A/75/13

الأمم المتحدة

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

## 1 كانون الثاني/يناير – 31 كانون الأول/ديسمبر 2019

## الجمعية العامة

الوثائق الرسمية

الدورة الخامسة والسبعون

الملحق رقم 13

الرجاء إعادة استعمال الورق

**الجمعية العامة**
الوثائق الرسمية
الدورة الخامسة والسبعون
الملحق رقم 13

A/75/13

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

## 1 كانون الثاني/يناير – 31 كانون الأول/ديسمبر 2019

الأمم المتحدة • نيويورك، 2020

*ملاحظة*

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

ISSN 0250-8966

[3 أيلول/سبتمبر 2020]

# المحتويات


*الصفحة*

كتابا الإحالة ..... 4

رسالة مؤرخة 27 آب/أغسطس 2020 موجهة إلى رئيس الجمعية العامة للأمم المتحدة من المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى ..... 4

رسالة مؤرخة 2 تموز/يوليه 2020 موجهة إلى المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى من رئيس اللجنة الاستشارية للوكالة ..... 7

*الفصل*

الأول – عرض عام لسياق الأوضاع ..... 10

ألف – التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية ..... 10

باء – التطورات التشغيلية والتنظيمية ..... 13

جيم – المسائل القانونية ..... 18

دال –استعراض مالي عام ..... 25

الثاني – استعراض البرامج الفرعية ..... 28

ألف – البرنامج الفرعي 1 ..... 28

باء – البرنامج الفرعي 2 ..... 29

جيم – البرنامج الفرعي 3 ..... 30

دال – البرنامج الفرعي 4 ..... 32

هاء – البرنامج الفرعي 5 ..... 34

## رسالة مؤرخة 27 آب/أغسطس 2020 موجهة إلى رئيس الجمعية العامة للأمم المتحدة من المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

يسرني أن أحيل إلى الجمعية العامة التقرير المعدّ عن عمل وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لعام 2019. والتقرير مقدّم امتثالا للطلبات الواردة في الفقرة 21 من قرار الجمعية العامة 302 (د-4) الصادر في 8 كانون الأول/ديسمبر 1949، بصيغتها المعدلة بالفقرة 11 من قرار الجمعية العامة 1018 (د-11)، وفي الفقرة 8 من قرار الجمعية العامة 1315 (د-13) الصادر في 12 كانون الأول/ديسمبر 1958.

ويشرفني عظيم الشرف أن اختِرتُ مفوضاً عاماً للأونروا في 18 آذار/مارس 2020 وأن تتاح لي الفرصة لقيادة الوكالة في خضم التحديات المتزامنة التي تواجهها. وإني أواصل العمل عن كثب مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين لضمان قدرة الأونروا على أن تنفّذ بشكل كامل ولايتها الحاسمة الأهمية التي مدّدها أعضاء الجمعية العامة في كانون الأول/ديسمبر 2019 بأغلبية ساحقة حتى حزيران/يونيه 2023.

وقد كان التصدي لجائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) الذي تسبب في أزمة شاملة في مجالي الصحة العامة والفقر في المنطقة من أولوياتي العاجلة. ومنذ شهر آذار/مارس، عمل موظفو الأونروا في الخطوط الأمامية، من أطباء وممرضين وعمال مرافق صحية وأخصائيين اجتماعيين ومعلمين وكثيرين غيرهم، بلا كلل وفي ظل تنسيق وثيق مع السلطات المحلية من أجل منع واحتواء تفشي المرض بين اللاجئين، بما في ذلك في 58 مخيما مكتظا باللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأوسط.

وقامت الأونروا بتعديل نموذجها لتقديم الخدمات بين عشية وضحاها تقريبا، فاستفادت من برنامجها الشهير للتعلّم عن بُعد من أجل مواصلة الأنشطة التعليمية لفائدة 000 540 طالب وعمّمت خدمات التطبيب عن بُعد وإيصال الأدوية الأساسية إلى المنازل للحد من الازدحام في العيادات. وفي غزة، أتاح إيصال الأغذية إلى مليون لاجئ يعانون من انعدام الأمن الغذائي التقليلَ إلى حد كبير من مخاطر انتقال العدوى التي تطرحها مراكز التوزيع الجماعي. وجدير بالذكر أن التدابير التي تتخذها السلطات لاحتواء الجائحة تؤثر تأثيراً شديداً على أضعف الفئات، مما يدفعها إلى مزيد من الفقر. ولذلك زادت الأونروا من دعمها النقدي لأشد اللاجئين الفلسطينيين حرمانا في جميع ميادين العمليات.

إن الجائحة بعيدة عن الانتهاء. وأنا أكتب إليكم وقد زادت معدلات الإصابة زيادةً كبيرة في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، في حين يشهد كل من الأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان، وغزة كذلك، زيادةً تثير القلق الشديد. وسيكون دعمكم لنا من أجل مواصلة استجابتنا الإنسانية الجارية والتصدي للفقر واليأس المتناميين في الأجل المتوسط، لا سيما في مخيمات اللاجئين، أمرا بالغ الأهمية لجهودنا الرامية إلى إشاعة الإحساس بأن الحياة لا تزال تسير في مجراها الطبيعي وإلى إبقاء شعلة الأمل حية. إن دعمكم يسهم في تحقيق الاستقرار في هذه المنطقة المضطربة.

ولا تزال التحديات المالية الهيكلية التي تواجهها الوكالة مستمرة. وسيظل إيجاد حل مستدام لهذه التحديات أولويتي الرئيسية. فبالنسبة لوكالة تقدم خدماتٍ فعالة مماثلة للخدمات الحكومية على نطاق واسع وفي منطقة حساسة سياسياً، يثير عدم استقرار الوضع المالي بلبلةً يشعر بها مجتمع اللاجئين والحكومات المضيفة والأطراف الفاعلة الإقليمية والمجتمع الدولي ككل. وقد تمكنت الأونروا، بفضل تدابير الكفاءة والتدابير التقييدية لمراقبة التكاليف كتعليق سداد الفواتير وتأجيل الديون والاقتراض من الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ، من مواصلة عملياتها من سنة إلى أخرى، وإن كان لذلك تبعاته. ويتفق أصحاب المصلحة الرئيسيون المعنيون بعمل الأونروا على أن هذا الوضع ليس بترتيب تمويلي قابل للاستمرار وأن الوقت قد حان لإيجاد الحلول له. ولستُ أغالي عندما أشدد على ضرورة اعتماد نهج استراتيجي يستشرف المستقبل، يعيد التوازن إلى الأونروا ويمكّنها من التنبؤ بمقدراتها.

وإني أركّز، فيما أقود من جهود لتلبية الاحتياجات غير الملباة هذا العام، على العجز في التمويل الأساسي للوكالة البالغ 375 مليون دولار. وإضافة إلى ذلك، تسعى الأونروا إلى حشد 94 مليون دولار للتخفيف من أثر جائحة كوفيد-19 على اللاجئين الفلسطينيين في الفترة من آب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر 2020، فضلا عن 42 مليون دولار لتمويل المساعدة المنقِذة للأرواح، لا سيما الأغذية والدعم النقدي، المقدمة إلى اللاجئين في غزة والجمهورية العربية السورية.

وما زلتُ أتواصل مع جميع الشركاء بشأن أفضل السبل لتحقيق الاستقرار المالي على مدى عدة سنوات. ففي المؤتمر الاستثنائي الإلكتروني لإعلان التبرعات لصالح الأونروا الذي عُقد في 23 حزيران/يونيه 2020، وشارك في استضافته الأردن والسويد، شدّدتُ على أن أزمتي التمويل الهيكلي والسيولة يمكن التصدي لهما بفعالية عن طريق اتفاق أساسي مع الأونروا يكفل ما يلي:

(أ) أن يتواكب الدعمُ السياسي القوي الذي تعرب عنه الدول الأعضاء لولاية الأونروا مع تزويدها الوكالة بالموارد الكافية وتقاسمها المسؤوليات معها؛

(ب) أن تقدم الدول الأعضاء والشركاء الآخرون مساهماتٍ يمكن التنبؤ بتوقيتها ومبلغها وتستند إلى التزامات متعددة السنوات تغطي دورة ميزانية الأونروا لمدة سنتين، بما يتيح للوكالة تقديم خدمات حيوية يمكن التنبؤ بها في بيئات متقلبة؛

(ج) أن تواصل الأونروا، بدعم من أقرب شركائها، توسيع قاعدة الجهات المانحة لها واستطلاع ترتيبات تمويل وشراكات مبتكرة.

وفي حالة عدم تأمين الأموال اللازمة لدعم الخدمات التي كلِّفت الأونروا بتقديمها، سألتمس من الجمعية العامة توجيهات لتحديد أجزاء الولاية التي تود الدول الأعضاء أن تعطيها الوكالةُ الأولوية.

وكان من أولوياتي أيضا تعزيز نظم إدارة الأونروا. وقد قدتُ الوكالة، منذ اليوم الأول من ولايتي، في تنفيذ مبادرات ترفعها إلى أعلى مستويات الحوكمة الرشيدة والفعالية والشفافية والمساءلة.

وعند انضمامي إلى الأونروا في آذار/مارس الماضي، كنتُ أشعر بقلق بالغ إزاء الهجمات ذات الطابع المسيَّس الموجهة إلى عملها وولايتها. وأنا ملتزمٌ بحماية الأونروا من قوى الاستقطاب التي تؤثر على المنطقة. والأونروا، باعتبارها جهة فاعلة في مجال العمل الإنساني شديدة التقيّد بالمبادئ الإنسانية، تواصل

الحفاظ على حيادها من محاولات ترمي إلى تقويض استقلاليتها أو التشكيك فيها. وإنني أدعو جميع الجهات المعنية إلى احترام الطابع الإنساني لولاية الوكالة وعملياتها.

وحتى آب/أغسطس 2020، كانت الأزمات القائمة مستمرةً في حين أطلت أزمات جديدة برأسها، مما شكّل تحديا للمنطقة. واستمرت الضغوط على خدمات الأونروا في القدس الشرقية، في حين كانت الأوضاع على طول الحدود بين غزة وإسرائيل تهدد بتصعيد في العنف. وكان الاقتصاد والنظام السياسي في لبنان ممزقين. وكانت الجمهورية العربية السورية تواجه تحديات على الصعيدين الإنساني والاجتماعي – الاقتصادي لم تشهد مثلها طوال تسع سنوات من النزاع. وفي هذه البيئة، ظلت الأونروا دعامةً للاستقرار بفضل الاستثمارات الاستراتيجية التي قام بها شركاؤها. فقدرتها الفريدة على توفير استجابة إنسانية قوية والإسهام في التنمية البشرية في المنطقة، تمشيا مع خطة التنمية المستدامة لعام 2030، تجعل منها وكالة لا غنى عنها بين وكالات الأمم المتحدة العديدة. وإني لذلك أناشد الدول الأعضاء في الجمعية العامة وجميع شركائنا أن يواصلوا جهودهم للمساعدة في حشد الدعم لصالح الأونروا والخدمات التي تقدمها إلى 5,6 ملايين لاجئ فلسطيني تمد لهم الوكالة يدَ العون.

*(توقيع)* فيليب **لازاريني**
المفوض العام

## رسالة مؤرخة 2 تموز/يوليه 2020 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 إلكترونياً يومي 1 و 2 تموز/يوليه 2020، في تقريركم السنوي الذي يتناول أنشطة الأونروا وعملياتها في الفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، والذي سيقدَّم إلى الجمعية العامة في دورتها المقبلة.

واللجنة الاستشارية ترحب بكم ترحيبا حارا في منصبكم الجديد كمفوض عام للوكالة، وهو المنصب الذي توليتموه في 18 آذار/مارس 2020، وتؤكد لكم أنها ستؤيدكم وتتعاون معكم بشكل وثيق في دعم اللاجئين الفلسطينيين. كما ترحب بتعيين ليني ستينسيث نائبةً جديدة للمفوض العام.

وتود اللجنة أن تشكر كريستيان سوندرز على دوره القيادي وعمله الدؤوب أثناء توليه مهام المفوض العام بالنيابة خلال فترة انتقالية صعبة.

وتثني اللجنة بشدة على الأونروا وموظفيها لما بذله كل منهم من جهود دؤوبة لتقديم الخدمات الأساسية والضرورية إلى اللاجئين الفلسطينيين في ميادين عمليات الأونروا وفقا لولايتها، وعن طريق برامجها المتعلقة بالتعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية، على الرغم من الأزمة المالية المصيرية التي واجهتها في عام 2019. وهو وضع ظل مرهقاً للغاية بما في ذلك خلال جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) التي ظهرت وتفشت في عام 2020. ولئن كانت هذه المسألة خارجة عن النطاق المباشر للتقرير السنوي لعام 2019، فإن اللجنة تعرب عن قلقها إزاء ما يعاني منه اللاجئون الفلسطينيون من ضعف وإحباط في الوقت الراهن. إن العواقب الاجتماعية الاقتصادية والعواقب الأخرى الناجمة عن الأزمات المتعددة التي يتعرض لها هؤلاء اللاجئون تخلق طلبا متزايدا على خدمات الأونروا، في حين لا تزال الوكالة مكبلة بقلة الموارد وعدم قدرتها على التنبؤ بتدفقات التمويل في المستقبل مما يهدد استدامتها المالية وقدرتها على التخطيط في الأجلين المتوسط والطويل.

كما تثني اللجنة على الأونروا للجهود الآتي ذكرها في التقرير السنوي للمفوض العام فيما يتعلق بالصحة، والتعليم، والإغاثة والخدمات الاجتماعية، وشبكة الأمان الاجتماعي، وخدمات الحماية وحقوق الإنسان، بما في ذلك خدمات إعادة التأهيل والدعم النفسي – الاجتماعي والحماية والعنف الجنساني، وتلك المبذولة من أجل تعزيز فرص كسب الرزق للاجئين الفلسطينيين بوسائل منها برامج الأونروا للتعليم والتدريب التقني والمهني والتمويل البالغ الصغر، ومن أجل تحسين المخيمات. واللجنة مدركةٌ لضرورة مواصلة الاستثمار في هذه المجالات.

وهي، في هذا الصدد، تؤكد من جديد الدورَ المهم الذي ستواصل الأونروا الاضطلاع به في المنطقة إلى حين إيجاد حل عادل ودائم للاجئين الفلسطينيين وفقا لقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة (قرارا الجمعية العامة 194 (د-3) و 302 (د-4)). وتلاحظ اللجنة أن عدد اللاجئين المشمولين بولاية الأونروا بلغ 5,6 ملايين لاجئ، وهي تدرك أوجه الهشاشة القائمة والاحتياجات المتزايدة للاجئين الفلسطينيين الذين تضرروا من التشرد وآثاره طوال 70 عاما.

* لا تؤيد البرازيل والولايات المتحدة الأمريكية نص هذه الرسالة.

وتعرب اللجنة عن خالص امتنانها للبلدان المانحة والمضـــيفة، على الســـواء، على الدعم المالي والسياسي الذي تقدمه للأونروا واللاجئين الفلسطينيين. وفي هذا الصدد، وإلى أن يتم التوصل إلى حل عادل ودائم، تشدد اللجنة على أن ما تكفله الأونروا من تنمية بشرية مستدامة ومساعدة إنسانية للاجئين الفلسطينيين في المنطقة يعد أيضا إسهاما مباشرا في تحقيق السلام والاستقرار والتنمية في المنطقة.

