



الأمم المتحدة

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

١ كانون الثاني/يناير - ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩

الجمعية العامة

الوثائق الرسمية

الدورة الخامسة والستون

الملحق رقم ١٣

الجمعية العامة
الوثائق الرسمية
الدورة الخامسة 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 ٢٠٠٩



الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٠

ملاحظة

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

ISSN 0250-8966

المحتويات

الصفحة	الفصل
iv	كتاب الإحالة
	رسالة مؤرخة ٢٢ حزيران/يونيه ٢٠١٠ من رئيس اللجنة الاستشارية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى إلى المفوض العام للوكالة
vi	الأول - مقدمة
١	الثاني - عرض عام لسياق الأوضاع
٢	ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية
٢	باء - التطورات التشغيلية
٥	جيم - التطورات التنظيمية
٦	دال - المسائل القانونية
٨	هـ - عرض مالي عام
١٥	الثالث - أولويات الميدان
١٩	الرابع - استعراض البرامج الفرعية
٢١	ألف - تحليل الأداء للهدف الفرعي الأول: التعليم
٢١	باء - تحليل الأداء للهدف الفرعي الثاني: الصحة
٢٤	جيم - تقرير الأداء للهدف الفرعي الثالث: الخدمات الغوثية والاجتماعية
٢٨	دال - تحليل الأداء للهدف الفرعي الرابع: التمويل البالغ الصغر
٣٠	هـ - تحليل الأداء للهدف الفرعي الخامس: تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات
٣٥	

كتاب الإحالة

أتشرف بأن أقدم إلى الجمعية العامة التقرير المتعلق بأعمال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لعام ٢٠٠٩. ويقدم هذا التقرير امتثالا 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 عملياتها. ويبين التقرير المسائل القانونية التي استحوذت على اهتمام الأونروا، والتقدم المحرز في إصلاحات التطوير التنظيمي، والحالة المالية للوكالة وأداء برامجها. ويتضمن أيضا موجزا قصيرا للأولويات بحسب ميادين العمل.

وقد أيدت اللجنة الاستشارية للأونروا التي تتألف من ممثلي ٢٣ دولة عضوا وثلاثة وفود مراقبين، مشروع التقرير خلال الدورة التي عقدتها في حزيران/يونيه ٢٠١٠. وترد آراء اللجنة في الرسالة المرفقة التي وجهها إلي رئيسها. وأود أن أعرب عن تقديري لما أبدته اللجنة من مشاركة ببناءة ولما أسدته لي من مشورة مفيدة. ووفقا للممارسة المعتادة قمت أيضا بعرض مشروع التقرير على ممثلي حكومة إسرائيل.

وأغتني هذه الفرصة لأطلع الجمعية العامة على آخر ما استجد من تطورات في الأشهر القليلة الماضية.

لقد دخل إغلاق حدود قطاع غزة عامه الرابع. وهو يؤثر على كل جانب من جوانب الحياة العامة والخاصة لسكان القطاع البالغ عددهم ١,٥ مليون نسمة، أكثر من نصفهم من الأطفال، ويتسبب في بؤس بشري على نطاق هائل. فعلى سبيل المثال، يعتمد ٨٠ في المائة من السكان الآن على مساعدات الأغذية التي تقدمها الأمم المتحدة؛ ونسبة ٩٠ في المائة من المياه غير صالحة للشرب وفقا لمعايير منظمة الصحة العالمية؛ وأغلقت نسبة ٩٥ في المائة من الأعمال التجارية للقطاع الخاص أبوابها.

وقد كانت الأحداث المأساوية التي وقعت في المياه الدولية في ٣١ أيار/مايو مذكرا مؤلما بالطبيعة غير المقبولة والمؤدية إلى نتائج عكسية لحصار قطاع غزة، واستمرار الاحتلال للأرض الفلسطينية، بل وأعم من ذلك، استمرار النزاع في الشرق الأوسط. فقد اقتضى الأمر وقوع خسائر في الأرواح وإصابات للمدنيين في قافلة مبحرة إلى قطاع غزة حتى يعلن المجتمع الدولي بوضوح أن الوضع هناك لا يمكن استمراره. وتعد التدابير الجديدة التي أعلنتها حكومة إسرائيل في أوائل شهر تموز/يوليه تطورا مرحبا به.

بيد أن المهم، وفقا لما تفيد به خبرة الأونروا، هو طرائق التنفيذ. ونحن بينما نعترف بالشواغل الأمنية المشروعة لإسرائيل، نكرر دعوتنا إلى إنهاء الحصار والسماح بالتدفق المنتظم والمستمر للبضائع والأشخاص عن طريق معابر غزة، وإيصال المساعدات الإنسانية إلى جميع

أنحاء القطاع دون إعاقة. ولن يتسنى لأي شيء دون ذلك أن يفي باحتياجات السكان، وبدء تنفيذ مشاريع إعادة البناء وتطوير الهياكل الأساسية التي تمس الحاجة إليها، وتوليد الأنشطة الاقتصادية المشروعة. ولا تزال حالة الأزمات الإنسانية والإنمائية المطولة، وإن كان الضوء المسلط عليها أقل، فضلا عن الحالات العديدة للعنف وانعدام الأمن في الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، مدعاة لقلق عميق.

والحالة المالية للأونروا، التي كانت هشة في عام ٢٠٠٩ وفي السنوات السابقة، هي الآن تثير الجزع، فنقص التمويل يؤثر على ميزانيتنا الأساسية، الصندوق العام للأونروا، وكذلك على نداءات الطوارئ. وكلاهما أساسي لمضي الوكالة في الاضطلاع بولايتها فيما يتعلق بالإغاثة والحماية والتنمية البشرية. ومن المثير للآلم على نحو خاص العجز المتوقع في الصندوق العام، إذ إنه يمول أنشطتنا الأساسية للصحة والتعليم وتقديم المساعدة لأشد الفئات ضعفا. وقد أبلغنا اللجنة الاستشارية في حزيران/يونيه ٢٠١٠، أن العجز الذي يواجهه صندوقنا العام للوفاء باحتياجاتنا البرنامجية يبلغ ١٦٠ مليون دولار، والمبلغ الأدنى المطلوب للإبقاء على الخدمات في مستوياتها الحالية حتى نهاية السنة هو ١٠٣ ملايين دولار. ونظرا لعدم وجود رأسمال متداول يمكن اللجوء إليه فقد طبقت بالفعل تدابير تقشفية، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين.

وما لم تقدم تبرعات أكثر سخاء، ستظل قدرة الأونروا على الاضطلاع بالأنشطة الأساسية ودفع مرتبات موظفيها محدودة. وبالإضافة إلى ذلك، ستعاق أيضا بدرجة خطيرة قدرة الوكالة على متابعة جهودها من أجل التحديث والإصلاح التي شرعت فيها في عام ٢٠٠٧ عن طريق عملية التطوير التنظيمي.

واسمحوا لي، ونحن نواجه هذه المآزق المالية والسياسية والظرفية، أن أختتم هذا الكتاب بتوجيه نداء أخير. فمن الضروري، في هذه الآونة الصعبة بصورة خاصة، أن يؤكد المجتمع الدولي من جديد التزامه المشترك تجاه رفاه اللاجئين الفلسطينيين وتنميتهم البشرية. وذلك معناه معالجة الوضع المالي الخطير للأونروا بهدف استعادة العافية المالية الطويلة الأجل للوكالة، ريثما يتم التوصل إلى حل عادل ودائم لاحتهم. وهذا الأمر ضروري كيما تواصل الوكالة تقديم خدمات عالية الجودة للاجئين وإتاحة الفرص لهم. وعلى المجتمع الدولي الآن، أكثر من أي وقت مضى، أن يضاعف أيضا من جهوده لمعالجة جميع قضايا هذا النزاع معالجة شاملة والتوصل إلى اتفاق عن طريق المفاوضات، يشمل مصالح اللاجئين واستحقاقاتهم، يفضي إلى إقامة دولة فلسطينية مستقلة لها مقومات البقاء، تعيش جنبا إلى جنب في سلام وأمن مع إسرائيل وجيرانها الآخرين.

(توقيع) فيليبو غراندي

المفوض العام

رسالة مؤرخة ٢٢ حزيران/يونيه ٢٠١٠ 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 في دورتها العادية التي عقدت في القاهرة يومي ٢١ و ٢٢ حزيران/يونيه ٢٠١٠ في مشروع التقرير السنوي عن أنشطته الأونروا وعملياتها، الذي يغطي الفترة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، والذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الخامسة والستين المقبلة.

وتتني اللجنة على الأونروا لما تبذله من جهود لمواصلة برامجها وخدماتها المقدمة إلى 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 (قرارا الجمعية العامة ١٩٤ (د-٣) و ٣٠٢ (د-٤)).

وتشعر اللجنة ببالغ القلق إزاء فقدان الأرواح في عام ٢٠٠٩ والمصاعب التي عانى منها غالبية اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية وغزة. فقد أدت القيود المفروضة على الدخول إلى قطاع غزة، إلى جانب فترات العنف، إلى تفاقم شديد للأزمة 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. وتعتبر اللجنة الاستشارية عن بالغ قلقها إزاء الهجمات والأخطار التي يتعرض لها مرافق الوكالة وموظفوها من جانب جميع الأطراف.

وتلاحظ اللجنة مع بالغ القلق أن 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، بما في ذلك القيود المفروضة على القدس الشرقية، لا تزال 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، تكرر اللجنة تأكيد الحاجة الملحة إلى إزالة جميع القيود الإسرائيلية 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 قطاع غزة، وتنظر في أن تدعو في قرارها بشأن عمليات الأونروا، إلى رد هذه الرسوم من قبل السلطات الإسرائيلية حسب الاقتضاء.

وتدعو اللجنة جميع الأطراف إلى إبداء احترام كامل لقرارات الأمم المتحدة والقانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني الدولي.

ويظل القلق يساور اللجنة من عدم إمكانية الوصول إلى موظفيها الذين تحتجزهم السلطات المعنية ومن عدم توافر معلومات عنهم.

وتعيد اللجنة تأكيد رأيها بأن المشاق التي يكابدها اللاجئون الفلسطينيون تبرز الدور الحاسم للأونروا. ويقلقها نقص التمويل الهيكلي الطويل الأجل للوكالة، وتلاحظ مع القلق أن الوكالة واجهت في عام ٢٠٠٩ صعوبات في بلوغ مستوى التمويل الكافي لمواصلة تقديم خدمات كافية. وفي الوقت الذي تعترف فيه اللجنة على النحو الكامل بالدعم الطويل الأجل المقدم من الجهات المانحة الرئيسية لعمليات الأونروا وتعرب عن تقديرها البالغ لذلك الدعم، فإنها تحث مجتمع المانحين الدولي ككل على الوفاء بتعهداته وحشد الموارد اللازمة، وخاصة في إطار الصندوق العام للوكالة، لتأمين تقديم الخدمات بالشكل المناسب. وتعرب اللجنة في الوقت ذاته عن تقديرها للجهود المبذولة لإدراج كفاءات أكبر ضمن البرمجة ولتوسيع قاعدة المانحين. وتشجع اللجنة الأونروا على تكثيف هذه الجهود.

وكان نداء الطوارئ الذي وجهته الأونروا عام ٢٠٠٩ لتوفير مبلغ ٤٥٦,٧ مليون دولار لتغطية احتياجات الأرض الفلسطينية المحتلة أكبر نداء من نوعه توجهه حتى الآن، ويعكس جزئياً أثر الصراع في قطاع غزة. وتلاحظ اللجنة أن الأونروا تلقت ٣٢٤ مليون دولار أو ٧١ في المائة، وهو ما يمثل مبلغاً أقل من المطلوب. وتدعو اللجنة المانحين إلى مضاعفة جهودهم في هذا المجال.

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 اللاجئين الذين يعيشون في المجتمعات المجاورة، والوفاء بالتعهدات التي قطعوها على أنفسهم في مؤتمر المانحين الدولي الذي عقد في فيينا عام ٢٠٠٨.

وتشدد اللجنة على دعمها المستمر للإصلاح المتواصل للأونروا بهدف تحسين فعاليتها في تقديم الخدمات إلى اللاجئين، بالتعاون مع البلدان المضيفة، وترى أن هذه العملية لا بد أن تعكس نتائج ملموسة. وترحب اللجنة بالاستراتيجية المتوسطة الأجل ووضع خطط تنفيذ للميدان والمقر وإدخال إصلاحات على الأنشطة البرنامجية للوكالة. وتلاحظ اللجنة مع الموافقة التمويل من ميزانية الأمم المتحدة العادية للوظائف الأربع عشرة المتبقية من العشرين وظيفة التي كانت قد أنشئت كعنصر مركزي من عناصر التطوير التنظيمي. وتتطلع اللجنة إلى أن تضع الوكالة خططها لمواصلة التغيير.

وتلاحظ اللجنة الجهود المبذولة لحشد الدعم للأونروا، وبخاصة عقد حدث رفيع المستوى في نيويورك في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩ بمناسبة الذكرى السنوية الستين لإنشاء الوكالة.

وتثني اللجنة على موظفي الوكالة لما يبدونه من تفان والتزام وجهد متواصل. وتثني اللجنة بشدة على الدعم الذي تقدمه البلدان المضيفة والسلطات المضيفة والمأخون لأعمال الأونروا وأنشطتها.

وتغتنم اللجنة هذه الفرصة لتشكر رسمياً المفوضة العامة المنتهية ولايتها لالتزامها الشخصي الشديد تجاه اللاجئين الفلسطينيين، ولترحب بشدة بتعيين فيليبو غراندي مفوضاً عاماً ومارغوت إيليس نائبا للمفوض العام.

(توقيع) عمرو أبو العطا

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 عملها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠، فاستجابت لاحتياجات نحو ٧٥٠.٠٠٠ لاجئ فلسطيني. وهي حالياً أحد أكبر برامج الأمم المتحدة، حيث يبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المشمولين بولايتها ٤,٧٦ ملايين لاجئ ويبلغ عدد موظفيها نحو ٣٠.٠٠٠ موظف.

٢ - وتتمثل مهمة الوكالة في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تحقيق كامل إمكاناتهم في مجال التنمية البشرية إلى أن يتم التوصل إلى حل دائم وعادل لقضية اللاجئين. وتفي الوكالة بولايتها في مجال المساعدة الإنسانية والتنمية البشرية عن طريق توفير الحماية والخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية. وتشمل تلك الخدمات التعليم الأساسي (والتعليم الثانوي في لبنان)، والرعاية الصحية الأساسية الشاملة، والإغاثة في حالات الطوارئ، والبرامج الاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والإسكان، ودعم الهياكل الأساسية. وتنفرد الوكالة بين وكالات الأمم المتحدة بتقديم الخدمات إلى اللاجئين مباشرة.

