الجمعية العامة
الوثائق الرسمية
الدورة الحادية والسبعون
الملحق رقم ١٣

A/71/13

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

١ كانون الثاني/يناير – ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥

الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٦

ملاحظة

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

ISSN 0082-8386

المحتويات

الفصل		الصفحة
	كتاب الإحالة	٤
	رسالة مؤرخة ٣١ أيار/مايو ٢٠١٦ موجهة من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة	٧
الأول -	عرض عام لسياق الأوضاع	١٠
	ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية	١٠
	باء - التطورات التشغيلية والتنظيمية	١٦
	جيم - المسائل القانونية	٢٠
	دال - استعراض مالي عام	٢٨
الثاني -	استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف التنمية البشرية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى	٣٤
	ألف - الهدف ١ - التمتع بحياة مديدة وصحية	٣٤
	باء - الهدف ٢ - المعارف والمهارات المكتسبة	٣٧
	جيم - الهدف ٣ - توافر مستوى معيشي لائق	٤٠
	دال - الهدف ٤ - التمتع بكامل حقوق الإنسان	٤٥

كتاب الإحالة

رسالة مؤرخة ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

أتشرف بأن أقدم إلى الجمعية العامة التقرير السنوي عن أعمال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لعام ٢٠١٥. ويُقدّم هذا التقرير امتثالا للطلب الوارد في الفقرة ٢١ من قرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩ وللفقرة ٨ من القرار ١٣١٥ (د-١٣) المؤرخ ١٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٥٨.

وكما هو الحال في السنوات السابقة، يتضمن التقرير وصفا للتطورات السياسية والاقتصادية والأمنية والتشغيلية في ميادين عمل الأونروا في الأردن والجمهورية العربية السورية ولبنان وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية، فضلا عن مسائل قانونية هامة، والتقدم المحرز في الإصلاحات البرنامجية، والوضع المالي للوكالة، وأولويات السنة المقبلة. كما يشمل التقرير استعراضا للتقدم المحرز نحو تحقيق أهداف التنمية البشرية، على النحو المبين في الاستراتيجية المتوسطة الأجل للوكالة للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥.

وأقرت اللجنة الاستشارية للأونروا، التي تتألف من ٢٥ دولة عضوا وثلاثة مراقبين، مشروع هذا التقرير قبل دورتها المعقودة في أيار/مايو ٢٠١٦، ويُستهل التقرير برسالة وجهها إليّ رئيس اللجنة. ولا يزال العمل المتواصل الذي تقوم به اللجنة وما تسديه من مشورة بناءة أمرا بالغ الأهمية للأونروا. ووفقا للممارسة المعتادة، عُرض مشروع للتقرير أيضا على حكومة إسرائيل.

وفي وقت تقديم هذا التقرير، ألاحظ شعورا عاما باليأس وانعدام الأمن يسري في أوساط اللاجئين الفلسطينيين. وفي مواجهة اليأس والخوف، اللذين يفاقمهما عدم حل مسائل اللاجئين الفلسطينيين، يلحق الكثيرون بموجة نزوح اللاجئين داخل المنطقة وإلى أوروبا، في كثير من الأحيان على متن رحلات بحرية خطيرة. ولكن، خلال رحلاتي ولقاءاتي باللاجئين الفلسطينيين في المخيمات في جميع أنحاء مناطق عمل الأونروا، يمكنني أن أشهد أيضا بوجود أمثلة استثنائية للشجاعة والتصميم والقوة.

وفي الجمهورية العربية السورية، وقد دخل النزاع المسلح سنته السادسة واشتد عبر خطوط أمامية متعددة، ما زال التجاهل الواسع النطاق لأرواح المدنيين يسفر عن تزايد الاحتياجات الإنسانية واحتياجات الحماية. وفي خضم سفك الدماء والدمار، فإن اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الأونروا في ذلك البلد، والبالغ عددهم ٠٠٠ ٥٦٠ لاجئ، هم من بين الأكثر تضررا. وقد تعرض مئات الآلاف للتشريد المستمر والمتكرر، ولا يزال الآلاف في مخيمي اليرموك وخان الشيح معرضين للنزاع والعنف المتأججين، وفي ظروف من المعاناة لا يمكن تصورها.

وكان الأردن ولبنان سخيين في توفير ملاذ لأكثر من مليون من المدنيين الفارين من الجمهورية العربية السورية، رغم العبء الكبير الذي ألقاه ذلك على كاهليهما. ومن المهم للغاية احترام المبدأ الأساسي المتعلق بعدم الإعادة القسرية فيما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين الفارين من النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية، وعدم تعرضهم، ، وفقا للقانون الدولي، لأي تمييز ضدهم. ومن الأهمية بمكان أيضا أن يواصل المجتمع الدولي تقديم الدعم لكلا البلدين.

وفي قطاع غزة، ونتيجة للحصار الإسرائيلي الذي دام تسع سنوات، يعتمد جميع السكان تقريبا على المعونة لتلبية الاحتياجات الأساسية، لأن معدلات البطالة لا تزال من بين الأعلى في العالم. وقد تفاقمت الحالة بسبب تكرار دورات النزاع التي أدت إلى خسائر فادحة في الأرواح في أوساط المدنيين وإلى صدمات نفسية، وألحقت أضرارا كبرى بالبنى التحتية الخاصة والعامة، وقوضت تقديم الخدمات الأساسية بصورة حادة. ولا يزال عشرات الآلاف من المنازل في الأنقاض بعد النزاع الأخير، في صيف عام ٢٠١٤. وإعادة التعمير واجب إنساني ويجب الإسراع فيه لتمكين غزة من السير على طريق الانتعاش بدعم من المجتمع الدولي. ويعد الأثر النفسي لتلك العوامل وللقيود المفروضة على حرية الحركة الرئيسية من المسائل البالغة القسوة.

وفي الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، قد زاد زيادة كبيرة منذ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥ عنف قوات الأمن الإسرائيلية وعملياتها، والقيود المفروضة على سبل الوصول، والتشريد القسري، وعمليات الهدم، وغير ذلك من انتهاكات الحقوق. ونتيجة لهذه الأزمة الحادة المتصلة بالحماية، والخسائر والإصابات الناجمة عنها، وأثر الاحتلال الطويل الأجل، فقد تدهورت مستويات معيشة الفلسطينيين وتضاءلت فرص تحسينها، ولا يزال الطلب على خدمات الأونروا عاليا.

وفي عام ٢٠١٥، واجهت الأونروا أخطر أزمة مالية في تاريخها الطويل الممتد لـ ٦٦ سنة، مما هدّد فتح نحو ٧٠٠ مدرسة في الشرق الأوسط. وتعبئة الموارد الاستثنائية من جانب الشركاء قد أتاحت للوكالة سد تلك الفجوة ومكنتها من مواصلة توفير التعليم المدرسي لـ ٥٠٠ ٠٠٠ من الفتيات والفتيان. وقد ألقى العجز الذي حدث في عام ٢٠١٥ ضوءا جديدا على المخاطر الجسيمة التي تواجهها المنطقة بأكملها بسبب نقص تمويل الأونروا. وجرى التسليم بشكل أوضح من أي وقت مضى بدور الوكالة كمساهم في توفير قدر من الكرامة والاستقرار، وكذلك بالحاجة الملحة إلى كسر حلقة عدم الاستقرار المالي لدى الوكالة. ويبلغ العجز في الميزانية البرنامجية الحالية لعام ٢٠١٦ ما مقداره ٧٤ مليون دولار. وفي حين أن الوكالة قد شرعت في إصلاحات بعيدة المدى، وأخذت بإجراءات وضوابط صارمة فيما يتعلق بالميزانية، ووافقت على نمو صفري في ميزانية عام ٢٠١٦ للتوصل إلى أساس مالي أكثر استقرارا، فلا يزال الدعم المصاحب والإضافي من الجهات المانحة والشركاء ضروريا.

وفي منطقة يمزقها التراع، توفر الأونروا شريان حياة بالغ الأهمية للاجئين الفلسطينيين. ويتسنى للوكالة، بفضل التفاني الرائع لموظفيها، الاستجابة بسرعة وفعالية للاحتياجات التي ما تنفك تتزايد. فقد أبدوا شجاعة استثنائية في مواصلة العمل في ظل ظروف صعبة للغاية، وإني أغتنم هذه الفرصة لإحياء ذكرى الذين قضوا نحبهم في غزة والضفة الغربية والجمهورية العربية السورية.

وفي السياق المتقلب الحالي، لا بد من استعادة الأمل وتوفير أفق سياسي لسكان المنطقة. وبغية صون الكرامة، فمن الضروري تعزيز الالتزام تجاه اللاجئين الفلسطينيين وتجاه الأونروا.

(توقيع) بيير كراينبول
المفوض العام

رسالة مؤرخة ٣١ أيار/مايو ٢٠١٦ موجهة من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة

نظرت اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) خلال دورتها العادية، المعقودة في عمان يومي ٣٠ و ٣١ أيار/مايو ٢٠١٦، في مشروع تقريركم السنوي عن أنشطة الوكالة وعملياتها في الفترة من ١ كانون الثاني/يناير ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، الذي سيقدَّم إلى الجمعية العامة في دورتها الحادية والسبعين المقبلة.

وتثني اللجنة على الأونروا لما تبذله من جهود في مواصلة تقديم الخدمات إلى اللاجئين الفلسطينيين في جميع ميادين عمل الوكالة وفقا للولاية المنوطة بها.

وتشدِّد اللجنة على الدور الحيوي الذي تضطلع به الأونروا في تعزيز الاستقرار على الصعيد الإقليمي إلى حين التوصل إلى حل عادل ودائم لوضع اللاجئين، وفقا لقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة بالموضوع، بما في ذلك قرارا الجمعية العامة ١٩٤ (د-٣) و ٣٠٢ (د-٤). وتلاحظ اللجنة أن تحديات التشغيل ما تنفك تتزايد في جميع الميادين الخمسة بسبب النزاع وعدم الاستقرار أو بسبب آثارهما في الميادين المجاورة. وتثني اللجنة على السلطات المضيفة وتشكرها على عملها دعما للاجئين الفلسطينيين، بما في ذلك عن طريق تيسير أعمال الأونروا، وتلاحظ أن ثمة حاجة إلى الأونروا الآن أكثر من أي وقت مضى. وفي هذا السياق، تدرك اللجنة مرة أخرى المعاناة المستمرة والاحتياجات المتزايدة للاجئين الفلسطينيين المتضررين من التشرد وآثاره على مدى السنوات الـ ٦٧ الماضية.

ويساور اللجنة بالغ القلق إزاء تزايد عدم الاستقرار في المنطقة وزيادة العنف والتهميش، وهي مسائل لا تزال تؤثر على اللاجئين الفلسطينيين في جميع ميادين العمل الخمسة. وهذا يجعل تقديم الدعم لعمل الأونروا في تقديم المساعدة الإنسانية والإنمائية أمرا بالغ الأهمية. وتناشد اللجنة، من ثم، جميع الأطراف المعنية أن تتيح الوصول إلى أولئك السكان اللاجئين لأغراض الأعمال الإنسانية. وتدعو اللجنة جميع الأطراف المعنية إلى الامتثال التام لالتزاماتها بموجب القانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني، وإلى احترام قرارات الأمم المتحدة، وتمكين الأونروا من الوفاء بالتزاماتها الإنسانية بدون عرقلة أو تكاليف إضافية. وتطلب اللجنة إلى جميع الأطراف المعنية الامتناع عن اتخاذ أي إجراءات تهدِّد سلامة

وأمن وحياد منشآت الأونروا وموظفيها. وتشيد اللجنة بموظفي الأونروا لمواصلة عملهم في ظروف شديدة الخطورة والمشقة.

ولا يزال القلق يساور اللجنة إزاء مستوى التهديدات والهجمات التي يتعرَّض لها موظفو الأونروا في مناطق النزاع، ولا سيما التهديدات والهجمات التي يتعرَّض لها الموظفون أثناء تقديم الخدمات. كما لا تزال اللجنة تشعر بقلق بالغ إزاء عدم تمكن الوكالة من الوصول إلى موظفيها الذين تحتجزهم بعض السلطات ومن عدم تزويدها بمعلومات عنهم، وتذكِّر تلك السلطات بمسؤولياتها في هذا الصدد، بما يشمل ما ترد الإشارة إليه في قرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦. وتعرب اللجنة عن أسفها لوفاة موظفي الأونروا من جراء النزاع.

ويساور اللجنة القلق إزاء الزيادة الكبيرة في العنف في الضفة الغربية وعدد الإصابات والوفيات المذكورة في التقرير السنوي للمفوض العام. وتشدِّد اللجنة على أن التشريد القسري وتدمير المنازل والأصول الاقتصادية، والجدار العازل، وإغلاق الضفة الغربية وغير ذلك من القيود المفروضة على التنقل داخلها، بما في ذلك في القدس الشرقية، التي تفرضها السلطات الإسرائيلية، تخلف أثرا سلبيا عميقا على الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين ورفاههم. ويساور اللجنة القلق من أن العنف الذي يمارسه المستوطنون قد استمر في ظل إفلات نسبي من العقاب، مما أسفر عن وفيات وإصابات وأضرار لحقت بالممتلكات الفلسطينية الخاصة، بما في ذلك ممتلكات اللاجئين الفلسطينيين. ويساور اللجنة القلق من أن الأعمال العدائية المتكررة قد أدت إلى تدهور كبير في الظروف الاجتماعية – الاقتصادية، وفاقمت الشعور باليأس والإحباط في جميع أنحاء قطاع غزة، وزادت من الاعتماد على الخدمات التي تقدمها الأونروا.

وتلاحظ اللجنة مع الجزع الظروف التي يواجهها اللاجئون الفلسطينيون في الجمهورية العربية السورية وتدرك مقدار العبء الإضافي الواقع على البلدان المجاورة من جراء وصول اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية – كان هناك ٠٠٠ ٤١ لاجئ في لبنان في نهاية عام ٢٠١٥ و ٤٠٠ ١٦ في الأردن. وتعرب عن شكرها للشعبين وللسلطات في هذين البلدين على كرمهم في دعم أولئك اللاجئين. وتلاحظ اللجنة الجهود القوية التي تبذلها الأونروا للوفاء بولايتها فيما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين الفارين من الجمهورية العربية السورية وتشدد على ضرورة مواصلة الجهود لمساعدة اللاجئين على تحسين ظروف معيشتهم، بما يتسق مع قرارات الجمعية العامة ذات الصلة. ويساور اللجنة القلق إزاء الطلبات المتزايدة على الأونروا وتشدِّد على ضرورة ضمان أن تقدم الأونروا إلى اللاجئين خدمات كافية، من حيث النطاق والجودة.

ولا يزال القلق يساور اللجنة بشأن استمرار نقص التمويل، ولا سيما في الميزانية البرنامجية للأونروا، مما يقوِّض ما تبذله الوكالة من جهود للنهوض بالتنمية البشرية وتلبية احتياجات اللاجئين. وفي هذا الصدد، تلاحظ اللجنة أن الأونروا قد واصلت، في عام ٢٠١٥، توسيع قاعدة الجهات المانحة، وعززت علاقاتها مع الجهات المانحة الحالية، وعملت مع شركاء جدد في القطاع الخاص. ومع ذلك، فإن المكاسب المحققة في الموارد قد قابلتها الآثار السوقية لتقلب أسعار صرف العملات الأجنبية. ولا تزال اللجنة تشعر بالقلق من أن تزيد الأزمات المتعددة المتصاعدة من الطلب على خدمات الأونروا، في حين أن الموارد المحدودة، فضلا عن الظروف الاقتصادية، لا تزال تهدد الاستدامة المالية للوكالة.