وتعرب اللجنة عن قلقها البالغ إزاء اســتمرار التدهور الشــديد للظروف الاجتماعية – الاقتصــادية التي يعيشــها اللاجئون الفلســطينيون، وعدم كفاية الموارد المتاحة للأونروا للاســتثمار بالشــكل المناســب في برنامج شـبكة الأمان الاجتماعي باعتباره وسـيلة مهمة للتخفيف من وطأة الفقر والضـغوط الاقتصـادية التي يواجهها اللاجئون الفلسطينيون.

وتشــدد اللجنة على أن العنف، والتشــريد القســري، وتدمير المنازل، وإهدار الفرص الاقتصــادية، وفرض القيود على حرية الحركة في الضـفة الغربية، بما في ذلك القدس الشـرقية، والحصـار المفروض على قطاع غزة، أمور لا تزال تؤثر سلباً على حياة اللاجئين الفلسطينيين.

وتعرب اللجنة عن عميق انزعاجها إزاء حالة العجز المالي ونقص التمويل التي عانت منها الأونروا بشكل متكرر والتي بلغت مرة أخرى مستويات حرجة وغير مسبوقة لم تعهدها الوكالة من قبل. فالعجز الشديد في ميزانيتي البرامج ونداءات الطوارئ تمس بقدرة الوكالة على توفير ما يكفي من الحماية والإغاثة والخدمات الصــحية والتعليمية للاجئين الفلســطينيين. ويؤثر ذلك ســلباً على نوعية حياة اللاجئين الفلســطينيين ويزيد من خطر لجوء الشـباب الذين فقدوا الأمل وحُرموا من الفرص إلى إيجاد حلول غير سـلمية بسـبب شـعورهم باليأس والإحباط.

وتحث اللجنة جميع الجهات المانحة على المساعدة من خلال الإسهام في الأونروا بتمويل مستدام وكافٍ يمكن التنبؤ به يوجَّه نحو التنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين والتدخلات الإنسانية. وفي هذا الصدد، تحث اللجنة الأونروا على اســتطلاع حلول مبتكرة للتمويل، كما تحث الجهاتِ المانحة على الوفاء بتعهداتها في المواعيد المحددة لكي يتســنى التنبؤ بالتمويل مع مواصــلة تقديم الخدمات للاجئين الفلســطينيين بكفاءة وفعالية. وترى اللجنة أيضــا أن صــندوق الوقف الذي أســسـته منظمة التعاون الإســلامي لدعم اللاجئين الفلسطينيين سيكون مصدرا جديدا وقيّما لتزويد الأونروا بالدعم المالي.

وتشــيد اللجنةُ بالدعم الكبير الذي أبدته الدول الأعضــاء للأونروا خلال الدورة الرابعة والســبعين للجمعية العامة، عندما صـوّتت في 13 كانون الأول/ديسمبر 2019 لصـالح تمديد ولاية الأونروا لمدة ثلاث سنوات حتى عام 2023، وتقدّر هذا الدعم أيما تقدير. فالأغلبية الساحقة التي أيّدت التمديد تؤكد دعمَ الدول الأعضاء القوي للأونروا ودورها في تحقيق الاستقرار في الشرق الأوسط ودعمها لحقوق اللاجئين الفلسطينيين أيضـا. وهذه الأغلبية إقرار باسـتمرار الحاجة إلى خدمات الأونروا. ولذلك، تحث اللجنة المجتمع الدولي على مواكبة الالتزام السياسي الذي أبداه بدعم مالي كافٍ يقدمه إلى الوكالة.

لقد كان التحقيق الذي أجراه مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشـــأن الوكالة في عام 2019 مدعاة لقلق عميق لدى جميع أعضــاء اللجنة الاســتشــارية. ولئن كان تحقيق المكتب لم يكشــف عن حالات غش أو فسـاد، فقد أقر الأمين العام بضـرورة تعزيز إدارة الوكالة لتحسـين الحوكمة والتنظيم في جميع المجالات. واللجنة تثني على جهود إدارة الأونروا الرامية إلى تنفيذ الإصـــلاحات الإدارية بينما هي تواصـــل تعزيز الخدمات التي تقدمها الوكالة إلى اللاجئين الفلسطينيين وتستمر في إعادة بناء الثقة عقب التحقيق الذي أجراه

مكتب خدمات الرقابة الداخلية، كما تدعم اللجنةُ هذه الجهود دعما تاما. فهي تدل على عزيمة قوية واستعداد لتعزيز إدارة الوكالة وتنفيذ ولايتها مع كفالة المساءلة والشفافية. وتشير اللجنة في الوقت نفسه إلى النتائج الإيجابية التي توصلت إليها شبكةُ تقييم أداء المنظمات المتعددة الأطراف. وتشير أيضا إلى عرض الأمين العام تقديم الدعم والموارد من الأمانة العامة لتنفيذ الإصلاحات الإدارية.

ولا تزال اللجنة تشعر بالقلق إزاء مستوى التهديدات والهجمات التي يتعرض لها موظفو الأونروا وتتعرض لها هياكلها، وهي تدين أي أعمال تهدد حرمة منشآت الأونروا وحيادها.

ولا يزال القلق يساور اللجنة أيضا إزاء القيود المفروضة على موظفي الأونروا داخل الأراضي الفلسطينية المحتلة منذ عام 1967، بما في ذلك القدس الشرقية. وتؤكد اللجنة قلقها البالغ إزاء الخطط المعلنة للاستعاضة عن خدمات الأونروا في القدس الشرقية المحتلة، وتشير إلى أن أي عرقلة لهذه الخدمات ستشكل انتهاكا للامتيازات والحصانات التي تتمتع بها الوكالة بموجب اتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام 1946 واتفاق كوميي – ميتشلمور لعام 1967، بما فيها صون حرمة منشآت الأمم المتحدة. وتغتنم اللجنة هذه الفرصة لتذكير السلطات الإسرائيلية بمسؤولياتها والتزاماتها بموجب القانون الدولي.

*(توقيع)* رفيق **خرفان**
رئيس اللجنة الاستشارية

# الفصل الأول

# عرض عام لسياق الأوضاع

## ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

1 - في ظل بيئة إقليمية سادها التقلب في عام 2019، استمر تأثير العنف والتهميش على اللاجئين الفلسطينيين، بطرق شتى، في جميع ميادين عمليات وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا أو الوكالة) الخمسة وهي: الأردن؛ ولبنان؛ والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية؛ وقطاع غزة. وفي هذا السياق، واصلت الوكالة، تمشيا مع الولاية التي أناطتها بها الجمعية العامة، تقديم خدمات التنمية والمساعدة الإنسانية في مجالات التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية والبنى التحتية وتحسين المخيمات والتمويل البالغ الصغر والحماية.

### قطاع غزة

2 - في عام 2019، قدمت الأونروا مساعدات إلى 315 460 1 لاجئا فلسطينيا مسجلا في غزة[1]. ولا يزال السكان يواجهون أزمة إنسانية واقتصادية بفعل الحصار البري والجوي والبحري غير المشروع الذي دخل عامه الثالث عشر في حزيران/يونيه 2019. وقد اقترن ذلك بدورات من العنف وعدم الاستقرار السياسي، كما حدّ من إمكانية دخول القطاع ومغادرته. وأدى النشاط الاقتصادي المحدود، الذي تفاقم بفعل آثار الانقسام السياسي المستمر والأزمة المالية التي تواجهها السلطة الفلسطينية وتخفيض المساعدة الاجتماعية وتدهور البنى التحتية العامة، إلى إعاقة توافر الخدمات الأساسية. وفي عام 2019، بلغ متوسط معدل البطالة في غزة 45,1 في المائة[2] واستمر النقص الحاد في فرص العمل في تعميق اليأس والإحباط الشديدين لدى السكان، بمن فيهم الشباب. وتحسن توافر الكهرباء حيث كانت تتوافر ما بين 10 إلى 15 ساعة في اليوم في عام 2019 مقابل 4 إلى 8 ساعات يومياً في عام 2018[3]. وظلت إمكانية الحصول على المياه النظيفة في مستوى الأزمة، حيث كان أكثر من 90 في المائة من المياه التي أمِدّت بها الأسر المعيشية غير صالح للشرب[4].

3 - وعلى المستوى السياسي، لم تتحقق خطوات رئيسية نحو إنهاء الانقسام السياسي الذي دام أكثر من عقد من الزمن بين حركتي فتح وحماس. غير أنه تم التوصل إلى اتفاق بين الفصائل الفلسطينية على إجراء انتخابات برلمانية ورئاسية في عام 2020. وجرى قمع احتجاجات شعبية متفرقة طالبت بتحسين الظروف المعيشية.

---

(1) تجدر الإشارة إلى أن نحو 806 161 أشخاص مسجلون لدى الوكالة في غزة في فئة "الأشخاص المسجلين الآخرين". و "الأشخاص المسجلون الآخرون" هم الأشخاص الذين لم يستوفوا، عند التسجيل لأول مرة، جميع معايير الأونروا للاجئين الفلسطينيين ولكن تقرّر أنهم قد تكبدوا خسائر كبيرة أو تحملوا مشقة كبيرة لأسباب تتعلق بنزاع عام 1948 في فلسطين، إضافة إلى أفراد أسر الأشخاص المسجلين الآخرين.

(2) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، "نتائج مسح القوى العاملة للعام 2019"، 13 شباط/فبراير 2020.

(3) United Nations, Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, "Monthly humanitarian bulletin: August 2019", 6 September 2019.

(4) المرجع نفسه، "Gaza: water and sanitation services severely disrupted due to the energy crisis".

4 - وظلت الأوضاع الأمنية في غزة شديدة التقلب. ففي الفترة المشمولة بالتقرير، قُتل 33 فلسطينيا على أيدي قوات الأمن الإسرائيلية خلال مظاهرات مسيرة العودة الكبرى وأصيب 523 11 شخصا، وبذلك بلغ مجموع القتلى 212 شخصا وعدد المصابين 134 36 جريحا منذ بدء المظاهرات في 30 آذار/مارس 2018[5]. ولئن كان المستوى العام للعنف، بما في ذلك عدد الإصابات المرتبطة بالمظاهرات، قد انخفض في إطار وقف إطلاق النار الهش وغير الرسمي بين إسرائيل وحركة حماس، فقد ظل توفير الرعاية للجرحى، الذين كان العديد منهم يحتاجون إلى رعاية طبية وخدمات إعادة تأهيل طويلة الأمد، يشكل ضغطا هائلا على النظام الصحي المتداعي بالفعل.

5 - وقُتل 75 فلسطينياً آخرون في ظروف أخرى، بما في ذلك الغارات الجوية والقصف بالدبابات خلال عمليات تصعيد مؤقتة للأعمال العدائية بين الفصائل الفلسطينية والقوات الإسرائيلية[6]. وفي الفترة من 25 إلى 27 آذار/مارس، شهد قطاع غزة وجنوب إسرائيل إحدى أهم حالات التصعيد للأعمال العدائية منذ عام 2014، بعد أن أطلقت جماعات فلسطينية مسلحة صاروخا من غزة، ألحق أضرارا جسيمة بأحد المنازل في وسط إسرائيل وأصاب سبعة إسرائيليين بجروح. وفي أعقاب هذا الحادث، ضرب سلاح الجو الإسرائيلي مواقع متعددة في جميع أنحاء غزة، مما أسفر عن إصابة شخصين وتشريد 16 عائلة، في حين تسببت مقذوفات أطلقتها الجماعات الفلسطينية المسلحة باتجاه جنوب إسرائيل في وقوع أضرار[7]. وفي الفترة من 3 إلى 6 أيار/مايو، أسفرت أعمال عدائية مكثفة دامت أربعة أيام عن مقتل 25 فلسطينيا، من بينهم ثلاثة أطفال وامرأتان حاملان، وأربعة مدنيين إسرائيليين. كما أصيب 153 فلسطينيا آخر و 123 إسرائيليا بجراح[8]. وفي 12 تشرين الثاني/نوفمبر، قتل سلاح الجو الإسرائيلي في غزة أحد كبار عناصر الجناح المسلح لحركة الجهاد الإسلامي الفلسطينية، مما أدى إلى اندلاع أعمال عدائية مكثفة لمدة يومين قُتل فيها 35 فلسطينياً، يعتقد أن 16 منهم مدنيون، من بينهم ثمانية أطفال، وأصيب 106 آخرون بجراح، من بينهم 51 طفلاً. كما عولج 78 إسرائيليا، من بينهم أطفال، من إصابات طفيفة أو صدمات. وظلت المراكز الصحية التابعة للأونروا تعمل طوال هذه الأعمال العدائية، بينما توقفت الخدمات الأخرى حفاظا على سلامة المستفيدين والموظفين. وطُبق وقف للأعمال العدائية بدأ سريانه في 14 تشرين الثاني/نوفمبر وظل صامدا في الأغلب.

6 - وفي تطور مثير للقلق البالغ، قُتل ثلاثة من أفراد الشرطة الفلسطينية وأصيب ثلاثة مدنيين في تفجيرين انتحاريين منفصلين استهدفا نقاط تفتيش تابعة للشرطة في آب/أغسطس 2019. وأفادت حركة حماس في 29 آب/أغسطس بأن قواتها الأمنية في غزة ألقت القبض على خلية مكونة من عشرة أفراد كانت وراء الهجمات[9].

(5) المرجع نفسه، "تقرير حماية المدنيين: 24 كانون الأول/ديسمبر 2019 - 6 كانون الثاني/يناير 2020"، 9 كانون الثاني/يناير 2020.

(6) المرجع نفسه.

(7) المرجع نفسه، "Monthly humanitarian bulletin: March 2019", 15 April 2019".

(8) المرجع نفسه، "تقرير حماية المدنيين: 23 نيسان/أبريل - 6 أيار/مايو 2019"، 9 أيار/مايو 2019.

(9) Office of the United Nations Special Coordinator for the Middle East Peace Process, *Report to the Ad Hoc Liaison Committee* (New York, 26 September 2019).

### الضفة الغربية

7 - في عام 2019، استمر تأثير الاحتلال العسكري الإسرائيلي على الحياة اليومية للاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الأونروا في الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، والبالغ عددهم 758 858 لاجئا[10].

8 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قامت قوات الأمن الإسرائيلية بما يزيد على 600 5 عملية متصلة بالأمن، قُتل فيها 29 فلسطينيا، من بينهم 11 لاجئا فلسطينيا، بمن فيهم أربعة من القُصَّر، وأُصيب 582 1 شخصا[11]. كما سُجل مقتل خمسة إسرائيليين وإصابة 121 آخرين. ومن بين العمليات التي نفذتها قوات الأمن الإسرائيلية، جرت 540 عملية في مخيمات اللاجئين بالضفة الغربية، بمتوسط 1,5 عملية أمنية يوميا[12]. واستُخدمت في العديد من هذه العمليات الذخيرة الحية وكميات كبيرة من الغاز المسيل للدموع، مما أسفر في كثير من الأحيان عن وقوع إصابات وإتلاف ممتلكات وحدوث عواقب نفسية ملحوظة.

9 - واستمر توسيع المستوطنات الإسرائيلية في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، إلى جانب تدمير المنازل والممتلكات الفلسطينية. والمجتمعات المحلية الفلسطينية، لا سيما تلك الموجودة في المنطقة جيم، تواجه دوريا التهديد بهدم منازلها ومصادرتها، وحدوث ذلك بالفعل، مما يسهم في إحلال بيئة قسرية تعرضها لخطر الترحيل القسري. وهُدم ما لا يقل عن 638 هيكلا يملكها فلسطينيون، منها 196 هيكلا خاصا بلاجئين فلسطينيين. ويمثل ذلك زيادة بنسبة 34 في المائة مقارنة بعام 2018 (475) وزيادة بنسبة 41 في المائة في هدم الهياكل التي يملكها لاجئون[13].

10 - وظلت الظروف الاجتماعية والاقتصادية في الضفة الغربية صعبة، بما في ذلك بالنسبة للاجئين الفلسطينيين. فخلال عام 2019، بلغ المعدل العام للبطالة بين اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، ما نسبته 13 في المائة، مع ارتفاع نسبة التعطل إلى 17 في المائة لدى من يعيشون في المخيمات[14]. وقد أسهم ذلك في ارتفاع مستويات الفقر وانعدام الأمن الغذائي لدى الأسر المعيشية للاجئين الفلسطينيين.

### الجمهورية العربية السورية

11 - كان لتسع سنوات من النزاع في الجمهورية العربية السورية عواقب مأساوية، بما في ذلك بالنسبة للاجئين الفلسطينيين. وعلى الرغم من أن عام 2019 شهد انخفاضا في حدة النزاع في معظم مناطق البلد مقارنة بالسنوات السابقة، فقد اشتدت الأعمال العدائية في الشمال الغربي وفي مناطق يوجد فيها لاجئون فلسطينيون، مما أسفر عن وقوع خسائر في الأرواح وتدمير المنازل والبنية التحتية وموجة نزوح واسعة النطاق وتزايد في الاحتياجات الإنسانية. وفي 14 أيار/مايو، أصابت عدة صواريخ مخيم النيرب المكتظ باللاجئين الفلسطينيين في حلب، فقتلت 11 مدنياً على الأقل، من بينهم خمسة أطفال أربعة منهم من طلاب

(10) مُسجَّل لدى الوكالة في الضفة الغربية 014 207 شخصاً إضافيا في فئة "الأشخاص المسجلين الآخرين".

(11) المكتب الميداني للأونروا في الضفة الغربية، قاعدة بيانات الحماية.

(12) المرجع نفسه.

(13) المرجع نفسه.

(14) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، "نتائج مسح القوى العاملة: الربع الأخير من لعام 2019"، 13 شباط/فبراير 2020. انظر الرابط التالي: www.pcbs.gov.ps/post.aspx?lang=en&ItemID=3662#.

مدارس الأونروا؛ كما أصيب 30 شخصا آخر بجروح. وفي الوقت نفسه، أدى تجدد العمليات العسكرية في الشمال الشرقي من الجمهورية العربية السورية في 9 تشرين الأول/أكتوبر إلى نشوء احتياجات إنسانية واسعة النطاق، مما زاد من تفاقم الحالة الإنسانية المتردية أصلا.

12 - وظلت الحالة الأمنية متقلبةً في جميع أنحاء الجمهورية العربية السورية. وكان خطر الهجمات غير المتناظرة والمخاطر التي تشكلها المتفجرات من مخلفات الحرب كبيرين، لا سيما في المناطق التي أتيح الوصول إليها حديثاً والمخيمات التي شهدت أعمالا عدائية نشطة في السنوات الأخيرة. وفي عام 2019، قُتل أو جُرح عدة أشخاص بسبب مخلفات الحرب من المتفجرات، منهم لاجئ فلسطيني عمره 8 سنوات كان يلعب في منطقة بالقرب من مخيم درعا. وازداد توتر الحالة الأمنية عدة مرات بعد أن شن سلاح الجو الإسرائيلي ضربات جوية حول دمشق وحمص وحماة، أسفرت عن خسائر في الأرواح وألحقت الدمار بالبنية التحتية. وتقدر الأونروا أن 000 438 لاجئ فلسطيني لا يزالون موجودين في الجمهورية العربية السورية، مقارنة بعدد 312 562 لاجئا مسجلا لدى الوكالة في نهاية عام 2019[15]. ونزح ما يقدر بثلثي اللاجئين الفلسطينيين من مناطقهم الأصلية التي سكنوها منذ بداية النزاع، وظل نحو 40 في المائة منهم مشردين داخلياً حتى نهاية عام 2019؛ ووفقا لتقديرات الأونروا، تعرضت منازل أكثر من 000 180 لاجئ فلسطيني للتدمير أو التلف الشديد. وعاني الباقون في البلد من بطالة واسعة النطاق ومن فقدان الأصول وواجهوا نقصا في الوقود والكهرباء وزيادة حادة في أسعار السلع الأساسية خلال عام 2019 بسبب الانخفاض الحاد في قيمة الليرة السورية.

**لبنان**

13 - لا تزال الأزمة في الجمهورية العربية السورية تؤثر سلباً على الاستقرار والبيئة الاجتماعية الاقتصادية في لبنان، مما يفرض مزيدا من الضغط على المالية العامة الضعيفة أصلا وعلى البنى التحتية وتقديم الخدمات. فبحلول نهاية عام 2019، كان هناك نحو 648 914 من اللاجئين القادمين من الجمهورية العربية السورية مسجلين لدى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين[16]، إضافة إلى 248 27 من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية مسجلين لدى الأونروا[17]. وكان هناك أيضاً 033 476 لاجئا فلسطينيا في لبنان مسجلين لدى الوكالة[18]. ومنذ منتصف شهر أيار/مايو، عززت السلطات اللبنانية جهودها لمكافحة الحركة غير النظامية عبر الحدود، ونتيجة لذلك، تعرّض اللاجئون الوافدون من الجمهورية العربية السورية

(15) مُسجَّل لدى الوكالة في الجمهورية العربية السورية 831 84 شخصاً إضافيا في فئة "الأشخاص المسجلين الآخرين". انظر: UNRWA, "Syria: UNRWA – humanitarian snapshot, November 2019", 27 December 2019.

(16) Office of the United Nations High Commissioner for Refugees, "Syria regional refugee response: operational portal – refugee situations". انظر الرابط التالي: https://data2.unhcr.org/en/situations/syria/location/71.

(17) UNRWA, "Lebanon: UNRWA – humanitarian snapshot, November/December 2019", 27 February 2020.

(18) مُسجَّل لدى الوكالة في لبنان 659 62 شخصا إضافيا في فئة "الأشخاص المسجلين الآخرين". ووفقاً لتعداد رسمي لبناني فلسطيني أجري في عام 2017، كان 422 174 "لاجئاً فلسطينياً" يقيمون في 12 مخيماً رسمياً للاجئين الفلسطينيين وفي 156 تجمعاً في جميع أنحاء لبنان (انظر *لجنة الحوار اللبناني الفلسطيني، التعداد العام السكان والمساكن في المخيمات والتجمعات الفلسطينية في لبنان لعام 2017: تقرير عن النتائج الرئيسية* (شباط/فبراير 2018)). غير أن التعداد لم يكن يهدف إلى عد جميع اللاجئين الفلسطينيين الذين يعيشون في البلد. وقد أجري مسح آخر استخدم منهجية مختلفة، قدرت فيه أعداد اللاجئين الفلسطينيين المقيمين بما يتراوح بين 000 260 و 000 280 (انظر Jad Chaaban and others, *Survey on the Socioeconomic Status of Palestine Refugees in Lebanon 2015* (American University of Beirut and UNRWA, 2016)).

دون تأشيرة دخول صالحة والذين دخلوا البلد أو حاولوا دخوله بصورة غير مشروعة بعد 24 نيسان/أبريل 2019 للاعتقال والترحيل.

14 - وفي 2 أيلول/سبتمبر، أعلنت السلطات اللبنانية "حالة طوارئ اقتصادية" أدت إلى التعجيل بها مشاكل هيكلية وعوامل أخرى أفضت إلى بلوغ مستوى الديون ما يقدر بنسبة 151 في المائة من إجمالي الناتج المحلي[19]. وفي وقت لاحق، أثارت خطة الحكومة لفرض ضرائب جديدة احتجاجات واسعة على نطاق البلد، تحولت إلى المطالبة بإجراء تغييرات في القيادة السياسية. وفي أعقاب محاولات فاشلة لإيجاد حل سياسي، استقال رئيس الوزراء سعد الحريري في 29 تشرين الأول/أكتوبر وتم تشكيل حكومةٍ لتصريف الأعمال. وخلال الاضطرابات السياسية والمدنية اللاحقة، خرج مئات الآلاف من المتظاهرين إلى الشوارع، مما أدى إلى تعطل شديد للطرق واشتباكات مع السلطات وأعمال تخريب، ولكن ليس إلى تشكيل حكومة جديدة.

15 - وفي الوقت نفسه، تعمقت الأزمة المالية في لبنان، حيث فرضت المصارف قيودا صارمة على السحب والتحويل بدولار الولايات المتحدة عقب انخفاض قيمة الليرة اللبنانية بنسبة تصل إلى 30 في المائة في السوق الموازية وارتفاع أسعار السلع الأساسية. وقد أفاد مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية بارتفاع أسعار المواد الغذائية بنسبة 20 في المائة على الأقل بين أيلول/سبتمبر وكانون الأول/ديسمبر 2019[20]. وقدر البنك الدولي أن الأزمة الاقتصادية يمكن أن تؤدي إلى إفقار 20 في المائة من سكان لبنان، إضافة إلى نسبة الـ 30 في المائة التي تعيش بالفعل تحت خط الفقر[21].

16 - ويُعَد اللاجئون الفلسطين بالفعل من أشد المجتمعات المحلية ضعفا وتهميشا في لبنان، وقد زاد تدهور الأوضاع من معاناتهم. وقد ظلوا خلال الفترة المشمولة بالتقرير ممنوعين من مزاولة 39 مهنة، في حين يواجهون مركزا قانونيا هشا. وفي شهر حزيران/يونيه، قررت وزارة العمل إنفاذ التشريعات القائمة التي تلزِم جميع الأجانب، بمن فيهم اللاجئون الفلسطينيون الموجودون في لبنان وأولئك القادمون الجمهورية العربية السورية، بالحصول على تصاريح عمل، مما أثار اضطرابات في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين استمرت أسابيع. وقد شكّلت الحكومة القائمة آنذاك لجنةً وزارية لاستعراض المسألة، إلا أنها لم تحرز أي تقدّم بحلول نهاية العام.

17 - وعلى الرغم من هذه البيئة المعقدة، ظلت الحالة الأمنية في معظم مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان مستقرةً نسبيا. بيد أن اشتباكات محدودة النطاق وقعت في مخيم عين الحلوة في أوائل شهر آب/أغسطس وأسفرت عن مقتل عدة أفراد من أعضاء جماعات إسلامية متنافسة، وفي مخيم شاتيلا في شهر تشرين الثاني/نوفمبر وأسفرت عن مقتل شخصين.

(19) البنك الدولي، "لبنان: الآفاق الاقتصادية - تشرين الأول/أكتوبر 2019"، 9 تشرين الأول/أكتوبر 2019.

(20) انظر الرابط التالي: https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/75944-2.pdf.

(21) البنك الدولي، "لبنان في خضم صعوبات اقتصادية ومالية واجتماعية، وقد يزداد الأمر سوءا"، نشرة صحفية، 6 تشرين الثاني/نوفمبر 2019.

**الأردن**

18 - في الأردن، مُسجَّل لدى الوكالة 411 272 2 لاجئاً فلسطينيا، والمفهوم أن معظم هؤلاء يحملون الجنسية الأردنية، مما يسمح لهم بالتمتع بنفس الحقوق التي يتمتع بها باقي المواطنين الأردنيين[22]. واللاجئون الفلسطينيون البالغ عددهم 000 158 تقريباً الذين فروا من غزة في عام 1967 ممنوعون من الحصول على الجنسية الأردنية بموجب القانون رقم 6 لعام 1954، وهم يواجهون قيوداً تحدّ من إمكانية وصولهم إلى الخدمات العامة وفرص كسب العيش.

19 - وطوال العام، ظل الأردن يشكّل إلى حد ما واحةً للاستقرار داخل منطقة هشة، على الرغم من الاحتجاجات وارتفاع تكاليف المعيشة[23]. وبالإضافة إلى ذلك، ضغط اللاجئون من العراق والجمهورية العربية السورية بقوةٍ على الاقتصاد والبنية التحتية في الأردن، ولا سيما في مجالي الصحة والتعليم.

20 - وظلت البطالة تشكل تحدياً كبيراً وبلغت 19 في المائة في الربع الأخير من عام 2019، أي بزيادة قدرها 0,3 في المائة عن عام 2018[24]. وتأثر الشباب بشكل خاص، حيث وصلت نسبة البطالة بينهم إلى 36,8 في المائة في عام 2019[25]. ويسعى الأردن إلى إجراء إصلاحات هيكلية رئيسية من خلال إدخال قواعد تنظيمية جديدة لتعزيز الحوكمة المالية وتنفيذ خطة إصلاح خمسية أعلن عنها في عام 2019 وأُعدَّت من أجل ضمان النمو المستدام والشامل للجميع.

21 - ووصل عدد اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية الذي سجلته الأونروا في الأردن إلى 348 17 لاجئاً في نهاية عام 2019. وقد ظلت هذه الأعداد ثابتة، ويعود ذلك جزئياً إلى سياسةٍ حكوميةٍ تمنع قبول اللاجئين بدأ تطبيقها منذ عام 2013. ونسبة الـ 9,9 في المائة[26] من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية التي ليس لديها مركز قانوني في الأردن تعاني من الضعف بشكل خاص حيث يواجه هؤلاء قيوداً في الحصول على عمل، وصعوبة في الوصول إلى المحاكم والمعاملات المتصلة بالأحوال المدنية والتسجيل، ويتعرضون لخطر الاحتجاز والإعادة القسرية المحتملة. ويواجه الكثير من اللاجئين الفلسطينيين أيضاً قيوداً في الوصول إلى المساعدات الإنسانية المتاحة للاجئين السوريين. ويلجأ هؤلاء الأفراد إلى الوكالة التي باتت الجهة الرئيسية التي تقدم إليهم خدمات الصحة والتعليم والمساعدة الطارئة وشبكات الأمان الاجتماعي والحماية. وظلت الأونروا تناشد حكومة الأردن أن تحترم مبدأ المساواة بين جميع اللاجئين في المعاملة، وفقاً للقانون الدولي، وأن تنظر في السماح للاجئين الفلسطينيين الفارين من النزاع في الجمهورية العربية السورية بالوصول المؤقت إلى المساعدات لأسباب إنسانية.

(22) مُسجَّل لدى الوكالة في الأردن 251 147 شخصاً إضافيا في فئة "الأشخاص المسجلين الآخرين".

(23) سليمان الخالدي، "الحكومة الأردنية تتوصل لاتفاق مع نقابة المعلمين لإنهاء إضراب بدأ قبل شهر"، *رويترز*، 6 تشرين الأول/أكتوبر 2019.

(24) الأردن، دائرة الإحصاء، "19,0% معدل البطالة خلال الربع الرابع من عام 2019"، نشرة صحفية، 9 آذار/مارس 2020.

(25) Statista, "Jordan: youth unemployment rate from 1999 to 2019". انظر: www.statista.com/statistics/812127/youth-unemployment-rate-in-jordan.

(26) UNRWA vulnerability assessment report (Jordan), May 2017.

## باء - التطورات التشغيلية والتنظيمية

22 - في عام 2019، واصلت الأونروا تقديم إلى اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها المساعدات في مجالات التنمية البشرية والحماية والشؤون الإنسانية. وقد تسنى ذلك بفضل الالتزام الجماعي الذي أبدته الوكالة والجهات المانحة والبلدان المضيفة للاجئين.

