

Distr.: General
25 March 2013
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثامنة والستون

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥*

الجزء السادس

حقوق الإنسان والشؤون الإنسانية

الباب ٢٦

اللاجئون الفلسطينيون

(البرنامج ٢٢ من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥)**

المحتويات

الصفحة	الفصل
٣	استعراض عام
٤	التوجه العام
١٠	معلومات أخرى

* سيصدر موجز للميزانية البرنامجية المعتمدة بوصفه الوثيقة (A/68/6/Add.1).

** A/67/6/Rev.1

*** لا يتضمن هذا التقرير مرفقا بشأن نواتج مدرجة في ميزانية فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ ليس من المقرر إنجازها في الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ نظرا لعدم وقف أي نواتج.



الرجاء إعادة استعمال الورق

010513 260413 13-27034 (A)



.....	برنامج العمل
١١	البرنامج الفرعي ١: توفير حياة مديدة معافاة.....
١٤	البرنامج الفرعي ٢: اكتساب المعارف والمهارات
١٦	البرنامج الفرعي ٣: توفير مستوى معيشي لائق
	المرفقات***
٢٢	الأول - الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥.....
٢٣	الثاني - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن هيئات الرقابة.....

استعراض عام

الجدول ٢٦-١

الموارد المالية

بدولارات الولايات المتحدة

٤٨ ٩٢٩ ١٠٠	الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ ^(١)
	التعديلات التقنية (الأثر المرجحاً وإزالة الاحتياجات غير المتكررة)
٢ ٠٨٧ ٢٠٠	
(١ ٤٧٣ ٢٠٠)	التغييرات تمثيلاً مع قرار الجمعية العامة ٦٧/٢٤٨
٦١٤ ٠٠٠	إجمالي التغييرات في الموارد
٤٩ ٥٤٣ ١٠٠	اقتراح الأمين العام للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ ^(١)
	(أ) بمعدلات الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣.

الجدول ٢٦-٢

الموارد المتصلة بالوظائف

الرتبة	العدد	
		الميزانية العادية
١ وأ.ع، ١ أ.ع م، ٨ م-د، ٢ م-د، ١٠ م-د، ١، ٢٧ ف-٥، ٥٧ ف-٤، ٢٩ ف-٣، ٢ ف-١/٢، ١١ خ ع (رأ)	١٤٦	الوظائف المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٣-٢٠١٢
١ ف-٥، ٢ ف-٤، ٢ خ ع (رأ)	(٥)	الوظائف الملغاة
١ وأ.ع، ١ أ.ع م، ٨ م-د، ٢ م-د، ١٠ م-د، ١، ٢٦ ف-٥، ٥٥ ف-٤، ٢٩ ف-٣، ٢ ف-١/٢، ٩ خ ع (رأ)	١٤١	الوظائف المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥

التوجه العام

١-٢٦ أنشئت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) في إطار منظومة الأمم المتحدة كهيئة فرعية تابعة للجمعية العامة بموجب قرار الجمعية ٣٠٢ (د-٤) الذي تستمد منه الوكالة ولايتها المتمثلة في تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين. ودأبت الأونروا، منذ أن بدأت عملياتها في عام ١٩٥٠، على تكييف برامجها وتعزيزها لتلبية احتياجات اللاجئين التي ما فتئت تزداد تعقداً، ومنحهم قدراً من الحماية والاستقرار في ظل النزاع المزمع في المنطقة، ضمن حدود الموارد المتاحة. وهي تقف على أهبة الاستعداد لمواصلة هذا العمل خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، وفقاً للولاية التي تكلفها بها الجمعية العامة والتي تمتد لثلاث سنوات.

٢-٢٦ وتقدم الأونروا تقاريرها مباشرة إلى الجمعية العامة. وتضطلع اللجنة الاستشارية المكونة من ٢٨ عضواً، (٢٥ عضواً و ٣ مراقبين)، والتي تضم ممثلين للجهات المانحة الرئيسية للوكالة والحكومات المضيفة لها، بتقديم المشورة والدعم عموماً إلى المفوض العام بشأن برامج الأونروا وأنشطتها. وقد قررت الجمعية في قرارها ٣٣٣١ بء (د-٢٩) أن يجري، اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ١٩٧٥ وطوال مدة ولاية الوكالة، تمويل المصروفات اللازمة لدفع مرتبات موظفيها الدوليين الذين يقومون بخدمة الأونروا، والتي كانت لولا ذلك ستخضع من التبرعات، من الميزانية العادية للأمم المتحدة.

٣-٢٦ وتتمثل مهمة الأونروا في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تحقيق إمكاناتهم كاملةً في مجال التنمية البشرية في ظل الظروف الصعبة التي يعيشون فيها، بما يتماشى مع الأهداف والمعايير المتفق عليها دولياً.

٤-٢٦ وتتوخى الأونروا، خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، مواصلة تعزيز إدارتها وتقديم خدماتها مع التركيز على إيلاء الأولوية لتقديم خدمات جيدة النوعية وعلى إمكانية الوصول إلى أشد اللاجئين عوزاً وتلبية احتياجاتهم. وفي إطار نهج التخطيط الذي يشكل أساس استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥، حددت الوكالة ثلاثة أهداف في مجال التنمية البشرية هي: توفير حياة مديدة معافاة؛ واكتساب المعارف والمهارات؛ وتوفير مستوى معيشي لائق. وسيكون التقدم نحو تحقيق هذه الأهداف الدليل الذي تستهدي به في عملياتها خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥. وتعرض خطة الأونروا لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ ضمن إطار هذه الأهداف.

٥-٢٦ وفي إطار هذه الأهداف الثلاثة، ستسعى الأونروا إلى بلوغ غاياتها من خلال مواصلة وتحسين عملية توفير التعليم والخدمات الصحية والمساعدة الغوثية والدعم الاجتماعي، وخدمات التمويل البالغ الصغر، وتحسين الهياكل الأساسية والمخيمات داخل مخيمات اللاجئين وتوفير الحماية للاجئين الفلسطينيين المسجلين في الأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان والضفة الغربية وقطاع غزة الذين يتوقع أن يصل عددهم إلى ٥,٢ ملايين نسمة بحلول عام ٢٠١٣.

٦-٢٦ ومنذ عام ٢٠٠٠، تقدم الوكالة المساعدة الطارئة ضمن مناطق عملياتها إلى اللاجئين الذين يعيشون في محنة شديدة نتيجة للتراث المسلح، بما في ذلك العمليات العسكرية، والقيود المفروضة على الإمدادات الإنسانية، والضائقة الاقتصادية التي طال أمدها في الأرض الفلسطينية المحتلة وفي لبنان. ويستفيد من برنامج المساعدة الطارئة هذا ما يربو على مليون لاجئ سنويا. وستواصل الأونروا تقديم هذه الخدمات، حسب الاقتضاء، وتقديم الخدمات لغير اللاجئين المشردين حاليا الذين هم بأمرّ الحاجة إلى المساعدة المستمرة، وذلك بصورة استثنائية وكتدبير مؤقت، بموجب التكاليف الصادر عن الجمعية العامة في قرارها ٢٢٥٢ (دإط-٥) وقرارها الأحدث عهدا ٧٣/٦٦.

٧-٢٦ وستواصل الأونروا بذل جهودها أيضا من أجل تعميم مراعاة المنظور الجنساني وتلبية احتياجات اللاجئين من الأطفال والفئات الضعيفة، وزيادة تعزيز استجابات الوكالة في مجالات الحماية والبرمجة والعمليات والدعوة، مما يدفع بها قدما على درب الوفاء بما عليها من التزامات. بموجب قرارات الجمعية العامة ذات الصلة، والقانون الدولي لحقوق الإنسان، ومنهاج عمل بيجين، واتفاقية حقوق الطفل، واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وسائر الصكوك الدولية السارية.

٨-٢٦ وتعتمد الوكالة اعتمادا شبيه مطلق على ما يرد إليها من تمويل طوعي لتنفيذ برامجها. وهي لا تواجه حالات عجز مالي مزمن فحسب، بل تعاني أيضا من حالات عدم يقين شديد في مجال التمويل ناجمة عن التقلبات الاقتصادية والسياسية. وستستمر الوكالة في التماس الموارد الإضافية التي تحتاجها من أجل تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها إلى اللاجئين، مع الاستمرار في تولي إدارة شؤونها على نحو تراعي فيه التكاليف، وتوخي المرونة التشغيلية اللازمة للتصدي لأي اضطرابات مفاجئة تمس حياة الناس وسبل رزقهم في مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين.

٩-٢٦ والأونروا ملتزمة بالإدارة الكفؤة القائمة على المساءلة باعتبارها وسيلة أساسية لتحسين الخدمات المقدمة إلى اللاجئين والحفاظ على ثقة جميع أصحاب المصلحة، بما يشمل الدول الأعضاء في الجمعية العامة. وفي سياق الإصلاحات الجارية، تعزز الأونروا حاليا إطار السياسات والممارسات مما يضمن بقاء جميع مستويات الإدارة خاضعة للمساءلة. ومن جوانب هذه العملية تعزيز جميع عناصر مهمة الرقابة الداخلية. وستعزز الوكالة تكامل أوجه التآزر بين مهام الرقابة ونطاقها، وهي مراجعة الحسابات، والتقييم، والتحقق، والأخلاقيات، من خلال تكريس القدرات البشرية والنظمية. وعلاوة على ذلك، ستواصل الوكالة جهودها الرامية إلى تعزيز نظم وممارسات الإدارة القائمة على النتائج، مما سيؤدي إلى تحسين المعلومات والشفافية فيما يتعلق بالأداء البرنامجي والمالي للوكالة، وإلى دعم تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتنفيذية على صعيدي الميدان والمقر. وتعتبر الاستعراضات النظمية والدورية أساسية لتزويد المديرين والموظفين بما يلزم من المعلومات والأدوات الإدارية، وستحسن التقارير التي تقدمها الوكالة إلى الأمانة العامة للأمم المتحدة. وستواصل تعزيز المساءلة الداخلية والخارجية من خلال تزويد الوحدات التنفيذية والمديرين بمعلومات أكثر تفصيلا وفي الوقت المناسب من أجل

كفالة إدارة للموارد تكون كفؤة وقائمة على النتائج. وتحقيقاً لهذه الغاية، شرعت الوكالة في تنفيذ نظام لتخطيط الموارد في المؤسسة في شراكة مع برنامج الأغذية العالمي، حيث اعتمدت الحل المعلوماتي الخاص به المعروف باسم "WINGS II". وإذ أتمت الوكالة مرحلتين هامتين، وهما مرحلة إعداد المشاريع، ومرحلة وضع المخطط الأولي للأعمال، تتوقع الوكالة إتمام مرحلة التنفيذ بحلول عام ٢٠١٥، حيث ستوفر لها أداة شاملة جاهزة تماماً لتحسين إدارة مواردها.

١٠-٢٦ ويقترح إقفال مكتب الوكالة التمثيلي لدى مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وقد أنشئ المكتب في عام ٢٠٠١، ويعمل فيه رئيس المكتب (برتبة ف-٥)، ومساعد إداري (من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، وانضم إليهما في عام ٢٠٠٧ كبير موظفي اتصال (برتبة ف-٤). وفي عام ٢٠٠٧، أنشأت الأونروا أيضاً مكتبها التمثيلي لدى الاتحاد الأوروبي في بروكسل لتعزيز فرص الحوار وتعبئة الموارد المتاحة لها مع مؤسسات الاتحاد الأوروبي، التي تتلقى منها الوكالة تمويلاً طوعياً يفوق ٢٠٠ مليون دولار في السنة. وكان رئيس المكتب التمثيلي في جنيف يدير مكتب بروكسل. وفي عام ٢٠٠٨، أنشأ رئيس المكتب قاعدة دائمة له في بروكسل ودأب على زيارة مكتب جنيف بانتظام. وقد طرحت احتياجات الوكالة في التمويل تحديات كبيرة في السنوات الأخيرة، مما أدى إلى إعادة النظر في استخدام مواردها البشرية والمالية القليلة. وفي ذلك السياق، أُخذ قرار بتركيز مهامها التمثيلية في بروكسل. واعتبرت الوكالة أن هذا المنبر، بحكم قربها إلى الجهات المانحة الرئيسية، يتيح فرصاً أكبر لجمع الأموال بطريقة مباشرة بالمقارنة بمهام تنسيق المساعدة الإنسانية، والتمثيل الرسمي، وإبراز المكانة لدى الجمهور التي تؤدي في جنيف. وبالتالي نُقل كبير موظفي الاتصال إلى مكتب بروكسل. وكان الهدف من ذلك زيادة تعزيز علاقات الوكالة مع مؤسسات الاتحاد الأوروبي، وفي الوقت نفسه تكليف مكتب بروكسل بتعهد حافظة العلاقات الثنائية مع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. وواصل المساعد الإداري في مكتب جنيف رصد الأنشطة ذات الصلة الجارية في مكتب الأمم المتحدة في جنيف وتقديم الدعم إلى بعثات مسؤولي الوكالة التي تزور جنيف. ومع ذلك، وتمشيا مع قرار توحيد الموارد، قرر المفوض العام المضي في إغلاق مكتب الوكالة التمثيلي لدى مكتب الأمم المتحدة في جنيف في عام ٢٠١٣. ويظل تعزيز مكتب بروكسل يتيح فرصاً أكبر لجمع الأموال، التي لها دور أساسي في تخفيض عجز الميزانية المتكرر الذي تعرفه الوكالة.

١١-٢٦ ويرجع تاريخ الشراكات الأساسية التي أقامتها الأونروا مع وكالات أخرى إلى سنة تأسيسها في عام ١٩٤٩، عندما ساعدت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة ومنظمة الصحة العالمية في وضع معايير برامج التعليم والصحة التي تنفذها الوكالة. وما زالت هاتان المنظمتان تزودان الأونروا بالمساعدة الاستراتيجية. وتواصل الوكالة التفاعل بانتظام مع أفرقة الأمم المتحدة القطرية والمنظمات الأعضاء فيها لتحسين أوجه التآزر، وبخاصة في مجال تقديم الخدمات، بما يتمشى مع الولاية التنظيمية لكل منها. وتحتفظ الأونروا أيضاً بعدد من الشراكات مع المنظمات غير الحكومية وتعمل على توسيع نطاقها من خلال

مذكرات تفاهم من أجل الاستفادة إلى أقصى حد من قدراتها التقنية على تحقيق نتائج أكثر فعالية وكفاءة في المجالات الرئيسية لتقديم الخدمات.

لمحة عامة عن الموارد

٢٦-١٢ يبلغ إجمالي الموارد اللازمة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ في إطار هذا الباب ١٠٠ ٥٤٣ ٤٩ دولار قبل إعادة تقدير التكاليف، مما يعكس زيادة صافيها ٦١٤ ٠٠٠ دولار (أي بنسبة ١,٣ في المائة) بالمقارنة مع ميزانية الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ بالمعدلات المنقحة. وقد نشأت التغييرات في الموارد عن عاملين هما: (أ) التعديلات التقنية المتعلقة بالأثر المرجأ للوظائف الجديدة المعتمدة للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣؛ و (ب) تغييرات في الموارد تمشيا مع قرار الجمعية العامة ٦٧/٢٤٨. ويرد توزيع الموارد في الجدولين ٢٦-٣ و ٢٦-٤.

الجدول ٢٦-٣

الموارد المالية حسب العنصر (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

(١) الميزانية العادية

التغير في الموارد		موارد الفترة		
التقديرات للفترة	المجموع قبل النسبة إعادة تقدير التكاليف ٢٠١٥	الواردة في التقرير عن مخطط الميزانية ٢٤٨/٦٧	التعديل التقني (الأثر المرجأ الجديدة والتغييرات بين العناصر)	نفقات الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ بالمعدلات المنقحة
٢٠١٤-٢٠١٥	١ ٤٦٠,٤ ٤٩ ٥٤٣,١	١,٣ ٦١٤,٠	(١ ٤٧٣,٢)	٢ ٠٨٧,٢ ٤٨ ٩٢٩,١ ٤٨ ٠٦٠,٤
برنامج العمل ٥١ ٠٠٣,٥				

(٢) الموارد الخارجة عن الميزانية

نفقات الفترة ٢٠١٠-٢٠١١	التقديرات للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣	التقديرات للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥
١ ٤٩٧ ٥٣٦,٥	٢ ٠١١ ٤٤٧,٧	١ ٩١٢ ٠١٩,٨
المجموع (١) و (٢) ١ ٥٤٥ ٥٩٦,٩		
٢ ٠٦٠ ٣٧٦,٨		
١ ٩٦٣ ٠٢٣,٣		

(أ) A/67/529 و Corr.1.

الموارد المتصلة بالوظائف

المجموع	الوظائف المؤقتة		الوظائف الثابتة الممولة من الميزانية العادية ^(أ)		الفترة			
	الموارد الخارجة عن الميزانية	الميزانية العادية	الميزانية العادية	الميزانية العادية				
٢٠١٥-٢٠١٤٢٠١٣-٢٠١٢	٢٠١٥-٢٠١٤	٢٠١٣-٢٠١٢	٢٠١٥-٢٠١٤	٢٠١٣-٢٠١٢	٢٠١٥-٢٠١٤	٢٠١٣-٢٠١٢		
								الفئة الفنية والفئات العليا
١	١	-	-	-	١	١		وكيل أمين عام
١	١	-	-	-	١	١		أمين عام مساعد
١٠	١٠	٢	٢	-	٨	٨		مد-٢
١٢	١٢	٢	٢	-	١٠	١٠		مد-١
٣٤	٣٤	٨	٧	-	٢٦	٢٧		ف-٥
١٤١	١٤٠	٥٧	٥٤	-	٨٤	٨٦		ف-٣/٤
٥	٥	٣	٣	-	٢	٢		ف-١/٢
٢٠٤	٢٠٣	٧٢	٦٨	-	١٣٢	١٣٥		المجموع الفرعي
								الخدمات العامة
١٦	١٨	٧	٧	-	٩	١١		الرتب الأخرى
١٦	١٨	٧	٧	-	٩	١١		المجموع الفرعي
٢٢٠	٢٢١	٧٩	٧٥	-	١٤١	١٤٦		المجموع

(أ) لا يشمل هذا الجدول موظفي الأونروا المحليين البالغ عددهم ٦٢٤ ٢٩ موظفاً.

التعديلات التقنية

١٣-٢٦ تتصل التغييرات في الموارد البالغة ٢٠٨٧ ٢٠٠ دولار بالأثر المرجحاً لـ ١٣ وظيفة جديدة (١ مد-١)، ٣ ف-٥، ٤ ف-٤ و ٥ ف-٣) أنشئت في الفترة ٢٠١٣-٢٠١٢ عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٤٦/٦٦.

التغييرات تمثيلاً مع قرار الجمعية العامة ٢٤٨/٦٧

١٤-٢٦ تُقترح تغييرات في الموارد قدرها ١ ٤٧٣ ٢٠٠ دولار تمثيلاً مع قرار الجمعية العامة ٢٤٨/٦٧، على النحو المبين في الجدول ٢٦-٥.

التغييرات في الموارد تمشيا مع قرار الجمعية العامة ٢٤٨/٦٧

التخفيضات في التخفيضات في	وصف	صافي الانخفاض في المدخلات	البند
أهداف الأداء	حجم النواتج		
-	-	التغيير في طريقة تمويل ثلاث وظائف في الجمهورية العربية السورية	١ برنامج العمل
-	-	مجموع التخفيض: ٤٠٠ ١٠٧٨ دولار	إلغاء:
		من المزمع تغطية مهام الوظائف الثلاث باستخدام موارد من خطة الإغاثة الإنسانية السورية	وظيفة برتبة ف-٥ لنائب مدير شؤون الأونروا وظيفة برتبة ف-٤ لموظف المشتريات واللوجستيات الميدانية وظيفة برتبة ف-٤ لموظف شؤون الموارد البشرية الميدانية
-	-	استخدام أكثر كثافة لمجموعة السائقين الدوليين	٢ برنامج العمل
		مجموع صافي التخفيض: ١٣٦ ٥٠٠ دولار	إلغاء
		ستغطى مهام الوظيفة الملغاة من فئة خ ع (ر أ) الموجودة في الضفة الغربية جزئياً عن طريق الاستخدام الأكثر كثافة لمجموعة السائقين الدوليين واستعمال وقت العمل الإضافي عند الحاجة	وظيفة سائق خ ع (ر أ) زيادة في وقت العمل الإضافي
-	-	استعراض استخدام الموارد البشرية والمالية وإغلاق المكتب التمثيلي في جنيف بعد ذلك	٣ برنامج العمل
		مجموع التخفيض: ٣٠٠ ٢٥٨ دولار	إلغاء
		استعرضت الأونروا استخدام مواردها البشرية والمالية، وتمشيا مع هذا الاستعراض، قررت المضي في إغلاق المكتب التمثيلي في جنيف. وستلغى وظيفة المساعد الإداري في مكتب جنيف	وظيفة مساعد إداري خ ع (ر أ)

الموارد الخارجة عن الميزانية

١٥-٢٦ خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، ستكمل الموارد الخارجة عن الميزانية المقدرة بمبلغ ١,٩١ بليون دولار الموارد المتاحة من الميزانية العادية لتمكين الوكالة من تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين، مع مراعاة بيعة العمليات المتطورة في الأرض الفلسطينية المحتلة. ويمثل التمويل من خارج الميزانية نحو ٩٧,٤ في المائة من مجموع ميزانية الأونروا لفترة السنتين. ويعكس الفرق بين التقديرات المنقحة للفترتين ٢٠١٢-٢٠١٣ و ٢٠١٤-٢٠١٥ أساساً عدم اليقين فيما يتعلق بمشاريع الوكالة، التي لا تنفذ إلا عند الحصول على التمويل. وتستند التقديرات المتعلقة بالمشاريع للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ إلى اتجاهات التمويل المقدم من المانحين. وتتصل الزيادة في ملاك الموظفين بتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة في شراكة مع برنامج الأغذية العالمي (انظر الفقرة ٢٦-٩ أعلاه).

معلومات أخرى

١٦-٢٦ عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٦٩/٥٨، تقدر الموارد المحددة لتنفيذ أنشطة الرصد والتقييم بمبلغ ١٠٠ ٣٢٦ ٢ دولار، منها (أ) ١٠٠ ٣٦١ دولار من الميزانية العادية لما مجموعه ٩٦ شهر عمل على مستوى الفئة الفنية؛ و (ب) ٩٦٥ ٠٠٠ دولار من الموارد الخارجة عن الميزانية المخصصة لخبراء استشاريين وتكاليف أخرى. ويعزى الانخفاض في الموارد المخصصة للرصد والتقييم تحت بند الخبراء الاستشاريين أساساً إلى انخفاض عدد التقييمات الخارجية المقررة بسبب أوجه العجز في موارد الوكالة الخارجة عن الميزانية. وستستخدم هذه الموارد في تقييم الإصلاح الشامل للتعليم؛ وتقييم دمج البرمجة المتعلقة بالإغاثة وحالات الطوارئ في المكتب الميداني في غزة، ومبادرة الشباب، وبرنامج القطاع الخاص لإيجاد فرص العمل في المكتب الميداني في غزة، وبرنامج التعليم والتدريب التقنيين؛ وتقييم الأداء الاجتماعي لبرنامج التمويل المتناهي الصغر؛ والتقييم النهائي لمبادرة تخطيط الموارد في المؤسسة.

برنامج العمل

١٧-٢٦ سينفذ هذا البرنامج وفقاً للاستراتيجية المبينة بالتفصيل تحت البرنامج ٢٢ من الخطة البرنامجية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥.

البرنامج الفرعي ١ توفير حياة مديدة معافاة

الجدول ٢٦-٦

الأهداف لفترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: حماية الوضع الصحي للاجئين الفلسطينيين والحفاظ عليه وتحسينه

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
<p>(أ) انخفاض معدل الوصفات الطبية بالمضادات الحيوية مقاييس الأداء</p> <p>الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٢٥ في المائة</p> <p>التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٢٥ في المائة</p> <p>الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٢٣ في المائة</p>	<p>(أ) توفير الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة النوعية للجميع</p>
<p>(ب) النسبة المئوية للنساء اللاتي يقمن بأربع زيارات على الأقل من زيارات تلقي الرعاية السابقة للولادة مقاييس الأداء</p> <p>الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٨٩ في المائة</p> <p>التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٩٠ في المائة</p> <p>الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٩٢ في المائة</p>	<p>(ب) حماية صحة الأسرة وتعزيزها بصورة مستمرة</p>
<p>(ج) '١' المحافظة على معدل التحصين من الأمراض التي يمكن الوقاية منها بالتلقيح مقاييس الأداء</p> <p>الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٩٩ في المائة</p> <p>التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٩٩ في المائة</p> <p>الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٩٩ في المائة</p>	<p>(ج) ضمان الوقاية من الأمراض ومكافحتها</p>

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٢' المحافظة على النسبة المئوية للملاجئ الموصولة بشبكات المياه العامة مقاييس الأداء الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ١٠٠ في المائة التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ١٠٠ في المائة الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ١٠٠ في المائة	
٣' زيادة النسبة المئوية للملاجئ الموصولة بشبكة الصرف الصحي العامة مقاييس الأداء الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٩٢ في المائة التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٩٤ في المائة الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٩٥ في المائة	

العوامل الخارجية

١٨-٢٦ ينتظر أن يحقق البرنامج الفرعي هدفه وإنجازاته المتوقعة على افتراض ما يلي:

- (أ) عدم حدوث زيادات مفاجئة في تكلفة الخدمات واللوازم التي تقررهما السلطات المضيفة، مما قد يسبب نفقات غير مخطط لها، وخاصة في سداد تكاليف خدمات العلاج في المستشفيات؛
- (ب) عدم حدوث نقص في التمويل يحد من قدرة الوكالة على التعامل مع عبء الأمراض المزمنة المتزايد وتقديم الخدمات إلى ذوي الاحتياجات الصحية الخاصة وتحسين الهياكل الأساسية للمياه والصرف الصحي في المخيمات؛
- (ج) عدم نشوء حالات أزمات تؤدي إلى تدهور الأوضاع الصحية والتغذوية للسكان، وعدم تسبب الظروف غير المواتية الحالية المتصلة بالأمن واجتياز المعابر في الضفة الغربية وغزة في عرقلة تنفيذ المشاريع؛
- (د) منح إمكانية الوصول إلى الموارد المائية، وهو أمر يتوقف على خطط السلطات المضيفة.

النواتج

١٩-٢٦ ستنجز خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ النواتج التالية:

- (أ) توفير ٢٢,٨ مليون استشارة طبية للمرضى الخارجيين من اللاجئين، منها ٦٨٠.٠٠٠ استشارة من أخصائيين، في العيادات التابعة للوكالة البالغ عددها ١٣٧ عيادة، وذلك لعلاج الأمراض الحادة والمزمنة؛
- (ب) توفير خدمات الرعاية في فترة ما قبل الولادة وبعدها وفي مجال تنظيم الأسرة، بما في ذلك فحوص الكشف عن فقر الدم وتوفير مقومات الحديد ومكملات الفيتامينات لـ ٧٠٠.٠٠٠ مستفيد؛
- (ج) توفير الرعاية الصحية للرضع والأطفال وخدمات الصحة المدرسية لأكثر من ٥٠٠.٠٠٠ طفل، بما في ذلك تحصين جميع الأطفال المسجلين دون سن السنتين باللقاحات الأولية والمنشطة؛
- (د) إجراء الفحوص المتعلقة بارتفاع ضغط الدم والداء السكري للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة في المراكز الصحية التابعة للوكالة وتوفير الخدمات لـ ٥٠٠.٠٠٠ مريض يعانون من أمراض غير معدية؛
- (هـ) تدريب واستقدام موظفين لضمان تمتع الأخصائيين الصحيين، بمن فيهم مديرو الشؤون الصحية، بالمهارات والقدرات المناسبة، وخصوصا في مجال الممارسات الإدارية الجديدة وتعميم المنظور الجنساني والمسائل المتعلقة بالحماية؛
- (و) زيادة تطوير نظام إدارة المعلومات الصحية والحوسبة على مستوى مرافق الرعاية الصحية الأولية مع ربطها بالمكاتب الميدانية والمقر؛
- (ز) تعزيز البحوث القائمة على التطبيقات والنمذجة الرياضية في مجال الصحة من خلال إجراء استقصاءات دورية لرصد الأوضاع الصحية والرد على الأسئلة الصحية المتصلة بأشد الفئات ضعفا وبجالات طارئة محددة؛
- (ح) إصلاح أو استبدال الأجزاء التالفة من شبكات الإمداد بالمياه والمجارير والصرف وتشبيد شبكات جديدة في المناطق ذات الأولوية، استنادا إلى تحليل لحالة الشبكات القائمة لتحديد مدى كفايتها؛
- (ط) القيام، بالتنسيق مع شركاء الحكومات المضيفة، بتنمية مصادر جديدة لمياه الشرب من أجل تلبية احتياجات اللاجئين وفقا للمبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية والمعايير المحلية.

البرنامج الفرعي ٢ اكتساب المعارف والمهارات

الجدول ٢٦-٧

أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: تلبية الاحتياجات التعليمية الأساسية للاجئين الفلسطينيين، لا سيما الأطفال والشباب، وتعزيز فرص حصولهم على التعليم

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
<p>(أ) '١' خفض معدل التسرب بين تلاميذ مرحلة التعليم الابتدائي مقاييس الأداء</p> <p>الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٠,٤٤ في المائة</p> <p>التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٠,٤٠ في المائة</p> <p>الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٠,٤٠ في المائة</p>	<p>(أ) حصول الجميع على التعليم الأساسي وضمان تغطية شاملة لخدمات التعليم الأساسي</p>
<p>'٢' خفض معدل التسرب بين تلاميذ مرحلة التعليم الإعدادي مقاييس الأداء</p> <p>الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٢,٤١ في المائة</p> <p>التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٢,٤٠ في المائة</p> <p>الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٢,٤٠ في المائة</p>	
<p>(ب) زيادة في النسبة المئوية للتغير في متوسط الدرجات التي يحصل عليها الطلاب في امتحانات رصد التحصيل العلمي مقاييس الأداء</p> <p>الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: غير متاح</p> <p>التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٢,٥ في المائة</p> <p>الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٤ في المائة</p>	<p>(ب) تحسين نوعية التعليم ونتائجه مقارنة بمعايير محددة</p>

العوامل الخارجية

- ٢٠-٢٦ يُنتظر أن يحقق البرنامج الفرعي أهدافه وإنجازاته المتوقعة على افتراض ما يلي:
- (أ) عدم تفاقم الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية في البلدان المضيفة؛
- (ب) تلقي مستويات مناسبة من التمويل؛
- (ج) مواصلة تحقيق الموازنة بين البلدان المضيفة والشركاء الإنمائيين والوكالة في ميدان التعليم؛
- (د) عدم استفحال حالات الأزمات، مما يؤثر سلباً على مستويات التحصيل الدراسي بسبب الانقطاع عن الدراسة وتعرض الطلبة للصدمات.

النواتج

- ٢١-٢٦ سُنجز خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ النواتج التالية:
- (أ) توفير التعليم العام إلى حوالي ٥٠٠.٠٠٠ طفل لاجئ مستوف للشروط في حوالي ٧٠٠ مدرسة ابتدائية وإعدادية تابعة للأونروا (والتعليم الثانوي في لبنان)؛
- (ب) إجراء بحوث نوعية وكمية لتحديد ومعالجة العوامل الرئيسية التي تؤثر على التعليم الجيد؛
- (ج) وضع وتنفيذ سياسات خاصة بالمدرسين واستراتيجيات للتطوير المهني لما يقرب من ١٨.٠٠٠ مدرس وتنظيم دورات تدريبية محددة الهدف ترمي إلى تحسين نوعية التدريس والتعلم؛
- (د) وضع إطار للسياسات وأدوات تشخيصية لتحديد ودعم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأولئك الذين يُحتمل توقفهم عن الدراسة؛
- (هـ) إجراء امتحانات لرصد التحصيل العلمي للصفين الرابع والثامن في ثلث المدارس؛
- (و) صيانة المدارس وبناء أو تجديد المرافق التعليمية.

البرنامج الفرعي ٣ توفير مستوى معيشي لائق

الجدول ٢٦-٨

أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: تحسين مستوى المعيشة والنهوض بحقوق اللاجئين الفلسطينيين من خلال تقديم الخدمات إلى الفقراء والضعفاء

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) ارتفاع النسبة المئوية لأفقر الفقراء من بين المستفيدين من شبكة الأمان الاجتماعي التابعة للأونروا	(أ) الحد من الفقر في أوساط أفقر اللاجئين الفلسطينيين
مقاييس الأداء	
الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٥٣ في المائة	
التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٥٦ في المائة	
الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٥٩ في المائة	
(ب) ارتفاع قيمة القروض المصروفة	(ب) زيادة الخدمات المالية المتاحة للجميع وفرص الحصول على تسهيلات الاقتراض والادخار
مقاييس الأداء	
المجموع:	
الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٨٧ ٢٦٣ ٤٠٠ دولار	
التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ١٧٤ مليون دولار	
الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٢٤٦ مليون دولار	
المرأة:	
الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ١٩ ٩٥٠ ٠٠٠ دولار	
التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٢٩,٥ مليون دولار	
الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٤٥ مليون دولار	

الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة

مؤشرات الإنجاز

'٢' زيادة في عدد القروض المصروفة

مقاييس الأداء

المجموع:

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٧٣ ٩٠٠ قرض

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ١٧٤ ٠٠٠ قرض

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٢٤٦ ٠٠٠ قرض

المرأة:

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٢٧ ٢٠٠ قرض

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٥٦ ٠٠٠ قرض

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٨٥ ٠٠٠ قرض

(ج) تحسين مهارات اللاجئين الفلسطينيين وتعزيز فرص حصولهم على عمل
(ج) زيادة في معدل حصول المتخرجين والمتخرجين على عمل في غضون ١٢ شهرا من التخرج

مقاييس الأداء

الإناث

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٧٨,٣٥ في المائة

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٨٠ في المائة

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٨٠ في المائة

الذكور

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٧٥,٦٧ في المائة

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٧٨ في المائة

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٧٨ في المائة

(د) مواصلة تطوير المخيمات وتحسين الهياكل الأساسية والمساكن التي لا تستوفي المعايير المطلوبة
(د) زيادة في عدد أسر اللاجئين التي تعيش في ملاجئ لا تستوفي المعايير المطلوبة والتي تحسنت ظروف معيشتها (باستثناء ملاجئ الطوارئ في غزة وفي مخيم نهر البارد، بلبنان)

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة

مقاييس الأداء

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٤ ٣٤٠

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٤ ٥٠٠

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٥ ٥٠٠

(هـ) صون حقوق اللاجئين الفلسطينيين والنهوض بها
(هـ) '١' ارتفاع النسبة المئوية لحالات تدخل الأونروا
في مسائل متعلقة بالحقوق دفعت السلطات أو جهات
أخرى مستهدفة للرد إيجاباً

مقاييس الأداء

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٣٣ في المائة

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٣٥ في المائة

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٤٠ في المائة

'٢' ارتفاع درجة الامتثال لمعايير الأونروا للحماية

مقاييس الأداء

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٥٠ في المائة

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٥٨ في المائة

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٧٠ في المائة

(و) تعزيز قدرة اللاجئين على صياغة وتنفيذ خدمات
اجتماعية مستدامة في مجتمعاتهم المحلية
(و) النسبة المئوية لمنظمات المجتمعات المحلية التي تحسن
من مستوى أدائها

مقاييس الأداء

الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٦٥ في المائة

التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٦٩ في المائة

الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٧٢ في المائة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(ز) المحافظة على النسبة المئوية للتسجيلات الجديدة التي أهليتهم للحصول على خدمات الوكالة وفقا للمعايير تستوفي معايير الأونروا الدولية ذات الصلة	مقاييس الأداء
الفترة ٢٠١٠-٢٠١١: ٩٩ في المائة	
التقدير للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣: ٩٩ في المائة	
الهدف للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥: ٩٩ في المائة	

العوامل الخارجية

٢٦-٢٢ يُنتظر أن يحقق البرنامج الفرعي أهدافه وإنجازاته المتوقعة على افتراض ما يلي:

- (أ) عدم استمرار تدهور الظروف الاقتصادية ومستويات الفقر، بما في ذلك الفقر الطويل الأجل، التي تتفاقم بسبب آثار حالات الطوارئ، مما يؤثر على الفئات الأشد ضعفاً؛
- (ب) مواومة التمويل المقدم من المانحين مع تزايد احتياجات السكان؛
- (ج) عدم تغير الأوضاع السياسية والأمنية بالقدر الذي يمكن أن تؤثر فيه على فتح قنوات الاتصال مع السلطات المعنية؛
- (د) عدم تسجيل زيادة في انتهاكات حقوق الإنسان وأحكام القانون الإنساني الدولي؛
- (هـ) إتاحة البلدان المضيفة المجال أمام الوكالة للاطلاع على نظم المعلومات الموجودة لديها، مما يمكن البرنامج الفرعي من أن يحدد بشكل أفضل اتجاهات الفقر والبطالة وسوق العمل وأن يحسن تدخله لتلبية احتياجات اللاجئين الأشد فقراً بشكل أفضل؛
- (و) عدم استمرار الأزمة الاقتصادية العالمية في التأثير على الاقتصاد الإقليمي ومعدلات استيعاب القوة العاملة وعدم استمرار سياسات البلدان المضيفة في تقييد فرص العمل المتاحة للاجئين الفلسطينيين.

النواتج

٢٦-٢٣ سُنجز خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ النواتج التالية:

- (أ) توفير شبكة أمان اجتماعي لأشد اللاجئين فقراً، بما في ذلك تقديم الدعم المباشر إلى نحو ٢٥٠.٠٠٠ لاجئ كل سنة؛

- (ب) تقديم المساعدة الطارئة القصيرة الأجل إلى اللاجئين الضعفاء المتأثرين بحالات الطوارئ الأسرية الصغيرة الحجم والأزمات الوطنية، التي تركز على زيادة المواءمة بين حالات الطوارئ والمساعدة المقدمة في إطار شبكة الأمان الاجتماعي؛
- (ج) توفير ١٨٥ ٠٠٠ قرض للأعمال التجارية، و ٢ ٠٠٠ قرض للإسكان و ٥٩ ٠٠٠ قرض استهلاكي لـ ١٠٠ ٠٠٠ لاجئ، تبلغ نسبة النساء بينهم ٣٥ في المائة ونسبة الشباب ٣٠ في المائة؛
- (د) توسيع شبكة المكاتب الفرعية للتمويل البالغ الصغر لتضم ٣١ مكتبا تشمل المدن والبلدات التي توجد فيها أعداد كبيرة من اللاجئين؛
- (هـ) تنويع قروض الوكالة في جميع المواقع ومواصلة الإصلاحات الداخلية الهادفة إلى تدعيم الاكتفاء الذاتي المالي لبرنامج التمويل البالغ الصغر وتحوله على المدى الطويل؛
- (و) توفير التدريب على اكتساب المهارات التقنية والمهنية لـ ٧ ٠٠٠ طالب كل سنة، تشكل النساء منهم نسبة ٤٠ في المائة؛
- (ز) إسداء المشورة وتقديم التوجيه المهني المناسب إلى ٣ ٠٠٠ من خريجي التدريب التقني والمهني و ١٠ ٠٠٠ من طلاب المدارس؛
- (ح) تكييف دورات التدريب المهني لتصبح أكثر استجابة لمتطلبات سوق العمل؛
- (ط) تحديد خط أساس واضح لعدد الملاجئ التي تحتاج إلى إعادة تأهيل في جميع المخيمات؛
- (ي) إعادة تأهيل ٤ ٥٠٠ ملجأ من الملاجئ التي لا تستوفي المعايير؛
- (ك) تعزيز احترام مبادئ الحماية من خلال كل ما تضعه الوكالة من برامج وما تقدمه من خدمات، بوسائل منها توفير التدريب والتوعية للموظفين على جميع المستويات؛
- (ل) تعزيز احترام السلطات المعنية لحقوق اللاجئين الفلسطينيين وحمايتهم، بوسائل منها إنشاء شبكة معززة من المحاورين الذين تقدم إليهم الأونروا مداخلات بانتظام؛
- (م) تعزيز برنامج التثقيف في مجال حقوق الإنسان والعمل على إيجاد مدارس خالية من العنف؛
- (ن) بناء قدرات أكثر من ١٠٠ منظمة أهلية معنية بالإدارة والتمويل وتقديم الخدمات الجيدة؛
- (س) تحسين خدمات التسجيل بإنشاء قاعدة بيانات على شبكة الإنترنت توفر بيانات آنية وتحمي سجلات اللاجئين الفلسطينيين وتصونها.

٢٤-٢٦ ويرد توزيع الموارد في الجدول ٢٦-٩.

الاحتياجات من الموارد

الوظائف		الموارد (بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)		الفئة
٢٠١٥-٢٠١٤	٢٠١٣-٢٠١٢	٢٠١٣-٢٠١٢ (إعادة تقدير التكاليف)	٢٠١٣-٢٠١٢ (قبل)	
الميزانية العادية				
١٤١	١٤٦	٤٩ ٤٩١,٠	٤٨ ٩٠٨,٥	المتصلة بالوظائف
-	-	٥٢,١	٢٠,٦	غير المتصلة بالوظائف
١٤١	١٤٦	٤٩ ٥٤٣,١	٤٨ ٩٢٩,١	المجموع الفرعي
٧٩	٧٥	١ ٩١٢ ٠١٩,٨	٢ ٠١١ ٤٤٧,٧	الموارد الخارجة عن الميزانية ^(أ)
٢٢٠	٢٢١	١ ٩٦١ ٥٦٢,٩	٢ ٠٦٠ ٣٧٦,٨	المجموع

(أ) يُمول موظفو الأونروا المحليون البالغ عددهم ٢٩ ٦٢٤ موظفاً من موارد خارجة عن الميزانية.

٢٥-٢٦ يغطي مبلغ قدره ١٠٠ ٥٤٣ ٤٩ دولار تكاليف ١٤١ وظيفة دولية والمساعدة المؤقتة العامة. وتمثل الزيادة البالغة ٦١٤ ٠٠٠ دولار النتيجة الصافية للأثر المرجحاً لإنشاء ١٣ وظيفة جديدة من الفئة الفنية (١ مد-١، و ٣ ف-٥، و ٤ ف-٤، و ٥ ف-٣) أقرتها الجمعية العامة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ (٢٠٠ ٢٠٨٧ ٢٠٠٠ دولار)، وللزيادة في الموارد غير المتصلة بالوظائف (٣١ ٥٠٠ دولار)، يقابلها جزئياً إلغاء خمس وظائف (١ ٥٠٤ ٧٠٠ دولار) تمشياً مع قرار الجمعية العامة ٦٧/٢٤٨ على النحو المبين في الجدول ٢٦-٥.

٢٦-٢٦ وخلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، تتوقع الأونروا أن مبلغاً قدره ١,٩١ بليون دولار سيلزم توفيره من الموارد الخارجة عن الميزانية، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى خططها الاستراتيجية التي ستمكنها من تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين، مع مراعاة بيئة العمليات المتغيرة في الأرض الفلسطينية المحتلة.

المرفق الثاني

موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن هيئات الرقابة

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة (الفصل الثاني، A/67/5/Add.3)

يوصي المجلس بأن تجري الأونروا استعراضاً لمدى تناسب استراتيجيتها الطويلة الأجل لتعبئة الموارد مع ضرورة التصدي للمسائل المتعلقة بالتدفقات النقدية (الفقرة ٢٦).

وضعت الأونروا استراتيجيتها لتعبئة الموارد في عام ٢٠١١. وتتوقع هذه الاستراتيجية زيادة متواضعة في التمويل من الجهات المانحة التقليدية وإيرادات أكثر قابلية للتنبؤ. وتهدف الاستراتيجية أيضاً إلى توسيع قاعدة الجهات المانحة للأونروا لتشمل البلدان المانحة الناشئة والقطاع الخاص. ودأبت الأونروا على التصدي للعجز المالي من خلال مجموعة من الموارد الإضافية التي وفرتها الجهات المانحة الرئيسية، والتدابير الداخلية المتعلقة بالميزانية.

يوصي المجلس بأن تنفذ الأونروا الاستراتيجيات الملائمة لمعالجة المسائل المتبقية التي جرى تحديدها فيما يتصل بخطة الوكالة لتطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (الفقرة ٣٦).

بدأت الأونروا العمل الفعلي بالمعايير المحاسبية الدولية اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢. وطبقت الأونروا بالفعل وحدات الأصول الثابتة والحسابات المستحقة القبض والالتزامات المتعلقة باستحقاقات الموظفين حسب الطريقة الاكتوارية، وعمليات إقفال الحسابات الشهرية على أساس الاستحقاق وتسويات الأرصدة الافتتاحية وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. واستوفيت المتطلبات المتعلقة بالموجودات غير الملموسة ومقتضيات النظام المالي في عام ٢٠١٢. واستوفيت الاحتياجات المتعلقة بالإيجار في شباط/فبراير ٢٠١٣. وبدأ التدريب للمكاتب الميدانية في عام ٢٠١٢ وسوف يستمر طوال عام ٢٠١٣.

يوصي المجلس بأن تضع الأونروا وتنفذ الاستراتيجيات لتمكين المنظمة من الاستفادة على الوجه الأكمل من تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وأن تحدد من تناط بهم مسؤولية تتبع التقدم المحرز (الفقرة ٤٠).

نظرت الإدارة في الفوائد المتوقعة أن تنشأ عن تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام عند الموافقة على خطة التنفيذ. وأكملت الأونروا عملية تحديد الفوائد من قبيل تحسين إدارة الأصول ومراقبة المخزون وهي بصدد التوثيق الرسمي للفوائد.

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

نفذت تعليمات مفصلة وواضحة شهرية وسنوية وجدول زمني لإقفال الحسابات وإعداد البيانات المالية. وينتج النظام البيانات المالية تلقائياً، ويعكف على إعدادها حالياً رئيس الحسابات العامة ويتولى مراجعتها نائب رئيس الحسابات ورئيس الحسابات ويعتمدها في النهاية مدير الشؤون المالية. وعدلت التقارير لتشمل السياسات الجديدة للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

لا تتضمن اتفاقات الجهات المانحة عادة شروط دفع محددة (وإنما عادة ما ترتبط المدفوعات بأحداث معينة). ومن ثم فإنه من غير الممكن تحديد تواريخ سداد التبرعات للصندوق العام، ووفقاً لذلك فإن عملية التحليل الزمني العادية ليست مجدية. إلا أن الوكالة تتابع عن كثب التبرعات حسب السنوات وتبلغ هيئة الإدارة من إدارة العلاقات الخارجية والاتصالات عن هذه المعلومات في تقريرها المالي الشهري. واستحدثت تقرير جديد ينتجه النظام في وحدة حسابات القبض.

تعتقد الأونروا أن ديون ضريبة القيمة المضافة يمكن تحصيلها ولكنها تشير إلى أن التحصيل قد يكون جزئياً.

وضعت إدارة العلاقات الخارجية والاتصالات استراتيجية لتعبئة الموارد تهدف إلى جمع الأموال اللازمة للوفاء بالتزاماتها تجاه اللاجئين الفلسطينيين. وقد أقرت اللجنة الاستشارية هذه الاستراتيجية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١.

يؤكد المجلس توصيته السابقة بأن تعزز الوكالة ضوابطها المتعلقة بإعداد البيانات المالية ومراجعتها (الفقرة ٤٤).

أوصى المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) وضع وتنفيذ تحليل لتقادم التبرعات غير المسددة؛ (ب) النظر في إمكانية إدراج التبرعات المستحقة القبض في نموذج الحسابات المستحقة القبض في دفتر الأستاذ العام الخاص بالوكالة (الفقرة ٤٧).

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تقييم إمكانية تحصيل أرصدة الحسابات المستحقة القبض منذ زمن طويل عن ضريبة القيمة المضافة؛ (ب) إرساء سياسة تقضي برصد اعتمادات لتغطية الديون المتعسرة؛ (ج) رصد اعتمادات لتغطية الديون المتعسرة حسب اقتضاء الحال تعكس بشكل سليم أرصدة الوكالة من الحسابات المستحقة القبض غير المحصلة (الفقرة ٥١).

يوصي المجلس بأن ترسي الأونروا استراتيجية للتمويل لكي يتسنى لها الوفاء بجميع التزاماتها المتعلقة بنهاية الخدمة (الفقرة ٥٥).

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وضعت خطوط الأساس والأهداف لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ لقياس الأداء ويمكن تجميعها بين مختلف حقول البيانات. ومنذ عام ٢٠١٠ تعقد الوكالة جلسات للميزانية حيث يتم بانتظام مراجعة المعلومات عن تحقيق الأهداف. ومنذ عام ٢٠١١، يعزز هذا النظام من خلال عملية لاستعراض النتائج تتضمن خطوتين للتحقق من البيانات. في الخطوة الأولى، تقوم وحدة تنسيق البرامج ودعمها بفحص مدى اتساق البيانات ودقتها؛ وفي الخطوة الثانية، تقوم الإدارات الفنية في المقر بفحص البيانات. ولا تُعرض البيانات الواردة في استعراض النتائج على الإدارة العليا للمزيد من التدقيق فيها إلا بعد هذا التحقق.

تتولى شعب أو أقسام الحسابات في المقر وفي المكاتب الميدانية على أساس شهري إعداد التسويات المصرفية لجميع الحسابات المصرفية ويتولى مراجعتها مكتسب الشؤون المالية الميداني أو رئيس الحسابات العامة ويتولى مراجعتها في نهاية الأمر شعبة الخزانة أو رئيس شعبة الحسابات. ولم يكن هناك إلا ثلاث حالات لم تتم فيها التسويات المصرفية، وكان ذلك بالنسبة لثلاثة حسابات مصرفية غير نشطة. وقد أغلقت هذه الحسابات أو أعدت التسوية الملائمة لها في وقت لاحق.

أرست إدارات العلاقات الخارجية والاتصالات وإدارة الشؤون المالية إجراء مناقشة منتظمة لتحسين التنسيق وضمان إقبال المشاريع في الوقت المناسب. غير أنه ليس بإمكان إدارة العلاقات الخارجية والاتصالات السعي للحصول على سلف من الجهات المانحة لتمويل المشاريع. وذلك حيث يتم تلقي الأموال المخصصة لمشروع ما في أعقاب التوقيع على اتفاق المنحة.

سيمكن نظام تخطيط الموارد في المؤسسة المديرين في الميدان وفي المقر من رصد تنفيذ المشاريع. ومن المتوقع أن يبدأ العمل بهذه الخاصية فعلياً في عام ٢٠١٤.

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إرساء خطوط أساس وأهداف على مستوى المنظمة لقياس أدائها؛ (ب) وضع وتنفيذ إجراءات لاستعراض دقة واكتمال المعلومات المجمعة في نظام الوكالة لإدارة الأداء (الفقرة ٥٨).

وافقت الأونروا على توصية المجلس بضرورة إعداد تسويات شهرية لجميع حساباتها المصرفية وكفالة مراجعة كبار الموظفين لتلك التسويات على مدار الفترة المالية (الفقرة ٦١).

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) الامتناع عن تنفيذ المشاريع قبل ورود التمويل من المانحين، والتفاوض مع مانحي الوكالة لتلقي التمويل مسبقاً بغية تقليل مخاطر تنفيذ المشاريع قبل ورود السلف؛ (ب) وضع ضوابط لكفالة التعجيل بتصفية الأرصدة المالية للمشاريع المستكملة لتجنب التأخر في إقبال المشاريع (الفقرة ٦٦).

يوصي المجلس بأن تستعمل الوكالة أدوات مبسطة لرصد المشاريع لتمكين مديري المشاريع من رصد تنفيذها في المقر وفي الميدان (الفقرة ٧٣).

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وافقت الأونروا على توصية المجلس التي يطلب إليها ممتضاها ما يلي: (أ) إقفال جميع المشاريع المغلقة من الناحية التشغيلية في نظام الشؤون المالية في الوقت المناسب؛ (ب) إعداد تقارير مالية مستكملة على أساس شهري لتجنب التأخر في إغلاق المشاريع (الفقرة ٧٧).

وافقت الأونروا على توصية المجلس القاضية بما يلي: (أ) إتاحة مهلة زمنية كافية لتقديم العطاءات وفقا لدليل المشتريات؛ (ب) إيضاح ما يشكل "سبباً وجيهاً"؛ (ج) إصدار تعليمات للمكاتب الميدانية بأن تضع عملية تخطيط ملائم للمشتريات (الفقرة ٨٢).

أظهرت التجربة أن وجود اهتمام لدى الموردين عادة ما يكون كافياً للوفاء بالحد الأدنى من المتطلبات من حيث عدد الموردين، حتى عند فتح باب العطاءات لفترة زمنية أقصر. وعلاوة على ذلك فقد اتفقت الإدارات المتقدمة بطلبات مع إدارة المشتريات واللوجستيات على استخدام "السبب الوجيه" لتعجيل بعملية الشراء من أجل تقديم الخدمات للمستفيدين بشكل أسرع. ويجري تذكير المكاتب الميدانية بأن تتأكد من الحصول على الحد الأدنى لعدد الموردين للعطاءات، وأن تجري استعراضات منتظمة لقوائم الموردين للتأكد من كون البائعين المدرجين يستجيبون للعطاءات. وقد صدرت الطبعة الثانية من دليل الأونروا للمشتريات في ١ آب/أغسطس ٢٠١٢، وتشتمل على عدد كبير من الدروس المستفادة والتحديثات والتوضيحات بشأن المسائل التي جُمعت منذ إصدار الدليل الأصلي في عام ٢٠٠٩. وشملت التنقيحات تعديلات على الأبواب التي تتناول معدلات الاستجابة للعطاءات والتخطيط للمشتريات. وقُدمت لمحة عامة عن التعديلات المدخلة إلى القوائم بعمليات الشراء في الوكالة. وتفي هذه الإجراءات بمقتضيات توصية مراجعي الحسابات فيما يتعلق بالبندين (أ) و (ج). أما بالنسبة للبند (ب) المتعلق بـ "السبب الوجيه"، فنظرا لتنوع المنطقة التي تعمل فيها الأونروا وتحدياتها العملية، هناك مجموعة واسعة جدا من السيناريوهات التي يمكن أن تشكل "سبباً وجيهاً" وفي حين تم استبعاد هذا البند من التنقيحات المدرجة في الطبعة ٢ من دليل المشتريات، فإنه لا يزال قيد النظر وسيصدر كتعديل في الوقت المناسب حالما يتم الاتفاق على النص النهائي.

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وافقت الأونروا على توصية المجلس بإجراء استعراضات ملائمة للإعفاءات لضمان تقييد جميع الشعب بما يصح تطبيقه من المبادئ التوجيهية والعمليات المتعلقة بالمشتريات وكفالة عدم منح الإعفاءات إلا للحالات الضرورية القصوى الفعلية (الفقرة ٩٠).

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إجراء استعراض لتحديد أسباب ارتفاع معدل اللجوء للإعفاءات؛ (ب) تنفيذ عمليات لرصد استعمال الإعفاءات؛ (ج) توثيق هذا الاستعمال وتبريره بشكل واف (الفقرة ٩٢).

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم الوكالة بإنفاذ الامتثال لإجراءات الشراء (الفقرة ٩٥).

تسعى الأونروا جاهدة لتجنب حالات الموافقة بأثر رجعي ولكن مع ذلك تحدث عدة حالات في ضوء البيئات الصعبة التي تعمل فيها الوكالة وبسبب الصعوبة المزممة في أوضاع التدفقات النقدية. وسيقتضي الأخذ بنظام تخطيط الموارد في المؤسسة في عملية الشراء في منتصف عام ٢٠١٤ من جميع موظفي المشتريات اتباع إجراءات موحدة وبالتالي سُجّل جميع البيانات. وسيكون هناك دائما استثناءات ولكنها سوف تكون واضحة ويمكن تقييمها. وسوف تكون إما مبررة أو يمكن تجنب تكرار حدوثها بالاستعانة بمجموعة من الأدوات من قبيل إجراء تغييرات في السياسات وتعزيز الرقابة على نظم تكنولوجيا المعلومات، أو كملاذ أخير، اتخاذ إجراءات إدارية أو تأديبية ضد الأفراد المخالفين.

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بإعداد وإصدار إجراءات شاملة لجرد المخزون لكي يُسترد بها في توجيه عمليات الجرد في المكاتب الميدانية (الفقرة ١١٧).

انتقلت الأونروا من التحقق من المخزونات الدوارة سنويا إلى عمليات التحقق الفصلية الكاملة منذ الربع الأول من عام ٢٠١١. وخلال هذا الوقت استمر تنقيح وثائق التوجيه. وكانت النتائج ممتازة. وعلى وجه الخصوص، فإن التسويات الفصلية هي الآن أقل مشقة بكثير، مما يشير إلى أن قيد المعاملات يجري بشكل فوري. وقد أصبحت التناقضات التي تتطلب التحقيق فيها أقل بكثير من حيث العدد والقيمة.

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

تدرج بسياسة إدارة المخزون في ثلاث وثائق منفصلة: دليل إجراءات التوريد والتعليمات المالية التقنية ونظام إدارة المشتريات والمخزون. وتنفذ الوكالة نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، والتصميم التفصيلي لعملية الجرد المقرر إدراجها ضمن النظام الجديد هو حالياً قيد المناقشة. وبما أن من المقرر الأخذ بالعملية الجديدة في منتصف عام ٢٠١٤، لن تقوم الأونروا بمراجعة السياسات الحالية وإنما ستضع دليلاً جديداً يقوم على العمليات ويكون مدججاً في صلب نظام تخطيط الموارد في المؤسسة في عامي ٢٠١٣ و ٢٠١٤، وسيكون جاهزاً عند بدء تشغيل وحدتي المشتريات والتوريد في النظام.

حددت مؤشرات الموارد البشرية بما يتماشى مع الأولويات الاستراتيجية كما هو موضح في خطة التنفيذ في المقرر وخطة التنفيذ الميداني للفترة ٢٠١٣/٢٠١٢ وأدرجت هذه المؤشرات في نظام الإدارة القائمة على النتائج. وسيتم الإبلاغ عن هذه المؤشرات بانتظام.

شرعت الأونروا في إرساء عملية لرصد الشواغر لضمان ملء الوظائف ذات الأهمية الحاسمة في الوقت المناسب. وبالتشاور مع الميدان والمقر، حددت خمسة مؤشرات وأهداف ونقاط مرجعية مشتركة للموارد البشرية لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، وأدرجت كجزء من نظام الإدارة القائم على النتائج في خطط التنفيذ الميدانية وخطة التنفيذ في المقر لإدارة الموارد البشرية. ويشير اثنان من هذه المؤشرات إلى إدارة الشواغر. ويجري الرصد عن كثب للجدول الزمني لعمليات استقدام الموظفين ويُبلغ عنه بانتظام.

بدء تنفيذ سياسة إدارة الأداء والنظام القائم على شبكة الإنترنت لإدارة الأداء. بما أن الأونروا لديها أكثر من ٣٠٠٠٠ موظف، فقد اعتمدت الوكالة نهجاً مرحلياً للتنفيذ، بدءاً بالمعلمين خلال العام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١ (تقييم ١٥٠٠٠ معلم من خلال النظام القائم على الإنترنت) مروراً بمديري المدارس ومساعدتي مديري المدارس في آب/أغسطس ٢٠١٢؛ وصولاً إلى

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تحسن دليلها للتوريد من أجل التصدي لعدم الاتساق في الإجراءات التي تتبعها مكاتبها الميدانية عند صرف المخزون وأن تتصدى للشغرات المحددة في عملية صرف المخزون (الفقرة ١١٨).

يكرر المجلس توصيته السابقة التي تقضي بأن تنفذ الأونروا على نحو تام استراتيجيتها وخطتها المتصلة بالموارد البشرية (الفقرة ١٢٢).

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تنفذ عملية لإدارة الشواغر ورصدها تكفل ملء الوظائف ذات الأهمية الحاسمة في الوقت المناسب لتمكين الوكالة من تقديم خدماتها إلى اللاجئين (الفقرة ١٢٣).

وافقت الأونروا على توصية المجلس القائلة بأن تعجل الوكالة بتنفيذ سياستها لإدارة الأداء لكي تكفل وضوح توزيع الأدوار والمسؤوليات وتحديد عواقب عدم الامتثال واتخاذ التدابير الملائمة ضد المشرفين غير الممثلين لتلك السياسة (الفقرة ١٣٠).

أحصائيي التعليم والأطباء والمرضات وموظفي الموارد البشرية في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢. وفي عام ٢٠١٣، ستقوم الأونروا بإجراء تدريب ليشمل جميع كبار الموظفين والموظفين الدوليين في الوكالة. وسيظل النموذج الحالي مستخدماً إلى أن يتم الانتهاء من الدورات التدريبية.

ضمان إتمام العملية. وافق المفوض العام في آذار/مارس ٢٠١٢ على سياسة إدارة الأداء المستكملة، وهي تتضمن توضيحات إضافية لمسؤوليات المشرفين المباشرين ومشرفي المستوى الثاني لاستكمال مراحل معينة من دورة الأداء. وبالإضافة إلى ذلك، فإن أحد أدوار مجالس الرقابة هو التحقق من أن دورة الأداء تطبق في الوقت المناسب وبطريقة متسقة. ومن المتوقع أن تستعرض المجالس معدلات الإتمام وأن تقدم التوجيه والتحفيز عند الاقتضاء. وسيقوم نظام تقرير تقييم الأداء الإلكتروني، بمجرد اكتماله وبدء تنفيذه، بتبنيه المشرفين عند الحاجة إلى اتخاذ إجراءات ويمكن للمشرفين في أي وقت الدخول على النظام للتحقق من حالة الانتهاء من التقارير التي يضطلع بها الموظفون. وسيكون لدى مديري الموارد البشرية أيضاً إمكانية الدخول على النظام للتحقق من معدلات الإتمام، والمتابعة مع المديرين عند الاقتضاء. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تنفيذ دورة إدارة الأداء الموحدة (كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر لجميع الموظفين ما عدا المدرسين) سيجعل المتابعة والإشراف أسهل وأكثر كفاءة بكثير.

نتائج عدم اتمام المشرفين للتقارير في نظام تقرر تقييم الأداء الإلكتروني: في نهاية الدورة، يُطلب من مشرفي المستوى الثاني تقييم الموظفين المشمولين الذين يخضعون لإشرافهم في عدد من المجالات، بما في ذلك، عند الاقتضاء، إدارة الفريق. وتشمل مسؤولية مشرف المستوى الثاني محاسبة المشرف المباشر عن تقييم أداء الموظف في حينه، بما في ذلك كتابة تعليق في تقرير تقييم الأداء الإلكتروني لرئيسه المباشر فيما يتعلق بهذه المهمة. وبالنسبة لجميع المشرفين، ثمة فرع موحد بشأن الإدارة في تقييم أدائهم يتيح فرصة

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

للمشرفين لإعطاء ملاحظات من هذا القبيل. ونتيجة لذلك، فإن عدم الانتهاء من تقييم أحد أعضاء الفريق سيؤثر على تقييم أداء المشرف المباشر. ومع استخدام تقييمات الأداء في عمليات أخرى لإدارة المواهب من قبيل استقدام الموظفين والترقية، تعتقد الوكالة أن هذا إجراء مناسب سوف يحفز المشرفين على الامتثال.

تحدد توجيهات الوكالة في مجال التوظيف أن يعلن عادة عن الشواغر لمدة ٣٠ يوماً. إلا أن ثمة ظروف يعلن فيها عن الوظائف لفترة أقصر لأسباب تشغيلية محددة.

سجلات المخاطر هي مستودعات مركزية لجميع المخاطر وتشمل، بالنسبة لكل خطر من المخاطر، معلومات عن احتمال حدوث الخطر، وأثره، وتدابير التصدي له، والمسؤول عن التعامل مع هذا الخطر. وقد استخدمت باعتبارها أداة لرصد المخاطر كجزء من خطط فترة السنتين ٢٠١٢/٢٠١٣ ويتم تحديثها ورصدها سنوياً، وكانت آخر مرة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٢. وسيتم تحديث سجلات المخاطر مرة أخرى في عام ٢٠١٣ فيما يتعلق بخطط فترة السنتين ٢٠١٤/٢٠١٥.

صدرت سياسة إدارة حسابات المستخدمين بالنسبة لإمكانية وصول المستخدمين ويجري تنفيذها.

صدرت سياسة إدارة حسابات المستخدمين بالنسبة لإمكانية وصول المستخدمين وجرى تنفيذها.

صدرت سياسة إدارة حسابات المستخدمين بالنسبة لإمكانية وصول المستخدمين ويجري تنفيذها.

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تنفذ الوكالة عملية لإدارة الشواغر تكفل إتاحة الوقت الكافي لاستقدام الموظفين المهرة ذوي الخبرة وضمان الحفاظ على نزاهة عملية الاستقدام وتنافسيتها (الفقرة ١٣٣).

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تعجل الوكالة بعملية استخدام أداة الرصد اللازمة لإدارة المخاطر (الفقرة ١٤٠).

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تتصدى الوكالة لمواطني الضعف المكتشفة فيما يتصل بضوابط الأمن بها وبتقسيمها للمهام في سياق وظائف تكنولوجيا المعلومات (الفقرة ١٤٣).

ووافقت الأونروا أيضاً على توصية المجلس بأن تنشئ آليات تكفل رصد الامتثال لسياسة أمن المعلومات على نحو منتظم (الفقرة ١٤٤).

ووافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم الوكالة بما يلي: (أ) صياغة سياسة وإجراءات مفصلة لإدارة حسابات المستخدمين واعتمادها وتنفيذها لكي تُطبق في مجال إدارة وصول المستخدمين؛ (ب) إجراء استعراض منتظم لمدى صحة حقوق الوصول الممنوحة للمستخدمين (الفقرة ١٤٦).

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

التحق بالعمل مدير جديد لقاعدة البيانات، وهو مكلف باستعراض جميع قواعد البيانات والتغييرات في البرامج، وجرى إرساء العملية.

وافقت الأونروا على توصية المجلس القاضية بأن تقوم الوكالة بما يلي: (أ) انتداب موظف إضافي يكلف بصفة مؤقتة برصد جميع التغييرات المدخلة على النظام واستعراضها؛ (ب) رصد أنشطة مديري قواعد البيانات بانتظام؛ (ج) الأخذ بأداة تسجيل آلي لتسجيل جميع التغييرات المدخلة على النظام (الفقرة ١٥١).

صدرت السياسة الشاملة لتنظيم الوصول المادي والتحكم بالبيئة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٢ ويجري تنفيذها.

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تضع الوكالة سياسة وإجراءات شاملة لتنظيم الوصول المادي والتحكم بالبيئة تُطبق على غرف الخوادم بها (الفقرة ١٥٣).

وضعت شعبة نظم المعلومات سياسة للأونروا بشأن استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لمرافق المقر. وبينما يتم حالياً وضع خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لمركز بيانات الوكالة، تتعهد الشعبة أحد إجراءات استعادة القدرة على العمل في مركز البيانات البديل في برينديزي. وفي نفس الوقت، تعمل الشعبة على نشر التكنولوجيا الجديدة للنسخ الاحتياطي من قرص إلى قرص لتحل محل نظام النسخ الاحتياطي من قرص إلى شريط من أجل مواصلة هدف زمن الاستعادة لخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وهدف نقطة الاستعادة مع السياسة المنشورة.

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) وضع تعريف واضح للمسؤولية عن اختبار الخطة وعن بدء التعامل مع العمليات المتراكمة في سياق خطة الوكالة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث؛ (ب) وضع الصيغة النهائية للخطة المذكورة وإقرارها؛ (ج) وضع خطة لاستمرارية الأعمال تمهيدا لإقرارها (الفقرة ١٥٨).

أدرجت التوصية في سياسة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، ويجري تنفيذها.

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) تنفيذ ضمانات تكفل توافر الحماية الكافية لأشرطة التخزين الاحتياطي للبيانات الموجودة في الموقع أو خارجه وكذلك أثناء نقلها، بغية منع الوصول المادي إليها بدون إذن واتقاء المخاطر البيئية؛ (ب) التوثيق الرسمي لجميع ترتيبات التخزين الاحتياطي للبيانات خارج الموقع (الفقرة ١٦٢).

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تجري مواءمة التوجيهات التنظيمية المتعلقة باللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية مع أفضل الممارسات (الفقرة ١٦٧).

٢٠١٢ باعتباره التوجيه التنظيمي رقم ٢٤.

يوصي المجلس بأن تضع الوكالة خططاً للتعزيز بعملية استخدام مدير لإدارة خدمات الرقابة الداخلية (الفقرة ١٧١).

كان تعيين المدير الحالي لخدمات الرقابة الداخلية وتمديد عقده لاحقاً، بدعم كامل من الأعضاء الخارجيين للجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية، يهدفان إلى تحقيق الاستقرار في الإدارة في ضوء استمرار ارتفاع معدل دوران الموظفين والصعوبات في استقدام موظفين أكفاء في مجال مراجعة الحسابات. ومدد عقد المدير الحالي حتى نهاية شهر آذار/مارس ٢٠١٤. وسوف تبدأ عملية استقدام مدير جديد قبل انتهاء العقد بحوالي ستة أشهر.

يوصي المجلس بأن تولي الأونروا الأولوية لتنفيذ توصيات المراجعة الداخلية مع التركيز على المجالات ذات المخاطر العالية التي حددتها عملية المراجعة الداخلية (الفقرة ١٧٨).

في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢، أعدت إدارة خدمات الرقابة الداخلية قائمة من التوصيات المفتوحة العالية المخاطر وأرسلتها إلى المكتب التنفيذي كي يقوم بتعريف الإدارات والمديرين ذوي الصلة بها من أجل تعزيز متابعتها. وسترسل الإدارة من الآن فصاعداً قائمة من التوصيات المفتوحة العالية المخاطر إلى المكتب التنفيذي (في ٣٠ حزيران/يونيه و ٣١ كانون الأول/ديسمبر) من كل عام. وسيتم إضفاء الطابع الرسمي على هذه العملية في الإجراءات التشغيلية الموحدة للإدارة المتعلقة بمتابعة توصيات المراجعة الداخلية، التي تجري صياغتها حالياً.

يوصي المجلس بأن تجري الأونروا استعراضاً لمدى كفاية موارد الموظفين وقدراتهم في وحدتي التقييم والتحقيقات، وأن توفر لهما الموارد اللازمة (الفقرة ١٨٥).

بالنسبة لشعبة التحقيقات، فقد تم تقييم الاحتياجات من موارد الموظفين وقدراتهم كجزء من مراجعة مهمة التحقيق لدى الوكالة. ويضطلع حالياً بعملية داخلية لتحديد أفضل السبل التي يمكن أن تليي بها الوكالة هذه الاحتياجات. وجرى توسيع قدرة شعبة التقييم خلال عام ٢٠١٢، ويجري تقييم الاحتياجات من موارد الموظفين وقدراتهم لدى شعبة التقييم باعتبار ذلك جزءاً من بناء وظيفة التقييم الموحدة لدى الوكالة.

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

يوصي المجلس بأن تنظر الأونروا في الاستنتاجات المستقاة من المعلومات المتوافرة بشأن جميع حالات إساءة السلوك، وذلك بالنسبة لما يلي: (أ) قدرة إدارة التحقيقات؛ (ب) التعامل مع الحالات بشكل سليم وتحسين الضوابط والأنظمة وغير ذلك من التدابير الرامية إلى منع الغش (الفقرة ١٨٨).

نظام إدارة القضايا جاهز للعمل وتقوم جميع المكاتب الميدانية بإدخال قضايا التحقيق في النظام، مما يمكن إدارة خدمات الرقابة الداخلية من إجراء استعراض لضمان الجودة بالنسبة للقضايا. وركزت الإدارة أيضا على تصميم النظام لتقديم المساعدة بشكل أفضل إلى المكاتب الميدانية وإصدار تقارير منتظمة كل شهر. وفي إطار إرساء عملية أكثر شفافية لاستعراض ادعاءات سوء السلوك، أنشأت الإدارة أيضا لجان تتولى التعامل مع الادعاءات الواردة في المكاتب الميدانية.