



联合国

联合国近东巴勒斯坦难民救济 和工程处主任专员的报告

2011年1月1日至12月31日

大会

正式记录

第六十七届会议

补编第13号

请回收 



大会
正式记录
第六十七届会议
补编第 13 号

联合国近东巴勒斯坦难民救济 和工程处主任专员的报告

2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日



联合国 • 2012 年，纽约

说明

联合国文件都用英文大写字母附加数字编号。凡是提到这种编号，就是指联合国的某一个文件。

目录

章次	页次
送文函.....	iv
2012年6月19日联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处咨询委员会主席给工程处主任专员的信.....	vi
一. 背景概述.....	1
A. 政治、经济和安全发展.....	1
B. 业务发展.....	3
C. 组织发展.....	5
D. 法律事项.....	7
E. 财政概况.....	11
二. 业务区的优先事项.....	16
A. 约旦.....	16
B. 黎巴嫩.....	16
C. 阿拉伯叙利亚共和国.....	16
D. 西岸.....	17
E. 加沙地带.....	17
三. 次级方案审查(接近东救济工程处的人类发展目标框架分类).....	19
A. 目标 1. 健康长寿.....	19
B. 目标 2. 获得知识和技能.....	22
C. 目标 3. 体面生活水准.....	25
D. 目标 4. 充分享有人权.....	28

送文函

谨向大会提交联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处(工程处)2011 年工作报告。本报告系依照大会第 302(IV)号决议第 21 段和第 1315(XIII)号决议第 8 段的要求提交。报告叙述工程处开展业务的背景、在本报告所述期间影响其业务的主要法律事项、工程处改革进程的主要发展、业务地点的业务优先事项以及财政状况。根据工程处 2010-2015 年中期战略,工程处还以人类发展目标的形式介绍工程处方案目标。

在卢森堡于 2012 年加入工程处咨询委员会后,委员会由 25 个会员国和 3 个观察员代表团的代表组成,委员会在 2012 年 6 月会议上核可了一项报告草稿。委员会的持续参与和积极的建议依然对我和对工程处都很有价值。我还按惯例向以色列政府代表提供了报告草稿。

我借此机会向大会简要介绍 2012 年的主要事态发展。我们十分关注阿拉伯叙利亚共和国局势造成的大量伤亡,以及越来越多的平民丧生。冲突直接影响到越来越多的巴勒斯坦难民社区,对其福祉和安全造成严重后果,包括 2012 年中旬德拉阿和耶尔穆克的暴力事件造成的流离失所和人员伤亡情况。在阿拉伯叙利亚共和国的巴勒斯坦难民大约有 50 万人,他们在自己的社区历来享有社会包容、与叙利亚民众同等的公民和社会经济权利,而且直到今年 2 月份,他们在很大程度上幸免于最为严重的暴力事件。然而,随着冲突的加剧和蔓延,巴勒斯坦难民的处境越来越艰难,他们的社区已不再稳定,他们遭遇的暴力事件不断增加,而且他们的未来也越发不确定。近东救济工程处也很关注其工作人员,他们的安全是该机构最为关注之事。我们呼吁有关各方采取措施,确保在阿拉伯叙利亚共和国的巴勒斯坦难民受到保护,并确保工程处畅通无阻地进入难民社区并向其提供必需品。

近东救济工程处面临独特的挑战,在被占领的巴勒斯坦领土尤为如此。据去年报道,以色列当局在 2010 年 6 月放松了对加沙地带的封锁,这对工程处的运作有着积极影响。自那时起到 2012 年 7 月为止,近东救济工程处的 86 个项目(总金额为 3.37 亿美元)获得批准,这些项目涉及到重建加沙地带部分受到损坏、破败的基础设施,包括难民住房、学校和医疗诊所。截至 2012 年 7 月 30 日,工

程处正在为 35 所学校和 1 900 多个庇护所执行着价值 1.89 亿美元的项目。尽管重建工作取得了进展，近东救济工程处深感关切的是，由于批准下一批众多项目计划和必要的建设和其他材料进口的限制所造成延误将给重建工作关键领域造成不利影响，包括为重建其被毁坏庇护所已经等很多年的难民所产生不利影响。

然而，加沙地带的社会经济复苏的关键是建立正常的贸易和商业环境，以及已经忍受了多年集体监禁的 170 万人的活动。只有解除了窒息着经济发展和人民生活的全面封锁，才有可能实现加沙的恢复和增长。

同在加沙地带一样，工程处在约旦河西岸也是向难民提供基本服务的主要角色，并且为完成其使命，在促进难民的人类发展最高标准过程中面临着非同寻常的挑战。对于各种活动的限制，建立定居点及其扩张，以及对整个社区沿线设置障碍所产生的影响，都交错制约着各种形式的发展。

尽管存在着上述以及其他各种挑战，工程处将继续致力于提高服务的质量和效益，并且取得良好效果。我们为此进行着雄心勃勃的改革，我们与东道国和捐助者紧密合作，以推动我们制定和实施改革。这些改革是必要的，因为我们要协助难民掌握二十一世纪所必须的技能，实现体面的生活水准，并更好地协助处境最困难者通过各种措施，不仅减轻贫困，而且也帮助他们摆脱贫困的束缚。因此，我们担心资金贫乏，这是工程处、其改革以及——最严重的是——改革力图改进并且难民赖以生存的核心服务都会受到威胁。工程处认识到，持续的全球金融危机制约了全球人道主义和发展援助。工程处按照资源调动战略在尽力扩大其捐助者数量，我们将继续呼吁所有利益攸关者在这一战略框架内，提供我们所必需的支持，协助我们履行大会关于促进难民的人类发展任务。

各种深刻变化正在席卷该地区，巴勒斯坦难民社区的未来持续不确定，这使工程处面临着越来越严峻的挑战。在不稳定局势中，国际社会的支持却是可以确定的，这是难民的希望所在，越来越多的难民依靠工程处提供人类发展必不可少的基本服务。在公正和持久地解决难民问题等以色列-巴勒斯坦冲突各个方面之前，难民的福祉和确保工程处有效促进其福祉的工作仍然是国际社会的共同承诺。

主任专员

菲利波·格兰迪(签名)

2012 年 8 月 28 日

2012年6月19日联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处咨询委员会主席给工程处主任专员的信

2012年6月18日和19日，联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处(工程处)咨询委员会在约旦死海举行常会，审议了将提交大会第六十七届会议的工程处2011年1月1日至12月31日期间活动和业务的年度报告草稿。

委员会赞扬工程处继续努力在各作业地区向巴勒斯坦难民提供方案和服务，并强调，在按照联合国有关决议(大会第194(III)和302(IV)号决议)达成一项公正解决方案之前，工程处在促进区域稳定方面具有重要作用。

委员会对加沙的动荡局势和随之而来的人员伤亡深感关切。以色列当局对民众出入的限制，加上时而发生暴力事件，对难民的影响尤其深重，并加大了对工程处的服务的需求。虽然数额高达167亿美元的加沙地带重建项目获得批准，委员会注意到，工程处继续面临着挑战，这就是等待庇护的数千难民的其余项目的批准问题。委员会强调指出，工程处为开展人道主义和人类发展活动以及因活动限制规定而严重受影响的社区的经济和社会复苏所必需的所有商品，都必须畅通无阻。

委员会深为关切地注意到，以色列当局在现场加沙地带和包括东耶路撒冷在内的西岸所建造隔离墙、实施封锁和其他限制行动、拆除和破坏的房屋和经济资产的措施进一步加重了受影响民众的苦难。这些限制阻碍了经济的发展，特别是得到就业机会和必要商品和服务的渠道，以及工程处完成其规定任务的能力。

该委员会呼吁按照2005年11月以色列政府和巴勒斯坦权力机构缔结的《通行进出协定》以及1967年工程处和以色列政府缔结的《科迈-米歇尔莫尔协定》，取消以色列对工程处工作人员和货物流动实行的一切限制。

委员会呼吁所有各方充分尊重联合国有关决议和国际法、包括国际人道主义法。

工程处无法与被有关当局羁押的工程处工作人员见面，也得不到他们的消息，委员会对此仍然感到关切。

委员会注意到自2011年3月以来在阿拉伯叙利亚共和国，尤其是在是那些邻近暴力事件的地区，巴勒斯坦难民生活条件下降，而且他们的需求增加。委员会欢迎工程处与政府进行协调与合作，努力在困难情况下继续提供服务。委员会对难民的安全表示关注，并强调指出，在邻近暴力事件地区难民的特殊困境。

委员会注意到，工程处在继续努力解决在黎巴嫩的巴勒斯坦难民的特殊需要。该委员会仍然对工程处工作人员的安全感到关切，并指出工程处与东道国政府都在努力，防止工程处工作人员受到进一步攻击。委员会强调必须持续做出努

力，在不妨碍黎巴嫩境内难民其他难民权利的情况下，帮助他们增加机会和改善生活条件。

委员会注意到工程处已完成项目第一阶段巴里德河营地的重建以及在向2007年难民营被摧毁后的流离失所者提供救援中所持续面临的资金短缺。

约旦容纳着大约40%的工程处登记难民，委员会强调有必要确保大规模向难民提供优质服务。委员会鼓励政府和工程处保持密切合作关系。

委员会再次表示，巴勒斯坦难民持续遭遇艰难困苦，突出表明工程处具有重要作用。委员会对工程处长期存在的结构性资金不足问题感到关切，这种情况影响提供服务的工作。委员会表彰并衷心感谢主要捐助者长期以来对工程处业务给予的支助。与此同时，委员会感谢工程处通过资源调动战略，深化和扩大捐基，并进一步开发其调动资源工作所作的努力。委员会敦促国际捐助界作为一个整体来调动所需资源，特别是工程处的普通基金，以确保提供适当服务。

咨询委员会在其论坛上鼓励工程处继续努力为巴勒斯坦难民提供持续、高效和切实的优质服务，以实现其各项人类发展目标。咨询委员会鼓励工程处继续与利益攸关方对话，进一步澄清预算问题、其决策过程和资源分配方法。更深入的了解和改进协商，以便咨询委员会就工程处的业务、方案和关键决策提出更为充分和及时的意见。进一步明确这些环节将提高近东救济工程处对传统和新的捐助者争取筹款时的说服力。

