A/73/5/Add.4

الأمم المتحدة

تقرير وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشـــغيل اللاجئين الفلســـطينيين في الشرق الأدنى

التقرير المالي والبيانات المالية المراجعة

عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

وتقرير مجلس مراجعي الحسابات

الجمعية العامة

الوثائق الرسمية

الدورة الثالثة والسبعون

الملحق رقم ٥ دال

الرجاء إعادة استعمال الورق

A/73/5/Add.4

الجمعية العامة
الوثائق الرسمية
الدورة الثالثة والسبعون
الملحق رقم ٥ دال

تقرير وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشـــغيل اللاجئين الفلســـطينيين في الشرق الأدنى

التقرير المالي والبيانات المالية المراجعة

عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

وتقرير مجلس مراجعي الحسابات

الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٨

ملاحظة

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

ISSN 0257-103X

المحتويات

		الصفحة
	الفصل	
كتاب الإحالة		٥
الأول	تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية: رأي مراجعي الحسابات	٦
الثاني	التقرير المطول لمجلس مراجعي الحسابات	٩
موجز		٩
	ألف – الولاية والنطاق والمنهجية	١٥
	باء – النتائج والتوصيات	١٥
	١ – متابعة توصيات المجلس السابقة	١٥
	٢ – استعراض مالي عام	١٦
	٣ – إدارة السفر	٢٠
	٤ – إدارة الموارد البشرية	٢٢
	٥ – إدارة الإعانات	٣٤
	٦ – إدارة المشتريات والعقود	٣٨
	٧ – الإدارة الطبية	٤٣
	٨ – برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	٤٨
	٩ – إدارة البرامج والمشاريع	٥٠
	١٠ – تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٥٤
	١١ – إدارة خدمات الرقابة الداخلية	٥٥
	١٢ – إدارة التمويل البالغ الصغر	٥٨
	جيم – إفصاحات الإدارة	٥٩
	١ – شطب خسائر النقدية وحسابات القبض والممتلكات	٥٩
	٢ – المدفوعات على سبيل الهبة	٥٩
	٣ – حالات الغش والغش المفترض	٦٠
	دال – شكر وتقدير	٦١

المرفقات

الأول حالة تنفيذ التوصيات حتى السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ ..... ٦٢

الثاني موجز الأصول المشطوبة ٩١

الثالث حالات الغش والغش المفترض التي أُبلغ بها المجلس لعام ٢٠١٧ ..... ٩٢

الثالث التصديق على صحة البيانات المالية ٩٥

الرابع التقرير المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ..... ٩٦

ألف – مقدمة ٩٦

باء – التحليل المالي وتحليل الميزانية ٩٦

جيم – تحسين الشفافية والمساءلة ١٠٩

دال – إدارة المخاطر المؤسسية والمالية ١١٠

هاء – المسؤولية ١١١

الخامس البيانات المالية عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ..... ١١٢

أولا – بيان المركز المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ..... ١١٢

ثانيا – بيان الأداء المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ١١٤

ثالثا – بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧ ١١٥

رابعا – بيان التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ..... ١١٦

خامسا – بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧ ... ١١٧

ملاحظات على البيانات المالية لعام ٢٠١٧ ..... ١١٩

كتاب الإحالة

رســـالة مؤرخة ٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٨ 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 ٢٠١٧.

(توقيع) راجيف **ميهريشي**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

الفصل الأول

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية: رأي مراجعي الحسابات

الرأي

قمنا بمراجعة البيانات المالية 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 ٢٠١٧، 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، فضلا عن الملاحظات على البيانات المالية، بما في ذلك موجز للسياسات المحاسبية الهامة.

ونرى أن هذه البيانات المالية المرفقة تعرض بشكل نزيه، ومن جميع الجوانب المادية، المركزَ المالي للأونروا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

أساس الرأي

أجرينا مراجعتنا للحسابات وفقا للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. ويرد بيان بالمسؤوليات المترتبة علينا بموجب تلك المعايير في الفرع الوارد أدناه بهذا التقرير تحت عنوان ”مسؤوليات مراجع الحسابات فيما يتعلق بمراجعة البيانات المالية“. ونحن مستقلون عن الأونروا وفق الشروط الأخلاقية ذات الصلة بمراجعتنا للبيانات المالية، وقد أوفينا بمسؤولياتنا الأخلاقية الأخرى وفقا لهذه الشروط. ونعتقد أن الأدلة التي استقيناها من مراجعة الحسابات كافية ومناسبة لأن تشكل أساسا نقيم عليه رأينا.

المعلومات الأخرى بخلاف البيانات المالية وتقرير مراجع الحسابات بشأنها

يتولى المفوض العام للأونروا المسؤولية عن المعلومات الأخرى التي تتألف من التقرير المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، والوارد في الفصل الرابع، لكنها لا تشمل البيانات المالية وتقرير مراجع الحسابات عنها.

ورأينا في البيانات المالية لا يشمل المعلومات الأخرى، ونحن لا نعرب بأي شكل من الأشكال عن أي تأكيد بشأنها.

وفيما يتصل بمراجعتنا للبيانات المالية، فإن مسؤوليتنا تتمثل في قراءة المعلومات الأخرى، والنظر من خلال ذلك في ما إذا كانت المعلومات الأخرى تتعارض تعارضا جوهريا مع البيانات المالية أو المعارف التي اكتسبناها من مراجعة الحسابات أو تشوبها خلاف ذلك فيما يبدو أخطاء جوهرية. فإذا استنتجنا، بناء على العمل الذي قمنا به، أن هناك أخطاء جوهرية في هذه المعلومات الأخرى، وجب علينا أن نبلغ عنها. وليس لدينا ما نبلغ عنه في هذا الصدد.

مسؤوليات الإدارة والأفراد المكلفين بالحوكمة عن البيانات المالية

يتولى المفوض العام المسؤولية 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 بالمنشأة العاملة واستخدام الأساس المحاسبي القائم على المنشأة العاملة، إلاّ إذا كانت تنوي الإدارة تصفية الوكالة أو وقف عملياتها، أو ليس لديها بديل واقعي سوى القيام بذلك.

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

مسؤوليات مراجع الحسابات عن مراجعة 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 خطأ، وإصدار تقرير مراجعي الحسابات الذي يتضمن رأينا. والمقصود بعبارة ''التأكد بدرجة معقولة'' هو تحقيق مستوى عال من التأكد، ولكن ذلك لا يضمن أن تكشف دائما عملية المراجعة، التي تتم وفقا للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات، عن خطأ جوهري في حال وجوده. والأخطاء يمكن أن تنشأ عن غش أو خطأ وتعتبر جوهرية إذا كان من المتوقع أن تؤثر على نحو معقول، منفردة أو مجتمعة، في القرارات الاقتصادية التي يتخذها المستخدمون على أساس هذه البيانات المالية.

وفي إطار مراجعة الحسابات وفق المعايير الدولية لمراجعة الحسابات، نتحلى بالحكمة المهنية ونتبع منهجاً يقوم على الشك المهني طوال عملية المراجعة. ونقوم أيضاً بما يلي:

- تحديد وتقييم احتمالات وجود أخطاء مادية في البيانات المالية، سواء كانت تعزى إلى الغش أو الخطأ، وتصميم وأداء إجراءات مراجعة تستجيب لتلك الاحتمالات، واستقاء أدلة من مراجعة الحسابات تكون كافية وملائمة لنبني عليها رأينا. واحتمال عدم الكشف عن خطأ جوهري ناجم عن الغش يفوق احتمال الكشف عن خطأ ناجم عن السهو، لأن الغش قد ينطوي على التواطؤ أو التزوير أو الإسقاط المتعمد أو التصحيف أو الالتفاف على الضوابط الداخلية.
- التوصل إلى فهم للرقابة الداخلية يكون ذا صلة بمراجعة الحسابات من أجل وضع إجراءات لمراجعة الحسابات تكون مناسبة في الظروف القائمة، ولا تكون لغرض إبداء رأي في فعالية الضوابط الداخلية للوكالة.
- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المتبعة ومدى معقولية التقديرات المحاسبية وما يتصل بها من إفصاحات تقدمها الإدارة.
- استخلاص استنتاجات بشأن مدى ملاءمة استخدام الإدارة للمحاسبة على أساس استمرارية الأعمال، وعلى أساس الأدلة المستقاة من مراجعة الحسابات، وما إذا كان ثمة عدم يقين جوهري متصل بأحداث أو ظروف قد تثير شكوكا كبيرة بشأن قدرة الأونروا على الاستمرار

كمؤسسة عاملة. فإذا خلصنا إلى أن الغموض المادي موجود، تعين علينا استرعاء الاهتمام في تقريرنا عن مراجعة الحسابات إلى الإفصاحات المتصلة بذلك في البيانات المالية، أو تعديل رأينا إذا كانت هذه الإفصاحات غير كافية. وتقوم استنتاجاتنا على الأدلة المستقاة من مراجعة الحسابات حتى تاريخ تقريرنا عن مراجعة الحسابات. بيد أن الأحداث أو الظروف المستقبلية قد تؤدي إلى توقف الوكالة عن الاستمرار كمؤسسة عاملة.

- تقييم العرض العام للبيانات المالية وهيكلها ومضمونها، بما في ذلك الإفصاحات، ومعرفة ما إذا كانت البيانات المالية تمثل المعاملات والأحداث الكامنة بطريقة تحقق عرضها بنزاهة.

ونتواصل مع المكلفين بالحوكمة بشأن جملة مسائل منها النطاق والتوقيت المقررين للمراجعة ونتائجها الهامة، بما في ذلك أي أوجه قصور ذات شأن في الرقابة الداخلية يتبين لنا وجودها أثناء مراجعتنا للحسابات.

تقرير عن المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

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

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

(توقيع) راجيف **ميهريشي**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

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

(توقيع) كاي **شيلر**
رئيس ديوان المحاسبة الاتحادي في ألمانيا

٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٨

الفصل الثاني

التقرير المطول لمجلس مراجعي الحسابات

موجز

توفر وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) المساعدة والحماية لأكثر من خمسة ملايين لاجئ فلسطيني مسجلين بغية مساعدتهم على تحقيق إمكاناتهم كاملة في مجال التنمية البشرية. وتشغّل الأونروا نحو ٠٤٢ ٣١ موظفاً محلياً و ٢١٣ 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 ٢٠١٧، بلغ مجموع المساهمات ما قيمته ٢٠٧,٤٤ ١ ملايين دولار، شكّلت التبرعات مبلغ ١٥٦,٤٥ ١ مليون دولار (٩٦ في المائة) منها، وبلغ مجموع المصروفات ما قدره ٣١٠,٤٤ ١ ملايين دولار.

وقام مجلس مراجعي الحسابات بمراجعة البيانات المالية للأونروا واستعراض عملياتها للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ 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 وغزة ولبنان والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية.

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 حسب الأصول.

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 ٢٠١٧، وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وذلك وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. 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.

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 الهياكل الأساسية والمخيمات. ويتضمن التقرير أيضاً تعليقات مقتضبة عن حالة تنفيذ التوصيات المقدمة في السنوات السابقة.

رأي مجلس مراجعي الحسابات

يرى مجلس مراجعي الحسابات أن البيانات المالية تعرض بنزاهة، من كافة الجوانب الجوهرية، ووفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، المركزَ المالي للأونروا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، 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 ٢٠١٧، وفقا للمعايير الدولية للإبلاغ المالي. 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 ٢٠١٧.

الاستنتاج العام

لا تزال الأونروا تعاني من صعوبات مالية أثناء اضطلاعها بولايتها في خدمة اللاجئين الفلسطينيين. وفي عام ٢٠١٧، قامت الوكالة بترحيل عجز نقدي في الميزانية البرنامجية قدره ٤٩ مليون دولار، وتوقعت عجزا إضافيا قدره ٣٩٧ مليون دولار لعام ٢٠١٨[(١)]. ولذلك، فإن العجز الإجمالي المتوقع لعام ٢٠١٨ هو ٤٤٦ مليون دولار بما في ذلك ٤٩ مليون دولار من العام السابق. والزيادة في العجز ناتجة عن تبرعات معلَّقة تبلغ قيمتها ٤٠٠ مليون دولار من أحد المانحين الرئيسيين فيما يتعلق بعامي ٢٠١٧ و ٢٠١٨. وتهدد هذه الحالة قدرة الوكالة على تنفيذ ولايتها الأساسية إزاء اللاجئين الفلسطينيين. وبينما تواصل الوكالة جهودها الرامية إلى حشد الموارد من مختلف المانحين للحد من أثر العجز المتوقع، فإنها تواصل أيضا تنفيذ تدابير التقشف الرامية إلى خفض تكاليف العمليات غير الأساسية إلى حد كبير كاستراتيجية مساعدة. وطلبت الوكالة، كحل قصير الأجل، مدفوعات مسبقة من مانحيها لتمويل العمليات الأساسية لعام ٢٠١٨. وأطلقت الوكالة أيضا فرقة عمل داخلية معنية بالحملات من أجل تعبئة الموارد. ويرى المجلس أن الحالة المالية الراهنة تشكل جرس إنذار لكي تقوم الوكالة بتنفيذ أداة رصد قوية لإنفاذ تدابير التقشف القائمة بما في ذلك تحديد كميات الادخار المراد تحقيقها واستكشاف جميع بدائل إمكانات التمويل لتوسيع نطاق المانحين.

وفي إدارة العمليات والإدارة المالية، حدد المجلس أوجه قصور تبرز الحاجة إلى تدخل الإدارة لتحقيق تحسينات في المجالات التالية: إدارة الموارد البشرية، وإدارة الخزينة والنقد، وإدارة الأدوية، وإدارة السفر، وإدارة المشتريات والعقود، وإدارة البرامج والمشاريع، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

النتائج الرئيسية

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

(١) يشمل عجز الميزانية البالغ ٣٩٧ مليون دولار مبلغ ١٩٤ مليون دولار للميزانية البرنامجية، و ٢٠٣ ملايين دولار لصندوق نداء الطوارئ.

إدارة الموارد البشرية

العلاوات الدورية والترقيات الممنوحة دون تقييم الأداء

(أ) وجد المجلس عدم وجود ترابط بين تقييم الأداء والعلاوات الدورية الممنوحة للموظفين وترقيتهم. فعلى سبيل المثال، مُنِح ١٦٠ موظفاً علاوات دورية، وتم ترقية ٣٩ موظفاً دون استكمال تقييم أدائهم لعام ٢٠١٦، مما يعني أن سجلات الأداء غير ذات صلة. ويرى المجلس أن هذه الممارسة يمكن أن تؤدي إلى إحباط الموظفين ذوي الأداء الجيد، وأنها تتناقض مع النظام الإداري للموظفين المحليين والأمر الإداري رقم PD/A/23 الذي يتطلب أن يدعم تقييم الأداء الترقية والعلاوات الدورية.

إدارة الإعانات

تكرار دفع المساعدة النقدية

(ب) بلغ إجمالي المدفوعات التي قدمها مكتب الجمهورية العربية السورية الميداني إلى ٥٤٩ ١٢٢ مستفيداً ما مجموعه ١١٣,٥١ مليون دولار، وشملت ٢٢ حالة مدفوعات متكررة للمساعدة النقدية. ولاحظ المجلس كذلك عدم الاتساق في تسجيل البيانات في النظام، حيث يسجَّل بعض المستفيدين بالاسم الأول فقط وبعضهم بالاسمين الأول والثاني وبعضهم بالأسماء الأول والثاني والثالث. ويرى المجلس أن حالات تكرار الدفع الملحوظة تشير إلى عدم قدرة نظام إدارة حالات الطوارئ على كشف الأسماء المكررة، والقصور الذي يعتري عملية التحقق من التسجيل التي يسجَّل بموجبها أحد الأفراد في أسرتين برقمَي تسجيل مختلفَيْن، ويتلقى المساعدة النقدية في كلتا الأسرتين.

إدارة الأدوية الأساسية واللوازم الطبية

فرق السعر بين الاتفاق الطويل الأجل والسوق المحلية بالنسبة لمادة الكاشف الكيميائي الثُماني

(ج) لاحظ المجلس أمري شراء لمادة الكاشف الكيميائي الثُماني بسعرين مختلفين للصنف الواحد حيث ورد في أمر الشراء رقم ٥٠١٦٠٠٤٣٧٠ بتاريخ ١٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ الذي رفعه مكتب غزة الميداني إلى مورد محلي أن سعر الصنف قدره ١١,٣ دولارا في حين أن الأمر رقم ٦٠١٧٠٠١٢٨٩ بتاريخ ٢٢ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧ الذي رفعه المقر في عمان من خلال اتفاق طويل الأجل لنفس البند بلغت تكلفته ٣٣,١ دولارا. وهذا فرق قدره ٢١,٨ دولارا لكل صنف أو أعلى من السعر في السوق المحلية بنسبة ١٩٣ في المائة. وأُبلغ المجلس بأن أسعار مواد الكاشف الثُماني بموجب الاتفاق الطويل الأجل تشمل خدمات أخرى مثل توريد أجهزة تشخيص مختبرية والكواشف وصيانة وتوريد قطع الغيار للأجهزة التي وافق عليها المورد في الاتفاق الطويل الأجل. ومع ذلك، يرى المجلس أن هناك ضرورة لتوافر الشفافية في تسعير مواد الكاشف الثماني عن طريق التمييز بين أسعار الأصناف من المكونات الأخرى مثل تكاليف التركيب وتكاليف الصيانة والإصلاح التي يمكن فرضها بشكل منفصل لأنها لا تحدث بشكل متكرر بالمقارنة مع مواد الكاشف الثُماني التي كثيرا ما تُطلب وتستهلك. وعلاوة على ذلك، وجد المجلس أن الوكالة قبلت مواد كاشف ثُماني بفترة صلاحية متبقية مدتها شهران (٦٤ في المائة من مدة الصلاحية المتبقية) من أصل ثلاثة أشهر من مدة الصلاحية لتاريخ التصنيع

بما يتناقض مع الفقرة ٩-١ من سياسة ضمان جودة المنتجات الصيدلانية بالأونروا (٢٠١٥) التي تتطلب قبول المنتجات التي لا تقل فترة صلاحيتها المتبقية عن ٧٥ في المائة.

سوء نوعية الأدوية واللوازم الطبية

(د) وجد المجلس، خلال زيارة لموقع المخازن الطبية في مكتبي الضفة الغربية وغزة الميدانيين، غياب آلية مستقلة لاختبار مراقبة جودة الأدوية واللوازم الطبية. فعلى سبيل المثال، تم في وقت لاحق تحديد عدم صلاحية ٧٥٠ ١١٣ زجاجة من مُعلقات الباراسيتامول، و ٣٩١ ٧٨٥ زجاجة من شراب الباراسيتامول، و ٩٤٩ ٢٠ زجاجة من معلقات أزيثروميسين، و ٨٦١ ٦ زجاجة من معلقات كوأموكسيكلاف عن طريق الفم تلقاها المكتبان الميدانيان. ومن بين هذه الأدوية الفاسدة، كان المرضى قد استهلكوا بالفعل ١٠٥ ٣٦ زجاجات من معلقات الباراسيتامول، و ٧١٦ ٣ زجاجة من معلقات أزيثروميسين، و ٦٢٢ ٢٥ زجاجة من شراب الباراسيتامول قبل أن يتم الكشف عن أنها غير ذات جودة مقبولة.

إدارة خدمات الرقابة الداخلية

عدم استقرار إدارة خدمات الرقابة الداخلية

(هـ) أبرز المجلس، في تقريره السابق (A/72/5/Add.4)، ارتفاع معدل دوران الموظفين في إدارة خدمات الرقابة الداخلية. وفي السنة قيد الاستعراض، لاحظ المجلس تحسنا محدودا في هذا المجال. فعلى سبيل المثال، كان هناك موظف من بين أربعة موظفين دوليين (ف-٤) مطلوبين في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيه ٢٠١٧ بموجب الهيكل التنظيمي لشعبة الضمانات والخدمات الاستشارية. وكان هذا الموظف يعمل أيضا بصفة رئيس الشعبة. إضافة إلى ذلك، خلال السنوات الخمس الماضية، تم تعيين ما مجموعه خمسة مديرين لقيادة الإدارة، وفي وقت مراجعة الحسابات في نيسان/أبريل ٢٠١٨، كان المدير الحالي الذي تم تعيينه في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ أيضا بصدد إنهاء خدمته في الوكالة. ويؤثر ارتفاع معدل دوران الموظفين على إنجاز خطة العمل السنوية، وبالنسبة لعام ٢٠١٧، لم تنجز شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية سوى ١١ مهمة (٥٠ في المائة) من أصل المهام الـ ٢٢ المقررة. وتم ترحيل المهام المتراكمة إلى عام ٢٠١٨ حيث تم استخدام الربع الأول بأكمله من عام ٢٠١٨ لإكمال المهام التي تم ترحيلها بدلاً من المهام المنصوص عليها في خطة العمل المقررة لعام ٢٠١٨.

التوصيات الرئيسية

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

إدارة الموارد البشرية

العلاوات الدورية والترقيات الممنوحة دون تقييم الأداء

(أ) إقامة صلة بين العلاوة الدورية وتقييم الأداء لضمان عدم منح الموظفين من ذوي تقييمات الأداء غير الكاملة والأداء غير المرضي العلاوة الدورية أو ترقيتهم.

إدارة الإعانات

تكرار دفع المساعدة النقدية

(ب) '١' أن يضع مكتب الجمهورية العربية السورية الميداني ضوابط كافية لقاعدة بيانات التسجيل في نظام إدارة المساعدة في حالات الطوارئ وتحديثها بإدخال بيانات دقيقة وحديثة لإزالة التسجيل المتعدد للاجئين؛ '٢' وأن يتحقق من بيانات قائمة التوزيع قبل تقديمها إلى المصارف بغرض الدفع؛ '٣' وأن تُسترد المدفوعات المتكررة من الجهات المستفيدة المعنية من المبالغ التي ستوزع في المستقبل.

الإدارة الطبية للأدوية الأساسية واللوازم الطبية

فرق السعر بين الاتفاق الطويل الأجل والسوق المحلية بالنسبة لمواد الكشف الثُمباني

(ج) '١' استعراض الاتفاق الطويل الأجل والتواصل مع المورد لفصل سعر مادة الكاشف عن أسعار الخدمات الأخرى التي لا تحدث بشكل متكرر من أجل زيادة الشفافية وتقليل كلفة وحدة العناصر؛ '٢' وكفالة الامتثال لسياسة الأونروا المتعلقة بضمان الجودة الخاصة بالمنتجات الصيدلانية بقبول الأدوية واللوازم الطبية التي لا تقل مدة صلاحيتها عن ٧٥ في المائة من العمر النافع في وقت الوصول إلى بلد المقصد النهائي.

سوء نوعية الأدوية واللوازم الطبية

(د) '١' اعتماد آلية مستقلة لاختبار مراقبة الجودة للأدوية واللوازم الطبية في المكاتب الميدانية، وكفالة جودة الأدوية واللوازم الطبية الواردة من المورد قبل قبولها فيما يتعلق بالسلع الأساسية؛ '٢' وإدراج اختبارات مستقلة لمراقبة الجودة في مرحلة ما قبل الشحن وما بعده في سياسة ضمان الجودة للمنتجات الصيدلانية.

إدارة خدمات الرقابة الداخلية

عدم استقرار إدارة خدمات الرقابة الداخلية

(هـ) النظر في استكشاف استراتيجية بديلة لنشر الموارد في شعبة خدمات الضمانات والخدمات الاستشارية من أجل تعزيز الشعبة، وكفالة التغطية الكافية للمجالات العالية المخاطر التي تم تحديدها في الخطة السنوية لمراجعة الحسابات.

حقائق رئيسية	
٥,٣ ملايين	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين تخدمهم الأونروا في عام ٢٠١٧
٦٩٥,٩٨ مليون دولار	الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين في عام ٢٠١٧
٣١ ٠٤٢	عدد موظفي الأونروا المحليين (الموظفون المحليون)
٢١٣ (١٣٦ من الميزانية العادية و ٧٧ من الموارد الخارجة عن الميزانية)	عدد موظفي الأونروا الدوليين
٢٤٣,٧٠ مليون دولار	تكلفة المشتريات في عام ٢٠١٧
٧١١ مدرسة، و ٥٢٦ ٦٤٦ طالبا، و ١٧ ٨٨٨ معلما	٤٨٥,٨٨ مليون دولار أنفقت في برنامج التعليم في عام ٢٠١٧
٣,٦٦ ملايين	مرضى يراجعون مراكز الأونروا الصحية سنويا
١٤٣ مركزا صحيا، و ٤٧٥ طبيبا، و ١ ٠٨٠ ممرضا	١٨٠,٧٢ مليون دولار أنفقت في برنامج الصحة
١,١٤ بليون دولار	الميزانية النهائية للأونروا عام ٢٠١٧

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، وبدأت عملياتها 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 أيضا واحدة من أضخم أرباب العمل في الشرق الأوسط، حيث يعمل بها حوالي ٠٤٢ ٣١ موظفا، معظمهم من اللاجئين الفلسطينيين.

٢ – وقد قام مجلس مراجعي الحسابات بمراجعة البيانات المالية للأونروا، واستعرض عملياتها للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وفقا لقرار الجمعية العامة ٧٤ (د–١). وقد تمت مراجعة الحسابات وفقا للبند ١٢–٢ من النظام المالي للأونروا والمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. وتتطلب هذه المعايير أن يتقيد المجلس بالشروط الأخلاقية، وأن يقوم بتخطيط وتنفيذ مراجعة الحسابات للتأكد على نحو معقول مما إذا كانت البيانات المالية خالية من أخطاء جوهرية.

٣ – وقد أجريت مراجعة الحسابات أساساً لتمكين المجلس من تكوين رأي عما إذا كانت البيانات المالية تعرض بنزاهة المركز المالي للأونروا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، 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. وشملت مراجعة الحسابات استعراضاً عاماً للنظم المالية والضوابط الداخلية وفحصاً اختبارياً للسجلات المحاسبية وغيرها من المستندات الداعمة بالقدر الذي اعتبره المجلس ضرورياً 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 – النتائج والتوصيات

١ – متابعة توصيات المجلس السابقة

٥ – من أصل ٧٧ توصية لم تنفذ حتى السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، نُفذت بالكامل ٥١ توصية (٦٦ في المائة)، ولا تزال ١٨ توصية (٢٣ في المائة) قيد التنفيذ، ولم تنفَّذ توصية واحدة (١ في المائة)، وتجاوزت الأحداث سبع توصيات (١٠ في المائة). وترد التفاصيل عن حالة تنفيذ هذه التوصيات في المرفق الأول لهذا التقرير.

٢ - استعراض مالي عام

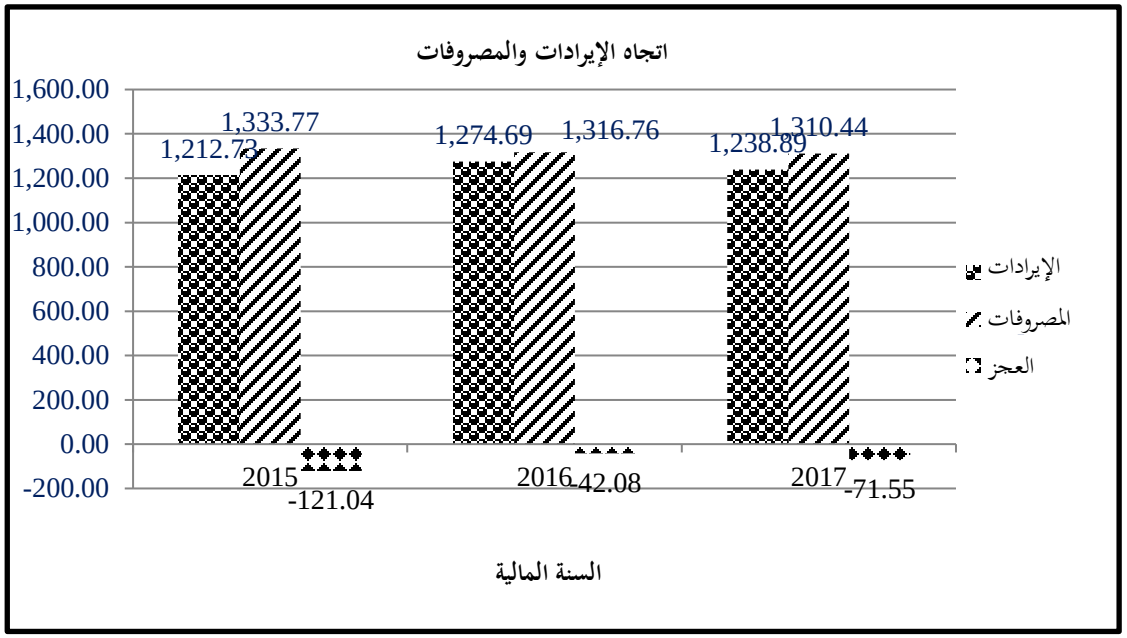
الأداء المالي

٦ - أبلغت الأونروا عن عجز قدره ٧١,٥٥ مليون دولار للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقابل ٤٢,٠٨ مليون دولار في عام ٢٠١٦). ويمثل العجز المسجل زيادة بنسبة ٧٠ في المائة مقارنة بالعجز السابق البالغ ٤٢,٠٨ مليون دولار. وقد أسهم في هذا العجز إلى حد كبير مصروفاتُ الاستهلاك والإهلاك البالغة ٣٦ مليون دولار المدرجة في مجموع المصروفات للسنة، وانخفاض طفيف في الإيرادات بمقدار ٣٥,٨٠ مليون دولار بسبب تعليق مساهمة تقدر بأكثر من ١٠٠ مليون دولار من أحد المانحين الرئيسيين. ويبين الشكل ١ اتجاه الإيرادات والمصروفات المقارنة لمدة ثلاث سنوات.

الشكل الأول

الإيرادات والمصروفات المقارنة لمدة ثلاث سنوات

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



٧ - تعكس الميزانية البرنامجية التي تمول الأنشطة الأساسية للوكالة زيادة كبيرة في العجز بنسبة ٧٢ في المائة، من ٤٨,٣٤ مليون دولار في عام ٢٠١٦ إلى ٨٣,٠٥ مليون دولار في عام ٢٠١٧. وتعزى الزيادة في العجز أساسا إلى زيادة الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين بنسبة ١٠ في المائة نتيجةً لجدول المرتبات الصحي الجديد وتنقيح البدل الخاص للمكتبين الميدانيين في الضفة الغربية وغزة إلى جانب انخفاض المساهمات المقدمة من المانحين. وباستثناء الميزانية البرنامجية ونداءات الطوارئ التي سجلت عجزا خلال السنة، أبلغت الصناديق الثلاثة الأخرى عن فائض (انظر التحليل الوارد في الجدول ١).

الجدول ١

الأداء المالي بحسب الصندوق

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

البيان	*الأنشطة غير المخصصة*	*الأنشطة المخصصة*					
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الإيرادات	٦٩٠,٠٩	٢٢,٩٣	١٢,٢٧	٣٥٥,٨٧	٢١٢,١٦	٥٤,٤٣-	١ ٢٣٨,٨٩
المصروفات	٧٧٣,١٤	٢٢,٧٥	٩,٢٠	٤٠٢,٥٧	١٥٧,١٣	٥٤,٣٥	١ ٣١٠,٤٤
الفائض/(العجز)	**(٨٣,٠٥)**	**٠,١٨**	**٣,٠٧**	**(٤٦,٧٠)**	**٥٥,٠٣**	**(٠,٠٨)**	**(٧١,٥٥)**

المصدر: البيانات المالية للأونروا لعام ٢٠١٧ (انظر الملاحظة ٣٣).

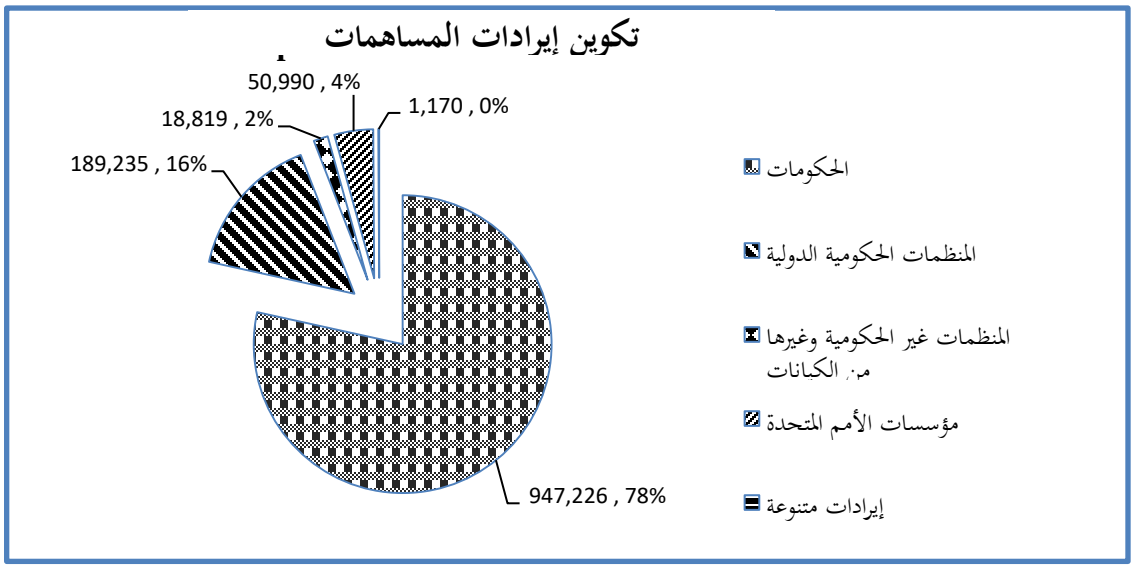
تكوين إيرادات المساهمات

٨ - من مجموع المساهمات البالغة ٢٠٧,٤٤ ١ ملايين دولار المبلَّغ عنها خلال عام ٢٠١٧، يمثل مبلغ ١٥٦,٤٥ ١ مليون دولار (٩٦ في المائة) تبرعات من جهات مانحة مختلفة في حين أن الرصيد المتبقي البالغ ٥٠,٩٩ مليون دولار (مقابل ٤٧,٨٤ مليون دولار في عام ٢٠١٦)، أي ما يعادل نسبة ٤ في المائة، قد ورد من الميزانية العادية للأمم المتحدة ووكالات الأمم المتحدة الأخرى (راجع الشكل الثاني).

الشكل الثاني

المساهمات الواردة بحسب المصدر

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



المصدر: البيانات المالية للأونروا لعام ٢٠١٧.

المركز المالي

٩ - يشير تحليل المجلس للبيانات المالية لعام ٢٠١٧ إلى أن المركز المالي للأونروا لا يزال سليما في نهاية العام استنادا إلى المؤشرات المالية الرئيسية. ويتضمن الجدول ٢ النسب المالية الرئيسية المحسوبة من بيان المركز المالي وبيان الأداء المالي. ويؤكد تحليل النسب المالية أن الوكالة لا تزال في وضع مالي قوي مع ارتفاع مستويات الأصول السائلة على الرغم من استمرار الضغوط المالية في عام ٢٠١٧. ومع ذلك، انخفض إجمالي الأصول الصافية من ١٤٢,٦٣ مليون دولار في عام ٢٠١٦ إلى ٤١,٨٥ مليون دولار في عام ٢٠١٧، في حين انخفض الفائض المتراكم من ١٤٩,٣٠ مليون دولار في عام ٢٠١٦ إلى ٧٧,٧٤ مليون دولار. ويعود الانخفاض الكبير في الفائض المتراكم إلى عجز قدره ٧١,٥٥ مليون دولار خلال العام.

١٠ - وعلى الرغم من انخفاض قيمة صافي الأصول، لا تزال الأونروا تتمتع بنسبة عالية من الأصول المتداولة مقارنة بالخصوم المتداولة. ففي نهاية السنة، كان لدى الأونروا ٢,٢٧ دولار (مقابل ٢,٩٤ دولار في عام ٢٠١٦) في شكل أصول متداولة لتمويل كل دولار من ديونها المستحقة، أما بالنسبة لمعامل السيولة، فقد كان لدى الوكالة ١,٤٦ دولار (مقابل ١,٩١ دولار في عام ٢٠١٦) لتغطية كل دولار من الخصوم المتداولة الفورية عند استحقاقها. وبالمثل، بلغ مجموع الأصول في نهاية السنة ١,٠٤ ضعف مجموع الخصوم؛ وهذا يشير عموما إلى موقف سليم وسيولة عالية للوكالة.

١١ - وبينما لا يزال الوضع العام للوكالة قوياً، فإن الميزانية البرنامجية التي تمول الأنشطة الأساسية لا تزال تعاني من نقص في السيولة حيث تستمر التزاماتها الحالية تتجاوز الأصول المتداولة. وفي نهاية السنة، كان معامل السيولة ٠,٢٨ ونسبة التداول ٠,٤٢ بالميزانية البرنامجية لتغطية كل دولار من الخصوم المتداولة. وهذه النسب أقل من النسبة الموصى بها البالغة دولار واحد على الأقل من الأصول لكل دولار من الخصوم.

الجدول ٢

نسب المؤشرات المالية الرئيسية

بيان النسبة	*٢٠١٧ (جميع الصناديق)*	*الميزانية البرنامجية عام ٢٠١٧*	*٢٠١٦ (جميع الصناديق)*	*الميزانية البرنامجية عام ٢٠١٦*
نسبة التداول[أ] (الأصول المتداولة/الخصوم المتداولة)	٢,٢٧	٠,٤٢	٢,٩٤	٠,٤٣
معامل السيولة[ب] (النقدية + الاستثمارات القصيرة الأجل + الحسابات المستحقة القبض: الخصوم المتداولة)	١,٤٦	٠,٢٨	١,٩١	٠,٢٤
نسبة النقدية[ج] (النقدية + الاستثمارات القصيرة الأجل/الخصوم المتداولة)	١,٣٤	٠,٠٦	١,٧٦	٠,٠٦
مجموع الأصول/مجموع الخصوم[د]	١,٠٤	٠,٦٣	١,١٧	٠,٦٨
نسبة فترة الوقاية (بالأيام)[هـ] (الأصول المتداولة/مجموع المصروفات)[و]	١٣١,٤٤	٣٥,٠٣	١٠٩,٦٧	٢٧,٠٦

المصدر: البيانات المالية للأونروا لعامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦.

(أ) يدل ارتفاع النسبة على قدرة الكيان على دفع التزاماته القصيرة الأجل.

(ب) معامل السيولة هو أكثر تحفظا من النسبة المتداولة لأنه لا يشمل المخزون والأصول المتداولة الأخرى التي يصعب بدرجة أكبر تحويلها إلى نقدية. ويدل ارتفاع النسبة على أن الوضع الحالي يتسم بمستوى أعلى من السيولة (مساو لـ ١ أو أكثر).

(ج) نسبة النقدية هي مؤشر على ما يملكه الكيان من سيولة، فهي تقيس مقدار النقدية أو مكافئات النقدية أو الأموال المستثمرة المتوافرة ضمن الأصول المتداولة لتغطية الخصوم المتداولة.

(د) النسبة المرتفعة هي مؤشر جيد على الملاءة المالية.

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

(و) مجموع المصروفات باستثناء مصروفات الاستهلاك واضمحلال القيمة.

١٢ - وبلغ مجموع خصوم الأونروا ٩٤٤,١٤ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ بينها التزامات مترتبة على استحقاقات الموظفين قدرها ٨١٥,١٢ مليون دولار تشكل نسبة ٨٦ في المائة من مجموع الخصوم. وبلغت الالتزامات المترتبة على استحقاقات الموظفين الطويلة الأجل ٧٣١,٠٣ مليون دولار مقابل مبلغ ٦٦٨,٥٤ مليون دولار سُجل في العام السابق، أي بزيادة قدرها ٦٢,٤٩ مليون دولار. وتعزى الزيادة بشكل رئيسي إلى تطبيق جدول جديد لمرتبات موظفي الصحة المحليين بدءا من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ ليتماشى مع جدول الأجور في السوق.

١٣ - ولاحظ المجلس زيادة طفيفة في الأرصدة النقدية التي تحتفظ بها الأونروا. ففي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، كان لدى الأونروا أرصدة نقدية بلغت قيمتها ٢٧١,٤٢ مليون دولار، مقارنة بمبلغ ٢٦٧,٢٣ مليون دولار سُجل في عام ٢٠١٦. ومن أصل مبلغ ٢٧١,٤٢ مليون دولار، لم يكن متاحا سوى مبلغ ٩,٩٤ ملايين دولار فقط (٤ في المائة) للميزانية البرنامجية (أنشطة غير مخصصة) بينما كان مبلغ ٢٦١,٤٨ مليون دولار (٩٦ في المائة) متاحا للأنشطة المخصصة. ويمكن للرصيد النقدي المتاح للميزانية البرنامجية البالغ قدره ٩,٩٤ ملايين دولار أن يفي بالنفقات العادية للوكالة لمدة خمسة أيام فقط. وهكذا تعرضت الأونروا لاحتمال مواجهة عجز مالي قد يؤدي إلى صعوبات في تسديد تكاليف تشغيلها الشهرية، في حالة التأخر في تلقي مساهمات الجهات المانحة.

العجز في الميزانية

١٤ - أغلقت الأونروا السنة بعجز في الميزانية قدره ٤٩ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. وكان السبب الرئيسي لهذا العجز هو انخفاض المساهمات من أحد المانحين الرئيسيين. ونتيجة لعجز الميزانية، واجهت الوكالة بعض القضايا التشغيلية مثل تأخر دفع رواتب الموظفين المحليين لشهري تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، وتأجيل ٨,٦٨ ملايين دولار مستحقة للموردين في شهري تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ إلى السنة المالية ٢٠١٨. ويبلغ العجز المتوقع في ميزانية الوكالة لعام ٢٠١٨ ما قيمته ٤٤٦ مليون دولار. ويرى المجلس أن عدم القدرة على التنبؤ بتمويل الأونروا سيظل يهدد العمليات الأساسية للوكالة، ويحدث حالة من عدم اليقين بخصوص استدامة الخدمات التي يقدمها.

٣ - إدارة السفر

الشراء المسبق لتذاكر الطيران

١٥ - تتطلب الفقرة ٥-١١ من الأمر رقم ١ لشهر نيسان/أبريل عام ٢٠١٦ من أوامر الخدمات الإدارية، المبادئ التوجيهية الناظمة للسفر الرسمي لموظفي الأونروا، من المسافرين تأكيد رحلات السفر في أقرب وقت ممكن، وشراء تذاكر الطيران قبل ١٥ يومًا على الأقل من موعد السفر. واستعرض المجلس إدارة تذاكر الطيران في مقر الأونروا في عمان وفي مكاتبها الميدانية في لبنان والأردن والضفة الغربية للتأكد من مستوى الامتثال للتوجيه، ووجد عددًا من التقصيرات المفصلة في الفقرات التالية التي تحتاج إلى تدخل إداري لتلافيها.

١٦ - **في مقر الأونروا في عمان:** من أصل ٤٧٢ تذكرة طيران تم شراؤها في عام ٢٠١٧، تم شراء ٣٨٠ تذكرة (٨١ في المائة) قبل أقل من ١٥ يوماً من موعد السفر. ومن هذه التذاكر، تم شراء ٢٠٦ تذاكر (٥٤ في المائة) في غضون صفر إلى ٥ أيام؛ و ١٢٥ تذكرة (٣٣ في المائة) في غضون ٦ إلى ١٠ أيام ؛ و ٤٩ تذكرة (١٣ في المائة) في غضون ١١ إلى ١٤ يوماً. وارتفع أيضا مستوى عدم الامتثال من ٦٢ في المائة في عام ٢٠١٦ إلى ٨١ في المائة في عام ٢٠١٧ على الرغم من اعتماد المبادئ التوجيهية الناظمة للسفر في نيسان/أبريل ٢٠١٦ (انظر الجدول ٣).

الجدول ٣

اتجاه الشراء المسبق للتذاكر لمدة سنتين

	كانون الثاني/يناير - كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦		*كانون الثاني/يناير - كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧*	
البيان	*عدد التذاكر*	*النسبة المئوية*	*عدد التذاكر*	*النسبة المئوية*
طلبات قدمت قبل أقل من ١٥ يوما من موعد السفر (حالات عدم الامتثال)	٣٢٨	٦٢	٣٨٠	٨١
طلبات قدمت بعد أكثر من ١٥ يوما من موعد السفر	١٩٧	٣٨	٩٢	١٩
المجموع	**٥٢٥**	**١٠٠**	**٤٧٢**	**١٠٠**

المصدر: معلومات الأونروا المستمدة من نظام إدارة السفر

١٧ - **في مكتب لبنان الميداني:** من أصل ٢٦٤ تذكرة تم شراؤها في عام ٢٠١٧، تم حجز ٢٦١ تذكرة (٩٩ في المائة) قبل أقل من ١٥ يوماً من موعد السفر. ومن هذه التذاكر، تم حجز ٢٣٨ تذكرة (٩١ في المائة) في غضون صفر إلى ٥ أيام، و ١٩ تذكرة (٧ في المائة) في غضون ٦ إلى ١٠ أيام، و ٤ تذاكر (٢ في المائة) في غضون ١١ إلى ١٤ يوما.

١٨ - **في مكتب الأردن الميداني:** من أصل ٢٠ تذكرة تم حجزها في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، لم تحدد ١٥ تذكرة (٧٥ في المائة) تواريخ الحجز. ومن بين التذاكر الخمس المتبقية، تم حجز ثلاث تذاكر في غضون صفر إلى ٥ أيام، بينما تم حجز تذكرتين قبل ١٥ يومًا على الأقل من موعد السفر وفقًا لما تتطلبه السياسة المتبعة. وأبلغت الأونروا المجلس بأن ست تذاكر لم تُظهر تواريخ الحجز تم حجزها من قبل مكتب لبنان الميداني، وست تذاكر من قبل المقر في عمان في حين كانت ثلاث تذاكر عبارة عن حجوزات شخصية في رحلة رسمية. ومع ذلك، لم يتمكن مكتب الأردن الميداني والمقر في عمان من توفير سجلات لهذه التذاكر في قائمتهما.

١٩ - **في مكتب الضفة الغربية الميداني:** من أصل ١٧ تذكرة تم شراؤها في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، تم حجز ١١ تذكرة (٦٥ بالمائة) في أقل من ١٥ يومًا. وعزت الأونروا النقص الملحوظ إلى سياسة وكلاء السفر المحليين التي تتطلب تأكيد الحجوزات وشراء التذاكر خلال فترة زمنية قصيرة للغاية. وعلّقوا أيضاً بأنه نظراً للقيود المفروضة على الميزانية، ليس من السهل تأمين إشعار الخمسة عشر يوماً المطلوب لأن السفر يتطلب فترة طويلة للحصول على الموافقة. وأكدت الأونروا للمجلس أن تعديل النظام قد بدأ بالتنفيذ الأولي المحدد لمدة ستة أشهر؛ ومع ذلك، هناك تأخير بسبب نقص الموارد في ترقية النظام لتسجيل جميع المعلومات المطلوبة بما في ذلك الحجوزات الشخصية التي تتم مسبقا في أقل من ١٥ يومًا. بيد أن المجلس لاحظ أن عدم الامتثال يرجع أساسا إلى التأخر في تقديم طلبات السفر وتأكيدها، حيث تم تأكيد معظمها قبل بضعة أيام من موعد السفر. ولم يكن عدم الامتثال للسياسة مؤكدا على نحو يمكن توثيقه في نظام إدارة السفر. ويرى المجلس أن الأونروا تحتاج إلى آلية إنفاذ مناسبة لمعالجة الضعف الملحوظ من أجل ضمان الامتثال للمبادئ التوجيهية الناظمة للسفر.

٢٠ - **يوصي المجلس الأونروا بأن: (أ) تضع وتطبق آلية إنفاذ لضمان الامتثال للمبادئ التوجيهية الناظمة للسفر التي قد تشمل الحصول على موافقة من المكتب التنفيذي على طلبات السفر التي تقل عن ١٥ يوما؛ (ب) وتستعرض سياسة الشراء المسبق، وتقيّم كيفية الحصول على أفضل الأسعار لتذاكر السفر؛**

٢١ - **ويوصي المجلس الأونروا أيضا بأن: (أ) توثق الأسباب في نظام إدارة السفر لجميع طلبات السفر التي تقدم والحجوزات التي تجري في فترة أقل من ١٥ يوما؛ (ب) وتكفل حجز جميع الرحلات الرسمية من قبل مكتب السفر، وتتفادى الحجوزات الشخصية من أجل تعزيز الامتثال لإجراءات الشراء؛ (ج) وتضمن توثيق تواريخ حجز جميع التذاكر في جميع المكاتب الميدانية، والإبقاء عليها في نظام إدارة السفر.**

الافتقار إلى عروض أسعار لشراء تذاكر الطيران

٢٢ - استعرض المجلس ٢٨ سجلا من سجلات السفر ووجد أن ١٣ حالة (٤٦ في المائة) غير مدعومة بثلاثة عروض أسعار على الأقل من وكلاء سفر مختلفين من أجل الحصول على أفضل الأسعار التنافسية على النحو المنصوص عليه في المادة ٦-٣-٢ من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٥). وشملت هذه سبع حالات مدعومة بعروض أسعار من وكيل واحد وست حالات بها عروض أسعار من وكيلين. وأوضحت الإدارة أنها حصلت على ثلاثة عروض من وكلاء السفر المتعاقدين واشترت التذاكر الأقل سعرا. ومع ذلك، فقد لاحظ المجلس أن الإدارة لم تحتفظ بسجلات مناسبة للتأكد من أن المكتب حصل على ثلاثة عروض أسعار لتذاكر السفر؛ وإنما احتفظت بأحد عروض الأسعار واعتبرته في تفسيرها الأقل سعرا، أما عروض الأسعار الأخرى التي وردتها فظلت في صناديق الرسائل الواردة في حسابات البريد الإلكتروني للموظفين. ويرى المجلس أن عدم وجود ما لا يقل عن ثلاثة عروض أسعار في السجلات يجعل من الصعب التأكد مما إذا كانت التذاكر المشتراة هي الأرخص ثمنا. ويرى أيضا أن جميع السجلات المحتفظ بها في حسابات البريد الإلكتروني للموظفين لا تعتبر من سجلات المكتب لأن هذه المعلومات لا يمكن استرجاعها بسهولة عند الحاجة.

٢٣ - وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أربع حالات لم يتم فيها اختيار أفضل الأسعار ولم تقدم أي أسباب. فعلى سبيل المثال، لم يتم اختيار التذكرة التي تحمل رقم تصريح السفر TT/17/00/0561/0000 لرحلة من نيويورك إلى تل أبيب بأقل سعر معروض ومقداره ٢٠٥٥ دينارًا أردنيًا (٢٩٠٣ دولارات)، وإنما اشترت الوكالة تذكرة بسعر ٣٢٥٥ دينارًا أردنيًا (٤٥٩٨ دولارا)، وهو أعلى بمقدار ١٦٩٥ دولارا من التذكرة الأقل سعرا.

٢٤ - وأبلغت الأونروا المجلس أنه وفقا لقواعد السفر الخاصة بها، يتحدد قرار السماح بتذكرة سفر بدرجة رجال الأعمال حسب مدة السفر، ويسترشد اختيار التذكرة بمبدأ المسار الأقصر والأوفر كلفة. ويجوز الموافقة على مسار بديل عندما يرى المكتب التنفيذي (رئيس الديوان أو من يعينه)، أن ذلك يخدم مصلحة الوكالة. وعلى الرغم من التوضيح المقدم، لاحظ المجلس أنه في إحدى الحالات كانت تكلفة المسار الأقصر والأوفر كلفة ١ ٠٠٣ دولارات، ولكن اختيرت رحلة أخرى تبلغ تكلفتها ١ ٥٣٢ دولارا دون أن يقدم المكتب التنفيذي أي وثائق تدعم أسباب هذا الاختيار.

٢٥ - **يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) الاحتفاظ بعروض الأسعار للخيارات الأخرى في سجلاتها من أجل تعزيز الرقابة الداخلية، والتأكيد على أن الخيار الأفضل قد جرى اختياره من بين الخيارات الأخرى؛ (ب) وضمان تلقي عروض أسعار من ثلاثة وكلاء على الأقل لتوسيع نطاق خيارات الأسعار؛ (ج) وتوثيق الأسباب في حالة عدم كون السعر المختار هو السعر الأفضل والتأكد من موافقة المكتب التنفيذي عليها.**

٤ - إدارة الموارد البشرية

التقييم السنوي لأداء الموظفين والعلاوات الدورية

٢٦ - وفقًا للفقرة ٢٢ من الأمر التوجيهي للموظفين المحليين رقم PD/A/23 بتاريخ ١ نيسان/أبريل ٢٠١٢، تعد العلاوات السنوية جزءًا من سياسة الأجور الخاصة بالوكالة، ويسمح بزيادة الراتب

درجة واحدة في سلم المرتبات لمن حصلوا على تقييم أداء عام ''يفي تماما بالتوقعات، أو ما فوق ذلك''. كما تشترط الفقرة ٦ من الجزء الثالث من الوثيقة PD/A/3 Rev.1، الصادرة في عام ١٩٩٢، أنه ''في حالة الترقية بأكثر من درجة، يمكن ترقية الموظف المختار لشغل وظيفة ذات درجة أعلى إلى مستوى الدرجة الكاملة للوظيفة بغض النظر عن عدد الدرجات المعنية شريطة أن يستوفي جميع متطلبات الوظيفة، وأن يكون تقييم أدائه بشكل عام خلال الخدمة السابقة لمدة ١٢ شهرًا تقييما بدرجة جيد أو أعلى من ذلك''. ومع ذلك، فمن خلال استعراض تقييم أداء الموظفين والعلاوات الدورية، وجد المجلس الحالات التالية لعدم الامتثال للسياسة:

٢٧ - **في المقر بعمان** - قام المجلس، في إطار استعراضه لنظام تقييم الأداء e-Per، الذي ييسر توثيق تقييم الأداء السنوي لجميع الموظفين، بتحديد أن ١٨٨ موظفا فقط (٦٥ في المائة) من الموظفين الحاليين البالغ عددهم ٢٩٠ موظفا في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، كانوا قد استكملوا وقدموا استعراضاتهم للأداء السنوي كما يقتضيه الأمر التوجيهي. وهذه النسبة أقل بكثير مقارنة بمستوى الامتثال البالغ ٧٤ في المائة (٢١١ موظفا من أصل ٢٨٦) المسجلة في عام ٢٠١٦. وبالإضافة إلى ذلك، وجد المجلس، من واقع عينة تتألف من ١٥ موظفاً ممن حصلوا على علاوات في عام ٢٠١٧، أن هناك ١٠ موظفين (٦٧ في المائة) قد حصلوا على علاوات دون أن يكملوا تقييمات أدائهم لعام ٢٠١٦. ويشير هذا إلى أن المشرفين ورؤساء الأقسام الذين يعهد إليهم بمسؤولية رصد الامتثال والمكافآت والتقدير لا يمارسون أدوارهم بشكل كافٍ.

٢٨ - **في مكتب لبنان الميداني** - أظهرت سجلات الامتثال في نظام e-Per أن ١٥٤ موظفا (٥,٥ في المائة) من أصل ٢٧٨٥ من الموظفين المحليين الحاليين لم يكملوا تقييم أدائهم لعام ٢٠١٦. ويدخل ضمن الموظفين البالغ عددهم ١٥٤ موظفا، بالإضافة إلى ذلك، ١٣٧ موظفا لم يكملوا أيضا تقييمهم العام على النحو المطلوب في الفقرة ٦ من الوثيقة PD/A/3 Rev.1، الجزء الثالث، الصادرة في عام ١٩٩٢. ومع ذلك، تمت ترقية ثلاثة منهم إلى درجة أعلى وحصل ٥٨ منهم على علاوات سنوية على عكس ما تقتضيه الفقرة ٢٢ من الأمر التوجيهي للموظفين المحليين رقم PD/A/23 الصادر في ١ نيسان/أبريل ٢٠١٢. وهذا يدل على عدم وجود صلة بين تقييم الأداء من ناحية والعلاوات والترقيات من ناحية أخرى، حيث يكافأ الموظفون الممتثلون وغير الممتثلين بشكل متساو. وبالمثل فيما يتعلق بعام ٢٠١٧، لاحظ المجلس أن ما مجموعه ٢٣٦ ١ موظفا من أصل ٨٣٢ ٢ موظفا (٤٤ في المائة) لم يكملوا استعراضهم السنوي للأداء. وهذا مؤشر على عدم كفاية الإشراف لضمان أن يكمل جميع الموظفين تقييم أدائهم كما يقتضيه الأمر التوجيهي للموظفين المحليين رقم PD/A/23.

٢٩ - **في مكتب الأردن الميداني** - لم يكن ما مجموعه ١١٢ موظفا (٢ في المائة) من أصل ٤٢٣ ٦ من الموظفين المحليين الذين استعرضهم المجلس من واقع سجلات الامتثال في نظام e-Per قد أتموا تقييم أدائهم لعام ٢٠١٦. ومن واقع عينة تتألف من ٢٠ موظفاً لم يُتموا تقييم أدائهم في عام ٢٠١٦، لاحظ المجلس أن ١٤ موظفا (٧٠ في المائة) كانوا قد حصلوا على علاوات سنوية وتمت ترقية أحد الموظفين، خلافاً للفقرة ٢٢ من الأمر التوجيهي للموظفين المحليين رقم PD/A/23 الصادر في ١ نيسان/ أبريل ٢٠١٢. وبالإضافة إلى ذلك، لم يكمل ٣٤٣ من أصل ٣٧٧ ٦ موظفا (٥ في المائة) استعراضات أدائهم السنوية لعام ٢٠١٧. وأبلغ مكتب الأردن الميداني المجلس بوجود مشكلة فنية في

نظام REACH خلال عام ٢٠١٧، وأن مكتب الموارد البشرية قد ذكّر المشرفين بإجراء تقييمات الأداء بعد حل مشكلة النظام.

٣٠ - **في مكتب غزة الميداني** - من أصل ٨٨٧ ١٢ من الموظفين المحليين الذين استعرضهم المجلس في مكتب غزة الميداني، لم يكمل ١٠١١ موظفا (٨ في المائة) تقييمات أدائهم لعام ٢٠١٦، وتمت ترقية ١٩ موظفا (٢ في المائة) إلى درجات أعلى، في حين أن ٣٤ موظفا (٣ في المائة) قد مُنحوا علاوات سنوية، وهو ما يتعارض مع الوثيقة PD/A/3 Rev.1، الجزء الثالث، والأمر التوجيهي للموظفين المحليين رقم PD/A/23. وبالإضافة إلى ذلك، ففي نيسان/أبريل ٢٠١٨، لم يكن ما مجموعه ٣١٨ موظفا (٣ في المائة) قد أتموا استعراضهم للأداء لعام ٢٠١٧. وأوضحت الإدارة أن مكتب غزة الميداني قد شهد مشاكل فنية في عام ٢٠١٦ تتعلق بموظفي برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية وموظفي الشؤون الصحية فيما يتصل بإكمال نماذج تقييم الأداء الخاصة بهم. وذكرت أيضا أن هذه المشاكل كانت مستمرة في دورة عام ٢٠١٧، بسبب اعتماد جدول مرتبات جديد ليكون متسقا مع السوق، مما جعل معظم موظفي الشؤون الصحية غير قادرين على استخدام النظام الإلكتروني لإدارة الوقت، وذكرت أن الإدارة المعنية بإدارة المعلومات لا تزال تعمل من أجل حل هذه المشكلة.

٣١ - **مكتب الضفة الغربية الميداني** - لم يكمل ما مجموعه ٧٧٧ ١ (٤٦ في المائة) من أصل ٨٥٦ ٣ من الموظفين الذين استعرضهم المجلس في تقرير الامتثال ضمن نظام e-Per لعام ٢٠١٦ تقييمات أدائهم. كما لم يتم إجراء استعراضات سنوية للأداء فيما يتعلق بـ ١٩٨ ١ موظفا (٣٤ في المائة) من أصل ٥١٧ ٣ موظفا استعرضهم المجلس لعام ٢٠١٧. بالإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس أن من بين الموظفين الذين لم يكملوا تقييم أدائهم خلال عام ٢٠١٦، تم منح ٤٤ منهم علاوات، في حين تمت ترقية ١٦.

٣٢ - وذكرت الأونروا أن الزيادات في المرتبات تسترشد بتقارير ZPA12[٢]، التي لا تستثني سوى الموظفين الذين لم يبت بعد في قضايا سوء سلوكهم، ومن هم في إجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، والموظفين المنتهية خدمتهم، ولكنها لا تأخذ في الاعتبار تقييم الأداء. ومع ذلك، يرى المجلس أن منح العلاوات والترقيات للموظفين الذين لم يكملوا تقييم الأداء يعني أن سجلات الأداء غير ذات أهمية وأن ذلك يمكن أن يضعف الروح المعنوية للموظفين الأفضل أداءً والممتثلين. كما تتعارض هذه الممارسة مع الأمرين التوجيهيين للموظفين المحليين رقم PD/A/3 Rev.1، الجزء الثالث، ورقم PD/A/23.

٣٣ - **وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن (أ) تربط بين العلاوات وتقييم الأداء للتأكد من أن تكون العلاوات وترقيات الموظفين مستندة إلى تقييم الأداء، على أن يخضع الموظفون الذين لم يتموا تقييمهم للأداء وذوو الأداء غير المرضي لتأجيل العلاوة السنوية كما ينص على ذلك الأمران التوجيهيان للموظفين رقم A/3 Rev.1 و PD/A/23؛ (ب) وأن تعزز رصد تقييم أداء الموظفين وضمان ممارسة رؤساء الإدارات والشعبة لأدوارهم الإشرافية فيما يتعلق بإكمال تقييم أداء الموظفين.**

(٢) يشير ZPA12 إلى التقرير الذي يحتوي على قائمة بأسماء الموظفين المستحقين للعلاوة في شهر محدد.

التدخل اليدوي لحساب استحقاقات الموظفين الدوليين

٣٤ - قامت الأونروا بتركيب نظام REACH باعتباره نظام تخطيط موارد المؤسسة المتكامل لتنفيذ تحولها التنظيمي وإدارة تجهيز المعاملات بها، بما في ذلك استحقاقات الموظفين الدوليين. وكان الهدف من هذا الإصلاح هو تحسين عملية حساب استحقاقات المرتبات والمدفوعات/الخصومات الأخرى ودعم عملية محاسبة تكاليف الموظفين. واستعرض المجلس عينة تتألف من ٢٥ حالة من حالات استحقاقات انتهاء خدمة الموظفين الدوليين، ولا سيما تلك المتعلقة بإدارة الوقت، من قبيل منح الإعادة إلى الوطن، والبدلات النقدية للإجازات، وتعديلات منح التعليم المقدمة سلفا. ولاحظ المجلس أخطاء في الحساب دُفع بموجبها أكثر من المطلوب مبلغ إجمالي قدره ٠٣٩ ١٨ دولاراً كمنح للإعادة إلى الوطن في خمس من الحالات التي جرى استعراضها ومبلغ قدره ٣١٣ ٣٤ دولارا للبدلات النقدية للإجازات في ثلاث حالات منها.

٣٥ - ويرى المجلس الأخطاء في المدفوعات نجمت أساساً عن التدخل اليدوي في تحديد استحقاقات الموظفين لأن نظام الإجازات (e-leave) المستخدم للموظفين الدوليين ليس له واجهة للتواصل مع وحدات إدارة الوقت في نظام REACH. ويتم حساب استحقاقات الموظفين الدوليين خارج نظام REACH، مما يزيد من احتمال حدوث خطأ بشري. ولاحظ المجلس أيضا أن التغييرات[٣] في حساب منحة الإعادة إلى الوطن على النحو المحدد في المادتين ٩-١٣ و ١٣-١ من النظام الإداري للموظفين الدوليين بشأن التدابير الانتقالية، قد طُبقت في بعض الحالات بشكل خاطئ في الحصول على منح العودة إلى الوطن. وتحدد المادة المعدلة رقم ٩-١٣ من النظام الإداري للموظفين الصادرة في تموز/يوليه ٢٠١٦ حدًا يبلغ خمس سنوات من الخدمة كي يكون الموظف مستحقا للحصول على منحة العودة إلى الوطن. وهذا الحد البالغ خمس سنوات من الخدمة لم يكن موجودا في المادة السابقة، وبالتالي لم يكن الموظفون في قسم خدمات الموظفين الدوليين يفهمون طريقة الحساب فهما وافيا.

٣٦ - وذكرت الأونروا أن الحالات التي لوحظ فيها وجود أخطاء في حسابات البدلات النقدية للإجازات كانت بسبب أخطاء في النظام ولم تنشأ عن الحساب اليدوي؛ ومع ذلك، فقد أقرت باحتمالات حدوث أخطاء ووعدت بتحسين عملية الاستعراض من خلال وضع قائمة بالعوامل التي تحدد الاستحقاق. كما أوضحت الإدارة أنها تعتزم تحديد مستويات للاستعراض حيث تتم مراجعة الحسابات والتحقق منها من قبل كل من موظف الموارد البشرية ورئيس قسم خدمات الموظفين الدوليين. كما أوضحت الأونروا أنه، رهنا بتوافر الموارد، من المتوقع أن يُدمَج النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave) في نظام REACH بحلول عام ٢٠١٩، من أجل تدارك أوجه الخلل المذكورة.

٣٧ - **يوصي المجلس الأونروا (أ) بتحسين عملية استعراضها فيما يتعلق بالحساب اليدوي لاستحقاقات الموظفين ريثما يربط النظام الإلكتروني للإجازات بنظام REACH للحد من احتمالات حدوث خطأ بشري؛ (ب) وتعزيز وحدة إدارة الوقت في نظام REACH من خلال**

(٣) في ١ تموز/يوليه ٢٠١٦، شرعت الأونروا في تنفيذ تغييرات على شروط استحقاق منحة العودة إلى الوطن التي أدخلتها لجنة الخدمة المدنية الدولية، حيث يحق للموظف بمقتضاها الحصول على منحة العودة إلى الوطن بعد أن يخدم مدة خمس سنوات.

دمجها بالنظام الإلكتروني للإجازات القائم بمفرده، من أجل تيسير حساب البدلات النقدية للإجازات.

التأخير في عملية استقدام الموظفين المحليين

٣٨ - تنص الفقرة ٢٠ من سياسة اختيار الموظفين المحليين في الأونروا على ضرورة إتمام عملية التوظيف في غضون ٩٠ يومًا من تاريخ نشر إشعار الشغور إلى تاريخ اتخاذ قرار الاختيار. ومن واقع استعراض تقارير التوظيف المأخوذة من مكتبين ميدانيين، حدد المجلس أوجه القصور التالية في عملية التوظيف:

- **في المكتب الميداني الأول** - اكتملت عملية التوظيف لملء ١٠ وظائف شاغرة (٤٥ في المائة) من أصل ٢٢ وظيفة شاغرة للموظفين المحليين في ٣٠ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، بعد فترات تأخير تراوحت بين ١٠٦ أيام و ٢٢٣ يومًا بما يتجاوز الفترة المحددة بمدة ٩٠ يومًا.
- **في المكتب الميداني الثاني** - تأخرت عمليات توظيف ٤٣ موظفا (٨٠ في المائة) من أصل ٥٤ وظيفة جرى الإعلان عنها وشغلها حتى ٣٠ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧ لفترات تتراوح بين ١٥ و ١٩٧ يوماً بعد الفترة القصوى المحددة بمدة ٩٠ يوماً.

٣٩ - وأُبلغ المجلس أن طول التأخير في عملية التوظيف في المكتبين الميدانيين قد نجم عن كون الإدارات القائمة بالتعيين قد استغرقت وقتاً أطول مما هو متوقع في فحص المتقدمين وإعداد الأسئلة التقنية.

٤٠ - وفي حالة المكتب الميداني الأول، أضافت الإدارة أن التأخير نجم أيضا عن دور ممثل من الحكومة، وهو عضو إلزامي في فريق المقابلة، وفقا لقانون الحكومة المضيفة. وأدت هذه العملية في النهاية إلى حدوث تأخير، بسبب التأخر في تأكيد الحضور. ومع ذلك، لم يكن بالإمكان إثبات صحة تفسيرات الإدارة، حيث لوحظ في تحليل المجلس للحالات العشر أن التأخير في حالتين فقط كان بسبب تأخير ممثل الحكومة في التأكيد (١٨ يومًا في حالة واحدة و ٧٣ يوما في الحالة الأخرى). أما بالنسبة للحالات الثماني المتبقية، فقد تراوحت مدة التأخير في التأكيد على الحضور من يوم إلى سبعة أيام. وأُبلغ المجلس أيضا أن سبب التأخير هو ارتفاع معدل دوران الموظفين في مكتب الموارد البشرية في المكتب الميداني الأول على كل من المستويين التشغيلي والإداري. وقرر المكتب الميداني المعني إحضار ثلاثة موظفين من المقر في عمان لتقديم الدعم إلى المكتب الميداني في مجال استقدام الموظفين والاضطلاع بمسؤوليات الموارد البشرية بشكل عام. ويعمل المكتب الميداني الآن على زيادة تعزيز قدرات وإمكانيات فريق التوظيف، من حيث الموارد والمهارات والمعارف، وذلك من خلال الدعم المقدم من المقر.

٤١ - ووجد المجلس أنه، في معظم الحالات، كان التأخير في استقدام الموظفين في المكتبين الميدانيين ناجما أساسا عن ضعف الترتيبات الداخلية، من قبيل عدم وجود خطة عمل لكل مرحلة من مراحل التوظيف، بما في ذلك إعداد الأسئلة، وإعطاء علامات لاختبارات الممتحنين، وإعلان النتائج، وتقديم قائمة بالمرشحين من الموارد البشرية إلى الإدارات القائمة بالتعيين وتوجيه دعوة إلى الحكومة المضيفة لحضور المقابلة كمراقب بعد نتائج الاختبار للمكتب الميداني الأول. ويمكن أن تشير خطة عمل التوظيف إلى الإطار الزمني لإكمال كل مرحلة من مراحل التوظيف هذه، بما في ذلك الجداول الزمنية لخطوات رئيسية أخرى، من قبيل توقيع عقد العمل، وذلك من أجل تحسين عملية المتابعة، وكذلك التتبع والمساءلة. ويرى

المجلس أنه من الضروري إجراء عملية التوظيف بطريقة منظمة للتقليل إلى أدنى حد من التأخيرات التي قد تؤثر على تقديم الخدمات إلى اللاجئين.

٤٢ - وافقت المكاتب الميدانية للأونروا على توصيات المجلس بالتقيد بالإطار الزمني المطلوب لعملية التوظيف الداخلي، من أجل تقديم خدمات فعالة في حين وقتها إلى اللاجئين.

معايير الإجازات لا تنعكس في نظام REACH لفرادى مقدمي الخدمات

٤٣ - فرادى مقدمي الخدمات هم موظفون مكملون كانوا يُعرفون في السابق بالاستشاريين والمتعاقدين، بموجب التوجيه التنظيمي السابق رقم ٢٩. وجرى إدخال تغييرات في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ من خلال أمر توجيهي تكميلي لشؤون الموظفين رقم ١. ويحتوي الأمر التوجيهي الجديد على بعض المزايا والشروط الإضافية التي لم تكن موجودة في التوجيه التنظيمي السابق رقم ٢٩، الذي كان يحق للاستشاريين والمتعاقدين بموجبه الحصول على استحقاق إجازة سنوية مدته ٢,٥ يوم لكل شهر كامل للخدمة، ولم يكن يحق لهم الحصول على أي أيام إجازة مرضية. ومع ذلك، فقد جرى تعديل القسم ١-٢ من الشروط والأحكام العامة لعقود فرادى مقدمي الخدمات في الأمر التوجيهي الحالي لتوفير استحقاق لإجازة سنوية قدرها ١,٥ يوم وإجازة مرضية مدتها يومان لكل شهر تام من الخدمة.

٤٤ - وأثناء استعراض معايير الإجازة في النظم في المكتب الميداني بالضفة الغربية، وجد المجلس أن المعايير المستخدمة في تهيئة نظام REACH لا تزال تستخدم ٢,٥ يوم بدلاً من ١,٥ يوم في الشهر لتحديد الإجازة السنوية المستحقة، خلافاً للأمر التوجيهي المنقح. ولاحظ المجلس أيضا أن معايير النظام فيما يتعلق بأيام الإجازات المرضية لفرادى مقدمي الخدمات لم تتغير في النظام تمشيا مع الأمر التوجيهي المنقح، الذي يسمح بإجازة مرضية لمدة يومين لكل شهر تام من الخدمة، ولكنه يقتصر على سبعة أيام في غضون ١١ شهرا.

٤٥ - وأُبلغ المجلس أن موظف الموارد البشرية قام في كل شهر بخفض الإجازة السنوية التي تبلغ ٢,٥ يوم في الشهر حسب المعيار المحدد في النظام إلى ١,٥ يوم من أجل الامتثال للأمر التوجيهي المنقح وأضاف أيام الإجازات المرضية لكل موظف من فرادى مقدمي الخدمات. ويرى المجلس أن التغيير في السياسات الداخلية يجب أن ينعكس في النظام من أجل تجنب التدخل اليدوي، وهو أمر عرضة للأخطاء التي قد تؤثر على دقة المدفوعات الخاصة باستحقاقات الإجازات.

٤٦ - وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم (أ) بتعديل نظام REACH ليشمل ١,٥ يوم في الشهر كأيام إجازة سنوية ويومين إجازة مرضية كي يتماشى مع الأمر التوجيهي التكميلي الجديد لشؤون الموظفين (CPD/1) وتجنب احتمال حدوث أخطاء من خلال التدخل اليدوي؛ (ب) والتأكد من أن أي تغييرات في السياسات المتعلقة باستحقاقات الموظفين تنعكس مباشرة في النظام من أجل حساب استحقاقات الموظفين بدقة.

وظائف الموظفين الدوليين الممولة من الميزانية العادية ومصادر الميزانية الإضافية

٤٧ - عملا بقرار الجمعية العامة ٣٣٣١ باء (د-٢٩) المؤرخ ١٧ كانون الأول/ديسمبر ١٩٧٤، فإنه اعتبارا من ١ كانون الثاني/يناير ١٩٧٥، تمول مرتبات ونفقات الموظفين الدوليين العاملين في خدمات الأونروا من الميزانية العادية. واستعرض المجلس الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، التي

حددت الاحتياجات من الموظفين الدوليين كجزء من الموارد البشرية الملتزم بها مقابل العدد الفعلي للموظفين المتاحين، ولاحظ أوجه التناقض التالية:

(أ) **تغيير الهيكل التنظيمي** – في عام ٢٠١٦، أدخلت الوكالة تغييرات في الهيكل التنظيمي لتشمل إدارات جديدة وأقسام/وحدة للدعم؛ ومع ذلك، فإن هذه التغييرات لا يدعمها الهيكل التنظيمي المعتمد كما هو موضح في ميزانيات فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧. وتشمل الإدارات/الشُعب الجديدة دائرة إدارة المعلومات ودائرة شؤون الأمن وإدارة المخاطر. كما لاحظ المجلس أن التغييرات لم يدعمها توجيه تنظيمي أو مبادئ توجيهية، لأن التوجيه التنظيمي الحالي رقم ٣ لعام ٢٠٠٦ لا يتناول هذه التغييرات، وبالتالي لم تتحدد ولاية ونطاق الإدارات الجديدة بوضوح في أي وثيقة معتمدة. وأوضحت الأونروا أن الإدارتين لم تنعكسا في الهيكل التنظيمي في ميزانية ٢٠١٦-٢٠١٧ لأن الإدارتين أنشئتا بعد إعداد تلك الميزانية. وقد أعدت ميزانية السنتين للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ خلال الفترة من أوائل إلى منتصف عام ٢٠١٥، في حين أنشئت الإدارتان في وقت لاحق. وسوف تنعكس هذه التغييرات في التوجيه التنظيمي؛

(ب) **طلب وصرف المنح للوظائف الممولة من الميزانية العادية للأمم المتحدة** – تستخدم الأونروا ١٥٥ وظيفة كأساس لطلب المنح المتعلقة بالمبالغ المقدمة سلفا من الميزانية العادية للأمم المتحدة لوظائف الموظفين الدوليين، في حين أنه كان لديها ما متوسطه ١٣٠ موظفا في عام ٢٠١٧. ويرى المجلس أن الوكالة يجب أن تستخدم العدد الفعلي للموظفين عند طلب وتقديم المنح من مقر الأمم المتحدة. وأوضحت الأونروا أن الإبلاغ عن المنحة المدفوعة للوظائف المعنية يستند إلى نماذج موحدة مطبقة على جميع كيانات الأمم المتحدة. وتستند المنح المقدمة سلفا للموظفين الدوليين إلى عدد الوظائف المعتمدة، ولكن تتم مقارنة تقارير الصرف بين النفقات الفعلية السنوية ومجموع المنح السنوية المقدمة سلفا التي جرى تلقيها. وعزت الأونروا أيضا التضارب بين عدد الموظفين والمنح المطلوبة سلفا إلى عوامل من قبيل معدلات الشغور المفترضة في مقر الأمم المتحدة، الأمر الذي يقلل قليلاً من المبلغ النهائي المخصص لكل باب من أبواب الميزانية.

٤٨ – ويحيط المجلس علما بتفسيرات الإدارة ولكنه لا يزال يرى أن الأونروا بحاجة إلى ضمان تحديث الهيكل التنظيمي والتوجيه التنظيمي رقم ٣ وفقاً لالتزام الإدارة. ويرى المجلس أيضا أن الأونروا تحتاج إلى الاتصال بالمقر فيما يتعلق بالاختلافات التي نشأت في المقر وأن تضمن استخدام العدد الحقيقي للموظفين في طلب المبالغ المقدمة سلفا من المقر وتسجيلها.

٤٩ – **يوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) تحديث الهيكل التنظيمي الحالي والتوجيه التنظيمي رقم ٣ لكي يعكس الإدارات والشُعب الإضافية؛ (ب) وبيان العدد الفعلي للموظفين عند طلب وتبيان المنح المقدمة سلفا الواردة من مقر الأمم المتحدة لتمويل وظائف الموظفين الدوليين في إطار الميزانية العادية.**

إدارة إجازات الموظفين

٥٠ – ترصد الأونروا إجازات موظفيها من خلال النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave) للموظفين الدوليين ومن خلال النظام الإلكتروني لإدارة الوقت للموظفين المحليين. وقد جرى تطوير النظامين في المقام الأول لتسهيل إدارة الإجازات، بما في ذلك تحديد وإدارة جميع حالات عدم الامتثال وتحديد

استحقاقات الإجازات للموظفين المعنيين، فضلا عن أرصدة الإجازات في نهاية السنة لتسجيلها في البيانات المالية.

٥١ - ومن واقع استعراض بيانات إجازات الموظفين الدوليين والموظفين المحليين من مقر عمان والمكاتب الميدانية الأخرى في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، لاحظ المجلس أوجه القصور التالية التي تحتاج إلى تدخل إداري لتحسينها بشكل أفضل:

الموظفون الدوليون

(أ) أخذ الإجازات قبل موافقة المشرفين

٥٢ - استعرض المجلس ١ ٤٧٣ حالة من أصل ما مجموعه ٢ ٧٦٥ حالة من حالات إجازات الموظفين، كان من بينها ٢٧٢ حالة لإجازات سنوية وإجازات لزيارة الوطن وإجازات أمومة وإجازات أبوة حصل عليها موظفون دون موافقة مسبقة من المشرفين عليهم، خلافا لما جاء في الفقرتين ٨ و ٩ من المادة ١٠٥-١ من النظام الإداري للموظفين. فعلى سبيل المثال، قُدمت طلبات إجازات في ١٨١ حالة (٦٧ في المائة) من أصل ٢٧٢ حالة، بعد مدة تتراوح ما بين ٨ أيام إلى ٢٠٠ يوم من التواريخ التي بدأ فيها الموظفون إجازاتهم، على النحو الموجز في الجدول ٤. وعزت الأونروا أوجه القصور التي لوحظت إلى عوامل مختلفة، منها: الصعوبات التقنية وغياب المشرفين. وأشارت أيضاً إلى أنه في بعض الحالات، تمت الموافقة على إجازات الموظفين في البداية عن طريق البريد الإلكتروني، مع إقرار الموافقة في النظام بعد عودة الموظفين المعنيين من إجازاتهم. ومع ذلك، يرى المجلس أن الأسباب المقدمة لا تبرر عدم الامتثال لأن هناك موظفين يعملون في نفس البيئة قدموا طلبات إجازة سلفاً وتمت الموافقة عليها في الوقت المحدد من قبل المشرفين عليهم. وكذلك فإن الموافقة على طلبات الإجازة لا تتطلب حضور المشرفين شخصيا، لأنها عملية تتم عبر الإنترنت من خلال النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave).

الجدول ٤

الوقت المستغرق من تاريخ بداية الإجازة إلى تاريخ تقديم طلب الإجازة

الفترة المنقضية بعد أخذ الإجازة	*عدد الحالات*	*النسبة المئوية*
٦٠ يوما - ٢٠٠ يوم	٤٣	١٦
٣٠ - ٥٩ يوما	٤٦	١٧
٨ أيام - ٢٩ يوما	٩٢	٣٤
٧ أيام بحد أقصى	٩١	٣٣
المجموع	**٢٧٢**	**١٠٠**

المصدر: سجلات إجازات الموظفين الدوليين للمقر في عمان وجميع المكاتب الميدانية.

(ب) عدم الاتساق في مستوى الموافقة على الإجازة

٥٣ - كان هناك ما مجموعه ١ ٤٧٥ طلبا من طلبات إجازات الموظفين استعرضها المجلس في المقر في عمان والمكاتب الميدانية الخمسة، وقد شملت ٢٢٠ طلبا (١٥ في المائة) وافق عليها كل من المشرف

الأول والمشرف الثاني، في حين كان هناك ٢٥٥ ١ طلبا (٨٥ في المائة) وافق عليها مشرف واحد فقط. ويرى المجلس أن عدم الاتساق في الموافقة على طلبات الإجازة قد يؤدي إلى غموض ويثير الشكاوى بين موظفي الأونروا. فعلى سبيل المثال، لاحظ المجلس أن ٩ من حالات الإجازات الـ ١٦ التي وافق عليها المشرف الأول فقط لم يوافق عليها المشرف الثاني في آخر الأمر. وذكرت الإدارة أن الموافقة على طلبات الإجازة من قبل المشرف الثاني هي أمر اختياري؛ ومع ذلك، فمن أجل تجنب الغموض الذي لوحظ، سيتم تبسيط سلطات الموافقة في النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave)، ولن تكون الموافقة الاختيارية متاحة، فيما عدا ما يتعلق بالسائقين الدوليين.

(ج) عدم كفاية المتابعة بشأن الإجازات الملغاة والمعلقة

٥٤ - شملت طلبات إجازات الموظفين البالغ عددها ٤٧٥ ١ طلبا أيضا ١٠٥ طلبات لإجازات قدمها الموظفون (٧ في المائة) ألغاها المشرفون، وتم إلغاء ٢٦ طلبا للإجازات بعد أن كان الموظفون المعنيون قد أخذوا بالفعل إجازتهم. وظلت جميع طلبات الإجازات الـ ٢٦ معلقة لمدة تتراوح ما بين يوم واحد و ١٢٥ يومًا دون اتخاذ إجراء إداري. وأوضحت الأونروا أن إدارة الموارد البشرية سترسل رسالة لتذكير المشرفين بالموافقة على طلبات الإجازات في حين وقتها ورصد طلبات الإجازات لتجنب بدء الإجازة قبل تقديم الطلب و/أو قبل موافقة المشرفين في النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave).

(د) عدم الدقة في رصيد الإجازات:

٥٥ - يحق لموظفي الأونروا الحصول على ٢,٥ يوم إجازة في الشهر، على أن تُؤخذ في إطار دورة الإجازة السنوية، مع وجود حد أقصى لرصيد الإجازة المتراكمة يبلغ ٦٠ يوما. وقارن المجلس بين أرصدة الإجازات في نهاية السنة المستخرجة من النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave) مع المعلومات الواردة في سجلات الحضور لعينة تتألف من ١٥ موظفا دوليا، ولاحظ أوجه تباين فيما يتعلق بـ ١٤ موظفا (٩٣ في المائة). فعلى سبيل المثال، في حين أن أرصدة الإجازات بالنسبة لثمانية موظفين كانت ترد بأكثر من قيمتها بمقدار ١٠٢,٥ يوم (١١٤,٦٢ ٤٢ دولار)[٤]، قُدرت أرصدة ستة موظفين بأقل من قيمتها بمقدار ٥٢ يوماً (٤٦٦,٩٤ ٢١ دولار). ويشير هذا إلى أن أرصدة الإجازات المستخرجة من النظام الإلكتروني للإجازات لتقديمها إلى الخبير الاكتواري الاستشاري كانت غير دقيقة مقارنة بالبيانات المأخوذة من سجلات الموظفين الفعلية، التي تشكل وثيقة أساسية.

٥٦ - ويرى المجلس أن الاستمرار في استخدام النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave) من أجل تحديد أرصدة الإجازات دون مطابقته بشكل منتظم مع سجلات حضور الموظفين قد يؤدي إلى خطأ في البيانات المالية ودفع مبالغ غير صحيحة فيما يتعلق بحساب البدلات النقدية للإجازات. وتعزى نقاط الضعف المشار إليها في إدارة النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave) أساسا إلى عوامل في تهيئة معايير النظام من قبيل خصم رصيد الإجازات فيما يتعلق بطلبات الإجازات المقدمة قبل فترة طويلة التي ووفق عليها، وعدم النظر في الإجازات المرفوضة أو المعلقة التي أُخذت بالفعل.

(٤) يُحسب الاعتماد المتعلق بالبدلات النقدية للإجازات عن طريق قسمة المرتب الأساسي السنوي للموظفين الدوليين على ٢٦١ ويضرب الناتج برصيد الإجازات السنوية.

٥٧- ويرى المجلس أن نقاط الضعف التي لوحظت فيما يتعلق بإدارة الإجازات تعزى أساسا إلى عدم كفاية مراجعة رصيد الإجازات في النظام الإلكتروني للإجازات (e-leave)، والافتقار إلى إجراء تسوية منتظمة بين سجلات الحضور والنظام الإلكتروني للإجازات وإلى عدم كفاية عملية رصد إجازات الموظفين من قبل المشرفين عليهم.

الموظفون المحليون

(أ) عدم الدقة في أرصدة الإجازات

٥٨ - لاحظ المجلس، من خلال استعراضه لأرصدة إجازات الموظفين المحليين في المقر في عمان، وجود تباينات فيما يتعلق بـ ١٠ موظفين من بين ١٥ موظفا أُخذت بياناتهم كعينات، مقارنة بالبيانات المقدمة إلى الخبير الاكتواري لأغراض التقييم. ومن بين الموظفين العشرة الذين كانت هناك معلومات متباينة بشأنهم، كانت أرصدة الإجازات لسبعة موظفين قد قُدرت بواقع ٦٢,٦٥ يوما (٤ ٠٢٠,٥٠ دولارا)، في حين كانت أرصدة الإجازات لثلاثة موظفين مقدرة بقيمة أعلى بمقدار ١٧,٧٠ يوما (١ ٢١٩,٤١ دولارا). ويلقي هذا ظلالا من الشك على موثوقية البيانات المستخدمة لحساب اعتماد الإجازات.

(ب) عدم وجود سجل لمراجعة النظام فيما يتعلق بأرصدة الإجازات

٥٩ - طلب المجلس استخراج بيانات عن الإجازات عند نهاية السنة من النظام الإلكتروني للإجازات للموظفين الدوليين ومن كل من نظام REACH والنظام الإلكتروني لإدارة الوقت للموظفين المحليين، من أجل التحقق من صحة البيانات عن الإجازات المقدمة إلى الخبير الاكتواري. ومع ذلك، لم تتمكن الأونروا من تقديم هذه المعلومات، حيث لا يستطيع النظامان إعطاء أرصدة الإجازات لتواريخ سابقة. ولاحظ المجلس أيضا أن أرصدة الإجازات المستخدمة لحساب الاعتماد للخصومات المتعلقة بإجازات الموظفين الدوليين كانت قد أعطيت في ٢٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وليس ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ لتغطية السنة بأكملها. وأبلغ قسم خدمات الموظفين الدوليين المجلس بأن أرصدة الإجازات المستخرجة بتاريخ ٢٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ قد جرى تعديلها يدويًا للحصول على الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧؛ ولكن لم يعثر المجلس على أي دليل لإثبات التعديل اليدوي لرصيد الإجازات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. وأُبلغ المجلس كذلك بأن النظامين الإلكترونيين للإجازات وإدارة الوقت ونظام SAP لا يمكن أن تعطي أرصدة إجازات لتواريخ سابقة (مثال: ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧)؛ وبدلاً من ذلك، فهي تقوم بإعطاء تقرير للتاريخ الحالي، وهذا التقرير يقوم قسم الموارد البشرية بتأخير أو تقديم تاريخه يدويًا. وكانت التعديلات بشكل منفصل لأرصدة الإجازات لعينة تبلغ ١٥ موظفا محليا في المقر في عمان في الفترة من ١٥ نيسان/أبريل ٢٠١٧ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، قد لاحظت وجود ١٠ موظفين لديهم أرصدة إجازات تختلف عن سجلات الإجازات المقدمة إلى الخبير الاكتواري. ويلقي هذا بظلال من الشك على موثوقية أرصدة الإجازات المستخرجة من النظم.

٦٠ - ويرى المجلس أن عدم قدرة النظام الإلكتروني للإجازات والنظام الإلكتروني لإدارة الوقت ونظام REACH على إعطاء تقارير عن وضع الإجازات في تواريخ سابقة يمكن أن يؤدي إلى إعطاء معلومات

غير صحيحة عن أرصدة الإجازات بسبب عدم صحة تواريخ التسجيل والتعديل اليدوي للتواريخ، وهو أمر عرضة للأخطاء، مما يؤدي إلى خطأ في بيان الاعتمادات المخصصة للالتزامات المتعلقة بالإجازات.

(ج) *الإجازات المأخوذة قبل موافقة المشرفين وطلبات الإجازات المعلقة لفترات طويلة*

٦١ - **في المقر بعمان** - بلغ مجموع حالات الإجازات التي استعرضها المجلس لعام ٢٠١٧ ما مجموعه ٣٩٦ ٤ حالة شملت ٢٦٧ ١ حالة (٢٩ في المائة) من حالات الإجازات التي أخذ فيها الموظفون إجازاتهم قبل موافقة مشرفيهم عليها. وقدم الموظفون طلبات إجازتهم بعد بدء إجازتهم بفترات تتراوح ما بين يوم واحد و ١١٢ يومًا. وذكرت الإدارة أن الموظفين قاموا بإبلاغ المشرفين عليهم عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني بعزمهم أخذ إجازة سنوية. وقد أُدخلت هذه الإجازات في النظام عندما عاد الموظفون إلى العمل؛ وكانت الإجازات الأخرى غير مخططة، وبالتالي لم يكن من الممكن تقديم طلب الإجازة قبل بدء الإجازة. ومع ذلك، يرى المجلس أن الأسباب المقدمة فيما يتعلق بإخطار المشرفين عبر البريد الإلكتروني لا تبرر عدم الامتثال، حيث أن طلب الإجازة يرسل عبر الإنترنت ويمكن للموظفين تقديم طلب إجازة رسمي مباشرة من خلال نظام الإجازات بدلاً من إرسال بريد إلكتروني.

٦٢ - **في المكتب الميداني في الأردن** - شملت حالات الإجازات البالغ عددها ٥٣٨ ١٩ حالة التي استعرضها المجلس لعام ٢٠١٧، ٤٧١ ١ طلباً (٨ في المائة) لإجازات لم يبت فيها المشرفون لمدة تتراوح بين يوم واحد و ٢٩٥ يوماً من تاريخ تقديم الطلب، في حين أن الموظفين المعنيين كانوا قد أخذوا إجازاتهم بالفعل. وكانت طلبات الإجازة المعلقة وعددها ٤٧١ ١ طلبا قد شملت ٩٨٦ طلبا (٦٧ في المائة) تتعلق بـ ١٠٧ من الموظفين المحليين الذين انتهت خدمتهم. وشملت الطلبات البالغ عددها ٤٧١ ١ طلباً أيضاً ٢٩٩ ١ حالة (٨٨ في المائة) لإجازات أُخذت قبل تقديم طلبات الإجازة إلى المشرفين. وأبلغت الأونروا المجلس أنها ستراقب عن كثب الإجازات المعلقة عن طريق إرسال رسائل تذكير بخلاف رسائل التذكير العادية التي يتم إرسالها تلقائيًا من النظام الإلكتروني لإدارة الوقت إلى المشرفين الذين لم يبتوا في طلبات الإجازات المعلقة منذ فترة طويلة.

٦٣ - **في مكتب الضفة الغربية الميداني** - لم يوافق المشرف على ما مجموعه ٤٥٣ طلب إجازة إلى أن أخذ الموظفون المعنيون بالفعل إجازاتهم، وظلت الطلبات معلقة لفترات تتراوح بين يوم واحد و ٩٣٧ يومًا. ولاحظ المجلس أيضا وجود ٢٦٣ طلبا إضافيا لإجازات تمت الموافقة عليها بالفعل من قبل المشرفين في النظام الإلكتروني لإدارة الوقت ولكن لم يتم تسجيلها في نظام REACH بسبب عطل في النظام لفترات تتراوح بين يوم واحد و ٨٩٩ يوما. ولاحظ المجلس أيضا أن اثنين من الموظفين المنتهية خدمتهما قد دفع لهما ما مجموعه ٢٦٦ ٤ دولارا أكثر مما يستحقانه عن البدلات النقدية للإجازات بسبب وجود أرصدة غير صحيحة في نظام REACH. وقد نجمت المبالغ الزائدة عن وجود إجازة معلقة، حيث أخذ الموظفان المعنيان الإجازة بموافقة المشرفين عليهما في النظام الإلكتروني لإدارة الوقت، ولكن هذه المعلومات لم تُحمَّل تلقائياً إلى نظام REACH لخصمها من رصيد إجازة الموظفين. وأكد المكتب الميداني بالضفة الغربية للمجلس أنه سيسترد المبالغ الزائدة من رصيد ائتمانات صندوق الادخار الخاص بالعضوين.

٦٤ - وأبلغ المكتب الميداني بالضفة الغربية المجلس بأن طلبات الإجازة المعلقة البالغ عددها ٤٥٣ طلبا في النظام قد تمت الموافقة عليها شفويا من قبل المشرفين المعنيين بدلا من الموافقة عليها في النظام. وفيما يتعلق بطلبات الإجازات البالغ عددها ٢٦٣ طلبا التي تمت الموافقة عليها في النظام الإلكتروني

لإدارة الوقت ولكن لم يتم تحميلها على نظام REACH، أوضحت الإدارة أن نظام REACH يقفل عادةً لمدة ١٠ أيام أثناء تجهيز كشوف المرتبات الشهرية وأنه خلال تلك الفترة، يكون خيار التحقق من استحقاق الإجازات في نظام REACH متوقفا عن العمل. ومع ذلك، يمكن للموظفين الحصول على الإجازات بموافقة المشرفين عليهم في النظام الإلكتروني لإدارة الوقت، وبمجرد فتح النظام، يقوم نظام REACH تلقائيًا بتحديث جميع طلبات الإجازة التي بُتّ فيها عندما كان مقفلا، ولكن في بعض الأحيان لم يكن بعض هذه الطلبات يحمل تلقائيًا إلى نظام REACH بسبب عطل في النظام يتعلق بالترابط بين نظام REACH والنظام الإلكتروني لإدارة الوقت.

٦٥ - **في مكتب لبنان الميداني** - وجد المجلس أن المشرفين لم يبتوا في ٢٢٢ من طلبات الإجازة لفترات تتراوح بين يوم واحد و ٢٤٢ يوما. وشملت حالات الإجازات البالغ عددها ٢٢٢ حالة ١٢٩ طلبا (٥٨ في المائة) أُخذت قبل موافقة المشرفين، خلافا للمادة ١٠٥-١ من النظام الإداري للموظفين. وأُبلغ المجلس بأن الإدارة تعمل على إيجاد حل في النظم يتم بموجبه الموافقة تلقائياً على الإجازة المعلقة بعد انقضاء فترة معينة.

٦٦ - ولم يتم اقتطاع جميع الإجازات المأخوذة بدون موافقة في النظام من رصيد إجازات الموظفين سواء في النظام الإلكتروني لإدارة الوقت أو في نظام REACH، لأن النظامين يقتطعان فقط الإجازات التي يوافق عليها المشرف من خلال النظام الإلكتروني لإدارة الوقت. ويرى المجلس أن طلبات الإجازة المعلقة لفترة طويلة دون موافقة المشرفين قد تؤدي إلى حسابات غير صحيحة لأرصدة الإجازات، مما يؤدي في النهاية إلى استحقاقات غير صحيحة من الإجازات وأخطاء في البيانات المالية. ويرى المجلس أيضا أن ممارسة منح الإجازة شفويا قد تسمح للموظفين بأخذ أيام أكثر من العدد المتاح في رصيد إجازاتهم لأن النظم لا تقتطع أيام الإجازة المعتمدة شفويا.

(د) طلبات الإجازة المرفوضة

٦٧ - **في المكتبين الميدانيين في الأردن ولبنان** - ورد ما مجموعه ٦٢٧ طلبا لإجازات رفضها المشرفون وتشمل ٣٢٠ طلبا (٥١ في المائة) رُفضت بعد أن بدأ الموظفون المعنيون إجازاتهم. وشملت طلبات الإجازات المرفوضة أيضا إجازة لموظفين اثنين كانت قد انتهت خدمتهما لدى مكتب لبنان الميداني، في حين لم يتم إجراء أي اقتطاعات من البدل النقدي لإجازاتهما أو من راتبهما الشهري.

٦٨ - ويعني رفض طلبات الإجازات للموظفين الذين أخذوا بالفعل الإجازة أن الموافقة على الإجازات لا تستخدم كأداة للرقابة الإدارية وإنما هي مجرد أمر شكلي. وذكرت الأونروا أن الإجازات المرفوضة لا تؤثر على رصيد إجازات الموظفين في النظام لأن إدارة الموارد البشرية عادة ما تقوم بإصدار تقرير مأخوذ من نظام REACH للتأكد من أن الإجازة المعلقة والمرفوضة يتم تحميلها يدويًا على المرتب الشهري للموظفين أو البدلات النقدية للإجازات للموظفين المنتهية خدمتهم. ومع ذلك، وجد المجلس أن المشرفين لم يتصلوا بإدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بخصم أجور تلك الأيام من المرتبات الشهرية للموظفين كما أوضحت الإدارة.

٦٩ - **وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم (أ) بتحسين رصد إجازات الموظفين من خلال المشرفين لضمان الموافقة على جميع طلبات الإجازات قبل بدء الإجازة؛ (ب) وتبسيط مستويات الموافقة على الإجازة في النظام الإلكتروني للإجازات من أجل المحافظة على الاتساق؛**

(ج) والقيام باستعراض منتظم لنظم الإجازات لتحديد إجراءات عدم الامتثال واتخاذ إجراءات بشأنها، بما في ذلك تحميل الإجازة المعلقة أو المرفوضة على المرتب الشهري للموظفين المعنيين أو على البدل النقدي للإجازات للموظفين المنتهية خدمتهم.

٧٠ - ووافقت الأونروا أيضا على توصية المجلس بأن (أ) تحقق في أوجه التباين المذكورة في أرصدة الإجازات وتتخذ الإجراءات المناسبة لاحتساب الإجازات الصحيحة لجميع الموظفين؛ (ب) وإجراء مطابقة منتظمة لرصيد إجازات الموظفين الدوليين بين النظام الإلكتروني للإجازات وسجلات حضور الموظفين لضمان موثوقية رصيد الإجازات في نهاية السنة؛ (ج) واستعراض وإعادة ضبط النظام الإلكتروني للإجازات والنظام الإلكتروني لإدارة الوقت لضمان أن يتم إعداد تقارير تلقائية عن أرصدة الإجازات في تواريخ سابقة كي يتسنى الرصد والتحقق من الأدلة من أجل سجلات المراجعة.

٧١ - ووافقت الأونروا كذلك على توصية المجلس بإعادة النظر في الواجهة بين نظام REACH والنظام الإلكتروني لإدارة الوقت للتأكد من أن جميع طلبات الإجازات المعتمدة في النظام الإلكتروني لإدارة الوقت أثناء فترات تجهيز كشوف المرتبات يتم تحميلها تلقائيا إلى نظام REACH بعد إصدارها.

٥ - إدارة الإعانات

تكرار دفع مبالغ المساعدة النقدية إلى المستفيدين في المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية

٧٢ - توفر الأونروا المساعدة النقدية للاجئين الفلسطينيين لتلبية احتياجاتهم الأساسية، مثل الغذاء والملابس. ففي الجمهورية العربية السورية، يتلقى كل مستفيد مبلغا قدره ٠٠٠ ٣٣ ليرة سورية (٦٤ دولارا) كل ثلاثة أشهر.

٧٣ - وقد استعرض المجلس التقارير الإدارية وكشوف المدفوعات وخطة توزيع النقدية فيما يتعلق بالربع الأول والثاني والثالث في المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية، وحدد ٢٢ حالة من حالات تكرار الدفع لبعض اللاجئين. وتبين التقارير الإدارية أن حالات تكرار الدفع قد حُددت أيضا من خلال عملية تحقق داخلية اضطلع بها المكتب المالي بعد تلقي تقارير مصرفية عن المبالغ المدفوعة كمساعدة نقدية.

٧٤ - ولاحظ المجلس أن حالات تكرار الدفع ترجع أساسا إلى عدم توفر الضوابط الكافية في نظام إدارة حالات الطوارئ بما يكفل كشف الأسماء المكررة، وإلى القصور الذي يعتري عملية التحقق من التسجيل، حيث يسجَّل أحد الأفراد في أسرتين برقمَي تسجيل مختلفَيْن ويتلقى المساعدة النقدية كفرد في كلا الأسرتين. ويلاحظ المجلس أيضا عدم الاتساق لدى تسجيل البيانات في النظام، حيث يسجَّل بعض المستفيدين بالاسم الأول فقط، ويسجل بعضهم بالاسمين الأول والثاني، ويسجَّل آخرون بالأسماء الأول والثاني والثالث. وإضافة إلى ذلك، كان هناك حالات تكرار لأرقام تسجيل الأسر، شملت ٨٢٥ ٧ أسرة في الربع الأول و ٨٣٤ ٧ أسرة في الربع الثاني و ٠٤٩ ٨ أسرة في الربع الثالث. وحدد المجلس أيضا حالات تكرار لبطاقات الهوية الوطنية في كشوف المدفوعات، حيث يتسلم شخص واحد الأموال المخصصة لأسرتين مختلفتين لدى تقديمه رقم بطاقة الهوية ذاته لكلا الأسرتين.

٧٥ - ومن واقع المقابلات التي أجريت مع الإدارة، وعملية التحقق من السجلات الموجودة في النظام، يلاحظ المجلس وجود حالات تشير إلى أن حالات تكرار التسجيل كانت متعمدة، حيث شهدت بعض الحالات تسجيل نفس الاسم مرتين بحذف بعض الحروف لكي يبدو الأمر وكأنهما اسمان مختلفان، ومن ثم تخصيص رقمَي تسجيل مختلفين.

٧٦ - وأُبلغ المجلس بأن حالات تكرار الدفع تحدث عادةً حين يتزوج ابن وابنة من أسرتين مختلفين ويكوِّنان أسرة جديدة، دون أن يحذفا اسميهما من كشوف أسرتَي والديهما. وفي مثل هذه الحالات، تسجَّل المرأة في الأسرة الجديدة بوصفها زوجة، وتسجل في أسرة والديها برقم مختلف بوصفها ابنة، وتتقاضى المبالغ بكلتا الهويتين. وعزت الأونروا هذا القصور أساسا إلى عدم وجود محدِّد هوية رئيسي موحد لربط البيانات المسجلة في نظام إدارة حالات الطوارئ بالبيانات المسجلة في نظام معلومات تسجيل اللاجئين، وهو النظام الرئيسي. وأُبلغ المجلس أيضا بأن الإدارة شرعت في عملية لإلغاء الحالات المكررة عن طريق مطابقة البيانات المتعلقة بكل حالة، وتحقيقا لهذا الغرض ستشكَّل في المستقبل القريب في الجمهورية العربية السورية بعثة مشتركة بين إدارة الخدمات الغوثية والاجتماعية ودائرة إدارة المعلومات لمواءمة قاعدتي البيانات.

٧٧ - وبينما ينوه المجلس باستجابة الإدارة بشأن مسألة تكرار الدفع، فإنه يرى أن حالات تكرار الدفع تحدث نتيجة عدم كفاية الضوابط الناظمة لعملية التسجيل في قاعدة بيانات نظام إدارة حالات الطوارئ، حيث يسجَّل فيها شخص واحد (لاجئ) في أكثر من أسرة، والتحقق من قائمة توزيع المساعدات النقدية في توقيت غير مناسب، حيث تجرى حاليا عملية التحقق بعد تلقي تقارير عن المدفوعات من المصارف التي تضطلع بعملية التوزيع.

٧٨ - **وافقت الأونروا على توصيات المجلس بأن تقوم بما يلي (أ) وضع ضوابط كافية لعملية التسجيل في قاعدة بيانات نظام إدارة حالات الطوارئ، وتحديث النظام بأحدث البيانات الدقيقة، من أجل إلغاء ما هو قائم من حالات التسجيل المتعدد للاجئين ومنع حدوث المزيد منها، ريثما يتم إطلاق نظام معلومات تسجيل اللاجئين؛ (ب) واستحداث محدِّد هوية رئيسي موحد لربط البيانات الموجودة في نظام إدارة حالات الطوارئ بالبيانات الموجودة في نظام معلومات تسجيل اللاجئين، والقيام في الوقت ذاته باستعراض جدوى نقل البيانات من نظام إدارة حالات الطوارئ إلى نظام معلومات تسجيل اللاجئين؛ (ج) والتحقق من صحة البيانات المسجلة في قائمة توزيع المساعدات النقدية قبل تقديمها إلى المصارف بغرض الدفع.**

٧٩ - **ووافقت الأونروا أيضا على توصيتي المجلس بأن تقوم بما يلي (أ) إجراء تحقيق في حالات تكرار الدفع للتأكد من الحالات المتعمدة واتخاذ ما يلزم من إجراءات لتصحيحها؛ (ب) واسترداد المدفوعات المكررة من الأموال التي ستوزع على المستفيدين المعنيين في المستقبل.**

ضوابط عملية التسجيل وإدارة تحويلات المساعدة النقدية

٨٠ - في عام ٢٠١٣، اعتمد المكتب الميداني في الأردن برنامج المساعدة النقدية الطارئة بهدف تقديم المساعدة النقدية إلى الفئات الأقل ضعفا والفئات الشديدة الضعف من لاجئي فلسطين القادمين من الجمهورية العربية السورية، استنادا إلى فئات تصنيفهم حسب الأهلية. وقُدمت المساعدات في شكل مساعدات نقدية عادية، ومساعدات للاستعداد للشتاء، ومساعدات نقدية طارئة غير متكررة. واستعرض

المجلس قوائم التوزيع الفصلية، والبيانات المتعلقة بهؤلاء اللاجئين، المستقاة من نظام معلومات تسجيل اللاجئين ومن نظام المعلومات الإدارية لهؤلاء اللاجئين، وإجراءات الرقابة المتعلقة بالتسجيل، وإدارة قواعد البيانات، وإعداد قوائم التوزيع. ومن واقع الاستعراض، يلاحظ المجلس أوجه القصور التالية:

(أ) عدم وجود إجراءات تشغيل موحدة

٨١ - لم يكن لدى المكتب الميداني في الأردن أي إجراءات تشغيل موحدة موثقة بشأن تحديد إجراءات الرقابة ومساءلة الموظفين المعنيين وتحديد مسؤولياتهم، بدءًا من مرحلة التسجيل وصولا إلى مرحلة توزيع المساعدة، وبشأن إدارة قاعدة البيانات. وأفادت إدارة المكتب الميداني في الأردن بأنه يجري إعداد إجراءات تشغيل موحدة، ومن المتوقع وضعها في صيغتها النهائية في عام ٢٠١٨. ويرى المجلس أن عدم وجود إجراءات محددة تتعلق بعملية توزيع النقدية وتسجيل لاجئي فلسطين القادمين من الجمهورية العربية السورية، قد يعرض الكيان لمخاطر الغش من خلال حالات تكرار الدفع.

(ب) قوائم التوزيع على المستفيدين غير المدعومة بقاعدة بيانات النظام

٨٢ - يقوم المكتب الميداني في الأردن بإعداد قائمة فصلية بشأن توزيع حصص الإعاشة على المستفيدين، وهذه القائمة مستقاة من النظام الرئيسي المعروف بنظام معلومات تسجيل اللاجئين، في إطار الوحدة المعيارية لحالات الطوارئ. بيد أن العدد الفعلي للمستفيدين الذين يتلقون المبالغ أكبر من العدد المبين في القائمة، حيث يضم العدد الفعلي ٧٠٣ لاجئين غير مسجلين[٥] (انظر الجدول ٥) لا تُقيد أسماؤهم ولا الوثائق الداعمة المتعلقة بهم في نظام معلومات تسجيل اللاجئين. ويأتي العدد الإضافي من المستفيدين من حصص الإعاشة من نظام آخر يُعرف بنظام المعلومات الإدارية، وهؤلاء غير مسجلين في نظام معلومات تسجيل اللاجئين لعدم وجود بطاقات هوية صالحة لهم. ويلاحظ المجلس أن هذا الأمر يتعارض مع الفقرتين ٢ و ٣ من الفرع الرابع - باء من التعليمات الموحدة للاستحقاق والتسجيل لعام ٢٠١٤ اللتين تقتضيان قيام اللاجئين الذين ليس لديهم بطاقات هوية صالحة أو جوازات سفر بتسجيل أبنائهم، شريطة أن يحصلوا على إقرار خطي كامل من مسؤولي خدمات مخيمات الأونروا في المنطقة.

الجدول ٥

عدد اللاجئين غير المسجلين حسب المنطقة في المكتب الميداني في الأردن

	عدد اللاجئين غير المسجلين	
المنطقة	*بمن فيهم اللاجئون غير النشطين في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧*	*اللاجئون النشطون في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧*
جنوب عمان	٤٦	٤٦
شمال عمان	١٧٠	١٥١
إربد	١٨٨	١٥٩

(٥) اللاجئون غير المسجلين هم اللاجئون الذين ليس لديهم الوثائق القانونية الكاملة اللازمة لتسجيلهم في نظام معلومات تسجيل اللاجئين، ولكنهم مشمولون بحالات الحماية وقيدوا كأشخاص مرافقين في نظام معلومات تسجيل اللاجئين. ولا تُقيد أسماؤهم في هذا النظام، وإنما في نظام المعلومات الإدارية فقط.

المنطقة	عدد اللاجئين غير المسجلين	
	بمن فيهم اللاجئون غير النشطين في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧	*اللاجئون النشطون في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧*
الزرقاء	٢٩٩	٢٨٢
المجموع	**٧٠٣**	**٦٣٨**

المصدر: نظام المعلومات الإدارية للاجئي فلسطين القادمين من الجمهورية العربية السورية.

٨٣ - ووجد المجلس أيضا أنه لم تُستنسخ نسخة احتياطية لقاعدة بيانات نظام المعلومات الإدارية، وأن شعبة إدارة المعلومات الميدانية لا تتحكم في نظام المعلومات الإدارية الذي هو تطبيق معد داخليا للحواسيب المكتبية وجرى تركيبه في ستة حواسيب، منها أربعة حواسيب في أربعة من مكاتب المناطق.

٨٤ - وأفادت الإدارة بأن المدفوعات تحدد على أساس عدد الأشخاص المرافقين، بما يشمل اللاجئين المسجلين وغير المسجلين الذين ليس لديهم بطاقات هوية صالحة على حد سواء. ومع ذلك، لا يزال المجلس يرى أن التعليمات الموحدة للاستحقاق والتسجيل لعام ٢٠١٤ تنص بوضوح على أنه في حالة اللاجئين غير المسجلين الذين ليس لديهم بطاقات هوية صالحة، ينبغي أن يتسلموا المبالغ المدفوعة عن طريق أبنائهم المسجلين، شريطة أن يكون لديهم إقرار خطي كامل من مسؤولي خدمات مخيمات الأونروا في المنطقة.

(ج) الافتقار إلى الضوابط الداخلية

٨٥ - تجرى في المكتب الميداني في الأردن مطابقة فصلية للمعلومات عن اللاجئين غير المسجلين، يضطلع بها محلل بيانات معني بحالات الطوارئ في الميدان قبل عملية الدفع. بيد أن تلك المطابقة تستند إلى عدد اللاجئين محسوبا باستخدام النظام الدفتري، وليس إلى أسماء فرادى اللاجئين وبياناتهم الشخصية. ويلاحظ المجلس أن سجلات نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في عملية الدفع غير مرتبطة بالسجلات المعدة يدويا، وأن ثمة صعوبة في وصول محلل البيانات إلى الوثائق المادية التي يُحتفظ بها يدويا في المناطق التي يعيش فيها اللاجئون.

