



الأمم المتحدة

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

١ كانون الثاني/يناير - ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨

الجمعية العامة

الوثائق الرسمية

الدورة الرابعة والستون

الملحق رقم ١٣

الجمعية العامة  
الوثائق الرسمية  
الدورة الرابعة والستون  
الملحق رقم ١٣

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

١ كانون الثاني/يناير - ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨



الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠٠٩



ملاحظة

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

## المحتويات

الفصل	الفقرات	الصفحة
كتاب الإحالة	iv	١٠
رسالة مؤرخة ١٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩ من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوضة العامة للوكالة	vi	١١
الأول - مقدمة	١	١٤-١
الثاني - عرض عام لسياق الأوضاع	٢	٦١-٥
ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية	٢	١٤-٥
باء - التطورات التشغيلية	٥	٢٤-١٥
جيم - التطورات التنظيمية	٧	٣٢-٢٥
دال - المسائل القانونية	٩	٥٥-٣٣
هاء - استعراض مالي عام	١٤	٦١-٥٦
الثالث - استعراض للبرامج الفرعية	١٩	٩٧-٦٢
ألف - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الأول: التعليم	١٩	٩٧-٦٢
باء - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الثاني: الصحة	٢١	٧١-٦٨
جيم - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الثالث: الخدمات الغوثية والاجتماعية	٢٤	٨١-٧٢
دال - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الرابع: التمويل البالغ الصغر	٢٧	٩٠-٨٢
هاء - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الخامس: تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات	٣٢	٩٧-٩١

## كتاب الإحالة

أتشرف بأن أقدم إلى الجمعية العامة التقرير المتعلق بأعمال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لعام ٢٠٠٨. ويقدم هذا التقرير أمثالا للفقرة ٢١ من قرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) والفقرة ٨ من القرار ١٣١٥ (د-١٣).

وكما في السنوات السابقة، يتضمن التقرير وصفا لسياق عمليات الوكالة وموجزا لأهم المؤثرات على عملاتها. ويبين التقرير المسائل القانونية التي استحوذت على اهتمام الأونروا، والتقدم المحرز في إصلاحات التطوير التنظيمي، والحالة المالية للوكالة وأداء برامجها.

وقد أيدت اللجنة الاستشارية للأونروا التي تتألف من ممثلي ٢٣ دولة عضوا وثلاثة وفود مراقبين، مسودة التقرير خلال الدورة التي عقدتها في حزيران/يونيه ٢٠٠٩. وترد آراء اللجنة في الرسالة المرفقة التي وجهها إليّ رئيسها. وأود أن أعرب عن تقديري لما أبدته اللجنة من مشاركة فعالة ولما أسدته لي من مشورة بناءة. كما حافظت على التقليد المتبع بعرض مسودة التقرير السنوي على ممثلي حكومة إسرائيل. ونتيجة لهذه العملية من المشاورات، تتجلى في هذا التقرير مختلف وجهات نظر أصحاب المصلحة الرئيسيين للوكالة.

وأغتني هذه الفرصة لأطلع الجمعية العامة على آخر ما استجد في مسألتين يشير التقرير إلى تطورهما في نهاية عام ٢٠٠٨.

ففي ٢٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، بدأ هجوم عسكري إسرائيلي في غزة. وحين أعلنت إسرائيل عن وقف إطلاق النار من طرف واحد في ١٨ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩، كان قد قتل ما يقدر بـ ٣٨٠ ١ فلسطينيا، من بينهم ٤٣١ طفلا على الأقل. وقتل ١٣ إسرائيليا (٣ مدنيين و ١٠ عسكريين) في القتال أو كنتيجة لإطلاق الصواريخ وقذائف الهاون. لقد كانت حربا ستزرع في الذاكرة الفلسطينية لما جلبته من معاناة لرجال ونساء وأطفال لم يتعاطفوا مع أي جماعات مقاتلة ولم ينتموا إلى أي منها. وتعرض للهجوم المباشر، والمتكرر أحيانا، كل من المستشفيات والمدارس، وإقامات المدنيين، والمعامل، والمقابر، وأماكن العبادة، والموظفين العاملين في المجال الإنساني، والمجمع الخاص بالأونروا، إذ استهان الجانبان بقوانين الحرب أو بقدسية حياة المدنيين. وسيدكر التزاع أيضا بالاستجابة الطارئة الرائعة لموظفي الأونروا الذين عملوا، إلى جانب زملائهم من جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، لتقديم الإغاثة الإنسانية بشجاعة والتزام بطولي بالواجب.

وبقي حصار غزة، الذي فرض منذ حزيران/يونيه ٢٠٠٧، قائماً بعد التراجع. فقد ظلت معابر غزة مغلقة أمام التدفق الحر للإمدادات التجارية والإنسانية ولوازم البناء، ما جعل الإعمار والإنعاش جهداً مستحيلاً. ولمصلحة الفلسطينيين والأمن الإقليمي والدولي، من الضروري إزالة الظروف المصطنعة للعزل وفرض الفقر هذه. ومن الأساسي أن يكون هناك نظام للدخول المفتوح ومزيد من الحريات للفلسطينيين لإيجاد بيئة تشجع وتعزز فيها قوى الوسطية والاعتدال والتسامح.

ولا تزال حالة الأونروا المالية، الهشة في عام ٢٠٠٨ وفي السنوات السابقة، تدعو للقلق البالغ في عام ٢٠٠٩. فنقص التمويل يشكل إشكلاً بشدة الصندوق العام للوكالة، الذي هو الوقود الذي يمكن من الاستمرار في توفير الخدمات العامة الأساسية التي أصبحت الأونروا بفضلها الدعامة الأساسية لمساعدة وحماية اللاجئين الفلسطينيين. ولذلك، فكفالة التمويل الكامل للصندوق العام عامل أساسي في قدرة الأونروا على الاضطلاع بجميع جوانب مهمتها، بما في ذلك قدرتها على الاستجابة لحالات الطوارئ الإنسانية. وفي حزيران/يونيه ٢٠٠٩، أبلغنا اللجنة الاستشارية بتوقع حدوث عجز في الصندوق العام قدره ١٠٧ ملايين دولار بالنسبة لعام ٢٠٠٩، يحتاج منه مبلغ ٣٩ مليون دولار للإبقاء على الخدمات في مستوياتها الحالية حتى نهاية عام ٢٠٠٩. وأعلمنا اللجنة بأن الأونروا ليس لديها رأسمال عامل تلجأ إليه إذ استنفذته بعد سنوات من نقص التمويل. إن الأونروا يحال بينها وبين تقديم خدمات من الجودة التي يحتاج إليها ويستحقها اللاجئون في وقت هم فيه أحوج إلى تلك الخدمات من أي وقت مضى. وإننا واثقون من أن الجهات المانحة ستحيط علماً بالوضع المقلق للغاية وتستجيب بمزيد من السخاء.

ويصادف عام ٢٠٠٩ الذكرى السنوية الستين لإنشاء الأونروا. وإننا نحتفل بهذا الحدث البارز بتنظيم أنشطة حول العالم، منها مناسبة على مستوى وزاري ستعقد في الأمم المتحدة بنيويورك في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩. وتتيح الذكرى السنوية فرصة للتفكير لا في إسهام الوكالة في التنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين والاجتماعات التي يعيشون فيها ولكن أيضاً في دورها في نشر قيم الأمم المتحدة: الحياد والنزاهة واحترام التنوع وتسوية المنازعات بالطرق السلمية وتعزيز حقوق الإنسان وكفالة الكرامة للجميع، دون تمييز. وهي أيضاً مناسبة للأمم المتحدة ودولها الأعضاء لتكرس نفسها من جديد لدعم الأونروا، مع تأكيد التزامها بتسريع البحث عن حل عادل ودائم لمحنة الفلسطينيين واللاجئين الفلسطينيين.

(توقيع) كارين كونيغ أبو زيد  
المفوضة العامة

## رسالة مؤرخة ١٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩ من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوضة العامة للوكالة

نظرت اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى في دورتها العادية التي عقدت في عمان يومي ٩ و ١٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩ في مسودة تقريركم السنوي عن أنشطته الأونروا وعملياتها، الذي يغطي الفترة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، والذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الرابعة والستين.

وتتني اللجنة على الأونروا لما تبذله من جهود لمواصلة برامجها وخدماتها المقدمة إلى جميع اللاجئين الفلسطينيين في ميادين عملها وتشيد بدور الأونروا الحيوي في الإسهام في استقرار المنطقة إلى أن يتم التوصل إلى حل عادل، وفقا لقراري الأمم المتحدة ذوي الصلة (قرار الجمعية العامة ١٩٤ (د-٣) و ٣٠٢ (د-٤)).

وتشعر اللجنة ببالغ القلق إزاء فقدان الأرواح في عام ٢٠٠٨ والمصاعب التي عانى منها غالبية اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية وغزة. فقد أدت القيود المفروضة على الدخول إلى غزة، إلى جانب فترات العنف، إلى تفاقم شديد للارزمة الاقتصادية والاجتماعية ونتج عن ذلك زيادة الطلب أكثر على خدمات الأونروا. وتبحث اللجنة على إتاحة وصول جميع السلع اللازمة للوكالة للاضطلاع بأنشطتها الإنسانية والمتعلقة بالتنمية البشرية، بما في ذلك العملة ومواد البناء.

ويساور اللجنة قلق بالغ لأن الجدار الفاصل، وحالات الإغلاق وحظر التجول وغيرها من القيود التي تفرضها السلطات الإسرائيلية على التنقل في الضفة الغربية وقطاع غزة، تؤدي إلى مزيد من معاناة السكان المتضررين. فهذه القيود تعوق تحقيق التنمية الاقتصادية، وتحديد الوصول إلى مصادر العمالة والعمل، والسلع والخدمات الأساسية، وهي علاوة على ذلك، تعوق قدرة الأونروا على الاضطلاع بالمهام الموكلة إليها. ولذلك، فإن اللجنة تؤكد من جديد الحاجة الملحة إلى إزالة القيود المفروضة على حركة موظفي الأونروا وبضائعها، وفقا للاتفاق المتعلق بالتنقل والعبور المبرم بين حكومة إسرائيل والسلطة الفلسطينية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٥ واتفاق كوماي - ميتشيلمور المبرم بين الوكالة وحكومة إسرائيل عام ١٩٦٧.



ولا تزال اللجنة تشعر بقلق بالغ إزاء العقوبات الموضوعة أمام الخدمات التي تقدمها الوكالة والأضرار التي لحقت بأماكن عملها. وتهيب اللجنة بالجمعية العامة أن تدرس الضريبة المباشرة والقيود الإضافية التي فرضتها إسرائيل على مرور حاويات الوكالة عبر معابر غزة، وتنتظر في أن تدرج في قرارها الذي يتناول عمليات الأونروا، بندا يدعو إلى تسديد هذه الرسوم من قبل السلطات الإسرائيلية حسب الاقتضاء.

وتدعو اللجنة جميع الأطراف إلى إبداء احترام كامل للقانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني الدولي، وتحث الأونروا على مواصلة تقديم تقارير عن أثر انتهاكات القانون الإنساني الدولي على عملياتها في الأرض الفلسطينية المحتلة.

وتظل اللجنة قلقة من عدم إمكانية وصول الوكالة إلى الموظفين التي تحتجزهم كل من السلطات الإسرائيلية والسلطة الفلسطينية ومن عدم توافر معلومات عنهم.

وتكرر اللجنة تأكيد رأيها بأن المشاق التي يكابدها اللاجئون الفلسطينيون تبرز الدور الحاسم للأونروا. وتلاحظ مع القلق أن الوكالة واجهت في عام ٢٠٠٨ صعوبات في بلوغ مستوى التمويل الكافي لمواصلة تقديم خدمات كافية. وفي الوقت الذي تعرب فيه اللجنة عن تقديرها البالغ للدعم طويل الأجل المقدم من الجهات المانحة الرئيسية لعمليات الأونروا، فإنها تحث مجتمع المانحين الدولي ككل على حشد الموارد اللازمة، وخاصة في إطار الصندوق العام للوكالة، لتأمين تقديم الخدمات بالشكل المناسب. وتعرب اللجنة في الوقت ذاته عن تقديرها للجهود المبذولة لتوسيع قاعدة المانحين وتشجيع الأونروا على تكثيف هذه الجهود.

وتدعو اللجنة إلى تقديم الدعم الكامل لإعادة بناء مخيم نهر البارد والمساعدة الغوثية للمشردين على أثر تدميره في عام ٢٠٠٧. وتحث اللجنة أعضائها وغيرهم على دعم نداء الأونروا من أجل إعادة بناء المخيم ودعم المجتمعات المجاورة.

وكان نداء الطوارئ الذي وجهته الأونروا عام ٢٠٠٨ للحصول على مبلغ ٢٦٢ مليون دولار لتغطية احتياجات الأرض الفلسطينية المحتلة أكبر نداء من نوعه توجهه حتى الآن. وتلاحظ اللجنة مع القلق أن الأونروا تلقت ١٧٦ مليون دولار، وهو ما يمثل مبلغاً أقل من اللازم. وتدعو اللجنة المانحين إلى مضاعفة جهودهم لدعم عمليات الأونروا الطارئة في الضفة الغربية وغزة.

وتشدد اللجنة على دعمها المستمر للإصلاح المتواصل للأونروا بهدف تحسين فعاليتها في تقديم الخدمات إلى اللاجئين. وتلاحظ اللجنة أن ميزانية خطة التطوير التنظيمي

تمول حاليا ١٤ وظيفة دولية. وتتوقف الاستدامة الطويلة الأمد لإصلاحات الأونروا على مدى استيعاب هذه الوظائف في الميزانية العادية للأمم المتحدة. وتؤكد اللجنة دعمها المتواصل لوضع استراتيجية متوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥ وإقامة علاقة أوضح بين هذه الاستراتيجية وميزانيات فترات السنتين الثلاث ذات الصلة.

وتثني اللجنة على موظفي الوكالة لما يبدونه من تفان والتزام ومشاركة متواصلة. وتشجع اللجنة على زيادة توثيق علاقتها بالأونروا وتتطلع إلى إبقائها على علم تام بالتحديات التي تواجهها الوكالة على مستويي التمويل والعمليات.

وتثني اللجنة بشدة على البلدان المضيئة لدعمها أعمال الأونروا وأنشطتها.

وتعنتم اللجنة هذه الفرصة لتعرب عن تقديرها للالتزام الشخصي الشديد للمفوضة العامة للأونروا باللاجئين الفلسطينيين ولتعرب لها عن خالص شكرها لسنواتها العديدة في الخدمة والقيادة.