23 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، نجحت الأونروا في توفير 118 723 8 استشارة في مجال الرعاية الصحية الأولية، وخدمات التعليم لـ 857 532 طفلاً (للعام الدراسي 2019/2018) ، والمساعدات المتعلقة بشبكات الأمان الاجتماعي (بما فيها النقد والغذاء) لـ 927 254 فرداً[27]، وخدمات التعليم والتدريب التقني والمهني لـ 557 7 شاباً وشابة، وقروضا للتمويل البالغ الصغر لـ 576 35 عميلاً. وبالإضافة إلى ذلك، قامت الوكالة ببناء أو تحسين أو إعادة بناء 108 3 ملاجئ و 12 مركزاً صحياً و 101 مدرسة. وقُدِّمَت المساعدة في مجال الحماية في جميع ميادين عمليات الوكالة مع التركيز على الأنشطة الدعوية وعلى تجهيز موظفي الأونروا بالأدوات اللازمة لتحقيق نتائج عملية في مجال حماية اللاجئين الفلسطينيين.

24 - وفي عام 2019، ظلت المساعدات الغذائية تشكّل أولوية للأونروا في غزة. ودعمت الوكالة الاحتياجات الغذائية والتغذوية لـ 385 036 1 لاجئاً فلسطينياً من الضعفاء، من بينهم 826 16 أسرة معيشية تعيلها نساء. ووفرت الأونروا أيضا فرص النقد لقاء العمل لتلبية الاحتياجات الطارئة لـ 572 13 لاجئاً، من بينهم 286 5 امرأة. وفي إطار برنامج التعليم في حالات الطوارئ، تلقى 007 68 طلاب دعماً إضافياً في مجال التعلم. واستمر تقديم الخدمات الصحية من خلال 22 مركزاً صحياً وأُجري فحص طبي شامل لـ 571 11 طفلاً وطفلة.

25 - وفي الضفة الغربية، استمر تقديم المساعدة الغذائية العينية الطارئة، بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي، إلى 000 37 فرد من مجتمعات البدو والرعاة خلصت التقييمات إلى أنهم يعانون من انعدام الأمن الغذائي أو أنهم عرضة لتهديدات مختلفة تتعلق بالحماية. وبالإضافة إلى ذلك، وزعت الأونروا مساعدات نقدية طارئة على 578 25 لاجئاً من الفقراء المعدمين، وذلك من خلال البطاقات الإلكترونية. واستمرت الوكالة أيضاً في رصد اللاجئين الفلسطينيين المتأثرين بتهديدات تتعلق بالحماية في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، وفي توثيق حالاتهم والإبلاغ بها وتقديم المساعدة إليهم.

26 - وطوال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأونروا، في إطار نداء الطوارئ الذي أصدرته، مساعدات إنسانية حيوية إلى اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية واللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية في لبنان والأردن[28]. وفي الجمهورية العربية السورية، استحدثت الوكالة نهجا موجها تحديداً لتوفير المساعدة النقدية لـ 870 410 لاجئاً فلسطينياً، مع التركيز على أشد اللاجئين ضعفاً. واقتصرت المساعدة الغذائية العينية على أشد الفئات ضعفاً أيضا، حيث استهدفت 074 136 لاجئاً. وبالإضافة إلى ذلك، جرى توفير التعليم لـ 143 50 طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين، وأُتيحَت الرعاية

(27) هذا العدد من الحالات الممولة من الميزانية البرنامجية لا يشمل المستفيدين في الجمهورية العربية السورية، حيث قُدِّمَت المساعدة إلى 357 127 شخصا آخر من خلال برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في إطار التمويل الوارد استجابة لنداءات الطوارئ.

(28) بالإضافة إلى ذلك، تنسق الأونروا تقديم الدعم لنحو 000 3 من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية الذين هاجروا إلى مصر. فقد زوِّدَ هؤلاء اللاجئون بالمساعدة الصحية والقسائم الغذائية من خلال وكالات الأمم المتحدة وشركاء المنظمة في العمل الإنساني.

الصحية الأولية من خلال 25 مرفقاً صحياً، من بينها عيادتان متنقلتان. واستمر تقديم المشورة القانونية والدعم النفسي الاجتماعي من خلال ستة مكاتب لدعم الأسرة. وركزت الوكالة على إصلاح منشآتها في المناطق التي أُتيحَ الوصول إليها مؤخراً، بحيث تكفل للاجئين الفلسطينيين الذين يعودون بمحض إرادتهم إلى الجمهورية العربية السورية الوصول الآمن إلى المساعدات والخدمات الإنسانية.

27 - وفي لبنان، قُدِّمَ الدعم الإنساني في صورة منح نقدية لتوفير الغذاء والسكن والاستعداد للشتاء إلى اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية بمتوسط سنوي يبلغ 987 27 لاجئاً. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا توفير تعليم جيد ومنصف وشامل للجميع لـ 254 5 طفلاً وطفلة من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية؛ وخدمات الرعاية الصحية الأولية من خلال 27 مركزاً صحياً؛ وخدمات حيوية في مجال الحماية والمساعدة القانونية لـ 262 4 لاجئاً فلسطينياً ممن نزحوا من الجمهورية العربية السورية. وفي الأردن، قُدِّمَت منح نقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية إلى 159 16 من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية، كما قُدِّم الدعم إلى 695 أسرة شديدة الضعف من أسر اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية عن طريق تزويدها بمنح نقدية عاجلة تتوافر لها لمرة واحدة من أجل مساعدتها في الاستجابة لشواغل محددة تتعلق بالحماية. واستمر توفير الخدمات الطبية للاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية من خلال 29 مركزا صحيا. واستمرت الوكالة أيضا في توفير التعليم الأساسي لـ 167 1 لاجئاً فلسطينياً من الجمهورية العربية السورية وللأطفال السوريين في الأردن المسجلين في 133 مدرسة تابعة للأونروا.

28 - وجمعت الوكالة بليون دولار من جميع المصادر في عام 2019؛ غير أن أزمة التمويل التي واجهتها في عام 2018 استمرت طوال الفترة المشمولة بالتقرير. وفي إطار الميزانية البرنامجية، تلقت الأونروا 625 مليون دولار، وهو مبلغ يقل بما مقداره 125 مليون دولار عن مجموع الاحتياجات. ورغم استمرار الخدمات واستيفاء المؤشرات الرئيسية للتعليم والصحة إلى حد كبير، فقد لزم إدخال بعض التعديلات البرنامجية. إذ لم تتمكن الوكالة من رفع سقف برنامجها لشبكة الأمان الاجتماعي، على الرغم من تزايد الفقر في العديد من ميادين عملياتها. واتُّخِذَت تدابير إضافية لإدارة الإنفاق منها إدارة الوظائف الشاغرة ورفع سن التقاعد بشكل مؤقت وزيادة استخدام عقود المياومة. وخُفِضَ كذلك الإنفاق على صيانة واستبدال المركبات ومعدات تكنولوجيا المعلومات، ورُحِّلَ عدد من الالتزامات غير الممولة إلى عام 2020.

29 - وكانت العمليات الإنسانية أشد العمليات تأثراً بالفجوة التمويلية. فلم تتلق الأونروا سوى 34,23 في المائة (94,81 مليون دولار) من احتياجاتها التمويلية فيما يتعلق بالنداء الطارئ بشأن أزمة سورية الإقليمية، و 61,57 في المائة فقط (84,96 مليون دولار) فيما يتعلق بالنداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة. ولم تتلافَ الوكالة تعليق برنامجها الخاص بالمعونة الغذائية، الذي يستفيد منه أكثر من مليون لاجئ كل ثلاثة أشهر، إلا من خلال الحصول على قرض من الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ وسلف استثنائية من الميزانية البرنامجية.

30 - وبالإضافة إلى التحديات المالية، تعرضت الوكالة في عام 2019 لأزمة خطيرة تمس إدارتها وسمعتها، بعد تحقيق أجراه مكتب خدمات الرقابة الداخلية وأسفر عن رحيل موظفين رئيسيين رفيعي المستوى. ولئن كان التحقيق قد خلص إلى الطمأنة بأن الأمر لم يكن ينطوي على غش و/أو اختلاس أموال، فقد سلط الضوء على شواغل إدارية معينة. وفيما بعد، وُضِعَت، بقيادة المفوض العام بالنيابة، سلسلة من

المبادرات الإدارية، بالتشاور مع أعضاء اللجنة الاستشارية وشركاء الوكالة وموظفيها وأصحاب المصلحة الآخرين. وستعزز هذه التدابير المساءلة والإدارة والحوكمة في الأونروا.

31 - وفي 13 كانون الأول/ديسمبر، صوتت الجمعية العامة لصالح تمديد ولاية الوكالة حتى 30 حزيران/يونيه 2023، وأعادت تأكيد الدور الحيوي الذي ظلت الوكالة تضطلع به على مدى سبعة عقود وفرت خلالها الخدمات الأساسية من أجل كفالة الرفاه والتنمية البشرية والحماية لأكثر من 5 ملايين لاجئ فلسطيني مُسجَّل، وخففت من حدة محنتهم وأسهمت في تحقيق الاستقرار في المنطقة، لحين التوصل إلى حل عادل لقضية اللاجئين الفلسطينيين.

## جيم - المسائل القانونية

### موظفو الوكالة

32 - في عام 2019، استمرت السلطات الإسرائيلية في تقييد حرية حركة موظفي الأونروا في الأرض الفلسطينية المحتلة، محتجةً بالشواغل الأمنية. وشملت القيود ما يلي: (أ) حظر استقلال موظفي الوكالة المحليين، غير المقيمين في القدس، مركبات الأمم المتحدة مرورا بمعبر إيريتز الحدودي (من غزة وإليها) وجسر اللنبي (من الأردن وإليه)، أو قيادتهم المركبات في إسرائيل والقدس الشرقية؛ (ب) فرض إجراءات مرهقة تستغرق وقتا طويلا لحصول الموظفين المحليين غير المقيمين في القدس على تصاريح لدخول إسرائيل والقدس الشرقية. وفي العديد من المرات، لم تُمنَح هذه التصاريح رغم الامتثال للإجراءات. وفي المتوسط، لم يُمنَح 21,75 في المائة من موظفي الأونروا المحليين (135 فرداً) تصاريح لدخول القدس الشرقية من باقي أنحاء الضفة الغربية في حالات كانت تقتضي دخولهم.

33 - وظلت الإجراءات الإسرائيلية المطبقة على جسر اللنبي تقتضي خضوع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش ما لم يكن أحد ركابها يحمل بطاقة هوية صادرة من وزارة الخارجية، رغم أن عمليات تفتيش كهذه تمثل انتهاكاً لحصانة الأمم المتحدة. وقيَّدت هذه الإجراءات حركة موظفي الوكالة الدوليين العاملين في عمّان، الذين لا تصدر لهم الوزارة هذه البطاقات. ووفقاً لإجراء جديد، كان لزاماً على حاملي جوازات مرور الأمم المتحدة الحمراء التي لم توافق عليها الوزارة مسبقاً أن يحصلوا على إذن من سلطات الحدود الإسرائيلية لإعفائهم من دفع رسوم الخروج عند توجههم إلى الأردن عبر جسر اللنبي. وتسبب ذلك في مزيد من التأخير في عبور الحدود.

34 - واحتجاجاً بالشواغل الأمنية، استمر تطبيق التدابير التي استحدثتها السلطات الإسرائيلية في نيسان/أبريل 2018 والتي تقتضي حيازة بطاقة هوية صادرة عن وزارة الخارجية لقيادة مركبات الأمم المتحدة عبر معبر إيريتز. وظلت السلطات الإسرائيلية تشترط فتح جميع أبواب المركبات لتفتيشها باستخدام الكلاب البوليسية المدربة، وإنزال حقائب السفر منها وفحصها بالأشعة السينية. وباستثناء كبار المسؤولين، أُلزِمَ جميع الركاب بالمرور عبر بوابات الكشف عن المعادن وكان عليهم، ما لم يكونوا حاملين لبطاقات هوية صادرة من الوزارة، أن يخضعوا لتفتيش جسدي بأجهزة المسح. وهذه الإجراءات تقوض عملياً إعفاء ممتلكات الأمم المتحدة وأصولها من أي شكل من أشكال التفتيش أو التدخل عملاً باتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام 1946. ولم يكن أمام موظفي الأمم المتحدة خيار سوى الامتثال لهذه الإجراءات مع تسجيل احتجاجهم عليها.

35 - وفي الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، ظلت حرية حركة الموظفين مقيدة ولا يمكن التنبؤ بمآلها عند عدة نقاط تفتيش، ولا سيما تلك التي تنظم دخول القدس الشرقية أو التي تمر عبر جدار الضفة الغربية. وفي عام 2019، أدت قيود الحركة في الضفة الغربية إلى ضياع ما لا يقل عن 86 يوما من أيام عمل الموظفين، بزيادة عن عام 2018 التي ضاع فيها ما لا يقل عن 62 يوماً من أيام عمل الموظفين. وفي 14 مرة، طلبت السلطات الإسرائيلية تفتيش مركبات الأونروا عند نقاط التفتيش في الضفة الغربية، بما فيها النقاط المؤدية إلى دخول القدس الشرقية. وبالإضافة إلى ذلك، لم يتمكن موظفو مكتب الضفة الغربية الميداني خمس مرات على الأقل من الوصول إلى مكان عملهم بسبب منعهم من المرور عبر نقاط التفتيش. وفي حين أمكن تفادي التفتيش في الغالب إما بتدخل من الوكالة أو بتغيير الطريق أو الدوران بالمركبات إلى الخلف، فقد جرى تفتيش المركبات في خمس مرات على الأقل. وفي إحدى المرات، رفضت السلطات الإسرائيلية السماح بمرور مركبة تابعة للأمم المتحدة عند نقطة تفتيش على مقربة من القدس الشرقية وطالبت بتفتيش حقيبة دبلوماسية خاصة بالأونروا توجد في مركبة تابعة للأمم المتحدة، رغم تقديم تأكيدات بأن الحقيبة أُعِدَّت وجُهِّزَت ووُثِّقَت بشكل صحيح من قِبَل مسؤولين من الوكالة مفوضين حسب الأصول ووفقا لإجراءات الأمم المتحدة المعمول بها. وعلى الرغم من تقديم عدة طلبات لإتاحة وصول المساعدات الإنسانية دون عوائق، لا يزال المرور صعباً؛ وفي بعض الأحيان، لم يكن ممكناً من الناحية العملياتية تقديم خدمات الأونروا في بعض أنحاء الضفة الغربية في "منطقة التماس" (المناطق الواقعة بين الخط الأخضر وجدار الضفة الغربية). واستمرت الحالة دون تغيير فيما يتعلق بإلزام شاحنات الوكالة وغيرها من شاحنات الأمم المتحدة بأن تستخدم نقاط تفتيش تجارية معينة لدخول القدس.

36 - وتتعارض القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة، واتفاقية عام 1946، وقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة، واتفاق كوميي - ميتشلمور لعام 1967، التي تلزَم حكومة إسرائيل بموجبها بأن تبذل كل ما في وسعها لتسهيل مهمة الأونروا، رهناً بالقواعد أو الترتيبات التي قد تقتضيها اعتبارات الأمن العسكري لا غير. وقد تقدمت الأونروا بطلبات للحصول على تصاريح لدخول موظفيها المحليين إلى القدس الشرقية كي يضطلعوا بالعمليات الإنسانية المنوطة بالوكالة، دون المساس بقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة بما فيها القرارات المتعلقة بوضع القدس. وأصرت السلطات الإسرائيلية على أن القيود ضرورية لأسباب أمنية.

37 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، وللمرة الأولى منذ عام 2013، ظل معبر رفح بين مصر وغزة مفتوحاً لاستخدام الجمهور طوال العام فيما عدا أيام الجمعة والأعياد، أي لما مجموعه 277 يوماً، أمام الحالات الإنسانية والطلاب وحاملي تأشيرات الدخول إلى بلد ثالث. واستمر، بسبب الشواغل الأمنية في سيناء، الحظر الذي فرضته الأمم المتحدة على سفر الموظفين في مهام رسمية عبر معبر رفح.

