

Distr.: General
19 March 2015
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السبعون

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧*

الجزء السادس

حقوق الإنسان والشؤون الإنسانية

الباب ٢٦

اللاجئون الفلسطينيون

(البرنامج ٢٢ من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧)**

المحتويات

الصفحة

٣	استعراض عام
٣	التوجه العام
٥	لمحة عامة عن الموارد
٩	معلومات أخرى
١٠	برنامج العمل

* سيصدر موجز للميزانية البرنامجية المعتمدة بوصفه الوثيقة A/70/6/Add.1.

** A/69/6/Rev.1



-
- ١٠ البرنامج الفرعي ١ - توفير حياة مديدة معافاة
- ١٣ البرنامج الفرعي ٢ - اكتساب المعارف والمهارات
- ١٥ البرنامج الفرعي ٣ - توفير مستوى معيشي لائق
- ١٨ البرنامج الفرعي ٤ - التمتع الكامل بحقوق الإنسان

المرفقات

- ٢٢ الأول - الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧
- ٢٣ الثاني - موجز إجراءات المتابعة التي اتخذت لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن
..... هيئات الرقابة
- ٢٧ الثالث - النواتج المدرجة في فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ التي لن تُنفذ في الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧

استعراض عام

الجدول ٢٦-١ الموارد المالية

(بدولارات الولايات المتحدة)

٥٥ ٣٠٢ ٤٠٠	الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥
(٢٤٠ ٥٠٠)	التغييرات المدخلة تمثيلاً مع قرار الجمعية العامة ٦٩/٢٦٤ (إجراء المزيد من التخفيضات)
٥٥ ٠٦١ ٩٠٠	اقترح الأمين العام للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ ^(١)

(أ) بالمعدلات المنقحة للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣.

الجدول ٢٦-٢ الموارد المتصلة بالوظائف

الرتبة	العدد	الميزانية العادية
١ وأع، ١ أع م، ٨ مد-٢، ١٠ مد-١، ٢٧ ف-٥، ٦٠ ف-٤، ٣١ ف-٣، ٢ ف-١/٢، ١٠ خ ع (ر أ)	١٥٠	الوظائف المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥
١ ف-٣	(١)	الوظائف الملغاة
١ وأع، ١ أع م، ٨ مد-٢، ١٠ مد-١، ٢٧ ف-٥، ٦٠ ف-٤، ٣٠ ف-٣، ٢ ف-١/٢، ١٠ خ ع (ر أ)	١٤٩	الوظائف المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧

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 الفلسطينيين التي ما فتئت تزداد تعقيداً، 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 ٢٠١٦-٢٠١٧ وفقاً للولاية التي تكلفها بها الجمعية العامة والتي تمتد لثلاث سنوات.

ملاحظة: تستخدم في الجداول والرسوم البيانية المختصرات التالية: أع م = أمين عام مساعد؛ خ ع = فئة الخدمات العامة؛ ر أ = الرتب الأخرى؛ ر ر = الرتبة الرئيسية؛ م ع = الميزانية العادية؛ وأ ع = وكيل أمين عام؛ م خ م = الموارد الخارجة عن الميزانية.

٢٦-٢ وتقدم الأونروا تقاريرها مباشرة إلى الجمعية العامة. وتضطلع اللجنة الاستشارية المكونة من ٢٨ وفداً عضواً، 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 ستخصص من التبرعات، من الميزانية العادية للأمم المتحدة.

٢٦-٣ وتمثل 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. وبما يتواءم مع هذه المهمة، وفي إطار الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١، ستواصل الوكالة السعي إلى تحقيق أربعة أهداف متصلة بالتنمية البشرية، هي: توفير حياة مديدة معافاة، واكتساب المعارف والمهارات، وتوفير مستوى معيشي لائق، والتمتع الكامل بحقوق الإنسان، مع التركيز على احتياجات من الاحتياجات الماسة للغاية فضلاً عن ترابطهما، وهما: التمتع بحقوق الإنسان ووضع حد لتوارث الفقر عبر الأجيال. وسيشكل التقدم نحو تحقيق تلك الأهداف الدليل الذي تسترشد به عمليات الأونروا خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

٢٦-٤ وفي إطار هذه الأهداف الأربعة، ستسعى الأونروا إلى بلوغ غاياتها من خلال مواصلة وتحسين عملية توفير الخدمات التعليمية والصحية، والمساعدة العوثية والدعم الاجتماعي، وخدمات التمويل البالغ الصغر، وتحسين الهياكل الأساسية وهياكل المخيمات داخل مخيمات اللاجئين، وتوفير الحماية للاجئين الفلسطينيين المسجلين في الأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وقطاع غزة الذين يتوقع أن يصل عددهم إلى ٥,٧ ملايين نسمة بحلول عام ٢٠١٦.

٢٦-٥ وتقدم الوكالة أيضاً المساعدة الطارئة ضمن مناطق عملياتها إلى ١,٣ مليون لاجئ فلسطيني يعيشون في مخنة شديدة نتيجة للتراع المسلح في الأرض الفلسطينية المحتلة والبلدان المجاورة، والقيود المفروضة على الإمدادات الإنسانية، والضائقة الاقتصادية التي طال أمدها في الأرض الفلسطينية المحتلة وفي لبنان. وستواصل الأونروا تقديم هذه الخدمات، حسب الاقتضاء، وكذلك تقديم خدمات للأشخاص من غير اللاجئين المشردين حالياً والذين هم في أمس الحاجة إلى مساعدات مستمرة، وذلك بصورة استثنائية وبشكل مؤقت، بموجب التكاليف الصادر عن الجمعية العامة في قرارها ٢٢٥٢ (دإط-٥) وقرارها الأحدث عهداً ٧٧/٦٨.

٢٦-٦ وستواصل الأونروا بذل جهودها أيضاً من أجل تعميم مراعاة الاعتبارات الجنسانية والاعتبارات المتعلقة بالحماية في الأنشطة التي تقوم بها، بما في ذلك جهودها التي تبذلها من أجل تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين من الأطفال، والأشخاص ذوي الإعاقة، والشباب، والفئات الضعيفة الأخرى، ومواصلة تعزيز الاستجابات في مجالات الحماية، والبرمجة، والتنفيذ، والدعوة. وبفضل هذه الجهود، ستقترب الوكالة أكثر

من الوفاء بالتزاماتها بموجب قرارات الجمعية العامة ذات الصلة، بما في ذلك الفقرة ١٣ من القرار ٦٨/٦٧، ومنهاج عمل ييجين، واتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، واتفاقية حقوق الطفل، واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وغيرها من الصكوك الدولية السارية.

٧-٢٦ وتعتمد الوكالة اعتمادا شبيه مطلق على ما يرد إليها من تبرعات لتنفيذ برامجها. وهي تعاني من حالات عدم يقين شديد في التمويل ناجمة عن التقلبات الاقتصادية والسياسية. وستستمر الوكالة في التماس الموارد الإضافية التي تحتاجها من أجل مواصلة وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها إلى اللاجئين، مع الاستمرار في إدارة شؤونها على نحو يراعي التكاليف، ومع احتفاظها بالمرونة العملية اللازمة للتدخل عند نشوء حالات مفاجئة تضرب فيها حياة جماعات اللاجئين الفلسطينيين وتنقطع فيها موارد رزقهم.

لمحة عامة عن الموارد

٨-٢٦ يبلغ إجمالي الموارد اللازمة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ في إطار هذا الباب ٩٠٠ ٠٦١ ٥٥ دولار قبل إعادة تقدير التكاليف، مما يعكس انخفاضا صافيه ٢٤٠ ٥٠٠ دولار (أي بنسبة ٠,٤ في المائة) بالمقارنة مع ميزانية الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥. وتتماشى التغييرات في الموارد مع قرار الجمعية العامة ٦٩/٢٦٤ (إجراء المزيد من التخفيضات) ولن تؤثر على التنفيذ الكامل والفعال للولايات.

٩-٢٦ ويرد توزيع الموارد في الجدولين ٢٦-٣ و ٢٦-٤.

الجدول ٢٦-٣ الموارد المالية حسب العنصر

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

(١) الميزانية العادية

التغيرات في الموارد						
اعتمادات	تعديل فني (اعتماد	الولايات	إجراء المزيد من	أوجه الكفاءة	المجموع قبل إعادة	إعادة
نفقات الفترة	غير متكرر، واعتماد	الجديدة وتغيير	التخفيضات	المحققة تمشيا	نسبة إعادة تقدير	تقدير التقديرات للفترة
٢٠١٢	٢٠١٤	مدته سنتان لتمويل	التوزيع فيما	تمشيا مع القرار	مع القرار	٢٠١٦-٢٠١٧
٢٠١٣	٢٠١٥	الوظائف)	بين العناصر	٢٦٤/٦٩	٢٦٤/٦٩	٢٠١٦-٢٠١٧
٥٥ ٣٠٢,٤	٥٣ ٤٧٢,٨	-	-	(٢٤٠,٥)	(٠,٤)	٥٥ ٤٧٩,٧

(٢) الموارد الخارجة عن الميزانية

نفقات الفترة	٢٠١٣-٢٠١٢	تقديرات الفترة	٢٠١٥-٢٠١٤	تقديرات الفترة	٢٠١٦-٢٠١٧
برنامج العمل	١ ٨٢٩ ٩٩٢,٤	١ ٩٠٥ ٨٧٩,٣	١ ٩٥٥ ٨٣١,٥		
المجموع	١ ٨٨٣ ٤٦٥,٢	١ ٩٦١ ١٨١,٧	٢ ٠١١ ٣١١,٢		

الجدول ٢٦-٤ الموارد المتصلة بالوظائف

المجموع	الوظائف المؤقتة						الوظائف الثابتة الممولة من الميزانية العادية			
	الموارد الخارجة عن الميزانية		الموارد الأخرى المقدرة		الميزانية العادية		الميزانية العادية		الميزانية العادية	
	٢٠١٤	٢٠١٦	٢٠١٤	٢٠١٦	٢٠١٤	٢٠١٦	٢٠١٤	٢٠١٦	٢٠١٤	٢٠١٦
٢٠١٧	٢٠١٥	٢٠١٧	٢٠١٥	٢٠١٧	٢٠١٥	٢٠١٧	٢٠١٥	٢٠١٧	٢٠١٥	٢٠١٥
										الفئة
										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
٣٥	٣٥	٨	٨	-	-	-	-	٢٧	٢٧	ف-٥
١٤٨	١٤٨	٥٨	٥٧	-	-	-	-	٩٠	٩١	ف-٣/٤
٥	٥	٣	٣	-	-	-	-	٢	٢	ف-١/٢
٢١٢	٢١٢	٧٣	٧٢	-	-	-	-	١٣٩	١٤٠	المجموع الفرعي
										فئة الخدمات العامة
١٧	١٧	٧	٧	-	-	-	-	١٠	١٠	الرتب الأخرى
١٧	١٧	٧	٧	-	-	-	-	١٠	١٠	المجموع الفرعي
٢٢٩	٢٢٩	٨٠	٧٩	-	-	-	-	١٤٩	١٥٠	المجموع

ملاحظة: لا يشمل هذا الجدول موظفي الأونروا المحليين البالغ عددهم ٣٠ ٧٨٠ موظفاً، والذين يمولون من موارد خارجة عن الميزانية.

التغييرات في الموارد تمشيا مع قرار الجمعية العامة ٢٦٤/٦٩ (إجراء المزيد من التخفيضات)

٢٦-١٠ تُقترح التغييرات في الموارد البالغة ٢٤٠ ٥٠٠ دولار وفقاً لقرار الجمعية العامة ٢٦٤/٦٩ في إطار الوظائف (نقصان قدره ٢٩٩ ٣٠٠ دولار) والبنود غير المتعلقة بالوظائف (زيادة قدرها ٥٨ ٨٠٠ دولار).

٢٦-١١ ويعزى النقصان البالغ ٢٩٩ ٣٠٠ دولار، تحت بند الوظائف، إلى المقترح بإلغاء وظيفة من الرتبة ف-٣. أما الزيادة المقترحة البالغة ٥٨ ٨٠٠ دولار، في إطار الموارد غير المتعلقة بالوظائف، فتتصل أساساً باستخدام المساعدة المؤقتة العامة لتوفير تمويل جزئي لمهام الوظيفة الملغاة، على أن تكمل من موارد خارجة عن الميزانية.

الموارد الخارجة عن الميزانية

٢٦-١٢ وخلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، ستكتمل الموارد الخارجة عن الميزانية، المقدرة بمبلغ ١,٩٦ بليون دولار، الموارد المتاحة من الميزانية العادية لتمكين الوكالة من تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين، مع

مراعاة بيئة العمليات المتطورة في الأرض الفلسطينية المحتلة. ويمثل التمويل من خارج الميزانية نحو ٩٧,٢ في المائة من مجموع ميزانية الأونروا لفترة السنتين. ويعكس الفرق بين التقديرات للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ والفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ أساسا الزيادة التصاعدية السنوية لتكاليف الموظفين.

٢٦-١٣ ومن أجل تقديم الدعم إلى أكثر من ٥ ملايين من اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية ولبنان والأردن وغزة والضفة الغربية، الذين تتزايد أعدادهم واحتياجاتهم باطراد، يعمل في الأونروا أكثر من ٣٠ ٧٨٠ موظفا وطنيا، معظمهم يقومون بتقديم الخدمات الأساسية المباشرة إلى اللاجئين الفلسطينيين في مجالات التعليم، والصحة، والإغاثة، والخدمات الاجتماعية، والمرافق الصحية، والهياكل الأساسية للمخيمات. وسيمكن استمرار توافر الموارد الخارجة عن الميزانية الوكالة من الحفاظ على المستوى الحالي للخدمات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين في ميادين عملها. وتواجه الأونروا حاليا ضغطا ماليا. واستنادا إلى المساهمات المتوقعة من الجهات المانحة، يقدر أن تقل إيرادات الوكالة في عام ٢٠١٥ بمبلغ ١٠٠ مليون دولار عن مستوى النفقات المقررة المخفضة بالفعل. وتعتمد الأونروا على مساهمات إضافية من المانحين لسد هذه الفجوة نظرا لأنها لا تملك احتياطات مالية.

٢٦-١٤ وتواجه الأونروا كَمَا لم يسبق له مثيل من التحديات التشغيلية التي لا جدال في أنها تجعل هذه الفترة أصعب فترة في تاريخها الذي يمتد طوال ٦٥ سنة. وتنشأ هذه التحديات من السياق الذي يتسم بعد استقرار متزايد والذي تعمل فيه الأونروا، وهو واقع أثبتته النزاع الكارثي الذي طال أمده في الجمهورية العربية السورية وحرب الخمسين يوما الأخيرة التي جرت في غزة، اللذين كثيرا ما عبرت آثارهما الحدود. وفي ما يتجاوز الآثار المدمرة للأزمات المتعددة الناجمة عن النزاعات، تشكل الظروف المحلية في جميع أنحاء المنطقة تحديا كبيرا بالنسبة للاجئين الفلسطينيين والأونروا. ويظل احتلال قطاع غزة والضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، يعيق حياة اللاجئين. ففي غزة، يخلف الحصار أثرا مدمرا على الاقتصاد، ويواجه القطاع احتمال أن يصبح منطقة يستحيل العيش فيها ما لم تتخذ إجراءات علاجية عاجلة. وتتأثر حالة اللاجئين الفلسطينيين في لبنان بسبب الافتقار إلى الحقوق ومحدودية فرص الوصول إلى سوق العمل. وفي الأردن، يواجه اللاجئون الفلسطينيون أيضا صعوبات، بما في ذلك تزايد أعداد اللاجئين الذين يعيشون في فقر مدقع. وتشير هذه العوامل مجتمعة إلى عدم إمكانية استدامة حالة اللاجئين الفلسطينيين، الأمر الذي يخلف آثارا اقتصادية واجتماعية وسياسية وأمنية عميقة في جميع ميادين عمل الوكالة.

٢٦-١٥ وفي ظل هذه الخلفية، تواجه الأونروا طلبات متزايدة دوما من اللاجئين الفلسطينيين على خدمات حيوية أساسية لتنميتهم البشرية في مجالات من قبيل الصحة، والتعليم، والخدمات الاجتماعية، والحماية، والمساعدة في حالات الطوارئ. غير أن الركود الاقتصادي العالمي أسفر عن حالة لا يمكن فيها للتبرعات المقدمة إلى الأونروا أن تواكب طلب اللاجئين المشروع للخدمات، بما في ذلك خلال فترة السنتين الحالية. ولولا الاستجابات السخية للنداءات الطارئة لما تمكنت الأونروا من المحافظة على المستوى الذي تقدمه من الخدمات

الأساسية. ومع ذلك، فإن تقديم المساعدة في حالات الطوارئ يحول دون رؤية الزيادة في مستوى الفقر، بما في ذلك الفقر المدقع، الأمر الذي لن تخف حدته مع اتجاه أموال الطوارئ إلى النقصان لا محالة. وهذا هو ما يحدث بالفعل في الجمهورية العربية السورية وقد يحدث عما قريب في غزة.

١٦-٢٦ وفي فترة تشهد هذه التحديات الحرجة، ينظر المفوض العام للأونروا على نحو حثيث في سبل وضع هيكل إداري حديث "موات للغرض"، الأمر الذي من شأنه أن يمكن المفوض العام ومديري المكاتب الميدانية من قيادة الوكالة خلال هذه الفترة التي تتسم بعدم الاستقرار والتغيير. وينبغي للوكالة أن تكف عن التصرف على أساس كل حالة طارئة على حدة. وتحتاج الوكالة، شأنها شأن غيرها من وكالات الأمم المتحدة العاملة في مناطق النزاعات، لأن تتمكن من الاستفادة من الخبرات الفنية اللازمة لتبسيط وتوحيد أفضل الممارسات والدروس المستفادة في حالات الطوارئ، وبناء الشراكات مع أصحاب المصلحة المعنيين، وضمان الكفاءة والفعالية في الاستجابة لحالات الطوارئ في المستقبل، ولا سيما من خلال تحسين التأهب والأعمال التي تتخذ في حالات الطوارئ، وتوفير دعم مبسط وسريع من المقر إلى المكاتب الميدانية التي تقود الاستجابات في حالات الطوارئ. ويزداد تعقيد هذه المهمة نظراً لأن مكتب المفوض العام موزع على ثلاث مناطق جغرافية في عمان والقدس وغزة.

١٧-٢٦ وتواجه الأونروا تحديات أيضاً في مجالات أخرى، ولا سيما ضرورة توفير إقامة للعدل ودعم قانوني يتسمان بالفعالية والكفاءة في المسائل التشغيلية من قبيل الحياد. وقد أنشأت الأونروا محكمة المنازعات الخاصة بها لتلبية احتياجات موظفيها الوطنيين في مجال الاستعراض الإداري. ومع ذلك، فإن نظام الدعم اللازم لكفالة الوصول إلى العدالة بصورة تتسم بالكفاءة والفعالية، على النحو المطلوب، ليس موجوداً بعد بالكامل. وينبغي التذكير بأن عمليات الأونروا تتطلب تطبيقاً للقانون على نحو معقد ودقيق بشأن طائفة واسعة من المسائل الفنية التي تتباين في مختلف مناطق العمليات، من أجل حماية اللاجئين الفلسطينيين والموظفين.

١٨-٢٦ وثمة تحد آخر يتعلق بكفاءة الإدارة السليمة والاستخدام الكفء لاستثمارات الوكالات التي تصل قيمتها إلى ٣٣ مليون دولار تقريباً من أجل إصلاح عمليات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات بتطوير برنامج حديث لتخطيط الموارد في المؤسسة، سيبدأ العمل به في نيسان/أبريل ٢٠١٥.

١٩-٢٦ وفي تاريخ الوكالة الذي يبلغ ٦٥ سنة، ومن خلال عملها مع اللاجئين الفلسطينيين، نفذت الوكالة واحدة من أبرز عمليات تنمية رأس المال البشري في العالم النامي، ولا سيما في مجالي الصحة والتعليم. ويشكل ضمان هذه المكاسب المحققة في مجال تنمية رأس المال البشري للاجئين الفلسطينيين، التي مولت خلال أكثر من ٦٥ سنة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، مهمة أساسية للوكالة. وهي مهمة يتسم تحقيقها بتحديات هائلة في مواجهة استمرار النزاع.

معلومات أخرى

٢٠-٢٦ تلتزم الأونروا بالإدارة الكفؤة القائمة على المساءلة باعتبارها وسيلة أساسية لتحسين الخدمات المقدمة إلى اللاجئين والحفاظ على ثقة جميع أصحاب المصلحة، بما يشمل الدول الأعضاء. وفيما يتعلق بالإصلاحات الجارية، تعمل الأونروا على تعزيز إطار السياسات والممارسات مما يضمن بقاء جميع مستويات الإدارة خاضعا للمساءلة. ويتمثل أحد جوانب هذه العملية في تعزيز جميع عناصر مهمة الرقابة الداخلية، الأمر الذي سيستمر في فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧. وستعزز الوكالة تكامل مهام الرقابة ونطاق التآزر بينها في مجالات مراجعة الحسابات والتقييم والتحقيق والأخلاقيات من خلال تكريس القدرات البشرية والنظمية، كما يتضح ذلك من التقييمات الستة الرئيسية متعددة الميادين المقررة خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧. وعلاوة على ذلك، تواصل الأونروا تكريس جهودها الرامية إلى تعزيز نظم وممارسات الإدارة القائمة على النتائج. وسيؤدي ذلك إلى تحسين المعلومات والشفافية فيما يتعلق بالأداء البرنامجي والمالي للوكالة، وسيوفر معلومات جديدة للمديرين تتعلق برصد المخاطر المتكامل لإجراءات التخفيف على صعيدي الميدان والمقر. وتعتبر الاستعراضات المنهجية والدورية للخطط الاستراتيجية والتنفيذية ذات طابع مؤسسي وأساسية لتزويد المديرين والموظفين بما يلزم من المعلومات والأدوات الإدارية. وستحسن تلك الاستعراضات التقارير التي تقدمها الوكالة إلى الأمانة العامة للأمم المتحدة. وستواصل تعزيز المساءلة الداخلية والخارجية من خلال تحسين الإبلاغ عن الأداء المالي وأداء الموارد البشرية والأداء اللوجستي. ومع تنفيذ نظام جديد لتخطيط الموارد في المؤسسة، ستزوّد الوحدات التنفيذية والمديرون بالمعلومات المفصلة وفي الوقت المناسب اللازمة لتحقيق نتائج تتسم بالكفاءة. وتحقيقاً لهذه الغاية، تواصل الوكالة تنفيذ النظام، ويُتوقع إتمام مرحلة التنفيذ في عام ٢٠١٥، وأن يكون ثمة أداة شاملة وجاهزة للعمل تماماً لتحسين إدارة الموارد بحلول عام ٢٠١٦.

٢١-٢٦ وسوف تُبقي الوكالة على نظام الرصد القائم على النتائج وتوسع نطاقه ليشمل عمليات الرصد والإبلاغ المنهجية لإجراءات مراجعة الحسابات والتقييم. وشملت التقييمات الرئيسية على مدى السنوات الماضية تقييم منتصف المدة للاستراتيجية المتوسطة الأجل للأونروا، الذي أدى إلى اتباع نهج منقح لوضع الاستراتيجية المتوسطة الأجل المقبلة، وتقييم نهج فريق صحة الأسرة، والعنصر الأساسي في الإصلاح الصحي، الأمر الذي أكد لإدارة الصحة أن التحول نحو صحة الأسرة قد حسّن الخدمات المقدمة للاجئين الفلسطينيين. وقد جرت مواءمة خطة التقييم المقبلة مع الاستراتيجية المتوسطة الأجل فيما يتعلق بتغطية المجالات الاستراتيجية وبالمدة (٢٠١٦-٢٠٢١). ويُخطط لإجراء التقييمات الرفيعة المستوى التالية في فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧: في عام ٢٠١٦، تقييم نداء الطوارئ فيما يخص الأرض الفلسطينية المحتلة، والدروس المستفادة من الأزمة السورية، وتقييم نظام معلومات إدارة التعليم، والتقييم النهائي للاستراتيجية المتوسطة الأجل والإدارة القائمة على النتائج، وتقييم التأمين الطبي العام؛ وفي عام ٢٠١٧، التقييم النهائي للإصلاح

الصحي، وتقييم أثر إصلاح التعليم، وتقييم برنامج التمويل البالغ الصغر، وتقييم نظم المعلومات الإدارية للأونروا.

٢٢-٢٦ 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 أيضا بعدد من الشراكات مع المنظمات غير الحكومية وتعمل على توسيع نطاقها من خلال مذكرات تفاهم من أجل الاستفادة إلى أقصى حد من قدراتها التقنية في تحقيق نتائج أكثر فعالية وكفاءة في المجالات الرئيسية لتقديم الخدمات.

٢٣-٢٦ وعملا بقرار الجمعية العامة ٢٦٩/٥٨، تقدر الموارد المحددة لتنفيذ أنشطة الرصد والتقييم بمبلغ ٣ ١٢٠ ٨٠٠ دولار، منها: (أ) ٢ ١٢٠ ٨٠٠ دولار من الميزانية العادية لما مجموعه ١٤٤ شهر عمل على مستوى الفئة الفنية (٤٨ شهر عمل للتقييم و ٩٦ شهر عمل للرصد)؛ (ب) ١ ٠٠٠ ٠٠٠ دولار من الموارد الخارجة عن الميزانية مخصصة لخبراء استشاريين وتكاليف أخرى.

برنامج العمل

البرنامج الفرعي ١

توفير حياة مديدة معافاة

٢٤-٢٦ تتولى إدارة الصحة ودائرة تطوير البنية التحتية والمخيمات المسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي. وسيُنَفَّذ هذا البرنامج الفرعي وفقا للاستراتيجية المبينة بالتفصيل في إطار البرنامج الفرعي ١ من البرنامج ٢٢ من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

الجدول ٢٦-٥ أهداف فترة السنتين، والإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز، ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: حماية الوضع الصحي للاجئين الفلسطينيين وحفظه وتحسينه

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	٢٠١٦-٢٠١٧		
٢٥	٢٣	٢٥	الهدف	(أ) توفير الرعاية الصحية الأولية
٢٥	٢٥		التقدير	الشاملة والجيدة النوعية للجميع
٢٦			الفعلي	[معدل الوصفات الطبية بالمضادات الحيوية]
-	٩٢	٩٢	الهدف	(ب) حماية صحة الأسرة وتعزيزها
٩٠	٩٢		التقدير	الحفاظ على النسبة المئوية للنساء اللاتي يخضعن لما لا يقل عن أربعة فحوص طبية قبل الولادة
٩٠			الفعلي	
٩٩	٩٩	٩٩	الهدف	(ج) الوقاية من الأمراض ومكافحتها
٩٩	٩٩		التقدير	'١' المحافظة على معدل التغطية بالتحصين من الأمراض التي يمكن الوقاية منها بالتحصين
٩٩			الفعلي	
١٠٠	١٠٠	١٠٠	الهدف	'٢' المحافظة على النسبة المئوية للملاجئ الموصولة بشبكات المياه العمومية
١٠٠	١٠٠		التقدير	
١٠٠			الفعلي	
٩٤	٩٥	٨٨	الهدف	'٣' زيادة النسبة المئوية للملاجئ الموصولة بشبكات الصرف الصحي
٩٤	٨٧		التقدير	
٨٤			الفعلي	

العوامل الخارجية

٢٦-٢٥ يُنتظر 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؛
- (ج) عدم نشوء حالات أزمات تؤدي إلى تدهور الأوضاع الصحية والتغذوية للسكان، وعدم تسبب الظروف غير المواتية الحالية المتصلة بالأمن واجتياز المعابر في الجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وغزة في عرقلة تنفيذ المشاريع.

النواتج

٢٦-٢٦ سُنجز خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، النواتج التالية:

- (أ) توفير ١٩ مليون استشارة طبية للمرضى الخارجيين من اللاجئين، منها ٣٨٤ ٠٠٠ 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 لمستفيدين عددهم ٧٨٢ ٠٠٠ شخص؛
- (ج) توفير الرعاية الصحية للرضع والأطفال وخدمات الصحة المدرسية لأكثر من ١ ٥١٨ ٠٠٠ طفل (الأطفال من الميلاد إلى سن ٥ سنوات، والأطفال في سن الدراسة)، بما في ذلك تحصين جميع الأطفال المسجلين دون سن السنتين باللقاحات الأولية والجرعات التنشيطية؛
- (د) إجراء الفحوص المتعلقة بارتفاع ضغط الدم والداء السكري للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة في المراكز الصحية التابعة للوكالة وتوفير الخدمات لـ ٢١٥ ٠٠٠ 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 مراعاة 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 في مجال الصحة من خلال إجراء استقصاءات دورية لرصد الأوضاع الصحية والرد على الأسئلة الصحية المتصلة بأشد الفئات ضعفاً وبمحالات طارئة محددة؛
- (ح) إصلاح أو استبدال الأجزاء التالفة من شبكات الإمداد بالمياه والمجارير والصرف وتشبيد شبكات جديدة في المناطق ذات الأولوية، استناداً إلى تحليل لحالة الشبكات القائمة لتحديد مدى كفايتها؛
- (ط) استحداث مصادر جديدة لمياه الشرب، بالتنسيق مع شركاء الحكومات المضيفة، من أجل تلبية احتياجات اللاجئين وفقاً للمبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية والمعايير المحلية.

البرنامج الفرعي ٢ اكتساب المعارف والمهارات

٢٦-٢٧ تتولى إدارة التعليم ودائرة تطوير البنية التحتية والمخيمات والمسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي. وسيُنَفَّذ هذا البرنامج الفرعي وفقاً للاستراتيجية المبينة بالتفصيل في إطار البرنامج الفرعي ٢ من البرنامج ٢٢ من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

الجدول ٢٦-٦ أهداف فترة السنتين، والإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز، ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: تلبية احتياجات التعليم الأساسية للاجئين الفلسطينيين، ولا سيما الأطفال والشباب، وتحسين فرصهم في التعلم

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٢٠١٦-٢٠١٧	٢٠١٥-٢٠١٤	٢٠١٣-٢٠١٢		
١,٨	٠,٤	٠,٣٥	الهدف	(أ) توفير التعليم الأساسي للجميع
٢,١٧	٢,١٥	٢,١٣	الدراسة بين تلاميذ مرحلة التعليم الابتدائي	
			التقدير	
			الفعلي	
٥,٠	٢,٤	٢,٥	الهدف	(ب) انخفاض معدل التسرب من الدراسة بين تلاميذ مرحلة التعليم الإعدادي
٢,١	٥,١	٢,٤	التقدير	
			الفعلي	

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	٢٠١٦-٢٠١٧		
-	-	٤٣	الهدف	(ب) تحسين نوعية التعليم ونتائجه
-	٤٢		التقدير	استناداً إلى معايير محددة
٤٠			الفعلي	التحصيل الدراسي
				[بالنسبة المثوية]

العوامل الخارجية

٢٦-٢٨ يُنتظر أن يحقق البرنامج الفرعي أهدافه وإنجازاته المتوقعة على افتراض ما يلي:

- (أ) عدم تفاقم الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية في البلدان المضيفة؛
- (ب) عدم حدوث نقص في التمويل يجد من قدرة الوكالة على تلبية الاحتياجات التعليمية الأساسية للاجئين الفلسطينيين؛
- (ج) مواصلة تحقيق المواءمة بين البلدان المضيفة والوكالة؛
- (د) عدم استفحال حالات الأزمات، مما يؤثر سلباً على مستويات التحصيل الدراسي.

النواتج

٢٦-٢٩ سُنجز خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، النواتج التالية:

- (أ) توفير التعليم العام لنحو ٥٠٠.٠٠٠ طفل لاجئٍ مستوفٍ للشروط في حوالي ٧٠٠ مدرسة ابتدائية وإعدادية تابعة للأونروا (والتعليم الثانوي في لبنان)؛
- (ب) إجراء بحوث نوعية وكمية في مجالات مراقبة الفصول المدرسية، والتسرب، ورصد التحصيل الدراسي، لتحديد ومعالجة العوامل الرئيسية التي تؤثر على التعليم الجيد؛
- (ج) تنفيذ ورصد وتقييم سياسات خاصة بالمدرسين، وتعزيز هيكل الدعم المهني التنظيمي وبرامج التطوير المهني لما يقرب من ٢٢.٠٠٠ مدرس؛
- (د) تنفيذ ورصد وتقييم سياسات تعليمية شاملة وأدوات تشخيصية لتحديد ٥٠٠.٠٠٠ طفل وتقديم الدعم لهم، بسبل منها توفير الدعم النفسي الاجتماعي؛

- (هـ) تنفيذ ورصد وتقييم استراتيجيات مراجعة المناهج الدراسية وأدائها لضمان المواءمة مع أهداف البرامج التعليمية ومع قيم الأمم المتحدة؛
- (و) تنفيذ سياسات واستراتيجيات ومجموعة أدوات تعليم حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح في ٧٠٠ مدرسة؛
- (ز) تنفيذ استراتيجية تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في التعليم في ٧٠٠ مدرسة من أجل تعزيز التدريس والتعلم؛
- (ح) تنفيذ نظام معلومات إدارة التعليم على نطاق الوكالة في ٧٠٠ مدرسة من أجل تعزيز تخطيط البرامج وإدارتها؛
- (ط) إجراء امتحانات لرصد التحصيل الدراسي للصفين الرابع والثامن في جميع المدارس، لما مجموعه ٦٠.٠٠٠ طالب؛
- (ي) صيانة ٧٠٠ مدرسة تقريبا، وبناء أو تجديد المرافق التعليمية.

البرنامج الفرعي ٣

توفير مستوى معيشي لائق

٢٦-٣٠ تتولى المسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي إدارة الخدمات الغوثية والاجتماعية، وإدارة التمويل البالغ الصغر، وإدارة التعليم، ودائرة تطوير البنية التحتية والمخيمات. وسيُنفذ هذا البرنامج الفرعي وفقا للاستراتيجية المبينة بالتفصيل في إطار البرنامج الفرعي ٣ من البرنامج ٢٢ من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

الجدول ٢٦-٧ أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: تحسين المستوى المعيشي للاجئين الفلسطينيين من خلال تقديم الخدمات للفقراء والضعفاء

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
-٢٠١٢	-٢٠١٤	-٢٠١٦		
٢٠١٣	٢٠١٥	٢٠١٧		
٥٦	٥٩	٦٢	الهدف	(أ) الحد من الفقر في أوساط أفقر ارتفاع النسبة المئوية للمستفيدين من اللاجئين الفلسطينيين
٥٦	٥٩		التقدير	برنامج شبكة الأمان الاجتماعي للأونروا من فئة الأشخاص الذين يعيشون في فقر مدقع
٥٦			الفعلي	
٨٥/٧٧	٧٨/٨٠	٧٨/٧٥	الهدف	(ب) إتاحة فرص عمل طويلة الأجل ولللاجئين الفلسطينيين الحفاظ على معدلات توظيف الإناث والذكور من الخريجين في غضون ١٢ شهرا من تاريخ التخرج
٧٨/٨٠	٧٨/٧٥		التقدير	
٧٨/٧٥			الفعلي	[النسبة المئوية لتوظيف الإناث والذكور]
-	-	١٠٠٠٠	الهدف	(ج) تحسين البنية الأساسية للمخيمات والمباني التي لا تستوفي المعايير
-	١١ ٧٥٣		التقدير	زيادة عدد أسر اللاجئين المقيمة في ملاجئ جرى ترميمها
١ ٣٦٨			الفعلي	
١٧٠ ٠٠٠ ٠٠٠	٢٤٦ ٠٠٠ ٠٠٠	١٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠	الهدف	(د) زيادة الخدمات المالية الشاملة وإمكانية الحصول على تسهيلات الاقتراض والادخار
١٧٤ ٠٠٠ ٠٠٠	٨٩ ٠٠٠ ٠٠٠		التقدير	
٦٨ ٠٠٠ ٠٠٠			الفعلي	
١٥٠ ٠٠٠	٢٤٦ ٠٠٠	١٣٦ ٨٤٧	الهدف	'٢' زيادة عدد القروض المصروفة
١٧٤ ٠٠٠	٩٤ ٣٩٢		التقدير	
٥٩ ٤٤٣			الفعلي	

العوامل الخارجية

٢٦-٣١ يُنتظر أن يحقق البرنامج الفرعي الأهداف والإنجازات المتوقعة منه بافتراض 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) لعدم تسبب حالات نقص التمويل في الحد من قدرة الوكالة على التخفيف من حدة أشد اللاجئين فقراً؛
- (ج) عدم تغير الأوضاع السياسية والأمنية إلى الدرجة التي قد تؤثر على مدى انفتاح قنوات الاتصال مع السلطات المعنية أو على مستوى قدرتها الحالي واستعدادها لدعم الوكالة؛
- (د) قيام البلدان المضيفة بتيسير وصول الوكالة إلى نظم المعلومات المتاحة لديها، مما يمكن البرنامج الفرعي من التعرف بصورة أفضل على اتجاهات الفقر والبطالة وسوق العمل وتحسين تدخله لتلبية احتياجات اللاجئين الأشد فقراً؛
- (هـ) عدم استمرار الأزمة الاقتصادية العالمية في التأثير على الاقتصاد الإقليمي ومعدلات استيعاب أسواق اليد العاملة وعدم استمرار سياسات البلدان المضيفة في تقييد فرص العمل المتاحة للاجئين الفلسطينيين.

النواتج

٢٦-٣٢ سيتم خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ تحقيق النواتج التالية:

- (أ) توفير شبكة أمان اجتماعي للاجئين الأشد ضعفاً، بما في ذلك تقديم الدعم المباشر لنحو ٣٠٠ ٠٠٠ لاجئ كل سنة؛
- (ب) تقديم مساعدة طارئة قصيرة الأجل للاجئين الضعفاء المتأثرين بحالات الطوارئ الأسرية الصغيرة الحجم والأزمات الوطنية، مع التركيز على اتساق أكبر بين المساعدة في حالات الطوارئ والمساعدة التي توفرها شبكة الأمان الاجتماعي؛
- (ج) توفير التدريب لاكتساب المهارات الفنية والمهنية لـ ٧ ٠٠٠ طالب كل سنة، ٤٠ في المائة منهم من النساء؛
- (د) إسداء المشورة وتوفير التوجيه المهني المناسب إلى ٣ ٥٠٠ من خريجي التدريب الفني والمهني و ١٠ ٠٠٠ من طلاب المدارس؛

- (هـ) تنفيذ استراتيجية التدريب المهني التقني لتحسين نوعية برنامج التدريب المهني التقني وأهميته وفعالته بزيادة إمكانيات التوظيف إلى ٧٥ في المائة؛
- (و) إنشاء خط أساس واضح لعدد مساكن الإيواء التي تحتاج إلى إعادة تأهيل في جميع المخيمات؛
- (ز) إعادة تأهيل ٥٠٠ ٤ ملجأ لم تستوف المعايير؛
- (ح) تنفيذ ورصد وتقييم سياسات التدريب في مجال تسوية النزاعات وحقوق الإنسان فضلا عن الاستراتيجيات ومجموعات الأدوات التدريبية والتعليمية لجميع مراكز التدريب المهني وكليات العلوم التربوية؛
- (ط) بناء قدرات الشركاء في مجال الخدمات الغوثية والاجتماعية لتقديم مجموعة شاملة من الخدمات إلى أشد فئات اللاجئين ضعفا، بما في ذلك الأشخاص الذين يعانون من الفقر والمهمشين اجتماعيا بسبب نوع الجنس، والإعاقة، والعنف القائم على نوع الجنس، وحالات الطوارئ؛
- (ي) إنشاء نظم مالية شاملة ذات اكتفاء ذاتي تخدم المجموعات الأكثر ضعفا عن طريق توسيع التمويل البالغ الصغر وتنويع مجموعة المنتجات؛
- (ك) تحسين خدمات التسجيل من خلال قاعدة بيانات على شبكة الإنترنت توفر بيانات آنية ونظام للتتبع وتحمي سجلات اللاجئين الفلسطينيين وتصورها.

البرنامج الفرعي ٤

التمتع الكامل بحقوق الإنسان

٢٦-٣٣ تقع المسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي على عاتق كل من إدارة الخدمات الغوثية والاجتماعية، وإدارة التمويل البالغ الصغر، وإدارة التعليم، وإدارة البنية التحتية وتحسين المخيمات. وسينفذ البرنامج الفرعي وفقا للاستراتيجية المفصلة في إطار البرنامج الفرعي ٤ من البرنامج ٢٢ من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧.

الجدول ٢٦-٨ أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: حماية وتعزيز حقوق اللاجئين الفلسطينيين

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	٢٠١٦-٢٠١٧		
-	-	٥٠	الهدف	(أ) زيادة التوعية بحقوق اللاجئين الفلسطينيين وتعزيز احترامها
-	٤٠		التقدير	الكتابية التي تعرضها الأونروا بشأن المسائل المتعلقة بالحقوق التي تلقى ردودا إيجابية من السلطات
٣٥			الفعلي	
-	-	٦٤	الهدف	(ب) تعزيز وحماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين وسلامتهم وكرامتهم
-	٥٥		التقدير	الحماية عند تقديم الخدمات
٤٩			الفعلي	[النسبة المئوية]
-	-	٩٩	الهدف	(ج) حماية وضع اللاجئين الفلسطينيين وحقهم في الحصول على خدمات الأونروا
-	٩٩		التقدير	المحافظة على النسبة المئوية للتسجيلات الجديدة المستوفية لمعايير الأونروا
٩٩			الفعلي	

العوامل الخارجية

٢٦-٣٤ يُنتظر أن يحقق البرنامج الفرعي الأهداف والإنجازات المتوقعة منه بافتراض ما يلي:

- (أ) استمرار قبول المحاورين الخارجيين للتدخلات التي تقدمها الأونروا بشأن المسائل المتصلة بالحماية والرد عليها؛
- (ب) التزام البلدان المضيئة والحكومات الأخرى المعنية بمسؤولياتها بموجب القانون الدولي، بما في ذلك الصكوك الدولية ذات الصلة التي هي أطراف فيها؛
- (ج) نقص التمويل لا يحد من قدرة الأونروا على تعزيز وحماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين.

النواتج

٢٦-٣٥ خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، ستنجز النواتج التالية:

- (أ) تعزيز احترام مبادئ الحماية في كل ما تضعه الوكالة من برامج وما تقدمه من خدمات، بوسائل منها توفير التدريب والتوعية للموظفين على جميع المستويات؛
- (ب) تعزيز احترام السلطات المعنية لحقوق اللاجئين الفلسطينيين وحمايتهم، بوسائل منها إنشاء شبكة معززة من المحاورين الذين تقدم إليهم الأونروا مداخلات بانتظام؛
- (ج) إنشاء نظم إحالة للناجيات من العنف الجنساني في جميع ميادين عمليات الأونروا.

٢٦-٣٦ ويرد توزيع الموارد في الجدول ٢٦-٩.

الجدول ٢٦-٩ الاحتياجات من الموارد

الوظائف	الموارد (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)		
	٢٠١٥-٢٠١٦	٢٠١٦-٢٠١٧	٢٠١٥-٢٠١٦ (قبل إعادة تقدير التكاليف)
الميزانية العادية			
الموارد المتعلقة بالوظائف	١٥٠	١٤٩	٥٤ ٩٤٦,٤
الموارد غير المتعلقة بالوظائف	-	-	١١٥,٥
المجموع الفرعي	١٥٠	١٤٩	٥٥ ٠٦١,٩
الموارد الخارجة عن الميزانية ^(١)	٧٩	٨٠	١ ٩٥٥ ٨٣١,٥
المجموع	٢٢٩	٢٢٩	٢ ٠١٠ ٨٩٣,٤

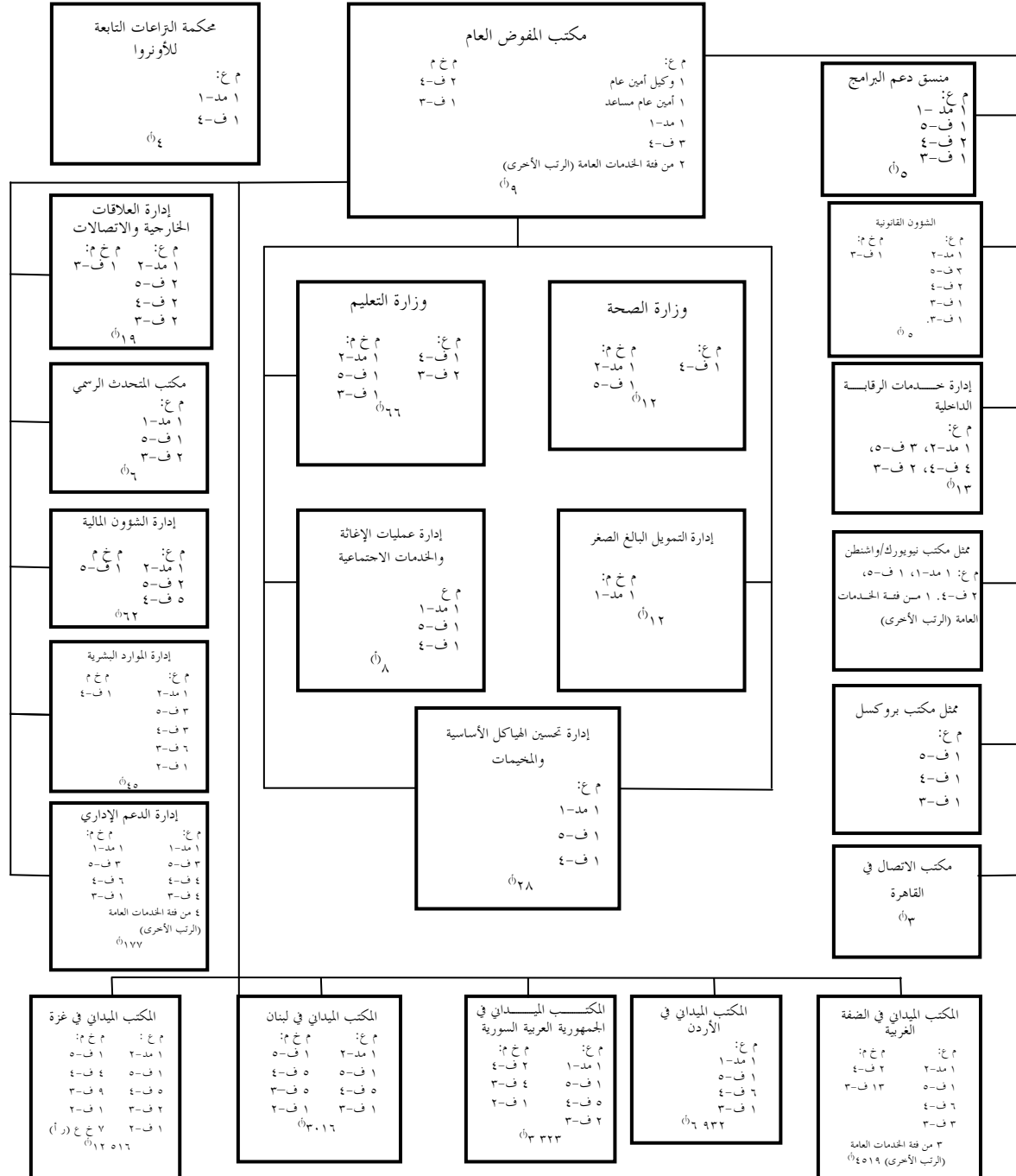
(أ) يتم تمويل موظفي الوكالة المحليين البالغ عددهم ٣٠ ٧٨٠ موظفا من موارد خارجة عن الميزانية.

٢٦-٣٧ يغطي المبلغ الذي يصل إلى ٩٠٠ ٠٦١ ٥٥ دولار ١٤٩ وظيفة دولية ومن وظائف المساعدة المؤقتة العامة. ويعزى الانخفاض الصافي البالغ ٥٠٠ ٢٤٠ دولار إلى اقتراح إلغاء وظيفة واحدة (٣٠٠ ٢٩٩ دولار) تمشيا مع قرار الجمعية العامة ٦٩/٢٦٤ (إجراء المزيد من التخفيضات) تقابله جزئيا زيادة قدرها ٨٠٠ ٥٨ دولار في إطار المساعدة المؤقتة العامة للتمويل الجزئي لمهام الوظيفة المقترح إلغاؤها والتي سوف تكملها موارد خارجة عن الميزانية.

٢٦-٣٨ خلال فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، تتوقع الوكالة احتياجات من الموارد الخارجة عن الميزانية بمبلغ ١,٩٦ بليون دولار، حيث يعود السبب في جزء كبير منها لخططها الاستراتيجية التي ستمكنها من تقديم المساعدة للاجئين الفلسطينيين، مع الأخذ في الاعتبار البيئة التشغيلية المتطورة في الأرض الفلسطينية المحتلة.

المرفق الأول

الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧



ملاحظة: توجد ٨٠ وظيفة دولية تمول من الموارد الخارجة عن الميزانية.

(أ) وظائف محلية (موارد خارجة عن الميزانية).

المرفق الثاني

موجز إجراءات المتابعة التي اتخذت لتنفيذ التوصيات ذات الصلة
الصادرة عن هيئات الرقابة

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وصف موجز للتوصية

مجلس مراجعي الحسابات

(الوثيقة A/69/5/Add.4 الفصل الثاني)

قبلت الأونروا توصيات المجلس التي تدعوها إلى القيام بما يلي: (أ) تحديد بعض متطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام الأكثر أهمية في إعداد البيانات المالية، وتنظيم دورات تدريبية لصالح موظفي إدارة الشؤون المالية والإدارات الأخرى من أجل تعزيز الامتثال؛ (ب) تحسين التنسيق بين إدارة الشؤون المالية والإدارات الأخرى أثناء إعداد البيانات المالية لكفالة موثوقية الإبلاغ وتمام الأرصدة المبلغ عنها (الفقرة ٣١).

نُفذت الأونروا المعايير المحاسبية الدولية تنفيذًا كاملاً في عام ٢٠١٢. وخلال المرحلة التمهيديّة لتطبيق هذا النظام التي استغرقت اثني عشر شهراً، أُختيرت المعايير المحاسبية المحددة التي تسري على عمل موظفي العمليات في إدارة الشؤون المالية وغيرها من الإدارات ذات الصلة ثم بدأ تطبيقها في وقت لاحق. وتوافق الأونروا على استخدام معارفها لمتطلبات المعايير المحاسبية الدولية من أجل ما يلي: (أ) إجراء التدريب اللازم للموظفين المعيّنين في سبيل الامتثال لمتطلبات المعايير المحاسبية الدولية؛ (ب) مواصلة تحسين التنسيق بين إدارة الشؤون المالية وجميع الإدارات المعنية، أثناء إعداد البيانات المالية.

قبلت الأونروا توصية المجلس التي يدعوها فيها إلى الإسراع بإنجاز عملية التقييم وتسوية الرصدين الافتتاحي والختامي وفقاً لنتائجها، من أجل تحقيق الامتثال للمعيار ١٢ من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (الفقرة ٥٨).

تعكف الأونروا حالياً على وضع سياسات وإجراءات فيما يتعلق بالسلع، سواء أُدرجت في قوائم الجرد أم لم تُدرج فيها، بما يتماشى مع نظام التخطيط المركزي للموارد التي سيبدأ تطبيقه في ٢٠١٥. وستمثل هذه الإجراءات للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتأخذ في الحسبان توصيات مجلس مراجعي الحسابات.

قبلت الأونروا توصية المجلس التي يدعوها فيها لتوضيح الموارد المالية المطلوبة لكل هدف استراتيجي في الخطط التنفيذية في المقر والمكاتب الميدانية لإتاحة التقييم الفعال للنتائج (الفقرة ٨٥).

أحيط علماً بالتوصية وتعمل الوكالة على وضع إطار للتخطيط ليكمّل على النحو الأفضل الاستراتيجية الجديدة المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١.

يوصي المجلس الأونروا بأن تُدرج الهدف المتعلق بالحوكمة الداخلية والدعم في استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة المقبلة ٢٠١٦-٢٠٢١ لضمان اتساقها مع الخطط التنفيذية للمقر والمكاتب الميدانية ومع ميزانية فترة السنتين (الفقرة ٨٩).

ستتضمن الاستراتيجية الجديدة المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١ إطاراً منقحاً للنتائج يشمل عنصراً للفعالية الإدارية.

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وافقت الأونروا على توصية المجلس بالقيام بما يلي: (أ) رصد الاتجاهات الحالية فيما يتعلق باسترداد تكاليف دعم البرامج وضمان أن يتمشى المبلغ المحمّل مع المعدل القياسي المعتمد؛ (ب) كفالة أن يتم أي انحراف عن المعدلات القياسية المتعلقة بموافقة الجهات المانحة، وأن يعتمد مدير الشؤون المالية استناداً إلى مبرر وجيه وموثق (الفقرة ٩٧).

يوصي المجلس بأن تستعرض الأونروا جدول ملاك الموظفين وذلك من خلال إجراء تقييمات مفصلة بهدف إلغاء الوظائف الزائدة عن الحاجة وتحديد الوظائف الرئيسية الشاغرة التي يجب ملؤها في الوقت المناسب من أجل تعزيز تقديم الخدمات للاجئين (الفقرة ١٢١).

تُستعرض الموارد من الموظفين بانتظام. ويجري خلال العملية السنوية الرامية إلى تشكيل الصفوف الدراسية استعراض تخصيص موظفي التعليم، وثلاثا موظفي الأونروا ضمن هذه الفئة من الموظفين. وتُجرى استعراضات منتظمة لملاك الموظفين في الإدارات الأخرى حسب الاقتضاء. ويمكن أن يكون طول فترة شغور الوظائف على النحو المشار إليه مضللاً، بالنظر إلى أن وظائف ملاك الموظفين ليست جميعها مموله بالفعل. وعلاوة على ذلك، فإن واقع العمليات في مناطق مثل الجمهورية العربية السورية كثيراً ما لا يسمح للوكالة بملاءم الوظائف الشاغرة؛ غير أنه ثمة حاجة إلى هذه الوظائف في الأجل الطويل ولا يمكن إلغاؤها.

وافقت الأونروا على توصية المجلس بأن تعجل بالمبادرات المقررة الرامية إلى الحد من الوقت الذي تستغرقه عملية التوظيف، وتعزيز تقديم الخدمات إلى اللاجئين في الوقت المناسب (الفقرة ١٢٦).

تستند هذه التوصيات إلى الملاحظات التي أُبديت في المكتب الميداني في لبنان. وقد أشار المكتب الميداني في لبنان إلى أنه عازم على القيام بالمبادرات التالية: (أ) إعداد خطة سنوية لاستقدام الموظفين؛ (ب) تقديم معلومات أسبوعية مستكملة للإدارات؛ (ج) عقد اجتماعات منتظمة مع الإدارات. ويجري إعداد الخطة السنوية لاستقدام الموظفين، ويتم تقديم المعلومات المستكملة أسبوعياً وكذلك عقد الاجتماعات المنتظمة.

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بنشاط ببذل جهود المتابعة مع المكتب التنفيذي للأمين العام والجهة المقدمة لخدمات الكهرباء للتوصل إلى حل دائم بشأن تسوية فواتير الكهرباء من أجل تجنب مخاطر انقطاع الطاقة في مخيمات اللاجئين (الفقرة ١٣٠).

تتصل هذه التوصية بالوضع العام للاجئين الفلسطينيين في لبنان. وليست الأونروا مسؤولة عن دفع أي ديون فردية يتكبدها اللاجئون الفلسطينيون، بما في ذلك فواتير الكهرباء، سواء داخل المخيمات أو خارجها. وما من مهلة زمنية محددة لتنفيذ التسوية، حيث أن هذه المسألة تسوّى على الصعيد السياسي لا القانوني. وتقوم الأونروا بالتنسيق مع السلطات المختصة في هذا الصدد.

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وصف موجز للتوصية

وافقت الأونروا على توصية المجلس بتخصيص وقت كاف لتمكين موظفي تكنولوجيا المعلومات الداخليين من توفير الدعم لإقفال الحسابات شهرياً وإعداد البيانات المالية السنوية وغيرها من التقارير الإدارية (الفقرة ١٣٧).

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) تعزيز الاتصالات بين الجهات المعنية داخل إدارة المشروع للإسراع بعملية صنع القرار من جانب مجلس الجهات الراعية للمشروع وتجنب المزيد من حالات التأخر؛ (ب) إعادة التأكيد، من خلال الهيكل الإداري للمشروع، على الحاجة إلى تحقيق مستوى إعادة استخدام المكونات الواردة من نظام "WINGS II" المطبق في برنامج الأغذية العالمي، على النحو المحدد في الميثاق (الفقرة ١٤٣).

يوصي المجلس بأن تقوم الأونروا بما يلي: (أ) إنفاذ الامتثال للتوجيه التقني رقم ٧ عن طريق التحديث المنتظم لخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث بحيث تتضمن أي تغييرات في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) التعجيل باستكمال التوجيه الخاص بإجراءات التخزين الاحتياطي للبيانات وتحديث خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث على نحو يعكس التغييرات في الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ١٥٩).

وافقت الأونروا على توصية المجلس بالقيام بما يلي: (أ) وضع إجراءات ملائمة لمسح المعلومات التي تحتويها معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مراعاة حساسية المعلومات التي يجري تسليمها إلى السلطات المخولة التصرف في هذه المعدات؛ (ب) وضع مبادئ توجيهية أمنية قائمة على الممارسات الجيدة من أجل حماية المعلومات الهامة على الأجهزة المحمولة (الفقرة ١٦٤).

زادت الأونروا عدد الخبراء الاستشاريين الذين يتولون مساعدتها في إقفال الحسابات وإعداد البيانات المالية. وثمة الآن ثلاثة خبراء استشاريين في الموقع وفريق خارجي مخصص لدعمهم.

نُفذت التوصية. ويجتمع فريق إدارة المشروع شهرياً من أجل اتخاذ القرارات، ويوزع تقرير مرحلي مرة كل أسبوعين وتُعقد اجتماعات دورية مع الجهات المعنية الرئيسية بما يكفل اتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وتم تفعيل عملية لمراقبة التغيير معززة بأداة برمجية حاسوبية، بغرض تعزيز مراقبة التغيير وإتاحة إعادة استخدام نظام WINGS II التابع لبرنامج الأغذية العالمي.

أُنجز تحديث خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث امتثالاً للتوجيه التقني رقم ٧ في آب/أغسطس ٢٠١٤، وحُرِّبَت الخطة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤. وأُنجزت إجراءات التخزين الاحتياطي للبيانات بموجب التوجيه التقني رقم ٦ في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤.

يجري تقييم الإجراءات والحلول التقنية القائمة من أجل تحديث السياسة والتوجيهات التقنية. ومن المقرر بدء التنفيذ في الفصل الثاني من عام ٢٠١٥.

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

ستستحدث الأونروا آليةً للتأكد من إنجاز نظام إدارة الملفات في الوقت المناسب، ومن اكتمال البيانات ودقتها. وفيما يتعلق بالمحققين المختصين الإضافيين، أنجزت إدارة خدمات الرقابة الداخلية عملية استقدام اثنين من المحققين المختصين من الرتبة ف-٣ في عام ٢٠١٤ من أجل تعزيز الدعم الذي تقدمه إلى التحقيقات المنجزة ميدانياً. ووفقاً للتوجيه التنظيمي الصادر عن إدارة خدمات الرقابة الداخلية، سيقدّم المحققون المشورة الفنية والتوجيه والتدريب إلى الموظفين الميدانيين الذين سيضطلعون بالتحقيقات تحت إشراف المديرين الميدانيين. وسيكون مدى إمكانية مشاركة هؤلاء المحققين بشكل مباشر في الإشراف على الموظفين الميدانيين الذين يقومون بإجراء التحقيقات متوقفاً على طبيعة القضايا قيد التحقيق، وسوف يتم مناقشة هذا الأمر والاتفاق عليه فيما بين إدارة خدمات الرقابة الداخلية والمدير الميداني المعني. وسيجري تقييم الحاجة إلى المزيد من المحققين بشكل منتظم من خلال خطة العمل السنوية لإدارة خدمات الرقابة الداخلية.

وُضعت الصيغة النهائية لبنية التقييم وقُدّمت إلى اللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤. وأوصت اللجنة الاستشارية بأن تُنقح الوكالة البنية قليلاً وتعمّم على الجهات المعنية في الأونروا. وتعمل شعبة التقييم على وضع النسخة الثانية من بنية التقييم وهي عازمة على تعميمها داخلياً قبل تقديمها إلى الاجتماع المقبل للجنة الاستشارية، في آذار/مارس ٢٠١٥. وقد وظّفت شعبة التقييم خبيراً استشارياً لتقديم المساعدة في وضع إجراءات تشغيل موحدة لأنشطة التقييم في إدارات المقر والمكاتب الميدانية. ومن المقرر الانتهاء من هذا العمل في حزيران/يونيه ٢٠١٥.

في إطار عمليات متابعة توصيات مراجعة الحسابات التي تجريها إدارة خدمات الرقابة الداخلية بشكل نصف سنوي، ستواصل تركيز انتباه الإدارة على تناول التوصيات العالية الخطورة.

يوصي المجلس الأونروا بما يلي: (أ) أن تقوم، من خلال المديرين الميدانيين ومديري الإدارات التابعين لها، بكفالة تسجيل حالات التحقيق في نظام إدارة الحالات، وذلك على نحو دقيق وفي الوقت المناسب؛ (ب) أن تقوم بتوظيف المزيد من المحققين المختصين الذين يرفعون تقاريرهم مباشرة إلى شعبة التحقيقات في إدارة خدمات الرقابة الداخلية، وأن تشرف على الموظفين المشاركين في التحقيقات التي تُجرى في المكاتب الميدانية (الفقرة ١٧٠).

وافقت الأونروا على توصيات المجلس بأن تقوم بما يلي: (أ) التعجيل بوضع الصيغة النهائية لإطار التقييم من أجل توجيه مهام التقييم ضمن الأونروا ودعمها؛ (ب) استعراض الممارسة الحالية المتمثلة في معالجة أنشطة التقييم في إدارات المقر والمكاتب الميدانية على أساس مخصص وذلك بهدف تحسين وظيفة التقييم (الفقرة ١٧٤).

يوصي المجلس بأن تعزز الأونروا نظام الرقابة الداخلية من خلال الإسراع في تنفيذ توصيات المراجعة الداخلية للحسابات لمخاطر العالية (الفقرة ١٨٠).

المرفق الثالث

النواتج المدرجة في فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ التي لن تُنفذ في
الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧

النتيجة (الباب ٢٦) الفقرة A/68/6	النتيجة	العدد	سبب توقف التنفيذ
البرنامج الفرعي ٢: اكتساب المعارف والمهارات			
٢٦-٢١ (د)	وضع إطار للسياسات وأدوات تشخيصية لتحديد ودعم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأولئك الذين يُحتمل توقفهم عن الدراسة	١	أنجز
المجموع الفرعي			
البرنامج الفرعي ٣ التمتع بمستوى معيشي لائق			
٢٦-٢٣ (ج)، و(د)، و(هـ)	توفير ١٨٥٠٠٠ قرض للأعمال التجارية، و ٢٠٠٠ قرض للإسكان، و ٥٩٠٠٠ قرض استهلاكي، لـ ١٠٠٠٠٠ لاجئ، تبلغ نسبة النساء بينهم ٣٥ في المائة ونسبة الشباب ٣٠ في المائة	٣	أُدجحت. ورد النشاط المبلّغ عنه في ثلاثة نواتج مماثلة في الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥. وبما أن هذه الأنشطة كانت تُعنى كلها ببدء التوعية في مجال التمويل البالغ الصغر وتوسيع نطاقها، يُقترح إلغاء هذه النواتج. وستظل الأنشطة تدرج في الناتج ٢٦-٣٢ (ي) لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧
توسيع شبكة المكاتب الفرعية للتمويل البالغ الصغر لتضم ٣١ مكتباً تشمل المدن والبلدات الرئيسية التي توجد فيها أعداد كبيرة من اللاجئين			
تنويع قروض الوكالة في جميع المواقع ومواصلة الإصلاحات الداخلية الهادفة إلى تدعيم الاكتفاء الذاتي المالي لبرنامج التمويل البالغ الصغر وتحوله على المدى الطويل			
المجموع الفرعي			
المجموع			