委员会注意到并一直关注的是，2009年和2011年期间该机构为巴勒斯坦被占领土年度紧急呼吁以及恢复尊严巴里德河呼吁的集资数额急剧下降。

委员会欢迎近东救济工程处根据“持续变革”计划对医疗卫生和教育方案的改革，以及与东道国合作提高向难民提供服务的效益。委员会敦促近东救济工程处继续与这些改革中的利益攸关者的对话，并继续提高拟定方案的效率。关于救济和社会服务方案的改革，委员会指出，有必要与利益攸关者进行进一步磋商和对话。委员会还欢迎工程处对组织发展和工程处实施建议工作的外部评价结果。委员会还指出，工程处在以下领域取得长足进步：引进企业资源规划系统和工程处完成实施工作所需的支持；开发新的通讯工具；以及采用更透明和详细的财务报告方式，包括采用符合国际公共部门会计准则的新会计制度。

委员会高度赞扬东道国、东道国当局和捐助者对工程处工作和活动的支持。

咨询委员会主席

法赫德·阿卜德·穆森·扎伊德(签名)

第一章

背景概述

A. 政治、经济和安全发展

1. 2011年,在联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处(近东救济工程处)的五个业务区域,巴勒斯坦难民在中东和北非事件的背景下,有着不同的政治、经济和安全状况经历。巴勒斯坦难民身居弱势,六十多年的流离失所和被剥夺让他们深受其害。对2011年各种事件的关注再次突显中东和平进程和巴勒斯坦难民问题缺乏进展。在所有五个业务区域(约旦、黎巴嫩、阿拉伯叙利亚共和国、以及西岸和加沙地带),难民们不得不设法克服全球经济继续下滑和持久的资金短缺带来的冲击,而此种资金短缺让工程处无法满足难民的基本需要。他们对国际法所规定权利的享有在许多情况下是有限的,或者是缺失的,只有根据联合国的相关决议,和平解决冲突并公正持久地解决难民的困境,他们才能享有这些权利。

2. 巴勒斯坦被占领土局势的特点是,持续存在政治僵持、冲突、包括难民在内的巴勒斯坦人的权利和机会受到限制等问题。2010年6月以来对加沙地带的封锁有所缓和,但是尚未取消,对加沙人民(其中三分之二是巴勒斯坦难民)生活的所有方面造成巨大影响;同时,在包括东耶路撒冷在内的西岸,以色列的政策和做法继续限制取得进展。

3. 加沙地带的局势依然严峻。贫困比例仍然很高,54%的人口粮食无保障,75%以上的加沙人(100万人)依赖国际援助。¹在此背景下,加沙地带2011年经历了经济复苏,实际国内总产值增长,广泛失业率从2010年的44%降至2011年的33%。²但是此种增长的推动力主要来自“地道经济”(通过加沙地带地下的延伸地道进行的贸易),而不是来自加沙地带的生产和贸易往来。虽然以色列政府采取的对消费品放松限制的措施也起到帮助作用,但是对某些进口物品的持续限制以及对向加沙的以色列传统市场和西岸的出口禁令阻碍了有意义和可持续发展的经济。2011年,近东救济工程处为期三年的6.61亿美元重建计划有了进一步的改进。在与以色列政府进行长期而详细的谈判之后,工程处得以进口若干工程处项目的建筑材料。在所有一揽子待建项目中,价值1.67亿美元的项目全都在2011年上半年获得批准。住房项目的批准仍然十分紧迫,因为数以千记的难民正在等待住所,他们中的一些人已在达标不健康的条件下生活多年。进口和使用建筑材料报批过程中的耽搁、繁琐昂贵的申请程序以及只能使用一个过境点,这

¹ 人道主义事务协调厅,《加沙地带的人道主义状况》概况介绍(2011年10月)。

² 见近东救济工程处“2010年.被占巴勒斯坦领土的社会经济发展”(2011年),这些失业率系根据宽松的失业定义得出,该定义将沮丧的工人视为失业,人们认为,在加沙地带这种劳动力挫折感高而参与率低的地方,宽松的定义更符合实际情况。根据国际劳工组织(劳工组织)比较严格的定义,失业率从2010年的38%降低到2011年的28%。

些均对工程处满足需要的能力构成挑战。工程处继续与以色列当局密切合作，力求找到加快进程的解决办法。与 2010 年相比，民众通过与埃及接壤的拉法口岸出入境在 2011 年有了改善。

4. 在安全方面，加沙地带的局势仍然动荡不定，数以百计的火箭弹、迫击炮弹、“冰雹”导弹和其他射弹从加沙地带射向以色列南部。以色列部队对加沙地带开展了几百次军事行动，³ 包括入侵、空袭、边界射击以及对海射击包括对渔民射击。根据人道主义事务协调厅的统计，2011 年，在与冲突相关的暴力事件中，有 108 名巴勒斯坦人被杀，467 人受伤，而 2010 年有 72 人被杀，286 人受伤。⁴ 从加沙地带发射的武器造成 3 名以色列人被杀，若干人受伤。5 月，法塔赫和哈马斯签署了和解协议，要求在一年内进行临时政府和议会选举。10 月，哈马斯和以色列商定进行交换，以色列士兵吉拉德·沙利特和 477 名巴勒斯坦囚犯获释。根据同一份协议，12 月又有 550 名巴勒斯坦人获释。

5. 在本报告所述期间，联合国仍然认为西岸局势是在提供保护方面存在危机，具有人道主义后果；难民人口中的很大一部分，仍然高度脆弱。造成这一局面的因素包括以下数点：对经济以及对货物、服务和人员运输施加控制；妨碍建筑和基础设施投资；扩大定居点以及与此相关的人道主义影响和暴力；建造隔离墙及由此造成巴勒斯坦人丧失土地，限制了他们进入农地和牧场的通道；以及破坏房屋、水源和家畜。人道主义事务协调厅 2011 年 9 月报告说，西岸平均设有 121 处阻碍巴勒斯坦人通行的设人检查站，另外每月(平均)还有 489 处临时“飞行”检查站，阻碍西岸周围的通行。⁵ 2011 年 12 月，以色列在 Shu'fat 营地建成一个新终端，作为东耶路撒冷和西岸其余地区之间的过境点，进一步收紧了对通行的限制。在报告所述期间，在与冲突相关的事件中，13 名巴勒斯坦人被杀，1 643 人受伤。在同一期间，12 名以色列平民被杀，124 人受伤。⁶

6. 2011 年期间西岸的经济有所增长，2011 年第三季度的人均国内生产总值与 2010 年同期相比增加 5.5%。2011 年第三季度西岸的失业率为 19.7%，而 2010 年第三季度为 20.1%；⁷

³ 安全和安保部估计数。

⁴ 在相关地道事件中有 36 人死亡和 54 人受伤。人道主义事务协调厅，《人道主义监测月报》，2012 年 1 月。

⁵ 据联合国估计，整个西岸还设有平均 435 处无人路障。人道主义事务协调厅，《人道主义监测月报》(2011 年 9 月)。

⁶ 人道主义事务协调厅，《人道主义监测月报》(2012 年 1 月)。

⁷ 巴勒斯坦中央统计局，“新闻报道：国民账户初步季度估计(2011 年第三季度)(2011 年，巴勒斯坦拉马拉)”。

7. 自 2011 年 3 月阿拉伯叙利亚共和国爆发抗议及随后发生冲突以来，居住在该国的巴勒斯坦难民的生活条件显著恶化。叙利亚镑贬值对他们的生活产生不利影响，基本商品和服务费用的上升以及多数巴勒斯坦人所依赖的雇用劳动市场的萎缩更加剧了此种影响。非正规就业市场崩溃，电力、燃料和取暖用油短缺。虽然在多数巴勒斯坦居民区仍然可以获得粮食，但是通货膨胀和家庭收入减少意味着粮食无保障的情况正在增加。此外，由于冲突、暴力和犯罪水平上升，导致难民难以获得服务，并使他们面临高度压力和不安。由于发生冲突，近东救济工程处的一些服务暂停，2011 年，Dera' a、Douma、Hama、Homs 和 Khan Dunoun 的设施暂时关闭。在 Latakia 营地开展的军事行动迫使几乎所有居住在营地的巴勒斯坦难民流离失所，2011 年 8 月 14 日至 21 日，近东救济工程处的设施不得不关闭。虽然冲突尚未直接影响到难民营，但是由于难民们的总体经济地位低下并且许多难民营靠近动荡和暴力发生地区，他们仍是一个特别弱势的群体。关于 2011 年在阿拉伯叙利亚共和国的冲突中死亡的巴勒斯坦人数，仍未得到证实。然而媒体和其他独立消息来源提出了不同的数字，最高估计数字为 260 人。

8. 黎巴嫩境内巴勒斯坦难民的生活条件仍然凄苦悲惨。他们的失业率和贫困率都很高。这些营地和聚居地缺乏适当的基础设施，包括道路、电力和水，住房往往不健康，不安全。1 月，黎巴嫩的萨阿德·哈里里团结政府下台，导致为期 5 个月的政治波动，同难民问题，包括巴勒斯坦难民工作权问题有关的决定迟迟难以出台，加剧了在巴里德河难民营重建问题上的挑战。6 月，纳吉布·米卡提总理组成了新政府，指出自身在保证巴勒斯坦人获得某些权利方面所起的作用，要求为近东救济工程处的业务和巴里德河难民营的重建提供充分资金。5 月，数万名巴勒斯坦人参加了在黎巴嫩南部边界的集会。据称当示威者冲向边界篱笆时，以色列部队开枪射击，打死 7 名巴勒斯坦人，100 多名负伤。同一天在该区域其他地方举行了类似的示威，国际社会呼吁各方冷静克制。

9. 在约旦，2011 年也出现了改善生活条件的要求。实地局势仍然相对平静。提出了一些宪法修正案，包括设立独立选举委员会，制订新的政党法，设立一个宪法法院。与所有其他业务区域的情况一样，约旦公共部门工作人员工资的增加加重了近东救济工程处的财务负担，因为工程处的薪资政策是与东道国的工资持平。2011 年，约旦政府平均每人每月增加了 20 约旦第纳尔，近东救济工程处相应增加了薪资，仅在约旦就增加了 270 万美元的工资成本。

B. 业务发展

10. 在五个业务区域，近东救济工程处通过在教育、保健、救济、社会服务、基础设施和营地改善以及小额信贷等领域提供服务，为巴勒斯坦难民提供某种程度的保护和人类发展。此外，近东救济工程处还根据其任务规定，向受紧急情况影响的难民以及因 1967 年及其后发生的敌对行动而流离失所的人提供人道主义援助。2000 年以来，除经常方案外，工程处还在巴勒斯坦被占领土开展了大规模的

紧急干预措施，提供基本的人道主义援助。在本报告所述期间，工程处发出了募集 3.79 亿美元的紧急呼吁，继续在巴勒斯坦被占领土开展紧急情况援助活动。截至该年年底，捐助者捐助了 1.537 亿美元，约为呼吁所要求金额的 40%。

11. 2011 年，近东救济工程处在加沙地带进一步改进了其工作的针对性和方案回应，将其紧急粮食援助工作量从第一轮援助的 714 000 名难民，减少到第三轮援助的 690 000 名难民。近东救济工程处每月还向加沙地带约 213 000 名儿童提供学校供餐。

12. 此外，近东救济工程处还向总共 31 972 名失业难民提供短期就业机会。与 2010 年近东救济工程处为 42 685 名难民提供临时就业相比，该数字显著降低，原因是通过紧急呼吁筹集到的捐款下降。近东救济工程处提供的短期就业机会减少令人关注，原因是根据工程处的估计，此类就业在加沙地带占难民就业总数的 32%。近东救济工程处在提供教育、保健、水和环卫服务方面发挥着关键作用，由于人道主义背景恶化，提供这些服务仍然是一项挑战。与 2010 年相比，近东救济工程处保健中心 2011 年多接待了 80 000 人次病患。

13. 在此期间，工程处在西岸向约 10 070 个家庭提供了紧急粮食援助，协助约 27 387 名难民获得临时就业，从而又帮助了约 166 000 名受扶养人。工程处还在 C 区和接缝区⁸ 的 14 个村庄实施了 19 个保护项目。这些项目鼓励开展基于社区的可行经济活动，帮助居民赚取收入，提高他们在社区中的生活水平。2011 年有关定居者对巴勒斯坦人施加暴力的报道有所增加，虽然以色列当局作出谴责并且提出若干起诉，工程处记录到的事件有 586 起（近东救济工程处 2002 年开始记录以来最高的数字），而 2010 年此类事件为 483 起。以色列在 C 区拆除巴勒斯坦人建筑的数字也增加了。2011 年，在包括东耶路撒冷的西岸，记录到至少 622 处巴勒斯坦建筑被拆除（包括至少 222 个住房单元），而 2010 年为 439 处建筑（包括 140 个住房单元）。⁹

14. 在阿拉伯叙利亚共和国，由于巴勒斯坦难民日益贫困，并由于总体局势，对近东救济工程处所提供服务（尤其是现金和粮食这样的社会安全网服务）的需求激增。为了应对不断增长的需要，近东救济工程处为 3 500 户家庭，包括 2011 年在 Latakia 流离失所的家庭提供了现金援助。截至 2011 年年底，有 17 000 户家庭寻求获得紧急现金援助，大大超出近东救济工程处通常的社会安全网方案的规模。工程处正在努力确保迅速接触需要帮助的人。

15. 9 月，近东救济工程处在黎巴嫩将巴里德河难民营重建工程第一个竣工阶段的 369 个新住所移交给难民家庭。工程处还完成了三座新学校建筑。然而，由

⁸ 1949 年停战线（绿线）和隔离墙之间的封闭区。

⁹ 人道主义事务协调厅，《人道主义监测月报》（2011 年 12 月）。

于资金不足和业务环境艰难，救济和重建的进展遇到了挑战，延长了自 2007 年就流离失所的 27 000 名难民的痛苦。为满足翘首等待重建难民营的流离失所难民的基本需要，发出了筹集 1 850 万美元的呼吁，截至 2011 年 12 月底，获得了 1 520 万美元的认捐额。工程处同时发出的重建难民营呼吁也未得到足够的资金，呼吁要筹集的金额为 3.48 亿美元，但截至本报告所述期间结束时，认捐额为 1.657 亿美元。

16. 为了满足黎巴嫩境内难民的特殊需要，9 月 28 日近东救济工程处发出了为期五年的“恢复尊严”呼吁。该呼吁要求在工程处支持其核心活动的方案预算之外再筹集 1.47 亿美元。根据贝鲁特美国大学的 2010 年巴勒斯坦难民社会经济状况调查，“恢复尊严”呼吁要求采取更多的干预措施，以提供住房和基础设施、保健、教育、救济、职业培训和就业服务。

17. 近东救济工程处工作人员的安全保障仍然令人严重关切，当地聘用的工作人员在提供服务时遭到威胁和攻击，更尤其令人关切。工程处根据联合国特权和豁免，正在与东道国当局合作，探索如何防止和应对攻击事件。工程处非常感谢其工作人员，表彰他们作出的奉献和展现的忠诚，确认需要进一步采取步骤，处理他们的安全问题。在冲突地区工作的人特别值得表彰。工程处遗憾地指出，工程处当地员工是该区域唯一不能领取危险津贴的联合国工作人员，工程处再次要求解决这个问题。

C. 组织发展

18. 根据持续变革计划，2011 年在推进工程处的全面方案改革方面取得了进一步进展。改革立足于 2006 年发起的组织发展进程，旨在今后两个双年度(2012-2015)通过加强其管理制度及其人类发展与扶贫干预措施的有效性，完成工程处的体制转型。6 月，工程处向近东救济工程处咨询委员会提出了拟议改革保健和教育方案的一揽子计划；11 月，向咨询委员会提交了工程处的救济和社会服务方案改革计划。本报告第三章的方案框架提供了计划的更多详情。连同持续改革计划，近东救济工程处还于 11 月向咨询委员会提交了一个详细的资源调集战略，并在报告所述期间着手实施。计划细节见第 22 段。2011 年 2 月，根据大会第 64/89 号决议，向大会提交了秘书长关于加强近东救济工程处管理能力的报告(A/65/705)，这加大了改革势头。秘书长在报告中指出，必须保持和深化 2005 年开始的影响深远的管理改革进程；而且，今后 5 年内，必须大量增加来自传统和非传统捐助者的预算外捐助，这样主任专员才能够在 2010-2015 期间执行工程处的中期战略，改善向难民提供的基本服务。秘书长还表示支持关于请会员国承诺提高联合国经常预算的拨款水平的提案，协助保障工程处的管理能力。在第 65/272 号决议中，大会赞赏地注意到这一报告，请秘书长从联合国经常预算中提供财政资源，继续支持加强工程处的体制。

19. 2011年,工程处还收到了对其组织发展改革的独立外部评价结果。评估发现,组织发展的确加强了近东救济工程处为巴勒斯坦难民提供服务的能力,同时注意到大部分举措得以实施,改革所采纳的广泛交流、参与式和赋权管理的方式得以让管理人员改善工程处的工作成效。报告还明确了待改进领域,其中包括内部沟通和推出与分类和赔偿相关的人力资源改革。2011年11月,领导这一评价的负责人向近东救济工程处咨询委员会提交了报告及其调查结果摘要。工程处高级管理层对评价做了答复,还向咨询委员会通报了根据该项评价的有关建议继续开展的变革管理进程情况。

20. 在报告所述期间,近东救济工程处在实施企业资源规划系统方面取得了进展。该系统可以让工程处整合采购、财务和人力资源等领域的不同管理信息工具。此外,它还将向高级管理层提供关于编入预算的资源分配情况和实际方案支出的实时数据。若仍没有这种系统,则工程处开展业务的能力会有风险,因为供应商对现有系统的支持将于2014年结束。对企业资源规划系统的各种办法进行广泛评估后,工程处认定,与联合国另一机构建立伙伴关系可提供最大的成本效益。为此,工程处在2011年底与世界粮食计划署签署了一份谅解备忘录。企业资源规划系统三年的费用估计约为3200万美元。新系统一旦实施,将有助于优化人力资源管理以及工程处的大型采购和物流职能。各方案也将因数据更全面而受益,促进更好地规划资金分配并确定优先次序。在从收到捐款开始到最终提交财务报告的过程中,资金管理将得到加强。业务流程将予以简化,从而提高效率和效益。监测和监督得到加强,可让各方案调整举措,以加强服务提供。

21. 工程处继续采用更透明和更详细的每月财务报告,在2011年间为2012年1月1日采纳符合国际公共部门会计准则的新会计制度做准备。通过全工程处的预算听证会,包括总部和外地业务之间的密切磋商和年度成果审查,工程处力求改善2012-2013两年期的方案预算编制。

22. 在此期间,对外关系部和新闻办公室合并为对外关系和传播部。6月,该部合并后审定了近东救济工程处的新资源调动战略,该战略于11月由工程处咨询委员会批准。这一战略确定了工程处的三个重点领域:深化与核心捐助者的关系;让捐助者基础多样化(包括通过增加阿拉伯捐助者的资金);发展工程处的能力,以加强与捐助者的关系。作为这一合并的新部门的一部分,传播司编制和散发了各种媒体产品,以支持资源调集战略。这一战略的关键是,努力扩大已取得的资源调集成就,让捐助基础进一步多样化;到2011年,主要政府捐助者对工程处的捐款架构同联合国难民事务高级专员办事处(难民署)和儿童基金会(儿基会)的架构一样多样化,在联合国系统各专门机构、基金和方案中难民署和儿基会位于最有效调集自愿资源的行列。2011年,对外关系和交流部阿拉伯合作伙伴股的工作为这些成绩作出了贡献,因为沙特阿拉伯成为近东救济工程处的第三大捐助方。由于捐助方关系股努力开拓新兴市场,导致巴西等新兴经济体国家于2011

年宣布提供大量新捐款。这些努力因 2011 年伙伴关系司的设立得到进一步增强，该司着手扩大工程处与私人合作伙伴、私人个人(包括高净值个人)和基金会的联系。

23. 除支持资源调集战略外，工程处新设置的传播司采取把新、旧媒体和传统传播工具结合起来、讲究成本效益的新方式，支持提高近东救济工程处这一品牌的知名度。2011 年，近东救济工程处的主要新闻报道刊载在地方、区域和全球媒体上，其中包括近东救济工程处在加沙地带的举措——建立了一所绿色学校、举办了夏季运动会和近东救济工程处的马拉松比赛——还在黎巴嫩大力呼吁人人享有尊严。近东救济工程处的网站每月平均有 56 000 名游客，2011 年间网页访问量达 2 868 039 次。工程处在脸书(Facebook)上的支持者也增至近 20 000 人。依照工程处的保护任务，2011 年开展的其他主要活动包括正在进行的、提请人们注意西岸拆迁及其对巴勒斯坦人影响的网络宣传运动。

24. 2011 年 7 月，近东救济工程处人力资源部发布了一个新的人员编制框架，其中包括选拔和管理各类工作人员和补充人员的新政策。根据下放选拔决定权的规定，近东救济工程处各外地办事处现在有权决定如何优化利用不同的合同模式。根据大会关于联合国内部司法的第 63/253 号决议，工程处于 2011 年 5 月实施了新的调解制度，为工作人员提供了结合或替代正式解决争议办法的非正式解决争议的机会。

D. 法律事项

工程处工作人员

25. 以色列当局以安全考虑为由，继续限制近东救济工程处工作人员在巴勒斯坦被占领土的行动自由。这些限制措施包括：封锁西岸和加沙地带；禁止当地工作人员乘坐联合国车辆通过以色列和加沙地带之间的埃雷兹过境点，或越过艾伦比桥，或者是在以色列和东耶路撒冷驾车；为当地工作人员获取进入以色列和东耶路撒冷的许可证规定繁琐程序。很多时候尽管履行了手续也无法得到许可证。工程处工作人员需要许可证方可进入东耶路撒冷，平均说来，有 15%(75 人)的工作人员被拒发许可证，许多情况下都未给出拒发许可证的理由。

26. 在艾伦比桥，以色列的程序规定仍要求搜查联合国车辆，除非乘客持有以色列外交部发放的身份证，这违反了联合国的豁免权。这些程序尤其限制了近东救济工程处安曼总部国际工作人员的行动，因为外交部不向他们发放这种身份证。

27. 埃雷兹过境点的程序往往仍很费时，加沙地带一侧过境点的平均等待时间约 30 分钟，危及了国际工作人员的安全。以色列的程序规定继续要求联合国车辆接受检查，除非车内有一名持有外交签证的联合国工作人员，或者开车的是以色列当局核定的人数有限的名单上的国际工作人员，这侵犯了联合国的豁免权。在进入东耶路撒冷的检查站，以色列当局多次表示，车辆不接受检查，就不允许乘坐

联合国车辆的工程处工作人员通行，这违反了联合国的豁免权。有三次以色列当局搜查了车辆，工程处对此表示抗议。

28. 上述限制不符合《联合国宪章》、1946年《联合国特权和豁免公约》、联合国有关决议和1967年《科迈-米歇尔莫尔协定》的规定。根据该协定，以色列政府有义务“除只遵守军事安全考虑所必需的条例或安排外，尽最大能力便利工程处运作”。

29. 近东救济工程处为当地工作人员申请进入东耶路撒冷的许可证只是出于开展业务原因和人道主义原因，并不影响联合国的有关决议，包括有关耶路撒冷地位的决议。

30. 以色列当局坚持认为这些限制措施对于保护以色列免遭恐怖威胁很有必要，但以色列没有向工程处提出证据，证明对工程处工作人员和他们的行动采取的措施不是警察或行政部门采取的便宜措施。

31. 在西岸，工程处继续与以色列军事联络官协调，包括举行了70次会议。然而，这些联络官对由私人承包商把守的以色列检查站的影响有限或根本没有影响，在数个检查站，尤其是在那些控制进入东耶路撒冷道路或通过西岸隔离墙的检查站，工作人员的行动仍然受到限制，很难预测他们是否会被放行。2011年，以色列当局对西岸实行的行动限制导致工程处损失了163个工作人员日。工程处耗费了更多时间和资源适应这些限制。工程处仍然难以在西岸隔离墙和1949年停战线之间的区域提供服务，特别是在巴塔地区以及从2011年9月起在盖勒吉利耶以南的两个社区。

32. 当地工作人员必须持有以色列当局核发的许可证才能通过埃雷兹过境点。在总共157个申请中，核发了118个许可证(76%)，2010年为58%。

33. 2011年，埃及和加沙地带之间的拉法过境点预定开放363天，但共开放了267天(73%)。由于得到埃及当局的合作，在经过必要协调后，工程处工作人员每周有两天可以过境。总共有569名工程处工作人员获准通过该过境点，前往巴勒斯坦被占领土外执行公务，而最初未获准的4名工作人员在无数次请求后获得了许可。

34. 在本报告所述期间，约旦、黎巴嫩两国政府或巴勒斯坦权力机构都没有对工程处工作人员实施明显的限制行动措施。

35. 2011年3月以来，在阿拉伯叙利亚共和国设立了大量关卡，但这些关卡对工作人员的行动自由无重大影响。自2011年3月，叙利亚当局拒绝向近东救济工程处的许多工作人员发放签证或续签签证。在报告所述期间，为阿拉伯叙利亚共和国境外的工作人员提交了到叙利亚执行任务的180个签证申请，其中159(88%)个申请获准。叙利亚当局没有向阿拉伯叙利亚共和国外地办事处的两名国际工作

人员发放签证。在报告所述期间，一名国际借调工作人员的签证和居留身份被撤销。

36. 截至 2011 年年底，有 7 名工作人员被羁押，其中以色列当局羁押 4 人，约旦当局羁押 2 人，黎巴嫩当局羁押 1 人。虽然工程处根据大会第 36/232 号决议规定再三提出要求，但以色列当局却不让工程处接触被羁押的工作人员，仅简略地提供了 4 人中 3 人被羁押的原因。黎巴嫩当局提供了一些信息，允许工程处与被羁押工作人员见面。截至本报告所述期间结束之时，约旦当局简略地提供了关于一名被羁押人员的信息。

工程处服务和房地

37. 以色列当局继续对进入加沙地带的货物收取过境费，迫使工程处 2011 年支付了 344 744 美元。工程处认为该收费是一项直接征税，应按《1946 年公约》予以豁免。以色列认为，收取的是服务费，因此，有没有豁免问题。工程处人道主义货物通常由卡尔尼过境点进入加沙地带，建筑材料从索法过境点进入。但在 2011 年全年，以色列当局继续对所有集装箱关闭卡尔尼过境点，并关闭索法过境点，要求工程处所有集装箱货物从凯雷姆沙格姆二级过境点进入。由于该过境点不具备接收集装箱的能力，所有集装箱须在港口托盘化才能运至加沙地带。此外，凯雷姆沙格姆过境点在预定开放的 261 天中有 38 个整天和两个半天关闭，不能进口货物。因卡尔尼过境点关闭，并需要托盘化所有集装箱货物，存储费、滞期费、运输费和托盘化费用支出增加了约 359 万美元，其中包括 126 万美元的托盘化费用。2011 年 3 月 1 日，以色列当局关闭了卡尔尼过境点的余留传送带。该传送带用于传送散装小麦和饲料，并自 2010 年 5 月起为以色列当局批准的建设项目传送散装集料。

38. 以色列当局 2010 年 6 月宣布放宽民用物资进入加沙的制度，并增加受国际监督民用项目所需物资的流入。此后，工程处 2011 年完成了 20 个建筑项目，启动或重新启动 26 个项目，并为以色列当局批准的项目进口了 7 571 辆货车的建筑材料。但进口建筑材料的程序繁琐，费用高昂，迫使工程处在 2011 年期间增聘 1 名国际工作人员和 7 名当地工作人员，以应对官僚体制造成的额外负担。另聘请 1 204 名警卫，确保进口物资的安全。2011 年底，73 个建筑项目获批，38 个建筑项目已提交以色列当局，处于待批状态，包括 2010 年 9 月和 2011 年 3 月提交待批的 3 个住房项目。这 3 个项目有充分资金支持，将在加沙地带建造 1 641 个住房单元。

39. 在本报告所述期间，以色列当局继续要求对电子、医务及其他公务用品进行标准测试。工程处进口的公务用品符合国际标准，认为按《1946 年公约》，以色列现行要求违反了联合国公务用品进口可免受禁止和限制的豁免权。截至本报告所述期末，向西岸发出的货物最长被搁置 364 天，导致 44 000 美元的储存费用。尽管与以色列相关当局进行了讨论，该问题截至报告期末仍未解决。

40. 在阿拉伯叙利亚共和国，叙利亚当局截至报告期末仍未批准工程处进口所购公务车的请求。

41. 继续在加沙地带、西岸和黎巴嫩开展行动支助干事方案。该方案在以下方面发挥了极为重要的作用：维护联合国的中立；为工程处工作人员、车辆和货物通过检查站，进入巴勒斯坦被占领土受以色列军事行动影响的地区提供便利；支持工程处的方案和举措；监测巴勒斯坦居民的人道状况；检查工程处设施；为难民包括流离失所者提供一定程度的保护。

42. 《1946年公约》规定联合国房地不受侵犯。以色列军方和安全部队违反这一法律义务，2次进入工程处在西岸的房地。以色列军方还曾向工程处希布伦男子学校院内投入一枚击发式榴弹，当时学校正在上课。在西岸发生的5次其他事件中，在工程处房地发现了催泪弹筒、橡胶子弹等以色列乏弹。工程处对此类事件提出了抗议。在加沙地带，工程处一所学校因附近发生的以色列空袭受损。在另一次事件中，一名工程处警卫在当地水泥厂看守从以色列进口至加沙的水泥时，因附近发生的以色列导弹袭击受伤。

43. 2010年11月15日以色列当局批准后，工程处2011年9月18日开始重建2009年1月15日被毁的加沙地带外地办事处仓库。

44. 在西岸，在工程处房地未经许可举行了3次社区活动，包括2011年5月15日涉及巴勒斯坦权力机构高层官员的1次事件。工程处对该事件提出了抗议。发生了6次巴勒斯坦人威胁或攻击工作人员的事件，其中1次工作人员被置于枪口威胁下。发生了12次未经许可进入或闯入工程处设施的事件，其中2次涉及武装人员和实弹射击。在加沙地带，2011年12月14日哈马斯成立周年纪念时，陌生蒙面男子2次进入3所学校，威胁工作人员并迫使学生离校。加沙地带工程处学校内和附近学生3次遭不明枪击受伤。加沙地带工程处设施2次遭巴勒斯坦不明人员导弹或手榴弹袭击。

45. 在阿拉伯叙利亚共和国，发生了几起与总体动荡局势有关的事件。工程处在拉塔基亚和霍姆斯设施的外墙在2011年8月军事行动中受轻微破坏。不明持枪人员进入工程处在霍姆斯的1所学校，据报向空中开枪后逃离。另1次事件中，在安全设施和工程处德拉学校的屋顶间架起坡道，在工程处抗议后移除。在约旦未发生侵犯工程处房地的情况。在黎巴嫩，2名不明身份人员闯入工程处在黎巴嫩北部黎波里的学校并威胁工程处工作人员。

46. 工程处铭记保证工作人员安全和保障的责任，对其工作人员在五个作业区受到威胁和攻击的程度感到忧虑，并根据联合国享有的特权和豁免，与相关国家当局共同探索防止和应对攻击的办法。

其他事项

47. 2011 年，工程处未收到巴勒斯坦权力机构返还的任何增值税。截至 2011 年 12 月 31 日，为西岸和加沙地带购买的服务和商品共拖欠工程处增值税约 5 410 万美元。

48. 2011 年 8 月 15 日，主任专员与巴勒斯坦权力机构外交事务部长签署了关于理解和落实特权、豁免及相关责任的解释性说明。该说明是 2010 年来与巴勒斯坦权力机构磋商的成果，确认了对国际法规定的特权、豁免及相关责任的相互谅解，并为强化其贯彻落实确定了标准作业程序。该说明并非对巴勒斯坦权力机构与工程处 1996 年 7 月 5 日签署的协定或其他适用国际法进行修改。

49. 在本报告所述期间，叙利亚当局继续要求工程处向其支付港口费和其他费用。这违反了联合国与阿拉伯叙利亚共和国政府 1948 年签署的协定。2011 年，工程处共支付各种费用 25 547 美元。

工程处业务区内巴勒斯坦难民的法律地位

50. 约旦、阿拉伯叙利亚共和国、西岸和加沙地带巴勒斯坦难民的法律地位与主任专员 2008 年报告所述的情况基本相同。¹⁰

51. 关于主任专员 2010 年报告中介绍的事项，¹¹ 截至报告期末，尚未通过黎巴嫩议会 2010 年 8 月 17 日颁布的劳动和社会安全法修正案的执行程序。现仍有效的 1957 年法令对巴勒斯坦难民的行动作出规定，这些难民实际上可自由改变在该国的居住地。巴勒斯坦难民享有的政府服务有限，几乎完全依赖工程处提供的基本服务。禁止巴勒斯坦难民购买不动产的立法仍然有效。

E. 财政概况

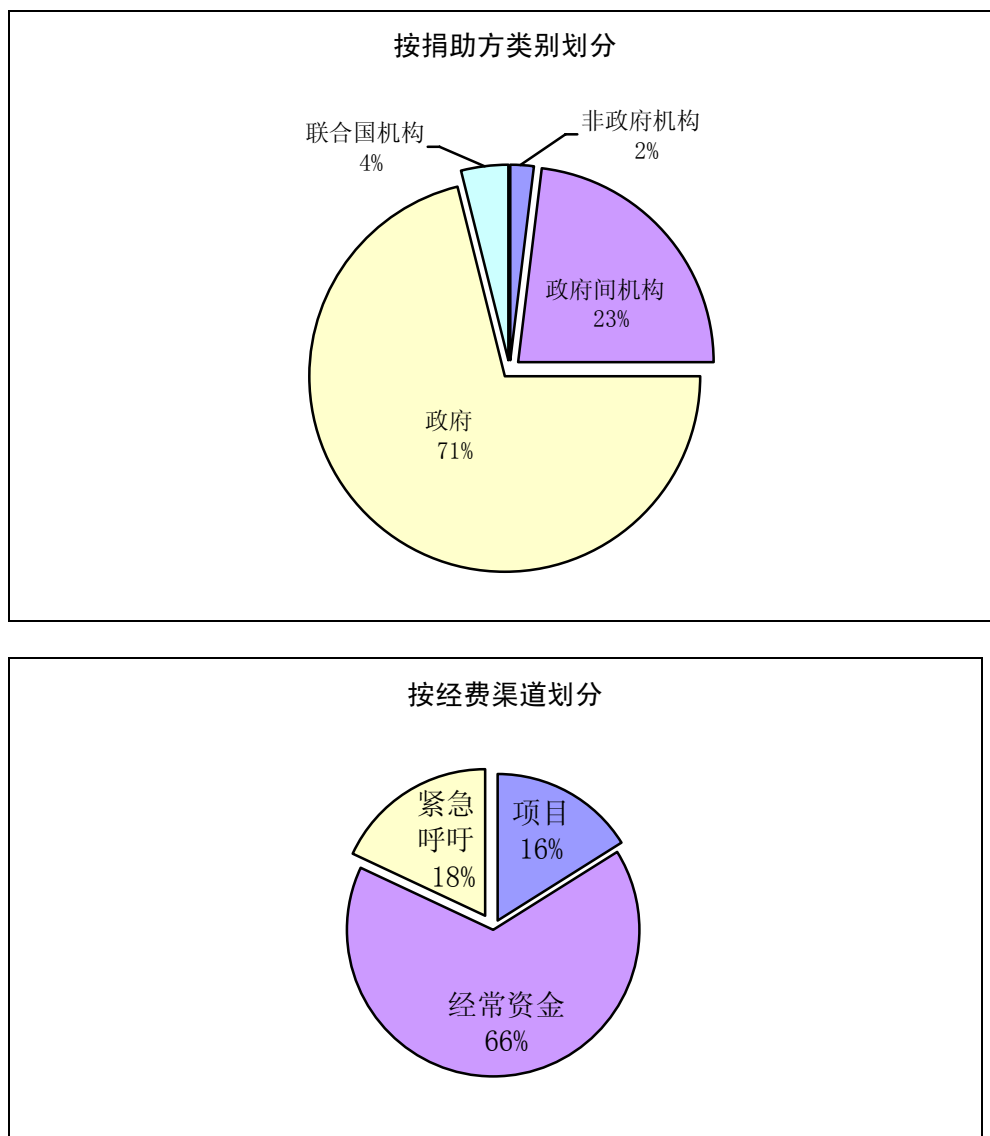
经费来源

52. 2012-2013 两年期内，除由大会通过联合国经常预算供资的 133 名国际工作人员员额外，工程处业务、项目和紧急呼吁的经费都来自捐助方的自愿捐款(见图一)。工程处项目由专用捐款提供经费，用于开展可补充工程处经常方案的具体活动。

¹⁰ 见 A/64/13，第 52-55 段。

¹¹ 见 A/66/13，第 44-45 段。

图一
按捐助方类别和经费渠道划分的经费来源分布情况



支出

53. 2011年，工程处支出9.898亿美元。最大一类支出是在不限定用途经常预算下支出的5.72亿美元，占总支出的57.9%。用限定用途经费开展的活动、紧急活动和项目分别占3.9%、22.4%和14.9%。经费不足迫使工程处开展一系列紧缩措施，包括减少为培训进行的差旅。

54. 2011年，教育仍为规模最大的方案，其支出为3.338亿美元，占5.72亿美元不限定用途经常预算总支出的58%（见表1、表2和图二、图三）。

表 1
2011 年按业务区域和方案分列的普通基金实际支出
(千美元)

方案	加沙地带		黎巴嫩		约旦		阿拉伯叙利亚共和国		西岸		总部		共计	
教育	141 074	69%	35 974	50%	29 727	62%	70 581	67%	54 041	54%	2 403	5%	333 800	58%
保健	30 129	15%	15 897	22%	8 551	18%	18 950	18%	24 501	25%	677	2%	98 706	17%
基础设施	3 082	2%	412	1%	325	1%	530	1%	631	1%	1 636	4%	6 616	1%
救济和社会服务	14 413	7%	7 064	10%	4 151	9%	6 994	7%	4 212	4%	970	2%	37 804	7%
支持服务	14 662	7%	12 314	17%	5 486	11%	8 183	8%	16 095	16%	38 956	87%	95 696	17%
共计	203 360	100%	71 662	100%	48 241	100%	105 238	100%	99 480	100%	44 642	100%	572 622	100%

图二
各方案支出

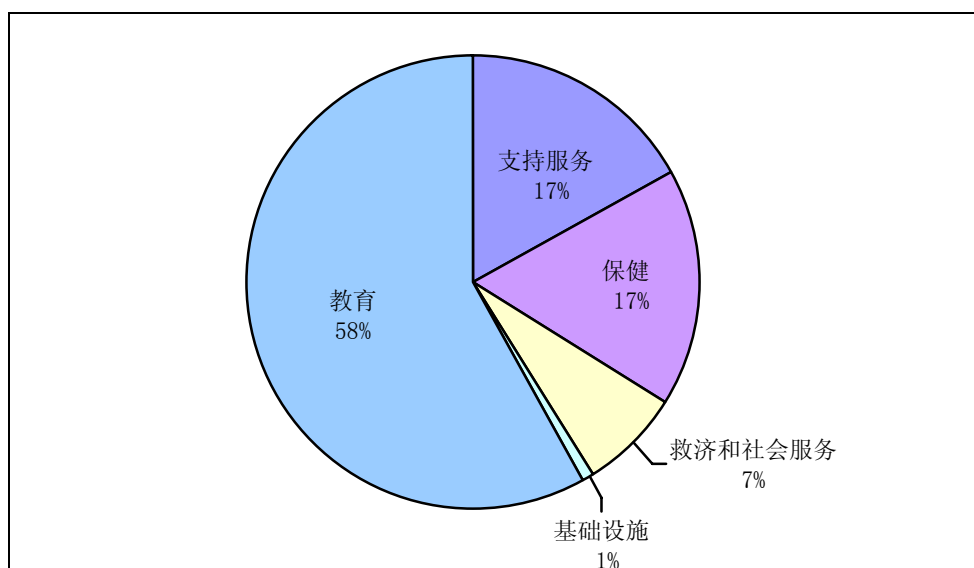


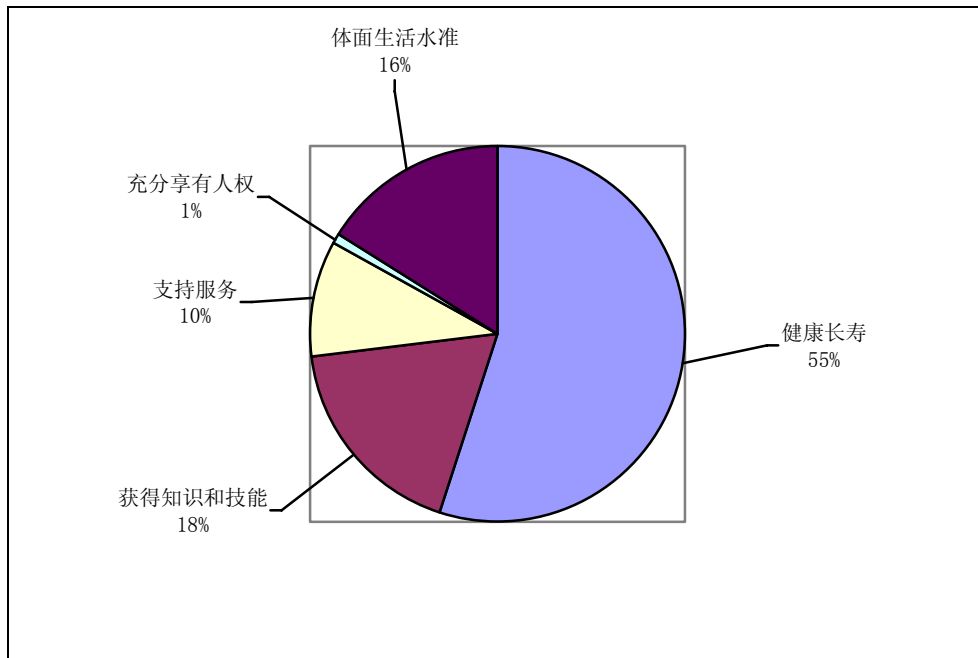
表 2
2011 年按业务区域和人类发展目标分列的普通基金实际支出
(千美元)

人类发展目标	加沙地带		黎巴嫩		约旦		阿拉伯叙利亚共和国		西岸		总部		共计	
健康长寿	29 485	14%	19 706	27%	9 366	19%	18 948	18%	24 275	24%	1 117	3%	102 898	18%
获得知识和技能	137 636	68%	32 945	46%	27 830	58%	66 218	63%	46 755	47%	2 555	6%	313 939	55%
体面生活水准	20 766	10%	9 746	14%	5 770	12%	10 542	10%	10 845	11%	1 990	4%	59 659	10%
充分享有人权	1 044	1%	314	0%	441	1%	758	1%	933	1%	784	2%	4 274	1%
支持服务	14 428	7%	8 949	12%	4 834	10%	8 771	8%	16 672	17%	38 197	86%	91 852	16%
共计	203 359	100%	71 660	100%	48 241	100%	105 237	100%	99 480	100%	44 643^a	100%	572 622^b	100%

^a 总部提供 3 800 万美元的费用，包括各业务区域自愿提前退休所需的 700 万美元和 1 600 万美元国际工作人员费用。

^b 包括 2 530 万美元国际工作人员费用，不包括 180 万美元汇率损失，230 万美元衍生品损失和 2 300 万美元上年调整数。

图三
各人类发展目标的支出



第二章

业务区的优先事项

A. 约旦

55. 约旦接纳的巴勒斯坦难民人数最多，截至 2011 年 12 月 31 日达 1 979 580 人。在本报告所述期间，工程处的外地管理人员继续努力增效、开源节流，以解决资金短缺问题，同时还与涉及全工程处的进程保持一致，努力执行保健和教育改革战略。作为保健方案下的家庭保健工作队改革的一部分，旨在实现近东救济工程处诊所病人健康记录数字化的“电子卫生”系统以及有助于减少高峰时期门诊部人满为患和延误现象的新预约系统已在 5 个保健中心成功推广。这些改革不仅每年让 25 万多个病人直接受惠，而且还促成了更高效的服务，减少了病人的等候时间，实现了对工作人员时间、医疗用品的使用和支出更为精确的监控。在救济和社会服务方案领域，2011 年起开始从基于状况的特困情况方案向基于需求的社会安全网方案加速转变，对于所有受益于特困情况方案的家庭都进行了重新评估，通过采用一种代用经济能力检测公式来确定他们的贫困程度。通过邮局向社会安全网的受益者分发现金的新方法也进行了成功试点。有证据表明，与粮食援助相比，现金转移是帮助人们在更可持续的基础上摆脱贫困的更佳办法。

B. 黎巴嫩

56. 截至 2011 年 12 月 31 日，在黎巴嫩登记的巴勒斯坦难民人数为 436 154 人。在本报告所述期间，工程处的黎巴嫩外地办事处继续实施各项改革，以提高向难民提供的服务质量。办事处在贝鲁特综合医疗中心开展了家庭保健工作队办法的试点项目；建立了住院服务的更佳监测和评价机制；并通过与 35 家医院订立合同，增加了难民入院护理的机会。4 月份，推出了一项灾难性疾病救助方案，以应对三级医疗覆盖率有限的问题。在教育方案领域，办事处开展了若干举措提高学术成就，包括开展教师培训、暑期学习支持和提供一年四季的娱乐活动。两次国家考试的合格率进一步提高。共建成了 4 所新学校，两班制几乎被淘汰；截至 2011 年 12 月 31 日，近东救济工程处在黎巴嫩开设的 67 所学校中已有 65 所实现了单班制。为改善难民营的条件，工程处改造了 Burj Barajneh 难民营的基础设施，并重建了 Burj el-Shemali 难民营的住所。Ein El-Hilweh 难民营进行了用自助方法重建难民营的试点，鉴于黎巴嫩较易获得建材，而且自助方法的受益人在材料采购方面获得了较大的自由度，事实证明这一试点是成功的。试点使得住所单位重建成本下降了 50%。

C. 阿拉伯叙利亚共和国

57. 截至 2011 年 12 月 31 日，在阿拉伯叙利亚共和国登记的巴勒斯坦难民人口为 486 946 人。2011 年，发生在阿拉伯叙利亚共和国的冲突导致了相关的严重经

济后果，在这种条件下，工程处的外地管理人员利用项目资金扩大了人道主义援助，优先为老人、妇女担任户主的家庭和有特殊需要的家庭提供生计支持。经常发生的暴力行为影响到近东救济工程处在多个难民营及其周边地区的服务，导致这些地方的入学率降低，最脆弱群体获得的援助和小额贷款被削减。不过工程处仍能在大多数地区维持业务。这一年，工程处为卫生方案推出网上电子卫生管理系统作好了准备，同时将教育方案改革的重点放在为有特殊需要的学生提供包容性教育上。“让青年人参与”项目大楼的建设工作业已完成，该项目是近东救济工程处开办的职业培训和就业方案，旨在解决巴勒斯坦难民青年失业率高的问题。工程处还继续开展斋月难民营倡议，这是工程处与联合国儿童基金会和阿拉伯叙利亚共和国政府的巴勒斯坦阿拉伯难民管理总局合作实施的难民营和住所维修和改进方案。

D. 西岸

58. 截至 2011 年 12 月 31 日，在约旦河西岸登记的巴勒斯坦难民人口为 727 471 人。在本报告所述期间，除根据全工程处的持续变革进程实施方案改革之外，近东救济工程处的外地管理人员启动了新的社区参与方案，其目的是提升服务交付的质量和难民的自力更生程度。该战略的要素之一是授权近东救济工程处难民营服务官员和地区官员作出方案规划决定，利用他们接近受益人的地利之便，能够提高对难民社区的需求作出有效评估和回应的能力。工程处还加大了高级工作人员、难民营委员会和其他利益攸关方之间就关键问题进行讨论的接触频率。近东救济工程处还与联合国国家工作队和巴勒斯坦权力机构的国家青年战略结成伙伴关系，重点探索增进青年就业机会的新方法。通过确定缺乏粮食保障的弱势难民，工程处开展了长达一年的工作，评估和改善针对贫困问题开发的数据库。在本报告所述期间，近东救济工程处还着手把各项方案转移出紧急拨款进程，将学校和医疗诊所的社区精神卫生方案转移至核心活动的框架之内，随后又将住所重建方案转入项目筹资的框架之内。

E. 加沙地带

59. 截至 2011 年 12 月 31 日，在加沙地带登记的巴勒斯坦难民人数为 1 167 572 人。在本报告所述期间，近东救济工程处加大努力，通过拓展基于代用经济能力检测公式的贫困调查的应用范围，更有针对性地帮助那些最需要的人。在 2011 年有逾 15 万个家庭接受了调查。截至 2011 年底，共有 78 万名处于赤贫或绝对贫困状况的难民获得了近东救济工程处的粮食援助，68 万名难民获得了应急方案的援助，另有 10 万人获得了由经常预算资助的社会安全网的援助。这些数字与往年相比略有增加，这表明人道主义局势并未显著改善。近东救济工程处还利用贫困调查的结果，通过名为“创造就业机会方案”的“以现金支付工资方案”来更有针对性地援助目标群体。在过去一年中，共创造了近 8 000 个短期工作岗位，向当地经济注入了约 2 800 万美元的资金，使 32 000 名难民从中直接受益。由

于工程处的紧急呼吁资助急剧下降，在创造就业机会方案下授予的合同数量在 2011 年第三季度削减了。截至 2011 年年底，仅有 29% 的合同 (3 152 份) 仍然有效，而 2010 年年底这一数字超过了 10 000。

60. 加沙地带的重建工作仍是近东救济工程处 2011 年的重点优先事项，工程处作出了不懈努力，加速实施 6.67 亿美元的重建计划。根据该计划，近东救济工程处到 2011 年底完成了价值约 1 900 万美元的 20 个项目，并启动了价值 1.3 亿美元的 31 个新项目。此外，2011 年 1 月至 6 月，以色列政府核准了启动其他 46 个项目的申请。2011 年下半年没有任何项目获得核准。近东救济工程处在 2011 年完成了 3 个保健中心、6 所学校和 33 个住房单元的建设工作。2011 年的在建项目为加沙地带的经济共注入了 5 400 万美元，并创造了约 5 200 个就业机会。然而，截至 2011 年底，仍有 38 个项目等待以色列核准，包括 4 个住房项目 (资金已全部到位) 和 32 所学校 (其中 19 所的资金已全部到位)。

61. 此外还推出了针对 1 至 3 年级的互动学习网站和一项针对逾 4 万名学生的暑假学习方案，使需要额外支持的学生从中受惠，其中 87.7% 的学生在暑期培训结束后通过了考试。近东救济工程处连续第五个年头为加沙地带的 20 多万儿童提供了为期六周的暑假培训班，从而为他们提供了一次重要的人类发展机会。近东救济工程处夏季运动会是工程处“优秀学校”计划的一个重要组成部分，为加沙地带饱受长期冲突和因为封锁而更加严重的当地普遍贫困的影响的儿童提供了一种独特的娱乐体验。

第三章

次级方案审查(接近东救济工程处的人类发展目标框架分类)

62. 自 2010 年以来, 近东救济工程处始终遵循 2010-2015 年度中期战略所设定的框架。中期战略以 15 项战略目标为基础, 为工程处指出了行动方向。每一项战略目标都将有利于实现下列四项人类发展目标中的一项或多项: 健康长寿; 获得知识和技能; 体面的生活水准; 充分享有人权。

63. 2011 年期间, 工程处各外地办事处和总部各部门努力实现外地和总部执行计划所载列的两年期目标, 这些计划是根据工程处五年战略愿景和每个外地办事处进行的难民需求评估制定的。A 至 D 节将介绍近东救济工程处在实现其规划目标方面取得的最新进展情况。

A. 目标 1 健康长寿

64. 工程处为难民提供基本保健服务, 并为生活在难民营和一些集中场所的难民提供安全用水和环境卫生。虽然难民营社区的条件普遍艰苦, 但在过去 20 年中, 传染病得到控制, 婴幼儿死亡率和孕产妇死亡率有所下降。

65. 近东救济工程处酌情与东道国以及国内和国际合作伙伴开展合作, 通过其保健方案以及难民营改建和基础设施方案采取干预措施, 实现健康长寿这一人类发展目标。高血压和糖尿病等非传染性疾病如今是巴勒斯坦难民所面临的主要健康挑战。越来越多的患者需要终身防治这些慢性疾病, 对医疗保健的需求也不断升级。随着医疗成本的不断上升和财政资源的停滞不前, 为满足这些需求, 工程处必须探索提供医疗保健的新途径。

66. 2011 年, 近东救济工程处开始启动医疗改革进程, 重点引入了家庭保健工作队的办法。家庭保健工作队由一组多学科卫生专业人员组成, 他们共同合作, 为个人和家庭的全面健康保健需求提供服务。这种办法保证了服务的连贯性, 并在卫生保健提供者、患者、家庭和社区之间建立起关系。2011 年年底, 家庭保健工作队办法在两家诊所试点。试点工作在工作量分配以及提高工作人员的时间和技能使用效率方面取得了进展。通过试点取得的经验, 近东救济工程处开发了一套标准化的家庭保健工作队一揽子办法, 引导工作人员准备和实施这一方法。

67. 近东救济工程处还开发了一套电子病历系统“电子卫生”, 以取代现有的书面记录系统。2011 年期间, 试点设施配备了计算机基础设施; 工作人员接受了“电子卫生”系统的使用培训, 该系统的实施开始启动。该系统大幅简化了单个病人信息的管理, 特别是对长期的慢性非传染疾病患者。与此同时, “电子卫生”系统减少工作人员记录和报告病情的负担。不过, 家庭保健工作队办法和“电子卫

生”系统需要系统开发和工作人员能力方面的大量投资，尽管它们能够大幅改善慢性非传染疾病的护理。然而，资源方面的限制令近东救济工程处无法将降低胆固醇的药物纳入基本药品清单，而这些药物对于很大比例的患者而言是至关重要的。慢性非传染疾病的并发症可能十分严重，需要住院治疗，并可能导致残疾。因此，为管理慢性疾病日益加重的负担，需要在工作人员配置、药品和医院护理方面投入大量资源。

68. 在本报告所述期间，近东救济工程处基础设施和难民营改善方案为居住在结构不牢、不安全、不卫生状况下的家庭修建或重建了住所，有 635 个住所得重建。但由于资金短缺，这个总数在所有 5 个业务区需要重建的 10 000 个住所中仍然只占很小的比例。该方案还包括继续努力改善难民的设施，在本报告所述期间建造、重建或扩建了各个业务区的 33 所学校、8 个保健中心和 8 个社区发展中心。与供水管道网络连接的难民营住所接近 99%，近 94% 的难民住所现已连接到公共排污网络。2011 年，该方案承担了黎巴嫩和加沙地带的基础设施项目，修建了 12 公里的主排污管道、19 公里的供水线和 10 万平方米的道路。

战略目标 1

确保普及优质、全面的初级保健

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	百分比
(a) 确保合格劳动力的使用效率得到提高	通过预约到一般门诊就诊的门诊病人和客户的比例	基线	31.0
		目标	68.8
		实际(2011年)	63.4
(b) 保健服务质量有所改善	抗生素处方的比例	基线	31.5
		目标	24.4
		实际(2011年)	25.84

产出

- 病人/客户与医生的平均交流时间仍然是短暂的 3 分钟¹²
- 保健门诊工作人员中 80% 已经通过能力评估测试
- 每名医生每天平均诊治病人的数目仍然高达 106 人
- 非传染性疾病患者的后期并发症发病率为 12.1%
- 共为 88 527 名住院患者的二级和三级医疗保健提供了补助
- 在质量管理方面已经开展 4 项业务研究调查

¹² 截至 2011 年初的近东救济工程处最新内部数据。

- 提供了近东救济工程处基本药品清单上的所有药品，仅在极短暂时期内出现过少数几种药物短缺的情况
- 修建、重建或扩建了 8 个保健中心(加沙地带 4 个，约旦 3 个，西岸 1 个)。各服务区还有 2 个保健中心在建

战略目标 2

保护和促进家庭健康

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	百分比
保健成果得到改善	孕产妇死亡率与东道国一致	基线	17.6
		目标	18.5
		实际(2011 年)	22.3
	婴儿死亡率与东道国一致	基线	22.6
		目标	22.8
		实际(2011 年)	23

产出

- 77.8%的孕妇在孕期头三个月登记接受产前保健
- 发育迟缓儿童的康复率增加到 22%

战略目标 3

预防和控制疾病

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	百分比
传染性疾病预防率比较接近东道国的情况	12 个月龄以下婴儿的疫苗接种率	基线	99.0
		目标	99.1
		实际(2011 年)	99.6
	可用疫苗预防的疾病的爆发次数	基线	0
		目标	0
		实际(2011 年)	0

产出

- 99.6%的 18 个月龄儿童接种了疫苗
- 难民营几乎所有住所都与近东救济工程处或市政饮用水网络连结
- 难民营 93.6%的住所都与公共排污网络连通

- 黎巴嫩的 Burj Barajneh 和 Mar Elias 难民营基础设施项目已建成，共修建了 11 公里长的排污管道、18 公里长的供水管道、2 个水库和 560 000 平方米的道路。Nar-el-Bared 难民营的排污和下水道系统设计工作已经完成
- 阿拉伯叙利亚共和国 Dera'a 难民营的排污和下水道系统设计工作已经完成
- 加沙地带 Deir-el-Balah 和 Khan Younis 难民营共铺设了 45 000 平方米的路面，修建了 0.9 公里的排污管道、0.9 公里的供水管道和其他基础设施工程

B. 目标 2

获得知识和技能

69. 工程处在其所有业务地区开办 691 所小学和预备学校，并在黎巴嫩开办 8 所中学，为大约 50 万巴勒斯坦难民儿童免费提供基础教育。巴勒斯坦难民的识字率可与区域和全球水平媲美，1960 年代以来，招生工作落实了性别平等。通过其教育体系，工程处拥有巨大的潜力，能够帮助巴勒斯坦难民儿童发展、发挥潜力和长大成人，同时了解自己的权利并尊重他人的权利。工程处的教育方案通过技术和职业培训方案提高就业能力，因此也有助于实现工程处的人类发展目标 3(体面生活水准)。

70. 2011 年 10 月 5 日，工程处启动了该处的教育改革战略。这项改革旨在提高工程处所属学校教育方案的实效、相关性和效率。该战略力求通过综合办法实现转型性变革，这一办法涉及八个主要领域：教师发展和增强学校权能；课程和学生评估；包容性教育；技术和职业教育和培训；治理；战略规划、管理和项目；研究、发展和教育管理信息系统；伙伴关系、传播以及信息和通信技术。

71. 本报告所述期间，正在制订下列主要政策和战略：(a) 教师政策，力求使教学人员专业化并促进其积极性；(b) 人权教育政策，列明人权教育的核心原则和价值观并将其纳入教学实践；(c) 包容性教育政策，力求确定如何能在课堂上最好地满足所有学生的需要；(d) 教育研究战略，反映以实证为依据的政策和决策的重要性。为制订有利于课程评价和丰富课程内容并确保遵守联合国各项原则和价值观的课程框架开展了实质性工作。另外还制定了全处教育管理信息系统的规格。

战略目标 4 确保普及基础教育

预期成绩	绩效指标	衡量		
		计量单位	比例	
(a) 获得优质教育的机会增加	学生/教师比例	基线	28.0/1	
		目标	27.1/1	
		实际(2011年)	27.9/1	
			计量单位	百分比
	来自弱势群体的学生所占百分比(仅涉及职业培训中心和科学教育机构)	基线	3.4	
		目标	42.6	
		实际(2011年)	16.9	
			计量单位	数目
	充分达到基础设施安保和安全标准的新学校和改建学校数目	基线	122	
		目标	169	
实际(2011年)		117 ^a		
		计量单位	百分比	
(b) 辍学率下降	小学辍学率	基线	0.50	
		男生	0.49	
		实际(2011年)	0.66	
	女生	基线	0.26	
		目标	0.30	
		实际(2011年)	0.36	
	预备学校辍学率	基线	2.94	
		男生	3.04	
		实际(2011年)	3.05	
	女生	基线	2.28	
目标		2.53		
实际(2011年)		1.73		

^a 2011年初工程处内部最新数据。

产出

- 对大多数学校进行了维护
- 新建、重建或扩建了共 33 所学校(加沙地带 13 所、约旦 12 所、黎巴嫩 5 所、阿拉伯叙利亚共和国 2 所、西岸 1 所), 各业务区域还有 17 所学校(加沙地带 13 所、西岸 3 所、阿拉伯叙利亚共和国 1 所)正在修建之中

战略目标 5

按照既定标准提高教育质量和成果

预期成绩	绩效指标	衡量 ^a	
		计量单位	百分比
(a) 对教育工作质量的监测得到改进	按性别分列的学生在监测学习成果考试中取得的平均分数上升百分比	基线	0.0
		目标	2.8
		实际(2011年)	n/a
(b) 学校管理质量得到提高	在学校质量审查管理部分,被列为“良好”或“更好”类别的学校比例	基线	0
		目标	15
		实际(2011年)	n/a
(c) 课程讲授得到改进	在学校质量审查课程部分,被列为“良好”或“更好”类别的学校比例	基线	0
		目标	15
		实际(2011年)	n/a
(d) 教学人员的专业能力得到提高	达到专业要求的教学人员比例	基线	69
		目标	93
		实际(2011年)	n/a

注: n/a=暂缺。

^a 下一个两年期将更换指标。

产出

- 所有学校已编写学校发展计划
- 所有学校已制订教育举措课程

战略目标 6

使有特殊教育需求的学生更容易获得受教育的机会

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	百分比
有特殊教育需求学生的评估、推荐和纳入主流工作得到改进	有特殊教育需求的学生得到支助的比例	基线	1
		目标	78
		实际(2011年)	n/a

注: n/a=暂缺。

C. 目标 3 体面生活水准

72. 2011 年，工程处继续向近 30 万名最贫穷的难民提供社会安全网，包括食品、现金和专业服务。工程处为支持体面生活水准而开展的活动需要救济和社会服务、小额金融、教育以及难民营改善和基础设施等方案采取统筹干预措施。

73. 工程处评估家庭贫穷状况和针对最弱势群体的能力不断增强，因此得以确保资源流向最需要资源的人口。工程处为消除西岸和加沙地带贫穷差距所作的工作经过严格评估，证明资源对赤贫状况产生了积极影响。

74. 在本报告所述期间，工程处的救济和社会服务方案拟订了一项改革战略，其重点是逐步停止食品形式的社会转移，转而采用以现金为主的社会转移形式，提倡通过拟定发展方案，更有力和有效地消除贫穷。工程处力求通过拟议的改革，为需要安全网的巴勒斯坦难民维持一个可持续的安全网，增强民众的权能，使其逐步脱贫，并发挥难民社区固有的长处。这项改革工作特别认识到青年的重要性，青年人能够做出贡献，但他们的需要如果得不到满足，也会造成问题。因此，这项改革战略相当注重青年的就业、融入社会及其社会技能。

战略目标 7 减少赤贫

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	百分比
所有业务地区			
(a) 赤贫穷人满足其基本食品需求的能力得到提高	获得援助的社会安全网赤贫	基线	89.0
	家庭贫穷差距缩小情况所占百分比	目标	100.0
		实际(2011年)	100.0
西岸和加沙地带			
(b) 确保更准确地针对穷人	社会安全网受益人中赤贫穷人所占百分比	基线	48.0
		目标	60.0
		实际(2011年)	51.3

产出

- 平均有 288 405 人领取季度粮食援助和/或现金补助
- 已登记的孕妇和哺乳妇女中有 80% 获得应享权益
- 共有 6 771 名残疾人得到援助
- 社会工作者的所有待处理案件本应降至 200 个，但由于资金限制，待处理案件升至 273 个

战略目标 8

减少紧急状况对个人的直接影响

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	百分比
家庭经济危机的影响减少	确定可获得选择性现金援助的家庭所占百分比	基线	5.5
		目标	7.0
		实际(2011年)	2.7

战略目标 9

提供包容性金融服务和增加获得信贷的机会

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
提供更多金融服务	放贷笔数	基线(2010年)	33 593
		目标	52 581
		实际(2011年)	39 993
	放贷额	基线(2010年)	42.3
		目标	60.5
		实际(2011年)	44.4

百万美元

产出

- 该期间在埃尔比勒开设了一个小型金融方案分支机构，使业务网络中的分支机构达到 21 个
- 小额金融方案发放了 39 998 笔贷款，总额 4 438 万美元，其中巴勒斯坦被占领土 14 627 笔，价值 2 297 万美元，阿拉伯叙利亚共和国 17 718 笔，价值 1 236 万美元，约旦 7 654 笔，价值 905 万美元
- 年度客户外联总体增长 19%，投资组合增值 10%。在阿拉伯叙利亚共和国增长幅度最大，年度客户外联增长 23%；在约旦的外联增长 18%，在巴勒斯坦被占领土增长 15%
- 通过该方案的微型企业信贷、微型企业强化信贷、小型企业、集体担保贷款和妇女家庭信贷等产品，向企业提供贷款共计 29 616 笔，价值 3 203 万美元
- 提供消费者贷款和住房贷款共计 10 386 笔，价值 1 235 万美元，用以支助教育和保健、积累家庭资产以及使家庭能够通过修缮、维护和建筑贷款改善住房

- 在全部客户中，巴勒斯坦难民占 34%；在得到资助的全部企业中，非正规企业占 85%
- 向妇女提供的贷款占整个外联组合的 37%；18 至 30 岁青年客户占所有借款人的 30%
- 方案一直做到完全自给自足，业务自给率达到 110%，营业收入总额 939 万美元，净收入 866 647 美元

战略目标 10 提高就业能力

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
(a) 进入教育科学设施/职业培训中心的 机会增加	教育科学设施/职业培训中心招收的来自弱势群体的学生所占百分比	基线	12.0
		目标	21.0
		实际(2011年)	16.9
(b) 教育科学设施/职业培训中心对市场的 适应能力提高	(一) 男生毕业后 12 个月内就业率	基线	91.0
		目标	95.0
		实际(2011年)	86.8
	(二) 女生毕业后 12 个月内就业率	基线	86.0
		目标	89.0
		实际(2011年)	81.2

产出

- 职业培训中心毕业生有 27.8%在一年内找到了自己所学专业的工作¹³
- 学生 100%会在 9 年级和 10 年级时得到职业指导
- 总共提供了 346 笔高等教育奖学金

战略目标 11 以可持续方式发展难民营，改造未达标准的基础设施和住所，从而改善城市环境

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
(a) 对难民营内确定为未达标准的家庭住所的改造工作有所改进	确定为住在未达标准住房内的社会安全网受益难民人口中，已改善居住条件的人口数目	基线	141
		目标	1 920
		实际(2011年)	08

¹³ 截至 2010 年底。

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
(b) 难民营改善计划的执行 得到加强	难民营代表拥有对有关 计划的全部自主权	基线	1
		目标	5
	实际(2011年)	1	
	难民营内设计和(或)实 施的开放式公共空间	基线	2
		目标	5
		实际(2010年)	4

产出

- 在黎巴嫩、加沙地带和西岸，修复、扩大或重建了共 601 个住所，其中包括 484 户社会安全网受益家庭
- 作为阿拉伯叙利亚共和国境内内拉布难民营大型项目的一部分，完成了 34 个住房单元的修复工作，其中包括 12 户社会安全网受益家庭
- 在加沙地带采取紧急干预措施，修复和(或)重建了 2 468 个被严重破坏的住所，其中包括 264 户社会安全网受益家庭
- 在约旦，因缺乏资金，未采取任何干预措施
- 在巴里德河难民营周围的应急住所和收容中心总共安置了 950 个家庭
- 修建、重建或扩大了 49 个工程处设施
- 正在为黎巴嫩 Rashidieh 难民营、约旦 Huson 难民营和西岸 Arroub 难民营拟订难民营改善计划

D. 目标 4 充分享有人权

75. 无论是公正和公平的人类发展，还是有效的人道主义行动，都要求尊重人权。因此，工程处要实现前三个人类发展目标，就必须实现第四个目标：确保人民最充分地享有人权。工程处的任务是满足难民在教育、保健、救济和社会服务、小额金融以及包括住所在内的适当生活条件等方面的需要，并确保他们享有国际法律文书规定的权利，而工程处发挥的保护作用正是其上述任务的组成部分。工程处与各国当局、其他联合国机构和非政府组织界合作开展这方面的工作。

76. 工程处的保护工作有内外两个层面。在内部，工程处通过拟订方案和提供服务促进保护工作。在外部，工程处参与监测和报告难民状况并采取适当干预措施，主任专员强调指出，必须在尊重难民权利的情况下公正、持久解决冲突。

77. 工程处提供各种基本服务，确保在各种情况下，包括在冲突情况下仍可获得这些服务，这对确保难民享有各种权利十分关键。工程处与其他行为体的直接和间接接触有助于创造和巩固尊重权利的环境和做法。这些权利包括与工程处核心服务领域相关的经济和社会权利，例如受教育的权利以及生命权等公民权利和政治权利。此外，作为公共服务的主要提供者，工程处力求确保其提供服务的方式确实尊重受益人的权利、尊严和安全。为此，工程处采取各种办法，例如：将最低保护标准纳入各业务区域所有方案的主流；采取行动消除学校中的暴力；采取措施防止性别暴力和虐待儿童行为；在学校长期开展提倡人权和宽容的方案，以提高对个人权利的认识。监测和报告机制有助于有效开展保护活动。

战略目标 12

确保提供的服务能满足包括弱势群体在内的受益者的保护需求

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
服务提供方式更符合国际标准，特别是保护标准	(一) 符合保护标准的程度	基线	0.0
		目标	5.0
		实际(2011年)	53.3
	(二) 经核实已采取确保无暴力行为措施的学校所占百分比	基线	0.0
		目标	38.0
		实际(2011年)	n/a ^a

注：n/a=暂缺。

^a 下一个两年期将更换指标。

战略目标 13

促进尊重人权、国际人道主义法和国际难民法，保障和推动巴勒斯坦难民的权利

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
有关保护的方案和政策有所改进	(一) 被确定为弱势难民者当中，其具体需求得到处理者所占百分比	基线	12.0
		目标	44.0
		实际(2011年)	58.0
	(二) 得到当局积极反应的保护问题所占百分比	基线	13.0
		目标	33.0
		实际(2011年)	29.3

产出

- 工程处制定了应对性别暴力的多部门办法，并在各业务地区建立了转诊系统，以增加幸存者获得各种服务的机会

- 共有 1 316 名工程处工作人员以及 255 名社区组织工作人员和志愿者接受了关于为性别暴力幸存者进行检查、转诊和心理咨询的培训

战略目标 14

加强难民在其社区中规划和实施可持续社会服务的能力

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
难民在其社区中规划和实施可持续社会服务的能力	在财务管理、提供服务和治理方面改善业绩的社区组织所占百分比	基线	5.0
		目标	69.0
		实际(2011年)	49.7

产出

- 开发了用以衡量社区组织能力的评估工具包，并于 2010 年向工程处支持下的 20% 的社区组织推行
- 修建、重建或扩大了八个社区发展中心(加沙地带七个、阿拉伯叙利亚共和国一个)。另有两个社区发展中心和两个妇女方案中心正在修建中

战略目标 15

确保按照有关国际标准开展巴勒斯坦难民登记和获得工程处服务资格审查

预期成绩	绩效指标	衡量	
		计量单位	数目
获得登记的途径得到改善	(一) 已处理的个人登记记录所占百分比	基线	n/a
		目标	100.0
		实际(2011年)	96.1
	(二) 获发登记卡的家庭所占百分比	基线	n/a
		目标	70.0
		实际(2011年)	n/a
	(三) 新申请人当中，符合工程处标准者所占百分比	基线	94.0
		目标	99.0
		实际(2011年)	n/a

注：n/a=暂缺。

产出

- 在一个月处理了 61.8% 的新申请人
- 所有文件都已数字化
- 所有登记干事都已得到有关使用新的难民登记信息系统的培训

尾注

78. 联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处(工程处)是根据大会 1949 年 12 月 8 日第 302(IV)号决议设立的。工程处是大会的附属机构,于 1950 年 5 月 1 日开始运作,负责照顾约 75 万名巴勒斯坦难民的需要。它是联合国最大的方案之一,截至 2011 年底,属于其任务范围的已登记巴勒斯坦难民达到 4 797 723 人,工作人员超过 3 万人。

79. 工程处的使命是在找到持久公正解决难民问题的办法之前,协助巴勒斯坦难民充分实现他们在人类发展方面的潜力。工程处向加沙地带、西岸、约旦、黎巴嫩和阿拉伯叙利亚共和国的巴勒斯坦难民提供保护和基本服务,执行其人道主义和人类发展方面的任务。工程处的服务包括基础教育(在黎巴嫩包括中等教育)、综合初级保健、紧急救济、社会干预、小额金融、住房和基础设施支助。

12-28672 (C) 180912 200912