٨٦ - وبالإضافة إلى ذلك، تضمنت قاعدة بيانات نظام معلومات تسجيل اللاجئين ٧٤ اسمًا للاجئين نشطين مسجلين للحصول على حصص الإعاشة دون استيفاء المعلومات المتعلقة بهم بالكامل، من قبيل تسجيل اسم واحد بدلا من الاسم الكامل. وهذا يتعارض مع الفرع الرابع - جيم من التعليمات الموحدة للاستحقاق والتسجيل لعام ٢٠١٤، التي تقتضي تسجيل المعلومات بالكامل من واقع الوثائق الرسمية المطلوبة. وإضافة إلى ذلك، استُخدم نفس رقم النظام الدفتري لأسماء مكررة في قائمة اللاجئين غير المسجلين في نظام المعلومات الإدارية. فعلى سبيل المثال، يظهر في إحدى الحالات اسم شخص واحد مرتين بوصفه ابنًا وزوجًا لسيدة مسجلة. وأُبلغ المجلس بأن جميع الأخطاء أُرسلت إلى وحدة التسجيل لإدخال تعديلات إضافية بهدف حل المشكلة المشار إليها.

(د) عدم الفصل بين الواجبات في عملية الموافقة

٨٧ - تُسجل المعلومات المتعلقة باللاجئين وما يدخل عليها من تغييرات وتجري الموافقة على قيدها في نظام معلومات تسجيل اللاجئين على مستوى المناطق، دون موافقة ثانية على مستوى المكاتب الميدانية. وأوضحت وحدة التنسيق في حالات الطوارئ وإدارة الخدمات الغوثية والاجتماعية أن الموظف الميداني لشؤون الاستحقاق والتسجيل، المخول بالموافقة النهائية على المستوى الميداني، مسؤول أيضا عن حالات الطوارئ. ومع ذلك، يلاحظ المجلس أن الموظف الميداني لشؤون الاستحقاق والتسجيل ليس على علم بعمليات التسجيل والتعديل المضطلع بها في حالات الطوارئ.

٨٨ - ويرى المجلس أن المكاتب الميدانية تحتاج إلى تحسين الضوابط الداخلية القائمة، لحين وضع إجراءات التشغيل الموحدة ذات الصلة. وقد يؤدي عدم كفاية ضوابط تقديم المساعدة النقدية الطارئة إلى حالات تكرار الدفع وحالات الدفع للاجئين غير موجودين.

٨٩ - وافق المكتب الميداني للأونروا في الأردن على توصية المجلس بأن يعمل على ما يلي (أ) التنسيق مع المقر لوضع إجراءات تشغيل موحدة شاملة تحدد ضوابط تقديم المساعدة النقدية الطارئة، من مرحلة التسجيل حتى توزيع النقدية، (ب) وفرض ضوابط وافية على قاعدة بيانات التسجيل لتعزيز الضوابط الداخلية أثناء عمليات التسجيل وإدخال التغيرات على سجلات اللاجئين المقيدين في قاعدة البيانات، (ج) والتحقق قبل التوزيع وبعده لكفالة حصول المستفيدين المستهدفين فقط على المساعدة النقدية، (د) وكفالة أن يكون هناك مَن يشهد بالوجود الفعلي لجميع اللاجئين غير المسجلين الذين لم تقيد أسماؤهم في نظام معلومات تسجيل اللاجئين وكفالة تسجيلهم، وذلك لأغراض المراقبة الفعالة.

٦ - إدارة المشتريات والعقود

القصور في إدارة عقود خدمات العلاج بالمستشفيات

٩٠ - أبرم المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية، خلال عام ٢٠١٧، عقودا لخدمات العلاج بالمستشفيات مع ٢١ مستشفى في الجمهورية العربية السورية لخدمة اللاجئين الفلسطينيين أثناء الإحالة وفي حالات الطوارئ. وتنص الفقرة ٢ من هذه العقود على أن يبدأ سريان العقد لدى توقيع الطرفين عليه قبل ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ وأن ينتهي العمل به عند إنجاز آخر التزام ينشأ بموجب العقد، ولكن في موعد لا يتجاوز ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

٩١ - ووجد المجلس، أثناء مراجعة الحسابات، أن هناك ١٧ عقدا من أصل ٢١ عقدا لخدمات العلاج بالمستشفيات قد وُقِّعت بعد فترات تأخير تتراوح بين خمسة وستة أشهر من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، بينما هناك عقدان لم يوقَّعا حتى تاريخ انتهائهما في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. وفي كلتا الحالتين، بدأت المستشفيات في تقديم الخدمات إلى اللاجئين دون عقد ملزم. وهذا يتعارض مع الفقرة ١١-٢ من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٥)، التي تنص على الموافقة على العقود والتوقيع عليها من قبل السلطة المعنية بمنح العقود قبل بدء تقديم الخدمات. كما يتعارض ذلك مع الفقرة ١٠-١ من الدليل بشأن منح العقود ووضعها في صيغتها النهائية، التي تنص على عدم دخول الأونروا في التزام تعاقدي إلا بعد منح العقد رسميا من قبل السلطة المانحة المعنية.

٩٢ - ويعزو المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية التأخير في توقيع العقود إلى التغيرات السريعة التي تطرأ على أفرقة إدارة المستشفيات (المستشفيات الحكومية)، حيث تطلب أفرقة الإدارة الجديدة عادةً إلى المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية أن يقدم توضيحات إضافية بشأن العقود. وأوضح المكتب أيضا أن التأخير في توقيع عقود خدمات العلاج بالمستشفيات سيؤخذ في الحسبان اعتبارا من عام ٢٠١٨ فصاعدا، حيث إن المكتب ينظر في إمكانية التعاقد بموجب عقود مفتوحة تتراوح مدتها، على سبيل المثال، بين سنتين وثلاث سنوات، مع تجديد (تأكيد) الشروط والأحكام التعاقدية سنويا عن طريق رسالة رسمية فقط. وسيخفف ذلك من احتمالات التأخير الناجمة عن إعادة النظر في الشروط والأحكام التعاقدية كل عام عند إبرام الاتفاق.

٩٣ - وبينما يحيط المجلس علمًا برد الإدارة، يساوره القلق لأن استخدام خدمات العلاج في المستشفيات دون عقود ملزمة قد يجعل من الصعب على الوكالة إنفاذ مستويات الأداء المطلوبة من المستشفيات أو التماس سبل الانتصاف القانونية في حالة وقوع نزاعات تعاقدية.

٩٤ - وافق المكتب الميداني للأونروا في الجمهورية العربية السورية على توصية المجلس بأن يبدأ الاضطلاع بعمليات الشراء في أقرب وقت ممكن من أجل إتاحة الوقت لمفاوضات غير متوقعة بشأن أحكام وشروط العقود المبرمة مع المستشفيات الحكومية، وذلك لضمان توقيع العقد في الوقت المناسب.

عدم الاتساق في قرارات أفرقة تقييم العطاءات بشأن منح العطاءات

٩٥ - استعرض المجلس عينات من ١٥ عقدا لتقديم الخدمات و ١٠ عقود لشراء السلع في المقر في عمان، وسبعة عقود للتشييد في المكتب الميداني في الأردن. ويلاحظ المجلس أن في حالتين من هذه العقود، مُنحت العطاءات إلى مقدمي العروض من المرتبة الثانية لأسباب لم تكن جزءا من معايير التقييم، وذلك على النحو المفصل في الفقرات التالية.

عقود الخدمات

٩٦ - ففي إحدى الحالتين، التي كان فيها المبلغ ٩٣٢,٩٩ ١٢٦ دولارا ويتعلق بتقديم عطاء بشأن حملة رقمية لجمع الأموال، كانت الأسباب التي ذُكرت في هذا الصدد هي: بطء وتيرة إلمام مقدم العرض من المرتبة الأولى بالمسائل الخاصة بالوكالة، ومن ثم قد يتأخر التنفيذ؛ وفرق التوقيت بين موقع الوكالة وموقع مقدم الخدمات؛ وأن مقدم الخدمات لم يعمل مع الأونروا من قبل؛ وأن مقدم الخدمات يعتبر أكثر كفاءة في إجراء التحليلات منه في تقديم خدمات الحملات الرقمية لجمع الأموال. ولذلك، أوصى فريق التقييم بمنح العطاء لمقدم العرض من المرتبة الثانية الذي حصل على درجة تقييم إجمالية (تقنية ومالية) بلغت ٦٤,٧٦، بدلا من مقدم العرض من المرتبة الأولى الذي حصل على درجة تقييم إجمالية بلغت ٦٩,٢٠.

٩٧ - وفي الحالة الأخرى، التي كان فيها المبلغ ٢٧١,١٩ ٨٦ دولارا ويتعلق بتوفير خدمات التنظيف لمباني مقر الأونروا في عمان، مُنح العطاء لمقدم العرض من المرتبة الثانية الذي حصل على درجة تقييم إجمالية بلغت ٧٩,٨، بدلا من مقدم العرض من المرتبة الأولى الذي حصل على درجة تقييم إجمالية بلغت ٨٠,٨ استنادا إلى الفروق في الأسعار. وقُدم توضيح مفاده أن السعر الذي عرضه مقدم الخدمة من المرتبة الأولى أعلى من السعر الذي عرضه مقدم الخدمة من المرتبة الثانية بما نسبته ٢٢ في المائة. بيد

أن القرار كان يجب أن يستند إلى درجة التقييم الإجمالية، ولم يكن الفرق في السعر ضمن المعايير المحددة مسبقا. ويرى المجلس أن الأونروا بحاجة إلى أن تتخذ قراراتها المتعلقة بمنح العطاءات على نحو متسق، عن طريق استخدام معايير محددة مسبقا بدلا من الاعتماد على الأحكام الذاتية للفريق.

عقود شراء السلع

٩٨ - وجد المجلس، من واقع استعراض ١٠ عقود لشراء السلع في المقر في عمان، أن في أحد العطاءات بشأن شراء دقيق القمح (BC/41/20/17 ويتضمن ١٤ شحنة)، مُنح العطاءان المتعلقان بشحنتين من أصل ١٤ شحنة لمقدمَي العروض من المرتبتين الثانية والثالثة. ووفقا لما ذكرته الإدارة، لم يُمنح العطاء إلى مقدم العرض الأقل نظرا لارتباط مقدم الخدمة بعقود أخرى سارية مع الأونروا ومنظمات أخرى. واستُخدمت نفس الحجة في منح الشحنة الثانية إلى مقدم العرض من المرتبة الثالثة. والأسباب المقدمة ليست جزءا من معايير التقييم المحددة مسبقا، والوكالة لم تتواصل مع مقدمي العروض الأوائل قبل اتخاذ القرار للتثبت من قدرتهم على تنفيذ العطاءات.

٩٩ - واستعرض المجلس أيضا سبعة عطاءات في المكتب الميداني في الأردن، ولاحظ أن أحد العطاءات (CT/02/2017)، ويتعلق بصيانة مبانٍ مدرسية تابعة للأونروا في منطقة شمال عمان، قد مُنح إلى مقدم العرض من المرتبة الثانية بدلا من مقدم العرض من المرتبة الأولى. وقد أوصى فريق التقييم بمنح العطاء لمقدم العرض من المرتبة الثانية على أساس أن مقدم العرض من المرتبة الأولى قد مُنح عقدان في منطقتين في نفس الوقت، وأنه كان مشاركا بالفعل في اثنين من المشاريع الكبيرة مع الوكالة. واعتبر فريق التقييم أن احتمالات فشل مقدم العرض من المرتبة الأولى في التنفيذ كانت كبيرة، وبالتالي اتُّخذ القرار لتقليل هذه الاحتمالات. غير أن هذا الاعتبار ليس جزءا من معايير التقييم المحددة مسبقا، كما أن الأونروا لم تتواصل مع مقدم العرض من المرتبة الأولى للتثبت من قدرته على تنفيذ جميع العطاءات التي فاز بها. ويلاحظ المجلس أن مقدم العطاء من المرتبة الأولى قد عمل في السابق مع الأونروا في عدة مشاريع، وأنه لا يوجد أي دليل على فشل مقدم الخدمة هذا في تنفيذ أي من العطاءات الممنوحة له. وفي هذا الصدد، يرى المجلس أن قرار عدم منح العطاء لمقدم العرض الفائز لا يستند إلى أسباب وجيهة.

١٠٠ - ويرى المجلس أن المخالفات تُعزى في جميع الحالات إلى أوجه قصور في قرار الاختيار، حيث استند قرار منح العطاء فيها إلى تقدير الفريق المعني بتقييم العطاءات بدلا من معايير التقييم المحددة مسبقا. وبالإضافة إلى ذلك، لم تحدد الأونروا ما إذا كان قرار منح العطاء، بالنظر إلى التقييمين التقني والمالي، سيستند إلى درجة التقييم الإجمالية، أم إلى درجة التقييم التقني، أم درجة التقييم المالي. ويرى المجلس أنه لا بد من أخذ عناصر المجازفة في الاعتبار لدى وضع معايير التقييم، حيث إنها تمثل جزءا كبيرا من معايير اتخاذ القرار.

١٠١ - ووافقت الأونروا على توصيات المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) كفالة تحديد معايير التقييم التقني بشكل شامل بما يراعي جميع العوامل التقنية والمجازفات التي قد تؤثر على تنفيذ العطاءات؛ (ب) وتحديد العامل الذي يقرَّر على أساسه منح العطاء بوضوح، سواء كان درجة التقييم الإجمالية أو درجة التقييم التقني أو درجة التقييم المالي، لتفادي اتخاذ قرارات منح العقود على أساس تقدير فريق تقييم العطاءات.

حالات التأخير في تسليم البضائع

١٠٢ - لاحظ المجلس، من واقع استعراض ٢٠٣ طلبات شراء مفتوحة شملتها العينة في المقر في عمان والمكاتب الميدانية، حدوث حالات تأخير في تسليم ١٩١ طلبا من طلبات الشراء لفترات تتراوح بين شهر و ٤١ شهرا. وتعزو الأونروا حالات التأخير إلى عوامل مختلفة، من قبيل: التأخر في إرسال طلبات الشراء إلى الموردين؛ وإدخال تعديلات على طلبات الشراء؛ وعدم كفاية المتابعة مع المورد؛ والأخطاء التي يقع فيها الموردون؛ ورفض شحنة لها مدة صلاحية غير مقبولة وكان ينبغي حذفها من النظام؛ والقيود التي تفرضها بعض البلدان المضيفة على استيراد الأصناف المشتراة.

١٠٣ - ويدرك المجلس أن بعض التأخيرات نتجت عن عوامل لا يمكن تجنبها. ومع ذلك، هناك عوامل أخرى، مثل إدخال تعديلات على طلبات الشراء والتأخر في إرسال طلبات الشراء إلى الموردين وعدم كفاية المتابعة مع المورد، كان من الممكن تجنبها عن طريق تدخل الإدارة على نحو سليم يكفل تسليم البضائع دون تأخير. كما ينبغي أن تقوم الإدارة بتحديث المعلومات غير الدقيقة عن مواعيد تسليم طلبات الشراء المحددة في النظام، وإغلاق طلبات الشراء التي يتعين إغلاقها لضمان رصد طلبات الشراء الصحيحة فقط في النظام.

١٠٤ - ويرى المجلس أن هناك حاجة إلى استحداث آلية مشتركة للرصد والمتابعة بين شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية والمستعملين النهائيين، حالما تصدر طلبات الشراء، وذلك للإشراف على دورة تسليم البضائع. كما ينبغي للإدارة في المقر في عمان أن تتقاضى تعويضات مقطوعة[٦]، وفقا للمادة ١٥-٢ من الشروط العامة لعقود شراء السلع للوكالة، عن حالات التأخير التي يتسبب فيها الموردون، من أجل إنفاذ الامتثال لأحكام وشروط العقود. ويؤثر التأخير في تسليم البضائع وتقديم الخدمات على إيصال الخدمات إلى المستفيدين.

١٠٥ - ووافقت الأونروا على توصية المجلس بشأن ما يلي: (أ) أن تضع آلية مشتركة للرصد والمتابعة بين الفريق المعني بالمشتريات والمستعملين النهائيين للإشراف على دورة تسليم البضائع فور صدور طلبات الشراء؛ (ب) وأن تجري شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية استعراضات منتظمة لطلبات الشراء المفتوحة في إطار النظام لتحديد جميع حالات التأخير بغرض المتابعة عن كثب مع مقدمي الخدمة، من أجل التقليل إلى أدنى حد من التأخر في تسليم البضائع، وأن تغلق جميع طلبات الشراء التي يتعين إغلاقها؛ (ج) وأن تتقاضى الأونروا تعويضات مقطوعة عن حالات التأخير التي يتسبب فيها الموردون، وفقا للمادة ١٥-٢ من الشروط العامة لعقود شراء السلع.

١٠٦ - ووافقت الأونروا أيضا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) كفالة إرسال طلبات الشراء إلى الموردين في موعدها لتجنب حالات التأخير غير الضروري؛ (ب) وإشراك شُعب المشتريات والخدمات اللوجستية الميدانية في مرحلة التخطيط للمشروع قبل الشروع في الشراء، من أجل التخطيط السليم للجداول الزمنية المحددة للتسليم وربط خطط الميزانية البرنامجية بخطط المشتريات.

(٦) التعويضات المقطوعة نسبتها ١ في المائة يوميا من ثمن تسليم السلع المتأخرة، وصولا إلى نسبة أقصاها ١٠ في المائة تقتطع من ثمن العقد.

خطة الشراء السنوية للوازم الطبية

١٠٧ - تصنف الأونروا أدويتها باستخدام تحليل التكاليف على أساس النشاط، حيث تصنَّف الأدوية حسب القيمة السنوية. وتشمل الفئة ألف عددا صغيرا من الأدوية (٢٠ في المائة) ولكنها تمثل جزءا كبيرا من التكاليف (٨٠ في المائة)، وتتألف الفئة باء من مواد طبية تمثل ١٥ في المائة من التكاليف، بينما تصنَّف الأصناف المتبقية (٥ في المائة من التكاليف) كلوازم للمختبرات والعيادات السنية والمستشفيات.

١٠٨ - وتنص الفقرة ٤-٢ من دليل مشتريات الأونروا (٢٠١٥) على أن تقوم جميع أقسام الشراء بإعداد وتقديم بيان باحتياجاتها السنوية إلى رئيس شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية بحلول نهاية كانون الثاني/يناير في كل سنة تقويمية، بغرض مواصلة تجهيز تلك الاحتياجات والموافقة عليها. ومن واقع استعراض أنشطة الشراء في المكتب الميداني في غزة، يلاحظ المجلس أن المكتب الميداني لم يقدم بيان احتياجاته السنوية من الأدوية ولوازم المختبرات في آذار/مارس ٢٠١٧ إلا بعد تلقّيه تعليمات من مدير الشؤون الصحية في الوكالة، وأن المكاتب الميدانية تلقت خطط الشراء الموافق عليها في حزيران/يونيه ٢٠١٧ بعد تأخير مدته خمسة أشهر، خلافا لما يقتضيه دليل المشتريات (٢٠١٥).

١٠٩ - وتبين الخطة تاريخ إصدار طلبات الشراء وأوامر الشراء، وكذلك تاريخ وصول الشحنات إلى المكاتب الميدانية. ويقدَّر تاريخ الوصول على أساس متوسط الاستهلاك الشهري والمخزون الموجود بالفعل والمخزون الذي هو في طريقه إلى المكتب. ويعتمد التاريخ المتوقع للوصول على صدور طلبات الشراء وأوامر الشراء في الوقت المناسب. ولذلك، يؤدي تأخر إصدار طلبات الشراء إلى التأخير في إصدار أوامر الشراء وفي وصول السلع إلى وجهتها النهائية.

١١٠ - وصدر طلب الشراء بشأن الشحنة الثانية من لوازم المختبرات، وفقا لخطة الشراء، في ١٠ آب/أغسطس ٢٠١٧، وبشأن الفئة باء (الأصناف الطبية) في ٢٥ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧. ومع ذلك، لم يُصدر المكتب الميداني في غزة طلبات الشراء حتى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧، وأُبلغ المجلس بأن لوازم المختبرات ستصل في ١٤ شباط/فبراير ٢٠١٨، في حين يتوقع وصول الأصناف الطبية في ٢١ أيار/مايو ٢٠١٨. وخلال العملية التي اضطلع بها المجلس للتحقق المادي من المخزونات في المستودعات الطبية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧، لاحظ المجلس أن خمسا من لوازم المختبرات واثنين من الأصناف الطبية من الفئة باء قد نفد مخزونها منذ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، وأن المواعيد المتوقعة لوصولها ستتأخر لمدة ٨٢ و ٣٦ يوما، على التوالي، ويرجع ذلك أساسا إلى التأخير في إصدار طلبات الشراء.

١١١ - وأوضحت الإدارة في المكتب الميداني في غزة أن صدور طلب الشراء مرهون بالحصول على إذن من مدير الشؤون الصحية في المقر في عمان، ولكن يستغرق الحصول على إذن من مدير الشؤون الصحية وقتا أطول، الأمر الذي يسهم في تأخير إصدار طلبات الشراء.

١١٢ - ويساور المجلس القلق لأنه على الرغم من الموافقة على الخطة وتسليمها في حزيران/يونيه ٢٠١٧، لم يبدأ تنفيذها حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، أي بتأخير مدته ستة أشهر. ويرى المجلس أنه، بالإضافة إلى موافقة مدير الشؤون الصحية على الخطة، ينبغي أن تعمل المكاتب الميدانية عن كثب مع المقر من أجل كفالة بدء التنفيذ حسب المواعيد المقررة. ويزيد التأخير في إصدار طلبات الشراء من احتمالات نفاد مخزون لوازم المختبرات والأصناف الطبية من الفئة باء.

١١٣ - وافق المكتب الميداني للأونروا في غزة على توصية المجلس (أ) بأن يكفل إعداد خطط الشراء السنوية للأصناف واللوازم الطبية بحلول أوائل كانون الثاني/يناير، وتقديمها إلى رئيس شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في الشهر نفسه بغرض مواصلة تجهيزها والموافقة عليها، حسبما يقتضيه دليل المشتريات؛ (ب) وأن يعمل عن كثب مع المقر لضمان التقيد بالمواعيد المقررة في خطة الشراء السنوية الموافق عليها عن طريق إصدار طلبات الشراء في موعدها، كي يتسنى إصدار أوامر الشراء في حين وقتها لتجنب احتمالات نفاد المخزون.

٧ - الإدارة الطبية

لوازم المختبرات ذات مدة الصلاحية القصيرة المشتراة مركزيا عن طريق المقر في عمان للمراكز الصحية التابعة للمكتب الميداني في غزة

١١٤ - أبرمت الأونروا اتفاقا طويل الأجل مع أحد الموردين بموجب العقد رقم ٤٣١٧٠٠٠٠٢٥ في ١٥ آذار/مارس ٢٠١٧ لشراء لوازم مختبرات (أدوات التشخيص والكواشف بجميع أنواعها والمنتجات ذات الصلة) للمكاتب الميدانية، بما في ذلك المكتب الميداني في غزة. ومن بين الأصناف المقدمة إلى المكتب الميداني في غزة، الكاشف الكيميائي الثُماني الضروري لإجراء اختبارات العد الكامل لمكونات الدم، وله مدة صلاحية ثلاثة أشهر من تاريخ الصنع. ويلاحظ المجلس أن المكتب الميداني قد تلقى من المورد أول شحنة مكونة من ١٥٦ قنينة من الكاشف الكيميائي الثُماني بتكلفة قدرها ٠٧٠ ٥ دولارا في ٢٠ آب/أغسطس ٢٠١٧. ومع ذلك، لم تستهلك سوى ٥٦ قنينة في جميع المراكز الصحية الـ ٢٢ قبل تاريخ انتهاء صلاحيتها في ٢ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، في حين انتهت صلاحية الـ ١٠٠ قنينة المتبقية (تكلفتها ٢٥٠ ٣ دولارا) وتم التخلص منها.

١١٥ - وبالإضافة إلى ذلك، يلاحظ المجلس أن المكتب الميداني في غزة قد تلقى، في ٢٨ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، شحنة ثانية مكونة من ٢٤٠ قنينة من الكاشف الكيميائي الثُماني (تكلفتها ٩٤٤ ٧ دولارا) من المقر في عمان، بفترة صلاحية مدتها شهران (تنتهي في ٢٥ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧). وبلغ الاستهلاك في شهري تشرين الأول/أكتوبر وتشرين الثاني/نوفمبر ٦٢ و ٨٨ قنينة، على التوالي، ولذلك كان من المرجح أن تنتهي صلاحية الـ ٩٠ قنينة المتبقية قبل استهلاكها. ويعد قبول الكواشف بفترة صلاحية متبقية مدتها شهران، (٦٤ في المائة من فترة الصلاحية المتبقية) من أصل ثلاثة أشهر هي مدة الصلاحية من تاريخ الصنع، مخالفا للفقرة ٩-١ من سياسة ضمان الجودة للأونروا بشأن المنتجات الصيدلانية التي تقتضي عدم قبول المنتجات إلا إذا كانت نسبة فترة صلاحيتها المتبقية ٧٥ في المائة على الأقل من فترة الصلاحية الأصلية.

الفرق بين السعر بموجب اتفاق طويل الأجل والسعر في السوق المحلية للكاشف الكيميائي الثُماني

١١٦ - لاحظ المجلس إصدار أمري شراء للكاشف الكيميائي الثماني بسعرين مختلفين، حيث يشير أمر الشراء رقم ٥٠١٦٠٠٤٣٧٠، الذي أصدره المكتب الميداني في غزة لمورد محلي بتاريخ ١٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، إلى سعر بلغ ١١,٣ دولارا للوحدة الواحدة، بينما يشير أمر الشراء رقم ٦٠١٧٠٠١٢٨٩، الذي أصدره المقر في عمان بتاريخ ٢٢ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧ بموجب

اتفاق طويل الأجل بشأن نفس الصنف، إلى تكلفة قدرها ٣٣,١ دولارا للوحدة الواحدة. ويمثل ذلك فرقا قدره ٢١,٨ دولارا لكل وحدة، أو ما نسبته ١٩٣ في المائة أعلى من السعر في السوق المحلية.

١١٧ - ويلاحظ المجلس أيضا اقتناء المكتب الميداني في غزة ٣٧٨ قنينة من الكاشف الكيميائي الثماني من السوق المحلية لتجنب نفاد المخزون من هذا الصنف. وكان من المقرر وصول ٦٠ قنينة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، و ١٢٦ قنينة في آذار/مارس ٢٠١٧، و ١٢٦ قنينة في حزيران/يونيه، و ٦٦ قنينة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧. ولم يشهد المكتب الميداني تأخيرا في تسليم الأصناف المشتراة من السوق المحلية أو انتهاءً لصلاحيتها، بالمقارنة مع الشحنات الواردة من المقر في عمان بموجب الاتفاق الطويل الأجل مع المورد. إضافة إلى ذلك، بينما تبلغ فترة صلاحية الكاشف الكيميائي الثماني الذي تم شراؤه محليا أسبوعين من تاريخ فتح القنينة، فإن فترة صلاحية الأصناف المشتراة في المقر في عمان تبلغ أسبوعا واحدا فقط من تاريخ فتح القنينة.

١١٨ - وذكرت الأونروا أن الوكالة لديها اتفاق طويل الأجل (خمس سنوات) مع المورد المبرم معه الاتفاق الطويل الأجل الذي يشمل توفير إمدادات من الأدوات والكواشف بجميع أنواعها والصيانة في مجال التشخيص المختبري وإمدادات من قطع غيار الأجهزة. ورأت أيضا أن أسعار المواد الاستهلاكية، كالكواشف بجميع أنواعها، تغطي خدمات أخرى، وبذلك لا يمكن مقارنتها مع أسعار السوق المحلية التي لا تغطي سوى تكاليف الكواشف. ومن ثم، فإن الاستمرار في شراء منتجات المورد المبرم معه الاتفاق الطويل الأجل ينطوي على فوائد أخرى (تقنية) تتعلق بخدمات المختبرات في الوكالة.

١١٩ - ويرى المجلس أنه عندما يطلب المقر في عمان مركزيا صنفا ما، فمن المرجح أن صلاحيته ستنتهي قبل استهلاكه بالكامل، نتيجة قصر مدة صلاحيته، حيث إنه يستغرق وقتا أطول ليصل إلى المكتب الميداني في غزة. ويرى المجلس أيضا ضرورة توافر الشفافية في تسعير الكاشف الكيميائي الثماني عن طريق تمييز أسعار الأصناف عن العناصر الأخرى، مثل تكاليف الوصول والتركيب وتكاليف الصيانة والإصلاح المتعلقة بأجهزة التحليل، والتي يمكن تحصيلها بشكل منفصل نظرا لعدم حدوثها بشكل متكرر مقارنةً مع الاستهلاك الأسبوعي للكاشف الكيميائي الثماني.

١٢٠ - وافق مقر الأونروا في عمان على توصيات المجلس بأن يقوم بما يلي: (أ) إجراء تحليل للتكلفة والعائد من خلال السماح للمكتب الميداني في غزة بإبرام اتفاق طويل الأجل مع مورد محلي لشراء الكاشف الكيميائي الثماني، تجنبا لانتهاء صلاحية الصنف قبل استهلاكه نظرا لأن النقل يستغرق وقتا أطول وبسبب القيود المفروضة على دخول الحدود عند استخدام اتفاق طويل الأجل من المقر في عمان؛ (ب) وإجراء استعراض للاتفاق الطويل الأجل والاتصال بالمورد لفصل سعر الكاشف عن أسعار الخدمات الأخرى التي لا تحدث بشكل متكرر، بغية زيادة الشفافية والحد من تكلفة الوحدة الواحدة من الصنف؛ (ج) وكفالة الامتثال لسياسة ضمان الجودة للأونروا بشأن المنتجات الصيدلانية من خلال عدم قبول الأدوية واللوازم الطبية إلا إذا كانت نسبة فترة صلاحيتها المتبقية ٧٥ في المائة على الأقل من فترة الصلاحية الأصلية في وقت وصولها إلى وجهتها.

سوء نوعية الأدوية واللوازم الطبية

١٢١ - في الفقرة ٣ من سياسة ضمان الجودة للأونروا بشأن المنتجات الصيدلانية (٢٠١٥) يعرّف ضمان الجودة على أنه مجمل الترتيبات المتخذة لضمان أن تكون المنتجات الصيدلانية بالجودة المطلوبة

للغرض المقرر من استخدامها. كما ترد في الفقرة ٤٤-٢ من الفصل ٤٤، إدارة المخازن الطبية، من بوابة المعلومات لمنظمة الصحة العالمية بشأن الأدوية الأساسية والمنتجات الصحية، الإجراءات الواجب اتباعها عند تلقي السلع (اللوازم الطبية) في منطقة المستودع/المخزن، حيث ينبغي إخضاع الشحنة للحجر الصحي والتفتيش، إذا ثبت أنها مقبولة، ثم إدخالها في نظام تسجيل المخزونات. ويعد التفتيش السريع والدقيق على أساس المواصفات المحددة مسبقا أمرا ضروريا لضمان الجودة. ويقتني المقر في عمان، عن طريق شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية، اللوازم الطبية مركزيا بالنيابة عن جميع المكاتب الميدانية بموجب اتفاقات طويلة الأجل مع مختلف المنتجين/الموردين في المجال الطبي. ومن واقع استعراض عملية مراقبة الجودة للأدوية واللوازم الطبية المقتناة، حدد المجلس أوجه القصور التالية، التي تدل على ضرورة تدخل الإدارة من أجل إجراء تحسينات.

١٢٢ - في المكتب الميداني في غزة: تلقى المكتب أربعة أنواع من الأدوية الأساسية من شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان، وهي شراب الباراسيتامول، وشراب الباراسيتامول المعلق، وشراب أزيثروميسين المعلق، وأقراص ميثايل دوبا. وخلال الزيارة الميدانية إلى المخزن الطبي في مستودع كاربي، لاحظ المجلس وجود شهادة إتلاف لـ ٢٨٢ ٣ علبة من أقراص ١٠ x 10 (١٠٠ قرص) لعقار ميثيلدوبا، اكتُشف في الميناء أنها فاسدة، وذلك قبل أن تتلقاها صيدلية غزة المركزية. وبالإضافة إلى ذلك، في أثناء انتظار التخلص من الأدوية الفاسدة، وُزعت أصناف دوائية أخرى جرى تحديدها كأصناف فاسدة، وتناولها المرضى (انظر الجدول ٦).

الجدول ٦

الوارد من الأدوية واللوازم الطبية الفاسدة

الرقم التسلسلي	*الوصف*	*الكمية الفاسدة الواردة*	*الكمية التي استهلكها المرضى*	*النسبة المئوية للمواد المستهلكة*	*الكمية المنتظَر التخلص منها*
١	شراب باراسيتامول المعلق الذي طلبه المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٧٥٠ ١١٣ قنينة	١٠٥ ٣٦ قناني	٣٢	٦٤٥ ٧٧ قنينة
٢	شراب باراسيتامول الذي طلبه المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٧٤٧ ٥٧٨ قنينة	٨١٤ ٤٠ قنينة	٧	٩٣٣ ٥٣٧ قنينة
٣	أقراص ميثيلدوبا التي طلبها المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٢٨٢ ٣ علبة	-	-	لم تصرف الأدوية بعد اكتشاف فسادها
٤	شراب أزيثرزميسين المعلق الذي طلبه المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٦١٠ ١٦ قناني	٠٦٣ ٢ قنينة	١٢	٥٤٧ ١٤ قنينة

المصدر: بيانات الصيدلية المركزية في غزة.

١٢٣ - علاوة على ذلك، أدى رفض شراب باراسيتامول المعلق إلى نفاد المخزون لمدة شهرين من الصيدلية المركزية وجميع المراكز الصحية الـ ٢٢، بينما استُبدل شراب أزيثروميسين المعلق وشراب باراسيتامول بدوائين نوعيين من مصنِّعين آخرين. ووافق الموردون على استبدال جميع اللوازم الطبية التي رُفضت بشحنات أخرى للمكتب الميداني في غزة بموجب اتفاقات طويل الأجل مبرمة مع المقر في عمان.

١٢٤ - وقام المكتب الميداني في غزة بإبلاغ المجلس بأنه عند استلام البضائع المشتراة من السوق المحلية، تجري الصيدلية المركزية فحصا ماديا واختبارات لمراقبة الجودة لجميع اللوازم والدفعات الطبية قبل دخول الشحنات ضمن المخزونات. وتعتبر الأدوية واللوازم الطبية المشتراة عن طريق المقر في عمان مقبولة ما لم يلاحظ من الفحص المادي لدى استلامها مؤشر من مؤشرات سوء النوعية. ويعتقد المكتب الميداني في غزة أن المقر في عمان يجري فرزا مسبقا للموردين، وفقا لمعايير ومؤهلات محددة، ويقتني الأصناف من موردين دوليين مؤهلين من البلدان التي تطبق معايير تضعها هيئة تنظيمية صارمة على الأدوية. وأوضح المكتب الميداني أيضا أن المستشار التقني لا يوصي بإجراء اختبار مراقبة الجودة لجميع الدفعات التي وردت عن طريق عمليات شراء أجراها المقر في عمان، وإنما يجرى عادة اختبار مراقبة الجودة في حالة وجود حالة مثيرة للشبهة. وعلى الرغم من التوضيحات المقدمة، خلص المجلس إلى أنه لا توجد إجراءات واضحة في المقر في عمان بشأن كيفية التعامل مع هذه الحالات.

١٢٥ - **في المكتب الميداني في الضفة الغربية:** خلال عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧، تلقى المكتب الميداني عددا من الأدوية الأساسية الفاسدة من شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان، وُزع بعضها على العيادات/المراكز الصحية بغرض استهلاكها قبل أن ينتبه كبير موظفي الخدمات الميدانية للمستحضرات الصيدلانية إلى أن الأدوية لا تفي بالمعايير المطلوبة. ولاحظ المجلس أن من بين ٠٠٠ ٧٠ قنينة لشراب الباراسيتامول المعلق طلبها وتلقاها المكتب الميداني، هناك ٠٠٠ ٣٥ قنينة تعتريها عيوب مختلفة، ولم توزَّع على العيادات/المراكز الصحية. وبالإضافة إلى ذلك، لوحظ وجود أدوية فاسدة أخرى، وُزع بعضها على المراكز الصحية واستهلكها المرضى (انظر الجدول ٧)

الجدول ٧

الوارد من الأدوية واللوازم الطبية الفاسدة

الرقم التسلسلي	*الوصف*	*الكمية الواردة*	*الكمية التي تناولها المرضى*	*النسبة المئوية*	*الكمية المتبقية*
١	شراب باراسيتامول الذي طلبه المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٦٤٤ ٢٠٦ قنينة	٦٦٢ ٢٥ قنينة	١٢	٠٢٢ ١٨١ قنينة
٢	شراب أزيثرزميسين المعلق الذي طلبه المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٣٩٩ ٤ قنينة	٦٥٣ ١ قنينة	٢٨	٦٨٦ ٢ قنينة
٣	أقراص ميثيلدوبا التي طلبها المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٤٦٢ علبة	-	-	لم تُصرف الأدوية بعد اكتشاف فسادها
٤	شراب كو - أموكسيكلاف المعلق الذي طلبه المقر في عمان بموجب اتفاق طويل الأجل	٨٦١ ٦ قنينة	٣٩٠ ٣ قنينة	٤٩,٤	٤٧١ ٣ قنينة

المصدر: بيانات الصيدلية المركزية للمكتب الميداني في الضفة الغربية.

١٢٦ - وعلاوة على ذلك، ونتيجة لرفض شراب باراسيتامول وشراب باراسيتامول المعلق، نفد مخزون هذين الصنفين في المكتب الميداني في الضفة الغربية لمدة ثلاثة أشهر في الصيدلية المركزية وجميع العيادات/المراكز الصحية، بينما وردت كميات بديلة من أقراص ميثيلدوبا من المورد بنفس الكمية المطلوبة. ولاحظ المجلس أيضا أن إجراءات التفتيش المادي واختبارات مراقبة الجودة للأدوية التي تم شراؤها مركزيا تختلف من مكتب ميداني إلى آخر. فعلى سبيل المثال، في المكتب الميداني في غزة، يعد اختبار

الأدوية واللوازم الطبية المشـــتراة مركزيا أمرا اختياريا، بينما يعد إلزاميا في المكتب الميداني بالضـــفة الغربية، على أساس فحص العينات.

١٢٧ - وأفاد المكتب الميداني في الضفة الغربية بأن فحص النوعية إجراء أساسي يقوم به الموظف الميداني للخدمات الصيدلانية في الصيدلية المركزية عن طريق عمليات فحص مادي للنوعية، وإذا لزم الأمر، ترسل العينة إلى المختبر لإجراء اختبار مراقبة الجودة. ويعتقد المكتب الميداني في الضـفة الغربية أن المقر في عمان ينفذ إجراءات لفحص نوعية الأصناف التي تم شراؤها قبل شحنها إلى الميدان. ومع ذلك، يلاحظ المجلس من واقع تحقيقاته أن المقر في عمان يفتقر أيضا إلى إجراءات فحص نوعية الأدوية واللوازم الطبية المشتراة.

١٢٨ - ويرى المجلس أنه من المفترض أن تلاحظ الصـــيدليات المركزية في جميع المكاتب الميدانية نوعية الأدوية خلال اختبار ضـمان الجودة الطبية، عن طريق اختبار مسـتقل لمراقبة الجودة أو من خلال إشـراك هيئة/مختبر موثوق به يتحمل مســؤولية اختبار الأدوية ومنح الشـــهادات قبل قبولها وتوزيعها على المراكز الصحية. ويمكن أن يتسبب توزيع الأدوية الفاسدة في مشاكل صحية للمرضى وفي تشويه صورة الوكالة.

١٢٩ - ويوصـــي المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) اعتماد آلية مســتقلة لمراقبة الجودة من أجل اختبار الأدوية واللوازم الطبية في المكاتب الميدانية، كما هو الحال بالنسبة للسلع الأساسية، لكفالة جودة الأدوية واللوازم الطبية الواردة من المورد قبل قبولها؛ (ب) وبحث ســبل الانتصــاف التعاقدية من موردي هذه الأدوية، وفقا للمادة ٥-٧ من الشـــروط العامة لعقود توفير الســـلع للوكالة؛ (ج) وتضمين سياسة ضمان الجودة للأونروا بشأن المنتجات الصيدلانية اختبارات مستقلة لمراقبة الجودة في مرحلة ما قبل الشـحن وما بعده؛ (د) والقيام بمواءمة إجراءات التفتيش المادي واختبارات مراقبة الجودة في جميع المكاتب الميدانية فيما يتعلق بالأدوية التي يشـــتريها المقر في عمان.

١٣٠ - ووافق مقر الأونروا في عمان على إضـــافة اختبارات مســـتقلة لمراقبة الجودة في مرحلة ما قبل الشـحن وما بعده إلى سـياسـته المتبعة لضـمان جودة المنتجات الصـيدلانية بحلول نهاية الربع الثالث من عام ٢٠١٨، واتخاذ الإجراءات المناسـبة بحق الموردين وفقا للمادتين ٥ و ١٥ من الشـروط العامة لعقود توفير السلع للوكالة.

عدم كفاية عمل نظام الصحة الإلكتروني

١٣١ - في ٣٠ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، أبرمت الأونروا اتفاق تمويل بمبلغ ٠٠٠ ١٧٨ دولار مع اليونيسـيف لتعزيز نظام الصـحة الإلكتروني في المراكز الصـحية بلبنان. ووفقا لتقرير أداء المشـاريع للربع الثالث من عام ٢٠١٧، عانت الأونروا من انقطاعات متكررة في التيار الكهربائي أثرت على تشـــغيل النظام وعلى توفير الخدمات الطبية للمستفيدين.

١٣٢ - وقام المجلس بزيارة مكتب منطقة واحد وثلاثة مراكز صـحية في لبنان، فلاحظ أن نظام الصـحة الإلكتروني لا يمكنه إنتاج تقارير دقيقة لأن الوحدة النموذجية الخاصة بالإبلاغ في النظام لم تكتمل. وعلى سـبيل المثال، فإن تقرير عبء العمل الذي أعدته الجهة المزودة بخدمات الرعاية الصـحية، الذي يُسـتخدم لتحديد عدد المرضى الذين يعالجهم طبيب واحد، غالبا ما يكون عدد المرضى المعالجين الوارد فيه أقل من العدد الفعلي. وتواجه المراكز الصـحية أيضـا مشـكلة الوصـول إلى سـجلات المرضـى من مراكز صـحية

أخرى، في حال احتاج المريض إلى استشارة طبية إسعافية في المركز الصحي غير المركز المسجل فيه ذاك المريض. وإضافة إلى ذلك، لاحظ المجلس وجود مشاكل في الربط الشبكي، الذي يعد أحد الجوانب الرئيسية في تشغيل نظام الصحة الإلكتروني، مما يؤثر على تقديم الخدمات للمرضى، ولا سيما على عملية صرف الأدوية التي تتم إلكترونيا.

١٣٣ - وأُحيط المجلس علما بأن المكتب الميداني قد بذل جهودا للحد من انقطاعات التيار الكهربائي، بما في ذلك تركيب ألواح شمسية في مركزين صحيين، وكان حينها يعمل على اقتناء مزيد من الألواح الشمسية لبقية المراكز الصحية الخمسة والعشرين. وأوضحت الإدارة أيضا أن المكتب الميداني قد أبلغ المقر في عمّان بخصوص التدخل في مسألة عدم دقة التقارير التي ينتجها النظام، وبخصوص مشكلة الربط الشبكي. ويساور المجلس القلق من أن مشاكل انقطاع التيار الكهربائي، والربط الشبكي، وعدم دقة تقارير الإدارة التي ينتجها نظام الصحة الإلكتروني، وتعذر الوصول إلى سجلات المراكز الصحية الأخرى، كل ذلك يؤثر على إيتاء الخدمات للجمهور المستفيد.

١٣٤ - يوصي المجلس مكتب الأونروا الميداني في لبنان بما يلي: (أ) التعجيل بتنفيذ العقد القاضي بإقامة منشآت الطاقة الشمسية لتلافي مشكلة انقطاع التيار الكهربائي؛ (ب) والانتهاء من وضع الوحدة النموذجية الخاصة بالإبلاغ لإنشاء تقارير دقيقة خاصة بالإدارة من برنامج الصحة الإلكتروني، وإيجاد حل مناسب لمشكلة الوصول إلى سجلات المراكز الصحية الأخرى؛ (ج) وحل مشكلة الربط الشبكي من أجل توفير خدمات موثوقة ومناسبة للمستفيدين.

٨ - برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر

عدم فرض غرامات تأخير على التأخر في سداد القروض

١٣٥ - إن الفقرة ١٢-٢ من المبادئ التوجيهية لبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر (لعام ٢٠١٢) تتطلب من الأونروا استيفاء غرامة على التخلف عن سداد القروض قدرها ٥ في المائة من القيمة الإجمالية لآخر قسط مستحق السداد، في حال سدادها بعد خمسة أيام من تاريخ الاستحقاق. وكانت حافظة القروض في مكتب لبنان، في ٣٠ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، تشمل قروضا بلغت قيمتها ٣٣١ ٣٣٠ دولارا مُنحت إلى ٦٣ طرفا مستفيدا، وكانت الأطراف الكفيلة لتلك القروض من خارج ملاك الأونروا، حيث ظلت تلك القروض مستحقة الدفع لفترات تتراوح بين ٣٠ يوما و ١ ٠٨٠ يوما، غير أنه لم يتم استيفاء غرامة التأخير البالغة قيمتها ٥ في المائة، على النحو المنصوص عليه في المبادئ التوجيهية لبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر. وذكرت الإدارة أن غرامة التأخير المذكورة في المبادئ التوجيهية تبلغ نسبتها ٥ في المائة، ولكن الإدارة وافقت، في مكتب لبنان الميداني، على استيفاء نسبة ٢ في المائة فقط، وتجلى ذلك في إطار البند ٦ من اتفاق القروض المبرم بين الأونروا وبين الأطراف المستفيدة والأطراف الكفيلة. وسترد تلك التغييرات في التعديل الذي سيُدخل على المبادئ التوجيهية.

عدم تحصيل القروض المتأخرة

١٣٦ - استعرض المجلس عينة مكونة من ١٠ ملفات لأطراف لم تسدد قروضها في مكتب لبنان الميداني، شملت متأخرات بلغت قيمتها ٢١٢ ٩٧ دولارا. ولاحظ المجلس أنه على الرغم من قيام الأونروا

بالمتابعة مع الأطراف الكفيلة للأطراف التي لم تسدد قروضها، من أجل سداد المبالغ المستحقة، فإن الأطراف الكفيلة لم تستجب، ولم تُتخذ أي إجراءات قانونية في هذا الصدد، على الرغم من أن تلك الأطراف كانت قد وقعت على وثائق قانونية. ولم يُعثر، بنتيجة مواصلة استعراض ملفات أصحاب القروض العشرة الذين لم يسددوا قروضهم، على ما يثبت أن المكتب الميداني قد أجرى تقييما لأهلية الكفلاء، بما في ذلك مصادر دخلهم. وذلك مخالف للمادة ٥ من المبدأ التوجيهي (لعام ٢٠١٢) التي تحدد المعايير اللازمة لقبول كفالة الكفلاء.

١٣٧ - وأُبلغ المجلس بأن هؤلاء الكفلاء، وهم موظفون من شركات خاصة أو من منظمات غير حكومية، يرفضون تقديم أي دليل على دخلها الشهري، وبأن مكتب لبنان الميداني يعتزم خفض نسبة القروض التي تقدم بضمانة كفلاء من غير موظفي الأونروا بحيث لا تزيد نسبتها على ٢٥ في المائة من إجمالي حافظة القروض المستحقة، ابتغاء الحد من المخاطر. بيد أن المجلس يرى أن الرقابة غير كافية حيث أنها قبلت كفلاء رفضوا تقديم أدلة على الأهلية، مثل الدخل الشهري، وبذلك تزيد من احتمال منح قروض إلى مقترضين قد لا يسددوا قروضهم. كما أن متأخرات القروض المستحقة منذ فترة طويلة دون اتخاذ إجراءات قانونية لتحصيلها يجعلها عرضة لأن تصبح قروضا لا يمكن استردادها، وقد ينتهي بها الأمر إلى أن تصبح غير قابلة للتحصيل.

١٣٨ - وافقت الأونروا على توصيات المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) المتابعة عن كثب مع كفلاء المقترضين الذين لم يسددوا قروضهم لاسترداد القرض غير المسدد منذ فترة طويلة، والاتصال بالمكتب القانوني للحصول على المشورة القانونية، بما في ذلك إنفاذ الإجراءات القانونية بحق الكفلاء؛ (ب) وإجراء تحليل للأهلية قبل منح القرض وتفادي منح قروض لمن يريد الاقتراض ولكن كفيله يرفض تقديم ما يثبت دخل الشهري، وذلك بغية الحد من مخاطر عدم إمكانية التحصيل في حال تخلف المقترضين عن السداد؛ (ج) وتعديل المبدأ التوجيهي لعام ٢٠١٢ المتعلق ببرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر بحيث يعكس التغير في غرامات التأخر في السداد، من ٥ في المائة إلى ٢ في المائة.

أوجه القصور في نظام المعلومات الخاص بإدارة القروض

١٣٩ - أبرم مكتب الأونروا الميداني في لبنان عقدا مع جهة تزود خدمات (العقد رقم SC-E-33/RO89/2014 المؤرخ ١٤ أيار/مايو ٢٠١٤)، لإنشاء نظام معلومات إدارية على شبكة الإنترنت من أجل إدارة حافظة القروض وأداء البرامج عموما. وبلغت قيمة العقد المتفق عليها ١٠٠ ٢٣ دولار للفترة الممتدة من ٢ حزيران/يونيه ٢٠١٤ إلى ٢١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٥، وسنة واحدة لصيانة النظام ودعمه. وكانت فترة العقد تُمدَّد من حين إلى آخر، وفي ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦، اتفقت الأونروا والجهة المتعاقدة على تمديد العقد حتى الوفاء بآخر التزام بموجب العقد، وفقا لنفس شروط وأحكام الاتفاق الأوّلي، دون أن تتحمل الأونروا أي تكلفة إضافية. وبدأ العمل بذلك النظام في أيار/مايو ٢٠١٧.

١٤٠ - بيد أن المجلس لاحظ أن النظام لا يُنتج تقارير إدارة القروض على النحو المقرر في إطار الفقرة ٣-٢-١ (ب) من العقد، والتي تقتضي أن يحتوي نظام قاعدة البيانات على بيانات عن طلب القرض، وصرفه، وقسطه، وسداد القسط، وحالات التقصير في السداد، والحافظة المعرضة للمخاطر، وتقارير الرصد والاستعراض. وذكرت الإدارة أن المرحلة التنفيذية لنظام معلومات إدارة القروض قد أنجزت، وأن

الجهة المورّدة قد بدأت مرحلة الصيانة والدعم. وأوضحت الإدارة أيضا أنها ستقوم، خلال هذه المرحلة، بالمتابعة مع الجهة المورّدة لضمان إتمام جميع الالتزامات المترتبة عليها بموجب العقد.

١٤١ - ويرى المجلس أن تقارير إدارة القروض هي جانب هام وإلزامي في إدارة القروض خلال المرحلة التنفيذية لنظام معلومات إدارة القروض. وقد يؤثر عجز النظام عن إعداد تقارير مهمة تأثيرا سلبيا على إدارة حافظة القروض بشكل أفضل، ويحرم الإدارة من أساس حاسم في عملية صنع القرار.

١٤٢ - وافق مكتب الأونروا الميداني في لبنان على توصية المجلس بأن يكفل إدماج جميع التقارير الهامة المذكورة في العقد في نظام معلومات إدارة القروض من أجل تحسين إدارة حافظة القروض التابعة لبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر.

٩ - إدارة البرامج والمشاريع

الافتقار إلى خطط عمل للمشاريع

١٤٣ - تُحدد الفقرة ٤-٢ من دليل إجراءات المشاريع (لعام ٢٠١١) خطة عمل المشاريع بأنها أداة توفر خريطة طريق متكاملة لدورة حياة المشاريع. وتركز خطة عمل المشاريع على تسلسل الأنشطة وتبعياتها، وعلى الإطار الزمني للأنشطة المختلفة، والجهات المسؤولة عنها، وتركز كذلك على توفير نهج استباقي في تحديد المخاطر التي تتعرض لها المشاريع، وتدابير التخفيف، وتحديد المعالم لتعزيز رصد المشاريع. واستعرض المجلس ١٣ مشروعا يبلغ إجمالي تكلفتها ٣٣,٥١ مليون دولار في مكتب الأردن الميداني، فوجد أن ستة مشاريع يبلغ إجمالي تكلفتها ١٥,١٢ مليون دولار قد نُفذت دون خطة عمل. ومن أصل المشاريع الستة، أنجزت ثلاثة مشاريع، في حين كانت المشاريع الثلاثة الأخرى لا تزال قيد التنفيذ.

١٤٤ - وَعَزَت الإدارة عدم إعداد خطة العمل إلى نقص الملاك الوظيفي وإلى الافتقار إلى مكتب ميداني للمشاريع، من أجل النهوض بفعالية وظيفة إدارة المشاريع، بهدف تنسيق تنفيذ المشاريع والإشراف عليها، وضمان إعداد جميع الوثائق لأغراض الامتثال والرصد. وخلص المجلس إلى أن وظيفة إدارة المشاريع مبعثرة بين الإدارات المستخدِمة، وإلى عدم وجود وظيفة منسقة لإدارة المشاريع. ويؤدي ذلك الوضع إلى تنفيذ بعض المشاريع تنفيذا مرتجلا دون وجود خطط عمل موثقة. ويعتبر المجلس أن وجود خطة عمل موثقة للمشاريع إنما هو أداة حيوية من أجل الرصد الفعال لأنشطة المشاريع، ورصد عدم التقيد بأنشطة المشاريع من حيث وقت التنفيذ، وتحديد الجهات المعنية المسؤولة عن كل نشاط من أجل محاسبتها.

عدم إعداد تقرير مرحلي عن المشروع

١٤٥ - في الفقرة ٦ من دليل إجراءات المشاريع (لعام ٢٠١١)، تُعرف عملية رصد المشاريع وإعداد تقارير عنها بأنها عامل أساسي من عوامل نجاح إدارة المشاريع. وهي تساعد الإدارة على التأكد مما إذا كان المشروع يحقق تقدما فعليا، وما إذا كانت الموارد تُستخدم بكفاءة. ويتم، من خلالها، مراقبة أداء المشاريع وقياسه بانتظام للوقوف على الاختلافات عن خطة إدارة المشاريع وميزانيتها، مما يوفر أساسا لعملية اتخاذ القرار بشكل مدروس وفي الوقت المناسب.

١٤٦ - وخلال الفترة الواقعة بين كانون الثاني/يناير وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، كان مكتب الأردن الميداني ينفذ ما مجموعه ٩٣ مشروعا نشطا. ومن خلال استعراض عينة مكونة من ١٣ مشروعا، لاحظ

المجلس أن أربعة مشـاريع، يبلغ إجمالي تكلفتها ١٣,٧٤ مليون دولار، غير مدعومة بتقارير مرحلية تشـير إلى التقدم المحرز في المشروع بمرور الوقت من أجل اتخاذ قرارات مدروسة، وذلك خلافا لما يشترطه الدليل.

١٤٧ - وذكرت الإدارة أن التقارير المرحلية عن المشاريع تشكل جزءا من كل اتفاق من الاتفاقات المبرمة مع الجهات المانحة، غير أن تواتر إعداد التقارير ليس موحدا بالنسـبة لجميع المشـاريع، وهو يتوقف كليا على الاتفاق الموقع (أي إن بعض المشاريع يتطلب رفع تقرير مرحلي عن المشروع كل ستة أشهر، في حين يتطلب بعضها الآخر رفع تقرير واحد في نهاية المشروع، وتقرير واحد بعد إنجاز المشروع). بيد أن المجلس لاحظ أن الاتفاقات الخاصة بالمشاريع المذكورة لا تتضمن شرطا صريحا ينص على رفع تقارير مرحلية. وبالنظر إلى دور التقارير المرحلية في عملية اتخاذ القرارات بشأن تنفيذ المشاريع، فإن المجلس يرى أن مكتب الأردن الميداني بحاجة إلى إعداد تقارير مرحلية على فترات منتظمة لتستعين بها الإدارة الداخلية على اتخاذ قرارات بشأن التقدم الذي يحرزه تنفيذ المشاريع.

١٤٨ - يوصي المجلس مكتب الأونروا الميداني في الأردن بما يلي: (أ) ضمان وضع خطط عمل المشاريع وتوثيقها قبل تنفيذ المشاريع؛ (ب) ووضع وتنفيذ خطة لإنشاء مكتب ميداني للمشاريع مجهز بملاك وظيفي كاف؛ (ج) وضمان إعداد التقارير المرحلية عن المشاريع على فترات منتظمة بالنسبة لجميع المشاريع ابتغاء رصد التقدم الذي يحرزه تنفيذ المشروع والمساءلة عن الموارد المستخدمة.

انعدام نشاط لجنة استعراض المشاريع

١٤٩ - أنشئت لجنة استعراض المشاريع التابعة للأونروا بموجب التوجيه التنظيمي رقم ٢١. ويترأس اللجنة نائب المفوض العام، وهي تتألف من ممثلين عن إدارة العلاقات الخارجية والاتصال، وعن إدارة التخطيط، والدائرة المالية، ومن أعضاء آخرين يمكن أن يعيّنهم نائب المفوض العام. ويتوقع أن تقوم لجنة استعراض المشاريع، من بين أدوارها الأخرى، وبالتشاور مع إدارات البرامج، باستعراض مخططات/مقترحات المشاريع من أجل ما يلي:

- كفالة التوافق مع الكتاب الأزرق، ومع استراتيجية الأونروا المتوسطة المدى، والخطة الاستراتيجية ذات الصلة، والخطة التشغيلية السنوية، ونداء الطوارئ.
- تقييم صياغة المقترحات (أي سلامة منطق تدخلات المشاريع واستدامتها).
- تقييم مدى صلاحية المشروع إجمالا لإدراجه في قائمة المشاريع ذات الأولوية الخاصة بالوكالة لكي تستخدمها إدارة العلاقات الخارجية والاتصال في جمع الأموال.

١٥٠ - وقد أُنشئت لجنة استعراض المشاريع، وفقا لاختصاصاتها، في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦، ومطلوب منها أن تجتمع خلال الأسبوع الرابع من كل شهر. بيد أن اللجنة لم تجتمع في عام ٢٠١٧. وكانت الأونروا تنفذ ما مجموعه ٤٢٧ من المشاريع النشطة يبلغ إجمالي تكلفتها ٩٨١,٣٦ مليون دولار، وكان يُتوقع أن تضطلع اللجنة بدور حاسم في إدارة تلك المشاريع بفعالية وكفاءة من خلال اجتماعاتها. وفي حين أوضحت الإدارة أن لجنة استعراض المشاريع قد اجتمعت مرة واحدة في عام ٢٠١٧، فإنها لم تقدم ما يثبت تلك التوضيحات. وأوضحت الإدارة أيضا أن لجنة استعراض المشاريع ستبدأ بمزاولة أنشطتها في القريب العاجل، وأن الإدارة تنتوي تعزيز إدارة المشاريع على نطاق الوكالة في عام ٢٠١٨،

من خلال إنشاء مكتب استراتيجي لإدارة المشاريع ضمن إدارة التخطيط. وذلك يتضمن زيادة الرقابة على إعداد المشاريع والموافقة عليها (من خلال لجنة استعراض المشاريع)، واستمرار رصد أداء المشاريع (من خلال لجنة تقييم المشاريع).

١٥١ - ويرى المجلس أن انعدام نشاط لجنة استعراض المشاريع يعني أنه سيكون من الصعب على الوكالة مواءمة تصميم المشاريع وتنفيذها مع الميزانية، ومع الاستراتيجية المتوسطة المدى، والخطة التشغيلية السنوية، ونداء الطوارئ، مما قد يؤدي إلى تأخير الموافقة على قرار لجنة تقييم المشاريع.

١٥٢ - وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بتفعيل لجنة استعراض المشاريع وضمان اضطلاعها بمسؤولياتها على نحو فعال.

التأخر في إصدار مذكرات الإغلاق من قِبل إدارة العلاقات الخارجية والاتصال

١٥٣ - خلال الفترة قيد الاستعراض، كان برنامج رصد[٧] مشاريع مِنح الوكالة يتضمن ٤٢٧ مشروعا نشطا و ٧٩٤ مشروعا منتهي الأجل. ومن بين المشاريع المنتهية الأجل، كانت إدارة العلاقات الخارجية والاتصال قد أبلغت عن ٢٤١ مشروعا (٣٠ في المائة) بأنها مغلقة، في حين أن ٥٥٣ مشروعا (٧٠ في المائة) لم تكن قد صدرت مذكرة إغلاقه من الإدارة. وخلُص المجلس إلى أنه، من بين المشاريع التي لم تكن قد صدرت مذكرات إغلاق خاصة بها، والبالغ عددها ٥٥٣ مشروعا، كان ٢٣٧ مشروعا (٤٣ في المائة) قد بقي من دون مذكرات إغلاق لفترات تتراوح بين ٦ أشهر و ٢٣ شهرا.

١٥٤ - وساقت إدارة العلاقات الخارجية والاتصال أسبابا مختلفة للتأخير ولعدم إصدار مذكرة الإغلاق، من بينها تأخر الدائرة المالية في إعداد التقارير المالية، أو عدم ورود ردّ من الجهات المانحة بخصوص إرجاع رصيد الأموال المتبقي أو إعادة برمجته، أو انتظار رد الجهات المانحة بشأن ما تبقى من التعهّدات المالية، أو التأخر في رفع المطالبات إلى الجهات المانحة، أو التأخر في إبلاغ تلك الجهات بشأن الأموال المتبقية أو الفوائد المتراكمة ومعالجتها؛ أو ريثما تقدم الدائرة المالية في المقر كشوف الموازنة الختامية أو تقر رصيد الأموال النهائي للإدارة. وإضافة إلى ذلك، فقد عزت الأونروا التأخر في إصدار مذكرة الإغلاق إلى عوامل من قبيل ضرورة الامتثال على نحو تام لجميع المتطلبات التشغيلية وشروط إعداد التقارير، وإلى الحصول على توجيه أو مشورة واضحَين من الجهة المانحة بشأن معالجة رصيد الأموال المتبقي والفائدة المتراكمة، في حال وجود أي منهما.

١٥٥ - ويرى المجلس أن التأخير في إصدار مذكرات الإغلاق يعزى أساسا إلى الافتقار إلى إطار زمني محدد في دليل إجراءات المشاريع (لعام ٢٠١١) فيما يتعلق بالمساءلة بشأن متى يجب على إدارة العلاقات الخارجية والاتصال إصدار مذكرات الإغلاق، ومتى يجب على الدائرة المالية إصدار التقارير المالية النهائية؛ وتأكيد رصيد الأموال؛ ورفع المطالبات إلى الجهات المانحة بعد الانتهاء من عمليات المشاريع.

(٧) برنامج رصد المشاريع هو صحيفة تُعد في برنامج إكسل (Excel) ترصد وتلخص حالة تنفيذ جميع مشاريع الوكالة لاتخاذ قرارات مدروسة بشأنها.

المشاريع التي أغلقتها إدارة العلاقات الخارجية والاتصال والتي لا تزال نشطة في نظام التخطيط المركزي للموارد المعروف بنظام ''REACH''

١٥٦ - لاحظ المجلس أن المشاريع البالغ عددها ٢٤١ مشروعا والتي أبلغت عنها إدارة العلاقات الخارجية والاتصال في برنامج رصد المشاريع، قد تضمنت ٥٧ مشروعا لا تزال نشطة في نظام التخطيط المركزي للموارد المعروف بنظام ''REACH''. وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧، كانت المشاريع البالغ عددها ٥٧ مشروعا نشطة لمدد تتراوح بين ٣ أشهر و ٢٤ شهرا اعتبارا من التاريخ الذي أشارت فيه الإدارة إلى أنها مغلقة. وأظهرت سجلات إدارة العلاقات الخارجية والاتصال أن الإدارة قد أصدرت تعليمات إلى الدائرة المالية بإغلاق جميع المشاريع التي لم يتبقّ لها أرصدة مع بياناتها المالية الختامية، فضلا عن المشاريع التي ردت بالفعل الأرصدة المتبقية إلى الجهات المانحة. بيد أنّه من أصل ٥٧ مشروعا، لم يكن سوى مشروعين لديهما رصيدان غير منفقَين قدرهما ٣٦٢ ٥٤ دولارا، في حين أن المشاريع المتبقية البالغ عددها ٥٥ مشروعا لم يكن لديها أي رصيد. ويرى المجلس أن التأخر في إغلاق المشاريع في نظام ''REACH'' راجع إلى عدم وجود إطار زمني محدد في دليل إجراءات المشاريع (٢٠١١) فيما يخص متى يجب إغلاق المشروع بعد الإقفال التشغيلي فور استيفائه لجميع شروط إعداد التقارير. ويؤدي التأخر في إغلاق المشاريع المغلقة تشغيليا إلى زيادة المخاطر المتعلقة بإساءة استخدام الأرصدة غير المنفقة.

ميزانية المشاريع غير المخصصة في نظام ''REACH''

١٥٧ - لاحظ المجلس أيضا أن ٤٢٧ مشروعا نشطا في برنامج رصد المشاريع تشمل ٢٢٢ مشروعا (٥٢ في المائة) أشير إلى أنها لم تنفذ (معدل إنفاق[٨] صفري) على الرغم من أن مدة الإنجاز المخطط لها قد انتهت بالفعل. وكان لدى المشاريع رصيد حر قدره ٨,٤٤ ملايين دولار أُبلغ بأنه لم يتم تخصيصه لأنشطة المشاريع ذات الصلة في نظام ''REACH''، وذلك من أجل إتاحة استخدام الأموال لمدد تتراوح بين ثلاثة أشهر و ٤٦ شهرا.

١٥٨ - وأُحيط المجلس علما بأن الأموال لا تخصص حتى يتم إنشاء هياكل مفصّلة للأعمال خاصةٍ بالأنشطة في نظام ''REACH'' لصالح المشروع، وحتى يتم لاحقا توفير توزيع الميزانية بما يتماشى مع الهياكل المفصّلة للأعمال. وينطبق الأمر نفسه في حالة حدوث تغيير في نطاق المشاريع، حين تكون المفاوضات جارية مع الجهة المانحة، وفي الحالات التي يتم فيها التعامل مع المنحة على أنها تخفيض لتكاليف الميزانية البرنامجية. ويساور المجلس القلق من أن طول التأخير في تخصيص الأموال، لفترة تتراوح بين ثلاثة أشهر و ٤٦ شهرا، قد يؤدي إلى إعادة الأموال إلى الجهة المانحة في وقت تعاني فيه الوكالة من صعوبات مالية.

١٥٩ - **يوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) أن توثق متوسط الإطار الزمني لإصدار مذكرة الإغلاق من قبل إدارة العلاقات الخارجية والاتصال بعد الإغلاق التشغيلي للمشروع بالنسبة للمشاريع القابلة للإغلاق، والإطار الزمني للإغلاق الإداري والإغلاق المالي للمشروع في النظام، من أجل المساءلة فيما بين الجهات المعنية المسؤولة؛ (ب) وأن تضمن المتابعة عن كثب فيما يتعلق بالأرصدة غير المرصودة حيثما يلزم الاتصال مع الجهة المانحة لإعادة البرمجة، أو رد**

(٨) يشير معدل الصرف إلى الإنفاق الفعلي مقسوما على مجموع المال المخصص للمشروع.

المبلغ إلى الجهة المانحة، أو نقله إلى بند أموال آخر لكي يتسنى إغلاق المشاريع؛ (ج) وأن تغلق، في النظام، جميع المشاريع التي أشارت الإدارة إلى أنها مغلقة في برنامج رصد المشاريع؛ (د) وأن تنشئ هياكل مفصّلة للأعمال بهدف تخصيص الرصيد المالي للمشروع المعلق، وذلك تفاديا لاحتمال إعادة المساهمة المالية إلى الجهات المانحة.

١٦٠ - **ويوصي المجلس أيضا الأونروا بتعزيز التواصل بين إدارة العلاقات الخارجية والاتصال، وبين الدائرة المالية، وإدارة التخطيط، لضمان الرصد السلس لتنفيذ المشاريع، وتجهيز التقارير المالية وغيرها من التقارير المعلقة في الوقت المناسب بغية التعجيل بإغلاق المشاريع.**

١٠ - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

عدم كفاية نموذج التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١٦١ - وضعت دائرة إدارة المعلومات في الأونروا استراتيجية سداسية السنوات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح الوكالة للفترة الممتدة من عام ٢٠١٨ إلى عام ٢٠٢٤. وتتضمن الاستراتيجية ثمانية أهداف استراتيجية مع ما يتصل بها من مبادئ توجيهية ونتائج استراتيجية وسنة إنجاز محددة. بيد أن المجلس لاحظ أن الوكالة لم تضع مؤشرات أداء رئيسية موحدة لاستخدامها في قياس تحقق الأهداف الاستراتيجية. وإضافة إلى ذلك، لم تُحَدَّد أي مخاطر فيما يتعلق بالاستراتيجية المنتهَجة، ونتيجة لذلك لم توضع أي تدابير لتخفيف حدة المخاطر.

١٦٢ - وعلقت الأونروا بقولها إنه بالرغم من الموافقة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإنها ستُنفَّذ في عام ٢٠١٨ لأن دائرة إدارة المعلومات لا تزال عاكفة على مناقشتها مع جميع الجهات المعنية، ولم تُنجز بعدُ استراتيجية اتصال مناسبة بين دائرة إدارة المعلومات ومجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وذلك كان السبب وراء عدم وضع مؤشرات أداء رئيسية، فضلا عن المخاطر وما يتصل بها من تدابير تخفيفية. بيد أنه لم يُقَدَّم ما يثبت أن مؤشرات الأداء الرئيسية والتخفيف من حدة المخاطر يشكلان جزءا من خطة التنفيذ. ويرى المجلس أن القصور الملاحظ جاء نتيجة الافتقار إلى نموذج تخطيط استراتيجي ملائم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان من شأن نموذج التخطيط الاستراتيجي الملائم، من قبيل بطاقة الأداء المتوازن أو منهج الإطار المنطقي (Logframe)، أن يساعد الإدارة في الحصول على صورة شاملة لعملية الإدارة الاستراتيجية، وتحقيق تكامل فيما بين جميع المكونات الاستراتيجية الرئيسية للإدارة، من أجل شرح الاستراتيجية وتنفيذها بفعالية.

١٦٣ - **يوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) اعتماد وتنفيذ نموذج تخطيط استراتيجي ملائم لمساعدة الإدارة في الحصول على صورة شاملة لعملية الإدارة الاستراتيجية، وتحقيق تكامل بين جميع المكونات الاستراتيجية الرئيسية للإدارة، من أجل شرح الاستراتيجية وتنفيذها بفعالية؛ (ب) ووضع مؤشرات أداء رئيسية لقياس مدى تحقق الأهداف الاستراتيجية.**

الإنفاذ غير الفعال لسياسات مراقبة الدخول

١٦٤ - من خلال مراجعة حقوق المستخدِمين لنظام ''REACH''، وجد مجلس الإدارة أنه تم تغيير لقب وظيفي واحد في تموز/يوليه ٢٠١٧ ولكن الموظف المعني لا يزال يتمتع بأدوار الموافقة في النظام ''REACH'' التي كانت مرتبطة باللقب الوظيفي السابق. وذلك مخالف لسياسات مراقبة الدخول لعام

٢٠١٧ التي تتطلب من الإدارة المسؤولة إلغاء حقوق الموظف في استخدام النظام إذا كان لديه حساب سابق عندما يتغير وضعه الوظيفي.

١٦٥ - ويرى المجلس أن القصور الملاحظ راجع في المقام الأول إلى أوجه الخلل في التنسيق والاتصال بين الإدارة المسؤولة عن المستخدِم وبين الإدارة في دائرة إدارة المعلومات، إذ لا يتم إبلاغ المعلومات المتعلقة بتغيير الوضع الوظيفي للموظفين إلى الإدارة المسؤولة عن تحديثات النظام. ويؤدي القصور في إنفاذ سياسات مراقبة الدخول إلى زيادة مخاطر منح حق الاستخدام إلى مستخدِمين نهائيين غير مرخّصِين، مما يؤدي إلى إساءة استخدام النظام ويعرض للخطر سلامة المعلومات فيه.

١٦٦ - **يوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) تحديد جميع الموظفين الذين يتغير وضعهم الوظيفي، وبإغلاق حساباتهم في نظام "REACH"؛ (ب) ووضع إجراءات لاستعراض حسابات المستخدِمين تتطلب إجراء مراجعة دورية لحقوق الاستخدام المرفقة بحسابات المستخدِمين، من أجل ضمان ألاّ يُمنح أي موظف لا تنطبق عليه متطلبات الوظيفة الحالية حقوق استخدام النظام.**

١١ - إدارة خدمات الرقابة الداخلية

استعراض عمليات اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية

١٦٧ - أجرى المجلس استعراضا لعمليات اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية من خلال استعراض التقرير السنوي للجنة لعام ٢٠١٦ ومحاضر اجتماعاتها لعام ٢٠١٧، والمقابلات والاستبيانات، وذلك للتأكد مما إذا كانت عمليات اللجنة الاستشارية تتماشى مع التوجيه التنظيمي رقم ٢٤، الذي نُقح في كانون الثاني/يناير ٢٠١٦، ومع أفضل الممارسات. ولاحظ المجلس أنه ينبغي إجراء تحسينات في المجالات التالية.

بيان السرية

١٦٨ - تشترط المادة ٢٢ من التوجيه التنظيمي رقم ٢٤ من أعضاء اللجنة الاستشارية للرقابة الداخلية التوقيع على بيان السرية عند توليهم مهام تعييناتهم في اللجنة. بيد أن أعضاء اللجنة لا يوقعون على بيان السرية عند توليهم مهام تعييناتهم في اللجنة، خلافا لأحكام التوجيه التنظيمي. وأُبلغ المجلس بأن اللجنة الاستشارية تعتزم إدخال هذه الممارسة، وأنها قد اتصلت بالفعل بالدائرة القانونية لتصميم نموذج للسرية. وبالنظر إلى حساسية المعلومات المقدمة إلى أعضاء اللجنة الاستشارية، فمن الأهمية بمكان أن يوقعوا على بيان السرية لأغراض المساءلة.

تقييم أداء اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية

١٦٩ - تشترط المادة ٣١ من التوجيه التنظيمي رقم ٢٤ أن تُجريَ اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية تقييما ذاتيا سنويا لأدائها، وقد تطلب اللجنة إجراء استعراضات خارجية دورية للتأكد مما إذا كانت أنشطتها تجسد تجسيدا إيجابيا أفضل الممارسات التي تعتمدها لجان الرقابة التابعة لهيئات الأمم المتحدة المماثلة، والتي سيتم إرسال النتائج التي تتوصل إليها إلى المفوض العام. بيد أن اللجنة لم تُجرِ أي تقييم ذاتي سنوي لأدائها على النحو المطلوب في التوجيه التنظيمي رقم ٢٤. وأُحيط المجلس علما بأن اللجنة الاستشارية تعتزم إدراجه في جدول أعمال اجتماعات اللجنة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

ويرى المجلس أن التقييم الذاتي السنوي يساعد المفوض العام على تحديد مدى الفعالية التي تضطلع فيها اللجنة بمهامها.

تعيين أعضاء في اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية وعملية استعراضها

١٧٠ - تنص المادة ٧ من التوجيه التنظيمي رقم ٢٤ على أن يعين المفوض العام أعضاء اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية بعد التشاور مع رئيس اللجنة ومع مدير إدارة خدمات الرقابة الداخلية. ولاحظ المجلس أنه، خلال السنة قيد الاستعراض، عُين عضو جديد واحد ليحل محل عضو انتهت فترة عمله في تموز/يوليه ٢٠١٧. ومع ذلك، لم تُتح أي أدلة تظهر أن عملية الانتقاء والتعيين تتم بطريقة شفافة، حيث إنه لا توجد عملية موثقة بشأن الكيفية التي تحصل بها الوكالة على قائمة المرشحين المؤهلين للتعيين، ولا الكيفية التي تُجرى بها عملية الاستعراض والانتقاء، أو مدى تنافسيتها. وتلك ثغرة تعتري التوجيه التنظيمي رقم ٢٤، إذ أنه لا ينص على الكيفية التي ستُجرى بها عملية انتقاء الأعضاء الجدد، ولا على كيفية اجتذاب مرشحين محتملين. وأُبلغ المجلس بأن اللجنة الاستشارية ومدير إدارة خدمات الرقابة الداخلية يقدمان الأسماء، وبأنهما يتشاوران داخليا، حسب الاقتضاء، ويقدمان مقترحات إلى المفوض العام للموافقة عليها. غير أن ردودهما غير مدعومة بأدلة موثقة لتبرير ذلك، كما أنه غير متأكد بشأن كيفية الحصول على قائمة المرشحين أو من أي مصدر جرى الحصول عليها. ويرى المجلس أن الوكالة بحاجة إلى توثيق العملية، بدءا من البحث عن مرشحين وصولا إلى قرار انتقائهم، من أجل ضمان أن تكون عملية الانتقاء غير متحيزة، وأن تتسم بالتنافسية والشفافية.

١٧١ - يوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) ضمان أن تجريَ اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية تقييما ذاتيا سنويا لأدائها وفق أحكام التوجيه التنظيمي رقم ٢٤؛ (ب) وتصميم استمارة خاصة بنموذج السرية والتثبت من توقيع أعضاء اللجنة الاستشارية على بيان السرية لأغراض المساءلة؛ (ج) واستعراض التوجيه التنظيمي رقم ٢٤، وإدماج عملية التعيين، بما في ذلك سبل البحث عن مرشحين للتعيين، وعملية الاستعراض، وقرار الانتقاء، لضمان أن تكون عملية الانتقاء خالية من التحيز ومتسمة بالتنافسية والشفافية.

عدم استقرار إدارة خدمات الرقابة الداخلية

١٧٢ - إن خدمات الرقابة الداخلية وظيفة مهمة في أي منظمة من المنظمات. وفي الأونروا، تضطلع إدارة خدمات الرقابة الداخلية بأدوارها الرقابية من خلال شُعبها الأربع، وهي الضمانات والخدمات الاستشارية؛ والتقييم؛ والأخلاقيات؛ والتحقيقات. ويتولى رئيس خدمات الرقابة الداخلية مسؤولية توجيه الاستراتيجية المتوسطة المدى والطويلة المدى لدعم تنفيذ الضوابط الداخلية؛ ولذلك، فمن المهم الحفاظ على استقرار القيادة في هذه الإدارة.

١٧٣ - وأبرز المجلس، في تقريره السابق، ارتفاع معدل دوران الموظفين في إدارة خدمات الرقابة الداخلية (انظر الفقرتين ١٣٩ و ١٩٤، A/72/5/Add.4). وفي السنة قيد الاستعراض، لاحظ المجلس تحسنا محدودا في ذلك المجال. فعلى سبيل المثال، تم تعيين ما مجموعه خمسة مديرين لقيادة الإدارة خلال السنوات الخمس الماضية، وفي وقت مراجعة الحسابات في نيسان/أبريل ٢٠١٨، كانت خدمة المدير الحالي، الذي تم تعيينه في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ أيضا، على وشك الانتهاء في الوكالة.

١٧٤ - ويرى المجلس أن عدم وجود حل طويل الأجل لقيادة الإدارة يؤثر على استقرار أنشطة المراجعة الداخلية للحسابات، ومن ثم على فعالية مهام مراجعة الحسابات. وبالنظر إلى حجم الأونروا وتعقيدها، وحجم أنشطتها، وإلى القيود المالية والمخاطر الأخرى، فإن وجود وظيفة قوية جدا في مجال مراجعة داخلية للحسابات هو أمر ضروري. ولذلك فمن الضروري أن تسعى الوكالة إلى إيجاد حلول بديلة لتحقيق الاستقرار في قيادة الإدارة وملاكها الوظيفي.

شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية

١٧٥ - تعاني شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية من نقص في الموارد مقارنة بوكالات الأمم المتحدة الأخرى، وذلك وفقا للإحصاءات الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة لعام ٢٠١٥ (JIU/REP/2016/8). ومقارنة بمؤسسات الأمم المتحدة الأخرى، فإن الأونروا لديها أدنى نسبة من موظفي خدمات المراجعة الداخلية للحسابات قياسا إلى جميع الموظفين، إذ تبلغ النسبة ١٠ موظفين إلى مجموع الموظفين البالغ ٢٥٥ ٣١ موظفا، أي ما يعادل نسبة ٠,٠٣ في المائة، مقارنة بمتوسط قدره ٠,٥١ في المائة على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

١٧٦ - وبخصوص عام ٢٠١٧، لم تنجز شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية سوى ١١ مهمة (٥٠ في المائة) من أصل ٢٢ مهمة مقررة. وقد تم ترحيل المهام المتراكمة إلى عام ٢٠١٨ حيث تم استخدام الربع الأول من عام ٢٠١٨ بأكمله لإتمام المهام المرحّلة بدلا من المهام المخصصة في خطة عمل عام ٢٠١٨. ويعزى بطء الوتيرة في إنجاز المهام الواردة في خطة عمل عام ٢٠١٧ أساسا إلى عدد الموظفين المحدود، فمثلا، من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيه ٢٠١٧ لم يكن يشغل الوظيفة سوى موظف واحد من أصل أربعة موظفين دوليين (ف-٤) مطلوبين بموجب هيكل الإدارة التنظيمي. وكان هذا الموظف أيضا يقوم مقام رئيس الشعبة.

١٧٧ - ونظرا لتحديات ارتفاع معدل دوران الموظفين في إدارة خدمات الرقابة الداخلية، يرى المجلس أن الوكالة بحاجة إلى استعراض هيكل الملاك الوظيفي للشعبة بهدف مواءمته مع درجة تعقيد الوكالة ونموها، من أجل ضمان تحقق أهداف الإدارة. وفي إطار تعزيز الشعبة، أوضحت الإدارة أن شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية تُعنى حاليا بوضع إطار منهجية مراجعة الحسابات مع دليل المراجعة الداخلية للحسابات، اللذين سيشكلان خارطة طريق للاضطلاع بمهام في المستقبل.

١٧٨ - **يوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) النظر في استكشاف استراتيجية بديلة لتوزيع الموارد في شعبة الضمانات والخدمات الاستشارية من أجل تعزيز الشعبة وكفالة التغطية الكافية للمجالات المحددة بأنها ذات خطورة عالية، والامتثال لخطة المراجعة السنوية للحسابات؛ (ب) واستعراض هيكل الملاك الوظيفي للشعبة ليكون مواكبا للطابع المعقد للوكالة ونموها.**

شعبة التحقيقات

التأخير في إتمام التحقيق في حالات الغش

١٧٩ - يعمل في شعبة التحقيقات أربعة موظفين دوليين وموظفان محليان. ولاحظ المجلس أن عدد حالات الغش قد ارتفع من ٣٢ حالة تم الإبلاغ عنها في عام ٢٠١٦ إلى ٥٨ حالة في عام ٢٠١٧. ومن أصل ٣٢ حالة الغش التي أُبلغ عنها في عام ٢٠١٦، لم يُستكمل التحقيق سوى في ١٥ حالة، في

حين كانت ١٧ حالة لا تزال معلقة لغاية ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. وكذلك، فلم يُستكمل التحقيق، حتى نهاية العام، سوى في ٢٥ حالة فقط من أصل ٥٨ (٤٣ في المائة) من حالات الغش المبلغ عنها في عام ٢٠١٧. وعزت الإدارة العدد المتراكم من الحالات إلى عدم كفاية عدد الموظفين للتعامل مع الحالات. وأُحيط المجلس علما بأن إدارة خدمات الرقابة الداخلية تجري حاليا مناقشات مع الإدارة بشأن وضع نموذج جديد مقترح (مركزي أو لا مركزي) يُتوقع منه، عند تنفيذه، التقليل من تراكم الحالات وكفالة إنجاز التحقيقات الجارية في الوقت المحدد. وفي الوقت الحالي، يستغرق التحقيق في معظم حالات الغش أكثر من ستة أشهر حتى يكتمل.

برامج التدريب على سبل التصدي للغش المقدمة للموظفين

١٨٠ - تتطلب سياسات الأونروا المتعلقة بمكافحة الغش ومكافحة الفساد من إدارة خدمات الرقابة الداخلية التوعية بمخاطر الغش والفساد، وذلك عن طريق إقامة تدريب لموظفي الوكالة. بيد أن الوكالة، منذ وضع السياسات في عام ٢٠١٦، لم تُقم لموظفيها أي دورة تدريبية على التوعية بشأن الغش. وأُبلغ المجلس أن إدارة خدمات الرقابة الداخلية قد أعدّت، في عام ٢٠١٧، برنامجا تدريبيا توعويا للموظفين، ولكنه أرجئ إلى عام ٢٠١٨ بسبب نقص الأموال. وأُوضح أيضا أن خطة عمل عام ٢٠١٨ لمكتب الأخلاقيات تشمل وضع وتقديم تدريب مباشر على مكافحة الغش وعلى مكافحة الفساد. وسيكون التركيز الرئيسي على المديرين والمشرفين، وعلى موظفي المالية، والموارد البشرية، والهندسة، والمشتريات، في جميع ميادين العمل. ويرى المجلس أن التدريب التوعوي للموظفين أمر أساسي لتوعية الموظفين بالخطر المتمثل في الغش والفساد، وبالنموذج المناسب للإبلاغ عن حوادث الغش والفساد.

١٨١ - **يوصي المجلس إدارة خدمات الرقابة الداخلية في الأونروا بالتعجيل في إجراء مناقشة مع الإدارة بشأن أنسب نموذج وذلك للتقليل من التأخير في إنجاز قضايا التحقيق للحد الأدنى.**

١٨٢ - **ويوصي المجلس أيضا الأونروا بتنظيم دورات تدريبية لتوعية موظفيها في مجال الغش والفساد.**

١٢ - إدارة التمويل البالغ الصغر

١٨٣ - إن إدارة التمويل البالغ الصغر برنامج صغير الحجم داخل الأونروا يقدِّم تسهيلات ائتمانية لأصحاب المشاريع البالغة الصغر. وقد أُدرجت أنشطة الإدارة وأرصدتها لعام ٢٠١٧ في البيانات المالية للوكالة لعام ٢٠١٧. وتعد الإدارة مجموعة البيانات المالية الخاصة بها في إطار المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، وتُراجع هذه البيانات على حدة.

الأداء المالي

١٨٤ - وتُواصل الإدارة تحسين أدائها عن طريق تسجيل صافي دخل إيجابي على مدى السنوات الثلاث الماضية. وفي عام ٢٠١٧، أعلنت إدارة التمويل البالغ الصغر عن تحقيق دخل صاف قدره ٣,٠١ ملايين دولار (٢٠١٦: ٢,٢٣ مليون دولار)، مما يعكس زيادة قدرها ٧٨٦ ٨٣٠ دولارا (٣٥ في المائة)، مقارنة بصافي الدخل المسجل خلال العام السابق. وتعزى زيادة الإيرادات الصافية بالأساس إلى زيادة الفائدة على القروض بمبلغ ٨١٤ ٢٧٧ دولارا (٨ في المائة)؛ وإلى تحقيق ربح من صرف العملات الأجنبية

مقداره ١٩١ ٢٨٨ دولارا (٢٠١٦: خسارة قدرها ١٥٩ ٣٦٩ دولارا). وقد راجع المجلس البيانات المالية للإدارة لعام ٢٠١٧ وأبدى رأيا غير مشفوع بتحفظ.

إدارة القروض المستحقة القبض

١٨٥ - في عام ٢٠١٧، قدمت الإدارة قروضا بقيمة ٣٨,٥٦ مليون دولار (٢٠١٦: ٣٩,٧٨ مليون دولار) وتلقت مدفوعات عن قروض مستحقة السداد بقيمة ٣٦,٤٣ مليون دولار (٢٠١٦: ٣٦,٠٨ مليون دولار). وبلغ الرصيد الختامي للقروض في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ما قيمته ١,٢٦ مليون دولار (٢٠١٦: ٩٨٢ ٩٤٥ دولارا)، في حين بلغت قيمة القروض المشطوبة ٩٦٠,٩٨١ دولارا (٢٠١٦: ٨١١ ٩٠٧ دولارا). وبلغ الرصيد الختامي للقروض في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ما قيمته ٢٧,٥٤ مليون دولار (٢٠١٦: ٢٦,٥٩ مليون دولار). وفي عام ٢٠١٧، لاحظ المجلس عدم كفاية إدارة الحافظة المعرضة للخطر، والتي ارتفعت من نسبة ٦,٧ في المائة، أُبلغ بها في عام ٢٠١٦، إلى نسبة ٧,٢١ في المائة في عام ٢٠١٧، مقابل المؤشر الإقليمي للحافظة المعرضة للخطر ونسبته ٥,٨٥ في المائة. ويرى المجلس أن مديري إدارة التمويل البالغ الصغر يجب أن يضعوا استراتيجيات تشمل إنفاذ الامتثال لدليل عمليات القروض والسياسات الأخرى ذات الصلة، من أجل الوصول إلى المؤشر الإقليمي البالغ ٥,٨٥ في المائة للمحفظة المعرضة للمخاطر.

١٨٦ - **يوصي المجلس إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا باستعراض استراتيجياتها المتعلقة بإدارة القروض وإنفاذ متابعة الموظفين الذين أخذوا قروضا والامتثال لأحكام الأدلة من أجل ضمان أن تبقى الحافظة المعرضة للمخاطر عند المؤشر الإقليمي البالغة قيمته ٥,٨٥ في المائة، أو ما دونَه.**

جيم - إفصاحات الإدارة

١٨٧ - قدمت الأونروا 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

١٨٨ - طبقاً لأحكام القاعدة ١١-٥ من النظام المالي، أبلغت الأونروا المجلس بأنها قيدت خلال العام خسائر ومشطوبات تبلغ قيمتها ٣,١٧ ملايين دولار، على النحو التالي: خسائر في النقدية بقيمة ٤٤ دولارا؛ وخسائر في المخزون بقيمة ١٧٧ ٤٦٤ دولارا، تم تحديدها عن طريق تقييم المخزون؛ وقروض مستحقة القبض غير مسددة بقيمة ٦٦٣ ٩٦٠ دولارا؛ وخسائر في الممتلكات مقدارها ٥٠٢ ٢٩٠ دولار، وخسائر في الحسابات المستحقة القبض بقيمة ١٢٩ ٧٥٧ دولارا (انظر المرفق الثاني).

٢ - المدفوعات على سبيل الهبة

١٨٩ - خلال السنة قيد الاستعراض، لم تسجل الوكالة أي مبالغ دفعتها على سبيل الهبة.

٣ - حالات الغش والغش المفترض

١٩٠ - وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات (المعيار ٢٤٠)، يخطط المجلس لإجراء مراجعاته للبيانات المالية على نحو يتوقع منه بدرجة معقولة تحديد الأخطاء الجوهرية والمخالفات، بما فيها الأخطاء والمخالفات الناجمة عن الغش. بيد أنه لا ينبغي الاعتماد على مراجعة الحسابات التي نجريها لتحديد جميع الأخطاء أو المخالفات. فالمسؤولية عن منع الغش والكشف عنه تقع على عاتق الإدارة في المقام الأول.

١٩١ - 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 أيضا عما إذا كانت الإدارة على علم بأي حالات غش فعلية أو مزعومة أو مشتبه في وقوعها، بما في ذلك الاستفسارات الواردة من إدارة خدمات الرقابة الداخلية. وتشمل الأحكام الإضافية التي تنظم المراجعة الخارجية للحسابات حالات الغش والغش المفترض في قائمة المسائل الواجب الإشارة إليها في تقرير المجلس.

١٩٢ - وخلال السنة قيد الاستعراض، لم يقف المجلس على أي حالات غش، باستثناء حالات الغش والغش المفترض التي أبلغت عنها الأونروا وأُفصح عنها في هذا التقرير. ووفقا للمادة السابعة من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة والمرفق المتصل بها، أبلغت الأونروا المجلس بوقوع ٦٩ حالة من حالات الغش والغش المفترض خلال الفترة قيد الاستعراض. ومن بين تلك الحالات البالغ عددها ٦٩ حالة، استكمل ٣١ تحقيقا (٤٥ في المائة) وفُرغ منها خلال العام، وحُدد حجم الخسائر بمبلغ ٢٦٤ ١٣ دولارا. ولا يزال التحقيق جاريا في الحالات الثماني والثلاثين الباقية (٥٥ في المائة)، وسترفع الأونروا تقريرا عن نتائج التحقيقات في تلك الحالات في العام المقبل. ومن بين ٣٨ حالة لم يُبتَّ فيها بعدُ، ثمة حالة تعود إلى عام ٢٠١٥، في حين تعود أربع حالات إلى عام ٢٠١٦، و ٣٣ حالة إلى عام ٢٠١٧. ويساور المجلس القلق إزاء بطء وتيرة التحقيق حيث إن نسبة الحالات المتبقية تزيد على ٥٠ في المائة من الحالات المبلغ عنها. ولذلك، فإن المجلس يحث الأونروا على بذل مزيد من الجهود لزيادة معدلات التحقيق في الحالات التي لم تُحسم بعدُ. ويرد في المرفق الثالث لهذا التقرير موجز للحالات المذكورة.

دال – شكر وتقدير

١٩٣ – يود المجلس أن يعرب عن تقديره للتعاون والمساعدة اللذين حظي بهما موظفوه من المفوّض العام والموظفين التابعين له، وكذلك من الموظفين في مقر عمّان ومقر غزة والمكتب الميداني في الأردن ومكتب غزة الميداني ومكتب لبنان الميداني والمكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية.

(توقيع) راجيف **مهريشي**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات

(توقيع) موسى جمعة **أسعد**
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في جمهورية تنزانيا المتحدة
(مسؤول أول لشؤون مراجعة الحسابات)

(توقيع) كاي **شيلر**
رئيس الديوان الاتحادي الألماني لمراجعي الحسابات

٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٨

المرفق الأول

حالة تنفيذ التوصيات حتى السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

الرقم	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
١	٢٠١٢	٨٢	أوصى المجلس بأن تسعى الأونروا قدر الإمكان إلى الحصول على المستندات ذات الصلة لتدعيم حقها في استخدام المباني وقطع الأراضي التي تشغلها.	شرعت الأونروا في بذل جهود على نطاق الوكالة للحصول على المستندات ذات الصلة، حيث قامت بما يلي: • حصلت على قائمة تتضمن قطع الأراضي ونوعها (مملوكة أو مستأجرة أو ممنوح الحق في استخدامها أو غير ذلك) وقائمة تتضمن المباني المستأجرة. • حصلت على مستندات تدعم حقها في استخدام كل قطعة أرض ومبنى مستأجر (عقود استئجار الأراضي واتفاقات الإيجار واتفاقات الحق في الاستخدام واتفاقات الهبات وغيرها من المستندات الحجّية). • قدمت جميع المكاتب الميدانية المعنية المستندات المطلوبة، وترى الأونروا أنها استنفذت كل ما يمكنها فعله للحصول على مزيد من المستندات. واكتمل تحليل المستندات المتاحة المتعلقة بالأردن وغزة والضفة الغربية. وفيما يتعلق بغزة تحديدا، تلاحظ الأونروا أن معظم الأراضي هي أراض وقفية. وفيما يتعلق بلبنان، لا ترى الأونروا أنه من المستصوب المضي في بذل مساع لدى السلطات المحلية وغيرها من الجهات المعنية للحصول على مزيد من المعلومات نظرا للاعتبارات السياسية والتشغيلية. • أما في الجمهورية العربية السورية، فقد أقيمت معظم منشآت الأونروا على أراضي المخيمات التي خصصتها حكومة الجمهورية العربية السورية لهذا الغرض. وبسبب النزاع الدائر، فإن المكتب القانوني الميداني ليس في وضع يمكنه من تناول هذه المسألة مع حكومة الجمهورية العربية السورية. وفي حين تواصل الأونروا بذل قصارى جهدها، وفقا لتوصية المجلس، للحصول على المستندات الداعمة لحقها في استخدام المباني وقطع الأراضي التي تشغلها، ينبغي أخذ ما يلي في الاعتبار: موارد الأونروا المحدودة، والحساسيات الملازمة للتعامل مع شتى السلطات والنزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية.	بالنظر إلى الجهود المبذولة من طرف الإدارة وحساسية هذه المسألة، أغلقَ المجلس هذه التوصية.	X			

الرقم	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
				وفي ضوء ما بُذل من جهود حتى حينه، تطلب الأونروا إلى المجلس إغلاق هذه التوصية.					
٢	٢٠١٣	٤٠	أوصى المجلس بأن تجري الأونروا حصرا لتحديد الضوابط الداخلية الرئيسية التي تحكم إجراءات عملها الرئيسية وتوثيقها في وثيقة واحدة، على أن تتضمن هذه الوثيقة إشارة إلى وثائق أخرى تعرض الإجراءات بصورة مفصلة.	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.			
٣	٢٠١٣	٧٥	(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) وإجراء استعراضات منتظمة لمهل الإنجاز وأرصدة المخزونات لتفادي الحاجة إلى إصدار أوامر شراء طارئة؛ (ج) واستعراض أسباب الإعفاء للتأكد من اتساقها مع الممارسات الجيدة المعمول بها حالياً.	صدَرت خطة المشتريات من السلع الصحية للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ في ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧. وهي تُوجّه تخطيط النواتج والميزانيات والإمدادات في المكاتب الميدانية والمقر ومع سوق الموّردين لضمان توفر اللوازم الصحية ولتوضيح الأدوار والمسؤوليات في جميع مستويات سلسلة الإمداد. ورُوجعت أسباب الإعفاءات. ووُزِّع تعميم على جميع الإدارات المستفيدة والمديرين الميدانيين في ١٣ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، ثم أُجريت مراجعة لدليل المشتريات.	لاحظ المجلس تحسّناً في التواصل بين المكاتب الميدانية والمقر، حيث تتم الموافاة بمعظم الاحتياجات في الوقت المحدد. وانخفض أيضا عدد الإعفاءات الصادرة في المكتب الميداني في غزة انخفاضا كبيرا. ومن ثمَّ، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.	X			
٤	٢٠١٣	٩٣	أوصى المجلس الأونروا بالقيام بما يلي: (أ) إنشاء آلية لتجميع كافة الوثائق الهامة الخاصة بالمشاريع وتحميلها على الشبكة الداخلية بوتيرة منتظمة؛ (ب) ومراجعة دليل عمليات المشاريع وتحديد موظف المشاريع المسؤول عن تجميع كل وثائق المشاريع وحفظها في مكان واحد تحديداً دقيقاً.	(أ) تُحمَّل الوثائق ذات الصلة بإدارة المشاريع على الشبكة الداخلية (الصفحة الخاصة بإدارة التخطيط). أما الوثائق المرتبطة تحديدا باتفاقات المنح فتُحمّل على قاعدة بيانات لإدارة العلاقات الخارجية والاتصال يمكن لجميع الموظفين المعنيين الاطلاع عليها؛ (ب) وتم تحديث دليل عمليات المشاريع لكي يعكس جملة أمور منها الظروف السائدة بعد بدء العمل بالنظام المركزي لتخطيط الموارد. وحُدّدت مسؤولية موظفي المشاريع في دليل عمليات المشاريع المحدّث وعُمّمت على جميع المكاتب الميدانية وعلى المقر لتُصبح سارية على الفور.	رُوجع دليل عمليات المشاريع وحُمّلت جميع الوثائق الهامة الخاصة بالمشاريع على الشبكة. ومن ثمَّ، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
٥	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) ومراجعة دليل عمليات المشاريع وتوفير إرشادات واضحة بشأن إنشاء لجان توجيهية للمشاريع بما في ذلك ما يتعلق بتشكيل اللجان وبالأدوار والمسؤوليات المنوطة بأعضائها وتقديم توجيهات بشأن نوعية المشاريع التي تحتاج إلى لجان توجيهية.	يرد ما أوصي بأن يشمله الدليل من عمليات وأدوات، مثل اللجنة التوجيهية، في الدليل المحدّث والمذكرة الداخلية المؤرخة ١٨ نيسان/أبريل ٢٠١٨ اللذين عُمّما على المكاتب الميدانية وإدارات المقر.	وتم تحديث دليل عمليات المشاريع، وأنشئت لجان توجيهية من أجل المشاريع التي تستوفي المعايير المطلوبة. ومن ثمَّ، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.	X			
٦	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 النهج الواجب اتباعه لتسوية التزاماتها المتعلقة بنهاية الخدمة؛ (ب) وتجنب اتخاذ القرارات التي تزيد من هذه الالتزامات طالما أن تمويلها غير مؤكد.	هذه هي التوصية الوحيدة التي لا تتفق معها الأونروا، لاعتبارها غير عملية بالنظر إلى المسؤوليات المنوطة بالوكالة بموجب ولايتها. فمسألة 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 إلى أقصى حد أن التوصل إلى حل سياسي مستدام لتشرد اللاجئين الفلسطينيين سيعالج جملة أمور منها مستقبل أنشطة الأونروا إلى جانب تصفية أصولها وخصومها. وإضافة إلى ذلك، شرعت الوكالة في اتخاذ سلسلة من التدابير التقشفية، منها خطط للتقاعد 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.	أحاط المجلس علما بالتفسيرات التي قدمتها الإدارة ويرى أنه لم يعد من الجدير تنفيذ هذه التوصية ومن ثمّ يُصنفها على أنها توصية تجاوزتها الأحداث.			X
٧	٢٠١٤	٣١	أوصى المجلس الأونروا بما يلي: (أ) استعراض استراتيجية المتابعة التي تنتهجها من أجل تحسين وتعزيز جهودها الرامية إلى تحصيل متأخرات الضريبة على القيمة المضافة التي لم تسدد منذ فترة طويلة؛ (ب) واستعراض إمكانية تحصيل المبالغ المستحقة القبض	تواصل 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. وتلقت الأونروا تأكيدا من السلطة الفلسطينية بدفع ٩ ملايين دولار بحلول نهاية أيار/مايو ٢٠١٨. وطرأت أيضا نقلة جيدة فيما يتعلق بالحكومة الإسرائيلية ويُؤمل أن تؤكد هي أيضا أنها ستدفع المبالغ المستحقة القبض منها. وبالنظر إلى إحراز هذا التقدم، تطلب الوكالة إلى المجلس إغلاق هذه التوصية.	استعرض المجلس التقدم المحرز في استرداد مبالغ الضريبة على القيمة المضافة المستحقة القبض، ولاحظ إحراز تقدم جيد، حيث وافقت حكومة دولة فلسطين على دفع ٩ ملايين دولار من مبالغ الضريبة على القيمة	X			

الرقم	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			وخفض قيمة المبالغ التي يعتبر تحصيلها من غير الممكن.		المضافة المستحقة القبض المتأخر سدادها. وفيما يتعلق بحكومة إسرائيل، أُحرز تقدم جيد نحو سداد مبالغ الضريبة على القيمة المضافة المستحقة القبض المتأخر سدادها. وبناء على ما أُحرز من تقدم، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.			
٨	٢٠١٤	٣٥	أوصى المجلس بأن تضع الأونروا آلية لتتبع وتحديد حجم صافي الوفورات المحقّقة نتيجة للتدابير التقشفية المتخذة على جميع مستويات العمل وتقييم فعاليتها.	أدرجت الأونروا التدابير التقشفية في تعليمات مختلفة لتوضع موضع التنفيذ. وقد أصبحت جزءا من تعليمات الوكالة التي يتعين على كل موظف الامتثال لها.	تُعتبر هذه التوصية توصية تجاوزتها الأحداث لأن جميع التدابير التقشفية الصادرة في عام ٢٠١٥ أصبحت مدرجة في تعليمات الوكالة.				X
٩	٢٠١٤	٥٦	أوصى المجلس الأونروا بأن: (أ) تكفل توقيع جميع عقود الخدمات قبل بدء تقديم الخدمات حتى تكون مُلزمة قانوناً؛ (ب) وتُجري عمليات تقييم للخدمات المقدمة سابقاً قبل تمديد عقود الخدمات.	في مكتب لبنان الميداني، أصبحت عقود الخدمات تُوقع قبل بدء تقديم الخدمات وتُنجز عمليات تقييم أداء مقدمي الخدمات قبل تمديد عقودهم. وقد قدمنا جميع الأدلة إلى المجلس، ونعتبر من ثمّ أن التوصية نُفِّذت.	يعتبر المجلس، بناء على استعراضه للأدلة المقدمة، أن التوصية نُفِّذت.	X			
١٠	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 وتُنسق مع إدارة التعليم في مقر الأونروا في المسائل التي تتطلب اتّخاذ قرارات من المقر؛ (ب) والتعجيل بوضع الصيغة النهائية لمشروع إطار الحوكمة من أجل دعم تنفيذ استراتيجية إصلاح التعليم.	مضت المكاتب الميدانية في تعيين الموظفين اللازمين لوحدات الدعم الاستراتيجي الجديدة على النحو المفصل في سياسة المعلمين. وتعكس التعليمات المتعلقة بتكوين الفصول الدراسية للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ الهيكل الكامل لكل مكتب ميداني. واكتمل تعيين الموظفين اللازمين لوحدات الدعم الاستراتيجي في أربعة مكاتب من أصل خمسة مكاتب ميدانية، بينما قام مكتب الضفة الغربية الميداني بتخصيص الموارد المطلوبة لذلك وهو بصدد الانتهاء من عملية اختيار الموظفين. وأنشأ مكتب لبنان الميداني وظائف وحدات الدعم الاستراتيجي منذ سنوات عدة ولكنه لم يتمكن من تعيين أخصائيين في مجال التعليم ليحلوا محل الأخصائيين الذين أصبحوا منسقين لتلك الوحدات بسبب	استعرض المجلس الحالة الراهنة لعملية ملء الوظائف المعنية، فلاحظ أن ٩٠ في المائة من الوظائف قد مُلئت. وأُعدّ الأمر التوجيهي التنظيمي رقم ٢١ وهو الآن بمثابة إطار للحوكمة. ومن ثمَّ، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
				الصعوبات المالية. والعمل المتعلق بإطار الحوكمة يسترشد حاليا بالأمر التوجيهي التنظيمي رقم ٢١ الذي أعدّته إدارة التخطيط.					
١١	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. وبسبب الصعوبات المالية التي تواجهها المنظمة، أُلغي المشروع التجريبي.	أُلغي المشروع بسبب الصعوبات المالية، ومن ثم تعتبر التوصية توصيةً تجاوزتها الأحداث.				X
١٢	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.	أعدّ مكتب الإدارة خطةً لإدارة النفايات ووافق عليها. وستتولى إدارة الصحة التنسيق على الصعيد الداخلي لتأمين الأموال اللازمة لتنفيذ خطة إدارة النفايات التي تمت الموافقة عليها. وفي انتظار تنفيذ الخطة، تُجمع النفايات الطبية الصلبة من المراكز الصحية على نفس المنوال الذي تجمع به النفايات الصلبة الأخرى من العيادات، أي باتباع الآلية الروتينية لجمع القمامة. وتُوضع الإبر والمحاقن الحادة في صناديق تؤمن السلامة، لكنها تُجمع بعدئذ كما تُجمع أي نفايات، وفقا للممارسة المتبعة في البلد. وجميع المراكز الصحية في لبنان تقوم عادة بجمع النفايات ورميها في المواقع التي تحددها البلديات لرمي النفايات.	لاحظ المجلس التقدم الكبير المحرز ويعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
١٣	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.	بذلت إدارة الموارد البشرية جهودا لتقليص الوقت الذي تستغرقه عملية التوظيف وستواصل بذل وتسريع جهودها في هذا الصدد، بالقيام أسبوعياً بتقديم معلومات مستكملة عن حالة عمليات التوظيف الجارية وبالمتابعة 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 أخرى تنشأ في الموارد. وتنظر الإدارة في الطلب وتعمد، عند الاقتضاء، إلى تقليص فترة الإعلان عن الوظائف إلى ثلاثة أسابيع.	لاحظ المجلس المبادرات المتخذة لتقليص الوقت الذي تستغرقه عملية التوظيف ولاحظ كذلك التقدم المحرز في هذا الصدد، ومن ثمّ يُغلق هذه التوصية.	X			
١٤	٢٠١٥	٤٤	أوصى المجلس الأونروا بأن تعجل بتطبيق برمجية المناقصة الإلكترونية في جميع المكاتب الميدانية وفي المقر لضمان إصدار الآراء التعقيبية وإبلاغها للموردين غير الفائزين	طبّقت الأونروا مؤخراً برمجية المناقصة الإلكترونية (In-Tend). ويشمل جزء من سير العملية تقديمَ آراء تعقيبية آلية إلى مقدمي العطاءات الفائزة وغير الفائزة. وتقدم الوكالة آراء تعقيبية فيما يتعلق بجميع العقود إلى الموردين سواء فاوزا بالعروض أو لم يفوزوا بها.	تأكد المجلس من أن الوكالة أصبحت تقدم آراء تعقيبية للموردين سواء فاوزا بالعروض أو لم	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			بالعروض، تعزيزاً للشفافية في عملية الشراء.		يفوزوا بها، ومن ثمّ يعتبر أن التوصية نُفِّذت.				
١٥	٢٠١٥	٥٠	(أ) تعزيز التنسيق بين إدارة المشتريات والإدارات المستفيدة من خدماتها لكفالة تحديد جميع الاحتياجات المتعلقة بالمشتريات في الوقت المناسب وإبلاغ شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية بها من أجل تفادي تقصير مدة المناقصات بدون داع؛ (ب) والعمل على أن يقيِّم مكتب غزة الميداني أداء الموردين قبل تمديد الاتفاقات الطويلة الأجل وأن يستخدم تقرير التقييم معياراً لهذه التمديدات.	لقد تحسّن التنسيق بين إدارة المشتريات والإدارات المستفيدة من خدماتها، مما أسفر عن الحد من الإعفاءات المتعلقة بتقصير مدة المناقصات. وتُحدَّد جميع المواعيد المبدئية لتقديم طلبات الشراء من المكاتب الميدانية في خطة الشراء فيما يتعلق بالأصناف التي تُشترى مركزيا. وأصبحت عمليات تقييم أداء الموردين تُنجز قبل تمديد الاتفاقات الطويلة الأجل.	دقّق المجلس في الخطوات التي اتخذتها الإدارة، ويعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
١٦	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 وتقديم الخدمات؛ (ب) وضمان أن تُدرج في العقد و/أو طلبات الشراء أحكام محددة تتعلق بالتعويضات المقررة سلفا عن الأضرار؛ (ج) والنظر في إنشاء آلية تنسيق جديدة تتعلق بسلع الأونروا مع الجانب الإسرائيلي من خلال إدارة تنسيق أعمال الحكومة في المناطق.	لم توافق وحدة الإدارة على وحدة إدارة العقود، غير أن عملية المتابعة لا تزال جارية بالتعاون مع الإدارة المعنية وقد تحسنت هذه العملية في عام ٢٠١٧، حيث تُرسل رسائل تذكيرية إلى البائعين بانتظام. والتعويضات المقررة سلفا عن الأضرار تُدرج في المادة ١٥-٢ من الشروط العامة للعقود المتعلقة بتوفير السلع التي تُرفق بكل عقد. وإنشاءُ آلية تنسيق جديدة تتعلق بسلع الأونروا مع الجانب الإسرائيلي من خلال إدارة تنسيق أعمال الحكومة في المناطق لا يزال صعبا، لكننا نقوم بالمتابعة على أساس كل حالة على حدة.	تبيَّن للمجلس من عملية مراجعة حسابات عام ٢٠١٧ أن تحسنا طرأ في إدارة عقود مكتب غزة الميداني، وأن التعويضات المقررة سلفا عن الأضرار تُبيَّن في كل عقد. ومن ثمّ يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
١٧	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	في ١٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، أصدر مدير الموارد البشرية أمرا توجيهيا تكميليا للموظفين (CPD/1) يتعلق بالتعاقد مع فرادى مقدمي الخدمات. ودخل الأمر التوجيهي الجديد حيز النفاذ في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، وهو ينطبق على جميع العقود الجديدة والعقود الممددة التي يبدأ سريانها في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ أو بعده. ويتضمن الأمر التوجيهي ما يلي: (أ) إلزاماً بتقييم أداء	واستعرض المجلس الامتثال للأمر التوجيهي التكميلي للموظفين الحالي (CPD/1) ولاحظ تحسنا كبيرا. ومن ثم يعتبر أن التوصية نفّذت.	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			السياسات لإضفاء الطابع الرسمي على تقييم أداء فرادى الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين؛ (ج) وكفالة إدراج جميع إدارات التوظيف نواتج ومؤشرات أداء، يُمكن قياسها، في بيان الاختصاصات بهدف رصد النتائج وتقييمها.	فرادى مقدمي الخدمات، باستخدام الاستمارة الموحدة المدرَجة في مرفق الأمر التوجيهي، ويتعين على مديري/إدارات العقود أيضاً الاحتفاظ مركزياً في المكتب الميداني أو الإدارة بنسخ من جميع العقود المنفّذة ومعلومات أساسية تتصل بالتعاقد مع فرادى مقدمي الخدمات؛ (ب) وأحكاماً بشأن الشروط السابقة للتعاقد، بما في ذلك إعداد بيان اختصاصات يُحدد جملة أمور منها أهداف العقد ونواتج عمل محددة يُمكن قياسها ومواعيد نهائية واقعية.				
١٨	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.	الوكالة متعاقدة حالياً مع مورّد لحفظ اللوازم الطبية التي تتطلب أن تخزن في مكان أدنى درجات حرارته هي ٨ درجات مئوية وأقصاها ٢٥ درجة مئوية. وقد شرعت في تشييد مخزن سيكون الحلّ لهذه المسألة. وأُنجزت ٥٧ في المائة من أعمال التشييد، ومن المتوقع أن تنتهي في أواخر كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨.	بما أن الوكالة تعاقدت مع مورّد لحفظ الأدوية في درجة الحرارة الموصى بها للوازم الطبية، وبما أن أعمال تشييد الوكالة لمخزن خاص بها هي قيد الإنجاز (أُنجزت ٥٧ في المائة منها)، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.	X			
١٩	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.	وُقّعت الصيغة النهائية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودخلت حيز النفاذ.	استعرض المجلس استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة، ومن ثمّ يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
٢٠	٢٠١٥	٨٥	أوصى 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 سبق وأن أبلغت المجلس بأن خطة التنفيذ مرتبطة بوضع نموذج شامل مستكمل لإدارة تكنولوجيا المعلومات وإطار لإدارة حافظة التطبيقات. قامت الأونروا، من خلال دائرة إدارة المعلومات، بتحديث الأمر التوجيهي التنظيمي رقم ٢٦ الذي يقدم تعليمات تقنية بشأن تطوير التطبيقات واختصاصات اللجنة المعنية بحافظة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	لاحظ المجلس تحديث الأمر التوجيهي التنظيمي رقم ٢٦ الذي يقدم تعليمات بشأن تطوير التطبيقات، ومن ثمّ يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
٢١	٢٠١٥	٩٣	أوصى المجلس بأن تجري الأونروا استعراضا لمشروع نظام التخطيط المركزي للموارد بعد تنفيذه من أجل تحديد الدروس الرئيسية	في عام ٢٠١٧، جمعت دائرة إدارة المعلومات الآراء من فئات المستخدمين والمعنيين للوقوف على المسائل الرئيسية والانطباعات	أجرت الوكالة تقييما لاستخدام نظام REACH بجمع الآراء من المستخدمين ومعنيين	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			المستخلصة بهدف تحسين الأداء في المشاريع المقبلة.	فيما يتعلق باستخدام نظام REACH. وصدر التقرير عن هذا الاستبيان للآراء في آذار/مارس ٢٠١٨ وعُمّم على المعنيين.	آخرين، وأُعدّ التقرير وعُمّم على جميع المعنيين. بما أن التقييم أُجري، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.				
٢٢	٢٠١٥	١٠٢	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) التعجيل بتشغيل نظام الصحة الإلكتروني في جميع المراكز الصحية للتمكين من تسجيل استهلاك المخزون في حينه على مستوى المراكز الصحية؛ (ب) وتشغيل الواجهة البينية بين نظام الصحة الإلكتروني والنظام المركزي لتخطيط الموارد من أجل تحسين نوعية عملية الإبلاغ المالي عن المخزونات.	قُدِّمت خطة بدء تنفيذ نظام الصحة الإلكتروني، التي أعدّتها إدارة الصحة، إلى المجلس كدليل على وضع خطط للتعجيل بتطبيق نظام الصحة الإلكتروني في جميع المراكز الصحية. وحتى حينه، كان ١٢٥ مركزا صحيا قد بدأ العمل بنظام الصحة الإلكتروني الجديد. ومُدمجٌ في هذا النظام آلية لتسجيل استهلاك المخزون، مما جعل بإمكان المراكز الصحية أن تولّد إلكترونيا رصيد المخزون من جميع الأدوية. أما فيما يتعلق بالجزء (ب) من التوصية، فالتنفيذ متأخر حالياً بسبب وجود أولويات أخرى.	نظرا لما أُنجز حتى حينه في تطبيق نظام الصحة الإلكتروني وبما أنه من المقرر تطبيقه في ما تبقى من مراكز صحية، يعتبر المجلس أن التوصية نُفّذت.	X			
٢٣	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.	تعتبر هذه التوصية منفذة بما أن مجلس تكنولوجيا المعلومات أُنشئ. وقد أُنشئت اللجنة التوجيهية المعنية بالإشراف على استراتيجيات أمن المعلومات. واستعرضت الأونروا جميع جوانب أمن المعلومات، وحدّثت البرامج المعنية وسياسة تكنولوجيا المعلومات.	لقد أنشأت الوكالة مجلس تكنولوجيا المعلومات، وأنشأت لجنة توجيهية للإشراف على استراتيجيات أمن المعلومات، وحدّثت البرامج المعنية وسياسة أمن المعلومات. وبناء على اتخاذ الوكالة هذه الخطوات الشاملة، يعتبر المجلس أن التوصية نُفِّذت.	X			
٢٤	٢٠١٥	١١٩	أوصى 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	أجرت إدارة خدمات الرقابة الداخلية استعراضاً شاملاً لحالة تنفيذ توصياتها، وتبيّن أن عدداً منها نُفِّذ وأن بعضها شُطب بعد دمجها بتوصيات أخرى.	استعرض المجلس حالة تنفيذ التوصيات الخاصة بالمخاطر الشديدة، فلاحظ أن معظم التوصيات السابقة	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			التوصيات الخاصة بالمخاطر الشديدة.		الخاصة بالمخاطر الشديدة قد نُفِّذت.				
٢٥	٢٠١٥	١٢٥	أوصى 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 إلغاء تلك القسائم وتوثيقها للرجوع إليها في المستقبل؛ (د) والتأكد من الحصول على معلومات وتحليلات كاملة ومفصلة عن كل من العميل والضامن.	أصدرت إدارة التمويل البالغ الصغر تعليمات إلى أمناء الصندوق بالالتزام التزاماً صارماً بمهام وإجراءات أمناء الصندوق. وعُدِّلت جميع الاستمارات حسب الاقتضاء، واستُكملت سجلات الشيكات، وأُلغيت الطوابع حسب الاقتضاء، ورفعت إدارة المالية مستويات مراقبة أمناء الصندوق، وزادت بعثات التحقق من تركيزها على مهام أمناء الصندوق. وعقدت إدارة التمويل البالغ الصغر دورات تدريبية لأمناء الصندوق في جميع ميادين عمل هذه الإدارة لتحسين مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.	لاحظ المجلس تحسّنا في مهام أمناء الصندوق، ومن ثمّ يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
٢٦	٢٠١٥	١٢٦	كرّر المجلس توصيته السابقة بأن تقوم إدارة التمويل البالغ الصغر بما يلي: (أ) استعراض وتعزيز عملية منح القروض للتأكد من اتباع الأدلة التنفيذية 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؛	أنجزت فروع إدارة التمويل البالغ الصغر الإجراءات التصحيحية التالية: (أ) إصدار تعليمات وإشعارات للموظفين المعنيين لتفادي أخطاء من ذلك القبيل؛ (ب) والحصول من العملاء على الوثائق الداعمة المطلوبة؛ (ج) واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، حسب الاقتضاء، فيما يتعلق بطلبات القروض؛ (د) وإتمام جميع المستويات المطلوبة من الموافقات بالاقتران مع التعديلات اللازمة؛ (هـ) وانتهاء جميع ميادين عمل إدارة التمويل البالغ الصغر من إعداد الأدلة التنفيذية الخاصة بهذه الإدارة؛ (و) وتنظيم دورات تدريبية لموظفي القروض وللمشرفين المحليين على القروض في مجال ملء طلبات القروض.	المجلس راض على التدابير المتخذة، ومن ثمّ يُقفل هذه التوصية.	X			

الرقم	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			(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.						
٢٧	٢٠١٥	١٢٨	وافقت إدارة التمويل البالغ الصغر على توصية المجلس بأن تُستخدم استمارات دخول المستخدمين الموجودة لدى الأونروا لتسجيل طلبات الدخول بغية تيسير الفهم الواضح لشروط دخول المستخدمين وتوثيق موافقات المشرف/المدير الرسمية على الطلبات لأغراض سجل المراجعة وللرجوع إليها في المستقبل.	أنجزت إدارة التمويل البالغ الصغر الإجراءات التصحيحية التالية: (أ) استخدام استمارة لدخول المستخدمين لتسجيل جميع طلبات الدخول؛ (ب) وحفظ الاستمارات وتخزينها؛ (ج) وموافقة المشرف/المدير على جميع الاستمارات، وتولّي المسؤول الإداري في كل ميدان من ميادين عمل إدارة التمويل البالغ الصغر إحالةَ هذه الاستمارات إليهما؛ (د) وتحديث مصفوفة تفويض صلاحيات الدخول من حيث صفحات الدخول والوظائف المتعلقة بالمجموعات/الأدوار في تطبيق OMNI.	حصل المجلس على نسخ من الوثائق الداعمة ذات الصلة باستمارات دخول المستخدمين وقام بفحصها، فتبيّن له أن المشرف وافق عليها. ومن ثمّ يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
٢٨	٢٠١٦	١٩	(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) وتقييم مدى تعرض أصول الوكالة للمخاطر واستخدام ذلك التقييم كأساس للبت في طبيعة الأصول التي يؤمن عليها والقيمة التي يغطيها التأمين.	يعمل مدير الدعم الإداري حاليا على وضع اختصاصات الخبير الاستشاري الذي سيُجري تقييماً للمخاطر وسيُقيّم مدى تعرض الوكالة لها، وسيشكل ذلك الأساسَ الذي سينبني عليه إطار التأمين.	في انتظار الانتهاء من عملية تعيين خبير استشاري لتقييم المخاطر ومدى تعرض الوكالة لها، يعتبر المجلس أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X		
٢٩	٢٠١٦	٢٣	وافق مكتب الأونروا الميداني في الضفة الغربية على توصية المجلس بأن يقوم بما يلي: (أ) التصديق	العملية قيد الإنجاز، وتشمل إجراء مناقشات مع إدارة الموارد البشرية بشأن كيفية إنجاز عملية مطابقة البيانات بحيث يُمتثل لأحكام العقد.	بالنظر إلى الطور الذي ما زالت فيه عملية التأكد من مطابقة البيانات		X		

سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		على البيانات الشهرية، المقدَّمة من الجهة المتعاقد معها في مجال التأمين الطبي الجماعي، للتحقق من نوعية الخدمة المقدَّمة ومن دقة المصروفات الشهرية الفعلية؛ (ب) ومطابقة البيانات الشهرية المقدَّمة من الجهة المتعاقد معها مع البيانات المقدَّمة من الموظفين للتحقق من دقة المعلومات الواردة من الجهة المتعاقد معها.		الشهرية، يعتبر المجلس أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.				
٢٠١٦ ٣٠	٢٧	أوصى 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 ٢ ٠٠٠ دولار خارج سجل الأصول الثابتة؛ (ب) واستعراض دليل إدارة الممتلكات بغية مواءمته مع سياسة الإبلاغ المالي للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في ماءيتعلق بالقيد المحاسبي لبنى المخيمات التحتية التي تتحكّم فيها الأونروا.	توجد قائمة مرجعية شهرية لرسملة الأصول، ويقوم قسم خدمات إدارة المعلومات حاليا باستعراض طريقة دمج عتبة الرسملة البالغة ٢ ٠٠٠ دولار في نظام REACH. وفيما يتعلق ببنى المخيمات التحتية المرسمَلة، استعرضت الأونروا وحدّثت دليل إدارة الممتلكات ليشمل المخيمات التي تتحكم فيها الوكالة.	وقف المجلس على الخطوات التي اتخذتها الوكالة لضمان تتبّع الأصول التي لا تصل إلى عتبة الرسملة، ومن ثم يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
٢٠١٦ ٣١	٣١	(أ) التعجيل بتخصيص رقم تعريف مادي لكل أصل من الأصول المقيَّدة في سجل الأصول الثابتة المندرج في نظام REACH، تسهيلاً لتعقب الأصول ورصدها؛ (ب) ووضع رمز تعريف مادي فريد لربط نظام REACH بالنظم الأخرى المستخدمة لتسجيل الأصول الثابتة؛ (ج) والتعجيل بالمطابقة بين عدد المركبات في نظام REACH وعددها في	ما زالت عملية تخصيص رقم تعريف مادي لكل أصل من الأصول المقيَّدة في سجل الأصول الثابتة المندرج في نظام REACH قيد الإنجاز، بينما انتُهي من عملية المطابقة بين عدد المركبات في نظام REACH وعددها في سجلات نظام إدارة أسطول المركبات.	استعرض المجلس عملية المطابقة بين عدد المركبات في النظامين، ويعتبر أن الجزء (ج) من التوصية نُفِّذ. غير أن إنجاز الجزأين (أ) و (ب) من التوصية لا يزال جاريا.		X		

الرقم	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			سجلات نظام إدارة أسطول المركبات.						
٣٢	٢٠١٦	٣٦	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) كفالة قيام الأقسام والإدارات 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؛ (ب) وتحسين 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) والتعجيل بإعادة تفعيل نظام الشفرة الشريطية في نظام REACH تسهيلا لتعقب ورصد الأصول المقتناة، والأصول المشمولة بالحصر، والأصول المنقولة من موقع إلى آخر.	أعدّ المكتب الميداني للأونروا في لبنان إجراءات عمل موحدة بشأن اقتناء الأصول ونقلها وحصرها تلبية للجزأين (أ) و (ب) من هذه التوصية. ويُبلغ مديرو المنشآت ورؤساء البرامج بإجراءات العمل الموحدة. أما الجزء (ج) من هذه التوصية فلا يزال قيد التنفيذ.	يعتبر إنجاز الجزأين (أ) و (ب) من هذه التوصية منتهياً، بينما يُعتبر أن الجزء (ج) من التوصية لا يزال قيد الإنجاز.		X		
٣٣	٢٠١٦	٤٠	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) استعراض التعليمات التقنية المالية ومواءمتها مع السياسة الجديدة للصيانة من أجل توجيه المكاتب الميدانية بشأن مستويات تصنيف الصيانة ومعالجتها المحاسبية؛ (ب) وضمان تصنيف جميع التكاليف المتصلة بأنشطة الصيانة الشاملة التي تحسِّن من	حدّثت الأونروا تعليماتها التقنية المالية لتشمل المستوى الثالث من الصيانة باعتباره رأس مال، استنادا إلى سياسة الصيانة. وبذلك أصبحت جميع التكاليف المتصلة بأنشطة الصيانة الشاملة التي تحسِّن من أداء الأصل أو تمدد عمره النافع تُصنّف تحت رموز حساب رأس المال.	بالنظر إلى التحديثات المُدخلة على التعليمات التقنية المالية، واستعراض تكاليف الأصول المتكبدة المنجز للتحقق من تصنيف النفقات، يعتبر المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ.			X	

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			أداء الأصل أو تمدد عمره النافع تحت رموز حساب رأس المال أثناء عملية الميزنة.						
٣٤	٢٠١٦	٤٤	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا باستعراض وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية التي لا تتفق مع المعايير ''المحددة والقابلة للقياس والتنفيذ والواقعية والمحددة المدة'' وتنقيحها وفقاً لذلك.	استعرضت الأونروا مؤشرات الأداء الرئيسية وجعلتها متّسقة مع المعايير ''المحددة والقابلة للقياس والتنفيذ والواقعية والمحددة المدة''، على النحو المبين في الخطة التنفيذية السنوية لعام ٢٠١٨.	تأكد للمجلس أن استعراض مؤشرات الأداء الرئيسية أُنجز، ومن ثم يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
٣٥	٢٠١٦	٤٩	أوصى 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) وتقليل الوقت المستغرق في إصدار تقرير استعراض النتائج السنوي حتى يتسنى مراعاة ما يتبيّن من صعوبات، وما يصدر من توصيات بهدف التحسين، عند إعداد الخطة التنفيذية للسنة الجارية وإنجازها.	أصبحت الأونروا تُحدّث خط الأساس المؤقت في نظام الإدارة القائمة على النتائج فور صدور تقرير استعراض النتائج السنوي ليعكس خط الأساس الحقيقي. وقد أُصدر تقرير استعراض النتائج السنوي في ٢٢ آذار/مارس ٢٠١٧، وهو تاريخ لم يتجاوز مدة دورة الإبلاغ البالغة ١٠ أسابيع. ولا تزال الأونروا ملتزمة بإصدار التقرير في الوقت المناسب وستجري مزيداً من التحسينات في السنوات المقبلة.	أصبحت النتائج المؤقتة تُحدَّث في نظام الإدارة القائمة على أساس النتائج بعد صدور تقرير استعراض النتائج السنوي، ويصدر هذا التقرير في الوقت المحدد.	X			
٣٦	٢٠١٦	٥٢	إعادة النظر في سياسة التحوط الخاصة بها لتوضيح الطريقة المتبعة في تقييم فعالية التحوط؛ (ب) وكفالة إجراء تقييم لفعالية التحوط من أجل تحديد العقود الآجلة المؤهلة للمحاسبة التحوطية أثناء إعداد البيانات المالية.	اعتماد المحاسبة التحوطية اختياري ولا يمكن تطبيقها على علاقات التحوط إلا عندما تختار الوكالة اعتمادها (انظر المعيار ٢٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، الفقرة ٩٨). وفحص فعالية التحوط تكون ضرورية في حالة اعتماد المحاسبة التحوطية وعند استيفاء الشروط المشار إليها في الفقرة ٩٨ من بيان المعيار ٢٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وبما أن الأونروا لم تقرّر استخدام المحاسبة التحوطية، فهي تلقائيا غير مطالبة بفحص فعالية التحوط.	في ضوء التفسيرات التي قدمتها الإدارة والظروف الفعلية في الميدان والأدلة المقدمة، يسحب المجلس هذه التوصية. وتُعتبر من ثمّ توصيةً تجاوزتها الأحداث.				X
٣٧	٢٠١٦	٥٧	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بتحديث التعليمات التقنية المالية لإضفاء الطابع الرسمي على إجراء التسويات لكشوف المرتبات،	حُدّثت التعليمات التقنية المالية لإضفاء الطابع الرسمي على إجراء التسويات لكشوف المرتبات، وعُمّمت التعليمات على المستخدمين.	استعرض المجلس التعليمات، ويعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			وتحديد تقرير كشوف المرتبات المناسب 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.						
٣٨	٢٠١٦	٥٨	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) توسيع نطاق إجراء التسويات لكشوف المرتبات، وذلك بالأخذ 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) والتعجيل بتخليص المعاملات المعلّقة منذ فترة طويلة، تجنباً لاحتمال وقوع أخطاء في البيانات المالية.	وُسّع نطاق إجراء التسويات لكشوف المرتبات ليشمل الاقتطاعات الإلزامية الأخرى، مثل اقتطاعات صندوق الادخار واقتطاعات التأمين الطبي. وتمّ تخليص جميع المعاملات المعلّقة منذ فترة طويلة انطلاقا من عام ٢٠١٥.	استعرض المجلس توسيعَ نطاق إجراء التسويات لكشوف المرتبات وتخليصَ المعاملات المعلّقة منذ فترة طويلة، ويعتبر بناء على ذلك أن التوصية نُفِّذت.	X			
٣٩	٢٠١٦	٦١	(أ) استعراض بنية نظام REACH لتحديد جميع الأخطاء والعيوب الموجودة في النظام والمتعلقة بإيرادات الموظفين والاقتطاعات التي يولّدها النظام؛ (ب) وتحسين 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) وضمان خصم الاقتطاعات الإلزامية من أجور	وضعت الأونروا تدابير لتنفيذ هذه التوصية، منها ما يلي: (أ) تنظيم حلقات عمل تدريبية منتظمة لفائدة دائرة إدارة المعلومات وإدارة المالية، وتُعقد دورات منتظمة لبناء القدرات لفائدة قسم خدمات الموظفين الدوليين من أجل تقليل الأخطاء البشرية في حساب المستحقات؛ (ب) واختار قسم خدمات الموظفين الدوليين موظفا إضافيا لتعزيز فريق العاملين فيه، ويشكّل إرساء البنية المثلى لنظام REACH عمليةً مستمرة تتولاها دائرة إدارة المعلومات بالتعاون الوثيق مع قسم خدمات الموظفين الدوليين. وتمت الموافقة على عمليات الاستعراض وقُلّصت الأخطاء البشرية بدرجة كبيرة. ويجري الآن إبلاغ دائرة إدارة المعلومات في الوقت المحدد بجميع التغييرات الطارئة على السياسات العامة.	إذ لاحظ المجلس تحسينات في تجهيز كشوف المرتبات، يعتبر أن هذه التوصية نُفِّذت. ويجري الآن خصم الاقتطاعات الإلزامية من أجور الموظفين لصندوق المعاشات التقاعدية وتُحوّل إلى الصندوق كل شهر.	X			

الرقم	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			الموظفين لصندوق المعاشات التقاعدية وتحويلها إلى الصندوق كل شهر.						
٤٠	٢٠١٦	٦٦	أوصى المجلس بأن تقوم 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) وقيد تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين المحتفظ بها في مقر الأمم المتحدة واعتبارها جزءا من مساهمة المقر.	تُخصم تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين عادةً من قِبَل مقر الأمم المتحدة وتُحتفظ بها في صندوق معادلة الضرائب، ومن ثمّ فمسألة تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين مسألة يتولاها المقر.	الإبلاغ عن تكاليف الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين في إطار تكاليف المرتبات أمر يتطلب التنسيق بين جميع وكالات الأمم المتحدة لضمان الاتساق. وبما أن كيانا واحدا فحسب أبلغ عن هذه التكاليف، فتُصنّف التوصيةُ على أنها توصية تجاوزتها الأحداث.				X
٤١	٢٠١٦	٧٠	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تبسيط الإجراءات الإدارية المتبعة قبل توقيع العقود لاختصار العملية وكفالة توقيع جميع العقود قبل تقديم الخدمات؛ (ب) وإجراء عمليات تقييم للخدمات المقدَّمة سابقاً، قبل تمديد عقود الخدمات.	نُفّذت إجراءات إدارية تكفل تقديم عقود المستشفيات للموافقة والتوقيع عليها من طرف السلطة المانحة قبل مواصلة الخدمات في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وأُجريت عمليات تقييم لأداء المستشفيات في عام ٢٠١٧ قبل توجيه أي رسالة إلى المستشفيات لإبداء الاهتمام بخدماتها.	لاحظ المجلس أن تحسينات طرأت خلال هذه السنة، ومن ثمّ يعتبر أن التوصية نُفِّذت.	X			
٤٢	٢٠١٦	٧٥	(أ) استعراض دليل المشتريات ليشمل حدودا لتجديد العقود بهدف تعزيز المنافسة العادلة والحصول على أفضل قيمة مقابل النقود؛ (ب) وتحسين عملية جمع البيانات لتشمل بيانات عن مدى رضا المستعملين النهائيين، باعتبار ذلك جزءا من تقييم أداء البائعين، وضمان أخذ نتائج تقييم الوكالة للسوق بعين الاعتبار عند تجديد العقد.	تود الأونروا أن توضِّح أنه، وفقاً لدليلها للمشتريات، يُسمح لها بتجديد عقودها رهناً بأحكام العقد الأصلي أو عندما يكون التجديد السنوي ممارسة تجارية معتادة. ويتعين على الضابط المركّي تقييم الأساس المنطقي لتجديد تلك العقود، على أساس كل حالة على حدة، رهناً بما إذا كان الإجراء سيكون في مصلحة الأونروا. وفي ما يخص الجزء (ب) من التوصية، ففي حين أنه من الممارسة الحسنة أن يُطلب من المستعملين النهائيين تقييم أداء البائعين وأن يُدعم تجديد العقود بتقييم للسوق، ربما لن يكون ممكناً في الوقت الراهن تنفيذ هذا الجزء من التوصية بسبب نقص موارد الوكالة.	بالنظر إلى أن التوضيح يشير إلى أن دليل المشتريات لم يُحدّث ليحدّ من عدد مرات تجديد العقود دون عملية تنافسية لاختيار البائعين، وأن الأداء لم يُقيّم، يعتبر المجلس أن التوصية لم تُنفّذ.				X

الرقم	سنة تقرير الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
٤٣	٢٠١٦	٨٢	(أ) وضع إدارة الصحة وشعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان مخططات زمنية لرفع طلبات شراء الأصناف الطبية بناء على مخطط للشراء، من أجل تفادي نفاذ المخزون وعمليات الشراء الطارئة التي قد تؤدي إلى ارتفاع التكلفة؛ (ب) والنظر في الدخول مع الموردين المحليين الذين يقدمون أسعارا تنافسية ويُلبّون المواصفات المطلوبة في اتفاقات طويلة الأجل يمكن اللجوء إليها لتلبية الاحتياجات الطارئة من اللوازم الطبية.	ينتظر مكتب غزة الميداني تلقي التوجيه من شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية في المقر في عمان بشأن إرساء اتفاقات طويلة الأجل مع الموردين المحليين. وقد وضعت الأونروا مخططات زمنية لرفع طلبات شراء الأصناف الطبية بناء على مخطط للشراء، من أجل تفادي نفاذ المخزون وعمليات الشراء الطارئة التي قد تؤدي إلى ارتفاع التكلفة.	يعتبر أن الجزء (أ) من التوصية قد نُفِّذ بما أن خطة المشتريات الصادرة تتضمن مواعيد إصدار طلبات الشراء، لكن الجزء (ب) من التوصية يعتبر أنه لا يزال قيد التنفيذ.	X			
٤٤	٢٠١٦	٨٧	أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) الامتثال لدليل المشتريات عبر منح العقود لصاحب العطاء الذي خضع للتقييم واستوفى الشروط التقنية وقدم أدنى سعر؛ (ب) وضمان 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) وإجراء 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.	(أ) يُعترض على الجزء (أ) من التوصية لأنه يتعلق بحالة استثنائية فريدة، ولم تُلاحظ أي حالة أخرى خلال عام ٢٠١٧. وستقدم شعبة المشتريات والخدمات اللوجستية سجل لجنة الأونروا الاستشارية المعنية بالمشتريات لعام ٢٠١٧ كدليل على عدد الحالات التي مُنح فيها العقد لصاحب العطاء الذي قدم ثاني أدنى سعر.(ب) أما فيما يتعلق بالجزأين (ب) و (ج) من التوصية، فالمادة ٨ من دليل المشتريات تفي بما يرد فيهما.	خلال المراجعة المرحلية للحسابات، وقف المجلس على حالة مماثلة مُنح فيها العقد لصاحب العطاء الذي خضع للتقييم وقدم ثاني أدنى سعر. ومن ثمّ، يُعتبر أن المسألة لم تُعالج.	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
٤٥	٢٠١٦	٩٢	أوصى المجلس الأونروا 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) وتبسيط عملية استعراض العقود لكفالة إنجاز عملية الشراء قبل انتهاء العقود القائمة.	فيما يتعلق بالجزء (أ) من التوصية، تتوافر على المشغل المشترك للأونروا ملفات مركزية لجميع الاتفاقات وخدمات العقود الطويلة الأجل. وتخصص الموارد لتتبع تواريخ انقضاء الاتفاقات والعقود مع الإدارات المستعملة حتى يتسنى اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب. وفيما يتعلق بالجزء (ب) من التوصية، فإن المادة ٩ من دليل مشتريات الأونروا تتضمن توجيهات بشأن استعراض الشراء لكفالة الامتثال للإطار التنظيمي للأونروا.	من خلال استعراضه لردود الإدارة فيما يتعلق بالإجراءات المتخذة، يرى المجلس أن التوصية قد نفذت.	X		
٤٦	٢٠١٦	٩٧	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) تلتمس مصدراً آخر للتمويل لإنجاز الأعمال المتبقية من المشروع؛ (ب) إجراء تدريب للفريق الهندسي بشأن عملية إدارة العقود لضمان اتخاذ 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) 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.	أُغلق المشروع وأُنجزت التسويات النهائية مع المتعاقد. ونظراً للحالة المالية للوكالة وما يتصل بها من تدابير التقشف منذ كانون الثاني/يناير ٢٠١٨، لم يكن من الممكن ترتيب التدريب. ومع ذلك، يجري الالتزام بشروط وأحكام الامتثال في مختلف حلقات العمل والاجتماعات الداخلية وعبر تحسين العمليات. وبالإضافة إلى ذلك، وبغية تطبيق توصية مراجعي الحسابات، نُقحت الاختصاصات وأصبح الموظفون القانونيون الميدانيون الآن يتلقون الدعوة للمشاركة في اجتماعات مختلفة. وفي حين أن هذه الاجتماعات مدرجة في برنامج العمل، فإن رئيس برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات ونواب المديرين لا يعقدونها إلا عندما تكون هناك مشاريع تواجه تحديات تتطلب مدخلات من أصحاب المصلحة الآخرين، بمن فيهم الموظفون القانونيون الميدانيون وشعبة المشتريات والخدمات اللوجستية ومكتب المشاريع. ويعقد مكتب الضفة الغربية الميداني اجتماعات أسبوعية مع إدارة العلاقات الخارجية والاتصال لمناقشة حالة المشاريع والترتيبات المبرمة مع المانحين.	استعرض المجلس المعلومات المقدمة ووافق على إغلاق الأجزاء (أ) و (ج) و (د) من التوصية، بينما يظل إغلاق الجزء (ب) رهناً بتدريب الفريق الهندسي على عملية إدارة العقود.	X		

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
٤٧	٢٠١٦	١٠٣	وافقت 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.	الأونروا بصدد صياغة سياسة لكفالة الرصد الوثيق للعقود.	لاحظ المجلس التقدم المحرز في صياغة السياسة، وبالتالي فهو يعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X		
٤٨	٢٠١٦	١٠٦	وافقت 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.	خلال عام ٢٠١٧، شارك أكثر من ١٣٠ من موظفي الأونروا في تدريبات مهنية من المستوى ٢ إلى المستوى ٤ أجراها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. وهذه التدريبات محددة الهدف ومخصصة للأمم المتحدة لتغطية المشتريات وسلسلة الإمداد. كما شمل التدريب تحديث معارف الموظفين بشأن التغييرات التي أدخلت على دليل المشتريات لعام ٢٠١٥.	قام المجلس بتقييم مستوى التدريب الذي أجري، وبالتالي فهو يعتبر أن التوصية قد نُفذت بالكامل.	X			
٤٩	٢٠١٦	١٠٨	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) كفالة إعداد مقترحات مشاريع تشمل خطة عمل مفصلة لتحقيق الكفاءة في تنفيذ المشاريع ورصدها، ولالتماس الأموال؛ (ب) وتحسين 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) وكفالة	فيما يتعلق بالجزأين (أ) و (ب) من التوصية، ستكفل الأونروا تنفيذهما في المشاريع المقبلة. وفيما يتعلق بالجزء (ج) من التوصية، ستكفل الأونروا تقديم التقارير في الوقت المناسب إلى الجهات المانحة، على النحو المنصوص عليه في اتفاقات التمويل.	على الرغم من تفسيرات الإدارة، لاحظ المجلس تكرار نفس مكان الضعف فيما يتعلق بإدارة المشاريع، وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X		

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ: لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			تقديم تقارير شهرية إلى الجهات المانحة للامتثال لاتفاق التمويل.					
٥٠	٢٠١٦	١١٤	أوصى المجلس الأونروا بأن يقوم مكتب لبنان الميداني بما يلي: (أ) التخطيط 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 عمليات مشاريع الأونروا (٢٠١١).	بالنسبة لجميع المشاريع، بمجرد أن تمنح المناقصة ويُعرَف اسم المتعاقد (يُعدّ ذكر اسم المتعاقد شرطاً مسبقاً)، يقدم المكتب الميداني للأونروا في لبنان طلباً إلى القوات المسلحة اللبنانية للموافقة على دخول مواد البناء. ويبدأ إعداد قائمة المواد أثناء إجراء عملية المناقصة، لكفالة تقديم الطلبات فور تحديد اسم المتعاقد، أي بمجرد توقيع العقد. ويُجرى تقييم مخاطر المشروع ويدرَج في مقترح المشروع على النحو المطلوب في دليل إجراءات المشاريع (٢٠١١).	استعرض المجلس الوثائق الداعمة، وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية قد نُفذت.	X		
٥١	٢٠١٦	١١٩	وافقت الأونروا على توصية المجلس بتطوير ونشر صفحة إلكترونية لدائرة شؤون الأمن وإدارة المخاطر على مستوى الشبكة الداخلية للوكالة من أجل تحسين تشارك وثائق إدارة الأمن وغيرها من المعلومات الرئيسية المتعلقة بالأمن، بالإضافة إلى استخدام هذه الصفحة كمنصة لتنفيذ حملة للتوعية الأمنية عبر الإنترنت.	تعتزم دائرة شؤون الأمن وإدارة المخاطر، في إطار استراتيجيتها الثلاثية السنوات، تحديث إطار الحوكمة الأمنية في الوكالة وسياساتها ومبادئها التوجيهية وإصدار دليل بشأن ”أفضل 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.	في ضوء استراتيجية الإدارة المتعلقة بتنفيذ التوصية، يعتبر المجلس أن التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X	
٥٢	٢٠١٦	١٢٣	أوصى 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.	أعطي التخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال الأولوية فيما يخص مهام المقر في غزة وعمّان. وسيتبع ذلك وضع خطط لاستمرارية تصريف الأعمال بالنسبة للمكاتب الميدانية الأخرى كجزء من وضع إطار لإدارة الطوارئ على نطاق الوكالة.	بما أن وضع خطط استمرارية تصريف الأعمال لم يُعمم على المكاتب الميدانية، فإن المجلس يعتبر أن التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X	
٥٣	٢٠١٦	١٢٩	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) التعجيل بإنشاء نظام المعلومات الإدارية من أجل تحسين	جرى تركيب نظام المعلومات الإدارية، والنظام قيد التشغيل.	تحقق المجلس من تركيب نظام المعلومات الإدارية،	X		

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			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.		وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية قد نُفذت.				
٥٤	٢٠١٦	١٣٠	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) النظر في إدراج شرط بشأن الأضرار المقطوعة والمطالبة بضمان الأداء لعقد الخدمات للتمكن من إنفاذ أداء المتعاقد؛ (ب) وضمان أن يكون أي تنفيذ للمشروع مدعوما بخطة تنفيذ تشير إلى وقت الإنجاز الخاص بكل مرحلة من مراحل العقد.	أُدرج شرط الأضرار المقطوعة في البند ١٥-٢ من الشروط العامة للعقود، التي يتم إرفاقها بكل عقد. وأصبح كل مشروع يتضمن الآن خطة تنفيذ، توضح وقت الإنجاز الخاص بكل مرحلة من مراحل المشروع.	أكد المجلس وجود مرفق بشأن شرط الأضرار المقطوعة في عينة من العقود المشمولة بالاستعراض. كما تضمن كل مشروع من المشاريع المشمولة بالاستعراض خطة تنفيذ. وفي ضوء هذه الجهود المبذولة، تُعتبر التوصية قد نُفذت.	X		
٥٥	٢٠١٦	١٣٣	وافق 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.	نفذ مكتب لبنان الميداني بالفعل هذه التوصية، وأصبحت تتم الموافقة على جميع القروض من قبل لجنة القروض وفقا للمبادئ التوجيهية الموضوعة. وتطلب الأونروا إلى المجلس إغلاق هذه التوصية.	لاحظ المجلس من الاستعراض أن جميع القروض تتم الموافقة عليها من قبل اللجنة، وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية قد نُفذت.	X			
٥٦	٢٠١٦	١٣٩	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم 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) وتخصيص استبيان الخروج وتبسيطه من أجل تسهيل ملئه	جرى استعراض استبيان المغادرة وتبسيطه. فيما يتعلق بالجزء (أ) من التوصية، لا توافق الأونروا على هذه التوصية، نظرا لأنها لا تأخذ في الاعتبار العوامل المتعددة التي تؤثر على احتفاظها بالموظفين. والأونروا على علم بالعوامل الرئيسية، وهي عوامل تخرج عن نطاق تحكمها. كما أن مسألة رفاه الموظفين تعالَج بصورة كلية بمعزل عن الشواغل المتعلقة بمعدل دوران الموظفين.	استعرض المجلس رد الإدارة، وأبدى رضاه حيال تنفيذ الجزء (أ) من التوصية. وفيما يتعلق بالجزء (ب)، فإن المجلس يعتبر أنه قد تجاوزته الأحداث بالنظر إلى أن معظم الأسباب التي قدمها الموظفون المنتهية				X

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			وإجراء مقابلات خروج شفوية للوقوف على مجموعة واسعة من أسباب انتهاء الخدمة لأغراض اتخاذ القرارات وتوثيق نتيجة تلك العملية في الملف المناسب.		خدمتهم في استبيان المغادرة هي أسباب خارجة عن نطاق تحكم الأونروا.				
٥٧	٢٠١٦	١٤٢	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) إجراء تقييم لأداء فرادى الخبراء الاستشاريين والمتعاقدين من أجل الامتثال للتوجيه التكميلي للموظفين (CPD/1)؛ (ب) وضمان 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.	في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، أصدرت الأونروا التوجيه التكميلي للموظفين (CPD/1) بشأن التعاقد مع فرادى مقدمي الخدمات. ودخل التوجيه الجديد حيز النفاذ في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، وهو ينطبق على جميع العقود الجديدة أو تمديد العقود التي يبدأ تنفيذها في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ أو بعده. ويعالج التوجيه العناصر الواردة في التوصية.	قام المجلس بتقييم المبادرات التي اتخذتها الأونروا في إصدار التوجيه التكميلي للموظفين الجدد، واستعرض عقود فرادى الاستشاريين. ولاحظ أن النواتج قد تم تبيانها بوضوح وأن المؤشرات قد أُدرجت في الاختصاصات، وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية قد نُفذت بالكامل.	X			
٥٨	٢٠١٦	١٤٦	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم 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) وتحسين عملية الاستعراض لضمان مواءمة الاقتطاعات الشهرية وفترات السداد المسجلة في النظام مع ما تمت الموافقة عليه.	في حين أن القاعدة ٣-١٦ من النظام الإداري للموظفين الدوليين تنظم إصدار سلف المرتبات للموظفين الدوليين، علقت الوكالة ابتداء من ١٥ شباط/فبراير ٢٠١٨، وإلى أجل غير مسمى، دفع سلف المرتبات لجميع الموظفين (انظر التعميم العام لجميع الموظفين رقم ٢٠١٨/٠٣). ولما كانت سلف المرتبات قد علقت إلى أجل غير مسمى، وفي غياب ما يشير إلى استئناف دفع هذه السلف في المستقبل المنظور، سيكون أمراً زائداً ومن غير المجدي إصدار سياسة جديدة بشأن سلف المرتبات في المرحلة الحالية. وبالإضافة إلى ذلك، لم تعد عملية استعراض الاقتطاعات الشهرية قابلة للتطبيق. ولهذه الأسباب، وبالنظر إلى أنه لا يتوقع إصدار سلف المرتبات في المستقبل المنظور، تطلب الأونروا إغلاق هذه التوصية من توصيات مراجعي الحسابات.	وفقاً لرد الإدارة، فإن الوكالة لم تعد تُصدر سلف المرتبات للموظفين الدوليين؛ وبالتالي، يعتبر المجلس أن هذه التوصية قد تجاوزتها الأحداث.				X
٥٩	٢٠١٦	١٥٢	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) أن يقيّم المقر في عمان ومكتب غزة الميداني العدد المعقول من الموظفين الذين يتعين وضعهم في قسم التوظيف بما يتناسب	تنتدب الأونروا بانتظام موظفين لأداء الواجبات المتصلة بالتوظيف أثناء فترات ذروة التوظيف. ويجري حاليا استعراض مسألة توفير الموارد لقسم التوظيف، والعمليات المضطلع بها، ومدة أكبر قوائم المرشحين النهائيين، وتنص خطة التوظيف لعام ٢٠١٧ التي يجري	زود مكتب غزة الميداني قسم التوظيف بالموارد الضرورية التي خفضت كثيراً من التأخير في عملية استقدام الموظفين،	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			وعبء العمل، وأن ينظرا في الاستعانة بموظفين من الأقسام الأخرى داخل الإدارة خلال فترة الذروة للتقليل إلى أدنى حد ممكن من التأخير في عملية التوظيف؛ (ب) وأن يضمن مكتب غزة الميداني تحديث قائمة التعيين بصورة منتظمة وفعالة لملء الوظائف المعنية، لا سيما الخدمات الأساسية مثل وظائف المدرسين وموظفي الصحة وموظفي الإغاثة والخدمات الاجتماعية.	تنفيذها حاليا على الحفاظ على قوائم المرشحين النهائيين فيما يتعلق بالمهام الأساسية.	ويجري بانتظام تحديث قائمة المرشحين النهائيين. وبالتالي، تُعتبر التوصية قد نُفذت.			
٦٠	٢٠١٦	١٥٣	أوصى المجلس أيضا مكتب الضفة الغربية الميداني بما يلي: (أ) وضع خطة لتعاقب الموظفين في قسم التوظيف بحيث لا يؤدي غياب شخص واحد إلى إعاقة عملية التوظيف؛ (ب) وتبسيط 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.	يقوم مكتب الموارد البشرية التابع لمكتب الضفة الغربية الميداني باتخاذ التدابير اللازمة لتوفير تغطية مكتبية تكفل استمرارية المهام وعملية التوظيف في حالة حدوث أي غياب. وتُدار خطة تعاقب الموظفين تلك على مستوى الفريق المعني، تحت مراقبة المشرف. وفيما يتعلق بالجزء (ب) من التوصية، فقد اتخذت الأونروا مبادرات لتنفيذ عملية إصلاح التوظيف فيها، التي تعالج هذه النقاط وتؤدي إلى تحقيق تحسن كبير في العملية ككل. وقد اتخذت إدارة الموارد البشرية في المقر ومكتب الموارد البشرية في مكتب الضفة الغربية الميداني خطوات لتبسيط عملية التوظيف بين إدارات التوظيف من أجل كفالة إعداد تقارير مفصلة عن المقابلات وفقا لمعايير الوكالة ولتقليل حالات التأخير في التوظيف. وفيما يتعلق بالأدلة التي تثبت التحسن في الجدول الزمني للتوظيف في مكتب الضفة الغربية الميداني نتيجة لتنفيذ إصلاح التوظيف، يرجى ملاحظة أنه لا يمكن قياس ذلك إلا بعد مرور فترة تتراوح من ٦ إلى ١٢ شهراً بعد التنفيذ.	يلاحظ المجلس بمبادرات الإدارة؛ ومع ذلك، وانطلاقاً من بيان متابعة التوظيف المقدم، يبدو أن حالات التأخير في التوظيف لا تزال قائمة. فالمعلومات المقدمة لا تدعم وجود تحسن، إذ أن عدد الأيام المستغرقة لاستكمال التوظيف لا يزال أكبر من ٩٠ يومًا المنصوص عليها في السياسة العامة. وقد قُدم إلى المجلس ١٠٩ حالات، سجلت جميعها حالات تأخير في التوظيف تتراوح من ١١٢ إلى ٤٦٤ يومًا. وبالتالي، تُعتبر التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X	
٦١	٢٠١٦	١٥٨	أوصى المجلس بأن تكفل الأونروا الامتثال للتوجيه رقم I/104.2/Rev.4 لشؤون الموظفين	نُفذت مؤخراً عملية جديدة لإصلاح التوظيف تدمج التحليلات المقارنة الكمية والنوعية لترتيب المرشحين، ويجري استخدام هذه	بما أن التحليل المقارن الكمي والنوعي للمرشحين يُعتمد في			X	

الرقم	سنة تقرير مراجعة الفقرة المرجعية الحسابات	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		الدوليين لكفالة أن يقدم الفريق توصية ناجعة من خلال وضع تحليل مقارن كمي ونوعي لترتيب المرشحين واستخدامه كأساس لتوصيات الفريق.	التحليلات كأساس لتوصيات الفريق. وبناء على ذلك، تطلب الأونروا إغلاق هذه التوصية.	العملية، فإن هذه التوصية تُعتبر قد نُفذت.				
٦٢	٢٠١٦ ١٦٢	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) تعزيز عملية استعراض إجراءات إخلاء الطرف 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 إخلاء الطرف، ومقدار المبلغ المستقطع وفترة الاحتفاظ به من الموظفين الذين انتهت خدمتهم، عن طريق إصدار توجيه لشؤون الموظفين أو وضع سياسة مرجعية.	أُجريت عملية استعراض إجراءات إخلاء الطرف وتم اتخاذ الخطوات التالية لتعزيز هذه العملية. فقد نُقحت استمارة إخلاء الطرف النهائي لتشمل جميع الجوانب التي قد يكون الموظف استخدم بموجبها موارد أو أموال الأونروا. ويشمل ذلك إخلاء الطرف من الخزينة في الدائرة المالية، التي تؤكد ما إذا كان الموظف قد سدد جميع المدفوعات المعلقة أم لا. وبالإضافة إلى ذلك، يُضفى الطابع الرسمي على إخلاء الطرف ويشار في رسالة إنهاء الخدمة المقدمة إلى الموظف بأنه سيُحتفظ بمبلغ قدره ١ ٠٠٠ دولار لمدة ستة أشهر لتسوية ما ظل معلقاً من أي مصروفات أو فواتير غير متوقعة (مثل فواتير الهاتف) التي يتم استلامها باسم الموظف بعد انتهاء خدمته. وتُستخدم وظيفة الرصد في نظام REACH لكفالة الإفراج عن المبلغ المحتفظ به في الوقت المناسب بعد مرور ستة أشهر. ويُفرج عن المبلغ المحتفظ به في غضون إطار زمني مدته ستة أشهر. وبالإضافة إلى ذلك، أصدرت إدارة الموارد البشرية التوجيه رقم ٢٠١٨/٠٣ لشؤون الموظفين الدوليين لإصدار المبادئ التوجيهية المتعلقة بإجراءات إخلاء الطرف قبل المغادرة. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أنه، وفقاً للمبادئ التوجيهية، يتحمل الموظفون المسؤولية عن الامتثال لمتطلبات إخلاء الطرف قبل المغادرة وكفالة إتمام العملية التي تكون إلزامية قبل خمسة أيام على الأقل من تاريخ انتهاء الخدمة.	أخذاً بالاعتبار تدابير التحكم التي تم اتخاذها بشأن إخلاء الطرف بالنسبة للموظفين المنتهية خدمتهم، والتي تشمل تنقيح استمارة إخلاء الطرف والاحتفاظ بمبلغ ١ ٠٠٠ دولار لمدة ستة أشهر، فإن المجلس يعتبر أن التوصية قد نُفذت.	X			
٦٣	٢٠١٦ ١٦٧	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) التعجيل بعملية استعادة المبلغ الزائد المدفوع من استحقاقات نهاية الخدمة؛ (ب) وتحسين عملية استعراض حساب استحقاقات نهاية خدمة الموظفين قبل عملية السداد؛ (ج) وكفالة تعزيز رصيد الإجازة السنوية في نظام الإجازات الإلكتروني بتأكيدٍ من الإدارة	اتخذت الأونروا الخطوات اللازمة لاستعادة المبلغ الزائد المدفوع عن بدل الإجازة النقدي من الموظفين المعنيين واستعادة أيام الإجازات التي تجاوزت رصيد الإجازات الفعلي في ١٥ شباط/فبراير ٢٠١٦. وفي هذا الصدد، جرت محاولات متعددة ومكررة على مدار السنة؛ وقدمت الأدلة على ذلك في شكل مراسلات بالبريد الإلكتروني. وبما أنه لم يتحقق أي نجاح، على الرغم من المحاولات المتكررة، يُقترح شطب المبلغ بانتظار الحصول على الموافقات الداخلية اللازمة. وفيما يتعلق بالجزأين (ب) و (ج) من التوصية، فقد حسّنت الأونروا من طريقتها في الحساب، إذ يُستخدم كل من سجل الحضور ونظام الإجازات في تحديد رصيد الإجازة لسداد	استعرض المجلس المبادرات التي اتخذتها الإدارة ويعتبر أن الأجزاء (ب) و (ج) و (د) من التوصية قد نفذت، في حين أن تنفيذ الجزء (أ) يتوقف على تقديم المشورة القانونية من إدارة الشؤون القانونية فيما يتعلق بالمبلغ الزائد المدفوع	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			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.	بدل الإجازة النقدي إلى الموظفين المنتهية خدمتهم. وقد اتخذت إدارة الموارد البشرية خطوات لتحسين عملية استعراض الحساب اليدوي لاستحقاقات الموظفين، ويشمل ذلك ما يلي: '١' تدقيق رصيد الإجازات المستحقة والتحقق منها يدويًا؛ '٢' بعد ذلك، يتم إدخال رصيد الإجازات في صفحة Excel لحساب مبلغ المدفوعات المستحقة أو الخصم تلقائياً (الخصم في حالة الرصيد السلبي للإجازات) بالنسبة للموظف المعني؛ '٣' ثم تُرسل المعلومات إلى الموظف المعني لمراجعتها والتحقق منها. وبمجرد أن يتحقق الموظف من المعلومات، تُرسل إلى مشرفه لمراجعتها والتحقق منها؛ '٤' وبعد تحقق كل من الموظف والمشرف من المعلومات، تقوم إدارة الموارد البشرية بتجهيز استحقاقات الموظف المحسوبة وفقاً لذلك. وفيما يتعلق بالجزء (د) من التوصية، أجريت تعديلات على النظام لإثبات الحساب المستحق.	وقرار الإدارة بشأن شطبه. لذلك، فإن هذه التوصية تُعتبر قيد التنفيذ.			
٦٤	٢٠١٦	١٧٢	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم 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) التعاون مع برنامج الأغذية العالمي والبنك الأهلي الأردني لتحسين نظام الصرافات الآلية لإصلاح أي أعطاب في إعدادات النظام تحول دون تمكين المستفيدين من سحب ودائعهم.	تؤكد الأونروا أنه قد تم اتخاذ جميع الخطوات لاستكشاف مواقع إضافية، وحتى تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، أُدرجت ستة مناطق إضافية في شبكة الصرافات الآلية المتنقلة. وفيما يتعلق بسحب المبلغ كاملاً، فإنه لا يوصى بذلك بسبب التكلفة التي ستتكبدها الوكالة، إذ سيترتب على العملية تكاليف إضافية للمعاملات عند إجراء السحب الثاني. بيد أن الوكالة قامت بتدريب عدد من العائلات على كيفية سحب الأموال.	قيّم المجلس الخطوات التي اتخذتها الوكالة، وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية قد نُفذت.	X			
٦٥	٢٠١٦	١٧٧	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) إجراء استعراضات فصلية بشأن استهلاك الأدوية في المراكز الصحية، واستخدامها في التنبؤ بالاحتياجات من الاستهلاك والمخزون؛ (ب) كفالة الاستخدام الفعال لنظام REACH من جانب شعبة المشتريات والخدمات	يجرى جرد المخزون فصلياً، ويستخدم في التنبؤ بمعدل الاستهلاك، بيد أن نفاد المخزون يقع بسبب تأخر إمدادات الأدوية واللوازم الطبية من جانب الموردين الدوليين بسبب عدم استقرار بيئة التشغيل.	لاحظ المجلس وجود تحسن في مراجعة حسابات عام ٢٠١٧، وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية قد نُفذت.	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			اللوجستية وإدارة الصحة فيما يتعلق برصد معدلات الاستهلاك وتحديد مستويات المخزون ومستويات إعادة الطلب.						
٦٦	٢٠١٦	١٨٢	وافقت الأونروا على توصية المجلس بوضع خطة للتعافي من الكوارث بالنسبة لمكتب لبنان الميداني تحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بها في حالة وقوع كارثة.	تم وضع خطة للتعافي من الكوارث بالنسبة لمكتب لبنان الميداني، ووافقت الإدارة على هذه الخطة	وُضعت خطة التعافي من الكوارث، وبالتالي فإن التوصية تُعتبر قد نُفذت بالكامل.	X			
٦٧	٢٠١٦	١٨٦	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما 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.	أجرت الأونروا تدريباً بشأن التوعية بسياسة أمن المعلومات خلال السنة، وقد قُدمت الأدلة في هذا الشأن إلى المجلس. ولا تزال عملية تصنيف المعلومات الأمنية قيد الإنجاز.	أُغلق الجزء (أ) من التوصية، بما أن التدريب على سياسة أمن المعلومات قد أُنجز، في حين لا يزال الجزء (ب) قيد التنفيذ. وعموماً، تُعتبر هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X		
٦٨	٢٠١٦	١٩٠	وافقت 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.	أُنشئت المجالس الاستشارية لجميع المكاتب الميدانية، وبالتالي فإننا نعتبر هذه التوصية مغلقة. كما أُصدر توجيه تقني بشأن إنشاء مجلس استشاري معني بقضايا التغيير.	استعرض المجلس التوجيه التقني الذي أُصدر وقائمة أعضاء المجلس الذي أُنشئ لكل مكتب ميداني، وبالتالي فإنه يعتبر أن التوصية قد نُفذت.	X			
٦٩	٢٠١٦	١٩٥	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم 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	عملية وضع دليل المراجعة الداخلية جارية حالياً. وفيما يتعلق بالاستقدام، فقد تم شغل وظيفتين، والثالثة لا تزال في مرحلة الاستقدام.	يُعتبر الجزء (ب) من التوصية مغلقاً، بينما يُعتبر الجزء (أ) لا يزال قيد الإنجاز.		X		

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			بالتنفيذ السلس لخطة المراجعة لعام ٢٠١٧.						
٧٠	٢٠١٦	٢٠١	أوصى المجلس الأونروا بأن تقوم بما يلي: (أ) التنفيذ المنهجي لعمليات ضمان الجودة بالنسبة لمهمة التقييم من أجل تحسين جودة تقارير التقييم؛ (ب) وتبسيط 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.	قامت الأونروا بتعديل توصيفات الوظائف بالنسبة لمهام التقييم اللامركزي من أجل تمكين إدارة خدمات الرقابة الداخلية من تنفيذ إجراءات ضمان الجودة بشكل أفضل. ويجري الآن متابعة وتتبع التوصيات اللامركزية على الصعيد المركزي من أجل إدارة التوصيات على نحو فعال.	في ضوء المبادرات التي اتخذتها الوكالة، يعتبر المجلس أن التوصية قد نُفذت.	X			
٧١	٢٠١٦	٢٠٢	كما أوصى 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) وإبلاغ رئيس شعبة التقييم بشأن خطط تقييم المكاتب الميدانية وإدارات المقر بشكل منهجي من أجل إدماجها في خطة التقييم السنوي لإدارة خدمات الرقابة الداخلية.	نُفذ الجزء (أ) من التوصية، وأصبحت تقارير التقييم متاحة للجمهور الآن من خلال الموقع الشبكي للأونروا. كما أصبحت خطط تقييم المكاتب الميدانية وإدارات المقر ترسل الآن إلى إدارة خدمات الرقابة الداخلية.	تُعتبر التوصية قد نُفذت، بما أن تقارير التقييم أصبحت متاحة على الموقع الشبكي للأونروا وخطط التقييم ترسل إلى إدارة خدمات الرقابة الداخلية.	X			
٧٢	٢٠١٦	٢٠٧	أوصى المجلس إدارة التمويل البالغ الصغر في الأونروا بما يلي: (أ) كفالة متابعة المشاريع على نحو منتظم من جانب مسؤولي منح	أصدر المسؤولون عن إدارة التمويل البالغ الصغر تعليمات إلى مديري الفروع بالتقيد الصارم بإجراءات متابعة المشاريع وإعداد تقارير المتابعة وتقارير الزيارات الميدانية عن العملاء الذين يتأخرون في السداد والعملاء الذين غيروا أماكن مشاريعهم، في الوقت	أبدى المجلس رضاه عن الإجراءات التي اتخذتها الوكالة في تنفيذ إجراءات المتابعة وتحسين إجراءات	X			

سنة تقرير مراجعة الفقرة المرجعية	الرقم	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
		القروض والمشرفين المحليين على القروض للحصول على تحديث بشأن التقدم المحرز في مشاريع العملاء بغية التقليل إلى أدنى حد 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 بالشروط الواجب استيفاؤها لمنح القروض تشمل جميع الإجراءات ذات الصلة لمنح القروض وإلزام المسؤولين عن منح القروض بإكمالها قبل منح القرض.	المحدد ورهناً بموافقة المشرف على القروض في المنطقة المعينة ومدير الفرع. وقد اتخذت الفروع ذات الصلة بالفعل إجراءات تصحيحية وطُبعت تقارير متابعة وتقارير زيارات ميدانية جديدة وتم توثيق إجراءات المتابعة. وكان بعض العملاء قد أتموا سداد قروضهم بالكامل، وأزيلوا من قائمة مخاطر عدم السداد.	الموافقة على منح القروض، وبالتالي فإنه يغلق هذه التوصية.				
٢٠١٦ ٧٣	٢٠٨	يجدد 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	أصدرت إدارة التمويل البالغ الصغر تعليمات إلى أمناء الصندوق بالالتزام التزاماً صارماً بوظائف وإجراءات أمناء الصندوق. كما اتخذت أمناء الصندوق إجراءات تصحيحية فيما يتعلق بالاستمارات، وعُدّلت جميع الاستمارات حسب الاقتضاء، وجرى تحديث سجلات الشيكات، وزادت الدائرة المالية من مستويات الإشراف فيما يتعلق بمهام أمناء الصندوق. وعقدت إدارة التمويل البالغ الصغر دورات تدريبية لأمناء الصندوق في جميع ميادين عمل هذه الإدارة لتحسين مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.	في ضوء استعراض المعلومات المقدمة والتحسن الذي لوحظ خلال مراجعة حسابات عام ٢٠١٧، يعتبر المجلس أن هذه التوصية قد نُفذت.	X			

الرقم	سنة تقرير الحسابات	مراجعة الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			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.						
٧٤	٢٠١٦	٢١١	أوصى 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 إخلاء الطرف.	يجري بانتظام، وعلى أساس فصلي، التحقق المتبادل من الحسابات بين إدارة التمويل البالغ الصغر وإدارتي تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية. ويجري حالياً وضع الصيغة النهائية لسياسة مراقبة دخول المستخدمين إلى تطبيقات البرامجيات، بما فيها نظام OMNI.	في انتظار حصول المجلس على الصيغة النهائية لسياسة مراقبة دخول المستخدمين، فإنه يعتبر أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X		
٧٥	٢٠١٦	٢١٤	أوصى 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	تم تحديث إعدادات كلمات السر في نظام OMNI بما يتماشى مع سياسة الوكالة؛ وبالإضافة إلى ذلك، حصلت الوكالة على ترخيص من البائع بتحديد بارامترات كلمات السر على المستوى المركزي.	بما أن إعدادات كلمات السر قد جرى تحديثها لتشمل السمات الموصى بها في سياسة الوكالة، يعتبر المجلس أن هذه التوصية قد نُفذت.	X			

الرقم	سنة تقرير مراجعة الحسابات	الفقرة المرجعية	توصيات المجلس	رد الأونروا	تقييم المجلس	الحالة بعد التحقق: نُفّذت	قيد التنفيذ	لم تُنفَّذ	تجاوزتها الأحداث
			إلى توافر الحساب المعني، مع الحصول على موافقة الإدارة في هذا الشأن.						
٧٦	٢٠١٦	٢١٦	أوصى 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.	جرى توثيق معادلات/صيغ إيرادات الفوائد وفقاً للدليل الذي أعده الفريق المالي التابع لإدارة التمويل البالغ الصغر.	طبقت إدارة التمويل البالغ الصغر التوصية، وبالتالي يعتبر المجلس أن هذه التوصية قد نُفذت.	X			
٧٧	٢٠١٦	٢٢٠	أوصى 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) وكفالة إدراج المجلس الاستشاري الأعضاء على النحو المحدد في التوجيه التنظيمي رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٣.	فيما يتعلق بغياب الأعضاء الخارجيين (المصرفي/الخبير الاقتصادي المحلي والخبير الدولي في التمويل البالغ الصغر)، فقد تمت التوصية بدعوة الأعضاء الخارجيين حسب الاقتضاء عندما كان يجري استعراض التوجيه التنظيمي في البداية. ولكن، بعد مواصلة مناقشة هذه المسألة، تقرر إدراج أعضاء محليين/دوليين. وفي هذا الصدد، وبعد توضيح المسائل مع نائب المفوض العام، يقوم حالياً مدير الشؤون المالية ونائب المفوض العام باستعراض السير الذاتية لتعيين عضوين خارجيين في المجلس الاستشاري لإدارة التمويل البالغ الصغر.	بما أن عملية تعيين الأعضاء الخارجيين لا تزال جارية، فإن المجلس يعتبر هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.		X		
المجموع					**٧٧**	**٥١**	**١٨**	**١**	**٧**
النسبة المئوية					**١٠٠**	**٦٦**	**٢٣**	**١**	**١٠**

المرفق الثاني

موجز الأصول المشطوبة

(بدولارات الولايات المتحدة)

الفئة	*٢٠١٧*	*٢٠١٦*	*زيادة/(نقصان)*
النقدية	٤٤	٥٥٤	(٥١٠)
المخزونات	٤٦٤ ١٧٧	٩٩ ٩٣٦	٣٦٤ ٢٤١
الممتلكات	٢٩٠ ٥٠٢	٢ ١٨١ ٥٣٢	(١ ٨٩١ ٠٣٠)
التبرعات المستحقة القبض غير المسددة	٦٩٦ ١٩٦	٠	٦٩٦ ١٩٦
الحسابات المستحقة القبض غير المسددة	٧٥٧ ١٢٩	٠	٧٥٧ ١٢٩
القروض المستحقة غير المسددة	٩٦٠ ٦٦٣	٩٢٤ ٤٢٦	٣٦ ٢٣٧
المجموع	**٣ ١٦٨ ٧١١**	**٣ ٢٠٦ ٤٤٨**	**(٣٧ ٧٣٧)**

المصدر: معلومات من الأونروا.

المرفق الثالث

حالات الغش والغش المفترض التي أُبلغ بها المجلس لعام ٢٠١٧

الرقم المتسلسل	*المكتب*	*نوع الحالة*	*الخسارة (بدولارات الولايات المتحدة)*	*البيان*	*النتيجة*
INV-15-0014	مكتب غزة الميداني	حالة غش عادية	غير محددة	قدمت ادعاءات تفيد بوجود مخالفات مالية وتقديم بيانات على غير الواقع بشأن المخزون المادي في مركز سلافة للتطريز.	أُثبتت الادعاءات: أُصدرت رسالة لوم.
INV-16-0004	مكتب غزة الميداني	سرقة	–	ادعي أن موظفاً طلب مالاً كتعويض عن العمل.	لم تُثبت الادعاءات: مشاكل متصلة بوثيقة هوية المشتبه به.
INV-16-0148	المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية	حالة غش عادية	–	دُفعت مرتبات لموظفين على الرغم من فترة غياب طويلة والتخلي عن الوظيفة.	لم تُثبت الادعاءات: كان الموظفون في إجازة خاصة غير مدفوعة الأجر.
INV-16-0159	مكتب غزة الميداني	فساد	–	عاملة في الحقل الاجتماعي تستغل منصبها لتزويد المستفيدين بأموال غير مستحقة.	أُغلقت: لم تُثبت الادعاءات.
INV-16-0213	مكتب غزة الميداني	سرقة	٣ ٨٣٩	موظف مسؤول عن صرف الأدوية سرق من إحدى الصيدليات التابعة للأونروا.	أُثبتت الادعاءات: فرضت غرامة أسبوعين من الراتب ونُقل الموظف إلى منصب بدرجة أدنى.
INV-16-0345	المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية	حالة غش عادية	–	موظفون طلبوا المال لقاء تقديم فرصة عمل.	لم تُثبت الادعاءات: الموظف تقاعد.
INV-17-0009	مكتب غزة الميداني	حالة غش عادية	–	مستفيد يشك في أن الموظفين يسرقون البنزين، ويسترجعون التكاليف بالغش، ويوزعون الأغطية البلاستيكية بطريقة غير عادلة.	لم تُثبت الادعاءات: الافتقار إلى أدلة ذات مصداقية.
INV-17-0011	المكتب الميداني في الأردن	غش في الاستحقاقات	–	شوهد الموظف في صيدلية خاصة لمدة يومين أثناء إجازة مرضية.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.
INV-17-0012	المكتب الميداني في الأردن	غش في الاستحقاقات	–	ادعي أن الموظف قدم مطالبة غير مناسبة عن التأمين الصحي لفائدة معالٍ له.	لم تُثبت الادعاءات: لم تكن هناك نية للغش.
INV-17-0013	المكتب الميداني في الأردن	حالة غش عادية	١ ٤٠٠	مستفيد ادعى أن موظفاً حجز أموالاً للمساعدة واحتفظ بها، كانت مخصصة لطلاب كانوا سيغادرون الجمهورية العربية السورية.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.
INV-17-0020	المكتب الميداني في الأردن	غش في الاستحقاقات	–	موظف قدم شهادة طبية مزورة للحصول على إجازة مرضية.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.
INV-17-0024	مكتب غزة الميداني	غش في الاستحقاقات	–	طبيب تابع للأونروا تعرض للضغط لتوقيع مطالبة على إجازة مرضية بالغش لصالح أخٍ لموظف.	أُغلقت: تدخلت الإدارة باعتبار الحالة سوء سلوك يسير.
INV-17-0034	مكتب لبنان الميداني	سرقة	٢ ٠٠٠	سرقة ٤ حواسيب محمولة من عيادة.	لم تُثبت الادعاءات: تعذر التعرف على السارقين.

الرقم المتسلسل	المكتب	نوع الحالة	الخسارة (بدولارات الولايات المتحدة)	البيان	النتيجة
INV-17-0048	مكتب للاتصال في القاهرة	حالة غش عادية	غير محددة	استغلال مدير لمرافق ومركبات لأغراض شخصية، بالإضافة إلى ارتكاب مخالفات في عمليات الشراء.	لم تُثبت الادعاءات: ولكن، خلص تقرير مراجعة الحسابات إلى وجود مشاكل تتعلق بسوء الإدارة.
INV-17-0102	مكتب لبنان الميداني	سرقة	٦٠٠	حاول موظف سرقة أطعمة ولوازم تنظيف من مطبخ المرفق.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.
INV-17-0103	مكتب غزة الميداني	فساد	غير محددة	ادعي أن مساعداً لشؤون حقوق الإنسان تلقى رشاوى لتفضيل مرشحين في عملية استقدام للموظفين.	لم تُثبت الادعاءات: تعذر الاتصال بالمشتكي.
INV-17-0112	المقر في عمان	غش في الاستحقاقات	–	ادعي أن موظفاً كان يتلقى إعانة إيجار مبالغا فيها.	لم تُثبت الادعاءات: لا يوجد غش.
INV-17-0124	مكتب غزة الميداني	فساد	–	اتهم المشتكي موظفاً بقبول رشوة مقابل توفير العمل لزوجته.	أُغلقت: سُحبت الشكوى.
INV-17-0129	المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية	حالة غش عادية	–	اتهم مدير بأخذ نسبة من مدفوعات العمل الإضافي للموظفين مقابل منحهم إجازات سنوية.	أُغلقت: رفضت الشكاية لافتقار الادعاءات للأدلة.
INV-17-0135	مكتب الضفة الغربية الميداني	سرقة	غير محددة	اتهم موظف باستخدام وقود الوكالة في مركبة خاصة وبسرقة خزانة.	أُغلقت: استقال الموظف وهاجر.
INV-17-0164	المقر في عمان	حالة غش عادية	٩٥٠	حمّل منظم مناسبات الوكالة مصروفات شخصية عن الإقامة في فندق وتدخل بشكل غير ملائم في إبرام عقد توريد.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء. واستردت الأموال من الموظف.
INV-17-0168	المقر في عمان	حالة غش عادية	–	متعاقد سابق كان يتعهد العلاقات مع الجهات المانحة ربما يكون قد تلاعب ببيان مصروفات وقدم معلومات خاطئة بالقصد أو حذف بيانات لتغطية اختلاسه لأموال.	لم تُثبت الادعاءات: الافتقار إلى الأدلة.
INV-17-0169	مكتب غزة الميداني	غش في الاستحقاقات	–	قدم موظف مطالبات بمصروفات تتصل بإصابة طبية، واستخدم في ذلك وثائق قد تكون مزورة.	لم تُثبت الادعاءات: الافتقار إلى الأدلة.
INV-17-0186	المكتب الميداني في الأردن	مخالفات في عمليات الشراء	–	موظف لشؤون المشتريات أثار بشكل منهجي سلسلة من المسائل لها صلة بالمشتريات أشارت في البداية إلى احتمال وقوع غش.	أُغلقت: تعذر إثبات حدوث سوء سلوك.
INV-17-0189	المكتب الميداني في الأردن	حالة غش عادية	٤ ٤٧٥	اكتشفت المراجعة المالية وقوع اختلاس لأموال كانت مخصصة لحالات شدة.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.

الرقم المتسلسل	المكتب	نوع الحالة	الخسارة (بدولارات الولايات المتحدة)	البيان	النتيجة
INV-17-0193	مكتب غزة الميداني	حالة غش – عادية		مدرس ربما يكون قد استخدم دفتر فواتير مدرسة لتقديم مطالبات شخصية قُدمت إلى الوكالة.	لم تُثبت الادعاءات: الافتقار إلى الأدلة.
INV-17-0203	مكتب لبنان الميداني	مخالفات في عمليات الشراء –		ادعاء بالتواطؤ وتسريب معلومات سرية عن تقديم عروض في عملية شراء تتعلق بمشروع بناء في مخيم نهر البارد.	لم تُثبت الادعاءات: لا توجد أدلة.
INV-17-0222	المكتب الميداني في الأردن	غش في الاستحقاقات –		موظف أخذ إجازة مرضية للسفر إلى الخارج.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.
INV-17-0232	مكتب لبنان الميداني	حالة غش عادية	غير محددة	طالبان تسجلا بمدرسة ولكنهما لم يحضرا أبداً الدروس، على الرغم من شهادة مزورة أُعدت لإخفاء الحقيقة.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.
INV-17-0307 and 17-0254	المكتب الميداني في الأردن	غش في خطة التأمين الصحي –		موظف قام بالغش في تقديم مطالبات مزورة على التأمين الصحي.	أُثبتت الادعاءات: في انتظار قرار الجزاء.
INV-17-0363	مكتب لبنان الميداني	مخالفات في عمليات الشراء –		مقال في وسائل التواصل الاجتماعي تضمن ادعاء بأن كتباً توزعها الأونروا تُباع في القطاع الخاص، وأشار إلى احتمال وقوع مخالفات في عمليات الشراء.	لم تُثبت الادعاءات: سجلت للعلم.
المجموع			**١٣ ٢٦٤**		

الفصل الثالث

التصديق على صحة البيانات المالية

رسالة مؤرخة ٣١ آذار/مارس ٢٠١٨ 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 ٢٠١٧.

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 ٢٠١٧.

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

الفصل الرابع

التقرير المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

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 ٢٠١٧، 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 ٢٠١٧ 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 ٢٠١٧ 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 الدعم، حيث قدموا مساهمات بلغت ١ ٢٠٧,٤ ملايين 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 ٢٠١٧

٧ - بلغ مجموع إيرادات الوكالة ودخلها في عام ٢٠١٧ ما مقداره ٢٣٨,٩ ١ مليون دولار، مقابل مصروفات مجموعها ٣١٠,٤ ١ ملايين دولار، مما نجم عنه نقص صافٍ قدره ٧١,٦ مليون دولار لعام ٢٠١٧.

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

الجدول ١ من الفصل الرابع

موجز الأداء المالي حسب الصندوق في الفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*				
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*المقاصّة فيما بين الصناديق*	*المجموع*
مجموع الإيرادات	٦٩٠,١	٢٢,٩	١٢,٣	٣٥٥,٩	٢١٢,٢	(٥٤,٤)	١ ٢٣٨,٩
مجموع المصروفات	٧٧٣,١	٢٢,٨	٩,٢	٤٠٢,٦	١٥٧,١	(٥٤,٣)	١ ٣١٠,٤
الفائض/(العجز) في السنة	**(٨٣,٠)**	**٠,٢**	**٣,١**	**(٤٦,٧)**	**٥٥,٠**	**(٠,١)**	**(٧١,٦)**

٩ - وسجل كل من الميزانية البرنامجية ونداء الطوارئ عجزا بلغ ٨٣,٠ مليون دولار، و ٤٦,٧ مليون دولار، على التوالي. ويُعزى العجز في الميزانية البرنامجية أساسا إلى التزامات نهاية الخدمة غير الممولة البالغة ٨١٥,١ مليون دولار، بتكلفة فائدة بلغت ٢٣,٨ مليون دولار، وتكاليف خدمة بقيمة ٤٧ مليون دولار، وتكاليف الخدمة السابقة (١,٥ مليون دولار) المتبرع بها أثناء السنة. 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 ٢٠١٨، باستثناء جهة مانحة رئيسية اختارت حجب التمويل الذي كان متوقعاً استلامه في نهاية عام ٢٠١٧.

١٠ - وأظهرت الصناديق المقيدة الاستخدام وإدارة التمويل البالغ الصغر فائضا قدره ٠,٢ مليون دولار و ٣,١ ملايين دولار، على التوالي. وسجَّلت صناديق المشاريع فائضا قدره ٥٥,١ مليون دولار، وهو ما يُعزى بالأساس إلى الاعتراف المحاسبي بإيرادات مشاريع ستتكبد الوكالة مصروفات عنها في فترات مقبلة.

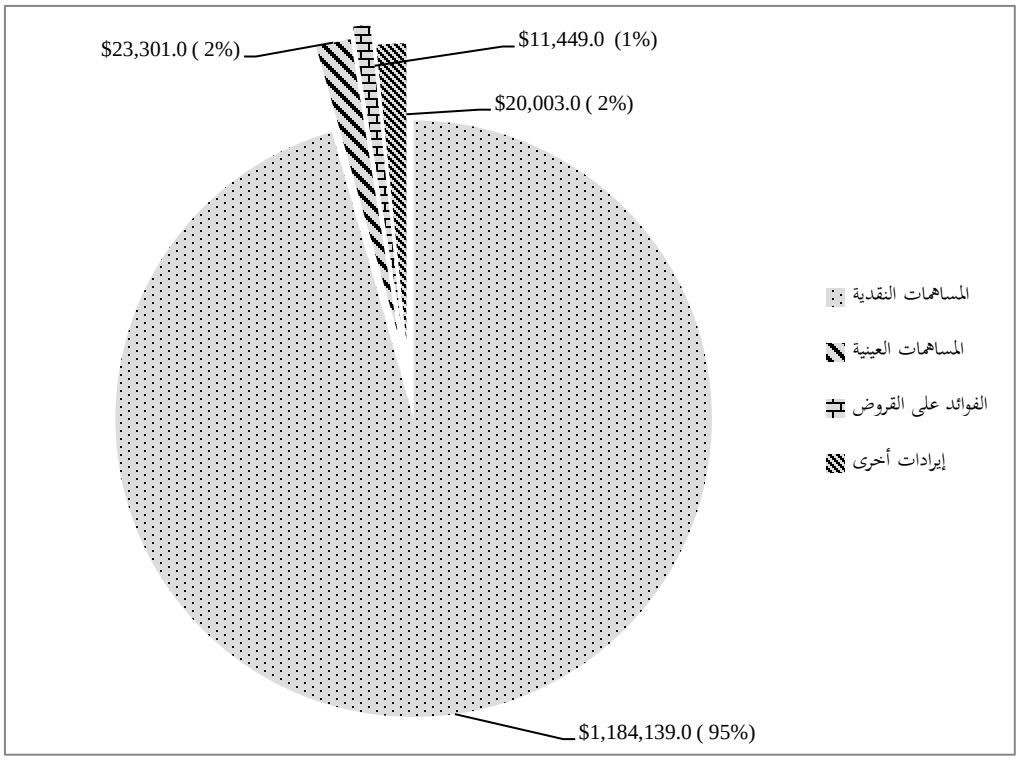
تحليل الإيرادات

١١ - تعتبر المساهمات النقدية المصدر الرئيسي لإيرادات الوكالة، حيث تمثل ٩٦ في المائة تقريبا (١٨٤,١ ١ مليون دولار) من مجموع الإيرادات. وبموجب المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، تم الاعتراف بمساهمات عينية لصالح أنشطة مخصصة (الصناديق المقيدة الاستخدام، ونداءات الطوارئ، والمشاريع) قيمتها ٢٣,٣ 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 الأول من الفصل الرابع

مصادر الإيراد والدخل



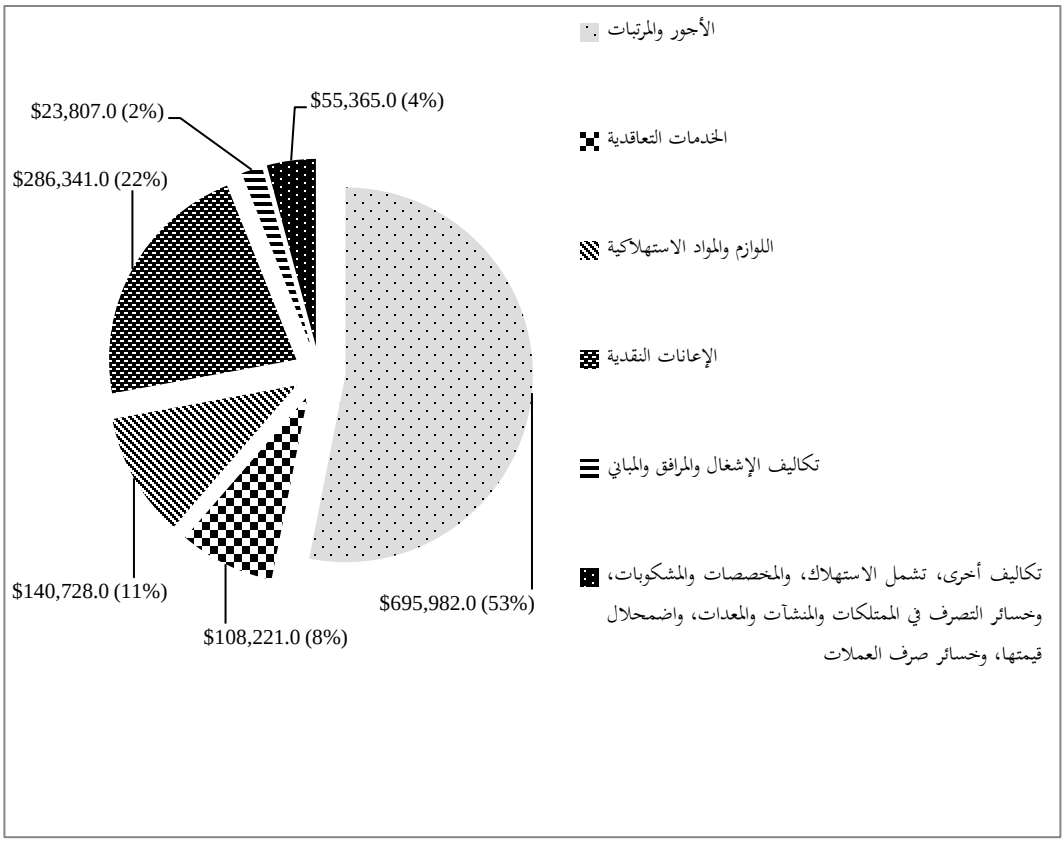
١٢ - وتتحدد ولاية الوكالة استنادا إلى أسس منها قرارات الجمعية العامة ذات الصلة، بما فيها القرار ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩ الذي أنشأ الوكالة، والقرارات اللاحقة المتخذة سنويا، لا سيما القرارات المتعلقة بموضوع ”تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين“ (آخرها القرار ٧٢/٨٠)، وموضوع ”النازحون نتيجة للأعمال القتالية التي نشبت في حزيران/يونيه ١٩٦٧ والأعمال القتالية التالية“ (آخرها القرار ٧٢/٨١)، وموضوع ”عمليات وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى“ (آخرها القرار ٧٢/٨٢). وفي دورتها الحادية والسبعين، مددت الجمعية العامة للأمم المتحدة ولاية الوكالة حتى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠ (انظر القرار ٧١/٩١). 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 مع 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 ١ ٣١٠,٤ ملايين دولار في عام ٢٠١٧. ومثّلت تكاليف الموظفين، البالغة ٦٩٦ مليون دولار، ٥٣ 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 الثاني من الفصل الرابع
تحليل المصروفات حسب طبيعتها



١٤ - أُنفق مبلغ مجموعه ١٠٨,٢ ملايين دولار على الخدمات التعاقدية، وهو ما يمثل مصروفات تتعلق بتعاقد الوكالة مع أطراف ثالثة لأداء أعمال نيابة عنها. ومن أصل هذا المبلغ، أُنفق ٣١,١ 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 ٢٦,٢ مليون دولار على خدمات المستشفيات المقدمة إلى اللاجئين.

١٥ - وأُنفق ما مجموعه ١٤٠,٧ مليون دولار على اللوازم والمواد الاستهلاكية، بما في ذلك ٧٦,٩ مليون دولار للسلع الأساسية الضرورية و ٣,٥ ملايين دولار للمأكولات الطازجة. وأُنفق ٢١,٩ مليون دولار على اللوازم الطبية، و ٥,٣ ملايين دولار على الكتب الدراسية وكتب المكتبات. وأُنفق مبلغ ١٠,٨ ملايين دولار على لوازم النقل.

١٦ - وأُنفق ما مجموعه ٢٨٦,٣ مليون دولار على إعانات، بما يشمل ٢١٠,٩ ملايين دولار وُزِّعت 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 ٤٩,٤ مليون دولار كإعانات لتشييد أماكن الإيواء وإصلاحها، ومبلغ ٤,٦ ملايين دولار في شكل إعانات للمرضى.

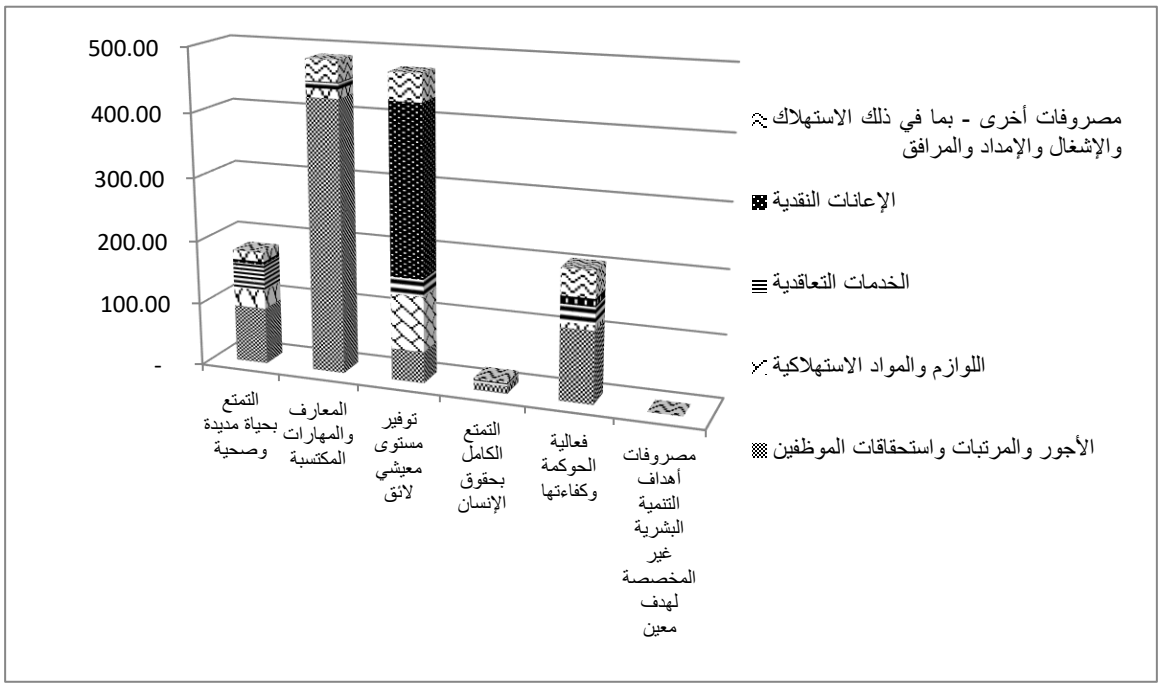
١٧ - وبلغت تكاليف الإشغال والمرافق العامة ما مجموعه ٢٣,٨ مليون دولار في عام ٢٠١٧. وبلغت المصروفات الأخرى ٥٥,٤ مليون دولار، وشملت الاستهلاك، والمخصصات والمشطوبات، وخسائر التصرف في الأصول، واضمحلال قيمة الأصول الثابتة، وخسائر صرف العملات.

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 الثالث من الفصل الرابع المبالغ المنفقة على كل من هذه الأهداف.

الشكل الثالث من الفصل الرابع
تحليل المصروفات حسب أهداف التنمية البشرية[أ]

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



(أ) استُبعد من التحليل مبلغ ٨٠,٨ مليون دولار يمثل مصروفات المقر، ومبلغ ٥٤,٤ مليون دولار هو الرصيد المحذوف للأنشطة المشتركة بين القطاعات.

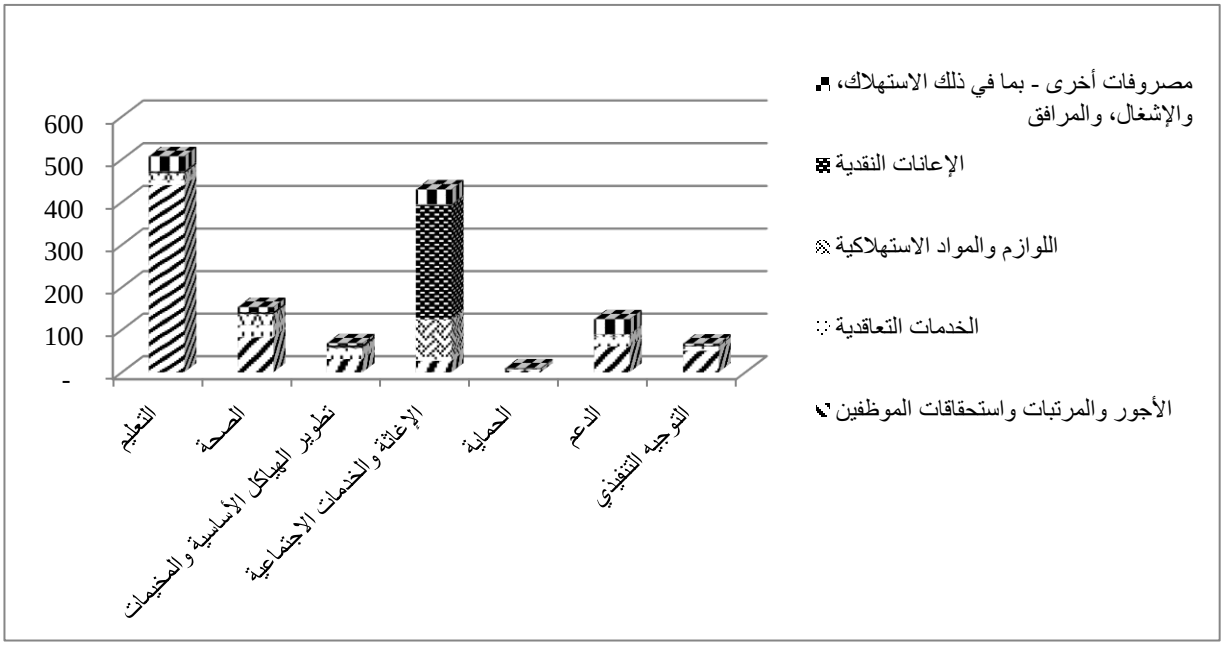
١٩ - وتنقسم أنشطة الوكالة من الناحية الوظيفية إلى خمسة برامج رئيسية تقدم الخدمات المباشرة إلى المستفيدين من خدمات الأونروا، تجري جميعها بقيادة التوجيه التنفيذي، وتدعمها إدارات الدعم. ويبين الشكل الرابع من الفصل الرابع الوارد أدناه مصروفات عام ٢٠١٧ حسب كل برنامج بالإضافة إلى مصروفات كل من التوجيه التنفيذي 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 ١٨٠,٧ مليون دولار (ما يمثل ١٣ في المائة من مجموع نفقاتها) سعيا إلى تحقيق هذا الهدف، وذلك بدعم من برنامج الصحة (١٥٤,١ مليون دولار). وتحقيقا لهذا الهدف، خُصص قرابة ٥٤ في المائة من المصروفات (٨٢,٥ مليون دولار) للأجور والمرتبات، مع إنفاق ١٧ في المائة (٢٦,٢ مليون دولار) على الإمدادات الطبية والمواد الاستهلاكية، و ١٩ في المائة (٢٨,٥ مليون دولار) على الخدمات التعاقدية لتمكين اللاجئين الفلسطينيين من الحصول على خدمات الرعاية الطبية، ولدعم البرنامج الفرعي للصحة البيئية. وأُنفقت نسبة إضافية مقدارها ٣ في المائة (٤,٦ ملايين دولار) على الإعانات النقدية لتمكين اللاجئين الفلسطينيين من فرص الحصول على خدمات الرعاية الصحية من المستويين الثاني والثالث.

٢١ - وأُنفق مبلغ قدره ٤٨٥,٩ مليون دولار، أي ما يعادل ٣٦ في المائة من مصروفات الأونروا لعام ٢٠١٧، على الهدف الرئيسي المتمثل في اكتساب المعارف والمهارات المنفذ في إطار برنامج التعليم (٥٠٨ ملايين 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 الرابع من الفصل الرابع
تحليل المصروفات مصنفة حسب البرامج[أ]

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



(أ) استُبعد من التحليل مبلغ ٥٤,٤ مليون دولار، هو الرصيد المحذوف للأنشطة المشتركة بين القطاعات.

٢٢ - وخُصّص مبلغ ٤٧٣,٤ مليون دولار، أو ٣٥ 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 (٤٣٠,٣ مليون دولار و ٦٨,٩ 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 (٨٨,١ 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 ٢٦٦,٣ مليون دولار في شكل إعانات نقدية.

٢٣ - وأُنفق مبلغ ٢٠٥,٩ ملايين دولار، أو ١٥ في المائة من مصروفات الوكالة لعام ٢٠١٧، 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 ٦٨,٣ مليون دولار و ١٢٥,٤ مليون دولار، على التوالي. وأنفقت نسبة ٥٦ في المائة من المصروفات المتعلقة بفعالية الحوكمة وكفاءتها (١١٥,٢ مليون دولار) على الأجور والمرتبات.

٢٥ - وأنفق ما مقداره ١٨,٩ 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. وقد أنشئت شعبة الحماية لتوفير التوجيه والتنسيق الاستراتيجيين في تنفيذ مختلف أنشطة الحماية على نطاق الوكالة. وتغطي الشعبة، عن طريق خبرائها الفنيين، مجالات تعميم الحماية، وحماية الأطفال، والعنف الجنسي والجنساني، والإعاقة، والحماية الدولية. وبلغ مجموع المصروفات المنفقة على الشعبة لتحقيق هذا الهدف ٩,٨ ملايين 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 الخامس من الفصل الرابع تكاليف خدمات الأونروا للاجئ الواحد في كل ميدان. ويعكس تفاوت مستويات المصروفات الحالة السائدة في كل ميدان.

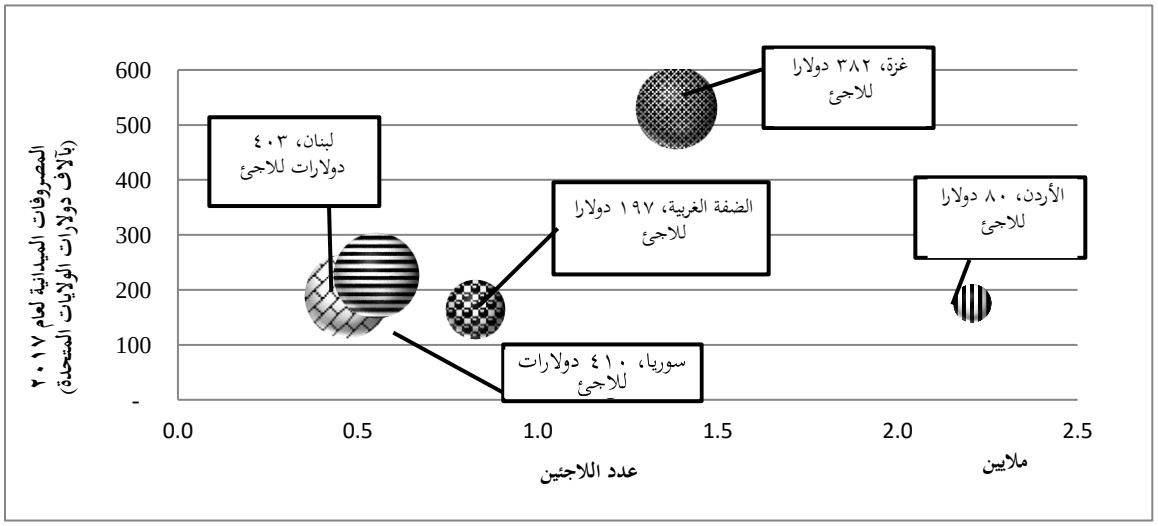
٢٧ - وبلغ متوسط المصروفات للاجئ الواحد في مكتب غزة الميداني ٣٨٢ دولارا في عام ٢٠١٧. وثمة ٤٥٥ ٣٨٦ ١ لاجئا فلسطينيا مسجلا في قطاع غزة. وقد أُحرز تقدم فيما يتعلق بإصلاح الأضرار المادية والدمار الواسع النطاق الناجمين عن نزاع الخمسين يوما الذي وقع في عام ٢٠١٤، على الرغم من القيود التي تفرضها إسرائيل على واردات الإسمنت والمعدات والفولاذ ومضخات الماء والرافعات، الأمر الذي 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. كما أن الافتقار إلى التمويل لا يزال يشكل سببا للتقدم البطيء. 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 الحصـــار. ويقدم المكتب الميداني في غزة الدعم لثمانية مخيمات، و ٢٧٥ مدرســة، ومركزين للتدريب المهني والتقني، و ٢٢ مركزا للرعاية الصحية الأولية، و ٧ مراكز للتأهيل المجتمعي، و ٧ مراكز لبرامج المرأة.

٢٨ - والمكتب الميداني في لبنان لديه أقل عدد من اللاجئين المســجلين، إذ لا يزيد عددهم عن ٥٥٥ ٤٦٩ نسمة إلا قليلا، ويبلغ متوسط المصروفات المتكبدة عن اللاجئ الواحد ٤٠٣ دولارات. ويواجه اللاجئون الفلسطينيون تحديات فيما يتعلق بالحصول على الخدمات والقيود المفروضة على الحق في ممارســة بعض المهن وكثير منهم يعيشــون في مخيمات اللاجئين التابعة للأونروا. ويدعم المكتب الميداني ١٢ مخيما، و ٦٦ مدرســة، ومركزاً واحداً للتدريب المهني والتقني، و ٢٧ مركزا للرعاية الصــحية الأولية، و ٨ مراكز لبرامج المرأة. ويرتفع متوســط النفقات في لبنان بســبب ارتفاع التكاليف المتعلقة بالعلاج في المستشفيات وبالمدارس.

الشكل الخامس من الفصل الرابع

متوسط المصروفاتِ المتكبدة في عام ٢٠١٧ عن اللاجئ المسجل الواحد، مصنفةً حسب الميدان[أ]



(أ) اســتُبعد من التحليل مبلغ ٨٠,٨ مليون دولار يمثل مصــروفات المقر، ومبلغ ٥٤,٤ مليون دولار هو الرصــيد المحذوف للأنشــطة المشتركة بين القطاعات.

٢٩ - ويقدم مكتب الضفة الغربية الميداني خدماته إلى أكثر من ٣٢٨ ٨٢٨ لاجئا فلسطينيا مسجلا، يعيش ربعهم في ١٩ مخيما من مخيمات اللاجئين. ولا يزال اللاجئون الفلســطينيون في الضــفة الغربية يواجهون العديد من التحديات والشــواغل المتعلقة بالحماية الاجتماعية الاقتصــادية وغيرها من المشــاكل الناشئة عن اســتمرار الاحتلال الإسرائيلي. وقد بلغت المصــروفات المتكبدة في عام ٢٠١٧ عن اللاجئ الفلسـطيني المسـجل الواحد في الضـفة الغربية ما متوسـطه ١٩٧ دولاراً. وإضـافة إلى المخيمات التسـعة عشـر، يقدم المكتب الميداني الدعم إلى ٩٥ مدرسـة، 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 الســورية، فهو مكلفٌ بتوفير الخدمات لما يقرب من ٨٧٣ ٥٥١ من اللاجئين الفلســطينيين الذين يعيشــون في المخيمات الرسمية وفي المخيمات الثلاثة

غير الرسمية الموجودة في ذلك البلد. وفي عام ٢٠١٧، بلغت المصروفات المتكبدة عن اللاجئ المسجل الواحد ما متوسطه ٤١٠ دولارات. وقد تضرر الاقتصاد بشدة من جراء أمور منها النزاع المسلح الدائر في هذا البلد، مما أثّر بدوره على الظروف الاجتماعية الاقتصادية للمجتمعات المحلية للاجئين الفلسطينيين. ويقدم المكتبُ الميداني الدعم إلى ٩ مخيمات، و ١٠٤ مدارس، ومركز دمشق للتدريب، و ٢٦ مركزا للرعاية الصحية الأولية، و ٥ مراكز للتأهيل المجتمعي، و ١١ مركزا لبرامج المرأة، و ١٢ مركزاً للتنمية المجتمعية.

٣١ - وفي الأردن، يوجد أكثر من ٧٣٦ ٢٠٦ 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 الأعمال 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 ٢٠١٧، 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، و ١٠ مراكز للتأهيل المجتمعي، و ١٤ مركزا لبرامج المرأة.

٣٢ - ويتألف مقر الأونروا من ٣ 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، إضافة إلى 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 (٣٥,٦ مليون دولار)، والخدمات التعاقدية (١٤,٥ مليون دولار) والمخصصات والمشطوبات (١٩,٤ مليون دولار)، وذلك لأن ضريبة القيمة المضافة والمساهمات المستحقة القبض تُدار في المقر في قطاع غزة وعمان.

المركز المالي في نهاية عام ٢٠١٧

٣٣ - انخفض صافي الأصول/حقوق الملكية للوكالة من ١٤٢,٦ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ إلى ٤١,٨ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ بسبب العجز المسجل لعام ٢٠١٧ (٧١,٦ مليون دولار) والخسائر الاكتوارية الناشئة عن الخصوم المتعلقة بانتهاء خدمة الموظفين (٣٠,١ مليون دولار).

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

الجدول ٢ من الفصل الرابع

موجز المركز المالي، حسب الصندوق، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*				
	الميزانية البرنامجية	*الصناديق المقيدة الاستخدام*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*المقاصّة فيما بين الصناديق*	*المجموع*
الأصول المتداولة	٧٠,٧	٤٩,٩	٣٧,٢	١٥٣,٣	١٤٨,٧	(١,٢)	٤٥٨,٧
الأصول غير المتداولة	٤٩٨,٥	١,٩	٣,٥	٣,٥	١٩,٩	–	٥٢٧,٣
مجموع الأصول	**٥٦٩,٢**	**٥١,٨**	**٤٠,٧**	**١٥٦,٨**	**١٦٨,٦**	**(١,٢)**	**٩٨٦,٠**
الخصوم المتداولة	١٦٩,٩	٣,٩	١,٥	١٧,٩	١٠,٣	(١,٢)	٢٠٢,٣
الخصوم غير المتداولة	٧٢٧,٧	–	١٤,٠	–	–	–	٧٤١,٨
مجموع الخصوم	**٨٩٧,٧**	**٣,٩**	**١٥,٦**	**١٧,٩**	**١٠,٣**	**(١,٢)**	**٩٤٤,١**
صافي الأصول/حقوق الملكية	**(٣٢٨,٥)**	**٤٧,٩**	**٢٥,٢**	**١٣٨,٩**	**١٥٨,٤**	–	**٤١,٨**

٣٥ - والمركز السالب لصافي الأصول/حقوق الملكية في الميزانية البرنامجية يعزى إلى ضخامة الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين بعد انتهاء الخدمة، التي اعترف بها محاسبيا في البيانات المالية لدى اعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في عام ٢٠١٢، والعجز المتراكم بسبب نقص التمويل خلال العامين الماضيين.

٣٦ - وبلغ رصيد صافي الأصول/حقوق الملكية في صندوق المشاريع ١٥٨,٤ 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 ٧٧,٧ مليون دولار وأرصدة احتياطية سالبة قدرها ٣٥,٩ مليون دولار.

٣٨ - ومع أن صافي الأصول المتداولة بالنسبة للميزانية البرنامجية بلغ رصيدا سالبا قدره ٩٩,٢ مليون دولار، فإن صافي الأصول المتداولة (الأصول المتداولة مطروحا منها الخصوم المتداولة) في الوكالة بلغ ٢٥٦,٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقارنة بمبلغ ٢٩٥ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦)، مما يبين أن هناك انخفاضاً طفيفاً ولكن قيمة موجبة للسيولة في الأجل القصير. وكانت الأصول المتداولة التي تحتفظ بها الوكالة تمثل ٤٧ في المائة من مجموع أصولها، في حين كانت خصومها المتداولة تمثل ٢١ في المائة من مجموع الخصوم.

النقدية ومكافئات النقدية والاستثمارات

٣٩ - بلغ مجموع النقدية ٢٧١,٤ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، حيث توجد نسبة صغيرة منها في الميزانية البرنامجية (٣,٧ في المائة) والصناديق المقيدة الاستخدام (١٤,٧ في المائة)، بينما كانت تندرج أغلبيتها في نداءات الطوارئ والمشاريع (٣٨,٤ في المائة و ٣٨,٧ في المائة على

التوالي). وتحتفظ الأونروا باستثمارات قصيرة الأجل بقيمة ٢٦٣,١ مليون دولار (ودائع مصرفية) تصنف باعتبارها نقدية ومكافئات نقدية.

المبالغ المستحقة القبض

٤٠ - تمثل المساهمات المستحقة القبض اتفاقات 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 ٤٠,٩ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، وهي مستحقة القبض لصالح الميزانية البرنامجية (١٦,١ مليون دولار) والمشاريع (١٠,٢ ملايين دولار) ونداءات الطوارئ (١٤,٧ مليون دولار).

٤١ - وبلغت قيمة الحسابات المستحقة القبض في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، بعد خصم المخصصات، ٢٣,٥ مليون دولار. ويُنسب هذا الرصيد في المقام الأول إلى مطالباتٍ بمبالغ كبيرة لاسترداد ضريبة القيمة المضافة، بمقدار ١١١,٢ ملايين دولار، لا تزال مستحقة للوكالة عن خدمات وسلع اشترتها لصالح الضفة الغربية وقطاع غزة، إضافة إلى مبلغ ٣,٩ ملايين دولار يتصل بحسابات شخصية لموظفي الأونروا. وبلغت قيمة القروض المستحقة القبض، بعد خصم المخصصات، ٣٠,٢ مليون دولار، وهي تتصل بقروض مقدمة من إدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر. ومن أصل هذا المبلغ، يتعلق مبلغ ٢٥,٧ مليون دولار بقروض مستحقة القبض (متداولة) قصيرة الأجل.

المخزونات

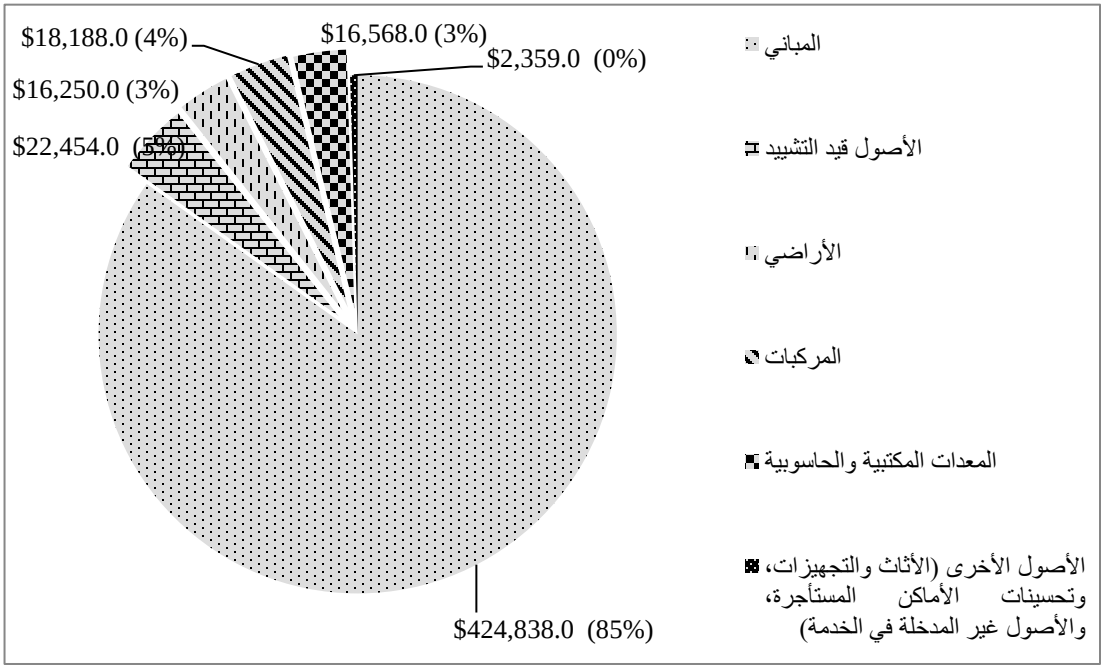
٤٢ - قدرت قيمة مخزون الوكالة بحوالي ٨٨,٥ مليون دولار في نهاية عام ٢٠١٧، مما يعكس نقصانا قدره ١١,٧ مليون دولار مقارنة بالقيمة التقديرية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، يعزى أساساً إلى شراء السلع الأساسية مثل الدقيق والأرز والأدوية. وتشمل الأصول أماكن الإيواء قيد التشييد (٩,٥ ملايين دولار)، والمنشآت غير التابعة للوكالة (١٠,٩ ملايين دولار)، والمخزونات الموجودة في المستودعات (٣٩,٦ مليون دولار)، إضافة إلى مخزوناتٍ قيد الوصول قيمتها ١٠,٨ ملايين دولار، تتألف من لوازم طبية وأغذية ولوازم للنقل الآلي ولوازم عامة يُزمع توزيعها على اللاجئين الفلسطينيين. وكانت قيمة مخزون الصيدليات/المستوصفات الصحية ١٧,٥ مليون دولار، وبلغت قيمة مخزون الوحدة الإنتاجية لمركز التطريز الموجود في قطاع غزة ٠,٢ مليون دولار.

الممتلكات والمنشآت والمعدات

٤٣ - بلغ صافي القيمة الدفترية للممتلكات والمنشآت والمعدات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ما مجموعه ٥٠٠,٧ 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 السادس من الفصل الرابع

الممتلكات والمنشآت والمعدات



٤٤ - وبلغت قيمة الأصول التي لا تزال قيد التشييد ٢٢,٥ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، 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 ٢٠١٧ 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 ٢٠١٧ ما قدره ٨١٥,١ مليون دولار، مما يعكس زيادة قدرها ٦٩,٣ مليون دولار خلال العام. وتمثل الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين ٨٦,٣ في المائة من مجموع خصوم الوكالة، ويُصنف جزء منها قدره ٨٤,١ مليون دولار كخصوم متداولة ويُصنف جزء آخر قدره ٧٣١ 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 في المائة إلى ٣,٥١ في المائة بسبب استمرار انخفاض أسعار الفائدة (٣٩,٢ مليون دولار) وتكاليف الفوائد والخدمات المتكبدة خلال السنة (٢٨,٤ مليون دولار و ٤٧ مليون دولار، على التوالي)، ويقابل ذلك جزئيا مكسب اكتواري قدره ٩,١ ملايين 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 ٢٠١٧، حسبما ورد في الكتاب الأزرق للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، ما مقداره ٩٦٤,١ مليون دولار (على أساس نقدي معدل). ويُفصح عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس باعتباره الميزانية ''الأصلية''. وبلغ حجم الميزانية البرنامجية النهائية لعام ٢٠١٧ ما مقداره ١ ١٤٣ مليون دولار، ويُفصح بالتالي عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس باعتباره الميزانية ''النهائية''. وتعزى الزيادة البالغة ١٧٨,٩ مليون دولار، أي ما نسبته ١٨,٦ 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 تسلّم 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 - وبالإضافة إلى ذلك، يتلقى أعضاء لجنة الإدارة بالأونروا والجهات الرئيسية المانحة للوكالة 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. ونظرا لأوجه التشابه، ولكن الطبيعة التشغيلية المميزة للميادين الخمسة، فقد نُقلت مسؤولية تقديم الخدمات إلى المستفيدين من برامج الأونروا إلى المستوى الميداني. 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 ٢٠١٧، بلغت التزامات الوكالة المتعلقة باستحقاقات الموظفين ما مجموعه ٨١٥,١ 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.

٦٠ - وتعتمد الوكالة على التمويل من مختلف الجهات المانحة التي تدار من خلال برنامج تواصل واسع النطاق. وتعمل الأونروا أيضا على توسيع قاعدة مانحيها مع الداعمين المحتملين، مع التركيز على الجهات المانحة الإقليمية والجهات المانحة في حالات الطوارئ. وتعمل الوكالة في الوقت نفسه على زيادة التمويل من القطاع الخاص، بغية إدارة هذه المخاطر.

هاء - المسؤولية

٦١ - 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 ٢٠١٧

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

أولا – بيان المركز المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦
الأصول			
الأصول المتداولة			
النقدية ومكافئات النقدية	الملاحظة ٤	٢٧١ ٤٢٣	٢٦٧ ٢٢٥
القروض القصيرة الأجل المستحقة القبض	الملاحظة ٥	٢٥ ٦٧٨	٢٥ ٠٧٣
المساهمات المستحقة القبض	الملاحظة ٦	٤٠ ٩٤٤	٥١ ٢٦٢
الحسابات المستحقة القبض	الملاحظة ٧	٢٣ ٤٨١	٢٣ ٥٦٢
أصول متداولة أخرى	الملاحظة ٨	٨ ٦٧٤	٢ ٩٥٠
المخزونات	الملاحظة ٩	٨٨ ٤٥٩	٧٦ ٧٦٠
الأصول المالية المشتقة	الملاحظة ١٠	–	٥٦
الأصول غير المتداولة			
أصول غير متداولة أخرى	الملاحظة ٨	٩٦	١٤٢
القروض الطويلة الأجل المستحقة القبض	الملاحظة ٥	٤ ٤٩٧	٣ ٩٨٨
الممتلكات والمنشآت والمعدات	الملاحظة ١١	٥٠٠ ٦٥٧	٤٩٢ ٧٣٢
الأصول غير الملموسة	الملاحظة ١٢	٢٢ ٠٧٥	٢٩ ١٣٩
مجموع الأصول		**٩٨٥ ٩٨٤**	**٩٧٢ ٨٨٩**
الخصوم			
الخصوم المتداولة			
الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات	الملاحظة ١٣	١١٠ ١٨٢	٧٠ ٢٣٨
استحقاقات الموظفين	الملاحظتان ١٤ و ١٥	٨٤ ٠٩٤	٧٧ ٣٢٤
الخصوم المالية المشتقة	الملاحظة ١٠	–	٧
خصوم متداولة أخرى	الملاحظة ١٦	٧ ٩٧٧	٦٧٩
المساهمات المدفوعة مقدما	الملاحظة ١٧	٩٦	٣ ٦٠٣
الخصوم غير المتداولة			
استحقاقات الموظفين	الملاحظتان ١٤ و ١٥	٧٣١ ٠٢٨	٦٦٨ ٥٣٦
الخصوم غير المتداولة الأخرى	الملاحظة ١٦	١٠ ٧٦٠	٩ ٨٧٥
مجموع الخصوم		**٩٤٤ ١٣٧**	**٨٣٠ ٢٦٢**
صافي الأصول		**٤١ ٨٤٧**	**١٤٢ ٦٢٧**

	المرجع	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦
صافي الأصول/حقوق الملكية			
احتياطي إعادة التقييم والاحتياطيات الأخرى		(٦٤ ٧٥٨)	(٣٤ ٥٨٨)
الاحتياطي الرأسمالي: برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر وإدارة التمويل البالغ الصغر	الملاحظة ١٩	٢٨ ٨٦١	٢٧ ٩١٩
الفائض المتراكم		٧٧ ٧٤٤	١٤٩ ٢٩٦
المجموع الصافي للأصول/حقوق الملكية		**٤١ ٨٤٧**	**١٤٢ ٦٢٧**

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

ثانيا – بيان الأداء المالي للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	٢٠١٧	٢٠١٦
الإيرادات			
المساهمات النقدية	الملاحظة ٢٠	١ ١٨٤ ١٣٩	١ ٢٠٩ ٤٨٧
المساهمات العينية	الملاحظة ٢١	٢٣ ٣٠١	٣٢ ٥٢٩
الفوائد على القروض	الملاحظة ٢٢	١١ ٤٤٩	١٠ ٦٣٢
الفوائد على الودائع المصرفية	الملاحظة ٢٣	٢ ٦٢٦	٦٣١
الإيرادات الأخرى			
مكاسب أسعار صرف العملات الأجنبية	الملاحظة ٢٤	٦ ٢١٦	–
استرداد تكاليف الدعم غير المباشرة	الملاحظة ٢٥	١٨٠	١٨٠
مكاسب المشتقات المالية	الملاحظة ١٠	٧٠	٨ ٨٣٤
إيرادات متنوعة	الملاحظة ٢٦	١٠ ٩١١	١٢ ٣٩٢
مجموع الإيرادات		**١ ٢٣٨ ٨٩٢**	**١ ٢٧٤ ٦٨٥**
المصروفات			
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	الملاحظة ٢٧	٦٩٥ ٩٨٢	٦٣٤ ٩٩٦
اللوازم والأصناف الاستهلاكية	الملاحظة ٢٨	١٤٠ ٧٢٨	١٥١ ٦٧٧
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	الملاحظة ٢٩	٢٣ ٨٠٧	٢٤ ٢١٧
الخدمات التعاقدية	الملاحظة ٣٠	١٠٨ ٢٢١	١٤٤ ٠٠٨
الإعانات	الملاحظة ٣١	٢٨٦ ٣٤١	٣٠٧ ١٠٨
الاستهلاك والإهلاك	الملاحظتان ١١ و ١٢	٣٦ ٠٠٦	٣٣ ٠٩٣
المخصصات والمشطوبات	الملاحظة ٣٢	١٨ ٣٤٢	١٦ ٨٥٩
خسائر التصرف في الأصول	الملاحظة ١١	٢٨٩	٢ ١٨١
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	الملاحظة ١١	٧٢٨	٦٥١
مكاسب أسعار صرف العملات الأجنبية	الملاحظة ٢٤	–	١ ٩٧١
مجموع المصروفات		**١ ٣١٠ ٤٤٤**	**١ ٣١٦ ٧٦١**
الفائض/(العجز) في السنة		**(٧١ ٥٥٢)**	**(٤٢ ٠٧٦)**

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

ثالثا – بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	احتياطي إعادة التقييم والاحتياطيات الأخرى[أ]	*احتياطيات 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 ٢٠١٧	**(٣٤ ٥٨٨)**	**٢٧ ٩١٩**	**(٢٠٩ ٣٦٧)**	**٣٥٨ ٦٦٣**	**١٤٢ ٦٢٧**
إعادة تصنيف الأموال	–	_	٢٩ ٤٠٤	(٢٩ ٤٠٤)	–
الفائض/(العجز) في الفترة	–	_	(٨٣ ٠٤٩)	١١ ٤٩٧	(٧١ ٥٥٢)
التغيرات في احتياطي إعادة تقييم الأدوات المالية المشتقة	(٤٩)	_	_	_	(٤٩)
احتياطيات، برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر وإدارة التمويل البالغ الصغر، خلال عام ٢٠١٧	–	٩٤٢	_	_	٩٤٢
(الخسائر) الاكتوارية الناجمة عن الالتزامات المتعلقة بإنهاء خدمة الموظفين[ب]	(٣٠ ١٢١)	_	_	_	(٣٠ ١٢١)
المجموع الصافي للأصول/ حقوق الملكية	**(٦٤ ٧٥٨)**	**٢٨ ٨٦١**	**(٢٦٣ ٠١٢)**	**٣٤٠ ٧٥٦**	**٤١ ٨٤٧**

(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 ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢١٧	٢٠١٦
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية		
(العجز) في السنة	(٧١ ٥٥٢)	(٤٢ ٠٧٦)
تسوية البنود غير النقدية		
مضافا إليه الإهلاك والاستهلاك	٣٦ ٠٠٦	٣٣ ٠٩٣
خسائر التصرف في الأصول	٢٦١	٢ ١٤٤
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	٧٢٨	٦٥١
تسوية إلغاء الاضمحلال	-	(١٥٢)
(الخسارة) الاكتوارية الناجمة عن الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين	(٣٠ ١٢١)	(٥ ٠٤٢)
زيادة مخصصات الديون المشكوك في إمكانية تحصيلها	١٤ ٦٦٣	١٢ ١١٧
الزيادة/(النقصان) في المخزونات	(١١ ٦٩٩)	٢٥ ١٤٨
(الزيادة) في المساهمات المستحقة القبض	(١ ١١٧)	(٩ ٧٢٦)
(الزيادة) في الحسابات المستحقة القبض	(٢ ٨٠٣)	(٣ ٧٦٣)
(الزيادة) في القروض المستحقة القبض	(١ ٤٥٦)	(٣ ٠١٢)
(الزيادة)/النقصان في الأصول الأخرى	(٥ ٦٧٨)	١ ١٥٤
الزيادة في الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات	٣٩ ٩٤٥	٢ ٩٤٥
الزيادة في صرف القيمة النقدية للإجازات واستحقاقات الموظفين	٦٩ ٢٦٢	٤٨ ٤٢٤
الزيادة/(النقصان) في الخصوم الأخرى	٨ ١٨٣	(٤ ٧٥٩)
(النقصان) في المساهمات المدفوعة مقدما	(٣ ٥٠٨)	(٤٢ ٥٦٧)
صافي التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية	**٤١ ١١٤**	**١٤ ٥٧٩**
التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة الاستثمار		
العائدات من بيع الممتلكات والمنشآت والمعدات	٢٩	٤٣
شراء الممتلكات والمنشآت والمعدات والتسويات	(٣٧ ٥٠٥)	(٥٦ ٣٢٣)
شراء الأصول غير الملموسة	(٣٨١)	(٢٤)
صافي التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية	**(٣٧ ٨٥٧)**	**(٥٦ ٣٠٤)**
التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة التمويل		
الزيادة في الاحتياطي الرأسمالي لإدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	٩٤١	١٦٦
صافي التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة التمويل	**٩٤١**	**١٦٦**
صافي الزيادة/(النقصان) في النقدية	٤ ١٩٨	(٤١ ٥٥٩)
رصيد النقدية في بداية السنة	٢٦٧ ٢٢٥	٣٠٨ ٧٨٤
رصيد النقدية في نهاية السنة	**٢٧١ ٤٢٣**	**٢٦٧ ٢٢٥**

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

خامسا – بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	مبالغ الميزانية		المبالغ الفعلية على أساس قابل للمقارنة	الفروق: الميزانية النهائية والمبالغ الفعلية
		الميزانية الأصلية	الميزانية النهائية		
الموظفون الدوليون					
تكاليف الموظفين		٣٣ ٨٢٧	٤٤ ٧١٤	٣٧ ٩١٤	٦ ٨٠٠
الموظفون المحليون					
المرتب الأساسي		٤١١ ٨٧٦	٣٩٣ ٦٠٧	٣٨٣ ٨١٨	٩ ٧٨٩
بدل المخاطر والعناصر الخاصة		–	٢٠١	٣٠٨	(١٠٧)
مساهمة الوكالة في صندوق الادخار		٦٠ ٩٤٩	٥٦ ٨٦٦	٥٨ ١٥٠	(١ ٢٨٤)
البدل المهني الخاص للفئة الفنية والبدل المهني الخاص والبدلات الأخرى		١٢ ٧٨١	١٢ ١٣٠	٧ ٠٠٧	٥ ١٢٣
الوقت الإضافي وعنصر الساعات الزائدة		١ ٠٠٤	١ ٢٠٢	١ ٠٧٤	١٢٨
معامل التسوية على أساس سعر العملات		٣	٦٢	٤ ٣٤٢	(٤ ٢٨٠)
البدل الخاص		١٨ ٥٠٦	٢٧ ٨١٤	٢٨ ٥٨١	(٧٦٧)
المصروفات المتعلقة بالخدمات الصحية		٨ ٧٤٠	٨ ٣٩٣	٨ ٩٩٨	(٦٠٥)
تكاليف الموظفين الأخرى المتنوعة		١٧٦	١٨٢	١٤٧	٣٥
المبلغ النقدي المقطوع عند إنهاء الخدمة		٣٣ ٥٢٧	٣٧ ٨٠٠	٣١ ٤٦٠	٦ ٣٤٠
العقود المحددة المدة		٢ ٥٦٣	٥ ٧٦٠	٣ ٧٤٨	٢ ٠١٢
الموظفون المؤقتون		١٠ ٠٣٤	١٨ ٧٣٠	١٧ ٧٣٧	٩٩٣
مجموع تكاليف الموظفين (ألف)	**الملاحظة ٣٤**	**٥٩٣ ٩٨٦**	**٦٠٧ ٤٦١**	**٥٨٣ ٢٨٤**	**٢٤ ١٧٧**
التكاليف غير المتصلة بالموظفين					
اللوازم		٥٧ ٩٩٠	٦٨ ٩٨٩	٦٥ ٤٢٩	٣ ٥٦٠
المرافق		٦ ٦٠٤	٧ ١١١	٧ ٠٨٥	٢٦
صيانة المباني		١٠ ١٦٨	١٧ ٦٥٢	١٣ ٩٦٣	٣ ٦٨٩
المعدات والتشييد غير الإنتاجي		١٣١ ٨٤٦	١٤٨ ٤٥١	١٠٤ ٤٦٠	٤٣ ٩٩١
التدريب		١ ٥٥٣	٤ ٢٠٣	٢ ٧١٧	١ ٤٨٦
السفر		٢ ٢٦٨	٣ ١٩١	٢ ٦٥٩	٥٣٢
خدمات الدعم الإداري		٦ ٣٤٦	٨ ٤٤٩	٧ ٧٢٢	٧٢٧
الخدمات الاستشارية		٦ ٧٤٠	١٤ ٤٢٨	١٠ ٩٧٤	٣ ٤٥٤
خدمات المستشفيات		١٩ ٩٨٧	٢٩ ١٦٤	٢٧ ٨٠٨	١ ٣٥٦
خدمات متنوعة		١٥ ٢٩٧	١٩ ٨٤٨	١٦ ٦٠٠	٣ ٢٤٨
الإعانات لحالات العسر		٩ ٣٢٨	٣٧ ١٨٠	٣٣ ٥٣٧	٣ ٦٤٣
الإعانات للمرضى		٩ ٤٥٨	٣ ٩٩٦	٣ ٣٤٠	٦٥٦

	المرجع	مبالغ الميزانية		المبالغ الفعلية على أساس قابل للمقارنة	الفروق: الميزانية النهائية والمبالغ الفعلية
		الميزانية الأصلية	الميزانية النهائية		
الإعانات لطرف ثالث		٧١	١٥ ٨١٧	١٥ ٢٥٩	٥٥٨
إعانات أخرى		٣٦٢	٨٠ ٠٤٦	٤٦ ١٢٣	٣٣ ٩٢٣
استرداد التكلفة		(٢ ٤١٩)	(٤ ٨١٩)	(٣ ٨٠٩)	(١ ٠١٠)
احتياطيات		٩٤ ٥٠٨	٨١ ٨٠٨	–	٨١ ٨٠٨
مجموع تكاليف الموظفين (باء)	**الملاحظة ٣٤**	**٣٧٠ ١٠٧**	**٥٣٥ ٥١٤**	**٣٥٣ ٨٦٧**	**١٨١ ٦٤٧**
مجموع الاحتياجات من الموارد (ألف + باء)	**الملاحظة ٣٤**	**٩٦٤ ٠٩٣**	**١ ١٤٢ ٩٧٥**	**٩٣٧ ١٥١**	**٢٠٥ ٨٢٤**

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

ملاحظات على البيانات المالية لعام ٢٠١٧

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، والبنية التحتية للمخيمات وتحسينها ، 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 ٢٠١٧ عدة عقود آجلة تتعلق بمساهمات يُتوقع تلقيها بغير دولار الولايات المتحدة؛ ولكن لم يكن أي من هذه المبالغ مستحقاً لعام ٢٠١٨ (انظر الملاحظة ١٠).

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 (انظر الملاحظة ١٠).

(د) مبدأ الأهمية النسبية والاستعانة بالآراء والتقديرات

٢-١١ يعد مبدأ الأهمية النسبية عنصرا محوريا بالنسبة للبيانات المالية التي تعدها الوكالة. وللوكالة إطار منظِّم للأهمية النسبية المحاسبية يحدد طريقة 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 التغير في تلك التقديرات، فيُعرض في الفترة التي يصبح فيها معروفا.

(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

يُعترف 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 والمنشـــآت 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 المســتحقة القبض هي قروض مســتحقة القبض من مقترضــين في إطار برنامج الوكالة للتمويل البالغ الصغر وبرنامجها لدعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر، اللذين يقدمان منتجات ائتمانية محددة الهدف من خلال صـندوق 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 أشـــهر تقييما لاختبار ما إذا كانت قيمة أحد الأصـــول أو مجموعة من الأصـول المتمثلة في قروض قد اضـمحلت. ولا تعتبر مجموعةٌ من الأصـول المتمثلة في قروض أصـولا 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 مسـبب للخسـارة'') وقع بعد الاعتراف الأول بالأصـل وعلى أن الأحداث المسـببة للخسـارة، سـواء 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 اضـمحلال القيمة المقدر 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 للأطراف ذات الصلة (''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 *المبالغ المستردة*

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

الأدوات المالية

٢-٢١ يُعترف 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 يجري نقل حيازة تلك الحقوق، وتكون الأونروا قد نقلت بقدر كبير جميع المخاطر والمكاسب الناشئة عن ملكية الأداة.

٢-٢٢ 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.

٢-٢٣ 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 لتبيُّن المكاسب أو الخسائر.

إدارة المخاطر المالية

٢-٢٤ 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. وتجري 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

٢-٢٥ يُعترف بالسلف والمبالغ المدفوعة مقدما بقيمتها الاسمية.

المخزونات

٢-٢٦ 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.

٢-٢٧ أما تكلفة الاستبدال الحالية التي تستخدم لغرض توزيع المخزونات على المستفيدين إما بالمجان وإما بأسعار رمزية، فهي التكلفة التي كانت الوكالة ستتحملها إذا اقتنت الأصل في تاريخ الإبلاغ.

٢-٢٨ ويُعترف بالعمل الجاري في تشييد أماكن الإيواء كمخزون وتُقيَّد هذه المخزونات كمصروفات في الفترة التي يتم فيها تسليم المأوى للاجئين.

٢-٢٩ ويُسجل مصروف لاضمحلال القيمة في بيان الأداء المالي للوكالة في السنة التي يتبين فيها اضمحلال قيمة المخزون.

الممتلكات والمنشآت والمعدات

٢-٣٠ 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.

٢-٣١ وتُرسمَل الممتلكات والمنشآت والمعدات في البيانات المالية إذا تجاوزت تكلفتها قيمة اسمية معينة.

٢-٣٢ 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.

٢-٣٣ وتُحمَّل مصروفات الاستهلاك بحيث يتم توزيع تكلفة الأصول على مدى عمرها الإنتاجي التقديري وتُحسَب بطريقة القسط الثابت. وفيما يلي معدلات الاستهلاك التي تخضع لاستعراض سنوي (الممتلكات المقتناة قبل ٢٠١٠ قدرت بقيمتها العادلة ويحسب الاستهلاك باستخدام طريقة القسط الثابت حتى ٦٠ عاما ولا تطبق عليها المعدلات الواردة أدناه):

(النسبة المئوية)

نوع الأصل	معدل الاستهلاك
المباني وتحسينات الأراضي	
المباني وتحسينات الأراضي	٤
المباني الجاهزة	١٠
التحسينات القصيرة الأجل للأراضي	١٤
تحسينات الأصول المستأجَرة	٢٠
المركبات	
الشاحنات الثقيلة	٥
سيارات الركاب، والحافلات الخفيفة، والشاحنات أو الحافلات الخفيفة	١٠
المركبات الأخرى	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
استئجار المعدات	
الأثاث والتجهيزات	مدة الإيجار أو العمر النافع، أيهما أقصر
التجهيزات	١٤
الأثاث	١٠-٢٠

أعمال التشييد الجارية

٢-٣٤ 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

٢-٣٥ تُقيَّد 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.

٢-٣٦ وتُطبق على جميع الأصول غير الملموسة المحددة العمر طريقةُ الإهلاك بالقسط الثابت، بمعدلات تحقق توزيع تكلفة الأصـــول أو قيمتها على قيمتها المتبقية التقديرية. ويرد فيما يلي العمر النافع التقديري للفئات الرئيسية من الأصول غير الملموسة، وهو تقدير يخضع لاستعراض سنوي:

فئة الأصول	*العمر النافع (بالسنوات)*
البرامجيات المقتناة من مصادر خارجية	٣
البرامجيات المستحدثة داخليا	٦
التراخيص والحقوق	٢
حقوق التأليف والنشر	٣

٢-٣٧ ويتطلب الاعتراف بالأصـــول غير الملموســـة اســـتيفاء معايير صـــارمة 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

٢-٣٨ تُرسمَل 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، وتعتزم الأونروا استكمالَ التطوير واســتعمالَ الأصــل ولديها الموارد اللازمة لذلك. وتشــمل النفقات المرسملة تكاليف المواد والعمالة المباشــرة، 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

٢-٣٩ يجري استعراض الأصـول القابلة للاسـتهلاك أو الإهلاك على أسـاس سـنوي لتبيُّن اضـمحلال القيمة، وذلك كي تضـمن الوكالة أن القيمة الدفترية للأصـول لا تزال قابلة للاسـترداد. ويقع اضـمحلال القيمة في حالات الخســـارة التامة أو التلف الشـــديد أو التقادم. وفي حالة الخســـارة التامة، يُســـجل الاضـــمحلال لكامل القيمة. ويمكن مقابلة هذه الخســـارة بقيود عكســـية في الفترات اللاحقة، رهنا بحد أقصى لاضمحلال القيمة المعترف به.

عقود الإيجار التمويلية

٢-٤٠ تُصنف عقود إيجار الأصـول الملموسـة باعتبارها عقود إيجار تمويلي عندما تكون الوكالة هي التي تتحمل أساسا كافة المخاطر والمزايا الملازمة للملكية.

عقود الإيجار التشغيلية

٢-٤١ تُصنف عقود الإيجار باعتبارها عقود إيجار تشغيلية إذا كان المؤجر يحتفظ بقدر كبير من المخاطر والمكاسب الملازمة للملكية. وتُحمَّل المدفوعات المستحقة بموجب عقود التأجير التشغيلي في بيان الأداء المالي كمصروفات.

الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات

٢-٤٢ الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات تمثل الالتزامات 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 الطويلة 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 مموّلة 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.

٢-٤٥ وهذه الخطة تعرِّض المنظمات المشاركة فيها لمخاطر اكتوارية مرتبطة بالموظفين الحاليين والسابقين في المنظمات الأخرى المشتركة في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، مما يعني أنه لا يوجد أساس متسق وموثوق لإسناد الالتزامات وأصول الخطة وتكاليفها لفرادى المنظمات المشاركة فيها. وليس بوسع الأونروا والصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، 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، عاملت الأونروا هذه الخطة كما لو كانت خطة اشتراكات محددة تمشيا مع الشروط الواردة في المعيار ٣٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام: استحقاقات الموظفين. ويُعترف باشتراكات الأونروا في الصندوق في كل فترة مالية كمصروفات تدرج في بيان الأداء المالي.

٢-٤٦ ويشترك جميع الموظفين المحليين في صندوق ادخار الموظفين المحليين الذي يعالَج محاسبيا كخطة تقاعد ذات اشتراكات محددة، وفقا لما يقتضيه المعيار ٣٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

٢-٤٧ وفي عام ٢٠١٧، اعتمدت الأونروا في وقت مبكر المعيار ٣٩ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام: استحقاقات الموظفين، الذي ينطبق على البيانات المالية السنوية التي تغطي الفترات المبتدئة في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٨ أو بعده، ليحل محل المعيار ٢٥ من المعايير المحاسبية الدولية. وتطبق الأونروا المعيار ٣٩ على البيانات المالية على النحو المبين في الملاحظتين ١٤ و ١٥على البيانات المالية. ولا يترتب على الاعتماد المبكر للمعيار ٣٩ أي أثر في البيانات المالية، ولا يحدث تغير يذكر في الإيضاحات الواردة في الملاحظات.

المخصصات والخصوم الاحتمالية

٢-٤٨ تُرصد مخصصات 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.

٢-٤٩ أما الالتزامات الجوهرية الأخرى التي لا تفي بمعيار الاعتراف بالالتزامات، فيُفصح عنها في الملاحظات على البيانات المالية كالتزامات احتمالية إذا كان وجودها لا يتأكد إلا بوقوع أو عدم وقوع حدث مستقبلي واحد أو أكثر لا يمكن التنبؤ به على وجه اليقين ولا تتحكم فيه الأونروا كلية.

إيرادات الفوائد

٢-٥٠ يُعترف بإيرادات الفوائد في الفترة التي تُستحق فيها.

استرداد تكاليف الدعم غير المباشرة

٢-٥١ 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

٢-٥٢ 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. وتُعَد 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.

٢-٥٣ والقطاع نشاط مميز أو مجموعة من الأنشطة المميزة عن غيرها يبلَّغ عن معلوماتها المالية بشكل مستقل من أجل تقييم 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 خمسة:

- 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.

اعتماد المعايير المحاسبية الجديدة

٢-٥٤ اعتمدت الوكالة المعايير ٣٤ إلى ٣٨ من المعايير المحاسبية الدولية، اعتبارا من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وتحل هذه المعايير محل المعايير ٦ إلى ٨ وتتناول البيانات المالية المنفصلة والموحدة (المعياران ٣٤ و ٣٥ على التوالي)، وكذلك المحاسبة المتعلقة بالاستثمارات في المنشآت الزميلة والمشاريع المشتركة (المعيار ٣٦)، والترتيبات المشتركة (المعيار ٣٧)، والإفصاح عن الحصص في منشآت أخرى (المعيار ٣٨). ولم يلاحظ أي أثر ناجم عن اعتماد المعايير الجديدة.

الملاحظة ٣
مقارنة الميزانية

٣-١ قُدمت ميزانية فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى الجمعية العامة. وبعد أن نظرت الجمعية العامة فيها، جرى توزيع المخصصات والاعتمادات من خلال ممارسة السلطات المفوضة.

٣-٢ وتعد ميزانية فترة السنتين على أساس نقدي معدل، ويعد بيان الأداء المالي على أساس الاستحقاق. وبالنظر إلى اختلاف الأساسين المستخدمين في إعداد الميزانيات والبيانات المالية، يُعد البيان الخامس، الذي يتضمن 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.

٣-٣ 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.

٣-٤ 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 أساساً في حسابات مصرفية بدولار الولايات المتحدة. ويتألف بند النقدية مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
النقدية الحاضرة	٨ ٢٨٠	٧ ٤٣٥
النقدية المودعة لدى المصارف	٢٦٣ ١٤٣	٢٥٩ ٧٩٠
المجموع	**٢٧١ ٤٢٣**	**٢٦٧ ٢٢٥**

٤-٢ وتحتفظ الوكالة بأموال لصالح كيانات أخرى تابعة للأمم المتحدة بمبلغ ٠,٠٠٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقابل لا شيء في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦).

٤-٣ وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، 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 ٢٠١٨.

	الرصيد حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧			*الرصيد حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*		
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	–	١,٢٨٣	–	٢٠	١,٣٨٩	١٤
الدولار الكندي	١٦٣	١,٢٦٠	١٣٠	١٥٣	١,٣٥٤	١١٣
الفرنك السويسري	٢٥٩	٠,٩٧٨	٢٦٥	٤ ١٦٩	١,٠٢٥	٤ ٠٦٧
الكرونة الدانمركية	٢٣	٦,٢٣٢	٤	٢٥ ٤٥٦	٧,١٠٣	٣ ٥٨٤
الجنيه المصري	١١	١٧,٨١٠	١	٨٩	١٨,٠٦٨	٥
اليورو	٢ ٨٩٣	٠,٨٣٧	٣ ٤٥٦	٥٥ ٢٨٧	٠,٩٥٦	٥٧ ٨٣٢
الجنيه الإسترليني	٣١٥	٠,٧٤٣	٤٢٤	٢٢٢	٠,٨١٧	٢٧٢
الدينار الأردني	٩ ٦٦٥	٠,٧٠٨	١٣ ٦٥١	٢١ ٥٠٩	٠,٧٠٨	٣٠ ٣٨٠
الين	١ ٨٥٣	١١٢,٩٢٠	١٦	٣٦٢	١١٦,٦٨	٣
الليرة اللبنانية	٤ ٢٦٠ ٩٠٦	١ ٥١٣,٥٠٠	٢ ٨١٥	٦ ٦٠٠ ٩٦٢	١ ٥١٣,٥	٤ ٣٦١
الشاقل الإسرائيلي الجديد	١١ ٢٥٤	٣,٤٧٣	٣ ٢٤٠	٤ ٥١٤	٣,٨٤٦	١ ١٧٤
الكرونة النرويجية	٦	٨,٢٥٤	١	١٠ ٢١٧	٨,٦٧٢	١ ١٧٨
الكرونة السويدية	٢٣٢	٨,٢٣٨	٢٨	٢٢٠	٩,١٢٤	٢٤
الليرة السورية	١١٥ ١٢١	٤٣٤,٠٠٠	٢٦٥	٨٥ ٥٨٧	٥١٤,٨٥	١٦٦
دولار الولايات المتحدة	٢٣٨ ٨٤٧	١	٢٣٨ ٨٤٧	١٥٦ ٦١٧	١	١٥٦ ٦١٧
المجموع			**٢٦٣ ١٤٣**			**٢٥٩ ٧٩٠**

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 ٢٠١٧			٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦		
	إدارة التمويل البالغ الصغر	*برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر*	*المجموع*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر*	*المجموع*
الجارية	٢٤ ٣١٢	١ ٣٦٦	٢٥ ٦٧٨	٢٣ ٧٠٧	١ ٣٦٦	٢٥ ٠٧٣
غير الجارية	٣ ١٣٩	١ ٣٥٨	٤ ٤٩٧	٢ ٨٨٦	١ ١٠٢	٣ ٩٨٨
المجموع	**٢٧ ٤٥١**	**٢ ٧٢٤**	**٣٠ ١٧٥**	**٢٦ ٥٩٣**	**٢ ٤٦٨**	**٢٩ ٠٦١**

مخصصات القروض المستحقة القبض

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

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧			٢٠١٦		
	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	(١ ٤٥٢)	(٩)	(١ ٤٦١)	(١ ٤١٩)	٢	(١ ٤١٧)
مبالغ مضافة	(١ ٢٦٥)	(٣٨)	(١ ٣٠٣)	(٩٤٦)	(٢٤)	(٩٧٠)
مخصوما منه: المشطوبات	٩٥٧	٤	٩٦١	٩١٣	١٣	٩٢٦
الرصيد الختامي	**(١ ٧٦٠)**	**(٤٣)**	**(١ ٨٠٣)**	**(١ ٤٥٢)**	**(٩)**	**(١ ٤٦١)**

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*
الجارية	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 وبناء على النسب المئوية الواردة أعلاه، ينبغي في حالة عدم دفع أعباء 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؛ والتوقف 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 اتفاقات مؤكدة وموقعة 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 ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
مستحقة من الحكومات	٢٤ ٥١٦	٢٦ ٦٨٥
مستحقة من المنظمات الحكومية الدولية	١٦ ٨١٥	٩ ٠٣٥
مستحقة من المنظمات غير الحكومية	١٢ ٥٨١	١٢ ٩٨٨
مستحقة من منظمات تابعة للأمم المتحدة	١ ٦٣٧	٥ ٦٥٤
مستحقة من فرادى المانحين من القطاع الخاص	٦٧	١٣٦
المخصصات المرصودة مقابل التبرعات المستحقة القبض	(١٤ ٦٧٢)	(٣ ٢٣٦)
مجموع المساهمات المستحقة القبض	**٤٠ ٩٤٤**	**٥١ ٢٦٢**

٦-٢ ولا يوجد أي مساهمات مستحقة القبض غير جارية واجبة الدفع بعد اثني عشر شهراً من تاريخ ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

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 ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦
الرصيد الافتتاحي	(٣ ٢٣٦)	(٥ ١٣٣)
النقصان في المخصص/التسوية	١ ٣٩٥	٣ ٨١٦
الإضافة خلال الفترة	(١٢ ٨٣٢)	(١ ٩٢٠)
مخصوماً منه: المشطوبات	١	–
الرصيد الختامي	**(١٤ ٦٧٢)**	**(٣ ٢٣٦)**

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
	٣ 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 ٢٠١٧*	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦*
ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض	٧-١-١	١١١ ١٩٨	١٠٨ ٤٤١
حسابات أخرى مستحقة القبض	٧-١-٢	١٢ ٥٢٣	١٢ ٤٧٦
مخصوما منها: المخصصات	٧-١-٣	(١٠٠ ٢٤٠)	(٩٧ ٣٥٥)
الحسابات المستحقة القبض مخصوماً منها المخصصات		**٢٣ ٤٨١**	**٢٣ ٥٦٢**

ضريبة القيمة المضافة المستحقة القبض

٧-١-١ تمثّل 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 ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦
ضريبة القيمة المضافة المستحقة من السلطة الفلسطينية	١٠٠ ٩٦٢	١٠٠ ٦٢٨
ضريبة القيمة المضافة المستحقة من حكومة إسرائيل	٩ ٦٠٨	٦ ٩٦٢
ضريبة القيمة المضافة المستحقة من حكومة لبنان	٦٢٨	٨٥١
المجموع	**١١١ ١٩٨**	**١٠٨ ٤٤١**

حسابات أخرى مستحقة القبض

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

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
الحسابات المستحقة القبض المتنوعة	٦ ٩١٩	٦ ٥٢٧
حسابات الموظفين الشخصية	٣ ٨٦٤	٥ ٨٢٨
ودائع مقابل المرافق العامة قابلة للرد	١٢١	١٢١
المبالغ المستحقة من صندوق الادخار للموظفين المحليين[أ]	١ ٦١٩	–
المجموع	**١٢ ٥٢٣**	**١٢ ٤٧٦**

(أ) انظر الملاحظة ١٤ ألف-١.

٧-١-٣ *المخصصات والمشطوبات*

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧				*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*			
	ضريبة القيمة المضافة	*الحسابات المستحقة القبض*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*المجموع*	*ضريبة القيمة المضافة*	*الحسابات المستحقة القبض*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*المجموع*
الرصيد الافتتاحي	(٩٦ ٤٣٦)	(٨٥٤)	(٦٦)	(٩٧ ٣٥٥)	(٨٢ ٤٩٠)	(٨٣٩)	(٥٧)	(٨٣ ٣٨٦)
المبالغ المضافة	(٢ ٨٦٨)	(١)	(١٨)	(٢ ٨٨٧)	(١٣ ٩٤٥)	(١٥)	(٩)	(١٣ ٩٦٩)
مخصوماً منه: المشطوبات	–	٣	–	٣	–	–	–	–
الرصيد الختامي	**(٩٩ ٣٠٤)**	**(٨٥٢)**	**(٨٤)**	**(١٠٠ ٢٣٩)**	**(٩٦ ٤٣٦)**	**(٨٥٤)**	**(٦٦)**	**(٩٧ ٣٥٥)**

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 واحدة 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 ٢٠١٧ للمخصصات المرصودة مقابل الحسابات المستحقة القبض (انظر الملاحظة ٧-١-٣) زيادة صافية قدرها ٢,٨٨٧ مليون دولار.

الملاحظة ٨
الأصول الأخرى

٨-١ يشمل بندُ الأصول الأخرى المصروفات المدفوعة مقدماً والسُّلف المقدمة إلى الموردين. وقد بلغ مجموع المصروفات المدفوعة مقدماً والسلف المقدمة إلى الموردين ما مقداره ٨,٧٧٠ ملايين دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وما مقداره ٣,٠٩٢ ملايين دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦. ويشمل هذان الرقمان مبالغ مدفوعة مقدماً إلى الموظفين بلغت ٠,٩٦ مليون دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ و ٠,١٤٢ مليون دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

٨-٢ ويرد أدناه تكوين المصروفات المدفوعة مقدماً والسلف المقدمة إلى الموردين حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. ويمثّل المبلغ الكامل للأصول غير الجارية السلفَ المقدمة إلى الموردين.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
الجارية		
السلف المقدمة إلى الموردين	٨٥٤٣	٢٨٠٨
المبالغ المدفوعة مقدماً إلى الموظفين	١٣١	١٤٢

	٣١ *كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧*	٣١ *كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
مجموع المدفوعات الحالية	**٨ ٦٧٤**	**٢ ٩٥٠**
غير الجارية		
السلف المقدمة إلى الموردين	٩٦	١٤٢
المجموع	**٨ ٧٧٠**	**٣ ٠٩٢**

الملاحظة ٩
المخزونات

٩-١ تتألف المخزونات مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ *كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧*	٣١ *كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
المستودعات	٣٩ ٦٣٨	٣٧ ٢٧٦
الصيدليات/العيادات	١٧ ٤٤٥	١٧ ٣٧٥
مخزونات قيد الوصول	١٠ ٧٩١	٣٧٠
وحدة الإنتاج	١٦٨	١١٣
أماكن الإيواء قيد التشييد	٩ ٥٢٦	١٠ ٦٥٣
المنشآت غير المملوكة للوكالة	١٠ ٨٩١	١٠ ٩٧٣
المجموع	**٨٨ ٤٥٩**	**٧٦ ٧٦٠**

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 وتتعلق مخزونات وحدة الإنتاج 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 ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
مخزون المواد الخام – التطريز	٦٦	٤٩
العمل الجاري – التطريز	٢	٣
السلع المكتملة – التطريز	١٠٠	٦١
المجموع	**١٦٨**	**١١٣**

٩-٧ وقد سُجِّلت تسوية للمخزونات مقدارها ٠,٢١٠ مليون دولار في عام ٢٠١٧ (بلغ مصروف اضمحلال قيمة المخزون ٠,١٠٠ مليون دولار في عام ٢٠١٦).

٩-٨ ووفقاً للمعيار المحاسبي الدولي ١٢، حُسبت تسوية المخزونات لتعبّر عن القيمة الصافية القابلة للتحقيق على أساس تكلفة الاستبدال الحالية. وأُدرج مبلغ قدره ٢,١٥٧ مليون دولار في تكلفة اللوازم والمواد الاستهلاكية (مقارنة بمبلغ ١,٩٨٣ مليون دولار في عام ٢٠١٦) 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 أُعيد حساب قيمة جميع العقود الآجلة للمشتقات المالية، المعلقة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧؛ ويرد فيما يلي موجز لتأثير ذلك على المركز المالي والأداء المالي.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
مكسب متحقق	٤ ٦٨٩	١٠ ٧٤٧
(خسارة) متحققة	(٤ ٦١٩)	(١ ٩١٣)
مجموع المكاسب المتحققة	**٧٠**	**٨ ٨٣٤**
مكسب/أصل غير متحقق	–	٥٦
خسارة غير متحققة/(خصم غير متحقق)	–	(٧)

١٠-٣-٢ وقد انقضى خلال السنة المالية ٢٠١٧ أجلُ جميع العقود التي كانت معلقة حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧. وأبرمت الأونروا عدة عقود آجلة خلال عام ٢٠١٧، وحل موعد استحقاقها جميعا في نفس العام، مما أسفر عن مكسب صاف متحقق قدره ٠,٠٧٠ مليون دولار. وتصنف مكاسب المشتقات المالية تحت بند إيرادات أخرى في بيان الأداء المالي.

١٠-٣-٣ وأبرمت الوكالة عقوداً آجلة مختلفة في عام ٢٠١٧. وحل موعد استحقاق جميع العقود خلال السنة. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ لم تكن هناك أي عقود معلقة أعيد تقييمها على أنها أصول أو خصوم.

مخاطر الائتمان

١٠-٤ مخاطر الائتمان التي تتعرض لها الأونروا محدودة، إذ يتمتع مانحوها 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 تحديد 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 ٢٠١٧، كانت نسبة ٣٤ في المائة من المساهمات المقدّمة إلى الميزانية البرنامجية مقيّمة بدولار الولايات المتحدة، وهي عملة الأساس، وكانت نسبة ٦٦ 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 ويُضاف إلى ذلك أن بعض مصروفات المكاتب الميدانية تكون بعملات غير دولار الولايات المتحدة. وتكون الوكالة بالتالي عرضة لمخاطر أسعار صرف العملات الأجنبية الناشئة عن تقلب أسعار الصرف. وتُستخدم عقود الصرف الأجنبي الآجلة للتحوّط من مخاطر تقلب أسعار صرف العملات التي تُقدم بها مساهمات المانحين خلافا 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 وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، كانت نسبة ٨٦ في المائة من الأموال النقدية المودعة لدى المصارف مقيّمة بعملة الأساس وهي دولار الولايات المتحدة، بينما قيم الباقي بعملات أخرى. وكانت نسبة ٢٨ في المائة من أرصدة المكاتب الميدانية التابعة للأونروا مقيمة بالعملات المحلية 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 ٢٠١٧.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الوصف	٢٠١٧								٢٠١٦
	الأراضي	*المباني*	*تحسينات الأماكن المستأجرة*	*الأثاث والتجهيزات*	*المعدات*	*المركبات*	*أعمال التشييد الجارية*	*الأصول غير العاملة*	*المجموع*	*المجموع*
التكلفة										
في ١ كانون الثاني/يناير	١٦ ٢٥٠	٥٢١ ١١٧	٦١١	١ ٩٢٢	٤٥ ٧٦٢	٤٤ ٣٧١	٣٧ ٦٢٦	٢١	٦٦٧ ٦٧٨	٦١٨ ٥٠٨
+ الإضافات في السنة	–	٤٣ ١٣١	٧٨	٨٥٠	٧ ٥١٧	٨٩٥	(١٥ ١٧٢)	٢٠٦	٣٧ ٥٠٥	٥٦ ٣٢٣
(–) عمليات التصرف/التسوية المتعلقة بالأصول في السنة[أ]	–	٨٥	١٣	٣	١ ٨٢٩	١ ٧٩٢	–	–	٣ ٧٢١	٧ ١٥١
(ألف) الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر	**١٦ ٢٥٠**	**٥٦٤ ١٦٣**	**٦٧٦**	**٢ ٧٦٩**	**٥١ ٤٥٠**	**٤٣ ٤٧٣**	**٢٢ ٤٥٤**	**٢٢٧**	**٧٠١ ٤٦٢**	**٦٦٧ ٦٧٨**
الاستهلاك										
الرصيد في ١ كانون الثاني/يناير	–	١١٤ ٤٢٨	٥٥٦	٤٠٦	٣١ ٨٧٤	٢٤ ٠٣٥	–	–	١٧١ ٢٩٩	١٥٠ ٥٦٥
+ الاستهلاك في السنة	–	٢٠ ٦٠٨	٦١	٣٠٥	٤ ٦٦١	٢ ٩٢٦	–	–	٢٨ ٥٦١	٢٥ ٦٨٢
(–) انخفاض قيمة عمليات التصرف/التسوية المتعلقة بالأصول في السنة[أ]	–	١	١٣	٢	١ ٦٥٤	١ ٦٨٢	–	–	٣ ٣٥٣	٤ ٩٤٨
(باء) الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر	**–**	**١٣٥ ٠٣٥**	**٦٠٤**	**٧٠٩**	**٣٤ ٨٨١**	**٢٥ ٢٧٨**	**–**	**–**	**١٩٦ ٥٠٧**	**١٧١ ٢٩٩**
اضمحلال القيمة										
الرصيد في ١ كانون الثاني/يناير	–	٣ ٥٦٢	–	–	١	٨٥	–	–	٣ ٦٤٨	٣ ١٦٥
+ اضمحلال القيمة في السنة	–	٧٢٨	–	–	–	–	–	–	٧٢٨	٦٥١
(–) اضمحلال القيمة التي يمكن تداركها وعمليات التصرف في الأصول في السنة	–	–	–	–	–	٧٨	–	–	٧٨	١٦٨
(جيم) الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر	**–**	**٤ ٢٩٠**	**–**	**–**	**١**	**٧**	**–**	**–**	**٤ ٢٩٨**	**٣ ٦٤٨**
صافي القيمة الدفترية حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (ألف)–(باء)–(جيم)	**١٦ ٢٥٠**	**٤٢٤ ٨٣٨**	**٧٢**	**٢ ٠٦٠**	**١٦ ٥٦٨**	**١٨ ١٨٨**	**٢٢ ٤٥٤**	**٢٢٧**	**٥٠٠ ٦٥٧**	**٤٩٢ ٧٣٢**

(أ) انظر الملاحظة ١١-١-٢.

١١-١-٢ وبلغ صافي تكاليف التصرف في الأصول ٠,٢٩٠ مليون دولار، وهي تشمل ما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
التكاليف الأصلية للتصرف في الأصول	٣ ٧٢١	٧ ١٥١
الاستهلاك المتراكم	(٣ ٣٥٣)	(٤ ٩٤٨)
اضمحلال القيمة المتراكم	(٧٨)	(١٦)
تكاليف التصرف في الأصول وفقاً للملاحظة ١١-١-١	**٢٩٠**	**٢ ١٨٧**

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

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
خسائر التصرف في الأصول	٢٨٩	٢ ١٨١
المكاسب المتحققة من التصرف في الأصول	(٢٨)	(٣٧)
العائدات المتأتية من بيع الأصول	٢٩	٤٣
صافي عمليات التصرف/التسوية المتعلقة بالأصول وفقاً للملاحظة ١١-١-١	**٢٩٠**	**٢ ١٨٧**

١١-٢ وبالإضافة إلى الأصول النشطة والتي قُيّمت بمبلغ ٥٠٠,٦٥٧ مليون دولار، تواصل الوكالة استخدام أصول مستهلَكة تماماً ذات قيمة دفترية إجمالية قدرها ٣٩,٨٣٩ مليون دولار. وتشمل المعدات مبلغ عقد تأجير تمويلي يبلغ ١,١٤٥ مليون دولار أُضيف خلال السنة.

الملاحظة ١٢
الأصول غير الملموسة

فيما يلي عرض موجز للأصول غير الملموسة:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧					٢٠١٦
الوصف	*البرامجيات المشتراة بشكل منفصل*	*البرامجيات المستحدثة داخليا*	*التراخيص والحقوق*	*حقوق التأليف والنشر*	*العمل الجاري*	*المجموع*	*المجموع*
التكلفة							
في ١ كانون الثاني/يناير	٣ ٣٦٢	٣٨ ٢٤٣	–	–	١٨٢	٤١ ٧٨٦	٤١ ٧٧٢
+ الإضافات في سنة ٢٠١٧	–	٣٥	٥٢٨	–	(١٨٢)	٣٨١	٢٤
(-)/+ عمليات التصرف والتسوية المتعلقة بالأصول في السنة	–	–	–	–	–	–	(٩)
(ألف) الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر	**٣ ٣٦٢**	**٣٨ ٢٧٨**	**٥٢٨**	**–**	**–**	**٤٢ ١٦٧**	**٤١ ٧٨٦**

الوصف	٢٠١٧						٢٠١٦
	البرامجيات المشتراة بشكل منفصل	البرامجيات المستحدثة داخليا	التراخيص والحقوق	حقوق التأليف والنشر	العمل الجاري	المجموع	المجموع
الإهلاك واضمحلال القيمة							
الرصيد في ١ كانون الثاني/يناير	١ ٨٠٢	١٠ ٨٤٥	–	–	–	١٢ ٦٤٧	٥ ٢٤٥
الإهلاك في السنة	١ ٠٠٦	٦ ٣٧٤	٦٥	–	–	٧ ٤٤٥	٧ ٤١١
(–)/+ الإهلاك بالنسبة إلى التصرف والتسوية المتعلقة بالأصول في السنة	–	–	–	–	–	–	(٩)
(باء) الرصيد في ٣١ كانون الأول/ديسمبر	**٢ ٨٠٨**	**١٧ ٢١٩**	**٦٥**	**–**	**–**	**٢٠ ٠٩٢**	**١٢ ٦٤٧**
صافي القيمة الدفترية حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر (ألف)–(باء)	**٥٥٤**	**٢١ ٠٥٩**	**٤٦٣**	**–**	**–**	**٢٢ ٠٧٥**	**٢٩ ١٣٩**

الملاحظة ١٣
الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات

١٣–١ تتألف الحسابات المستحقة الدفع مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	المرجع	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦
الحسابات المستحقة الدفع للموردين	الملاحظة ١٣–١–١	٤٥ ٨٨٠	٣٣ ٢٢٦
المصروفات المستحقة	الملاحظة ١٣–١–٢	٢٧ ٩١٤	٢٩ ٤٠٧
حسابات أخرى مستحقة الدفع	الملاحظة ١٣–١–٣	٣٤ ٢٦٠	٥ ٩١٩
مخصصات متنوعة	الملاحظة ١٣–١–٤	٢ ١٢٨	١ ٤١٩
المبالغ المستحقة الدفع لصندوق الادخار للموظفين المحليين	الملاحظة ١٤ ألف–١	–	٢٦٧
المجموع		**١١٠ ١٨٢**	**٧٠ ٢٣٨**

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 ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦
المصروفات المستحقة لقاء الخدمات والمنافع	١٨ ٤٥٩	٢٥ ٣٩٧
التأمين الصحي الجماعي للموظفين المحليين	١ ٧٩٧	١ ٧٠٢
المرتبات والأجور والمصروفات الأخرى المستحقة	١٨١	١٥٢
المبالغ الأخرى المستحقة الدفع المتعلقة بالمرتبات	٥ ٧٠٣	١ ٥١٠
الحسابات المستحقة الدفع – إعادة تصنيف رصيد الحسابات المستحقة القبض – الموظفون	١ ٧٧٤	٦٤٦
المجموع	**٢٧ ٩١٤**	**٢٩ ٤٠٧**

حسابات أخرى مستحقة الدفع

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

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦
الودائع المقبوضة	٢٢٨	١٠٩
إمدادات المياه في الضفة الغربية، السلطة الفلسطينية	٣١١	٢٤٢
الأموال المودعة لحساب كيانات الأمم المتحدة الأخرى	٣	–
الفوائد المستحقة للمشاريع	١ ٧٢١	١ ٣٠٩
الحسابات المستحقة الدفع المتنوعة	١ ٩٥٣	١ ٧٣٨
الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ	٢٠ ٠٠٠	–
الخصوم المستحقة الدفع للموظفين	٩ ٤٩٣	٢ ٤٩٠
دخل إيجار المقاصف غير المكتسب	٥٥١	٣١
المجموع	**٣٤ ٢٦٠**	**٥ ٩١٩**

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.

الملاحظة ١٤

صندوق المعاشات التقاعدية للموظفين

صندوق ادخار موظفي الأونروا المحليين

١٤-١ أُنشئ 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 باشتراكات الوكالة في الخطة في كل فترة مالية كمصروفاتٍ تُدرج في بيان الأداء المالي. ويرد أدناه بيان بالأرصدة المتبقية في صندوق الادخار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وحتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦*
الرصيد الافتتاحي	٢٦٧	(٢ ٣٤٨)
اشتراكات الموظفين وتسديد الانسحابات	٥٨ ٤٦٣	٥٢ ٦٧٢
مساهمات الوكالة	٦٢ ١٩٢	٥٧ ٤٤٩
الانسحابات	(٨٣ ٧٣٧)	(٦٦ ٩٠٥)
القروض المقدمة للموظفين من صندوق ادخار الموظفين المحليين	(٣٨ ٠٢٥)	(٣٩ ٠٧٢)
العمولات على القروض المقدمة من صندوق ادخار الموظفين المحليين	١٥٨	١٥٦
الحساب الجاري مع صندوق الادخار	(٩٣٧)	(١ ٦٨٥)
المجموع	**(١ ٦١٩)**	**٢٦٧**

الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة: الموظفون الدوليون

١٤-٢ ينص النظام الأساسي للصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة على أن يجري مجلس المعاشات التقاعدية تقييما اكتواريا للصندوق مرة كل ثلاث سنوات على الأقل يعده الخبير الاكتواري الاستشاري. وقد تمثلت الممارسة التي يتبعها مجلس المعاشات التقاعدية في إجراء تقييم اكتواري كل عامين باستخدام طريقة حاصل المجموعة المفتوحة. والغرض الرئيسي من التقييم الاكتواري هو تحديد ما إذا كانت أصول الصندوق الحالية وأصوله المقدّرة للمستقبل كافية للوفاء بالتزاماته.

١٤-٣ وتتكون الالتزامات المالية للوكالة تجاه صندوق المعاشات التقاعدية من اشتراكاتها المقررة، وفق المعدل الذي تحدده الجمعية العامة للأمم المتحدة (البالغ 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 تسدد مدفوعات تغطية العجز إلا عندما تلجأ الجمعية إلى تطبيق أحكام المادة ٢٦، بعد أن يتقرر وجود ضرورة تقتضي سداد مدفوعات العجز بناء على تقييم لمدى الكفاية الاكتوارية لصندوق المعاشات التقاعدية في تاريخ التقييم. وتساهم كل منظمة

عضو في سد هذا العجز بمبلغ يتناسب مع مجموع الاشتراكات التي دفعها كلٌ منها أثناء السنوات الثلاث السابقة لتاريخ التقييم.

١٤-٤ وخلال عام ٢٠١٧، حدد الصندوق اختلالات في بيانات التعداد المستخدمة في التقييم الاكتواري الذي أُجري في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وتبعا لذلك، وكاستثناء لدورة السنتين العادية، رحل الصندوق بيانات المشاركة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ واستخدمها في بياناته المالية لعام ٢٠١٦. ويجرى حاليا إجراء تقييم اكتواري في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

١٤-٥ وأسفر ترحيل بيانات المشاركة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ عن نسبةٍ ممولة من الأصول الاكتوارية إلى الخصوم الاكتوارية، بافتراض عدم إجراء تسويات مستقبلية للمعاشات التقاعدية، في حدود ١٥٠،١ في المائة (١٢٧،٥ في المائة في تقييم عام ٢٠١٣). وبلغت النسبة الممولة ١٠١,٤ في المائة (مقابل ٩١,٢ في المائة في تقييم عام ٢٠١٣) عندما وُضِع النظام الحالي لتسوية المعاشات التقاعدية في الحسبان.

١٤-٦ وبعد تقييم مدى الكفاية الاكتوارية للصندوق، خلص الخبير الاكتواري إلى أنه لم يطرأ، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، ما يستوجب سداد مدفوعاتٍ لتغطية العجز بموجب المادة ٢٦ من النظام الأساسي للصندوق، حيث إن القيمة الاكتوارية للأصول تجاوزت القيمة الاكتوارية لجميع الخصوم المستحقة على الصندوق. ويضاف إلى ذلك أن القيمة السوقية للأصول تجاوزت أيضا القيمة الاكتوارية لجميع الالتزامات المستحقة حتى تاريخ التقييم. وحتى وقت إعداد هذا التقرير، لم تكن الجمعية العامة قد لجأت إلى تطبيق الحكم الوارد في المادة ٢٦.

١٤-٧ وإذا جرى اللجوء إلى تطبيق المادة ٢٦ بسبب عجز اكتواري، إما خلال العملية الجارية أو بسبب إنهاء خطة المعاشات التعاقدية للصندوق، فستستند مدفوعات العجز المطلوبة من كل منظمة عضو إلى نسبة اشتراكات المنظمة العضو إلى مجموع الاشتراكات المسددة للصندوق خلال السنوات الثلاث السابقة على تاريخ التقييم. وبلغ مجموع الاشتراكات المسددة للصندوق خلال السنوات الثلاث السابقة (٢٠١٤ و ٢٠١٥ و ٢٠١٦) مبلغ ٧٥٠,٩٨ ٦ مليون دولار.

١٤-٨ وخلال عام ٢٠١٧، بلغ حجم اشتراكات الأونروا المسدّدة للصندوق ٨,٠١٣ ملايين دولار (مقابل ٨,٠٠٠ ملايين دولار في عام ٢٠١٦). وتبلغ المساهمات المتوقعة المستحقة في عام ٢٠١٨ نحو ٨,٠٣ ملايين دولار.

١٤-٩ ويجوز إنهاء العضوية في الصندوق بقرار من الجمعية العامة، بناء على توصية بالإنهاء من مجلس المعاشات التقاعدية. وتُدفع إلى المنظمة العضو سابقاً حصة نسبية من مجموع أصول الصندوق في تاريخ الإنهاء تُخصص حصرا لصالح من كان من موظفيها المشتركين في الصندوق في ذلك التاريخ، وفقا لترتيب متفق عليه بين المنظمة المعنية والصندوق. ويقرر مجلس الصندوق المبلغ على أساس تقييم اكتواري لأصول وخصوم الصندوق في تاريخ الإنهاء؛ ولا يدرج أي جزء من الأصول التي تجاوز الخصوم في المبلغ.

١٤-١٠ ويقوم مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة بمراجعة سنوية لحسابات صندوق المعاشات التقاعدية، ويقدم كل عام تقارير عن مراجعة الحسابات إلى مجلس الصندوق المشترك. 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 يقدِّم فيها 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 ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
الاستحقاقات الجارية	٨٤ ٠٩٤	٧٧ ٣٢٤
الاستحقاقات غير الجارية	٧٣١ ٠٢٨	٦٦٨ ٥٣٦
المجموع	**٨١٥ ١٢٢**	**٧٤٥ ٨٦٠**

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦*
صرف القيمة النقدية لإجازات الموظفين المحليين السنوية	٤٣ ٥٥٨	٣٩ ١٩١
التزامات نهاية خدمة الموظفين المحليين	٧٦٨ ٦٢٠	٧٠٣ ٢٥٩
استحقاقات الموظفين القصيرة الأجل المتعلقة بالموظفين الدوليين غير الممولة وظائفهم من الميزانية العادية للأمم المتحدة	٢ ٢٩٠	٢ ٢٤٣
استحقاقات الموظفين الطويلة الأجل المتعلقة بالموظفين الدوليين غير الممولة وظائفهم من الميزانية العادية للأمم المتحدة	٦٥٤	١ ١٦٧
المجموع	**٨١٥ ١٢٢**	**٧٤٥ ٨٦٠**

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 ٢٠١٧. وبلغ مجموع الالتزامات المتعلقة بالإجازات السنوية للموظفين في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ ما مقداره ٤٣,٥٥٨ مليون دولار (مقابل مبلغ ٣٩,١٩١ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦).

التزامات نهاية الخدمة المتعلقة بالموظفين 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 ٢٠١٧، بلغ مجموع الالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين ٧٦٨,٦٢١ مليون دولار (مقارنة بمبلغ ٧٠٣,٢٥٩ ملايين دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦). واستحقاقات نهاية الخدمة هي بأكملها استحقاقات غير ممولّة. ومع ذلك، تخصص الأونروا لهذا الغرض كل سنة مبلغا ماليا يعادل مجموع المبلغ النقدي اللازم دفعه في تلك السنة.

١٥-٤ ووفقا للمتطلبات الواردة في المعيار ٣٩ 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 في الخدمة. 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، في حين أنه 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؛ (ز) فيما يتعلق بموظفي الصحة، فالمرتب المؤهِّل لمدة الخدمة حتى تاريخ ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ هو المرتب المؤهِّل حتى تاريخ ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ ويتم تجميده في هذا التاريخ.

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

العمر	*عدد الأشهر التي يدفع عنها المرتب الأساسي*
٤٦	٨,٢٥
٤٧	٨,٥٠
٤٨	٨,٧٥
٤٩	٩,٠٠

العمر	عدد الأشهر التي يدفع عنها المرتب الأساسي
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 تُدفع 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 تُدفع 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 وتبلغ قيمة (الخسائر) الاكتوارية المعروضة في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية (٣٠,١٢١ مليون دولار)، (تشمل تغيّر معدل الخصم خلال العام).

١٥-١٢ وبلغت تكاليف الفوائد وتكاليف الخدمة ٧٥,٣٨٧ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقابل ٧٢,٠٦٧ مليون دولار في عام ٢٠١٦). وتسجل (المكاسب) الخسائر الاكتوارية مباشرة في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية وفقا للمعيار ٣٩ من معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام. وفي تقييم التزامات نهاية الخدمة لعام ٢٠١٧، خلص الخبراء الاكتواريون إلى أن المكاسب الاكتوارية تبلغ ٩,٠٨٩ ملايين دولار وأن الخسائر الاكتوارية تبلغ ٣٩,٢٠٩ مليون دولار نتيجة لتغيّر معدل الخصم خلال العام. وبناء على ذلك، خُصِم صافي الخسائر الاكتوارية البالغ ٣٠,١٢١ مليون 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 ٢٠١٧ الذي أُجري على أساس نفس الافتراضات (الديمغرافية والمالية) المستخدمة في تقييم العام السابق في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، عن مكاسب اكتوارية قدرها ٩,٠٨٨ ملايين دولار. وتعزى هذه المكاسب إلى حد كبير إلى عدم حدوث أي تغيير في المصفوفات المحاسبية للمرتبات في عام ٢٠١٧؛ ومن ثم زادت المرتبات في عام ٢٠١٧ 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 ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
الرصيد الافتتاحي في ١ كانون الثاني/يناير	٧٠٣ ٢٥٩	٦٥٠ ٠٣٥
تكاليف الفوائد للسنة	٢٨ ٣٧١	٢٨ ٣٨٩
تكاليف الخدمة للسنة	٤٧ ٠١٦	٤٣ ٦٧٨
تكاليف الخدمة السابقة[أ]	(١ ٥٠٥)	–
عمليات إعادة القياس المالي[ب]	٣٩ ٢٠٩	٢٣ ٥٠٠
المدفوعات خلال السنة	(٣٨ ٦٤١)	(٢٣ ٨٨٥)
(المكاسب) الاكتوارية	(٩ ٠٨٩)	(١٨ ٤٥٨)
المجموع	**٧٦٨ ٦٢٠**	**٧٠٣ ٢٥٩**

(أ) تشمل تكاليفُ الخدمة السابقة لعام ٢٠١٧ أثرَ التغييرات في هيكل أجور الموظفين الصحيين ودرجاتهم.

(ب) تشمل المكاسب/(الخسائر) الاكتوارية المعروضة في بيان التغيرات في صافي الأصول/حقوق الملكية تغير معدل الخصم (عمليات إعادة القياس المالي) من ٤,٠ في المائة إلى ٣,٥١ في المائة. وقد تغيَّر معدل الخصم لعام ٢٠١٦ من ٤,٣٢ في المائة ليُصبح ٤,٠٠ في المائة.

الافتراضات الأساسية

١٥-١٤ استند معدل الخصم (عمليات إعادة القياس المالي) 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 للمكاتب الميدانية في لبنان والضفة الغربية والأردن وفي المقر في عمّان.

١٥-١٥ وترد فيما يلي معدلات الخصم (عمليات إعادة القياس المالي)، ومعدلات التصاعد في المستقبل، التي استخدمت بالنسبة لكل ميدان وكل عملة:

(بالنسبة المئوية)

الميدان	*العملة*	*الحماية من تقلب العملة*	*سعر الخصم*	*معدل التصاعد في المستقبل*
قطاع غزة	دولار الولايات المتحدة	لا	٣,٥١	٢,٥٠
المقر في غزة	دولار الولايات المتحدة	لا	٣,٥١	٢,٥٠
الأردن	الدينار الأردني	نعم (الدينار الأردني/دولار الولايات المتحدة)	٣,٥١	٢,٥٠
المقر في عمّان	الدينار الأردني	نعم (الدينار الأردني/دولار الولايات المتحدة)	٣,٥١	٢,٥٠
الضفة الغربية	الدينار الأردني	نعم (الدينار الأردني/دولار الولايات المتحدة)	٣,٥١	٢,٥٠
لبنان	الليرة اللبنانية	نعم (الليرة اللبنانية/دولار الولايات المتحدة)	٣,٥١	٢,٥٠
الجمهورية العربية السورية	دولار الولايات المتحدة	لا	٣,٥١	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 ٤,٠٠ في المائة ليُصبح ٣,٥١ 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 على أساس مؤشر التزامات المعاشات التقاعدية لدى مجموعة سيتي المصرفية - للأجل المتوسط، وهو مؤشر تبلغ مدته ١٥,٦٧ عاما، وهو يماثل مدة التزامات نهاية الخدمة للوكالة (١٥,٥٩ عاما). ويمثل هذا المؤشر معدل الخصم الوحيد الذي يسفر عن نفس القيمة الحالية المحسوبة بخصم مجموعة موحدة من الالتزامات باستخدام منحنى سيتي لأسعار الخصم المتعلقة بالمعاشات التقاعدية. ومنحنى سيتي لأسعار الخصم المتعلقة بالمعاشات التقاعدية هو مجموعة من عائدات السندات الافتراضية المؤجلة الفائدة المصنفة 'ألف ألف' التي تتراوح آجال استحقاقها من ٦ أشهر حتى ٣٠ عاما. وتستخدم عائدات منحنى سيتي لأسعار الخصم المتعلقة بالمعاشات التقاعدية لخصم الالتزامات المتعلقة بالمعاشات التقاعدية. ويُحسب منحنى سيتي لأسعار الخصم المتعلقة بالمعاشات التقاعدية على أساس مجموعة من سندات الشركات المصنفة 'ألف ألف' الواردة في مؤشر سيتي الواسع النطاق للسندات من الدرجة الاستثمارية في الولايات المتحدة وعائدات منحنى نموذج الخزانة الخاص بمجموعة سيتي. وترتبت عن هذا الانخفاض في معدل الخصم خسائر اكتوارية قدرها ٣٩,٢١٠ مليون دولار. وبالتالي،

فإن صافي الخسائر الاكتوارية لعام ٢٠١٧ يبلغ ٣٠,١٢١ مليون دولار، وهو ما يمثل نسبة ٤,٠ 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 ٢٠١٧

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، ٥١٣,٥٠ ١؛ والليرة السورية، ٤٣٤,٠٠٠.

معدلات الاستقالة

١٥-١٩ يُفترض 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 يُفترض 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
	٨,٠	٥,٠	٣,٠	١,٠
	٨,٠	٥,٠	٣,٠	١,٠
	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 يُفترض أن تكون معدلات وفيات المشتركين في الخطة، أثناء وجودهم في الخدمة، متسقة مع المعدلات الواردة في جدول "Annuity 2000" لعام ١٩٩٦ لوفيات الذكور والإناث في الولايات المتحدة.

العجز

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

معدل العجز

(في الألف)

العمر	*الذكور*	*الإناث*
أقل من ٤٥	٠,٥٠	٠,٧٥
٤٥-٥٤	١,٠٠	١,٥٠
٥٥-٦٢	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 ٢٠١٧، و ١٥٥ وظيفة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦)، 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)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
منحة الإعادة إلى الوطن	٦٨٢	٦٦٦
الشحن	٨٢٣	٧٥٣
السفر	٢٨٨	٢٧٢
التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة	٦٥٤	١ ١٦٧
الإجازات السنوية غير المستخدمة	٤٩٧	٥٥٢
المجموع	**٢ ٩٤٤**	**٣ ٤١٠**

الافتراضات

١٥-٢٦ يُفترض أن يكون معدل الخصم ٣,٥١ 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 سيغنا (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

١٦-١ تتألف الخصوم المتداولة الأخرى مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
سلع قيد الوصول مستحقّ دفع ثمنها	٧ ٦١٣	٥٣٧
مبالغ مستحق ردّها إلى المانحين	٩٨	١٤٢
الخصوم المتصلة بعقود التأجير التمويلي	٢٦٦	–
المجموع	**٧ ٩٧٧**	**٦٧٩**

الخصوم غير المتداولة الأخرى

١٦-٢ تتألف الخصوم غير المتداولة الأخرى مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦
مساهمة صندوق التنمية الدولية التابع لمنظمة البلدان المصدّرة للنفط في صندوق فلسطين الاستثماري - إدارة التمويل البالغ الصغر	٩ ٨٧٥	٩ ٨٧٥
الخصوم المتصلة بعقود التأجير	٨٨٥	–
المجموع	**١٠ ٧٦٠**	**٩ ٨٧٥**

١٦-٣ ويرد فيما يلي تكوين الخصوم الأخرى:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦
الخصوم المتداولة	٧ ٩٧٧	٦٧٩
الخصوم غير المتداولة	١٠ ٧٦٠	٩ ٨٧٥
المجموع	**١٨ ٧٣٧**	**١٠ ٥٥٤**

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 ٢٠١٧	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦
المساهمات الواردة من الحكومات	٩٦	٦ ٦٠٣
المجموع	**٩٦**	**٦ ٦٠٣**

الملاحظة ١٨

الخصوم الاحتمالية والأصول الاحتمالية والالتزامات المتعلقة بعقود الإيجار

الخصوم الاحتمالية

١٨-١ الخصوم الاحتمالية لدى الوكالة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، 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. وتتصل 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 ١,٤٠٤ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقابل ١,٢٦٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦).

١٨-٣ وبلغت قيمة الخصوم الاحتمالية المتعلقة بالعقود التجارية نحو ١٥,٣٧٦ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقابل ١٣,١٨٨ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦).

الأصول الاحتمالية

١٨-٤ تمثل الأصول الاحتمالية لدى الوكالة التعهدات التي وُقعت بشأنها اتفاقات مع الجهات المانحة ولكن لم يتم استيفاء معيار الاعتراف بإيراداتها. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، بلغ مجموع قيمة الأصول الاحتمالية غير المسوَّاة ٦٦١,٥١١ مليون دولار (مقابل ٥٩٨,٨٣٤ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦).

الالتزامات المتعلقة بعقود الإيجار التشغيلي

١٨-٥ تشمل تكاليف التشغيل مدفوعات إيجار قيمتها ٣,٦٨٢ ملايين دولار اعتُرف بها كمصروفات عقود إيجار تشغيلي خلال عام ٢٠١٧ (مقابل ٣,٩١٠ ملايين دولار في عام ٢٠١٦). ويشمل هذا المبلغ الحد الأدنى من مدفوعات الإيجار. ولم تسدَّد أي مدفوعات إيجار طارئة.

١٨-٦ وتحتفظ الوكالة أساسا بعقود إيجار تشغيلي قابلة للإلغاء. وتتعلق اتفاقات الإيجار 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 ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦*
في فترة لا تزيد عن سنة واحدة	٣٤	١٣٤
بعد سنة وقبل خمس سنوات	٢٢٥	–
بعد خمس سنوات	–	–
المجموع	**٢٥٩**	**١٣٤**

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 سلفاً. 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 بدون 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 وقُيِّمت هذه التبرعات العينية المتعلقة باستخدام الأراضي بقيمة عادلة تبلغ ٣,٨٨٧ ملايين دولار في عام ٢٠١٧ (مقابل ٣,٨٨٨ ملايين في عام ٢٠١٦) وهي مدرجة في إيرادات المعاملات غير التبادلية وتكاليف الإشغال. واحتُسبت القيمة العادلة لهذه التبرعات العينية باستخدام عقود الإيجار التجارية التي جرى التفاوض بشأنها مؤخرا وتحتفظ بها الأونروا فيما يتعلق بالأراضي. وطُبِّق متوسطُ عائد الإيجار عن القيمة الرأسمالية للأراضي في حالة عقود الإيجار التجاري 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 ٢٠١٧ على إيرادات قدرها ٤,٢٩٧ ملايين دولار من مدفوعات الإيجار من الباطن (مقابل ٤,٧٤٤ ملايين دولار في عام ٢٠١٦). وعقود الإيجار من الباطن كلها قابلة للإلغاء ولا تتضمن أي مدفوعات طارئة للإيجار.

الالتزامات المتعلقة بعقود الإيجار التمويلي

١٨-١١ يُتعامل مع اتفاقات الإيجار الذي ينتقل بموجبها إلى الوكالة أساسا جميع المخاطر والمزايا الملازمة لملكية أصل من الأصول على أنها عقود إيجار تمويلي. والأصول المقتناة في إطار عقود الإيجار التمويلي تُرسمل وتُستهلك خلال مدة الإيجار أو العمر الإنتاجي أيهما أقصر.

١٨-١٢ والوكالة لديها عقد واحد للإيجار التمويلي اعتبارا من عام ٢٠١٧ للمعدات الطبية المستخدمة في العيادات. وفيما يلي القيم الحالية والمستقبلية:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧		٢٠١٦	
	القيمة الحالية	*القيمة المستقبلية*	*القيمة الحالية*	*القيمة المستقبلية*
في فترة لا تزيد عن سنة واحدة	٢٦٦	٢٧٨	–	–
بعد سنة وقبل خمس سنوات	٨٨٥	٩٠٥	–	–
بعد خمس سنوات	–	–	–	–
الرصيد الختامي	**١ ١٥١**	**١ ١٨٣**	**–**	**–**

١٨-١٣ والفرق بين القيمة المستقبلية والقيمة الحالية للحد الأدنى من مدفوعات الإيجار يمثل الخصم على التزامات الإيجار باستخدام معدل الودائع للأجل المعمول به لدى مصرف HSBC وقدره ١,٢٦ في المائة.

الملاحظة ١٩
صندوق القروض المتجدد

١٩-١ ما يرد من المساهمات المقيدة الاستخدام المقبوضة لأغراض تقديمها كقروض يحوَّل 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 ٢٠١٧ و ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ على النحو التالي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧	*٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦*
إدارة التمويل البالغ الصغر	٢٥ ٢٧١	٢٤ ٣٢٤
برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	٣ ٥٩٠	٣ ٥٩٥
المجموع	**٢٨ ٨٦١**	**٢٧ ٩١٩**

الملاحظة ٢٠
الإيرادات من المساهمات النقدية

كان مجموع الإيرادات من المساهمات النقدية المقبوضة في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦، مصنفة حسب المصدر، على النحو التالي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
الحكومات	٩٣٠ ٤٥٨	٩٦٥ ٩٦٠
المنظمات الحكومية الدولية	١٨٩ ٢٣٥	١٥٩ ٢٨٦
المنظمات غير الحكومية والكيانات الأخرى	١٤ ٣٣١	٣٦ ٢٨٤
مؤسسات الأمم المتحدة	٤٨ ٩٤٥	٤٦ ٣٢٧
إيرادات متنوعة	١ ١٧٠	١ ٦٣٠
المجموع	**١ ١٨٤ ١٣٩**	**١ ٢٠٩ ٤٨٧**

الملاحظة ٢١
الإيرادات من المساهمات العينية

كان مجموع الإيرادات من المساهمات العينية المقبوضة في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦، مصنفة حسب المصدر، على النحو التالي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
الحكومات	١٦ ٧٦٨	٢٧ ٤٥١
المنظمات غير الحكومية والكيانات الأخرى	٤ ٤٨٨	٣ ٥٦٥
منظمات الأمم المتحدة	٢ ٠٤٥	١ ٥١٣
المجموع	**٢٣ ٣٠١**	**٣٢ ٥٢٩**

الملاحظة ٢٢
الفوائد على القروض

تمثل الفوائدُ على القروض الفوائدَ المستحقة على القروض الصادرة عن إدارة التمويل البالغ الصغر وبرنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر في الميادين الخمسة. وكان تكوين الفوائد على القروض في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦ على النحو التالي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
إدارة التمويل البالغ الصغر	١١ ١٣٨	١٠ ٣٣٣
برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر	٣١١	٢٩٩
المجموع	**١١ ٤٤٩**	**١٠ ٦٣٢**

الملاحظة ٢٣
إيرادات الفوائد

يُعترف بإيرادات الفوائد في الفترة التي تُستحق فيها. وبلغت قيمة الفائدة على الودائع المصرفية ٢,٦٢٦ مليون دولار في عام ٢٠١٧ (مقابل ٠,٦٣١ مليون دولار في عام ٢٠١٦).

الملاحظة ٢٤
المكاسب/(الخسائر) 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)

	٢٠١٧	٢٠١٦
المكاسب المتحققة الناجمة عن سعر صرف العملات	١ ٩٠٥	١ ٨٢٤
(الخسائر) غير المتحققة الناجمة عن سعر صرف العملات	٣ ٩٧٢	(٣ ٣٢٨)
(الخسائر) المتحققة الناجمة عن سعر الصرف المطبق على الدخل من الحسابات المستحقة القبض	٣٣٩	(٤٦٧)
المجموع	**٦ ٢١٦**	**(١ ٩٧١)**

الملاحظة ٢٥

استرداد تكاليف الدعم غير المباشرة

يحق للوكالة استرداد نسبة مئوية محددة من المصروفات التي تتكبدها على مشاريع معينة وفقا للاتفاقات المبرمة مع الجهات المانحة. ويُعترف بالمبالغ المستردة من تكاليف الدعم غير المباشرة باعتبارها إيرادات، وتمثل المستردات من التكاليف غير المباشرة التي تتكبدها الوكالة في إطار تنفيذ المشاريع ذات الصلة. ويبلغ مجموع إيرادات عام ٢٠١٧ من مستردات التكاليف غير المباشرة المتكبدة لدعم المشاريع ٥٤,٥٦٩ مليون دولار (مقابل ٥٣,٥٢٢ مليون دولار في عام ٢٠١٦). ويبلغ مجموع الإيرادات من تكاليف الدعم غير المباشرة ٥٤,٧٤٩ مليون دولار (مقابل ٥٣,٥٠٢ مليون دولار في عام ٢٠١٦) وتقابلها تكاليف المشاريع في عام ٢٠١٧ بمبلغ ٥٤,٥٦٩ مليون دولار (مقابل ٥٣,٣٤٢ مليون دولار في عام ٢٠١٦)، والمبلغ المتبقي من تكاليف الدعم غير المباشرة المستردة من برامج الموظفين الفنيين المبتدئين في عام ٢٠١٧ يبلغ ٠,١٨٠ مليون دولار (مقابل ٠,١٨٠ مليون دولار في عام ٢٠١٦).

الملاحظة ٢٦

الإيرادات المتنوعة

٢٦-١ تألفت الإيرادات المتنوعة مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
الإيرادات المتأتية من تأجير المطعم	٤ ٢٩٧	٤ ٧٤٤
إيرادات متنوعة	٥ ٣١٠	٥ ٢٨٧
أرباح الأنشطة المدرة للدخل	١٠٦	-
الإيرادات المتأتية من المخصصات المردودة	١ ٣٩٥	٣ ٦٨٦
المبالغ الواردة من وكالات الأمم المتحدة	٧٠	١١
المبالغ المردودة للجهات المانحة	(٢٦٧)	(١ ٣٣٦)
المجموع	**١٠ ٩١١**	**١٢ ٣٩٢**

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

الملاحظة ٢٧

أجور الموظفين ومرتباتهم واستحقاقاتهم

تألفت أجور الموظفين ومرتباتهم واستحقاقاتهم مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
الموظفون الدوليون	٤٦ ١٤٤	٤٣ ٩٩٦
الموظفون المحليون		
المرتبات الأساسية والبدلات والاستحقاقات	٥٧٨ ٩٢١	٥٢٥ ٠٧٣
الاشتراكات في صندوق ادخار الموظفين المحليين	٦١ ٦٣٥	٥٧ ٣٣٩
المصروفات المتعلقة بالخدمات الصحية	٩ ٢٨٢	٨ ٥٨٨
المجموع	**٦٩٥ ٩٨٢**	**٦٣٤ ٩٩٦**

الملاحظة ٢٨
اللوازم والمواد الاستهلاكية

تألفت اللوازم والمواد الاستهلاكية في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦ مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
السلع الأساسية	٧٦ ٨٧٠	٧٩ ١٤٢
لوازم الملابس	٢ ٤٢١	٦ ٤٥٤
المأكولات الطازجة	٣ ٥١١	٥ ٠٤٠
لوازم طبية	٢١ ٩٣٣	٢٤ ٤٤٩
لوازم متنوعة	١٩ ٧٤٦	٢١ ١١٤
لوازم الرياضة	١٧٥	٣٧٧
الكتب المدرسية وكتب المكتبات	٥ ٢٤٧	٦ ٧٦٠
لوازم النقل	١٠ ٨٢٥	٨ ٣٤١
المجموع	**١٤٠ ٧٢٨**	**١٥١ ٦٧٧**

الملاحظة ٢٩
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل

تألفت تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦ مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
استئجار أماكن العمل	٧ ٨٩٧	٨ ١٧٨
صيانة أماكن العمل	٩ ٥٣٤	٩ ٦٨٤
المرافق العامة	٦ ٣٧٦	٦ ٣٥٥
المجموع	**٢٣ ٨٠٧**	**٢٤ ٢١٧**

الملاحظة ٣٠
الخدمات المتعاقد عليها

تألفت المصروفات المتعلقة بالخدمات في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦ مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
التشييد والمعدات	٣١ ١٣٦	٦٣ ٠٦٧
تكاليف التعاقد	١٤ ٣٨٣	١٦ ١٩١
تكاليف المستشفيات	٢٦ ١٧٢	٢١ ٦٢٥
تكاليف متنوعة تشمل المستحقات	١ ٤١٧	٦ ٤٨٥
تكاليف الخدمات الاستشارية	١٧ ٢٩٣	١٥ ٠٩٩
غرامات التأخير ورسوم الموانئ	١١ ٤٣٣	١٣ ٣٣٩
تكاليف التدريب	٢ ٦٣٦	٥ ٠٤١
السفر	٣ ٧٥١	٣ ١٦١
المجموع	**١٠٨ ٢٢١**	**١٤٤ ٠٠٨**

الملاحظة ٣١
الإعانات

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

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
إعانات نقدية للمستفيدين	٢١٠ ٨٨٦	١٩٢ ٢٧٠
إعانات للمرضى	٤ ٥٥٣	٥ ٩٧٥
إعانات لبناء أماكن الإيواء وإصلاحها	٤٩ ٤١٥	٧٣ ٧٧٨
إعانات مدفوعة إلى طرف ثالث	٢١ ٤٨٧	٣٥ ٠٨٥
المجموع	**٢٨٦ ٣٤١**	**٣٠٧ ١٠٨**

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 وأطراف أخرى فيما يتعلق بأنشطة تحسّن حياة اللاجئين.

الملاحظة ٣٢
المخصصات والمشطوبات

تألفت المصروفات المتعلقة بالمخصصات والمشطوبات في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٦ مما يلي:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	٢٠١٧	٢٠١٦
مصروفات المخصصات والمشطوبات المتعلقة بحسابات مستحقة القبض	٢ ٨٨٧	١٣ ٩٦٩
مصروفات المخصصات والمشطوبات المتعلقة بمساهمات مستحقة القبض	١٢ ٧٩٢	١ ٩٢٠
مصروفات المخصصات والمشطوبات المتعلقة بقروض مستحقة القبض	١ ٣٠٢	٩٧٠
مشطوبات المبالغ المستحقة القبض المبالغ فيها ومبالغ أخرى	١ ٣٦١	–
المجموع	**١٨ ٣٤٢**	**١٦ ٨٥٩**

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؛ و (ج) البرامج؛ و (د) المواقع الجغرافية.

(أ) مصادر تمويل الصناديق

٣٣-٢ الصندوق كيان محاسبي يُنشأ 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، وتبين في نهاية الفترة المركز المالي الموحد لجميع الصناديق. وتمثل أرصدة الصناديق القيمة المتراكمة المتبقية من الإيرادات والمصروفات.

٣٣-٣ وتُموَّل 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، ويموَّل في المقام الأول من التبرعات ومن المنح العينية المقدمة من الحكومات والهيئات الحكومية الدولية والهيئات غير الحكومية والسلطات المضيفة.

٣٣-٥ ويمثل الصندوق المخصص أيضا جزءا من ميزانية الأونروا البرنامجية ولكن استخدامه يقتصر على أنشطة معينة (مثل تقديم الدعم والمساعدات النقدية والغذائية مباشرة عن طريق برنامج شبكة الأمان الاجتماعي) يُضطلع بها ضمن فترة زمنية محددة في حدود ميزانية معينة.

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 المشروعات 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 للتخطيط المركزي للموارد، نُقلت صناديق نداءات الطوارئ للجمهورية العربية السورية داخلياً من قطاع المشاريع المخصصة إلى قطاع نداءات الطوارئ المخصصة. ويتماشى ذلك أيضا مع عملية تقديم التقارير للجهات المانحة اعتبارا من عام ٢٠١٦.

٣٣-٨ أما صناديق المشاريع فتُستخدم لتلبية الاحتياجات المتعلقة بمصروفات التجهيز (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؛ و (ب) حماية صحة الأسرة وتعزيزها؛ و (ج) الوقاية من الأمراض والتحكم فيها؛
- اكتساب المعارف والمهارات، بما في ذلك الغايات التالية: (أ) ضمان استفادة الجميع من خدمات التعليم الأساسي ومن تغطيته؛ و (ب) تحسين نوعية التعليم ونواتجه مقارنة بالمعايير المحددة؛ و (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؛ و (ب) التخفيف من آثار حالات الطوارئ على الأفراد (سواء كانت أزمات صغيرة على صعيد الأسرة أو أزمات وطنية)؛ و (ج) تقديم خدمات مالية يستفيد منها الجميع وزيادة فرص الحصول على تسهيلات الائتمان والادخار، خصوصا للفئات الضعيفة مثل النساء والشباب والفقراء؛ و (د) تحسين قابلية التوظف؛ و (هـ) تحسين البيئة الحضرية من خلال التطوير المستدام للمخيمات وتحسين البنية التحتية 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؛ و (ب) حماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين ومناصرتها من خلال تعزيز احترام حقوق الإنسان والقانون الدولي الإنساني والقانون الدولي للاجئين؛ و (ج) تعزيز قدرة اللاجئين على صياغة خدمات اجتماعية مستدامة وتنفيذها في مجتمعاتهم المحلية؛ و (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، في مقدمتها برنامج التوجيه التنفيذي، وتدعمها إدارات الدعم:

- يُعنى برنامج التعليم بتوفير التعليم الأساسي والثانوي 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. ولئن كان البرنامج يركز بصفة أساسية على الرعاية الصحية الأولية، فإنه يساعد اللاجئين الفلسطينيين أيضا في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من المستويين الثاني والثالث. 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 البنية التحتية والمخيمات بمعالجة الظروف المعيشية المتردية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات. ويعزز البرنامج الأحياء السكنية المستدامة من الناحيتين البيئية والاجتماعية. وتتولى الأونروا إصلاح أماكن الإيواء ووضع الخطط، بالتنسيق مع الحكومات المضيفة، لمشاريع إعادة الإسكان والإعمار بعد التهدم بسبب النزاع المسلح وغيره من حالات الطوارئ. ويدير البرنامج أعمال تشييد وصيانة جميع 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 الأفراد والموارد المالية، والخدمات الإدارية، والاتصالات الداخلية؛

- أُنشئت شعبة الحماية بمقر الأونروا في عمان 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''، ركز 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 خدمات 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 التي لا يمكن إسنادها مباشرة إلى أنشطة أو مشاريع أو برامج معينة. 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 الدعم غير المباشرة، 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 يُحمَّل على تكاليف التشغيل التي تتكبدها الإدارة، باستثناء تكاليف الموظفين.

الإبلاغ القطاعي حسب الصندوق: المركز المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	*الأنشطة المخصصة*					
	الميزانية البرنامجية	*الأموال المرصودة لأغراض محددة*	*إدارة التمويل البالغ الصغر*	*نداءات الطوارئ*	*المشاريع*	*الأرصدة المشتركة بين الصناديق*	*المجموع*
الأصول							
الأصول المتداولة							
النقدية ومكافئات النقدية	٩ ٩٣٧	٤٠ ٠١٨	١٢ ١٥٤	١٠٤ ٣١٧	١٠٤ ٩٩٧	–	٢٧١ ٤٢٣
القروض القصيرة الأجل المستحقة القبض	–	١ ٣٦٦	٢٤ ٣١٢	–	–	–	٢٥ ٦٧٨
المساهمات المستحقة القبض	١٦ ١٠٩	–	–	١٤ ٦٧٤	١٠ ١٦١	–	٤٠ ٩٤٤
الحسابات المستحقة القبض	١٨ ٢٣٢	٣ ٥٧٧	٤٥	١ ٠٤٨	١ ١٧٢	(٥٩٣)	٢٣ ٤٨١
الأصول المتداولة الأخرى	٣ ٥٥٩	٢٠	٦٥٨	٦٨	٤ ٣٦٩	–	٨ ٦٧٤
الحساب التشغيلي لإدارة التمويل البالغ الصغر مع الأونروا	–	٥٨٧	–	–	–	(٥٨٧)	–
المخزونات	٢٢ ٨٥٧	٤ ٣٧٠	–	٣٣ ١٨٩	٢٨ ٠٤٣	–	٨٨ ٤٥٩
الأصول غير المتداولة							
الأصول الأخرى غير المتداولة	٩٦	–	–	–	–	–	٩٦
القروض الطويلة الأجل المستحقة القبض	–	١ ٣٥٨	٣ ١٣٩	–	–	–	٤ ٤٩٧
الممتلكات والمنشآت والمعدات	٤٧٦ ٥٤١	٥٣٤	١٨٥	٣ ٤٩٦	١٩ ٩٠١	–	٥٠٠ ٦٥٧
الأصول غير الملموسة	٢١ ٨٥٧	–	٢١٨	–	–	–	٢٢ ٠٧٥
مجموع الأصول	**٥٦٩ ١٨٨**	**٥١ ٨٢٩**	**٤٠ ٧١١**	**١٥٦ ٧٩٢**	**١٦٨ ٦٤٣**	**(١ ١٨٠)**	**٩٨٥ ٩٨٤**
الخصوم							
الخصوم المتداولة							
الحسابات المستحقة الدفع والمستحقات	٨١ ٦٠٢	٣ ٩١٥	٥٠٥	١٤ ٠٣٨	١٠ ١٨٦	(٦٣)	١١٠ ١٨٢
استحقاقات الموظفين	٨٣ ٦٤١	–	٤١٧	–	–	٣٥	٨٤ ٠٩٤

	الأنشطة غير المخصصة	الأنشطة المخصصة					
	الميزانية البرنامجية	الأموال المرصودة لأغراض محددة	إدارة التمويل البالغ الصغر	نداءات الطوارئ	المشاريع	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
الحساب التشغيلي لإدارة التمويل البالغ الصغر مع الأونروا	–	–	٥٨٧	–	–	(٥٨٧)	–
الخصوم المتداولة الأخرى	٣ ٩٩٥	–	–	٣ ٨٨٦	٩٦	–	٧ ٩٧٧
المساهمات المدفوعة مقدما	٦٨٩	–	–	–	–	(٥٩٣)	٩٦
الخصوم غير المتداولة							
استحقاقات الموظفين	٧٢٦ ٨٥٤	–	٤ ١٧٤	–	–	–	٧٣١ ٠٢٨
الخصوم غير المتداولة الأخرى	٨٨٥	–	٩ ٨٧٥	–	–	–	١٠ ٧٦٠
مجموع الخصوم	**٨٩٧ ٦٦٦**	**٣ ٩١٥**	**١٥ ٥٥٨**	**١٧ ٩٢٤**	**١٠ ٢٨٢**	**(١ ٢٠٨)**	**٩٤٤ ١٣٧**
صافي الأصول/حقوق الملكية	**(٣٢٨ ٤٧٨)**	**٤٧ ٩١٥**	**٢٥ ١٥٣**	**١٣٨ ٨٦٨**	**١٥٨ ٣٦١**	**٢٨**	**٤١ ٨٤٧**
احتياطي إعادة التقييم والاحتياطيات الأخرى	(٦٥ ٤٦٦)	–	–	–	–	٧٠٨	(٦٤ ٧٥٨)
الاحتياطي الرأسمالي: برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر وإدارة التمويل البالغ الصغر	–	٣ ٥٩٠	٢٥ ٢٧١	–	–	–	٢٨ ٨٦١
الفائض/(العجز) المتراكم	(٢٦٣ ٠١٢)	٤٤ ٣٢٥	(١١٨)	١٣٨ ٨٦٨	١٥٨ ٣٦١	(٦٨٠)	٧٧ ٧٤٤
المجموع الصافي للأصول/حقوق الملكية	**(٣٢٨ ٤٧٨)**	**٤٧ ٩١٥**	**٢٥ ١٥٣**	**١٣٨ ٨٦٨**	**١٥٨ ٣٦١**	**٢٨**	**٤١ ٨٤٧**

الإبلاغ القطاعي حسب الصندوق: الأداء المالي في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة غير المخصصة	الأنشطة المخصصة					
	الميزانية البرنامجية	الأموال المرصودة لأغراض محددة	إدارة التمويل البالغ الصغر	نداءات الطوارئ	المشاريع	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
الإيرادات							
المساهمات النقدية	٦٢٤ ٩١٣	–	–	٣٥١ ٠١٧	٢٠٨ ٢٠٩	–	١ ١٨٤ ١٣٩
المساهمات العينية	–	١٤ ٨٩١	–	٤ ٦٣٤	٣ ٧٧٦	–	٢٣ ٣٠١
الفوائد على القروض	–	٣١١	١١ ١٣٨	–	–	–	١١ ٤٤٩
الفوائد على الودائع المصرفية	٢ ٤٠٦	–	٢٢٠	–	–	–	٢ ٦٢٦
الإيرادات الأخرى							
مكاسب أسعار صرف العملات الأجنبية	٥ ٦٣٣	(٢٩٢)	٢١٦	٢٢٧	٤٣٢	–	٦ ٢١٦
استرداد تكاليف الدعم غير المباشرة	٥٣ ٦١٩	١ ١٣٠	–	–	–	(٥٤ ٥٦٩)	١٨٠
مكاسب المشتقات المالية	٧٠	–	–	–	–	–	٧٠
إيرادات متنوعة	٣ ٤٤٩	٦ ٨٨٨	٦٩٨	(٤)	(٢٥٥)	١٣٥	١٠ ٩١١

	الأنشطة غير المخصصة	الأنشطة المخصصة				
	الميزانية البرنامجية	الأموال المرصودة لأغراض محددة	إدارة التمويل البالغ الصغر	نداءات الطوارئ	المشاريع	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
مجموع الإيرادات	**٦٩٠ ٠٩٠**	**٢٢ ٩٢٨**	**١٢ ٢٧٢**	**٣٥٥ ٨٧٤**	**٢١٢ ١٦٣**	**(٥٤ ٤٣٤)**	**١ ٢٣٨ ٨٩٢**
المصروفات							
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	٦٠٧ ٧٥٢	١ ٣٣٠	٥ ١١٨	٦٠ ٢١٥	٢١ ٤٣٤	١٣٢	٦٩٥ ٩٨٢
اللوازم والمواد الاستهلاكية	٣٣ ٧٨٧	١٢ ٥٣٦	٢٨٠	٨٨ ٣٨٠	٥ ٧٤٥	–	١٤٠ ٧٢٨
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	١٢ ٢٣٣	٣ ٠٤٥	٣٩٧	٣ ٥٦٤	٤ ٥٦٨	–	٢٣ ٨٠٧
الخدمات المتعاقد عليها	٣٥ ٤٥٠	٧ ٨١٢	١ ٩٥٥	٢٢ ٥٣٤	٤٠ ٣٧٨	٩٢	١٠٨ ٢٢١
تكاليف الدعم غير المباشرة	٣ ٥٥٥	–	–	٣٨ ٥٤٠	١٢ ٤٧٤	(٥٤ ٥٦٩)	–
الإعانات المالية	٢٢ ٩٧٣	١ ٥١٦	–	١٨٩ ٣٣٠	٧٢ ٥٢٢	–	٢٨٦ ٣٤١
الاستهلاك	٣٥ ٨٣٨	–	١٦٨	–	–	–	٣٦ ٠٠٦
المخصصات والمشطوبات	٢٠ ٥٤٨	(٣ ٤٨٨)	١ ٢٨٢	–	–	–	١٨ ٣٤٢
الخسائر المترتبة على التصرف في الأصول	٢٧٥	–	–	٦	٨	–	٢٨٩
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	٧٢٨	–	–	–	–	–	٧٢٨
مجموع المصروفات	**٧٧٣ ١٣٩**	**٢٢ ٧٥١**	**٩ ٢٠٠**	**٤٠٢ ٥٦٨**	**١٥٧ ١٣٠**	**(٥٤ ٣٤٥)**	**١ ٣١٠ ٤٤٤**
الفائض/(العجز) للسنة	**(٨٣ ٠٤٩)**	**١٧٧**	**٣ ٠٧٢**	**(٤٦ ٦٩٤)**	**٥٥ ٠٣٣**	**(٨٩)**	**(٧١ ٥٥٢)**

الإبلاغ القطاعي حسب أهداف التنمية البشرية: المصروفات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	التمتع بحياة مديدة وصحية	المعارف والمهارات المكتسبة	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	٩٠ ٧٨١	٤٢٨ ٥٦٩	٥٠ ٤١٣	١٠ ٩٣٤	١١٥ ١٥٢	–	١٣٢	٦٩٥ ٩٨٢
اللوازم والمواد الاستهلاكية	٢٩ ٢٤٠	١٣ ٩٨٠	٨٨ ٠٧٦	٨٩٠	٨ ٥٤٢	–	–	١٤٠ ٧٢٨
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	٣ ٩٦٥	٨ ٤٣٩	٤ ١٩٧	٤٤١	٦ ٧٦٥	–	–	٢٣ ٨٠٧
الخدمات المتعاقد عليها	٤١ ٧٠٤	٩ ٠٩٩	٢٦ ٢٥٦	٣ ٤٠٠	٢٧ ٦٧٠	–	٩٢	١٠٨ ٢٢١
تكاليف الدعم غير المباشرة	٥ ٤٢٠	٧ ٨٤٥	٣٤ ٢٢٤	١ ٠٠٦	٦ ٠٧٤	–	(٥٤ ٥٦٩)	–
الإعانات المالية	٤ ٦٠٧	١ ٣٠١	٢٦٦ ٢٤٦	١ ٧٩٦	١٢ ٣٩١	–	–	٢٨٦ ٣٤١
الاستهلاك	٤ ٧٤٠	١٦ ٠٣٨	٢ ٦٨٨	٤١٥	١٢ ١٢٥	–	–	٣٦ ٠٠٦
المخصصات والمشطوبات	–	–	١ ٣٢٠	–	١٧ ٠٢٢	–	–	١٨ ٣٤٢

	التمتع بحياة مديدة وصحية	المعارف والمهارات المكتسبة	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
الخسائر المترتبة على التصرف في الأصول	١٣٠	١٧	١٠	–	١٣٢	–	–	٢٨٩
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	١٣٤	٥٩٣	–	–	١	–	–	٧٢٨
المجموع	**١٨٠ ٧٢١**	**٤٨٥ ٨٨٠**	**٤٧٣ ٤٣٠**	**١٨ ٨٨٢**	**٢٠٥ ٨٧٤**	**–**	**(٥٤ ٣٤٥)**	**١ ٣١٠ ٤٤٤**

الإبلاغ القطاعي حسب البرنامج: المصروفات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	التعليم	الصحة	تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات	الإغاثة والخدمات الاجتماعية	شعبة الحماية	إدارة الدعم	التوجيه التنفيذي	الأرصدة المشتركة بين الصناديق	المجموع
الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين	٤٣٩ ٧٦٦	٨٢ ٤٩٩	٣١ ١١٩	٢٦ ٩٢٢	٣ ٨٩٨	٦٠ ٨٧٦	٥٠ ٧٧٠	١٣٢	٦٩٥ ٩٨٢
اللوازم والمواد الاستهلاكية	١٦ ٣٥٣	٢٦ ١٤٩	٢ ٤٠٥	٨٨ ٣٨٥	٦٣١	٦ ٢٥٩	٥٤٦	–	١٤٠ ٧٢٨
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	١٠ ٢٩٩	٣ ٦٣٧	٨٥٧	٢ ١١٣	١٩٠	٥ ٦٠٣	١ ١٠٨	–	٢٣ ٨٠٧
الخدمات المتعاقد عليها	١١ ٧١٠	٢٨ ٥٠٣	٢٤ ٢٥٥	٩ ٢٧٥	٢ ٧٧٧	٢١ ٨٥١	٩ ٧٥٨	٩٢	١٠٨ ٢٢١
تكاليف الدعم غير المباشرة	٧ ٤٢٤	٥ ١٩٢	٢ ٢٢٦	٣٣ ٤٣٨	٦٦٤	٢ ٤٦٦	٣ ١٥٩	(٥٤ ٥٦٩)	–
الإعانات المالية	٣ ٧٩٤	٤ ٦٣٣	٦ ٠٧٠	٢٦٧ ٨٥٦	١ ٥٨٩	٣٣٩	٢ ٠٦٠	–	٢٨٦ ٣٤١
الاستهلاك	١٨ ٠٣١	٣ ٤١٣	١ ٨٠٧	٩٩٣	٧١	١٠ ٨٦٩	٨٢٢	–	٣٦ ٠٠٦
المخصصات والمشطوبات	–	–	–	١ ٣٢٠	–	١٧ ٠٢٢	–	–	١٨ ٣٤٢
الخسائر المترتبة على التصرف في الأصول	١٨	٣٤	٨٩	١٦	–	٩٨	٣٤	–	٢٨٩
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	٥٩٣	٨٢	٥٢	–	–	١	–	–	٧٢٨
المجموع	**٥٠٧ ٩٨٨**	**١٥٤ ١٤٢**	**٦٨ ٨٨٠**	**٤٣٠ ٣١٨**	**٩ ٨٢٠**	**١٢٥ ٣٨٤**	**٦٨ ٢٥٧**	**(٥٤ ٣٤٥)**	**١ ٣١٠ ٤٤٤**

الإبلاغ القطاعي حسب الموقع الجغرافي: المصروفات في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

(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	٢٨٠ ٣٠٢	٨٢ ٦٣٥	٥٦ ٧٦٨	١٢٦ ٨٠١	١١٣ ٧٢٦	٣٥ ٦١٧	١٣٢	٦٩٥ ٩٨٢
اللوازم والمواد الاستهلاكية	٩٧ ٤٨٣	٥ ٤٦١	٢١ ٧٦١	١٠ ٢٠٢	٥ ٣٨١	٤٤٠	–	١٤٠ ٧٢٨
تكاليف الإشغال والمرافق العامة وأماكن العمل	٤ ٢٧٨	٣ ٧٦٩	١ ٦٦٣	٨ ٤٩٠	٤ ٦٦٦	٩٤١	–	٢٣ ٨٠٧
الخدمات المتعاقد عليها	١٩ ٣٥١	٤٩ ٢١٣	٨ ٥٤٦	٨ ٠١٦	٨ ٤٩١	١٤ ٥١٢	٩٢	١٠٨ ٢٢١
تكاليف الدعم غير المباشرة	٢٤ ٠٥٠	٤ ٨٧٤	١٩ ١٦٩	٢ ٠٤٢	٤ ٠٣٦	٣٩٨	(٥٤ ٥٦٩)	–
الإعانات المالية	٨٩ ١٦٥	٣٩ ٨١١	١١٥ ٧٤٦	١٦ ٨١٠	٢٣ ١٥٣	١ ٦٥٦	–	٢٨٦ ٣٤١
الاستهلاك	١٥ ١١٩	٣ ٢٦٧	١ ٧٢٠	٢ ٩٠٦	٥ ٢٥١	٧ ٧٤٣	–	٣٦ ٠٠٦
المخصصات والمشطوبات	(٣٤٧)	٣٨	١٠	٦١٢	(١ ٤٠١)	١٩ ٤٣٠	–	١٨ ٣٤٢
الخسائر المترتبة على التصرف في الأصول	١٥٧	١٤	–	–	٢٧	٩١	–	٢٨٩
اضمحلال قيمة الممتلكات والمنشآت والمعدات	–	–	٧٢٨	–	–	–	–	٧٢٨
المجموع	**٥٢٩ ٥٥٨**	**١٨٩ ٠٨٢**	**٢٢٦ ١١١**	**١٧٥ ٨٧٩**	**١٦٣ ٣٣٠**	**٨٠ ٨٢٨**	**(٥٤ ٣٤٥)**	**١ ٣١٠ ٤٤٤**

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؛ والمنح العينية؛ وميزانية المشاريع، حيث يتباين التخصيص استناداً إلى استجابة الجهات المانحة.

٣٤-٢ ومقارنة بالميزانية المدرجة في الكتاب الأزرق، تعكس الميزانية البرنامجية (المعروفة سابقا باسم ميزانية الصندوق العام) التي تُتاح 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 ومع اعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، اعتمدت الأونروا داخلياً نظاماً للميزنة على أساس الاستحقاقات استناداً إلى هذه 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. ويجري إعداد بيان المركز المالي، وبيان الأداء المالي، وبيان التغيرات في صافي الأصول، وبيان التدفقات النقدية على أساس الاستحقاقات الكاملة 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 معدل.

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 المعتمدة لعرض البيانات المالية والميزانية.

٣٤-٨ وتحدث الفروق الناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي عندما تُعَد الميزانية المعتمدة على أساس غير الأساس المحاسبي، وفقاً لما هو مبين في الفقرة ٣٤-٦ أعلاه.

٣٤-٩ وتحدث الفروق في التوقيت عندما تكون فترة الميزانية مختلفة عن فترة الإبلاغ المبينة في البيانات المالية. ولا توجد فروق ناشئة عن اختلاف التوقيت قد تتأثر بها الأونروا عند المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية.

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 طرق العرض إلى الفروق في الأشكال وفي نظم التصنيف المعتمدة لعرض بيان التدفقات النقدية وبيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية.

٣٤-١٢ وترد أدناه تسويات المطابقة بين المبالغ الفعلية المحسوبة على أساس قابل للمقارنة في بيان المقارنة بين الميزانية والمبالغ الفعلية (البيان الخامس) والمبالغ الفعلية في بيان التدفقات النقدية (البيان الرابع) للفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	الأنشطة التشغيلية	الأنشطة الاستثمارية	التمويل	المجموع
المبالغ الفعلية على أساس قابل للمقارنة (البيان الخامس)	٨٣٢ ٦٩١	١٠٤ ٤٦٠	–	٩٣٧ ١٥١
الفروق الناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي	١٧٠ ٩٣١	(١٤٥ ١٦٧)	(٧٨)	٢٥ ٦٨٦
الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت	–	–	–	–
الفروق الناشئة عن اختلاف الكيان	(٤٤ ٥٥٩)	٢ ٨٥٠	١ ٠١٩	(٤٠ ٦٩٠)
الفروق الناشئة عن اختلاف طريقة العرض	(٩١٧ ٩٤٩)	–	–	(٩١٧ ٩٤٩)
المبالغ الفعلية في بيان التدفقات النقدية (البيان الرابع)	**٤١ ١١٤**	**(٣٧ ٨٥٧)**	**٩٤١**	**٤ ١٩٨**

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 فتعرض على أنها فروق 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 والصناديق المخصصة الممولة 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)	٩٣٧ ١٥١
الفروق الناشئة عن اختلاف الأساس المحاسبي	٨ ٤٩١
الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت	
الفروق الناشئة عن اختلاف الكيان	٣٦٤ ٨٠٢
المبالغ الفعلية في بيان الأداء المالي (البيان الثاني)	**١ ٣١٠ ٤٤٤**

إيضاح أسباب الاختلافات 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 ٢٠١٧ في نهاية السنة.

٣٤-١٧ وبلغت الميزانية البرنامجية لعام ٢٠١٧، حسب ما ورد في الكتاب الأزرق للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧، ما قدره ٩٦٤,١ مليون دولار (استنادا إلى أساس نقدي معدَّل). ويُفصح عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس باعتباره الميزانية ''الأصلية''. وامتثالا للأساس النقدي المعدَّل، فقد بلغت الميزانية البرنامجية النهائية لعام ٢٠١٧ ما قدره ١,١٤٣ مليون دولار، ما يمثل زيادة مقدارها ١٧٨,٩ مليون دولار، أو بنسبة ١٨,٦ في المائة. ويُفصح عن هذا المبلغ في البيان المالي الخامس بوصفه الميزانية ''النهائية''. ويعكس مبلغ ١٧٨,٩ مليون دولار زيادة الميزانية النهائية الذي يعود أساسا إلى زيادة الميزانية النهائية للمشاريع من ١٨٩,٣ مليون دولار بمقدار ١٨٨,٦ مليون دولار، بما في ذلك الأموال المرصودة لأغراض محددة (المشاريع المخصصة)، وقابل هذه الزيادة جزئيا انخفاض الميزانية البرنامجية النهائية من ٧٧٤,٨ مليون دولار إلى ٧٢٧,٤ مليون دولار (بما في ذلك التبرعات العينية).

استخدام الميزانية

٣٤-١٨ يُعزى التباين في استخدام الميزانية لمختلف عناصر التكلفة 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 والأغذية من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي وزيادة المرتبات في الأرض الفلسطينية المحتلة وغيرها من احتياطيات الميزانية. ويرد أدناه موجز معدل استخدام الميزانية مقابل معدل التكلفة في كل من عناصرها الرئيسية المختلفة:

- *تكاليف الموظفين* – يبلغ معدل التنفيذ ٩٦,١ في المائة. ويُعزى نقص الاستخدام البالغ ٢٣,٧ مليون دولار إلى ما يلي: (أ) ارتفاع معدل الشواغر للموظفين الدوليين (الممولة من الأنصبة المقررة) وعدم إجراء أي التزام يتعلق بتكاليف الموظفين في النظام الجديد لتخطيط الموارد في المؤسسة؛ و (ب) نقص الإنفاق في إطار عقود الموظفين المحليين المحددة المدة وعقود العمل باليومية والعقود لمدد محدودة بما مقداره ١١,٣ مليون دولار، بسبب إجراءات الإدارة المعتمَدة لسد العجز في النقدية في إطار الميزانية البرنامجية؛ و (ج) نقص إنفاق المبالغ النقدية المقطوعة عند إنهاء الخدمة بما قدره ٥,٢ ملايين دولار بسبب استحقاقات التقاعد التي ما زال يتعين دفعها في عام ٢٠١٨، بسبب فروق ناشئة عن اختلاف التوقيت، وكذلك بسبب الفرق في عدد الموظفين الذين من المتوقع أن يتقاعدوا في سن الستين؛
- *اللوازم* – يبلغ معدل التنفيذ ٩٤,٨ في المائة. ويعزى الاستخدام الناقص لمبلغ ٣,٦ ملايين دولار إلى الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت؛
- *صيانة المباني والمعدات* – يبلغ معدل التنفيذ ٧٢,٥ في المائة. ويرجع الإنفاق الناقص بمبلغ ٤٥,٧ مليون دولار إلى ما تم مؤخرا من استلام لتبرعات خصصت في نهاية عام ٢٠١٧ ولكن تم ترحيلها إلى عام ٢٠١٨؛

- *التدريب والسفر والخدمات الإدارية والاستشارية* – يبلغ معدل التنفيذ ٧٩,٥ في المائة. ويُعزى نقص الاستخدام إلى استمرار إجراءات الإدارة المعتمَدة لمواجهة العجز في النقدية في إطار الميزانية البرنامجية؛
- *خدمات المستشفيات وخدمات متنوعة* – يبلغ معدل التنفيذ ٩٠,٦ 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؛
- *الإعانات المالية في حالات الشدة وإعانات المرضى والأطراف الثالثة* – يبلغ معدل التنفيذ ٩١,٥ في المائة. ويُعزى نقص دفع الإعانات النقدية إلى الفروق الناشئة عن اختلاف التوقيت؛
- *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 ٧١,٥٥٢ مليون دولار في عام ٢٠١٧ مقارنة بالعجز الصافي المسجل في عام ٢٠١٦، وقدره ٤٢,٠٧٦ مليون دولار. وتقدم العوامل المذكورة أدناه أدلة داعمة لافتراض استمرارية الوكالة.

٣٥-٢ تحتفظ الوكالة بأصول صافية بلغ مجموعها ٤١,٨٤٧ مليون دولار في عام ٢٠١٧ (مقارنةً بمبلغ ١٤٢,٦٢٧ مليون دولار في عام ٢٠١٦) وبأصول متداولة تجاوز مجموعها مجموع الخصوم المتداولة بمقدار ٢٥٦,٣١١ مليون دولار في عام ٢٠١٧ (مقارنةً بمبلغ ٢٩٥,٠٣٧ مليون دولار في عام ٢٠١٦). وبلغ رصيد النقدية ومكافئات النقدية لدى الوكالة ٢٧١,٤٢٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقارنةً بمبلغ ٢٦٧,٢٢٥ مليون دولار في عام ٢٠١٦). وإضافة إلى ذلك، وكما ورد في الملاحظة ١٨، كان لدى الوكالة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ أصول محتملة قيمتها ٦٦١,٥١١ مليون دولار (بالمقارنة بمبلغ ٥٩٨,٨٣٤ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦) 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 الجهات المانحة الرئيسية علاوة على البلدان المضيفة لعمليات الأونروا، على تأكيد دعمها للوكالة في اجتماع نصف سنوي. وتسعى الأونروا أيضا إلى توسيع قاعدة مانحيها من خلال الجهات الداعمة المحتملة في جميع القارات، مع التركيز على الجهات المانحة الإقليمية والجهات المانحة في حالات الطوارئ. وتعمل الوكالة في الوقت نفسه على الحصول على تمويل من القطاع الخاص.

٣٥-٤ وظل انعدام الأمن المالي للأونروا مسألة تثير قلقا بالغا لدى الجمعية العامة منذ مدة طويلة. وفي محاولة لإيجاد حل حاسم للحالة المالية للوكالة، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام في ٦ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، في الفقرة ٣٢ من قرارها ٧١/٩٣، أن يقوم بتيسير مشاورات موسعة مع الدول الأعضاء، وخاصة البلدان المضيفة، وأعضاء اللجنة الاستشارية والجهات المانحة الأخرى، ومع المؤسسات المالية الدولية، من أجل استكشاف جميع السبل والوسائل الممكن الأخذ بها، بما في ذلك من خلال التبرعات والاشتراكات المقررة، لكفالة تمويل الوكالة تمويلا كافيا مستداما يمكن التنبؤ به طوال ولايتها. وكما أوصى الأمين العام في تقريره إلى الجمعية العامة بتاريخ ٣٠ آذار/مارس ٢٠١٧ بشأن عمليات الأونروا، يواصل المفوض العام للأونروا المضي قدما في تنفيذ التوصيات الواردة في ذلك التقرير بغية الاستمرار في العمل طوال فترة ولايتها.

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 ٨٣,٠٤٩ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقارنةً بعجز قدره ٤٨,٣٤٢ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦). وشهد صافي أصول الميزانية البرنامجية عجزا صافيه ٣٢٨,٤٧٩ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (مقارنةً بعجز صافيه ٢٥٥,٣٣٣ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦). وتبذل الوكالة جهودا حثيثة للحصول على المساهمات دعما لأنشطتها غير المخصصة بغية كفالة استمرار عملياتها الأساسية.

الملاحظة ٣٦
الأطراف ذات العلاقة

يرد فيما يلي تبيان الأطراف ذات العلاقة بالأونروا:

(أ) صندوق الادخار للموظفين 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 تمت مع موظفي الإدارة الرئيسيين خلال عام ٢٠١٧:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

عدد الأفراد	*مجموع الأجور*	*السُلف غير المسددة المقدمة في إطار الاستحقاقات*	*القروض غير المسددة*	*عدد الأفراد*
موظفو الإدارة الرئيسيون	٤ ٢٦٠	٩٤	–	١٩

(د) لم توظف الوكالة أحدا من أفراد الأسرة الأقربين لموظفي الإدارة الرئيسيين خلال العام؛

(هـ) السُلف هي المبالغ المقدمة مقابل الاستحقاقات وفقا لنظامي الموظفين الإداري والأساسي لموظفي الأونروا الدوليين والمحليين. وتتاح السُلف المقدمة على ذمة الاستحقاقات على نطاق واسع لجميع موظفي الأونروا.

الملاحظة ٣٧
الأحداث اللاحقة

في عام ٢٠١٨، حجبت جهة مانحة رئيسية إسهامها وربما ستقلص تمويلها للأونروا إلى أقل من المستويات السابقة بشكل كبير. ويعمل المفوض العام على نطاق واسع مع الجهات المانحة التقليدية والجديدة لسد الفجوة، وعين فرقة عمل عالمية خاصة لجمع الأموال لتعبئة المزيد من التمويل للوكالة. وتعد مبادرة ''الكرامة لا تُقدر بثمن'' مبادرة عالمية وتعمل فرقة العمل على توسيع قاعدة الجهات المانحة التقليدية لتشمل المؤسسات الخاصة ومجالات التمويل الأخرى.

الملاحظة ٣٨
التاريخ والموافقة

صدّق مدير الشؤون المالية على صحة البيانات المالية والملاحظات المرفقة بها واعتمدها، وتم إصدارها في ٣١ آذار/مارس ٢٠١٨.

150818 140818 18-10605 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق