الجمعية العامة
الوثائق الرسمية
الدورة السبعون
الملحق رقم ١٣

A/70/13

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

١ كانون الثاني/يناير – ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤

الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٥

ملاحظة

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

ISSN 0250-8966

المحتويات

الصفحة

كتاب الإحالة ٤

رسالة مؤرخة ١٦ حزيران/يونيه ٢٠١٥ موجهة من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة ٥

الأول - عرض عام لسياق الأوضاع ١٢

ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية ١٢

باء - التطورات التشغيلية ١٧

جيم - التطورات التنظيمية ٢٠

دال - المسائل القانونية ٢٣

هاء - الاستعراض المالي العام ٣٤

الثاني - الأولويات الميدانية ٤١

ألف - قطاع غزة ٤١

باء - الضفة الغربية ٤١

جيم - الجمهورية العربية السورية ٤٢

دال - لبنان ٤٣

هاء - الأردن ٤٣

الثالث - استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى المتعلقة بالتنمية البشرية ٤٥

ألف - الهدف ١ - التمتع بحياة مديدة وصحية ٤٥

باء - الهدف ٢ - اكتساب المعارف والمهارات ٤٨

جيم - الهدف ٣ - توفير مستوى معيشي لائق ٥١

دال - الهدف ٤ - التمتع بكامل حقوق الإنسان ٥٦

رسالة مؤرخة ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٥ موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

٣١ آب/أغسطس ٢٠١٥

أتشرف بأن أقدم إلى الجمعية العامة التقرير السنوي عن أعمال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لعام ٢٠١٤. وهذا التقرير مقدَّم امتثالا للطلب الوارد في الفقرة ٢١ من قرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩، والفقرة ٨ من قرار الجمعية العامة ١٣١٥ (د-١٣) المؤرخ ١٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٥٨.

ويتضمن التقرير وصفا للتطورات السياسية والاقتصادية والأمنية والتشغيلية في ميادين عمل الأونروا في الجمهورية العربية السورية ولبنان والأردن وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية، فضلا عن تطورات تنظيمية وقانونية ومالية هامة. ويقدم التقرير أيضا استعراضا للتقدم المحرز نحو تحقيق أهداف التنمية البشرية، على النحو المبين في الاستراتيجية المتوسطة الأجل للوكالة للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥.

ولقد أقرَّت اللجنة الاستشارية للأونروا مشروع هذا التقرير قبل انعقاد دورتها في حزيران/يونيه ٢٠١٥. ومع إضافة الإمارات العربية المتحدة والبرازيل، أصبحت اللجنة تتألف من ٢٧ دولة عضوا وثلاثة مراقبين. وتسبق التقرير الرسالة التي وجهها إليَّ رئيس اللجنة. ولا يزال العمل المتواصل الذي تقوم به اللجنة وما تسديه من مشورة بناءة أمرا بالغ الأهمية للأونروا. ووفقا للممارسة المعتادة، عُرض مشروع التقرير أيضا على حكومة إسرائيل.

وإنني أقدِّم هذا التقرير على خلفية ظروف استثنائية تواجهها الوكالة بسبب أزمة تمويل حادة تهدِّد الخدمات الرئيسية التي تقدمها إلى نحو ٥ ملايين لاجئ فلسطيني مسجلين لديها. وفي ٣ آب/أغسطس ٢٠١٥، قدمتُ إلى الأمين العام تقريرا خاصا عن الأزمة المالية التي تعاني منها الوكالة. ولقد واجهت الأونروا عام ٢٠١٥ نقصا في التمويل قدره ١٠١ مليون دولار مما يثير تساؤلات بشأن قدرتها على تنفيذ جميع الأنشطة الأساسية في إطار ولايتها، بدون الحصول على مزيد من التمويل المستدام من الدول الأعضاء. وبسبب أوجه العجز التي شهدت زيادة مطردة على مر السنين، والتي تعزى بدرجة كبيرة إلى تزايد

احتياجات اللاجئين الفلسطينيين ومواطن ضعفهم، في جميع أنحاء المنطقة، استنفدت الأونروا آليات التكيف القصيرة الأجل التي أتاحت للوكالة مواجهة الأزمة المالية في السنوات الأخيرة. ولقد حافظت الأونروا لوقت طويل على درجة عالية من الكفاءة من حيث التكلفة والفعالية في تقديم الخدمات مباشرة إلى اللاجئين الفلسطينيين وطبقت تدابير تقشفية وإدارية صارمة.

وفي مواجهة أزمة مالية غير مسبوقة في عام ٢٠١٥، اضطررتُ إلى النظر بجدية في تأخير بدء السنة الدراسية ٢٠١٥-٢٠١٦ لنحو ٥٠٠ ٠٠٠ طفل مسجلين في ٦٨٥ مدرسة تابعة للأونروا و ٧ ٠٠٠ شاب مسجلين في ٨ مراكز للتدريب المهني التابعة للأونروا. ونتيجة اتخاذ مجموعة من التدابير التي تعكس أكثر الجهود تضافرا منذ عقود لاحتواء التكاليف، بما في ذلك مجموعة من التدابير التقشفية الجديدة، بالاقتران مع جهود استثنائية لتأمين التمويل اللازم واستجابة سخية من المانحين شملت تبرعات وردت من مانحين عرب غطت قيمتها حوالي نصف العجز في التمويل، أصبحتُ في موقع يخولني إعلان بدء السنة الدراسية على النحو المقرَّر في ١٩ آب/أغسطس ٢٠١٥. ولقد تلقت الوكالة تعهدات بتقديم الموارد اللازمة لمواصلة عملها حتى عام ٢٠١٥ على أساس إحياء التضامن مع اللاجئين الفلسطينيين والإدراك المتجدد لأهمية احترام حقوقهم وتلبية احتياجاتهم. غير أنني ما زلت مدركا تمام الإدراك أنه يتعين على الوكالة والجهات المضيفة والجهات المانحة أن تبذل المزيد لكي تعزز استقرار الوضع المالي للأونروا في المستقبل. ومن الضروري القيام بذلك لضمان أن بوسعنا تنفيذ الولاية المنوطة بنا على نحو تام ويمكن التنبؤ به لتوفير الرعاية والحماية والتنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين، ريثما تجد قضيتهم حلا عادلا، لا سيما في فترة يتزايد فيها عدم الاستقرار في جميع أنحاء الشرق الأوسط. ولقد عقدت العزم على ألا تشهد الوكالة أبدا هذه الحالة التي تتعرَّض فيها الخدمات الأساسية اللازمة للاجئين الفلسطينيين للخطر بسبب نقص التمويل.

ويسهم الدور الذي تؤديه الوكالة بوصفها جهة موثوقة تقدِّم الخدمات للاجئين الفلسطينيين في توفير قدر من الكرامة والاستقرار في المناطق التي تعمل فيها. ففي حين ترزح المنطقة تحت وطأة النزاعات المسلحة وتصاعد التطرف وانتشار المخاطر التي تهدِّد أمن الدول ومواطنيها، توفر الأونروا قدرا من الاستقرار من خلال تقديم الخدمات في مجالات التعليم والرعاية الصحية والإغاثة والخدمات الاجتماعية، فضلا عن الخدمات والبنية التحتية في المخيمات. ولقد كان وجود الأونروا وتقديمها لهذه الخدمات الجيدة النوعية إلى اللاجئين الفلسطينيين على مدى ٦٥ عاما وفقا للولاية التي أناطتها بها الجمعية العامة – وهي محطة

مفصلية احتفلنا بها في نيويورك يوم ٢ حزيران/يونيه ٢٠١٥ خلال المؤتمر الرفيع المستوى بشأن موضوع ”الأونروا في عامها ٦٥: استدامة التنمية البشرية للاجئي فلسطين وحماية حقوقهم“ – من العناصر الأساسية في هوية هذا المجتمع وقدرته على الصمود وإنجازا عظيما للأمم المتحدة على الصعيد العالمي في مجال التنمية البشرية. والأونروا وشركاؤها ملتزمون بالحفاظ على هذه الإنجازات بما يتسق مع استراتيجيتنا المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١. ومن الضروري الحصول على الدعم الكافي والمستدام والممكن التنبؤ به من المجتمع الدولي لتنفيذ هذه الاستراتيجية المتوسطة الأجل.

غير أنني ألاحظ بجزع أن اللاجئين الفلسطينيين في أماكن عديدة يواجهون تهديدات تمسُّ وجودهم ويغرقون أكثر في الفقر واليأس. ومع استمرار النزاع المسلح الدائر في الجمهورية العربية السورية الذي أدى إلى تفاقم واحدة من أسوأ الكوارث الإنسانية منذ عقود، أصبح اللاجئون الفلسطينيون المسجلون لدى الوكالة والبالغ عددهم ٥٦٠ ٠٠٠ لاجئ شديدي الضعف والاعتماد على الأونروا بشكل متزايد. وفي ١ نيسان/أبريل ٢٠١٥، تسللت جماعات مسلحة جديدة إلى مخيم اليرموك، وعرَّضت ١٨ ٠٠٠ مدني إلى انتهاكات شديدة للقانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان، في سياق لا يطاق أصلا بسبب طول أمد الحصار وتكرار القصف وشدة العنف. ولقد زرتُ مخيم اليرموك في آذار/مارس وهالني ما رأيته من دمار ومعاناة إنسانية شديدة مرسومة على وجوه الأشخاص الذين التقيتهم. ولقد استطاع عدة آلاف أن يلوذوا بالفرار إلى المناطق المجاورة، حيث أوفدت الأونروا ٢٥ بعثة قدمت الغذاء والمساعدة الطبية والمياه النقية. إلا أن الوصول إلى هناك لم يعد مسموحا منذ ٨ حزيران/يونيه، الأمر الذي أدى إلى وقف المساعدة الإنسانية الأساسية. وفي آب/أغسطس، تمكنت الأونروا من توفير بعض الخدمات الطبية إلى منطقة يلدا المجاورة استجابة لتفشي حالات يشتبه في أنها إصابات بالتيفوئيد، ولكن لم يسمح لها بتوفير الأغذية والأصناف غير الغذائية والمياه التي تشتدُّ إليها الحاجة. ولقد تأثرت جميع مخيمات اللاجئين الفلسطينيين البالغ عددها ١٢ مخيما في الجمهورية العربية السورية بهذه الأزمة التي تستمر بلا هوادة، ويعتمد أكثر من ٩٥ في المائة من اللاجئين الذين لا يزالون في هذا البلد على الأونروا لتلبية احتياجاتهم الأساسية. غير أن تمويل أنشطتنا الإنسانية يتراجع سنويا.

وفي الأردن ولبنان اللذين يستضيفان أيضا اللاجئين في ظروف صعبة منذ أمد بعيد، يعاني اللاجئون الفلسطينيون الوافدون من الجمهورية العربية السورية من التهميش نظراً لوضعهم الهش: فهناك ٩٤ في المائة من هؤلاء اللاجئين في لبنان و ٨٢ في المائة منهم في

الأردن يعتمدون على الأونروا لتلبية احتياجاتهم الأساسية. ويحتاج اللاجئون الفلسطينيون الهاربون من النزاع المسلح في الجمهورية العربية السورية إلى الحماية بنفس القدر الذي يحتاجه اللاجئون الآخرون من هذا البلد، ويجب احترام المبدأ الأساسي لعدم الإعادة القسرية بما يتماشى مع المعايير الدولية المعمول بها. وتغادر أعداد متزايدة من الفلسطينيين المستضعفين عبر طرق غير آمنة، ويقع بعضهم تحت رحمة المهرِّبين عبر البحر. ولقد أصبحت الاحتياجات في مجال حماية اللاجئين الفلسطينيين على الصعيد الإقليمي ماسة وملحة، وتستلزم تضافر الجهود وتنسيقها واستدامتها، والأونروا ملتزمة بتوفير هذه الاستجابة.

في أوقات النزاع، يتطلع اللاجئون الفلسطينيون إلى الوكالة بالأخص للحصول على المساعدة والحماية الضروريتين. ولقد واجهت الأونروا وموظفوها عواقب جولة أخرى من الأعمال العدائية الضارية في قطاع غزة في تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤. وبالإضافة إلى التكلفة الإنسانية والدمار المادي على نطاق واسع، فقد حصد عدم احترام حرمة مباني الأمم المتحدة أرواح ٤٤ فلسطينيا في ملاجئ الطوارئ التابعة للأونروا. ولقي أحد عشر موظفا حتفهم أثناء الأعمال العدائية. وتوجد آليات كثيرة توثق انتهاكات القانون الدولي التي ارتكبت أثناء النزاع المسلح، ولكن ضحايا هذه الانتهاكات يحتاجون إلى أكثر من ذلك: إنهم يتوقون إلى تحقيق العدالة ومحاسبة الفاعلين. إن التلميذ العادي في المدارس الابتدائية في غزة قد شهد ثلاثة نزاعات رئيسية، ونصف سكان غزة تقريبا يعتمدون على الأونروا للحصول على المعونات الغذائية ولم تتمكن أولى أسر اللاجئين إلا في تموز/يوليه ٢٠١٥ من بدء إعادة إعمار أماكن إيوائها من خلال آلية إعادة إعمار غزة. ومع أنه تجدر الإشارة إلى أنه قد طرأت تحسينات على نظام الوصول وآلية إعادة إعمار غزة، فلا إعادة إعمار مجدية أو مستقبل مستدام دون اتخاذ إجراءات سياسية لحلِّ السبب الكامن وراء هذه الحالة، ولا سيما حصار غزة والاحتلال.

وفي الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، يواصل الاحتلال تحديد كافة جوانب الحياة اليومية للشباب وسكان المخيمات سلبا، ويؤثر على كل شيء من الأمن وحرية التنقل إلى سبل العيش وفرص العمل. ولا يزال القلق البالغ يساور الأونروا بسبب زيادة الخسائر في الأرواح واستخدام القوات الإسرائيلية للذخيرة الحية في المناطق المكتظة بالسكان بجوار المخيمات. كما أن توسع الاستيطان وعنف المستوطنين، لا سيما الهجوم المروِّع بهدف الإحراق المتعمد قرب نابلس في ٣١ تموز/يوليه الذي قتل جراءه رضيع فلسطيني ووالداه وأصيب أفراد أسرته بجروح بليغة، يؤثران على مجتمعات عديدة للاجئين في الضفة الغربية. ويتعرض نحو ٧ ٠٠٠ من البدو، والعديد منهم مسجَّلون

كلاجئين فلسطينيين، لخطر التشريد مرة أخرى في سياق التوسع المحتمل للكتلة الاستيطانية في منطقة E1 بالقدس، الذي يثير مخاوف حقيقية بشأن حظر عمليات الإخلاء القسري والإبعاد القسري بموجب القانون الدولي.

ولم تكن استجابة الوكالة للأزمات في غزة والجمهورية العربية السورية ومناطق أخرى وتقديمها للأنشطة الأساسية في مجال التنمية البشرية ممكنة لولا تفاني وشجاعة موظفيها الذين أبدوا شجاعة غير عادية مواصلين عملهم في ظل ظروف بالغة الصعوبة. وإنني أغتنم هذه الفرصة لأشيد بالزملاء الذين لقوا حتفهم في غزة والضفة الغربية والجمهورية العربية السورية ولأثني على جميع موظفي الأونروا لما يقومون به من عمل، ولالتزامهم إزاء اللاجئين الفلسطينيين. وعلينا أن نسعى معا من أجل تأمين وضع مالي أكثر استقرارا للأونروا في المستقبل، لكي نصون كرامة اللاجئين الفلسطينيين الذين كُلِّفنا بخدمتهم ونلبي احتياجاتهم.

(توقيع) بيير كراينبول
المفوض العام

رسالة مؤرخة ١٦ حزيران/يونيه ٢٠١٥ موجهة من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة

نظرت اللجنة الاستشارية التابعة لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) خلال دورتها العادية المعقودة في عمان في ١٥ و ١٦ حزيران/يونيه ٢٠١٥، في مشروع تقريركم السنوي عن أنشطة الأونروا وعملياتها في الفترة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤، الذي سيقدَّم إلى الجمعية العامة في دورتها السبعين المقبلة.

وتثني اللجنة على الأونروا ومفوضها العام لما يبذلانه من جهود من أجل مواصلة تنفيذ البرامج وتقديم الخدمات إلى اللاجئين الفلسطينيين في ميادين عمل الوكالة وفقا للولاية المنوطة بها.

وتشدِّد اللجنة على الدور الحيوي الذي تضطلع به الأونروا في تعزيز الاستقرار الإقليمي إلى حين التوصل إلى حل عادل ودائم لوضع اللاجئين، وفقا لقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة بالموضوع (قرارا الجمعية العامة ١٩٤ (د-٣) و ٣٠٢ (د-٤)). وتلاحظ اللجنة أن عدد اللاجئين المؤهلين للحصول على دعم الأونروا يبلغ حاليا ٥,٣ ملايين شخص وتسلِّم بالدور المهم الذي يضطلع به اللاجئون الفلسطينيون في نسيج مجتمعات المنطقة. وتدرك اللجنة، في هذا السياق، استمرار هشاشة أوضاع اللاجئين الفلسطينيين الذين يعانون منذ ٦٧ عاما من التشريد وعواقبه، وتزايد احتياجاتهم. ولذلك، تكرِّر اللجنة تأكيد رأيها بأن استمرار المحنة التي يقاسيها اللاجئون الفلسطينيون يؤكد الدور البالغ الأهمية الذي تؤديه الأونروا.

ويساور اللجنة بالغ القلق بسبب ما يترتب على العنف من آثار على قدرة الوكالة على تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين في المناطق المتأثرة بالنزاع. ولذلك، تناشد اللجنة جميع الأطراف المعنية أن تتيح الوصول إلى هؤلاء اللاجئين لأغراض الأعمال الإنسانية. وتدعو اللجنة جميع الأطراف المعنية إلى الامتثال التام لواجباتها بموجب القانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني، واحترام قرارات الأمم المتحدة، وتمكين الأونروا من الوفاء بالتزاماتها الإنسانية بدون عرقلة أو تكلفة لا داعي لهما. وتطلب اللجنة إلى جميع الأطراف المعنية الامتناع عن اتخاذ أي إجراءات تهدِّد سلامة منشآت الأونروا وموظفيها وأمنهم أو حيادهم. وتشيد اللجنة بموظفي الأونروا لمواصلة عملهم في ظروف شديدة الخطورة وبالغة الصعوبة.

وتسلِّم اللجنة بالعبء الإضافي الملقى على البلدان المجاورة جراء توافد اللاجئين الفلسطينيين من الجمهورية العربية السورية، ومن بينهم ٠٠٠ ٤٤ وفدوا إلى لبنان، و ٠٠٠ ١٥ إلى الأردن، وعدة آلاف إلى بلدان مجاورة أخرى. وتتوجه بالشكر إلى شعوب تلك البلدان المجاورة وسلطاتها لما أبدوه من سخاء في دعم اللاجئين وتحث المجتمع الدولي على مواصلة المساهمة في هذه الجهود. وتشير اللجنة إلى الجهود الجبارة التي تبذلها الوكالة للوفاء بولايتها فيما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين الهاربين من الجمهورية العربية السورية وتشدد على ضرورة مواصلة الجهود لمساعدة اللاجئين في تحسين ظروفهم المعيشية وفقا لقرارات الجمعية العامة ذات الصلة. ويساور اللجنة القلق إزاء الطلبات المتزايدة على الأونروا في البلدان المجاورة وتشدِّد على ضرورة ضمان تقديم الأونروا خدمات كافية، من حيث النطاق والنوعية، إلى اللاجئين.

وتشدِّد اللجنة على أن التشريد القسري وتدمير المنازل والأصول الاقتصادية، والجدار العازل، وعمليات الإغلاق وغير ذلك من القيود المفروضة على التنقل في الضفة الغربية، بما في ذلك في القدس الشرقية، التي تفرضها السلطات الإسرائيلية، تخلف أثرا سلبيا شديدا على الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين ورفاههم.

ولا يزال القلق يساور اللجنة إزاء مستوى التهديدات والهجمات التي يتعرَّض لها موظفو الأونروا في مناطق النزاع، ولا سيما التهديدات التي يتعرَّض لها الموظفون أثناء تقديم الخدمات والهجمات التي تُشنُّ ضدهم. وتشعر اللجنة ببالغ القلق بشأن عدم قدرة الوكالة على الوصول إلى موظفيها الذين تحتجزهم السلطات المعنية والحصول على معلومات بشأنهم، وتُذكِّر هذه السلطات بواجباتها بالإشارة إلى قرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦. وتعرب اللجنة عن أسفها لوفاة موظفي الأونروا نتيجة النزاع وتقدِّم تعازيها إلى أسر وأصدقاء وزملاء الموظفين الأحد عشر الذين لقوا حتفهم في غزة والموظفين الأربعة الذين لقوا حتفهم في الجمهورية العربية السورية في عام ٢٠١٤.

ولا يزال القلق يساور اللجنة بشأن استمرار أوجه النقص في التمويل، ولا سيما في الصندوق العام للأونروا، التي تقوِّض ما تبذله الوكالة من جهود للنهوض بالتنمية البشرية وتلبية احتياجات اللاجئين. وفي هذا الصدد، تلاحظ اللجنة الجهود التي تبذلها الأونروا لحشد الموارد من جهات مانحة غير تقليدية وعن طريق الشراكات وتقرُّ بها. وتحث اللجنة الجهات المانحة – التقليدية وغير التقليدية على حد سواء – والشركاء على حشد الموارد اللازمة لتأمين تقديم الخدمات. وفي هذا الصدد، تقرُّ اللجنة أيضا بما تبذله إدارة الأونروا وموظفوها من جهود لتحقيق المزيد من الكفاءة من حيث التكلفة والمساءلة في تلبية احتياجات اللاجئين

وفقا للنتائج الاستراتيجية وتدعم هذه الجهود. وتمنح اللجنة دعمها التام للمفوض العام لمواصلة إصلاحات مهمة مع مراعاة الوضع المالي وشواغل البلدان المضيفة فيما يتعلق بالتأثير على الخدمات.

وتدعو اللجنة جميع الأطراف إلى عدم ادخار وسع لكي تواصل الوكالة عملياتها من أجل أن تفي بولايتها. ولا تزال اللجنة قلقة لكون الأزمات المتصاعدة المتعددة والقيود على الموارد والظروف الاقتصادية من قبيل الآثار المترتبة على تقلب أسعار الصرف تستمر في تقييد الموارد المالية للوكالة.

وتشيد اللجنة بإدارة الأونروا لما بذلته من جهود من أجل وضع الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١ وتتطلع إلى أن تدخل هذه الخطة حيز التنفيذ بحلول كانون الثاني/يناير ٢٠١٦. وفي هذا الصدد، ترحب اللجنة بالتقدم المحرز في تحويل النظم الإدارية للوكالة، وتحسين المساءلة، وتعزيز نوعية الخدمات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين وفعاليتها. وتلاحظ اللجنة أيضا، على وجه الخصوص، إطار الرصد الذي سيطبق بالاقتران مع الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١ ويزوِّد إدارة الأونروا بأدوات أفضل لتقييم فعالية الخدمات المقدمة وكفاءتها وجودتها.

وتثني اللجنة على الأونروا لما أجرته من مشاورات ميدانية أفضت إلى وضع الخطة الاستراتيجية التي ستنفذ إلى جانب الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١.

وتعرب اللجنة عن تقديرها لالتزام الأونروا وجهودها من أجل تعميم مراعاة المنظورات المتعلقة بالشؤون الجنسانية وقضايا الإعاقة والحماية في أنشطتها. وتؤيد اللجنة الأونروا في ما تبذله من مساع لمواصلة جهودها وتكثيفها في هذا الصدد حسب الاقتضاء.

وتشيد اللجنة أيما إشادة بما تقدمه البلدان المضيفة والسلطات المضيفة والجهات المانحة من دعم لعمل الوكالة وأنشطتها.

(توقيع) بير أورنيوس
رئيس اللجنة الاستشارية

الفصل الأول

عرض عام لسياق الأوضاع

ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

١ - في عام ٢٠١٤، في ظل بيئة إقليمية متقلبة على نحو متزايد، استمر تأثير العنف والتهميش على اللاجئين الفلسطينيين في جميع ميادين العمل الخمسة لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا). وحالت العقبات، بدرجات متفاوتة عبر شتى ميادين عمل الوكالة، دون تمتع اللاجئين الفلسطينيين بحقوقهم بموجب القانون الدولي. ولا يؤدي العنف إلا إلى استمرار هشاشة حالة اللاجئين الذين ما برحوا يعانون، منذ أكثر من ستة عقود، من آثار التشرد، ومن محنة لا يمكن إنهاؤها بالكامل إلا بالتوصل إلى حل عادل ودائم، وفقا للقانون الدولي وقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد.

٢ - واتسمت الحالة في الأرض الفلسطينية المحتلة بانهيار مفاوضات السلام بين الفلسطينيين والإسرائيليين في نيسان/أبريل وبتصعيد كبير للعنف واستمرار القيود المفروضة على حقوق اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في الأرض الفلسطينية المحتلة والبالغ عددهم ١,٩ مليون لاجئ والفرص المتاحة لهم. وفي ٢ حزيران/ يونيه، أعلن الرئيس محمود عباس تشكيل حكومة وفاق وطني إثر اتفاق الوحدة الموقَّع بين فتح وحماس في ٢٣ نيسان/أبريل. وانضمت دولة فلسطين إلى ١٦ معاهدة متعددة الأطراف بحلول أواخر عام ٢٠١٤، بما في ذلك المعاهدات الأساسية لحقوق الإنسان.

٣ - وبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في قطاع غزة ١ ٢٧٦ ٩٢٦ لاجئا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤. وتسبَّبت الأعمال العدائية التي وقعت في الفترة بين ٨ تموز/يوليه و ٢٦ آب/أغسطس ٢٠١٤ بخسائر في الأرواح واسعة الانتشار، وتشرُّد داخلي على نطاق واسع، وإلحاق أضرار لم يسبق لها مثيل بالمنازل والبنى التحتية مما ''أصاب العالم بالصدمة والعار''، على حدِّ تعبير الأمين العام[(١)]. ويُقدَّر بأن حوالي ٢ ٢٥١ فلسطينيا قتلوا (١ ٤٦٢ مدنيا)، بمن فيهم ٥٣٨ طفلا و ٣٠٦ نساء. وأفيد عن وقوع حوالي ١١ ٠٠٠ إصابة ويُقدَّر أنها أدت إلى ١ ٠٠٠ حالة من الإعاقة الطويلة الأجل أو الدائمة. وكان ١١ موظفا من الأونروا من بين القتلى. وقتل ٧٢ إسرائيليا وأحد الأجانب أثناء النزاع

(١) الملاحظات التي أدلى بها الأمين العام أمام الجمعية العامة بشأن الحالة في غزة، نيويورك، ٦ آب/أغسطس ٢٠١٤.

(٦ مدنيين)، من بينهم طفل[٢]. وأدى النزاع لدى بلوغ ذروته إلى تشريد أكثر من ٤٧٥ ٠٠٠ شخص في غزة؛ ولجأ ما يقرب من ٣٠٠ ٠٠٠ شخص إلى ٩٠ مدرسة تابعة للأونروا تحولت إلى ملاجئ للطوارئ. وتعرَّض ما يُقدَّر بـ ١٠٠ ٠٠٠ منزل للأضرار أو التدمير، مما أثر على أكثر من ٦٠٠ ٠٠٠ شخص؛ وأصيبت نحو ١١٨ منشأة من منشآت الأونروا بما في ذلك ٨٣ مدرسة و ١٠ مراكز صحية بأضرار أثناء النزاع. وفي سبع مناسبات منفصلة، تعرضت مدارس الأونروا التي تأوي المشردين داخليا مباشرة أو في منطقة مجاورة لها للقصف بالقذائف أو غيرها من الذخائر نتيجة الأعمال الإسرائيلية، مما أسفر عن مقتل ٤٤ فلسطينيا على الأقل وعن إصابة ٢٢٧ على الأقل بجروح.

٤ - وبمعزل عن الحوادث التي تعرضت فيها ملاجئ الطوارئ التابعة للأونروا للقصف بصورة مباشرة أو غير مباشرة، عثرت الأونروا، أثناء إجراء عمليات تفتيش خاصة بها، على أسلحة وضعها مقاتلون فلسطينيون في ثلاثة مرافق خالية للأونروا في غزة. ولقد بادرت الوكالة على الفور إلى إخطار جميع الأطراف المعنية بشأن وجود هذه الأسلحة، وأدانت بشدة واستباقا وضع أسلحة في المدارس التابعة للوكالة وأجرت تحقيقها الخاص خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

٥ - وفي مؤتمر إعادة إعمار غزة الذي عقد في القاهرة في ١٢ تشرين الأول/أكتوبر، تم التعهد بدفع نحو ٥ بلايين دولار، مع العلم أن الأونروا تلتمس ١,٦ بليون دولار. وفي أيلول/سبتمبر ٢٠١٤، توسط مكتب المنسق الخاص للأمم المتحدة لعملية السلام في الشرق الأوسط للتوصل إلى اتفاق ثلاثي بين إسرائيل والسلطة الفلسطينية والأمم المتحدة بشأن آلية مؤقتة لإعادة إعمار غزة، تسمح بدخول كميات كبيرة من مواد البناء الأساسية والآليات إلى غزة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ومع أنه قد أحرز تقدم مبدئي في إصلاح المنازل التي أصيبت بأضرار طفيفة، لم تتم إعادة بناء المنازل المدمَّرة.

٦ - ودخلت غزة عامها الثامن من الحصار الذي تفرضه عليها إسرائيل، والذي دمَّر اقتصادها الذي كان حيويا في السابق وموجها نحو التجارة، كما دمَّر قدرة ذلك الاقتصاد على إيجاد فرص عمل، وأوقع الغالبية العظمى من السكان في براثن الفقر واضطرهم إلى الاعتماد على المعونة. وأدى قيام مصر بإغلاق الحدود بشكل يكاد يكون متواصلا إلى تفاقم هذه الحالة. وبحلول نهاية عام ٢٠١٤، بلغ معدل البطالة بين اللاجئين في غزة ٤٠,٩

(٢) Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, Protection Cluster, Occupied Palestinian Territory, Key Figures on the 2014 Hostilities، متاح في الموقع التالي: http://gaza.ochaopt.org/2015/06/key-figures-on-the-2014-hostilities/#_ftn2.

في المائة. ولا بد من إنهاء الحصار، بما في ذلك القيود شبه الكاملة المفروضة على الصادرات، لكي يتسنى إحداث أي انتعاش اقتصادي مستدام للحد من الاعتماد على المعونة في قطاع غزة.

٧ - ولا يزال اللاجئون الفلسطينيون المسجلون لدى الوكالة في الضفة الغربية والبالغ عددهم ٧٧٤ ١٧٦ لاجئا يقاسون ظروفا اقتصادية واجتماعية صعبة. ولقد بدأ العام وجميع منشآت الوكالة مغلقة، مع وقف معظم الخدمات تقريبا، بسبب إضراب موظفي الأونروا في الضفة الغربية. وبعد مفاوضات مستفيضة، وبفضل دعم كبار المسؤولين الفلسطينيين، بمن فيهم رئيس ورئيس وزراء فلسطين، تم التوصل إلى تفاهم وناقشت الوكالة وممثلو الموظفين مجالات الاهتمام الرئيسية على نحو بناء.

٨ - وتصاعدت حدة التوترات والمواجهات وأعمال العنف على إثر اختطاف ثلاثة شبان إسرائيليين وقتلهم في الضفة الغربية يوم ١٣ حزيران/يونيه ومقتل شاب فلسطيني في أعقاب ذلك في القدس الشرقية يوم ٢ تموز/يوليه. وخلال العمليات التي قامت بها قوات الأمن الإسرائيلية في عام ٢٠١٤، استمر تزايد استخدام القوة المميتة في الضفة الغربية، مما أدى إلى مقتل ٢١ لاجئا فلسطينيا مقابل ١٧ سقطوا في عام ٢٠١٣. وأصيب ١٢٢ لاجئا فلسطينيا على الأقل من جراء استخدام الذخيرة الحية في مخيمات اللاجئين وحولها في عام ٢٠١٤، أي بزيادة قدرها ١٣٩ في المائة عن عام ٢٠١٣. وأدت زيادة القيود المؤقتة المفروضة على وصول الفلسطينيين إلى الأماكن المقدسة في القدس، وبخاصة المسجد الأقصى، إلى تأجيج سعير التوترات. واستمرت كذلك الخطط الرامية إلى توسيع المستوطنات. ومما يثير قلق الوكالة بالأخص الخطط الإسرائيلية الرامية إلى نقل مجتمعات البدو، وأغلبهم من اللاجئين الفلسطينيين، من المنطقة جيم إلى ثلاث بلدات. وإذا ما نفذت هذه الخطط، ثمة ما يدعو إلى القلق الشديد من أنها ستتعارض مع التزامات إسرائيل بموجب القانون الدولي، بما في ذلك حظر النقل القسري. وفي عام ٢٠١٤، شُرِّد ٤١١ لاجئا بسب أعمال الهدم وهُدِّم عدد مجموعه ١٥٠ مبنى تؤول ملكيتها إلى لاجئين.

٩ - وتؤثر الأزمة في الجمهورية العربية السورية بشكل متزايد على اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الأونروا في هذا البلد والبالغ عددهم ٦١٦ ٥٢٨ لاجئا. ومنذ بداية النزاع، لقي ١٤ من موظفي الأونروا حتفهم وفُقد ٣٠ موظفا. ولقد قتل العديد من اللاجئين الفلسطينيين أو أصيبوا بجراح بليغة على يد أطراف النزاع، بما في ذلك في الحوادث التي تؤثر في منشآت الوكالة، ولكن الوكالة ليست في وضع يتيح لها التحقق من الأعداد الكاملة.

١٠ - وواصلت السلطات السورية، بما في ذلك الهيئة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب، الإعراب عن دعمها للاجئين الفلسطينيين وتيسير عمل الأونروا. وسعيا للمساعدة على التعويض عن عدم التمكن من الوصول إلى مدارس الأونروا، قامت وزارة التعليم بمنح الأونروا واللاجئين الفلسطينيين الحق في استخدام المدارس الحكومية في المناطق الآمنة. غير أن عمليات الوكالة في الجمهورية العربية السورية تأثرت بشكل خطير بسبب حدة النزاع وتفشيه وما تقوم به أطراف النزاع من أعمال. ولقد تضرَّر ما لا يقل عن ٤٦ من عدد مجموعه ٢١٩ مدرسة وعيادة ومرافق أخرى تابعة للأونروا خلال الاشتباكات المسلحة. وقبل اندلاع الأزمة، كانت للأونروا ١١٨ مدرسة و ٢٣ مركزا صحيا في الجمهورية العربية السورية. وفي الوقت الراهن، لا تزال ٤٢ مدرسة للأونروا و ١٤ مركزا صحيا تابعا لها تعمل. ودعت الوكالة مرارا وتكرارا جميع أطراف النزاع إلى التقيد بالتزاماتها بموجب القانون الدولي. وظلت المباني المدرسية التابعة للأونروا ومركز تدريب دمشق التابع للوكالة بمثابة مكان إيواء مؤقت للسوريين واللاجئين الفلسطينيين.

١١ - ولقد ترك تعزيز خطوط المواجهة مزيجا من الحالات في مخيمات الأونروا الرسمية التسعة وغير الرسمية الثلاثة. وفي محافظة حلب، ظل النزاع المسلح على أشده منذ شباط/فبراير ٢٠١٢. وتم تحديد بديل لمكتب الأونروا في المنطقة الشمالية الذي أصيب بأضرار جسيمة جراء التفجيرات في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، لاستخدامه ابتداء من تموز/ يوليه ٢٠١٤، وظل مفتوحا، على الرغم من شدة الخطر على الموظفين وأسرهم. واعتبارا من شباط/فبراير، تحسنت إمكانية وصول المساعدات الإنسانية، وأعيد فتح وصلات الطرق بين حلب والنيرب، مع أن إمكانية الوصول ظلت تتعثر بسبب الاشتباكات طوال عام ٢٠١٤. ولا يزال يتعذر الوصول إلى مخيم عين التل منذ أن أرغمت جماعات مسلحة سكانه على النزوح في نيسان/أبريل ٢٠١٣. ولقد سَلِمَت المخيمات في وسط الجمهورية العربية السورية من التحول إلى مسرح للنزاع النشط، وما زال مكتب الأونروا في المنطقة الوسطى يشكل حضورا إنسانيا قويا. إلا أن العديد من الفلسطينيين الذين يعيشون خارج المخيمات يعانون من اشتداد وطأة الأزمة على المدنيين في حمص. ويقيم أكثر من ٨٠ في المائة من اللاجئين الفلسطينيين في دمشق وضواحيها، التي ظلت تعاني من الاشتباكات المسلحة المحتدمة طوال عام ٢٠١٤. وبعد إغلاق شبه كامل لأكثر من ١٢ شهرا، تمكنت الأونروا من حين لآخر من تأمين وصول المساعدات الإنسانية داخل مخيم اليرموك اعتبارا من كانون الثاني/يناير، وتوزيع مجموعات المواد الغذائية والصحية إلى ١٨ ٠٠٠ من المدنيين المحاصرين داخله. وفي النصف الأخير من السنة، عانى التوزيع بانتظام من فترات انقطاع طويلة نظراً للاشتباكات، وانتهت السنة كما بدأت، بمنع وصول

المساعدات الإنسانية بسبب الاشتباكات والقيود العسكرية. وعلى النقيض من ذلك، سمح للأونروا بالوصول إلى مخيم قبر الست، الكائن أيضا في منطقة دمشق، الذي كان يخضع لسيطرة الحكومة منذ عام ٢٠١٣. وتمكنت الوكالة من استعادة الخدمات في المخيم وعاد إليه ٠٠٠ ٢٠ لاجئ فلسطيني.

١٢ - ومع استمرار تقلص الاقتصاد السوري، تزايدت البطالة، بما في ذلك في أوساط اللاجئين الفلسطينيين، وزاد الفقر. واضطرت العائلات النازحة إلى استئجار مساكن خاصة، مما أدى إلى زيادة استنزاف مواردها الشحيحة. وتضرَّر اللاجئون الفلسطينيون، مثل السوريين، بسبب النقص في الكهرباء والوقود وزيت التدفئة.

١٣ - واستمرت الأحداث في الجمهورية العربية السورية في التأثير بشكل كبير في عمليات الوكالة في الأردن ولبنان. ولقد سجلت الوكالة حوالي ٠٠٠ ٤٥ لاجئ فلسطيني في لبنان وحوالي ٠٠٠ ١٥ لاجئ فلسطيني في الأردن قدِموا من الجمهورية العربية السورية.

١٤ - وما زال اللاجئون الفلسطينيون في لبنان الذين سُجِّل منهم ٦٦٩ ٤٥٢ لاجئا لدى الأونروا يواجهون الحرمان الاجتماعي والاقتصادي الحاد والعقبات التي تحول دون تمتعهم بكامل حقوق الإنسان، على خلفية الحالة السياسية والأمنية غير المستقرة. وفي ٢٥ أيار/مايو ٢٠١٤، انتهت ولاية الرئيس ميشال سليمان وظلَّ منصب الرئاسة شاغرا. وما زالت الأونروا تدافع عن حق اللاجئين الفلسطينيين في العمل في لبنان الذي يظل محدودا للغاية. ولقد أثر النزاع في الجمهورية العربية السورية تأثيرا خطيرا على لبنان، مع اندلاع اشتباكات مسلحة متفرقة شملت جماعات مسلحة ترتبط بالنزاع في الجمهورية العربية السورية، ولا سيما في طرابلس وعرسال. وظلت القيادة الفلسطينية تتبنى عدم ارتباطها بجميع النزاعات المحلية والإقليمية. وتحقيقا لهذه الغاية، نُفذت خطة أمنية في مخيم عين الحلوة تمشيا مع الاتفاق الذي تم التوصل إليه بين الفصائل الفلسطينية والفصائل المحلية والسلطات اللبنانية. ويستضيف لبنان ١,٢ مليون لاجئ من الجمهورية العربية السورية، من بينهم ٠٠٠ ٤٥ لاجئ فلسطيني. وفي أيار/مايو ٢٠١٤، فرضت السلطات اللبنانية مزيدا من القيود على دخول اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية إلى لبنان. وناشدت الأونروا السلطات اللبنانية التمسك بمبدأ عدم الإعادة القسرية والمساواة في معاملة جميع اللاجئين، وفقا للمعايير الدولية، والنظر في إمكانية دخول اللاجئين الفلسطينيين الهاربين من الحرب في الجمهورية العربية السورية لأسباب إنسانية.

١٥ - ولقد تضرَّرت عمليات الوكالة في لبنان من النداءات التي وجهها المجتمع لزيادة خدمات الأونروا استجابة لتزايد الهشاشة الاجتماعية والاقتصادية للاجئين الفلسطينيين

الناجمة عن تدفق اللاجئين من الجمهورية العربية السورية، فضلا عن طول فترة تشرُّد سكان مخيم نهر البارد عقب تدمير المخيم في عام ٢٠٠٧ نتيجة النزاع المسلح الذي وقع بين الجيش اللبناني وجماعة متطرفة متشددة تعرف باسم فتح الإسلام. وحتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤، لم تتجاوز نسبة التمويل اللازم لإعادة إعمار مخيم نهر البارد ٥٠ في المائة.

١٦ - والمملكة الأردنية الهاشمية معروفة بتقليد الضيافة نحو اللاجئين، وهي تستضيف ٢ ١١٧ ٣٦١ من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الوكالة في الأردن و ١٥ ٠٠٠ لاجئ من الجمهورية العربية السورية وأعدادا متزايدة من البلدان الأخرى. ومع أن الأردن لا يزال مستقرا في منطقة ينعدم فيها الاستقرار على نحو متزايد، يطرح هذا التدفق من الناس تحديات متزايدة أمام موارده وبناه التحتية. ويعاني الأردنيون والفلسطينيون من ارتفاع البطالة وارتفاع أسعار الأغذية والمنافع العامة والوقود والإيجارات. وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤، بلغت معدلات الفقر ١٤ في المائة على نطاق البلد و ٣١ في المائة في أوساط اللاجئين الفلسطينيين الذين يعيشون في المخيمات. ولا يزال النزاع المسلح في الجمهورية العربية السورية يغذي المخاوف والتوترات الأمنية، ولا سيما منذ ظهور تنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام (تنظيم الدولة الإسلامية). وتتمتع الغالبية العظمى من اللاجئين الفلسطينيين بالحقوق الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، ولكن هناك مجموعة من اللاجئين الفلسطينيين الذين هربوا من غزة في عام ١٩٦٧، وعددهم ١٥٠ ٠٠٠ لاجئ، مستبعدة إلى حد كبير من إمكانية الحصول على خدمات الحكومة وتخضع لطائفة من القيود الأخرى. وينطبق الشيء نفسه على اللاجئين الفلسطينيين من الجمهورية العربية السورية، الذين يعيش العديد منهم في خوف من الاعتقال والترحيل، لا سيما منذ أن أعلنت الحكومة سياسة عدم قبول اللاجئين الفلسطينيين الوافدين من الجمهورية العربية السورية في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣. وناشدت الوكالة حكومة الأردن التمسك بمبدأ عدم الإعادة القسرية والمساواة في معاملة جميع اللاجئين وفقا للمعايير الدولية. وطلبت الأونروا من الحكومة النظر في الدخول المؤقت للاجئين الفلسطينيين الهاربين من الحرب في الجمهورية العربية السورية لأسباب إنسانية.

باء - التطورات التشغيلية

١٧ - في جميع ميادين العمل في عام ٢٠١٤، وبالرغم من التحديات المرتبطة بالتدهور الكبير في البيئة السياسية والأمنية، واصلت الأونروا توفير المساعدة والحماية إلى اللاجئين الفلسطينيين وإلى الأشخاص المشردين بسبب الأعمال العدائية في عام ١٩٦٧ ومن جراء الأعمال العدائية اللاحقة، وفقاً للولاية المسندة إليها.

١٨ - وعلى الرغم من تدهور بيئة العمليات، لا سيما في غزة والجمهورية العربية السورية، استمرت الأونروا في تقديم خدماتها الأساسية في ظروف صعبة للغاية. كما تمكنت من استخدام النظم والإجراءات بسرعة من أجل التنفيذ الفعال للمساعدة الإنسانية العاجلة بالاستفادة من مواطن قوتها العملياتية، بما في ذلك نطاق عملياتها وتغطيتها الجغرافية، وبرامجها المنسقة والمتنوعة، وقبل كل شيء، قوتها العاملة القوية التي تضم ٣٠ ٠٠٠ موظف، معظمهم من اللاجئين الفلسطينيين وأفراد المجتمعات المحلية التي يخدمونها.

١٩ - ولقد نجحت الوكالة في تعليم ما يزيد على ٤٧٠ ٠٠٠ طفل، وتوفير إمكانية الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية إلى أسر تضمُّ ٣,٥ ملايين شخص، وتوفير مساعدة شبكة الأمان الاجتماعي (بما في ذلك المساعدة النقدية والغذائية) إلى ٢٩٤ ٠٠٠ شخص يعيشون في الفقر، مما أحدث أثرا إيجابيا على حياة ٧٣٠ ٠٠٠ شخص من خلال بنية تحتية شاملة وتشاركية وتدخلات الهدف منها تحسين المخيمات، وتوفير التعلم والتدريب على اكتساب المهارات لأكثر من ٣٥٠ ٤ شابا. ولقد وفر برنامج الأونروا للتمويل البالغ الصغر ٣٥ ٠٠٠ قرض تقريبا قيمتها ٣٤ مليون دولار. وقدمت الأونروا المأوى في حالات الطوارئ، والغذاء، والمبالغ النقدية، والصحة البيئية إلى ١,٣٨ مليون شخص متضررين من النزاع والتشرد في جميع ميادين عملها.

٢٠ - وكانت الأعمال العدائية في قطاع غزة في صيف عام ٢٠١٤ النزاع الثالث والأكثر تدميراً في السنوات الست الماضية في هذا القطاع. وقدمت الأونروا الدعم لكامل مجتمع اللاجئين الفلسطينيين البالغ عددهم ١,٢٨ مليون لاجئ من خلال توفير المعونة الإنسانية والخدمات الأساسية، بما في ذلك الرعاية الصحية الأولية وتوفير ملاجئ الطوارئ، فضلا عن تعليم حوالي ٢٤٠ ٠٠٠ طالب. وتقدر الوكالة مجموع الاحتياجات بمبلغ ٧٢٠ مليون دولار لإعادة بناء ١٠٠ ٠٠٠ منزل من منازل اللاجئين التي تضرَّرت أو دُمِّرت، ولكن لم يتم التعهد بدفع سوى ١٣٥ مليون دولار بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. ولقد تسبب النزاع بانتكاسات كبيرة في جميع البرامج والإصلاحات والمبادرات. ونتيجة لذلك، دُفع سكان غزة إلى الاعتماد على المعونة بقدر أكبر، مع اعتماد ٦٥ في المائة من اللاجئين على الأونروا للحصول على المساعدة الغذائية، مقابل ١٠ في المائة فقط كانوا يعتمدون عليها في عام ٢٠٠٠.

٢١ - وفي الضفة الغربية عام ٢٠١٤، تواصلت مصادرة الأراضي الفلسطينية، وزاد بناء المستوطنات، وهدم المنازل، وعمليات الإخلاء القسري، وإلغاء حقوق الإقامة، وعرقلة الوصول إلى الأراضي والأسواق والخدمات الأساسية، فضلا عن الاعتقالات المتكررة التي

تقوم بها قوات الأمن الإسرائيلية. وقدمت الأونروا، بالإضافة إلى برامجها الأساسية، الدعم الإنساني في شكل فرص الحصول على أجر لقاء العمل في المخيمات. وبالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي، أدخلت الوكالة قسائم غذائية خارج المخيمات لدعم الأسر التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي ووزعت سلال الأغذية على المجتمعات الضعيفة للاجئين البدو في الضفة الغربية.

٢٢ - وفي الجمهورية العربية السورية، استمر النزاع المسلح المستمر في زيادة الاحتياجات الإنسانية لدى اللاجئين الفلسطينيين. فمن أصل ٠٠٠ ٥٦٠ لاجئ فلسطيني مسجل، لا يزال حوالي ٠٠٠ ٤٨٠ في البلد. ولقد شُرِّد أكثر من ٦٠ في المائة من اللاجئين المسجلين مرة واحدة على الأقل، في حين شُرِّد ٠٠٠ ٨٠ آخرون إلى بلدان أخرى. وبحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤، كان اللاجئون المتبقون يعتمدون بنسبة ٩٥ في المائة على الأونروا لتلبية الحد الأدنى من الاحتياجات. وتكيَّفت برامج الأونروا مع الاحتياجات المتزايدة للاجئين الفلسطينيين. وأتاح استخدام المباني المدرسية للأونروا مواصلة تقديم خدمات التعليم إلى أكثر من ٠٠٠ ٤٦ طفل، في حين قدمت المراكز الصحية والنقاط الصحية التابعة للأونروا ٠٠٠ ٩٥٥ معاينة فردية. وقُدِّم لما يزيد على ٠٠٠ ٤٧٠ لاجئ فلسطيني ثلاث دفعات من المساعدة النقدية الطارئة، يُكمِّلها توزيع الأغذية والسلع الأساسية إلى أكثر من ٠٠٠ ١٠٠ أسرة وتوفير الإقامة المؤقتة إلى ٠٠٠ ١٣ من اللاجئين الفلسطينيين والسوريين المشرَّدين في مرافق الأونروا التي أعيد تحديد الغرض من استخدامها. ولقد استؤنفت عمليات توزيع المساعدات الإنسانية في مخيم اليرموك في عام ٢٠١٤، مع أن هذه العمليات لا تزال متقطعة إلى حد كبير، وتلبي نسبة تقلُّ عن ٢٠ في المائة من الحد الأدنى للاحتياجات الغذائية للمدنيين ولا تلبي الاحتياجات الصحية الحيوية.

٢٣ - وواصلت عمليات الأونروا في لبنان تقديم الخدمات الأساسية والحماية إلى اللاجئين الفلسطينيين الذين يعانون الحرمان من الحقوق والاستبعاد الاجتماعي. وقدمت الوكالة الدعم للأمن البشري للاجئين وسبل عيشهم. ولبَّت الأونروا احتياجات السكان المشرَّدين في مخيم نهر البارد من خلال جهودها لإعادة الإعمار، مع عودة ٣٤ في المائة من الأسر إلى المخيم في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وفي عام ٢٠١٤، انخفض عدد اللاجئين الفلسطينيين الوافدين من الجمهورية العربية السورية الذين يتصلون بالأونروا طلباً للمساعدة في لبنان من ٠٠٠ ٥١ شخص في كانون الثاني/يناير إلى ٠٠٠ ٤٥ شخص في كانون الأول/ديسمبر، ويعزى ذلك إلى التنقلات المتعددة عبر الحدود لبعض اللاجئين المتضرِّرين من القيود الجديدة التي يخضع لها اللاجئون الفلسطينيون الوافدون من الجمهورية العربية السورية على الحدود

اللبنانية. وظلّ جميع اللاجئين الفلسطينيين الوافدين من الجمهورية العربية السورية يستفيدون فورا من إمكانية الالتحاق بمدارس الأونروا ودخول العيادات الصحية والاستشفاء عن طريق الإحالة. وفي تموز/يوليه، أجرت الأونروا تقييما لجوانب الضعف أظهر أن ٩٧ في المائة من اللاجئين الفلسطينيين الوافدين من الجمهورية العربية السورية يعتمدون على المساعدة النقدية التي تقدِّمها الأونروا في مجالي الغذاء والسكن. وأدت مطالبات اللاجئين بزيادة الخدمات التي تقدمها الأونروا إلى توترات، بما في ذلك تنظيم الاعتصامات وإغلاق المنشآت وتوجيه التهديدات للموظفين.

٢٤ - وفي الأردن، استمرت الأونروا في تقديم الخدمات إلى ٢,١ مليون شخص مسجلين و ١٤ ٩١١ شخصا آخرين من اللاجئين الفلسطينيين الوافدين من الجمهورية العربية السورية. وواصلت خدمات الأونروا الإسهام في التنمية البشرية للاجئين واستقرار البلد. واستجابت الوكالة للتحديات الناشئة من قبيل الأعداد المتزايدة للمرضى المصابين بأمراض غير معدية. واستمرت الأونروا أيضا في توفير التعليم الأساسي لنحو ٠٠٠ ١١٧ طفل في مدارسها ووفرت التعليم العالي والتدريب التقني والمهني إلى نحو ٨٠٠ ٣ شاب. وفي حين أن عدد الوافدين الجدد من اللاجئين الفلسطينيين من الجمهورية العربية السورية تراجع خلال السنة، اتصل ٠٠٠ ٤ لاجئ إضافي بالأونروا طلبا للمساعدة في عام ٢٠١٤. ولا يزال حوالي ١٨٥ لاجئا فلسطينيا من الجمهورية العربية السورية يقيمون في سايبر سيتي، وهي مرفق مغلق، حيث تخضع تنقلاتهم وفرصهم لكسب الرزق إلى قيود شديدة. وواصلت الأونروا أيضا توفير خدمات الرعاية الصحية والتعليم إلى اللاجئين الفلسطينيين الوافدين من الجمهورية العربية السورية، وبالرغم من صعوبة سياق العمليات، استطاعت أن تنجز تحسينات هامة في برامجها من خلال إدخال معايير استهداف قائمة على الهشاشة لتحديد أهلية الحصول على الخدمات؛ والتحول من توزيع المساعدات النقدية إلى التحويلات النقدية الإلكترونية؛ والتخلص التدريجي من المساعدة العينية.

جيم - التطورات التنظيمية

٢٥ - في ٣١ آذار/مارس ٢٠١٤، أنهى فيليبو غراندي فترة توليه منصب المفوض العام للأونروا، مختتما تسع سنوات في خدمة الوكالة. ولقد عين الأمين العام للأمم المتحدة خلفه بيير كراينبول اعتبارا من ١ نيسان/أبريل ٢٠١٤.

٢٦ - وخلال عام ٢٠١٤، أُحرز مزيد من التقدم في تنفيذ الإصلاحات البرنامجية الشاملة لتحسين التخطيط الاستراتيجي المتوسط الأجل، وتعبئة الموارد، والمساءلة، ونوعية الخدمات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين وفعاليتها.

٢٧ - وتطوَّر نهج الوكالة إزاء الحماية. وفي عام ٢٠١٤، تعززت مهمة الحماية على نطاق الوكالة. وزاد وعي موظفي الأونروا بشأن مسائل الحماية نتيجة الدورات التدريبية، وأدخلت تحسينات على الإجراءات لقياس نتائج عمل الوكالة في مجال الحماية.

٢٨ - وواصلت الوكالة الجهود التي تبذلها من أجل تعميم مراعاة المنظور الجنساني ومنظورات مسائل الإعاقة ومنظورات الحماية في أنشطتها، تمشيا مع التزاماتها الدولية. والأونروا هي الجهة التي تقدم طائفة من الخدمات إلى ٢,٥ مليون من الأطفال اللاجئين الفلسطينيين. وفي عام ٢٠١٤، أجرت الأونروا دراسة للنهج التي تتبعها في مجال حماية الطفل. وبهدف إتاحة الوصول إلى منشآت الوكالة لجميع اللاجئين المعوَّقين دون عراقيل، أُعدَّت توجيهات حول إمكانية الدخول للجميع.

٢٩ - ولقد نُفذ نهج الفريق المعني بصحة الأسرة المتبع في الأونروا الذي يعالج في إطاره موظفون طبيون مخصصون لهذا الغرض في عيادات الوكالة أسر اللاجئين الفلسطينيين بدلا من تناوب مختلف الأطباء والممرضات، في ٩٩ مركزا صحيا بحلول نهاية عام ٢٠١٤، وسوف يتم نشره في جميع ميادين عمليات الوكالة بحلول نهاية عام ٢٠١٥ (باستثناء الجمهورية العربية السورية). وواصلت الأونروا تنفيذ سياسات ترمي إلى تحسين إمكانية حصول الفئات الضعيفة بصفة خاصة على الخدمات الصحية مثل الأشخاص المتضرِّرين من فيروس نقص المناعة البشرية، والأشخاص ذوي الإعاقة، واللاجئين المسنين، والأسر المعيشية التي تعيلها نساء.

٣٠ - واستمر تنفيذ إصلاح التعليم، مع إحراز جميع ميادين العمل تقدما ملموسا. ونُفذت سياسات حقوق الإنسان والتعليم الشامل للجميع على المستوى المدرسي. ولقد نُفذ عنصر التقدم الوظيفي في إطار السياسة الخاصة بالمعلمين اعتبارا من كانون الثاني/يناير وأنشئت وحدات الدعم المهني في كل مجال اعتبارا من أيلول/سبتمبر.

٣١ - ونُفذت إصلاحات برنامج شبكة الأمان الاجتماعي التابع للوكالة في الأردن ولبنان والضفة الغربية من أجل السماح باستخدام نظام استهداف دقيق وموحد في اختيار المستفيدين من المساعدة الغذائية والنقدية، وضمان تحديد أضعف الفئات لكي يتسنى لها الاستفادة من الخدمات.

٣٢ - وأنجزت الأونروا المرحلة الأولى من بدء تنفيذ برامجياتها للعمليات المصرفية الجديدة المتعلقة بالتمويل البالغ الصغر على شبكة الإنترنت، واستخدمت جميع العمليات الميدانية وفي المقر هذا النظام في عام ٢٠١٤. وتعتزم الأونروا إنجاز تمويل عملية تفريع برنامجها للتمويل البالغ الصغر بحلول عام ٢٠١٧، من خلال إنشاء مؤسسة جديدة للتمويل البالغ الصغر. وستكون عمليات التمويل البالغ الصغر الجديدة متفقة مع التشريعات والأنظمة الجديدة للتمويل البالغ الصغر التي تعتمدها المصارف المركزية والسلطات النقدية الوطنية في جميع أنحاء المنطقة. ويهدف هذا البرنامج الفرعي إلى تحسين حصول اللاجئين الفلسطينيين والأسر المعيشية المهمشة والفقيرة والمنخفضة الدخل الأخرى على التمويل البالغ الصغر.

٣٣ - ولقد اعتمد برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، منذ إنشائه في عام ٢٠٠٧، نهجا شاملا ومتكاملا وتشاركيا للتخطيط الحضري لتحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين والبيئة المبنية في المخيمات وحولها. وفي عام ٢٠١٤، بدأ برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات استراتيجيته البرنامجية الأولى التي تشمل عددا من نظم الإدارة والمعلومات ذات الصلة بالمأوى ومرافق الأونروا ومخيماتها.

٣٤ - وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤، أرجأت الأونروا تنفيذ ''بدء تشغيل'' نظامها الجديد للتخطيط المركزي للموارد (REACH) من كانون الثاني/يناير إلى نيسان/أبريل ٢٠١٥. واستمر العمل على المسار الصحيح، مما سيتيح إطلاق هذا النظام بالحد الأدنى من المخاطر.

٣٥ - وفي عام ٢٠١٤، عززت الأونروا أيضا عملها بشأن الأخلاقيات، وعمليات مراجعة الحسابات، وعمليات التقييم، والتحقيقات. وخضعت المهمة المتعلقة بالأخلاقيات لاستعراض خارجي وأعيد توجيه استراتيجيتها مما أتاح لها الوصول إلى نسبة ٨٠ في المائة من الموظفين من خلال دورها للتعلم الإلكتروني. وأُعدَّ أربعة عشر تقريرا للمراجعة الداخلية للحسابات. وأصدرت أربعة تقييمات مما أفضى إلى تحسين نهج التخطيط المتوسط الأجل وكفالة تأثير المساعدة النقدية الطارئة في الجمهورية العربية السورية. وتلقت المكاتب الميدانية الدعم في إجراء التحقيقات وإنشاء لجان لقبول القضايا، وأنشئ خط ساخن للتحقيقات.

٣٦ - وتواصلت عملية وضع الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ في عام ٢٠١٤ وشملت قدرا كبيرا من المشاورات مع الجهات المانحة والسلطات المضيفة وعدة مئات من موظفي المقر والميدان. ولقد أقرَّت اللجنة الاستشارية المسودة النهائية لهذه الاستراتيجية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤. وتعرض الاستراتيجية الرؤية الاستراتيجية للأونروا وأهدافها من أجل تنفيذ برامجها وعملياتها للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١، بهدف تعظيم

استخدام الوكالة للموارد والأثر الذي تحدثه عملياتها في خدمة اللاجئين. وستكون الاستراتيجية مصحوبة بإطار للرصد من المقرَّر أن يستكمل في عام ٢٠١٥ لضمان المساءلة ورصد التقدم المحرز في ضوء الالتزامات.

٣٧ - واستمرت الأونروا في عام ٢٠١٤ في تعزيز نظامها للإدارة القائمة على النتائج ونظامها للإدارة المركزية للمخاطر. وفي عام ٢٠١٤، أعدت الأونروا إطار تخطيط للوكالة سيصبح نافذا في عام ٢٠١٦ من أجل دعم الاستراتيجية الجديدة المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١. وستواصل الأونروا استخدام دورة التخطيط الاستراتيجي لمدة ست سنوات لتعزيز الاستقرار وتمكين الوكالة من التخطيط لاستجاباتها في مجال التنمية البشرية والأعمال الإنسانية لاحتياجات اللاجئين الفلسطينيين على النحو المناسب. وستضع الأونروا خططا استراتيجية للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١ بالنسبة لكل ميدان من ميادين عملها، على أن تنفذ من خلال خطط تنفيذية سنوية. وستواصل الأونروا جهودها للقيام تدريجياً بتحقيق قدر أكبر من الانسجام مع دورات التخطيط وأطر الرصد في الإطار الاستراتيجي المقترح للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ وفي استعراض السياسات الشامل الذي يجري كل أربع سنوات.

دال - المسائل القانونية

موظفو الوكالة

٣٨ - واصلت السلطات الإسرائيلية، متذرِّعةً بشواغل أمنية، تقييد حرية تنقل موظفي الوكالة في الأرض الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية. وشملت هذه القيود إغلاق الضفة الغربية وقطاع غزة؛ ومنع الموظفين المحليين غير المقيمين في القدس من السفر في مركبات الأمم المتحدة عبر معبر إيريتز أو جسر اللنبي أو من قيادة المركبات في إسرائيل والقدس الشرقية؛ وفرض إجراءات مرهقة تستغرق وقتا طويلا للحصول على تصاريح للموظفين المحليين غير المقيمين في القدس من أجل دخول إسرائيل والقدس الشرقية. وفي العديد من المرات، لم تمنح هذه التصاريح على الرغم من الامتثال للإجراءات. ولم تصدر التصاريح لدخول القدس الشرقية إلى نسبة ١٩ في المائة (١٠٦ موظفين) من موظفي الوكالة، الذين كانوا في حاجة إليها، وفي كثير من الحالات لم تُقدَّم أي أسباب للرفض.

٣٩ - وعلى جسر اللنبي، ظلت الإجراءات الإسرائيلية تقضي بتفتيش مركبات الأمم المتحدة بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة، إلاّ إذا كان لدى أحد ركابها بطاقة هوية أصدرتها وزارة خارجية إسرائيل. وقيَّدت هذه الإجراءات بشكل خاص حركة

الموظفين الدوليين العاملين في مقر الأونروا بعمَّان، وهم موظفون لا تصدر لهم هذه الوزارة البطاقات المذكورة.

٤٠ - وظلت الإجراءات الإسرائيلية على معبر إيريتز تقضي بإخضاع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش بشكل من شأنه أن ينتهك حصانة الأمم المتحدة، إلاّ إذا كانت المركبة تقلُّ موظفاً من موظفي الأمم المتحدة يحمل تأشيرة دبلوماسية أو يقودها موظف دولي مدرج اسمه على قائمة محدودة وافقت عليها السلطات الإسرائيلية واستكملت خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وما زالت ساعات فتح معبر إيريتز مقيَّدة، على النحو المبين في التقرير السابق. وفي ٦١ مناسبة في مختلف نقاط التفتيش بالضفة الغربية، بما في ذلك للدخول إلى القدس الشرقية، طالبت السلطات الإسرائيلية بتفتيش مركبات الوكالة. ومع أنه يمكن تجنب عمليات التفتيش في أغلب الحالات من خلال تدخلات الوكالة أو تغيير الطريق أو العودة إلى الوراء، فقد أجريت عمليات التفتيش في ١٢ مناسبة. واحتجت الأونروا على عمليات التفتيش هذه باعتبارها انتهاكا لحصانة الأمم المتحدة.

٤١ - وتتنافى القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة، واتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام ١٩٤٦، وقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد، واتفاق كوماي - ميتشلمور لعام ١٩٦٧، الذي تلتزم حكومة إسرائيل بموجبه بأن تبذل كل ما في وسعها لتسهيل مهمة الأونروا، رهنا فقط بالقواعد أو الترتيبات التي قد تقتضيها اعتبارات الأمن العسكري.

٤٢ - وقد طلبت الأونروا الحصول على تصاريح لدخول الموظفين المحليين القدس الشرقية لأسباب متعلقة بالعمليات والمساعدة الإنسانية فقط ودون المساس بقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد، بما فيها القرارات المتصلة بوضع القدس.

٤٣ - وأعلنت السلطات الإسرائيلية أن هذه القيود ضرورية لحماية إسرائيل من التهديدات الإرهابية. وقد أتاحت السلطات الإسرائيلية بعض المعلومات للوكالة؛ غير أنه لا يوجد ما يدل على أن كثيراً من القيود المذكورة أعلاه المتعلقة بموظفي الوكالة وتنقلهم لها سبب آخر غير ما يناسب أجهزة الإدارة.

٤٤ - وفي الضفة الغربية، استمر التنسيق مع ضباط الاتصال العسكريين الإسرائيليين. إلا أن تأثير هؤلاء الضباط محدود أو معدوم على نقاط التفتيش الإسرائيلية التي يعمل بها متعاقدون من القطاع الخاص، وظلَّ تنقل الموظفين مقيَّداً ومن المتعذر التنبؤ به عند عدة نقاط تفتيش، لا سيما تلك التي تتحكم في دخول القدس الشرقية أو عبر الجدار العازل في الضفة

الغربية. وفي عام ٢٠١٤، أسفرت القيود التي فرضتها السلطات الإسرائيلية على التنقل في الضفة الغربية عن خسارة ٢٤٠ يوماً من أيام عمل الموظفين. وظل من الصعب على الوكالة تقديم خدماتها في المنطقة الواقعة بين الجدار في الضفة الغربية وخط الهدنة لعام ١٩٤٩، ولا سيما في منطقة برطعة، وفي ثلاث قرى بالقرب من مدينة قلقيلية. ومنذ ١٦ أيلول/سبتمبر ٢٠١٤، تصرُّ السلطات الإسرائيلية على أن تستخدم وكالات الأمم المتحدة وغيرها من الشاحنات التجارية نقاط تفتيش تجارية معينة لدخول القدس، بدلا من تلك التي تشرف عليها شرطة الحدود الإسرائيلية.

٤٥ - وكان الموظفون المحليون يحتاجون إلى تصاريح من السلطات الإسرائيلية لاجتياز معبر إيريتز. وخلال عام ٢٠١٤، تمت الموافقة، من بين ما مجموعه ٩٠٠ طلب تصريح، على منح ٧٣٩ تصريحا (٨٢ في المائة). وبالمقارنة مع عام ٢٠١٣، زاد عدد التصاريح التي طلبت ومنحت بنسبة ٥٠ في المائة تقريبا في حين أن إجمالي النسبة المئوية لطلبات التصاريح المرفوضة قد زاد من ١١ في المائة إلى ١٨ في المائة.

٤٦ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظل معبر رفح بين مصر وغزة مفتوحاً للاستخدام العام لما مجموعه ١٤٣ يوما من ٣٦٥ يوماً من الأيام المقررة. والحظر الذي تفرضه الأمم المتحدة على السفر في مهام رسمية للموظفين المسافرين عبر معبر رفح ما زال نافذا، نظرا للحالة الأمنية في سيناء. ولقد سُمح لسبعة موظفين بالعبور في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤ عندما رفعت هذه القيود بصورة مؤقتة.

٤٧ - وفي لبنان، أدت الحالة الأمنية غير المستقرة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في منطقة صيدا وشمال لبنان بعض الأحيان إلى فرض قيود على حرية التنقل أثرت على موظفي الوكالة وعملياتها. وخلال عام ٢٠١٤، لم تفرض قيود شديدة على حركة موظفي الأونروا من قِبَل حكومة الأردن أو حكومة فلسطين.

٤٨ - ولقد قتل أحد عشر موظفا للأونروا نتيجة الأعمال العدائية التي حصلت في قطاع غزة في تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤.

٤٩ - وفي الجمهورية العربية السورية، اتسع نطاق النزاع المسلح حيث تستمر المعارك بين قوات الحكومة السورية ومختلف جماعات المعارضة المسلحة في جميع أنحاء البلد. وكانت النتيجة أن عمَّت حالة من انعدام الأمن، مما عرقل بدوره حرية التنقل ووصول المساعدات الإنسانية. وقد قُتل أربعة موظفين من جراء النزاع، وأصيب ١١ موظفا على الأقل من جراء إطلاق النار أو القصف. وما زالت نقاط تفتيش كثيرة قائمة، بما في ذلك في دمشق وحولها.

وتخضع مركبات الوكالة للتفتيش عند بعض نقاط التفتيش مما يخالف حصانة الأمم المتحدة. وقدمت الوكالة ٥٥ طلبا للحصول على تأشيرات (الإقامة والزيارة) للموظفين الدوليين، بما في ذلك طلبات لتجديد التأشيرات؛ ومن بين هذه الطلبات، لم تمنح ثلاث تأشيرات.

٥٠ - وفي نهاية عام ٢٠١٤، كان هناك ٢٤ موظفا محتجزين: ١٠ منهم يُعتقد أنهم لدى السلطات السورية أو أطراف أخرى في سورية، و ٦ موظفين لدى السلطات الإسرائيلية وموظف واحد لدى السلطات الفلسطينية، وموظف واحد لدى سلطات الأمر الواقع في قطاع غزة، وموظف واحد لدى السلطات الأردنية، و ٥ موظفين لدى السلطات المصرية. وبالرغم من الطلبات التي قدمتها الوكالة وفقاً لقرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦، لم تسمح السلطات السورية والسلطات المصرية للوكالة في عام ٢٠١٤ بمقابلة موظفيها المحتجزين. وقدمت السلطات السورية أسبابا لاحتجاز بعض موظفي الأونروا في عام ٢٠١٤. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تسمح السلطات الإسرائيلية للوكالة بمقابلة موظفيها الذين تحتجزهم إسرائيل أو بالحصول على معلومات بشأنهم. وأتاحت السلطات الفلسطينية للوكالة مقابلة موظفيها قيد الاحتجاز والحصول على معلومات بشأن أسباب احتجازهم في نهاية عام ٢٠١٤. وقدمت السلطات الأردنية معلومات عن الموظف المحتجز لديها.

خدمات الوكالة ومبانيها

٥١ - واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشحنات التي تدخل إلى قطاع غزة، مما أرغم الأونروا على دفع مبلغ ١٣٥ ٦٩١ دولارا في عام ٢٠١٤. وترى الوكالة أن هذه الرسوم ضريبة مباشرة يجب أن تُعفى منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. وفي رأي إسرائيل، تشكل المدفوعات رسوما على خدمات لذا لا مجال للإعفاء منها. وظل معبر كرم أبو سالم المعبر الوحيد لدخول واردات الأونروا إلى قطاع غزة، كما ورد في التقرير السنوي السابق. وأُغلق معبر كرم أبو سالم في وجه الواردات لمدة ١٧ يوماً من أصل أيام تشغيله المقرَّرة البالغة ٢٣٣ يوما (٧,٢ في المائة). وتسبب إغلاق معبر كارني وضرورة تفريغ جميع شحنات الحاويات في زيادة النفقات المتمثلة في رسوم التخزين وغرامات التأخير والنقل والتفريغ وقدرها نحو ٧,٤٢ مليون دولار، بما في ذلك ٢,٢ مليون دولار لتغطية تكاليف التفريغ. وبلغ مجموع التكاليف الإضافية ذات الصلة للفترة من تموز/يوليه - كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤، التي تعزى مباشرة إلى الأعمال العدائية التي حصلت في قطاع غزة في تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤، مبلغ ٢,١ مليون دولار.

٥٢ - ونتيجة للإطار المعدَّل بين إسرائيل والأمم المتحدة المتفق عليه في ٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، فرضت شروط مشددة على الأونروا فيما يتعلق برصد مواد البناء. وطلب إلى الأونروا تعيين موظف دولي إضافي (بالإضافة إلى استخدام قوتها العاملة القائمة من الموظفين الدوليين) والموظفين المحليين من المهندسين وحراس الأمن لتلبية احتياجات الرصد اليومية المفروضة حديثا. وطلب إليها أيضا تزويد إدارة التنسيق والاتصال الإسرائيلية في قطاع غزة، ومنسق أنشطة الحكومة في الأراضي بمستندات إضافية لتيسير الرصد الإسرائيلي لمشاريع التشييد. وفي عام ٢٠١٤ فحسب، بلغت التكاليف الإضافية من الموظفين والمرور العابر والتكاليف اللوجستية الناجمة عن الاحتياجات المتعلقة بدخول ورصد جميع واردات الوكالة إلى قطاع غزة ما يزيد على ٧,٥ ملايين دولار. ويعادل هذا المبلغ تكاليف بناء أربع مدارس للأونروا أو توزيع الأغذية إلى ٠٠٠ ٨٦٨ مستفيد لمدة خمسة أسابيع. ولا يشمل مبلغ ٧,٥ ملايين دولار معدلات التضخم والمساعدة النقدية للمأوى الانتقالي المدفوعة للأشخاص الذين ينتظرون مأوى جديدا.

٥٣ - وقبل الأعمال العدائية التي حصلت في قطاع غزة في تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤، ما برحت الأونروا تشارك في العملية المرهقة التي تستغرق وقتا طويلا للحصول على الموافقة الإسرائيلية مجددا على مشاريع التشييد التي سبقت الموافقة عليها. وحتى حزيران/يونيه ٢٠١٤، تلقت الوكالة الموافقة مجددا على ٢٧ مشروعاً سبقت الموافقة عليها، ولم تتم الموافقة إلا على مشروع جديد واحد. وفي أعقاب الأعمال العدائية في تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤، تمت الموافقة على جميع المشاريع المتبقية في انتظار الموافقة عليها (٥) أو إعادة الموافقة عليها (٤) وعلى ٢٣ مشروعا جديدا للأونروا.

٥٤ - وظلت السلطات الإسرائيلية تشترط اختبار مدى استيفاء المعايير في المواد التعليمية والإلكترونية والطبية وغيرها من المواد الموجهة للاستعمال الرسمي. وتستورد الأونروا سلعاً لاستعمالها الرسمي تتوافق مع المعايير الدولية، وترى الأمم المتحدة أن الشروط الإسرائيلية تتعارض مع الإعفاء من أي موانع وقيود على الواردات، الممنوح بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦، فيما يتعلق بما تستورده الأمم المتحدة لاستعمالها الرسمي. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كانت ١٥ شحنة مرسلة إلى الضفة الغربية لا تزال محتجزة، وتراوحت مدة الاحتجاز بين ثلاث وخمس سنوات عن كل شحنة. وتجاوز مجموع تكاليف التخزين للشحنات التي تأخر إرسالها خلال الفترة المشمولة مبلغا قدره ٥٠٠ ١٢٣ دولار. ولا تزال المسألة دون حل حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

٥٥ - وواصل برنامج موظفي دعم العمليات عمله في قطاع غزة والضفة الغربية ولبنان. وخلال الأعمال العدائية من تموز/يوليه إلى آب/أغسطس ٢٠١٤، حالت البيئة الأمنية دون عمل البرنامج بكامل طاقته في قطاع غزة. وأدى البرنامج دورا قيِّما في صون حياد الأمم المتحدة على سبيل الأولوية؛ وتفتيش منشآت الأونروا؛ وتيسير دخول موظفي الأونروا ومركباتها وبضائعها عبر نقاط التفتيش، وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، إلى المناطق المتضررة من العمليات العسكرية أو الأمنية الإسرائيلية؛ ودعم برامج الوكالة ومبادراتها؛ والرصد والتوثيق والتدخل على مستوى العمليات بشأن مسائل الحماية ذات الصلة بالحالة الإنسانية للسكان الفلسطينيين؛ وتوفير الحماية، بما في ذلك من خلال توفير المساعدة القانونية في لبنان إلى اللاجئين الفلسطينيين، ولا سيما إلى النازحين من الجمهورية العربية السورية. ويشارك القائمون على البرنامج مشاركة فعالة في دعم تنفيذ مبادرات الإصلاح في لبنان. ويتمثل هدفهم الرئيسي في المساعدة على تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى اللاجئين، على نحو يتسم بالإنصاف وعدم التمييز والحياد. وهم يتولون أيضاً بصورة منهجية تحديد الاحتياجات في مجال الحماية وإيجاد السبل لمعالجتها، فضلا عن تعميم مراعاة معايير الحماية في جميع الخدمات التي تقدِّمها الأونروا. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، بدأ إنشاء برنامج مكتب دعم العمليات في الأردن.

٥٦ - وتنص اتفاقية عام ١٩٤٦ على أنه لا يجوز انتهاك حرمة مباني الأمم المتحدة. وفي انتهاك لهذا الالتزام، دخلت قوات الجيش والأمن الإسرائيلية مباني الأونروا في الضفة الغربية بدون تصريح أو تنسيق في ثلاث مناسبات. وفي ٥٠ مناسبة على الأقل، سقطت عبوات الغاز المسيل للدموع والقنابل اليدوية الصوتية، ''والمياه النتنة''، وطلقات الرصاص المعدنية المكسوة بالبلاستيك و/أو الذخيرة الحية التي تطلقها قوات الأمن الإسرائيلية على مجمعات الأونروا أو ألحقت أضرارا بمنشآتها، مما أدى إلى إصابة أحد موظفي الأونروا وثلاثة مستفيدين وإلى معاناة موظفين ومستفيدين جراء استنشاق الغاز المسيل للدموع. وفي قطاع غزة، قام مستفيدون من خدمات الأونروا ومنظماتٌ أخرى بتنظيم حوالي ١٨٤ احتجاجاً، مما أدى إلى إغلاق مكاتب الأونروا اضطراراً. وكانت الاحتجاجات التي انطلقت في بداية عام ٢٠١٤ في أغلبها ردا على الإعلان عن نتائج الدراسة الاستقصائية بشأن الفقر. وفي الفترة من آب/أغسطس ٢٠١٤ فصاعدا، كانت الاحتجاجات في أغلبها تتصل بعملية الانتعاش من النزاع وإعادة الإعمار في أعقاب الأعمال العدائية التي شهدها قطاع غزة في تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤، كانت الأونروا تدير ١٨ مركزا جماعيا (ملاجئ الطوارئ الموجودة في مباني مدارس الأونروا) في قطاع

غزة التي وفر فيها السكن أو المأوى والمواد الغذائية وغير الغذائية لعدد يناهز ١٨ ٨٦١ مشردا داخليا.

٥٧ - وخلال الأعمال العدائية التي شهدها قطاع غزة في تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤، تضرَّرت نحو ١١٨ منشأة تابعة للوكالة بصورة مباشرة أو غير مباشرة بسبب النشاط المتصل بالنزاع. وفي ١ آب/أغسطس ٢٠١٤، أبلغت الأمم المتحدة إسرائيل بأنه نظراً لإعلان إسرائيل عن مناطق ''محظورة'' وتحذيراتها بالإجلاء، فإنه لم يعد بوسع الأمم المتحدة الوصول إلى مبانيها في المناطق المعنية ولكنها تتوقع من الطرفين صون مبانيها وكفالة صونها.

٥٨ - وفي سبع مناسبات مختلفة، وعلى الرغم من تعزيز آليات التنسيق القائمة، تعرَّضت مدارس الأونروا، منها ست ملاجئ طوارئ عاملة وملجأ جرى إخلاؤه، كانت الوكالة قد أبلغت السلطات الإسرائيلية بمواقعها المحددة، إما للقصف أو للضرب بجوارها بالقذائف أو غيرها من الذخائر الإسرائيلية. وفي ثلاث من أفظع تلك الحوادث، قتل أشخاص وأصيبوا بجراح. وقتل أحد موظفي الأونروا وفردان آخران من أفرادها في حادثتين. وفي ١٠ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤، أعلن الأمين العام عن إنشاء مجلس تحقيق تابع للأمم المتحدة في المقر للتحقيق في الحوادث السبع. وترد في الجدول التالي تفاصيل الحوادث السبع وعدد الوفيات والإصابات في منشآت الأونروا ذات الصلة.

الحوادث المتعلقة بالأونروا

الحادثة التي جرى التحقيق فيها	عدد الوفيات بالمنشأة التابعة للأونروا
الإصابات التي وقعت في مدرسة المغازي الإعدادية للإناث ''أ/ب'' التابعة للأونروا والأضرار التي لحقت بها يومي ٢١ و ٢٢ تموز/يوليه ٢٠١٤	لا قتلى؛ جريحان
الإصابات التي وقعت في مدرسة دير البلح الإعدادية للإناث ''ج'' التابعة للأونروا والأضرار التي لحقت بها في ٢٣ تموز/يوليه ٢٠١٤	لا قتلى؛ ٣ جرحى
الوفيات والإصابات التي وقعت في مدرسة بيت حانون الابتدائية المختلطة ''أ'' و ''د'' التابعة للأونروا والأضرار التي لحقت بها في ٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٤	ما بين ١٢ و ١٤ قتيلا؛ ٩٣ جريحا

الحادثة التي جرى التحقيق فيها	عدد الوفيات بالمنشأة التابعة للأونروا
الإصابات التي وقعت في مدرسة الزيتون الإعدادية للإناث ''ب'' التابعة للأونروا والأضرار التي لحقت بها في ٢٨ و ٢٩ تموز/يوليه ٢٠١٤	لا قتلى؛ ٧ جرحى
الوفيات والإصابات التي وقعت في مدرسة جباليا الابتدائية للإناث ''أ'' و ''ب'' التابعة للأونروا والأضرار التي لحقت بها في ٣٠ تموز/يوليه ٢٠١٤	ما بين ١٧ و ١٨ قتيلا من بينهم اثنان من موظفي الأونروا؛ ٩٩ جريحا
الوفيات والإصابات التي وقعت في مدرسة رفح الإعدادية للذكور ''أ'' التابعة للأونروا و/أو في المنطقة المتاخمة لها والأضرار التي لحقت بها في ٣ آب/أغسطس ٢٠١٤	١٥ قتيلا من بينهم أحد موظفي الأونروا؛ ما بين ٢٥ و ٣٠ جريحا
المجموع	٤٤ قتيلا على الأقل؛ و٢٢٧ جريحا على الأقل

٥٩ - وإلى جانب الحوادث المذكورة أعلاه، في ٢٨ تموز/يوليه أو نحوه، قامت جرافات جيش الدفاع الإسرائيلي بتدمير أحد المباني المدرسية في مدرسة خزاعة الابتدائية المشتركة ''أ'' و ''ب'' التابعة للأونروا، وتضرر مبنى آخر فيها بسبب قذيفة إسرائيلية. ولقد أجرى مجلس التحقيق الذي أنشأه الأمين العام تحقيقا في هذه الحادثة. وخلال فترة النزاع هذه، أودعت جماعات مسلحة من المقاتلين الفلسطينيين أسلحة أو ما يزعم أنها مكوِّنات أسلحة في ثلاثة مرافق خالية تابعة للأونروا توجد في قطاع غزة. وبعد أن اكتشفت الأونروا هذه المكوِّنات أثناء إجرائها عمليات تفتيش، نبّهت جميع الأطراف المعنية إلى وجودها، وأدانت بقوة واستباقا إيداع الأسلحة في المدارس التابعة لها باعتبار أن ذلك يشكل انتهاكا للقانون الدولي، وشرعت في إجراء تحقيق داخلي. ولقد أجرى مجلس التحقيق الذي أنشأه الأمين العام تحقيقا في هذه الحوادث. وعملت الأونروا مع شركاء الأمم المتحدة على تحسين إجراءات التصدي لمثل هذه الانتهاكات لحرمة المباني، بطريقة لا تضرُّ بسلامة الموظفين أو غيرهم من المدنيين، بمن فيهم المستفيدون من خدمات الأونروا.

٦٠ - وفي فترة احتدام الأعمال العدائية وبعدها، أجرت الأونروا تحقيقات ووثّقت حوادث محددة مسَّت فيها هذه الأعمال العدائية منشآت الأونروا، في انتهاك لحرمة مباني الأمم المتحدة. وقدَّم المفوض العام معلومات عن هذه الحوادث في إحاطات عُرضت على مجلس الأمن والجمعية العامة في ٣١ تموز/يوليه ٢٠١٤ و ٧ آب/أغسطس ٢٠١٤، على التوالي. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تعاونت الوكالة مع مجلس التحقيق الذي أنشأه الأمين العام ومع لجنة التحقيق التي أنشأها مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة. وشاركت الوكالة

في الدورة الاستثنائية لمجلس حقوق الإنسان التي عُقدت في ٢٣ تموز/يوليه ٢٠١٤، وفي مؤتمر الأطراف المتعاقدة السامية في اتفاقية جنيف الرابعة الذي عقد في ١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤. وقدمت الوكالة إحاطة إلى اللجنة المعنية بحقوق الإنسان في ١٠ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤.

٦١ - وأنشأ جيش الدفاع الإسرائيلي آلية على مستوى الأركان العامة لتقصي الحقائق كي تنظر في حوادث استثنائية وقعت خلال الأعمال العدائية، ولتُقدِّم معلومات ذات صلة إلى المدعي العام العسكري الإسرائيلي ليتخذ على أساسها قرارات بشأن ما إذا كان ينبغي فتح تحقيقات جنائية في هذه الحوادث. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كانت التحقيقات لا تزال جارية ولقد جرت اتصالات بين الأونروا والآلية الإسرائيلية المعنية.

٦٢ - أما الضفة الغربية فشهدت ثلاث حالات أسيء فيها استخدام منشآت الأونروا لأغراض عقد مناسبات غير مصرَّح بها ذات طابع سياسي أو خلافه، شملت مسؤولين بالحكومة الفلسطينية أو فصائل منظمة التحرير الفلسطينية أو أعضاء لجنة خدمات المخيمات التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية أو جهات أخرى. وإضافة إلى ذلك، قام أعضاء لجنة خدمات المخيمات التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية و/أو فصائل منظمة التحرير الفلسطينية و/أو البلديات والمجالس البلدية التابعة للسلطة الفلسطينية بإغلاق إحدى منشآت الأونروا أو تعطيل العمل بها في ٢٩ مناسبة منفصلة استمرَّ بعضها لأكثر من شهر، في سياق الاحتجاجات على إدخال تغييرات في برامج أنشطة الأونروا.

٦٣ - وفي الجمهورية العربية السورية، تكبَّدت الوكالة خسائر في الممتلكات بسبب النزاع تُقدَّر مبدئياً بنحو عدة ملايين من الدولارات منذ بدء الأعمال العدائية في عام ٢٠١١. ومنذ عام ٢٠١١، أتلفت أطراف النزاع أو دَمَّرت ما لا يقلُّ عن ٤٨ مرفقا من مرافق الأونروا وعددها ١٨٠، كما سرقت أو أتلفت أو دمِّرت ٢٢ مركبة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، لحقت أضرار بتسعة مرافق من مرافق الأونروا نتيجة إطلاق النار: ثلاثة منها في محافظة دمشق، وثلاثة أخرى في محافظة درعا، وثلاثة في محافظة حلب. وتعذَّر على اللاجئين الفلسطينيين الحصول على الخدمات الأساسية بسبب الأضرار التي لحقت بمرافق الأونروا وعدم إمكانية الوصول إليها بأمان.

٦٤ - وفي الجمهورية العربية السورية، تلقت الوكالة عدة تقارير خلال العام تفيد بدخول عناصر مسلحة إلى مرافق الأونروا وبقائهم فيها لفترة مؤقتة، ولا سيما في اليرموك والحجر الأسود ومخيم درعا وعين التل. ولم يمكن التحقق من هذه التقارير نظرا لتعذُّر الوصول بشكل آمن إلى تلك المرافق. وتواصل استخدام مكتب خدمات الصرف الصحي التابع

للأونروا الموجود في خان دنون من طرف السلطات المشرفة على نقطة التفتيش المتاخمة للمكتب، رغم الاحتجاج على ذلك. وفي الجمهورية العربية السورية، فقدت الوكالة أيضاً كميات صغيرة من مواد المعونة الإنسانية على إثر حوادث سطو مسلح، وقعت عادة أثناء نقل تلك المواد إلى اللاجئين الفلسطينيين. وقلما وقعت مثل هذه الحوادث وبلغت الخسائر الإجمالية نسبة تقل بكثير عن ١ في المائة من قيمة المساعدة المقدمة.

٦٥ - وفي لبنان، أُغلِقَت منشآت مختلفة تابعة للأونروا ١٥٠ يوما على مدار العام. ويُعزى ذلك أساساً إلى احتجاجات المستفيدين الساخطين، وإنما أيضاً إلى الاضطرابات المدنية والقتال بين الفصائل المسلحة. والأونروا منكبة على العمل مع المجتمع المحلي للحدِّ من إغلاق المنشآت الأساسية كالمدارس. وفي الأردن، منعت الوكالة، في إحدى المرات، إقامة تجمُّع سياسي في إحدى منشآت الأونروا، وألقت سلطات الشرطة في مناسبة أخرى القبض على شخص داخل مبنى للأونروا.

مسائل أخرى

٦٦ - في آب/أغسطس ٢٠١٣، اتفقت الأونروا مع وزارة المالية الفلسطينية على إجراءات جديدة سعيا إلى الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة المستحقة للأونروا، وتوصلتا إلى تفاهم بشأن الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة في قطاع غزة. وبلغ مجموع المتأخرات المستحقة للوكالة قبل إبرام هذه الترتيبات ما قدره ٩٠,٩ مليون دولار لقاء تأدية خدمات وشراء سلع للضفة الغربية وقطاع غزة. وبلغ مجموع ضريبة القيمة المضافة المستحقة عن السنة المالية ٢٠١٤ ما قدره ٦,٧٦ ملايين دولار، ليبلغ مجموع المبالغ غير المسدَّدة ما يقارب ٩٧,٧ مليون دولار حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤.

٦٧ - وطُلب من الوكالة، كما حدث من قبل، دفع رسوم الموانئ ورسوم أخرى إلى السلطات السورية، وهو ما يخالف اتفاق عام ١٩٤٨ المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠١٤، دُفِعَت رسوم ومصاريف بلغ مجموعها ٦٠٨ ٣٢ دولارات.

٦٨ - وفي ١٥ شباط/فبراير ٢٠١٢، احتُجز مبلغ يناهز ٠٠٠ ٧٤ دولار من حساب الوكالة في مصرف HSBC في الأردن بناء على أمر من مكتب التنفيذ الأردني. وعلى الرغم من الطلبات والاحتجاجات العديدة التي وُجِّهت إلى الحكومة قبل حجز الأموال وبعده، لم يتم إعادة هذه الأموال حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

٦٩ - ولم تُرجع الحكومة اللبنانية الأموال التي احتجزتها في عام ٢٠١٣ وقدرها ٦٨٠ ٠٠٠ دولار.

٧٠ - وما زالت الوكالة تواجه صعوبات في الحصول على إعفاءات من دائرة الجمارك بوزارة المالية الأردنية من الرسوم الجمركية وغيرها من الرسوم الحكومية المفروضة على استيراد المركبات لغرض الاستخدام الرسمي. وترى الأونروا أن هذه القيود تخالف الإعفاء من القيود المفروضة على الواردات الذي تتمتع به الوكالة بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦، وبموجب اتفاقها الثنائي المبرم مع الأردن عام ١٩٥١. أما الأردن فيرى أن هذه المصاريف هي رسوم مقابل خدمات. ومنذ عام ٢٠١٢، طلبت إدارة ترخيص السواقين والمركبات بوزارة المالية الأردنية دفع رسوم لقاء فحص المركبات الرسمية للأونروا وإصدار بطاقات تسجيلها، وهو ما احتجت عليه الوكالة باعتبار تلك الرسوم ضريبة مباشرة هي معفاة منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. وقد دفعت الأونروا، مع الاحتجاج، رسوم الفحص وإصدار بطاقات التسجيل، في غياب أي رد من الحكومة. وواجهت الوكالة أيضا حالات تأخير في الحصول على تصاريح بناء من أجل منشآت الوكالة.

٧١ - وواصلت الأونروا اعتراضها على تحمل أي التزام بدفع مبلغ ١٤١,٢٢ مليون دولار تطالب به الحكومة اللبنانية مقابل الكهرباء التي استهلكها لاجئون فلسطينيون خارج منشآت الأونروا في مخيمات في لبنان.

٧٢ - وفيما يتعلق بنظام العدل الداخلي، تعمل محكمة الأونروا للمنازعات التي أُنشئت في ١ حزيران/يونيه ٢٠١٠ بدوام كامل وتتألف من قاض واحد وقاض مخصَّص غير متفرِّغ. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أصدرت هيئة المحكمة ٥٤ حكماً و ١٢٩ أمراً في سياق بتِّها في ٦٧ قضية. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كانت هناك ٦٦ قضية لم يُبتّ فيها بعد منها ٦٣ قضية رفعها موظفون محليون وقضيتان لم يُبتّ فيهما بعد ردّتُهما محكمة الأمم المتحدة للاستئناف. وتوجد أيضاً ١٤ قضية استئناف قيد النظر أمام محكمة الأمم المتحدة للاستئناف.

المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في منطقة عمليات الوكالة

٧٣ - ما زال المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في الأردن والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية وقطاع غزة، إلى حد بعيد، على نفس الحال كما ورد وصفه في تقرير المفوض العام لعام ٢٠٠٨[٣].

٧٤ - وإلحاقاً بالمسائل الواردة في التقارير السابقة المتعلقة بالحق في العمل، لم تشهد الفترة المشمولة بالتقرير أيَّ مستجدات. ولا يزال اللاجئون الفلسطينيون ممنوعين من مزاولة العديد من المهن المنتظِمة تحت نقابات، ولا تزال تُفرض قيود على حقِّ اللاجئين الفلسطينيين في الملكية والميراث في لبنان.

٧٥ - وإلحاقاً بالمسائل الواردة في التقارير السابقة[٤]، لا يزال اللاجئون الفلسطينيون القادمون من الجمهورية العربية السورية والأردن يواجهون القيود التمييزية والإعادة القسرية. فبعكس اللاجئين الآخرين الفارين من النزاع في الجمهورية العربية السورية، يواجه اللاجئون الفلسطينيون أيضاً صعوبات في اللجوء إلى المحاكم، وفي عمليات إثبات/تسجيل الحالة المدنية، من قبيل إصدار شهادات الميلاد، وفي الحصول على عمل وعلى الخدمات الأساسية. ولا يزال بعض اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية يقيمون في مرفق محدد ويواجهون قيوداً أكبر على تنقلاتهم خارج هذا المرفق مقارنة بالسوريين المقيمين في مرافق مماثلة.

هاء - الاستعراض المالي العام

٧٦ - تُموَّل عمليات الأونروا من تبرعات المانحين، باستثناء ١٥٠ وظيفة يشغلها موظفون دوليون تموِّلها الجمعية العامة من الميزانية العادية للأمم المتحدة. وتتلقى الوكالة التمويل من خلال ثلاث بوابات رئيسية: '١' صندوق عام يدعم العمليات الأساسية للوكالة (بما في ذلك التكاليف المتكرِّرة المتعلقة بالموظفين وبغير الموظفين)، مثل برامجها المتعلقة بالتعليم والصحة وتحسين المخيمات والإغاثة والخدمات الاجتماعية، فضلا عن نظم وهياكل الدعم؛ '٢' تمويل مشاريع بعينها محددة زمنيا بهدف تحسين الخدمات دون زيادة التكاليف المتكرِّرة؛ '٣' التمويل استجابة لنداءات الطوارئ من أجل الاضطلاع بالأنشطة الإنسانية.

(٣) انظر A/64/13، الفقرات ٥٢-٥٥.

(٤) مُنع الفلسطينيون من دخول الأردن منذ عام ٢٠١٢، حين صعّبت السلطات الأردنية على اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية دخول البلد، إلى أن أعلنت السلطات هذه السياسة رسمياً في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣.

٧٧ - وقامت الأونروا إلى حد كبير بتوسيع قاعدة مانحيها، وتعزيز علاقاتها مع جهات مانحة عربية، وإشراك شركاء جدد من القطاع الخاص، وبناء وجودها في الأسواق الناشئة، وتوثيق العلاقات القائمة مع الجهات المانحة التقليدية. وفي عام ٢٠١٤، أسفرت الجهود التي تبذلها الوكالة لتعبئة الموارد عن نتائج إيجابية عموما، حيث بلغ مجموع المبلغ المتعهد به ١,٣ بليون دولار؛ وهو ما يمثل زيادة عن مبلغ ١,٢ بليون دولار المتعهد به في عام ٢٠١٣. وساهمت جهات مانحة عربية مساهمة كبيرة في الميزانية العامة حيث تعهدت بما مجموعه ٢١٨,٥ مليون دولار في عام ٢٠١٤. وتضاعفت تقريبا تبرعات الجهات المانحة العربية من القطاع الخاص لتبلغ نسبة ٤,٥ في المائة (حوالي ٦٠ مليون دولار) في عام ٢٠١٤، بينما زاد إجمالي الإيرادات المتأتية من شركاء آخرين من القطاع الخاص بمقدار ثلاث مرات ليبلغ نسبة ٢,٥ في المائة في عام ٢٠١٤ (٣٣,٥ مليون دولار).

٧٨ - وفي الوقت نفسه، كانت هناك زيادة كبيرة في الاحتياجات، تفاقمت بسبب استمرار النزاع في الجمهورية العربية السورية والنزاع الذي اندلع في فصل الصيف في غزة. ودعت الأونروا في سياق نداء سوريا العاجل لعام ٢٠١٤ إلى جمع مبلغ ٤١٧,٤ مليون دولار؛ واستجاب العديد من الجهات المانحة بسخاء، فموَّلت نسبة ٥٢ في المائة من مبلغ هذا النداء حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤. وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، واصلت الوكالة توفير المساعدة الإنسانية الأساسية من خلال نداء عاجل لجمع مبلغ ٣٠٠ مليون دولار، وقد تم بحلول نهاية العام تمويله بنسبة ٤٣,٢ في المائة. وبعد النزاع الذي دار في غزة، أطلقت الأونروا نداء عاجلا لجمع مبلغ ٢٩٥,٤ مليون دولار، وقد تم بحلول نهاية العام تمويله في حدود مبلغ ١٦١,٩ مليون دولار (أي بنسبة ٥٤,٨ في المائة).

٧٩ - وقد أنفقت الوكالة في عام ٢٠١٤ مبلغ ١,٣ بليون دولار، استناداً إلى بيانات مالية لم تُراجع بعد. وبلغ أكبر مبلغ من المبالغ المنفقة ما قيمته ٦٦٩,٧ مليون دولار في إطار الميزانية العادية غير المقيّدة، وهو ما شكل نسبة ٥٢,١ في المائة من مجموع النفقات. وبلغت نسبة النفقات المتصلة بأنشطة الصندوق المقيّدة ٣,٧ في المائة، فيما بلغت بالنسبة لأنشطة الطوارئ ١٨,٣ في المائة، وبالنسبة للمشاريع ٢٥,١ في المائة. وظل التعليم يمثل أكبر برنامج مموَّل من الصندوق العام، حيث بلغ الإنفاق عليه مبلغ ٤٠١,٠ مليون دولار (أي نسبة ٥٩,٩ في المائة من مجموع الميزانية العادية غير المقيَّدة).

٨٠ - واضطرت الوكالة، في ضوء عدم كفاية التمويل، إلى تنفيذ تدابير تقشفية، من بينها تخفيض نفقات السفر، وتعليق النفقات الرأسمالية بما فيها تكنولوجيا المعلومات والمركبات واستبدال المعدات وصيانة المباني.

الجدول ١

النفقات الفعلية حسب ميادين العمل والبرامج، لعام ٢٠١٤

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الصندوق العام	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية
التعليم	١٧٢٥٨٤	٢٥,٨	٩٦٤٩٢	١٤,٤	٤٥٩٢٧	٦,٩	١٨٦٩٥	٢,٨	٦٥٠٢٣	٩,٧	٢٢٧٧	٠,٣	٤٠٠٩٩٨	٥٩,٩
الصحة	٢٣٧٨٩	٣,٦	٢٤٦٧٢	٣,٧	٢٠٤٠٧	٣,٠	٤٤٦٦	٠,٧	٣١٢٨٧	٤,٧	٧٦٧	٠,١	١٠٥٣٨٨	١٥,٧
الهياكل الأساسية	٤٣١٧	٠,٦	٥٠١	٠,١	٥٢٦٠	٠,٨	٩٦٢	٠,١	١٠٨٧	٠,٢	١٤٨٧	٠,٢	١٣٦١٤	٢,٠
الإغاثة والخدمات الاجتماعية	١١٠٤٥	١,٦	٦٧٧٦	١,٠	٨٩٩٩	١,٣	٢٨٨٠	٠,٤	٧٦٣٢	١,١	١٢٤٥	٠,٢	٣٨٥٧٧	٥,٨
الخدمات التنفيذية وخدمات الدعم	٢١١٥٨	٣,٢	٩٧١٠	١,٤	١١١٥٦	١,٧	٥٣٢٣	٠,٨	١٧٩٨٦	٢,٧	٤٥٨٢٤	٦,٨	١١١١٥٧	١٦,٦
المجموع الكلي	٢٣٢٨٩٣	٣٤,٨	١٣٨١٥١	٢٠,٦	٩١٧٤٩	١٣,٧	٣٢٣٢٦	٤,٨	١٢٣٠١٥	١٨,٤	٥١٦٠٠	٧,٧	٦٦٩٧٣٤	١٠٠,٠

جميع مصادر التمويل	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية
برنامج التعليم	١٩٧٣٦٤	١٥,١	٩٩٨٠٣	٧,٦	٥٧٥٨٠	٤,٤	٣٦١٨٠	٢,٨	٧٢٤٦٤	٥,٥	٣٧٧٦	٠,٣	٤٦٧١٦٧	٣٥,٦
برنامج الصحة	٣٣٦٩	٢,٥	٢٥٥٩٥	٢,٠	٢٩٩٨٣	٢,٣	١٢١١٦	٠,٩	٣٥٧٥٦	٢,٧	١٤٧٩	٠,١	١٣٨٢٩٨	١٠,٥
برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات	٦٤٤٥	٠,٥	٥٠١	٠,٠	١٢٥٧٦	١,٠	١٨٩٠	٠,١	٣٢٣٨	٠,٢	١٦٠٥	٠,١	٢٦٢٥٥	٢,٠
برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية	٢١٠٢٤١	١٦,٠	١٩١٧٣	١,٥	٩١٦٢٠	٧,٠	١٣٧٧٥١	١٠,٥	٢٥٥٠١	١,٩	١٥٢٨	٠,١	٤٨٥٨١٤	٣٧,٠
برنامج الخدمات التنفيذية وخدمات الدعم	٦٨٤٣٦	٥,٢	١٠٢٩٥	٠,٨	١٨١٧٢	١,٤	٢١٩٥١	١,٧	٢٤٩٦٦	١,٩	٤٩٩٣٧	٣,٨	١٩٣٧٥٧	١٤,٨
المجموع الكلي	٥١٥٨٥٥	٣٩,٣	١٥٥٣٦٧	١١,٨	٢٠٩٩٣١	١٦,٠	٢٠٩٨٨٨	١٦,٠	١٦١٩٢٥	١٢,٣	٥٨٣٢٥	٤,٤	١٣١١٢٩١	١٠٠,٠

الجدول ٢

النفقات الفعلية حسب الأهداف الاستراتيجية

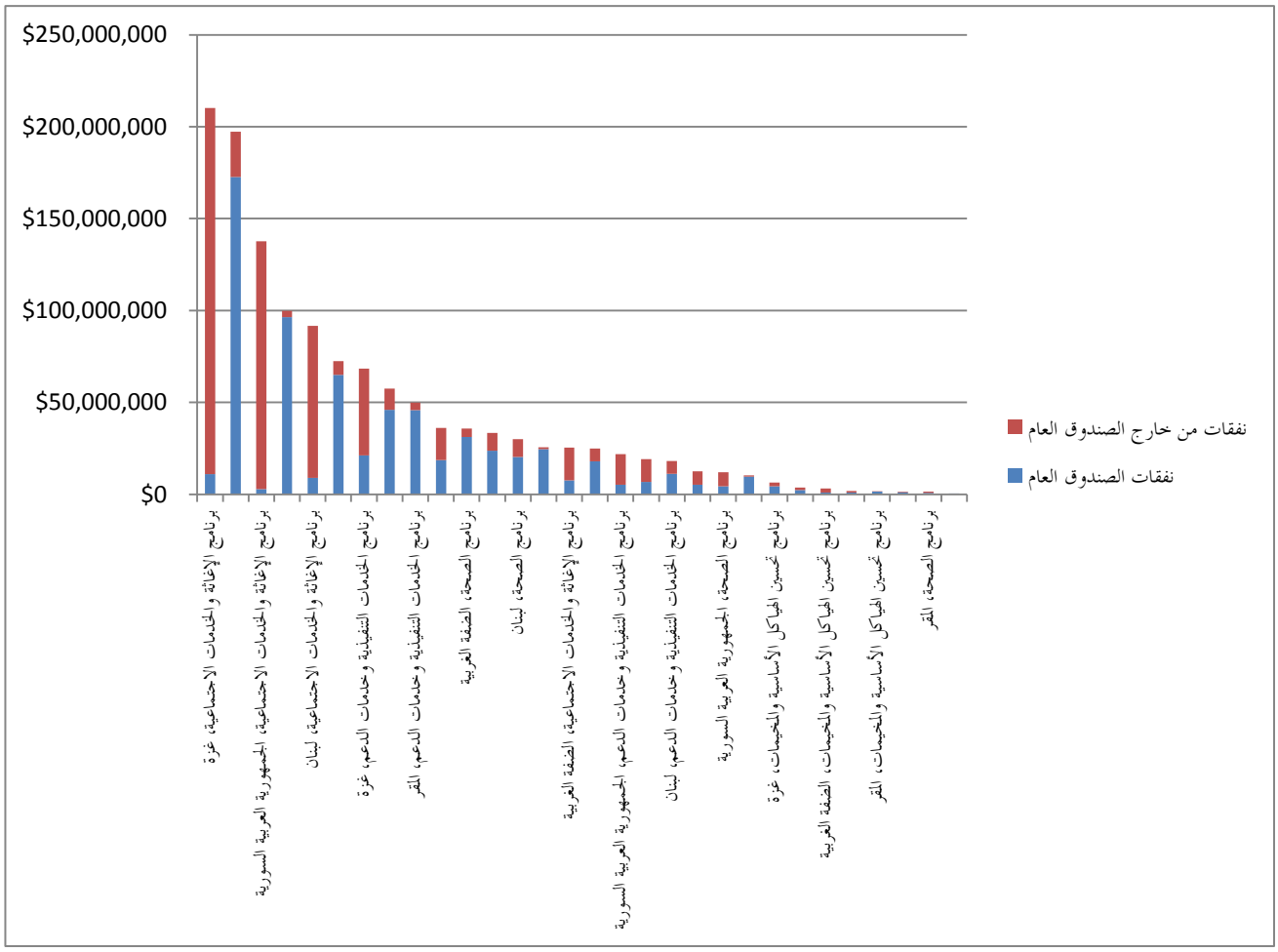
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
الصندوق العام	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية
التمتع بحياة مديدة وصحية	٢٢ ٩٩٦	٣,٤	٢٤ ٦٧٢	٣,٧	٢٥ ١٢٢	٣,٨	٥ ١٩١	٠,٨	٣١ ٢٩٣	٤,٧	١ ٥٦٢	٠,٢	١١٠ ٨٣٦	١٦,٥
اكتساب المعارف والمهارات	١٦٨ ١٤٩	٢٥,١	٩٠ ١٤٣	١٣,٥	٤٢ ١٢٦	٦,٣	١٧ ٣٦٠	٢,٦	٥٨ ٥٢٣	٨,٧	٢ ٢٤٢	٠,٣	٣٧٨ ٥٤٣	٥٦,٥
توفير مستوى معيشي لائق	١٩ ٤١٤	٢,٩	١٢ ١٥١	١,٨	١٢ ٤٣١	١,٩	٣ ٣١١	٠,٥	١٣ ٣٥٣	٢,٠	١ ٧١٩	٠,٣	٦٢ ٣٧٩	٩,٣
التمتع بحقوق الإنسان	١ ٣٨٩	٠,٢	٩٧٣	٠,١	٣٧٣	٠,١	٧٤٨	٠,١	٨٣٣	٠,١	٢٥٤	٠,٠	٤ ٥٧٠	٠,٧
الإدارة والفعالية التشغيلية	٢٠ ٩٤٥	٣,١	١٠ ٢١٢	١,٥	١١ ٦٩٧	١,٧	٥ ٧١٦	٠,٩	١٩ ٠١٣	٢,٨	٤٥ ٨٢٣	٦,٨	١١٣ ٤٠٦	١٦,٩
المجموع الكلي	٢٣٢ ٨٩٣	٣٤,٨	١٣٨ ١٥١	٢٠,٦	٩١ ٧٤٩	١٣,٧	٣٢ ٣٢٦	٤,٨	١٢٣ ٠١٥	١٨,٤	٥١ ٦٠٠	٧,٧	٦٦٩ ٧٣٤	١٠٠,٠
جميع مصادر التمويل	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية	المبلغ	النسبة المئوية
التمتع بحياة مديدة وصحية	٣١ ٧٣٨	٢,٤	٢٥ ٥٩٥	٢,٠	٣٨ ١٤٣	٢,٩	١٣ ١١٣	١,٠	٣٨ ٤٩٠	٢,٩	٢ ٢٧٤	٠,٢	١٤٩ ٣٥٣	١١,٤
اكتساب المعارف والمهارات	١٩٧ ٥٦٢	١٥,١	٩٣ ٢٦٥	٧,١	٥١ ٠٢٣	٣,٩	٣٣ ٤٤٩	٢,٦	٦١ ٤٢٥	٤,٧	٣ ٥٢٠	٠,٣	٤٤٠ ٢٤٤	٣٣,٦
توفير مستوى معيشي لائق	٢٢٦ ٩٦٣	١٧,٣	٢٣ ٩٦٠	١,٨	٩٨ ٤٨٧	٧,٥	١٣١ ١١٣	١٠,٠	٣٦ ٢٥٦	٢,٨	٢ ٠٤٢	٠,٢	٥١٨ ٨٢١	٣٩,٦
التمتع بحقوق الإنسان	٤ ٧١٧	٠,٤	١ ٧٦٤	٠,١	٤٦٦	٠,٠	٩ ١٤٦	٠,٧	٢ ٦٥٠	٠,٢	٥٥٣	٠,٠	١٩ ٢٩٦	١,٥
الإدارة والفعالية التشغيلية	٥٤ ٨٧٦	٤,٢	١٠ ٧٨٥	٠,٨	٢١ ٨١٢	١,٧	٢٣ ٠٦٧	١,٨	٢٣ ١٠٣	١,٨	٤٩ ٩٣٦	٣,٨	١٨٣ ٥٧٩	١٤,٠
المجموع الكلي	٥١٥ ٨٥٦	٣٩,٣	١٥٥ ٣٦٩	١١,٨	٢٠٩ ٩٣١	١٦,٠	٢٠٩ ٨٨٨	١٦,٠	١٦١ ٩٢٤	١٢,٣	٥٨ ٣٢٥	٤,٤	١ ٣١١ ٢٩٣	١٠٠,٠

الشكل الأول

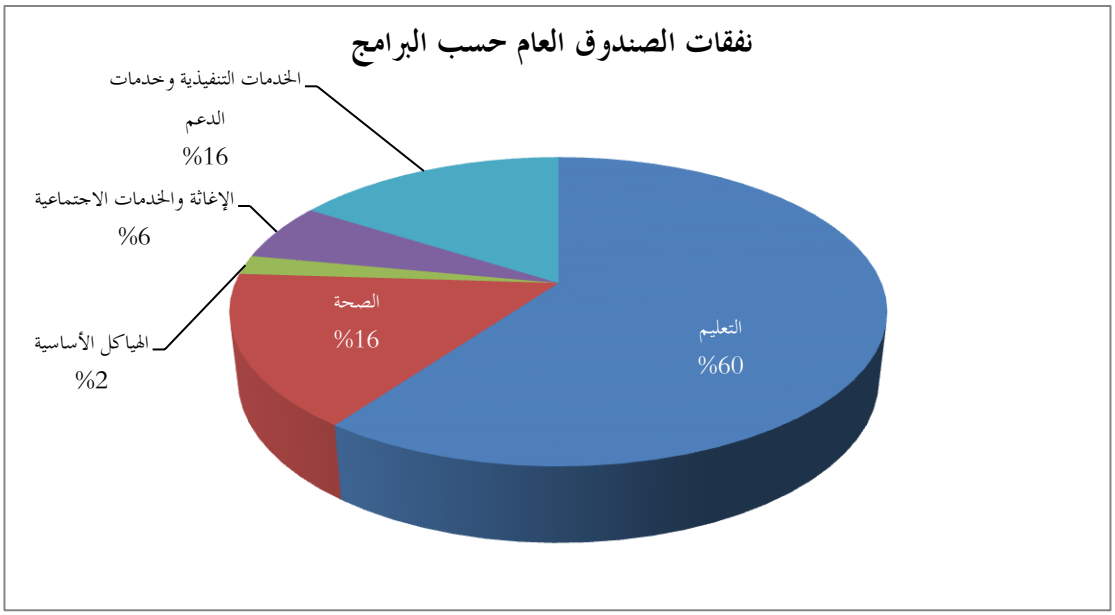
النفقات الفعلية حسب البرامج وميادين العمل (جميع مصادر التمويل)

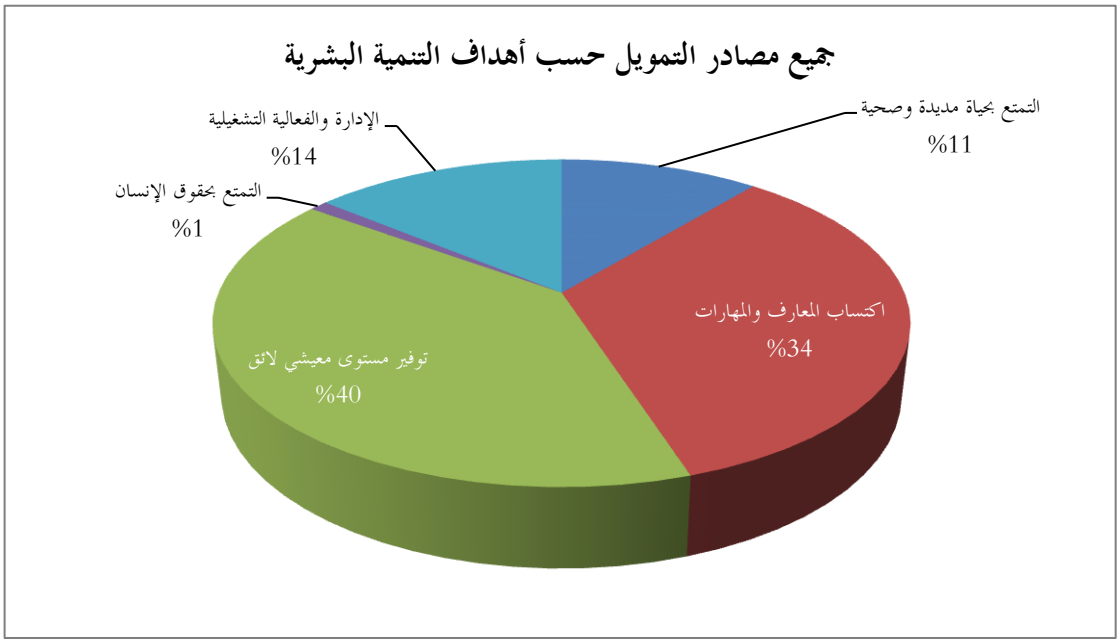
(بدولارات الولايات المتحدة)

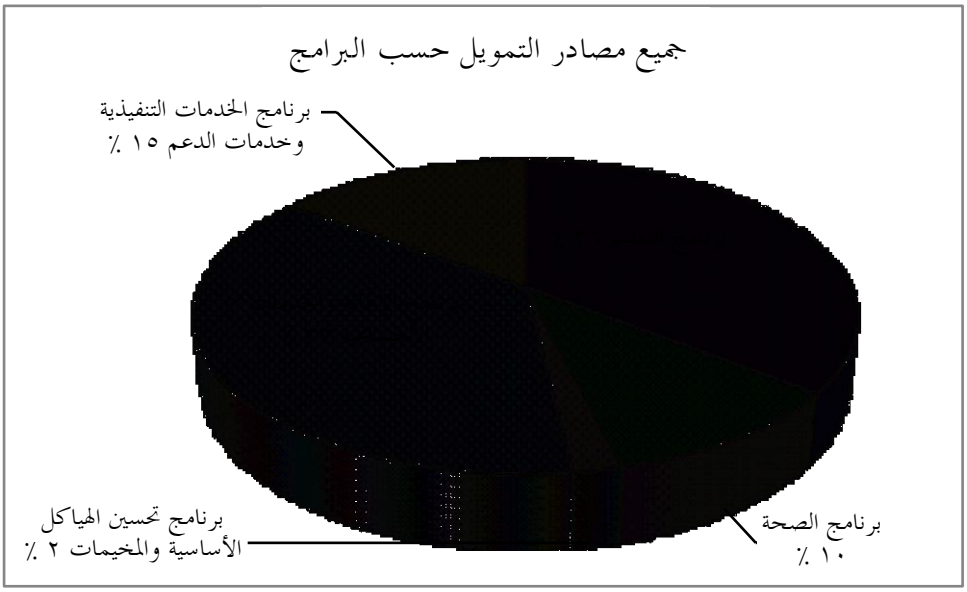


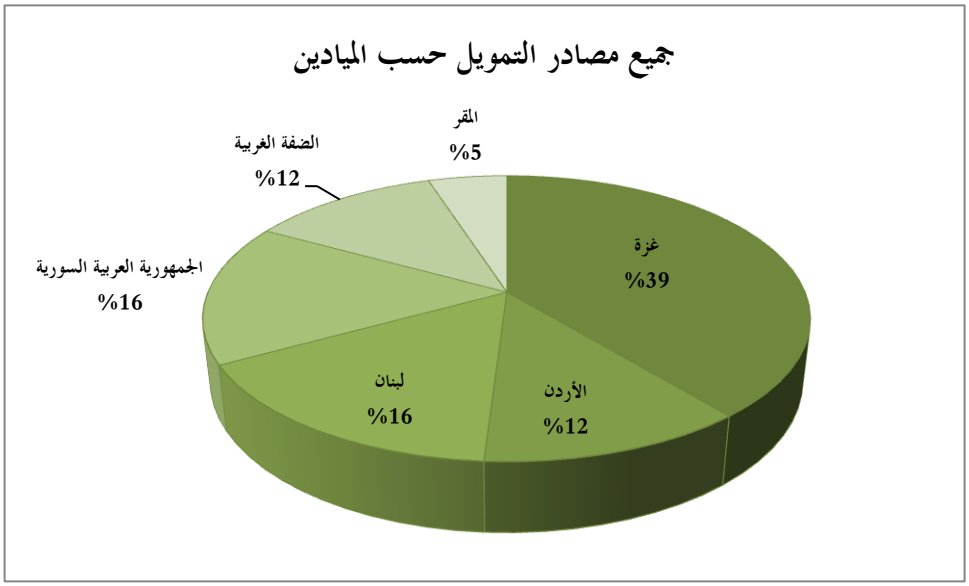
الشكل الثاني

النفقات الفعلية حسب ميادين العمل والبرامج والأهداف الاستراتيجية






جميع مصادر التمويل حسب البرامج
برنامج الخدمات التنفيذية وخدمات الدعم ١٥ ٪
برنامج الصحة ١٠ ٪
برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات ٢ ٪


جميع مصادر التمويل حسب الميادين
المقر
%5
الضفة الغربية
%12
غزة
%39
الجمهورية العربية السورية
%16
لبنان
%16
الأردن
%12

الفصل الثاني

الأولويات الميدانية

ألف - قطاع غزة

٨١ - في عام ٢٠١٤، أعطت الأونروا الأولوية للمساعدة الإنسانية المقدمة إلى آلاف اللاجئين المشردين في غزة، بما في ذلك إصلاح المنازل التي لحقتها أضرار وإعادة بنائها. وفي سياق النزاع الدائر وتداعياته، تمثل أحد الشواغل الرئيسية الأخرى في حماية الطفل. ففي المتوسط، قتل أكثر من ١٠ أطفال فلسطينيين في غزة كل يوم أثناء القتال. وفي أوج أزمة المشرَّدين داخليا، وجد حوالي ٠٠٠ ١٥٠ طفل ملاذا في ملاجئ الأونروا. ولا ينتج انعدام الأمن الغذائي في غزة عن عدم توافر الغذاء بقدر ما ينتج في المقام الأول عن غياب الفرص الاقتصادية للحصول عليه. أما انتشار الفقر على نطاق واسع بسبب ارتفاع معدلات البطالة وتدني الأجور وارتفاع أسعار المواد الغذائية، فهو نتيجة مباشرة للحصار. وتمثلت إحدى الأولويات الرئيسية الأخرى في مجال المساعدة الإنسانية في مواصلة برنامج المساعدة الغذائية المقدمة إلى ٠٠٠ ٨٦٨ شخص. وقطاع التكنولوجيا هو القطاع الوحيد الذي لم يتعطل بسبب الحصار، وقد حصلت الأونروا في عام ٢٠١٤ على دعم الجهات المانحة للمشروع الاجتماعي ''بوابة غزة''، الذي يجمع بين تطوير المهارات وتقديم الخدمات من أجل تعزيز قابلية التوظيف بالنسبة للخرِّيجين الجدد، ويعرِّف المشترين الجدد بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غزة. وأخيرا، ظل تعليم ما يقرب من ٠٠٠ ٢٤٠ من طلاب الأونروا في ٢٥٢ مدرسة في غزة يحظى بأهمية قصوى. إلا أن نسبة ٩٠ في المائة من المدارس ظلت تعمل بدوامين.

باء - الضفة الغربية

٨٢ - بالإضافة إلى مجموع الأسر المعيشية للاجئين التي تستفيد من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي، وعددها ١٢٩ ٣٦ أسرة، قدَّمت الأنشطة المموَّلة من المساعدة الإنسانية الدعم إلى ٢٠٠ ١٣ أسرة من الأسر المعيشية الفقيرة للاجئين عن طريق إتاحة فرص الحصول على النقد لقاء العمل أو تقديم قسائم غذائية. وقد نُفِّذ نموذج الفريق المعني بصحة الأسرة في ٣٥ عيادة أو جهة تنسيق من أصل العيادات الصحية أو جهات التنسيق في الضفة الغربية البالغ عددها ٤٢ عيادة أو جهة تنسيق، في حين بدأ العمل ببرنامج حماية الأسرة ونظام إحالة ضحايا العنف الجنساني في مخيمات اللاجئين كافة، وعددها ١٩ مخيما. وتمكن فريق الصحة أيضا من خفض تكاليف الإحالة للعلاج في المستشفيات بأكثر من ٠٠٠ ٩٠٠ دولار

(أي نسبة ١٩ في المائة من الميزانية). وتم توفير التعليم الابتدائي إلى ٥٦٦ ٥٠ طالبا، حيث استفاد نحو ٢٠٠ ٥ طالب من خدمات التعليم التقويمي والخدمات ذات الصلة بعُسر القراءة. ولكي تكفل الأونروا تقديم خدماتها على قدم المساواة وعلى نحو يضمن الكرامة لجميع اللاجئين، واصلت الوكالة جهودها الرامية إلى إدماج الحماية في صلب أنشطتها في الضفة الغربية مع التركيز بشكل خاص على تحسين معايير توزيع الأغذية، بما يشمل وضع أحكام خاصة للمرأة والأشخاص ذوي الإعاقة، وتدريب موظفي الأونروا على معايير الحماية.

جيم - الجمهورية العربية السورية

٨٣ - في سياق تزايد الاحتياجات واشتدادها، أعطت الأونروا الأولوية لتعزيز وتوسيع نطاق الخدمات الأساسية والمساعدة في الجمهورية العربية السورية. وفي ظل ما لحق ٩ مراكز صحية من أضرار أو دمار، وفي ظل تعذر الوصول إليها من جهة أخرى، أنشأت الأونروا ١٠ نقاط صحية جديدة لتقديم خدمات لمجتمعات اللاجئين المشردين في جميع أنحاء البلد. وبفضل استخدام ٤٣ مبنى من المباني المدرسية الحكومية، تمكنت الأونروا من أن تضاعف تقريبا معدلات الالتحاق بالمدارس بين أطفال اللاجئين الفلسطينيين، من ٠٠٠ ٢٤ طفل في عام ٢٠١٣ إلى ٠٠٠ ٤٦ طفل، بينما أتاح نشر طرائق مبتكرة في التعلم (مثل التعلم الذاتي والوحدات النموذجية على شبكة الإنترنت والدروس التلفزيونية) الوصول إلى الأطفال الذين تعذَّر عليهم الوصول إلى قاعات الدرس. وقد جرى توسيع نطاق المساعدة النقدية حيث ارتفعت من دفعتين من ٤٢ دولارا للشخص الواحد في عام ٢٠١٣ إلى ثلاث دفعات من ٦٤ دولارا للشخص الواحد. ووزَّعت الأونروا المساعدة النقدية في دمشق وحلب ودرعا وحمص وحماة واللاذقية، وحتى في المناطق التي يستحيل فيها عادة إيصال المساعدات الإنسانية. وفي مخيم اليرموك، قدمت الأونروا ما يزيد على ٠٠٠ ٣٢ سلة غذائية و ٠٠٠ ١٠ مجموعة من مجموعات لوازم النظافة الصحية و ٠٠٠ ٧ استشارة طبية إلى المدنيين المحاصرين هناك، وعددهم ٠٠٠ ١٨ مدني. واغتنمت الوكالة أيضا فرصا للقيام بأنشطة محدودة في مجال الإنعاش في المناطق الأكثر استقرارا، مثل مخيم قبر الست، وإعادة تأهيل مرافق الأونروا واستعادة الخدمات الأساسية. وعُيِّن في أواخر عام ٢٠١٤ فريق موظفي الدعم في المنطقة، المسؤول عن دعم إدارة عمليات الأونروا في كل منطقة من مناطق الجمهورية العربية السورية وتنسيق عملية دعم الحماية المقدَّمة لأكثر الفئات ضعفا من بين اللاجئين الفلسطينيين.

دال - لبنان

٨٤ - استُكمل تنفيذ نهج الفريق المعني بصحة الأسرة في جميع المراكز الصحية البالغ عددها ٢٧ مركزا. ومن خلال الاستجابة المتعلقة بالتعليم في حالات الطوارئ على نطاق الوكالة، قدَّم المكتب الميداني للوكالة في لبنان الدعم لتعليم الطلاب من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية، وذلك بإدراج ما يصل إلى ٣٠٠ ٧ طالب في صفوفه الدراسية العادية. وتوفر الأونروا التدريب المهني لما يقرب من ٢٠٠ ١ من الشبان والشابات سنويا. وقد مُنح مركز سبلين للتدريب المهني ترخيصا بإنشائه بهدف اعتماده من قبل الحكومة اللبنانية في حزيران/يونيه ٢٠١٤، الأمر الذي سيزيد من الفرص المتاحة للشباب من اللاجئين الفلسطينيين عن طريق تحسين إمكانية الحصول على التعليم العالي والاستفادة من فرص العمل. وقدَّم برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في لبنان المساعدة إلى ٧٠٩ ٦١ من الأشخاص المستحقين؛ بيد أنه لم يتسن تقديم هذه الخدمة لأكثر من ٠٠٠ ٧ شخص مستحقين، ومن المتوقع أن يطلب أشخاص آخرون المساعدة، مما يعكس تدهور الوضع الاجتماعي والاقتصادي للاجئين الفلسطينيين في لبنان. واضطلعت الأونروا بمبادرات للتأهيل وتحسين المخيمات على نطاق واسع في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان، مع التركيز على مخيمات نهر البارد والرشيدية وعين الحلوة.

هاء - الأردن

٨٥ - واصل المكتب الميداني في الأردن تنفيذ عملية إصلاح قطاع الصحة، بيد أنه لم يشرع في تنفيذ نهج الفريق المعني بصحة الأسرة في جميع المراكز الصحية البالغ عددها ٢٤ مركزا بسبب النقص في التمويل. وسيُشرع في تنفيذ هذا النهج في المراكز الصحية الستة المتبقية خلال عام ٢٠١٥. وتَواصَل إصلاح قطاع التعليم عن طريق بدء التدريب في مجال تنمية قدرات المعلِّمين في المدارس، حيث استفاد منه ربع العدد الإجمالي للمعلمين، وهو ٤٥٠ ٤ معلِّماً، في حين تم التوصل إلى اتفاقات بشأن هيكل ملاك الموظفين في المستقبل فيما يخص مهام دعم الإصلاح المنشأة حديثا. وفي عام ٢٠١٤، استُحدث في إطار برنامج الإغاثة نهج ''إدارة الحالات الإفرادية'' الذي يقرُّ بعوامل الضعف المعقَّدة ويتيح تقديم الدعم الذي يراعي الاحتياجات الفردية للاجئين بما يتجاوز توزيع النقود والأغذية. وسيتواصل في عام ٢٠١٥ استعراض استراتيجيات إدارة واستثمار الإيرادات المتأتية من برامج التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني من خلال تقديم خدمات لقاء رسوم (تُقدَّر قيمتها بمليوني دولار سنويا). وواصلت الأونروا تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية. واستطاعت الوكالة ضمان فرص جيدة للحصول على الخدمات

الصحية بالنسبة للاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية، الذين يستوفون شروط الحصول على الخدمات الأولية في المراكز الصحية للأونروا البالغ عددها ٢٤ مركزا، حيث أبلغ ٩٧ في المائة من المستفيدين أنهم لم يواجهوا أي مشاكل في الحصول على الرعاية الطبية التي كانوا بحاجة إليها. وقد التحق حوالي ١٠٠ ٢ طفل من الجمهورية العربية السورية بمدارس الأونروا في عام ٢٠١٤.

الفصل الثالث

استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى المتعلقة بالتنمية البشرية

٨٦ - تواصل الأونروا اتباع الإطار المحدد في استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتوفر الاستراتيجية التوجيه للوكالة استنادا إلى ١٥ هدفا استراتيجيا، يساهم كل منها في واحد أو أكثر من بين أربعة أهداف تتعلق بالتنمية البشرية: التمتع بحياة مديدة وصحية؛ واكتساب المعارف والمهارات؛ وتوفير مستوى معيشي لائق؛ والتمتع بكامل حقوق الإنسان. وفي عام ٢٠١٤، عملت المكاتب الميدانية التابعة للأونروا وإداراتها في المقر على تحقيق الأهداف المقررة لفترة السنتين والواردة في خطط التنفيذ الميدانية والخاصة بالمقر، والقائمة على الرؤية الاستراتيجية للوكالة التي مدتها ست سنوات والمستندة إلى تقييمات لاحتياجات اللاجئين أجراها كل مكتب ميداني على حدة.

ألف - الهدف ١

التمتع بحياة مديدة وصحية

٨٧ - تهدف الأونروا إلى تحقيق هدف التنمية البشرية المتمثل في كفالة تمتع اللاجئين الفلسطينيين بحياة مديدة وصحية عن طريق أنشطة برنامجها الصحي وبرنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، وذلك بالتعاون مع البلدان المضيفة والشركاء الوطنيين والدوليين، حسب الاقتضاء.

٨٨ - وفي عام ٢٠١٤، واصلت الأونروا تقديم الرعاية الصحية الأولية إلى اللاجئين الفلسطينيين من خلال ١٣٧ مركزا صحيا. وعلى الرغم من المكاسب الصحية التي تتجلّى في انخفاض وفيات الأمهات والمواليد والرضع والأطفال، تساهم الأمراض غير المعدية في تفاقم عبء الأمراض، وهو أمر مكلف من حيث العلاج والإدارة. واستجابة لهذا الوضع، أحرزت الأونروا المزيد من التقدم في تنفيذ إصلاحاتها في مجال الصحة، بما في ذلك نهج الفريق المعني بصحة الأسرة ونظام المعلومات المتعلقة بإدارة شؤون الصحة (''الصحة الإلكترونية''). وبحلول نهاية عام ٢٠١٤، كان ٩٩ من أصل ١١٥ مركزا من المراكز الصحية التابعة للوكالة (باستثناء الجمهورية العربية السورية) قد نفَّذ بنجاح إصلاح نموذج الفريق المعني بصحة الأسرة؛ وكان ١٤ مركزا صحيا بصدد تنفيذ مجموعة الصحة الإلكترونية في إطار نموذج الفريق المعني بصحة الأسرة، بينما كان ٧٢ مركزا يقوم بتنفيذ الصيغة التقليدية لمجموعة الصحة الإلكترونية. وكان من الواضح مدى التحسينات التي طرأت

على تنظيم المراكز الصحية وفترات انتظار المرضى ومدى رضا الموظفين والمرضى، بالإضافة إلى انخفاض عبء العمل الذي يقع على عاتق موظفي المراكز الصحية.

٨٩ - وتسبَّب النزاع الذي اندلع في غزة عام ٢٠١٤ في إلحاق أضرار مدمِّرة، ونظرا لاعتبارات تتعلق بالسلامة، أُغلقت في المتوسط مراكز صحية طوال فترة أعمال القتال يتراوح عددها بين ٧ مراكز و ٢٠ مركزاً.

٩٠ - وظلَّ النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية يُحدث زيادة في الطلب على الخدمات الصحية التي تقدمها الأونروا في ميدان العمل ذاك، وكذلك في لبنان والأردن. ومن بين المراكز الصحية البالغ عددها ٢٣ مركزا في الجمهورية العربية السورية، ظلت ٨ مراكز مغلقة في عام ٢٠١٤، في حين كانت ١٢ نقطة صحية تعمل في البلد بهدف تحسين سبل الحصول على تلك الخدمات.

٩١ - وقد جرى إصلاح أو استبدال معظم الأجزاء التالفة من شبكات الإمداد بالمياه والمجارير وشبكات الصرف الصحي في المناطق ذات الأولوية في جميع ميادين العمل. ويلزم توفير مزيد من الموارد من أجل تحسين مدى كفاية الشبكات.

الهدف الاستراتيجي ١

كفالة حصول الجميع على الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيّدة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
حصول الجميع على الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيّدة	معدل الوصفات الطبية بمضادات حيوية	خط الأساس (٢٠١٣)	٢٤,٦
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٢٥,٥
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٢٦,٢

الهدف الاستراتيجي ٢

حماية صحة الأسرة والنهوض بها

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
حماية صحة الأسرة والنهوض بها بصورة مستدامة	معدل وفيات الرضع[أ]	خط الأساس (٢٠١٣)	٢٢,٠
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٢٢,٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٢٠,٤

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

الهدف الاستراتيجي ٣

الوقاية من الأمراض والسيطرة عليها

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن تواؤم معدل انتشار الأمراض المعدية مع مثيله في البلدان المضيفة	'١' معدل التحصين من الأمراض التي يمكن الوقاية منها	خط الأساس (٢٠١٣)	٩٩,٣
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٩٩,٥
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٩٨,٩
	'٢' النسبة المئوية للملاجئ الموصولة رسميا بشبكات المياه العامة	خط الأساس (٢٠١٣)	٩٩,٩
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٩٩,٩
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	١٠٠[أ]
	'٣' النسبة المئوية للملاجئ الموصولة رسميا بشبكات الصرف الصحي	خط الأساس (٢٠١٣)	٨٧,٠[ب]
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٨٥,٦
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٨٦,٦[أ]

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

(ب) بما في ذلك الجمهورية العربية السورية؛ على أن الرقم الذي استثنيت منه الجمهورية العربية السورية هو ٨٤,٠.

النواتج

- تقديم ٩,٣ ملايين استشارة طبية للمرضى الخارجيين من اللاجئين الفلسطينيين، منها ٠٠٠ ١٦٩ استشارة مع أخصائيين لعلاج الأمراض الحادة والمزمنة
- تقديم ما يزيد على ٠٠٠ ٩٨٣ استشارة صحية في الجمهورية العربية السورية، على الرغم من النزاع وحالة انعدام الأمن الحاليين
- تقديم إعانات لإدخال ٨١٠ ٩٣ مرضى إلى المستشفيات لتلقي رعاية صحية من المستوى الثاني أو الثالث
- تقديم خدمات صحية في فترة ما قبل الولادة وبعدها وفي مجال تنظيم الأسرة إلى ما يقارب ٠٣١ ٣١١ مستفيداً
- إجراء فحوص الكشف عن ارتفاع ضغط الدم والداء السكري للأشخاص البالغين من العمر ٤٠ سنة أو أكثر
- توفير الرعاية الصحية للرضَّع والأطفال لأكثر من ٠٠٠ ١٦٢ طفل، بما في ذلك تحصين جميع الأطفال المسجلين الذين تقّل أعمارهم عن سنتين باللقاحات المناسبة لأعمارهم

- تركيب نظام لمعالجة المياه بالتناضح العكسي في ثلاثة مخيمات في لبنان، تستفيد منه حوالي ٥٠٠ ٨ أسرة
- تنفيذ أعمال بناء شبكات المجارير والصرف الصحي والإمداد بالمياه والطرق أو وجودها قيد التنفيذ في مخيمات في غزة ولبنان، وهي أعمال تستفيد منها حوالي ٧٠٠ ٦ أسرة من أسر اللاجئين
- بناء خمسة مراكز صحية جديدة، واستمرار بناء ثمانية مراكز صحية جديدة. وقد أعدَّت التصاميم الخاصة بأربعة مراكز صحية جديدة/مراكز موسَّعة ومركز واحد لعمليات الديال الكلوي.

باء - الهدف ٢

اكتساب المعارف والمهارات

٩٢ - تهدف الأونروا إلى تحقيق هدف التنمية البشرية المتمثل في كفالة اكتساب اللاجئين الفلسطينيين للمعارف والمهارات بالتعاون مع البلدان المضيفة وشركاء آخرين عند الاقتضاء.

٩٣ - وتدير الأونروا ٦٦٦ مدرسة ابتدائية وإعدادية في جميع ميادين عملها الخمسة، علاوة على ٩ مدارس ثانوية في لبنان، حيث توفر التعليم الأساسي المجاني لنحو نصف مليون طفل من أطفال اللاجئين الفلسطينيين. وتضاهي معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة في صفوف اللاجئين الفلسطينيين المستويات الإقليمية والعالمية جودةً، وهناك تكافؤ بين الجنسين في أعداد الملتحقين بالمدارس منذ ستينيات القرن الماضي.

٩٤ - وتتوخَّى الإصلاحات التعليمية التي شُرع في تطبيقها في عام ٢٠١١ إحداث تحوُّل في ممارسات التدريس داخل الفصول الدراسية من أجل تحسين نتائج التعلُّم لدى الطلاب. وقد تناولت الإصلاحات كلا من السياسات والهيكل التنظيمي وتطوير القدرات في ثمانية مجالات، منها تنمية قدرات المدرِّسين وتمكين المدارس؛ وتقييم المناهج الدراسية والطلاب؛ والتعليم الشامل للجميع؛ والتعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني؛ وإدارة الحوكمة؛ والتخطيط والبحث والتطوير على الصعيد الاستراتيجي؛ والشراكات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. وفي عام ٢٠١٤، نُفِّذت جميع السياسات المتعلقة بالمدرِّسين والتعليم الشامل للجميع وحقوق الإنسان وتسوية النزاعات والتسامح.

٩٥ - وأُحرز تقدم في مجال ضمان استيعاب جميع الأطفال والتأكيد على عمليات التعلُّم الحاسمة والقيم الرئيسية، وذلك تمشيا مع البرنامج العالمي للتثقيف في مجال حقوق الإنسان. وقد أُحرز هذا التقدم من خلال برامج التطوير المهني ومجموعات أدوات سهلة الاستخدام لفائدة موظفي التعليم.

٩٦ - ووضعت الأونروا اللمسات الأخيرة على تحليلها لاختبارات الرصد والتحصيل الدراسي التي تجرى على نطاق الوكالة (وهي الاختبارات التي خضع لها ٠٠٠ ٦٠ طفل في الصفين الرابع والثامن في مادتي اللغة العربية والرياضيات، وذلك في ٤ ميادين عمل و ٥٦٦ مدرسة) والدراسة التي أجريت لملاحظة الفصول الدراسية. وأبرزت النتائج التي تم التوصل إليها التقدم المحرز والتحديات المطروحة.

٩٧ - واضطُلع بأعمال التصميم والبناء لصالح المدارس لتهيئة بيئة مواتية للتعلم من خلال تطبيق معايير الحماية ذات الصلة بالسلامة والأمن والتيسير لذوي الإعاقة والمسائل الجنسانية.

الهدف الاستراتيجي ٤

كفالة فرص الحصول على التعليم الأساسي للجميع وضمان تغطية شاملة لخدمات التعليم الأساسي

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
إتاحة فرص الحصول على التعليم الأساسي للجميع، وضمان تغطية شاملة لخدمات التعليم الأساسي[أ]	'١' معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الابتدائية		
	الذكور	خط الأساس (٢٠١٣)	٢,٦٢[ب]
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٢,٤٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٣,٣٨
	الإناث	خط الأساس (٢٠١٣)	١,٣٣[ج]
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	١,٤٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	١,٧٨
	'٢' معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الإعدادية[د]		
	الذكور	خط الأساس (٢٠١٣)	٤,٠٢
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٥,٥٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٤,٧٥
	الإناث	خط الأساس (٢٠١٣)	٣,٣٩
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٤,٧٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٢,٩٩

(أ) تخص الأرقام الفعلية السنة الدراسية ٢٠١٣/٢٠١٤. وتخص الأرقام المستهدفة السنة الدراسية ٢٠١٤/٢٠١٥، حيث يجري إبلاغ هذه المؤشرات مرة كل سنتين، ولا يمكن تكييف هذه المنهجية مع عملية الإبلاغ عن كل سنة على حدة.

(ب) القيمة الفعلية لعام ٢٠١٣ المبلغ عنها في تقرير العام الماضي لم تكن صحيحة. فهذا الرقم (٢,٦٤) كان يخص السنة الدراسية ٢٠١١/٢٠١٢.

(ج) جرى إبلاغ الرقم الفعلي لعام ٢٠١٣ في تقرير العام الماضي على أنه يساوي ١,٢٤، وهو رقم خاطئ.

(د) تمثل الأرقام الفعلية المبلغ عنها لعام ٢٠١٣ فيما يخص معدلات توقف الذكور والإناث معا عن الدراسة في المدارس الإعدادية (٦,٤٤ و ٣,٣٠ على التوالي) الأرقام المستهدفة للسنة الدراسية ٢٠١٢/٢٠١٣، لا الأرقام الفعلية.

الهدف الاستراتيجي ٥

تحسين نوعية التعليم ونتائجه على أساس معايير محددة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسين عملية رصد نوعية التعليم المقدم	النسبة المئوية للتغير في متوسط الدرجات التي حصل عليها الطلاب في اختبار رصد التحصيل الدراسي[أ]	خط الأساس (٢٠١٣)	٣,٠
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	لا ينطبق
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	لا ينطبق

(أ) يُجرى اختبار الرصد والتحصيل الدراسي بصورة دورية، وقد أنجز آخر اختبار في عام ٢٠١٣. ولذلك، لا توجد أي أرقام فعلية أو مستهدفة للإبلاغ عنها لعام ٢٠١٤.

الهدف الاستراتيجي ٦

تحسين توافر الفرص التعليمية للدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن تقييم الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة وإحالتهم	النسبة المئوية لجميع الأطفال المسجلين في مدارس الأونروا الذين يعدون من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة[أ]	خط الأساس (٢٠١٣)	٣,٦٠
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٢,٩٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٣,٦٢

(أ) أُبلغ عن هذا المؤشر خطأً باعتباره ”نسبة من يتلقون الدعم من الطلاب الذين يعدون من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة“ في تقرير عام ٢٠١٣. ولا تشمل الأرقام ميدان العمل في الجمهورية العربية السورية.

النواتج

- توفير التعليم العام لنحو ٤٩٤ ٩٤٤ طفلا من أطفال اللاجئين الفلسطينيين المستوفين للشروط

- تنفيذ إصلاحات في مجال التعليم المتواصل في جميع ميادين العمل الخمسة
- تنفيذ إطار السياسات ووضع الصيغة النهائية لأدوات تشخيصية للتعرف على الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم الدعم لهم
- بناء ٨ مدارس جديدة وتوسيع مباني ٣ مدارس، واستمرار أعمال البناء فيما يخص ١٣ مدرسة جديدة وتوسيع مباني ٣ مدارس
- إعداد تصاميم تُطبَّق فيها معايير الحماية في ٢٢ من المدارس أو المباني الموسعة.

جيم - الهدف ٣

توفير مستوى معيشي لائق

٩٨ - تهدف الأونروا إلى تحقيق هدف التنمية البشرية المتمثل في كفالة توفير مستوى معيشي لائق للاجئين الفلسطينيين عن طريق أنشطة برنامجها المتعلق بالإغاثة والخدمات الاجتماعية، وبرنامجها الخاص بالتمويل البالغ الصغر، وبرنامجها لتحسين الهياكل الأساسية والمخيمات، وذلك بالتعاون مع البلدان المضيفة والشركاء الوطنيين والدوليين، حسب الاقتضاء.

٩٩ - وفي عام ٢٠١٤، واصلت الأونروا تقديم الأغذية والنقود والخدمات المتخصِّصة إلى ما يناهز ٠٠٠ ٢٩٠ شخص من اللاجئين الفلسطينيين عن طريق برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. وقدمت الأونروا أيضا المساعدة إلى ٧٨١ ٣٩١ ١ من اللاجئين الفلسطينيين في ميادين العمل الخمسة من خلال مختلف البرامج الطارئة، وقد قدمت نسبة ٨٧ في المائة من تلك المساعدة في غزة والجمهورية العربية السورية. وتولى برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية حفظ ٤٨٨ ٥٨٩ ٥ سجلا من سجلات اللاجئين من خلال نظام معلومات تسجيل اللاجئين، وتعزيز قدرة ذلك النظام على تلبية الاحتياجات الناشئة عن الأزمة السورية. وشُرع في بذل جهود لتعزيز قدرات نظام معلومات تسجيل اللاجئين ووظائفه بغرض تلبية الاحتياجات في مجال حماية اللاجئين ورصدها. وقد أُنجزت إصلاحات برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في الأردن والضفة الغربية ولبنان، ولكن الأونروا لم تتمكن من تلبية الطلبات المتزايدة بسبب نقص التمويل والمعوِّقات، وظلَّ نحو ٠٠٠ ٢٨ من اللاجئين الذين يعيشون في حالة فقر مدقع مقيَّدين في قوائم الانتظار في ميادين العمل تلك. وعلاوة على ذلك، تواصلت الجهود المبذولة في جميع ميادين عمل الأونروا بهدف ترشيد مجموعات لوازم المساعدة في حالات الطوارئ والمساعدة التقليدية، وتحسين نُظم تحديد المحتاجين وتصميمها وفقا للاحتياجات، ودعم الاستجابات لحالات الطوارئ وإحالة ضحايا العنف الجنساني، وتلبية مختلف الاحتياجات المتعلقة بالحماية، وتعميم مراعاة المسائل الجنسانية في البرامج.

١٠٠ - ويسهم البرنامج التعليمي التابع للأونروا في تحقيق هذا الهدف بزيادة قابلية التوظيف، وذلك عن طريق برنامجها للتعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني. وفي

عام ٢٠١٤، وبالتنسيق مع جميع ميادين العمل، أُعيد تقييم ووضع مؤشرات لقياس مدى أهمية البرنامج وكفاءته وفعاليته على نحو أفضل. وأُقرَّت استراتيجية البرنامج في تموز/يوليه ٢٠١٤، وهي ستساعد في زيادة فرص الاستفادة، لا سيما فيما يخص الفئات الضعيفة، كما ستؤدي إلى تيسير استدامة التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني، وزيادة الجودة، وتنظيم الروابط القائمة مع أسواق العمل.

١٠١ - وفي عام ٢٠١٤، موَّل برنامج التمويل البالغ الصغر ٩٦٧ ٣٤ قرضا قيمتها ٣٤,٣٨ مليون دولار. وتكبَّد البرنامج خسائر تبلغ ٩٦٣ ٧٣٩ دولارا في غزة و ٩٤٩ ٢٨٠ دولارا في الجمهورية العربية السورية بسبب النزاع الدائر في كل من هذين الميدانين. وهذا ما لم يتسن أن تعوِّضه الأرباح البالغة ١٠٠ ٥٨٧ دولار المتأتية من العمليات في الضفة الغربية والأردن. ورغم التحسن المحرز في عدد القروض المصروفة في عام ٢٠١٤ وقيمتها، لم تتحقق الأهداف لجملة أسباب منها النزاع المسلح في الجمهورية العربية السورية، والحرب في غزة، وأثر الاضطرابات في الضفة الغربية. ورغم النمو في الجمهورية العربية السورية، فإن الخطر يهدد عمليات التمويل البالغ الصغر بسبب تدني معدل الرسملة وانخفاض قيمة الليرة السورية مقابل دولار الولايات المتحدة.

١٠٢ - وفي شراكة مع مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين، قام برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات بوضع وتطوير و/أو تنفيذ خطط لتحسين المخيمات شملت خمسة مخيمات في لبنان وغزة والأردن. وقامت الأونروا أيضا بإعادة تأهيل الملاجئ غير الآمنة وغير الصحية لفائدة الأسر التي تتلقى مساعدة من شبكة الأمان الاجتماعي. وبالإضافة إلى ذلك، وصل عدد الأسر في غزة التي استفادت من إصلاح ملاجئها المتضررة من النزاع في عام ٢٠١٤ إلى ٢١٧ ٤١ أسرة.

الهدف الاستراتيجي ٧
الحد من الفقر المدقع

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس	النسبة	
			جميع ميادين العمليات	
زيادة قدرة الأفراد من الفقراء الذين يعيشون في حالة فقر مدقع على تلبية احتياجاتهم الأساسية من الأغذية	النسبة المئوية للأفراد الذين يعيشون في حالة فقر مدقع من بين المستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي التابعة للأونروا	خط الأساس (٢٠١٣)	٤١,٤[أ]	
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٧٠,٥[ب]	
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٥٥,٣	

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية. وقع خطأ في العدد الفعلي (٥٦) المبلغ عنه بالنسبة للسنة الماضية ٢٠١٣.

(ب) عُدِّل الرقم المستهدف بعد حذف الرقم المستهدف للمكتب الميداني في سورية. فهذا المؤشر ليس ذا صلة في حالة المكتب الميداني في سورية؛ ونظرا للأزمة الحالية، يقدم هذا المكتب تغطية شاملة لجميع اللاجئين الفلسطينيين.

النواتج

- تلقى عدد من الأفراد متوسطه ٢١٥ ٢٨٩ فرداً معونة غذائية وإعانات نقدية فصلية
- أتَّمت الأونروا في ثلاثة ميادين المرحلة الانتقالية من برنامج حالات العسر الشديد إلى برنامج شبكة الأمان الاجتماعي.

الهدف الاستراتيجي ٨

التخفيف من الآثار المباشرة لحالات الطوارئ على الأفراد

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	العدد
تقليل أثر الأزمة المالية في الأسر	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين يتلقون مساعدة نقدية و/أو غذائية	خط الأساس (٢٠١٣)	١ ٣٢٣ ٦٢٦
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	١ ٣٩٣ ٠٠٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	١ ٣٦٣ ١١٨

الهدف الاستراتيجي ٩

توفير خدمات مالية للجميع وزيادة فرص الحصول على تسهيلات الائتمان

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	العدد
زيادة تقديم الخدمات المالية	'١' عدد القروض المصروفة	خط الأساس (٢٠١٣)	٢٦ ٥٣٩
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٤٢ ٠٠٢
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٣٤ ٩٦٧
	'٢' قيمة القروض المصروفة	وحدة القياس	وحدة القياس (بملايين دولارات الولايات المتحدة)
		خط الأساس (٢٠١٣)	٣٠,٥٥
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٤١,٠٢
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٣٤,٣٨

النواتج

- ٨٩١ ١٣ قرضا بلغت قيمتها ١٩,٤٤ مليون دولار مُوِّلت في الأرض الفلسطينية المحتلة، و ٢٨٨ ١١ قرضا بلغت قيمتها ١١,٧٨ مليون دولار مُوِّلت في الأردن، و ٧٨٨ ٩ قرضا بلغت قيمتها ٣,١٦ ملايين دولار صُرفت في الجمهورية العربية السورية
- ازداد التواصل السنوي الإجمالي مع العملاء بنسبة ٣٢ في المائة، في حين انخفضت قيمة الحافظة بنسبة ١٣ في المائة. ويستند هذا النمو إلى زيادة أنشطة التواصل في الجمهورية العربية السورية والضفة الغربية والأردن، التي شهدت تحسنا بنسبة ١٨٨ في المائة و ١٧ في المائة و ١٢ في المائة على التوالي. وانخفض معدل التواصل في غزة بنسبة ١٣ في المائة نتيجة للنزاع الذي اندلع في ٢٠١٤ وأدى إلى توقف عمليات التمويل البالغ الصغر لمدة شهرين
- بلغ عدد القروض التي قُدِّمت إلى المؤسسات ٣٠٥ ١٩ قروض بلغت قيمتها ٢١,١٠ مليون دولار
- قُدِّمَ ٦٦٢ ١٥ قرضاً من قروض المستهلكين والإسكان بقيمة ١٣,٢٨ مليون دولار لدعم التعليم والصحة، وبناء أصول الأسر المعيشية، وتمكين العائلات من تحسين مساكنها
- مثَّل اللاجئون الفلسطينيون نسبة ٤٦ في المائة من مجموع العملاء، بينما مثَّلت المشاريع غير الرسمية ٨٤ في المائة من مجموع المشاريع المموَّلة
- مثلت القروض المقدمة إلى المرأة نسبة ٣٧ في المائة من خدمات الحافظة، وشكل العملاء من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٣٠ عاما نسبة ٢٨ في المائة من مجموع المقترضين.

الهدف الاستراتيجي ١٠
تحسين القابلية للالتحاق بعمل

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسين استجابة مرافق تعليم	'١' معدلات توظيف الذكور من	خط الأساس (٢٠١٣)[ب]	٨٣,٠

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة المئوية
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)		٨٧,٨
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)[ج]		٧٢,١١
	’٢‘ معدلات توظيف الإناث من الخريجين في غضون ١٢ شهرا من تاريخ التخرج	خط الأساس (٢٠١٣)[د]		٧٦,٠
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)		٧١,٣
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)		٦٢,٩٤

(أ) جميع الأرقام تستثنى منها الجمهورية العربية السورية.

(ب) يصبح الرقم ٧٨ في المائة بما في ذلك الجمهورية العربية السورية.

(ج) يصبح الرقم ٧٢,٢٩ في المائة بما في ذلك الجمهورية العربية السورية.

(د) يصبح الرقم ٧٥ في المائة بما في ذلك الجمهورية العربية السورية.

النواتج

- توفير التدريب على اكتساب المهارات التقنية والمهنية لـ ٣٠٠ ٧ طالب، تشكل النساء نسبة ٤٣,٤ في المائة منهم
- إجراء دراسة استقصاء عن درجة الارتياح في جميع المكاتب الميدانية باستثناء المكتب الميداني في الضفة الغربية
- تقديم التوجيه الوظيفي والمشورة إلى طلاب المرحلة الإعدادية/الأساسية وإلى الطلاب والمتدربين في مراكز التدريب المهني.

الهدف الاستراتيجي ١١

تحسين البيئة الحضرية من خلال التنمية المستدامة للمخيمات وتطوير الهياكل الأساسية وأماكن الإقامة التي لا تستوفي المعايير المطلوبة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		العدد
تحسين البيئة الحضرية عن طريق التنمية المستدامة للمخيمات وتطوير الهياكل الأساسية وأماكن الإقامة التي لا تستوفي المعايير المطلوبة	عدد أسر اللاجئين المقيمين في ملاجئ لا تستوفي المعايير المطلوبة التي تمكنت من تحسين ظروفها المعيشية (باستثناء ملاجئ الطوارئ في قطاع غزة)	خط الأساس (٢٠١٣)		١ ٠٤٤
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)		٥ ٤٤٥
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)		١ ٠٦٨

النواتج

- تأهيل ١ ٠٦٨ ملجأ (باستثناء حالات الطوارئ في غزة ولبنان)
- استفادة ٤١ ٢١٧ أسرة في غزة من أعمال إصلاح الملاجئ المتضرِّرة من النزاع
- إعادة بناء ٩٥٣ ملجأ في رفح وأكثر من ٢٥٠ ملجأ في مخيم نهر البارد تضرَّرت أو دُمِّرت جراء النزاع في عام ٢٠٠٧.

دال - الهدف ٤
التمتع بكامل حقوق الإنسان

١٠٣ - تهدف الأونروا إلى كفالة تمتع اللاجئين الفلسطينيين بحقوق الإنسان إلى أقصى حد ممكن داخليا عن طريق توفير الحماية في تقديم خدمتها وأثناء تقديمها لهم، وخارجيا، بزيادة تعزيز احترام القانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني الدولي وقانون حقوق الإنسان.

١٠٤ - وقد واصل اللاجئون الفلسطينيون مواجهة تحديات خطيرة في ما يتعلق بالحماية، وذلك بسبب استمرار الاحتلال والنزاع المسلح والتشرُّد طوال عام ٢٠١٤. وتشكل الحماية والتنمية البشرية بالنسبة للأونروا هدفين يعزز كل منهما الآخر؛ وتهدف الأونروا إلى تقديم خدمات ذات نوعية جيدة وتعمل أيضا على حماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين وتعزيزها. ولعمل الأونروا في مجال الحماية بُعْدان أحدهما داخلي والآخر خارجي.

١٠٥ - فداخليا، جرى تدريب ١٥ ٦٨٧ موظفا من موظفي التعليم التابعين للأونروا على مواد التدريب المرجعية للوكالة المتعلقة بحقوق الإنسان وتسوية النزاعات والتسامح، وقد ذكر ٩٤ في المائة من المتدربين أن قدراتهم تحسنت. وتم الاضطلاع في جميع المكاتب الميدانية بالعملية السنوية للتدقيق في حالة الحماية التي تقيس هذه العملية مدى مواءمة برامج الأونروا الأساسية مع معاييرها للحماية، باستثناء المكتب الميداني في الجمهورية العربية السورية. وكان المعدل العام في عام ٢٠١٤ لدرجة المواءمة ٤٩ في المائة. وتواجه الأونروا عددا من العوائق في هذا المجال، بما في ذلك الافتقار إلى الموارد الكافية والتحدي المتمثل في زيادة تعريف الموظفين بالجوانب التقنية لهذه الحماية. وقد شكل الإقرار بضرورة تعزيز إجراءات ونظم التعقب وإحالة فرادى حالات الحماية إحدى النتائج الرئيسية التي حققتها عملية التدقيق في عام ٢٠١٤. وواصلت الوكالة نهجها المتعدد القطاعات للتصدي للعنف الجنساني من خلال بناء نظم الإحالة للكشف عن الناجيات وتزويدهن بوسائل الوصول إلى الخدمات المقدمة في هذا المجال.

١٠٦ - وخارجيا، واصلت الأونروا زيادة تعزيز احترام القانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان. ويشمل ذلك توثيق الانتهاكات المزعومة للقانون الدولي وتوجيه انتباه الجهات المسؤولة المعنية إلى الشواغل المحددة في هذا المجال، سواء أكان ذلك عن طريق الدعوة الخاصة أو العامة. فقد تسنى في عام ٢٠١٤، بفضل الجهود الدعوية التي بذلتها الأونروا لدى السلطات المعنية، تقديم رد إيجابي في ٤١ في المائة من الحالات. وينبغي النظر إلى هذه النتيجة في سياق تفاقم حالات الحماية في عدد من ميادين العمل، مع استئناف أعمال القتال في غزة، والتزاع الدائر في سوريا، وتدفق اللاجئين، والقيود المفروضة على الحدود في الأردن ولبنان. واستمرت الأونروا أيضا في تعاونها الفعال مع النظام الدولي لحقوق الإنسان، وتقديم مساهمات في عمل الهيئات المنشأة بموجب معاهدات والإجراءات الخاصة وغيرها من الآليات بشأن مسائل الحماية التي تؤثر سلبا على اللاجئين الفلسطينيين.

الهدف الاستراتيجي ١٢

كفالة أن يُراعى في تقديم الخدمات توفير ما يحتاجه المستفيدون من حماية، بما في ذلك حماية الفئات الضعيفة

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
نسبة تحسن امتثال الخدمات المقدمة للمعايير الدولية، ولا سيما معايير الحماية	'١' زيادة درجة الامتثال لمعايير الأونروا للحماية[أ]	خط الأساس (٢٠١٣)	٤٦,٦
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٥٤
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٤٩
	'٢' النسبة المئوية للعاملين في مجال التعليم الذين اجتازوا بنجاح برنامج التدريب في مجال حقوق الإنسان وتسوية التزاعات والتسامح	خط الأساس (٢٠١٣)	٢٠[ب]
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	٤٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٧٦

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

(ب) الرقم الفعلي المبلغ عنه (٩,٥) بالنسبة لعام ٢٠١٣ كان رقما مؤقتا، وهذا هو الرقم الصحيح.

الهدف الاستراتيجي ١٣

حماية وتعزيز حقوق اللاجئين الفلسطينيين بتشجيع احترام حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي وقانون اللاجئين الدولي

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة المئوية
تحسين البرامج والسياسات المتعلقة بالحماية	النسبة المئوية لمسائل الحماية التي استجابت لها السلطات	خط الأساس (٢٠١٣)		٦٦,٦
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)		٤٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)		٤١

النواتج

- استفادة موظفي الخط الأمامي من جميع البرامج الأساسية من ١ ١٩٧ تدريبا أساسيا و ٦٢٢ تدريبا متعمقا و ٦٣٦ دورة تدريبية متخصِّصة بشأن كيفية التصدي للعنف الجنساني
- كشف ٢ ٥٣٩ ناجية من العنف الجنساني أحيل منهن ٢ ٠٢٠ حالة وبلغ عدد الخدمات المقدمة إليهن ٣ ٠٦١ خدمة
- تحديد الحالات التي تستوجب الحماية والاستجابة لها، وتكون مشفوعة بإحالات لتلقي الخدمات المتخصصة داخليا وخارجيا
- تقديم مدخلات بشأن اللاجئين الفلسطينيين في ١١ تقريرا من تقارير الأمم المتحدة عن حقوق الإنسان، وذلك بطلب من المفوضية السامية لحقوق الإنسان، والأمين العام للأمم المتحدة أو غير ذلك من آليات حقوق الإنسان المعنية المنبثقة عن قرارات مجلس الأمن والجمعية العامة ومجلس حقوق الإنسان.

الهدف الاستراتيجي ١٤

تعزيز قدرة اللاجئين على تصميم خدمات اجتماعية مستدامة وتنفيذها في مجتمعاتهم المحلية

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة المئوية
تعزيز قدرة اللاجئين على تصميم خدمات اجتماعية مستدامة وتنفيذها في مجتمعاتهم المحلية	عدد الشراكات القائمة مع منظمات المجتمع المحلي التابعة للأونروا[أ]	خط الأساس (٢٠١٣)		–
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)		١٤
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)		٧

(أ) يستعاض بهذا المؤشر عن المؤشر المعنون ”النسبة المئوية لمنظمات المجتمع المحلي التي حسنت مستوى أدائها في مجالات الإدارة المالية وتقديم الخدمات والحوكمة“ الذي لم تعد الأونروا تقدم تقارير بشأنه.

النواتج

- مدَّد المكتب الميداني في لبنان فترة سريان سبع مذكرات تفاهم في عام ٢٠١٤. وبدأ المكتب الميداني في الأردن في صياغة مذكرات تفاهم والقوانين المحلية الناظمة لمنظمات المجتمع المحلي والحصول على الموافقة القانونية بشأنها وبالتالي، فهو لم يقم حتى الآن بأي شراكات رسمية.

الهدف الاستراتيجي ١٥

ضمان الاضطلاع بتسجيل اللاجئين الفلسطينيين والتحقق من أهليتهم للحصول على خدمات الأونروا وفقًا للمعايير الدولية ذات الصلة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسين إمكانيات التسجيل	النسبة المئوية لمقدمي الطلبات الجدد المستوفين لمعايير الأونروا	خط الأساس (٢٠١٣)	٩٩
		الرقم المستهدف (٢٠١٤)	١٠٠
		الرقم الفعلي (٢٠١٤)	٩٠

النواتج

- أسفر تنفيذ النظام الإلكتروني لمعلومات تسجيل اللاجئين عن تيسير عمل الموظفين على تطبيق التعليمات الموحدة للاستحقاق والتسجيل التي وضعتها الأونروا، كما أنه حسّن كثيرا قدرة الأونروا على رصد المعاملات والعمليات وقدَّم للاجئين خدمات تحفظ لهم مزيدا من الكرامة وتتسم بمزيد من الكفاءة.

ملاحظة ختامية

١٠٧ - أُنشئت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى عملا بقرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩. والوكالة هيئة فرعية تابعة للجمعية العامة وقد بدأت عملها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠، كي تستجيب لاحتياجات نحو ٧٥٠ ٠٠٠ لاجئ فلسطيني. وهي من أكبر برامج الأمم المتحدة، ففي نهاية عام ٢٠١٤، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين المشمولين بولايتها ٥,١ ملايين لاجئ وبلغ عدد موظفيها حوالي ٣٠ ٠٠٠ موظف. ويُعرّف اللاجئون الفلسطينيون بأنهم ”الأشخاص الذين كان مكان إقامتهم المعتاد فلسطين خلال الفترة من ١ حزيران/

يونيه ١٩٤٦ إلى ١٥ أيار/مايو ١٩٤٨، والذين فقدوا كلا من منازلهم وسبل عيشهم نتيجة لتراع عام ١٩٤٨‘‘، ويشملون المنحدرين من نسلهم من جهة الذكور.

١٠٨ - 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 قطاع 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 الهياكل الأساسية.

الرجاء إعادة استعمال الورق