(توقيع) تور ونسلند

رئيس اللجنة الاستشارية

## الفصل الأول

### مقدمة

١ - أنشئت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) عملاً بقرار الجمعية العامة ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩. وبدأت الوكالة الاضطلاع بمهامها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠، مستجيبة لاحتياجات نحو ٧٥٠.٠٠٠ لاجئ فلسطيني. وهي حالياً أحد أكبر برامج الأمم المتحدة، إذ يبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المشمولين بولايتها ٤,٦٧ مليون نسمة، ويتجاوز عدد الموظفين العاملين فيها ٣٠.٠٠٠ موظف.

٢ - والغرض من إنشاء الأونروا هو المساهمة في التنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية إلى أن يتم التوصل إلى حل عادل لقضية اللاجئين. وتحقق الوكالة هذا الغرض عن طريق توفير مجموعة متنوعة من الخدمات الأساسية. وتشمل تلك الخدمات التعليم الأساسي (والتعليم الثانوي في لبنان)، والرعاية الصحية الأولية الشاملة، والإغاثة في حالات الطوارئ، والمبادرات الاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والإسكان، ودعم الهياكل الأساسية. وتنفرد الوكالة بين وكالات الأمم المتحدة بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات إلى اللاجئين مباشرة.

٣ - وتتمثل رؤية الوكالة في أن يتمتع كل لاجئ فلسطيني بأفضل المعايير الممكنة للتنمية الإنسانية، بما في ذلك تحقيق إمكاناته كاملة، سواء إمكاناته كفرد أو كعضو في الأسرة والمجتمع؛ وفي أن يكون مشاركاً فعالاً ومنتجاً في الحياة الاجتماعية - الاقتصادية والثقافية؛ وأن يشعر بالثقة بأن هناك من يدافع عن حقوقه ويحميها ويصونها.

٤ - والأونروا مناصرة عالمية لحماية اللاجئين الفلسطينيين ورعايتهم. وفي الأزمات الإنسانية والنزاع المسلح، تمثل مبادرات الوكالة في حالات الطوارئ ووجودها رموزاً ملموسة لاهتمام المجتمع الدولي، وتسهم في نهاية المطاف في هئية بيئة مستقرة.

## الفصل الثاني

### عرض عام لسياق الأوضاع

#### ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

٥ - تواصلت في عام ٢٠٠٨ أكثر التطورات خطورة في منطقة عمليات الوكالة في الأرض الفلسطينية المحتلة. ففي قطاع غزة، بدأت السنة وانتهت على وقع نزاعات كبيرة. فقد تأثر جميع نواحي الحياة الفلسطينية إلى درجة خطيرة بالحصار الذي فرضته إسرائيل في حزيران/يونيه ٢٠٠٧ بعد أن استولت حماس على مقاليد الأمور وحلّ الرئيس محمود عباس لحكومة الوحدة الوطنية الفلسطينية، على الرغم من أن الحصار استثنى استيراد بعض الإمدادات الإنسانية الأساسية، وعمليات الإجلاء الطبي الطارئة وعبور أعداد صغيرة من الفلسطينيين الحاصلين على إذن خاص بدخول إسرائيل. وتواصل ارتفاع معدل البطالة وأغلق المزيد من الشركات الخاصة، مما استنزف أكثر قدرة المجتمع الفلسطيني على إعالة نفسه<sup>(١)</sup>.

٦ - في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٨، لم يدخل إلى قطاع غزة سوى ٥٧٩ شحنة مستوردة من السلع، أي ٤ في المائة من حجم الشحنات في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٥ (قبل شهر واحد من تنظيم الانتخابات البرلمانية الفلسطينية التي فازت بها حماس)<sup>(٢)</sup>. وأدى نقص غاز الطهي إلى تنفيذ نظام الحصص، وامتدت الطواير عند مراكز التوزيع وأغلق نصف مخازن قطاع غزة. وارتفعت تكلفة المواد الغذائية بنسبة ٢٨ في المائة في الفترة من حزيران/يونيه ٢٠٠٧ إلى حزيران/يونيه ٢٠٠٨. وكان الضغط كبيراً على معالجة النفايات الصلبة ومياه المجاري بسبب النقص في الوقود وكذلك في قطع الغيار، وبسبب عدم قدرة الزبائن على الدفع. وشكل الضخ اليومي لحوالي ٤٠ مليون لتر من مياه المجاري في البحر والتراكم اليومي لمئات الأطنان من النفايات الصلبة في الشوارع خطراً كبيراً على الصحة العامة. وتأثرت الخدمات الصحية إلى درجة كبيرة بسبب عدم قدرة المستشفيات على إصلاح معدات إنقاذ الحياة وصيانتها أو استيراد الأدوية لعلاج السرطان وغيره من الأمراض.

(١) بلغت نسبة عاطلين عن العمل من القوة العاملة في غزة خلال النصف الأول من عام ٢٠٠٨ ما قدره ٤٢ في المائة. وقدر الاتحاد العام للصناعات الفلسطينية تعطل نسبة ٩٨ في المائة من العمليات الصناعية في غزة.

(٢) مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، قاعدة بيانات معابر غزة على الإنترنت، ونشرة *The Humanitarian Monitor*، العدد ٣١، (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٨). في الفترة من ١ إلى ٢٦ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، أي قبل الهجوم العسكري الذي بدأ في ٢٧ كانون الأول/ديسمبر، سمح بدخول ٧١٦ شحنة (*The Humanitarian Monitor*، العدد ٣٢، كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨).

وتزايدت صعوبة تلقي الرعاية الصحية خارج قطاع غزة. وشملت البضائع التي منع إدخالها إلى قطاع غزة اللوازم والمواد المدرسية، كالأقلام والقرطاسية والورق والحبر اللازم لإعداد الكتب الدراسية. وأدى نقص الوقود، في جملة أمور، إلى تعليق الدراسة في أربع جامعات في قطاع غزة، وتوقف جمع القمامة، وتعليق توزيع بعض المواد الغذائية. وعند نهاية السنة، قدرت نسبة البضائع التي أدخلت عن طريق الأنفاق عبر الحدود مع مصر بـ ٩٠ في المائة من أنشطة السوق ككل. وفي ٢٣ كانون الثاني/يناير، تم اختراق للجدار الحدودي مع مصر وأعيد إغلاق الفجوة في بداية شباط/فبراير، مما أتاح لمئات الآلاف من دخول مصر والعودة منها.

٧ - وواصلت إسرائيل في ٢٠٠٨ تنفيذ عملية عسكرية كانت بدأتها في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧، كما تواصل إطلاق الصواريخ من قطاع غزة. وبلغ النزاع ذروته عندما نفذت إسرائيل عملية في الفترة من ٢٤ شباط/فبراير إلى ٤ آذار/مارس ٢٠٠٨. وفي ١٩ حزيران/يونيه ٢٠٠٨، وافقت إسرائيل وحماس على "وقف لإطلاق النار" لمدة ستة أشهر انتهى في مطلع تشرين الثاني/نوفمبر. وأطلق أكثر من ٣١٠٠ صاروخ وقذيفة هاون من قطاع غزة أصابت جنوب إسرائيل في عام ٢٠٠٨، أطلق منها أكثر من ٢٢٨٠ صاروخاً وقذيفة هاون في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيه، وحوالي ٢٦ قذيفة في الفترة من تموز/يوليه إلى تشرين الأول/أكتوبر، و ٧٩٥ قذيفة من تشرين الثاني/نوفمبر إلى كانون الأول/ديسمبر<sup>(٣)</sup>. وفي ٢٧ كانون الأول/ديسمبر، شنت إسرائيل هجوماً كبيراً على قطاع غزة.

٨ - ومن بداية الفترة المشمولة بالتقرير حتى ٢٦ كانون الأول/ديسمبر، قُتل ٤٠٢ من الفلسطينيين، بينهم ٥٧ طفلاً أثناء العمليات العسكرية التي نفذتها إسرائيل في قطاع غزة. وخلال نفس الفترة، قتل ٦ مدنيين و ٨ جنود إسرائيليين، وجرح ٥١ مدنياً و ٥٨ جندياً ببنيران الصواريخ وقذائف الهاون التي أطلقت من قطاع غزة. وخلال الأيام الخمسة الأولى للهجوم الإسرائيلي الذي بدأ في ٢٧ كانون الأول/ديسمبر، قصفت الطائرات الإسرائيلية أكثر من ٣٠٠ هدف. وبحلول ٣١ كانون الأول/ديسمبر، قتل حوالي ٣٥٠ غزائياً، منهم ٣٨ طفلاً على الأقل. وخلال الفترة نفسها قتل ٤ إسرائيليين وجرح حوالي ٢٠ آخرين بصواريخ فلسطينية أطلقت باتجاه إسرائيل.

(٣) انظر موقع وزارة الشؤون الخارجية الإسرائيلية على شبكة الإنترنت.

٩ - وفي تموز/يوليه وآب/أغسطس، أدت سلسلة تفجيرات بسيارات مفخخة واندلاع قتال بين الفصائل في قطاع غزة إلى مقتل ١٣ فلسطينياً، منهم طفلان، وإلى إصابة ١٣٠ شخصاً. وهذا وجه ضربة إلى جهود المصالحة فيما بين حماس وفتح.

١٠ - وفي الضفة الغربية، تواصل تطبيق نظام الإغلاق وهدم المنازل وتوسيع المستوطنات وفرض حظر التجول وعمليات المصادرة مع زيادة طول الجدار الفاصل في الضفة الغربية. وكما حدث في السنة السابقة، فقد عانى السكان الفلسطينيون من تدهور الظروف المعيشية وحرمانهم من حقوقهم الإنسانية الأساسية. وعند نهاية السنة، أبلغ مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة عن بقاء ٦٢٠ حاجزاً في مختلف أنحاء الضفة الغربية، في حين تواصل توسع المستوطنات الإسرائيلية والمواقع الأمامية والجدار الفاصل في الضفة الغربية. وإجمالاً، فإن نسبة الأراضي من الضفة الغربية المحظورة فعلياً على الفلسطينيين تبلغ ٤٠ في المائة. وكان لنظام تقييد التنقل أثر خطير على اقتصاد الضفة الغربية، إذ أنه يزيد مشقة السكان ويحد من وصولهم إلى خدمات التعليم والصحة وغيرها من الخدمات. وفي النصف الأول من عام ٢٠٠٨، بلغت نسبة العاطلين عن العمل من القوة العاملة في غزة ٢٤,٤٥ في المائة. وكانت المحاولات التي بذلت لبناء قدرات قوات الأمن التابعة للسلطة الفلسطينية في شمال الضفة الغربية ناجحة جزئياً على الأقل عندما اقترنت بتخفيف القيود المفروضة على التنقل.

١١ - وفي عام ٢٠٠٨ ازداد عدد الهجمات المبلغ عنها التي قام بها مستوطنون إسرائيليون ضد مدنيين فلسطينيين في الضفة الغربية. ووفقاً لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، فقد وقعت ٢٩٠ حادثة مرتبطة بمستوطنين خلال الأشهر العشرة الأولى من عام ٢٠٠٨. في حين قتل مدني إسرائيلي واحد في شهر شباط/فبراير في ديمونة في هجوم انتحاري قام به فلسطيني. وفي وقت لاحق من العام، اندفع عمدا سائقا جرّافة فلسطينيان، في حادثين منفصلين، في القدس وصدما حافلات ومركبات أخرى فقتلا ثلاثة مدنيين. وفي آذار/مارس، قتل فلسطيني من سكان القدس الشرقية ثمانية من حريجي مدرسة حاخامات في هجوم نفذه ضد مدرسة يهودية دينية في كيريات موشي.

١٢ - وفي لبنان، شهدت الأشهر الأربعة الأولى من العام تردداً في الحالة السياسية والأمنية بسبب الغموض الذي اكتنف انتخاب رئيس جديد. وبلغت التوترات أشدها في أيار/مايو عندما اشتبك مؤيدون من حركة المستقبل وحزب الله في مختلف مناطق البلد، مما أسفر عن وقوع ٨٠ قتيلاً في ستة أيام. وأدى اتفاق تم التوصل إليه في الدوحة بين الفصائل اللبنانية في ٢١ أيار/مايو إلى انتخاب رئيس جديد ومشاركة حزب الله في حكومة رئيس الوزراء

فؤاد السنيورة. وبقيت الحالة الأمنية متوترة، ولا سيما في الشمال، مع حدوث قتال عنيف متقطع بين مختلف أطراف النزاع في الفترة بين حزيران/يونيه وآب/أغسطس. وفي تلك الأثناء، بدأت التوترات تتصاعد بين الفصائل الفلسطينية في النصف الثاني من العام، مما جعل الحالة غير مستقرة في مخيم عين الحلوة للاجئين بصورة خاصة.

١٣ - وفي الجمهورية العربية السورية والأردن، كان من حسن حظ الأونروا واللاجئين الذين يستفيدون من خدماتها أن يبتئهم آمنة ومستقرة. غير أن استمرار وجود اللاجئين العراقيين في كلا البلدين ساهم في زيادة التضخم وشكل ضغطاً على الخدمات التي تقدمها الحكومة والوكالة.

١٤ - أما الأزمة المالية العالمية التي بدأت تبرز للعيان خلال الفترة المشمولة بالتقرير، فقد أثرت في جميع مناطق عمل الوكالة الخمس. وأدى خفض بعض الإعانات الحكومية والزيادة الكبيرة في تكلفة المعيشة إلى بث القلق في أوساط اللاجئين والمواطنين على السواء. واضطرت سلطات البلدان المضيغة إلى رفع مرتبات موظفي الخدمة المدنية. وأثر ذلك بصورة مباشرة على الوكالة، التي تحدد مرتبات العاملين لديها وفقاً لمرتبات موظفي الخدمة المدنية في البلد.

## باء - التطورات التشغيلية

١٥ - تتركز عمليات الأونروا، في جميع مناطق عملها الخمس، في تلبية احتياجات اللاجئين في مجالات التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية والهياكل الأساسية وتحسين المخيمات وبرامج التمويل البالغ الصغر. وفي الفترة المشمولة بالتقرير بذلت الوكالة جهوداً لتحسين نوعية هذه الخدمات عن طريق تعزيز إدارة البرامج وتبسيط تقديم خدمات الدعم في إطار عملية التطوير التنظيمي. وإضافة لتقديم تلك الخدمات، تستجيب الأونروا لحالات الطوارئ أينما حدثت في مناطق عملها. وكما كان عليه الحال منذ بداية الانتفاضة في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٠، شكلت حالات الطوارئ في قطاع غزة والضفة الغربية أكبر تحد تشغيلي بالنسبة لعمل الوكالة، مما اضطر الأونروا إلى تدعيم برامجها الرئيسية ببرامج دعم غذائي ومساعدات نقدية وعمليات إصلاح للملاجئ وتوفير فرص عمل للاجئين المتضررين. وقد أصدرت الأونروا نداء طارئاً للحصول على مبلغ ٢٣٨ مليون دولار. ونظراً للارتفاع الحاد في أسعار الغذاء والوقود خلال النصف الأول من عام ٢٠٠٨، تم تنقيح ميزانية النداء ليلبلغ حجمها ٢٦٢ مليون دولار. وبحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، تعهد المانحون بتقديم ١٧٦ مليون دولار.

١٦ - وقدمت الأونروا مساعدات غذائية طارئة إلى ١٩٠.٠٠٠ أسرة من اللاجئين في الأرض الفلسطينية المحتلة. وبدأ تنفيذ برنامج تغذية لفائدة ٢٠٠.٠٠٠ طالب من طلاب مدارس الوكالة في قطاع غزة، وقدم حوالي ١٢ مليون دولار في شكل منح نقدية إلى ٣٠.٠٠٠ أسرة فقيرة من اللاجئين و ٦ ملايين دولار في قطاع غزة لتغطية تكاليف العودة إلى المدارس. وإضافة إلى ذلك، وفرت الأونروا ٣ ملايين يوم عمل لـ ٥٦.٠٠٠ لاجئ.

١٧ - واضطرت الأونروا بسبب نفاذ أوراق العملة جراء الحصار المفروض على قطاع غزة إلى أن تعلق، اعتباراً من ١٩ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٨، دفعات الرعاية الاجتماعية التي كانت تقدمها إلى ١٩.٠٠٠ أسرة من اللاجئين المعوزين في قطاع غزة. وبحلول كانون الأول/ديسمبر باتت مستودعات الأونروا فارغة تقريباً، فلم تتمكن الوكالة من تدعيم الاحتياطات الاستراتيجية على الرغم من وقف إطلاق النار. واضطرت الوكالة إلى تأجيل تزويد ١٣٥.٠٠٠ أسرة بالمعونة الغذائية الطارئة إلى نهاية العام.

١٨ - وخلال الهجوم الإسرائيلي الذي بدأ في ٢٧ كانون الأول/ديسمبر، وفرت الأونروا ملاجئ مؤقتة لأكثر من ٥٠.٠٠٠ فلسطيني لجأوا إلى منشآت الوكالة الخمسين. وواصلت الوكالة تنفيذ العمليات البالغة الأهمية، بما فيها توزيع الأغذية، كلما كان ذلك ممكناً.

١٩ - وفي الضفة الغربية، واجهت الأونروا صعوبات متزايدة في الوصول إلى تجمعات اللاجئين من أجل الوفاء باحتياجاتهم الإنسانية. وأبلغ عن وقوع ما مجموعه ٩١٨ حادثة تتعلق بوصول المساعدة في عام ٢٠٠٨، مقابل ٢٣١ حادثة في عام ٢٠٠٧.

٢٠ - وعلى الرغم من الحالة السياسية المتوترة والحالة الأمنية الهشة في لبنان، تمكنت الأونروا من تنفيذ عملياتها التي تخللتها انقطاعات قليلة. وفي أيار/مايو، قرر مجلس الوزراء اللبناني نزع ملكية الأراضي المقام عليها مخيم نهر البارد. وفي حزيران/يونيه، أصدرت الأونروا والحكومة اللبنانية نداءً مشتركاً للحصول على مبلغ ٤٤٥ مليون دولار لإعادة بناء المخيم. وفي نهاية عام ٢٠٠٨ لم يتم التعهد إلا بمبلغ ٤٢ مليون دولار. وواصلت الأونروا توفير المأوى المؤقتة والمدارس الجاهزة والمراكز الصحية وإعانات الإيجارات والمعونة الغذائية للاجئين من مخيم نهر البارد.

٢١ - واتخذت الحكومة اللبنانية خطوات بالتعاون مع الأونروا ومنظمة التحرير الفلسطينية ومنظمات حقوق الإنسان غير الحكومية بهدف تعديل الأوضاع القانونية لعدد يتراوح بين ٣.٠٠٠ و ٥.٠٠٠ فلسطيني ممن يطلق عليهم "عديمو الهوية" في لبنان الذين لم يكن لديهم إقامة أو وثائق معترف بها.



٢٢ - وفي كل من الأردن والجمهورية العربية السورية، واصل اللاجئون الفلسطينيون الاستفادة من البيئة السياسية والأمنية المستقرة، كما وردت الإشارة إلى ذلك سابقاً، وكذلك من تعاون الحكومتين الممتاز مع الأونروا.

٢٣ - وظل أمن موظفي الأونروا مصدر قلق بالغ. ففي قطاع غزة، قتل في ٢٧ شباط/فبراير، حفيد مشرف مدرسة يقيم داخل منشأة تابعة للأونروا عمره ٦ أشهر بضربة عسكرية إسرائيلية ألحقت أضراراً بالمنشأة. وفي ١ آذار/مارس، أصيب أحد موظفي الوكالة بجروح عند مستودع رفح خلال ضربة عسكرية إسرائيلية. وفي ٢٩ كانون الأول/ديسمبر، خلال الهجوم الإسرائيلي على غزة الذي بدأ في ٢٧ كانون الأول/ديسمبر، قتل أحد حراس مدرسة تابعة للأونروا نتيجة إصابات تعرض لها أثناء أدائه لواجبه من جراء ضربة عسكرية ألحقت أضراراً بالمدرسة. وفي لبنان، وفي ٢٠ آب/أغسطس، أصيب موظف من جراء قذيفة غير منفجرة أثناء عمله في منطقة نهر البارد.

٢٤ - وتعرب الأونروا عن امتنانها لموظفيها وتقر بتفانيهم وولائهم. وتثني خصوصاً على العاملين في الأرض الفلسطينية المحتلة ولبنان. وتلاحظ مع الأسف أن موظفي الأونروا المحليين هم الموظفون الوحيدون من بين موظفي الأمم المتحدة العاملين في المنطقة الذين لا يتقاضون بدل المخاطر.

## جيم - التطورات التنظيمية

٢٥ - في آب/أغسطس، شرعت الأونروا، في تطبيق مبادرة طموحة للإصلاح الإداري تغطي الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩. ونشرت خطة التطوير التنظيمي تحت عنوان "خدمة اللاجئين الفلسطينيين بصورة أكثر فعالية: تعزيز قدرة الأونروا على الإدارة". وتستند العملية إلى أربعة محاور تغيير، هي: إدارة البرامج؛ وإدارة الموارد البشرية؛ والنظم والعمليات التنظيمية؛ والقيادة والإدارة.

٢٦ - وفي عام ٢٠٠٨، أحرزت الأونروا تقدماً كبيراً نحو بلوغ أفضل معايير الممارسة في إدارة دورة البرنامج. ووضعت الأسس من أجل استراتيجية متوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتلقى الموظفون الرئيسيون العاملون في المواقع الميدانية وفي البرامج تدريباً على تقييم الاحتياجات وتخطيطها. وأجرت الوكالة تقييماً للاحتياجات في جميع المواقع الميدانية، وبدأت تنفيذ عملية تخطيط قائمة على النتائج لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١. واستعرضت إطار

مؤشرات إنجازها ونقحته بناء على ذلك<sup>(٤)</sup>. وبالاقتراح مع هذه الجهود الاستراتيجية والتخطيطية، واتخذت الوكالة خطوات أولية هامة باتجاه اعتماد الميزنة القائمة على النتائج والممارسة الفضلى.

٢٧ - وفي مجال إدارة الموارد البشرية، وضعت الوكالة إطاراً ومجموعة مبادئ لنظام جديد لإدارة الأداء وتصنيف الوظائف والتعويض بهدف اعتماده في فترة لاحقة عند تنفيذ عملية التطوير التنظيمي.

٢٨ - ونفذت الوكالة أيضاً، كجزء من عملية التطوير التنظيمي، تغييرات في طريقة استخدام الموظفين، والشراء، واتخاذ القرارات بشأن إدارة الأصول. وتتماشى هذه التغييرات مع التزام الوكالة بتحقيق اللامركزية في عملية اتخاذ القرارات وتدعيم مبدأ المساءلة وتحسين الرصد والإبلاغ والرقابة.

٢٩ - وواصلت الأونروا إصلاح آليات الرقابة الداخلية التابعة لها حتى تستجيب للاستعراض الخارجي لتقييم الجودة الذي أجري في أواخر عام ٢٠٠٧.

٣٠ - وشرعت الأونروا في بذل محاولة لشراء نظام لتخطيط الموارد في المؤسسة وتطبيقه. وأظهر تحليل للثغرات قام به استشاريون خارجيون ضرورة تطبيق هذا النظام.

٣١ - ووضعت خطة عمل لتبسيط الإجراءات الأمنية على كافة مستويات الوكالة. ويعد هذا الإجراء خطوة باتجاه اعتماد سياسة الأونروا الأمنية.

٣٢ - وإضافة إلى التقييمات التي أجرتها الأونروا في إطار خطة التطوير التنظيمي، شرع مكتب المساءلة الحكومية التابع للولايات المتحدة الأمريكية في إجراء استعراض لنظم الرقابة الإدارية للأونروا، وذلك لكفالة الاستخدام المناسب للتبرعات المالية التي تقدمها الولايات المتحدة.

(٤) تقرر الوكالة في هذا الصدد بضرورة وضع مؤشرات أكثر استراتيجية وعملية أكثر، والتي بدورها غالباً ما اضطرت الوكالة إلى قياس أنشطتها والإبلاغ عنها باستخدام مقاييس أداء قائمة على المدخلات. وسيجري تطوير قدرة الوكالة على رصد أنشطتها والإبلاغ عنها استناداً إلى إطار المؤشرات الجديد خلال عام ٢٠٠٩. وسيطبق إطار المؤشرات الجديد في التقارير السنوية اللاحقة.

## دال - المسائل القانونية

### موظفو الوكالة

٣٣ - واصلت السلطات الإسرائيلية، بحجة الشواغل الأمنية، تقييد حرية حركة موظفي الأونروا في الأرض الفلسطينية المحتلة. وشملت هذه القيود إغلاق الضفة الغربية وقطاع غزة؛ ومنع الموظفين المحليين الذين يستقلون مركبات الأمم المتحدة من استخدام معبر إيريتز بين إسرائيل وقطاع غزة أو استخدام جسر اللنبي، أو حظر تنقلهم في إسرائيل وفي الأجزاء التي ضمتها إسرائيل من الأرض الفلسطينية المحتلة؛ وفرض إجراءات مرهقة من أجل حصول الموظفين المحليين على تصاريح تسمح لهم بدخول إسرائيل والقدس الشرقية. وفي العديد من الحالات، لم تُمنح هذه التصاريح رغم امتثال الإجراءات.

٣٤ - وعندما كان الموظفون المحليون يُمنحون التصاريح، كان يُفرض عليهم قطع معبر إيريتز سيرا على الأقدام. وأعفي فقط حاملو جوازات مرور الأمم المتحدة أو البطاقات الصفراء الصادرة عن وزارة الخارجية من اجتياز معبر إيريتز سيرا على الأقدام. وكثيراً ما تستغرق الإجراءات المفروضة عند هذا المعبر وقتاً طويلاً، ويتراوح متوسط مدة الانتظار في جانب قطاع غزة من المعبر ٥٠ دقيقة، مما يعرض سلامة الموظفين للخطر. وغالبا ما مُنع الموظفون المحليون كلياً من استخدام المعبر. ومنعت السلطات الإسرائيلية، في مناسبات كثيرة عند نقاط التفتيش للدخول إلى القدس الشرقية، ومنعت كذلك، وفي مناسبات عدة عند معبر إيريتز، موظفين دوليين تابعين للأونروا كانوا يستقلون مركبات للأمم المتحدة من العبور من دون إخضاع المركبة لتفتيش ينتهك حصانة الأمم المتحدة.

٣٥ - وتتناقى القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة، واتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام ١٩٤٦ (اتفاقية عام ١٩٤٦)، واتفاق كومي - 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".

٣٦ - وترى الوكالة أنّ جُلّ التدابير لا تمتّ للأمن العسكري بصلة، وإنما تعزى على الأرجح إلى الملائمة الإدارية أو الشرطية. بيد أن السلطات الإسرائيلية تصرّ على أن القيود ضرورية لحماية إسرائيل من التهديدات الإرهابية.

٣٧ - وفي الضفة الغربية، تعزز التنسيق مع ضباط الاتصال العسكريين الإسرائيليين. بيد أن حركة الموظفين غدت أكثر تقييداً وبات من المتعذر التنبؤ بها عند عدة نقاط تفتيش إسرائيلية ولا سيما عند نقاط العبور إلى القدس الشرقية. وأدت القيود التي فرضتها السلطات

الإسرائيلية على التنقل في الضفة الغربية إلى فقدان ١٩٩ ٢ يوما من أيام عمل الموظفين خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وهو ما يمثل فقدان نحو ٨٦.٠٠٠ دولار. ولا يزال من الصعب على الوكالة تقديم خدماتها في المنطقة الواقعة بين جدار الضفة الغربية وخط الهدنة لعام ١٩٤٩، وخصوصاً في منطقة برطعه. وفي قطاع غزة، تأثرت حركة الموظفين بعمليات التوغل العسكرية الإسرائيلية والحالة الأمنية عموماً.

٣٨ - ويحتاج الموظفون المحليون لتصاريح من السلطات الإسرائيلية لاحتياز معبر إيريتز. وبما أنه تم رفض ٢٢ في المائة (١١٤ طلباً من أصل ٥١٥ طلباً) من الطلبات التي تقدم بها موظفو الوكالة للحصول على تصاريح، فقد تعذر على بعض الموظفين المحليين مغادرة قطاع غزة لمزاولة نشاطهم الرسمي. وفي تشرين الثاني/نوفمبر، احتجزت السلطات الإسرائيلية لمدة ٤٨ ساعة موظفاً دولياً يحمل تأشيرة خدمة صالحة عند وصوله إلى مطار بن غوريون في إسرائيل للعمل في وظيفة في قطاع غزة، واستجوبته ومنعته من الدخول إلى إسرائيل. واحتجت الوكالة على منعه من الدخول باعتبار ذلك مخالفا لاتفاقية عام ١٩٤٦. وحتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير بقيت هذه المسألة دون حل.

٣٩ - وكان معبر رفح بين مصر وغزة مفتوحاً طيلة ٩٢ يوماً في المجموع. وعلى سبيل الاستثناء، وبتنسيق مسبق مع السلطات المصرية، سمح لـ ١٣ من موظفي الأونروا بالعبور إلى مناطق العمل الأخرى في مهام رسمية. وانتظر ثلاثة من هؤلاء الموظفين ١٦ يوماً قبل السماح لهم بمعاودة دخول غزة.

٤٠ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تفرض حكومتا الأردن والجمهورية العربية السورية أو السلطة الفلسطينية أي قيود ذات شأن على حركة موظفي الأونروا.

٤١ - وفي شمال لبنان، طلبت السلطات اللبنانية بين الفينة والأخرى، بحجة الشواغل الأمنية، إجراء عمليات تفتيش لمركبات الوكالة عند مدخل مخيم نهر البارد. واحتجت الوكالة على هذه الحوادث على أساس أن هذه العمليات تنتهك حصانة الأمم المتحدة. وقد حلت هذه المسألة في اجتماع عقد في ١٠ تشرين الأول/أكتوبر لم تقدم بعده أي طلبات لتفتيش مركبات الوكالة الداخلة إلى المخيم.

٤٢ - وفي نهاية عام ٢٠٠٨، كان لا يزال هناك ٢٠ موظفاً محتجزاً، كان ١١ موظفاً منهم لدى السلطات الإسرائيلية، و ٦ لدى السلطات الفلسطينية، و ٢ لدى السلطات في الجمهورية العربية السورية و ١ لدى السلطات الأردنية. وقد سمحت السلطات الأردنية بوصول الوكالة إلى الموظف المحتجز لديها. ولم تتح السلطات الإسرائيلية للوكالة مقابلة موظفيها المحتجزين ولم تقدم أي معلومات عنهم، على الرغم من الطلبات المتكررة التي

قدمتها الوكالة وفقا لقرار الجمعية العامة ٣٦/٢٣٢. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، وعلى الرغم من الطلبات المقدمة، لم تتح السلطات الفلسطينية للوكالة مقابلة موظفيها المحتجزين.

### خدمات الوكالة ومبانيها

٤٣ - الطريق الاعتيادي الذي تستخدمه الوكالة في إدخال شحناتها من السلع والإمدادات الإنسانية إلى قطاع غزة هو طريق معبر كارني، باستثناء مواد البناء التي تدخل إلى القطاع عن طريق معبر صوفا. وقد واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشحنات التي تدخل إلى قطاع غزة، مما أرغم الأونروا على دفع مبلغ ٦٤٠ ١٢٢ دولارا في عام ٢٠٠٨. وترى الوكالة أن هذه الرسوم ضريبة مباشرة يجب أن تعفى منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. وبجحة حوادث واستنفارات أمنية، أغلقت السلطات الإسرائيلية معبر كارني في وجه جميع الحاويات طوال عام ٢٠٠٨، وطلب إلى الوكالة إدخال جميع شحناتها عن طريق معابر ثانوية في صوفا وكيريم شالوم. وبما أن أيا من تلك المعابر لم يكن قادرا على استقبال الحاويات، تعيّن تفريغ جميع شحنات الحاويات في الميناء قبل نقلها إلى قطاع غزة. وعلاوة على ذلك، أغلق معبر صوفا في وجه الواردات لمدة ١٣٧ يوما من أصل أيام عمله المقررة البالغة ٢٩٩ يوما (٤٦ في المائة)، وأغلق معبر كيريم شالوم في وجه الواردات لمدة ١٩١ يوما من أصل أيام عمله المقررة البالغة ٣٦٦ يوما (٥٢ في المائة). وتسبب إغلاق معبر كارني وضرورة تفريغ جميع شحنات الحاويات في زيادة تكاليف العمل المتعلقة بالتخزين وغرامات التأخير، ونقلها وتفريغها بحوالي ٢,١٧ مليون دولار، منها حوالي ٠,٦٦ مليون دولار تكاليف تفريغ.

٤٤ - ومنع استيراد مواد البناء إلى قطاع غزة منعاً شبه تام. وعلى الرغم من سماح السلطات الإسرائيلية بدخول بعض المواد لتمكين الوكالة من بناء منشآت مؤقتة من أجل الألعاب الصيفية التي تنظمها، إلا أن منع دخول مواد البناء أسفر عن تعليق مشاريع للأونروا تبلغ قيمتها ٧٦ مليون دولار في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وبجحة الشواغل الأمنية، رفضت السلطات الإسرائيلية أيضا أن تسمح بإدخال ألواح بيضاء إلكترونية وزجاج مضاد للرصاص إلى قطاع غزة مخصصة لمكاتب الوكالة. وابتداء من ١٣ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٨، منعت السلطات الإسرائيلية، بجحة الشواغل الأمنية أيضا، السماح بإدخال حقائب الوكالة الدبلوماسية عن طريق معبر إيريتز دون إخضاعها لتفتيش بالأشعة السينية. وقد احتجت الأمم المتحدة على هذه الأعمال باعتبارها مخالفة لاتفاقية عام ١٩٤٦.

٤٥ - وفي لبنان، كان دخول مواد البناء إلى المخيمات في الجنوب مرهوناً بموافقة الجيش اللبناني. وتم إصدار جميع الموافقات في غضون ٢٤ ساعة ولذلك فإن هذا الإجراء لم يؤدّ إلى حالات تأخير كبير خلال عام ٢٠٠٨.

٤٦ - وواصل برنامج موظفي دعم العمليات أعماله في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. وأدى هذا البرنامج دوراً قيماً في المساعدة على صون حياد الأمم المتحدة؛ وتيسير دخول الموظفين ومركبات الأونروا عبر نقاط التفتيش وإلى المناطق المتضررة من جراء العمليات العسكرية الإسرائيلية؛ ودعم برامج ومبادرات الوكالة؛ ورصد الأزمة الإنسانية التي يعيشها السكان الفلسطينيون؛ وإخضاع منشآت الأونروا للتفتيش؛ وتوفير قدر من الحماية للاجئين بمن فيهم النازحون. وفي غزة، ساعد البرنامج في الاستجابة الإنسانية الطارئة للوكالة خلال النزاع المسلح وبعده.

٤٧ - وتنص اتفاقية عام ١٩٤٦ على أن "مباني الأمم المتحدة تتمتع بالحصانة". وقد اقتحمت القوات العسكرية الإسرائيلية مباني تابعة للأونروا في الضفة الغربية سبع مرات مخالفة هذا الالتزام القانوني. وفي قطاع غزة، ألحقت ضربات عسكرية أو عمليات قصف إسرائيلية أضراراً بمباني الأونروا في ٣١ حادثة، وقع ٢٨ منها خلال الأيام الخمسة الأخيرة من عام ٢٠٠٨.

٤٨ - وفي الضفة الغربية، اقتحمت قوات الأمن التابعة للسلطة الفلسطينية مباني تابعة للأونروا مرتين. وفي حادثين منفصلين، أطلق مسلح فلسطيني النار داخل منشأة للأونروا، ودخل والد طالب إلى مدرسة تابعة للأونروا وتهجم على مدرس. وفي قطاع غزة، دخلت قوات أمن فلسطينية منشآت تابعة للأونروا ثلاث مرات، كما اقتحم مسلحون فلسطينيون منشآت تابعة للأونروا مرتين. وألقى فلسطيني مسلح قنبلة يدوية على غرفة حارس مشروع للأونروا لإعادة الإسكان، وتضررت مدرسة تابعة للوكالة من جراء رصاص أطلق من جهة ميادين تدريب عسكرية.

٤٩ - وفي تشرين الثاني/نوفمبر، أغلقت روضة أطفال في مرفق تابع للأونروا في الجمهورية العربية السورية لمدة ثلاثة أيام. وأعيد فتحها بعد أن أوضحت السلطات الحكومية أنها قد أغلقت خطأ. ولم تحدث أي عملية اقتحام لمباني الأونروا في الأردن أو في لبنان.

### مسائل أخرى

٥٠ - خلال عام ٢٠٠٨، سددت السلطة الفلسطينية للأونروا مبلغ ١٠٧٦٠٤٩ دولاراً مقابل ضريبة القيمة المضافة. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، بلغ مجموع ضريبة

القيمة المضافة المستحقة على السلطة الفلسطينية للوكالة ٢٦,٣ مليون دولار تقريبا. ولا تزال السلطة الفلسطينية مُقرّةً بواجبها تسديدَ ضريبة القيمة المضافة للوكالة.

٥١ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، طولبت الوكالة بدفع رسوم الموائى وغيرها إلى السلطات السورية أسوة بالسنوات السابقة، وذلك خلافا لاتفاق عام ١٩٤٨ المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠٠٨، دُفعت أجور ورسوم بلغ مجموع قيمتها ١٧ ٣٢٨ دولارا. ومع أن وزارة الخارجية أفادت بأنها ستنتظر في الأمر، طلبت المسألة دون حل حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

### المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في منطقة عمليات الوكالة

٥٢ - خضعت تنقلات الفلسطينيين، بمن فيهم اللاجئون الفلسطينيون، داخل الأرض الفلسطينية المحتلة ومنها وإليها، لرقابة صارمة ولنظام تصاريح معقد تنفذه السلطات الإسرائيلية، على الرغم من سريان اتفاقات شتى بما فيها الاتفاق بشأن التنقل والعبور المؤرخ ١٥ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٥. ويمكن للاجئين الفلسطينيين الحصول على وثائق هوية، لكن السلطات الإسرائيلية هي التي تتولى إدارة السكان وتتحكم بإصدار وثائق الهوية فيما يتعلق بالضفة الغربية والقدس وقطاع غزة. ويحصل اللاجئون الفلسطينيون بصورة كاملة على الخدمات التي تقدمها السلطة الفلسطينية ولهم الحق في التصويت مثل سائر المقيمين.

٥٣ - ويقيم أكبر عدد من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في الأردن. ويحمل معظمهم الجنسية الأردنية، ولهم الحق قانونيا في العمل والحصول على خدمات المؤسسات الحكومية وغيرها من المساعدات. أما اللاجئون الفلسطينيون الذين غادروا قطاع غزة عام ١٩٦٧ وذريتهم، فإنهم يحملون جوازات سفر أردنية قابلة للتجديد وصالحة لسنتين، وليس لهم أرقام هوية وطنية. ويقضي قانون العمل لعام ١٩٩٦ بأن يكون غير الأردنيين مقيمين إقامة قانونية وحائزين على جوازات وتصاريح سارية المفعول ليتمكنوا من العمل قانونيا. أما الحصول على استحقاقات الضمان الاجتماعي فيخضع للامتيازات المتبادلة مع البلد الأصلي للعامل، مما يترع عن اللاجئين الفلسطينيين أهلية الحصول عليها. وتوفر الحكومة الأردنية للاجئين الفلسطينيين وللنازحين التعليم والمرافق والإعانات وحصى الإعاشة، وخدمات المخيمات، والرعاية الصحية، والأمن العام، والخدمات الاجتماعية.

٥٤ - وفي حزيران/يونيه ٢٠٠٥، سمحت وزارة العمل اللبنانية للاجئين الفلسطينيين المسجلين المولودين في لبنان بمزاولة الأعمال اليدوية والعمل في الوظائف المكتبية والحصول على تصاريح عمل، وقد كان كلاهما ممنوعا في السابق. إلا أن اللاجئين الفلسطينيين

لا يزالون ممنوعين فعليا من مزاولة عدة مهن. والبطالة مرتفعة بين اللاجئين وظروفهم المعيشية قاسية. ويحصل جميع اللاجئين المسجلين لدى الأونروا على وثائق هوية ويمكنهم الحصول على وثائق سفر قابلة للتجديد. وينظم مرسوم صادر في عام ١٩٥٧ لا يزال ساري المفعول، تنقل اللاجئين الفلسطينيين، الذين يجوز لهم في الممارسة أن يغيروا بحرية مكان إقامتهم في البلد. وفرص حصول اللاجئين الفلسطينيين على الخدمات الحكومية محدودة، وهم مضطرون للتعويل على الأونروا بشكل كامل تقريبا للحصول على الخدمات الأساسية. وما زالت القوانين التي تمنع اللاجئين الفلسطينيين من شراء الممتلكات غير المنقولة سارية المفعول.

٥٥ - وظل اللاجئين الفلسطينيون المقيمون في الجمهورية العربية السورية يحصلون بصورة كاملة على الخدمات الحكومية وعلى فرص سوق العمل، غير أنه لا يُسمح للاجئين الذين وصلوا إلى الجمهورية العربية السورية في ١٠ تموز/يوليه ١٩٥٦ أو بعد هذا التاريخ بشغل مناصب مدنية في الحكومة. ويتمتع اللاجئين الفلسطينيون تقريبا بنفس الحماية القانونية التي يتمتع بها المواطنون السوريون ولكن لا يحق لهم التجنس أو التصويت. وتوفر حكومة الجمهورية العربية السورية للاجئين الفلسطينيين خدمات مثل التعليم والصحة والإسكان والمرافق والأمن والخدمات الاجتماعية.

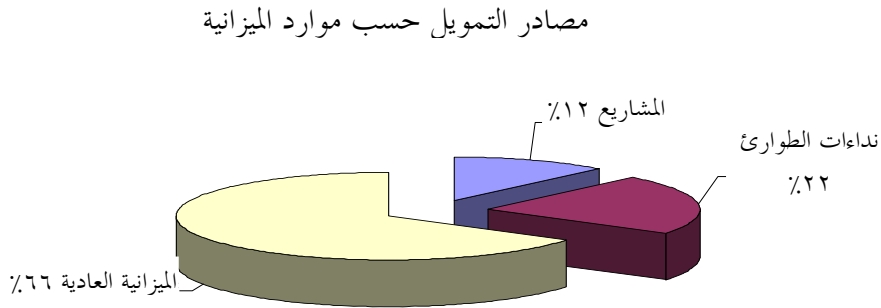
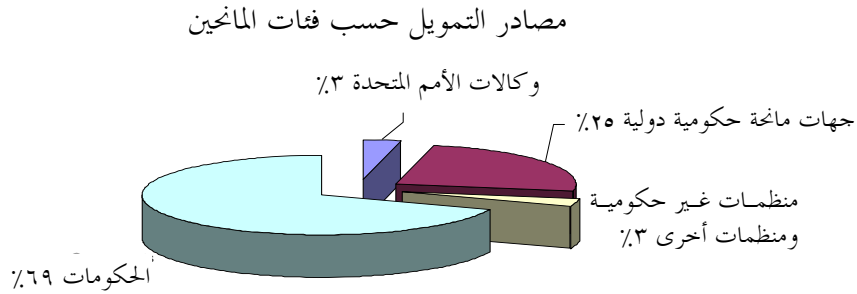
## هاء - استعراض مالي عام

### ١ - مصادر التمويل

٥٦ - باستثناء وظائف الموظفين الدوليين الممولة من قبل الجمعية العامة عن طريق الأنصبة المقررة التي تقدمها الدول الأعضاء إلى الميزانية العادية للأمم المتحدة، تُموّل عمليات الأونروا ومشاريعها ونداءاتها في حالات الطوارئ عن طريق تبرعات المانحين (انظر الشكل الأول). وتمول المشاريع عن طريق تبرعات مخصصة لأنشطة محددة وهي تكمل برامج الوكالة العادية.



الشكل الأول  
توزيع مصادر التمويل بحسب فئات المانحين والتمويل من موارد الميزانية



## ٢ - النفقات

٥٧ - أنفقت الوكالة في عام ٢٠٠٨ ما قدره ٨٠٧,١ ملايين دولار على أنشطتها الممولة من الميزانية العادية وأنشطة المشاريع وأنشطة نداءات الطوارئ، وذلك مقابل ميزانية إجمالية قدرها ٨٩٧,١ مليون دولار. ويتمثل العنصر الأكبر في إنفاق ٤٩٦ مليون دولار في إطار الميزانية العادية، أي ٦١,٥ في المائة من إجمالي النفقات. أما أنشطة نداءات الطوارئ والمشاريع فتمثل ٢٣ في المائة و ١٥,٤ في المائة على التوالي. ولم يزد برنامج التمويل الذاتي البالغ الصغر عن ١ في المائة من إجمالي النفقات.

٥٨ - وكما هو الشأن في السابق، ظل التعليم أكبر البرامج حجماً في عام ٢٠٠٨، إذ تبلغ ميزانيته ٦٠ في المائة من مجموع الميزانية العادية (انظر الجدول ١).

الجدول ١  
ميزانية الأونروا العادية لعام ٢٠٠٨  
(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

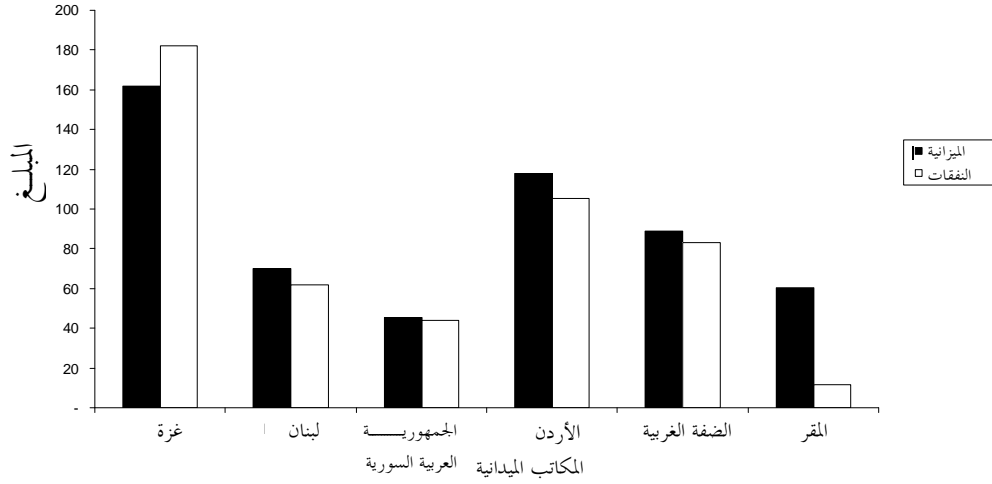
الميزانية	النفقات (المبلغ)	النفقات (النسبة المئوية من الممول: (المجموع)	الجزء غير الممول: (النسبة المئوية)	الجزء غير الممول: (المبلغ)
التعليم	٢٨١,٦	٢٩٨,٠	٦٠	(١٦,٤)
الصحة	١٠٦,١	٨٨,٨	١٨	١٧,٣
الخدمات الغوثية والاجتماعية	٥٣,٣	٥٢,٩	١١	(٠,٤)
الدعم التشغيلي	٣٦,٤	٢٩,٥	٦	٦,٩
الخدمات المشتركة	٤٨,٧	٢٧,٠	٥	٢١,٧
برامج أخرى	١٨,٥	—	—	١٨,٥
المجموع	٥٤٤,٦	٤٩٦,٢	١٠٠	٤٨,٤
			٨,٩	

٥٩ - وقد نشأ الجزء غير الممول البالغ ٤٨,٤ مليون دولار عن الفارق بين ميزانية قائمة على الاحتياجات وتبرعات المانحين. واستوجب هذا العجز اعتماد تدابير تقشفية صارمة في جميع مكاتب الوكالة.

٦٠ - ويبين الشكل الثاني الميزانية العادية لعام ٢٠٠٨ والنفقات الفعلية في جميع مناطق عمليات الوكالة. ويعزى الإنفاق الزائد في مكتب غزة الميداني إلى تعيين موظفين إضافيين للسنة الدراسية ٢٠٠٩/٢٠٠٨ تنفيذاً لمبادرة مدارس الامتياز التي بدأها المكتب.

الشكل الثاني  
مقارنة بين الميزانية والنفقات الفعلية بحسب المكتب الميداني  
(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

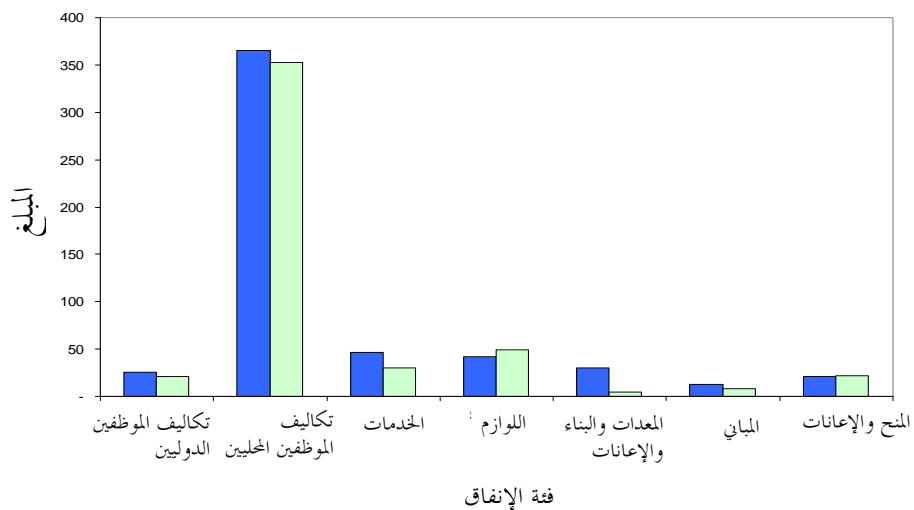
الميزانية والنفقات الفعلية لعام ٢٠٠٨



٦١ - يقارن الشكل الثالث بين الميزانية والنفقات لعام ٢٠٠٨ حسب فئة الإنفاق.

الشكل الثالث  
مقارنة بين الميزانية والنفقات الفعلية حسب فئة الإنفاق  
(مملتين دولارات الولايات المتحدة)

الميزانية والنفقات الفعلية لعام ٢٠٠٨



## الفصل الثالث

### استعراض للبرامج الفرعية

#### ألف - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الأول: التعليم

٦٢ - يوفر برنامج الوكالة في مجال التعليم خدمات تعليمية للمرحلة الابتدائية، والمرحلة الإعدادية، إلى جانب المرحلة الثانوية في لبنان. ويستفيد حوالى نصف مليون طفل من هذه الخدمات، كما يقدم هذا البرنامج خدمات التعليم التقني والمهني وتدريب المعلمين والتوظيف والتوجيه المهني وعدد محدود من المنح الدراسية. وفيما يلي بعض الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٨.

(أ) أطلقت الأونروا مبادرة المدارس الآمنة بمشاركة جهات مانحة ومنظمات المجتمع المدني ووكالات أخرى تابعة لمنظومة الأمم المتحدة. وزودت المدارس بمجموعة مواد لتيسير وضع وتنفيذ قواعد ونهج للسلوك بهدف تعزيز بيئة تعليمية فعالة ومتسقة؛

(ب) جربت الأونروا تطبيق اختبارات رصد للتحصيل العلمي لطلبة الصفين الرابع والثامن في الأردن والجمهورية العربية السورية. وستستخدم نتائج تلك الاختبارات لوضع مقارنات بين مختلف مجالات التعلم لتطبيقها على جميع مناطق العمليات في عام ٢٠٠٩؛

(ج) قدمت خطة إنعاش لقطاع غزة الدعم لمشرفي ومعلمي المدارس في مجال تحسين التعليم في مادتي اللغة العربية والحساب للطلبة من الصف الأول إلى الصف الرابع؛

(د) أنتجت مواد إضافية في برامج حقوق الإنسان وفض النزاعات والتسامح.

الجدول ٢

#### التعليم: الأداء بحسب المؤشرات<sup>(١)</sup>

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الأداء	الإنجازات
تحسين نوعية تعليم اللاجئين الفلسطينيين على '١' المحافظة على نسبة نجاح وحدة القياس: النسبة المئوية جميع المستويات والمحافظة عليه، فضلا عن الحفاظ عالية نسبيا للتلاميذ في دورة الهدف: ٩٦ على بيئة ملائمة للتعليم؛ وتلبية الاحتياجات المرحلة الابتدائية الناشئة عن النمو الطبيعي في عدد اللاجئين من خلال تحسين وإنشاء المرافق؛ وتحسين مهارات وكفاءات موظفي التعليم والتدريب التابعين للوكالة.	النتيجة: ٩٥, ٩٠	

الإجازات المتوقعة	مؤشرات الأداء	الإجازات
	٢' المحافظة على نسبة نجاح الهدف: ٩٨ عالية نسبياً للتلاميذ في دورة المرحلة الإعدادية	النتيجة: ٩٢,٨٤
	٣' المحافظة على نسبة تسرب الهدف: ٠,٣٥ من الدراسة منخفضة نسبياً في دورة المرحلة الابتدائية	النتيجة: ٠,٣٢
	٤' خفض نسبة التسرب من الدراسة في دورة المرحلة الإعدادية	الهدف: ٢,٦٥ النتيجة: ٢,٦٠
	٥' عدد المرافق التعليمية وحدة القياس: عدد المرافق الإضافية أو مرافق الهياكل الأساسية الأخرى التي شيدت أو رُممت.	الهدف: ٣٥٠ النتيجة: ٢٨٢
	٦' عدد موظفي التعليم من وحدة القياس: عدد الموظفين فئتي المدرسين وغير المدرسين الذين جرى تدريبهم	الهدف: ١ ٨٠٠ النتيجة: ١ ٩٣٧
	٧' تحسين نسبة التلاميذ إلى وحدة القياس: النسبة المدرسين في دورة المرحلة الابتدائية	الهدف: ٣٠:١ النتيجة: ٣٠,٦٧:١
	٨' تحسين نسبة التلاميذ إلى المدرسين في دورة المرحلة الإعدادية	الهدف (٢٠٠٨): ٢٣:١ النتيجة (٢٠٠٨): ٢٣,٨٦:١
	٩' المدارس التي تعمل على أساس الفترتين	وحدة القياس: عدد المدارس الهدف: ٤٧٠ مدرسة النتيجة: ٥٢٩ مدرسة

(أ) تشير الأرقام المدرجة إلى العام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨. ويبدأ العام الدراسي في أيلول/سبتمبر وينتهي في حزيران/يونيه من العام التقويمي التالي.

### أنشطة هامة

٦٣ - جرى تطبيق نماذج جديدة من نظام تسجيل التلاميذ ونظام التنسيب والتوجيه الوظيفي.

٦٤ - بدأت عملية توحيد مواضيع تكنولوجيا المعلومات من أجل اعتمادها من خلال تطبيق نظام أساسيات سيسكو للشبكة المحلية اللاسلكية، وأساسيات سيسكو لأمن الشبكات، والبرنامج الأكاديمي لأساسيات سيسكو لتكنولوجيا المعلومات، والرخصة الدولية

لتشغيل الحاسوب، وبرنامج التصميم بمعونة الحاسوب. كما أدخلت الإدارة ٥٠ موضوعاً في مجال التعلم الإلكتروني لاستخدامها في مرافق التدريب التابعة لها.

٦٥ - وأنشئ في شمال لبنان مركز تدريبي جديد للتعليم المهني والتقني يقدم ٩ دورات شبه مهنية وحرفية لفائدة الشباب من اللاجئين الفلسطينيين. ودخل مركز تدريب نهر البارد التقني والمهني طور التشغيل الكامل، وقد التحق به ١٨٢ متدرباً للسنة الدراسية ٢٠٠٨-٢٠٠٩.

٦٦ - وبدأ مركز التدريب في دمشق باختبار برنامج مدته سنة واحدة لسبع من دوراته كجزء من الجهد العام الرامي إلى الاستفادة من التطورات في سوق العمل السورية الآخذة في التوسع. وسيطبق المزيد من الابتكارات خلال الفترة القادمة كجزء من أولوية البرنامج الميداني في الجمهورية العربية السورية الرامي إلى توفير أقصى ما يمكن من فرص العمل لصالح اللاجئين من الشباب.

٦٧ - ولا يزال معدل عمالة خريجي التدريب المهني والتقني الذي توفره الأونروا مرتفع جداً. فمن أصل ٢ ٨٠٠ طالب تخرجوا من مراكز التدريب التابعة للأونروا في العام الدراسي ٢٠٠٦-٢٠٠٧، حصل ٧٧,٤ في المائة منهم على عمل في غضون عام واحد.

## باء - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الثاني: الصحة

٦٨ - الهدف من البرنامج الصحي للأونروا هو حماية الحالة الصحية للاجئين الفلسطينيين المسجلين والحفاظ علىها والنهوض بها ضمن مناطق عمليات الوكالة الخمس. وفيما يلي بعض الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٨:

(أ) بالتعاون مع الوكالة اليابانية للتعاون الدولي، جرى إصدار كتيب جديد عن صحة الأم والطفل، كما بدأ استخدام خرائط جديدة لمنظمة الصحة العالمية لرصد النمو في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، ومن المقرر توسيع استخدامها ليشمل الأردن في عام ٢٠٠٩؛

(ب) تواصل تنفيذ أنشطة مشتركة مع مراكز الولايات المتحدة لمراقبة الأمراض والوقاية منها، وأجريت الدراسة الاستقصائية عن التبغ والشباب في العالم في جميع مناطق عمليات الأونروا. وستنشر النتائج في أوائل عام ٢٠٠٩؛

(ج) نقحت التعليمات التقنية المعنية بالأمراض غير المعدية واستكملت؛

- (د) استكملت المبادئ التوجيهية للمراقبة المتعلقة ببرنامج التلقيح الموسع وفقاً لأحدث التعليمات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية؛
- (هـ) أعدت لأول مرة تعليمات بشأن مخططات الصحة ونظام المعلومات الجغرافية؛
- (و) تم بالتعاون مع استشاري من منظمة الصحة العالمية، وضع مجموعة من معايير الهياكل الأساسية لمركز الأونروا الصحي ليستخدمها المديرون في الميدان.

### الجدول ٣

#### الصحة: الأداء بحسب المؤشرات

مؤشر الأداء	العدد الفعلي	الهدف
معدل وفيات الرضع لكل ١ ٠٠٠ من المواليد الأحياء	٢٢	٢٢
معدل وفيات الأطفال لكل ١ ٠٠٠ من المواليد الأحياء	٢٤,٤	٢٥
النساء الحوامل المسجلات لدى مستويات الأونروا التي تقدم خدمات الرعاية الصحية لفترة ما قبل الولادة خلال الشهور الثلاثة الأولى (من بين جميع النساء الحوامل المسجلات حديثاً)	٧٤,٩ في المائة	٧٠ في المائة
النساء الحوامل اللاتي قمن بأربع زيارات على الأقل للمستوصفات خلال فترة ما قبل الولادة	٩٠,٣ في المائة	٩٠ في المائة
المواليد الذين تمت ولادتهم على أيدي موظفين مدربين	٩٩,٩ في المائة	٩٨ في المائة
انتشار أساليب منع الحمل بين أمهات الأطفال الرضع دون سن الثلاث سنوات اللاتي يزرن مستويات الأونروا التي تقدم خدمات الرعاية الصحية للأمهات والأطفال	٥٥,٤ في المائة	٥٥ في المائة
معدل الخصوبة الإجمالي	٣,٢	٣,٢
النساء الحوامل اللاتي تلقين تحصيناً ضد الكزاز	٩٩,٦ في المائة	فوق ٩٥ في المائة.
الرضع في سن ١٢ شهراً الذين تلقوا كامل التحصينات	٩٩,٦ في المائة	فوق ٩٥ في المائة.
الرضع في سن ١٨ شهراً الذين تلقوا جميع جرعات التحصين الداعمة	٩٩,٤ في المائة	فوق ٩٥ في المائة.
معدل الإصابة النفاسية بالكزاز وشلل الأطفال	صفر	صفر
معدل علاج حالات وجود مرض السل في اختبار المسحة	١٠٠ في المائة	١٠٠ في المائة
متوسط عدد الاستشارات الطبية اليومية لكل طبيب <sup>(١)</sup>	١٠٣	٧٠
مآوى المخيمات التي تحصل على مياه شرب مأمونة	٩٩,٨ في المائة	٩٨ في المائة

- (أ) ازداد عبء العمل في مرافق الأونروا للرعاية الصحية الأولية بنسبة ٧,٣ في المائة، إذ ارتفع من ٩٦ مريضاً في عام ٢٠٠٧ إلى ١٠٣ مريضاً لكل موظف طبي بحلول نهاية عام ٢٠٠٨.

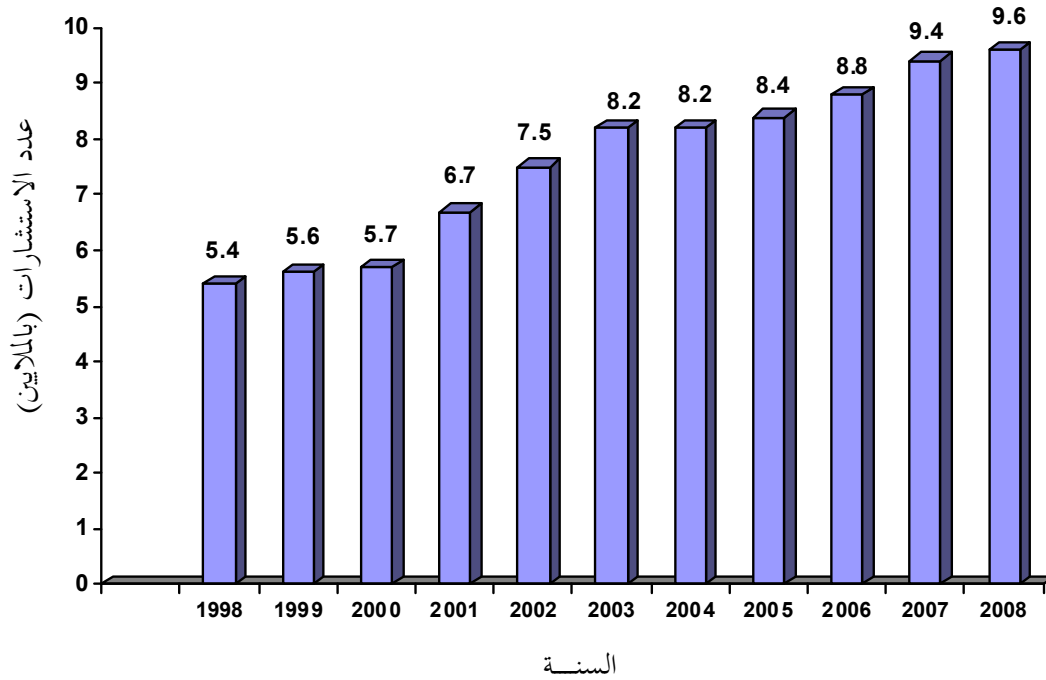


## النتائج

٦٩ - ارتفع عدد الاستشارات الطبية المقدمة للاجئين بنسبة ٢,٢ في المائة ليصل إلى ٩,٦ ملايين استشارة (انظر الشكل الرابع). كما ارتفع مجموع عدد اللاجئين الذين حصلوا على علاج في المستشفى بنسبة ١٤ في المائة، ليصل إلى ٨٤ ٣٢٣ شخصاً، بينما ازدادت عدد استشارات الأسنان بنسبة ١,٦ في المائة ليصل إلى ٧٤٨ ٩٩٥ استشارة.

## الشكل الرابع

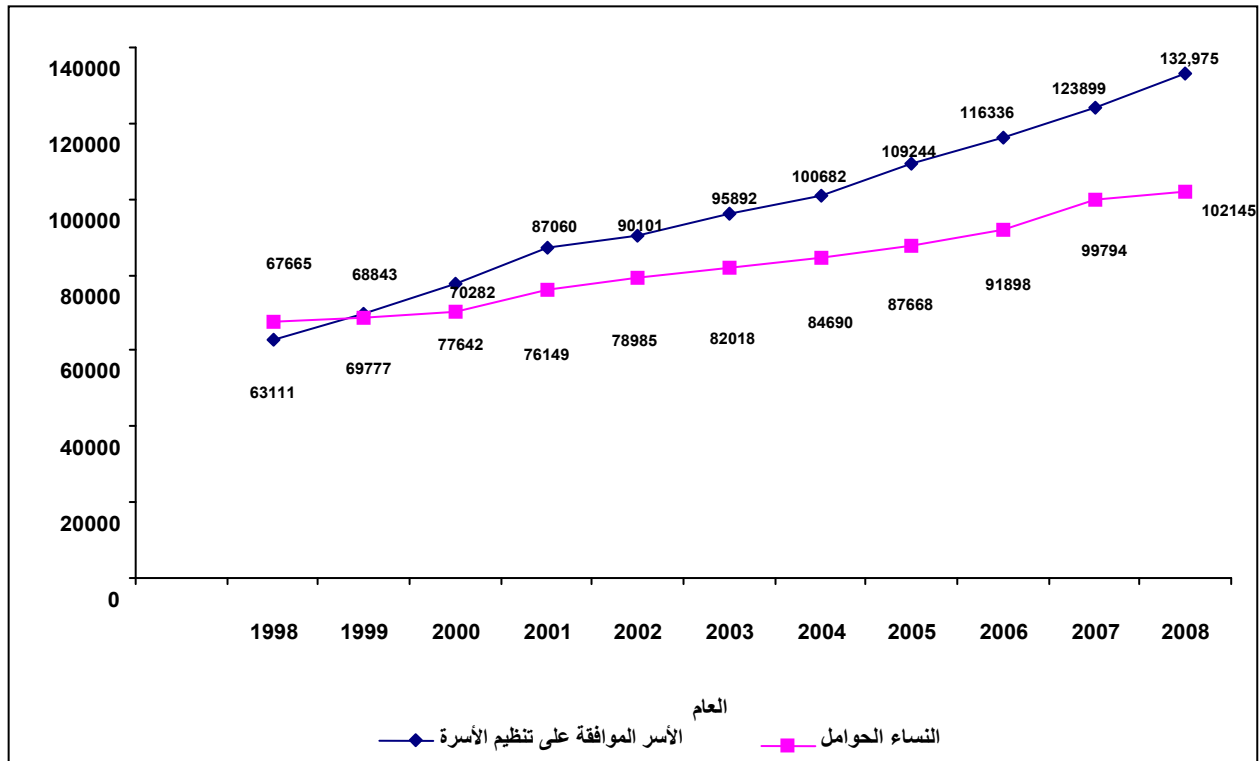
الاستفادة من الخدمات الطبية العلاجية خلال الفترة ١٩٩٨-٢٠٠٨



٧٠ - زاد عدد النساء الحوامل المسجلات حديثاً بنسبة ٢,٤ في المائة ليصل إلى ١٠٢ ١٤٥ حاملاً. وارتفع عدد النساء اللاتي يتلقين رعاية بعد الولادة بنسبة ٣,٧ في المائة ليصل إلى ٨٩ ٤١٨ امرأة، بينما ارتفع عدد الأسر التي توافق على تنظيم الأسرة بنسبة ٧,٣ في المائة ليصل إلى ١٣٢ ٩٧٥ أسرة (انظر الشكل الخامس).

## الشكل الخامس

الصلة بين عدد النساء الحوامل والموافقات على تنظيم الأسرة خلال الفترة  
٢٠٠٨-١٩٩٨



٧١ - ارتفع عدد المرضى المصابين بأمراض غير معدية والخاضعين للإشراف في المرافق الصحية التابعة للأونروا من ٣١٢ ١٦٤ مريضاً إلى ٢٢٣ ١٧٧ مريضاً.

### جيم - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الثالث: الخدمات الغوثية والاجتماعية

٧٢ - تشمل هذه الخدمات الدعم الغذائي؛ وإصلاح المأوى وتقديم المساعدة النقدية للأسر التي تعاني عسراً شديداً؛ والخدمات الاجتماعية القائمة على المجتمع المحلي؛ ومسك سجلات اللاجئين المسجلين. وفيما يلي بعض الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٨:

(أ) تم تحديد خطوط الفقر المدقع والمطلق، ووضع صيغ غير مباشرة لاختبار القدرات المالية لمناطق العمليات الخمس. وجرى اختبار الصيغ في الأردن وقطاع غزة؛

- (ب) ستستفيد النساء الحوامل والمرضعات ضعيفات الحال من المعونة الغذائية لفترة تصل إلى ١٢ شهراً. بموجب نهج جديد يستند إلى الفقر؛ ويختلف هذا النهج عن النهج السابق القائم على الحالة في تقديم الدعم السابق واللاحق للولادة؛
- (ج) أجري تقييم خارجي لتحديد مدى كفاءة وفعالية نهج إعادة التأهيل القائم على المجتمع المحلي بالنسبة للاجئين المعوقين؛
- (د) أنشئت وحدتان لـ ١٧٥ طفلاً معاقاً في لبنان، ووظف فيهما أخصائيو علاج طبيعي وأخصائيو في تصحيح النطق والعلاج المهني.

## الجدول ٤

## الخدمات الغوثية والاجتماعية: الأداء بحسب المؤشرات

الإيجاز المتوقع	مؤشر الأداء	الهدف لعام ٢٠٠٨	النتائج لعام ٢٠٠٨	الإيجازات
تحسّن التوريد الفصلي لحصص الإعاشة والمعونة النقدية "شبكة الأمان" لدعم الأسر التي تعاني عسراً شديداً	النسبة المئوية لحصص الإعاشة والمعونات النقدية الموزعة بالنسبة للسقف المتوقع	١٠٠ في المائة	بلغ المتوسط الفصلي للمستفيدين الذين تلقوا حصص إعاشة ومعونات نقدية ٢٥٠.٠٢٤ مستفيداً، مما يمثل نسبة ٩٨ في المائة من السقف السنوي المتوقع لحصص الإعاشة/المعونات النقدية (٢٥٤ ٢٤٩)	
زيادة ما يقدم، في الوقت المناسب، من المساعدة النقدية الانتقائية للأسر اللاجئين التي تواجه أزمات مالية طارئة	النسبة المئوية لزيادة عدد الأسر التي تمر بحالة عسر شديد وتلك التي لا تعاني عسراً شديداً، التي تلقت مساعدة نقدية، بالمقارنة بفترة التقرير السابقة	الأسر التي تعاني عسراً شديداً: ١٢ في المائة الأسر التي لا تعاني عسراً شديداً: ٣ في المائة	استفادت ٣٠٦٤ أسرة (٤,٥ في المائة) من العدد الإجمالي للأسر التي تعاني عسراً شديداً؛ وتمت مساعدة ٦٥ أسرة لا تعاني عسراً شديداً، ويمثل ذلك نسبة ١ في المائة من جميع الأسر التي تعاني عسراً شديداً. ولم يتحقق الهدف نظراً لتدابير التقشف التي فرضتها الوكالة	
الاحتفاظ بالقدرة على إمساك سجلات حاسوبية مستكملة لجميع اللاجئين المسجلين عن طريق عمليات تحقق وتعديل تتم في الوقت المناسب	النسبة المئوية لعمليات التعديل والتحقق التي تمت معالجتها والمتعلقة باللاجئين والحكومات ووكالات الأمم المتحدة أو الموظفين المعنيين	١٠٠ في المائة	أكملت ٤٧٣ ٦٣٥ عملية تعديل، وتمت معالجة ١٦٢ ٨٩٠ طلب تحقق، وهو ما يمثل ١٠٠ في المائة من الطلبات الواردة	
زيادة فرص تنمية المرأة	النسبة المئوية للتسجيلات الجديدة التي قام المقرر بمعالجتها خلال فترة أسبوعين	١٠٠ في المائة	وافقت إدارة الخدمات الغوثية والاجتماعية على ٢١١ طلب تسجيل جديد، مما يمثل نسبة ٨٦ في المائة من الحالات التي أوصى بقبولها ونسبة ٣٦ في المائة من مجموع الطلبات التي لم يبت فيها بعد والطلبات الواردة والمرفوضة	
زيادة إمكانية استفادة المعوقين من الخدمات والفرص	عدد النساء اللائي يستفدن من أنشطة التدريب على المهارات	٩٠٠٠	٩ ٦١٩ مستفيدة؛ تحقق الهدف	
زيادة إمكانية استفادة المعوقين من الخدمات والفرص	عدد المعوقين الذين يتلقون خدمات إعادة تأهيل مباشرة	١٧ ٥٠٠	١٦ ٤٩٠ معوقاً؛ لم يتحقق الهدف نظراً لمحدودية الميزانية	

الإنجازات		مؤشر الأداء		الإنجاز المتوقع
النتائج لعام ٢٠٠٨	الهدف لعام ٢٠٠٨			
٤٩ ٢٥٠ طفلاً؛ يعزى ازدياد عدد الأطفال والشباب المشاركين في الأنشطة الترفيهية إلى مبادرة ألعاب غزة الصيفية	٣٧ ٥٠٠	عدد الأطفال المشاركين	زيادة إمكانية استفادة الأطفال والشباب من الأنشطة التعليمية والثقافية والترفيهية	
٩ ٦١٩ عميلاً؛ تحقق الهدف	٢ ٥٠٠	عدد العملاء الذين يستفيدون من خدمات الإقراض	زيادة توفير الائتمانات وفرص التدريب على المهارات للاجئين	

## النتائج

٧٣ - حصل ما مجموعه ٣٩٦ ٤ لاجئاً فلسطينياً عراقياً على مساعدة إما غذائية أو نقدية أو كليهما في الأردن والجمهورية العربية السورية.

٧٤ - جهز فقط ٧٥٠ طلب تسجيل لأطفال أمهات لاجئات متزوجات من غير اللاجئين، وقدمت أغذية ونقود إلى ٩٥٢ ٤ لاجئاً. ولم تتمكن الوكالة من تسجيل جميع أسر النساء المتزوجات من غير اللاجئين نظراً لنقص الموارد.

٧٥ - بحلول نهاية عام ٢٠٠٨، جرى مسح ١٤ ٥٢٧ ٥٤٦ وثيقة ملفات أسرية وحفظت إلكترونياً كجزء من مشروع سجلات اللاجئين الفلسطينيين. ومن المقرر إنجاز عملية مسح جميع وثائق الملفات الأسرية في الربع الأول من عام ٢٠٠٩.

٧٦ - خلال هذا العام، منحت ٢٠ منظمة محلية ومدعومة من الأونروا ٢ ٠٦١ قرضاً (حصلت النساء على ٨٥ في المائة منها) وبلغت نسبة التسديد ٩٨ في المائة.

٧٧ - استفاد من صندوق المساعدة النقدية الانتقائية ١٢٩ ٣ أسرة لاجئة تواجه حالات طوارئ مالية متنوعة. ولم يمكن مساعدة العديد من مقدمي طلبات المساعدة إذ أن التخفيضات في الميزانية قلصت من تمويل المساعدات النقدية بنسبة ١٦ في المائة مقارنة بما كان مخصصاً لها في عام ٢٠٠٥.

٧٨ - تم خلال هذا العام إصلاح أو بناء ٤٤٩ مأوى للأسر المشمولة بشبكة الأمان الاجتماعي. ويمثل هذا العدد ٢,٥ في المائة من إجمالي عدد المأوي التي تقرر أنها بحاجة إلى إعادة تأهيل.

٧٩ - تأخر تنفيذ نظام معلومات تسجيل اللاجئين القائم على شبكة الإنترنت بسبب عدم كفاية عرض النطاق الترددي لنظام الاتصالات المستخدم في الوكالة وبسبب القيود المفروضة على سفر الموظفين داخل الأرض الفلسطينية المحتلة لأغراض التدريب.

٨٠ - حصل ما مجموعه ٦٥.٤٠ شخصاً هم في ضائقة شديدة في قطاع غزة و ٧.٣٢ شخصاً في الأردن على مبلغ تكميلي لدخل الأسرة لسد فجوة الفقر الغذائي خلال الأشهر الستة الأخيرة من عام ٢٠٠٨.

٨١ - في لبنان، يعمل برنامج دعم المجتمعات المحلية بالائتمانات البالغة الصغر، بدعم من الاتحاد الأوروبي، مع ثلاث منظمات غير حكومية على تنفيذ مشروع قيمته ٣ ملايين يورو يرمي إلى إعادة النشاط للمؤسسات التجارية التي تضررت من تدمير مخيم نهر البارد. وبحلول نهاية عام ٢٠٠٨، أعيد تنشيط ١٨٨ مؤسسة تجارية يقدر قيمة حجم أعمالها بمبلغ ١٥٠ ٦٥٤ دولاراً.

### دال - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الرابع: التمويل البالغ الصغر

٨٢ - تقدم إدارة التمويل البالغ الصغر التابعة للوكالة ائتمانات للمؤسسات التجارية الصغيرة والمشاريع بالغة الصغر ولتلبية احتياجات استهلاك الأسر المعيشية واحتياجات السكن بهدف تحسين نوعية حياة أصحاب المشاريع البالغة الصغر والحد من البطالة والفقر وبناء الأصول للأسر وتحسين رصيد المساكن القائمة وتمكين المرأة وإتاحة فرص اقتصادية للشباب. وفيما يلي بعض الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٨:

(أ) كان البرنامج في مجمله مكتفياً ذاتياً تماماً وبلغ معدل الاكتفاء الذاتي التشغيلي الإجمالي ١١٢ في المائة فيما يتعلق بالمبلغ المخصص للائتمانات وقدره ٣٢ مليون دولار. وتراوح معدل الاكتفاء الذاتي التشغيلي بين ١٢٨ في المائة في الضفة الغربية، و ١٠٨ في المائة في الجمهورية العربية السورية، و ١٠٠ في المائة في الأردن، و ٩٥ في المائة في قطاع غزة؛

(ب) حقق البرنامج عام ٢٠٠٨ مستوى قياسياً في مجال تقديم الخدمات، إذ أنه مول حوالى ٢٥.٠٠٠ قرض بقيمة ٣١,٦٩ مليون دولار، ونتج عن ذلك نفقات تشغيل قاربت ٥ ملايين دولار وإيرادات بلغت ٦٠٠.٠٠٠ دولار. وقد مول البرنامج على مدى ١٨ عاماً ١٦٦.٠٠٠ قرض بقيمة ١٨١ مليون دولار؛

(ج) في عام ٢٠٠٨، حافظ البرنامج على موقعه كمنظمة رائدة في مجال التمويل البالغ الصغر في الأرض الفلسطينية المحتلة، وفي الوقت نفسه وسع عملياته لتشمل الأردن والجمهورية العربية السورية. وتوسعت شبكة مكاتب البرنامج الفرعية ليصبح عددها ١٧ مكتباً في عام ٢٠٠٨؛

(د) نوّع البرنامج قاعدة خدماته بإطلاق خدمة ائتمانات مشاريع بالغة الصغر جديدة إضافية في الضفة الغربية والأردن، وخدمة جديدة للأسر المعيشية التي تعيلها النساء في الجمهورية العربية السورية، وبتوسيع خدمة الإقراض الاستهلاكي لتشمل الأردن والجمهورية العربية السورية؛

(هـ) ازداد صافي رأسمال القروض بما قدره ١,٥ مليون دولار ليصل إلى ١٦,٣٥ مليون دولار بفضل مساهمات قدمتها لكسمبرغ والهيئة العربية للاستثمار والتنمية في المجال الزراعي؛

(و) مول صندوق فلسطين الاستثماري (PalFund)، الذي يموله صندوق الأوبك للتنمية الدولية لدعم المشاريع التجارية الفلسطينية في الأرض الفلسطينية المحتلة، قرضاً لمشاريع خاصة بصندوق فلسطين الاستثماري بقيمة ١١,٠٥ مليون دولار. وتبلغ قيمة الأموال الموجودة في الصندوق حالياً ٦,٨٧ ملايين دولار، وقد مول الصندوق قروض مشاريع تجارية قيمتها بلغت ٢٣,٤٧ مليون دولار.

## الجدول ٥

### التمويل البالغ الصغر: الأداء بحسب المؤشرات

الإنجازات		مؤشر الأداء	الإنجاز المتوقع
نتائج عام ٢٠٠٨	هدف عام ٢٠٠٨		
ائتمانات المشاريع البالغة الصغر وائتمانات المشاريع البالغة الصغر الإضافية			
١٧ ٩٤٩	٣٦ ٠٠٠	١' عدد القروض المصروفة	زيادة فرص تنمية الأعمال التجارية وتوليد الدخل
٢٣,٨٩ مليون دولار	٣٠ مليون دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
١١ ٥٧٥	١٥ ٠٠٠	١' عدد القروض القائمة	تحسن حافطة القروض غير المسددة وعدد القروض القائمة
١١,٠١ مليون دولار	١٤,٥٠ مليون دولار	٢' قيمة القروض المستحقة السداد	
٩٨ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	
الإقراض التضامني الجماعي وائتمانات الأسر المعيشية التي تعيلها النساء			
٢ ٧٧٦	٩ ٦٠٠	١' عدد القروض المصروفة للنساء	زيادة القدرة لدى صاحبات المشاريع البالغة الصغر
١,٢٠ مليون دولار	٤,١٢ مليون دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
١ ٨٤٧	٥٣٠٠	١' عدد القروض القائمة للنساء	تحسن حافطة القروض المستحقة على النساء
٠,٥٠ مليون دولار	١,٧٥ مليون دولار	٢' قيمة القروض القائمة	
٩٨ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	

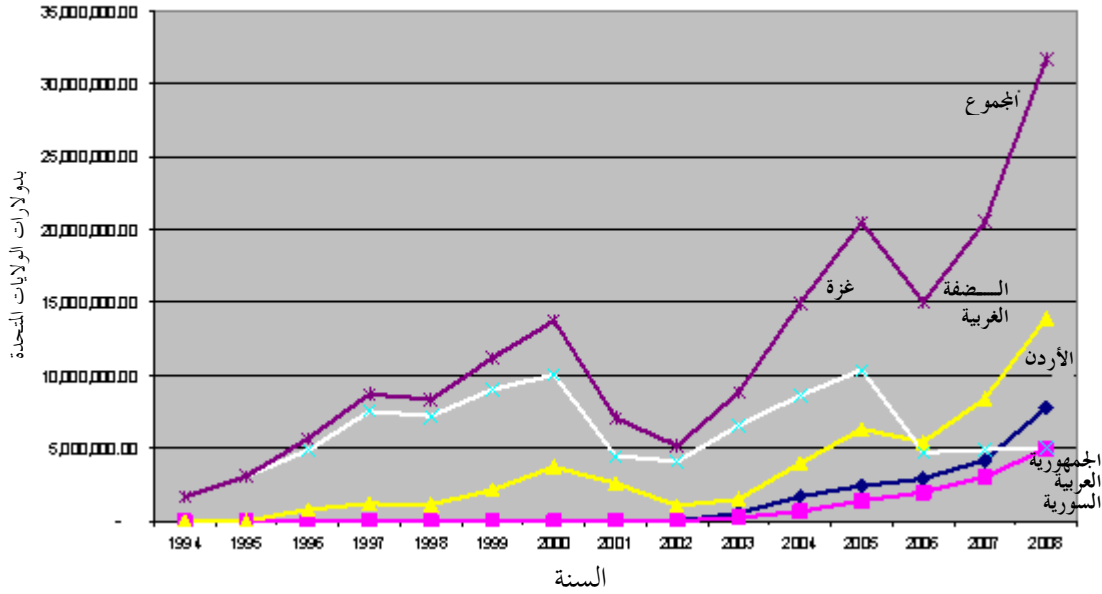
الإيجازات		مؤشر الأداء	الإيجاز المتوقع
نتائج عام ٢٠٠٨	هدف عام ٢٠٠٨		
الإقراض الاستهلاكي			
٣ ٨٧١	١٦ ٨٠٠	١' عدد القروض المصروفة	زيادة الخدمات المالية المقدمة للفقراء غير القادرين على الحصول على ائتمانات مصرفية
٤,٥٢ مليون دولار	١٠,٨٠ مليون دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
٣ ٣٣٦	٦ ٦٠٠	١' عدد القروض القائمة	تحسن حافطة القروض المستحقة على العملاء المستهلكين
٢,٤١ مليون دولار	٤,٦٠ مليون دولار	٢' قيمة القروض المستحقة السداد	
٩٦ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	
قروض الإسكان			
٢٦٧	١ ٠٤٤	١' عدد القروض المصروفة	زيادة فرص التنمية التجارية للمشاريع الصغيرة
١,٩٥ مليون دولار	٥,٩٤ مليون دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
٦١٧	٧٠٠	١' عدد القروض القائمة	تحسن حافطة القروض المستحقة
٢,٣٩ مليون دولار	٣,٢٠ مليون دولار	٢' قيمة القروض المستحقة السداد	
٩٨ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	

## النتائج

٨٣ - أدى إغلاق الحدود لمدة ١٨ شهراً والحصار الاقتصادي المفروض على قطاع غزة إلى عرقلة القطاع الخاص بدرجة كبيرة. ويعتمد استمرار عمل المشاريع التجارية بصورة متزايدة على تدفق السلع عبر شبكة الأنفاق المفخخة على طول الحدود المصرية مع غزة. ومع أن هذا يوفر شرياناً اقتصادياً حيوياً يقي على حد أدنى من النشاط التجاري، فإن هذا النظام غير المنظم لا يمكنه المحافظة على القطاع الخاص ولا دعم استمرارية القاعدة الصناعية التي يحتاجها قطاع غزة من أجل تهيئة فرص العمل. وفي هذا السياق، ظل نطاق ائتمانات البرنامج في قطاع غزة يراوح في مكانه، فهو لم يمول في عام ٢٠٠٨ إلا ٢ ٨٠٠ قرض بقيمة ٥,٠٥ ملايين دولار، مقابل ١٢ ٦٨٥ قرضاً بقيمة ١٠,٣٨ ملايين دولار في عام ٢٠٠٥ (انظر الشكل السادس).

## الشكل السادس

## قيمة القروض الممولة



٨٤ - وبينما راوح تقديم الخدمات في قطاع غزة في مكانه، زاد البرنامج من نطاق الائتمانات التي يقدمها بنسبة ٥٠ في المائة بين عامي ٢٠٠٧ و ٢٠٠٨، وبلغ أعلى مستوى له في الضفة الغربية، حيث مول ٩ ٠٠٠ قرض بقيمة ١٤ مليون دولار.

٨٥ - وإضافة للتوسع في الضفة الغربية، واصل البرنامج نموه في الأردن والجمهورية العربية السورية. ويمكن توسيع أنشطة التمويل البالغ الصغر في هذه المناطق الثلاث إدارة البرنامج من تحقيق الاكتفاء الذاتي في عام ٢٠٠٨ والتعويض عن الخسائر التي تكبدتها في قطاع غزة والبالغة ٧٠ ٠٠٠ دولار.

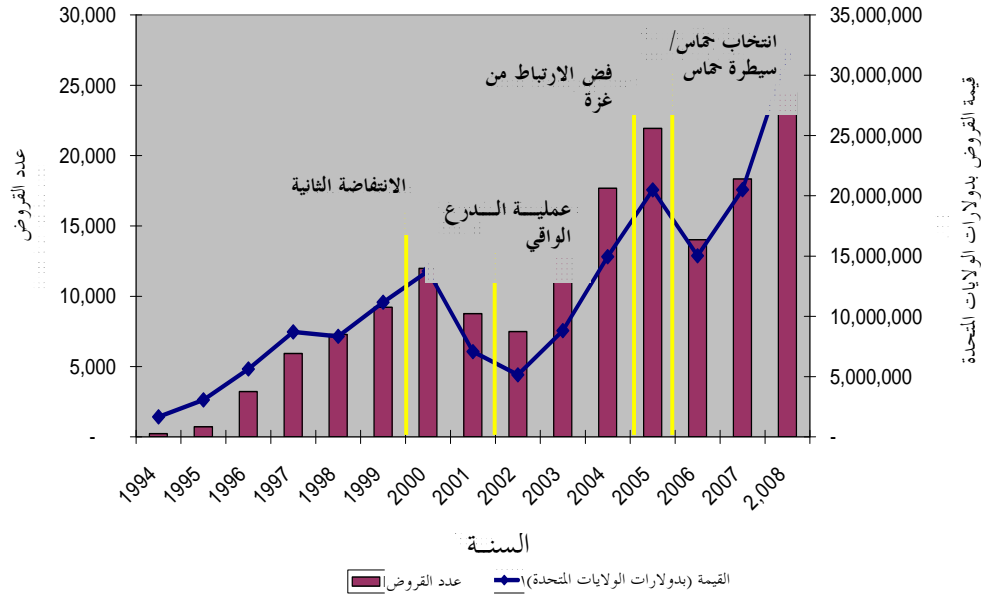
٨٦ - وفي الأردن، مول البرنامج ما مجموعه ٦٠٠ ٥ قرض بقيمة ٧,٧٧ ملايين دولار عن طريق مكاتبه الفرعية الأربعة في عمان والزرقاء.

٨٧ - وتأخر التوسع المقرر للبرنامج في الجمهورية العربية السورية ليشمل حلب في عام ٢٠٠٨ بسبب عدم وجود عقار بإيجار مناسب. ومع ذلك، توسع نشاط البرنامج في عام ٢٠٠٨ فمول أكثر من ٧ ٠٠٠ قرض بقيمة ٥ ملايين دولار تقريباً. وحصلت النساء على ٣٣ في المائة من مجموع القروض الممولة في الجمهورية العربية السورية.



## الشكل السابع

## الإقراض السنوي



٨٨ - وشكل قطاع التمويل البالغ الصغر العالمي فرقة عمل معنية بالأداء الاجتماعي لكفالة شمولية الخدمات المالية اجتماعياً ومالياً. وتبنت الأونروا هذه المبادرة وهي تعمل على كفالة أن تترجم مهمتها المتمثلة في الوصول إلى الفئات الأكثر فقراً وتهميشاً، بما في ذلك اللاجئين والنساء والشباب وغيرهم، في شكل مؤشرات معيارية. وكجزء من هذه الأنشطة، اختيرت للمشاركة في مبادرة تدريبية مع شبكة التمويل الأصغر في البلدان العربية - سنابل بهدف وضع دليل عمل الأداء الاجتماعي من أجل إدماج إدارة الأداء الاجتماعي في المنظمة والقيام بمراجعة اجتماعية للوقوف على أثرها. ويعكف البرنامج أيضاً على إنشاء وحدة لإدارة الأداء الاجتماعي بهدف رصد وتقييم هذا العمل الذي يقع أيضاً في إطار مبادرة الوكالة الأوسع للتطوير التنظيمي.

٨٩ - وكجزء من عملية وضع خط أساس لقياس التقدم المحرز في مجال مبادرات إدارة الأداء الاجتماعي، كانت الأونروا أول برنامج للتمويل البالغ الصغر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ينفذ تقييماً اجتماعياً بواسطة وكالة مختصة بتقييم التمويل البالغ الصغر. وقد أجرى التقييم في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٨ شركة ميكروفينانزا ذات المسؤولية المحدودة، وحصلت الأونروا على درجة BBB، وهي درجة متوسطة في التقييم

الاجتماعي. ومع مواصلة الأونروا عملية ترشيد أدائها الاجتماعي، فإنها ستجري تقييماً اجتماعياً كل سنتين إلى ثلاث سنوات.

٩٠ - وبالمثل، ومن أجل إبراز أثر أنشطتها الائتمانية البالغة الصغر على حياة زبائنها وأسرهم، تعهدت الأونروا بإجراء دراسة مستقلة سنوياً لتقييم أثر مختلف جوانب أنشطتها. وفي عام ٢٠٠٨، أجرت منظمة بلانيت فاينانس (PlaNet Finance) دراسة لتقييم أثر أنشطة الأونروا في الجمهورية العربية السورية. وأظهرت الدراسة الفوائد الإيجابية الكبيرة التي حصل عليها زبائن من مشاركتهم في مشاريع التمويل البالغ الصغر، بما في ذلك على مستوى الاستثمار والمبيعات والأرباح والاستقلالية والأمن الغذائي.

## هاء - تحليل الأداء على مستوى الهدف الفرعي الخامس: تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات

٩١ - يوفر برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات المأوى للاجئين الضعفاء ويحسن من الهياكل الأساسية المادية والاجتماعية - الاقتصادية للمخيمات في إطار نهج تشاركي ومجتمعي. وتقوم استراتيجية البرنامج على كفاءة التخطيط والاستخدام الفعالين للموارد من خلال اقتراح خطط تحسين شاملة للمخيمات يمكن تنفيذها وفقاً للأولويات المحددة. وفيما يلي بعض أنشطة البرنامج الرئيسية في عام ٢٠٠٨:

(أ) وضع منهجية نهج مجتمعي تشاركي متكامل باستخدام مشروع تجريبي في ثلاثة مخيمات في الضفة الغربية؛

(ب) أنجز خطة استراتيجية لتحسين المخيمات شملت إجراء تحسينات مادية وعناصر تنمية اجتماعية خاصة بمخيم الفوار في الضفة الغربية. وبدأ العمل على وضع خطة مماثلة لمخيم الطالبة في الأردن؛

(ج) لا يزال قيد الإنشاء ثلاثة مشاريع رئيسية لهياكل أساسية بيئية تشمل توفير المياه وصرف مياه العواصف وجمع المياه المستعملة لمخيمين في الجمهورية العربية السورية. وأنجزت عشرة مشاريع أصغر نطاقاً في لبنان والضفة الغربية؛

(د) وفر السكن في نهر البارد لـ ١٧٠ أسرة في ١١ مركزاً جمعياً جرى إنشاؤها من خلال تحديد أبنية قائمة. وبني ما مجموعه ٨٠٦ وحدات سكنية كماوي للطوارئ لفائدة ٦٦٦ أسرة. وأنشأ هياكل أساسية للمجاري وصرف الفضلات وإمدادات المياه، وركب مولدات كهربائية في مناطق مجاورة للمخيم. وأعد خطة رئيسية شاملة ونسق مع مختلف

أصحاب المصلحة، بمن فيهم اللاجئين والسلطات اللبنانية. وأنجز التصميم الهندسية الأولية والتفصيلية لبعض أجزاء المخيم وأصدر دعوة لتقديم العطاءات.

(هـ) أعاد تأهيل أو توسيع أو أعاد بناء ما مجموعه ١ ٨٧١ مأوى في منطقة عمليات الوكالة. كما تم بناء ٤٧ وحدة سكنية جديدة في مخيم عين التل في الجمهورية العربية السورية وهناك ٣٥ وحدة سكنية جديدة لا تزال قيد الإنشاء؛

(و) أنجز ١٣ مبنى جديداً تماماً، بما في ذلك مدارس ومراكز صحية ومكاتب ومراكز مجتمعية، إضافة إلى توسيع ١٤ مبنى؛

(ز) درّب موظفين رئيسيين في المقر والميدان على عملية التخطيط التشاركي وهندسة القيمة المعتمدة، والإدارة المهنية المعتمدة للمشاريع، وإدارة العقود، وإدارة الوقت، والتوعية الجنسانية، وتكوين الأفرقة؛

(ح) كجزء من خطة الوكالة للتطوير التنظيمي، بدأ البرنامج تنفيذ عملية تخطيط استراتيجي يشمل السنوات الست المقبلة؛ وغيّر شروط عقود البناء الخاصة به لينتقل إلى المعايير المقبولة دولياً؛ ووضع معايير أفضل في مجال تصميم المراكز الصحية؛ وكيف التصميم التي يعتمد عليها جميع مباني الأونروا بطريقة تتيح للمعوقين الوصول إليها، ووضع خطة عمل جنسانية؛

(ط) في قطاع غزة، لم تنجز إلا الأعمال الصغيرة، بقيمة تقريبية قدرها ٤٥٠.٠٠٠ دولار، وذلك بسبب المسائل المتعلقة بالوصول والمسائل الأمنية. وتشمل الأعمال التي أنجزت مرافق الألعاب الصيفية.

#### الجدول ٦

#### تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات: الأداء بحسب المؤشرات

الإنجاز المتوقع	مؤشر الأداء	الإنجاز
(أ) تمكين المعوقين من الوصول إلى جميع مرافق الأونروا الجديدة	نسبة المشاريع المصممة بطريقة تيسر وصول المعوقين إليها	خط الأساس: صفر في المائة الأداء الفعلي لعام ٢٠٠٨: ٩٠ في المائة الهدف: ١٠٠ في المائة
(ب) تحسين ربط شبكة مياه المخيمات بالشبكات البلدية/شبكات المنطقة	عدد المخيمات الرسمية المربوطة بشبكات المياه البلدية	خط الأساس: ٥٧ العدد الفعلي لعام ٢٠٠٨: ٥٩ الهدف: ٥٩

الإنجاز المتوقع	مؤشر الأداء	الإنجاز
(ج) تحسين معرفة موارد المخيم من الناحية المادية والاجتماعية - الاقتصادية	'١' عدد الاستقصاءات المنفذة في منطقة المخيم	خط الأساس: صفر العدد الفعلي لعام ٢٠٠٨: ٥ الهدف: ١٠
'٢' عدد الاستقصاءات الاجتماعية - الاقتصادية المنفذة	خط الأساس: صفر العدد الفعلي لعام ٢٠٠٨: ٤ الهدف: ١٠	
(د) زيادة عدد اللاجئين القاطنين في مأوي ملائمة	عدد المأوي التي أعيد تأهيلها أو توسيعها أو أعيد بناؤها	خط الأساس: ١ ١٠٠ العدد الفعلي لعام ٢٠٠٨: ١ ٨٧١ الهدف: ٢ ٢٠٠

### النتائج

٩٢ - أدى نقص التمويل إلى الشروع في وضع خطط تحسين لمخيمين فقط في عام ٢٠٠٨. ولم ينجز إلا واحد منهما. ويتمثل الهدف لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩ في وضع خطط تحسين الخمسة مخيمات. وقد أنجزت أربعة استقصاءات طبغرافية واجتماعية - اقتصادية من أصل الاستقصاءات الخمسة المقررة.

٩٣ - وأدى إغلاق قطاع غزة إلى بقاء مشاريع الأونروا للبناء البالغة قيمتها ٧٦ مليون دولار معلقة حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، وتكبدت الوكالة تكاليف إضافية نتيجة إيقاف العمل في هذه المشاريع. كما حالت القيود المفروضة على حركة موظفي الوكالة في غزة دون مشاركتهم في الاجتماعات وحلقات العمل والتدريب خارج قطاع غزة.

٩٤ - وتضرر البرنامج على مستويي الميدان والمقر نتيجة عدم قدرته على استقدام موظفين رئيسيين مؤهلين نظراً لعجز الأجور التي تدفعها الوكالة عن المنافسة.

٩٥ - ولم تتمكن الوكالة من إنجاز بعض مشاريع الهياكل الأساسية التي كان من المقرر تنفيذها لربط شبكات المخيمات بشبكات المنطقة والشبكات البلدية بسبب عدم إحراز جهات فاعلة أخرى لأي تقدم.

٩٦ - وطبق نهج التخطيط التشاركي الجديد في وضع خطط من أجل إعادة بناء مخيم نهر البارد ونجح في إشراك جميع أصحاب المصلحة والمجتمع المحلي كشركاء كاملين بدل اعتبارهم مجرد متلقين للخدمة.

٩٧ - ومع أن معظم تصاميم مرافق الأونروا أعدت بطريقة تتيح وصول المعوقين إليها، إلا أن ذلك لم يكن ممكناً بالنسبة لمبنيين مؤلفين من طابقين نظراً لأن التكاليف زادت كثيراً عن المبالغ التي حصلت عليها الأونروا لتنفيذ المشروع.

---