38 - وفي لبنان، كان تقلب الحالة الأمنية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في منطقتي صيدا وشمال لبنان يؤدي أحياناً إلى فرض قيود على حرية الحركة أثرت على موظفي الأونروا وعملياتها. وأدت المظاهرات الواسعة النطاق التي اندلعت في 17 تشرين الأول/أكتوبر 2019 إلى زيادة القيود المفروضة على الحركة، مما أثر سلباً على العمليات في مختلف منشآت الوكالة. ولم تفرض حكومتا الأردن أو دولة فلسطين قيوداً ملحوظةً على حركة موظفي الأونروا.

39 - وقيّدت سلطات الأمر الواقع في غزة حركة موظفي الأونروا ثلاث مرات وفتشت مركبات الوكالة ثلاث مرات على الأقل خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

40 - واستمرت الوكالة في التقدم بطلبات للحصول على تصاريح من السلطات الإسرائيلية لعبور الموظفين المحليين في غزة من معبر إيريتز الحدودي. وخلال عام 2019، مُنِحَ 630 تصريحاً من أصل 781 طلباً (80,7 في المائة). ومقارنةً بعام 2018، زاد عدد طلبات الحصول على تصاريح بنسبة 33 في المائة وانخفضت النسبة المئوية الإجمالية للطلبات التي لم تُقبَل من 33 في المائة إلى 19,3 في المائة. غير أنه بالنظر إلى أن إدارة شؤون السلامة والأمن لم توافق على السفر عبر رفح لأسباب أمنية، فإن رفض إصدار تصاريح المرور من معبر إيريتز والتأخر في تجهيزها ظلا يؤثران سلباً على عمليات الوكالة، بما في ذلك ما يتعلق بحضور الموظفين الاجتماعات والدورات التدريبية والمؤتمرات الهامة، ومن ثمَّ، فقد ظلا يقوضان قدرة الموظفين على أداء واجباتهم ذات الصلة خارج غزة. وعلى الرغم من أن الأونروا طلبت بشكل متكرر أن تعرف أسباب عدم الموافقة على إصدار التصاريح، فهي لم تتلق بعد أي مبرر وجيه.

41 - وفي عام 2019، بدأت وزارة الخارجية الإسرائيلية في تطبيق إجراءات جديدة لطلب إصدار التأشيرات واشتراطات إضافية متعلقة بالمعلومات. ففي بعض الحالات، كان إصدار التأشيرات مشروطاً بتقديم معلومات تتعلق بطبيعة الأنشطة المقرر الاضطلاع بها وتفاصيل العقود الخاصة بالموظفين المعنيين. ونتيجةً لذلك، وحتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كانت سبعة طلبات للحصول على تأشيرات لموظفي الوكالة لا تزال معلقة. وبالإضافة إلى ذلك، ظل إصدار تأشيرة دخول لموظف فني مبتدئ معلقاً لدى القنصلية الإسرائيلية المعنية بالرغم من موافقة الوزارة. وظلت الأونروا تواجه صعوبات في استصدار التأشيرات اللازمة من السلطات الإسرائيلية للمتدربين الداخليين في الوكالة الذي يحتاجون إلى هذه التأشيرات.

42 - وبسبب التأخر الشديد في تجهيز طلبات إصدار التأشيرات، لم يتمكن مجلس مراجعي الحسابات من زيارة مكتب الضفة الغربية الميداني أو مكتب غزة الميداني لإجراء مراجعته السنوية للبيانات المالية للأونروا، كما كان مقرراً خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وبسبب عدم إعادة رخصة السلاح الإسرائيلية وبطاقة الهوية الخاصتين بأحد موظفي الحماية اللصيقة التابعين لمكتب غزة الميداني إلى وزارة الخارجية، ورغم ما بذلته الوكالة من جهود لتؤكد أن الوثيقتين مفقودتان، رفضت السلطات الإسرائيلية إصدار رخصة لشاغل الوظيفة الجديد، مما يعرض الوكالة لخطر أمني كبير فيما يتعلق بسلامة وأمن مدير عمليات الأونروا في غزة.

43 - ومنذ عام 2017، لم تتمكن الوكالة من تدبير أماكن إقامة لثلاثة من موظفيها المحليين المغتربين في الأردن، بسبب رفض الحكومة إعفاء هؤلاء الموظفين من شرط الحصول على تصريح عمل ودفع الرسوم المرتبطة به. وفي عام 2019، تقدمت الوكالة بطلب للحصول على تصاريح للموظفين المعنيين ودفعت الرسوم المرتبطة بها مع تسجيل احتجاجها.

44 - وفي الجمهورية العربية السورية، استمر استقرار الحالة الأمنية في العاصمة وفي المناطق الجنوبية والوسطى. غير أن النزاعات المسلحة والهجمات غير المتناظرة وحالة انعدام الأمن العامة ظلت تؤثر بشدة على حرية الحركة ووصول المساعدات الإنسانية، ولا سيما في الجنوب، حيث زادت وتيرة الحوادث الأمنية. ورغم أن بعض نقاط التفتيش أزيلت في العاصمة وفي المناطق الوسطى، فقد ظلت نقاط التفتيش قائمة في مناطق أخرى. واستمر استقرار الحركة في حلب وإمكانية إيصال المساعدات الإنسانية داخلها، رغم أن الوضع كان هشاً. وفي عام 2019، قُدِّمَ إلى وزارة الخارجية 142 طلباً للحصول على تأشيرات (إقامة وزيارة) لموظفين دوليين، قُبِلَ منها 129 طلباً ورفض 13 طلباً. وعلاوة على ذلك، فتشت السلطات السورية ثلاث مركبات تابعة للأونروا عند معبر نصيب - جابر بين الأردن والجمهورية العربية السورية.

45 - وفي نهاية عام 2019، كان 24 من موظفي الوكالة مفقودين أو محتجزين أو مخطوفين أو يُفتَرض أنهم محتجزون، منهم 13 شخصاً يُعتقد أنهم مفقودون أو محتجزون أو مختطفون في الجمهورية العربية السورية، سواء من قبل السلطات السورية أو أطراف أخرى. ومن هذا العدد الإجمالي، كانت السلطات الإسرائيلية تحتجز أربعة موظفين، وسلطات الأمر الواقع في غزة تحتجز موظفين اثنين، والسلطات الأردنية تحتجز أربعة موظفين، والسلطات الفلسطينية في الضفة الغربية تحتجز موظفاً واحداً. وعلى الرغم من الطلبات التي قُدِّمَت وفقا لقرار الجمعية العامة 232/36، لم تتح السلطات السورية للوكالة الوصول إلى الموظفين المحتجزين، ولكنها قدمت معلومات بشأن موظفين معينين منهم. وقدمت السلطات الإسرائيلية بعض المعلومات عن أسباب احتجاز جميع الموظفين المحتجزين لديها ولكنها لم تُتِح الوصول إلى الموظفين. ويسرت السلطات الأردنية الوصول إلى موظف واحد وقدمت معلومات عنه. ويسرت السلطات الفلسطينية الوصول إلى الموظف المحتجز لديها وقدمت معلومات عنه. وأتاحت سلطات الأمر الواقع في غزة الوصول إلى الموظفَيْن المحتجزيْن لديها ولكنها لم تقدم معلومات خطية عنهما.

**خدمات الوكالة وأماكن عملها**

46 - واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشحنات التي تدخل قطاع غزة، مما أجبر الأونروا على دفع مبلغ 0,95 مليون دولار في عام 2019. وتعتبر الوكالة هذه الرسوم ضريبةً مباشرةً يجب أن تُعفى منها بموجب اتفاقية عام 1946. أما إسرائيل، فتعتبر هذه المصاريف رسوماً تدفع مقابل خدمات لا مجال للإعفاء منها. ومنذ تشرين الثاني/نوفمبر 2016، لم يعد بالإمكان استيراد مركبات الأونروا إلا عن طريق معبر إيريتز. وبالنسبة لجميع واردات الوكالة الأخرى، يظل معبر كرم أبو سالم المنفذ الوحيد إلى غزة. وقد أُغلِقَ المعبر تماماً أمام الواردات لمدة 33 يوماً من أيام تشغيله المقررة البالغة 261 يوماً (13 في المائة). وساهم الإغلاق المستمر لمعبر كارني والحظر المفروض منذ عام 2006 على الواردات المعبأة في حاويات في زيادة مصروفات الأونروا نتيجةً لتكاليف تخزين البضائع وتفريغها على منصات نقالة وتعقيمها ونقلها لمسافات إضافية واستخدام الوكالة موظفين إضافيين، وهي تكاليف بلغت حوالي 7,5 ملايين دولار. وأُضيفت إلى ذلك رسوم العبور المفروضة على الواردات التي تمر من معبري كرم أبو سالم وإيريتز.

47 - وظلت الشروط المطبقة فيما يتعلق بمشاريع التشييد التي تنفذها الوكالة في غزة والموافقات المتصلة بها على حالها خلال الفترة المشمولة بالتقرير. واستمرت الأونروا في الاستعانة بموظفي رصد دوليين ومحليين لاستيفاء اشتراطات الرصد والتنسيق اليومية الشاقة والمستهلكة للوقت التي سبق أن استحدثتها السلطات الإسرائيلية، بسبب الحصار المفروض على غزة، وهو ما كبَّدها تكاليف إضافية قدرها 0,11 مليون دولار تقريبا في عام 2019. وواصلت الوكالة أيضاً تقديم تأكيدات خطية إلى السلطات الإسرائيلية بأن الأونروا ترصد كل مشروع، إضافة إلى الاشتراطات المطبقة من قبل عام 2017 التي تتعلق بتقديم مواد مستندية تيسر لإسرائيل رصد مشاريع البناء. واستمر تأثر عمليات الوكالة سلباً بإجراءات التخليص المرهقة والتأخر المتكرر في تجهيز الطلبات اللازمة لاستيراد المواد، التي تصنف إسرائيل بعضها بأنها مواد مزدوجة الاستخدام، واستيراد المعدات[29].

48 - وفي عام 2019 وحده، وصلت التكاليف الإضافية المتعلقة بالموظفين والعبور واللوجستيات التي نجمت عن الاشتراطات الإسرائيلية المتعلقة بدخول جميع واردات الأونروا إلى قطاع غزة وبرصدها إلى

(29) في عام 2019، وافقت السلطات الإسرائيلية على دخول أربع عربات مدرعة إلى غزة.

8,64 ملايين دولار. ولا يشمل هذا المبلغ تكاليف الدخول المشابهة التي تكبدها مقاولو القطاع الخاص من أجل شحن مواد البناء إلى غزة عن طريق معبر كرم أبو سالم في إطار آلية إعادة إعمار غزة.

49 - وفي آذار/مارس 2019، اتفقت السلطات الإسرائيلية والوكالة على ترتيب لإدخال 415 إطاراً إلى غزة مقابل تسليم عدد مماثل من الإطارات المستعملة. وبموجب هذا الترتيب، استوردت الأونروا 300 إطار في عام 2019، وتتوقع استيراد 115 إطاراً آخر في عام 2020.

50 - وظلت السلطات الإسرائيلية تشترط إجراء اختبارات معايير للمواد التعليمية والإلكترونية والطبية وغيرها من الأصناف الواردة للاستخدام الرسمي، وقامت مؤسسة المعايير الإسرائيلية في إحدى المرات بتفتيش إحدى شحنات الوكالة التي جُلِبَت بغرض الاستخدام الرسمي في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية. وتستورد الأونروا لاستخدامها الرسمي سلعاً مطابقةً للمعايير الدولية، وتعتبر الأمم المتحدة أن الاشتراطات الإسرائيلية تتعارض مع الإعفاء من إجراءات حظر وتقييد الواردات المتاح لها بموجب اتفاقية عام 1946 فيما يتعلق بالمواد التي تستوردها الأمم المتحدة للاستخدام الرسمي.

51 - ولم تُسدَّد بعد متأخرات مستحقة للوكالة تبلغ 90,9 مليون دولار تتعلق بضرائب القيمة المضافة التي دُفِعَت عن الخدمات والسلع التي ابتيعت للضفة الغربية وغزة قبل الاتفاق على الترتيبات مع وزارة المالية الفلسطينية في عام 2013. وخلال عام 2019، أضيف مبلغ 0,23 مليون دولار إلى ضريبة القيمة المضافة المستحقة الرد للوكالة. ولم تستلم الأونروا أي مبالغ مستحقة الرد في عام 2019، ووصل المجموع التراكمي للمبالغ المستحقة للوكالة فيما يتعلق برد ضريبة القيمة المضافة المدفوعة عن الخدمات والسلع المشتراة في الضفة الغربية وغزة إلى 100,82 مليون دولار في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019[30]. وتقدم الأونروا مطالبات دورية إلى السلطات المختصة بشأن المبالغ غير المسددة.

52 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، سددت السلطات الإسرائيلية مبلغا قدره 1,41 مليون دولار من ضريبة القيمة المضافة المستحقة الرد للوكالة. واستمرت الأونروا في التواصل مع السلطات الإسرائيلية بشأن مبلغ قدره 6,64 مليون دولار[31] يمثل قيمة ضريبة القيمة المضافة المستحقة الرد حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2019.

53 - وطُولِبت الأونروا، مثلما حدث من قبل، بأن تدفع إلى السلطات السورية رسوم موانئ ومصاريف أخرى، بما يخالف اتفاق عام 1948 المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام 2019، دُفِعَت رسوم ومصروفات مجموعها 808,23 93 دولارات.

54 - واستمرت وزارة الطاقة والثروة المعدنية الأردنية في تطبيق بند "فرق أسعار الوقود" على استهلاك الكهرباء، مما أدى إلى ارتفاع تكاليف الوكالة بما يزيد عن 55 ألف دينار أردني في عام 2019. واستمرت الوكالة في دفع رسوم تفتيش مركبات الأونروا الرسمية مع تسجيل احتجاجها.

55 - وأجريت عمليات تفتيش للمنشآت في ميادين عمليات الوكالة الخمسة كلها. ونظرا لانتهاء مشروع موظفي دعم العمليات الذي نفذته الوكالة، قامت وحدة الحماية والحياد التابعة لمكتب الوكالة الميداني في لبنان، في حزيران/يونيه 2019، بتنسيق عملية الانتقال إلى طريقة جديدة لتفتيش المنشآت يتولى خلالها

(30) هذا الرقم يعكس معلومات مالية لم تخضع للمراجعة.

(31) المرجع نفسه.

كبار موظفي الأونروا من مختلف البرامج المسؤولية عن عمليات التفتيش هذه. وأدت موجة الاحتجاجات التي اجتاحت لبنان بدءا من شهر تشرين الأول/أكتوبر إلى تقلب الحالة الأمنية في جميع أنحاء البلد، فعطّل ذلك قدرة الموظفين على إجراء عمليات التفتيش لعدة أسابيع بسبب سدّ الطرق وإغلاق المنشآت.

56 - وتنص اتفاقية عام 1946 على أن تكون حرمة المباني التي تشغلها الأمم المتحدة مصونة. وفي مخالفة لذلك النص، دخلت قوات الأمن الإسرائيلية مباني الأونروا في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، دون إذن أربع مرات في عام 2019. وفي 11 مرة على الأقل، سقطت عبوات الغاز المسيل للدموع أو القنابل اليدوية الصاعقة أو الطلقات المعدنية المكسوة بالبلاستيك أو الذخيرة الحية التي استخدمتها قوات الأمن الإسرائيلية داخل مباني الوكالة، بما فيها المدارس، أو ألحقت أضرارا بممتلكات الأونروا. وفي أربع من تلك المرات على الأقل، تأثر موظفو الأونروا والمستفيدون من خدماتها بالغاز المسيل للدموع. وعُثِر مرتين على طلقات أو فوارغ طلقات مجهولة المصدر في مباني المدارس التابعة للوكالة. وبالإضافة إلى ذلك، أدى نزاع عائلي إلى مقتل أحد المستفيدين من خدمات الأونروا بطلقات نارية. وفي الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، أصيب أحد موظفي الوكالة بجروح نتيجةً لاعتداء أحد المستفيدين عليه جسدياً. وفي غزة، سجلت الأونروا سبعة حوادث سقطت فيها الذخيرة التي أطلقتها قوات الأمن الإسرائيلية داخل مباني الوكالة أو ألحقت أضراراً بها، وأربع مرات اقتحمت فيها سلطات الأمر الواقع منشآت الأونروا. وبالإضافة إلى ذلك، أصابت طلقات مجهولة المصدر منشآت الوكالة في غزة خمس مرات.

57 - وفي أعقاب إعلان بلدية القدس عن خطة لإنهاء تقديم الوكالة للخدمات في القدس الشرقية في عام 2018، ظل ممثلو البلدية والشخصيات السياسية الإسرائيلية يدلون بتصريحات علنية في هذا الصدد. وفي 20 كانون الثاني/يناير 2019، أفادت وسائل الإعلام بأن المسؤولين الإسرائيليين يعتزمون إلغاء تصاريح مدارس الأونروا في القدس الشرقية. وفي أيلول/سبتمبر 2019، أبلغت وزارة الخارجية الإسرائيلية بأن سياسة الحكومة هي أن تحل هي محل الأونروا فيما تقدمه الوكالة من خدمات في القدس الشرقية. وعلاوة على ذلك، قدم رئيس بلدية القدس السابق إلى الكنيست، في نهاية تشرين الثاني/نوفمبر 2019، مشروع قانون يحظر تنفيذ أي أنشطة للوكالة في المدينة اعتباراً من بداية عام 2020. وخلال النصف الثاني من عام 2019، أوقفت بلدية القدس جمع النفايات الصلبة في مخيم شعفاط. وحاول ممثلو بلدية القدس دخول منشأة تابعة للوكالة، وهي مركز تدريب قلنديا، في آب/أغسطس 2019، وطلبوا التقاط صور فوتوغرافية للمنشأة من أجل إنشاء منطقة ترفيهية. وقد تواصلت الأونروا مع مكتب الشؤون القانونية للأمم المتحدة فيما يتعلق بهذه الأمور. وكانت الانتهاكات المختلفة لامتيازات الوكالة وحصاناتها موضوع احتجاجات رسمية قُدِّمَت إلى وزارة الخارجية الإسرائيلية.

58 - وفي حدود القيود المالية الناجمة عن العجز الحاد في التمويل، واصلت الأونروا تنفيذ توصيات مجلس التحقيق التي أسفرت عنها التحقيقات التي أُجريت بشأن الحوادث التي وقعت في غزة بين 8 تموز/يوليه و 26 آب/أغسطس 2014 على النحو المشار إليه في التقارير السابقة. وبسبب الفجوات التمويلية، خفضت الوكالة من عدد الموظفين المكلفين بمهام الحراسة بعد ساعات العمل الرسمية في منشآتها في غزة.

59 - وفي 22 آذار/مارس 2018، قدمت الأمم المتحدة إلى إسرائيل مطالبة لتعويضها عن الخسائر الناجمة عن الحوادث التي كانت حقق فيها مجلس التحقيق والتي وقعت في مباني الوكالة أثناء الأعمال العدائية التي شهدتها غزة في عام 2014. وقُدمت إلى إسرائيل أيضا مطالبة عن الخسائر التي تكبدها معالو فرد من أفراد الأونروا لقي حتفه أثناء الأعمال العدائية. ووفقا للمعلومات المتاحة للجمهور، أفاد جيش الدفاع

الإسرائيلي في 14 آب/أغسطس 2018 بأن المدعي العسكري العام أقفل التحقيقات الجنائية في الحادث الذي تعرضت له مدرسة بيت حانون الابتدائية المختلطة "أ" و "د" التابعة للوكالة في 24 تموز/يوليه 2014، والذي أسفر عن مقتل ما لا يقل عن 12 شخصا وإصابة ما لا يقل عن 93 آخرين بجراح، دون تحريك أي إجراءات قانونية أخرى – سواء جنائية أو تأديبية – ضد المتورطين في الحادث. ولا تزال الشواغل تساور الأونروا بشأن الحاجة إلى المساءلة عن هذا الحادث وغيره من الحوادث التي تأثرت بها منشآت الأونروا بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بما يتعارض مع حرمتها، والتي أفضت إلى مقتل أو إصابة موظفي الأونروا والمدنيين الذين لاذوا بها.

60 - وفي الضفة الغربية، لم يحدث في عام 2019 أي اقتحام لمباني الوكالة على يد فلسطينيين مسلحين. وكان هناك حادث واحد أساء فيه أفراد من المجتمع المحلي استخدام منشآت الأونروا بتنظيم مناسبات غير مأذون بها فيها. وتعطلت مباني الوكالة وخدماتها 25 مرة على الأقل بسبب عمليات الإغلاق القسري أو الاحتجاجات، بما في ذلك من جانب أعضاء لجان خدمات المخيمات.

61 - وفي غزة، حدثت خلال الفترة المشمولة بالتقرير أربع عمليات اقتحام نفذتها سلطات الأمر الواقع وشارك في بعضها أفراد مسلحون. وقدمت الأونروا شكاوى إلى السلطات المعنية بشأن هذه الحوادث. وظلت مرافق الأونروا تتعرض لأعمال السرقة والتخريب والاقتحام، وظل موظفوها الذين يقدمون الخدمات يتعرضون للتهديدات وأعمال التخويف والاعتداءات الجسدية من جانب اللاجئين الفلسطينيين المتذمرين. ووقعت 202 حادثة أخرى أعاقت تقديم الخدمات أو تنقل موظفي الأونروا في غزة.

62 - وفي الجمهورية العربية السورية، تكبدت الأونروا من جراء النزاع، على نحو ما أفيد به سابقا، خسائر في الممتلكات بملايين الدولارات منذ بدء الأعمال العدائية في عام 2011. وتشير التقييمات التي أُجريت في أواخر عام 2018 إلى أن جميع منشآت الوكالة تقريبا بحاجة إلى أعمال إصلاح كبرى وأن العديد منها قد لحقت به أضرار جسيمة ويحتاج إلى إعادة البناء، لا سيما في اليرموك وعين التل ودرعا. ولم يطرأ تغيير كبير على حالة المنشآت في عام 2019. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أُبلغ عن ثلاث حوادث دخول غير مأذون به للسلطات السورية إلى منشآت الأونروا. وواصل الأفراد العسكريون العاملون في نقطة التفتيش المتاخمة لمكتب خدمات الصرف الصحي التابع للوكالة الموجود في خان دنون استخدام ذلك المكتب.

63 - وفي عام 2019، حدثت حالات لإغلاق منشآت الأونروا في 101 يوماً على الأقل في لبنان، وكانت في الغالب نتيجة للإضرابات والاحتجاجات التي قام بها المستفيدون والاضطرابات المدنية العامة التي بدأت في 17 تشرين الأول/أكتوبر. ولم تدخل أي من الفصائل السياسية أو المسلحة مباني الوكالة دون إذن. وفي شهر أيار/مايو، توصلت الفصائل الفلسطينية في مخيم المية ومية إلى اتفاق مع القوات المسلحة اللبنانية ينص على عدم السماح لأي شخص في المخيم بحمل أسلحة أو ارتداء زي عسكري في الأماكن العامة.

**مسائل أخرى**

64 - لم يُسترد بعد مبلغ 000 680 دولار صادرته حكومة لبنان في عام 2013. وواصلت الأونروا الاعتراض على تحملها أي التزام بدفع مبلغ قدره 167,1 مليون دولار تطالب به حكومة لبنان مقابل الكهرباء التي استهلكها اللاجئون الفلسطينيون خارج منشآت الوكالة في مخيمات موجودة بلبنان. وبالإضافة إلى ذلك، طالبت حكومة لبنان في آذار/مارس 2019 بأن تدفع الأونروا غرامة تفوق 1,1 مليون دولار تتعلق بقيام

اللجان الشعبية بإعادة بيع الكهرباء في مخيمي برج البراجنة وشاتيلا للاجئين. وتعترض الوكالة على تحميلها مسؤولية دفع هذه الغرامة وسبق أن قدمت شكوى رسمية بشأنها إلى حكومة لبنان.

65 - وفيما يتعلق بنظام العدل الداخلي، تعمل محكمة الأونروا للمنازعات بدوام كامل وتتألف من قاض واحد وقاض مخصص غير متفرغ. وخلال عام 2019، أصدرت المحكمة 75 حكما وبتت في 537 قضية. وفي نهاية عام 2019، كانت هناك 107 قضايا قيد النظر، بما في ذلك قضية واحدة يعاد النظر فيها، ومن هذه القضايا 106 رفعها موظفون محليون وواحدة رفعها موظف دولي. وكانت 13 قضية استئناف قيد النظر أيضاً أمام محكمة الأمم المتحدة للاستئناف.

**المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في منطقة عمليات الوكالة**

66 - ما زال المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في الأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان، والضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، وغزة، إلى حد بعيد، على نفس الحال التي ورد وصفها في تقرير المفوض العام المقدم إلى الجمعية العامة عن عام 2008 (A/64/13، الفقرات 52 إلى 55).

## دال - استعراض مالي عام

67 - تُموَّل عمليات الأونروا من التبرعات، باستثناء 158 وظيفة يشغلها موظفون دوليون تمولها الجمعية العامة من الميزانية العادية. وتحصل الوكالة على التمويل من خلال القنوات التالية: (أ) ميزانية برنامجية تدعم العمليات الأساسية (بما في ذلك التكاليف المتكررة المتعلقة بالموظفين وبغير الموظفين)، وتشمل برامج التعليم والصحة وتحسين المخيمات والإغاثة والخدمات الاجتماعية والحماية ونظم وهياكل الدعم؛ (ب) نداءات للطوارئ لتمويل التدخلات الإنسانية؛ (ج) مشاريع محددة ومرتبطة بمدة زمنية معينة لتحسين الخدمات دون زيادة في التكاليف المتكررة.

68 - وفي عام 2019، أسفرت الجهود التي بذلتها الأونروا لتعبئة الموارد عن تعهدات بمبلغ إجمالي قدره بليون دولار (بما في ذلك دعم الأمانة العامة للأمم المتحدة لوظائف الموظفين الدوليين)، ويتعلق جزء من هذه الأموال بالنفقات المقررة للمشاريع ونداءات الطوارئ في عام 2019. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، بلغت الإيرادات في الميزانية البرنامجية المقررة (من المنظور النقدي) 625 مليون دولار في إطار الميزانية البرنامجية المعتمدة مقابل نفقات مقررة بلغت 750 مليون دولار، مما أدى إلى عجز قدره 125 مليون دولار. وقد أنفقت الوكالة في عام 2019 مبلغ 1,17 بليون دولار، وفقا لبيانات مالية لم تُراجع بعد. وأُنفق القسم الأكبر من النفقات، وقدره 762 مليون دولار، في إطار الميزانية البرنامجية غير المقيّدة، ويمثل ذلك نسبة 65,14 في المائة من مجموع النفقات. وكانت حصة أنشطة الطوارئ والمشاريع (بما في ذلك الأنشطة المقيّدة التمويل) 23,63 في المائة و 12,32 في المائة على التوالي[32]. وظل التعليم أكبر برنامج تموله الميزانية البرنامجية، حيث بلغ حجم الإنفاق عليه 60 في المائة، أو 454,61 مليون دولار، من مجموع الميزانية البرنامجية غير المقيّدة.

(32) مجموع النسب المئوية المذكورة يفوق قليلا الـ 100 في المائة ويعود ذلك إلى وجود رصيد سلبي بين الصناديق.

الجدول 1

**النفقات حسب البرنامج، عام 2019**

*(بآلاف دولارات الولايات المتحدة وبالنسبة المئوية)*

| *فئة الإنفاق في الميزانية البرنامجية* | *غزة* | | *لبنان* | | *الجمهورية العربية السورية* | | *الأردن* | | *الضفة الغربية* | | *المقر* | | *المجموع* | *المجموع (النسبة المئوية)* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التعليم | 219 600 | 29 | 48 472 | 6 | 27 323 | 4 | 93 792 | 12 | 63 381 | 8 | 2 043 | 0 | 454 611 | 60 |
| الصحة | 34 278 | 4 | 19 528 | 3 | 9 174 | 1 | 20 278 | 3 | 27 155 | 4 | 730 | 0 | 111 143 | 15 |
| الإغاثة والخدمات الاجتماعية | 13 828 | 2 | 12 146 | 2 | 1 178 | 0 | 9 426 | 1 | 9 133 | 1 | 826 | 0 | 46 537 | 6 |
| البنى التحتية | 7 996 | 1 | 6 574 | 1 | 1 198 | 0 | 5 285 | 1 | 6 111 | 1 | 1 659 | 0 | 28 824 | 4 |
| التوجيه التنفيذي | 2 821 | 0 | 2 594 | 0 | 1 953 | 0 | 2 602 | 0 | 2 967 | 0 | 14 418 | 2 | 27 355 | 4 |
| الحماية | 77 | 0 | 135 | 0 | 34 | 0 | 1 | 0 | 47 | 0 | 490 | 0 | 786 | 0 |
| الدعم | 20 404 | 3 | 8 472 | 1 | 4 221 | 1 | 7 530 | 1 | 12 607 | 2 | 39 597 | 5 | 92 830 | 12 |
| **المجموع** | **299 005** | **39** | **97 921** | **13** | **45 081** | **6** | **138 914** | **18** | **121 402** | **16** | **59 763** | **8** | **762 085** | **100** |

| *جميع مصادر التمويل* | *غزة* | | *لبنان* | | *الجمهورية العربية السورية* | | *الأردن* | | *الضفة الغربية* | | *المقر* | | *المجموع* | *المجموع (النسبة المئوية)* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التعليم | 234 579 | 20 | 60 802 | 5 | 38 100 | 3 | 108 027 | 9 | 71 080 | 6 | 2 914 | 0 | 515 504 | 44 |
| الصحة | 57 968 | 5 | 30 003 | 3 | 13 631 | 1 | 24 110 | 2 | 28 535 | 2 | 3 034 | 0 | 157 280 | 13 |
| الإغاثة | 128 956 | 11 | 37 217 | 3 | 69 526 | 6 | 16 620 | 1 | 13 283 | 1 | 1 409 | 0 | 267 011 | 23 |
| البنى التحتية | 24 418 | 2 | 47 230 | 2 | 2 436 | 0 | 7 425 | 1 | 10 490 | 1 | 2 068 | 0 | 94 066 | 8 |
| التوجيه التنفيذي | 5 320 | 0 | 6 406 | 1 | 3 637 | 0 | 3 369 | 0 | 4 371 | 0 | 18 223 | 2 | 41 326 | 4 |
| الحماية | 333 | 0 | 994 | 0 | 1 026 | 0 | 341 | 0 | 1 541 | 0 | 1 088 | 0 | 5 324 | 0 |
| الدعم | 35 132 | 3 | 9 441 | 1 | 8 471 | 1 | 7 794 | 1 | 13 005 | 1 | 6 442 | 1 | 80 286 | 7 |
| التمويل البالغ الصغر | 1 473 | 0 | 0 | 0 | 876 | 0 | 3 463 | 0 | 3 275 | 0 | 0 | 0 | 9 087 | 1 |
| **المجموع** | **488 180** | **42** | **192 094** | **15** | **137 704** | **12** | **171 148** | **15** | **145 580** | **12** | **35 178** | **3** | **1 169 884** | **100** |

الجدول 2

**الإنفاق حسب النتيجة الاستراتيجية المتوسطة الأجل، عام 2019**

*(بآلاف دولارات الولايات المتحدة وبالنسبة المئوية)*

| *فئة الإنفاق في الميزانية البرنامجية* | *غزة* | | *لبنان* | | *الجمهورية العربية السورية* | | *الأردن* | | *الضفة الغربية* | | *المقر* | | *المجموع* | *المجموع (النسبة المئوية)* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| حماية وتعزيز حقوق اللاجئين المكفولة بموجب القانون الدولي | 1 768 | 0 | 985 | 0 | 432 | 0 | 813 | 0 | 1 971 | 0 | 490 | 0 | 6 459 | 1 |
| توفير الحماية الصحية للاجئين مع خفض عبء المرض | 33 814 | 3 | 18 936 | 2 | 8 799 | 1 | 19 903 | 2 | 26 362 | 2 | 0 | 0 | 107 814 | 14 |
| توفير التعليم الأساسي الجيد والمنصف والشامل للجميع لكافة الأطفال في سن الدراسة وكفالة إكمالهم إياه | 212 899 | 18 | 43 732 | 4 | 25 318 | 2 | 85 790 | 7 | 55 586 | 5 | 0 | 0 | 423 325 | 56 |
| تعزيز قدرات اللاجئين بما يتيح زيادة فرص كسب العيش | 5 561 | 0 | 4 009 | 0 | 1 832 | 0 | 6 758 | 1 | 7 318 | 1 | 381 | 0 | 25 858 | 3 |
| تمكين اللاجئين من تلبية احتياجاتهم الإنسانية الأساسية من الغذاء والمأوى والصحة البيئية | 17 601 | 2 | 15 639 | 1 | 1 239 | 0 | 12 715 | 1 | 11 305 | 1 | 22 | 0 | 58 522 | 8 |
| الفعالية الإدارية والتشغيلية | 27 362 | 2 | 14 620 | 1 | 7 461 | 1 | 12 935 | 1 | 18 859 | 2 | 58 869 | 5 | 140 108 | 18 |
| **المجموع** | **299 005** | **39** | **97 921** | **13** | **45 081** | **6** | **138 914** | **18** | **121 402** | **16** | **59 763** | **8** | **762 085** | **100** |

| *جميع مصادر التمويل* | *غزة* | | *لبنان* | | *الجمهورية العربية السورية* | | *الأردن* | | *الضفة الغربية* | | *المقر* | | *المجموع* | *المجموع (النسبة المئوية)* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| حماية وتعزيز حقوق اللاجئين المكفولة بموجب القانون الدولي | 5 092 | 0 | 1 965 | 0 | 1 571 | 0 | 1 472 | 0 | 3 733 | 0 | 1 581 | 0 | 15 414 | 1 |
| توفير الحماية الصحية للاجئين مع خفض عبء المرض | 57 206 | 5 | 29 237 | 2 | 11 564 | 1 | 23 700 | 2 | 27 654 | 2 | 227 | 0 | 149 588 | 13 |
| توفير التعليم الأساسي الجيد والمنصف والشامل للجميع لكافة الأطفال في سن الدراسة وكفالة إكمالهم إياه | 222 635 | 19 | 53 594 | 5 | 35 224 | 3 | 97 594 | 8 | 62 371 | 5 | 7 | 0 | 471 425 | 40 |
| تعزيز قدرات اللاجئين بما يتيح زيادة فرص كسب العيش | 8 091 | 1 | 23 378 | 2 | 3 443 | 0 | 12 461 | 1 | 13 101 | 1 | 381 | 0 | 60 854 | 5 |
| تمكين اللاجئين من تلبية احتياجاتهم الإنسانية الأساسية من الغذاء والمأوى والصحة البيئية | 144 755 | 12 | 62 000 | 5 | 69 441 | 6 | 21 031 | 2 | 16 813 | 1 | 245 | 0 | 314 285 | 27 |
| الفعالية الإدارية والتشغيلية | 50 401 | 4 | 21 920 | 2 | 16 461 | 1 | 14 890 | 1 | 21 907 | 2 | 32 737 | 3 | 158 317 | 14 |
| **المجموع** | **488 180** | **42** | **192 094** | **16** | **137 704** | **12** | **171 148** | **15** | **145 580** | **12** | **35 178** | **3** | **1 169 884** | **100** |

# الفصل الثاني

## استعراض البرامج الفرعية

### ألف - البرنامج الفرعي 1
### حماية وتعزيز حقوق اللاجئين المكفولة بموجب القانون الدولي

69 - تهدف الأونروا إلى كفالة تمتع اللاجئين الفلسطينيين بحقوق الإنسان إلى أقصى حد ممكن عن طريق تعميم مراعاة الحماية في تقديم خدماتها ومن خلال تقديمها تلك الخدمات، وبالتشجيع على احترام القانون الدولي في عملها مع الجهات المسؤولة المعنية. ولا يزال اللاجئون الفلسطينيون يواجهون تحديات فيما يتعلق بالحماية، ويعزى ذلك إلى عدم التوصل إلى حل عادل ودائم لمحنتهم، وإلى النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية، واحتلال الأرض الفلسطينية المستمر منذ أكثر من 50 عاما، وحصار غزة المستمر منذ 13 عاما، وهشاشة مركزهم القانوني في بعض البلدان المضيفة.

70 - وطوال عام 2019، واصلت الأونروا معالجة شواغل الحماية التي يواجهها اللاجئون الفلسطينيون في جميع ميادين عملياتها الخمسة. وعُزز تعميم مراعاة الحماية، سواء في تقديم الأونروا خدماتها أو من خلال تقديمها إياها، في حين جرى الاضطلاع بجهود الدعوة فيما يتعلق بحقوق اللاجئين الفلسطينيين.

| *الإنجاز المتوقع* | *مؤشر الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *العدد/النسبة المئوية* |
| (أ) مساءلة الجهات المسؤولة عن انتهاكات القانون الدولي من خلال الرصد والإبلاغ والدعوة | عدد التدخلات المتصلة بأنشطة الدعوة، بما في ذلك الرسائل الرسمية، فيما يتعلق بمسائل الحماية | خط الأساس (2019) | 480 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 480 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 507 |
| (ب) استفادة الضعفاء والمعرضين للخطر، من الأفراد والمجتمعات المحلية، من تدابير الاستجابة في مجال الحماية | النسبة المئوية للطلاب المعروف بأنهم يعانون من إعاقة الذين يحصلون على دعم يلبي احتياجاتهم الخاصة | خط الأساس (2019) | 37,7 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 48,8 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 71,7 |

**النواتج**

- تم تيسير وصول 743 26 من اللاجئين الفلسطينيين ذوي الإعاقة إلى خدمات إعادة التأهيل والدعم المتخصص.
- حصل 401 98 من اللاجئين الفلسطينيين على الدعم في مجال الصحة العقلية والدعم النفسي - الاجتماعي.
- استفاد 593 12 من اللاجئين الفلسطينيين من الاستشارة القانونية والمعلومات القانونية والإحالة إلى مقدمي الخدمات القانونية بشأن مسائل تشمل الحالة المدنية والتسجيل والعنف الجنساني.
- قدّمت الأونروا 14 تقريرا سريا وإحاطة إلى آليات حقوق الإنسان الدولية.

- نُفذت مبادرات للقضاء على العنف ضد الأطفال، وتعزيز المساواة بين الجنسين، وتمكين المرأة، وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، والتصدي للعنف الجنساني.
- تلقّى 544 6 من موظفي الأونروا التدريب في مجال الحماية.

## باء - البرنامج الفرعي 2
## توفير الحماية الصحية للاجئين مع خفض عبء المرض

71 - في عام 2019، واصلت الأونروا تقديم الرعاية الصحية الأولية الشاملة إلى اللاجئين الفلسطينيين مع دعم أشد الفئات ضعفا في الحصول على الرعاية الصحية من المستويين الثاني والثالث. وقُدمت الرعاية الصحية الأولية للجميع على أساس نهج فريق صحة الأسرة، وهو نهج يتمحور حول الشخص ويركز على توفير الرعاية الشاملة للأسرة بأكملها. ويركز هذا النهج على العلاقة الطويلة الأمد بين مقدم الخدمات والمريض أو الأسرة، بما يحسن نوعية الخدمات الصحية المقدمة وكفاءتها وفعاليتها.

72 - وعلى الرغم من النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية وهشاشة البيئة السياسية والاقتصادية في لبنان واستمرار القيود وعدم الاستقرار السياسي في غزة والضفة الغربية، تحققت غالبية الأهداف السنوية المتعلقة بالصحة أو تم تجاوزها. ولمواجهة زيادة إصابة اللاجئين الفلسطينيين بالأمراض غير المعدية، واصلت الأونروا إدخال العمل بفحوص واختبارات وأدوية جديدة وإطلاق حملات جديدة للتوعية العامة بغرض تعزيز الوقاية من تلك الأمراض والتعامل معها. ولا تزال النواتج المتصلة بصحة الأم والطفل إيجابية، وكذلك معدلات التحصين. وحسّنت الوكالة الخدماتِ المتعلقة بالصحة الإنجابية وإدماج التطبيب عن بُعد ومن خلال إدماج خدمات الصحة العقلية والمدرسية في نظام التطبيب عن بُعد. وفي عام 2019، تم تطبيق نظام التطبيب عن بُعد في تسعة مراكز صحية إضافية في الجمهورية العربية السورية، وهو إنجاز كبير في ضوء النزاع المستمر والتحديات اللوجستية والتكنولوجية الشديدة. وبالإضافة إلى ذلك، تم تجديد 12 مركزا صحيا لتحسين بيئة الرعاية الصحية.

| *الإنجاز المتوقع* | *مؤشر الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *العدد/النسبة المئوية* |
| (أ) توفير الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة النوعية للجميع | متوسط عدد الاستشارات الطبية اليومية لكل طبيب | خط الأساس (2019) | 82,0 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 80,0 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 78,0 |
| (ب) حماية صحة الأسرة والنهوض بها | '1' النسبة المئوية للنساء اللائي يخضعن لما لا يقل عن أربعة فحوص طبية قبل الولادة | خط الأساس (2019) | 91,4 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 85,1 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 87,0 |
| | '2' النسبة المئوية للسكان المستهدفين (البالغين من العمر 40 عاما وما فوق) الذين يخضعون لفحص داء السكري | خط الأساس (2019) | 21,7 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 21,9 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 23,6 |
| | | خط الأساس (2019) | 0 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 0 |

| الإنجاز المتوقع | مؤشر الإنجاز | القياس | |
|---|---|---|---|
| | | وحدة القياس | العدد/النسبة المئوية |
| | ’3‘ عدد حالات تفشي الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات التي يوفرها برنامج التحصين الموسع | الأداء الفعلي (2019) | 2 |
| (ج) كفالة توفير خدمات الدعم الفعالة في المستشفيات | النسبة المئوية لخدمات العلاج في المستشفيات التي يستخدمها المشاركون في برنامج شبكة الأمان الاجتماعي للأونروا | خط الأساس (2019) | 16,2 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 19,2 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 23,7 |

**النواتج**

- تم تقديم 118 723 8 استشارة طبية للاجئين الفلسطينيين.
- تم فحص 422 197 من اللاجئين الفلسطينيين البالغين من العمر 40 عاما وما فوق للكشف عن مرض السكري.
- جرى توسيع نطاق الرعاية في المستشفيات لتشمل 075 88 مريضا.
- تم بناء أو تحسين أو إعادة بناء 12 مركزا صحيا تابعا للأونروا بهدف تحسين رعاية المرضى؛ وأصبح 72 في المائة من جميع المراكز الصحية التابعة للوكالة يفي بمعايير الرعاية الجيدة المعززة.

## جيم - البرنامج الفرعي 3
## توفير التعليم الأساسي الجيد والمنصف والشامل للجميع لكافة الأطفال في سن الدراسة وكفالة إكمالهم إياه

73 - على الرغم من تزايد صعوبة السياق الذي نفذت فيه الأونروا برنامجها التعليمي خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حقق البرنامج بنجاح معظم أهدافه في عام 2019، واستمر في ترسيخ وإثراء الإصلاح التعليمي المنفذ بين عامي 2011 و 2016 وفي كفالة استدامته.

74 - وارتفع معدل إتمام الطلاب للدراسة، الذي يمثل نسبة الطلاب المتوقع أن يصلوا إلى الصف النهائي من التعليم الأساسي، من 96,20 في المائة في السنة الدراسية 2018/2017 إلى 96,71 في المائة في السنة الدراسية 2019/2018. غير أن هذا الاتجاه العام الإيجابي يخفي بعض التباين بين ميادين عمليات الوكالة وحسب نوع الجنس. وتعمل الأونروا على رصد ومعالجة تزايد معدلات التسرب من التعليم بين الفتيان في المرحلة الإعدادية في بعض ميادين عملياتها.

75 - وواصلت الوكالة تعزيز الدعم المقدم للطلاب ذوي الاحتياجات الإضافية أو المعرضين لخطر فقدان فرص التعليم بسبب النزاع. وواصل برنامج التعليم في حالات الطوارئ تيسير الدعم النفسي - الاجتماعي، والتواصل مع الوالدين، وجهود تحقيق السلامة والأمن من أجل إتاحة إمكانية الحصول على التعليم في أوقات الأزمات. وبغض النظر عن الاستثناء البارز المتمثل في تزايد معدل تسرب الفتيان من التعليم في المرحلة الإعدادية، انعكست لدى جميع الطلاب معظم المكاسب المحققة في مؤشرات التعليم الرئيسية.

76 - وواصلت الأونروا عملها في تعزيز نظُم جمع البيانات ذات الصلة ورصدها واستخدامها بفعالية من أجل تحسين النوعية والإنصاف والإدماج على مستويات متعددة. وفي عام 2019، تم تحسين الوحدة الخاصة بالطلاب في نظام معلومات إدارة التعليم على نطاق الوكالة من أجل تحسين تلبية الاحتياجات من البيانات في ميادين العمليات، وأحرز تقدم كبير في تصميم وحدتي الموظفين والمباني. وعززت الوكالة أيضا تنفيذ عمليتها لضمان الجودة في المدارس. وتشمل هذه العملية إجراء استعراض دقيق لمدرسة معينة تنبثق عنه توصيات لها صلة واضحة بمجالات التركيز وبالدعم اللاحق المخصص.

| | | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| *الإنجاز المتوقع* | *مؤشر الإنجاز* | *وحدة القياس* | *المعدل* |
| (أ) كفالة التعليم الأساسي للجميع | '1' المعدل التراكمي للتسرب من النظام التعليمي (المرحلة الابتدائية) | خط الأساس (2019) | 0,78 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 1,25 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 0,64 |
| | '2' المعدل التراكمي للتسرب من النظام التعليمي (المرحلة الإعدادية) | خط الأساس (2019) | 2,34 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 2,84 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 2,15 |
| (ب) تحسين جودة التعليم ونواتجه | '1' عدد الكتب المدرسية التي يجري استعراضها باستخدام إطار الأونروا لتحليل المناهج الدراسية وتحسين نوعيتها[أ] | خط الأساس (2019) | 465 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | لا ينطبق[ب] |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 401 |
| | '2' نسبة قاعات الدرس التي تتجاوز العتبة (أقل من/أو تساوي 25؛ أكثر من 40 طالبا) | خط الأساس (2019/2018) | 48,20 (<40)<br>5,54 (≥25) |
| | | الأداء المستهدف (2019/2018) | 38,88 (<40)<br>5,97 (≥25) |
| | | الأداء الفعلي (2019/2018) | 52,66 (<40)<br>4,13 (≥25) |

(أ) عندما تصدر كتب مدرسية جديدة، تمنح الوكالة الأولوية لإجراء "استعراض سريع" لها، مع التركيز على ما فيها من درجات الحياد والتحيز ودرجة الملاءمة من حيث مراعاة المسائل الجنسانية وعامل السن. ويستمر إجراء استعراضات كاملة للكتب المدرسية بموجب إطار تحليل المناهج الدراسية وتحسين نوعيتها، بما في ذلك الكتب المدرسية التي أنجز بالفعل استعراض سريع لها. ويشمل عدد الاستعراضات الفعلي المبلغ عنه كلا من الاستعراضات السريعة والاستعراضات الكاملة التي تتم وفق الإطار.