وتمنح اللجنة دعمها التام للمفوض العام لمواصلة الأخذ بإصلاحات مهمة لتعزيز تقديم الأونروا للخدمات وفعاليتها من حيث التكلفة، مع مراعاة الوضع المالي وشواغل البلدان المضيفة فيما يتعلق بالتأثير على الخدمات.

وتلاحظ اللجنة النتائج الباهرة المبينة في التقرير السنوي للمفوض العام في ميادين التعليم والصحة والحماية، رغم الظروف الصعبة والقيود المالية. وتدعو اللجنة جميع الأطراف إلى بذل جميع الجهود الرامية إلى تعبئة الموارد اللازمة لضمان الاستقرار المالي للوكالة واستدامة عملياتها من خلال الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتلاحظ أهمية تقديم الخدمات دون انقطاع، بما يتماشى مع ولاية الوكالة.

وتشكر اللجنة الجهات المانحة على دعمها المتواصل لعمل الأونروا الهام وأنشطتها، وكذلك على تشجيعها لجهات مانحة أخرى من أجل توسيع قاعدة الجهات المانحة.

(توقيع) علي مصطفى
رئيس اللجنة الاستشارية

الفصل الأول

عرض عام لسياق الأوضاع

ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

١ - شهد عام ٢٠١٥ ظروفا متقلبة على الصعيد الإقليمي، واستمر تأثير العنف والتهميش على اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في جميع المواقع الخمسة التي تعمل فيها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)، أي الأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، وقطاع غزة. وفي هذا السياق، واصلت الوكالة، تمشيا مع ولايتها التي أناطتها بها الجمعية العامة لمساعدة اللاجئين الفلسطينيين وحمايتهم، تقديم خدمات التنمية البشرية والمساعدة الإنسانية في مجالات التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية والهياكل الأساسية وتحسين المخيمات والتمويل البالغ الصغر والحماية.

قطاع غزة

٢ - ظلت الوكالة تسهر على تلبية احتياجات ٩٢٠ ٣١١ ١ من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في هذه المنطقة التي تشهد ظروفها السياسية والأمنية والاجتماعية - الاقتصادية تقلبات شديدة[(١)]. فعلى الساحة السياسية، واجهت حكومة الوفاق الوطني الفلسطيني التي تشكلت في عام ٢٠١٤ تحديات جمة ولم تتمكن من تولي القيادة تماما في قطاع غزة بسبب الافتقار للوحدة السياسية. وظل الموظفون المدنيون الذين تستخدمهم حكومة الأمر الواقع يتقاضون مرتبات جزئية فقط، وهو وضع أدى إلى تقويض تقديم الخدمات وإثارة التوترات مع موظفي السلطة الفلسطينية.

٣ - وظلت الحالة الأمنية متقلبة، حيث توالت الحوادث وأعمال إطلاق الصواريخ والاضطرابات المتكررة، بما في ذلك المظاهرات المتصلة بالتوترات التي تشهدها القدس الشرقية وأجزاء من الضفة الغربية، الأمر الذي أدى إلى سقوط ما لا يقل عن ١٨ قتيلا وجرح أكثر من ٧٥٠ شخصا في صفوف الفلسطينيين في قطاع غزة. وما زالت الأعمال العدائية المتكررة

(١) تقدم وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) الخدمات لعدد إضافي قدره ٧٤٨ ٧٦ من ''الأشخاص المسجلين الآخرين'' في قطاع غزة، وهو تعبير يشير إلى من لم يستوفوا جميع معايير اللاجئ الفلسطيني في نظر الأونروا، عند تقدمهم للتسجيل أول الأمر، ولكن ثبت أنهم تعرضوا لخسائر كبيرة و/أو مشاق تعود لأسباب تتعلق بتراع عام ١٩٤٨ في فلسطين؛ ومن ينتمون إلى أسر أشخاص مسجلين آخرين.

والحصار تؤدي إلى تدهور حاد في الأحوال الاجتماعية والاقتصادية، وتأجيج الشعور المتزايد باليأس والإحباط في جميع أنحاء غزة، وزيادة الاعتماد على خدمات الأونروا.

٤ - وقد دخل الحصار الإسرائيلي المعوِّق سنته التاسعة. وبلغ معدل البطالة في عام ٢٠١٥ في غزة ٤١ في المائة[٢]، وهو من أعلى المعدلات على نطاق العالم. ولا يزال انعدام الموارد المالية لشراء الغذاء يتسبب في ارتفاع مستويات انعدام الأمن، الأمر الذي دفع الوكالة إلى زيادة مساعدتها الغذائية إلى نحو ٠٠٠ ٩٠٠ فرد بنهاية العام، من خلال كل من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي ونداء الطوارئ للأراضي الفلسطينية المحتلة.

٥ - فبينما شهد عام ٢٠١٥ تخفيفا طفيفا للقيود الإسرائيلية المفروضة على حركة البضائع إلى قطاع غزة ومنه، لم يكن لذلك تأثير ملموس على الاقتصاد وظلت صادرات غزة في حدود جزء يسير مما كانت عليه قبل الحصار. فقد خرج من غزة في المجموع ٣٥٣ ١ شاحنة محملة بالبضائع في عام ٢٠١٥ (منها ٧٣٠ متوجهة إلى قطاع غزة)، أي ما متوسطه ١١٣ شاحنة في الشهر، وهو ما يمثل نسبة ١٠ في المائة فقط من المتوسط الشهري خلال الربع الأول من عام ٢٠٠٧. ولا تزال آلية إعادة إعمار غزة، التي أنشئت في أيلول/سبتمبر ٢٠١٤ على أساس اتفاق ثلاثي بين إسرائيل والسلطة الفلسطينية والأمم المتحدة، تيسر دخول بعض مواد البناء والآلات المحظورة إلى غزة. ومع ذلك، فقد ظلت الوتيرة العامة لإعادة الإعمار في أعقاب أعمال القتال التي اندلعت في شهري تموز/يوليه وآب/أغسطس ٢٠١٤ بطيئة.

الضفة الغربية

٦ - في عام ٢٠١٥، ظل ٠٨١ ٧٩٢ من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين[٣] في الضفة الغربية يعانون من ظروف اجتماعية واقتصادية صعبة، اتسمت بزيادة كبيرة في أعمال العنف وعمليات الهدم والشعور بالإحباط من عدم إحراز أي تقدم سياسي نحو حل تفاوضي لإقامة دولتين. وبسبب القيود المفروضة على سبل الوصول إلى الأراضي والخدمات والأسواق، أصبح اللاجئون أمام تحديات شديدة، ولا سيما من يعيش منهم في أراض أو يملك أراض في المنطقة جيم ومنطقة التماس. وظل الركود الاقتصادي يسد مصادر الكسب

(٢) دولة فلسطين، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، بيان صحفي عن النتائج الأساسية لمسح القوى العاملة في فلسطين، ٢٠١٥ (رام الله، ٢٥ شباط/فبراير ٢٠١٦).

(٣) تقدم الأونروا الخدمات إلى ٥٥٢ ١٧٨ من الأشخاص المسجلين الآخرين في الضفة الغربية.

في وجه الفلسطينيين، حيث أدى إلى تآكل القدرة الشرائية وإطالة أمد حاجة الفلسطينيين إلى الاعتماد على المساعدات الإنسانية.

٧ - وفي عام ٢٠١٥، ظلت معدلات البطالة في أوساط اللاجئين الفلسطينيين في مستويات أعلى مما هي في أوساط السكان ككل، إذ بلغت ١٩,٣ في المائة عند اللاجئين في مقابل ١٨,٥ في المائة لمجموع السكان. وهي أعلى من ذلك في صفوف من يعيشون في المخيمات (٢٥,٧ في المائة). وعلاوة على ذلك، من بين ٣٠ في المائة من اللاجئين المقيمين في المخيمات، يعاني ٢٩ في المائة من انعدام الأمن الغذائي.

٨ - ووفقا لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، قُتل ١٧٠ فلسطينيا[٤] و ٢٦ إسرائيليا في عام ٢٠١٥ في هجمات واشتباكات شهدتها الأرض الفلسطينية المحتلة وإسرائيل. وسُجل ٨٣ في المائة (١٤١) من القتلى الفلسطينيين و ٨٥ في المائة (٢٢) من القتلى الإسرائيليين منذ بدء التصعيد الحالي للعنف في الربع الأخير من السنة. وكان ما يقرب من ٦٣ في المائة من الفلسطينيين، الذين قُتلوا بعد ١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥، من المنفذين أو من المنفذين المزعومين لهجمات ضد إسرائيليين، بما في ذلك الطعن والصدم بالسيارات وإطلاق النار. وخلال السنة، أُبلغ عن إصابة ٣٧٧ ١٥ فلسطينيا و ٣٥٠ إسرائيليا بجروح، وقد سُجل أكثر من ٩٠ في المائة من إصابات الفلسطينيين في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية[٥].

٩ - وواصلت إسرائيل مساعيها في إطار خطط لترحيل ٤٦ من جماعات البدو، التي يعد أغلبية سكانها من اللاجئين الفلسطينيين، من الضفة الغربية إلى ثلاث بلدات. وقد أُنهيت في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ أعمال التهيئة الأساسية في أحد المواقع المقرر لها أن تستوعب السكان المستهدفين بالترحيل. وقد تواصل العمل بتدابير تخلق بيئة قسرية تدفع بالمجتمعات ”المعرضة للخطر“ إلى الخروج من ديارها، بما في ذلك من خلال إصدار أوامر التوقف عن العمل وعمليات الهدم ومصادرة المساعدات الإنسانية المقدمة بعد عمليات الهدم، والعنف الذي يمارسه المستوطنون. وفي ظل بيئة كهذه، صار من المستحيل أن تصدر موافقة حرة ومستنيرة من المجتمعات المحلية المتضررة على أي عملية من عمليات الترحيل.

(٤) يشمل عدد القتلى ٤٩ لاجئا، ٤٢ منهم قُتلوا في الربع الأخير من عام ٢٠١٥.

(٥) نشرة صحفية لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، ”170 Palestinians and 26 Israelis killed in 2015“، ٣٠ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، متاحة على الرابط: http://reliefweb.int/report/occupied-palestinian-territory/170-palestinians-and-26-israelis-killed-2015-enarhe.

١٠ - وفي عام ٢٠١٥، هدمت السلطات الإسرائيلية ٥٥٠ مبنى مملوكة لفلسطينيين شُيِّدت دون تصاريح، الأمر الذي أدى إلى تشريد ٨٠٧ أشخاص، منهم ٢٨٧ من اللاجئين الفلسطينيين، وأضر بـ ٦٦٥ ٢ آخرين، منهم ٦٩٢ من اللاجئين الفلسطينيين. ويفوق ذلك بكثير عدد من شُرد من اللاجئين في عام ٢٠١٤، وهو ٤١١ لاجئا. وبالإضافة إلى ذلك، استمرت في عام ٢٠١٥ عمليات الهدم العقابية، وهي من الممارسات التي تستهدف أسر من يُزعم أنهم ارتكبوا هجمات عنيفة ضد المدنيين الإسرائيليين وقوات الأمن الإسرائيلية. وعمليات الهدم العقابية هذه، وهي من أعمال العقاب الجماعي غير القانونية في القانون الدولي، شردت ما لا يقل عن ١٥١ فلسطينيا، منهم ٢٦ لاجئا، خلال السنة.

١١ - وشهدت الأشهر الثلاثة الأخيرة من عام ٢٠١٥ زيادة في الحواجز الموضوعة لإعاقة التنقل[٦]، ولا سيما في مدينة القدس ومنطقة الخليل.

الجمهورية العربية السورية

١٢ - في عام ٢٠١٥، ظلت ظروف العمليات في الجمهورية العربية السورية متأثرة بالنزاع الحاد وآثاره الإنسانية العصيبة. فقد وقعت حوادث كثيرة قُتل أو أُصيب فيها لاجئون فلسطينيون. وقد طلبت الأونروا علنا من جميع الأطراف ذات الصلة أن تحترم التزاماتها بموجب القانون الدولي القاضية بحماية اللاجئين الفلسطينيين في جميع أنحاء الجمهورية العربية السورية في كل الأوقات وأن تمتثل لتلك الالتزامات. وإن احتياجات ٠٠٠ ٤٥٠ من اللاجئين الفلسطينيين الذين ظلوا في الجمهورية العربية السورية، من بين اللاجئين المسجلين قبل الأزمة وعددهم ٠٠٠ ٥٦٠ لاجئا[٧]، لا تزال كبيرة. فنحو ٠٠٠ ٢٨٠ لاجئ شردوا داخليا، بينما غادر ٠٠٠ ١١٠ البلد بحثا عن الأمان في أماكن أخرى. وحتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، قتل ١٤ من موظفي الأونروا ويوجد ٢٨ في عداد المفقودين أو المحتجزين أو المختطفين أو يُفترض أنهم محتجزون منذ بداية الأزمة.

١٣ - وشهدت الحالة الاقتصادية زيادات كبيرة في الأسعار، وارتفاعا في معدلات البطالة والتضخم، ونقصا في السلع الأساسية، وانخفاضا في قيمة الليرة السورية، الأمر الذي تزيده

(٦) نشرة الشؤون الإنسانية لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥، متاحة على الرابط: https://www.ochaopt.org/documents/ocha_opt_the_humanitarian_monitor_2014_12_11_arabic.pdf.

(٧) دون احتساب ٠٣٥ ٧٠ من الأشخاص المسجلين الآخرين الذين يستفيدون من خدمات الأونروا في الجمهورية العربية السورية.

آثار الجزاءات استفحالا. وفي ظل هذه الظروف، ظل ٩٥ في المائة من اللاجئين الفلسطينيين يعتمدون في بقائهم على قيد الحياة على المساعدات المقدمة من الأونروا.

١٤ - ولدى اللاجئين الفلسطينيين آليات تكيف أقل مما لدى نظرائهم من السوريين، والخيارات المفتوحة أمامهم للسفر إلى خارج الجمهورية العربية السورية بطرق قانونية محدودة للغاية. ويعيش حوالي ٠٠٠ ٤٧ من اللاجئين الفلسطينيين في مناطق متضررة من النزاع وفي أماكن لا يمكن الوصول إليها.

لبنان

١٥ - تهدد لبنان على أراضيه هو نفسه عدة عوامل معقدة ومتشابكة لا يتحقق معها الاستقرار، بما في ذلك الخطر الدائم المهدد باندلاع العنف والجمود السياسي والتوترات الاجتماعية والمصالح السياسية العالمية. وفي عام ٢٠١٥، ظل اللاجئون الفلسطينيون، بمن فيهم القادمون من الجمهورية العربية السورية، وهم من بين أكثر الفئات ضعفا في لبنان، يعيشون حياتهم اليومية في ظل الفقر والديون. كما تستقبل مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان أفواجا من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية، الأمر الذي زاد من الضغط على ما في تلك المخيمات من بنى تحتية محدودة الطاقة ومتقادمة، وعلى الأونروا التي يُنتظر منها أن تقدم الخدمات الأساسية. وواصلت الأونروا الدفاع عن حقوق اللاجئين الفلسطينيين الذين يمنعون من ممارسة العديد من المهن المنظمة ويواجهون العديد من القيود المفروضة على حق الملكية والميراث في لبنان. وظل اللاجئون الفلسطينيون القادمون من الجمهورية العربية السورية يعانون من كل من القيود التي تحد من فرص دخولهم الأراضي اللبنانية بطرق قانونية والمركز القانوني الهش في لبنان، بما في ذلك محدودية الاستفادة من إجراءات التسجيل المدني. ولا تزال الأونروا تناشد السلطات اللبنانية التمسك بمبدأ عدم الإعادة القسرية والمساواة في معاملة جميع اللاجئين، وفقا للمعايير الدولية، والنظر في إمكانية تمكين اللاجئين الفلسطينيين الفارين من الحرب في الجمهورية العربية السورية من الدخول المؤقت لأسباب إنسانية.

١٦ - وفي عام ٢٠١٥، بعد مرور تسع سنوات على تدمير مخيم نهر البارد، بلغت أعمال إعادة إعماره نصف ما كان مقررا. فلقد كان مقررا في بداية الأمر أن تنتهي أعمال إعادة إعمار المخيم القديم بحلول منتصف عام ٢٠١١، غير أن المشروع واجهته صعوبات عديدة منذ بدايته، بما في ذلك العوائق اللوجستية والقانونية والسياسية، ثم ما ظهر في الآونة الأخيرة من انخفاض ملحوظ في مستوى التبرعات المقدمة من المجتمع الدولي بهدف إنجاز المشروع.

الأردن

١٧ - يستضيف الأردن ٢ ١٤٤ ٢٣٣ من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين[٨]، وتحمل الغالبية العظمى منهم الجنسية الأردنية، ولذلك فهم يتمتعون بالمنافع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. وثمة مجموعة صغيرة تضم نحو ٠٠٠ ١٥٠ من اللاجئين الفلسطينيين الذين فروا من غزة في عام ١٩٦٧، يُستثنى معظم أفرادها من الجنسية الأردنية والاستحقاقات الأخرى ذات الصلة، من قبيل الحصول على الخدمات العامة. وفي حين أن الأردن ظل ينعم بالاستقرار في منطقة تعاني أكثر فأكثر من انعدام الأمن، فإن حشود اللاجئين المتعاقبة من العراق والجمهورية العربية السورية وضعت ضغطا هائلا على اقتصاد الأردن وبناه الأساسية.

١٨ - وبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية المسجلين لدى الأونروا في الأردن حوالي ٤٠٠ ١٦ لاجئ في نهاية عام ٢٠١٥. وإذا كان عدد الوافدين الجدد قد تباطأ لأسباب منها سياسة الحكومة برفض الدخول، فإن عدد هؤلاء زاد تدريجيا خلال العام بما عدده ٤٠٠ ١ شخص. وواجه أولئك اللاجئون فرصا ضيقة للكسب، وقيودا مفروضة على فرص حصولهم على عمل، وخطرا محدقا بترحيلهم قسرا لعدم تمتعهم بمركز قانوني. ولا يكاد يحصل ما نسبته ٨٣ في المائة منهم على ما يلبون به احتياجاتهم الأساسية. فبعكس اللاجئين الآخرين الفارين من النزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية، يوجد اللاجئون الفلسطينيون في ذلك البلد في حالة ضعف بالغة لما يواجهونه من صعوبات في اللجوء إلى المحاكم، وفي عمليات إثبات الحالة المدنية والتسجيل، من قبيل إصدار شهادات الميلاد، وذلك أيضا بسبب عدم تمتعهم بمركز قانوني. كما منعوا من الحصول على المساعدة الإنسانية المتاحة لسائر اللاجئين القادمين من الجمهورية العربية السورية. والأونروا هي المصدر الوحيد للخدمات الصحية والتعليمية والمساعدة الطارئة، وخدمات التسجيل المدني، بالنسبة إلى اللاجئين الفلسطينيين في الأردن القادمين من الجمهورية العربية السورية. وقد ظلت الأونروا تناشد حكومة الأردن التمسك بمبدأ عدم الإعادة القسرية والمساواة في معاملة جميع اللاجئين وفقا للمعايير الدولية، والنظر في إمكانية تمكين اللاجئين الفلسطينيين الفارين من الحرب في الجمهورية العربية السورية من الدخول المؤقت لأسباب إنسانية.

(٨) تقدم الأونروا خدماتها إلى ٥٣٥ ١٠٣ من الأشخاص المسجلين الآخرين في الأردن.

باء – التطورات التشغيلية والتنظيمية

١٩ – في عام ٢٠١٥، تمكنت الأونروا من تقديم المساعدة في مجال التنمية البشرية والمجال الإنساني بسرعة وفعالية بالاعتماد على مواطن القوة التشغيلية لديها، ولا سيما ملاكها من القوة العاملة الذي يضم ٠٠٠ ٣٠ شخص، وغالبيتهم من اللاجئين الفلسطينيين وأفراد التجمعات التي يقدمون لها الخدمات.

٢٠ – ونجحت الوكالة في توفير التعليم إلى ٦٩٨ ٥٠٠ طفلا، وإسداء أكثر من ٩,١ ملايين استشارة في مجال الرعاية الصحية الأولية، وتقديم المساعدة في إطار شبكة الأمان الاجتماعي (بما في ذلك المال والغذاء) إلى نحو ٠٠٠ ٢٩٤ شخص، وتوفير فرص التعلم والتدريب على المهارات إلى ٨٥٥ ٦ شابا، والقروض التمويلية البالغة الصغر إلى أكثر من ٠٠٠ ٣٨ شخص. وتم إصلاح أو تشييد ٠٠٠ ٣٦ مأوى. وقُدمت المساعدة الإنسانية الطارئة إلى ما يزيد على ١,٢ مليون لاجئ، ولا سيما في الأرض الفلسطينية المحتلة والجمهورية العربية السورية.

٢١ – وخلال عام ٢٠١٥، واصلت الأونروا تعزيز التغييرات المؤسسية الإيجابية وتنفيذ الإصلاحات البرنامجية الشاملة لتحسين التخطيط الاستراتيجي المتوسط الأجل، وتعبئة الموارد، والمساءلة، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين وفعاليتها. وأسفر إصلاح التعليم عن تغييرات في الممارسات المتبعة في الفصول الدراسية، مما أدى إلى تحسن نتائج التعلم. وفي إطار الإصلاحات الصحية، أسهم اعتماد نهج فريق صحة الأسرة[٩] على نطاق الوكالة وتنفيذ نظام معلومات إدارة الصحة (الصحة الإلكترونية) في تحسين الرعاية الصحية. واستمرت الوكالة أيضا في دمج مبدأ المساواة بين الجنسين في برامجها الأساسية وواصلت تعميم الاستجابة الفعالة للعنف الجنساني في جميع مناطق عملها. وأُحرز أيضا تقدم كبير فيما يتعلق بمواصلة وضع إطار الأونروا للسياسة العامة بشأن الحماية. وعززت الوكالة أيضا الكفاءة التشغيلية من خلال الأخذ بنظام مركزي جديد لتخطيط الموارد في نيسان/أبريل ٢٠١٥ بهدف توفير نظام متكامل للمعلومات في مجالات المالية، وإدارة القطاع العام، وإدارة سلسلة الإمداد، والموارد البشرية.

٢٢ – وفي غزة، واصلت الأونروا دعم جهود إعادة الإعمار عقب الدمار الذي وقع أثناء الأعمال العدائية التي وقعت في عام ٢٠١٤. وفي حين أن الوكالة تقدر تكلفة إعادة بناء ما تضرر أو دُمر من منازل اللاجئين الفلسطينيين التي يزيد عددها على ٠٠٠ ١٤٠ منزل

(٩) نهج محوره الشخص يهدف إلى تقديم الرعاية الصحية الأولية.

بمبلغ يتجاوز ٧٢٠ مليون دولار، فلم يجر التعهد إلا بمبلغ ٢٤٧ مليون دولار بنهاية عام ٢٠١٥. وفي ظل هذه القيود، تعمل الأونروا على تنسيق جهود إعادة البناء مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى، والمنظمات غير الحكومية الدولية، وحكومة الوفاق الوطني لكفالة الاستجابة بصورة فعالة في هذا الصدد. وظلت ضرورة المساءلة لدى الضحايا بدون معالجة.

٢٣ - وواصلت الأونروا توفير المساعدة الإنسانية للاجئين الفلسطينيين في غزة الذين عانوا من التشرد مرة أخرى بسبب الأعمال العدائية التي وقعت في عام ٢٠١٤، بما في ذلك إصلاح المنازل المتضررة وإعادة بنائها، وهو نشاط ازداد تدريجيا خلال السنة عقب إنشاء آلية إعادة إعمار غزة في عام ٢٠١٤. وخلال النصف الأول من عام ٢٠١٥، انتقل بالتدريج إلى أماكن إيواء بديلة ٢٥٩ ١٨ مشردا داخليا كانوا يقيمون في المراكز الجماعية التابعة للأونروا[١٠]. ورغم إغلاق آخر تلك المراكز في ١٧ حزيران/يونيه ٢٠١٥، فقد أشارت التقديرات إلى أنه كان لا يزال بنهاية السنة هناك ٠٠٠ ١٦ أسرة (حوالي ٠٠٠ ٩٠ شخص) في حالة تشرد نتيجة للأعمال العدائية التي وقعت في عام ٢٠١٤.

٢٤ - وواصلت الوكالة الاستثمار في مجال التعليم بإتاحة إمكانية التسجيل لأكثر من ٠٠٠ ٢٥٠ طالب في ٢٥٧ مدرسة في غزة، حيث واصل نحو ٧٣,٩ في المائة منها العمل بنظام الدوام على فترتين.

٢٥ - وفي الضفة الغربية، قدمت الأونروا التعليم الأساسي إلى ٥٦٦ ٥٠ طفلا كما وفرت التدريب المهني والتقني إلى ٧٧٣ ١ طالبا. وردا على تصاعد العنف خلال الربع الأخير من عام ٢٠١٥، قامت الأونروا بتعزيز التدخلات البرنامجية، بما في ذلك توفير المساعدة النفسية الاجتماعية، للتخفيف من آثار الوضع الحالي على الأطفال، وبذل جهود الدعوة الرامية إلى اتخاذ إجراءات لمنع مزيد من تصاعد العنف. وواصلت الأونروا توفير الدعم في إطار شبكة الأمان الاجتماعي إلى ما متوسطه ١٣٩ ٣٦ لاجئا على مدار السنة في شكل مساعدة غذائية عينية، ومساعدة طارئة من خلال القسائم الغذائية، بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي، ومبالغ نقدية مقابل فرص العمل لأكثر من ٤٠٠ ١٦ أسرة معيشية فقيرة أخرى (٠٧٧ ٩٥ فردا). وأقامت الأونروا أيضا شراكة مع برنامج الأغذية العالمي لتقديم دعم عيني بالمواد الغذائية إلى ٨٥ تجمعا ضعيفا للاجئين البدو، تضم ما مجموعه نحو ٢٠٠ ٥ فرد. وبالإضافة إلى ذلك، قدّم ٤٣ من المراكز والنقاط الصحية إلى جانب ست عيادات

(١٠) أرقام كانون الثاني/يناير ٢٠١٥.

صحية متنقلة مخصصة لحالات الطوارئ أكثر من ١,٤ مليون استشارة طبية في جميع أنحاء الضفة الغربية.

٢٦ - وفي الجمهورية العربية السورية، واصلت الأونروا تقديم الدعم في مجالات الصحة، والتعليم، والتدريب المهني، والتمويل البالغ الصغر، والشباب، بالإضافة إلى الخدمات الاجتماعية، وقامت بتكييفها مع الظروف القاهرة للنزاع المسلح بالاستفادة من شبكتها الشاملة من الموظفين والمرافق والموارد. واستمر تشغيل ٤٤ مدرسة من مدارس الأونروا، نزولا من ١١٨ مدرسة قبل الأزمة، تكملها ٥٥ مدرسة بدوام بعد الظهر في مرافق وزارة التربية. وفي المجموع، جرى استيعاب ٨٠٢ ٤٥ من الطلاب. وظل ١٥ من أصل ٢٣ مركزا صحيا تابعا للأونروا قيد العمل، تكملها ١١ نقطة صحية إضافية في جميع أنحاء البلد. وحتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، استمر استخدام تسعة من المباني المدرسية التابعة للأونروا ومركز تدريب دمشق ومنشأتين أخريين من منشآت الأونروا بمثابة أماكن مؤقتة لإيواء ٧٩٥ ٤ من المدنيين المشردين داخليا. وفي الجزء الشمالي من البلد، الذي يقطنه نحو ٠٠٠ ٥٠ لاجئ فلسطيني، بمن فيهم أشخاص مشردون، واصلت الأونروا تقديم الخدمات والمساعدة الإنسانية في ظل استمرار النزاع المسلح.

٢٧ - وفي ظل نقص التمويل، لم تتمكن الوكالة من أن تقدم للاجئين سوى ثلاث من أصل ست دفعات من المساعدة النقدية في الجمهورية العربية السورية، تغطي ستة أشهر فقط من الاحتياجات. وغطت المساعدة الغذائية الاحتياجات التغذوية الفردية لمدة خمسة أشهر فقط. وبالنسبة للاجئين الذين تمكنوا من إيجاد عمل، بلغ متوسط الأجر اليومي ١ ١٢٥ ليرة سورية (ما يعادل ٣ دولارات في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥). ولحقت بخدمات الصحة والتعليم وغيرها من الخدمات العامة أضرار بالغة بسبب النزاع الدائر.

٢٨ - وهناك ما يقرب من ٨٠ في المائة من اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية يقيمون في دمشق، بما في ذلك مناطق يُقيّد وصول المساعدات الإنسانية إليها. وواصلت الأونروا العمليات العادية والطارئة في معظم أنحاء دمشق خلال عام ٢٠١٥. وقد ووجهت صعوبات كبرى في الوصول إلى تجمعات اللاجئين في مخيمات اليرموك، وخان الشيح، وقدسيا، ورمضان. وتوقف إيصال معونة الأونروا إلى اليرموك في نيسان/أبريل بسبب استيلاء جماعات مسلحة متطرفة على المنطقة، في حين عُلِّق الوصول إلى المناطق المتاخمة في ٢٣ أيلول/سبتمبر. وفي تموز/يوليه، تمكنت أكثر من ٠٠٠ ٦ أسرة من اللاجئين الفلسطينيين من العودة إلى الحسينية بعد تشردها لأكثر من عامين. واستأنفت الأونروا بنجاح جميع الخدمات في الحسينية، فأعادت فتح المركز الصحي، والمركز الاجتماعي، وأربع

مدارس يدرس فيها أكثر من ٣٠٠ ٣ طالب، تخلف بعضهم عن الدراسة لأكثر من سنتين. وفي المنطقة الوسطى، ظلت الخدمات التي تقدمها الأونروا للاجئين الفلسطينيين في حماة وحمص واللاذقية قيد التشغيل الكامل، حيث كانت تصلهم المساعدة الإنسانية بانتظام من دمشق.

٢٩ - وتعتمد أغلبية اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في لبنان والبالغ عددهم ٣٦٩ ٤٥٨ لاجئا[١١] على الخدمات التي توفرها الأونروا، نظرا لأنهم محرومون فعليا، سواء بحكم القانون أو الممارسة، من الوصول إلى معظم الخدمات العامة. وبالإضافة إلى ذلك، هناك ٠٠٠ ٤١ لاجئ فلسطيني من الجمهورية العربية السورية يقيمون في لبنان عرضة للتأثر بصفة خاصة نظرا للقيود المفروضة على الحدود، ومركزهم القانوني الهش، والصعوبات في تسوية إقامتهم ومحدودية خدمات الحماية الاجتماعية. وتشير التقديرات إلى أن ٩٣ في المائة من أولئك اللاجئين يعتمدون اعتمادا كبيرا على الأونروا في الحصول على طائفة واسعة من المساعدات العادية والمساعدات الإنسانية.

٣٠ - وفي عام ٢٠١٥، قدمت عمليات الأونروا في لبنان الخدمات الأساسية الحيوية إلى اللاجئين الفلسطينيين، بما في ذلك توفير التعليم الأساسي إلى ١٧٣ ٣٨ طالبا، والرعاية الصحية الأولية من خلال ٢٧ مركزا صحيا، والإحالات إلى خدمات حماية الطفل، والعنف الجنساني، وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي. وقُدم الدعم في إطار شبكة الأمان الاجتماعي إلى ٧٠٩ ٦١ من اللاجئين الفقراء، كما أتيحت إمكانية المشاركة في مبادرات الحصول على التمويل البالغ الصغر وفرص التدريب المهني إلى ١٠٠ ١ شخص. ودعمت الأونروا قابلية اللاجئين على إيجاد عمل من خلال توفير التدريب المهني المحدد الهدف وتزكيتهم لدى أصحاب المصلحة من أجل تعزيز العمالة. وقُدِّم مزيد من الدعم بتوفير مياه الشرب لسكان المخيمات وإعادة تأهيل ٤٣٠ ملجأ. وتلقى اللاجئون الفلسطينيون من الجمهورية العربية السورية الدعم أيضا، إذ حصلوا على خدمات الأونروا الصحية والتعليمية وعلى المساعدة الإنسانية المباشرة. وتلقى ما متوسطه ٨٨٢ ٤١ من أولئك اللاجئين مبالغ نقدية كمساعدة غذائية في إطار شراكة الأونروا وبرنامج الأغذية العالمي، فيما تلقت ٧٤٨ ١١ أسرة مساعدة سكنية لمدة ستة أشهر وتلقت ٧٣٥ ١٠ أسرة مساعدة بالغة الأهمية في تهيئة مساكنها استعدادا لفصل الشتاء. ودعمت الأونروا أيضا الاستجابات لحالات التشرد الناجمة عن المواجهات العنيفة التي وقعت في عين الحلوة في منتصف عام ٢٠١٥، وأحرزت تقدما في مواجهة التحديات الماثلة أمام إعادة بناء مخيم نهر البارد،

(١١) تقدم الأونروا خدماتها إلى ٠٠٧ ٤٦ أشخاص آخرين مسجلين في لبنان.

وكفالة إمكانية قيام ما مجموعه ٥٠ في المائة على الأقل من اللاجئين بإصلاح أماكن سكنهم. وواصلت الأونروا، على سبيل الأولوية، السعي إلى الحصول على الدعم الضروري والملح من أجل استكمال أعمال التشييد ومساعدة اللاجئين المشردين.

٣١ - وفي الأردن، واصلت خدمات الأونروا المساهمة في التنمية البشرية للاجئين في عام ٢٠١٥ من خلال توفير التعليم الأساسي لنحو ٦٠٦ ١١٩ أطفال، بمن فيهم ٤٦٨ ١ لاجئا فلسطينيا من الجمهورية العربية السورية، وتوفير التعليم العالي إلى ٢١٣ ١ طالبا، والتدريب التقني والمهني إلى ٢٤٦ ٢ شابا. وقدَّم ٢٥ مركزا صحيا ومنظمة محلية واحدة غير حكومية معنية بالصحة ٩٨٩ ٥٩٨ ١ استشارة في مجال الرعاية الصحية الأولية. وقُدم الدعم في إطار شبكة الأمان الاجتماعي إلى ٩٣٧ ٥٨ حالة من حالات العسر الشديد. وقُدمت المساعدة النقدية العادية، لشراء المواد الغذائية وغير الغذائية بغية تلبية الاحتياجات الملحة لأسر اللاجئين الفلسطينيين من الجمهورية العربية السورية. غير أنه، بسبب القيود المفروضة على التمويل، لم يكن من الممكن تقديم المساعدة في تهيئة المساكن لاستقبال الشتاء و توفير المأوى. وتوسعت مبادرات الحصول على الائتمان البالغ الصغر لتشمل ٠٦٥ ٧ لاجئا. واستفادت ١٣٣ أسرة من أفقر أسر اللاجئين من المساعدة لإصلاح أماكن الإيواء.

جيم - المسائل القانونية

المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في مناطق عمل الوكالة

٣٢ - 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 المقدم إلى الجمعية العامة (A/64/13، الفقرات ٥٢-٥٥).

موظفو الوكالة

٣٣ - 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 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. وفي المتوسط، لم تصدر التصاريح لدخول القدس الشرقية من بقية أراضي الضفة الغربية إلى ما نسبته ١٨ في المائة (١٠٥ أفراد) من موظفي الوكالة، الذين كانوا في حاجة إليها.

٣٤ - وظلت الإجراءات الإسرائيلية على جسر اللنبي تقضي بإخضاع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش إلاّ إذا كان أحد ركابها يحمل بطاقة هوية صادرة من وزارة الخارجية، مع أن عمليات التفتيش هذه تمثل انتهاكا لحصانة الأمم المتحدة. وقيَّدت هذه الإجراءات بشكل خاص حركة الموظفين الدوليين العاملين في مقر الأونروا بعمَّان، وهم موظفون لا تصدر لهم الوزارة بطاقات من هذا القبيل.

٣٥ - وظلت الإجراءات الإسرائيلية المتبعة في معبر إيريتز تقتضي خضوع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش، ما لم يكن من بين ركابها موظف بالأمم المتحدة يحمل تأشيرة دبلوماسية أو يقودها موظف دولي مدرج اسمه على قائمة محدودة معتمدة من السلطات الإسرائيلية، مع أن عمليات التفتيش هذه تمثل انتهاكا لحصانة الأمم المتحدة. وما زالت ساعات فتح معبر إيريتز مقيَّدة. وطلبت السلطات الإسرائيلية تفتيش مركبات الوكالة ٣١ مرة عند مختلف نقاط التفتيش بالضفة الغربية بما فيها نقاط الدخول إلى القدس الشرقية. وقد أمكن تفادي التفتيش في معظم المرات بتدخل الوكالة أو تغيير الطريق أو العودة إلى الوراء، غير أن التفتيش تمّ بالفعل ٧ مرات. واحتجت الأونروا على هذا التفتيش باعتباره مخالفا لحصانة الأمم المتحدة.

٣٦ - 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، التي تلتزم بموجبها حكومة إسرائيل بأن تبذل كل ما في وسعها لتسهيل مهمة الأونروا، رهنا بالقواعد أو الترتيبات التي قد تقتضيها اعتبارات الأمن العسكري لا غير. وقد تقدمت الأونروا بطلبات للحصول على تصاريح لدخول الموظفين المحليين إلى القدس الشرقية لأسباب تتعلق بالعمليات والمساعدة الإنسانية فقط ودون المساس بقرارات الأمم المتحدة الصادرة في هذا الصدد، بما فيها القرارات المتصلة بوضع القدس. واحتجت السلطات الإسرائيلية بأن هذه القيود ضرورية لحماية إسرائيل من الهجمات الإرهابية.

٣٧ - وفي الضفة الغربية، استمر تقييد حركة الموظفين عبر عدة نقاط تفتيش وظل الوضع عشوائيا، لا سيما النقاط التي تتحكم في دخول القدس الشرقية أو عبور الجدار العازل بالضفة الغربية. وفي عام ٢٠١٥، أسفرت القيود التي فرضتها السلطات الإسرائيلية على التنقل في الضفة الغربية عن خسارة ما لا يقل عن ٧٥ يوماً من أيام عمل الموظفين.

وظل من الصعب على الوكالة تقديم خدماتها في المنطقة الواقعة بين الجدار في الضفة الغربية وخط الهدنة لعام ١٩٤٩. وخلال عام ٢٠١٥، ظلت السلطات الإسرائيلية مصرة على أن تستخدم شاحنات الوكالة وغيرها من شاحنات الأمم المتحدة نقاط تفتيش تجارية معينة لدخول القدس. ولا تزال الوكالة متمسكة بموقفها المتمثل في أن شاحنات الأمم المتحدة ينبغي أن يتاح لها المرور دون أي قيود عبر نقاط التفتيش في الضفة الغربية، بما في ذلك النقاط التي تشغلها شرطة الحدود، تمشيا مع الممارسة التي كانت راسخة قبل أيلول/سبتمبر ٢٠١٤، واعترافا بضرورة إيصال المساعدات الإنسانية.

٣٨ - وأُلزم الموظفون المحليون في غزة بالحصول على تصاريح من السلطات الإسرائيلية لاجتياز معبر إيريتز. وخلال عام ٢٠١٥، صدر ٨٢٨ تصريحا، بينما كان مجموع طلبات التصاريح المقدمة ٩٨٤ طلبا (٨٤ في المائة). ومقارنةً بعام ٢٠١٥، زاد عدد طلبات التصاريح بنسبة ٩ في المائة تقريبا، بينما انخفضت النسبة الإجمالية للطلبات المرفوضة من ١٨ إلى ١٦ في المائة.

٣٩ - وخلال عام ٢٠١٥، ظل معبر رفح بين مصر وغزة مفتوحاً للاستخدام العام لما مجموعه ٢٦ يوما من ٣٦٥ يوماً من الأيام المقررة. واستمر تطبيق قرار الأمم المتحدة بحظر سفر الموظفين في مهام رسمية عبر معبر رفح، نظرا للحالة الأمنية في سيناء. وسُمح لموظف واحد بالعبور في شباط/فبراير ٢٠١٥.

٤٠ - وفي لبنان، أدت الحالة الأمنية غير المستقرة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في منطقة صيدا وشمال لبنان في بعض الأحيان إلى فرض قيود على حرية التنقل أثرت على موظفي الوكالة وعملياتها. وخلال عام ٢٠١٥، لم تُفرض قيود ملحوظة على حركة موظفي الأونروا من جانب حكومة الأردن أو حكومة فلسطين. وفي الجمهورية العربية السورية، اشتدت حدة النزاع المسلح خلال عام ٢٠١٥ مع تصاعد الاشتباكات والأعمال العسكرية من جانب مختلف العناصر الفاعلة، وزيادة صعوبة التنبؤ، واستمرار استخدام الأسلحة الثقيلة والأسلحة العشوائية الأثر. وأثّرت حالة انعدام الأمن التي عمَّت البلد بشدة على حرية التنقل وإمكانية إيصال المساعدات الإنسانية. وأُصيب موظفان من جراء إطلاق النار أو القصف في عام ٢٠١٥. وما زالت نقاط تفتيش كثيرة قائمة، بما في ذلك في دمشق وحولها. وخضعت مركبات الوكالة للتفتيش عند بعض نقاط التفتيش في انتهاك لحصانة الأمم المتحدة. وقدمت الوكالة ١٥٠ طلب تأشيرة للموظفين الدوليين (للإقامة والزيارة)، من بينها طلبات تجديد و لم يوافق على ١٣ منها.

٤١ - وبنهاية عام ٢٠١٥، بلغ عدد الموظفين المفقودين أو المحتجزين أو المختطفين أو المفترض أنهم محتجزين ٣٥ موظفا: من بينهم ٢٨ موظفا يُعتقد أن فقدهم أو احتجازهم أو اختطافهم تم على يد السلطات السورية أو أطراف أخرى، وثلاثة تحتجزهم السلطات الإسرائيلية، وموظف تحتجزه السلطات الفلسطينية، وموظف تحتجزه السلطات الفعلية في غزة، وموظفان تحتجزهما السلطات الأردنية. وبالرغم من الطلبات التي قدمتها الوكالة وفقا لقرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦، قدمت السلطات السورية في عام ٢٠١٥ مبررات لاحتجاز موظفي الأونروا السبعة المحتجزين لكنها لم تُمكّن الوكالة من الوصول إليهم. وأتاحت السلطات الأردنية فرصة الوصول إلى موظف محتجز واحد وقدمت معلومات عنه.

٤٢ - وواصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشحنات التي تدخل إلى قطاع غزة، مما اضطر الأونروا إلى سداد مبلغ ١ ٤٦٠ ١٢٠ دولارا في عام ٢٠١٥. وتعتبر الوكالة هذه المصاريف ضريبة مباشرة يجب أن تُعفى منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. أما إسرائيل، فتعتبر هذه المصاريف رسوم خدمات، ولا مجال للإعفاء منها. وظل معبر كرم أبو سالم هو المنفذ الوحيد لإدخال واردات الأونروا إلى غزة. وأُغلق المعبر أمام الواردات لمدة ١٨ يوماً من أصل أيام تشغيله المقرَّرة البالغة ٢٦١ يوما (٦,٩ في المائة). وساهم استمرار إغلاق معبر كارني في ارتفاع النفقات، الناجمة عن مصاريف التخزين والتفريغ والتعقيم ومسافات السير الإضافية للمركبات وتكاليف الموظفين الإضافيين، والبالغة نحو ٥,٩ ملايين دولار تقريبا، بالإضافة إلى مصاريف المرور التي تُحصّل على معبر كرم أبو سالم.

٤٣ - ونتيجة للإطار المعدَّل بين إسرائيل والأمم المتحدة المتفق عليه في ٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، استمر فرض شروط أكثر صرامة على الأونروا فيما يتعلق برصد مواد البناء. وتمثلت إحدى نتائج ذلك في استمرار الأونروا في تشغيل موظف دولي إضافي (بالإضافة إلى استخدام ملاكها الوظيفي الحالي من الموظفين الدوليين) وموظفين محليين من فئتي المهندسين وحراس الأمن من أجل استيفاء اشتراطات الرصد اليومي التي تفرضها إسرائيل، مما أسفر عن تكاليف إضافية في بند الموظفين في الوكالة بما يزيد على ١,٢ مليون دولار في عام ٢٠١٥. وابتداء من عام ٢٠١٥، أصبحت الوكالة ملزمة أيضا بأن تقدم للسلطات الإسرائيلية إقرارا خطيا بأن الأونروا ترصد كل مشروع، بالإضافة إلى الاشتراط المطبق من قبل ٢٠١٥ الذي يلزمها بأن تقدم وثائق تسهل لإسرائيل رصد مشاريع البناء. وفي عام ٢٠١٥ وحده، تجاوزت التكاليف الإضافية ٨,٦ ملايين دولار في بنود الموظفين والعبور واللوجستيات نتيجةً لما تفرضه إسرائيل من اشتراطات تتعلق بدخول جميع واردات الوكالة إلى قطاع غزة وبرصدها. ولا يشمل هذا المبلغ تكاليف الدخول المماثلة التي تكبدها

مقاولو القطاع الخاص من أجل شحن مواد البناء إلى غزة عن طريق معبر كرم أبو سالم في إطار آلية إعمار غزة.

٤٤ - وفي عام ٢٠١٥، حدث انخفاض ملحوظ في الزمن الذي يستغرقه الحصول على موافقة إسرائيل على مشاريع البناء التي تنفذها الوكالة في غزة مقارنةً بعامي ٢٠١٣ و ٢٠١٤. ولم يعد يلزم التنسيق لإدخال فئات معينة من المواد إلى غزة اعتبارا من ١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. ومنذ إضافة الخشب إلى قائمة الأصناف المُقيّد دخولها إلى غزة في نيسان/أبريل ٢٠١٥ وتشديد القيود عليه في آب/أغسطس ٢٠١٥ بحيث أصبح الخشب المسموح به هو الذي لا يزيد سمكه عن سنتيمتر واحد فقط، لم تتلق الأونروا أي شحنة من الخشب اللازم لمشاريعها.

خدمات الوكالة ومبانيها

٤٥ - ظلت السلطات الإسرائيلية تشترط اختبار مدى استيفاء المعايير في المواد التعليمية والإلكترونية والطبية وغيرها من المواد الموجهة للاستعمال الرسمي. ولما كانت السلع التي تستوردها الأونروا لاستعمالها الرسمي تتوافق مع المعايير الدولية، فإن الأمم المتحدة ترى أن هذه الاشتراطات الإسرائيلية تتعارض مع إعفائها، بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦، من أي إجراءات حظر أو تقييد لوارداتها من الأصناف المخصصة لاستعمالها الرسمي. وحتى نهاية عام ٢٠١٥، استمر احتجاز ١٥ شحنة مرسلة إلى الضفة الغربية، وتراوحت مدة احتجاز الشحنة الواحدة بين أربع وخمس سنوات. وتجاوز مجموع تكاليف تخزين الشحنات التي تأخر إرسالها خلال العام ٣٠٠ ١٥٦ دولار.

٤٦ - ولم تُسدد بعد متأخرات مستحقة للوكالة تبلغ ٩٠,٩ مليون دولار تتعلق بضرائب القيمة المضافة عن خدمات وسلع للضفة الغربية وغزة تم شراؤها قبل الترتيبات المتفق عليها في ٢٠١٣، على النحو الذي سبق للمفوض العام أن أبلغ عنه. وبلغت ضرائب القيمة المضافة المستحقة عن السنة المالية ٢٠١٥ ما مقداره ٢,٦٦ مليون دولار، في حين بلغ مجموع المستحقات غير المسدَّدة ٩٩,٤ مليون دولار تقريبا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥.

٤٧ - وطُلب من الوكالة، كما حدث من قبل، أن تدفع إلى السلطات السورية رسوم الموانئ ومصاريف أخرى، بما يخالف اتفاق عام ١٩٤٨ المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠١٥، دُفِعَت رسوم ومصاريف بلغ مجموعها ٣١٨ ١٨ دولارا.

٤٨ - ولا تزال 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 فرض هذه القيود على الواردات يتعارض مع الإعفاء الممنوح للوكالة بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦ وبموجب اتفاقها الثنائي المبرم مع الأردن عام ١٩٥١. أما الأردن، فيعتبر هذه المصاريف رسوم خدمات. ومنذ عام ٢٠١٢، طلبت إدارة ترخيص السواقين والمركبات بوزارة المالية دفع رسوم لقاء فحص المركبات الرسمية للأونروا وإصدار بطاقات تسجيلها، وهو ما احتجت عليه الوكالة باعتبار تلك الرسوم ضريبة مباشرة هي معفاة منها. غير أن الأونروا دفعت رسوم الفحص وإصدار بطاقات التسجيل، مع إعلان احتجاجها، ولم يصدر من الحكومة أي رد. وواجهت الوكالة أيضا حالات تأخير في الحصول على تصاريح تشييد لمنشآتها.

٤٩ - وواصل برنامج موظفي دعم العمليات عمله في الضفة الغربية ولبنان وقطاع غزة، وأنشئ في الأردن في أوائل عام ٢٠١٥. وإضافةً إلى ذلك، أُنشئ في الجمهورية العربية السورية برنامج موظفي الدعم في المناطق في عام ٢٠١٥. وأدى هذا البرنامج دورا قيّما في تعزيز حياد الأمم المتحدة، بما في ذلك عن طريق تفتيش منشآت الأونروا وتدريب الموظفين على المبادئ الإنسانية باستمرار. وفي الضفة الغربية، يسر البرنامج أيضا مرور موظفي الأونروا ومركباتها وبضائعها عبر نقاط التفتيش ودخولهم المناطق التي تضررت من العمليات العسكرية أو الأمنية الإسرائيلية.

٥٠ - وتحظر اتفاقية عام ١٩٤٦ انتهاك حرمة مباني الأمم المتحدة. وفي مخالفة لذلك، دخلت القوات العسكرية والأمنية الإسرائيلية مباني الأونروا في الضفة الغربية دون تصريح أو تنسيق ثلاث مرات. وفيما لا يقل عن ٤١ مرة، سقطت عبوات الغاز المسيل للدموع والقنابل اليدوية الصوتية وطلقات الرصاص المعدنية المكسوة بالبلاستيك أو الذخيرة الحية التي استخدمتها قوات الأمن الإسرائيلية على مجمعات الأونروا أو أتلفت منشآتها، مما أدى إلى إصابة ثلاثة من موظفي الأونروا وتضرر عدة موظفين من استنشاق الغاز المسيل للدموع. وإضافةً إلى ذلك، أصيب حارس بطلقة معدنية مكسوة بالبلاستيك أثناء تأدية عمله خارج إحدى المنشآت وأُصيب موظف وهو يقود سيارة خاصة في طريقه إلى عمله. وفي غزة، تأثرت منشآت الأونروا ب ١١٧ من حوادث الاقتحام والحوادث الأخرى المبلغ بها. وفي ٢٣ مرة، نُظِّمت تظاهرات أو اعتصامات في منشآت الأونروا. بيد أن غالبية هذه الحالات كانت تتعلق بدخول مستفيدين إلى المنشآت أو رفضهم المغادرة أو قيامهم بتعطيل الموظفين أو الاعتداء عليهم.

٥١ - وفي عام ٢٠١٥، أصدر الأمين العام موجزا عن النتائج التي توصل إليها مجلس مقر الأمم المتحدة للتحقيق فيما يتعلق ببعض الحوادث التي وقعت في قطاع غزة في الفترة بين ٨ تموز/يوليه و ٢٦ آب/أغسطس ٢٠١٤. وقد خلص مجلس التحقيق إلى أنه في جميع الحوادث السبعة تعرّضت مدارس الأونروا إلى ضربات أو قصف باستخدام قذائف أو ذخائر أخرى نُسِبت إلى جيش الدفاع الإسرائيلي. وإضافة إلى ذلك، حقق مجلس التحقيق أيضا في ثلاثة حوادث وُضعت فيها مكونات أسلحة في ثلاث مدارس خالية تابعة للأونروا، وخلَص إلى أنه في حالتين، خبّأت جماعات فلسطينية مسلحة مجهولة الهوية أسلحة في مدرستين. أما فيما يتعلق بالمدرسة الثالثة، فقد خلص مجلس التحقيق إلى أنه من المرجّح جدا أن تكون جماعات فلسطينية مسلّحة مجهولة الهوية قد خبّأت أسلحة هناك أيضا. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، شرعت الأونروا في تنفيذ توصيات مجلس التحقيق فيما يتعلق بالسلامة والأمن والحياد والاتصالات.

٥٢ - وواصلت آلية تقييم تقصي الحقائق التابعة لهيئة الأركان العامة التي أنشأها جيش الدفاع الإسرائيلي في عام ٢٠١٤ دراسة الأحداث الاستثنائية التي وقعت خلال الأعمال العدائية التي دارت في غزة، بما فيها الحوادث السبعة التي تضررت منها مدارس الأونروا. وفي نهاية عام ٢٠١٥، أمر المدعي العام العسكري بإجراء تحقيقين جنائيين في حادثين من الحوادث السبعة. وعموما، وحتى نهاية عام ٢٠١٥، ظلّت الجهات المسؤولة عن ضحايا الأعمال العدائية التي دارت في عام ٢٠١٤ غير محدَّدة. واستمرت الأونروا في الدعوة إلى المساءلة عن انتهاكات القانون الدولي استنادا إلى تحقيق شامل وموثوق وسريع ومستقل ونزيه يتيح تقديم المسؤولين عن الانتهاكات إلى العدالة ويضمن للضحايا إمكانية اللجوء إلى العدالة وسبل الانتصاف، بما في ذلك الحصول على تعويض عن الخسائر المتكبدة وذلك وفقا لأحكام القانون الدولي.

٥٣ - أما في الضفة الغربية، فقد وقعت سبع عمليات اقتحام نفّذها فلسطينيون مسلحون أو عناصر من قوات الأمن الفلسطينية، من بينها ثلاثة حوادث دخل أثناءها فلسطينيون مسلّحون إلى أحد مباني الأونروا، وأربعة حوادث سقطت أثناءها ذخيرة حية أطلقتها عناصر من قوات الأمن الفلسطينية أو فلسطينيون مسلحون على منشآت الأونروا أو أصابتها. وحدثت أربع حالات أُسيء فيها استخدام منشآت الأونروا لعقد مناسبات سياسية أو لأغراض أخرى بدون تصريح، وقد شاركت في هذه المناسبات فصائل فلسطينية أو أعضاء في لجان خدمات المخيمات أو جهات فاعلة أخرى. ووقعت حوادث أخرى مَنع فيها لاجئون فلسطينيون، منهم أعضاء في لجان خدمات المخيمات، موظفي الأونروا من أداء

مهامهم، وهاجموا موظفين أو ممتلكات الأونروا، أو نظّموا مظاهرات غير مرخصة في منشآت الوكالة، وكان ذلك خاصة للاحتجاج على معايير أهلية الحصول على خدمات الأونروا.

٥٤ - وفي الجمهورية العربية السورية، تكبدت الوكالة خسائر في الممتلكات بسبب النزاع الدائر هناك تُقدَّر بملايين الدولارات منذ اندلاع الأعمال العدائية في عام ٢٠١١ شملت ما يتعلق بما لا يقل عن ٤٦ مرفقا من مرافق الأونروا البالغ عددها ١٨٠ مرفقا لحقتها أضرار أو دُمِّرت، و ٢٢ مركبة لحقتها أضرار أو دُمِّرت أو سُرقت. وخلال عام ٢٠١٥، تعرضت مباني الأونروا لخمسة حوادث قصف، ألحقت أضرارا بأربعة مباني وتسببت في تدمير إحدى مدارس الأونروا المغلقة بشكل تام. ووقعت أيضا ثلاثة حوادث إطلاق نار باستخدام أسلحة صغيرة تضررت من جرائها منشآت الأونروا وأدت إلى إلحاق أضرار بمرفقين، وتسبب أحد هذه الحوادث في إصابة عدة لاجئين بجروح. ونتيجة للأضرار التي لحقت بمرافق الأونروا وتعذُّر إمكانية الوصول إليها بأمان، أصبح الحصول على الخدمات الأساسية أكثر صعوبة بالنسبة للاجئين الفلسطينيين. ولا تزال الوكالة غير قادرة على التحقق من البلاغات المتعلقة باستخدام بعض منشآت الأونروا لأغراض عسكرية في ذلك البلد بسبب انعدام الأمن ووجود جماعات مسلحة في المناطق المعنية. ورغم الاحتجاجات، تواصل استخدام الأفراد العسكريين لمكتب خدمات الصرف الصحي التابع للأونروا الموجود في خان دنون في نقطة التفتيش المتاخمة.

٥٥ - وفي لبنان، أُغلِقَت عدة منشآت تابعة للأونروا لمدة ١٢٩ يوما في عام ٢٠١٥. ويُعزى ذلك أساساً إلى احتجاجات لاجئين مستائين، ولكن أيضاً إلى اضطرابات مدنية وإلى قتال بين فصائل مسلحة. وعلى وجه الخصوص، أدى ذلك القتال في مخيّم عين الحلوة للاجئين خلال الفترة من ٢٢ إلى ٢٦ آب/أغسطس ٢٠١٥، إلى إغلاق جميع منشآت الأونروا داخل المخيم إلى أن أصبح يُعتبر آمنا في ٣١ آب/أغسطس ٢٠١٥. وتم اقتحام ست منشآت تابعة للأونروا، استُخدمت خمسة منها لفترة طويلة. وإضافة إلى ذلك، تضررت عدة منشآت من جراء إطلاق النيران. وتقدّر قيمة الأضرار التي لحقت بالمنشآت بـ ٠٠٠ ١٢٣ دولار. وقد احتجت الوكالة على هذه الحوادث وأجرت اتصالات مع السلطات المعنية ومع القادة الفلسطينيين أثناء تلك الأحداث وبعدها.

مسائل أخرى

٥٦ - في 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 الحجز وبعده، لم تجر إعادة هذه الأموال حتى نهاية عام ٢٠١٥. وفي ٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، أصدر مكتب التنفيذ الأردني أمرا تنفيذيا بشأن حكم مناوئ ضد الأونروا يغرّمها مبلغا قدره ٢٤ ٤٠٠ دولار يتصل بمطالبة قدّمها موظف سابق في الأونروا.

٥٧ - ولم يُسترد بعدُ مبلغ قدره ٦٨٠ ٠٠٠ دولار احتجزته حكومة لبنان في عام ٢٠١٣.

٥٨ - وواصلت الأونروا الاعتراض على تحمل أي التزام بدفع مبلغ قدره ١٦٧,٤ مليون دولار تطالب به الحكومة اللبنانية مقابل الكهرباء التي استهلكها لاجئون فلسطينيون خارج منشآت الأونروا في مخيمات في لبنان.

٥٩ - 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 المحكمة ٥٨ حكماً و ١٢٨ أمراً في سياق بتِّها في ٧٥ قضية. وفي نهاية عام ٢٠١٥، لم يُبت في ٥٧ قضية، منها ٥٦ قضية رفعها موظفون محليون وقضية واحدة رفعها موظف دولي. وتوجد أيضاً ١٧ قضية استئناف معروضة على محكمة الأمم المتحدة للاستئناف.

دال - استعراض مالي عام

٦٠ - تُموَّل عمليات الأونروا من التبرعات، باستثناء ١٥٠ وظيفة يشغلها موظفون دوليون تموِّلها الجمعية العامة من الميزانية العادية للأمم المتحدة. وتحصل الوكالة على التمويل من المصادر التالية: (أ) ميزانية برنامجية تدعم العمليات الأساسية (بما في ذلك التكاليف المتكرِّرة المتعلقة بالموظفين وبغير الموظفين)، مثل برامج التعليم والصحة وتحسين المخيمات والإغاثة والخدمات الاجتماعية والتمويل البالغ الصغر، ونظم وهياكل الدعم؛ (ب) ومشاريع محددة ومرتبطة بمدة زمنية بهدف تحسين الخدمات دون زيادة في التكاليف المتكرِّرة؛ (ج) ونداءات الطوارئ للاضطلاع بالأنشطة الإنسانية.

٦١ - وخلال عام ٢٠١٥، قامت الأونروا بتوسيع قاعدة مانحيها بشكل كبير، وبتعزيز علاقاتها مع الدول المانحة العربية[١٢]، وبإشراك شركاء جدد من القطاع الخاص، وبترسيخ وجودها في الأسواق الناشئة[١٣]، واستمرت في توثيق علاقاتها مع الجهات المانحة

(١٢) ست عشرة دولة مانحة عربية بترتيبات ثنائية ومنظمات غير حكومية عربية.

(١٣) تسعة عشر بلدا من بينها الاتحاد الروسي والبرازيل والهند والصين وجنوب أفريقيا وجمهورية كوريا وتايلند وبلدان مختلفة من جنوب شرق آسيا وأمريكا الجنوبية.

التقليدية[١٤]. وفي عام ٢٠١٥، تمكّنت الوكالة، بفضل جهود حشد الموارد التي قامت بها، من الحصول على تعهدات بتقديم مبلغ قدره ١,٢٤ بليون دولار. وهذا المبلغ أقل من المبالغ التي تم التعهد بتقديمها في عام ٢٠١٤ وقدرها ١,٣٢ بليون دولار، إلا أنه لولا تقلّب أسعار الصرف، لبلغ مستوى التبرعات المسجّلة في عام ٢٠١٥ أعلى مستوى على الإطلاق. وقدّمت دول مانحة عربية مساهمات كبيرة للميزانية العامة حيث تعهدت بما مجموعه ٢٠٤ ملايين دولار تتضمن مساهمة بنسبة ٩,٣ في المائة من الميزانية البرنامجية، وهكذا سُجِّلت زيادة بحوالي ٤ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٤.

٦٢ - وقد ارتفعت المساهمات المقدَّمة من الشراكات الخاصة من نسبة ٠,٢ في المائة في عام ٢٠١١ إلى ١,٨ في المائة في عام ٢٠١٥، وهو إنجاز ملحوظ تحقق بفضل الجهود الكبيرة لتعبئة الموارد التي قامت بها اللجان الوطنية للأونروا والمساهمات التي قدمتها بعض المؤسسات الإسلامية الكبيرة. ونشأت احتياجات كبيرة في عام ٢٠١٥، تفاقمت بسبب استمرار النزاع في الجمهورية العربية السورية والاحتياجات المتبقية الناجمة عن الأعمال العدائية التي دارت في غزة في عام ٢٠١٤. وطلبت الأونروا، في سياق نداء الطوارئ لمواجهة الأزمة السورية على الصعيد الإقليمي لعام ٢٠١٥، التبرع بمبلغ قدره ٤١٥ مليون دولار. واستجاب العديد من الجهات المانحة بسخاء لهذا النداء، ولكن لم تلبّ سوى نسبة ٥١ في المائة من الاحتياجات المالية. وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، واصلت الوكالة تقديم المساعدات الإنسانية الأساسية من خلال نداء طوارئ لجمع مبلغ قدره ٤١٤ مليون دولار، وقد تم توفير ٤٧ في المائة من المبلغ المالي المطلوب بحلول نهاية عام ٢٠١٥.

٦٣ - واستناداً إلى بيانات مالية لم تُراجع بعدُ، أنفقت الوكالة مبلغا قدره ١ ٣٢٣,٨ مليون دولار في عام ٢٠١٥. وأُنفق أكبر مبلغ وقدره ٧٦٦,٧ مليون دولار، في إطار الميزانية العادية غير المقيّدة، وقد مثّل هذا المبلغ ٥٥,٤ في المائة من مجموع النفقات، في حين بلغت نسبة النفقات المتصلة بأنشطة الصندوق المقيّدة وأنشطة الطوارئ والمشاريع ١,٣ في المائة و ٣١,٦ في المائة و ١٢,٩ في المائة من إجمالي النفقات، على التوالي[١٥]. وظل التعليم أكبر برنامج مُموَّل من الميزانية البرنامجية، حيث بلغت نفقاته ٤٣٧,٤ مليون دولار، أي ما يمثل ٥٧,٠٥ في المائة من مجموع الميزانية البرنامجية غير المقيدة.

(١٤) الأعضاء في اللجنة الاستشارية للأونروا في كانون الثاني/يناير ٢٠١٠ (١٧ بلدا والاتحاد الأوروبي).

(١٥) بلغ إجمالي هذه المجاميع ٩٩,٤ في المائة، في حين خصّصت النسبة المتبقية لبرمجة التمويل البالغ الصغر.

٦٤ - ووجدت الأونروا صعوبة في التصدي للتحديات التي واجهتها خلال الفترة المشمولة بالتقرير بسبب نقص في التمويل قدره ١٠١ مليون دولار كاد أن يتسبب في تأخير فتح جميع مدارس الأونروا خلال السنة الدراسية ٢٠١٥/٢٠١٦. ولكن تم تفادي هذا الخطر بفضل سخاء العديد من الشركاء المانحين. واضطرت الوكالة، بسبب عدم كفاية التمويل المتاح، إلى تنفيذ المزيد من التدابير التقشفية، التي شملت إنهاء عقود استشاريين وتخفيض نفقات السفر وتعليق النفقات الرأسمالية.

الجدول ١

النفقات الفعلية حسب ميادين العمل والبرامج، لعام ٢٠١٥

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الميزانية البرنامجية	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية
التعليم	٢٠٥ ٢٨٤,٦٦	٢٦,٧٨	٩٤ ٥٧٨,٠٥	١٢,٣٤	٤٧ ٢٨٢,٩٢	٦,١٧	١٩ ٨١٣,١٥	٢,٥٨	٦٧ ٨٠٩,٢٨	٨,٨٤	٢ ٦٢٤,٨٢	٠,٣٤	٤٣٧ ٣٩٢,٨٨	٥٧,٠٥
الصحة	٢٦ ٨٩٧,٧١	٣,٥١	٢٢ ٦١٣,٥٩	٢,٩٥	٢٧ ١٤٥,٢٥	٣,٥٤	٦ ٣٧٤,٤١	٠,٨٣	٢٧ ٤٣٦,٥٦	٣,٥٨	٧٤٥,٢٢	٠,١٠	١١١ ٢١٢,٧٤	١٤,٥١
الهياكل الأساسية	١١ ٨٩٦,٦٨	١,٥٥	٥ ٠٠٢,٥٣	٠,٦٥	٥ ٨٤٦,٨٠	٠,٧٦	١ ٠٧٨,٨٤	٠,١٤	٦ ٢٥٩,٥٨	٠,٨٢	١ ٥٠٢,١٤	٠,٢٠	٣١ ٥٨٦,٥٧	٤,١٢
الإغاثة والخدمات	١٤ ٤١١,٧٨	١,٨٨	٧ ٢٩٥,٠٧	٠,٩٥	٨ ٧٤٨,٩٠	١,١٤	٢ ٣٣١,٣٥	٠,٣٠	٨ ٧٠٢,٧٢	١,١٤	١ ٠٧٠,٠٨	٠,١٤	٤٢ ٥٥٩,٩٠	٥,٥٥
الخدمات التنفيذية وخدمات الدعم	٣٩ ٣٢٦,٧٣	٥,١٣	٩ ٩٥٥,١٧	١,٣٠	١٢ ٤٣١,١٧	١,٦٢	٦ ٣١٩,١٧	٠,٨٢	٢٣ ٧٦٣,١٦	٣,١٠	٥٢ ١٣٧,٥١	٦,٨٠	١٤٣ ٩٣٢,٩١	١٨,٧٧
المجموع الكلي	**٢٩٧ ٨١٧,٥٦**	**٣٨,٨٤**	**١٣٩ ٤٤٤,٤١**	**١٨,١٩**	**١٠١ ٤٥٥,٠٤**	**١٣,٢٣**	**٣٥ ٩١٦,٩٢**	**٤,٦٨**	**١٣٣ ٩٧١,٣٠**	**١٧,٤٧**	**٥٨ ٠٧٩,٧٦**	**٧,٥٨**	**٧٦٦ ٦٨٥,٠٠**	**١٠٠,٠٠**

جميع المصادر	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية
برنامج التعليم	٢٤٩ ٢٩١,٢٧	١٧,٧٩	١٠٤ ٤١٢,٨١	٧,٤٨	٥٨ ٨٧٨,١٩	٤,٢٢	٣٦ ١٢٦,١٥	٢,٥٩	٧٥ ٨١٧,٣٥	٥,٤٣	٣ ٩٦١,٤٠	٠,٢٨	٥٢٨ ٤٨٧,١٧	٣٧,٧٨
برنامج الصحة	٤٧ ٠٧٣,٦٦	٣,٣٧	٢٣ ٣٤٦,٩٨	١,٦٧	٣٥ ٥٥٨,٣٥	٢,٥٥	١٠ ٧٠٣,٤٢	٠,٧٧	٣٤ ٨٩٩,٧٠	٢,٥٠	١ ٦٧٧,٧٠	٠,١٢	١٥٣ ٢٥٩,٨٠	١٠,٩٨
برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات	٢٣ ٨٣٣,١٥	١,٧١	٥ ١٩٣,٠٢	٠,٣٧	٢٥ ٥٧٦,٨٩	١,٨٣	١ ٧٢٤,١٥	٠,١٢	٨ ٩٥٠,٤٤	٠,٦٤	١ ٦٥٧,٥٦	٠,١٢	٦٦ ٩٣٥,٢١	٤,٧٩
برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية	٢١٧ ٢٢٩,١٢	١٥,٥٦	١٨ ٧٠٠,٠٨	١,٣٤	٤٣ ٠٧٢,٢٠	٣,٠٨	١١٨ ١٤٠,٠١	٨,٤٦	٢٠ ٩٦٥,٢٥	١,٥٠	١ ٤١٧,٦٥	٠,١٠	٤١٩ ٥٢٤,٣٢	٣٠,٠٥
برنامج الخدمات التنفيذية وخدمات الدعم	٨٩ ٦٦٠,٨٣	٦,٣٣	١١ ٥٥٤,٣٦	٠,٨٣	١٩ ٣٠٥,٩٩	١,٣٨	٢٢ ٢٠٩,٨٥	١,٥٧	٣٦ ٧٣٨,٧٧	٢,٤٨	٥٧ ٥٥٥,٦١	٣,٨٠	٢٣٧ ٠٢٥,٤٢	١٦,٤٠
المجموع الكلي	**٦٢٧ ٠٨٨,٠٤**	**٤٤,٧٦**	**١٦٣ ٢٠٧,٢٦**	**١١,٦٩**	**١٨٢ ٣٩١,٦٤**	**١٣,٠٦**	**١٨٨ ٩٠٣,٥٨**	**١٣,٥١**	**١٧٧ ٣٧١,٥١**	**١٢,٥٥**	**٦٦ ٢٦٩,٩١**	**٤,٤٣**	**١ ٤٠٥ ٢٣١,٩٢**	**١٠٠,٠٠**

الجدول ٢

النفقات الفعلية حسب الهدف الاستراتيجي

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الميزانية البرنامجية	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية
التمتع بحياة مديدة	٤٨ ٣٢٤,٥١	٦,٣٠	٢٧ ١٣٢,٧٥	٣,٥٤	٣٢ ٢٩٥,٠٤	٤,٢١	٧ ٢١١,٨٢	٠,٩٤	٣٢ ٤٢٢,٧٠	٤,٢٣	١ ٥٩١,٢٣	٠,٢١	١٤٨ ٩٧٨,٠٤	١٩,٤٣
اكتساب المعارف والمهارات	١٨٥ ٦٤٦,٣٥	٢٤,٢١	٨٨ ٣٠٨,٤٠	١١,٥٢	٤٣ ٥١٢,٣٨	٥,٦٨	١٧ ٨٦٤,٥٩	٢,٣٣	٦١ ٦٤٦,٨٠	٨,٠٤	٢ ٦٢٣,٤١	٠,٣٤	٣٩٩ ٦٠١,٩٢	٥٢,١٢
التمتع بمستوى معيش لائق	٢٢ ٧٤٢,٢٦	٢,٩٧	١٢ ٥٨٤,١٨	١,٦٤	١٢ ١٠٨,٤٢	١,٥٨	٣ ٥١٢,٠٨	٠,٤٦	١٤ ١٤٠,٣٩	١,٨٤	١ ٥٣٣,٥٦	٠,٢٠	٦٦ ٦٢٠,٨٩	٨,٦٩
التمتع بكامل حقوق الإنسان	١ ٨٨٨,٨٥	٠,٢٥	٩٨٠,٥٥	٠,١٣	٤٧٤,٤٠	٠,٠٦	٦٥٩,٤٧	٠,٠٩	١ ١٩٥,٧٠	٠,١٦	١٩٤,٠٧	٠,٠٣	٥ ٣٩٣,٠٣	٠,٧٠
الإدارة والفعالية التشغيلية	٣٩ ٢١٥,٦٠	٥,١١	١٠ ٤٣٨,٥٤	١,٣٦	١٣ ٠٦٤,٨١	١,٧٠	٦ ٦٦٨,٩٦	٠,٨٧	٢٤ ٥٦٥,٧١	٣,٢٠	٥٢ ١٣٧,٥١	٦,٨٠	١٤٦ ٠٩١,١٣	١٩,٠٥
المجموع الكلي	٢٩٧ ٨١٧,٥٦	٣٨,٨٤	١٣٩ ٤٤٤,٤١	١٨,١٩	١٠١ ٤٥٥,٠٤	١٣,٢٣	٣٥ ٩١٦,٩٢	٤,٦٨	١٣٣ ٩٧١,٣٠	١٧,٤٧	٥٨ ٠٧٩,٧٦	٧,٥٨	٧٦٦ ٦٨٥,٠٠	١٠٠,٠٠

جميع مصادر التمويل	غزة		الأردن		لبنان		الجمهورية العربية السورية		الضفة الغربية		المقر		المجموع	
		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية		النسبة المئوية
التمتع بحياة مديدة	٨٧ ١٤١,٢٧	٦,٢٠	٣٢ ٣٢٣,٦٣	٢,٣٠	٣٧ ٦٩٩,٩٧	٢,٦٨	٢٤ ٣٨٧,١٠	١,٧٤	٣٥ ٧٢١,٥٨	٢,٥٤	٧ ١٥٠,١٣	٠,٥١	٢٢٤ ٤٢٣,٦٨	١٥,٩٧
اكتساب المعارف والمهارات	١٩٢ ٥٩٨,٢٢	١٣,٧١	٩١ ٠٩٥,٦٥	٦,٤٨	٤٣ ٩٦٠,٤٩	٣,١٣	٢١ ٢٠٧,٠٩	١,٥١	٦٣ ٧٦٥,٨٩	٤,٥٤	٣ ٠١٨,٠٣	٠,٢١	٤١٥ ٦٤٥,٣٧	٢٩,٥٨
التمتع بمستوى معيش لائق	٦٧ ٦٣٠,٦١	٤,٨١	١٧ ٨٨٩,٤١	١,٢٧	٢٠ ٢٦٢,٦٩	١,٤٤	١٨ ٣٤٥,٤٥	١,٣١	١٩ ١٩٠,٣٢	١,٣٧	٢ ٦٦٩,٣٠	٠,١٩	١٤٥ ٩٨٧,٧٨	١٠,٣٩
التمتع بكامل حقوق الإنسان	١٩ ٣١٨,٣٤	١,٣٧	١ ٧٣٠,٦١	٠,١٢	١٤ ٦٤٥,٠٦	١,٠٤	٥ ٢٧٧,٥٨	٠,٣٨	٩ ٦٩٦,٧٩	٠,٦٩	١ ١٢٦,٥٤	٠,٠٨	٥١ ٧٩٤,٩٣	٣,٦٩
الإدارة والفعالية التشغيلية	٢٦٠ ٣٩٩,٥٩	١٨,٥٣	٢٠ ١٦٧,٩٥	١,٤٤	٦٥ ٨٢٣,٤٣	٤,٦٨	١١٩ ٦٨٦,٣٦	٨,٥٢	٤٨ ٩٩٦,٩٢	٣,٤٩	٥٢ ٣٠٥,٩١	٣,٧٢	٥٦٧ ٣٨٠,١٦	٤٠,٣٨
المجموع الكلي	**٦٢٧ ٠٨٨,٠٤**	**٤٤,٦٣**	**١٦٣ ٢٠٧,٢٦**	**١١,٦١**	**١٨٢ ٣٩١,٦٣**	**١٢,٩٨**	**١٨٨ ٩٠٣,٥٨**	**١٣,٤٤**	**١٧٧ ٣٧١,٥١**	**١٢,٥٥**	**٦٦ ٢٦٩,٩١**	**٤,٧٢**	**١ ٤٠٥ ٢٣١,٩٢**	**١٠٠,٠٠**

الفصل الثاني

استعراض البرامج الفرعية المقدم في إطار أهداف التنمية البشرية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

٦٥ - في عام ٢٠١٥، واصلت الأونروا اتباع الإطار المحدد في استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتوفر الاستراتيجية التوجيه للوكالة على أساس ١٥ هدفا استراتيجيا، يساهم كل منها في تحقيق هدف واحد أو أكثر من الأهداف الأربعة المحددة للتنمية البشرية، وهي: التمتع بحياة مديدة وصحية؛ والقدرة على اكتساب المعارف والمهارات؛ وتوفير مستوى معيشي لائق؛ والتمتع بكامل حقوق الإنسان.

ألف - الهدف ١

التمتع بحياة مديدة وصحية

٦٦ - في عام ٢٠١٥، واصلت الأونروا تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية إلى اللاجئين الفلسطينيين عن طريق ١٤٣ مركزاً صحياً. وعلى الرغم من المكاسب المتحققة في متوسط عدد الاستشارات الطبية اليومية والخدمات الصحية في فترة ما قبل الولادة والوصفات الطبية بالمضادات الحيوية، فقد أسهم انتشار الأمراض غير المعدية في زيادة عبء الأمراض، وهو أمر مكلِّف من حيث العلاج والإدارة. واستجابة لذلك، استخدمت الأونروا فحوصا وأدوية جديدة ومبادرات لتعزيز الوعي العام للتشجيع على الوقاية من الأمراض غير المعدية وإدارتها. وبالإضافة إلى ذلك، أحرزت الوكالة تقدما في تنفيذ إصلاحات صحية شملت تطبيق نهج فريق صحة الأسرة ونظام معلومات إدارة الصحة (''الصحة الإلكترونية''). وبحلول عام ٢٠١٥، نجح ١١٥ من أصل ١١٧ مركزا صحيا تابعا للأونروا (باستثناء الجمهورية العربية السورية) في تنفيذ إصلاحات فريق صحة الأسرة، وبدأ ٨٠ مركزا صحيا في العمل بنظام الصحة الإلكترونية. وظهر تحسُّن واضح في تنظيم المراكز الصحية ومدة انتظار المرضى ومعدلات رضا المرضى والموظفين، إضافة إلى انخفاض عبء العمل الواقع على موظفي المراكز الصحية.

٦٧ - وفي الجمهورية العربية السورية، أعطت الأونروا الأولوية لتقديم الرعاية الصحية الأساسية والمنقذة للحياة. ومكَّن الاستقرار النسبي في دمشق الوكالة من الشروع في تنفيذ إصلاحات فريق صحة الأسرة في ستة مراكز صحية يرتقب أن يبدأ العمل فيها بنظام الصحة الإلكترونية في عام ٢٠١٦. ولا يزال التراع يلقي بعبء إضافي على المناطق المحيطة التي تنفذ

فيها الأونروا عملياتها، وخاصة في لبنان، حيث تطلّب الوضع استقدام موظفين طبيين إضافيين لاستيعاب العدد المتزايد من اللاجئين الفلسطينيين القادمين من الجمهورية العربية السورية.

٦٨ - وشاركت الأونروا أيضا في تحسين بيئة الصحة العامة إجمالا عن طريق إصلاح نظم الإمداد بالمياه والمجاري وقنوات الصرف، وذلك بالتعاون على النحو المناسب مع السلطات المحلية ودون المساس بموقف الوكالة بشأن مسؤولية السلطات المضيفة عن إدارة المخيمات.

الهدف الاستراتيجي ١

كفالة حصول الجميع على الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
حصول الجميع على الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة	معدل الوصفات الطبية بالمضادات الحيوية	خط الأساس (٢٠١٥)	٢٦,٠
		الهدف (٢٠١٥)	٢٥,٠
		المعدل الفعلي (٢٠١٥)	٢٤,٧[أ]

(أ) بما في ذلك الجمهورية العربية السورية.

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	خط الأساس (٢٠١٥)	٢٢
		الهدف (٢٠١٥)	١٨
		المعدل الفعلي (٢٠١٥)	١٨[أ]

(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	(أ) معدل التحصين من الأمراض التي يمكن الوقاية منها بالتلقيح خط الأساس (٢٠١٥)		٩٩,٥
		الهدف (٢٠١٥)	٩٩,٥
		المعدل الفعلي (٢٠١٥)	٩٩,٣[أ]
	(ب) النسبة المئوية للملاجئ الموصولة رسميا بشبكات المياه العامة خط الأساس (٢٠١٥)		٩٩,٩
		الهدف (٢٠١٥)	٩٩,٩
		النسبة الفعلية (٢٠١٥)	١٠٠[ب]
	(ج) النسبة المئوية للملاجئ الموصولة رسميا بشبكات المجاري العامة خط الأساس (٢٠١٥)		٨٤,٠
		الهدف (٢٠١٥)	٨٧,٢[ب]
		النسبة الفعلية (٢٠١٥)	٨٧,٣

(أ) بما في ذلك الجمهورية العربية السورية.

(ب) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

النواتج

- تقديم ٩٢١ ١٩١ ٩ استشارة طبية للاجئين الفلسطينيين، قُدم منها نحو ٦٠ في المائة للإناث
- تقديم ١٩٥ ٠٥١ ١ استشارة في الجمهورية العربية السورية، على الرغم من التراع الدائر
- ارتفاع معدل النساء اللاتي قمن بأربع زيارات للحصول على الرعاية السابقة للولادة إلى ٩٠,٢ مقارنة بـ ٨٦,٨ في المائة في عام ٢٠١٤
- تقديم المساعدة إلى ٦٨٢ ٢٤٥ مصابا بأمراض غير معدية في المراكز الصحية التابعة للأونروا في عام ٢٠١٥، أي بزيادة نسبة ٦,٣ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٤

- تقديم إعانات إلى ٠٨٨ ١٠٨ مريضا للعلاج في المستشفيات، للحصول على الرعاية الصحية الثانوية والثالثية
- إيصال نحو ١٠٠ في المائة من بيوت اللاجئين (باستثناء الجمهورية العربية السورية) بشبكة المياه (وتظل جودة المياه من الشواغل) وإيصال ٨٧,٣ في المائة بشبكة المجاري
- انخفاض متوسط العدد اليومي للاستشارات الطبية لكل طبيب في غالبية مناطق عمليات الأونروا من ٩٥ في عام ٢٠١٤ إلى ٨٦ في عام ٢٠١٥
- تم تجديد مباني عشرة مراكز صحية أو يجري تجديدها لتحسين بيئة الرعاية الصحية

باء - الهدف ٢

المعارف والمهارات المكتسبة

٦٩ - تدير الأونروا ٦٩٢ مدرسة ابتدائية وإعدادية في مناطق عملها الخمس، يقدم فيها التعليم الأساسي المجاني لأكثر من نصف مليون من الأطفال اللاجئين. وتعد معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة بين اللاجئين الفلسطينيين جيدة عند مقارنتها بالمستويات الإقليمية والعالمية، وتتسم أعداد الملتحقين بالمدارس منذ أعوام الستينات من القرن العشرين بالتوازن بين الجنسين. وقد سعت إصلاحات نظام التعليم التي أطلقت في عام ٢٠١١ إلى تحويل الممارسة في الفصول الدراسية نحو تعزيز تعلم التلاميذ وعالجت مسائل السياسات والهيكل التنظيمي وبناء القدرات.

٧٠ - وقد أحرز التقدم مع كفالة إشراك جميع الأطفال والتركيز على عمليات التعلم النقدي والقيم الأساسية تمشيا مع البرنامج العالمي للتثقيف في مجال حقوق الإنسان. وتحقق ذلك من خلال عناصر الإصلاح المترابطة، ومنها التطوير المهني لموظفي قطاع التعليم.

٧١ - وانتهت أو تواصلت أشغال تشييد ٤٢ مدرسة أو ملحقة جديدة، بينما يجري وضع تصاميم ٢٩ مدرسة وملحقة أخرى.

الهدف الاستراتيجي ٤

كفالة حصول الجميع على التعليم الأساسي واستفادتهم من تغطيته

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
حصول الجميع على التعليم الأساسي واستفادتهم من تغطيته	(أ) معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الابتدائية		
	الذكور	خط الأساس (٢٠١٥)	٣,٣٨
		الهدف (٢٠١٥)	٢,٤٠
		المعدل الفعلي (٢٠١٥)	١,٩٥(أ)
	الإناث	خط الأساس (٢٠١٥)	١,٧٨
		الهدف (٢٠١٥)	١,٤٠
		المعدل الفعلي (٢٠١٥)	٠,٩٦(أ)
	(ب) معدل التوقف عن الدراسة في المدارس الإعدادية	خط الأساس (٢٠١٥)	٤,٧٥
	الذكور	خط الأساس (٢٠١٥)	٤,٧٥
		الهدف (٢٠١٥)	٥,٥٠
		المعدل الفعلي (٢٠١٥)	٣,٥٥(أ)
	الإناث	خط الأساس (٢٠١٥)	٢,٩٩
		الهدف (٢٠١٥)	٤,٧٠
		المعدل الفعلي (٢٠١٥)	٢,٩٢(أ)

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

الهدف الاستراتيجي ٥

تحسين نوعية التعليم ونتائجه على أساس معايير محددة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن عملية رصد نوعية التعليم المقدم	النسبة المئوية للتغير في متوسط الدرجات التي حصل عليها الطلاب في اختبار رصد التحصيل الدراسي(أ)	خط الأساس (٢٠١٥)	٣
		الهدف (٢٠١٥)	–
		النسبة الفعلية (٢٠١٥)	–

(أ) أجري آخر اختبار لرصد التحصيل الدراسي في عام ٢٠١٣ ومن المقرر إجراء دورته المقبلة في عام ٢٠١٦. وبالتالي لا توجد بيانات يمكن الإفادة بها بالنسبة لعام ٢٠١٥.

الهدف الاستراتيجي ٦

تحسين توافر الفرص التعليمية للدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسين تقييم الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة وإحالتهم إلى المدارس الملائمة	نسبة جميع الأطفال المسجلين في مدارس الأونروا الذين تبين أنهم من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة	خط الأساس (٢٠١٥)	٣,٧٠
		الهدف (٢٠١٥)	٢,٩٠
		النسبة الفعلية (٢٠١٥)	١,٨٨[أ]

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

النواتج

- تقديم التعليم العام إلى ٦٩٨ ٥٠٠ طفلا من أطفال اللاجئين الفلسطينيين
- على نطاق المؤشرات الرئيسية لإصلاح التعليم: (أ) بلغت معدلات بقاء الطلاب في مدارس التعليم الأساسي أعلى مستوياتها في السنوات الخمس الأخيرة؛ (ب) انخفضت معدلات توقف طلاب وطالبات المدارس الابتدائية وطلاب المدارس الإعدادية عن الدراسة على نطاق الوكالة إلى أدنى مستوياتها في السنوات الخمس الأخيرة؛ (ج) بلغ معامل الكفاءة الداخلية[١٦] أعلى مستوياته منذ بدء الإصلاح، مما يعني أن نظام التعليم التابع للأونروا أصبح أكثر كفاءة، إذ يتخرج منه عدد أكبر من الطلاب في الموعد المحدد
- أدى الإصلاح إلى العديد من الإنجازات التي تتراوح من التوجيه المبيَّن بوضوح من خلال السياسات المتبعة على نطاق الوكالة (مثل سياسة المعلمين، وسياسة التربية على حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح؛ وسياسة التعليم الجامع) إلى الاستراتيجيات التي تُوجّه تنفيذ تلك السياسات (رزمة أدوات المعلم لبرنامج حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح، ورزمة أدوات المعلم للتعليم الجامع، وهيكل الرصد المشترك، واستراتيجية البحث، وإطار المناهج التعليمية، واستراتيجية التعليم التقني والمهني). وفي إطار هذا التوجيه المبين بوضوح، قد تحقق الكثير لتعزيز

(١٦) الكفاءة الداخلية هي العدد الأمثل للسنوات اللازمة لتخرج الطفل من المنظومة، الذي يعبَّر عنه في شكل نسبة مئوية من عدد السنوات المستغرَقة بالفعل.

قدرات المدرسين ومديري المدارس وغيرهم من موظفي التعليم الرئيسيين على تقديم تعليم جيد. وقد تيسر ذلك من خلال برامج رئيسية للتطوير الوظيفي، من قبيل برامج القيادة من أجل المستقبل، والمعارف والمهارات والكفاءات اللازمة لموظفي الدعم الاستراتيجي، وتطوير مهارات المدرسين أثناء الخدمة، البرنامجان الأول والثاني. وأدت تدابير التقشف المتخذة في عام ٢٠١٥ إلى زيادة أعداد الطلاب في فصول مدارس الأونروا خلال العام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦. وترصد الوكالة هذا الوضع باستمرار، إذ من المرجح، في حال ظلت تلك التدابير ضرورية، أن يكون لها أثر سلبي على أداء نظام التعليم وأن تضيع المكاسب المحققة بواسطة الإصلاح

- مكن النهج المبتكر للتعليم في حالات الطوارئ الأطفال في الجمهورية العربية السورية من متابعة تعليمهم، وهو يقدم الدعم لمن انتقلوا إلى مدارس الأونروا في الأردن ولبنان
- تم إصلاح ٤٢ مدرسة أو ملحقة أو يجري إصلاحها

جيم - الهدف ٣

توافر مستوى معيشي لائق

٧٢ - تسعى الأونروا إلى تحقيق هدف التنمية البشرية المتمثل في كفالة مستوى معيشي لائق للاجئين الفلسطينيين عن طريق التدخلات التي يقوم بها برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية وبرنامج التمويل البالغ الصغر وبرنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات بالتعاون مع البلدان المضيفة والشركاء الوطنيين والدوليين.

٧٣ - ومن أصل ٤٤٥ ٢٥٥ لاجئا فلسطينيا تلقوا مساعدات في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في عام ٢٠١٥، تبين أن ٠٨٧ ١٤٧ لاجئا، أي ٥٨ في المائة، يعيشون في فقر مدقع حسب صيغة الاختبار بالوسائل غير المباشرة، التي تقيس السمات الأساسية لتحديد أفقر الفقراء وإيلائهم الأولوية[١٧]. ومن أصل المستفيدين البالغ عددهم ٠٨٧ ١٤٧ لاجئا، تمثل النساء نسبة ٥٤ في المائة، ويعاني ٣٨ في المائة من إعاقة مسجلة، ويعيش ٣٧ في المائة في المخيمات.

(١٧) بالإضافة إلى ذلك، استفاد ٥٢٢ ٣٥ لاجئا في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في الجمهورية العربية السورية. ولكن نظرا لحالة الطوارئ، لم يكن من الممكن قياس مستويات الفقر بواسطة صيغة الاختبار بالوسائل غير المباشرة.

٧٤ - وحفظت إدارة الإغاثة والخدمات الاجتماعية سجلات ١٣٤ ٧١٦ ٥ لاجئا بواسطة نظام معلومات تسجيل اللاجئين، وهي تتخذ حاليا خطوات لإدماج عناصر تتعلق بالحماية وحالات الطوارئ في برمجتها.

٧٥ - وأسهم برنامج التعليم في هدف التنمية البشرية المذكور بتحسين القابلية للتوظيف عن طريق برنامجه المعني بالتعليم والتدريب التقني والمهني. وفي عام ٢٠١٥، شهدت معدلات توظيف الطلاب المتخرجين في عام ٢٠١٤ على نطاق الوكالة تحسنا كبيرا بفضل تحديث الدورات الدراسية، وتعزيز قدرات المدربين، وتقوية الشراكات مع القطاع الخاص، ونظم إحالة المتخرجين ومساندتهم، وتحسين متابعة وتتبع الخريجين، والزيادة في إشراك أرباب العمل.

٧٦ - ومول برنامج التمويل البالغ الصغر ١٩٣ ٣٨ قرضا بلغت قيمتها ٣٧,٨٩ مليون دولار في عام ٢٠١٥. وظل تنفيذ البرامج يشكل تحديا في الجمهورية العربية السورية وفي غزة بسبب القيود المفروضة على حركة الأشخاص والإمدادات، وقلة فرص الأعمال التجارية، وارتفاع معدلات البطالة.

٧٧ - وأعطيت الأولوية في تدخلات برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات للأسر الفقيرة فقرا مطلقا أو مدقعا في الأردن وغزة والضفة الغربية ولبنان. وبالإضافة إلى ذلك، بدأ العمل في إنشاء ٨٣ مرفقا منها مدارس ومراكز صحية ومراكز للتدريب المهني والتنمية المجتمعية، وقد أنجز منها ٥٢ مرفقا، في حين تم القيام بأعمال في مجالات التخلص من النفايات الصلبة ونظم الصرف والإمداد بالمياه ونظم المجاري للوقاية من تفشي الأمراض، دون المساس بموقف الوكالة بشأن مسؤولية السلطات المضيفة عن إدارة المخيمات. وفي غزة، في إطار المساعدة الطارئة، استفادت أكثر من ٠٠٠ ٣٦ أسرة من برامج الأونروا لإصلاح الملاجئ وبنائها أو إعادة بنائها. وتم إصلاح ٨٣٣ مسكنا في مخيم نهر البارد في لبنان.

الهدف الاستراتيجي ٧

الحد من الفقر المدقع

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
زيادة قدرة الأفراد من الفقراء الذين يعيشون في حالة فقر مدقع على تلبية احتياجاتهم الأساسية من الأغذية	النسبة المئوية للمستفيدين من شبكة الأمان الاجتماعي التابعة للأونروا من الأفراد الذين يعيشون في حالة فقر مدقع	جميع ميادين العمل	
		خط الأساس (٢٠١٥)	٥٥,٣
		الهدف (٢٠١٥)	٤٥,٥
		النسبة الفعلية (٢٠١٥)	٥٧,٦[أ]

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

النواتج

- تلقى عدد من الأفراد متوسطه ٩٦٧ ٢٩٠ فرداً معونة غذائية وإعانات نقدية فصلية (لم تتلق الجمهورية العربية السورية وغزة سوى المعونة الغذائية). وبالتركيز على من يعيشون في حالة فقر مدقع، واصل برنامج شبكة الأمان الاجتماعي إعطاء الأولوية لاحتياجات أفقر الفقراء.

الهدف الاستراتيجي ٨

التخفيف من الآثار المباشرة التي يتعرض لها الأفراد نتيجة حالات الطوارئ

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تقليل أثر الأزمة المالية في الأسر	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين يتلقون مساعدة نقدية أو غذائية	خط الأساس (٢٠١٥)	١ ٣٦٣ ١١٨
		الهدف (٢٠١٥)	١ ٤٧٥ ٦٠٠
		العدد الفعلي (٢٠١٥)	١ ٣٧٢ ٢٤٥

النواتج

- في إطار التمويل في حالات الطوارئ، قدمت مساعدات غذائية إلى ٨٠١ ٢٦٥ فردا في غزة و ٤٨ ٥٩٦ فردا في الضفة الغربية و ٤٦٦ ٩٠٢ من الأفراد في الجمهورية العربية السورية و ٨٨٢ ٤١ فردا في لبنان و ٦٠٠ ١٣ فرد

في الأردن. وبالإضافة إلى ذلك، تم توفير فرص عمل لـ ٠٩٢ ٢٤ لاجئا في جميع أنحاء الأرض الفلسطينية المحتلة.

الهدف الاستراتيجي ٩

توفير خدمات مالية للجميع وزيادة فرص الحصول على تسهيلات الائتمان

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	العدد (بملايين دولارات الولايات المتحدة
زيادة توفير الخدمات المالية	(أ) عدد القروض المصروفة	خط الأساس (٢٠١٥)	٤٦٩ ٢٨
		الهدف (٢٠١٥)	٨٢٤ ٤٤
		الفعلي (٢٠١٥)	١٩٣ ٣٨[1]
	(ب) قيم القروض المصروفة	خط الأساس (٢٠١٥)	٢٧٣ ٦٥٩ ٣٣
		الهدف (٢٠١٥)	٠٣٥ ٦٦٥ ٤٧
		الفعلي (٢٠١٥)	٧٩٧ ٨٩٨ ٣٧[1]

(أ) باستثناء لبنان باعتبار أن بيئته التنظيمية غير مؤاتية ولا تسمح للبرنامج بالعمل.

النواتج

- ١٨٩ ١٣ قرضا بلغت قيمتها ١٧,٢ مليون دولار (أكثر من ٤٥ في المائة من مجموع القروض) إلى اللاجئين الفلسطينيين
- صُرف ٨٥٩ ١٤ قرضا، بلغت قيمتها ٤٧٥ ٤٧٨ ١١ دولارا، للنساء، قدم ٩٤٨ ٤ قرضا منها إلى اللاجئات (بلغت قيمتها ٥٣٤ ٥٧٩ ٤ دولارا). وبالنسبة للبرنامج عموما، يمثل هذا نموا في التواصل بنسبة ١٤,٣ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٤
- صرف ١٨٨ ١١ قرضا للشباب، بلغت قيمتها ٤٠٩ ٨١٣ ١٠ دولارات ، قدم منها ٣٥١ ٣ قرضا (١٥٧ ٧٤٥ ٣ دولارا)، أو ٣٠ في المائة، إلى لاجئين من الشباب

الهدف الاستراتيجي ١٠
تحسين القابلية للتوظيف

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
		وحدة القياس		النسبة المئوية
تحسين استجابة مرافق تعليم العلوم/مراكز التدريب المهني لاحتياجات السوق	(أ) معدلات توظيف الذكور من الخريجين خلال ١٢ شهرا من التخرج	خط الأساس (٢٠١٥)		٧٢,١
		الهدف (٢٠١٥)		٨٧,٨
		الفعلي (٢٠١٥)		٨٠,١٤
	(ب) معدلات توظيف الإناث من الخريجين خلال ١٢ شهرا من التخرج	خط الأساس (٢٠١٥)		٦٢,٩٤
		الهدف (٢٠١٥)		٧١,٣
		الفعلي (٢٠١٥)		٧٧,٢٦

(أ) تبلغ القيمة مع إدراج الجمهورية العربية السورية ٧٩,٦٦.

(ب) تبلغ القيمة مع إدراج الجمهورية العربية السورية ٧٦,٠٦.

النواتج

- تم توفير التدريب على المهارات التقنية والمهنية لـ ٢٣٤ ٧ طالبا، ٤٢,٨ في المائة منهم من النساء
- في عام ٢٠١٥، ارتفعت معدلات توظيف خريجي التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني على نطاق الوكالة من الذكور والإناث على حد سواء. وبالنسبة للذكور، ارتفع معدل التوظيف بنسبة ٨ نقاط مئوية، بينما ارتفع معدل التوظيف بالنسبة للإناث من ٦٢,٩٤ في المائة إلى ٧٧,٢٦ في المائة (باستثناء الجمهورية العربية السورية)
- طُبق نظام إلكتروني محسّن للتنسيب والإرشاد الوظيفي من أجل تزويد البرنامج بمعلومات إحصائية أكثر دقة وآنية فيما يتعلق بتوظيف الخريجين، في جملة بيانات أخرى.

الهدف الاستراتيجي ١١

تحسين البيئة الحضرية عن طريق التطوير المستدام للمخيمات وتحسين الهياكل الأساسية وأماكن الإقامة التي لا تستوفي المعايير المطلوبة

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
التطوير المستدام للمخيمات وتحسين الهياكل الأساسية وأماكن الإقامة التي لا تستوفي المعايير المطلوبة	عدد أسر اللاجئين التي تعيش في ملاجئ لا تستوفي المعايير المطلوبة وتمكنت من تحسين ظروفها المعيشية (باستثناء ملاجئ الطوارئ في غزة)	خط الأساس (٢٠١٥)	١ ٣٤١
		الهدف (٢٠١٥)	١٠ ٨٨٩
		الفعلي (٢٠١٥)	١ ٠٤٠

(أ) باستثناء الجمهورية العربية السورية.

النواتج

- استفادت ١ ٠٤٠ أسرة من ملاجئ جرى ترميمها (باستثناء الحالات الطارئة)
- وضعت خطة لتحسين المخيمات ويجري العمل على وضع خطتين أخريين
- بدأ العمل في ٨٣ مرفقا، أنجز منها ٥٢

دال - الهدف ٤

التمتع بكامل حقوق الإنسان

٧٨ - 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 الدولي الإنساني وقانون حقوق الإنسان. ويواجه اللاجئون الفلسطينيون تحديات كبيرة في ما يتعلق بالحماية، ويعزى ذلك، بصفة خاصة، إلى عدم وجود حل عادل ودائم لمحنتهم، والنزاع الدائر في الجمهورية العربية السورية، والاحتلال في الأرض الفلسطينية المحتلة الذي دام لما يقرب من ٥٠ عاما، وتصاعد العنف في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، والحصار غير القانوني لغزة، والمركز القانوني الهش في بعض البلدان المضيفة.

٧٩ - وفي عام ٢٠١٥، أحرزت الأونروا مزيدا من التقدم في وضع إطار الحماية ووظيفتها للوكالة. وبغية تحقيق التكامل بين مختلف جوانب عمل الوكالة في مجال الحماية، جرت الاستعدادات من أجل إنشاء شعبة للحماية في المقر في أوائل عام ٢٠١٦. وأنشئت أيضا

أفرقة حماية/موظفي دعم عمليات في الأردن والجمهورية العربية السورية، وأصبح في جميع المكاتب الميدانية التابعة للأونروا الآن موظفو حماية متفرغون للمرة الأولى في تاريخ الوكالة.

٨٠ - وبالاستفادة من سياسة الأونروا القائمة في مجال الحماية، وُضع إطار لحماية الطفل وبُذلت جهود لتعزيز نهج معالجة الحالات، بسبل منها تجريب نظام لإدارة المعلومات المتعلقة بالحماية ووضع مبادئ توجيهية/أدوات.

٨١ - ونُظمت استعراضات لقياس معدل تنفيذ التوصيات التي صدرت في عام ٢٠١٤ عن عمليات التدقيق في مجال الحماية والتي سجلت درجة امتثال لمعايير الأونروا للحماية بنسبة ٤٩ في المائة عموما. ونتيجة لهذه الاستعراضات، وُجد أيضا أنه قد نُفذ، بوجه عام، ٧٤ في المائة من التوصيات جزئيا أو كليا.

٨٢ - وواصلت الأونروا توطيد نهجها المتعدد القطاعات لمنع ومواجهة العنف الجنساني، مع مواصلة تطوير نظم الإحالة على نطاق الوكالة. وكانت الخدمات الرئيسية المقدمة هي الدعم النفسي والاجتماعي والمساعدة القانونية. وواصلت الوكالة أيضا العمل على تقليص الفجوات بين الجنسين ومعالجة أوجه الضعف المتصلة بنوع الجنس في الخدمات المقدمة إلى اللاجئين. ففي غزة، على سبيل المثال، تحسن حصول المرأة على الحق في المسكن عن طريق جعل الزوجات يشتركن في التوقيع مع أزواجهن قبل تسليم وحدة سكنية.

٨٣ - وعملت الأونروا على إدماج بعد الإعاقة في برامجها. وكان تحسين التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في مرافق الأونروا مسألة ذات أولوية، مع وضع توجيهات بشأن تلك التسهيلات في المدارس والمراكز الصحية. وقدمت أيضا توصيات بشأن إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المساعدات المقدمة إلى الفقراء والمساعدة الغوثية.

٨٤ - ومن أجل التشجيع على زيادة احترام حقوق اللاجئين الفلسطينيين، واصلت الأونروا توثيق الانتهاكات المزعومة للقانون الدولي، والدعوة بشأن شواغل محددة لدى الجهات المسؤولة ذات الصلة عن طريق أنشطة الدعوة العامة والخاصة. وفي عام ٢٠١٥، أدت الجهود الدعوية لدى السلطات المعنية إلى تقديم رد إيجابي في ٣٦ في المائة من الحالات. بيد أنه ينبغي النظر إلى هذه النتيجة في سياق تفاقم حالة الحماية في عدد من ميادين العمل، الأمر الذي جعل هذا العمل أكثر صعوبة.

٨٥ - وواصلت الأونروا التعاون مع النظام الدولي لحقوق الإنسان، وتقديم مساهمات في طائفة من آليات الأمم المتحدة لحقوق الإنسان وتقارير الأمين العام ذات الصلة باللاجئين الفلسطينيين. وتعاونت الأونروا أيضا مع عدد من مؤسسات حقوق الإنسان التابعة للاتحاد

الأوروبي وساعدت في تيسير مشاركة اللاجئين من أجل طرح شواغلهم المتعلقة بالحماية في مؤتمر رفيع المستوى عقدته الأمم المتحدة، في نيويورك، لإحياء مناسبة ''الأونروا في عامها ٦٥: استدامة التنمية البشرية للاجئي فلسطين وحماية حقوقهم''.

الهدف الاستراتيجي ١٢

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

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
			وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسن امتثال الخدمات المقدمة للمعايير الدولية، ولا سيما معايير الحماية	(أ) مدى الامتثال لمعايير الأونروا للحماية	خط الأساس (٢٠١٥)		٤٧
		الهدف (٢٠١٥)		٦٠
		الفعلي (٢٠١٥)		٤٩
	(ب) النسبة المئوية للعاملين في مجال التعليم الذين اجتازوا بنجاح برنامج التدريب في مجال حقوق الإنسان وتسوية النزاعات والتسامح	خط الأساس (٢٠١٥)		–
		الهدف (٢٠١٥)		٢ ٥٠٠
		الفعلي (٢٠١٥)		–

الهدف الاستراتيجي ١٣

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

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس		
			وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسين البرامج والسياسات المتعلقة بالحماية	النسبة المئوية لمسائل الحماية التي استجابت لها السلطات على نحو إيجابي	خط الأساس (٢٠١٥)		٤٠
		الهدف (٢٠١٥)		٤٤,٨
		الفعلي (٢٠١٥)		٣٦,٠

النواتج

- تلقى ٨٦٦ ٤ من موظفي الأونروا تدريبا على الحماية
- حُددت ٠٠٦ ٥ حالات حماية في عام ٢٠١٥ مع الاستجابة لـ ٨٥ في المائة منها

- حُدد ٤١١ ٣ ناجيا من أعمال العنف الجنساني، حصلوا على ٣٠١ ٥ من الخدمات
- حددت ٠٤٦ ١ من حالات حماية الطفل وتمت الاستجابة لها
- قدمت المشورة القانونية/الخدمات الاستشارية إلى ٠٥٨ ١٢ لاجئا
- اضطلع بـ ٥٧٤ جهدا دعويا
- وثق ٤٦٩ من الحوادث المتعلقة بالحماية والمنطوية على انتهاكات مزعومة للقانون الدولي
- نظم ٥٧٤ جهدا دعويا ووجهت ٤٠ رسالة رسمية إلى الجهات المسؤولة
- قدمت سبعة بيانات إلى آليات حقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة

الهدف الاستراتيجي ١٤

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

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

(أ) يحل هذا المؤشر محل المؤشر المعنون ”النسبة المئوية لمنظمات المجتمع المحلي التي حسنت مستوى أدائها في مجالات الإدارة المالية وتقديم الخدمات والحوكمة“، حيث لم تعد الأونروا تُبلغ عنه.

الناتج

- أقيمت ٣٦ شراكة مجتمعة في الضفة الغربية وغزة ولبنان لتنفيذ مشاريع تخدم الفقراء والضعفاء، وتمكن المرأة، وفي نهاية المطاف، تترك أثرا إيجابيا على حياة اللاجئين.

الهدف الاستراتيجي ١٥

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

الإنجاز المتوقع	مؤشر الإنجاز	القياس	
		وحدة القياس	النسبة المئوية
تحسين إمكانية التسجيل	النسبة المئوية لمقدمي الطلبات الجدد المستوفين لمعايير الأونروا	خط الأساس (٢٠١٥)	٩٠
		الهدف (٢٠١٥)	١٠٠
		الفعلي (٢٠١٥)	٩١,٧[أ]

(أ) بما في ذلك الجمهورية العربية السورية.

الناتج

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

ملاحظة ختامية

٨٦ - أنشئت الأونروا عملا بقرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ 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 ٢٠١٥، بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين المشمولين بولايتها ٥,٢٤ 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 وسُبل عيشهم نتيجة لنزاع عام ١٩٤٨''، ويشملون المنحدرين من نسلهم من جهة الذكور.

٨٧ - وتتمثل مهمة الوكالة في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تحقيق كامل إمكاناتهم في التنمية البشرية إلى أن يتم التوصل إلى حل دائم وعادل لقضية اللاجئين. وتفي الوكالة بولايتها في مجالي المساعدة الإنسانية والتنمية البشرية بتوفير الحماية والخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين في غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية.

وتشمل خدماتها التعليم الأساسي (والتعليم الثانوي في لبنان)، والرعاية الصحية الأولية الشاملة، والإغاثة في حالات الطوارئ، والأنشطة الاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والإيواء، ودعم الهياكل الأساسية.

190916 190916 16-07999 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق