A/73/13

الأمم المتحدة

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

## ١ كانون الثاني/يناير – ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

## الجمعية العامة

الوثائق الرسمية

الدورة الثالثة والسبعون

الملحق رقم ١٣

الرجاء إعادة استعمال الورق

**الجمعية العامة**
الوثائق الرسمية
الدورة الثالثة والسبعون
الملحق رقم ١٣

A/73/13

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

## ١ كانون الثاني/يناير – ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

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 0250-8966

[٤ أيلول/سبتمبر ٢٠١٨]

# المحتويات


| | الفصل | الصفحة |
|---|---|---|
| كتابا الإحالة | | ٦ |
| رسالة مؤرخة ٤ أيلول/سبتمبر موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى | | ٦ |
| رسالة مؤرخة ١٩ حزيران/يونيه ٢٠١٨ موجهة إلى المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى من رئيس اللجنة الاستشارية للوكالة | | ٨ |
| الأول – | عرض عام لسياق الأوضاع والأولويات الميدانية | ١٠ |
| ألف – | التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية | ١٠ |
| باء – | التطورات التشغيلية والتنظيمية | ١٥ |
| جيم – | المسائل القانونية | ١٨ |
| دال – | استعراض مالي عام | ٢٤ |
| الثاني – | استعراض البرامج الفرعية | ٢٨ |
| ألف – | الهدف ١ | ٢٨ |
| باء – | الهدف ٢ | ٣٠ |
| جيم – | الهدف ٣ | ٣٢ |
| دال – | الهدف ٤ | ٣٥ |

كتاب الإحالة

## رسالة مؤرخة ٤ أيلول/سبتمبر ٢٠١٨ موجهة إلى رئيسة الجمعية العامة من المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

لقد كانت هذه السنة سنة عصيبة بالنسبة لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) والجهات صاحبة المصلحة. فقد كنا في حالة أزمة على جميع المستويات وعلى جميع الجبهات في عام ٢٠١٨، وتفاقمت بسبب أكبر عجز في التمويل واجهته الوكالة على الإطلاق. ويحدوني الأمل في أن تجد الوكالة وشركاؤها سبيلا لحل أزمتنا المالية، وذلك بحلول موعد المناقشة العامة للجمعية العامة أو بعد اختتامها بوقت وجيز في أواخر أيلول/سبتمبر. وبتحقيق ذلك، يمكننا إعادة التركيز على المهمة الأكثر إلحاحا، ألا وهي تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين في المنطقة، حيث يواجهون واحدة من أقسى الحالات منذ تشريدهم في عام ١٩٤٨.

وفي كانون الثاني/يناير ٢٠١٨، وعقب انخفاض مقداره ٣٠٠ مليون دولار في الإيرادات المتوقعة من الولايات المتحدة الأمريكية، التي كانت تاريخيا هي الجهة الممولة الوحيدة الأكثر سخاء للوكالة، اضطرت الأونروا لمواجهة عجز مقداره ٤٤٦ مليون دولار. ومع تعرض برنامج عملنا برمته للخطر، بذل الشركاء الرئيسيون جهدا استثنائيا بغية التصدي للأزمة وحشدنا أموالا إضافية بلغت ٢٣٨ مليون دولار في ستة أشهر، وهو أكبر جهد من نوعه لجمع الموارد دعما للوكالة. وشمل ذلك عقد مؤتمر رفيع المستوى في روما في آذار/مارس، برئاسة الأردن والسويد ومصر، ونتائج هامة انبثقت عن مؤتمر القمة العربية في أيار/مايو وما بعده، وكذلك مؤتمر لإعلان التبرعات في حزيران/يونيه في مقر الأمم المتحدة في نيويورك.

وفي تقريري المقدم إلى الأمين العام في حزيران/يونيه بشأن الأزمة المالية، الذي أُطلعت عليه الدول الأعضاء فيما بعد، شددت على أن هذه المساهمات تمثل تعميقا وتنويعا هامين لقاعدة جهاتنا المانحة.

وأود أن أنوه بالطابع العميق للدعم الذي تقدمه الحكومات المضيفة والمانحة، بما في ذلك الشركاء في الخليج العربي الذين تعهدوا بتقديم ما مجموعه ١٥٠ مليون دولار، ويعد ذلك في حد ذاته تطورا لم يسبق له مثيل. وإضافة إلى ذلك، أود أن أشير مع التقدير والامتنان العميقين إلى الأمين العام للأمم المتحدة على جهوده في الدعوة نيابة عنا على أعلى المستويات، حيث أسهم في الاستجابة العالمية وفي قدرتنا على مواصلة العمليات بعد منتصف عام ٢٠١٨.

وإذ أكتب ذلك، فقد فتحنا المدارس ومراكز التعليم المهني والتقني التابعة لنا في جميع ميادين العمليات، والتي يزيد عددها على ٧٠٠ مرفق. وحتى منتصف آب/أغسطس، كانت قدرتنا على بدء السنة الدراسية أبعد ما تكون عن اليقين، حيث كنا نتحمل عجزا بلغ ٢١٧ مليون دولار، منها ١٢٣ مليون دولار في ميزانيتنا البرنامجية الأساسية. وعند إعلان القرار في ١٦ آب/أغسطس، أبلغت اللجنة الاستشارية للأونروا بأني استندت فيه إلى التزام الوكالة بالتمسك بالحق في التعليم وإلى إجراءات شركائنا القوية والسخية، التي عُزِّزت هذا العام ووفرت تمويلا إضافيا بلغ ٢٣٨ مليون دولار، فانخفض العجز من ثم بما يزيد على ٥٠ في المائة.

ولا يقل أهمية عن ذلك اعتبارات الاستقرار الإقليمي، وخاصة في وقت لا يكاد يتوافر فيه استقرار. ويجب ألا تُضطر الأونروا إلى اتخاذ إجراءات تؤثر سلبا على الدينامية الإقليمية؛ وقد اتضحت

نتائج التدابير المتواضعة، وإن كانت مؤلمة، بوضوح في تموز/يوليه عندما اضطررنا لخفض أجزاء من مساعدتنا في حالات الطوارئ في الضفة الغربية وقطاع غزة، بإنهاء خدمة ١١٣ موظفا في غزة وعدد أكبر في الضفة الغربية.

وبعد إعلان حالات إنهاء الوظائف تلك مباشرة، اقتحم الموظفون المتضررون مجمعنا الميداني الرئيسي في غزة على سبيل الاحتجاج، وبقوا هناك ٢١ يوما كاملا.

ومن الضروري أن يتم سد العجز المتبقي في شهر أيلول/سبتمبر لتمكيننا من مواصلة عملياتنا والاستمرار في تنفيذ ولايتنا من خلال معالجة الحالة القاسية التي يواجهها اللاجئون على أرض الواقع. ولا شك أن هذه السنة كانت سنة كرب للاجئين، الذين واجهوا ظروفا قاسية من الضغوط والمخاوف والشواغل بشأن مستقبلهم.

وقد لقى آلاف الشباب حتفهم أو أصيبوا إصابات جسيمة في أثناء المظاهرات على طول حدود غزة مع إسرائيل، ولا يزال تهديد الحرب ماثلا في الإقليم. وفي الضفة الغربية، قد دمرت منازل المئات وتعرضوا للتشريد القسري، في حين تعرضت مطالبة الفلسطينيين بالقدس للمعارضة مجددا. وفي الجمهورية العربية السورية، تعرض عشرات الآلاف من اللاجئين لصدمة عميقة في أعقاب المرحلة الأخيرة من الدمار في مخيم اليرموك.

وبالنسبة للاجئين الفلسطينيين في جميع أنحاء المنطقة لا يبدو أن ثمة أملا في الأفق.

وفي ٣١ آب/أغسطس، أعلنت الولايات المتحدة أنها لن تواصل تمويل الأونروا، وهو قرار تأسف له الوكالة أسفا عميقا. فالأونروا تتحمل المسؤولية، بتكليف من الجمعية العامة، تجاه اللاجئين الفلسطينيين وستواصل مهمتها الإنسانية والإنمائية بعزم والتزام مطلقين ودون تغيير.

وإزاء هذه الخلفية الصعبة، يعد حشد الدعم الإضافي الملحوظ من المجتمع الدولي أمرا بالغ الأهمية. وإنني أتطلع إلى العمل عن كثب مع شركائنا لضمان أن نتغلب على العجز المتبقي هذا العام والاستجابة الملائمة لاحتياجات وتطلعات اللاجئين الفلسطينيين في المستقبل. ولا يمكنني أن أتصور العودة إلى طلابنا الشجعان لأُخبرهم بأني قد فشلت في حماية التعليم الذي يعد عنصرا جوهريا في الحفاظ على أملهم وفرصهم.

(*توقيع*) بيير **كراينبول**
المفوض العام

## رسالة مؤرخة ١٩ حزيران/يونيه ٢٠١٨ موجهة إلى المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى من رئيس اللجنة الاستشارية للوكالة

نظرت اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)، خلال دورتها العادية المعقودة في البحر الميت يومي ١٨ و ١٩ حزيران/يونيه ٢٠١٨، في مشروع تقريركم السنوي عن أنشطة الأونروا وعملياتها، الذي يغطي الفترة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، والذي سيقدَّم إلى الجمعية العامة في دورتها المقبلة*.

وتثني اللجنة على الأونروا وأفرقتها لاستمرارها في تقديم الخدمات الضرورية للاجئين الفلسطينيين في ميادين عمليات الأونروا، وفقا لولايتها وعلى الرغم من الصعوبات التي واجهتها، لا سيما خلال العام الماضي. وفي هذا الصدد، تعرب اللجنة عن خالص شكرها إلى كل من الحكومات المانحة والحكومات المضيفة على دعمها للدور الأساسي المنوط بالوكالة المتمثل في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين وحمايتهم وفي تحقيق التنمية البشرية وتقديم المساعدة الإنسانية لملايين اللاجئين الفلسطينيين في المنطقة، مما يهيئ الظروف الملائمة لتحقيق السلام والاستقرار الإقليميين.

وفي هذا الصدد، تؤكد اللجنة مجددا على الدور الهام الذي تضطلع به الأونروا في المنطقة إلى حين التوصل إلى حل عادل ودائم للاجئين الفلسطينيين وفقا لجميع قرارات الأمم المتحدة ذات الصلة (قرارا الجمعية العامة ١٩٤ (د-٣) و ٣٠٢ (د-٤)). وتنوه اللجنة بأن عدد اللاجئين المندرجين في إطار ولاية الأونروا يبلغ ٥،٤ ملايين لاجئ، وبالتالي فهي تدرك حالة الضعف المستمرة والاحتياجات المتزايدة للاجئين الفلسطينيين المتضررين من التشرد وآثاره على مدى سبعين عاما.

وتعرب اللجنة عن بالغ قلقها إزاء الوضع المتقلب في المنطقة الذي شهد تزايد العنف والتهميش والتشرد والفقر مما أثر على الملايين من المدنيين، وخاصة اللاجئين الفلسطينيين في ميادين عمليات الأونروا.

ويساور اللجنة قلق شديد إزاء التدهور الشديد المستمر للظروف الاجتماعية – الاقتصادية، وتزايد الشعور باليأس والإحباط في جميع أنحاء قطاع غزة، وتزايد الاعتماد على الخدمات التي تقدمها الأونروا.

وعلاوة على ذلك، تعرب اللجنة عن قلقها البالغ فيما يتعلق بالعجز المالي المتكرر للأونروا والذي أدى في الآونة الأخيرة إلى زيادة الضغط على الموارد المتاحة إلى أقصى حد، مما يطرح تحديات تشغيلية إضافية ويمكن أن تكون له عواقب محتملة على ميزانيات البرامج ونداءات الطوارئ. ويؤثر عدم القدرة على توفير الاحتياجات الضرورية من الحماية والإغاثة والصحة والتعليم إلى اللاجئين الفلسطينيين تأثيرا سلبياً على نوعية حياتهم. ويمكن أن يؤدي هذا إلى زيادة خطر فقدان الشباب للأمل، وأن يشكل فرصة لتحولهم إلى التطرف من خلال الإحباط واليأس.

وفي هذا السياق، تعترف اللجنة بالعبء المالي الذي تتحمله الحكومات المضيفة، لا سيما مع ارتفاع الأسعار العالمية ومع ندرة الموارد المتاحة لتلبية احتياجات المزيد من اللاجئين الفلسطينيين الفارين من مناطق النزاع في المنطقة. ومن ثم، تحث اللجنة جميع المانحين على المساعدة من خلال الإسهام بالتمويل المستدام والكافي والذي يمكن التنبؤ به للأونروا من أجل الحفاظ على مستويات التنمية البشرية

* لا تؤيد الولايات المتحدة الأمريكية نص الرسالة.

للاجئين الفلسطينيين، وبالتالي المساهمة في استقرار المنطقة. وتعرب اللجنة عن تقديرها للجهود التي تبذلها إدارة الأونروا وأفرقتها في محاولة إيجاد حلول تمويل مبتكرة تتماشى مع اعتبارات القدرة على التنبؤ والكفاءة والفعالية في تقديم خدمات الأونروا، من أجل الحفاظ على مستوى مرتفع من نوعية الحياة للاجئين الفلسطينيين.

وتدعو اللجنة جميع الأطراف المعنية إلى الوفاء بالتزاماتها بموجب القانون الدولي الإنساني والقانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الدولي للاجئين، وبموجب قرارات الأمم المتحدة ذات الصلة، واتفاق التنقل والعبور لعام ٢٠٠٥، وجميع الاتفاقات الدولية ذات الصلة، كل بحسب ما ينطبق عليه من الأطراف ذات الصلة، وذلك لتمكين الأونروا من تقديم خدماتها وفقا لولايتها دون عائق أو تكلفة إضافية، بما في ذلك الالتزامات المتصلة بإتاحة المجال للأونروا للوصول إلى الأماكن بسرعة وبلا عوائق. وتشعر اللجنة بالقلق بشكل خاص إزاء القيود التي يواجهها موظفو الأونروا داخل الأراضي الفلسطينية المحتلة منذ عام ١٩٦٧، بما في ذلك القدس الشرقية.

وتشدد اللجنة على أن التشريد القسري وتدمير المنازل والفرص الاقتصادية والقيود التي فرضتها القوات الإسرائيلية على الحركة في الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، وفي غزة، تؤثر سلباً على ظروف عيش اللاجئين الفلسطينيين ورفاههم، وتشكل كذلك صعوبات شديدة أمام الأونروا لدى القيام بواجباتها في إطار ولايتها. وقد حدثت عمليات توغل وإساءة استخدام المرافق في مناسبات سياسية أو مناسبات أخرى غير مأذون بها، وحدث كذلك تعطيل للخدمات عن طريق الإغلاق القسري أو الاحتجاجات، وجرى اكتشاف أنفاق تحت مرافق الأونروا في غزة، وقد أبلغت الأونروا عن ذلك مرتين، وتشكل هذه الأمور جميعها تحديا خطيرا لعمليات الأونروا. وتدعو اللجنة جميع الأطراف إلى الامتناع عن الأعمال التي تعرض خدمات الأونروا للخطر وأن تحترم في جميع الأوقات حرمة وحيادية منشآت الأونروا ومصالح اللاجئين الفلسطينيين بما يتفق مع ولاية الأونروا.

وتود اللجنة أن تعرب عن امتنانها للمفوض العام لما يبذله من جهود من أجل الحصول على التمويل المطلوب لتنفيذ ولاية الوكالة، ومن أجل سن الإصلاحات تعزيزا لتقديم خدمات الأونروا، ومن أجل مواصلة استخدام الموارد المتاحة بكفاءة. وفي الوقت نفسه، تحث اللجنة المفوض العام وإدارة الأونروا على مواصلة بذل المزيد من الجهود لوضع الأونروا على مسار مالي مستدام لضمان استمرار إمكانية وصول الخدمات إلى أكثر اللاجئين الفلسطينيين ضعفاً.

وتود اللجنة بشكل خاص أن تشكر الأردن والسويد ومصر على جهودها الناجحة في عقد مؤتمر الأونروا الوزاري الاستثنائي في آذار/مارس الماضي في روما. وقد أعرب المؤتمر عن دعمه السياسي للأونروا وولايتها وخدماتها البالغة الأهمية، بالإضافة إلى تحقيق تعهدات بقيمة ١٠٠ مليون دولار لخدمات الأونروا الحيوية. وتأمل اللجنة في أن يُسدّد كل التمويل الجديد في أقرب وقت ممكن.

(*توقيع*) السفير طارق **عادل**
رئيس اللجنة الاستشارية

# الفصل الأول

# عرض عام لسياق الأوضاع

## ألف – التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

١ – شهد عام ٢٠١٧ ظروفا متقلبة على الصعيد الإقليمي، واستمر تأثير العنف والتهميش على اللاجئين الفلسطينيين في جميع الميادين الخمسة لعمليات وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)، أي الأردن؛ والجمهورية العربية السورية؛ ولبنان؛ والضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية؛ وقطاع غزة. وفي هذا السياق، واصلت الوكالة، تمشيا مع ولايتها التي أناطتها بها الجمعية العامة لمساعدة اللاجئين الفلسطينيين وحمايتهم، تقديم خدمات التنمية البشرية والمساعدة الإنسانية في مجالات التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية والهياكل الأساسية وتحسين المخيمات والتمويل البالغ الصغر والحماية.

### قطاع غزة

٢ – قدمت الأونروا المساعدة لتلبية احتياجات ٤٥٥ ٣٨٦ ١ من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في ميدان العمليات في غزة، الذي يشهد ظروفا سياسية وأمنية واجتماعية – اقتصادية شديدة التقلّب[(١)]. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، دخل الحصار عامه الحادي عشر واستمر في احتجاز ١،٩ مليون شخص بدرجة كبيرة في جيب مساحته ٣٦٥ كيلومترا مربعا. وكان للأثر النفسي – الاجتماعي للأعمال العدائية لعام ٢٠١٤، والذي أدت إلى تفاقمه العوامل الاجتماعية – الاقتصادية المرتبطة بالحصار وعدم اليقين السياسي وأزمة الطاقة المستمرة التي تفاقمت بشكل كبير في عام ٢٠١٧، تداعيات كبيرة على آليات التكيُّف للاجئين الفلسطينيين في غزة[(٢)].

٣ – وظلت الحالة الأمنية متقلبة مع تكرار وقوع الحوادث، ومع إطلاق الصواريخ والاضطرابات المتكررة، بما يشمل المظاهرات المتصلة بحالة القدس الشرقية. وازدادت حدة الانقسامات السياسية الداخلية، خاصة بعد أن بدأت السلطة الفلسطينية، في آذار/مارس ٢٠١٧، في تخفيض رواتب حوالي ٠٠٠ ٦٠ من أفراد الأمن والموظفين المدنيين في السلطة الفلسطينية الموجودين في غزة بنسبة ٣٠ في المائة على الأقل. وبالإضافة إلى ذلك، استمر الموظفون الحكوميون العاملون لدى حكومة الأمر الواقع في تلقي أجزاء من رواتبهم فقط. وأدت الاقتطاعات في تمويل إمدادات الكهرباء إلى مضاعفة أثر نقص الكهرباء المزمن في غزة، مما أسفر عن زيادة فترات انقطاع التيار الكهربائي إلى ١٨–٢٠ ساعة في اليوم، مع تأثير واسع النطاق لذلك على جميع مجالات الحياة. وبناء على طلب من فريق الأمم المتحدة القطري، ساهمت الأونروا في تخفيف آثار التدهور في عجز الكهرباء عن طريق شراء الوقود للأنشطة الأساسية للمياه والصرف الصحي والخدمات الصحية التي تقوم بها الأمم المتحدة في غزة.

---

(١) ثمة ١٩٤ ١٢٩ شخصا إضافيا من ”الأشخاص المسجلين الآخرين“ مسجلون لدى الأونروا في غزة، ويشير هذا المصطلح إلى الأشخاص الذين لم يستوفوا، عند التسجيل في أول الأمر، جميع معايير الأونروا للاجئين الفلسطينيين، ولكن تقرر أنهم قد تكبدوا خسائر كبيرة أو تحملوا مشقة كبيرة لأسباب تتعلق بنزاع عام ١٩٤٨ في فلسطين، وإلى أشخاص ينتمون إلى أسر الأشخاص المسجلين الآخرين.

(٢) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، *Three Years after the 2014 Gaza Hostilities: Beyond Survival - Challenges to Economic Recovery and Long-term Development* (May 2017).

٤ - وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، وقعت حماس وفتح اتفاقية مصالحة تاريخية، وهي خطوة رئيسية نحو إنهاء خلاف سياسي دام عشر سنوات بين الفصيلين الفلسطينيين. وكان من المفترض أن تشهد هذه الاتفاقية إعادة السيطرة الإدارية على قطاع غزة إلى حكومة وفاق وطني فلسطيني في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧؛ إلا أنه قد أُحرز تقدم محدود للغاية في هذا الصدد بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

٥ - وبلغت البطالة في غزة نسبة ٤٣،٦ في المائة في عام ٢٠١٧، مما جعل أكثر من ٩٠٠ ٢١٦ من سكان غزة عاطلين عن العمل، أي بزيادة نحو نقطتين مئويتين عن معدل البطالة في عام ٢٠١٦، وعند مستوى لم يُشهد إلا في أعقاب الأعمال العدائية في عام ٢٠١٤ مباشرة[٣]. ولا يزال السكان يعانون في ظل قيود واسعة النطاق على الاستيراد (بما في ذلك استيراد المواد الطبية والإنسانية)، وعلى التصدير والحركة. ويتفاقم تأثير الحصار على السكان المدنيين في غزة، بمن فيهم اللاجئون الفلسطينيون، بسبب القيود المفروضة على الوصول إلى رفح والتأخير الكبير في الموافقة على المواد ''المزدوجة الاستخدام''[٤]؛ واستمر فرض قيود شديدة على استيراد المواد الخام والمعدات، ويخضع ذلك لإجراءات مرهقة تؤثر سلبًا على الإنتاج الصناعي والبنية التحتية العامة.

**الضفة الغربية**

٦ - إن تأثير الاحتلال الإسرائيلي لأكثر من ٥٠ عاما على الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، هو تأثير شديد بشكل خاص في مخيمات اللاجئين الرسمية التسعة عشر[٥]، حيث تقوم قوات الأمن الإسرائيلية بعمليات أمنية منتظمة (بلغ متوسطها أكثر من عمليتي توغل في اليوم في عام ٢٠١٧). وتؤدي العديد من هذه العمليات إلى وفيات وإصابات بالذخيرة الحية واستخدام مفرط للغاز المسيل للدموع وأضرار في الممتلكات وضغوط اجتماعية شديدة. وفي عام ٢٠١٧، قُتل ٥١ فلسطينيا، من بينهم ١٤ لاجئًا، منهم ٦ قُصَّر، وأصيب ٦ ٩٧٣ شخصا آخرين على أيدي قوات الأمن الإسرائيلية[٦]. ولا تزال الأونروا قلقة بشأن استخدام الذخيرة الحية والغاز المسيل للدموع داخل المخيمات وحولها، وكان معظم الحالات التي حدث فيها ذلك خلال المواجهات مع قوات الأمن الإسرائيلية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، سُجلت ١٤ حالة وفاة في إسرائيل و ١٤٥ إصابة في الضفة الغربية.

٧ - وتواجه المجتمعات المحلية الفلسطينية، لا سيما تلك الموجودة في المنطقة جيم، تهديدات بهدم منازلها ومصادرتها، والقيام بذلك بالفعل، مما يسهم في إيجاد بيئة قسرية. وأكدت السلطات الإسرائيلية أن الهياكل المتضررة قد بنيت دون تراخيص؛ وظلت الإجراءات القانونية على قدم وساق فيما يتعلق بعدد من التدابير المعلقة. وفي عام ٢٠١٧، استحدثت السلطات الإسرائيلية استخدام ''أوامر ترسيم حدود'' عسكرية تمكّنها من الالتفاف على الإجراءات القانونية التي يحتمل أن تطول من أجل هدم مباني المجتمعات المحلية بسرعة. وبالإضافة إلى ذلك، فقد استهدفت الإدارة المدنية الإسرائيلية عددًا من المدارس لهدمها، وتتعرض ثلاث منها الآن لخطر وشيك.

(٣) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، نشرات صحفية بشأن نتائج مسح القوى العاملة (المتوسط، عام ٢٠١٧).

(٤) يُسمح لهذه المواد بدخول غزة فقط للمشاريع المعتمدة التي تنفذها المنظمات الدولية، ومنذ منتصف تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤، في إطار آلية إعادة إعمار غزة، التي أنشئت على أساس اتفاق بين إسرائيل والسلطة الفلسطينية بوساطة من الأمم المتحدة لتيسير دخول بعض مواد البناء والآليات الخاضعة لقيود إلى غزة.

(٥) في الضفة الغربية، هناك ٣٢٨ ٨٢٨ لاجئًا مسجلاً و ٥٤٢ ١٩٤ من ''الأشخاص المسجلين الآخرين'' لدى الأونروا.

(٦) الأمم المتحدة، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، تقرير عن حماية المدنيين، ١٦-٢٩ كانون الثاني/يناير ٢٠١٨؛ وبيانات واردة من مكتب الأونروا الميداني في الضفة الغربية.

٨ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، استمر التوسع الاستيطاني الإسرائيلي في الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية. وقد هُدم ما لا يقل عن ٤٢٣ مبنى[٧]، منها ٩٩ مبنى تخص لاجئين فلسطينيين[٨]. وقد أدت عمليات الهدم هذه إلى تشريد ٦٦٤ فلسطينيًا، بما في ذلك ٣٦٨ طفلاً، وعلى الرغم من أن الأرقام تمثل انخفاضًا مقارنة بعدد عمليات الهدم والتشريد التي حدثت في عام ٢٠١٦، إلا أنها مقاربة للمستويات المسجلة في عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٤.

٩ - وفي ٦ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، أعلنت الولايات المتحدة الأمريكية اعترافها بالقدس عاصمة لإسرائيل، وهو عمل أعقبته سلسلة من الاحتجاجات الفلسطينية في جميع أنحاء الضفة الغربية. وقد لوحظت زيادة كبيرة لاحقة لذلك في الإصابات التي وقعت نتيجة للاشتباكات، بحدوث زيادة بنسبة ٨٦ في المائة في عدد الإصابات في كانون الأول/ديسمبر مقارنة بالمعدل الشهري المسجل خلال السنة.

١٠ - ومن حيث التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بلغ معدل البطالة في الضفة الغربية خلال الربع الرابع من عام ٢٠١٧ نسبة ١٣،٤ في المائة للاجئين الفلسطينيين خارج المخيمات، و ١٥،٨ في المائة للاجئين في المخيمات و ١٣،٩ في المائة لغير اللاجئين[٩]. ويسهم هذا في مستويات الفقر العالية وارتفاع مستويات انعدام الأمن الغذائي لدى الأسر المعيشية للاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية[١٠].

## الجمهورية العربية السورية

١١ - في عام ٢٠١٧، استمر تحديد ملامح السياق السياسي والاقتصادي والأمني في الجمهورية العربية السورية من خلال النزاع الجاري وآثاره الإنسانية الوخيمة على المدنيين وعلى البنية التحتية في جميع أنحاء البلد، بما في ذلك في مخيمات اللاجئين الرسمية وغير الرسمية والأماكن الأخرى التي يقيم فيها أولئك اللاجئون.

١٢ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظلت إمكانية إيصال المساعدات الإنسانية مقيدة في مناطق اليرموك ويلدا وببيلا وبيت سحم، التي ظلت محاصرة حتى نهاية عام ٢٠١٧؛ ولم يتسنَّ إيصال معونة من الأونروا إلى تلك المناطق منذ أيار/مايو ٢٠١٦. واستمرت أيضا صعوبة أو استحالة الوصول إلى مخيم درعا وقريتَي المزيريب وجلين، على الرغم من مواصلة موظفي الوكالات العاملين داخل هذه المناطق تقديم الخدمات إلى حد معيّن. ويؤثر النزاع على عمليات الوكالة تأثيرًا بالغًا، بما يقيد إيصال المساعدة الأساسية. ومنذ بداية الأعمال القتالية، لقي ١٨ موظفًا من موظفي الأونروا حتفهم نتيجة للنزاع أو في ظروف تتصل بالنزاع. وحتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، كان هناك ٢٤ موظفا آخرين من موظفي الوكالة رهن الاحتجاز أو يُفترض احتجازهم أو في عداد المفقودين[١١]. وهناك الكثير من منشآت الأونروا وأصولها الأخرى التي لا يزال يتعذر الوصول إليها أو لحقت بها أضرار جسيمة، بما في ذلك ٢٣ مركبة و ٤٤ مرفقًا.

---

(٧) المرجع نفسه.

(٨) بيانات واردة من مكتب الأونروا الميداني في الضفة الغربية.

(٩) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، بيان صحفي حول مسح القوى العاملة، الربع الرابع، ٢٠١٧.

(١٠) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وبرنامج الأغذية العالمي، *مسح الأمن الاجتماعي والاقتصادي والأمن الغذائي لعام ٢٠١٦* (سيصدر قريباً).

(١١) ١٤ موظفا و ١٠ من غير الموظفين.

١٣ - وينطوي النزاع المتواصل في الجمهورية العربية السورية، الذي بلغ الآن عامه السابع، على انتهاكات وتجاوزات للقانون الدولي الإنساني والقانون الدولي لحقوق الإنسان ترتكبها جميع الأطراف على نطاق واسع، ولا تزال ديناميات الحالة وعدم إمكانية التنبؤ بها تعوق بشدة إيصال المساعدة الإنسانية العادية المنقذة للحياة التي تقدمها الوكالة وغيرها من وكالات المعونة. وترتَّب على النزاع عواقب مأساوية بالنسبة للاجئين الفلسطينيين. وفي حين تأثرت الخدمات العامة تأثُّرا شديدًا، أدى الاختلال الاقتصادي وهشاشة سوق العمالة وتقليص برامج الضمان الاجتماعي إلى نشوء مواطن الضعف وتفاقمها على حد سواء. وتستمر الأعمال العدائية المكثفة الواسعة النطاق، شأنها في ذلك شأن استمرار التشريد الداخلي والهجرة الواسعة النطاق إلى بلدان أخرى وفقدان سبل العيش وتزايد الاحتياجات الإنسانية.

١٤ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، شهدت الحالة الاقتصادية في الجمهورية العربية السورية ارتفاعات كبيرة في الأسعار، وزيادة في معدلات البطالة والتضخم، ونقصًا في السلع الأساسية، وانخفاضًا في قيمة الليرة السورية، الأمر الذي يزيد استفحالا من جراء استمرار آثار الجزاءات. كما تضررت خدمات الصحة والتعليم وغيرها من الخدمات العامة بصورة كبيرة من النزاع المسلح، مما اضطر اللاجئون الفلسطينيون إلى الاعتماد بدرجة أكبر على خدمات الأونروا للبقاء على قيد الحياة.

١٥ - ووفقا لتقديرات الوكالة، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين بقوا في الجمهورية العربية السورية ٤٣٨ ٠٠٠ لاجئ، بالمقارنة مع عدد الأفراد المسجلين لدى الأونروا قبل اندلا ع النزاع ويبلغ ٥٦٠ ٠٠٠ فرد[١٢]. وهناك ٤١٨ ٠٠٠ فرد من أولئك الذين بقوا، ويمثلون ٩٥ في المائة من مجموع تعداد اللاجئين الفلسطينيين في البلد، يعتمدون على المساعدات الإنسانية لتلبية احتياجاتهم الأساسية. وهناك ما يقرب من ٢٥٤ ٠٠٠ لاجئ فلسطيني قد شُردوا مرة واحدة على الأقل داخل الجمهورية العربية السورية و ٤٩ ٧٠٠ لاجئ لا يزالون يقيمون في مناطق يصعب الوصول إليها أو يستحيل الوصول إليها.

**لبنان**

١٦ - في نهاية عام ٢٠١٧، بلغ عدد المسجلين لدى الأونروا في لبنان ٤٦٩ ٥٥٥ لاجئًا فلسطينيًّا[١٣]. وكان للأزمة الحالية في الجمهورية العربية السورية أثر سلبي على الحالة الاجتماعية الاقتصادية في لبنان، في ظل تدفقات اللاجئين السوريين التي تعرّض البنية التحتية والخدمات العامة والأوضاع المالية الضعيفة بالفعل إلى ضغوط إضافية. ويعيش ما يقرب من ١,٢ مليون مواطن لبناني تحت خط الفقر، حيث يوجد ٢٠٠ ٠٠٠ مواطن لبناني تقريبا قد وقعوا في براثن الفقر منذ بداية الأزمة[١٤]. وفي هذا السياق، يعد اللاجئون الفلسطينيون من أكثر الفئات ضعفا وتهميشا، حيث يواجهون مستويات مرتفعة من الفقر وانعدام الأمن الغذائي ومعدلات البطالة، ويواجهون صعوبات في تأمين سبل عيشهم نتيجة القيود الإدارية التي تحد من إمكانية وصولهم إلى سوق العمل الوطنية. وفي تطور إيجابي، اتخذت حكومة لبنان خلال النصف الثاني من عام ٢٠١٧ خطوات لتمديد تأشيرات الإقامة، بعد استيفاء شروط معينة، للاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية لفترة ستة أشهر مجانا. وبالإضافة إلى ذلك، تيسِّر السلطات حاليا تسجيل الزواج والمواليد للاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية من خلال الإعفاء من متطلبات الإقامة.

(١٢) تقدم الأونروا خدمات لعدد إضافي يبلغ ٢٣٨ ٧٩ فردًا من ''الأشخاص المسجلين الآخرين'' في الجمهورية العربية السورية.

(١٣) تقدم الأونروا خدمات لعدد إضافي يبلغ ٧٨٥ ٥٤ فردًا من ''الأشخاص المسجلين الآخرين'' في لبنان.

(١٤) مجموعة البنك الدولي، ''البنك الدولي في لبنان: الاستعراض العام''، ١ نيسان/أبريل ٢٠١٧.

١٧ - ويؤدي تسلل الجماعات المسلحة المختلفة إلى زيادة وجود القوات المسلحة اللبنانية على طول الحدود السورية. وبعد سنوات من الإغلاق، أعيد فتح معبر القاع الحدودي الرسمي مع الجمهورية العربية السورية في نهاية عام ٢٠١٧.

١٨ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، شهدت الحالة الأمنية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين استقرارا نسبيا، باستثناء حالات الإغلاق والاحتجاجات التي شهدها مخيم نهر البارد، والمواجهات العنيفة التي وقعت في مخيم عين الحلوة وأسفرت عن وقوع عدد من الضحايا، وتشريد السكان، وتعطل الخدمات، وإلحاق أضرار هيكلية بـ ٨٤٤ مأوىً و ١٩٤ مركزًا تجاريًّا وأربعة مراكز مجتمعية. وكان القتال، الذي اندلع أساسا بين القوات الفلسطينية المشتركة (التي تتألف من أعضاء من الفصائل الفلسطينية وتتولى مهمة الحفاظ على أمن المخيمات) بالتنسيق مع الجيش اللبناني من جهة، والجماعات المتطرفة من جهة أخرى، قد انتهى أخيرا بوقفٍ لإطلاق النار في أواخر آب/أغسطس. وبالإشارة إلى الشواغل الأمنية بشأن الحيلولة دون تسلل مزيد من المتطرفين، أنشأ الجيش اللبناني محيطًا أمنيًّا حول مخيم عين الحلوة بأكمله. وفي مخيم نهر البارد، أدت الاحتجاجات التي جرت في الفترة بين نيسان/أبريل وحزيران/يونيه ٢٠١٧، والتي ركزت على استئناف تقديم الأونروا للإعانات النقدية للإيجارات (التي أوقفت في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥)، إلى تعطُّل عمليات الوكالة بشكل كبير من جراء إغلاق المنشآت وتأخُّر جهود إعادة إعمار المخيم[١٥].

## الأردن

١٩ - يوجد في الأردن ٢ ٢٠٦ ٧٣٦[١٦] لاجئاً فلسطينياً مسجلاً لدى الأونروا يحمل أغلبهم الجنسية الأردنية، بما يتيح لهم التمتع بنفس الحقوق التي يتمتع بها المواطنون الأردنيون الآخرون. وهناك نحو ١٥٨ ٠٠٠ لاجئ فلسطيني ممن فرّوا من غزة في عام ١٩٦٧ لا يحملون الجنسية الأردنية ويواجهون قيودًا لدى حصولهم على الخدمات العامة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظل الأردن منارة للاستقرار بالنسبة إلى منطقةٍ يتزايد فيها انعدام الأمن. ولا تزال الأزمة التي تشهدها المنطقة تشكل ضغطًا شديدًا على الحالة الاجتماعية والاقتصادية في الأردن نتيجة تدفق اللاجئين وتعطُّل حركة التجارة وانخفاض الاستثمار وتراجع السياحة. وزاد الطلب على الموارد الطبيعية الشحيحة والخدمات العامة والعمالة في الأردن، في حين انخفض معدل الاستثمار الأجنبي والمحلي. وأصبحت البطالة تشكل تحدياً رئيسياً، مع ارتفاع نسبة البطالة من ١٥,٨ في المائة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ إلى ١٨,٥ في المائة بحلول نهاية عام ٢٠١٧[١٧]. وقد تأثر الشباب بوجه خاص في هذا الصدد. وواصلت الدولة الاعتماد على المنح والتحويلات من اقتصادات الخليج[١٨].

٢٠ - وبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية المسجلين لدى الأونروا في الأردن ٥٢٩ ١٧ لاجئًا في نهاية عام ٢٠١٧، ويعود ذلك جزئياً إلى سياسة عدم قبول اللاجئين التي وضعتها الحكومة في عام ٢٠١٣. وواجه ٩٢ في المائة من هذا العدد صعوبات شديدة في تلبية

(١٥) خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شهدت المخيمات الأخرى للاجئين الفلسطينيين، بما فيها برج البراجنة وشاتيلا وبداوي، حوادث عنف متفرقة جسّدت إلى حد كبير التوترات الاجتماعية وانعدام القانون.

(١٦) تضم قوائم الأونروا في الأردن عددًا إضافيًّا يبلغ ٨٠٤ ١٢٠ أفراد من ''الأشخاص المسجلين الآخرين''.

(١٧) الأردن، إدارة الإحصاءات، http://dosweb.dos.gov.jo/18-5-unemployment-rate-during-the-fourth-quarter-of-2017.

(١٨) مجموعة البنك الدولي، ''البنك الدولي في الأردن: الاستعراض العام''، ١٦ نيسان/أبريل ٢٠١٨.

الاحتياجات الأساسية[١٩]. ويعاني ١٣ في المائة تقريبا من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية، الذين ليس لديهم مركز قانوني في الأردن، من الضعف بشكل خاص، حيث يواجهون قيودا مفروضة على العمالة، وصعوبات في اللجوء إلى المحاكم وإجراء المعاملات المتصلة بالأحوال المدنية/التسجيل، وخطر الإعادة القسرية. ويواجه أيضًا الكثير منهم صعوبات في الحصول على المساعدة الإنسانية المتاحة للاجئين من غير الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية. ويحوَّل اللاجئون الفلسطينيون القادمون من الجمهورية العربية السورية إلى الأونروا بوصفها الجهة الرئيسية التي تقدم إليهم خدمات الصحة والتعليم والمساعدة الطارئة والخدمات المتصلة بالتسجيل والحماية في الأردن.

## باء – التطورات التشغيلية والتنظيمية

٢١ – في عام ٢٠١٧، تمكنت الأونروا من تقديم خدمات التنمية البشرية والمساعدة الإنسانية بسرعة وفعالية، بالاعتماد على مواطن قوتها التشغيلية، ولا سيما قوتها العاملة التي تضم أكثر من ٠٠٠ ٣١ موظف، غالبيتهم من اللاجئين الفلسطينيين وأفراد من المجتمعات المحلية التي يقدمون إليها الخدمات. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أتاحت الوكالة التعليم لـ ٦٤٦ ٥٢٦ طفلا، وقدمت أكثر من ٨,٣ ملايين استشارة في مجال الرعاية الصحية الأولية، وقدمت المساعدة إلى ٦١٠ ٢٥٤ أشخاص في إطار شبكة الأمان الاجتماعي، وأتاحت فرص التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني لـ ٦٨٩ ٧ من الشباب، وقدمت قروض التمويل البالغ الصغر إلى ٥٩٥ ٣٨ شخصا. وبالإضافة إلى ذلك، قدمت الأونروا خدمات إلى عدد يقدر بـ ٠٠٠ ٨ لاجئ فلسطيني يواجهون مخاطر تتعلق بالحماية، بينما استفادت ٣٣٨ ٧ أسرة من إصلاح المآوي. وقُدّمت المساعدة الإنسانية الطارئة إلى ١,٤٣ مليون لاجئ، بشكل رئيسي في الأرض الفلسطينية المحتلة والجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠١٧، بدأت الوكالة مناقشات داخلية بصدد إمكانية التحول من توزيع المساعدة المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية على الجميع تقريبا، إلى اتباع نهج محدد الهدف بصورة أكبر يستند إلى معايير الضعف. وسينفذ هذا النهج بشكل تدريجي في عام ٢٠١٨، مع الإقرار في الوقت ذاته بالضعف الشديد الذي يعاني منه الأشخاص المتضررون من النزاع.

٢٢ – وفي عام ٢٠١٧، قامت الأونروا بدعم الاحتياجات الغذائية لحوالي ٠٠٠ ٩٩٣ فرد من اللاجئين الفلسطينيين الضعفاء في غزة. وبالإضافة إلى ذلك، أتيح التعليم لـ ٩٠٠ ٢٧١ طالب من خلال ٢٧٥ مدرسة من مدارس الأونروا، تعمل ٧٠ في المائة منها بنظام الفترتين. وجرى توسيع نطاق التعليم والتدريب التقنيَّيْن والمهنيَّيْن ليشمل عددا إضافيًّا من الطلاب بلغ ٨٢٠ ١ طالبًا. وعلاوة على ذلك، قُدمت الاستشارات في مجال الرعاية الصحية الأولية لـ ٣,٨ ملايين شخص، إلى جانب تقديم إعانات مالية إلى ٠٠٠ ١٢ شخص لتلقي الرعاية الصحية من المستويين الثاني والثالث. ومن أجل تعزيز الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات، أكملت الأونروا انتقال جميع المراكز الصحية إلى نظام الصحة الإلكترونية ونهج الأفرقة المعنية بصحة الأسرة[٢٠]. وتسعى الوكالة، من خلال برنامجها للصحة العقلية المجتمعية، إلى معالجة الأثر النفسي والاجتماعي لما وقع في عام ٢٠١٤ من الأعمال العدائية والحصار.

(١٩) تقييم جوانب الضعف للأونروا، كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

(٢٠) يركز نهج الأفرقة المعنية بصحة الأسرة على توفير الرعاية الشاملة الكلية للأسرة بأكملها، ويساهم في تحسين نوعية الرعاية الصحية الأولية من خلال إعادة توزيع للمهام بين العاملين في القطاع الطبي على نحو أكثر كفاءة، بما يحد من أعباء العمل ويزيد عدد الاستشارات.

٢٣ - وتم إصلاح أو إعادة بناء الآلاف من مآوي اللاجئين، تحت رعاية آلية إعادة إعمار غزة، في أعقاب الأعمال العدائية التي وقعت في عام ٢٠١٤. وبحلول نهاية عام ٢٠١٧، وبدعم من الأونروا، كان هناك ما يزيد على ٦٠٠ ٢ أسرة من أسر اللاجئين قد أنجزت، أو كانت بصدد إنجاز، إعادة إعمار المنازل التي دُمرت تماما أثناء الأعمال العدائية التي وقعت في عام ٢٠١٤. وبالإضافة إلى ذلك، كانت هناك ٧٥٠ ٨٤ أسرة قد أنجزت، أو هي بصدد إنجاز، إصلاح المنازل المتضررة. وعلى الرغم من الصعوبة الشديدة للسياق التشغيلي في قطاع غزة، واصلت الوكالة اتخاذ التدابير التنظيمية اللازمة للوفاء بالتزامها الصارم بالحياد. وفي عام ٢٠١٧، وعقب إجراء تحقيق سريع تبيَّن من خلاله أن اثنين من الموظفين يشغلان منصبين رفيعين في حماس، أنهت الوكالة خدمة هذين الموظفيْن للمشاركة في نشاط سياسي، وهو أمر يعد انتهاكا خطيرا للإطار التنظيمي للأونروا.

٢٤ - وفي الضفة الغربية، أتاحت الأونروا التعليم لـ ١٩٢ ٤٨ طفلًا، ووسعت نطاق التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني ليشمل عددا إضافيا من الطلاب يبلغ ٠٦٢ ١ طالبًا. وقُدمت خدمات الرعاية الصحية الأولية عن طريق ٤٣ من المراكز الصحية والنقاط الصحية وثلاث عيادات صحية متنقلة قدمت مجتمعة ٨١٩ ٠٥٨ ١ استشارة. وواصلت الوكالة تقديم المساعدة النقدية، من خلال البطاقات الإلكترونية، لـ ١٢٩ ٣٦ مستفيدًا من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي، بما يتيح للاجئين الفلسطينيين مزيدًا من الخيارات والمرونة في تلبية احتياجاتهم. وبالإضافة إلى ذلك، جرى توسيع نطاق القسائم الغذائية وفرص الحصول على النقود مقابل العمل لتشمل ٩٣٧ ١٦ أسرة من أسر اللاجئين المعيشية. وقدمت الأونروا أيضاً، بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي، مساعدات غذائية عينية إلى ٠٢٣ ٣٧ فردًا من البدو والرعاة المعرّضين لتهديدات مختلفة تتعلق بصعوبة الوصول وبالحماية. وجرى توسيع نطاق قروض التمويل البالغ الصغر لتشمل ٣٤٣ ١٠ شخصًا، واستفادت ٦٩ أسرة من أسر اللاجئين الضعيفة من المساعدة المقدمة لإصلاح المآوي.

٢٥ - وطوال الفترة المشمولة بالتقرير في الجمهورية العربية السورية، ظلت المساعدة النقدية الطارئة والمساعدة الغذائية من التدخلات الإنسانية ذات الأولوية التي وصلت، من خلال أربع جولات لتقديم المساعدة[٢١]، إلى ١٥٧ ٤١٠ فردًا من اللاجئين الضعفاء كمساعدة نقدية، وإلى ١٤٧ ٣٩٣ فردًا كمساعدة غذائية. كما زودت الأونروا اللاجئين الفلسطينيين بالسلع غير الغذائية الأساسية، مع التركيز بصفة خاصة على الأشخاص المشردين داخليا الذين يعيشون في المآوي الجماعية.

٢٦ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أتيح التعليم لـ ٥٨٥ ٤٧ طالبًا من اللاجئين الفلسطينيين من خلال شبكة مكونة من ١٠٤ مدارس، وهي إحدى الخدمات المقدمة التي شهدت تحسينات عن طريق نهج الوكالة في مجال التعليم في حالات الطوارئ. وقُدمت الرعاية الصحية من خلال ٢٧ من المراكز الصحية والنقاط الصحية، بما في ذلك عيادة متنقلة واحدة و ١٨ مرفقا للرعاية الصحية الأولية، التي قدمت ٠١٥ ٨٣١ استشارة بصورة جماعية. وبالإضافة إلى ذلك، يسّرت خمسة مكاتب لدعم الأسرة تقديم الدعم القانوني والنفسي والاجتماعي من خلال شبكة مكونة من الأخصائيين الاجتماعيين في مجال التنمية المجتمعية والمحامين والمتطوعين الذين ساعدوا الناجيات من العنف الجنساني ومن التمسوا المساعدة القانونية المتعلقة بالتسجيل المدني والتوثيق من اللاجئين. وتوفر الوكالة أيضاً مياه الشرب وتتعهّد أشغال الصرف الصحي وإدارة النفايات الصلبة في جميع مخيمات اللاجئين التي يمكن

(٢١) في عام ٢٠١٧، نُفذت أربع جولات لتوزيع المساعدة النقدية وأربع جولات أخرى للمساعدة الغذائية.

الوصول إليها. وتسهم الأونروا في تعزيز قدرات اللاجئين لتمكينهم من الحصول على فرص كسب الرزق عن طريق إتاحة التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني بصورة مباشرة لـ ١ ١٠٩ طلاب. وبالإضافة إلى ذلك، وعلى الرغم من التحديات الكبيرة المتعلقة بتخفيض قيمة الليرة السورية، استمرت قروض التمويل البالغ الصغر التي تقدمها الوكالة في توفير الدعم لعدد متزايد من فرص مباشرة الأعمال الحرة لصالح اللاجئين الفلسطينيين والسوريين على حد سواء.

٢٧ - ووفرت عمليات الأونروا في لبنان الخدمات الأساسية لـ ٢٠٤ ٦٣١ شخصًا من الأشخاص المؤهلين، بمن فيهم اللاجئون الفلسطينيون القادمون من الجمهورية العربية السورية واللاجئون الفلسطينيون في لبنان، وتشمل إتاحة التعليم، الذي شهد تحسينات عن طريق نهج الوكالة المتبع في مجال التعليم في حالات الطوارئ، لفائدة ٣٦ ٧٧٥ طالبًا من الطلاب المسجلين في المدارس التابعة للوكالة، وتقديم ١ ١٨٨ ٣٥٦ استشارة في مجال الرعاية الصحية الأولية من خلال ٢٧ مركزا صحيا. وقُدمت المساعدة النقدية من خلال برنامج شبكة الأمان الاجتماعي إلى ٦١ ٧٠٩ أشخاص من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان، بينما استفاد من المساعدة النقدية من أجل الغذاء في حالات الطوارئ والمساعدة النقدية المتعددة الأغراض عدد بلغ متوسطه ٣٢ ٣٣٢ شخصًا من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية، وذلك في كل جولة من جولات تقديم المساعدة.

٢٨ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا تقديم الدعم لتوفير فرص كسب الرزق للاجئين من خلال تنظيم برامج التدريب المهني المحددة الهدف لفائدة ٩٨٤ طالبًا، بينما أنشئ حديثا مختبر للابتكار من شأنه تعزيز المهارات وقابلية التوظيف لـ ٤٠٠ شاب. ودعمت الوكالة أيضا تنفيذ ٢٨١ مبادرة لمنح الائتمانات الصغيرة اللازمة للأعمال التجارية الناشئة والقائمة، بينما خُصصت ٢٣٨ منحة للمساعدة الذاتية لإصلاح المأوى. ومن خلال تقديم الخدمات المباشرة والإحالات الخارجية، جرى توسيع نطاق تقديم خدمات المعونة القانونية، بما في ذلك تقديم المشورة والمساعدة والتمثيل (من جانب شركاء خارجيين)، ليشمل ٦ ٩٩٨ لاجئًا. وعلاوة على ذلك، هناك العديد من المبادرات المتعلقة بالبنى التحتية وتحسين المخيمات والصحة البيئية التي استفاد منها ما يزيد على ١٠٠ ٠٠٠ شخص من المقيمين على نطاق ١٢ مخيّمًا للاجئين الفلسطينيين. وبعد عشر سنوات من التدمير التام تقريبا لمخيم نهر البارد، أُنجزت أعمال إعادة الإعمار بنسبة تتجاوز النصف. وحتى الآن، تسلّمت ٢ ٦٤١ أسرة (أي ١٠ ٨٧١ فردًا) مفاتيح الوحدات السكنية التي أُعيد بناؤها حديثا، في حين تم تسليم ٧٤٠ وحدة بالتجزئة إلى التجار. وعلى الرغم من هذا النجاح، لا تزال الأونروا تواجه عجزا يتجاوز ١٠٥ ملايين دولار في تكاليف إنجاز إعادة إعمار مخيم نهر البارد.

٢٩ - وفي الأردن، واصلت خدمات الأونروا الإسهام في التنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين من خلال إتاحة التعليم الأساسي لـ ١٢٢ ١٩٤ طفلاً وتوفير برامج التدريب التقني والمهني لفائدة ٢ ٧١٤ من الشباب. وقدم ما مجموعه ٢٦ مركزًا صحيا ١ ٦١٣ ٧٨٦ استشارة في مجال الرعاية الصحية الأولية، في حين قُدمت التحويلات النقدية في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي إلى ٨٤٧ ٥٨ لاجئًا. وفي الوقت الراهن، تضم قائمة انتظار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي ٨٧١ ٢٨ طلبًا، ولا تزال القائمة تتزايد بسبب التزايد السريع في تكاليف المعيشة. وفي عام ٢٠١٧، جرى توسيع نطاق الائتمان البالغ الصغر ليشمل ٧ ٠٩٨ لاجئًا بمبلغ إجماليه ٨,٧ ملايين دولار. وقُدمت المساعدة الإنسانية، بما في ذلك المساعدة النقدية الطارئة وخدمات الصحة والتعليم والتدريب المهني والحماية، إلى ١٧ ٥٢٩ لاجئًا من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية.

٣٠ - وهناك مرفق مدينة الملك عبد الله، وهو مرفق مغلق للاستقبال والاحتجاز يقع في شمال الأردن، ويُستخدم منذ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٦ كبديل لمرفق مماثل يُعرف باسم ''سايبر سيتي''. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، كان هناك ٤٩٧ فردًا (٣٢٤ لاجئا فلسطينيا من الجمهورية العربية السورية و ١٦٢ سوريًّا و ١٠ أفراد آخرين) يقيمون في هذا المرفق وتُفرض على تنقلاتهم قيود شديدة. وتقدم الأونروا إلى هؤلاء الأفراد خدمات الرعاية الصحية والحماية والمساعدة النقدية الطارئة. ومع اقتراب نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، وبالنظر إلى إمكانية سحب الشركاء الرئيسيين من مرفق مدينة الملك عبد الله، دعت الأونروا بنجاح إلى استمرار تقديم خدمات الدعم، وهي مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والتعليم وإدارة المخيمات، للاجئين الموجودين حاليا في هذا المرفق لحين إيجاد حل بشأن أوضاعهم.

## جيم - المسائل القانونية

### موظفو الوكالة

٣١ - واصلت السلطات الإسرائيلية، بحجة الشواغل الأمنية، تقييد حرية تنقل موظفي الوكالة في الأرض الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية. ومن القيود المفروضة ما يلي: (أ) منع موظفي الوكالة المحليين غير المقيمين في القدس من السفر في مركبات الأمم المتحدة عبر معبر إيريتز وجسر اللنبي، أو قيادة المركبات في إسرائيل والقدس الشرقية؛ (ب) إجراءات مرهقة تستغرق وقتا طويلا لحصول الموظفين المحليين غير المقيمين في القدس على تصاريح لدخول إسرائيل والقدس الشرقية. وفي العديد من المرات، لم تمنح هذه التصاريح على الرغم من الامتثال للإجراءات. وفي المتوسط، لم تصدر التصاريح لدخول القدس الشرقية من بقية أراضي الضفة الغربية إلى ما نسبته ١٨,٧ في المائة (١١٦ فردا) من موظفي الأونروا في حالات كانت ثمة حاجة إليها.

٣٢ - واستمر تطبيق الإجراءات الإسرائيلية على جسر اللنبي التي تقتضي خضوع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش ما لم يكن أحد ركابها يحمل بطاقة هوية صادرة من وزارة الخارجية، وإن كانت عمليات التفتيش هذه تمثل انتهاكا لحصانة الأمم المتحدة. وقيَّدت هذه الإجراءات بشكل خاص حركة الموظفين الدوليين العاملين في مقر الأونروا بعمَّان، وهم موظفون لا تصدر لهم الوزارة بطاقات من هذا القبيل.

٣٣ - وظلت الإجراءات الإسرائيلية المتبعة عند معبر إيريتز تقتضي خضوع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش، ما لم يكن من بين ركابها موظف بالأمم المتحدة يحمل تأشيرة دبلوماسية أو يقودها موظف دولي مدرج اسمه في قائمة محدودة معتمدة من السلطات الإسرائيلية، رغم أن عمليات التفتيش هذه تمثل انتهاكا لحصانة الأمم المتحدة. أما إجراءات تفتيش الأمتعة الشخصية للموظفين الذين لا يحملون تأشيرات دبلوماسية عند معبر إيريتز فظلت سارية كما ظلت ساعات العمل في المعبر مقيدة. وطالبت السلطات الإسرائيلية تفتيش مركبات الوكالة ١٥٩ مرة في نقاط تفتيش متعددة بالضفة الغربية، ومنها نقاط لدخول القدس الشرقية. وتواجه الأونروا زيادة كبيرة في طلبات تفتيش حافلات الوكالة التي تنقل الموظفين من الخليل وبيت لحم إلى القدس، مما يسبب تأخيرات كبيرة. فلم يتمكن موظفون منتدبون إلى مكتب الوكالة الميداني في الضفة الغربية ٥٩ مرة على الأقل من الالتحاق بالعمل لأنهم مُنعوا من المرور عبر نقاط التفتيش. وعلى الرغم من أن التفتيش قد أمكن تفاديه في أغلب المرات بتدخل الوكالة أو بتغيير الطريق أو دوران المركبة ورجوعها، فقد أُجري التفتيش بالفعل ست مرات. واحتجت الوكالة على هذا التفتيش باعتباره انتهاكا لاتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام ١٩٤٦.

٣٤ - وتتنافى القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة، واتفاقية عام ١٩٤٦، وقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد، واتفاق كوماي - ميتشلمور لعام ١٩٦٧، التي تلتزم بموجبها حكومة إسرائيل ببذل كل ما في وسعها لتيسير مهمة الأونروا، رهنا بالقواعد أو الترتيبات التي قد تقتضيها اعتبارات الأمن العسكري لا غير. وقد تقدمت الوكالة بطلبات للحصول على تصاريح لدخول موظفين محليين إلى القدس الشرقية لأسباب تتعلق بالعمليات والمساعدة الإنسانية فقط ودون المساس بقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد، بما فيها القرارات المتصلة بوضع القدس. وأكدت السلطات الإسرائيلية أن هذه القيود ضرورية لحماية إسرائيل من الهجمات الإرهابية.

٣٥ - وفي الضفة الغربية، ظلت حركة الموظفين مقيدة ولا يمكن التنبؤ بها عند نقاط تفتيش متعددة، لا سيما النقاط التي تتحكم في دخول القدس الشرقية أو عبور الجدار العازل بالضفة الغربية. وفي عام ٢٠١٧، أسفرت القيود المفروضة على التنقل في الضفة الغربية عن ضياع ما لا يقل عن ٣٦٦ ١ يوم عمل للموظفين، مقابل ١٦٠ يوما في عام ٢٠١٦، مما يمثل أكبر عدد من أيام العمل الضائعة منذ عام ٢٠٠٨. وعلى الرغم من تقديم عدة طلبات لتمكين وصول المساعدات الإنسانية دون عوائق، لا يزال من الصعب تقديم خدمات الأونروا في ''منطقة التماس'' (المناطق الواقعة بين الخط الأخضر والجدار). ولا تزال الحالة المتعلقة باشتراط استخدام شاحنات الوكالة وغيرها من شاحنات الأمم المتحدة نقاط تفتيش تجارية معينة لدخول القدس سارية دون تغيير.

٣٦ - وأُلزم الموظفون المحليون في غزة بالحصول على تصاريح من السلطات الإسرائيلية لاجتياز معبر إيريتز. وخلال عام ٢٠١٧، صدر ٩٠٨ تصاريح، من أصل ٤٨٥ طلبا (٥٣ في المائة). ومقارنة بعام ٢٠١٦، زاد عدد طلبات الحصول على التصاريح بنسبة ٨ في المائة تقريبا. وفي حين أن النسبة الإجمالية لطلبات الترخيص غير الممنوحة قد انخفضت من ٥٩ إلى ٤٧ في المائة، ما زالت هذه الحالة تؤثر سلبا على عمليات الأونروا. وعلى الرغم من الطلبات المتكررة، لم تتلق الوكالة مبررا وجيها لأسباب عدم الموافقة على تلك التصاريح.

٣٧ - ونتيجة لإغلاق السفارة الإسرائيلية في الأردن عقب وقوع حادث أمني في ٢٢ تموز/يوليه ٢٠١٧، لم تتمكن الأونروا من الحصول على تأشيرات من إسرائيل لدخول ١٥٥ من الموظفين المقيمين في عمان خلال الفترة التي أعقبت إغلاق السفارة حتى نهاية عام ٢٠١٧، مما منع الموظفين المعنيين من أداء مهام رسمية متصلة بعمليات الوكالة في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، وقطاع غزة. وخلال عام ٢٠١٧، لم تتمكن الأونروا من الحصول على تأشيرات الدخول اللازمة من السلطات الإسرائيلية لفرص التدريب الداخلي لدى الوكالة والتي تتطلب تلك التأشيرات.

٣٨ - وخلال عام ٢٠١٧، كان معبر رفح بين مصر وغزة مفتوحاً للجمهور لمدة ٢٢ يوما. واحتجاجا بالشواغل الأمنية في سيناء، استمر تطبيق قرار الأمم المتحدة بحظر سفر الموظفين في مهام رسمية عبر معبر رفح نظرا للحالة الأمنية في سيناء. ولم يُسمح لأي موظفين بالعبور في عام ٢٠١٧.

٣٩ - وفي لبنان، أدى عدم استقرار الحالة الأمنية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في منطقة صيدا ومناطق لبنان الشمالي في بعض الأحيان إلى فرض قيود على حرية التنقل أثرت على موظفي الأونروا وعملياتها. وخلال عام ٢٠١٧، لم تفرض حكومة الأردن أو حكومة فلسطين قيودا ملحوظة على حركة موظفي الوكالة. وبناء على الموافقة المسبقة لإصدار تصاريح الإقامة للوافدين الجدد من الموظفين الدوليين

التي اعتمدتها السلطات الأردنية في عام ٢٠١٦، صدر تصريح إقامة لاثنين من الموظفين الدوليين الجدد بتأخير كبير دون إصدار بطاقة الهوية المعتادة.

٤٠ - وفي الجمهورية العربية السورية، ظل النزاع المسلح يتسم باشتباكات وأعمال عسكرية بين أطراف متعددة، وبتزايد صعوبة التنبؤ بمساره، واستخدام الأسلحة الثقيلة والأسلحة العشوائية الأثر. وأثرت حالة انعدام الأمن التي عمَّت البلد بشدة على حرية التنقل وإمكانية إيصال المساعدات الإنسانية. وأصيب اثنان من موظفي الوكالة من جراء النيران غير المباشرة. وما زالت نقاط تفتيش كثيرة قائمة، بما في ذلك في دمشق وحولها. وخضعت مركبات الأونروا للتفتيش عند بعض نقاط التفتيش بما يتنافى مع حصانة الأمم المتحدة. ومن أصل ١٥٢ تأشيرة طلبتها الوكالة للموظفين الدوليين (للإقامة والزيارة)، من بينها طلبات تجديد، لم تُمنح تأشيرتان.

٤١ - وفي نهاية عام ٢٠١٧، كان ٢٩ من موظفي الوكالة مفقودين أو مختطفين أو يُفترض أنهم محتجزون، ويُعتقد أن حوالي ١٤ موظفا كانوا مفقودين أو محتجزين أو مختطفين في الجمهورية العربية السورية، على يد السلطات السورية أو أطراف أخرى، وكان أربعة تحتجزهم السلطات الإسرائيلية، وثلاثة تحتجزهم سلطات الأمر الواقع في غزة، وأربعة تحتجزهم السلطات الأردنية، واثنان تحتجزهما السلطات الفلسطينية. وعلى الرغم من الطلبات المقدمة وفقا لقرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦، لم تسمح السلطات السورية للوكالة بالوصول إلى الموظفين في عام ٢٠١٧، لكنها قدمت معلومات عن بعض الموظفين الذين ظلوا محتجزين في البلد خلال السنة. وقدمت السلطات الإسرائيلية معلومات عن موظف واحد. ولئن قدمت السلطات الأردنية معلومات عن أسباب احتجاز أحد الموظفين لديها، فإنها لم ترد على الطلبات المقدمة للحصول على الاتصال بالموظفين المحتجزين خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وأتاحت السلطة الفلسطينية الوصول إلى أحد الموظفيْن المحتجزيْن لديها. أما سلطات الأمر الواقع في غزة فقدمت معلومات عن اثنين من الموظفين.

## خدمات الوكالة وأماكن عملها

٤٢ - واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم على عبور الشحنات التي تدخل قطاع غزة، مما اضطر الأونروا إلى سداد مبلغ ٠,٨٩ مليون دولار في عام ٢٠١٧. وتعتبر الوكالة هذه المصاريف ضريبة مباشرة يجب أن تُعفى منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. أما إسرائيل، فتعتبر هذه المصاريف رسوما تُدفع مقابل خدمات، ولا مجال للإعفاء منها. ومنذ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، لم يعد بالإمكان استيراد مركبات الأونروا إلا عن طريق معبر إيريتز. وبالنسبة لسائر واردات الوكالة، ظل معبر كرم أبو سالم هو المنفذ الوحيد لإدخال الواردات إلى غزة. وأُغلق المعبر أمام الواردات لمدة ١٩ يوماً من أيام تشغيله المقرَّرة البالغة ٢٦١ يوما (٧ في المائة). وساهم استمرار إغلاق معبر كارني والحظر المفروض منذ عام ٢٠٠٦ على الواردات المحمَّلة داخل حاويات في ارتفاع النفقات الناجمة عن مصاريف التخزين والتفريغ والتعقيم ومسافات السير الإضافية للمركبات وتكاليف الموظفين الإضافيين، والبالغة نحو ٦,٨٣ ملايين دولار، إضافة إلى مصاريف المرور التي تُحصَّل من الواردات عند معبر كرم أبو سالم أو معبر إيريتز.

٤٣ - واستمر تطبيق الشروط المتعلقة بمشاريع التشييد التابعة للأونروا في غزة والموافقات المتصلة بها. وطوال عام ٢٠١٧، واصلت الوكالة الاستعانة بموظف دولي إضافي (إضافة إلى الموظفين الدوليين الحاليين) ومهندسين من فئة الموظفين المحليين وحراس أمن من أجل استيفاء متطلبات الرصد والتنسيق اليومية التي

فرضتها السلطات الإسرائيلية سابقا، مما أدى إلى تكبُّد الوكالة تكاليف إضافية في بند الموظفين تبلغ قرابة ٠,٧٨ مليون دولار. وواصلت الوكالة أيضا تقديم تأكيدات خطية إلى السلطات الإسرائيلية بأن الوكالة ترصد كل مشروع، إضافة إلى المتطلبات المطبقة من قبل عام ٢٠١٧ التي تقتضي منها تقديم مواد مستندية تيسّر لإسرائيل رصد مشاريع البناء. وظلت إجراءات التخليص الصعبة والتأخر المتكرر في تجهيز طلبات الأونروا لاستيراد المواد، التي تصنف إسرائيل بعضها بأنها مواد مزدوجة الاستخدام، واستيراد المعدات، تؤثر سلبا على عمليات الوكالة[٢٢].

٤٤ - وعموما، في عام ٢٠١٧ وحده، تجاوزت التكاليف الإضافية ٨,٥ ملايين دولار في بنود الموظفين والعبور واللوجستيات نتيجةً لما تفرضه إسرائيل من اشتراطات تتعلق بدخول جميع واردات الأونروا إلى قطاع غزة وبرصدها. ولا يشمل ذلك تكاليف الدخول المماثلة التي تكبدها مقاولو القطاع الخاص من أجل شحن مواد البناء إلى غزة عن طريق معبر كرم أبو سالم في إطار آلية إعادة إعمار غزة.

٤٥ - وظلت السلطات الإسرائيلية تشترط اختبار مدى استيفاء المعايير في المواد التعليمية والإلكترونية والطبية وغيرها من المواد الموجهة للاستعمال الرسمي. ولما كانت السلع التي تستوردها الوكالة لاستعمالها الرسمي تتوافق مع المعايير الدولية، فإن الأمم المتحدة ترى أن هذه الاشتراطات الإسرائيلية تتعارض مع إعفائها، بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦، من أي إجراءات حظر أو تقييد لوارداتها من الأصناف المخصصة لاستعمالها الرسمي. وحتى نهاية عام ٢٠١٧، استمر احتجاز ١٥ شحنة مرسلة إلى الضفة الغربية، وتراوحت مدة احتجاز كل شحنة بين ست وثماني سنوات. وتجاوز مجموع تكاليف تخزين الشحنات التي تأخر إرسالها خلال العام ٣٠٠ ٢٥٦ دولار.

٤٦ - ولم تُسدَّد بعد متأخرات مستحقة للوكالة تبلغ ٩٠,٩ مليون دولار تتعلق بضرائب القيمة المضافة المحصَّلة عن خدمات وسلع مشتراة للضفة الغربية وغزة قبل الترتيبات المتفق عليها في عام ٢٠١٣ مع وزارة المالية الفلسطينية. وخلال عام ٢٠١٧، استحقت الأونروا مزيدا من ضرائب القيمة المضافة الأخرى قدرها ٠,٣٣ مليون دولار، إضافة إلى ضريبة القيمة المضافة المستحقة منذ عام ٢٠١٣. وبلغ المجموع التراكمي لضرائب القيمة المضافة المستحقة الرد للوكالة عن الخدمات والسلع المشتراة في الضفة الغربية وقطاع غزة نحو ١٠٠,٩٦ مليون دولار في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧[٢٣].

٤٧ - وخلال عام ٢٠١٧، لم تتمكن الأونروا من استرداد ضريبة القيمة المضافة من السلطات الإسرائيلية عقب إدخال تغييرات على الإجراءات الداخلية في عام ٢٠١٤، إلا عن فاتورتين متعلقتين بمطالبات يعود تاريخها إلى عام ٢٠١٤. وفي نهاية عام ٢٠١٧، بلغت ضريبة القيمة المضافة غير المسددة حوالي ٩,٦ ملايين دولار[٢٤].

(٢٢) على سبيل المثال، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، كانت موافقة إسرائيل على استيراد ست رافعات شوكية وثماني مركبات مدرعة ومعدات للحماية الشخصية لموظفي الأمم المتحدة الدوليين قيد النظر، منذ ٤٥٣ و ٥٧٤ يوما و ٧٠٨ أيام، على التوالي.

(٢٣) تعكس البيانات المالية المراجعة (٢٠١٦).

(٢٤) تعكس المعلومات المالية غير المراجعة، وهي قابلة للتغيير.

٤٨ - وطُلب من الوكالة، كما حدث من قبل، أن تدفع إلى السلطات السورية رسوم الموانئ ومصاريف أخرى، بما يخالف اتفاق عام ١٩٤٨ المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠١٧، دُفعت رسوم ومصاريف بلغ مجموعها ٤٠٤ ٣٦٩ دولارات.

٤٩ - وفي الأردن، ظلت الأونروا تواجه صعوبات في الحصول على إعفاءات من جميع الضرائب والرسوم الجمركية وغيرها من الرسوم المفروضة على الواردات وعقود التأمين التي تبرمها الوكالة وتدخل فيها للأغراض الرسمية. وفي انتظار التسوية النهائية لهذه المسائل، أُفرج عن بعض واردات الأونروا بموجب خطابات ضمان. وفي نهاية عام ٢٠١٧، لم تتمكن الوكالة من الحصول على الإفراج عن ثماني مركبات سعت إلى استيرادها للاستخدام الرسمي، بما في ذلك عيادة متنقلة لطب الأسنان وشاحنة لجمع النفايات الصلبة، أو إعفائها من الرسوم الجمركية والرسوم الأخرى، مما أثر في قدرة الوكالة على تقديم خدماتها. وترى الأونروا أن فرض هذه القيود على الواردات يتعارض مع الإعفاء الممنوح للوكالة بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦ وبموجب اتفاقها الثنائي المبرم مع الأردن عام ١٩٥١. أما الأردن، فيعتبر هذه المصاريف رسوما تُدفع مقابل خدمات. وفي عام ٢٠١٧، واصلت الأونروا دفع تكاليف التفتيش وبطاقات التسجيل لمركبات الأونروا الرسمية مع تسجيل احتجاجها.

٥٠ - ولا تزال أفرقة مكتب الدعم التنفيذي التابع للأونروا موجودة في الضفة الغربية والأردن ولبنان وقطاع غزة والأردن، بينما يعمل مكتب لدعم المنطقة في الجمهورية العربية السورية، مضطلعا بدور عظيم القيمة في صون حياد الأمم المتحدة، بسبل منها تفتيش منشآت الوكالة وإجراء تدريب للموظفين وإدراج مبادئ وممارسات الحماية في البرامج والعمليات[٢٥]. وفي الضفة الغربية، يسَّر البرنامج أيضا مرور موظفي الأونروا ومركباتها وبضائعها عبر نقاط التفتيش ودخولهم المناطق التي تضررت من العمليات العسكرية أو الأمنية الإسرائيلية.

٥١ - وتنص اتفاقية عام ١٩٤٦ على أنه لا يجوز انتهاك حرمة مباني الأمم المتحدة. وفي تجاهل لذلك، دخلت قوات الأمن الإسرائيلية إلى مباني الأونروا في الضفة الغربية بدون إذن ثماني مرات، واستخدمت في ثلاث منها داخل مباني الأونروا الغاز المسيل للدموع أو رصاصات معدنية مكسوة بالبلاستيك أو قنابل يدوية صاعقة. وفي مرة واحدة، منعت قوات الأمن الإسرائيلية مستفيدين من خدمات الوكالة من دخول مرفق تابع للأونروا أو الخروج منه. وفي ما لا يقل عن ٣٧ مرة، سقطت في مجمّعات الأونروا أو أتلفت ممتلكاتِها عبواتُ الغاز المسيل للدموع أو القنابل اليدوية الصاعقة أو طلقات الرصاص المعدنية المكسوة بالبلاستيك أو الذخيرة الحية التي تستخدمها قوات الأمن الإسرائيلية، مما أدى إلى إصابة أحد الطلاب في إحدى مدارس الأونروا وتضرُّر عدة موظفين ومستفيدين من خدمات الأونروا من جرّاء استنشاق الغاز المسيل للدموع.

٥٢ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا تنفيذ توصيات مجلس التحقيق الذي يجريه مقر الأمم المتحدة في بعض الحوادث التي وقعت في قطاع غزة في الفترة ما بين ٨ تموز/يوليه و ٢٦ آب/أغسطس ٢٠١٤ والتي أشير إليها في التقارير السابقة وتتعلق بالسلامة والأمن والحياد والاتصالات. وفي عام ٢٠١٧، أصدرت الوكالة إطارا بشأن الحياد يؤدي دور مستودع للمعايير والممارسات والإجراءات القائمة المتعلقة بالحياد ويستجيب للتوصيات الواردة في تقرير مجلس التحقيق.

(٢٥) لم تجر عمليات تفتيش المنشآت من حيث الحياد في الجمهورية العربية السورية.

٥٣ - ولم ترد خلال عام ٢٠١٧، إلى جانب المعلومات التي سبق أن حصلت عليها الأونروا، مستجدات بشأن التحقيقات الجنائية الإسرائيلية في الحوادث التي وقعت في غزة خلال الأعمال العدائية التي شهدها صيف عام ٢٠١٤، والتي كانت الموضوع الذي ينظر فيه مجلس التحقيق، ما عدا إغلاق ثلاثة تحقيقات كما ذُكر سابقا. ولا تزال الوكالة قلقة بشأن الحاجة إلى تحقيق المساءلة فيما يتعلق بهذه الحوادث وغيرها من الحوادث التي تأثرت فيها منشآت الأونروا بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بما يتعارض مع حرمتها، وأفضت إلى مقتل موظفين من الوكالة ومدنيين لجأوا إلى تلك المنشآت.

٥٤ - وفي الضفة الغربية، حدثت عملية اقتحام واحدة قام بها مسلحون فلسطينيون وعملية اقتحام أخرى قام بها مسلحون مجهولو الهوية. ووقعت ١١ حادثة إساءة استخدام، استخدمت خلالها فصائل فلسطينية أو أعضاء في لجان خدمات المخيمات أو جهات فاعلة أخرى منشآتِ الأونروا لعقد مناسبات سياسية أو لأغراض أخرى بدون إذن. وبالإضافة إلى ذلك، تعطلت مباني الوكالة وخدماتها ١٨٧ مرة على الأقل بسبب عمليات الإغلاق القسري أو الاحتجاجات، بما في ذلك من قبل أعضاء لجان خدمات المخيمات. وفي غزة، حدثت سبعة عمليات اقتحام قامت بها سلطات الأمر الواقع وشارك في بعضها أفراد مسلحون. وحدثت ستة حوادث إساءة استخدام استخدمت خلالها جهات فاعلة أخرى المنشآت لأنشطة سياسية. وبالإضافة إلى ذلك، وقع على الأقل ٨٠ حادثة دخول أو استخدام غير مأذون به لمباني الأونروا في غزة، مما أثر على تقديم الخدمات أو تنقل الموظفين. ووقعت أيضا حادثة واحدة تسبب فيها تساقط رصاصات طائشة، من مصدر فلسطيني مجهول الهوية، داخل الفصول خارج ساعات الدراسة في إلحاق أضرار طفيفة بمدرسة تابعة للوكالة. وقد احتجت الأونروا لدى السلطات المعنية على عمليات الاقتحام أو إساءة الاستخدام. وأبلغت الوكالة أيضا عن اكتشاف نفقَيْن تحت منشآت الأونروا في غزة في عام ٢٠١٧. ووفقا للإجراءات المتبعة، أخطرت الوكالة جميع الأطراف المعنية باكتشاف النفقَيْن، واحتجت بشدة وبنشاط لدى حماس، وأدانت وجود النفقَيْن تحت مبانيها وانتهاك حرمة وحيادية مرافقها التي لا يجوز المساس بها بموجب القانون الدولي. واتخذت الوكالة الإجراءات اللازمة لضمان سلامة المستفيدين والموظفين وأغلقت النفقَيْن الموجودين تحت مبانيها.

٥٥ - وفي الجمهورية العربية السورية، كما ذُكر سابقا، تكبدت الأونروا من جراء النزاع خسائر في الممتلكات تبلغ ملايين الدولارات منذ بدء الأعمال العدائية في عام ٢٠١١. وخلال عام ٢٠١٧، ألحق ما لا يقل عن سبعة حوادث قصف أو إطلاق صواريخ أضرارا بمباني الأونروا وأتلف ثلاثا من مركباتها. ولا تزال الأضرار التي لحقت بمرافق الأونروا وتعذُّر إمكانية الوصول إليها بأمان يتسببان في زيادة صعوبة حصول اللاجئين الفلسطينيين على الخدمات الأساسية. وحالت القيود المفروضة على الوصول إلى المناطق التي يستعصي الوصول إليها والمناطق المحاصرة (بما في ذلك مخيم اليرموك، ويلدا، وببيلا، وبيت سحم)، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، دون وصول المساعدات الإنسانية وتقديم الخدمات في تلك المناطق التي لا يزال يقيم فيها، في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، حوالي ٠٠٦ ٥٦ لاجئ فلسطيني. وقد اقتحمت السلطات السورية إحدى منشآت الأونروا عنوة مرة واحدة على الأقل. ووثقت الأونروا أيضا حالة واحدة على الأقل اقتحمت فيها فصائل مسلحة منشأة تابعة للوكالة كانت قد أُغلقت بسبب الحالة الأمنية. بيد أنه، بصفة عامة، لا تزال الوكالة غير قادرة على التحقق من تقارير أخرى عن استخدام بعض منشآت الوكالة لأغراض عسكرية بسبب انعدام الأمن ووجود جماعات مسلحة في المناطق المعنية. ورغم الاحتجاجات، تواصل استخدام الأفراد العسكريين لمكتب خدمات الصرف الصحي التابع للأونروا الموجود في خان دنون في نقطة التفتيش المتاخمة.

٥٦ - وفي عام ٢٠١٧، جرى إغلاق منشـــآت الوكالة في لبنان لمدة لا تقل عن ١٣٠ يوما. وقد نتجت حالات الإغلاق هذه في معظمها عن أعمال عنف قام بها مستفيدون وعن انعدام الأمن بشكل عام بسبب الاضطرابات المدنية والفصائل المسلحة. وأدى انعدام الأمن والاشتباكات المسلحة بين الفصـــائل في مخيم عين الحلوة للاجئين إلى إغلاق منشـــآت الأونروا في ذلك المخيم لمدة لا تقل عن ٣٣ يوما. ودخلت قوات الأمن اللبنانية منشـأة تابعة للوكالة بدون إذن مرة واحدة. وكانت هناك أيضـا ما لا يقل عن سبع حوادث دخلت خلالها الفصائل السياسية أو الفصائل المسلحة مباني الأونروا بدون إذن، وتتوفر أدلة على أنها اســـتخدمت المباني في بعض تلك الحالات. وقد احتجت الوكالة على هذه الحوادث، وتواصلت مع الأطراف المعنية.

### مسائل أخرى

٥٧ - لم يُسترد بعدُ مبلغ قدره ٠٠٠ ٦٨٠ دولار صادرته حكومة لبنان في عام ٢٠١٣. وواصلت الأونروا الاعتراض على تحملها أي التزام بدفع مبلغ قدره ١٦٧,١ مليون دولار تطالب به الحكومة اللبنانية مقابل الكهرباء التي استهلكها اللاجئون الفلسطينيون خارج منشآت الوكالة في مخيمات موجودة في لبنان.

٥٨ - وجرى، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تنفيذ الاتفاق المبرم بين الأونروا والأردن بشأن مبلغ قدره ٠٠٠ ٧٤ دولار كان مكتب التنفيذ الأردني قد صادره في عام ٢٠١٢.

٥٩ - وفي مخالفة لاتفاقية عام ١٩٤٦، جمدت السلطات الفلسطينية أكثر من ٠٠٠ ١٣ دولار متوفر في حساب مصرفي تابع للوكالة، إثر صدور أمر بتنفيذ حكم صدر ضد الأونروا. وبينما جرى تسوية المسألة والإفراج عن الأموال في أعقاب إقرار المحكمة الدستورية العليا في فلسطين بحصانة الوكالة من الإجراءات القانونية وبأن لتلك الحصانة الأسبقية على قانون العمل المحلي الفلسطيني، لا تزال هناك، في نهاية عام ٢٠١٧، حالات أخرى تنتظر البت فيها.

٦٠ - وفيما يتعلق بنظام العدل الداخلي، تعمل محكمة الأونروا للمنازعات التي أُنشـئت في ١ حزيران/يونيه ٢٠١٠ بدوام كامل وتتألف من قاض واحد وقاض مخصَّص غير متفرِّغ. وخلال عام ٢٠١٧، أصـــدرت المحكمة ٤٨ حكماً و ١٨٩ أمرا في ســـياق بتِّها في ٥٨ قضـــية. وفي نهاية عام ٢٠١٧، كانت هناك ٢٤٢ قضـــية قيد النظر، منها قضـــيتان تجري إعادة محاكمتهما، ومنها ٢٤١ قضية رفعها موظفون محليون وقضية واحدة رفعها موظف دولي. وتوجد أيضاً ثماني قضايا استئناف قيد النظر أمام محكمة الأمم المتحدة للاستئناف.

### المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في منطقة عمليات الوكالة

٦١ - ما زال المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في الأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان والضفة الغربية وغزة، إلى حد بعيد، على نفس الحال التي ورد وصـفها في تقرير المفوض العام لعام ٢٠٠٨ المقدم إلى الجمعية العامة (A/64/13، الفقرات ٥٢-٥٥).

## دال - الاستعراض المالي العام

٦٢ - تُموَّل عمليات الأونروا من التبرعات، باســـتثناء ١٥٥ وظيفة يشـــغلها موظفون دوليون تموِّلها الجمعية العامة من الميزانية العادية. وتحصـــل الوكالة على التمويل من خلال: (أ) ميزانية برنامجية تدعم

العمليات الأساسية (بما في ذلك التكاليف المتكرِّرة المتعلقة بالموظفين وبغير الموظفين)، مثل برامج التعليم والصحة وتحسين المخيمات والإغاثة والخدمات الاجتماعية والحماية ونظم وهياكل الدعم؛ (ب) مشاريع محددة ومرتبطة بمدة زمنية لتحسين الخدمات دون زيادة في التكاليف المتكرِّرة؛ (ج) نداءات الطوارئ للاضطلاع بالأنشطة الإنسانية.

٦٣ - وفي عام ٢٠١٧، قامت الوكالة بحشد تعهّدات بالتبرع بما مجموعه ١,٢٣٩ بليون دولار، ويمثل ذلك انخفاضا بما قدره ٣٥,٨ مليون دولار مقارنة بعام ٢٠١٦. وفي الميزانية البرنامجية المعتمدة (من المنظور النقدي) لعام ٢٠١٧، كانت الإيرادات المتوقعة تبلغ ٦٠٠ مليون دولار، مقابل حد أدنى للنفقات التشغيلية المتوقعة قدره ٧٠٠ مليون دولار. وقد واجهت الوكالة عجزا كبيرا في ميزانيتها البرنامجية لعام ٢٠١٧ بلغ ذروته عند ١٢٢ مليون دولار. وقد أنفقت الوكالة في عام ٢٠١٧ مبلغ ١,٣١ بليون دولار، استناداً إلى بيانات مالية لم تُراجع بعد[٢٦]. وأُنفق القسم الأكبر من النفقات، وقدره ٧٧٣ مليون دولار، في إطار الميزانية العادية غير المقيّدة،[٢٧] ويمثل ذلك ٥٩,٠ في المائة من مجموع النفقات. أما أنشطة الطوارئ والمشاريع، (بما في ذلك الأنشطة المقيدة التمويل)، فقد مثّلت ٣٠,٧ و ١٣,٧ في المائة، على التوالي. وظل التعليم يمثل أكبر برنامج ممولّ من خلال الميزانية البرنامجية، حيث بلغ حجم الإنفاق عليه ٤٤٥,٩٥ مليون دولار، أو ٥٧,٧٣ في المائة من مجموع الميزانية العادية غير المقيَّدة[٢٨].

(٢٦) تختلف النفقات عن التعهدات بالتبرع. وفي عام ٢٠١٧، شملت النفقات أموالا مرحَّلة من مساهمات عام ٢٠١٦.

(٢٧) تتعلق الميزانية غير المقيَّدة بالأموال غير المخصّصة وتشمل الميزانية البرنامجية. وتتعلق الأنشطة المقيَّدة التمويل بالميزانية المخصّصة وتشمل عمليات الطوارئ وأنشطة المشاريع والتمويل البالغ الصغر.

(٢٨) تستخدم هذه الفقرة المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام لكي تلخص، من منظور غير نقدي، نفقات الوكالة التي تمثل تكلفة العناصر غير النقدية، بما في ذلك الخصوم ومعدلات استهلاك الأصول.

الجدول ١

## النفقات الفعلية حسب ميادين العمل والبرامج، في عام ٢٠١٧

*(بآلاف دولارات الولايات المتحدة وبالنسبة المئوية)*

| الميزانية البرنامجية | غزة | | لبنان | | الجمهورية العربية السورية | | الأردن | | الضفة الغربية | | المقر | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التعليم | ٢١٦ ٧١٣ | ٢٨,٠ | ٤٤ ١٤٩ | ٥,٧ | ١٨ ٤٦٥ | ٢,٤ | ٩٨ ٨٥٢ | ١٢,٨ | ٦٥ ٦١٠ | ٨,٥ | ٢ ١٦٠ | ٠,٣ | ٤٤٥ ٩٥٠ | ٥٧,٧ |
| الصحة | ٣٤ ٩٦٩ | ٤,٥ | ٢٢ ٦١٦ | ٢,٩ | ٦ ١٥٩ | ٠,٨ | ٢٠ ٩٧٤ | ٢,٧ | ٢٧ ٠٦٩ | ٣,٥ | ٦٥٧ | ٠,١ | ١١٢ ٤٤٤ | ١٤,٥ |
| الإغاثة | ١٣ ٦٨٣ | ١,٨ | ١١ ٦٦٤ | ١,٥ | ١ ٣٦٩ | ٠,٢ | ٩ ١٨٧ | ١,٢ | ٩ ٢٩٧ | ١,٢ | ١ ٢٢٨ | ٠,٢ | ٤٦ ٤٢٨ | ٦,٠ |
| الهياكل الأساسية | ١٠ ٩٢٢ | ١,٤ | ٦ ٧٠٩ | ٠,٩ | ٢ ٥٤٥ | ٠,٣ | ٥ ٦٤١ | ٠,٧ | ٦ ١١٩ | ٠,٨ | ١ ٣٣٤ | ٠,٢ | ٣٣ ٢٦٩ | ٤,٣ |
| التوجيه التنفيذي | ٣ ٤٨١ | ٠,٥ | ٢ ٩٥٥ | ٠,٤ | ٢ ٣٨١ | ٠,٣ | ٢ ٤٦٧ | ٠,٣ | ٤ ٠٤٣ | ٠,٥ | ١٥ ٥١١ | ٢,٠ | ٣٠ ٨٣٧ | ٤,٠ |
| الحماية | (٣٨) | ٠,٠ | ١٨٣ | ٠,٠ | ٢٧ | ٠,٠ | ٨٤ | ٠,٠ | ١٣ | ٠,٠ | ٣٥٤ | ٠,٠ | ٦٢٥ | ٠,١ |
| الدعم | ٢٠ ٤٠٦ | ٢,٦ | ٩ ٥٣٧ | ١,٢ | ٤ ٥٧٠ | ٠,٦ | ١ ٨٢١ | ٠,٢ | ١٦ ٧٠٤ | ٢,٢ | ٥٠ ٥٤٨ | ٦,٥ | ١٠٣ ٥٨٦ | ١٣,٤ |
| **المجموع** | **٣٠٠ ١٣٧** | **٣٨,٨** | **٩٧ ٨١٣** | **١٢,٧** | **٣٥ ٥١٦** | **٤,٦** | **١٣٩ ٠٢٥** | **١٨,٠** | **١٢٨ ٨٥٦** | **١٦,٧** | **٧١ ٧٩٢** | **٩,٣** | **٧٧٣ ١٣٩** | **١٠٠,٠** |

| جميع مصادر التمويل | غزة | | لبنان | | الجمهورية العربية السورية | | الأردن | | الضفة الغربية | | المقر | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التعليم | ٢٣١ ٥٧٦ | ١٧,٠ | ٦١ ٥٩٠ | ٤,٥ | ٣٥ ٧٢٥ | ٢,٦ | ١٠٦ ٥٧٦ | ٧,٨ | ٦٨ ٩٩٥ | ٥,١ | ٣ ٥٢٧ | ٠,٣ | ٥٠٧ ٩٨٨ | ٣٧,٢ |
| الصحة | ٥٢ ٣٧٤ | ٣,٨ | ٣١ ٧٢٢ | ٢,٣ | ١١ ٦٨٤ | ٠,٩ | ٢٧ ٦٨٧ | ٢,٠ | ٢٨ ٨٠٥ | ٢,١ | ١ ٨٧٠ | ٠,١ | ١٥٤ ١٤٢ | ١١,٣ |
| الإغاثة | ١٨٠ ٠٣٣ | ١٣,٢ | ٤١ ٤٩٨ | ٣,٠ | ١٤٩ ٤١٩ | ١٠,٩ | ٢٤ ٢٢٢ | ١,٨ | ٣٣ ٨٩٣ | ٢,٥ | ١ ٢٧٦ | ٠,١ | ٤٣٠ ٣٤٠ | ٣١,٥ |
| الهياكل الأساسية | ١٦ ٤١٨ | ١,٢ | ٣٥ ١٨٤ | ٢,٦ | ٢ ١٠٩ | ٠,٢ | ٥ ٨٩٦ | ٠,٤ | ٧ ٨٣٨ | ٠,٦ | ١ ٤٣٥ | ٠,١ | ٦٨ ٨٧٩ | ٥,٠ |
| التوجيه التنفيذي | ١٠ ٦٤٧ | ٠,٨ | ٧ ٥٣٩ | ٠,٦ | ١٨ ٦٢٠ | ١,٤ | ٤ ٢١٨ | ٠,٣ | ٦ ٩٦٢ | ٠,٥ | ٢٠ ٢٧١ | ١,٥ | ٦٨ ٢٥٧ | ٥,٠ |
| الحماية | ٤ ٢١٢ | ٠,٣ | ١ ٤٥٨ | ٠,١ | ١ ١٩٦ | ٠,١ | ٤٤٩ | ٠,٠ | ١ ١٥٩ | ٠,١ | ١ ٣٤٥ | ٠,١ | ٩ ٨٢٠ | ٠,٧ |
| الدعم | ٣٤ ٢٩٨ | ٢,٥ | ١٠ ٠٩١ | ٠,٧ | ٧ ٣٥٩ | ٠,٥ | ٦ ٨٣١ | ٠,٥ | ١٥ ٦٧٨ | ١,١ | ٥١ ١٠٤ | ٣,٧ | ١٢٥ ٣٦١ | ٩,٢ |
| التمويل البالغ الصغر | — | — | | | | | | | | | | | — | |
| **المجموع** | **٥٢٩ ٥٥٨** | **٣٨,٨** | **١٨٩ ٠٨٢** | **١٣,٩** | **٢٢٦ ١١١** | **١٦,٦** | **١٧٥ ٨٧٩** | **١٢,٩** | **١٦٣ ٣٣٠** | **١٢,٠** | **٨٠ ٨٢٨** | **٥,٩** | **١ ٣٦٤ ٧٨٨** | **١٠٠,٠** |

الجدول ٢

## النفقات بحسب أهداف التنمية البشرية، في عام ٢٠١٧

*(بآلاف دولارات الولايات المتحدة وبالنسبة المئوية)*

| *الميزانية البرنامجية* | *غزة* | | *لبنان* | | *الجمهورية العربية السورية* | *الأردن* | | *الضفة الغربية* | | *المقر* | | *المجموع* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التمتع بحياة مديدة وصحية | ٤٢ ٦٦٩ | ٥,٥ | ٢٥ ٩٦٢ | ٣,٤ | ٧ ٨٠٢ | ١,٠ | ٢٥ ٧٥١ | ٣,٣ | ٣١ ٢٧٣ | ٤,٠ | – | ٠,٠ | ١٣٣ ٤٥٧ | ١٧,٣ |
| اكتساب المعارف والمهارات | ٢٠٨ ٧٧٢ | ٢٧,٠ | ٣٩ ٦٦٠ | ٥,١ | ١٦ ٠٩٥ | ٢,١ | ٩١ ٥١٤ | ١١,٨ | ٥٨ ٧٣٠ | ٧,٦ | – | ٠,٠ | ٤١٤ ٧٧١ | ٥٣,٦ |
| توفير مستوى معيشي لائق | ١٨ ٩٢٠ | ٢,٤ | ١٤ ٥١٦ | ١,٩ | ٢ ٧٨٠ | ٠,٤ | ١٤ ٣٤١ | ١,٩ | ١٤ ١٨٧ | ١,٨ | ٤٠٢ | ٠,١ | ٦٥ ١٤٤ | ٨,٤ |
| التمتع بكامل حقوق الإنسان | ٨٥٨ | ٠,١ | ٥٤٩ | ٠,١ | ٣١٤ | ٠,٠ | ٥٢٨ | ٠,١ | ٨٩٧ | ٠,١ | ٣٥٤ | ٠,٠ | ٣ ٥٠٠ | ٠,٥ |
| الفعالية الإدارية والتشغيلية | ٢٨ ٩١٨ | ٣,٧ | ١٧ ١٢٦ | ٢,٢ | ٨ ٥٢٥ | ١,١ | ٦ ٨٩٢ | ٠,٩ | ٢٣ ٧٦٩ | ٣,١ | ٧١ ٠٣٦ | ٩,٢ | ١٥٦ ٢٦٧ | ٢٠,٢ |
| **المجموع الكلي** | **٣٠٠ ١٣٧** | **٣٨,٨** | **٩٧ ٨١٣** | **١٢,٧** | **٣٥ ٥١٦** | **٤,٦** | **١٣٩ ٠٢٥** | **١٨,٠** | **١٢٨ ٨٥٦** | **١٦,٧** | **٧١ ٧٩٢** | **٩,٣** | **٧٧٣ ١٣٩** | **١٠٠,٠** |

| *جميع مصادر التمويل* | *غزة* | | *لبنان* | | *الجمهورية العربية السورية* | *الأردن* | | *الضفة الغربية* | | *المقر* | | *المجموع* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التمتع بحياة مديدة وصحية | ٦١ ٨٩٢ | ٤,٥ | ٣٧ ٧٠١ | ٢,٨ | ١٢ ٧٧١ | ٠,٩ | ٣٢ ٤١١ | ٢,٤ | ٣٣ ٢٥٠ | ٢,٤ | – | ٠,٠ | ١٧٨ ٠٢٦ | ١٣,٠ |
| اكتساب المعارف والمهارات | ٢١٩ ٤٢٢ | ١٦,١ | ٥٣ ١٦٨ | ٣,٩ | ٣٢ ٠٢٢ | ٢,٣ | ٩٧ ٤٨٩ | ٧,١ | ٦١ ٠٢٠ | ٤,٥ | – | ٠,٠ | ٤٦٣ ١٢١ | ٣٣,٩ |
| توفير مستوى معيشي لائق | ١٧٥ ٦٠٨ | ١٢,٩ | ٦٢ ٣٢٧ | ٤,٦ | ١٥١ ٧٤٣ | ١١,١ | ٣٠ ٥٧٣ | ٢,٢ | ٤٠ ٨٧٨ | ٣,٠ | ٤٤٩ | ٠,٠ | ٤٦١ ٥٧٨ | ٣٣,٨ |
| التمتع بكامل حقوق الإنسان | ٢١ ١٦٧ | ١,٦ | ٢ ١١٧ | ٠,٢ | ٣ ٠٥٤ | ٠,٢ | ٨٩٣ | ٠,١ | ٢ ٠٤٢ | ٠,١ | ١ ٣٤٥ | ٠,١ | ٣٠ ٦١٨ | ٢,٢ |
| الفعالية الإدارية والتشغيلية | ٥١ ٤٦٩ | ٣,٨ | ٣٣ ٧٦٩ | ٢,٥ | ٢٦ ٥٢١ | ١,٩ | ١٤ ٥١٤ | ١,١ | ٢٦ ١٤٠ | ١,٩ | ٧٩ ٠٣٤ | ٥,٨ | ٢٣١ ٤٤٥ | ١٧,٠ |
| **المجموع الكلي** | **٥٢٩ ٥٥٨** | **٣٨,٨** | **١٨٩ ٠٨٢** | **١٣,٩** | **٢٢٦ ١١١** | **١٦,٦** | **١٧٥ ٨٧٩** | **١٢,٩** | **١٦٣ ٣٣٠** | **١٢,٠** | **٨٠ ٨٢٨** | **٥,٩** | **١ ٣٦٤ ٧٨٩** | **١٠٠,٠** |

# الفصل الثاني

## استعراض البرامج الفرعية

٦٤ - تعرض استراتيجية الأونروا المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١ إعلان نوايا الوكالة فيما يتعلق بعملياتها؛ بيد أن الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ صيغت في إطار الاستراتيجية المتوسطة الأجل السابقة للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. ولهذا السبب، تم إعداد هذا التقرير بالاستناد إلى هيكل الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتوفر تلك الاستراتيجية التوجيه للوكالة في إطار أربعة أهداف للتنمية البشرية، ألا وهي: التمتع بحياة مديدة وصحية؛ واكتساب المعارف والمهارات؛ وتوفير مستوى معيشي لائق؛ والتمتع بكامل حقوق الإنسان.

### ألف - الهدف ١

#### التمتع بحياة مديدة وصحية

٦٥ - في عام ٢٠١٧، واصلت الأونروا تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية إلى اللاجئين الفلسطينيين عن طريق ١٤٣ مرفقا من مرافق الرعاية الصحية ووفرت الدعم لإمكانية الحصول على الرعاية الصحية من المستويين الثاني والثالث. ولمواجهة زيادة الإصابات بالأمراض غير المعدية في صفوف اللاجئين الفلسطينيين، واصلت الوكالة استحداث تجارب وأدوية وحملات جديدة للتوعية العامة من أجل تعزيز الوقاية وإدارة الحالات. ولا تزال النواتج المتصلة بصحة الأم والطفل قوية، بما في ذلك معدلات التحصين. وعلى الرغم من أن النزاع في الجمهورية العربية السورية ألقى عبئاً كبيراً على مستوى توفير الرعاية الصحية، جرى تحقيق الأهداف المحددة على نطاق الوكالة فيما يتعلق بمتوسط عدد الاستشارات الطبية اليومية للطبيب الواحد، والنسبة المئوية للمعالجة في مستشفيات الأونروا التي يتلقاها المستفيدون في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي، وعدد حالات تفشي الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات التي يوفرها برنامج التحصين الموسع. ولم تُحقَّق النتائج المستهدفة بالكامل، على الرغم من أن ضعف الإنجاز كان هامشيا، فيما يتعلق بعدد المراكز الصحية التي تنفذ بالكامل الصحة الإلكترونية[٢٩]، والنسبة المئوية من السكان المستهدفين الذين يجرى عليهم فحص داء السكري.

٦٦ - وقد أدى تواصل انعدام الأمن واندلا ع أعمال العنف من حين إلى آخر وتفشي الفقر والقيود المفروضة على حركة الأشخاص والسلع إلى عسر شديد في أوساط اللاجئين الفلسطينيين في العديد من مناطق عمليات الأونروا. ومن أجل دعم الرفاه النفسي والاجتماعي للاجئين الفلسطينيين، يجرى تعميم خدمات الرعاية الصحية العقلية والدعم النفسي والاجتماعي على نطاق الوكالة. وفي هذا السياق، جرى، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مواصلة تطوير قدرات الموظفين الطبيين في الخطوط الأمامية لمعالجة رعاية المرضى عن طريق نهج شامل ومتعدد التخصصات يتناول الصحة العقلية والاحتياجات النفسية الاجتماعية.

٦٧ - وفي عام ٢٠١٧، قامت الأونروا بتحديث أو إعادة بناء ٢١ مركزًا صحيًا لتحسين بيئة الرعاية الصحية من خلال تطوير هياكل تيسر، تمشيا مع نهج فريق صحة العائلة ومعايير الصحة الإلكترونية والحماية، تحسينَ النتائج الصحية وتدفق المرضى.

(٢٩) نظام معلومات لإدارة شؤون الصحة.

**الهدف الاستراتيجي: حماية وحفظ وتعزيز الوضع الصحي للاجئين الفلسطينيين**

| *الإنجاز المتوقع* | *مؤشرات الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *النسبة المئوية* |
| (أ) توفير الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة النوعية للجميع | معدل الوصفات الطبية بالمضادات الحيوية | خط الأساس (٢٠١٧) | ٢٤,٥ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٢٥ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٢٤,٣ |
| (ب) حماية صحة الأسرة وتعزيزها | المحافظة على النسبة المئوية للنساء اللاتي يخضعن لما لا يقل عن أربعة فحوص طبية قبل الولادة | خط الأساس (٢٠١٧) | ٨٩,٨ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٩٠ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٩٢ |
| (ج) الوقاية من الأمراض ومكافحتها | '١' المحافظة على معدل تغطية التحصين من الأمراض التي يمكن الوقاية منها بالتلقيح | خط الأساس (٢٠١٧) | ٩٩,٣ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٩٥ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٩٨,٩ |
| | '٢' النسبة المئوية للملاجئ الموصولة رسمياً بشبكات المياه العامة | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٩٩,٩٨ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ١٠٠ |
| | '٣' النسبة المئوية للملاجئ الموصولة رسميا بشبكات المجاري العامة | خط الأساس (٢٠١٧) | ١٠٠[أ] |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٩١,٨٧ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٩٥,٧٢ |
| | | خط الأساس (٢٠١٧) | ٩٢,٩٤[أ] |

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

**النواتج**

- تقديم ٥٠٢ ٣٦٤ ٨ استشارة طبية للاجئين الفلسطينيين، قُدّم منها نحو ٦٠,٦ في المائة للإناث
- على الرغم من النزاع الدائر، قُدّمت ٠١٥ ٨٣١ استشارة لخدمات الرعاية الصحية الأولية في الجمهورية العربية السورية
- أُجري فحص السكري لـ ٠٤٠ ٢٠٣ لاجئاً فلسطينياً تبلغ أعمارهم ٤٠ عاماً فأكثر، في زيادة عن السنة السابقة بنسبة ١٦,٩ في المائة
- قُدمت إعانات إلى ٩٨١ ١٠٢ مريضاً يتلقون رعاية من المستوى الثاني/الثالث في المستشفيات
- جرى تجديد ٢٣ في المائة من المراكز الصحية التابعة للأونروا لتحسين رعاية المرضى. وفي المجموع، تلبي ٥٢,٤ في المائة من جميع المراكز الصحية التابعة للوكالة معايير الرعاية الجيدة المعزَّزة
- سجل متوسط عدد الاستشارات الطبية اليومية للطبيب الواحد انخفاضا في جميع مناطق عمليات الأونروا الخمسة في عام ٢٠١٧

## باء – الهدف ٢

## المعارف والمهارات المكتسبة

٦٨ – خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا توفير التعليم الأساسي المجاني في ٧١١ مدرسة في جميع ميادين عملها الخمسة لفائدة أكثر من نصف مليون من الأطفال اللاجئين الفلسطينيين. وعلى الرغم من التحديات القائمة والمستجدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، فإن ترسيخ إصلاح التعليم وإثراءه والحفاظ على استدامته، باستخدام الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١، إلى جانب النهج الذي تعتمده الوكالة في مجال التعليم في حالات الطوارئ، كل ذلك كان له تأثير إيجابي على النتائج البرنامجية. وعلى وجه الخصوص، تم الحفاظ على مستوى عالٍ في نتائج التعليم.

٦٩ – وعموماً، اكتسب النظام التعليمي للأونروا مزيداً من الفعالية على نحو مطرد خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وانخفضت معدلات تسرب الطلاب، ولا سيما في المرحلة الابتدائية، على الرغم من زيادة عدد الطلاب في كل فصل دراسي (حُدِّد العدد الأقصى للطلاب في قاعة الدرس في ٥٠ طالباً في المدارس التي شُيّدت مبانيها لغرض الاستخدام كمدارس). وفي مسألة عملية محددة، واصلت الوكالة تحسين استعراضها الدقيق للكتب المدرسية للبلد المضيف مقارنة بإطار المناهج الدراسية الذي تعتمده الأونروا، وتجاوزت الهدف المحدد لعام ٢٠١٧ فيما يتصل بعدد الكتب التي ينبغي استعراضها. وبالإضافة إلى ذلك، بدأ تنفيذ نظام معلومات إدارة التعليم على نطاق الوكالة في جميع ميادين عملها، وهو ما يمثل انتقالاً هاماً من نظم معلومات إدارة التعليم المخصصة لكل ميدان معين إلى نظام معلومات متسق على نطاق الوكالة يمكّن من تعقب فرادى الطلاب، والمساعدة على تحسين فهم الديناميات التي قد تؤثر على استمرارهم في التعليم وعلى نتائج التعلم.

٧٠ – وعلى النحو المبين، أفضت الإنجازات التي حققها برنامج الأونروا التعليمي على مدى فترة الإصلاح إلى تحسينات كبيرة، بفضل الدعم الإضافي المقدم في إطار برنامج التعليم في حالات الطوارئ، إذ تحققت جميع غايات الإصلاح. ومن أجل كفالة استدامة هذه الإنجازات وتحسينها، فمن الأهمية بمكان أن تكون الوكالة قادرة على مواصلة تعزيز هذه الإنجازات وعلى الاستفادة منها.

**الهدف الاستراتيجي: تلبية الاحتياجات التعليمية الأساسية للاجئين الفلسطينيين، ولا سيما الأطفال والشباب، وتحسين فرص حصولهم على التعليم**

| *الإنجازات المتوقعة* | *مؤشرات الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *النسبة المئوية* |
| (أ) حصول الجميع على التعليم الأساسي واستفادتهم من تغطيته | ’١‘ انخفاض معدل التسرب من الدراسة بين طلاب مرحلة التعليم الأساسي | خط الأساس (٢٠١٨/٢٠١٧) | ١،٢٥ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٨/٢٠١٧) | ١،٢٥ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٨/٢٠١٧) | ١،١٧ |
| | ’٢‘ انخفاض معدل التسرب من الدراسة بين طلاب مرحلة التعليم الإعدادي | خط الأساس (٢٠١٨/٢٠١٧) | ٢،٨٤ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٨/٢٠١٧) | ٢،٨٤ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٨/٢٠١٧) | ٢،٨٧ |
| | | خط الأساس (٢٠١٧) | ٣٨٤ |

| الإنجازات المتوقعة | مؤشرات الإنجاز | القياس | |
|---|---|---|---|
| | | وحدة القياس | النسبة المئوية |
| (ب) تحسين جودة التعليم ونواتجه | ’١‘ عدد الكتب المدرسية التي جرى استعراضها باستخدام إطار المناهج الدراسية للأونروا | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٢٩٨ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٣٥٤ |
| | ’٢‘ نسبة قاعات الدرس التي تتجاوز العتبة (أقل من أو يساوي ٢٥؛ أكثر من ٤٠) | خط الأساس (٢٠١٨/٢٠١٧) | ٣٨,٨٨ (>٤٠)<br>٥,٩٧ (≤٢٥) |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٨/٢٠١٧) | ٣٨,٨٨ (>٤٠)<br>٥,٩٧ (≤٢٥) |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٨/٢٠١٧) | ٤٣,٨٣ (>٤٠)<br>٥,٠٣ (≤٢٥) |

## النواتج

عملت الأونروا على ما يلي بفضل ترسيخ إصلاح التعليم وكفالة استدامته والاستفادة منه:

- واصلت بذل الجهود لتوفير التعليم الجيد والمنصف والشامل لجميع الأطفال اللاجئين الفلسطينيين
- تمكنت من مواجهة معدلات تسرب الطلاب في مرحلة التعليم الإعدادي بفضل إصلاح التعليم الذي تنفذه، ويشمل هذا الإصلاح تحديد الطلاب المعرضين لخطر الانقطاع عن الدراسة والعمل على منعهم من القيام بذلك. وتتجلى هذه الجهود بشكل إيجابي جداً في التحسن الملحوظ في معدل التسرب التراكمي للإناث في مرحلة التعليم الإعدادي على نطاق الوكالة، وقد بلغ هذا المعدل أدنى مستوياته منذ بداية الإصلاح في عام ٢٠١١
- واصلت استخدام إطار المناهج الدراسية الخاص بها من أجل استعراض جميع المواد التعليمية التي ستُستخدم في مدارسها. وفي عام ٢٠١٧، تجاوزت الأونروا السقف المستهدف عندما استعرضت ٣٥٤ كتاباً مدرسياً مقارنة بالهدف المحدد في الإطار (بما في ذلك ما يسمى الاستعراضات السريعة)

وبفضل عملية تكوين الفصول الدراسية:

- نجحت الأونروا في تسجيل ٥٢٦ ٦٤٦ من الأطفال اللاجئين الفلسطينيين في جميع ميادين عملها الخمسة
- بالمقارنة مع السنة الدراسية ٢٠١٦/٢٠١٥، ارتفعت النسبة المئوية للفصول التي تضم أكثر من ٤٠ تلميذاً من ٣٨،٨٨ في المائة إلى ٤٣،٨٣ في المائة في السنة الدراسية ٢٠١٧/٢٠١٦. وتعزى هذه الزيادة في أحجام الفصول إلى السقف المعتمد في تخطيط تكوين الفصول عند ٥٠ تلميذاً للفصل الواحد (في المدارس التي شُيّدت مبانيها لغرض الاستخدام كمدارس) بسبب تدابير التقشف التي تعتمدها الأونروا. وانخفضت النسبة المئوية للفصول التي تضم ٢٥ تلميذاً أو أقل (من ٥،٩٧ في المائة في السنة الدراسية ٢٠١٥-٢٠١٦ إلى ٥،٠٣ في المائة في السنة الدراسية ٢٠١٧/٢٠١٦)

وبفضل برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات:

- عملت الوكالة على بناء أو تحسين أو إعادة بناء ١٢ مدرسة في عام ٢٠١٧ لاستيفاء متطلبات الأونروا المتعلقة بإصلاح التعليم والحماية والسلامة.

## جيم - الهدف ٣

## توفير مستوى معيشي لائق

٧١ - تسعى الأونروا إلى كفالة مستوى معيشي لائق للاجئين الفلسطينيين بفضل تدخلاتها في إطار برنامجها للتعليم والإغاثة والخدمات الاجتماعية وبرنامجها للتمويل البالغ الصغر وبرنامجها لتحسين البنى التحتية والمخيمات، بالتعاون مع الحكومات المضيفة والجهات الشريكة الوطنية والدولية.

٧٢ - ومن أصل ٦١٠ ٢٥٤ من اللاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا مساعدات في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في عام ٢٠١٧، جرى تحديد ٢٣٣ ١٦٤ من اللاجئين، أو ٦٤،٥ في المائة منهم، كأشخاص يعيشون في فقر مدقع حسب صيغة تقييم غير مباشرة للموارد تقيس سمات أساسية لتحديد أفقر الفقراء وإيلائهم الأولوية. ومن بين مجموع الحالات المستفيدة من البرنامج، تمثل النساء نسبة ٤٧،٤ في المائة، ويمثل الأشخاص ذوو الإعاقة نسبة ١٣ في المائة. وفي عام ٢٠١٦، انتقلت الوكالة من نهج تقديم المساعدة الغذائية العينية إلى نهج التحويل النقدي، واستفاد من هذا النهج ٧٣٧ ١٥٦ شخصاً في الأردن ولبنان والضفة الغربية. وتعتبر طريقة التوزيع الجديدة هذه الطريقة الأكثر فعالية في تقديم المساعدة، فقد أثبتت جدواها في عام ٢٠١٧ عندما خفضت التكاليف الإدارية وتكاليف التوزيع المرتبطة بتقديم المساعدة العينية، وأعطت المستفيدين قدراً أكبر من حرية الاختيار وإمكانية الحصول على عدد أكبر من الخيارات الغذائية الصحية.

٧٣ - ويسهم برنامج الأونروا في مجال التعليم بصورة مباشرة في توفير سبل العيش للاجئين الفلسطينيين من خلال توفير التدريب على المهارات التقنية والمهنية لشباب الأونروا في إطار برنامج الوكالة المعني بالتعليم والتدريب التقني والمهني. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تسجيل ٦٨٩ ٧ من الشباب في جميع ميادين عمل الوكالة، فالتحقوا بالبرامج المهنية (مثل السباكة والنجارة) أو البرامج التقنية (مثل الهندسة والمحاسبة أو التمريض). وعلى الرغم من صعوبة الظروف الاجتماعية والاقتصادية، فإن معدلات توظيف الإناث من خريجات البرنامج على نطاق الوكالة لم تنخفض إلا انخفاضاً طفيفاً إلى ٧٢,٧٨ في المائة بالنسبة لخريجات عام ٢٠١٦، أما الارتفاع الذي تحقق في معدلات توظيف الذكور على نطاق الوكالة من خريجي عام ٢٠١٥ (من ٧٩،٦٦ في المائة بالنسبة لخريجي عام ٢٠١٤ إلى ٨٥،٦٤ في المائة بالنسبة لخريجي عام ٢٠١٥) فاستمر بالوتيرة نفسها إذ بلغ معدل توظيف خريجي عام ٢٠١٦ نسبة ٨٥،٦٠ في المائة.

٧٤ - وفي عام ٢٠١٧، قدم برنامج التمويل البالغ الصغر ٥٩٥ ٣٨ قرضاً قيمتها الإجمالية ١٣٦ ٧٠٨ ٣٧ دولارا، وحصل على التقييم +A من مؤسسة ميكروفينانزا (وهي هيئة عالمية للتمويل البالغ الصغر) فيما يتعلق بالأداء الاجتماعي في فلسطين، ليصبح هذا البرنامج المقدِّم الوحيد لخدمات التمويل البالغ الصغر الذي يحصل على هذا التشريف في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وبذلك ينضم إلى فئة الخمسة في المائة التي تتصدر قائمة برامج التمويل البالغ الصغر في العالم.

٧٥ - وأحدثت أعمال تحسين المخيمات تأثيراً إيجابياً على الاقتصادات المحلية بتنشيط طلب المجتمعات المحلية على مواد البناء، وتوليد فرص العمالة للسكان في الوقت ذاته. وفي هذا الصدد، تقدِّر الوكالة أنه جرى توليد ما يكافئ أكثر من ٦٣٠ ٢ وظيفة بدوام كامل في عام ٢٠١٧ للاجئين الفلسطينيين. وبالإضافة إلى ذلك، نُفّذت أعمال في مجال التخلص من النفايات الصلبة وشبكات الصرف والمياه والمجاري لمنع انتشار الأمراض.

٧٦ - وفي عام ٢٠١٧، أبرمت الأونروا ٣٤ شراكةً رسميةً لدعم أنشطة كسب العيش والتخفيف من حدة الفقر، وهي أنشطة استفاد منها ٠٧٠ ١٩ من اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية ولبنان. وركزت الشراكات بوجه خاص على تقديم المساعدة وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والشباب والنساء الذين يعانون من ارتفاع معدلات البطالة وانخفاض معدلات المشاركة في القوة العاملة في جميع ميادين عمل الوكالة.

**الهدف الاستراتيجي: تحسين المستوى المعيشي للاجئين الفلسطينيين من خلال الخدمات المقدمة إلى الفقراء والفئات الضعيفة**

| *الإنجازات المتوقعة* | *مؤشرات الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *النسبة المئوية* |
| الحد من الفقر في أوساط أشد اللاجئين الفلسطينيين فقراً | النسبة المئوية من المستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الذي يعيشون في فقر مدقع | خط الأساس (٢٠١٧) | ٦٢,٤ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٦٣,٨ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٦٤,٥[أ] |

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

**النواتج**

- بالإضافة إلى ٦١٠ ٢٥٤ من اللاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا الدعم في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في عام ٢٠١٧، تم توفير الغذاء أو المساعدات النقدية المتعددة الأغراض لفائدة ٢٣٢ ٨٩٤ شخصاً في غزة، و ٤٣١ ٩٥ شخصاً في الضفة الغربية، و ٣٠٦ ٤٠٧ شخصاً في الجمهورية العربية السورية، و ٣٣٢ ٣٢ شخصاً في لبنان، و ٧٢٨ ١٥ شخصاً في الأردن في إطار التمويل في حالات الطوارئ. وعلاوة على ذلك، تم توفير فرص عمل مؤقتة مرتبطة بحالات الطوارئ لفائدة ١٢٤ ٢٦ أسرة لاجئة في جميع أنحاء الأرض الفلسطينية المحتلة.

| *الإنجازات المتوقعة* | *مؤشرات الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *النسبة المئوية* |
| إتاحة فرص عمل طويلة الأجل للاجئين الفلسطينيين | الحفاظ على معدلات توظيف الخريجين من الإناث والذكور في غضون ١٢ شهرا من تاريخ التخرج: | | |
| | (أ) الإناث | خط الأساس (٢٠١٦/٢٠١٧) | ٧٥,٢٨ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٦/٢٠١٧) | ٧٥,٢٨ |

| الإنجازات المتوقعة | مؤشرات الإنجاز | القياس | |
|---|---|---|---|
| | | وحدة القياس | النسبة المئوية |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٦/٢٠١٧) | ٧٢,٧٨ |
| | (ب) الذكور | خط الأساس (٢٠١٦/٢٠١٧) | ٨٥,٦٤ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٦/٢٠١٧) | ٨٥,٦٤ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٦/٢٠١٧) | ٨٥,٦٠ |

## النواتج

- استفادة ٧ ٦٨٩ من الطلاب من تطوير الكفاءات التقنية والمهنية في مراكز التدريب المهني التابعة للأونروا
- زيادة فرص حصول الفئات الضعيفة على التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني، بصورة مناسبة للسياق الخاص بكل منها تحديداً. ففي الأردن، وصلت النسبة المئوية للفئات الضعيفة (المستفيدون من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي والفئات الضعيفة الأخرى في ميادين عمل محددة) المسجلة في ٢٠١٧/٢٠١٨ إلى ٥٢ في المائة؛ و ٤٧ في المائة في لبنان؛ و ٢٦ في المائة في الضفة الغربية؛ و ٩٠ في المائة في قطاع غزة
- استمرار تنفيذ استراتيجية التعليم والتدريب المهني والتقني، بلبناتها المواضيعية التسع، بما في ذلك: النجاح في بدء العمل بنظام التسجيل الإلكتروني للطلبة على نطاق الوكالة في ميدان العمل في الأردن من أجل تعزيز إدارة البرامج القائمة على الأدلة، وجمع المعلومات الأكاديمية والمالية عن الطلاب منذ تسجيلهم الأولي إلى التخرج؛ والتنفيذ التجريبي لإطار ضمان الجودة في الأردن ولبنان والضفة الغربية، وهو إطار يساعد على ضمان برمجة التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني على نحو يتسم بالاتساق والفعالية والكفاءة والوجاهة وسرعة الاستجابة

| الإنجازات المتوقعة | مؤشرات الإنجاز | القياس | |
|---|---|---|---|
| | | وحدة القياس | العدد |
| تحسين البنى التحتية للمخيمات والمباني التي لا تستوفي المعايير | عدد أسر اللاجئين المقيمة في ملاجئ جرى ترميمها | خط الأساس (٢٠١٧) | ٤٤٩ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٢ ٦٣٣ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٣٤٥[أ] |

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

## النواتج

- نتيجة لسنوات من عجز التمويل (يعتمد إصلاح الملاجئ اعتماداً كلياً على تمويل المشاريع)، تراجعت وتيرة تنفيذ برنامج تحسين البنى التحتية والمخيمات تراجعاً ملحوظاً في جميع ميادين عمل الأونروا. وتسببت تلك المعوقات في تحقيق إنجازات لا ترقى إلى الأهداف
- تم إصلاح ٥ ٠٣٧ من الملاجئ في غزة في إطار التمويل الطارئ

| الإنجازات المتوقعة | مؤشرات الإنجاز | القياس | |
|---|---|---|---|
| | | وحدة القياس | القيمة/العدد |
| زيادة الخدمات المالية الشاملة للجميع وفرص الحصول على تسهيلات القروض والادخار[أ] | '١' قيمة القروض المصروفة | خط الأساس (٢٠١٧) | ٤١٧ ٧٨٠ ٣٩ دولار |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٥٠٤ ٨٥٧ ٤٤ دولار |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ١٣٦ ٧٠٨ ٣٧ دولار |
| | '٢' عدد القروض المصروفة | خط الأساس (٢٠١٧) | ١٦١ ٣٩ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٣٤٠ ٤٤ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٥٩٥ ٣٨ |

(أ) لا تقدم الأونروا خدمات التمويل البالغ الصغر في لبنان.

### النواتج

- في عام ٢٠١٧، حصل اللاجئون الفلسطينيون على ٧٥٦ ١٣ قرضاً بقيمة ٦٠٢ ٠٧٥ ١٨ دولار، وهو ما يمثل ٣٥،٦ في المائة من مجموع عدد العملاء (٥٩٥ ٣٨) الحاصلين على القروض، و ٤٧،٩ في المائة من مجموع قيمة القروض الممنوحة (١٣٦ ٧٠٨ ٣٧ دولار)
- استمر منح المرأة الأولوية من بين المستفيدين من القروض، فقد حصلت النساء على ٨٩٨ ١٥ قرضاً (بقيمة ٨٩٩ ٥٦٣ ١٢ دولارا)، ومنها ٧٣٣ ٥ قرضاً مُنحت للاجئات (بقيمة ٥٤٧ ٦٧٦ ٥ دولارا). وبالإضافة إلى ذلك، حصل المقترضون الشباب على ٨٧٠ ١٠ قرضاً (بقيمة ٢٣٥ ٩٨٧ ١٠ دولارا)، وحصل الشباب اللاجئون الفلسطينيون على ٧٧٣ ٣ قرضاً من هذه القروض (قيمتها ٧٢١ ٥٠٣ ٤ دولارا) أو ٣٥ في المائة

## دال – الهدف ٤

## التمتع بكامل حقوق الإنسان

٧٧ – تهدف الأونروا إلى كفالة تمتع اللاجئين الفلسطينيين بحقوق الإنسان إلى أقصى حد ممكن عن طريق تعميم مراعاة الحماية في تقديم خدماتها ومن خلال تقديمها، وبالتشجيع على تعزيز احترام القانون الدولي. ولا يزال اللاجئون الفلسطينيون يواجهون تحديات فيما يتعلق بالحماية، ويعزى ذلك إلى عدم وجود حل عادل ودائم لمحنتهم، وإلى النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية، واحتلال الأرض الفلسطينية المستمر منذ أكثر من ٥٠ عاما، وحصار غزة المستمر منذ أكثر من ١٠ سنوات، وهشاشة المركز القانوني في بعض البلدان المضيفة.

٧٨ – وخلال عام ٢٠١٧، أُحرز تقدم كبير على صعيد كل من تعزيز استجابة الوكالة في مجال الحماية وتعميم مراعاة معايير الحماية في جميع البرامج. وفي هذا الصدد، واصلت الأونروا إثبات التزامها بالبرمجة وتقديم الخدمات على نحو يراعي مسائل الإعاقة من خلال وضع الصيغة النهائية للمبادئ التوجيهية لإدماج مسائل الإعاقة وإصدار هذه المبادئ وتفعيلها، في سبيل أن يتمتع الأشخاص ذوو الإعاقة بفرص متكافئة للمشاركة في المساعدات والاستفادة منها. وبالإضافة إلى ذلك، يسرت الوكالة مزيداً من التماسك والاتساق والجودة في التدخلات في مجال الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي بفضل

وضع الصيغة النهائية لإطار مكرس لتحسين الصحة العقلية للاجئين الفلسطينيين ورفاههم النفسي والاجتماعي. وأخيراً، واصلت الأونروا تنفيذ إطارها لحماية الأطفال، مع التركيز على مبادرة ترمي إلى التصدي للعنف ضد الأطفال في منشآت الوكالة وعمليات تقديم الخدمات.

٧٩ - وواصلت الأونروا توطيد نهجها المتعدد القطاعات لمنع ومواجهة العنف الجنساني، مع التركيز على حالات الطوارئ ووضع وثائق التوجيه الرئيسية. وفي هذا الصدد، من أجل تعميم مراعاة التدخلات المتعلقة بالعنف الجنساني في التأهب لحالات الطوارئ والوقاية والاستجابة، فإن الوكالة: (أ) وضعت خرائط طريق ميدانية تراعي مسائل العنف الجنساني وتحدد أنشطة ترمي إلى تفعيل إطار الأونروا لمنع العنف الجنساني؛ (ب) وضعت ونشرت المبادئ التوجيهية للتخفيف من حدة المخاطر القائمة على النوع الجنساني في حالات الطوارئ.

٨٠ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الوكالة الدفاع عن حقوق اللاجئين الفلسطينيين من خلال أنشطة الدعوة في السياقات الخاصة والعامة. وعلى الرغم من الصعوبات القائمة في السياقات التشغيلية الصعبة، فقد أثمرت ٣٠،٦ في المائة من أنشطة الدعوة رداً إيجابياً من جانب السلطات المعنية. وواصلت الأونروا التعاون مع الآليات الدولية لحقوق الإنسان وغيرها من المنتديات ذات الصلة من أجل النظر في الشواغل الرئيسية المتعلقة بالحماية التي يواجهها اللاجئون الفلسطينيون.

**الهدف الاستراتيجي: صون حقوق اللاجئين الفلسطينيين وتعزيزها**

| *الإنجازات المتوقعة* | *مؤشرات الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *النسبة المئوية* |
| (أ) زيادة الوعي بحقوق اللاجئين الفلسطينيين واحترامها | النسبة المئوية لتدخلات الأونروا بشأن مسائل الحماية التي تلقى استجابة إيجابية من السلطات | خط الأساس (٢٠١٧) | ٢٥,٧ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٧) | ٣٩,٠ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٣٠,٦ |
| (ب) تعزيز وحماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين وسلامتهم وكرامتهم | النسبة المئوية لما نُفذ من التوصيات المتعلقة بمراعاة مسائل الحماية والمنبثقة عن عمليات المراجعة الداخلية لمسائل الحماية | خط الأساس (٢٠١٦) | ٧٤,٠ |
| | | الأداء المستهدف (٢٠١٨) | ٧٧,٦ |
| | | الأداء الفعلي (٢٠١٧) | ٢٩,٦[أ] |

(أ) تجري عمليات مراجعة مسائل الحماية مرة كل سنتين. وتمثل النتائج الفعلية المبلغ عنها في عام ٢٠١٧ التقدم المحرز في منتصف مدة تنفيذ التوصيات المنبثقة عن المراجعة. واستناداً إلى النسب المئوية المؤقتة التي تشمل التنفيذ الكامل والجزئي التقدم الإضافي المتوقع في عام ٢٠١٨، فمن المرتقب تحقيق أهداف عام ٢٠١٨ بحلول نهاية دورة السنتين.

**النواتج**

- نُفّذ ما مجموعه ٣٢٩ من أنشطة الدعوة بشأن مجموعة منوعة من مسائل الحماية
- حددت الأونروا ما يقدر بـ ٤ ٩٥٨ من ضحايا العنف الجنساني، و ٢ ٥٤٠ من الأطفال و ٢٩٩ من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يعانون من ضعف الحماية، وقدمت المساعدة لهم. وبالإضافة إلى ذلك، يسرت الوكالة الحصول على خدمات إعادة التأهيل والدعم المخصص لذوي الإعاقة لفائدة ما يقرب من ١٣ ١٤٣ من اللاجئين الفلسطينيين ذوي الإعاقة
- تلقّى ٣ ٠٢٦ من موظفي الوكالة التدريب في مجال الحماية

- استفاد ٠٨٧ ٩٨ من اللاجئين الفلسطينيين من الدعم المخصص للصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي
- استفاد ٧٣٣ ١٢ من اللاجئين الفلسطينيين من المساعدة القانونية (بما في ذلك توفير المشورة والمعلومات القانونية) بشأن طائفة من المسائل التي تشمل الحالة المدنية/التسجيل والعنف الجنساني
- قدمت الأونروا ١٦ من التقارير والإحاطات إلى آليات حقوق الإنسان الدولية

| *الإنجازات المتوقعة* | *مؤشرات الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *النسبة المئوية* |
| حماية مركز اللاجئين الفلسطينيين وأحقيتهم في الحصول على خدمات الأونروا | الحفاظ على النسبة المئوية للحالات المسجّلة الجديدة المستوفية لمعايير الأونروا | خط الأساس | – |
| | | الأداء المستهدف | – |
| | | الأداء الفعلي | ٨٢,٠ |

## النواتج

- ظل نظام معلومات تسجيل اللاجئين ييسر تنفيذ تعليمات الأونروا الموحدة للاستحقاق والتسجيل، وحسّن بصورة كبيرة قدرة الوكالة على رصد المعاملات والعمليات، وفي نهاية المطاف، قدم الخدمات إلى اللاجئين بمزيد من الكرامة والكفاءة

## ملاحظة ختامية

٨١ - أنشئت الأونروا عملاً بقرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩. والوكالة هيئة فرعية تابعة للجمعية العامة بدأت عملها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠، كي تستجيب لاحتياجات نحو ٠٠٠ ٧٥٠ لاجئ فلسطيني. وهي من أكبر برامج الأمم المتحدة، ففي نهاية عام ٢٠١٧، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين المشمولين بولايتها ٥،٤٤ ملايين لاجئ وبلغ عدد موظفيها حوالي ٠٠٠ ٣١ موظف. ويُعرَّف اللاجئون الفلسطينيون بأنهم ”الأشخاص الذين كان مكان إقامتهم المعتاد فلسطين خلال الفترة من ١ حزيران/يونيه ١٩٤٦ إلى ١٥ أيار/مايو ١٩٤٨، والذين فقدوا كلا من منازلهم وسُبل عيشهم نتيجة لنزاع عام ١٩٤٨“، وهذا يشمل المنحدرين من نسل هؤلاء من جهة الذكور.

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



الرجاء إعادة استعمال الورق