(ب) يتأثر الأداء المستهدف بعدد الكتب المدرسية الجديدة، بما في ذلك الطبعات الجديدة، الصادرة عن البلدان المضيفة خلال السنة. ونتيجة لذلك، لا يمكن تحديد أداء مستهدف لهذا المؤشر.

**النواتج**

في عام 2019، عملت الأونروا على ما يلي من خلال ترسيخ برنامج إصلاح التعليم وكفالة استدامته والاستفادة منه:

- واصلت توفير التعليم الجيد والمنصف والشامل لجميع الأطفال الفلسطينيين اللاجئين.

- تصـدت بفعالية لمعدلات التسـرب المدرسـي، بما في ذلك عن طريق تحديد الطلاب المعرضـين للخطر من أجل الحيلولة دون تسربهم من النظام التعليمي.

ومن خلال عملية تكوين الفصول الدراسية:

- نجحت الأونروا في تسـجيل 857 532 من الأطفال الفلسـطينيين اللاجئين للسـنة الدراسـية 2019/2018 في جميع ميادين عملياتها الخمسة.
- ارتفعت نسـبة الأقسـام التي تضـم أكثر من 40 طالباً من 48,20 في المائة في السـنة الدراسـية 2018/2017 إلى 52,66 في المائة في السـنة الدراسـية 2019/2018. وبسـبب القيود المالية، كان من الضروري تطبيق الحد الأقصى المتـمثل في 50 طالبا للصف الواحد في المدارس المبنية لغرض الدراسة تطبيقاً صـارماً ومستمراً، ومن ثم لوحظ نمو كبير في النسبة المئوية للصفوف التي تقل قليلاً عن ذلك الحد.

ومن خلال برنامج تحسين البنى التحتية والمخيمات:

- عملت الوكالة على تشـييد 101 مدرسـة أو إعادة تشـييدها أو تحسـينها من أجل اسـتيفاء متطلبات الأونروا المتعلقة بإصلاح التعليم والحماية والسلامة.

## دال - البرنامج الفرعي 4
## تعزيز قدرات اللاجئين بما يتيح زيادة فرص كسب العيش

77 - تهدف الأونروا إلى ضمان أن يتمتع اللاجئون الفلسطينيون بمستوى معيشي لائق وذلك عن طريق القيام بتدخلات في إطار برامجها في مجال التعليم، والإغاثة والخدمات الاجتماعية، والتمويل البالغ الصـغر، وتحسين البنى التحتية والمخيمات.

78 - وقد سـاعد برنامج الأونروا للتعليم والتدريب في المجال التقني والمهني على التخفيف من آثار التحديات الاقتصـادية في جميع ميادين عمليات الوكالة. وانصـب التركيز بوجه خاص على تحسين حصـول اللاجئين الفلسطينيين الأكثر ضعفا على دورات التعليم والتدريب التقني والمهني، وتعزيز ملاءمة هذه الدورات لاحتياجات سوق العمل، وتعزيز إدارة البيانات ورصدها والإبلاغ عنها. وقد أسهمت هذه التدابير في استمرار ارتفاع معدل التوظيف بين خريجي مراكز التدريب المهني التابعة للأونروا، وهو أمر بالغ الأهمية بالنظر إلى التحديات الاقتصادية السائدة، ولا سيما بالنسبة للشباب الباحثين عن عمل.

79 - وقامت الأونروا، من خلال برنامجها للتمويل البالغ الصـغر، بصـرف مبلغ قدره 155 458 32 دولارا إلى 576 35 من العملاء في غزة والضفة الغربية والأردن والجمهورية العربية السورية في عام 2019. وحصل اللاجئون الفلسطينيون على ما قدره 402 748 13 دولار من هذا المبلغ من خلال 138 13 قرضاً.

80 - وعمل برنامج الوكالة لتحسـين البنى التحتية والمخيمات أيضـاً على إحداث تأثير إيجابي على الاقتصـادات المحلية عن طريق تنشـيط الطلب في المجتمعات المحلية على مواد البناء وتوليد فرص العمل لسكان المخيمات.

81 - وتم إبرام 23 اتفاق شـــراكة في عام 2019 من أجل دعم جهود التخفيف من حدة الفقر وتعزيز فرص كسب العيش، واستفاد من هذه الاتفاقات 668 18 لاجئا فلسطينيا في جميع أنحاء الضفة الغربية وغزة والجمهورية العربية السورية ولبنان، ولا سيما ذوو الإعاقة والشباب والنساء منهم.

| *الإنجاز المتوقع* | *مؤشر الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *النسبة المئوية* |
| تعزيز قدرات اللاجئين الفلسطينيين | نسبة توظيف خريجي وخريجات مراكز التدريب المهني | | |
| | (أ) الإناث | خط الأساس (2019/2018) | 74,00 |
| | | الأداء المستهدف (2019/2018) | 74,00 |
| | | الأداء الفعلي (2019/2018) | 77,19 |
| | (ب) الذكور | خط الأساس (2019/2018) | 83,17 |
| | | الأداء المستهدف (2019/2018) | 83,17 |
| | | الأداء الفعلي (2019/2018) | 83,17 |

**النواتج**

- تم توفير التعليم التقني والمهني لما مجموعه 557 7 من الطلاب في مراكز الأونروا للتدريب المهني خلال السنة الدراسية 2019/2018.
- ارتفع معدل توظيف دفعة عام 2018 من خريجي وخريجات مراكز التدريب المهني إلى 80,91 في المائة، حيث جرى توظيف 128 3 من الخريجين والخريجات أو واصلوا دراستهم. وبالإضافة إلى ذلك، تم توظيف 89,56 في المائة من خريجي كلية العلوم التربوية والآداب وكلية العلوم التربوية.
- ارتفعت نسبة المستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي المسجلين في السنة الأولى في مراكز التدريب المهني من 29,92 في المائة في السنة الدراسية 2018/2017 إلى 31,00 في المائة من مجموع الملتحقين في السنة الدراسية 2019/2018.

| *الإنجاز المتوقع* | *مؤشر الإنجاز* | *القياس* | |
|---|---|---|---|
| | | *وحدة القياس* | *العدد* |
| تحسين إمكانية حصول اللاجئين على فرص كسب العيش | '1' العدد الإجمالي لقروض التمويل البالغ الصغر المقدمة إلى اللاجئين | خط الأساس (2019) | 13 053 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 17 815 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 13 138 |
| | '2' عدد فرص العمل (مكافئ الدوام الكامل) التي انبثقت عن تدخلات برنامج تحسين البنى التحتية والمخيمات[أ] | خط الأساس (2019) | 2 411 |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 2 150 |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 2 496 |

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

**النواتج**

- حصل اللاجئون الفلسطينيون على 138 13 قرضاً بقيمة 402 748 13 دولار، وهو ما يمثل 37 في المائة من مجموع عدد العملاء (576 35) و 42 في المائة من مجموع قيمة القروض الممنوحة (155 458 32 دولارا).
- أعطيت أولوية الاستفادة من القروض للنساء، إذ حصلن على ما مجموعه 052 16 قرضا (404 499 12 دولارات)، تمثل 45 في المائة من مجموع القروض، منها 619 5 قرضا منحت للاجئات (478 966 4 دولارا).
- مُنح 444 9 قرضا للشباب (956 806 8 دولارا)، منها 752 3 قرضا (157 400 3 دولارا) أو 40 في المائة، مُنحت لشباب اللاجئين الفلسطينيين.
- بلغت قيمة الأشغال التي قامت بها الأونروا لتحسين المخيمات 000 000 60 دولار وشملت مجموعة متنوعة من التدخلات، بدءا من التخطيط لإنشاء مرافق الوكالة وأماكن الإيواء والمدارس والمراكز الصحية التابعة لها ووضع تصاميمها وتشييدها ووصولا إلى إدارة النفايات الصلبة وإصلاح وإعادة بناء منشآت المجاري والصرف الصحي وآبار المياه ونظُم معالجة المياه المستعملة في المخيمات.

## هاء - البرنامج الفرعي 5
## تمكين اللاجئين من تلبية احتياجاتهم الإنسانية الأساسية من الغذاء والمأوى والصحة البيئية

82 - يهدف برنامج شبكة الأمان الاجتماعي للأونروا إلى تخفيف معاناة اللاجئين الفلسطينيين الفقراء والضعفاء من الفقر وانعدام الأمن الغذائي، مع إعطاء الأولوية لمن يعانون من فقر مدقع[33]. وتحقيقاً لذلك، يوفر برنامج شبكة الأمان الاجتماعي مجموعة من التحويلات الاجتماعية، بما في ذلك سلة أغذية أساسية، وتحويلات نقدية، وقسائم نقدية إلكترونية. وبحلول نهاية عام 2019، قُدمت المساعدة من خلال القسائم النقدية الإلكترونية إلى 992 155 من المستفيدين من البرنامج في جميع أنحاء لبنان (384 61) والأردن (479 58) والضفة الغربية (129 36). وجرى التصدي لانخفاض القدرة الشرائية للتحويلات الاجتماعية، الذي يعزى إلى تضخم أسعار السلع الاستهلاكية في الأردن ولبنان، عن طريق زيادة قيمة التحويل بنسبة 8 في المائة في ميداني العمليات المذكورين.

83 - وفي الجمهورية العربية السورية، قدمت الوكالة مساعدات نقدية طارئة إلى 870 410 من اللاجئين الفلسطينيين، وفي غزة، قدمت المساعدة الغذائية العينية إلى 385 036 1 من اللاجئين الفلسطينيين، من بينهم 826 16 أسرة معيشية تعيلها نساء.

84 - والاكتظاظ والطابع المؤقت لأماكن الإيواء المؤقتة ليسا سوى بعضا من التحديات التي تواجه 58 مخيماً رسمياً للاجئين الفلسطينيين في جميع ميادين عمليات الوكالة الخمسة. فهذه المخيمات، بعد أن تطورت من "مدن خيام" مؤقتة، أصبحت الآن تضم أزقة ضيقة وبيوتا مرتجلة متعددة المستويات تسكن فيها أسر يتزايد عدد أفرادها باستمرار. وأدى نقص التمويل على مدى سنوات متواصلة وما صاحبه من ظروف اقتصادية مترديه إلى تدهور في البيئة المعيشية. وتشير تقديرات الوكالة إلى أن هناك أكثر من 000 40 مأوى، بخلاف أماكن الإيواء الموجودة في الجمهورية العربية السورية، تعتبر دون المستوى المطلوب وبحاجة إلى إعادة تأهيل.

(33) تعرّف الأونروا الفقر المدقع بأنه عدم قدرة الشخص على تلبية الاحتياجات الغذائية الأساسية.

| الإنجاز المتوقع | مؤشر الإنجاز | القياس | | |
|---|---|---|---|---|
| | | وحدة القياس | النسبة المئوية[أ] | |
| (أ) تحسين قدرة اللاجئين الذين يعيشون في فقر مدقع على تلبية احتياجاتهم الغذائية | '1' النسبة المئوية من المستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الذي يعيشون في حالة فقر مدقع | خط الأساس (2019) | 64,5 | |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 78,9 | |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 75,8 | |
| | '2' النسبة المئوية للفقراء الذين يتلقون تحويلات اجتماعية عن طريق برنامج شبكة الأمان الاجتماعي | خط الأساس (2019) | 13,9 | |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 22,5 | |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 13,6 | |
| (ب) تحسين الظروف المعيشية للاجئين الفقراء | النسبة المئوية لأماكن الإيواء غير المستوفية للمعايير المطلوبة التي جرى إصلاحها أو أعيد بناؤها | خط الأساس (2019) | 9,4 | |
| | | الأداء المستهدف (2019) | 10,9 | |
| | | الأداء الفعلي (2019) | 11,3 | |

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

**النواتج**

- بالإضافة إلى 927 254 لاجئا فلسطينيا تلقوا الدعم من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الممول من الميزانية البرنامجية للأونروا، دعمت برامج الطوارئ المساعداتِ الغذائية و/أو المساعدات النقدية لما مجموعه 385 036 1 من اللاجئين في غزة، و 578 62 في الضفة الغربية، و 870 410 في الجمهورية العربية السورية، و 119 27 في لبنان، و 343 17 في الأردن.
- تم توفير فرص عمل مؤقتة استفادت منها 572 13 أسرة معيشية من أسر اللاجئين في غزة.
- أُصلحت أماكن الإيواء لما مجموعه 056 3 أسرة.

**ملاحظة ختامية**

85 - أنشئت الأونروا عملاً بقرار الجمعية العامة 302 (د-4) المؤرخ كانون الأول/ديسمبر 1949. والوكالة هيئة فرعية تابعة للجمعية العامة بدأت عملها في 1 أيار/مايو 1950، كي تستجيب لاحتياجات نحو 000 750 لاجئ فلسطيني. وهي من أكبر برامج الأمم المتحدة؛ ففي نهاية عام 2019، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين المشمولين بولايتها 5,63 ملايين لاجئ وبلغ عدد موظفيها حوالي 000 28 موظف. ويُعرَّف اللاجئون الفلسطينيون بأنهم "الأشخاص الذين كان مكان إقامتهم المعتاد فلسطين خلال الفترة من 1 حزيران/يونيه 1946 إلى 15 أيار/مايو 1948، والذين فقدوا منازلهم وسُبل عيشهم على السواء نتيجة لنزاع عام 1948"، وهم يشملون المنحدرين من نسل هؤلاء من جهة الذكور[34].

(34) لا تسجل الأونروا رسمياً الأشخاص النازحين والمحتاجين إلى المساعدة المستمرة نتيجة حرب حزيران/يونيه 1967 وما تلاها من أعمال عدائية (في أعقاب حرب الأيام الستة). وبناءً على ذلك، ليس لدى الوكالة سجل رسمي بعدد هؤلاء الأشخاص. ويمكن لأولئك المخول لهم الحصول على خدمات الأونروا وفقًا لولاية الوكالة، بمن فيهم نازحو عام 1967، الاستفادة من المجموعة الكاملة مما تقدمه من مساعدات إنسانية ومساعدات متعلقة بالتنمية البشرية، بما في ذلك خدمات التعليم والرعاية الصحية والإغاثة والخدمات الاجتماعية وتحسين البنى التحتية والمخيمات وخدمات الحماية والتمويل البالغ الصغر، وكذلك المساعدات الطارئة في أوقات الأزمات.

86 - 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 والجمهورية العربية السورية ولبنان. وتشمل خدماتها التعليم الأساسي (والتعليم الثانوي، في لبنان)، والرعاية الصحية الأولية الشاملة، والإغاثة في حالات الطوارئ، والأنشطة الاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والإيواء، ودعم البنى التحتية.

071020 051020 20-11055 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق