتمانية التي توفرها إدارة التمويل البالغ الصغر، والحسابات الأخرى المستحقة القبض، وحسابات النقدية المودعة لدى المصارف، والحسابات المستحقة الدفع. والأدوات المالية غير المشتقة يُعترف بها جميعا في بيان المركز

المالي بقيمتها العادلة. وتكون القيمة الاسمية للحسابات المستحقة القبض والحسابات المستحقة الدفع مساوية تقريبا للقيمة العادلة للمعاملة.

٢-٢٤ وتستخدم الوكالة الأدوات المالية المشتقة للتحوط من مخاطر أسعار الصرف. ويعاد تقييم جميع عقود صرف العملات الأجنبية الآجلة، ويبلغ بالمكاسب أو الخسائر الناجمة عن إعادة التقييم في بيان الأداء المالي إذا كانت العقود تتصل بالسنة الجارية. وبالنسبة للعقود المتصلة بسنوات لاحقة، يبلغ بمكاسب أو خسائر إعادة التقييم في بيان المركز المالي. ولأغراض إعادة التقييم في نهاية السنة، تحصل الوكالة من المصارف على السعر السوقي للعقود الآجلة ويقارَن هذا السعر بالأسعار المطبَّقة فعليا في العقود الآجلة قيد النظر لتبَيُّن المكاسب أو الخسائر.

إدارة المخاطر المالية

٢-٢٥ تنفذ الأونروا أنشطة تعرِّضها لشتى المخاطر المالية، وفي مقدمتها الآثار المترتبة على التغير في أسعار صرف العملات الأجنبية. وبالتالي، ينصب التركيز في سياسات إدارة المخاطر المالية للوكالة على عدم القدرة على التنبؤ بأسعار صرف العملات الأجنبية، وإلى تقليل الآثار السلبية المحتملة على الأداء المالي للأونروا إلى الحد الأدنى، حيثما أمكن ذلك. وتتم إدارة المخاطر المالية في إطار وظيفة تتولاها الخزينة المركزية بالاستعانة بالمبادئ التوجيهية الفنية التي وضعتها الأونروا لمعالجة مجالات معينة من المخاطر المالية من قبيل تقلب أسعار الصرف واستخدام الأدوات المالية المشتقة واستثمار السيولة الزائدة عن الحاجة.

السلف والمبالغ المدفوعة مقدما

٢-٢٦ يُعترف بالسلف والمبالغ المدفوعة مقدما بقيمتها الاسمية.

المخزونات

٢-٢٧ تُعرض المخزونات بسعر التكلفة أو تكلفة الإحلال الحالية، أيهما أقل. وتشمل تكلفة المخزونات تكلفة شرائها، أو قيمتها العادلة في حالة ورودها كتبرعات عينية، إضافة إلى جميع التكاليف الأخرى المتكبدة لتسليم المخزون إلى عهدة الوكالة. وتحدد التكلفة باستخدام صيغة متوسط التكلفة المرجح.

٢-٢٨ أما تكلفة الاستبدال الحالية التي تستخدم لغرض توزيع المخزونات على المستفيدين إما مجانا وإما بأسعار رمزية، فهي التكلفة التي كانت الوكالة ستتحمّلها إذا اقتنت الأصل في تاريخ الإبلاغ.

٢-٢٩ ويُعترف بالعمل الجاري في تشييد أماكن الإيواء كمخزون وتُقيّد هذه المخزونات كمصروفات في الفترة التي يتم فيها تسليم المأوى للاجئين.

٢-٣٠ ويُسجل مصروفٌ لاضمحلال القيمة في بيان الأداء المالي للوكالة في السنة التي يتبين فيها اضمحلال قيمة المخزون.

الممتلكات والمنشآت والمعدات

٢-٣١ تُعرض بنود الممتلكات والمنشآت والمعدات بتكلفتها التاريخية مخصوما منها الاستهلاك المتراكم وأي خسائر معترف بها ناجمة عن اضمحلال القيمة. وبالنسبة للأصول المتبرع بها، تُستخدم القيمة العادلة في تاريخ الاقتناء عوضا عن التكلفة التاريخية. أما الممتلكات المقتناة قبل ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٠، فقد اعتُرف ببنودها بقيمتها العادلة في التاريخ المذكور واستُهلكت بطريقة القسط الثابت على مدى الفترة المتبقية من عمرها الإنتاجي.

٢-٣٢ وتُرسمَل الممتلكات والمنشآت والمعدات في البيانات المالية إذا تجاوزت تكلفتها قيمة اسمية معينة.

٢-٣٣ وتُدرج التكاليف اللاحقة في القيمة الدفترية للأصل أو يُعترف بها كأصل منفصل حسب الاقتضاء، ولا يتم ذلك إلا عندما يكون من المحتمل أن تنتقل إلى الوكالة في المستقبل منافع اقتصادية أو إمكانات خدمة مرتبطة بذلك البند ويكون من الممكن قياس تكلفة البند على نحو موثوق. وتُحمَّل جميع مصروفات الإصلاح والصيانة في بيان الأداء المالي المعد عن الفترة المالية التي تتكبد الوكالة فيها تلك المصروفات.

٢-٣٤ وتُحمَّل مصروفات الاستهلاك بحيث يتم توزيع تكلفة الأصول على مدى عمرها الإنتاجي التقديري وتُحسَب بطريقة القسط الثابت. وترد فيما يلي معدلات الاستهلاك التي تخضع لاستعراض سنوي (الممتلكات المقتناة قبل عام ٢٠١٠ لا تطبَّق عليها المعدلات الواردة أدناه):

(النسبة المئوية)

نوع الأصل	*معدل الاستهلاك*
المباني وتحسينات الأراضي	
المباني وتحسينات الأراضي	٤
المباني المسبقة الصنع	١٠
التحسينات القصيرة الأجل للأراضي	١٤
تحسينات الأماكن المستأجرة	٢٠
المركبات	
الشاحنات الثقيلة	٥
سيارات الركاب، والحافلات الخفيفة، والشاحنات أو الحافلات الخفيفة	١٠
مركبات أخرى	١٤
المعدات	
معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات العمر الإنتاجي الطويل، والمعدات الطبية، ومعدات التدريب التقني المهني	١٤
الآلات والمعدات العامة، ومعدات المكاتب، ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات العمر الإنتاجي المتوسط، والمعدات التعليمية والمدرسية	٢٠
معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات العمر الإنتاجي القصير، والحواسيب، والطابعات	٣٣
معدات المكاتب الخاصة بإدارة التمويل البالغ الصغر	١٠

نوع الأصل	معدل الاستهلاك
الأثاث والتركيبات	
التركيبات	١٤
الأثاث	١٠-٢٠

أعمال التشييد الجارية

٢-٣٥ تُجمع كل المصروفات الرأسمالية التي تتحملها الوكالة عن أعمال التشييد في حساب مستقل ضمن بند الممتلكات والمنشآت والمعدات. وعند استكمال التشييد، تُنقل التكلفة المتراكمة إلى حساب للممتلكات والمنشآت والمعدات ويجري حساب استهلاكها وفقا للمعدلات المذكورة آنفا واعتبارا من تاريخ دخول الأصل المنجز الخدمة.

الأصول غير الملموسة

٢-٣٦ تُقيّد الأصول غير الملموسة في الدفاتر بتكلفتها التاريخية مخصوما منها الإهلاك المتراكم وأي خسائر معترف بها ناجمة عن اضمحلال القيمة. أما بالنسبة للأصول غير الملموسة المتبرع بها، فتُستخدم عند تقييمها القيمةُ العادلة في تاريخ الاقتناء عوضا عن التكلفة التاريخية. وتُرسَمَل الأصول غير الملموسة في البيانات المالية إذا تجاوزت تكلفتها قيمة اسمية معينة.

٢-٣٧ وتُطبق على جميع الأصول غير الملموسة المحدّدة العمر طريقةُ الإهلاك بالقسط الثابت، بمعدلات تحقق توزيع تكلفة الأصول أو قيمتها على قيمتها المتبقية التقديرية. ويرد فيما يلي العمر النافع التقديري للفئات الرئيسية من الأصول غير الملموسة، وهو تقدير يخضع لاستعراض سنوي:

نوع الأصل	العمر النافع (بالسنوات)
البرامجيات المقتناة من جهة خارجية	٣
البرامجيات المطورة داخليا	٦
التراخيص والحقوق	٢
حقوق التأليف والنشر	٣

٢-٣٨ ويتطلب الاعترافُ بالأصول غير الملموسة استيفاء معايير صارمة فيما يتعلق بإمكانية تحديد الأصل، وخضوعه لسيطرة الوكالة، ومساهمته بمنافع اقتصادية أو إمكانات خدمة يستفاد منها في المستقبل ويمكن قياسها بشكل موثوق. ومن ضمن المعايير أيضا مدة العمر النافع المتبقية. أما نفقات أنشطة البحث المضطلع بها بغرض اكتساب معارف وخبرات علمية أو تقنية جديدة، فتقيَّد كمصروفات وقت تكبدها.

اقتناء البرامجيات وتطويرها

٢-٣٩ تُرسَمَل تراخيص البرامجيات الحاسوبية المقتناة على أساس التكاليف المتكبدة لاقتناء كل منها وإدخاله الخدمة. وتُرسمل التكاليفُ المرتبطة مباشرةً بتطوير البرامجيات لاستعمال الوكالة ويُعترف بها كأصل

غير ملموس. وتشمل أنشطة التطوير أي خطة أو تصميم يوضع لإنتاج منتجات وعمليات جديدة أو محسنة بقدر كبير. ولا ترسمل نفقات التطوير إلا إذا تسنى قياس تكاليفه على نحو موثوق، وثبتت الجدوى التقنية والتجارية للمنتج أو العملية، وكان من المحتمل أن يحقق التطوير منافع اقتصادية في المستقبل، وكانت الأونروا تعتزم استكمالَ التطوير واستعمالَ الأصل وتوافرت لديها الموارد اللازمة لذلك. وتشمل النفقات المرسملة تكاليف المواد والعمالة المباشرة، والتكاليف العامة المنسوبة مباشرة إلى إعداد الأصل لوجه الاستعمال المقرر. ويُعترف بنفقات التطوير الأخرى في بيان الأداء المالي وقت تكبدها: وتقاس نفقات التطوير المرسملة بسعر تكلفتها مخصوما منه الإهلاك المتراكم والخسائر المتراكمة الناجمة عن اضمحلال القيمة.

اضمحلال القيمة

٢-٤٠ يجري استعراض الأصول القابلة للاستهلاك أو الإهلاك على أساس سنوي لتبيُّن اضمحلال القيمة، وذلك كي تضمن الوكالة أن القيمة الدفترية للأصول لا تزال قابلة للاسترداد. ويقع اضمحلال القيمة في حالات الخسارة التامة أو التلف الشديد أو التقادم. وفي حالة الخسارة التامة، يُسجل الاضمحلال لكامل القيمة. ويمكن مقابلة هذه الخسارة بقيود عكسية في الفترات اللاحقة، رهنا بحد أقصى لاضمحلال القيمة المعترف به.

عقود التأجير التشغيلي

٢-٤١ تصنف عقودُ التأجير التي يحتفظ فيها المؤجر بقدر كبير من المخاطر والمزايا الملازمة لحقوق الملكية كعقود تأجير تشغيلي. وتُحمَّل المدفوعات المستحقة بموجب عقود التأجير التشغيلي في بيان الأداء المالي كمصروفات.

الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات

٢-٤٢ تمثل الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات الالتزاماتِ الحالية الواقعة على عاتق الوكالة والناشئة عن أحداث سابقة.

استحقاقات الموظفين

٢-٤٣ تعترف الوكالة بالفئات التالية من استحقاقات الموظفين:

- استحقاقات الموظفين القصيرة الأجل التي تصبح مستحقة القبض بكاملها في فترة الاثني عشر شهرا التالية لنهاية الفترة المحاسبية التي يقدم فيها الموظفون الخدمة ذات الصلة؛
- استحقاقات ما بعد انتهاء الخدمة؛
- استحقاقات الموظفين الأخرى طويلة الأجل؛
- استحقاقات إنهاء الخدمة.

٢-٤٤ والوكالة هي إحدى المنظمات الأعضاء المشارِكة في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، الذي أنشأته الجمعية العامة لتوفير استحقاقات التقاعد والوفاة والعجز وما يرتبط

بذلك من استحقاقات أخرى للموظفين. وصندوق المعاشات التقاعدية هو خطة ممولة محددة الاستحقاقات يشارك فيها أرباب عمل متعددون. وكما يرد في المادة ٣ (ب) من النظام الأساسي للصندوق ، يُفتح باب العضوية فيه للوكالات المتخصصة ولسائر المنظمات الدولية أو الحكومية الدولية المشتركة في النظام الموحد للمرتبات والبدلات وغيرها من شروط الخدمة في الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة. ويعرِّض الصندوق المنظماتِ المشارِكة فيها لمخاطر اكتوارية مرتبطة بالموظفين الحاليين والسابقين في المنظمات الأخرى المشتركة في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، مما يعني أنه ما من أساس متسق وموثوق لإسناد الالتزامات وأصول الخطة وتكاليفها لفرادى المنظمات المشاركة فيها. وليس بوسع الأونروا والصندوق، تمشيا مع المنظمات الأخرى المشاركة في الصندوق، تحديد الحصة التناسبية للوكالة في الالتزامات المتعلقة بالاستحقاقات المحددة وأصول الخطة والتكاليف المرتبطة بها تحديداً يمكن الاعتماد عليه للأغراض المحاسبية. ومن ثم، تقوم الأونروا بمعالجة هذه الخطة كما لو كانت خطة اشتراكات محددة تمشيا مع الشروط الواردة في المعيار ٢٥ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام: استحقاقات الموظفين. ويُعترف باشتراكات الوكالة في الخطة في كل فترة مالية كمصروفاتٍ تُدرج في بيان الأداء المالي.

٢-٤٥ ويشترك جميع الموظفين المحليين في صندوق ادخار الموظفين المحليين الذي يعالَج محاسبيا كخطة تقاعد ذات اشتراكات محددة، وفقا لما يقتضيه المعيار ٢٥ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

٢-٤٦ وفي تموز/يوليه ٢٠١٦، أصدر مجلس المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام المعيار ٣٩ من المعايير المحاسبية الدولية: استحقاقات الموظفين، الذي ينطبق على البيانات المالية السنوية التي تغطي الفترات التي تبدأ في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٨ أو بعده، وعند اعتماده، سوف يلغي المعيار ٢٥. وتطبق الأونروا المعيار ٢٥ على النحو المبين في الملاحظتين ١٤ و ١٥ على البيانات المالية. وتقوم الأونروا حاليا بتقييم أثر ذلك المعيار الجديد، إن وُجد، عند اعتماده.

المخصصات والالتزامات الاحتمالية

٢-٤٧ تُرصَدُ مخصصاتُ للالتزامات والمصروفات التي تنشأ في المستقبل عن التزامٍ حالي قانوني أو ضمني يقع على عاتق الوكالة نتيجة أحداث سابقة ويُرجح أن تُطالب الأونروا بتسويته ويمكن تقدير قيمته على أساس معقول.

٢-٤٨ أما الالتزامات الأخرى ذات الأهمية النسبية التي لا تفي بمعيار الاعتراف بالالتزامات، فيُفصح عنها في الملاحظات على البيانات المالية كالتزامات احتمالية لا يؤكد وجودها إلا وقوع أو عدم وقوع حدث مستقبلي واحد أو أكثر لا يمكن التنبؤ به على وجه اليقين ولا يخضع كليةً لسيطرة الأونروا.

إيرادات الفوائد

٢-٤٩ يُعترف بإيرادات الفوائد في الفترة التي تُستحق فيها. وقد بلغت الفائدة على الودائع المصرفية ما مقداره ٠,٦٣١ مليون دولار.

استرداد تكاليف دعم البرامج

٢-٥٠ يحق للوكالة أن تسترد نسبة مئوية محددة من النفقات المتكبدة في مشاريع معينة، وفقا للاتفاقات المبرمة مع الجهات المانحة. ويُعترف بمستردات تكلفة دعم البرامج كإيراد وتمثل مستردات للوكالة من التكاليف العامة التي تكبدتها لتنفيذ المشاريع ذات الصلة.

المحاسبة على أساس الصناديق والإبلاغ القطاعي

٢-٥١ الصندوق كيان محاسبي ذاتي الموازنة الغرض منه تسجيل المعاملات المنفذة لقصد أو هدف محدد. وتُنشأ الصناديق المنفصلة بغرض القيام بأنشطة محددة أو بلوغ أهداف معينة وفقا لأنظمة أو اشتراطات أو قيود خاصة. وتعدّ البيانات المالية على أساس المحاسبة بنظام الصناديق، وتبين في نهاية الفترة المركزَ المالي الموحد لجميع صناديق الأونروا. وتمثل أرصدة الصناديق القيمة المتراكمة المتبقية من الإيرادات والمصروفات.

٢-٥٢ أما القطاع فهو نشاط أو مجموعة من الأنشطة يمكن تمييزها عن غيرها، ويبلَّغ عن معلوماتها المالية بشكل مستقل، وذلك لتقييم أداء الكيان في السابق من حيث تحقيق أهدافه، ولأغراض اتخاذ القرارات بشأن تخصيص الموارد في المستقبل. وتصنف الأونروا جميع أنشطة المشاريع والعمليات والصناديق في قطاعات أربعة:

- الأنشطة غير المخصصة – التي تشمل الأنشطة المضطلع بها في إطار الميزانية البرنامجية؛
- الأنشطة المخصصة، وتشمل ما يلي:

– الأنشطة المقيّدة: هي مجموعة من الأنشطة المتكررة التي ترمي إلى تحقيق أهداف محددة بوضوح في غضون فترة زمنية محددة وبميزانية محددة. وينطبق ذلك على الأنشطة المتصلة بالمساهمات النقدية والعينية على السواء في الميزانية العادية؛

– نداءات الطوارئ: هي أنشطة تُنفذ في إطار طلب تمويل خارجي للاستجابة من خلال عمليات الطوارئ لأزمة طارئة أو أزمة إنسانية طال أمدها؛

– المشاريع: تُستعمل لتغطية النفقات الرأسمالية أو تلبية احتياجات التطوير من أجل تحسين أو استكمال برامج ونُظُم قائمة؛

– التمويل البالغ الصغر: يُستعمل لتوفير الائتمان لتمويل أنشطة المشاريع ولتلبية الاحتياجات الاستهلاكية والسكنية للأسر المعيشية، مما يحسّن نوعية حياة أرباب الأسر المعيشية وأصحاب الأعمال التجارية الصغيرة ويساعد على استدامة العمالة والحد من الفقر وتمكين المرأة وتوفير فرص تدر الدخل للاجئين الفلسطينيين.

الملاحظة ٣
مقارنة الميزانية

٢-٥٣ قُدمت ميزانية فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى الجمعية العامة. وبعد نظر الجمعية العامة فيها، جرى توزيع المخصّصات والاعتمادات من خلال ممارسة السلطات المفوّضة.

٢-٥٤ وتعد ميزانية فترة السنتين على أساس نقدي معدل، في حين أن بيان الأداء المالي يعد على أساس الاستحقاق. وبالنظر إلى اختلاف الأساسين المستخدمين في إعداد الميزانيات والبيانات المالية، يُعد البيان الخامس، الذي يعرض مقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية، استنادا إلى نفس النمط المطبّق في الميزانية المعتمدة من حيث أساس المحاسبة والتصنيف والفترة، وذلك وفقا لما يقتضيه المعيار ٢٤ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام: عرض معلومات الميزانية في البيانات المالية.

٢-٥٥ ويتضمن بيان المقارنة مبالغ الميزانية الأصلية والميزانية النهائية، والمبالغ الفعلية استنادا إلى نفس الأساس المستند إليه في حساب المبالغ المناظرة في الميزانية، وتفسيرا للفروق الجوهرية بين الميزانية والمبالغ الفعلية.

٢-٥٦ وتتضمن الملاحظة ٣٤ تسوية للمبالغ الفعلية المعروضة بالاستناد إلى نفس الأساس المحاسبي للميزانية مع المبالغ الفعلية للتدفقات النقدية الصافية المتأتية من الأنشطة التشغيلية والأنشطة الاستثمارية والأنشطة التمويلية المعروضة في البيانات المالية، فضلاً عن تحديد أي فروق تعزى إلى اختلاف الأساس والتوقيت والكيان بصورة منفصلة.

الملاحظة ٤
النقدية ومكافئات النقدية

٤-١ يُحتفظ بالنقدية عموما في حسابات مصرفية بدولار الولايات المتحدة. ويتألف بند النقدية مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
النقدية الحاضرة	٧ ٤٣٥	٧ ٣٧٠
النقدية المودعة لدى المصارف	٢٥٩ ٧٩٠	٣٠١ ٤١٤
المجموع	**٢٦٧ ٢٢٥**	**٣٠٨ ٧٨٤**

٤-٢ ولا تحتفظ الوكالة بأموال تخص كيانات أخرى تابعة للأمم المتحدة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (٠,١٠٢ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥).

٤-٣ وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كانت الوكالة تحتفظ بأرصدة النقدية ومكافئات النقدية المتوافرة لديها في المصارف بالعملات الوارد بيانها أدناه. وجرى تحديد قِيم العملات حسب أسعار الصرف الرسمية المعمول بها في الأمم المتحدة في ١ كانون الثاني/ يناير ٢٠١٧.

	الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦			*الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*		
العملة	*مبلغ العملات (بالآلاف)*	*سعر الصرف الرسمي في الأمم المتحدة*	*المبلغ بدولار الولايات المتحدة (بالآلاف)*	*مبلغ العملات (بالآلاف)*	*سعر الصرف الرسمي في الأمم المتحدة*	*المبلغ بدولار الولايات المتحدة (بالآلاف)*
الدولار الأسترالي	٢٠	١,٣٨٩	١٤	٠,٦١	١,٣٧	٠,٤٤٥
الدولار الكندي	١٥٣	١,٣٥٤	١١٣	١٥٠	١,٣٨٥	١٠٨
الفرنك السويسري	٤ ١٦٩	١,٠٢٥	٤ ٠٦٧	٤ ٤٧٣	٠,٩٩١	٤ ٥١٤

	الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦			الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥		
العملة	مبلغ العملات (بالآلاف)	سعر الصرف الرسمي في الأمم المتحدة	المبلغ بدولار الولايات المتحدة (بالآلاف)	مبلغ العملات (بالآلاف)	سعر الصرف الرسمي في الأمم المتحدة	المبلغ بدولار الولايات المتحدة (بالآلاف)
الكورونا الدانمركية	٢٥ ٤٥٦	٧,١٠٣	٣ ٥٨٤	٣٢٠	٦,٨٢	٤٧
الجنيه المصري	٨٩	١٨,٠٦٨	٥	١٩٤	٧,٨٣	٢٥
اليورو	٥٥ ٢٨٧	٠,٩٥٦	٥٧ ٨٣٢	٢٦ ٥٥٦	٠,٩١٤	٢٩ ٠٥٥
الجنيه الإسترليني	٢٢٢	٠,٨١٧	٢٧٢	١٠ ٤٨٠	٠,٦٧٥	١٥ ٥٢٦
الدينار الأردني	٢١ ٥٠٩	٠,٧٠٨	٣٠ ٣٨٠	١٩ ٧١٢	٠,٧٠٨	٢٧ ٨٤٢
الين	٣٦٢	١١٦,٦٨	٣	١ ١٠٤	١٢٠,٤٥	٩
الليرة اللبنانية	٦ ٦٠٠ ٩٦٢	١ ٥١٣,٥	٤ ٣٦١	٤ ٨٦٣ ٨٠٥	١ ٥١٣,٥	٣ ٢١٤
الشاقل الإسرائيلي الجديد	٤ ٥١٤	٣,٨٤٦	١ ١٧٤	١٢ ٢٩٩	٣,٨٨٣	٣ ١٦٧
الكرونة النرويجية	١٠ ٢١٧	٨,٦٧٢	١ ١٧٨	٣٨٩	٨,٦٨٨	٤٥
الكورونا السويدية	٢٢٠	٩,١٢٤	٢٤	٣٢٠ ٦٥٧	٨,٣٦٩	٣٨ ٣١٥
الليرة السورية	٨٥ ٥٨٧	٥١٤,٨٥	١٦٦	١٥ ٨٩٧	٣٣٨	٤٧
دولار الولايات المتحدة	١٥٦ ٦١٧	١	١٥٦ ٦١٧	١٧٩ ٥٠١	١	١٧٩ ٥٠١
المجموع			**٢٥٩ ٧٩٠**			**٣٠١ ٤١٤**

الملاحظة ٥

القروض المستحقة القبض

٥-١ تشمل القروضُ المستحقة القبض القروض غير المسددة المقدمة من أموال تصرف عن طريق إدارة التمويل البالغ الصغر، وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر، من خلال مساهمات أولية من المانحين (قروض تُمنح لأول مرة) وعن طريق صناديق إقراض متجددة. وتعمل إدارة التمويل البالغ الصغر كإدارة منفصلة داخل الأونروا. أما برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر، فهو برنامج فرعي تابع لشعبة الخدمات الاجتماعية في إدارة الإغاثة والخدمات الاجتماعية بالأونروا.

٥-٢ ويرد فيما يلي توزيع القروض المستحقة القبض، مخصوما منها مخصصات الديون المعدومة، المصنفة حسب أجل السداد:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦			٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥		
	إدارة التمويل البالغ الصغر	برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	المجموع	إدارة التمويل البالغ الصغر	برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	المجموع
المتداولة	٢٣ ٧٠٧	١ ٣٦٦	٢٥ ٠٧٣	٢١ ٣٥٢	١ ٣٣٣	٢٢ ٦٨٥
غير المتداولة	٢ ٨٨٦	١ ١٠٢	٣ ٩٨٨	٢ ٤٧١	٩٣٧	٣ ٤٠٨
المجموع	**٢٦ ٥٩٣**	**٢ ٤٦٨**	**٢٩ ٠٦١**	**٢٣ ٨٢٣**	**٢ ٢٧٠**	**٢٦ ٠٩٣**

مخصصات القروض المستحقة القبض

٥-٣ يرد فيما يلي التغير في مخصصات القروض المستحقة القبض المشكوك في إمكانية تحصيلها:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦			٢٠١٥		
	إدارة التمويل البالغ الصغر	*برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر*	*المجموع*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر*	***المجموع***
الرصيد الافتتاحي	(١ ٤١٩)	٢	(١ ٤١٧)	(١ ٥٢٧)	(٧٣)	**(١ ٦٠٠)**
الإضافات	(٩٤٦)	(٢٤)	(٩٧٠)	(٧٠٢)	(٢)	**(٧٠٤)**
مخصوما منه: المشطوبات	٩١٣	١٣	٩٢٦	٨١٠	٧٧	**٨٨٧**
الرصيد الختامي	**(١ ٤٥٢)**	**(٩)**	**(١ ٤٦١)**	**(١ ٤١٩)**	**٢**	**(١ ٤١٧)**

المخصصات المرصودة مقابل خسائر القروض

٥-٤ فيما يتعلق ببرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر، تعادل المخصصات المرصودة مقابل القروض المشكوك في إمكانية تحصيلها ٣ في المائة من المبلغ غير المسدد من حافظة القروض، باستثناء القروض التي تقدّمها الأونروا لموظفيها والتي لا تُرصد لها مخصصات.

٥-٥ وفيما يتعلق بإدارة التمويل البالغ الصغر، تُحسب المخصصات المرصودة مقابل القروض المشكوك في إمكانية تحصيلها على أساس ''تقرير تحليل آجال الحافظة المعرضة للخطر''، الذي يُطبَّق على إجمالي المبالغ غير المسددة من كل قرض. وبناءً على التجربة العملية والسجلات التاريخية والمعرفة بأحوال السوق، تقرّر رصد المخصصات العامة التالية مقابل قروض إدارة التمويل البالغ الصغر التي يحدث تأخر أو توقف عن سدادها:

وضع القرض	*المخصص*
جارٍ	مخصص عام بنسبة ١ في المائة
متأخر من يوم إلى ٣٠ يوماً	مخصص عام بنسبة ٥ في المائة
متأخر من ٣١ إلى ٦٠ يوماً	مخصص عام بنسبة ١٠ في المائة
متأخر من ٦١ إلى ٩٠ يوماً	مخصص عام بنسبة ٢٥ في المائة
متأخر من ٩١ إلى ١٢٠ يوماً	مخصص عام بنسبة ٥٠ في المائة
متأخر من ١٢١ إلى ١٨٠ يوماً	مخصص عام بنسبة ٧٥ في المائة
متأخر من ١٨١ إلى ٣٦٠ يوماً	مخصص عام بنسبة ١٠٠ في المائة

٥-٦ واعتباراً من أيلول/سبتمبر ٢٠١٢، رُصدت في الجمهورية العربية السورية مخصصات استثنائية مقابل اضمحلال قيمة القروض غير المسددة التي تقدّمها إدارة التمويل البالغ الصغر، بغية التخفيف من المخاطر المقترنة بحالة النزاع المسلح. وترد أدناه معدلات حساب الاحتياطي بالنسبة للمخصصات الاستثنائية المرصودة مقابل اضمحلال القيمة في نهاية سنة ٢٠١٥ وسنة ٢٠١٦:

وضع القرض	*المخصص*
متأخر من يوم إلى ٣٠ يوماً	مخصص استثنائي مقابل اضمحلال القيمة بنسبة ٩٥ في المائة
متأخر من ٣١ إلى ٦٠ يوماً	مخصص استثنائي مقابل اضمحلال القيمة بنسبة ٩٠ في المائة
متأخر من ٦١ إلى ٩٠ يوماً	مخصص استثنائي مقابل اضمحلال القيمة بنسبة ٧٥ في المائة
متأخر من ٩١ إلى ١٢٠ يوماً	مخصص استثنائي مقابل اضمحلال القيمة بنسبة ٥٠ في المائة
متأخر من ١٢١ إلى ١٨٠ يوماً	مخصص استثنائي مقابل اضمحلال القيمة بنسبة ٢٥ في المائة
متأخر من ١٨١ إلى ٣٦٠ يوماً	مخصص استثنائي مقابل اضمحلال القيمة بنسبة صفر في المائة

٥-٧ وبناءً على النسب المئوية الواردة أعلاه، ينبغي في حالة عدم خدمة القرض رصد احتياطي متصاعد. وسيُعرض هذا المخصص في بيان الأداء المالي عن تلك الفترة. وتُجرى شهرياً تسويات تُظهر التغير في المخصصات العامة. ويُشطب القرض إذا تأخر سداده لمدة ٣٦٠ يوماً أو أكثر، وإذا توفرت أدلة موضوعية على حدوث خسارة ناتجة عن اضمحلال القيمة، وإذا رُصد له مخصص كامل في المخصصات العامة. ويمكن أن تشمل المعايير المستخدمة لتحديد وجود دليل موضوعي على خسارة ناجمة عن اضمحلال القيمة ما يلي: المؤشرات التي تدل على أن المقترض أو مجموعة المقترضين يعانون من صعوبات مالية جمّة؛ التوقف أو التأخر في سداد مدفوعات الفائدة أو أصل الدين الرئيسي؛ والإخلال باتفاقات القروض أو شروطها؛ وتدهور قيمة الضمانات؛ واحتمال تعرضهم للإفلاس أو لعمليات إعادة تنظيم مالي أخرى؛ ووجود بيانات قابلة للرصد تشير إلى حدوث انخفاض يمكن قياسه في تقديرات التدفقات النقدية المستقبلية، من قبيل التغيرات في المتأخرات أو الظروف الاقتصادية التي ترتبط بتوقف السداد. وتتواصل مساعي استرداد القروض المشطوبة من خلال قسم التحصيل والامتثال التابع للإدارة.

الملاحظة ٦
المساهمات المستحقة القبض

٦-١ تمثّل المساهمات المستحقة القبض تعهداتٍ مؤكدة وملزمة من جهات مانحة لم تُسدد بعد ويستحق دفعها في غضون اثني عشر شهراً. ويرد فيما يلي توزيع لأرصدة المساهمات المستحقة القبض المسجلة في نهاية السنة، مصنفة حسب فئات المانحين:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٥*
مستحقة من الحكومات	٢٦ ٦٨٥	٢٧ ٨٦٦
مستحقة المنظمات الحكومية الدولية الأخرى	٩ ٠٣٥	١٠ ٣٠٨
مستحقة من المنظمات غير الحكومية	١٢ ٩٨٨	٤ ٥٥٢
مستحقة من منظمات تابعة للأمم المتحدة	٥ ٦٥٤	٢ ٠٤٦
مستحقة من فرادى المانحين من القطاع الخاص	١٣٦	-
المخصصات المرصودة مقابل التبرعات المستحقة القبض	(٣ ٢٣٦)	(٥ ١٣٣)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥
مجموع المساهمات المستحقة القبض	**٥١ ٢٦٢**	**٣٩ ٦٣٩**

٦-٢ ولا يوجد أي مساهمات مستحقة القبض غير جارية واجبة الدفع بعد اثني عشر شهراً من تاريخ ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

٦-٣ وتتصل المساهمات المستحقة القبض بمساهمات الجهات المانحة لكل قطاع من القطاعات الخمسة المحددة. ويمكن أن تقترن بتلك المساهمات قيود تقتضي من الأونروا استخدام المساهمات في مشروع أو نشاط أو بلد بعينه ضمن إطار زمني معيّن.

٦-٤ وتُعرض المساهمات المستحقة القبض مخصوماً منها المخصصات المرصودة مقابل الانخفاضات التقديرية في إيرادات المساهمات وللحسابات المشكوك في إمكانية تحصيلها.

٦-٥ ويرد فيما يلي التغير في المخصصات المرصودة مقابل المساهمات المستحقة القبض المشكوك في إمكانية تحصيلها:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥
الرصيد الافتتاحي	(٥ ١٣٣)	(١ ٠٣١)
النقصان في المخصص/التسوية	٣ ٨١٦	٣
الإضافة خلال الفترة	(١ ٩٢٠)	(٤ ٢٧٥)
مخصوماً منه: المشطوبات	–	١٧٠
الرصيد الختامي	**(٣ ٢٣٦)**	**(٥ ١٣٣)**

٦-٦ وتوضع تقديرات المخصصات المرصودة مقابل المساهمات المستحقة القبض المشكوك في إمكانية تحصيلها على أساس النسب المئوية التالية من المساهمات المستحقة القبض غير المسددة:

(بالنسبة المئوية)

الحكومات	أقل من سنتين	صفر
	من سنتين إلى أقل من ٣ سنوات	٥٠
	3 سنوات أو أكثر	١٠٠

٦-٧ وبعد مرور ست سنوات، ينبغي أن يُحال الدينُ المشكوك في إمكانية تحصيله وطلبُ شطبه، مشفوعين بالمستندات الداعمة، إلى مدير الشؤون المالية للحصول على موافقته بعد استنفاد جميع مساعي التحصيل. وقد أناط المفوض العام سلطته لشطب المبالغ التي تقلّ عن مليون دولار بمدير الشؤون المالية. أما إذا كانت قيمة المبالغ غير القابلة للتحصيل مليون دولار أو أكثر، وجب الحصول على موافقة المفوض العام لشطبها.

الملاحظة ٧
الحسابات المستحقة القبض

٧-١ تعتبر الحسابات المستحقة القبض واجبة الدفع خلال اثني عشر شهراً، وهي تشمل ما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	الملاحظة ذات الصلة	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦*	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٥*
ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض	٧-١-١	١٠٨ ٤٤١	١٠٤ ٦٠٧
الحسابات المستحقة القبض الأخرى	٧-١-٢	١٢ ٤٧٦	١٢ ٥٤٨
بعد خصم المخصصات	٧-١-٣	(٩٧ ٣٥٥)	(٨٣ ٣٨٦)
الحسابات المستحقة القبض مخصوماً منها المخصصات		**٢٣ ٥٦٢**	**٣٣ ٧٦٩**

ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض

٧-١-١ مثّل ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض مبالغ مستحقة القبض من الحكومات عن ضريبة القيمة المضافة التي دفعتها الوكالة ويتعيّن ردها. وفيما يلي توزيع ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض من الحكومات:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
ضريبة القيمة المضافة المستحقة من السلطة الفلسطينية	١٠٠ ٦٢٨	١٠٠ ٥٩٤
ضريبة القيمة المضافة المستحقة من حكومة إسرائيل	٦ ٩٦٢	٣ ٤٦٧
ضريبة القيمة المضافة المستحقة من حكومة لبنان	٨٥١	٥٤٦
المجموع	**١٠٨ ٤٤١**	**١٠٤ ٦٠٧**

الحسابات المستحقة القبض الأخرى

٧-١-٢ تتألف الحسابات المستحقة القبض الأخرى مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٥*
الحسابات المستحقة القبض المتنوعة	٦ ٥٢٧	٦ ٩٠٩
حسابات الموظفين الشخصية	٥ ٨٢٨	٣ ١٦٦
الدفعات المسددة مقدماً كضمان لقاء المنافع والقابلة للاسترداد	١٢١	١٢٥
المبالغ المستحقة من صندوق الادخار للموظفين المحليين[أ]	–	٢ ٣٤٨
المجموع	**١٢ ٤٧٦**	**١٢ ٥٤٨**

(أ) انظر الملاحظة ١٤-ألف-١

٧-١-٣ *المخصصات والمشطوبات*

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦				٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥			
	ضريبة القيمة المضافة	*الحسابات المستحقة القبض*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	***المجموع***	*ضريبة القيمة المضافة*	*الحسابات المستحقة القبض*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	***المجموع***
الرصيد الافتتاحي	(٨٢ ٤٩٠)	(٨٣٩)	(٥٧)	(٨٣ ٣٨٦)	(٦٤ ١٦٣)	(٨٠٣)	(٥٧)	(٦٥ ٠٢٣)
الإضافات	(١٣ ٩٤٥)	(١٥)	(٩)	(١٣ ٩٦٩)	(١٨ ٣٢٧)	(٣٧)	–	(١٨ ٣٦٤)
مخصوماً منه: المشطوبات	–	–	–	–	–	١	–	١
الرصيد الختامي	**(٩٦ ٤٣٦)**	**(٨٥٤)**	**(٦٦)**	**(٩٧ ٣٥٥)**	**(٨٢ ٤٩٠)**	**(٨٣٩)**	**(٥٧)**	**(٨٣ ٣٨٦)**

٧-٢ المخصصات المرصودة مقابل ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض والحسابات المستحقة القبض عبارة عن مبالغ تقديرية تستند إلى تحليل آجال المبالغ غير المسددة في تاريخ الإبلاغ. وقد حُسبت تلك المخصصات استناداً إلى الحالات السابقة وإلى احتمال تحصيل المبالغ غير المسددة على مدى فترات محددة، على نحو ما يرد أدناه.

(بالنسبة المئوية)

ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض	أقل من سنتين	صفر
	من سنتين إلى أقل من ٣ سنوات	٥٠
	٣ سنوات أو أكثر	١٠٠
الحسابات المستحقة القبض الأخرى	سنة أو أكثر	١٠٠

٧-٣ وبعد مرور ست سنوات بالنسبة إلى ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض وثلاث سنوات بالنسبة إلى الحسابات المستحقة القبض الأخرى، يمكن أن يُحال الدينُ المشكوك في إمكانية تحصيله وطلبُ شطبه، مشفوعين بالمستندات الداعمة، إلى مدير الشؤون المالية وذلك للحصول على موافقته بعد استنفاد جميع مساعي التحصيل. وفي بعض الحالات، تتواصل مساعي التحصيل حتى بعد انقضاء المدد الزمنية الآنفة الذكر.

٧-٤ وتُظهر إضافات عام ٢٠١٥ للمخصصات المرصودة مقابل الحسابات المستحقة القبض (انظر الملاحظة ٧-١-٣) زيادة صافية قدرها ١٣,٩٧٠ مليون دولار.

الملاحظة ٨
الأصول الأخرى

٨-١ يشمل بندُ الأصول الأخرى المصروفات المدفوعة مقدماً والسلف المقدمة إلى الموردين. وقد بلغ مجموع المصروفات المدفوعة مقدماً والسلف المقدمة إلى الموردين ما مقداره ٣,٠٩٢ ملايين دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ وما مقداره ٤,٢٤٦ ملايين دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر

٢٠١٥. ويشمل هذان الرقمان مبالغ مدفوعة مقدماً إلى الموظفين بلغت ٠,١٤٢ مليون دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ و ٠,٢٦٩ مليون دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥.

٨-٢ ويرد أدناه تكوين المصروفات المدفوعة مقدماً والسلف المقدمة إلى الموردين حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. ويمثّل المبلغ الكامل للأصول غير الجارية السلفَ المقدمة إلى الموردين.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
الأصول الجارية		
السلف المقدمة إلى الموردين	٢ ٨٠٨	٣ ٧٨٩
المبالغ المدفوعة مقدماً إلى الموظفين	١٤٢	٢٦٩
مجموع الأصول الجارية	٢ ٩٥٠	٤ ٠٥٨
الأصول غير الجارية		
السلف المقدمة إلى الموردين	١٤٢	١٨٨
المجموع	**٣ ٠٩٢**	**٤ ٢٤٦**

الملاحظة ٩
المخزونات

٩-١ تتألف المخزونات مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

النوع	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
المستودعات	٣٣ ٢٧٦	٤٥ ٠١٥
الصيدليات/العيادات	١٧ ٣٧٥	١٧ ٥٦٥
مخزونات قيد الوصول	٣٧٠	٤ ٤١٠
وحدة الإنتاج	١١٣	١٦٢
أماكن الإيواء قيد التشييد	١٠ ٦٥٣	٢٣ ٢٩٣
المنشآت غير المملوكة للوكالة	١٠ ٩٧٣	١١ ٤٦٣
المجموع	**٧٦ ٧٦٠**	**١٠١ ٩٠٨**

٩-٢ وتتألف المخزونات في المستودعات من أربع فئات رئيسية من الأصناف التي توزَّع على اللاجئين أو تُستخدم لتقديم الخدمات إلى اللاجئين، وهي: اللوازم الطبية، واللوازم العامة، والأغذية، ولوازم النقل الآلي.

٩-٣ والمخزونات قيد الوصول هي مواد تُنقل مخاطر ومكاسب كبيرة متعلقة بها إلى الأونروا ولكنها لم تصل إلى المستودعات بعد. ومع بدء العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة الجديد، يتم تتبع هذه السلع

وتسجيلها في المستودعات الافتراضية. وتسجَّل السلع التي تُستلَم وتسجَّل في المستودعات الافتراضية بوصفها مخزونات. وتصنّف السلع التي لم تسجَّل إشعارات استلام لها تحت بند مخزونات قيد الوصول.

٩-٤ ومخزونات الصيدليات/العيادات هي لوازم طبية تُصرَف من المستودعات ويُحتفظ بها في الصيدليات والمستوصفات في الميادين الخمسة.

٩-٥ ومخزونات وحدة الإنتاج يتعلق بوحدة الإنتاج المكتفية ذاتياً التابعة للوكالة، وهي مركز التطريز الواقع في قطاع غزة. ولهذه الوحدة تعليمات خاصة تنظّم شؤونها بما يكفل فعالية الرقابة الإدارية وتقييم الأداء. ويُبلغ عن مخزونات وحدة الإنتاج بسعر التكلفة وترد تحت بند الأصول في البيانات المالية.

٩-٦ وترد فيما يلي مكونات مخزون وحدة الإنتاج:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
مخزون المواد الخام – التطريز	٤٩	٦٧
العمل الجاري – التطريز	٣	٢
السلع المكتملة – التطريز	٦١	٩٣
المجموع	**١١٣**	**١٦٢**

٩-٧ وقد سُجِّلت تسوية للمخزونات مقدارها ٠,١٠٠ مليون دولار في عام ٢٠١٦ (بلغ مصروف اضمحلال قيمة المخزون ٠,٠٢٥ مليون دولار في عام ٢٠١٥).

٩-٨ ووفقاً للمعيار المحاسبي الدولي ١٢، حُسبت تسوية المخزونات لتعبّر عن القيمة الصافية القابلة للتحقيق على أساس تكلفة الاستبدال الحالية. وأُدرج مبلغ قدره ١,٩٨٣ مليون دولار في تكلفة اللوازم والمواد الاستهلاكية (مقارنة بمبلغ ٢,٦٣٩ مليون دولار في عام ٢٠١٥) وأُفصح عنه في الملاحظة ٢٨ تبعاً لذلك.

الملاحظة ١٠
الأدوات المالية المشتقة

طبيعة الأدوات المالية

١٠-١ ترد في الملاحظة ٢ معلوماتٌ مفصلة عن أبرز السياسات والمنهجيات المحاسبية التي اعتمدتها الوكالة، بما في ذلك معايير الاعتراف وإلغاء الاعتراف المحاسبي، وأساس القياس، وأساس الاعتراف المحاسبي بالمكاسب والخسائر لكل فئة من فئات الأصول المالية والخصوم المالية.

١٠-٢ وتشمل الأدواتُ المالية للأونروا المساهماتِ المستحقة القبض نقداً، والقروض المستحقة القبض في إطار التسهيلات الائتمانية التي تقدّمها إدارة التمويل البالغ الصغر، والحسابات المستحقة القبض الأخرى، والأموال النقدية المودعة في حسابات مصرفية، وعقود المشتقات المالية الآجلة، والحسابات المستحقة الدفع.

المشتقات المالية

١٠-٣-١ أعيد حساب قيمة جميع العقود الآجلة للمشتقات المالية، المعلقة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦؛ ويرد فيما يلي موجز لتأثير ذلك على المركز المالي والأداء المالي.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
مكسب متحقق	١٠ ٧٤٧	١٧ ٩٢٥
(خسارة) متحققة	(١ ٩١٣)	(٦ ٥٢١)
مجموع المكاسب المتحققة	**٨ ٨٣٤**	**١١ ٤٠٤**
مكسب/أصل غير متحقق	٥٦	٧ ٦٥٨
خسارة غير متحققة/(خصم غير متحقق)	(٧)	(١ ٠٨٥)

١٠-٣-٢ وقد انقضى خلال السنة المالية ٢٠١٦ أجلُ جميع العقود التي كانت معلقة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وأبرمت الأونروا عدة عقود آجلة خلال عام ٢٠١٦، بعضها انقضى أجله في العام نفسه، مما أدى إلى مكسب متحقق صافٍ قدره ٨,٨٣ ملايين دولار، صُنِّف بوصفه مكسباً من مكاسب المشتقات المالية تحت بند ''إيرادات أخرى'' في بيان الأداء المالي.

١٠-٣-٣ وأبرمت الوكالة عقوداً آجلة مختلفة في عام ٢٠١٦. ويعاد تقييم العقود المعلقة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ باستخدام سعر السوق. وأما العقود التي أسفرت عن خسارة ناجمة عن إعادة التقييم قدرها ٠,٠٠٧ مليون دولار، فيتم الإفصاح عنها بوصفها خصوم مشتقات مالية في بيان الوضع المالي.

١٠-٣-٤ ونتج عن إعادة تقييم العقود المعلقة مكاسب ناجمة عن إعادة التقييم قدرها ٠,٠٠٥٦ مليون دولار. ويتم الإفصاح عن النتيجة كأصول مالية مشتقة في بيان المركز المالي تحت بند الأصول الجارية.

مخاطر الائتمان

١٠-٤ مخاطر الائتمان التي تتعرض لها الأونروا محدودة، إذ إن مانحيها يتمتعون عموماً بتصنيف ائتماني مرتفع. وتتألف المساهمات المستحقة القبض في المقام الأول من مبالغ مستحقة القبض من دول ذات سيادة. وترد في الملاحظة ٦ معلومات مفصّلة عن المساهمات المستحقة القبض، بما في ذلك المخصصات المرصودة مقابل الانخفاض في إيرادات المساهمات.

١٠-٥ وأكبر خطر من مخاطر الائتمان هو القروض التي تقدّمها إدارة التمويل البالغ الصغر. وتدير الإدارة مخاطر الائتمان على النحو التالي:

- وضع حدود قصوى لمبالغ الائتمان المباشر المقدمة إزاء كل منتَج وربط هذه المبالغ بالتدفق النقدي لكل عميل؛
- تقديم طائفة من المنتجات إلى مختلف القطاعات والشرائح لتنويع الائتمان والحد من تركّزه؛

- وضع سياسات ائتمانية بحسب المنتجات تغطي شروط الضمان والامتثال للمتطلبات التنظيمية في مجال الائتمان في كل ولاية قضائية؛
- وضع هيكل لعملية إصدار الأذون لتنظيم الموافقة على التسهيلات الائتمانية وتجديدها؛
- استعراض وتقييم مخاطر الائتمان التي تزيد على الحدود المقررة قبل الالتزام بتقديم التسهيلات إلى العملاء. وتخضع عملية تجديد التسهيلات للعملية نفسها؛
- وضع واعتماد نظام لتصنيف درجات المخاطر من أجل تصنيف درجات التعرض للمخاطر بحسب المخصصات المطلوب رصدها مقابل اضمحلال القيمة في مواجهة مخاطر ائتمان معيّنة؛
- توفير التوجيه والتدريب لتحسين مهارات الموظفين تشجيعاً لاتّباع أفضل الممارسات في مجال إدارة مخاطر الائتمان.

١٠-٦ وتودع الوكالة أموالها النقدية في مصارف متنوعة، وهي بذلك معرّضة لاحتمال ألاّ يفي المصرف بالتزاماته تجاهها. بيد أن الأونروا تودع جميع أموالها النقدية الرئيسية لدى مصارف دولية حاصلة على درجة تصنيف ائتماني مرتفعة.

١٠-٧ وليس هناك مخاطر بادية تنبئ باحتمال عدم القدرة على تصفية حسابات أخرى مستحقة القبض عند حلول أجلها.

مخاطر أسعار الفائدة

١٠-٨ تودع الوكالة أموالها في حسابات قصيرة الأجل ذات سعر فائدة ثابت، وهي لذلك لا تواجه مخاطر تُذكر تتعلق بأسعار الفائدة.

مخاطر العملات الأجنبية

١٠-٩ تتلقى الوكالة مساهمات من الجهات المانحة بعملات غير العملة الرئيسية للإنفاق، وهي دولار الولايات المتحدة. وفي عام ٢٠١٦، كانت نسبة ٣٨ في المائة من المساهمات المقدّمة إلى الميزانية البرنامجية مقيّمة بدولار الولايات المتحدة، وهي عملة الأساس، وكانت نسبة ٦٢ في المائة مقيّمة بعملات أخرى. وتقدّم إدارة التمويل البالغ الصغر القروض بعملات مختلفة، وفقاً لميادين عمليات الوكالة، مستخدمةً دولار الولايات المتحدة في قطاع غزة والدينار الأردني في الأردن والضفة الغربية والليرة السورية في الجمهورية العربية السورية.

١٠-١٠ ويضاف إلى ذلك أن بعض مصروفات المكاتب الميدانية تكون بعملات غير دولار الولايات المتحدة. وهي بالتالي عرضة لمخاطر أسعار صرف العملات الأجنبية الناشئة عن تقلب أسعار الصرف. وتُستخدم عقود صرف العملة الأجنبية الآجلة للتحوّط من مخاطر تقلب أسعار صرف العملات التي تقدَّم بها مساهمات المانحين خلافاً لدولار الولايات المتحدة.

١٠-١١ ولكي تحمي الأونروا أصولها وتدفقاتها النقدية من التغيرات غير المواتية في أسعار الصرف، تعتمد نهجاً محافظاً لإدارة المخاطر، فتتحوط لتقليص تعرّضها لتقلبات أسعار الصرف. وللتحوط من مخاطر العملة، تبرم الأونروا عقوداً آجلة لكي تنزع المخاطر المرتبطة بارتفاع قيمة دولار الولايات المتحدة

وتوفر دخلاً ثابتاً ومحدد القيمة. وتبرم الأونروا أيضاً عقوداً آجلة للتحوط من مخاطر تقلبات العملة التي تواجهها فيما يتصل بمصروفات معامل التسوية على أساس سعر العملات للموظفين المحليين في الضفة الغربية وقطاع غزة.

١٠-١٢ وحتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كانت نسبة ٦٠ في المائة من الأموال النقدية المودعة لدى المصارف مقيّمة بعملة الأساس وهي دولار الولايات المتحدة، ونسبة ١٤ في المائة مقيّمة بالعملات المحلية التي تستعملها مكاتب الأونروا الميدانية للإنفاق على الأنشطة التشغيلية، وكانت النسبةُ المتبقية من الأموال النقدية المودعة لدى المصارف مقيّمة بعملات أخرى. ويرد في الملاحظة ٤ بيانٌ تفصيلي كامل بالأموال النقدية المودعة لدى المصارف بعملات غير دولار الولايات المتحدة.

الملاحظة ١١
الممتلكات والمنشآت والمعدات

١١-١-١ يرد في الجدول أدناه موجز لأرصدة الممتلكات والمنشآت والمعدات حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

البيان	٢٠١٦								٢٠١٥
	الأراضي	*المباني*	*تحسينات الأماكن المستأجرة*	*الأثاث والتجهيزات*	*تجهيزات المكاتب والمعدات الحاسوبية*	*المركبات*	*أعمال التشييد الجارية*	*الأصول غير العاملة*	*المجموع*	*المجموع*
التكلفة										
حتى ١ كانون الثاني/يناير	١٦ ٢٥٠	٤٧٧ ٦٩٩	٥٨٣	٤٩٠	٣٩ ٩٢٧	٤١ ٧٩٣	٤١ ٣١١	٤٥٥	٦١٨ ٥٠٨	٥٨١ ٤٥١
+ الإضافات في السنة	—	٤٥ ٦٢٩	٢٨	١ ٤٣٣	٧ ٨٠٩	٥ ٣٩٩	(٣ ٦٨٦)	(٢٩٠)	٥٦ ٣٢٣	٤٣ ٣٤٣
(–) عمليات التصرف/التسوية المتعلقة بالأصول في السنة[أ]	—	٢ ٢١١	—	١	١ ٩٧٤	٢ ٨٢١	—	١٤٤	٧ ١٥١	٦ ٢٨٧
الرصيد حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (ألف)	**١٦ ٢٥٠**	**٥٢١ ١١٧**	**٦١١**	**١ ٩٢٢**	**٤٥ ٧٦٢**	**٤٤ ٣٧١**	**٣٧ ٦٢٦**	**٢١**	**٦٦٧ ٦٧٨**	**٦١٨ ٥٠٨**
انخفاض القيمة										
الرصيد حتى ١ كانون الثاني/يناير	—	٩٦ ٧٤٤	٥٢٤	٣٢٤	٢٩ ٥٠١	٢٣ ٤٧٢	—	—	١٥٠ ٥٦٥	١٢٨ ١٢٨
+ انخفاض القيمة في السنة	—	١٨ ٥٨٣	٣٢	٨٣	٤ ١٤١	٢ ٨٤٣	—	—	٢٥ ٦٨٢	٢٥ ١٦٤
(–) انخفاض قيمة عمليات التصرف/التسوية المتعلقة بالأصول في السنة[أ]	—	٨٩٩	—	١	١ ٧٦٨	٢ ٢٨٠	—	—	٤ ٩٤٨	٢ ٧٢٨
الرصيد حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (باء)		**١١٤ ٤٢٨**	**٥٥٦**	**٤٠٦**	**٣١ ٨٧٤**	**٢٤ ٠٣٥**	**—**	**—**	**١٧١ ٢٩٩**	**١٥٠ ٥٦٥**
اضمحلال القيمة										
الرصيد حتى ١ كانون الثاني/يناير	—	٣ ٠٧٩	—	—	١	٨٥	—	—	٣ ١٦٥	٣ ٣٣٨
+ اضمحلال القيمة في السنة	—	٦٤١	—	—	—	١٠	—	—	٦٥١	١٠٤
(–) اضمحلال القيمة التي يمكن تداركها وعمليات التصرف في الأصول في السنة	—	١٥٨	—	—	—	١٠	—	—	١٦٨	٢٧٧
الرصيد حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (جيم)	**—**	**٣ ٥٦٢**	**—**	**—**	**١**	**٨٥**	**—**	**—**	**٣ ٦٤٨**	**٣ ١٦٥**
صافي القيمة الدفترية حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (ألف)–(باء)–(جيم)	**١٦ ٢٥٠**	**٤٠٣ ١٢٧**	**٥٥**	**١ ٥١٦**	**١٣ ٨٨٨**	**٢٠ ٢٥٠**	**٣٧ ٦٢٦**	**٢١**	**٤٩٢ ٧٣٢**	**٤٦٤ ٧٧٨**

(أ) انظر الملاحظة ١١-١-٢.

١١-١-٢ بلغ صافي تكاليف التصرف في الأصول ٢,١٨٧ مليون دولار، وهي تشمل ما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
التكاليف الأصلية للتصرف في الأصول	٧ ١٥١	٦ ٢٨٧
انخفاض القيمة المتراكم	(٤ ٩٤٨)	(٢ ٧٢٨)
اضمحلال القيمة المتراكم	(١٦)	(٢٩٥)
تكاليف التصرف في الأصول وفقاً للملاحظة ١١-١-١	**٢ ١٨٧**	**٣ ٢٦٤**

وترد فيما يلي العائدات المتأتية من بيع الأصول والمكاسب والخسائر حسب فئة الأصول:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
الخسائر المترتبة على التصرف في الأصول	٢ ١٨١	٣ ٢٦١
المكاسب المتحققة من التصرف في الأصول	(٣٧)	(٥)
العائدات المتأتية من بيع الأصول	٤٣	٨
صافي عمليات التصرف/التسوية المتعلقة بالأصول وفقاً للملاحظة ١١-١-١	**٢ ١٨٧**	**٣ ٢٦٤**

١١-٢ وبالإضافة إلى الأصول النشطة والتي قُيّمت بمبلغ ٤٩٢,٧١٣ مليون دولار، تواصل الوكالة استخدام أصول مستهلَكة تماماً ذات قيمة دفترية إجمالية قدرها ٤٠,٤٢٤ مليون دولار.

الملاحظة ١٢
الأصول غير الملموسة

١٢-١ فيما يلي عرض موجز للأصول غير الملموسة:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦					٢٠١٥
البيان	*البرامجيات المشتراة بشكل منفصل*	*البرامجيات المطوَّرة داخلياً*	*تراخيص وحقوق الاستخدام*	*حقوق التأليف والنشر*	*العمل الجاري*	*المجموع*	*المجموع*
التكلفة							
حتى ١ كانون الثاني/يناير	٣ ٠٨٥	٣٨ ١٨٥	–	–	٥٠٢	٤١ ٧٧٢	٣١ ٢٣٦
+ الإضافات في سنة ٢٠١٦	٢٨٦	٥٨	–	–	(٣٢٠)	٢٤	١٠ ٥٢٧
+/(-) عمليات التصرف والتسوية المتعلقة بالأصول في السنة	(٩)	–	–	–	–	(٩)	٩
إعادة التقييم في السنة	–	–	–	–	–	–	–

البيان	*البرامجيات المشتراة بشكل منفصل*	*البرامجيات المطوَّرة داخلياً*	*تراخيص وحقوق الاستخدام*	*حقوق التأليف والنشر*	*العمل الجاري*	٢٠١٦ *المجموع*	٢٠١٥ *المجموع*
الرصيد حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (ألف)	**٣ ٣٦٢**	**٣٨ ٢٤٣**	**–**	**–**	**١٨٢**	**٤١ ٧٨٦**	**٤١ ٧٧٢**
الإهلاك واضمحلال القيمة							
الرصيد حتى ١ كانون الثاني/يناير	٧٦٤	٤ ٤٨١	–	–	–	٥ ٢٤٥	٧٦
الإهلاك في السنة	١ ٠٤٧	٦ ٣٦٤	–	–	–	٧ ٤١١	٥ ١٦٠
+/(–) الإهلاك بالنسبة إلى التصرف والتسوية المتعلقة بالأصول في السنة	(٩)	–	–	–	–	(٩)	٩
اضمحلال القيمة في السنة	–	–	–	–	–	–	–
(–) اضمحلال القيمة التي يمكن تداركها في السنة	–	–	–	–	–	–	–
الرصيد حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (باء)	**١ ٨٠٢**	**١٠ ٨٤٥**	**–**	**–**	**–**	**١٢ ٦٤٧**	**٥ ٢٤٥**
صافي القيمة الدفترية حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (ألف)–(باء)	**١ ٥٥٩**	**٢٧ ٣٩٨**	**–**	**–**	**١٨٢**	**٢٩ ١٣٩**	**٣٦ ٥٢٦**

الملاحظة ١٣
الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات

١٣-١ تتألف الحسابات المستحقة الدفع مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦*	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٥*
الحسابات المستحقة الدفع للموردين	الملاحظة ١٣-١-١	٣٣ ٢٢٦	٢٦ ٤٨٠
المصروفات المستحقة	الملاحظة ١٣-١-٢	٢٩ ٤٠٧	٣٣ ٥١٤
حسابات أخرى مستحقة الدفع	الملاحظة ١٣-١-٣	٥ ٩١٩	٧ ٢٩٩
مخصصات متنوعة	الملاحظة ١٣-١-٤	١ ٤١٩	–
الحسابات المستحقة الدفع، غير الجارية	الملاحظة ١٣-١-٥	٩ ٨٧٥	٩ ٨٧٥
المبالغ المستحقة الدفع لصندوق الادخار للموظفين المحليين	الملاحظة ١٤-ألف-١	٢٦٧	–
المجموع		**٨٠ ١١٣**	**٧٧ ١٦٨**

ويرد فيما يلي تكوين الحسابات المستحقة الدفع:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
الحسابات الجارية	٧٠ ٢٣٨	٦٧ ٢٩٣
الحسابات غير الجارية	٩ ٨٧٥	٩ ٨٧٥
المجموع	**٨٠ ١١٣**	**٧٧ ١٦٨**

الحسابات المستحقة الدفع للموردين

١٣-١-١ تمثّل الحسابات المستحقة الدفع للموردين مبالغ غير مسددة مستحقة الدفع للبائعين لقاء السلع والخدمات المقدمة.

المصروفات المستحقة

١٣-١-٢ تشمل المصروفات المستحقة ما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
المصروفات المستحقة لقاء الخدمات والمنافع	٢٥ ٣٩٧	٢٦ ٥٨٧
التأمين الصحي الجماعي للموظفين المحليين	١ ٧٠٢	١ ٠٠٧
المرتبات والأجور والمصروفات الأخرى المستحقة	١٥٢	١٢١
المبالغ الأخرى المستحقة الدفع المتعلقة بالمرتبات	١ ٥١٠	٣ ٦٦٥
الحسابات المستحقة الدفع – إعادة تصنيف رصيد الحسابات المستحقة القبض – الموظفون	٦٤٦	٢ ١٣٤
المجموع	**٢٩ ٤٠٧**	**٣٣ ٥١٤**

حسابات أخرى مستحقة الدفع

١٣-١-٣ تتألف الحسابات الأخرى المستحقة الدفع مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
الودائع المقبوضة	١٠٩	١٧٢
إمدادات المياه في الضفة الغربية، السلطة الفلسطينية	٢٤٢	١٧٣
الأموال المودعة لحساب كيانات الأمم المتحدة الأخرى	–	١٠١
الفوائد المستحقة للمشاريع	١ ٣٠٩	١ ٢١٢
الحسابات المستحقة الدفع المتنوعة	١ ٧٣٨	١ ٠٣٢
الخصوم المستحقة الدفع للموظفين	٢ ٤٩٠	٢ ٤٦٦
دخل إيجار المقاصف غير المكتسب	٣١	٢ ١٤٣
المجموع	**٥ ٩١٩**	**٧ ٢٩٩**

مخصصات متنوعة

١٣-١-٤ تشمل المخصصات المتنوعة المخصصات المرصودة لتمكين الوكالة من سداد ما قد ينشأ من خصوم طارئة مختلفة، بما في ذلك ما يتعلق بإجراءات التحكيم المعلقة.

الحسابات المستحقة الدفع، غير الجارية

١٣-١-٥ تتألف الحسابات المستحقة الدفع غير الجارية مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
صندوق التنمية الدولية التابع لمنظمة البلدان المصدّرة للنفط، صندوق فلسطين الاستئماني - إدارة التمويل البالغ الصغر	٩ ٨٧٥	٩ ٨٧٥
المجموع	**٩ ٨٧٥**	**٩ ٨٧٥**

الملاحظة ١٤

صندوق المعاشات التقاعدية للموظفين

١٤ - ألف

صندوق ادخار موظفي الأونروا المحليين

١٤-ألف-١ أنشئ صندوق ادخار موظفي الأونروا المحليين بموجب المادة الثالثة عشرة من نظام الوكالة المالي، وهو خطة استحقاقات تقاعدية تشمل جميع الموظفين المحليين وبموجبها تؤول المستحقات إليهم كحقوق مكتسبة بعد ستة أشهر من الخدمة. وتتعامل الأونروا مع هذه الخطة كخطة اشتراكات محددة تمشياً مع الشروط الواردة في المعيار ٢٥ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. ويُعترف محاسبياً باشتراكات الأونروا في الخطة في كل فترة مالية كمصروفاتٍ تُدرَج في بيان الأداء المالي. ويرد أدناه بيان بالأرصدة المتبقية في صندوق الادخار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ وحتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
الرصيد الافتتاحي	(٢ ٣٤٨)	٣ ٩٩٥
اشتراكات الموظفين وتسديد الانسحابات	٥٢ ٦٧٢	٤٨ ٤٨٧
مساهمات الوكالة	٥٧ ٤٤٩	٥٥ ٦١١
الانسحابات	(٦٦ ٩٠٥)	(٤٤ ٨٠٨)
القروض المقدمة للموظفين من صندوق ادخار الموظفين المحليين	(٣٩ ٠٧٢)	(٣١ ٨٣٣)
العمولات على القروض المقدمة من صندوق ادخار الموظفين المحليين	١٥٦	١٢٩
الحساب الجاري مع صندوق الادخار	(١ ٦٨٥)	(٣٣ ٩٢٩)
المجموع	**٢٦٧**	**(٢ ٣٤٨)**

١٤ – باء

الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة

١٤باء-١ ينص النظام الأساسي للصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة على أن يكلف مجلس المعاشات التقاعدية الخبير الاكتواري الاستشاري بإجراء تقييم اكتواري للصندوق مرة كل ثلاث سنوات على الأقل. والممارسة التي يتبعها مجلس المعاشات التقاعدية هي إجراء تقييم اكتواري كل عامين باستخدام طريقة حاصل المجموعة المفتوحة. والغرض الرئيسي من التقييم الاكتواري هو تحديد ما إذا كانت أصول الصندوق الحالية وأصوله التقديرية المستقبلية كافية للوفاء بالتزاماته.

١٤باء-٢ وتتكون الالتزامات المالية للوكالة تجاه صندوق المعاشات التقاعدية من الاشتراكات المقررة عليها، وفق المعدل الذي تحدده الجمعية العامة للأمم المتحدة (يبلغ حاليا ٧,٩ في المائة للمشتركين و ١٥,٨ في المائة للمنظمات الأعضاء)، إضافة إلى أي حصة في أي مدفوعات قد تلزم لتغطية العجز الاكتواري بموجب المادة ٢٦ من النظام الأساسي للصندوق. ولا تُسدّد مدفوعات لتغطية مثل هذا العجز إلا إذا قررت الجمعية العامة العمل بالأحكام الواردة في المادة ٢٦ ومتى قررت ذلك، بعد أن يتقرر وجود ضرورة تقتضي سداد مدفوعات العجز بناء على تقييم لمدى الكفاية الاكتوارية للصندوق في تاريخ التقييم. وتساهم كل منظمة عضو في سد هذا العجز بمبلغ يتناسب مع مجموع الاشتراكات التي دفعتها المنظمة العضو أثناء السنوات الثلاث السابقة لتاريخ التقييم.

١٤باء-٣ وكشف التقييم الاكتواري الذي أُجري في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ عن فائض اكتواري نسبته ٠,١٦ في المائة (كشف تقييم عام ٢٠١٣ عن عجز نسبته ٠,٧٢ في المائة) من الأجر الداخل في حساب المعاش التقاعدي، مما يعني أن معدل الاشتراك اللازم نظريا لموازنة الحسابات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ يساوي ٢٣,٥٤ في المائة من الأجر الداخل في حساب المعاش التقاعدي، مقارنةً بمعدل الاشتراك الفعلي البالغ ٢٣,٧٠ في المائة. وسيُجرى التقييم الاكتواري المقبل في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

١٤باء-٤ وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، كانت نسبة الأصول الاكتوارية إلى الخصوم الاكتوارية ممولة بنسبة ١٤١,١ في المائة (١٢٧,٥ في المائة في تقييم عام ٢٠١٣)، بافتراض عدم إجراء تسويات مستقبلية للمعاشات التقاعدية. وبلغت النسبة الممولة ١٠٠,٩ في المائة (٩١,٢ في المائة في تقييم عام ٢٠١٣) عندما أُخذ في الحسبان النظامُ الحالي لتسوية المعاشات التقاعدية.

١٤باء-٥ وبعد تقييم الكفاية الاكتوارية للصندوق، خلص الخبير الاكتواري الاستشاري إلى أنه في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، لا يوجد ما يستوجب سداد دفعات لتغطية العجز وفقاً للمادة ٢٦ من النظام الأساسي للصندوق، حيث إن القيمة الاكتوارية للأصول تجاوزت القيمة الاكتوارية لجميع الالتزامات المستحقة في إطار الصندوق. وإضافة إلى ذلك، فإن القيمة السوقية للأصول تجاوزت أيضا القيمة الاكتوارية لجميع الالتزامات المستحقة في تاريخ التقييم. وحتى وقت إعداد هذا التقرير، لم تقرر الجمعية العامة العمل بالأحكام الواردة في المادة ٢٦.

١٤باء-٦ وخلال عام ٢٠١٦، بلغ حجم اشتراكات الوكالة المسدّدة للصندوق ٨,٠٠ ملايين دولار (مقابل ٨,١٦٠ ملايين دولار في عام ٢٠١٥). ويُتوقع أن تبلغ الاشتراكات المستحقة في عام ٢٠١٧ ما قدره ٨,١٣ ملايين دولار.

١٤باء-٧ ويقوم مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة بمراجعة سنوية لحسابات صندوق المعاشات التقاعدية، ويقدم كل عام تقارير عن مراجعة الحسابات إلى مجلس الصندوق. وينشر صندوق المعاشات التقاعدية تقارير فصلية عن استثماراته، ويمكن الاطلاع عليها على الموقع الشبكي للصندوق (www.unjspf.org).

الملاحظة ١٥
استحقاقات الموظفين لدى انتهاء الخدمة أو إنهائها

١٥-١ تعترف الوكالة بالفئات التالية من استحقاقات الموظفين:

- استحقاقات الموظفين القصيرة الأجل التي يتعين تسويتها في غضون ١٢ شهرا بعد نهاية الفترة المحاسبية التي يقدم خلالها الموظفون الخدمة ذات الصلة؛
- استحقاقات ما بعد انتهاء الخدمة؛
- استحقاقات الموظفين الأخرى الطويلة الأجل؛
- استحقاقات إنهاء الخدمة.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
الاستحقاقات الجارية	٧٧ ٣٢٤	٧٧ ٣٥٠
الاستحقاقات غير الجارية	٦٦٨ ٥٣٦	٦٢٠ ٠٨٧
المجموع	**٧٤٥ ٨٦٠**	**٦٩٧ ٤٣٦**

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٥*
صرف القيمة النقدية لإجازات الموظفين المحليين السنوية	٣٩ ١٩١	٤٣ ٦١٧
التزامات نهاية خدمة الموظفين المحليين	٧٠٣ ٢٥٩	٦٥٠ ٠٣٥
استحقاقات الموظفين القصيرة الأجل المتعلقة بالموظفين الدوليين غير الممولة وظائفهم من الميزانية العادية للأمم المتحدة	٢ ٢٤٣	٢ ٦٤٩
استحقاقات الموظفين الطويلة الأجل المتعلقة بالموظفين الدوليين غير الممولة وظائفهم من الميزانية العادية للأمم المتحدة	١ ١٦٧	١ ١٣٥
المجموع	**٧٤٥ ٨٦٠**	**٦٩٧ ٤٣٦**

استحقاقات الموظفين القصيرة الأجل المتعلقة بالموظفين المحليين

١٥-٢ تتكون استحقاقات الموظفين القصيرة الأجل من الإجازات السنوية المستحقة للموظفين المحليين. ويحسب مبلغ الالتزام على أساس أرصدة الإجازات المتراكمة في نموذج الموارد البشرية بصيغته المعتمدة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. وبلغ مجموع الالتزامات المتعلقة بالإجازات السنوية للموظفين في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ ما مقداره ٣٩,١٩١ مليون دولار (مقابل مبلغ ٤٣,٦١٧ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥).

التزامات نهاية خدمة الموظفين المحليين

١٥-٣ يقوم خبراء اكتواريون محترفون بتحديد الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين المحليين لدى انتهاء خدمتهم أو إنهائها، أو تقوم الأونروا بحسابها استنادا إلى بيانات شؤون الموظفين والخبرة السابقة في الدفع. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، بلغ مجموع الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين ٧٠٣,٢٥٩ ملايين دولار (مقابل مبلغ ٦٥٠,٠٣٥ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥). واستحقاقات نهاية الخدمة هي بأكملها استحقاقات غير ممولة. غير أن الأونروا تخصص لهذا الغرض كل سنة مبلغا ماليا يعادل مجموع المبلغ النقدي اللازم دفعه في تلك السنة.

١٥-٤ ووفقا للمتطلبات الواردة في المعيار ٢٥ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، يستخدم الخبير الاكتواري لتقييم التزامات الخطة طريقة حساب التكلفة الاكتوارية بتقدير المبالغ المستحقة المتوقعة حسب الوحدة. وبموجب هذه الطريقة، تُحسب ''القيمة المتوقعة للاستحقاق الواجب الدفع'' لكل حالة استحقاق يحلّ أجلها فيما يخصّ جميع المشتركين في الخطة من الموظفين الموجودين بالخدمة. وتستند القيم المتوقعة للاستحقاقات الواجبة الدفع إلى معادلة الاستحقاق التي تعتمدها الخطة وإلى طول مدة الخدمة حتى تاريخ التقييم، ولكنها تُحسب على أساس قيمة الأجر النهائي المتوقع أن يتقاضاه الموظف العضو في الخطة عند بلوغه السن التي يفترض أن يترك فيها الخدمة الفعلية. والتزامات الخطة هي القيمة الاكتوارية الحالية في تاريخ تقييم الاستحقاقات المتوقعة الواجبة الدفع لجميع الموظفين العاملين.

استحقاقات التقاعد العادي والتقاعد المبكر

١٥-٥ في حالة التقاعد العادي والتقاعد المبكر، تدفع استحقاقات نهاية الخدمة للموظفين المحليين وفقا للقاعدة ١٠٩-٢ من النظام الإداري لموظفي الأونروا المحليين. وتشمل المعايير والافتراضات المستخدمة في حساب استحقاقات التقاعد العادي والتقاعد المبكر، وفقا للطريقة الاكتوارية في إطار المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، ما يلي: (أ) يتمتع بهذا الحق جميع الموظفين المحليين، بمن فيهم الموظفون الذين يعملون بدوام جزئي باستثناء الموظفين بموجب عقود محددة المدة، وسنُّ التقاعد العادية هي من سن ٦٠ إلى ٦٢، إضافة إلى قضاء ما لا يقل عن ١٠ سنوات في الخدمة؛ (ب) السن العادية للتقاعد هي ٦٠ إذا كان تاريخ التعيين قبل ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤، و ٦٢ إذا كان تاريخ التعيين في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ أو بعده. وشروط الاستحقاق هي بلوغ سن التقاعد إضافة إلى قضاء ما لا يقل عن ١٠ سنوات في الخدمة؛ (ج) في سن ٦٠، يكون للموظف خيار تمديد سن التقاعد إلى ٦٢؛ وفي هذا السياق، من المفترض أن ٢٥ في المائة من الموظفين يختارون التقاعد فور بلوغ سن ٦٠؛ (د) يحسب المبلغ المستحق الدفع على أساس المعادلة القائمة على المرتب الأساسي مضروبا في ١١ في

المائة مضروبا في عدد السنوات التي أكملها الموظف في الخدمة قبل ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥ مضافا إليه المرتب الأساسي مضروبا في ١٢ في المائة مضروبا في عدد السنوات التي أكملها الموظف في الخدمة بعد ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥؛ (هـ) تحسب المستحقات حسابا تناسبيا على أساس مدة الخدمة حتى آخر شهر أكمله الموظف في الخدمة؛ (و) المرتب الأساسي هو المرتب الوارد في المصفوفة المحاسبية كمرتب أساسي بدون بدلات. ولكن في الأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان، تدخل تسويات على المرتب الأساسي المستخدم في المصفوفة المحاسبية لتغطية التقلب في سعر صرف العملة المحلية مقابل دولار الولايات المتحدة. وفي الضفة الغربية، تدخل تسويات على المرتب الأساسي المستخدم في المصفوفة المحاسبية لتغطية التقلب في سعر صرف الدينار الأردني مقابل دولار الولايات المتحدة.

١٥-٦ ويُستحق أيضا دفع الاستحقاق المذكور أعلاه في حالة التقاعد الطوعي المبكر. وشروط التقاعد الطوعي المبكر هي التالية: (أ) بلوغ الموظف سنا بين ٥٠ و ٥٩ مع قضاء ١٠ سنوات في الخدمة أو أكثر؛ (ب) بلوغ سن ٦٠ مع قضاء ١٠ سنوات في الخدمة أو أكثر بالنسبة للموظفين الذين مددت فترة خدمتهم إلى ما بعد سن التقاعد الرسمية بناء على طلب الموظف؛ (ج) بلوغ مدة خدمة الموظف ٢٥ سنة أو أكثر؛ (د) بلوغ الموظف سنا بين ٤٥ و ٤٩ مع قضاء ١٠ سنوات في الخدمة أو أكثر؛ (هـ) بلوغ مدة خدمة الموظف ما بين ٢٠ و ٢٤ سنة. وقد رُتبت معايير استحقاق التقاعد المبكر المذكورة أعلاه ترتيبا تنازليا، وهي تخضع لميزانية سنوية تحددها الوكالة.

إنهاء الخدمة لما فيه مصلحة الوكالة

١٥-٧ تدفع للموظفين المحليين استحقاقات نهاية الخدمة وفقا للقاعدة ١٠٩-٩ من نظام الأونروا الإداري للموظفين المحليين إذا تم إنهاء الخدمة على النحو المنصوص عليه في القاعدة ١٠٩-١ من النظام الإداري وكان يصب في مصلحة الوكالة على النحو المبين في المعايير التالية: (أ) يجب أن تساوي مدة الخدمة سنة أو أكثر؛ (ب) تدفع استحقاقات الموظف في إطار أحد النظامين التاليين، حيث يتغير مبلغ الاستحقاق وأحكام التطبيق حسب عدد سنوات الخدمة المؤهِّلة والسن الذي بلغه الموظف:

عدد سنوات الخدمة المؤهِّلة	*عدد الأشهر التي يدفع عنها المرتب الأساسي*
صفر	صفر
١	١
٢	١
٣	٢
٤	٣
٥	٤
٦	٥
٧	٦
٨	٧
٩ أو أكثر	٨

السن	عدد الأشهر التي يدفع عنها المرتب الأساسي
٤٦	٨,٢٥
٤٧	٨,٥٠
٤٨	٨,٧٥
٤٩	٩,٠٠
٥٠	٩,٢٥
٥١	٩,٥٠
٥٢	٩,٧٥
٥٣	١٠,٠٠
٥٤	١٠,٢٥
٥٥	١٠,٥٠

(ج) لا يدفع الاستحقاق إذا كان الموظف هو من بادر إلى إنهاء الخدمة (من خلال الاستقالة مثلا)؛ (د) تحسب المستحقات حسابا تناسبيا على أساس مدة الخدمة حتى آخر شهر أكمله الموظف في الخدمة؛ (هـ) المرتب الأساسي هو المرتب الوارد في المصفوفة المحاسبية كمرتب أساسي بدون بدلات. ولكن في الأردن ولبنان، تُدخل تسويات على المرتب الأساسي المستخدم في المصفوفة المحاسبية لتغطية التقلب في سعر صرف العملة المحلية مقابل دولار الولايات المتحدة. وفي الضفة الغربية، تدخل تسويات على المرتب الأساسي المستخدم في المصفوفة المحاسبية لتغطية التقلب في سعر صرف الدينار الأردني مقابل دولار الولايات المتحدة.

استحقاقات الوفاة

٨-١٥ تدفع استحقاقات الوفاة للموظفين المحليين وفقا للقاعدة ١٠٩-٨ من نظام الأونروا الإداري للموظفين المحليين. وفي حالة انتهاء الخدمة نتيجة لوفاة الموظف المحلي، تدفع الوكالة استحقاق وفاة إلى من عيّنه أو عيّنهم الموظف مستفيدا أو مستفيدين. وتحسب استحقاقات الوفاة بإحدى طريقتين، إما: (أ) على أساس ١١ في المائة من المرتب السنوي النهائي للموظف المتوفى وبدل تكلفة المعيشة (موجبا أو سالبا) عن كل سنة من سنوات الخدمة المؤهِّلة قبل ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥ و ١٢ في المائة عن كل سنة من سنوات الخدمة المؤهِّلة بعد ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥، مضافا إليه تعويض إضافي يمثل ٥٠ في المائة من المرتب السنوي النهائي وبدل تكلفة المعيشة (موجبا أو سالبا)؛ أو (ب) على أساس ٢٠٠ في المائة من المرتب السنوي النهائي وبدل تكلفة المعيشة (موجبا أو سالبا)، أيهما أكبر.

استحقاقات العجز

٩-١٥ تدفع الاستحقاقات للموظفين المحليين وفقا للقاعدة ١٠٩-٧ من نظام الأونروا الإداري للموظفين المحليين إذا ما أنهيت خدمتهم لسبب مُعلن هو أنهم أصبحوا غير قادرين على الاستمرار في الخدمة مع الوكالة لأسباب صحية. وإذا كانت حالة عجز الموظف قد حدثت في ١ أيلول/سبتمبر ١٩٨٧ أو بعده، ورهنا بأحكام الفقرات ٣ إلى ٦ من القاعدة المذكورة أعلاه، تحسب استحقاقات العجز بإحدى طريقتين: (أ) على أساس ١١ في المائة من المرتب السنوي النهائي وبدل تكلفة المعيشة

(موجبا أو سالبا) عن كل سنة من سنوات الخدمة المؤهِّلة قبل ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥ و ١٢ في المائة عن كل سنة من سنوات الخدمة المؤهِّلة بعد ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٥؛ أو (ب) على أساس ٢٠٠ في المائة من المرتب السنوي النهائي وبدل تكلفة المعيشة (موجبا أو سالبا)، أيهما أكبر.

تسوية استحقاقات نهاية الخدمة

١٥-١٠ سجلت تكاليف الفوائد وتكاليف الخدمة التي تكبدتها الوكالة خلال العام في بيان الأداء المالي مباشرة. وترد في الجدول أدناه المبالغ المسجلة لتكاليف الفوائد وتكاليف الخدمة وتكاليف الخدمة السابقة.

١٥-١١ ويتيح المعيار ٢٥ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام الاعترافَ بالمكاسب والخسائر الاكتوارية خارج بيان الأداء المالي طالما بقيت ضمن النطاق المحدد، ويقتضي عرضَ المكاسب والخسائر الاكتوارية في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية. وتبلغ قيمة (الخسائر) الاكتوارية المعروضة في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية (٥,٠٤٢ ملايين دولار) (تشمل تغيّر معدل الخصم خلال العام).

١٥-١٢ وبلغت تكاليف الفوائد وتكاليف الخدمة ٧٢,٠٦٧ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (مقابل ٦٨,٩٤٤ مليون دولار في عام ٢٠١٥). وتسجل (المكاسب)/الخسائر الاكتوارية مباشرة في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية وفقا للمعيار ٢٥ من معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام. وفي تقييم التزامات نهاية الخدمة لعام ٢٠١٦، خلص الخبراء الاكتواريون إلى أن المكاسب الاكتوارية بلغت ١٨,٤٥٨ مليون دولار وأن الخسائر الاكتوارية بلغت ٢٣,٥٠٠ مليون دولار نتيجة لتغيّر معدل الخصم خلال العام. وبناء على ذلك، خُصِم صافي الخسائر الاكتوارية البالغ ٥,٠٤٢ ملايين دولار في بيان التدفقات النقدية بدلا من إضافته، لأنه سُجِّل مباشرة في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية.

١٥-١٣ وأسفر تقييم استحقاقات نهاية الخدمة للموظفين المحليين في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ الذي أُجري على أساس نفس الافتراضات (الديمغرافية والمالية) المستخدمة في تقييم العام السابق في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، عن مكاسب اكتوارية قدرها ١٨,٤٥٨ مليون دولار. وتعزى هذه المكاسب إلى حد كبير إلى عدم حدوث أي تغيير في المصفوفات المحاسبية للمرتبات في عام ٢٠١٦؛ ومن ثم زادت المرتبات في عام ٢٠١٦ بمعدل أقل مما كان متوقعا. ويرد فيما يلي بيان تسوية الرصيد الافتتاحي والختامي لاستحقاقات نهاية الخدمة للموظفين المحليين:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
الرصيد الافتتاحي في ١ كانون الثاني/يناير	٦٥٠ ٠٣٥	٥٢٤ ٥٤٠
تكاليف الفوائد للسنة	٢٨ ٣٨٩	٢٨ ٢٣٣
تكاليف الخدمة للسنة	٤٣ ٦٧٨	٤٠ ٧١١
تكاليف الخدمة السابقة[أ]	-	٥٨ ٢٨٧

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
تغير معدل الخصم للسنة[ب]	٢٣ ٥٠٠	٢٩ ٠١١
المدفوعات خلال السنة	(٢٣ ٨٨٥)	(٢١ ٩٠٦)
(المكاسب) الاكتوارية	(١٨ ٤٥٨)	(٨ ٨٤١)
المجموع	**٧٠٣ ٢٥٩**	**٦٥٠ ٠٣٥**

(أ) ناجمة عن الزيادة في استحقاقات عام ٢٠١٥ نتيجة رفع سن التقاعد للموظفين المحليين على أساس اختياري من سن ٦٠ إلى ٦٢، اعتبارا من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤. وتشمل تكاليفُ الخدمة السابقة لعام ٢٠١٥ الأثرَ الناجم عن تغير معامل التسوية على أساس سعر العملات في المرتبات الأساسية للموظفين في غزة والضفة الغربية، وتغير النسبة المئوية لمدفوعات نهاية الخدمة من ١١ في المائة لتصبح ١٢ في المائة. ولم يطرأ أي تغير (لا في معامل التسوية على أساس سعر العملات، ولا في النسبة المئوية لمدفوعات نهاية الخدمة) في عام ٢٠١٦.

(ب) تشمل المكاسب/(الخسائر) الاكتوارية المعروضة في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية تغيّرَ معدل الخصم من ٤,٣٢ في المائة ليُصبح ٤,٠٠ في المائة. وقد تغيَّر معدل الخصم لعام ٢٠١٥ من ٤,٧٥ في المائة ليُصبح ٤,٣٢ في المائة.

الافتراضات الأساسية

١٥-١٤ استند معدل الخصم المستخدم إلى عملة الالتزام المعني وأجل استحقاقه. وحيثما وفر الاستحقاق الذي تقدمه الوكالة حمايةً من تقلبات العملة المحلية مقابل دولار الولايات المتحدة، افتُرض أن الاستحقاق مقيَّم بدولارات الولايات المتحدة واستُخدم معدل الخصم المنطبق لدولار الولايات المتحدة. وهذا هو الحال بالنسبة إلى المكاتب الميدانية في لبنان والضفة الغربية والأردن وفي المقر في عمّان.

١٥-١٥ وترد فيما يلي معدلات الخصم، ومعدلات التصاعد في المستقبل، التي استخدمت بالنسبة لكل ميدان وكل عملة:

(بالنسبة المئوية)

الميدان	*العملة*	*الحماية من تقلب العملة*	*معدل الخصم*	*معدل التصاعد في المستقبل*
غزة	دولار الولايات المتحدة	لا	٤,٠٠	٢,٥٠
المقر في غزة	دولار الولايات المتحدة	لا	٤,٠٠	٢,٥٠
الأردن	الدينار الأردني	نعم (الدينار الأردني/دولار الولايات المتحدة)	٤,٠٠	٢,٥٠
المقر في عمّان	الدينار الأردني	نعم (الدينار الأردني/دولار الولايات المتحدة)	٤,٠٠	٢,٥٠
الضفة الغربية	الدينار الأردني	نعم (الدينار الأردني/دولار الولايات المتحدة)	٤,٠٠	٢,٥٠
لبنان	الليرة اللبنانية	نعم (الليرة اللبنانية/دولار الولايات المتحدة)	٤,٠٠	٢,٥٠
الجمهورية العربية السورية	دولار الولايات المتحدة	لا	٤,٠٠	٢,٥٠

١٥-١٦ وحُددت معدلات الخصم بالاستناد إلى السندات الحكومية، والسندات وغيرها من الأدوات المالية العالية الجودة الصادرة عن شركات، وذلك حسب العملة وأجل الاستحقاق ومدى توافر هذه الأدوات بالنسبة للعملة المعنية. غير أنه نظرا إلى استمرار انخفاض أسعار الفائدة، غيّرت الإدارة معدل الخصم من ٤,٣٢ في المائة ليُصبح ٤,٠٠ في المائة، وهو ما يتسق مع معدلات عائد سندات الولايات المتحدة من الدرجة الاستثمارية الصادرة عن شركات والتي تتسق آجال استحقاقها مع مدة التزام نهاية الخدمة. وحُدد معدل الخصم بالاستناد إلى العائد، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، لمؤشر التزامات المعاشات التقاعدية لدى مجموعة ''سيتي المصرفية - للأجل المتوسط''، وهو مؤشر تبلغ مدته ١٥ عاما، أي أنها تماثل مدة التزامات نهاية الخدمة للوكالة. ويُستقى عائد المؤشر من أجل محاكاة العائد في منحنى العائد الفوري لسندات شركات الولايات المتحدة بتصنيف AA. وإضافة إلى ذلك، يُستقى المؤشر على نحو يستبعد الانحراف الناجم عن ارتباط خيارات معينة ببعض سندات الشركات (خيار المطالبة بالسداد، خيار البيع، إلخ). وترتبت عن هذا الانخفاض في معدل الخصم خسائر اكتوارية قدرها ٥٠٠ ٢٣ دولار. وبالتالي، فإن صافي الخسائر الاكتوارية لعام ٢٠١٦ يبلغ ٠٤٢ ٥ دولاراً، وهو ما يمثل نسبة ٠,٨ في المائة من الرصيد الافتتاحي للمخصص.

علاوات الدرجات الدورية

١٥-١٧ وفقا لمصفوفات المرتبات الحالية للوكالة، يمكن أن تُمنح علاوات الدرجات الدورية إما كمبلغ معين أو كنسبة مئوية معينة. ورهنا بالأداء المُرضي للموظف، تُمنح علاوة الدرجة الدورية مرةً في السنة لكل موظف حتى يبلغ الدرجةَ القصوى، وهي حاليا الدرجة الرابعة والعشرون.

أسعار الصرف في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

١٥-١٨ أسعار الصرف المستخدمة لتحويل العملات المحلية إلى دولار الولايات المتحدة تستند إلى أسعار الصرف المعمول بها في الأمم المتحدة، وذلك على النحو التالي: دولار الولايات المتحدة، ١,٠٠٠؛ والدينار الأردني، ٠,٧٠٨؛ والليرة اللبنانية، ٥١٣,٥٠٠ ١؛ والليرة السورية، ٥١٤,٨٥٠.

معدلات الاستقالة

١٥-١٩ يفترض أن يستقيل أعضاء الخطة بالمعدلات السنوية التالية وفقا للأعمار التي يبلغونها على النحو التالي: بالنسبة للأعمار التي تقل عن ٣٠ عاما، ٣ في المائة؛ وبالنسبة للأعمار التي تتراوح بين ٣٠ و ٣٤ عاما، ٢ في المائة؛ وبالنسبة للأعمار التي تتراوح بين ٣٥ و ٣٩ عاما، ١,٥ في المائة؛ وبالنسبة لسن ٤٠ عاما وما فوقها، صفر في المائة.

معدلات التقاعد المبكر

١٥-٢٠ يفترض أن يختار أعضاء الخطة التقاعد المبكر وفقا للمعدلات الواردة أدناه:

(بالنسبة المئوية)

	عدد السنوات التي انقضت بعد استيفاء شروط التقاعد المبكر			
العمر	صفر	١	٢	٣ +
أقل من ٤٥ سنة	٨,٠	٥,٠	٣,٠	١,٠
٤٥-٤٩ سنة	٨,٠	٥,٠	٣,٠	١,٠
٥٠-٥٤ سنة	٨,٠	٥,٠	٣,٠	١,٠
٥٥-٥٩ سنة	٨,٠	٥,٠	٣,٠	١,٠

١٥-٢١ وفيما يتعلق بالوجود الميداني في الأردن وبمقر الوكالة في عمّان، ضوعفت معدلات التقاعد المبكر المفترضة الواردة أعلاه بنسبة ١٥٠ في المائة.

الوفيات

١٥-٢٢ يفترض أن تكون معدلات وفيات المشتركين في الخطة، أثناء وجودهم بالخدمة، متسقة مع المعدلات الواردة في جدول "Annuity 2000" لعام ١٩٩٦ لوفيات الذكور والإناث في الولايات المتحدة.

العجز

١٥-٢٣ يفترض أن تحدث سنويا حالات عجز وفقا للاحتمالات الواردة أدناه.

معدل العجز

(في الألف)

العمر	الذكور	الإناث
أقل من ٤٥ عاما	٠,٥٠	٠,٧٥
٤٥-٥٤ عاما	١,٠٠	١,٥٠
٥٥-٦٢ عاما	١,٥٠	٢,٢٥

الالتزامات المتعلقة باستحقاقات نهاية خدمة الموظفين الدوليين

١٥-٢٤ تتحمل الميزانية العادية للأمم المتحدة تكاليف انتهاء خدمة الموظفين الدوليين الممولة وظائفهم من تلك الميزانية (١٥٥ وظيفة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، و ١٥٠ وظيفة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥)، ولا تدرج أي مخصصات لهذه التكاليف في البيانات المالية للوكالة بما أن الأمم المتحدة تتحمل عبء الوفاء بهذا الالتزام. وبناء على ذلك، لم تفصح الأونروا في بياناتها المالية عن الالتزامات المتعلقة بالتأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة أو منحة الإعادة إلى الوطن أو صرف قيمة نقدية لقاء الإجازات المستحقة. وينبغي أن تدرج هذه الالتزامات المتعلقة بالموظفين الدوليين في البيانات المالية الواردة في تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن الأمم المتحدة.

١٥-٢٥ وفي إطار تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، عينت الأونروا خبيرا استشاريا اكتواريا لتحديد الالتزامات المتعلقة بالموظفين الدوليين غير الممولة وظائفهم من الميزانية العادية للأمم المتحدة. ويرد أدناه عرض موجز لقيم الالتزامات المتعلقة بالموظفين الدوليين غير الممولة وظائفهم من الميزانية العادية للأمم المتحدة.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الاستحقاق	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
منحة الإعادة إلى الوطن	٦٦٦	٨٢٧
الشحن	٧٥٣	٧٦٦
السفر	٢٧٢	٢٤٩
التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة	١ ١٦٧	١ ١٣٥
الإجازات السنوية غير المستخدمة	٥٥٢	٨٠٧
المجموع	**٣ ٤١٠**	**٣ ٧٨٤**

الافتراضات

١٥-٢٦ يفترض أن يكون معدل الخصم ٤ في المائة وأن يكون معدل تصاعد المرتبات في المستقبل ٣ في المائة. ويبلغ معدّل التضخم العام المستخدم في حساب تكاليف السفر والشحن ٢ في المائة. ويفترض أن تزيد أقساط التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة بنسبة ٦ في المائة في السنة للموظفين الذين يحملون جنسية الولايات المتحدة، وبنسبة ٤ في المائة في السنة لحاملي الجنسيات الأخرى. ويفترض أن يستقيل أعضاء الخطة بالمعدلات السنوية التالية وفقا للأعمار التي يبلغونها على النحو التالي: بالنسبة للأعمار التي تقل عن ٣٠ عاما، ٣ في المائة؛ وبالنسبة للأعمار التي تتراوح بين ٣٠ و ٣٤ عاما، ٢ في المائة؛ وبالنسبة للأعمار التي تتراوح بين ٣٥ و ٣٩ عاما، ١,٥ في المائة؛ وبالنسبة لسن ٤٠ عاما وما فوقها، صفر في المائة. ويفترض أن تعكس معدلات وفيات المشتركين في الخطة من الموظفين الموجودين بالخدمة المعدلات الواردة في جدول ”Annuity 2000“ لعام ١٩٩٦ لوفيات الذكور والإناث في الولايات المتحدة.

١٥-٢٧ وتغطية التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة اختياريةٌ للمؤهلين من موظفي المشاريع الدوليين السابقين ومُعاليهم. ومساهمة الوكالة في أقساط التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة محددة بنسبة ٥٠ في المائة، في حين يدفع الموظف السابق النسبة المتبقية. واستُخدمت المعدلات التي تعتمدها شركة إيتنا (Aetna) بالنسبة للموظفين الدوليين غير الممولة وظائفهم من الميزانية العادية للأمم المتحدة الذين يحملون جنسية الولايات المتحدة، في حين استُخدمت المعدلات التي تعتمدها شبكة المؤسسات المفضلة لتقديم خدمات طب الأسنان التابعة لشركة سيجنا (CIGNA) بالنسبة لحاملي الجنسيات الأخرى. وتجدر الملاحظة أنه من المتوقع ألا يكون مؤهلا للحصول على هذا الاستحقاق إلا ثلاثة موظفين على افتراض عدم حدوث تمديد للعقود.

الملاحظة ١٦
الخصوم المتداولة الأخرى

تتألف الخصوم المتداولة الأخرى مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥
سلع قيد الوصول مستحقّ دفع ثمنها	٥٣٧	٥ ٤٣٨
مبالغ مستحق ردّها إلى المانحين	١٤٢	–
المجموع	٦٧٩	٥ ٤٣٨

الملاحظة ١٧
المساهمات المقبوضة مقدما

تبلغ قيمة المساهمات المقبوضة مقدما التي تستوفي معيار الاعتراف بالإيرادات ما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥
المساهمات الواردة من الحكومات	٣ ٦٠٣	٤٥ ٩٥٧
المساهمات الواردة من منظمات الأمم المتحدة	–	٢١٣
المجموع	٣ ٦٠٣	٤٦ ١٧٠

الملاحظة ١٨
الخصوم الاحتمالية والأصول الاحتمالية والالتزامات المتعلقة بعقود التأجير التشغيلي

الخصوم الاحتمالية

١٨-١ الخصوم الاحتمالية للوكالة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، حسبما قيَّمتها إدارة الشؤون القانونية، تندرج عموما في فئتين هما: الخصوم المتصلة بشؤون الموظفين فيما يتعلق بالمطالبات الكبيرة أو الدعاوى القضائية أو التحكيم، والخصوم المرتبطة بالمسائل التعاقدية. ويتصل معظم المسائل التعاقدية بمطالبات تتعلق بطلبات المشتريات أو الشراء، وأعمال التشييد، ومطالبات ترد من مالكي المباني التي تستأجرها الوكالة.

١٨-٢ وكانت هناك طعون قدمها موظفون ويمكن أن تنطوي على سداد مرتبات أو مستحقات أو أي تعويضات أخرى، لا تزال قيد نظر محكمة الأونروا للمنازعات ومحكمة الأمم المتحدة للاستئناف. وبلغت الخصوم الاحتمالية المتعلقة بتلك الطعون نحو ١,٢٦٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (مقابل ١,٠٤٨ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥).

١٨-٣ وبلغت قيمة الخصوم الاحتمالية المتعلقة بالعقود التجارية نحو ١٣,١٨٨ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (مقابل ١٧٩,٤٢٨ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥).

الأصول الاحتمالية

١٨-٤ تمثل الأصول الاحتمالية للوكالة التعهدات التي وُقعت بشأنها اتفاقات مع الجهات المانحة ولكن لم يتم استيفاء معيار الاعتراف بإيراداتها. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، بلغ مجموع قيمة الأصول الاحتمالية غير المسوَّاة ٥٩٨,٨٣٤ مليون دولار (مقابل ٢٨٧,١٥٩ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥).

الالتزامات المتعلقة بعقود التأجير التشغيلي

١٨-٥ تشمل تكاليف التشغيل مدفوعات إيجار بقيمة ٣,٩١٠ ملايين دولار اعترف بها كمصروفات عقود تأجير تشغيلي خلال عام ٢٠١٦ (مقابل ٣,٧٧٩ ملايين دولار في عام ٢٠١٥). ويشمل هذا المبلغ الحد الأدنى من مدفوعات الإيجار. ولم تسدد أي مدفوعات إيجارات طارئة.

١٨-٦ وتحتفظ الوكالة أساسا بعقود تأجير تشغيلي قابلة للإلغاء. وتتعلق اتفاقات التأجير التشغيلي أساسا بمبانٍ للمدارس ومراكز صحية وأراضٍ وأماكن إيواء جماعي للمخيمات ومكاتب إدارية ميدانية ومستودعات ومراكز توزيع. وفيما يلي مجموع الحد الأدنى من مدفوعات الإيجار في المستقبل:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
فترة لا تزيد على سنة واحدة	١٣٤	١٤٠
فترة تزيد على سنة واحدة ولا تزيد على خمس سنوات	–	–
فترة تزيد على خمس سنوات	–	–
المجموع	**١٣٤**	**١٤٠**

١٨-٧ ويتضمن معظم اتفاقات التأجير التشغيلي بنودا متعلقة بالتجديد تمكن الوكالة من تمديد عقود الإيجار في نهاية مددها الأصلية. وتتضمن بعض الاتفاقات بنودا تتعلق بزيادات تصاعدية في الإيجار على أساس زيادة بنسبة مئوية ثابتة أو بمبلغ محدد تُطبق على مدى فترات أو تواريخ مستقبلية محددة سلفا. ولا تتضمن اتفاقات التأجير خيارات شراء.

١٨-٨ وتقوم الحكومات المضيفة وبعض المنظمات الخيرية العاملة في نفس الميادين التي تعمل فيها الأونروا بتوفير الأراضي لكي تستخدمها الوكالة من دون مقابل أو بإيجار رمزي لصالح اللاجئين الفلسطينيين. وتُستخدم الأراضي لبناء المدارس والمراكز الصحية أو غير ذلك من مرافق الأونروا التي تديرها الوكالة أو تقدم الخدمات فيها.

١٨-٩ وقد قُيِّمت هذه التبرعات العينية المتعلقة باستخدام الأراضي بقيمة عادلة تبلغ ٣,٨٨٨ ملايين دولار في عام ٢٠١٦ (مقابل ٤,٠١٣ ملايين في عام ٢٠١٥) وهي مدرجة ضمن إيرادات المعاملات غير التبادلية وتكاليف الإشغال. واحتُسبت القيمة العادلة لهذه التبرعات العينية باستخدام عقود التأجير التجارية التي جرى التفاوض بشأنها مؤخرا وتحتفظ بها الأونروا فيما يتعلق بالأراضي. وطُبِّق متوسطُ عائد الإيجار عن القيمة الرأسمالية للأراضي في حالة عقود التأجير التجارية على القيمة الرأسمالية للأراضي المقدمة للأونروا بدون مقابل أو مقابل قيمة اسمية، على نحو ما قيَّمتها الجهات الخارجية المعنية بالمسح.

١٨-١٠ وحصلت الوكالة في عام ٢٠١٦ على إيرادات قدرها ٤,٧٤٤ ملايين دولار من مدفوعات التأجير من الباطن (مقابل ٣,٠٣١ ملايين دولار في عام ٢٠١٥). وجميع عقود الإيجار من الباطن قابلة للإلغاء ولا تتضمن أي مدفوعات طارئة للإيجار.

الملاحظة ١٩
الصندوق المتجدد لتقديم القروض

١٩-١ ما يرد من المساهمات المقيدة الاستخدام المقبوضة لأغراض تقديمها كقروض يتم تحويله إلى صندوق الإقراض المتجدد لكلٍ من إدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر. ويُدرج صندوق الإقراض المتجدد في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية باعتباره عنصرا من عناصر احتياطي إدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر.

١٩-٢ وكان تكوين صندوق الإقراض المتجدد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ و ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ على النحو التالي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥*
إدارة التمويل البالغ الصغر	٢٤ ٣٢٤	٢٤ ٣٢٥
برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	٣ ٥٩٥	٣ ٤٢٨
المجموع	**٢٧ ٩١٩**	**٢٧ ٧٥٣**

الملاحظة ٢٠
إيرادات المساهمات النقدية

كان مجموع إيرادات المساهمات النقدية المقبوضة في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٥ مصنفة حسب المصدر، على النحو التالي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
الحكومات	٩٦٥ ٩٦٠	٩١٣ ٦٨٢
المنظمات الحكومية الدولية	١٥٩ ٢٨٦	١٨١ ٨٤٨
المنظمات غير الحكومية والكيانات الأخرى	٣٦ ٢٨٤	١٩ ٥٦٢
المنظمات التابعة للأمم المتحدة	٤٦ ٣٢٧	٤٤ ٥٣١
إيرادات متنوعة	١ ٦٣٠	٢ ٦٨٥
المجموع	**١ ٢٠٩ ٤٨٧**	**١ ١٦٢ ٣٠٨**

الملاحظة ٢١
إيرادات المساهمات العينية

كان مجموع إيرادات المساهمات العينية الواردة في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٥، مصنفة حسب المصدر، على النحو التالي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
الحكومات	٢٧ ٤٥١	١١ ٠١٠
المنظمات غير الحكومية والكيانات الأخرى	٣ ٥٦٥	٣ ٩٩٢
المنظمات التابعة للأمم المتحدة	١ ٥١٣	١ ٤١٩
المجموع	**٣٢ ٥٢٩**	**١٦ ٤٢١**

الملاحظة ٢٢
الفوائد على القروض

تمثل الفوائد على القروض الفوائد المستحقة على القروض الصادرة عن إدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر في الميادين الخمسة. وتوزعت الفوائد على القروض في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٥ على النحو التالي:

	٢٠١٦	٢٠١٥
إدارة التمويل البالغ الصغر	١٠ ٣٣٣	٩ ٤٢١
برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	٢٩٩	٢٨٠
المجموع	**١٠ ٦٣٢**	**٩ ٧٠١**

الملاحظة ٢٣

إيرادات الفوائد

يُعترف بإيرادات الفوائد في الفترة التي تُستحق فيها. وقد بلغت قيمة الفائدة على الودائع المصرفية ٠,٦٣١ مليون دولار في عام ٢٠١٦ (مقابل ٠,٣٤٤ مليون دولار في عام ٢٠١٥).

الملاحظة ٢٤

(الخسائر)/المكاسب الناجمة عن أسعار صرف العملات

المكاسب أو الخسائر الناجمة عن أسعار صرف العملات هي المكاسب أو الخسائر، المتحققة وغير المتحققة، الناجمة عن تحويل الأرصدة والمعاملات المقيَّمة بغير دولارات الولايات المتحدة خلال العام إلى دولارات الولايات المتحدة.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
المكاسب المتحققة الناجمة عن سعر صرف العملات الأجنبية	١ ٨٢٤	٩ ٧٢٥
(الخسائر) غير المتحققة الناجمة عن سعر صرف العملات الأجنبية	(٣ ٣٢٨)	(٤ ٠٩٤)
(الخسائر) المتحققة الناجمة عن سعر الصرف المطبق على الدخل من الحسابات المستحقة القبض	(٤٦٧)	(٩١٨)
المجموع	**(١ ٩٧١)**	**٤ ٧١٣**

الملاحظة ٢٥

استرداد تكاليف دعم البرامج

يحق للوكالة استرداد نسبة مئوية محددة من المصروفات التي تنفقها على مشاريع معينة وفقا للاتفاقات المبرمة مع الجهات المانحة. ويعترف بالمبالغ المستردة من تكاليف دعم البرامج باعتبارها إيرادات، وهي تمثل المستردات من التكاليف غير المباشرة التي تتكبدها الوكالة في إطار تنفيذ المشاريع ذات الصلة. ويبلغ مجموع مستردات تكاليف دعم البرامج من إيرادات المشاريع لعام ٢٠١٦ مقدار ٥٣,٥٢٢ مليون دولار (مقابل ٥٠,٨٦٧ مليون دولار في عام ٢٠١٥). وتقابل مجموع الإيرادات تكاليف المشاريع في عام ٢٠١٦ البالغة ٥٣,٣٤٢ مليون دولار (مقابل ٥٠,٧٠٦ مليون دولار في عام ٢٠١٥) والمبلغ المتبقي من استرداد تكاليف دعم البرامج هو ٠,١٨٠ مليون دولار في عام ٢٠١٦ (مقابل ٠,١٦١ مليون دولار في ٢٠١٥) من برامج الموظفين الفنيين المبتدئين.

الملاحظة ٢٦
إيرادات متنوعة

٢٦-١ تألفت الإيرادات المتنوعة مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
الإيرادات المتأتية من تأجير المطعم	٤ ٧٤٤	٣ ٠٣١
إيرادات متنوعة	٥ ٢٨٧	٤ ٦٥٧
الإيرادات المتأتية من المخصصات المردودة	٣ ٦٨٦	١٧٠
المبالغ المقبوضة من وكالات الأمم المتحدة	١١	٩٨
المبالغ المردودة إلى الجهات المانحة	(١ ٣٣٦)	(٢٧٨)
المجموع	**١٢ ٣٩٢**	**٧ ٦٧٨**

٢٦-٢ تمثل المبالغُ المردودة إلى الجهات المانحة المبالغَ التي سُجلت كإيرادات ولكن يلزم ردها إلى الجهات المانحة وفقا لأحكام الاتفاقات المبرمة معها.

الملاحظة ٢٧
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين

تألفت الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
الموظفون الدوليون	٤٣ ٩٩٦	٤٥ ١٤٥
الموظفون المحليون		
المرتبات الأساسية والبدلات والاستحقاقات	٥٢٥ ٠٧٣	٥٩٩ ٦٨٠
الاشتراكات في صندوق ادخار الموظفين المحليين	٥٧ ٣٣٩	٥٥ ٥٣٣
المصروفات المتعلقة بالخدمات الصحية	٨ ٥٨٨	٩ ٥٨٣
المجموع	**٦٣٤ ٩٩٦**	**٧٠٩ ٩٤١**

الملاحظة ٢٨
اللوازم والمواد الاستهلاكية

تألفت اللوازم والمواد الاستهلاكية في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٥ مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
السلع الأساسية	٧٩ ١٤٢	٧١ ٨٢٥
لوازم الملابس	٦ ٤٥٤	٣ ٢٣٣
المأكولات الطازجة	٥ ٠٤٠	١٣ ٦٢٥
اللوازم الطبية	٢٤ ٤٤٩	٢٣ ٥٥١
لوازم متنوعة	٢١ ١١٤	١٩ ٧٢٨
لوازم الرياضة	٣٧٧	١٨٠
الكتب المدرسية وكتب المكتبات	٦ ٧٦٠	١ ٤٣٥
لوازم النقل	٨ ٣٤١	٩ ٠١٦
المجموع	**١٥١ ٦٧٧**	**١٤٢ ٥٩٣**

الملاحظة ٢٩
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل

تضمنت تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٥ ما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
استئجار أماكن العمل	٨ ١٧٨	٧ ٧٩١
صيانة المباني	٩ ٦٨٤	٩ ٤٦٤
المرافق العامة	٦ ٣٥٥	٥ ٥٨٦
المجموع	**٢٤ ٢١٧**	**٢٢ ٨٤١**

الملاحظة ٣٠
الخدمات التعاقدية

تألفت المصروفات المتعلقة بالخدمات في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٥ مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
التشييد والمعدات	٦٣ ٠٦٧	٤٩ ٣٥٣
تكاليف التعاقد	١٦ ١٩١	١٧ ٠٩٠
تكاليف المستشفيات	٢١ ٦٢٥	٢٨ ٣٩٩
تكاليف متنوعة تشمل المستحقات	٦ ٤٨٥	٦ ٨٣٦
تكاليف الخدمات الاستشارية	١٥ ٠٩٩	١٨ ٩٨٩
غرامات التأخير ورسوم الموانئ	١٣ ٣٣٩	١٢ ٧٧٢
تكاليف التدريب	٥ ٠٤١	٥ ٢٦٩
السفر	٣ ١٦١	١ ٤٩٥
المجموع	**١٤٤ ٠٠٨**	**١٤٠ ٢٠٣**

الملاحظة ٣١
الإعانات

٣١-١ تمثل الإعانات المبالغ المدفوعة للاجئين الفلسطينيين تحت البنود التالية:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
إعانات نقدية للمستفيدين	١٩٢ ٢٧٠	١٨٧ ٨٧٧
إعانات للمرضى	٥ ٩٧٥	٥ ٧٩٣
إعانات لبناء أماكن الإيواء وإصلاحها	٧٣ ٧٧٨	٦١ ٣٨٥
إعانات مدفوعة إلى طرف ثالث	٣٥ ٠٨٥	٦ ١٠٩
المجموع	**٣٠٧ ١٠٨**	**٢٦١ ١٦٤**

٣١-٢ وتوفر الإعانات النقدية المدفوعة إلى المستفيدين مساعدة نقدية انتقائية للاجئين الفلسطينيين المتضررين من النزاع في قطاع غزة وفي الجمهورية العربية السورية، وإعانات لكفالة الأمن الغذائي وإعانات للإيجار، في حين أن الإعانات المدفوعة إلى أطراف ثالثة تتألف من مبالغ نقدية تدفعها الأونروا إلى المجتمع المحلي فيما يتعلق بأنشطة تحسِّن حياة اللاجئين.

الملاحظة ٣٢
المخصصات والمشطوبات

تألفت المصروفات المتعلقة بالمخصصات والمشطوبات في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٥ مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٦	٢٠١٥
مصروفات المخصصات والمشطوبات المتعلقة بحسابات مستحقة القبض	١٣ ٩٦٩	١٨ ٣٦٤
مصروفات المخصصات والمشطوبات المتعلقة بمساهمات مستحقة القبض	١ ٩٢٠	٤ ٢٧٥
مصروفات المخصصات والمشطوبات المتعلقة بقروض مستحقة القبض	٩٧٠	٧٠٤
المجموع	**١٦ ٨٥٩**	**٢٣ ٣٤٣**

الملاحظة ٣٣
الإبلاغ القطاعي

٣٣-١ القطاع هو نشاط أو مجموعة أنشطة يمكن تمييزها عن سواها ويكون من المناسب الإبلاغ عن معلوماته المالية بشكل منفصل. وتُعرض المعلومات القطاعية على عدة أسس لتعكس أهداف الأونروا وأنشطتها. وتقدم تقارير قطاعية كاملة عن (أ) قطاعات مصادر التمويل؛ وتقدم التقارير المتعلقة بمصروفات القطاعات عن (ب) أهداف التنمية البشرية؛ (ج) البرامج؛ (د) المواقع الجغرافية.

(أ) مصادر تمويل الصناديق

٣٣-٢ الصندوق كيان محاسبي ينشأ لتسجيل المعاملات المتصلة بقصد أو هدف معين. ويُفصل بين الصناديق بغرض القيام بأنشطة محددة أو بلوغ أهداف معينة وفقا لأنظمة أو اشتراطات أو قيود خاصة. وتُعد البيانات المالية على أساس المحاسبة بنظام الصناديق، وهي تبين في نهاية الفترة المركز المالي الموحد لجميع الصناديق. وتمثل أرصدة الصناديق القيمة المتراكمة المتبقية من الإيرادات والمصروفات.

٣٣-٣ وتموَّل أنشطة الوكالة من خلال خمس مجموعات من الصناديق. ولكل مجموعة صناديق بارامترات مختلفة تنظم استخدام الإيرادات.

٣٣-٤ ويمثل الصندوق غير المخصص جزءا من ميزانية الأونروا البرنامجية، وهو الوسيلة الرئيسية لتمويل الأنشطة المتكررة التي تضطلع بها الوكالة. ويتيح الصندوق للوكالة الوفاء بالتزاماتها من خلال اعتمادات مأذون بها، وهو يمول بصفة أساسية من التبرعات ومن المنح العينية المقدمة من الحكومات والهيئات الحكومية الدولية والهيئات غير الحكومية والسلطات المضيفة.

٣٣-٥ ويمثل الصندوق المخصص أيضا جزءا من الميزانية البرنامجية للأونروا ولكن استخدامه يقتصر على أنشطة معينة (مثل تقديم الدعم والمساعدات النقدية والغذائية مباشرة من خلال برنامج شبكة الأمان الاجتماعي) يُضطلع بها ضمن فترة زمنية محددة بميزانية محددة.

٣٣-٦ ويُستخدم صندوق إدارة التمويل البالغ الصغر لتوفير الائتمان لأنشطة المشاريع والاحتياجات الاستهلاكية والسكنية للأسر المعيشية، وهي مشاريع تحسن نوعية الحياة لفائدة أرباب الأسر المعيشية

وأصحاب الأعمال التجارية الصغيرة، وتساعد على استدامة العمالة، والحد من الفقر، وتمكين المرأة، وتوفير فرص توليد الدخل للاجئين الفلسطينيين.

٣٣-٧ وتُستخدم صناديق نداءات الطوارئ لتلبية الاحتياجات الطارئة من خلال الإغاثة في حالات الطوارئ، عن طريق تقديم المعونة الغذائية أو المأوى أو اللوازم الطبية مثلا. وتجمع الأموال بالدرجة الأولى من خلال عملية النداءات الموحدة، ويكون استخدامها محددا بفترات زمنية معروفة. وعملا بتنفيذ النظام الجديد لتخطيط موارد المؤسسة، فقد تم نقل صناديق نداءات الطوارئ للجمهورية العربية السورية داخلياً من قطاع المشاريع المخصصة إلى قطاع نداءات الطوارئ المخصصة. وهذا يتماشى أيضا مع عملية تقديم التقارير للجهات المانحة اعتبارا من عام ٢٠١٦.

٣٣-٨ وتستخدم صناديق المشاريع لتلبية الاحتياجات المتعلقة بالمصروفات الرأسمالية (مثل بناء المدارس والمراكز الصحية) أو الاحتياجات الإنمائية لتحسين أو تكميل البرامج والنظم القائمة (مثل تحسين الصحة البيئية). ويُضطلع بالمشاريع لتحقيق هدف معين، وتكون المساهمات محددة بإطار زمني ومخصصة لأغراض معروفة.

(ب) أهداف التنمية البشرية

٣٣-٩ تعتمد الأونروا، في إطار نهجها التخطيطي، أربعة أهداف للتنمية البشرية تسترشد بها في إنجاز مهمتها المتمثلة في تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين، بغية تحقيق الأهداف من خلال إدارة ذات فعالية وكفاءة. وهناك ١٥ غاية استراتيجية توجه أنشطة الأونروا الأساسية، وقد جُمعت هذه الغايات في إطار أهداف التنمية البشرية الأربعة على النحو التالي:

- التمتع بحياة مديدة وصحية، بما في ذلك الغايات التالية: (أ) كفالة حصول الجميع على خدمات رعاية صحية أولية شاملة وذات نوعية جيدة؛ (ب) حماية صحة الأسرة وتعزيزها؛ (ج) الوقاية من الأمراض والتحكم فيها؛
- اكتساب المعارف والمهارات، بما في ذلك الغايات التالية: (أ) ضمان استفادة الجميع من خدمات التعليم الأساسي ومن تغطيته؛ (ب) تحسين نوعية التعليم ونواتجه مقارنة بالمعايير المحددة؛ (ج) تعزيز إمكانية حصول الدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة على فرص التعلم؛
- توفير مستوى معيشي لائق، بما في ذلك الغايات التالية: (أ) الحد من الفقر المدقع؛ (ب) التخفيف من آثار حالات الطوارئ على الأفراد (سواء كانت أزمات صغيرة على صعيد الأسرة أو أزمات وطنية)؛ (ج) تقديم خدمات مالية يستفيد منها الجميع وزيادة فرص الحصول على تسهيلات الائتمان والادخار، وخصوصا للفئات الضعيفة مثل النساء والشباب والفقراء؛ (د) تحسين قابلية التوظف؛ (هـ) تحسين البيئة الحضرية من خلال التطوير المستدام للمخيمات وتحسين الهياكل الأساسية وأماكن الإقامة غير المستوفية للمعايير القياسية؛
- التمتع بحقوق الإنسان إلى أقصى حد ممكن، بما في ذلك الغايات التالية: (أ) التأكد من أن الخدمات المقدمة تلبي احتياجات الحماية للمستفيدين، بمن فيهم الفئات الضعيفة؛ (ب) حماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين ومناصرتها من خلال تعزيز احترام حقوق الإنسان والقانون الدولي

الإنساني والقانون الدولي للاجئين؛ (ج) تعزيز قدرة اللاجئين على صياغة خدمات اجتماعية مستدامة وتنفيذها في مجتمعاتهم المحلية؛ (د) ضمان مراعاة المعايير الدولية ذات الصلة في تسجيل اللاجئين الفلسطينيين وتحديد مدى أهليتهم للحصول على خدمات الأونروا؛

- إضافة إلى الأهداف المذكورة أعلاه، تهدف الأونروا إلى تحقيق الفعالية والكفاءة في الحوكمة من خلال توفير التوجيه العام والمراقبة وضمان كفاءة العمليات وفعالية الإدارة المالية وإدارة المخاطر.

(ج) البرنامج

٣٣-١٠ تنقسم أنشطة الوكالة من الناحية الوظيفية إلى أربعة برامج رئيسية تقدم الخدمات المباشرة إلى المستفيدين من خدمات الأونروا، تجري جميعها بقيادة التوجيه التنفيذي، وتدعمها إدارات الدعم:

- يُعنى برنامج التعليم بتوفير التعليم الأساسي والثانوي والتعليم الموجه إلى الدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، إضافة إلى التدريب المهني والتقني. ويعمل البرنامج من خلال ١٠ مراكز للتدريب المهني تقدم تدريبا على المهارات اللازمة في مجالات مختلفة، منها على سبيل المثال الصيدلة والسباكة والنجارة والعمل التجاري واستخدام الحاسوب. ويقدم البرنامج للمعلمين تدريبا وتطويرا مهنيا أثناء الخدمة يتيح لهم تنمية مؤهلاتهم المهنية، كما يوفر للمعلمين الجدد تدريبا سابقا للخدمة. ويشجع البرنامج أيضا انتقال الطلاب إلى التعليم العالي بواسطة المنح الدراسية؛

- يُعنى برنامج الصحة بتوفير شبكة من مرافق الرعاية الصحية الأولية والمستوصفات المتنقلة التي تشكل أساس خدماته الصحية، إذ أنها توفر خدمات الطب الوقائي العام وخدمات الرعاية المتخصصة بما يلبي الاحتياجات الخاصة لكل مرحلة من مراحل العمر. ومع أن البرنامج يركز بصفة أساسية على الرعاية الصحية الأولية، فإنه يساعد اللاجئين الفلسطينيين أيضا في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من المستويين الثاني (المتخصص) والثالث (العالي التخصص). ويشرف البرنامج الفرعي المتعلق بالصحة البيئية على جودة مياه الشرب، ويوفر خدمات الصرف الصحي، ويضطلع بعمليات مكافحة ناقلات الأمراض والقوارض في مخيمات اللاجئين؛

- يُعنى برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات بمعالجة الظروف المعيشية المتردية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات. ويعزز البرنامج الأحياء السكنية المستدامة من الناحيتين البيئية والاجتماعية. وتقوم الأونروا بإصلاح أماكن الإيواء ووضع الخطط، بالتنسيق مع الحكومات المضيفة، لمشاريع إعادة الإسكان والإعمار بعد التهديم بسبب النزاع المسلح وغيره من حالات الطوارئ. ويدير البرنامج أعمال البناء والصيانة لجميع مرافق الأونروا ومنشآتها؛

- يوفر برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية طائفة من خدمات الحماية الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة للاجئين الفلسطينيين. ويوفر البرنامج الفرعي المتعلق بخدمات الإغاثة المساعدة في إطار شبكة أمان اجتماعي تتضمن دعما غذائيا أساسيا، وإعاناتٍ نقدية، ودخلا تكميليا إضافيا لأسر اللاجئين الفلسطينيين من الفئات الأشد ضعفا التي أصبحت حبيسةَ دائرة الفقر المدقع. ويوفر البرنامج أيضا مساعدة نقدية محددة الغرض، من قبيل المنح النقدية غير المتكررة لتلبية

الاحتياجات الأساسية للأسر المعيشية في ما تواجهه من حالات طوارئ أسرية. وإضافة إلى ذلك، يوفر البرنامج الفرعي المعونة المباشرة في حالات الطوارئ الناجمة عن أحداث العنف والقلاقل السياسية، إلى جانب توفيره خدمات إعادة تأهيل أماكن الإيواء بالتنسيق مع البرامج الأخرى. ويعزز البرنامج الفرعي المتعلق بالخدمات الاجتماعية العمل المجتمعي الذي يتيح لفئات اللاجئين الشديدة الضعف زيادة الاعتماد على الذات. ويلبي البرنامج بوجه خاص احتياجات النساء واللاجئين من ذوي الإعاقة والشباب والمسنين. كما يساعد الفئات الضعيفة من اللاجئين من خلال برنامجه الخاص بالتمويل البالغ الصغر الذي تديره المنظمات الأهلية؛

- يتولى التوجيه التنفيذي إدارة جميع جوانب عمل الوكالة لضمان الكفاءة في تنفيذ ولايات الأونروا المتعلقة بتوفير الخدمات والمساعدة الإنسانية للاجئين الفلسطينيين ولغيرهم من الأشخاص الذين كُلفت بتوفير الخدمات لهم وفقا لقرارات الجمعية العامة ذات الصلة، ومواصلة التزام المجتمع الدولي بتحقيق الرفاه الاجتماعي والاقتصادي للاجئين الفلسطينيين. وتشمل مسؤوليات التوجيه التنفيذي الإدارة الفعالة للرقابة، والدعم القانوني، وجمع الأموال، وأنشطة الدعوة والتواصل مع الجهات الخارجية؛

- تساعد إدارات الدعم المفوض العام في تصريف شؤون الوكالة بسلاسة، وكفالة الإدارة الفعالة لشؤون الموظفين والموارد المالية، والخدمات الإدارية، والاتصالات الداخلية؛

- أنشئت شعبة الحماية بمقر الأونروا في عمان في كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ لتوفير التوجيه الاستراتيجي والتنسيق في تنفيذ مختلف أنشطة الحماية على نطاق الوكالة. ووفقا لولاية الوكالة، تهدف أنشطة الحماية التي تضطلع بها الأونروا إلى تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين من الحماية في خضم تزايد النزاع والتشرد في المنطقة. وتتبع الأونروا نهجا شاملا إزاء الحماية. ويشمل هذا النهج بعدا ''داخليا''، يركز على إعمال حقوق اللاجئين الفلسطينيين في برامج الوكالة لتقديم الخدمات ومن خلالها، وبعدا ''خارجيا'' يتعلق بالتعامل مع الجهات المعنية المكلفة بمسؤوليات ضمان احترام حقوق اللاجئين الفلسطينيين. وتغطي شعبة الحماية، عن طريق خبرائها الفنيين، مجالات تعميم الحماية، وحماية الأطفال، والعنف الجنسي والجنساني، والإعاقة، والحماية الدولية.

(د) المواقع الجغرافية

٣٣-١١ رغم أن أهداف الوكالة وخدماتها تُنفَّذ في المقام الأول ضمن نهج برنامجي، فإن عملياتها تدار على أساس ميداني. ووفقا للولاية التي حددتها الجمعية العامة بوصفها الهيئة الأم للوكالة، تعمل الأونروا في خمسة ميادين هي: الأردن، ولبنان، والجمهورية العربية السورية، وقطاع غزة، والضفة الغربية. وتُقدَّم في هذه الميادين خدماتٌ متماثلة، وإن كان بينها تمايز نسبي بسبب خصوصية السياقات السياسية والإنسانية والاقتصادية التي يجري العمل في ظلها وتباين مركز اللاجئين الفلسطينيين ودرجة تمتعهم بحقوقهم في كل منها.

(هـ) أساس تسعير التحويلات والمصروفات بين القطاعات

٣٣-١٢ تتحمل الأونروا تكاليف دعم البرامج لمساندة تنفيذ أنشطتها الممولة من خارج الميزانية العادية والتي لا يمكن إسنادها مباشرة إلى أنشطة أو مشاريع أو برامج محددة. وتكاليف دعم البرامج تمثل تكاليف الدعم الإداري والتنظيمي واللوجستي وغير ذلك من أشكال الدعم، بما في ذلك التكاليف المتصلة بالتوظيف والرقابة على الميزانية والرقابة المالية، ودعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإجراءات المتعلقة بنقل المشتريات والتخزين.

٣٣-١٣ وتمثل تكاليفُ دعم البرامج ما يُسترد من مصروفات المشاريع لئلا تشكل أنشطة الوكالة الممولة من خارج الميزانية العادية تكلفة مالية تتحملها هذه الميزانية.

٣٣-١٤ وعادة ما تقيَّد تكاليف دعم البرامج، بالمعدل القياسي الموحد البالغ ١١ في المائة، على حساب جميع المساهمات الموجهة للأنشطة الممولة من خارج الميزانية العادية. ويُستثنى من ذلك أنشطة إدارة التمويل البالغ الصغر، التي يطبق عليها معدل قياسي مقداره ٦ في المائة يُحمل على تكاليف التشغيل التي تتكبدها الإدارة، باستثناء تكاليف الموظفين.

الإبلاغ القطاعي حسب الصندوق: المركز المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*					
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الأصول							
الأصول المتداولة							
النقدية ومكافئات النقدية	٧ ٧٦٢	٢٨ ٠٢٠	٨ ٦٧٥	١٥٩ ٦٨٢	٦٣ ٠٨٦	—	٢٦٧ ٢٢٥
القروض القصيرة الأجل المستحقة القبض	—	١ ٣٦٦	٢٣ ٧٠٧	—	—	—	٢٥ ٠٧٣
المساهمات المستحقة القبض	٦ ٧٦٧	—	—	١١ ٧٥٧	٣٢ ٧٣٨	—	٥١ ٢٦٢
الحسابات المستحقة القبض	٢٢ ٠٦٦	٥٧٢	١٨٣	٥٥٠	٢ ٣٨٧	(٢ ١٩٦)	٢٣ ٥٦٢
الأصول المتداولة الأخرى	٢ ٣٦٧	١٨	٣٩٩	٦٣	١٠٣	—	٢ ٩٥٠
الحساب التشغيلي لإدارة التمويل البالغ الصغر مع الأونروا	—	٥٢٥	—	—	—	(٥٢٥)	—
المخزونات	١٤ ٧١٠	٥ ٥٩٥	—	٣٠ ٠٣٠	٢٦ ٤٢٥	—	٧٦ ٧٦٠
الأدوات المالية المشتقة	٥٦	—	—	—	—	—	٥٦
الأصول غير المتداولة							
الأصول غير المتداولة الأخرى	١٤٢	—	—	—	—	—	١٤٢
القروض الطويلة الأجل المستحقة القبض	—	١ ١٠١	٢ ٨٨٧	—	—	—	٣ ٩٨٨
الممتلكات والمنشآت والمعدات	٤٥٢ ٦٨٧	٣٦٧	١٦٧	٦ ٢٣١	٣٣ ٢٨٠	—	٤٩٢ ٧٣٢

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*				
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الأصول غير الملموسة	٢٨ ٧٩٨	٣٥	٣٠٦	—	—	—	٢٩ ١٣٩
مجموع الأصول	**٥٣٥ ٣٥٥**	**٣٧ ٥٩٩**	**٣٦ ٣٢٤**	**٢٠٨ ٣١٣**	**١٥٨ ٠١٩**	**(٢ ٧٢١)**	**٩٧٢ ٨٨٩**
الخصوم							
الخصوم المتداولة							
الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات	٤٢ ٨٠٠	٢٢٥	٥١٣	١٥ ٧٤٨	١٠ ٩٧٩	(٢٧)	٧٠ ٢٣٨
استحقاقات الموظفين	٧٦ ٩١٤	—	٤١٠	—	—	—	٧٧ ٣٢٤
الأصول المالية المشتقة	٧	—	—	—	—	—	٧
الحساب التشغيلي لإدارة التمويل البالغ الصغر مع الأونروا	—	—	٥٢٥	—	—	(٥٢٥)	—
الخصوم المتداولة الأخرى	٤٨٧	١	—	٧٨	١١٣	—	٦٧٩
المساهمات المدفوعة مقدما	٥ ٨٠٠	—	—	—	—	(٢ ١٩٧)	٣ ٦٠٣
الخصوم غير المتداولة							
استحقاقات الموظفين	٦٦٤ ٦٨٠	—	٣ ٨٥٦	—	—	—	٦٦٨ ٥٣٦
الخصوم غير المتداولة الأخرى	—	—	٩ ٨٧٥	—	—	—	٩ ٨٧٥
مجموع الخصوم	**٧٩٠ ٦٨٨**	**٢٢٦**	**١٥ ١٧٩**	**١٥ ٨٢٦**	**١١ ٠٩٢**	**(٢ ٧٤٩)**	**٨٣٠ ٢٦٢**
صافي الأصول/حقوق الملكية	**(٢٥٥ ٣٣٣)**	**٣٧ ٣٧٣**	**٢١ ١٤٥**	**١٩٢ ٤٨٧**	**١٤٦ ٩٢٧**	**٢٨**	**١٤٢ ٦٢٧**
احتياطي إعادة التقييم والاحتياطيات الأخرى	(٣٥ ٢١٨)	—	—	—	—	٦٣٠	(٣٤ ٥٨٨)
الاحتياطي الرأسمالي: برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر وإدارة التمويل البالغ الصغر	—	٣ ٥٩٦	٢٤ ٣٢٣	—	—	—	٢٧ ٩١٩
الفائض/(العجز) المتراكم	(٢٢٠ ١١٥)	٣٣ ٧٧٧	(٣ ١٧٨)	١٩٢ ٤٨٧	١٤٦ ٩٢٧	(٦٠٢)	١٤٩ ٢٩٦
المجموع الصافي للأصول/حقوق الملكية	**(٢٥٥ ٣٣٣)**	**٣٧ ٣٧٣**	**٢١ ١٤٥**	**١٩٢ ٤٨٧**	**١٤٦ ٩٢٧**	**٢٨**	**١٤٢ ٦٢٧**

الإبلاغ القطاعي حسب الصندوق: الأداء المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*				
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الإيرادات							
المساهمات النقدية	٦٠٨ ٦٧٤	-	-	٣٥٨ ٦١٠	٢٤٢ ٢٠٣	-	١ ٢٠٩ ٤٨٧
المساهمات العينية	-	١٣ ٩٩٦	-	١٥ ١٧٦	٣ ٣٥٧	-	٣٢ ٥٢٩

	الأنشطة غير المخصصة	الأنشطة المخصصة					
	الميزانية البرنامجية	الصناديق المقيدة الاستخدام	إدارة التمويل البالغ الصغر	نداءات الطوارئ	المشاريع	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
الفوائد على القروض	-	٢٩٩	١٠ ٣٣٣	-	-	-	١٠ ٦٣٢
الفوائد على الودائع المصرفية	٥٤١	-	٩٠	-	-	-	٦٣١
الإيرادات الأخرى							
مكاسب أسعار صرف العملات الأجنبية	-	-	-	-	-	-	-
استرداد تكاليف دعم البرامج	٥١ ٨٨٦	١ ٤٢٠	-	-	١٩٦	(٥٣ ٣٢٢)	١٨٠
مكاسب المشتقات المالية	٨ ٨٣٤	-	-	-	-	-	٨ ٨٣٤
إيرادات متنوعة	٦ ٤١٠	٦ ٥٥٢	٧١٧	(٩٢٠)	(٤٥٠)	٨٣	١٢ ٣٩٢
مجموع الإيرادات	**٦٧٦ ٣٤٥**	**٢٢ ٢٦٧**	**١١ ١٤٠**	**٣٧٢ ٨٦٦**	**٢٤٥ ٣٠٦**	**(٥٣ ٢٣٩)**	**١ ٢٧٤ ٦٨٥**
المصروفات							
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	٥٥٢ ١٨٠	١ ٦٥٦	٥ ٠٩٥	٥٦ ٥٧١	١٩ ٢٧٦	٢١٨	٦٣٤ ٩٩٦
اللوازم والمواد الاستهلاكية	٣٩ ٢٤٨	١٠ ٨٧٧	١٣٢	٩٣ ٨٤١	٧ ٥٧٩	-	١٥١ ٦٧٧
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	١٢ ٣٠٠	٤ ٣١٤	٣٩٦	١ ٤٩٧	٥ ٧١٠	-	٢٤ ٢١٧
الخدمات التعاقدية	٤٣ ٩٨٠	٢ ٩٨٨	١ ٨٢١	٤١ ٣٥٨	٥٣ ٨٠٣	٥٨	١٤٤ ٠٠٨
تكاليف دعم البرامج	١ ٨٤٦	-	-	٣٣ ٥٣٢	١٧ ٩٤٤	(٥٣ ٣٢٢)	-
الإعانات	٢٢ ٤٠٨	٨٥٥	-	١٥٦ ٨٢٥	١٢٧ ٠٢٠	-	٣٠٧ ١٠٨
الاستهلاك	٣٢ ٩٠٨	-	١٨٥	-	-	-	٣٣ ٠٩٣
المخصصات والمشطوبات	١٥ ٨٨٠	٢٤	٩٥٥	-	-	-	١٦ ٨٥٩
خسائر التصرف في الأصول	٢ ١٦١	-	-	١٢	٨	-	٢ ١٨١
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	٦٥١	-	-	-	-	-	٦٥١
مكاسب أسعار صرف العملات الأجنبية	١ ١٢٥	-	٢٦٦	٣	٥٧٧	-	١ ٩٧١
مجموع المصروفات	**٧٢٤ ٦٨٧**	**٢٠ ٧١٤**	**٨ ٨٥٠**	**٣٨٣ ٦٣٩**	**٢٣١ ٩١٧**	**(٥٣ ٠٤٦)**	**١ ٣١٦ ٧٦١**
الفائض/(العجز) للسنة	**(٤٨ ٣٤٢)**	**١ ٥٥٣**	**٢ ٢٩٠**	**(١٠ ٧٧٣)**	**١٣ ٣٨٩**	**(١٩٣)**	**(٤٢ ٠٧٦)**

الإبلاغ القطاعي حسب أهداف التنمية البشرية: المصروفات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	التمتع بحياة مديدة وصحية	اكتساب المعارف والمهارات	توفير مستوى معيشي لائق	التمتع بكامل حقوق الإنسان	كفاءة وفعالية الحوكمة والدعم في الوكالة	مصروفات غير مخصصة لهدف من أهداف التنمية البشرية	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	٨٨ ٨٩٢	٣٩٤ ٤٦٠	٤٧ ٩١١	٨ ٦٦٠	٩٤ ٨٥٥	-	٢١٨	٦٣٤ ٩٩٦
اللوازم والمواد الاستهلاكية	٢٨ ٨٠٥	١٤ ٧٠٠	١٠٠ ٤٥٣	٢ ٠٠٧	٥ ٧١٢	-	-	١٥١ ٦٧٧

	التمتع بحياة مديدة وصحية	اكتساب المعارف والمهارات	توفير مستوى معيشي لائق	التمتع بكامل حقوق الإنسان	كفاءة وفعالية الحوكمة والدعم في الوكالة	مصروفات غير مخصصة لهدف من أهداف التنمية البشرية	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	١ ٨٦٩	٩ ١٣٧	٣ ٦٢٤	٢٩٧	٩ ٢٩٠	-	-	٢٤ ٢١٧
الخدمات التعاقدية	٤١ ١٠٢	١٧ ٥١٠	٤١ ٣٩٤	٤ ٥٢٠	٣٨ ٥٤٢	٨٨٢	٥٨	١٤٤ ٠٠٨
تكاليف دعم البرامج	٣ ٨٧١	٨ ٥٢١	٣٣ ٦٤٣	١٧٨٧	٥ ٥٠٠	-	(٥٣ ٣٢٢)	-
الإعانات	٦ ٥١٠	١ ١٩١	٢٨٥ ٤٠٤	١٢ ١٥٧	١ ٨٤٦	-	-	٣٠٧ ١٠٨
الاستهلاك	٣ ٧٧٨	١٤ ٤٣٠	٢ ٧٠١	٤٦٠	١١ ٧٢٣	١	-	٣٣ ٠٩٣
المخصصات والمشطوبات	-	-	٩٧٩	-	١٥ ٨٨٠	-	-	١٦ ٨٥٩
خسائر التصرف في الأصول	١ ٣٠٧	٦٤٢	٢٣	١٤	١٩٥	-	-	٢ ١٨١
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	١٤	٥٨٦	٥١	-	-	-	-	٦٥١
خسائر صرف العملات الأجنبية	-	-	-	-	١ ٩٧١	-	-	١ ٩٧١
المجموع	**١٧٦ ١٤٨**	**٤٦١ ١٧٧**	**٥١٦ ١٨٣**	**٢٩ ٩٠٢**	**١٨٥ ٥١٤**	**٨٨٣**	**(٥٣ ٠٤٦)**	**١ ٣١٦ ٧٦١**

الإبلاغ القطاعي حسب البرنامج: المصروفات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	التعليم	الصحة	تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات	الإغاثة والخدمات الاجتماعية	الحماية الشعبية	إدارة الدعم	التوجيه التنفيذي	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	٤٠٨ ٩٧٩	٧٥ ٠٥٧	٢٩ ٤٤٨	٢٤ ٧٥٣	٥ ٢٤٦	٤٣ ٥٧٦	٤٧ ٧١٩	٢١٨	٦٣٤ ٩٩٦
اللوازم والمواد الاستهلاكية	١٧ ٧١٥	٢٥ ٩٢٧	٢ ٥٦٤	٩٩ ٤٥٦	١٢٠	٤ ١٠١	١ ٧٩٤	-	١٥١ ٦٧٧
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	١١ ٥٧٧	١ ٧١٠	٢ ٧٠١	١ ٨٦١	١٢	٤ ٨٧٨	١ ٤٧٨	-	٢٤ ٢١٧
الخدمات التعاقدية	١٩ ٤٧٤	٢٩ ٦٤٤	١٤ ٤٨٠	٣٧ ٨٥٢	٢ ٣٢٦	٢٩ ٤٤٨	١٠ ٧٢٦	٥٨	١٤٤ ٠٠٨
تكاليف دعم البرامج	٨ ٥٠٣	٣ ٠٦٦	٢ ٧٩١	٣٢ ٢٣١	٤٨١	٢ ٧٥٣	٣ ٤٩٧	(٥٣ ٣٢٢)	-
الإعانات	٣ ٧٠٢	٦ ٧١٤	١ ٩٧٧	٢٨٧ ٥١٣	٥٤٩	٤٩٤	٦ ١٥٩	-	٣٠٧ ١٠٨
الاستهلاك	١٦ ٣٥٠	٢ ٨١٩	١ ٤٢٢	١ ١١٧	٣٩	١٠ ٥٤٨	٧٩٨	-	٣٣ ٠٩٣
المخصصات والمشطوبات	-	-	-	٩٧٩	-	١٥ ٨٨٠	-	-	١٦ ٨٥٩
خسائر التصرف في الأصول	٦٤٨	٧١١	٥٩٦	-	١٥	١٩٤	١٧	-	٢ ١٨١
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	٥٨٦	-	١٤	٥١	-	-	-	-	٦٥١
خسائر صرف العملات الأجنبية	-	-	-	-	-	١ ٩٧١	-	-	١ ٩٧١
المجموع	**٤٨٧ ٥٣٤**	**١٤٥ ٦٤٨**	**٥٥ ٩٩٣**	**٤٨٥ ٨١٣**	**٨ ٧٨٨**	**١١٣ ٨٤٣**	**٧٢ ١٨٨**	**(٥٣ ٠٤٦)**	**١ ٣١٦ ٧٦١**

الإبلاغ القطاعي حسب الموقع الجغرافي: المصروفات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	مكتب غزة الميداني	*مكتب لبنان الميداني*	*المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية*	*مكتب الأردن الميداني*	*المكتب الميداني في الضفة الغربية*	*المقر*	*الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
المصروفات								
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	٢٥٠ ٨٨٥	٧٤ ٦٥٨	٥١ ٦٠٠	١٢٠ ٩٠٨	١٠٣ ١١٥	٣٣ ٦١٢	٢١٨	٦٣٤ ٩٩٦
اللوازم والمواد الاستهلاكية	٩٣ ٤١٧	٧ ٠٤٢	٣٠ ٣٧٢	١٢ ٢٢٣	٨ ١٤٢	٤٨١	-	١٥١ ٦٧٧
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	٥ ٣٨٥	٤ ٠٢٨	٢ ٤٨٣	٦ ٧٠٦	٤ ٦٨٤	٩٣١	-	٢٤ ٢١٧
الخدمات التعاقدية	٦١ ٩٣١	٣٠ ٨٤٥	٧ ٧٠٥	١٢ ٩٣٣	١٢ ٩٥٨	١٧ ٥٧٨	٥٨	١٤٤ ٠٠٨
تكاليف دعم البرامج	٢٨ ٤٨١	٥ ٦٣٤	١٣ ١٤١	٢ ١٢٩	٣ ٥١٤	٤٢٣	(٥٣ ٣٢٢)	-
الإعانات	١٤٤ ٩٢٩	٤٠ ٦٩٩	٨٠ ٩٨٢	١٧ ٠١٣	٢٢ ١٢٦	١ ٣٥٩	-	٣٠٧ ١٠٨
الاستهلاك	١٣ ٣٢٩	٢ ٩٣٠	١ ٧٢٢	٢ ٦٤٤	٤ ٨٠٢	٧ ٦٦٦	-	٣٣ ٠٩٣
المخصصات والمشطوبات	٦٥	٢٣	٥	٤٨١	٤٠٥	١٥ ٨٨٠	-	١٦ ٨٥٩
خسائر التصرف في الأصول	١ ٩٨٨	٣٣	١	-	١٥٨	١	-	٢ ١٨١
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	-	-	٦٤١	١٠	-	-	-	٦٥١
خسائر صرف العملات الأجنبية	-	-	-	-	-	١ ٩٧١		١ ٩٧١
المجموع	**٤١٠ ٦٠٠**	**١٦٥ ٨٩٢**	**١٨٨ ٦٥٢**	**١٧٥ ٠٤٧**	**١٥٩ ٩٠٤**	**٧٩ ٩٠٢**	**(٥٣ ٠٤٦)**	**١٣١٦ ٧٦١**

الملاحظة ٣٤
عرض معلومات الميزانية

٣٤-١ تُعَد أرقام ميزانية الأونروا على أساس نقدي معدَّل ويُفصح عنها في بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) باعتبارها الميزانية الأصلية المشتقّة من الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ (الكتاب الأزرق). وتشمل ميزانية الأونروا الاحتياجات الأساسية المموَّلة من الميزانية البرنامجية، كما أقرتها الجمعية العامة، والتي تتطلب، حال تجاوزها، عرضها على الجمعية العامة؛ والهبات العينية؛ وميزانية المشاريع، حيث يتباين التخصيص استناداً إلى استجابة الجهات المانحة.

٣٤-٢ ومقارنة بالميزانية المدرجة في الكتاب الأزرق، تعكس الميزانية البرنامجية، التي تتاح في بداية كل سنة مالية، انخفاض الاحتياجات استناداً إلى توقعات الدخل في نهاية العام والعجز النقدي المقبول. أما ميزانية المشاريع فتتوافر لها الموارد عند استلام المساهمات و/أو في حالات استثنائية عندما تؤكد الجهات المانحة، باتفاقات موقّعة، تعهداتها المتعلقة بتمويل المشاريع المقترحة الموافَق عليها.

٣٤-٣ وإعمالا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، أقامت الأونروا نظاماً داخلياً للميزنة على أساس الاستحقاق يقوم على تلك المعايير. ومع ذلك، فإنه امتثالاً للنظام المالي والقواعد المالية، لا تزال

الميزانية النهائية الواردة في البيان المالي الخامس تحيل إلى ميزانية مستندة إلى أساس نقدي معدَّل وتُستَخدم لأغراض المقارنة بالمبالغ الفعلية.

٣٤-٤ وتشمل ميزانية الأونروا ثلاثة كيانات رئيسية (أنواع بوابات التمويل) وهي: الميزانية البرنامجية التي تُموَّل بشكل رئيسي من التبرعات إلى جانب تكاليف ١٥٥ موظفاً دولياً تموَّل من الميزانية العادية للأمم المتحدة من خلال الأنصبة المقررة؛ وميزانية الهبات العينية؛ وميزانية المشاريع.

٣٤-٥ وتتبع ميزانية الوكالة من حيث الهيكل نموذج الميزنة القائمة على النتائج، كما يظهر في الخطط التشغيلية السنوية التي تُستمد من الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١.

٣٤-٦ وتُعَد ميزانيات الأونروا وحساباتها باستخدام أسس محاسبية مختلفة. ذلك أن بيان المركز المالي وبيان الأداء المالي وبيان التغيرات في صافي الأصول وبيان التدفقات النقدية على أساس الاستحقاقات الكاملة تُعَد باستخدام تصنيف قائم على طبيعة المصروفات في بيان الأداء المالي، أما بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) فيُعَدّ بأسلوب محاسبي قائم على أساس نقدي معدَّل.

٣٤-٧ وعلى نحو ما يقتضيه المعيار ٢٤ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، ففي حال عدم إعداد البيانات المالية والميزانية على أساس قابل للمقارنة، تجرى تسوية المبالغ الفعلية المعروضة في الميزانية على أساس قابل للمقارنة بالمبالغ الفعلية المعروضة في البيانات المالية، مع تحديد الفروق الناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي وتلك الناشئة عن اختلاف التوقيت والكيان، مع إيراد كل نوع من الفروق على حدة. وقد تكون هناك أيضاً فروق في الأشكال وفي نظم التصنيف المعتمَدة لعرض البيانات المالية والميزانية.

٣٤-٨ وتحدث الفروق الناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي عندما تُعَد الميزانية المعتمدة على أساس مغاير، وفقاً لما هو مبين في الفقرة ٣٤-٦ أعلاه.

٣٤-٩ وتحدث الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت عندما تكون فترة الميزانية مختلفة عن فترة الإبلاغ المبينة في البيانات المالية. ولا تنشأ لدى الأونروا، عند المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية، أي فروق عن اختلاف التوقيت.

٣٤-١٠ وتحدث الفروق الناشئة عن اختلاف الكيان عندما تحذف الميزانية صناديق تشكل جزءاً من الكيان الذي تُعَد البياناتُ المالية بشأنه.

٣٤-١١ وتعود الفروق الناشئة عن اختلاف طريقة العرض إلى الاختلاف في القوالب ونظم التصنيف المعتمدة لعرض بيان التدفقات النقدية وبيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية.

٣٤-١٢ وترد أدناه تسوية المبالغ الفعلية المحسوبة على أساس قابل للمقارنة في بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) بالمبالغ الفعلية في بيان التدفقات النقدية (البيان الرابع) للفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	أنشطة التشغيل	*أنشطة الاستثمار*	*أنشطة التمويل*	*المجموع*
المبالغ الفعلية على أساس قابل للمقارنة (البيان الخامس)	٨٣١ ٥٣٤	١٤٦ ٢٣٢	-	٩٧٧ ٧٦٦
الفروق الناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي	١٠٠ ٣٣٧	(١٩٩ ١٨٩)	(١٥٤)	(٩٩ ٠٠٦)
الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت	-	-	-	-
الفروق الناشئة عن اختلاف الكيان	١٧ ٩٧٨	(٣ ٣٤٧)	٣٢٠	١٤ ٩٥١
الفروق الناشئة عن اختلاف طريقة العرض	(٩٣٥ ٢٧٠)	-	-	(٩٣٥ ٢٧٠)
المبالغ الفعلية في بيان التدفقات النقدية (البيان الرابع)	**١٤ ٥٧٩**	**(٥٦ ٣٠٤)**	**١٦٦**	**(٤١ ٥٥٩)**

٣٤-١٣ وتُعرض الالتزامات المفتوحة، بما في ذلك طلبات الشراء المفتوحة وصافي التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة التشغيل والاستثمار والتمويل، بوصفها فروقا ناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي. أما الإيرادات التي لا تشكل جزءا من بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية فتُشكّل فروقا ناشئة عن اختلاف طريقة العرض. وتحدث الفروق الناشئة عن اختلاف الكيان عندما تتضمن الميزانية المعتمدة، على النحو المشار إليه أعلاه، الميزانية البرنامجية وميزانية الهبات العينية وميزانية المشاريع. ويتضمن بيان التدفقات النقدية أيضا صندوق نداءات الطوارئ وصندوق إدارة التمويل البالغ الصغر والصندوق المخصص الممول من الميزانية البرنامجية.

٣٤-١٤ وقد عُرضت مبالغ الميزانية على أساس تصنيف مبني على طبيعة المصروفات وفقا للميزانية البرنامجية المعتمدة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، وذلك حسب ما أوصت به اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وأقرته الجمعية العامة.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	مجموع المصروفات
المبالغ الفعلية على أساس قابل للمقارنة (البيان الخامس)	٩٧٧ ٧٦٦
الفروق الناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي	(٨ ٧٥٩)
الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت	-
الفروق الناشئة عن اختلاف الكيان	٣٤٧ ٧٥٤
المبالغ الفعلية في بيان الأداء المالي (البيان الثاني)	**١ ٣١٦ ٧٦١**

تبيان أسباب الفروق الجوهرية

٣٤-١٥ يرد فيما يلي تبيان أسباب الفروق الجوهرية بين الميزانية الأصلية والميزانية النهائية، وكذلك بين الميزانية النهائية والمبالغ الفعلية.

الميزانيتان الأصلية والنهائية (الإيرادات والمصروفات/النفقات الرأسمالية)

٣٤-١٦ الميزانية الأصلية للمصروفات هي الميزانية بصيغتها الصادرة في الكتاب الأزرق، أما الميزانية النهائية للمصروفات فهي المخصصات المعتمدة في ميزانية عام ٢٠١٦ في نهاية السنة.

٣٤-١٧ وبلغت الميزانية البرنامجية لعام ٢٠١٦، حسب ما ورد في الكتاب الأزرق للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، ما قدره ١ ٤٥٣,٠ مليون دولار (استنادا إلى أساس نقدي معدَّل). ويُفصح عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس باعتباره الميزانية ''الأصلية''. واستنادا إلى الأساس النقدي المعدَّل، فقد بلغت الميزانية البرنامجية النهائية لعام ٢٠١٦ ما قدره ١ ١٣٤,٤ مليون دولار، بنقصان قدره ٣١٨,٦ مليون دولار، أي بنسبة ٢١,٩ في المائة. ويُفصح عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس بوصفه الميزانية ''النهائية''. ويعكس مبلغ ٣١٨,٦ مليون دولار نقصان الميزانية النهائية الذي يعود أساسا إلى انخفاض الميزانية النهائية للمشاريع من ٦٩٥,٣ مليون دولار إلى ٤٠٩,٩ ملايين دولار، بما في ذلك الصناديق المقيدة الاستخدام (المشاريع المخصصة)، كما يعود بدرجة أقل إلى انخفاض الميزانية البرنامجية النهائية من ٧٥٧,٧ مليون دولار إلى ٧٢٤,٥ مليون دولار (بما في ذلك التبرعات العينية).

استخدام الميزانية

٣٤-١٨ يُعزى التباين في استخدام الميزانية لمختلف عناصر التكاليف المدرجة في الميزانية إلى عوامل شتى، منها مثلا إجراءات الإدارة للحد من العجز في النقدية، وانخفاض قيمة الشاقل الإسرائيلي مقارنة بسعر الصرف المدرج في الميزانية، وتحسُّن مواءمة استرداد التكاليف، وتوزيع النقدية من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي وغيره من احتياطيات الميزانية. ويرد أدناه موجز لمعدل استخدام الميزانية مقابل معدل التكلفة في كل من عناصرها الرئيسية المختلفة:

- *تكاليف الموظفين* – يبلغ معدل التنفيذ ٩٥,٣ في المائة. ويُعزى نقص الاستخدام البالغ مليون دولار إلى ما يلي: (أ) انخفاض معدل الشواغر للموظفين الدوليين (تكاليف ممولة من الأنصبة المقررة) وعدم إجراء أي التزام يتعلق بتكاليف الموظفين في النظام الجديد لتخطيط الموارد في المؤسسة؛ (ب) نقص الإنفاق في إطار عقود الموظفين المحليين المحددة المدة وعقود المياومة والعقود لمدد محدودة بما مقداره ٢٠,٥ مليون دولار، بسبب إجراءات الإدارة المعتمَدة لسد العجز في النقدية؛ (ج) نقص إنفاق المبالغ النقدية المقطوعة عند إنهاء الخدمة بما قدره ٥,٤ ملايين دولار بسبب استحقاقات التقاعد التي ما زال يتعين دفعها في عام ٢٠١٧، وهو ما يشكل فرقا ناشئا عن اختلاف التوقيت، وكذلك بسبب نقص الإنفاق على حالات التقاعد في سن الستين عما كان متوقعا؛
- *اللوازم* – يبلغ معدل التنفيذ ٧٩,٦ في المائة. ويُعزى نقص الاستخدام البالغ ١٧ مليون دولار إلى الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت وتأخر استلام الأموال المخصصة للمشاريع ذات الصلة في نهاية السنة، مما أسفر عن تأجيل استخدام باقي ميزانية المشاريع إلى عام ٢٠١٧؛
- *صيانة المباني والمعدات* – يبلغ معدل التنفيذ ٧٨,٢ في المائة. ويُعزى نقص الإنفاق البالغ ٤٥,٦ مليون دولار إلى تأخر تسلم التبرعات المعلنة من عدة جهات مانحة وغيرها من تعهدات الجهات المانحة لمشاريع إعادة إعمار غزة، بالإضافة إلى التأخر في إيصال السلع والخدمات إلى

الأرض الفلسطينية المحتلة في غزة. وقد رُحِّلت الميزانية المتاحة غير المسددة في نهاية عام ٢٠١٦ إلى عام ٢٠١٧؛

- *التدريب والسفر والخدمات الإدارية والاستشارية* – يبلغ معدل التنفيذ ٧٥,١ في المائة. ويُعزى نقص الاستخدام إلى استمرار إجراءات الإدارة المعتمَدة لمواجهة العجز في النقدية؛
- *خدمات المستشفيات وخدمات متنوعة* – يبلغ معدل التنفيذ ٨٥,٥ في المائة. ويُعزى نقص الإنفاق إلى المشاريع المتصلة بطلبات شراء الخدمات التي لن تُنفَّذ حتى الفترة المالية المقبلة، وفقا لأعمار المشاريع، وإلى تمديد عقود المستشفيات، ولا سيما في مكتب لبنان الميداني؛
- *إعانات حالات العسر وإعانات المرضى والأطراف الثالثة* – يبلغ معدل التنفيذ ٩٤,٤ في المائة. ويُعزى نقص دفع الإعانات النقدية إلى الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت المتوقِّفة على التسلم الفعلي للأموال النقدية من المشاريع الممولة من الجهات المانحة؛
- *الاحتياطيات* – تعكس الاحتياطيات الأثر الناجم عن إجراءات الإدارة وعن تحسين مواءمة استرداد التكاليف مع مشاريع نداءات الطوارئ، ولا سيما في إطار نداء الطوارئ الخاص بالجمهورية العربية السورية.

الملاحظة ٣٥
استمرارية المؤسسة

٣٥-١ أُعدّت البيانات المالية المرفقة بافتراض أن الوكالة ستستمر في الاضطلاع بعملياتها كمؤسسة لها مقومات الاستمرارية. غير أن الوكالة، حسبما يرد في البيانات المالية، قد سجلت عجزا صافيا قدره ٤٢,٠٧٦ مليون دولار في عام ٢٠١٦ مقارنة بالعجز الصافي المسجل في عام ٢٠١٥، وقدره ١٢١,٠٤٥ مليون دولار. وتقدم العوامل المذكورة أدناه أدلة داعمة لافتراض استمرارية الوكالة.

٣٥-٢ وتحتفظ الوكالة بأصول صافية بلغ مجموعها ١٤٢,٦٢٧ مليون دولار في عام ٢٠١٦ (بالمقارنة بمبلغ ١٩٦,١٠٣ مليون دولار في عام ٢٠١٥) وبأصول متداولة تجاوز مجموعها مجموع الخصوم المتداولة بمقدار ٢٩٤,٨٢١ مليون دولار في عام ٢٠١٦ (بالمقارنة بمبلغ ٣٢١,١٦٥ مليون دولار في عام ٢٠١٥). وبلغ رصيد النقدية ومكافئات النقدية لدى الوكالة ٢٦٧,٢٥٥ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (بالمقارنة بمبلغ ٣٠٨,٧٨٤ ملايين دولار في عام ٢٠١٥). وبالإضافة إلى ذلك، وكما ورد في الملاحظة ١٨، كان لدى الوكالة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ أصول محتملة قيمتها ٥٩٨,٨٣٤ مليون دولار (بالمقارنة بمبلغ ٢٨٧,١٥٩ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥) تتعلق بمساهمات من مانحين وُقّعت اتفاقاتٌ بشأنها ولكن لم يُستوف بعد معيار الاعتراف بها كإيرادات.

٣٥-٣ وباستثناء ١٥٥ وظيفة دولية تمولها الجمعية العامة من الميزانية العادية للأمم المتحدة، تموَّل عمليات الوكالة من التبرعات التي تقدمها الدول الأعضاء وغيرها من الجهات المانحة. وتصوِّت الجمعية العامة لصالح القرارات الرئيسية التي تدعم عمليات الأونروا كل عام ولتجديد ولايتها كل ثلاث سنوات. وبالإضافة إلى ذلك، دأبت اللجنة الاستشارية للأونروا، وهي لجنة تجمع كل المانحين الرئيسيين علاوة على البلدان المضيفة لعمليات الأونروا، على تأكيد دعمها للوكالة في اجتماع نصف سنوي. وتسعى

الأونروا أيضا إلى توسيع قاعدة مانحيها مع الداعمين المحتملين في جميع القارات، مع التركيز على الجهات المانحة الإقليمية والجهات المانحة في حالات الطوارئ. وتعمل الوكالة في الوقت نفسه على تطوير التمويل من القطاع الخاص.

٣٥-٤ وبالنظر إلى تاريخ الوكالة والجهود المتواصلة التي تبذلها جميع الجهات، بما في ذلك الإدارة العليا، من أجل حشد الموارد دعما لعمليات الوكالة، وإلى الدعم الذي تقدمه الدول الأعضاء لعملياتها، ترى الوكالة أنه لا يوجد تهديد كبير لقدرتها الشاملة على مواصلة العمل في المستقبل المنظور.

٣٥-٥ ولا يزال تمويل عمليات الأنشطة غير المخصصة للميزانية البرنامجية يمثل أكبر تحد تواجهه الوكالة في السنوات الأخيرة. فكما يتبين من أرقام الإبلاغ القطاعي حسب الصناديق، سجلت الوكالة في إطار الأنشطة غير المخصصة عجزا قدره ٤٨,٣٤٢ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (بالمقارنة مع عجز قدره ١٢٧,٦٣١ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥). وشهد صافي أصول الميزانية البرنامجية عجزا صافيه ٢٥٥,٣٣٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ (بالمقارنة مع عجز صافيه ٢١٣,٦٥٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥). وتبذل الوكالة جهودا حثيثة للحصول على المساهمات دعما لأنشطتها غير المخصصة بغية كفالة استمرار عملياتها الأساسية.

الملاحظة ٣٦
الأطراف ذات العلاقة بالأونروا

٣٦ - يرد فيما يلي تبيان الأطراف ذات العلاقة بالأونروا:

(أ) صندوق ادخار موظفي الأونروا المحليين، نظرا لأن الوكالة تسيطر عليه؛

(ب) الأمانة العامة للأمم المتحدة، نظرا لنفوذها الكبير في شؤون الأونروا لأسباب منها كون مرتبات أغلب موظفي الوكالة الدوليين، بمن فيهم موظفو الإدارة الرئيسيون، وما يتصل بذلك من نفقات والتزامات، تسدد من الميزانية العادية للأمم المتحدة؛

(ج) موظفو الإدارة الرئيسيون، الذين يشملون أعضاء لجنة الإدارة والذين خُوِّلت لهم سلطة تخطيط وتوجيه أنشطة الوكالة (أو أجزاء مهمة منها) والإشراف عليها. وتتألف أهم فئات موظفي الإدارة الرئيسيين من المفوض العام/نائب المفوض العام والمديرين الميدانيين/مديري المقر. ويشمل إجمالي المرتبات المدفوعة للموظفين الإداريين الرئيسيين صافي المرتبات، وتسوية مقر العمل، والاستحقاقات من قبيل البدلات والمنح والإعانات، ومساهمة رب العمل في خطط المعاشات التقاعدية والتأمين الصحي. ويتضمن أجر موظفي الإدارة الرئيسيين أيضا بدل السكن وبدل التمثيل المدفوعَيْن كجزء من المرتب على الرغم من وجود جانب تمثيلي في هذه البدلات. ويرد أدناه موجز للمعاملات التي أُنجزت في ما يتعلق بموظفي الإدارة الرئيسيين خلال عام ٢٠١٦:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

		السُّلف المستحقة المقدمة		
عدد الأفراد	*إجمالي الأجور*	*على ذمة الاستحقاقات*	*القروض المستحقة*	*عدد الأفراد*
موظفو الإدارة الرئيسيون	٥ ٧٠٦	٤٦٤	١٧	٢٥

(د) لم توظف الوكالة أحدا من أفراد الأسرة الأقربين لموظفي الإدارة الرئيسيين خلال العام؛

(هـ) السُّلف هي المبالغ المقدمة مقابل الاستحقاقات وفقا لنظامي الموظفين الإداري والأساسي لموظفي الأونروا الدوليين والمحليين. وتتاح السُّلف المقدمة على ذمة الاستحقاقات على نطاق واسع لجميع موظفي الأونروا.

الملاحظة ٣٧
الأحداث اللاحقة

٣٧-١ تواصَل في عام ٢٠١٦ النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية الذي بدأ في عام ٢٠١١، مما أثّر على اقتصاد المنطقة واستقرارها. وما زال انخفاض قيمة الليرة السورية وزيادة تكاليف السلع الأساسية، بالإضافة إلى استمرار النزاع وتعرُّض أصول الوكالة لأضرار مادية، يؤثر على عمليات الأونروا في المنطقة. ومن ثم يصعب تقييم ما سيؤول إليه تطور قيمة الليرة السورية.

التغييرات الطارئة على استحقاقات نهاية الخدمة

٣٧-٢ لم يقع في عام ٢٠١٦ أي تغيير لشروط استحقاقات نهاية الخدمة. واعتبارا من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، تمت الموافقة على تغيير في جدول مرتبات الموظفين العاملين في القطاع الصحي. وسيكون لدى أولئك العاملين مصفوفة جديدة بهيكل مختلف للرتب والدرجات. وبالإضافة إلى ذلك، أصبحت بعض عناصر الأجور، التي لم تكن تشكل جزءا من المرتب الأساسي، وبالتالي لم تكن تشكل جزءا من الراتب المؤهل لاستحقاقات نهاية الخدمة، جزءا من الراتب الأساسي وأُخضعت لاستحقاقات نهاية الخدمة في إطار جدول الأجور الجديد. وفي عام ٢٠١٧، يتوقع أن يكون لهذا التغيير أثر قدره ١٨,٥٦٥ مليون دولار تقريبا على المصروفات في بيان الأداء المالي وعلى الخصوم في بيان المركز المالي. وتعكف الوكالة حاليا على استكمال هذا التقييم.

الملاحظة ٣٨
التاريخ والموافقة

صدّق مدير الشؤون المالية على صحة البيانات المالية والملاحظات المرفقة بها واعتمدها، وتم إصدارها في ٣١ آذار/مارس ٢٠١٧.