٣ - وتتمثل رؤية الوكالة في أن يتمتع كل لاجئ فلسطيني بحياة مديدة وصحية، وفي أن يكون قادراً على اكتساب المعارف والمهارات، وفي أن يتمتع بمستوى معيشة لائق، وفي أن يطمئن إلى أن هناك من يدافع عن حقوقه ويحميها ويصونها. وفي حالات الأزمات الإنسانية والصراع المسلح، تمثل أنشطة الوكالة في حالات الطوارئ - بل ووجودها رموزاً ملموسة لاهتمام المجتمع الدولي وتساهم في نهاية المطاف في تهيئة بيئة مستقرة.

الفصل الثاني

عرض عام لسياق العمليات

ألف - التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

٤ - خلال صراع مسلح مكثف في قطاع غزة امتد من ٢٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ إلى ١٩ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩، قدمت الوكالة المأوى في المدارس التابعة لها لنحو ٥٠.٠٠٠ من الأشخاص الذين شردوا بسبب القتال. وحددت المنظمات غير الحكومية العدد الإجمالي للقتلى بما يتراوح بين ٣٨٧ و ٤١٧.١. وأفادت سلطات غزة عن وقوع ٤٤٤ ١ خسارة في الأرواح. وذكرت حكومة إسرائيل رقمًا يبلغ ١٦٦ ١. وذكرت التقديرات أنه بين القتلى الفلسطينيين كان هناك عدد يتراوح بين ٣١٠ و ٤١٠ من الأطفال^(١)؛ وأفيد عن جرح ٥٠١٥ فلسطينيًا، من ضمنهم ١١ من موظفي الوكالة أثناء الخدمة في أماكن عمل الوكالة وقتل ١٣ إسرائيليًا. وأصيب بأضرار أو دمر نحو ٦٠.٠٠٠ من منازل اللاجئين وغير اللاجئين، بالإضافة إلى مئات المرافق الصناعية والأعمال التجارية. وخفت حدة الصراع إلى حد كبير في قطاع غزة بعد ١٩ كانون الثاني/يناير، بمعدل ٥ قتلى و ١٢ جريحًا في صفوف الفلسطينيين شهريًا في الفترة الممتدة من شباط/فبراير إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩^(٢). وخلال الفترة نفسها، قتل جندي إسرائيلي واحد^(٣).

٥ - وكان لتدمير الهياكل الأساسية للقطاعين العام والخاص عواقب وخيمة على الاقتصاد والعمالة وتوفير الخدمات العامة. وتبين في أعقاب الصراع أن ٧٦,٧ في المائة من الأسر المعيشية في قطاع غزة تعاني من انعدام الأمن الغذائي أو تتعرض له^(٤). وتشير التقديرات الأولية إلى أن الخسائر المباشرة وغير المباشرة التي تكبدها الاقتصاد تبلغ ٤ بلايين دولار تقريبًا، بما فيها مبلغ يقدر بليون دولار من التكاليف المرتبطة بتخفيف الأثر الإنساني للعمليات العسكرية^(٥). وتصيب هذه الآثار سكانًا منهكين أصلاً من الصراع والإغلاق طيلة تسعة أعوام، وبسبب حصار شديد منذ حزيران/يونيه ٢٠٠٧. وظل هذا الحصار قائماً طوال عام ٢٠٠٩. وبلغ المتوسط الشهري لشحنات البضائع التي دخلت قطاع غزة خلال هذا العام

(١) انظر تقرير بعثة الأمم المتحدة لتقصي الحقائق بشأن النزاع في غزة.

(٢) مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، نشرة The Humanitarian Monitor، كانون الثاني/يناير ٢٠١٠.

(٣) جهاز الأمن الإسرائيلي، الموجز السنوي لعام ٢٠٠٩، ٣٠ كانون الأول/ديسمبر.

(٤) WFP/FAO, Socio-Economic and Food Security Assessment in the Gaza Strip, November 2009.

(٥) UNCTAD, "Developments in the Economy of the Occupied Palestinian Territory", August 2009.

٢٧١٩ شحنة^(٦)، وهو أقل من خمس المتوسط الشهري لشحنات البضائع التي دخلت إلى القطاع خلال الأشهر الخمسة التي سبقت حزيران/يونيه ٢٠٠٧، والبالغ ١٢ ٣٥٠ شحنة. وبحلول نهاية عام ٢٠٠٩، بلغ معدل البطالة ٤٣ في المائة^(٧).

٦ - وأسفر حصار قطاع غزة عن حظر دخول معظم المواد الأساسية للأنشطة الإنسانية والإنمائية، مما أدى إلى تأخر البرامج الحيوية وتعليق تنفيذها، وكذلك إلى نشأة اقتصاد تخدمه عدة مئات من الأنفاق الموجودة تحت الحدود بين غزة ومصر. واستمر النقص في إمدادات الوقود الصناعي لمخطة توليد الطاقة الكهربائية في غزة، وغاز الطهي، والبترين، وزيت الديزل، الأمر الذي أدى إلى انقطاع التيار الكهربائي وتوقف خدمات الصرف الصحي الأساسية على نطاق واسع. وتشير التقديرات إلى أن ما يصل إلى ٨٠ مليون لتر من مياه المجاري غير المعالجة يضخ يومياً في البحر قبالة قطاع غزة، مما يعرض منطقة البحر الأبيض المتوسط لمخاطر بيئية وصحية كبيرة. كما أن الحصول على المياه الجارية محدود أو متقطع. ويبلغ معدل استهلاك الفرد من المياه في غزة ٩١ لتراً في اليوم، أي أقل من المعدل الذي ترى منظمة الصحة العالمية أنه ضروري، والذي يتراوح بين ١٠٠ و ١٥٠ لتراً للفرد في اليوم^(٨).

٧ - وأعرب مجلس الأمن في قراره ١٨٦٠ (٢٠٠٩)، عن قلقه الشديد بشأن الأزمة الإنسانية المستفحلة في غزة، ودعا إلى "تقديم المساعدة الإنسانية، بما فيها الغذاء والوقود والعلاج الطبي، وتوزيعها دون عراقيل في جميع أنحاء غزة"، ودعا الدول الأعضاء إلى "تكثيف الجهود الرامية لتوفير الترتيبات والضمانات في غزة من أجل الحفاظ على وقف دائم لإطلاق النار، بما في ذلك من أجل منع الاتجار غير المشروع بالأسلحة والذخيرة وضمان إعادة فتح المعابر بصفة مستمرة على أساس اتفاق التنقل والعبور المبرم في عام ٢٠٠٥". ونوه "بالدور الحيوي الذي تؤديه وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)، في توفير المساعدة الإنسانية والاقتصادية داخل غزة". ولم تنفذ، بعد مرور عام، عدة فقرات رئيسية في هذا القرار، ولا سيما الدعوة إلى ضمان إعادة فتح المعابر بصورة مستمرة على أساس اتفاق التنقل والعبور المبرم في عام ٢٠٠٥.

(٦) مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، معلومات مستكملة عن الحالة الإنسانية، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩ وكانون الثاني/يناير ٢٠١٠.

(٧) UNCTAD, "The Palestinian Economy: Towards Recovery & Sustained Growth", December 2009

(٨) World Bank, "Assessment of Restrictions on Palestinian Water Sector Development", April 2009

٨ - وفي الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، لا يزال الاحتلال وما يرتبط به من نظام الإغلاقات، وفصل شبكات الطرق، وهدم المنازل، ومصادرة الأراضي، وتوسيع المستوطنات، وفرض حظر التجول، والعمليات العسكرية، له آثاره الضارة على السكان الفلسطينيين، ويحد من إمكانية وصولهم إلى الأراضي والخدمات والموارد. وقد تأثرت بشكل خاص المجتمعات المحلية في المنطقة جيم من الضفة الغربية وكذلك اللاجئون الفلسطينيون في القدس الشرقية، وأولئك الذين يعيشون بين الجدار الفاصل والخط الأخضر. وشهدت القدس الشرقية ٨٠ عملية هدم للمنازل مما أسفر عن تشريد ٣٠٠ شخص، من ضمنهم ١٤٩ طفلاً. وليس من قبيل المغالاة التشديد على الصدمة التي يعاني منها اللاجئون بسبب تجريدهم المستمر من ممتلكاتهم وتشريدهم المتكرر منذ عام ١٩٤٨.

٩ - ولا يزال تشييد أجزاء جديدة من الجدار الفاصل مجمداً إلى حد كبير. وباستثناء القدس الشرقية، خففت القيود المفروضة على التنقل بالنسبة للفلسطينيين المسافرين بين المراكز الحضرية الرئيسية في الضفة الغربية، عقب إزالة عدد من نقاط التفتيش ومتاريس الطرق وتحسين إجراءات التفتيش. ويتوقع صندوق النقد الدولي أن يشهد اقتصاد الضفة الغربية أول نمو منذ عام ٢٠٠٥^(٩). إلا أن معدل البطالة لا يزال يناهز ٢٣,٧ في المائة، إذ يبلغ الناتج المحلي الإجمالي ربع المستويات التي كان عليها قبل الانتفاضة عام ٢٠٠٠. وزادت مستويات الفقر على نحو خاص بين اللاجئين.

١٠ - وقتل نحو ٢١ فلسطينياً (من ضمنهم ٧ قسراً) و ٤ إسرائيليين (من بينهم قاصر) في الضفة الغربية، وجرح ٩٣٧ فلسطينياً (من ضمنهم ٢٣٨ قاصراً) و ١١٧ إسرائيلياً (من بينهم قاصر) كنتيجة مباشرة للصراع واحتلال الأرض الفلسطينية، بما في ذلك العمليات العسكرية والقصف بالمدفعية، وحمالات التفتيش والاعتقال والتظاهرات، والقتل المستهدف، وعنف المستوطنين والهجمات الفلسطينية على الإسرائيليين^(١٠). وسجلت الأونروا ما مجموعه ٣٥٠ إغارة عسكرية على مخيمات الضفة الغربية البالغ عددها ١٩ مخيماً، قتل خلالها لاجئان (كلاهما قاصراً)، وجرح ١٠٢ (من بينهم ١٢ قاصراً)، واعتقل ٣٧١^(١١). وزادت أعمال العنف المرتكبة من جانب المستوطنين ضد السكان الفلسطينيين. ففي حين شهد عام ٢٠٠٨ وقوع ٣٦٣ حادثاً قام فيها مستوطنون بأعمال عدائية ضد الفلسطينيين و/أو ممتلكاتهم (وذلك في حد ذاته يمثل زيادة بنسبة ١١٨ في المائة عن عام ٢٠٠٧)، شهد عام ٢٠٠٩ وقوع ٤٦٤ حادثاً من هذا القبيل^(١٢).

(٩) IMF, "Macroeconomic and Fiscal Framework for the West Bank and Gaza", September 2009.

(١٠) مكتب تنسيق المساعدة الإنسانية، حماية المدنيين: قاعدة بيانات القتلى والجرحى (اطلع عليها في ١ تموز/يوليه ٢٠١٠).

(١١) إحصاءات الأونروا.

(١٢) إحصاءات الأونروا.

١١ - وفي لبنان، شهدت الانتخابات العامة التي جرت في ٧ حزيران/يونيه انتصار تحالف ١٤ آذار/مارس على تجمع ٨ آذار/مارس السياسي المعارض للتحالف. وقبلت جميع الأطراف نتائج الانتخابات، الأمر الذي مهد السبيل للمزيد من الاستقرار السياسي في البلد. وأشار البيان الوزاري للحكومة الجديدة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩ إلى الحاجة لتحسين الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين، ولكنه لم يعالج مسألة حقوقهم. ولا يزال الحرمان من الحقوق في العمل، من جملة شواغل أخرى، يشكل عقبة رئيسية أمام تحقيق رفاه اللاجئين الفلسطينيين في لبنان.

١٢ - وفي كانون الثاني/يناير، أثناء الصراع في قطاع غزة، تصاعدت حدة التوتر بين لبنان وإسرائيل، وأثار إطلاق صواريخ من لبنان نحو إسرائيل المخاوف مؤقتاً بشأن احتمال تجديد الصراع. وفي ٢٣ آذار/مارس، قرب مخيم المية ومية، اغتيل كمال مدحت، نائب قائد منظمة التحرير الفلسطينية في لبنان. إلا أن حوادث الأمن الرئيسية كانت قليلة نسبياً بين الفصائل الفلسطينية، ولم يسفر تصاعد حدة التوتر بين لبنان وإسرائيل في النصف الثاني من عام ٢٠٠٩ عن وقوع أي إصابات. وفي تطور منفصل، عثر في سهل البقاع في تشرين الثاني/نوفمبر على رفات أليك كوليت، وهو صحافي بريطاني مستقل كان قد خطف في عام ١٩٨٥ في لبنان أثناء عمله لحساب وكالة الأونروا.

١٣ - وفي الجمهورية العربية السورية والأردن، لا يزال اللاجئون الفلسطينيون يستفيدون من استقرار الأوضاع السياسية.

باء - التطورات التشغيلية

١٤ - شهدت الفترة المشمولة بالتقرير بذل جهود لمواصلة تحسين نوعية خدمات الأونروا عن طريق تحسين إدارة البرامج وترشيد خدمات الدعم في إطار عملية إصلاح إدارة التطوير التنظيمي. وتم التركيز أيضاً على تحسين توجيه البرامج لكي تصل إلى أضعف اللاجئين. وإلى جانب الخدمات الرئيسية التي تقدمها الوكالة، توفر الحماية للاجئين وتستجيب أيضاً إلى حالات الطوارئ حيثما تحصل في مناطق عملياتها.

١٥ - وخلال عام ٢٠٠٩، تم توسيع نطاق برامج الطوارئ في قطاع غزة إلى حد كبير لتلبية الاحتياجات الإنسانية المترتبة على استمرار الحصار والعملية التي قامت بها إسرائيل في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨. وقد علقت الوكالة أثناء الصراع عمليات الإغاثة لمدة يومين على إثر القصف الذي تعرضت له قافلة محملة بالمعونة في ٨ كانون الثاني/يناير. وتوقفت أيضاً عن استيراد المعونة لمدة ثلاثة أيام على إثر مصادرة السلطات في غزة للبضائع في

٦ شباط/فبراير، ولم تستأنف استيرادها إلا بعد أن أعيدت المعونة بكاملها وقدمت للوكالة ضمانات موثوقة بعدم تكرار هذا النوع من الحوادث. وفي أعقاب الصراع مباشرة، زادت الوكالة معوناتها الغذائية الطارئة بحيث أصبح يستفيد منها ٩٠٠ ٠٠٠ لاجئ مقابل ٥٥٠ ٠٠٠ لاجئ سابقاً، وقدمت الدعم المالي إلى الأسر التي دمرت منازلها أو أصيبت بأضرار. ومن مجموع المنازل التي دمرت أو أصيبت بأضرار أثناء العملية وعددها ٦٠ ٠٠٠ منزل كان هناك ٤٦ ٥٠٠ مأوى للاجئين.

١٦ - وأسفر الحظر على دخول مواد البناء إلى قطاع غزة عن وقف مشاريع إعادة البناء، بما فيها تلك السابقة للصراع. ويقدر بأنه لا يزال يتعين، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، إعادة بناء ١ ٤٠٠ من مآوي اللاجئين التي دمرت في العمليات العسكرية قبل كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، وتبين أن هناك ٣ ٠٠٠ مأوى آخر لا تصلح للسكن. ومنذ نهاية آذار/مارس، خفضت الوكالة حجم المعونة الغذائية الطارئة التي تقدمها في غزة إلى نحو ٦٥٠ ٠٠٠ لاجئ. إلا أنها أبقت على برنامج تغذية يشمل جميع التلاميذ البالغ عددهم ٢٠٠ ٠٠٠ ودفعت نحو ١٠ ملايين دولار إلى أسر هؤلاء التلاميذ دعماً لتكاليف عودتهم إلى الدراسة. وتم أيضاً توفير فرص عمل مؤقتة لنحو ٤٠ ٠٠٠ لاجئ.

١٧ - وفي الضفة الغربية، قدمت الوكالة معونة غذائية طارئة إلى نحو ٦٠ ٠٠٠ أسرة ووفرت الدعم لنحو ٣٧ ٠٠٠ أسرة عن طريق التوظيف المؤقت. وتم التركيز بشكل خاص على المجتمعات المحلية المتأثرة بالجدار الفاصل والتي تعيش في المنطقة جيم، وكذلك على تلك التي تعيش في القدس الشرقية.

١٨ - وظل أمن موظفي الأونروا مصدر قلق بالغ. وتعرب الوكالة عن امتنانها لموظفيها وتقر بتفانيهم وولائهم. وتثني بشكل خاص على أولئك العاملين في مناطق الصراع. وتلاحظ الوكالة مع الأسف أن موظفيها المحليين هم الموظفون الوحيدون من بين موظفي الأمم المتحدة العاملين في المنطقة الذين لا يتقاضون بدل مخاطر وتكرّر نداءاتها لمعالجة ذلك الوضع.

جيم - التطورات التنظيمية

١٩ - شهد إحياء الذكرى السنوية الستين لإنشاء الوكالة أحداثاً ثقافية ورياضية وأكاديمية، وعروضاً لأفلام قصيرة، ومعارض للصور، وحملات إعلامية، استمرت طوال عام ٢٠٠٩. ونظم حدث وزاري رفيع المستوى في الجمعية العامة في أيلول/سبتمبر.

٢٠ - وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، اختتمت الأونروا مبادراتها للإصلاح الإداري التي مدتها ثلاث سنوات التي شرعت بتطبيقها في آب/أغسطس ٢٠٠٦. واستندت خطة التطوير التنظيمي التي أعدت لتمكين الوكالة من خدمة اللاجئين الفلسطينيين بمزيد من الكفاءة إلى أربعة محاور تغيير، هي: إدارة البرامج؛ وإدارة الموارد البشرية؛ والنظم والعمليات التنظيمية؛ والقيادة والإدارة. وشهد عام ٢٠٠٩ إصدار الاستراتيجية المتوسطة الأجل، وهي إطار لست سنوات يبدأ العمل به في كانون الثاني/يناير ٢٠١٠. وأعدت المكاتب الميدانية والإدارات في المقر خطط التنفيذ الميدانية وخطط التنفيذ في المقر على أساس الرؤية الاستراتيجية للوكالة وعمليات تقييم الاحتياجات التي أجريت في كل ميدان.

٢١ - ونفذت أيضاً إصلاحات واسعة النطاق في خدمات الدعم التي تقدمها الوكالة. واستحدثت إطار جديد للمشتريات، إلى جانب دليل للمشتريات يعكس أفضل الممارسات في الأمم المتحدة. وأدت الإصلاحات في الموارد البشرية إلى تحسين ممارسات استقدام الموظفين واتباع طريقة تعاقدية جديدة لتعيين الموظفين في حالات الطوارئ وللاحتياجات القصيرة الأجل. وشرعت الأونروا أيضاً في إصلاح برامجها الرئيسية. وأجريت استعراضات خارجية مفصلة بشأن الخدمات التعليمية والغوثية والاجتماعية، وأعدت برامج صحية ومشاريع مبتكرة ترمي إلى تحسين نوعية البرامج في قطاع غزة والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية.

٢٢ - وثمة عنصر بارز في عملية التطوير التنظيمي هو التصميم التنظيمي الذي شهد تمكين الوكالة للمديرين عن طريق إضفاء الطابع اللامركزي للمسؤولية، وتفويض سلطة اتخاذ القرارات، وتوضيح مبدأ المساءلة في جميع مجالات عملها. وعلاوة على ذلك، واصلت الوكالة برنامجها للقيادة والإدارة الموجه إلى نحو ١٥٠ مديراً نظموا بدورهم دورات تدريبية محلية في الإدارة كلا في ميدان عمله. كما عززت الوكالة إدارتها الميدانية عن طريق استحداث وظيفة نائب ثان للمدير في كل من مناطق عملها.

٢٣ - وفي عام ٢٠٠٩، بدأت مرحلة إعداد نظام تخطيط موارد المؤسسة بهدف إنشاء منهاج متكامل لإدارة خدمات الدعم الرئيسية للوكالات (الموارد البشرية والمالية والمشتريات). وسيزيد هذا النظام من تعزيز الإصلاحات المضطلع بها وذلك عن طريق تجهيز الوكالة بنظام محسّن وموثوق لجمع البيانات وإدارتها. وأثناء الفترة المشمولة بالتقرير، عززت الأونروا مهامها المتعلقة بالإعلام والاتصالات الاستراتيجية والعلاقات مع وسائل الإعلام، مما أتاح لها أن تتعامل مع طلبات وسائل الإعلام والاتصال المتعلقة بالصراع في غزة واعتماد شراكات مبتكرة للاحتفال بالذكرى السنوية الستين لإنشاء الوكالة.

٢٤ - وإدراكاً منها لأهمية إصلاح الإدارة، اتفقت الدول الأعضاء في الأمم المتحدة على أن تمول الـ ٢٠ وظيفة الإضافية من الوظائف المؤقتة الدولية التي أنشئت كعنصر رئيسي من عناصر التطوير التنظيمي من الميزانية العادية للأمم المتحدة، ومنها الوظائف الـ ١٤ وظيفة الأخيرة التي اعتمدت خلال الفترة المشمولة بالتقرير. غير أنه لا يزال يتعين الدفع قدماً ببعض المبادرات المتعلقة بالتطوير التنظيمي في عام ٢٠١٠. وستنفذ الوكالة إصلاحاً هي بأمرس الحاجة إليه لنظامها المتعلق بتصنيف الموظفين والتعويضات في منطقة عملياتها، وستتابع أيضاً تنفيذ الإصلاحات في ميزانيتها وإدارتها المالية. وتشير التقديرات إلى أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة يستلزم نحو ٣٢,٥ مليون دولار. وأحيطت اللجنة الاستشارية علماً خلال دورتها المعقودة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩ بالخطط الأولية للوكالة للحفاظ على زخم التغيير.

دال - المسائل القانونية

موظفو الوكالة

٢٥ - واصلت السلطات الإسرائيلية، مستندة إلى الشواغل الأمنية، تقييد حرية تنقل موظفي الوكالة في الأرض الفلسطينية المحتلة. وشملت هذه القيود إغلاق الضفة الغربية وقطاع غزة؛ ومنع الموظفين المحليين الذين تقلهم مركبات الأمم المتحدة من سلوك معبر إيريتز للتنقل بين إسرائيل وقطاع غزة وجسر اللنبي، أو منعهم من قيادة المركبات في إسرائيل والقدس الشرقية؛ وفرض إجراءات مرهقة على الموظفين المحليين للحصول على تصاريح لدخول إسرائيل والقدس الشرقية. وفي العديد من المرات، لم تمنح هذه التصاريح على الرغم من الامتثال للإجراءات.

٢٦ - ولا تزال الإجراءات عند معبر إيريتز تستغرق وقتاً طويلاً في الكثير من الأحيان، ويتجاوز فيها متوسط مدة الانتظار ٤٠ دقيقة في جانب قطاع غزة من المعبر، مما يعرض سلامة الموظفين الدوليين للخطر. ولا تزال الإجراءات الإسرائيلية تشترط أن تخضع مركبات الأمم المتحدة لتفتيش ينتهك حصانة الأمم المتحدة، إلا إذا كانت المركبة تضم موظفاً من موظفي الأمم المتحدة يحمل تأشيرة دبلوماسية أو يقودها موظف دولي مدرج اسمه على قائمة محدودة وافقت عليها السلطات الإسرائيلية. وفي مناسبات عديدة عند نقاط التفتيش للدخول إلى القدس الشرقية، رفضت السلطات الإسرائيلية أن تأذن لموظفي الوكالة الذين تقلهم مركبات للأمم المتحدة بالعبور بدون إخضاع هذه المركبات لتفتيش ينتهك حصانة الأمم المتحدة.

٢٧ - وتتناقى القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة، واتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها لعام ١٩٤٦ (اتفاقية ١٩٤٦)، وقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة، واتفاق كومي - ميتشلمور لعام ١٩٦٧ الذي تلتزم حكومة إسرائيل بموجبه بأن "تبذل كل ما في وسعها لتسهيل مهمة الأونروا، رهناً فقط بالقواعد أو الترتيبات التي قد تقتضيها اعتبارات الأمن العسكري". وقد حصلت الأونروا لموظفيها المحليين على تصاريح دخول إلى القدس الشرقية لأسباب متعلقة بالعمليات والمساعدة الإنسانية فقط وبدون المساس بقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة، بما فيها القرارات المتصلة بوضع القدس.

٢٨ - وأصررت السلطات الإسرائيلية على أن هذه القيود ضرورية لحماية إسرائيل من التهديدات الإرهابية. غير أنه لم تتوافر لدى الوكالة أدلة تفيد بأن التدابير المتخذة المتعلقة بموظفي الوكالة وتنقلهم كانت شيئاً آخر، سوى تدابير تتصل بالملاءمة الشرطية أو الإدارية.

٢٩ - وفي الضفة الغربية، استمر التنسيق مع ضباط الاتصال العسكريين الإسرائيليين وشمل ٧٢ اجتماعاً. إلا أن هؤلاء الضباط تأثروا بمحدود أو معدوم على نقاط التفتيش الإسرائيلية التي يستقدم موظفيها متعاقدون من القطاع الخاص وأصبح تنقل الموظفين أكثر تقييداً ومن المتعذر التنبؤ به عند عدة نقاط تفتيش، لا سيما تلك التي تتحكم بالانتقال إلى القدس الشرقية أو عبر الجدار الفاصل في الضفة الغربية. وأسفرت القيود التي فرضتها السلطات الإسرائيلية على التنقل في الضفة الغربية عن خسارة ٦٢٥ يوماً من أيام عمل الموظفين أثناء الفترة المشمولة بالتقرير وبذل وقت إضافي وموارد إضافية للوكالة للتكيف مع هذه القيود. 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، خضع تنقل الموظفين لتقييد شديد حتى ١٩ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ أثناء الصراع الذي بدأ في ٢٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ ولم تتمكن الوكالة من تقديم خدمات الطوارئ إلا أثناء تلك الفترة.

٣٠ - وفي آذار/مارس، استحدثت وزارة الخارجية الإسرائيلية شرطاً جديداً يتعين بموجبه على الموظفين الدوليين الدخول إلى إسرائيل لتقديم طلبات تجديد التأشيرة الإسرائيلية. وحتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، حين قامت الوزارة بتيسير حل عملي، كان الموظفون يضطرون بالفعل إلى البقاء خارج مركز عملهم بانتظار تجديد تأشيرتهم، مما كان يؤثر سلباً على القدرة التشغيلية للوكالة. وكان الموظفون المحليون يحتاجون إلى تصاريح من السلطات الإسرائيلية لاجتياز معبر إيريتز. وفي حين أن كلا من عدد طلبات الحصول على تصاريح الدخول الإسرائيلية وعدد الطلبات المرفوضة المرتبطة بها انخفض انخفاضاً كبيراً مقارنة بعام ٢٠٠٨، فقد سمحت الحكومة المصرية بصورة استثنائية للموظفين المحليين للوكالة المتنقلين

لأداء مهام رسمية بالخروج من قطاع غزة عن طريق معبر رفح، وبالتالي تمكن معظم الموظفين المحليين المضطرين إلى مغادرة قطاع غزة للعمل خارج الأراضي الفلسطينية المحتلة من القيام بذلك.

٣١ - وظل معبر رفح بين مصر وغزة مغلقاً أمام استخدام الجمهور طوال عام ٢٠٠٩، ولكنه فتح استثنائياً لما مجموعه ١٩٨ يوماً وبتنسيق مسبق. وبالتعاون مع السلطات المصرية، سمح لما مجموعه ٤٥٩ من موظفي الأونروا بالعبور في مهام رسمية خارج الأراضي الفلسطينية المحتلة في حين لم يحصل ١٣ موظفاً على الإذن بالعبور.

٣٢ - وأثناء الفترة المشمولة بالتقرير، لم تفرض أي قيود ذات شأن على تنقل موظفي الوكالة من جانب حكومات الأردن أو الجمهورية العربية السورية أو لبنان أو من قبل السلطة الفلسطينية.

٣٣ - وفي نهاية عام ٢٠٠٩، كان هناك ١٦ موظفاً محتجزاً، ١٠ منهم لدى السلطات الإسرائيلية، و ٢ لدى السلطات الفلسطينية، و ٢ لدى السلطات اللبنانية، و ٢ لدى الجمهورية العربية السورية. وعلى الرغم من الطلبات المتكررة التي قدمتها الوكالة وفقاً لقرار الجمعية العامة ٢٣٢/٣٦، لم تسمح السلطات الإسرائيلية للوكالة بمقابلة موظفيها المحتجزين ولكنها قدمت بعض المعلومات عن أسباب احتجاز ستة من الموظفين العشرة لديها. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، وعلى الرغم من الطلبات المقدمة، لم تتح السلطات السورية واللبنانية للوكالة بمقابلة موظفيها المحتجزين، ولكن السلطات اللبنانية قدمت معلومات عن أسباب احتجازهم.

خدمات الوكالة ومبانيها

٣٤ - الطريق المعتاد لدخول شحنات الأونروا الإنسانية إلى قطاع غزة عبر معبر كارني، باستثناء مواد البناء التي تدخل عن طريق معبر صوفا. وقد واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشحنات التي تدخل إلى قطاع غزة، مما أرغم الأونروا على دفع مبلغ ٦٤٩ ٣٠٧ دولاراً في عام ٢٠٠٩. وترى الوكالة أن هذه الرسوم ضريبة مباشرة يجب أن تعفى منها بموجب اتفاقية عام ١٩٤٦. واستمرت السلطات الإسرائيلية طوال عام ٢٠٠٩ في إغلاق معبر كارني في وجه جميع الحاويات وكذلك معبر صوفا، وطلب إدخال جميع شحنات حاويات الوكالة عن طريق معبر ثانوي هو كرم سالم. وبما أن هذا المعبر لم يكن قادراً على استقبال الحاويات، تعيّن تفريغ جميع شحنات الحاويات في الميناء قبل نقلها إلى قطاع غزة. وعلاوة على ذلك، أغلق معبر كرم شالوم في وجه الواردات لمدة

٣٤ يوما من أصل أيام تشغيله المقررة البالغة ٣٠٤ أيام (١٠ في المائة). وتسبب إغلاق معبر كارني وضرورة تفريغ جميع شحنات الحاويات في زيادة النفقات المتمثلة في رسوم التخزين وغرامات التأخير، والنقل والتفريغ وقدرها نحو ٣,٦١ ملايين دولار، منها حوالي ١,١٩ مليون دولار تكاليف تفريغ.

٣٥ - وحظر استيراد مواد البناء إلى قطاع غزة حظرا شبه تام باستثناء واحد هو بعض المواد المطلوبة لبناء مرافق مؤقتة للألعاب الصيفية التي تنظمها الوكالة. ونتيجة للحظر، بلغت قيمة المشاريع المعطلة للأونروا في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير ٧٦ مليون دولار وشرع ثلاثة من مقاولي البناء المتضررين في رفع دعاوى تحكيم ضد الأونروا بموجب عقودهم، يطالبون فيها بمبالغ مجموعها ٥ ملايين دولار تقريبا. وإثر الصراع الذي انتهى في ١٩ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ في قطاع غزة، والذي دمرت خلاله مركبتان مصفحتان وأصبحت مركبات مصفحة أخرى بتلفيات، قامت الأونروا باستيراد تسع مركبات مصفحة لاستخدامها في القطاع. وقد وصلت ثلاث منها إلى إسرائيل في ٢٧ كانون الثاني/يناير ووصلت ست مركبات في ١٠ آذار/مارس. ورغم الطلبات العديدة، رفضت حكومة إسرائيل الموافقة على الإفراج عن الشحنة الأولى حتى ٥ أيار/مايو وعن الشحنة الثانية حتى ١٦ أيلول/سبتمبر. وترى الوكالة في هذا التأخير الطويل في الموافقة على الإفراج عن الشحنات تقييدا للواردات المخصصة للاستخدام الرسمي للوكالة يتعارض مع اتفاقية عام ١٩٤٦ وتعترم الوكالة تقديم مطالبة إلى حكومة إسرائيل بدفع قيمة الخسائر التي تكبدتها والتي تزيد على ٢٠٠ ٠٠٠ دولار.

٣٦ - وواصل برنامج موظفي دعم العمليات أعماله في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة وأنشئ مثله في لبنان في أيلول/سبتمبر. وأدى البرنامج دورا قيما في صون حياد الأمم المتحدة؛ وتيسير دخول موظفي الأونروا ومركباتها وبضائعها عبر نقاط التفتيش، وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، وإلى المناطق المتضررة من جراء العمليات العسكرية الإسرائيلية؛ ودعم برامج ومبادرات الوكالة؛ ورصد الحالة الإنسانية التي يعيشها السكان الفلسطينيون؛ وإخضاع منشآت الأونروا للتفتيش؛ وتوفير قدر من الحماية للاجئين. بمن فيهم النازحون. وفي قطاع غزة، كان دور البرنامج أساسيا في الاستجابة الإنسانية الطارئة للوكالة خلال النزاع المسلح وبعده.

٣٧ - وتنص اتفاقية عام ١٩٤٦ على أنه "لا يجوز انتهاك حرمة مباني الأمم المتحدة". وقد اقتحمت القوات العسكرية الإسرائيلية مباني الأونروا في الضفة الغربية ثمان مرات مخالفة هذا الالتزام القانوني. وفي إحدى المرات، استخدمت قوات جيش الدفاع الإسرائيلي مركز تدريب تابعا للوكالة لمدة أربع ساعات تقريبا كي تستجوب ١٢٨ طالبا من طلاب السنة

الأولى. وفي قطاع غزة خلال الصراع الذي بدأ في ٢٨ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، لحقت أضرار بمبان تابعة للأونروا، أو دمرت أثناء الهجمات العسكرية الإسرائيلية أو القصف الإسرائيلي في ٢٦ حادثة، منها ٢٥ حادثة خلال الـ ١٩ يوما الأولى من عام ٢٠٠٩. وفي ١٥ كانون الثاني/يناير دمر المستودع الرئيسي للوكالة ومحتوياته عندما أدى قصف مجمع المكاتب الميدانية في غزة بذخائر الفوسفور الأبيض إلى إضرار النيران. وأدت هذه الهجمات وهذا القصف خلال الصراع إلى قتل ستة مدنيين وإصابة ٢٣ مدنيا كانوا يحتمون بمنشآت الأونروا أو يترددون على أحد المراكز الصحية التابعة لها، فضلا عن إصابة ١١ من موظفي الوكالة العاملين هناك.

٣٨ - وفي ١١ شباط/فبراير ٢٠٠٩، دعا الأمين العام إلى انعقاد مجلس تحقيق تابع لمقر الأمم المتحدة من أجل التحقيق في حوادث محددة وقعت في قطاع غزة في الفترة بين ٢٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ و ١٩ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩. وكانت سبعة من تلك الحوادث تتعلق بالأونروا. وخلص المجلس في تقريره إلى أن إسرائيل انتهكت حرمة مباني الأمم المتحدة و/أو لم تحترم الحصانة التي تتمتع بها ممتلكات الوكالة وأصولها من أي تدخل، في جميع الحالات ذات الصلة بمباني الأونروا أو عملياتها عدا حالة واحدة. وأشار المجلس إلى أن هذه الحرمة والحصانة لا يمكن تغليب الاعتبارات العسكرية عليها، واعتبر المجلس إسرائيل مسؤولة عن الوفيات والإصابات والأضرار التي لحقت بالممتلكات التي نتجت عن أعمالها^(١٣). ولم يستطع المجلس تحديد المسؤول عن الحادث الآخر المتعلق بالوكالة. وبعد صدور تقرير المجلس، استعانت الأمم المتحدة بخبير تقييم خسائر مستقل لتقييم الخسائر التي تكبدتها المنظمة في الحوادث التي حدد المجلس المسؤولين عنها. ويبين الجدول التالي تفاصيل الحوادث المتعلقة بالأونروا والتي وجد المجلس أن إسرائيل مسؤولة عنها، وعدد الوفيات والإصابات في منشآت الأونروا ذات الصلة، وطبيعة خسائر الوكالة وقيمتها كما حددها خبير تقييم الخسائر.

(١٣) انظر A/63/855-S/2009/250.

الجدول ١

الحوادث المتعلقة بالأونروا

الحوادث التي حقق فيها المجلس	عدد الوفيات والإصابات التي وقعت في منشآت الأونروا	طبيعة خسائر الأمم المتحدة	قيمة خسائر الأمم المتحدة (بدولارات الولايات المتحدة)
(أ) الوفيات التي وقعت في مدرسة أسماء الابتدائية التابعة للأونروا في مدينة غزة والأضرار التي لحقت بالمدرسة يوم ٥ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩؛	مقتل ٣ مدنيين	أضرار لحقت بالمتعلقات العقارية	٩٢٠
(ب) الوفيات والإصابات التي وقعت في مدرسة جباليا الإعدادية للبنين "حيم" التابعة للأونروا أو بجوارها مباشرة والأضرار التي لحقت بها يوم ٦ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩؛	إصابة ٦ مدنيين ^(١) وأحد موظفي الوكالة	أضرار لحقت بالمتعلقات العقارية	١ ١٥٠
(ج) الإصابات التي وقعت في مركز اليريج الصحي التابع للأونروا والأضرار التي لحقت به يوم ٦ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩؛	مقتل مدني واحد وإصابة مدنيين اثنين وإصابة تسعة موظفين	إصابة موظفين، وأضرار لحقت بالمتعلقات العقارية، وأضرار لحقت بالمتعلقات المادية	٧ ٨٥٣
(د) إطلاق نيران أسلحة صغيرة على قافلة للأونروا في منطقة عزبة عبد ربه يوم ٨ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ مما ألحق الضرر بمركبة تابعة للأمم المتحدة		أضرار لحقت بالمتعلقات المادية	١٢٥
(هـ) الإصابات التي وقعت في مجمع المكاتب الميدانية التابع للأونروا في مدينة غزة والأضرار التي لحقت بالمجمع يوم ١٥ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩؛	إصابة مدنيين اثنين وإصابة موظف واحد	أضرار لحقت بالمتعلقات العقارية، وأضرار لحقت بالمتعلقات المادية، تأجير مستودع بديل	١٠ ١٧٥ ٤٨٦
(و) الوفيات والإصابات التي وقعت في مدرسة بيت لاهيا الابتدائية التابعة للأونروا والأضرار التي لحقت بها يوم ١٧ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩؛	مقتل مدنيين اثنين وإصابة ١٣ مدنيا بجروح	أضرار لحقت بالمتعلقات العقارية	١٢ ٣٠٥
المجموع			١٠ ١٩٧ ٨٣٩

(أ) لا تشمل الأرقام الوفيات ولا الإصابات التي وقعت على مقربة مباشرة من المنشأة: وللإطلاع على مزيد من المعلومات انظر A/63/855-S/2009/250، الفقرة ٢٠.

٣٩ - وفي تموز/يوليه قدمت الأمم المتحدة مطالبة إلى وزارة الخارجية الإسرائيلية بدفع قيمة الخسائر التي تكبدتها الأمم المتحدة في عدد من الحوادث، بما في ذلك الحوادث التي ذكرت آنفا والمتعلقة بالأونروا. وفي كانون الثاني/يناير ٢٠١٠، دفعت إسرائيل للأمم المتحدة مبلغا قدره ١٠,٥ ملايين دولار حولت الأمم المتحدة ١٠,٢٧ ملايين دولار منه للأونروا.

٤٠ - وفي الضفة الغربية، دخلت قوات الأمن التابعة للسلطة الفلسطينية مبان الأونروا أربع مرات. وفي حادث منفصل، اعتدى فلسطيني بالضرب على أحد الموظفين داخل منشأة تابعة للأونروا في جنين. وفي قطاع غزة، اقتحم مقاتلون فلسطينيون مسلحون منشآت تابعة للأونروا خمس مرات، وأطلقوا النار في إحدى المرات على حارس في الأونروا فأصابوه بجروح. وفي ثلاث حوادث، تسببت رصاصات أو غيرها من الذخائر، أطلقت من جهة ميادين تدريب عسكرية فلسطينية مجاورة، في إلحاق أضرار طفيفة بمنشآت تابعة للأونروا.

٤١ - وفي تشرين الأول/أكتوبر، أغلقت روضة أطفال في مرفق تابع للأونروا في الجمهورية العربية السورية لمدة تزيد على شهرين. وأعيد فتحها في كانون الأول/ديسمبر بعد أن أوضحت السلطات الحكومية أنها أغلقت عن طريق الخطأ. ولم تحدث أي عملية اقتحام لمباني الأونروا في الأردن أو في لبنان.

مسائل أخرى

٤٢ - خلال عام ٢٠٠٩، سددت السلطة الفلسطينية للأونروا مبلغا قدره ٢٦٦ ٢٩٠ ٢ دولارا مقابل ضريبة القيمة المضافة. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٦، كان مجموع ضريبة القيمة المضافة التي ما زالت مستحقة على السلطة الفلسطينية للوكالة يبلغ ٣٠,٣ مليون دولار تقريبا. ولا تزال السلطة الفلسطينية مقررّة بأنها ملزمة بتسديد ضريبة القيمة المضافة للوكالة.

٤٣ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، طلب من الوكالة، كما حدث من قبل، دفع رسوم موائى ورسوم أخرى إلى السلطات السورية، مما يتنافى مع اتفاق عام ١٩٤٨ المبرم بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام ٢٠٠٩، دفعت رسوم ومصاريف بلغ مجموعها ٣٢ ٦١٠ دولارات.

المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في منطقة عمليات الوكالة

٤٤ - لا يزال المركز القانوني للاجئين الفلسطينيين في منطقة عمليات الوكالة إلى حد بعيد كما وصف في التقرير السنوي للعام الماضي^(١٤).

(١٤) انظر A/64/13، الفقرات ٥٢-٥٥.

هـ - عرض مالي عام

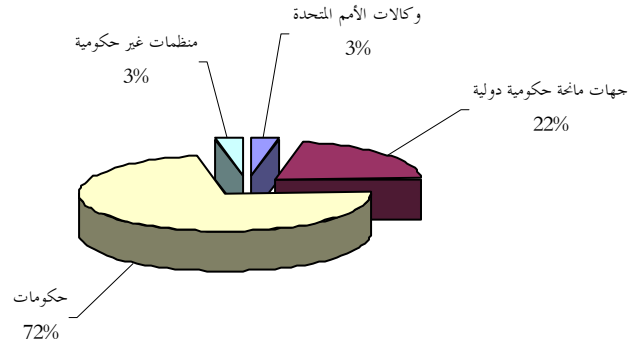
١ - مصادر التمويل

٤٥ - باستثناء وظائف الموظفين الدوليين الممولة من قبل الجمعية العامة عن طريق الأنصبة المقررة التي تساهم بها الدول الأعضاء في الميزانية العادية للأمم المتحدة، ^١ تمويل عمليات الأونروا ومشاريعها ونداءاتها في حالات الطوارئ عن طريق تبرعات المانحين (انظر الشكل الأول). وتمول المشاريع عن طريق تبرعات مخصصة لأنشطة محددة ومكملة لبرامج الوكالة العادية.

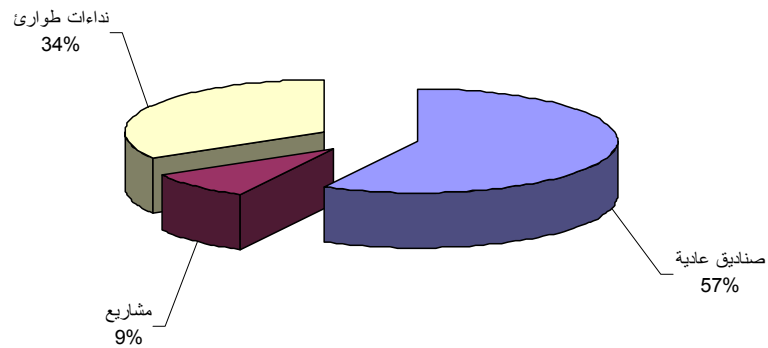
الشكل الأول

توزيع مصادر التمويل حسب فئات المانحين وقنوات التمويل

مصادر التمويل حسب فئات المانحين



مصادر التمويل حسب قنوات التمويل



٢ - النفقات

٤٦ - أنفقت الوكالة في عام ٢٠٠٩، ٨٨١,٦ مليون دولار على أنشطتها الممولة من الميزانية العادية وأنشطة مشاريعها وأنشطة ندائها للطوارئ، وذلك من ميزانية إجمالية قدرها ١ ١٩٨,٥ مليون دولار. ويتمثل العنصر الأكبر في إنفاق ٥١٤,٧ مليون دولار في إطار الميزانية العادية، مما يمثل ٥٨,٤ في المائة من إجمالي النفقات. أما أنشطة نداءات الطوارئ والمشاريع فتتمثل ٣١,١ في المائة و ١٠,٥ في المائة على التوالي. وفي الضفة الغربية وقطاع غزة وحدهما، تقدر الأونروا التكلفة المالية لتلبية احتياجات اللاجئين في حالات الطوارئ بمبلغ قدره ٤٥٦,٧ مليون دولار في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩. وبحلول نهاية العام، بلغ مجموع التعهدات المؤكدة لأنشطة نداءات الطوارئ التابعة للوكالة ٣٢٤ مليون دولار، أي ٧١ في المائة من إجمالي الاحتياجات. ولم يزد برنامج التمويل الذاتي البالغ الصغر عن ١ في المائة من إجمالي النفقات.

٤٧ - وكما كان الشأن في السابق، ظل التعليم يشكل أكبر البرامج حجما في عام ٢٠٠٩، إذ بلغت نفقاته ٥٩ في المائة من مجموع الميزانية العادية (انظر الجدول ٢).

الجدول ٢

ميزانية الأونروا العادية لعام ٢٠٠٩

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

الميزانية	النفقات (المبلغ)	النفقات (النسبة المئوية من المجموع)	الجزء غير الممول (المبلغ)	الجزء غير الممول (النسبة المئوية)
التعليم	٢٨٣,٥	٣٠٣,٣	٥٩	(١٩,٨)
الصحة	١٠٥,٤	٨٩,٧	١٧	٢,٩
خدمات الإغاثة والخدمات الاجتماعية	٥٣,٥	٦٠,٨	١٢	(٧,٣)
الدعم التشغيلي	٣٤,١	٣٧,٤	٧	(٣,٣)
الخدمات المشتركة	٤٧,٦	٢٣,٥	٥	٤,٤
برامج أخرى	٢٤,٥	-	-	٢٤,٥
المجموع	٥٤٨,٦	٥١٤,٧	١٠٠	٦,٢

٤٨ - وقد نتج الجزء غير الممول البالغ ٣٣,٩ مليون دولار عن الفارق بين ميزانية قائمة على الاحتياجات وتبرعات المانحين. واستوجب هذا العجز اعتماد تدابير تقشفية صارمة في جميع مكاتب الوكالة.

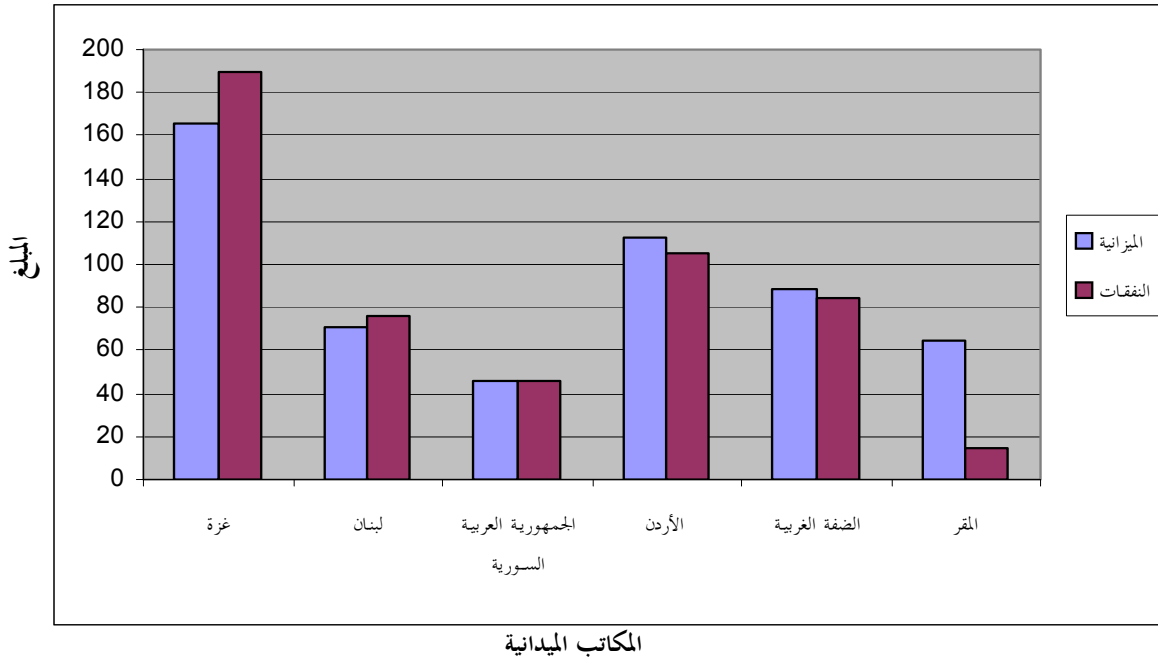
٤٩ - ويبين الشكل الثاني الميزانية العادية لعام ٢٠٠٩ والنفقات الفعلية في جميع مناطق عمليات الوكالة، ويقدم الشكل الثالث مقارنة بين النفقات المدرجة في الميزانية والنفقات الفعلية بحسب فئات النفقات.

الشكل الثاني

مقارنة بين النفقات المدرجة في الميزانية والنفقات الفعلية حسب المكتب الميداني

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

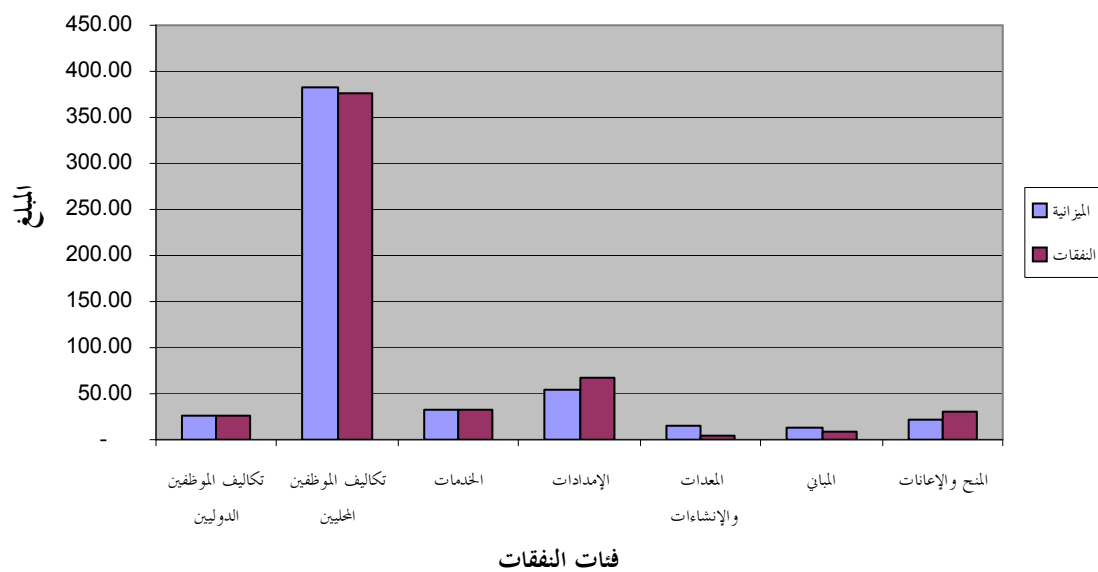
النفقات المدرجة في الميزانية والنفقات الفعلية لعام ٢٠٠٩



الشكل الثالث
مقارنة بين النفقات المدرجة في الميزانية والنفقات الفعلية حسب فئة النفقات

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

النفقات المدرجة في الميزانية والنفقات الفعلية لعام ٢٠٠٩



الفصل الثالث

أولويات الميدان

ألف - الأردن

٥٠ - ركز مكتب الأردن الميداني على ثلاث أولويات رئيسية هي: الحفاظ على نوعية مقبولة من الخدمات الأساسية؛ وتكثيف الجهود الرامية إلى مساعدة اللاجئين على الاستفادة من الفرص الاجتماعية - الاقتصادية؛ وتعزيز المساعدة المقدمة إلى أشد فئات اللاجئين ضعفاً، مثل الذين يعانون من فقر مدقع ومواطني غزة السابقين، الذين لا يتمتعون بنفس الحقوق التي يتمتع بها غيرهم من اللاجئين ولا يعتبرون مواطنين أردنيين.

باء - لبنان

٥١ - ركز مكتب لبنان الميداني على ضمان إدخال تحسينات على نوعية الرعاية الصحية. ومن المقرر أن يوجه التركيز في عام ٢٠١٠ على إجراء إصلاحات مماثلة للارتقاء بمستوى التعليم والهندسة وخدمات الإغاثة. وقد تمثلت إحدى الأولويات الرئيسية في إنجاز المرحلتين الأولى والثانية من أصل ثماني مراحل لإعادة إعمار مخيم نهر البارد في شمال لبنان. وقد بدأت عملية إعادة الإعمار في ٢٥ تشرين الثاني/نوفمبر. ولكن لم يمول لغاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩ سوى ٣٠ في المائة تقريباً من الميزانية المرصودة لإعادة إعمار المخيم والبالغة ٣٢٨ مليون دولار. وشملت الأولويات الأخرى ما يلي: إضفاء الطابع اللامركزي على إدارة الموظفين وتمكينهم؛ واستعراض عمليات التعيين والتعاقد؛ وتحسين الاتصالات الداخلية والخارجية؛ وتعزيز العمل مع السلطات اللبنانية بشأن حق اللاجئين في العمل وتقديم الخدمات إلى الفلسطينيين.

جيم - الجمهورية العربية السورية

٥٢ - بدأت الوكالة تنفيذ مبادرة لمعالجة بطالة الشباب، وذلك بناء على نتيجة عملية تقييم للاحتياجات في عام ٢٠٠٩ ومشاورات أجريت مع مجتمع اللاجئين. وستضمن مبادرة "إشراك الشباب" تحسين تجهيز مدارس الأونروا من أجل إعداد اللاجئين الشباب لحياة الراشدين وستوسع من نطاق فرص التدريب المهني. وما زال الإصلاح التنظيمي أيضاً يمثل أولوية.

دال - قطاع غزة

٥٣ - تضمنت أولويات غزة الميدانية تكريس الإنجازات التي تحققت في السنوات الأخيرة للارتقاء بمستوى التحصيل العلمي في الرياضيات واللغة العربية؛ وتحسين توفير التثقيف في مجال حقوق الإنسان والمساعدة العملية المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة؛ ومواصلة تطبيق مبادرة ترمي إلى تعزيز الاحترام والانضباط في مدارس الأونروا؛ ومواصلة أنشطة الألعاب الصيفية لـ ٢٥٢ ٠٠٠ طفل؛ وتحسين الفرص الاجتماعية - الاقتصادية للمرأة؛ وزيادة المساعدة المقدمة لأشد اللاجئين فقرا؛ وكفالة تحقيق مستوى أفضل من المشاركة المجتمعية في البرامج الصحية.

هاء - الضفة الغربية

٥٤ - ركز مكتب الضفة الغربية الميداني على خطة لإنعاش التعليم تستتبع إدخال تحسينات في المناهج التعليمية وفي التدريس والتعليم التقويمي فضلا عن إدارة المدارس والمشاركة المجتمعية ورفاه الأطفال. وشملت الأولويات الأخرى الحفاظ على مستويات نظامه للرعاية الصحية الأولية في مواجهة الطلب المتزايد؛ وضمان أن تصل مساعدة شبكة الأمان الاجتماعي للوكالة إلى أفقر اللاجئين وأشدّهم ضعفا وتنفيذ ولاية الوكالة فيما يتعلق بتوفير الحماية عبر تقديمها للخدمات ورصدها لاحترام الحقوق ولما يرتكب من انتهاكات للقانون الإنساني الدولي والإبلاغ عنها.

الفصل الرابع

استعراض البرامج الفرعية

٥٥ - في عام ٢٠٠٩، اعتمدت استراتيجية الوكالة المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. واعتباراً من عام ٢٠١٢، سيقدم استعراض البرنامج الفرعي ضمن إطار عملها.

ألف - تحليل الأداء للهدف الفرعي الأول: التعليم

٥٦ - يوفر برنامج الوكالة التعليمي التعليم الأساسي (التعليم الثانوي في لبنان). ويستفيد من هذه الخدمات نحو نصف مليون طفل. كما توفر الأونروا التدريب على التعليم التقني والمهني وتدريب المعلمين والتنسيق والتوجيه الوظيفي وتقديم عدداً محدوداً من المنح الدراسية. واشتملت الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٩ على ما يلي:

(أ) رصد اختبارات التحصيل العلمي لطلبة الصفين الرابع والثامن في اللغة العربية والرياضيات لما يزيد على ٦٠ ٠٠ طفل في جميع المكاتب الميدانية لتقييم وتتبع مستويات التحصيل العلمي. وقد مثلت النتائج الخطوة الأولى نحو تحديد معايير شاملة، والحصول، للمرة الأولى، على بيانات أداء مقارنة من معظم مدارس الأونروا (انظر الجدول ٣)؛

(ب) إدارة الاختبارات في جميع المدارس الموجودة في الجمهورية العربية السورية في بداية العام الدراسي في مواد اللغة العربية والرياضيات والعلوم واللغة الإنكليزية؛

(ج) مواصلة خطة إنعاش غزة تقديم الدعم لمديري المدارس والمعلمين بشأن مواضيع تتعلق بتحسين تدريس وتعلم اللغة العربية والرياضيات للصفوف من الأول حتى الرابع؛

(د) وضع مواد إضافية لبرنامج حقوق الإنسان وفض النزاعات والتسامح، بما في ذلك أدلة لتدريس حقوق الإنسان في دروس التربية الإسلامية واللغة العربية واللغة الإنكليزية والدراسات الاجتماعية؛

(هـ) توزيع المئات من الكاميرات المسجلة بالشاركة مع "مؤسسة الأمل"، على مدارس الأونروا في غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية لإنشاء الحولية المرئية الأولى للمنطقة على الإنترنت؛

(و) تبرع رابطة "حاسوب حجري لكل طفل" بـ ٥ ٠٠٠ حاسوب حجري ستوزع في مدارس الأونروا في قطاع غزة والضفة الغربية؛

- (ز) إنجاز فريق استشاريين خارجي لاستعراض البرنامج التعليمي الذي سيشكل الأساس لإدخال تعديلات نظميته على البرنامج في المستقبل؛
- (ح) إعادة هيكلة برنامج الأونروا للتعليم التقني والمهني في مركز دمشق للتدريب بما يتماشى مع الممارسات الدولية.

الجدول ٣

التعليم: الأداء بحسب المؤشرات^(١)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الأداء	الإنجازات
الحفاظ على جودة التعليم المقدم للسكان الفلسطينيين اللاجئين والارتقاء بها، وذلك بالإبقاء على بيئة تعلم ملائمة؛ وتلبية الاحتياجات الناشئة عن النمو الطبيعي من خلال تطوير المرافق وبنائها، وتعزيز مهارات وكفاءات موظفي التدريس والتدريب.	١' المحافظة على معدل نجاح عال نسبيا للتلاميذ في المرحلة الابتدائية	وحدة القياس: النسبة المئوية الهدف: ٩٦ النتيجة: ٩٠,٩٥
	٢' المحافظة على معدل نجاح عال نسبيا للتلاميذ في المرحلة الإعدادية	وحدة القياس: النسبة المئوية الهدف: ٩٨ النتيجة: ٩٢,٨٤
	٣' المحافظة على معدل منخفض نسبيا للتسرب من الدراسة في المرحلة الابتدائية	وحدة القياس: النسبة المئوية الهدف: ٠,٣٧ النتيجة: ٠,٤٠
	٤' خفض معدل التسرب من الدراسة في المرحلة الإعدادية	وحدة القياس: النسبة المئوية الهدف: ٢,٦٠ النتيجة: ٢,٤١
	٥' عدد المرافق التعليمية الإضافية أو غيرها من مرافق الهياكل الأساسية التي أنشئت أو جددت	وحدة القياس: عدد المرافق الهدف: ٢٠٠ النتيجة: ١٥٠

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الأداء	الإنجازات
	٦' عدد موظفي التعليم من مختلف الفئات (من المعلمين وغير المعلمين) الذين تم تدريبهم	وحدة القياس: عدد الموظفين الهدف: ١,٠٠٠ النتيجة: ٩٦٠
	٧' تحسين نسبة التلاميذ إلى المعلمين في المرحلة الابتدائية	وحدة القياس: النسبة المئوية الهدف: ٣٠ : ١ النتيجة: ٣٠,٦٧
	٨' تحسين نسبة التلاميذ إلى المعلمين في المرحلة الإعدادية	وحدة القياس: النسبة الهدف: ٢٣ : ١ النتيجة: ٢٣,٨٦
	٩' عدد المدارس التي تعمل على أساس الفترتين	وحدة القياس: عدد المدارس الهدف: ٤٧٠ النتيجة: ٥٠٣
مواءمة وتحسين محتويات المقررات والمناهج الدراسية في برامج التعليم العام والفني لمواكبة التطورات في البلدان المضيفة	النسبة المئوية للمناهج الدراسية المواءمة أو المحسنة بالقياس إلى مجموع عدد التعديلات اللازمة	وحدة القياس: النسبة المئوية الهدف: ١٠٠ النتيجة: ١٠٠
مواءمة وتحسين محتويات المقررات والمناهج الدراسية في معاهد التدريب المهني لتلبية الاحتياجات المتغيرة للسوق	النسبة المئوية للمناهج الدراسية المواءمة أو المحسنة بالقياس إلى مجموع عدد التعديلات اللازمة	وحدة القياس: النسبة المئوية الهدف: ١٠٠ النتيجة: ١٠٠

(أ) تشير الأرقام المدرجة إلى العام الدراسي ٢٠٠٨-٢٠٠٩. وتبدأ السنة الدراسية في أيلول/سبتمبر وتنتهي في حزيران/يونيه من العام التقويمي التالي.

النتائج

٥٧ - يتزايد الطلب على التدريب التقني والمهني. فقد ورد ما مجموعه ١٠ ٧٤٣ طلباً لشغل أماكن من الأماكن المتاحة وعددها ٣ ٦٧٠.

٥٨ - واحتلت مراكز الأونروا للتدريب المهني والتقني في الأردن والضفة الغربية مراتب أعلى من الكليات الخاصة والمجتمعية الأخرى من الامتحانات التي نظمتها الحكومة على نطاق البلد.

٥٩ - وما زال معدل توظيف خريجي مراكز الأونروا للتدريب المهني مرتفعاً. فقد وظف في غضون عام واحد ٧٧ في المائة من عدد المتدربين الذين تخرجوا من مراكز تدريب الوكالة في السنة ٢٠٠٨-٢٠٠٩ وعددهم ٩١٣ متدرباً.

٦٠ - وحاز مركز غزة للتدريب على "جائزة التغلب على كل المصاعب" التي تمنحها أكاديمية سيسكو للتواصل الشبكي عن العمل الذي أنجز في مجال توسيع نطاق التعلم الإلكتروني وتعزيز مهارات تكنولوجيا المعلومات في أوساط اللاجئين الفلسطينيين.

باء - تحليل الأداء للهدف الفرعي الثاني: الصحة

٦١ - يتمثل هدف برنامج الأونروا الصحي في حماية الحالة الصحية للاجئين الفلسطينيين المسجلين والمحافظة عليها والنهوض بها ضمن مناطق عمل الوكالة الخمس (انظر الجدول ٤). وقد اشتملت الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٩ على ما يلي:

(أ) بالشراكة مع الوكالة اليابانية للتعاون الدولي، صدر كتيب جديد عن صحة الأم والطفل واعتمدت في الأردن معايير منظمة الصحة العالمية الجديدة لرصد النمو، ومن المقرر أن يوسع نطاق تطبيقها ليشمل الجمهورية العربية السورية ولبنان في عام ٢٠١٠؛

(ب) استمر تنفيذ أنشطة مشتركة مع مراكز منظمة الصحة العالمية والولايات المتحدة لمكافحة الأمراض والوقاية منها وصدرت نتائج كل من الدراسة الاستقصائية عن التبغ والشباب في العالم والدراسة الاستقصائية العالمية عن العاملين في المدارس في أوائل عام ٢٠٠٩؛

(ج) نُقحت التوجيهات التقنية المتعلقة بتوفير خدمات الرعاية للأمهات وتنظيم الأسرة واستكملت لتشمل خدمات جديدة مثل الرعاية أثناء فترة ما قبل الحمل والفحص للكشف عن العنف الأسري والرعاية اللاحقة للإجهاض ومنع الحمل في الحالات الطارئة وصحة الفم الوقائية؛

(د) نُقحت التوجيهات التقنية المتعلقة بالتغذية التكميلية للنساء الحوامل والأمهات المرضعات واستكملت لتشمل معايير جديدة لانتقاء المستفيدات بناء على حالة الضعف الصحي؛

(هـ) صدر تقرير الدراسة الاستقصائية لوفيات الرضع أثناء عام ٢٠٠٩، وبين عدم حدوث أي تغيير هام في المعدل (٢٢ في المائة لكل ١٠٠٠ مولود حي) أو في نمط وفيات الرضع، عند المقارنة بالنتائج الواردة في التقرير السابق في عام ٢٠٠٤؛

(و) تم الإعداد لعقد دورات تدريبية للمراقبة الوبائية ونُظم تدريب للموظفين في جميع المكاتب الميدانية؛

(ز) صدرت التوجيهات التقنية للتصدي لإنفلونزا إتش ١ إن ١. وتتناول هذه التوجيهات مسألتَي التدابير الوقائية وتوفير العقاقير المضادة للفيروسات؛

(ح) أجرى استشاريون خارجيون استعراضا للبرنامج الصحي على نطاق الوكالة، كما أجروا استعراضات ميدانية محددة في الجمهورية العربية السورية ولبنان والضفة الغربية. كذلك أجريت استعراضات لنظام إدارة الأدوية الأساسية ولبرنامج الوكالة للصحة العقلية.

الجدول ٤

الصحة: الأداء بحسب المؤشرات

مؤشر الأداء

النتيجة	الهدف	
٢٢	٢٢	معدل وفيات الرضع لكل ١ ٠٠٠ من المواليد الأحياء
٢٤,٤	٢٥	معدل وفيات الأطفال لكل ١ ٠٠٠ من المواليد الأحياء
٧٧,٣ في المائة	٧٠ في المائة	النساء الحوامل المسجلات في مستوصفات الأونروا للرعاية الصحية لفترة ما قبل الولادة خلال الشهور الثلاثة الأولى (من بين جميع النساء الحوامل المسجلات حديثاً)
٨٩ في المائة	٩٠ في المائة	النساء الحوامل اللاتي قمن بأربع زيارات على الأقل للمستوصفات خلال فترة ما قبل الولادة
٩٩,٨ في المائة	٩٨ في المائة	المواليد الذين تمت ولادتهم على أيدي أفراد مدربين
٩٢ في المائة	٩٦ في المائة	النساء اللاتي تلقين عناية بعد الولادة
٥٥,٤ في المائة	٥٥ في المائة	انتشار وسائل منع الحمل بين أمهات لأطفال رضع دون سن الثلاث سنوات، اللاتي يزرن مستوصفات الأونروا التي تقدم خدمات الرعاية الصحية للأمهات والأطفال
٣,٢	٣,٢	معدل الخصوبة الإجمالي
٩٩,٦ في المائة	فوق ٩٥ في المائة	النساء الحوامل اللاتي تلقين تحصيناً ضد الكزاز
٩٩,٧ في المائة	فوق ٩٥ في المائة	الرضع في سن ١٢ شهراً الذين تلقوا كامل التحصينات

النتيجة	الهدف	
٩٩,٤ في المائة	فوق ٩٥ في المائة	الرضع في سن ١٨ شهرا الذين تلقوا جميع جرعات التحصين الداعمة
صفر	صفر	معدل إصابة المواليد بالكزاز وشلل الأطفال
١٠٠ في المائة	١٠٠ في المائة	معدل علاج حالات وجود مرض السل في اختبار المسحة
٩٨,٥	٧٠	متوسط عدد الاستشارات الطبية اليومية لكل طبيب ^(أ)
٩٩,٨ في المائة	٩٨ في المائة	مآوى المخيمات التي تحصل على مياه شرب مأمونة ^(ب)
٨٧ في المائة	٨٥ في المائة	مآوى اللاجئين الموصولة بنظام مجاري تحت الأرض
٤٥ في المائة	٥٠ في المائة	العاملات في المجال الطبي

(أ) انخفض عبء العمل في مرافق الرعاية الصحية الأولية التابعة للأمم المتحدة من ١٠٣ مريض في عام ٢٠٠٨ إلى ٩٨,٥ مريضا لكل موظف طبي بحلول نهاية عام ٢٠٠٩.

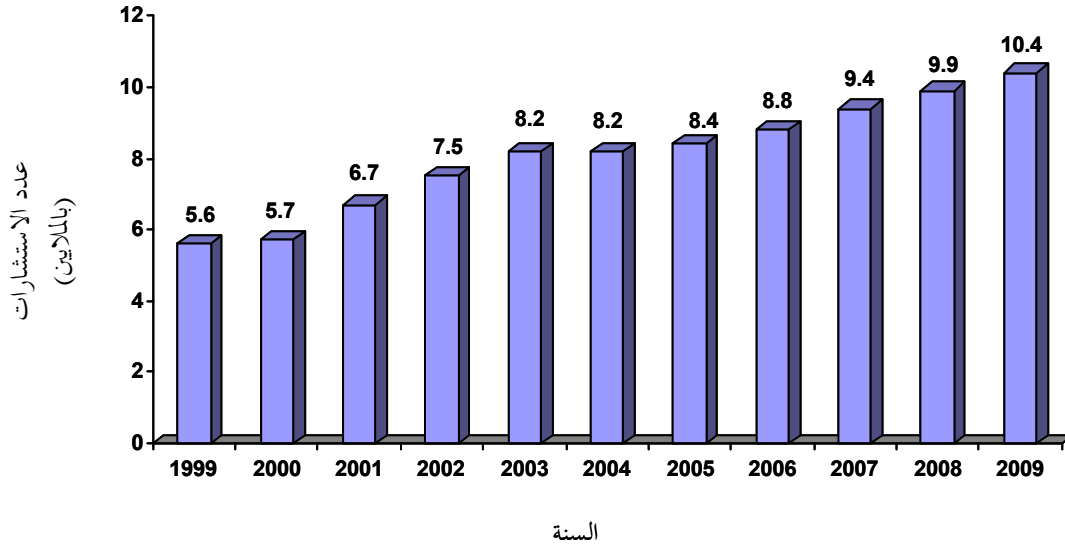
(ب) مع أن إمدادات المياه في قطاع غزة مأمونة من منظور بكتريولوجي، فإنها تحتوي من الناحية الكيميائية على معدلات مرتفعة من النترات والكلوريدات.

النتائج

٦٢ - ارتفع عدد الاستشارات الطبية المقدمة للاجئين بنسبة ٤,٦ في المائة ليصل إلى ١٠,٤ ملايين استشارة (انظر الشكل الرابع). وازداد العدد الكلي للاجئين المتلقين لعلاج في المستشفى بنسبة ٣ في المائة ليصل إلى ٩٤٧ ٨٦ لاجئ في حين انخفضت استشارات الأسنان بنسبة ٤,٨ في المائة فوصلت إلى ٣٢٠ ٧٢٤ استشارة.

الشكل الرابع

الاستفادة من الخدمات الطبية العلاجية خلال الفترة ١٩٩٩-٢٠٠٩

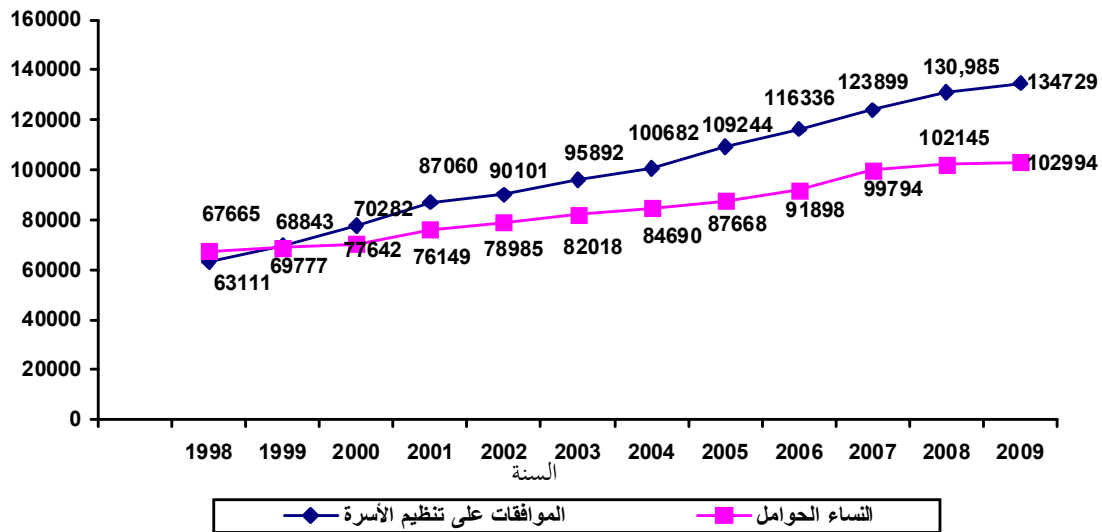


٦٣ - ازداد عدد النساء الحوامل المسجلات حديثاً بنسبة ٠,٨ في المائة ليصل إلى ١٠٢ ٩٩٤ امرأة حامل، وانخفض عدد المتلقيات للرعاية اللاحقة للولادة بنسبة ٠,٠٢ في المائة ليصل إلى ٨٧ ٥٧٨ امرأة حامل؛ وازداد عدد الموافقات على تنظيم الأسرة بنسبة ٢,٨ في المائة ليصل إلى ١٣٤ ٧٢٩ امرأة (انظر الشكل الخامس).

الشكل الخامس

الصلة بين عدد النساء الحوامل والموافقات على تنظيم الأسرة خلال الفترة

١٩٩٨-٢٠٠٨



٦٤ - ارتفع عدد المرضى المصابين بأمراض غير معدية والذين يخضعون للإشراف في المرافق الصحية التابعة للأونروا من ٢٢٣ ١٧٧ إلى ٢٧٦ ١٨٨ مريضا.

جيم - تقرير الأداء للهدف الفرعي الثالث: الخدمات الغوثية والاجتماعية

٦٥ - تشمل هذه الخدمات الدعم الغذائي وتقديم المساعدة النقدية للأسر التي تعاني عسرا شديدا؛ والخدمات الاجتماعية القائمة على المجتمع المحلي؛ ومسك سجلات اللاجئين المسجلين (انظر الجدول ٥). وقد شملت الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٩ ما يلي:

(أ) تطبيق صيغ اختبار غير مباشرة لتحديد خطوط الفقر المدقع والمطلق في المواقع الميدانية الخمسة بين اللاجئين؛

(ب) تطبيق النظام الإلكتروني لمعلومات تسجيل اللاجئين في المواقع الميدانية في كل من لبنان، والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية. وسيبدأ تنفيذ النظام في الموقعين الميدانيين في غزة والأردن في بواكير عام ٢٠١٢. وجرى اختصار الوقت اللازم لاستكمال بطاقات التسجيل من ثلاثة أشهر إلى يوم واحد كما يمكن لجميع اللاجئين التسجيل كأفراد، بالإضافة إلى تسجيل أسرهم. وخلال السنوات الخمس من عمر مشروع نظام معلومات تسجيل اللاجئين جرى مسح ١٧,٥ مليون من وثائق الملفات الأسرية مسحاً رقمياً، وضمان حفظها كمورد تاريخي؛

(ج) بدء استحداث أداة لتقييم القدرات في ١٠٤ من منظمات المجتمع المحلي التي يديرها اللاجئون والتي تشارك فيها الأونروا؛

(د) إنشاء مديريات في كل من المواقع الميدانية الخمسة تقوم بإعداد قوائم بمقدمي الخدمات الاجتماعية من أجل تعزيز نظم الإحالة إلى مقدمي الخدمات من خارج الأونروا؛

(هـ) أنجزت في عام ٢٠٠٩ دراسة مستقلة لفعالية التكاليف المتعلقة بتقديم المساعدات الغذائية للأسر التي تعاني عسرا شديدا. وتوصلت الدراسة إلى أن نموذج الوكالة لتقديم الأغذية يتسم بفعالية كبيرة من حيث الكلفة، ولكنه أيضا عرضة لوصم بعض المستفيدين. ويدرس برنامج الخدمات الغوثية والاجتماعية حاليا إجراء التغييرات المناسبة في طرائق تقديم الخدمات؛

(و) بدأ في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩ استعراض خارجي لبرنامج الخدمات الغوثية والاجتماعية. والغرض من الاستعراض فحص سياسات البرنامج، وعملياته، وأهدافه، وأدواره ومسؤولياته لتحديد مدى كفاءتها وفعاليتها.

الجدول ٥

الخدمات الغوثية والاجتماعية: الأداء بحسب المؤشرات

الإنجازات المتوقعة	مؤشر الأداء	الهدف	الإنجازات	النتائج
تحسن التقديم الفصلي لحصص الإعاشة والإعانة النقدية ("شبكة الأمان") المقدمة لدعم الأسر التي تمر بحالات عسر شديد	النسبة المئوية لحصص الإعاشة والإعانات النقدية الموزعة بالنسبة للسقف المتوقع	١٠٠ في المائة	٩٨ في المائة	
زيادة ما يقدم، في الوقت المناسب، من النقد الانتقائي لأسر اللاجئين التي تواجه أزمات مالية طارئة	النسبة المئوية للزيادة في عدد الأسر التي تمر بحالة عسر شديد وتلك التي ليست في حالة عسر شديد، التي تلقت مساعدة نقدية، بالمقارنة بالفترة المشمولة بالتقرير السابق	الأسر التي تمر بحالات عسر شديد: ١٢ في المائة	٢,٣ في المائة	
الاحتفاظ بالمقدرة على إمساك سجلات حاسوبية مستكملة لجميع اللاجئين المسجلين عن طريق عمليات تحقق وتعديل تتم في الوقت المحدد	النسبة المئوية لعمليات التعديل والتحقق التي تمت معالجتها لصالح اللاجئين والحكومات، ووكالات الأمم المتحدة أو الموظفين المعنيين	١٠٠ في المائة	١٠٠ في المائة	
زيادة فرص النهوض بالمرأة	النسبة المئوية للتسجيلات الجديدة التي قام المقر بمعالجتها خلال فترة أسبوعين	١٠٠ في المائة	٧١ في المائة	
زيادة استفادة ذوي الإعاقة من الخدمات والفرص المتاحة	عدد النساء اللائي يستفدن من أنشطة التدريب على المهارات	٩٠٠٠	١٠ ٩١٢	
تحسن استفادة الأطفال والشباب من الأنشطة التعليمية والثقافية والترفيهية	عدد الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتلقون خدمات تأهيل مباشرة	١٧ ٥٠٠	٤٢ ٢٦٦	
زيادة توفير الائتمانات وفرص التدريب على المهارات للاجئين	عدد الأطفال المشاركين	٣٧ ٥٠٠	٧١ ٥٢٤	
	عدد العملاء الذين يستفيدون من خدمات القروض	٢ ٥٠٠	٣ ٢٨٨	

النتائج

٦٦ - تبين من تطبيق صيغ اختبار غير مباشرة أن ما بين ٦٥ في المائة (الموقع الميداني في غزة) و ٢٣ في المائة (الموقع الميداني في الأردن) من الأشخاص المسجلين حالياً في برنامج مساعدة الأسر التي تعاني من حالة عسر شديد هم أشخاص يعانون فقراً مدقعاً. وقدم مبلغ نقدي قدره ٥٢٢ ٦١٢ ١٢ دولار لما مجموعه ٧٠٥ ١٣٤ من الأشخاص الذين يعانون فقراً مدقعاً في المواقع الميدانية الخمسة بالإضافة إلى الإعانات النقدية والغذائية الفصلية المنتظمة وذلك لسد ما يعانونه من نقص في الأغذية.

٦٧ - واستأنف موظفو العمل الاجتماعي في الموقع الميداني في غزة تدريبهم من أجل التأهيل بشأن نهج عام للعمل الاجتماعي الذي بدأ عام ٢٠٠٨ في شراكة مع جامعة إلينوي الجنوبية في الولايات المتحدة الأمريكية.

٦٨ - واستفادت ٦٦٦ ١ من أسر اللاجئين التي تواجه حالات طوارئ مالية حادة من المساعدة النقدية الانتقائية لمساعدتها على عدم السقوط أكثر في وهدة الفقر. ولم يمكن مساعدة الكثير من مقدمي طلبات المساعدة بسبب تخفيضات الميزانية مما قلص أسر اللاجئين المقدمة إليهم المساعدات بنسبة ٥٠ في المائة في عام ٢٠٠٩ مقارنة بعام ٢٠٠٨.

٦٩ - ووضع برنامج الخدمات الغوثية والاجتماعية نظاما للمعلومات الإدارية للمنظمات المجتمعية التي يديرها اللاجئون.

دال - تحليل الأداء للهدف الفرعي الرابع: التمويل البالغ الصغر

٧٠ - تقدم إدارة التمويل البالغ الصغر التابعة للوكالة ائتمانات للمؤسسات التجارية الصغيرة والمشاريع بالغة الصغر ولتلبية الاحتياجات الاستهلاكية والسكنية للأسر المعيشية بهدف تحسين نوعية حياة أصحاب المشاريع البالغة الصغر والحد من البطالة والفقر وبناء الأصول للأسر المعيشية وتحسين رصيد المساكن القائمة وتمكين المرأة وإتاحة الفرص الاقتصادية والمالية للشباب (انظر الجدول ٦). وقد شملت الأنشطة الرئيسية في عام ٢٠٠٩ ما يلي:

(أ) ظل البرنامج في عام ٢٠٠٩ معتمدا على ذاته بشكل تام حيث بلغت نسبة الاكتفاء الذاتي العام ١٢٤ في المائة فيما يتعلق بالمبلغ المقدم منه كائتمانات وقدره ٣٧ مليون دولار. وتراوحت نسبة الاكتفاء الذاتي التشغيلي بين ١٤٤ في المائة في الضفة الغربية، و ١٢٤ في المائة في الجمهورية العربية السورية، و ١٠٩ في المائة في الأردن و ٩٧ في المائة في قطاع غزة؛

(ب) تجاوز البرنامج في هذا العام المستوى القياسي لتقديم الخدمات الذي تحقق في عام ٢٠٠٨. فقد مول ٣٠٠ ٢٨ قرض قيمتها تزيد قليلا عن ٣٧ مليون دولار، وتكبد نفقات تشغيل بلغت ٦,١١ ملايين دولار وحقق إيرادات بلغت ١,٤٤ مليون دولار من عملياته الائتمانية. وقد مول البرنامج على مدى ١٩ عاما أكثر من ١٩٤ ٠٠٠ قرض بلغت قيمتها ٢١٨,٥٠ مليون دولار؛

(ج) ظل البرنامج المنظمة الرائدة في مجال التمويل البالغ الصغر في الأرض الفلسطينية المحتلة. وفي نيسان/أبريل ٢٠٠٩، وقع البرنامج مذكرة تفاهم مع السلطة النقدية

الفلسطينية، حينما أصبح أول مؤسسة للتمويل البالغ الصغر تشارك في المكتب الوطني للائتمان، إلى جانب العشرين مصرفاً التي تعمل في الأرض الفلسطينية المحتلة؛

(د) وقّع البرنامج، في نهاية عام ٢٠٠٩ على اتفاقين لإيجار مكثين فرعيين جديدين في دمشق وحلب، في الجمهورية العربية السورية. وتلقى أيضاً تأكيداً بأنه سيتلقى تمويلاً من خلال صندوق الأمم المتحدة الاستثماري للأمن البشري من أجل إنشاء مكتب فرعي جديد في أريحا. ومن ثم سيتسع نطاق شبكة المكاتب الفرعية من ١٧ إلى ٢٠ مكتباً؛

(هـ) شهد عام ٢٠٠٩ مزيداً من تطوير النواتج وتنويعها، فوسع البرنامج من نطاق خدماته في مجال الائتمانات الإضافية للمشاريع بالغة الصغر ليشمل قطاع غزة ونطاق خدماته في مجال الائتمان وقروض الإسكان للأسر المعيشية التي تعيلها النساء ليشمل الضفة الغربية. وجرى إرجاء توسيع نطاق الائتمان البالغ الصغر المقدم للإسكان في الأردن والجمهورية العربية السورية بسبب قيود التمويل؛

(و) ساهم صندوق منظمة البلدان المصدرة للبترول من أجل التنمية الدولية بمبلغ ٣ ملايين دولار إضافية لصالح صندوق فلسطين الاستثماري للأرض الفلسطينية المحتلة، الذي تديره الأونروا بالنيابة عنه. وتبلغ قيمة صندوق فلسطين الاستثماري حالياً ٩,٨٧ ملايين دولار، ممول منها البرنامج ما مجموعه ٢٥ ٠٠٠ قرص للمشاريع بالغة الصغر بلغت قيمتها ٣٦,٤٦ مليون دولار.

الجدول ٦

التمويل البالغ الصغر: الأداء بحسب المؤشرات

الإنجازات		مؤشرات الأداء	الإنجازات المتوقعة
النتائج	الهدف		
			اتتمتات المشاريع البالغة الصغر وائتمانات المشاريع البالغة الصغر الإضافية
١٧ ١٧٩	٢٥ ٨٠٠	١' عدد القروض المصروفة	زيادة فرص تنمية الأعمال التجارية وتوليد الدخل
٢٥,٨٣ مليون دولار	٣٥,٦٤ مليون دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
١٢ ٦٤٣	١٥ ٠٠٠	١' عدد القروض القائمة	تحسين حافطة القروض غير المسددة وعدد القروض القائمة
١٢,٩٩ مليون دولار	١٤,٥٠ مليون دولار	٢' قيمة القروض المستحقة السداد	
٩٧ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	

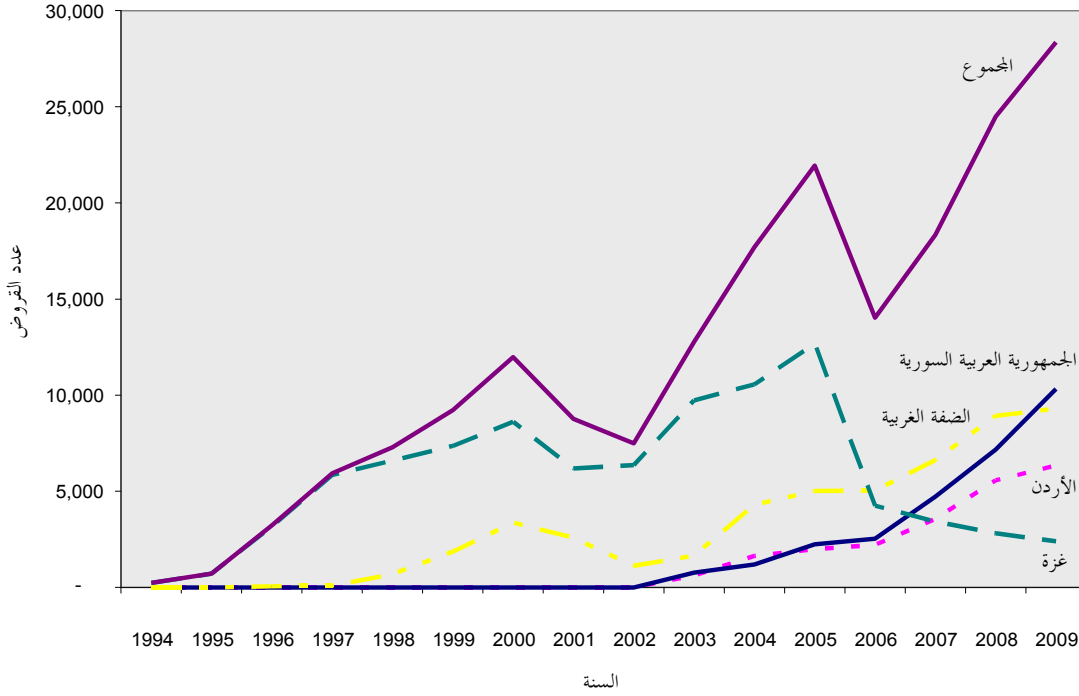
الإنجازات		مؤشرات الأداء	الإنجازات المتوقعة
النتائج	الهدف		
الإقراض الجماعي التضامني وائتمانات الأسر المعيشية التي تعيلها النساء			
٤ ٧٣٧	٥ ٨٠٠	١' عدد القروض المصروفة للنساء	زيادة قدرة صاحبات المشاريع البالغة الصغر
١,٩٧ مليون دولار	٢,١٧ مليون دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
٢ ٩٥٦	٤ ٠٠٠	١' عدد القروض القائمة للنساء	تحسين حافطة القروض المستحقة على النساء
٠,٨٤ مليون دولار	١,٥٠ مليون دولار	٢' قيمة القروض المستحقة السداد	
٩٩ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	
الإقراض الاستهلاكي			
٦ ٢٧٨	٩ ٦٠٠	١' عدد القروض المصروفة	زيادة الخدمات المالية المقدمة للفقراء غير القادرين على الحصول على الائتمانات المصرفية
٦,٣٨ ملايين دولار	٨,٥٥ ملايين دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
٥ ٢١٢	٦ ٠٠٠	١' عدد القروض القائمة	تحسين حافطة القروض المستحقة على العملاء الاستهلاكيين
٣,٢٤ ملايين دولار	٤,٢٥ ملايين دولار	٢' قيمة القروض المستحقة السداد	
٩٥ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	
قروض الإسكان			
١٧٦	٢٧٨	١' عدد القروض المصروفة	زيادة الخدمات المالية المقدمة لأرباب الأسر المعيشية الأفقر
١,٢٨ مليون دولار	١,٦٧ مليون دولار	٢' قيمة القروض الممولة	
٥٣١	٦٠٠	١' عدد القروض القائمة	تحسين حافطة القروض المستحقة على مالكي المساكن
٢,٠٥ مليون دولار	٣ ملايين دولار	٢' قيمة القروض المستحقة السداد	
٩٦ في المائة	٩٧ في المائة	٣' معدل السداد	

النتائج

٧١ - نظرا للحالة في قطاع غزة، يعيش غالبية السكان في فقر شديد. وفي هذا السياق، ما زال نشاط برنامج التمويل البالغ الصغر في ركود. فقد مول ٢ ٣٩٨ قرضا فقط في عام ٢٠٠٨ بلغت قيمتها ٣,٦٧ ملايين دولار بالمقارنة مع ٥,٠٥ ملايين دولار في عام ٢٠٠٨، و ١٠,٣٨ ملايين دولار في عام ٢٠٠٥ (انظر الشكّلين السادس والسابع). إلا أنه برغم هذا السياق، فقد تحسنت نوعية الحافطة وتمكن البرنامج من تخفيض خسارته في عام ٢٠٠٨ إلى النصف لتبلغ ١٠٠ ٣١ دولار فقط في عام ٢٠٠٩.

الشكل السادس

عدد القروض الممولة



٧٢ - وعلى الرغم من أن تمويل الائتمانات في قطاع غزة قد انخفض، فقد نمت أنشطة البرنامج بشكل عام بنسبة ١٦ في المائة كما تحسن تمويل الائتمانات بنسبة ١٧ في المائة بين عامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩.

٧٣ - وقد تجاوزت، لأول مرة، عمليات الإقراض في الجمهورية العربية السورية جميع المواقع الميدانية الأخرى. وبمعدل نمو في الأنشطة بنسبة ٤٤ في المائة، فقد مول البرنامج أكثر من ١٠ ٠٠٠ قرض قيمتها ٧,١٢ ملايين دولار. وبرغم المعدل الكبير للنمو السنوي، فقد تخلفت الاستثمارات في القروض في الضفة الغربية والأردن على حد سواء ويعزى ذلك إلى انخفاض متوسط حجم القرض حيث بلغ ٦٧٠ دولاراً مقارنة مع مبلغ ١ ٦٠٠ دولار في الأردن و ١ ٧٢٠ دولاراً في الضفة الغربية.

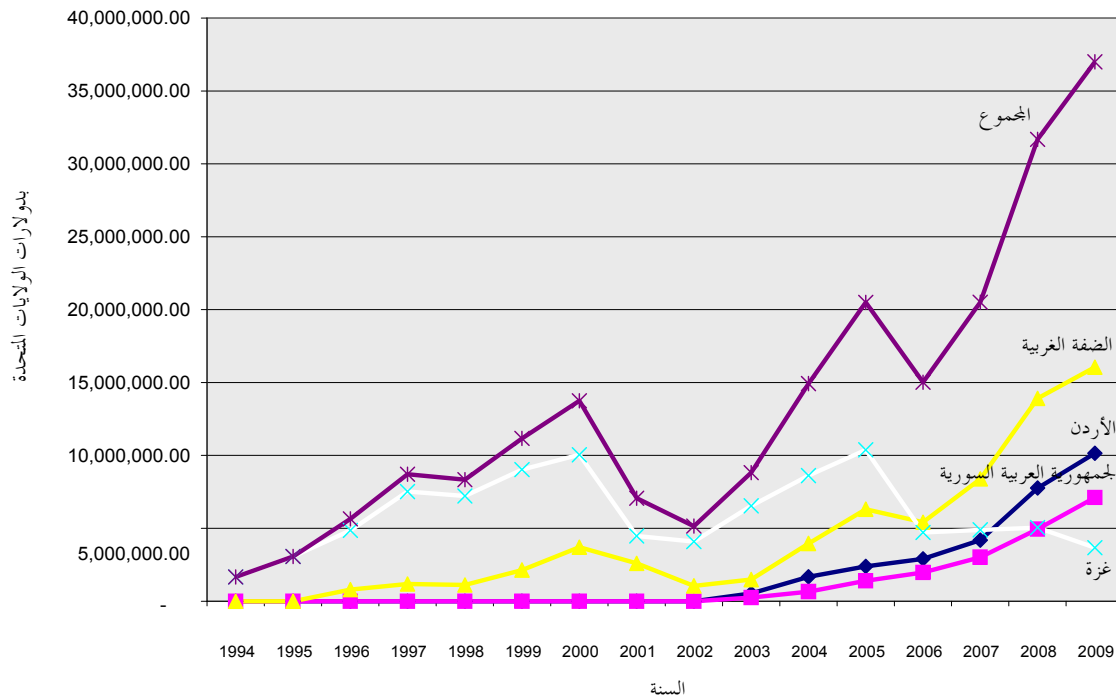
٧٤ - وما زالت المحافظة تشهد نمواً في الضفة الغربية، ولكن بمعدل أبطأ مما كان في السابق. فقد مولت ٩ ٣٠٠ قرض باستثمار قدره ١٦,٠٦ مليون دولار. وفي الأردن، تباطأ نمو المحافظة أيضاً. ومول البرنامج ٦ ٣٠٠ قرض قيمتها ١٠,١٦ ملايين دولار. ومن المتوقع

أن يرتفع النمو من جديد إذ يفتح البرنامج مكاتب فرعية جديدة في كل منطقة من المناطق في عام ٢٠١٠.

٧٥ - ويحتل البرنامج موقع الصدارة من بين البرامج العاملة في المنطقة في مجال تعميم إدارة الأداء الاجتماعي بهدف كفالة استفادة الأشخاص المهمشين اجتماعيا من التمويل البالغ الصغر. وثمة نشاط معياري رئيسي يتمثل في المشاركة في نظام إعداد التقارير بشأن تبادل المعلومات المتعلقة بالتمويل البالغ الصغر إلى جانب ٢٠٠ من مؤسسات التمويل البالغ الصغر في جميع أنحاء العالم. ونتيجة لجودة تقارير البرنامج المتعلقة بالمؤشرات الاجتماعية، فقد منح شهادة الجائزة الذهبية لعام ٢٠٠٩ من الفريق الاستشاري لمساعدة الفقراء، ومؤسسة ميشيل وسوزان ديل ومؤسسة فورد وفرقة العمل المعنية بالأداء الاجتماعي.

٧٦ - وكجزء من عمل الإدارة لتحسين مؤشرات الأداء الاجتماعي فيما يتعلق بتقديم الخدمات إلى الفقراء، فقد بدأت العمل مع وكالة لتقييم التمويل البالغ الصغر لإعداد بطاقات تقييم مستقلة للفقراء للمواقع الميدانية في كل من الأرض الفلسطينية المحتلة، والأردن، والجمهورية العربية السورية وذلك كي تتمكن من قياس مدى عمق أنشطة خدماتها المقدمة للفقراء.

الشكل السابع قيمة القروض الممولة



٧٧ - يستكشف البرنامج إمكانية إعادة هيكلة عملياته. وجرى التعاقد مع مصرف Shore Bank International على إعداد خطة انتقالية ودراسة جدوى. وستقدم نتائج الدراسة إلى المجلس الاستشاري للبرنامج وإلى اللجنة الإدارية للوكالة في عام ٢٠١٠.

هاء - تحليل الأداء للهدف الفرعي الخامس: تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات

٧٨ - يوفر برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات مأوى محسناً للفئات الضعيفة من اللاجئين وينهض بمستوى الهياكل الأساسية المادية والاقتصادية - الاجتماعية للمخيمات متبعاً في ذلك نهجاً تشاركياً وقائماً على المجتمع المحلي (انظر الجدول ٧). وشملت الأنشطة الرئيسية المضطلع بها في عام ٢٠٠٩ ما يلي:

(أ) اعتمد نهج التخطيط التشاركي المتكامل ووضع دليل عمل لتحسين المخيمات وأُرسل إلى جميع المواقع الميدانية والبرامج ليهتدى به في تنفيذ مشاريع تحسين المخيمات؛

(ب) اكتمل إعداد الخطط الاستراتيجية لتحسين المخيمات، وتنطوي على عناصر لتحسينات المادية والتنمية الاجتماعية، لمخيمي الدهيشة والطالبية؛

(ج) اكتملت تقريباً مشاريع الهياكل الأساسية لثلاثة مخيمات في الجمهورية العربية السورية (خان دانون وخان الشيخ وعين التل) بينما في لبنان، من المقرر أن تكتمل مشاريع الهياكل الأساسية في مخيمات ضبية، وشاتيلا ومار الياس في عام ٢٠١٠. وشرع خلال عام ٢٠٠٩ في تنفيذ مشروع جديد للهياكل الأساسية في مخيم برج البراجنة.

(د) وفي مخيم نهر البارد، زادت الأونروا من عدد أماكن الإيواء لحالات الطوارئ فبلغت ٨٠٣ ١ مكاناً تستوعب نحو ٨٥٠ أسرة في خمسة مواقع، وبقيت ١٢٠ أسرة في المراكز الجماعية. وجرى تركيب الهياكل الأساسية للمياه والصرف الصحي ومولدات الكهرباء في المناطق المتاخمة للمخيم. وأُعدت خطة رئيسية شاملة قسمت المخيم إلى ثماني مناطق، وبالتالي إلى ثماني مجموعات للبناء. وشرع في الربع الأخير من عام ٢٠٠٩ في تنفيذ البناء في إطار المجموعة الأولى، التي تشمل الإسكان والهياكل الأساسية على حد سواء. وجرى طرح العطاءات للمجموعة الثانية ولا تزال المجموعة الثالثة في مرحلة التصميم النهائي وستطرح عطاءاتها فور تأمين الأموال اللازمة. وقد أُنجز التصميم الأولي للمجموعة الرابعة وفي الوقت نفسه شرع في إعداد التصميم الأولي للمجموعة الخامسة؛

(هـ) تم خلال عام ٢٠٠٩ إصلاح أو توسيع أو إعادة بناء ما مجموعه ١٠١ مأوى فقط في موقعين ميدانيين، لبنان والأردن، ويعزى ذلك إلى نقص في التمويل. ويجري

العمل في مشروع كبير لإصلاح المخيمات في مخيم نيراب، في الجمهورية العربية السورية وتجري الأعمال التحضيرية لإصلاح ١٠٠ وحدة سكنية في منطقة الثكنات. وفي قطاع غزة، جرى إصلاح ٥٦٢ ٣٠ مأوى في إطار برنامج الطوارئ؛

(و) جرى خلال عام ٢٠٠٩ بناء، أو إعادة بناء أو توسيع ٣٢ من المنشآت شملت مدارس جديدة، وتوسعات لمدارس، ومراكز تنمية مجتمعية ومراكز صحية؛

(ز) بدأ البرنامج عملية تخطيط استراتيجي تغطي الأعوام الستة القادمة؛ ووضع معايير أفضل لتصميم المراكز الصحية؛ وكيف تصاميمه لجميع مباني الأونروا ليسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها؛ ووضع خطة عمل للشؤون الجنسانية.

الجدول ٧

تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات: الأداء بحسب المؤشرات

الإجازات المتوقعة	مؤشرات الأداء	الإجازات
(أ) تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى كافة المرافق الجديدة للأونروا	النسبة المئوية للمشاريع المصممة من أجل تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من دخولها	خط الأساس: صفر في المائة الفعالية لعام ٢٠٠٨: ٩٠ في المائة الفعالية لعام ٢٠٠٩: ٨٦ في المائة الهدف: ١٠٠ في المائة
(ب) تحسن معرفة موارد '١' المخيمات المادية والاجتماعية - الاقتصادية	عدد الاستقصاءات التي أجريت في مناطق المخيمات '٢' عدد الاستقصاءات الاجتماعية الاقتصادية التي أجريت	خط الأساس: صفر الفعالية للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩: ٥ الهدف: ١٠ خط الأساس: صفر الفعالية للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩: ٥ الهدف: ١٠
(ج) زيادة عدد اللاجئين الذين يعيشون في أماكن إيواء لائقة	عدد أماكن الإيواء التي جرى إصلاحها، أو توسيعها أو إعادة بنائها	خط الأساس: المجموع التراكمي ٣٥٧ ٢ منذ عام ٢٠٠٥ الفعالية لعام ٢٠٠٨: ٧٧١ مكانا للإيواء الفعالية لعام ٢٠٠٩: ٦٣ مكانا للإيواء ^(١) الفعالية للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩: ٨٣٤ مكانا للإيواء الهدف في فترة السنتين: ١ ١٠٠ مكان للإيواء

(أ) جرى إصلاح ٥٦٢ ٣٠ مأوى إضافيا في قطاع غزة في إطار برنامج الطوارئ.

النتائج

- ٧٩ - أدى نقص التمويل إلى إنجاز خطة تحسين مخيم واحد فقط في عام ٢٠٠٩. وعلى الرغم من أن الهدف كان إنجاز خطط لتحسين خمسة مخيمات في فترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، فقد جرى تأمين التمويل للبدء في خطتين فقط خلال فترة السنتين؛ وأنجزت واحدة في عام ٢٠٠٨ وواحدة في عام ٢٠٠٩.
- ٨٠ - أدى إغلاق قطاع غزة إلى بقاء مشاريع بناء تابعة للأونروا تبلغ قيمتها ٧٦ مليون دولار دون تنفيذ حتى نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.
- ٨١ - وعلى صعيدي الميدان والمقر، استمرت معاناة البرنامج من جراء عدم قدرته على استقدام موظفين مؤهلين رئيسيين لشغل الوظائف لأن معدلات الأجور التي تدفعها الوكالة غير تنافسية.
- ٨٢ - وجرى تطبيق أسلوب التخطيط التشاركي الموضوع حديثاً في إعداد الخطط لإعادة بناء مخيم نهر البارد، وحقق نجاحاً في إشراك جميع أصحاب المصلحة والمجتمع المحلي بوصفهم شركاء.

