



الأمم المتحدة

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

الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥

الجمعية العامة

الوثائق الرسمية

الدورة الثامنة والستون

الملحق رقم ١٣



الجمعية العامة  
الوثائق الرسمية  
الدورة الثامنة والستون  
الملحق رقم ١٣

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

الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥



الأمم المتحدة • نيويورك، ٢٠١٣



ملاحظة

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

[١٩ آب/أغسطس ٢٠١٣]

## المحتويات

الصفحة	الفصل
١	الأول - مقدمة
٢٨	الثاني - الهدف ١: التمتع بحياة مديدة وصحية
٣٢	الثالث - الهدف ٢: اكتساب المعارف والمهارات
٣٧	الرابع - الهدف ٣: التمتع بمستوى معيشي لائق
٤٥	الخامس - الهدف ٤: التمتع بكامل حقوق الإنسان
٥٠	السادس - الهدف ٥: فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأونروا
٥٤	السابع - توصيات مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة: حالة التنفيذ



## الفصل الأول

### مقدمة

١ - أنشئت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) في إطار منظومة الأمم المتحدة كهيئة فرعية تابعة للجمعية العامة بموجب قرار الجمعية ٣٠٢ (د-٤) المؤرخ ٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٤٩ وبدأت الاضطلاع بمهامها في ١ أيار/مايو ١٩٥٠. وتعد الوكالة من أكبر برامج الأمم المتحدة، إذ يبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المشمولين بولايتها ٤,٨ ملايين لاجئ في عام ٢٠١٣. ودأبت الأونروا، منذ أن بدأت عملياتها في عام ١٩٥٠، على تكييف برامجها وتعزيزها لتلبية احتياجات اللاجئين التي ما فتئت تزداد تعقداً، ومنحهم قدراً من الحماية والاستقرار في ظل التراع المزمع في المنطقة، وفي حدود الموارد المتاحة. وهي تقف على أهبة الاستعداد لمواصلة هذا العمل خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، وفقاً للولاية التي تكلفها بها الجمعية العامة والتي تمتد لثلاث سنوات.

٢ - وتتمثل مهمة الأونروا في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين على تحقيق كامل إمكاناتهم من منظور التنمية البشرية في ظل الظروف الصعبة التي يعيشون فيها، على نحو يتماشى مع الأهداف والمعايير المتفق عليها دولياً. وتؤدي الوكالة هذه المهمة عن طريق توفير طائفة متنوعة من الخدمات الأساسية في إطار المعايير الدولية للاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية. وتنفرد الوكالة بين وكالات الأمم المتحدة بتقديمها الخدمات إلى المستفيدين مباشرة. وقد أصبحت ولاية الوكالة، التي استمدت تكليفها من الجمعية العامة وتطورت بمرور الزمن استجابة لمستجدات السياق التشغيلي، تشمل في الوقت الراهن توفير خدمات التعليم؛ والرعاية الصحية؛ والإغاثة والخدمات الاجتماعية؛ والتمويل البالغ الصغر؛ والمساعدة المقدمة إلى اللاجئين في حالات الطوارئ؛ وتحسين الهياكل الأساسية ومخيمات اللاجئين؛ وحماية اللاجئين.

### ألف - السياق

٣ - تتسم منطقة الشرق الأوسط، حيث تعمل الأونروا، بعدم استقرارها وتعرضها لنشوب النزاعات. واليوم، تواجه الوكالة تحديات لم يسبق لها مثيل في جميع ميادين عملياتها. وليس من المبالغة في شيء القول إن كل ميدان من ميادين العمليات يتأثر بأزمات تتفاوت حدتها، مما يفرض مزيداً من القيود على الموارد المحدودة للأونروا ويجد بالتالي من قدرتها على خدمة اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان والجمهورية العربية

السورية. فمشاكل الوصول إلى اللاجئين في الضفة الغربية، واستمرار الحصار المفروض على قطاع غزة، والتراع الدائر في الجمهورية العربية السورية وأثره على الأردن ولبنان، والقيود المالية الخطيرة، والشواغل المالية ما هي إلا بعضٌ من الصعوبات التي تواجه الوكالة يومياً. ورغم هذه الصعوبات، فإن الأونروا، التي يعتبرها الكثيرون أحد عوامل الاستقرار في هذه المنطقة المضطربة، تبذل قصارى جهدها لمواصلة تقديم الخدمات الأساسية والعادية مباشرة إلى اللاجئين الفلسطينيين.

٤ - وما فتئت الوكالة أيضاً تقدم المساعدة الطارئة ضمن مناطق عملياتها إلى اللاجئين الذين يعيشون في مخنة شديدة نتيجة للتراع المسلح، بما في ذلك العمليات العسكرية، والقيود المفروضة على الإمدادات الإنسانية، والضائقة الاقتصادية التي طال أمدها في العديد من ميادين العمليات. وستواصل الأونروا تقديم هذه الخدمات، حسب الاقتضاء، وتقديم الخدمات لغير اللاجئين المشردين حالياً والذين هم بأمرٍ الحاجة إلى المساعدة المستمرة، وذلك بصورة استثنائية وكتدبير مؤقت، بموجب التكاليف الصادر عن الجمعية العامة في قرارها ٢٢٥٢ (دإط-٥) وقراريها الأحدث عهداً ١١٤/٦٧ و ١١٦/٦٧.

٥ - وستواصل الأونروا بذل جهودها أيضاً من أجل تعميم مراعاة المنظور الجنساني وتلبية احتياجات اللاجئين من الأطفال والفئات الضعيفة، وزيادة تعزيز استجابات الوكالة في مجالات الحماية والبرمجة والعمليات والدعوة، مما يدفع بما قدما على درب الوفاء بما عليها من التزامات. بموجب قرارات الجمعية العامة ذات الصلة، والقانون الدولي لحقوق الإنسان، ومنهاج عمل بيجين، واتفاقية حقوق الطفل، واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وسائر الصكوك الدولية السارية.

٦ - والخدمات الأساسية التي توفرها الأونروا مماثلة في طبيعتها ونطاقها للخدمات التي تقدمها أجهزة الحكم المحلي أو الحكومات الوطنية. وتُعد الوكالة، التي تضم ٣٠ ٠٠٠ موظف تقريباً معظمهم من اللاجئين الفلسطينيين أنفسهم، من أكبر أرباب العمل في الشرق الأوسط. ويبلغ عدد الأطفال الملتحقين بمدارس الأونروا، التي يديرها قرابة ٢٢ ٠٠٠ من العاملين في مجال التعليم، ما يربو على ٤٨٠ ٠٠٠ طفل. وفي العام الماضي، استقبلت مراكز الأونروا الصحية البالغ عددها ١٣٩ مركزاً في جميع أنحاء المنطقة ما يربو على ١٠ ملايين مريض. وتساعد الأونروا ما يقرب من ٢٨٠ ٠٠٠ من اللاجئين الأشد فقراً وضعفاً بمساعدات إضافية يقدمها برنامج موجه لأفقر الفقراء تابع لشبكة الأمان الاجتماعي بعد إصلاحها. ويستفيد ذوو الاحتياجات الخاصة الأخرى أيضاً، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، من الخدمات المتخصصة المقدمة في المراكز الصحية التابعة للوكالة. ويتواصل



تعميم المنظور الجنساني في صلب البرامج الأساسية للأونروا. ويواجه توفير هذه الخدمات بصفة منتظمة يمكن التنبؤ بها تحديات مالية وتشغيلية وأمنية هائلة وغيرها من التحديات.

٧ - وفي غزة، حيث تبلغ نسبة اللاجئين الفلسطينيين ٧٠ في المائة من مجموع سكانها البالغ عددهم ١,٦ مليون نسمة، أدى النزاع العنيف الذي اندلع في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢ من جديد إلى مفاقمة الحالة المريعة أصلاً التي يعيشها الضعفاء من السكان الذين يشعرون بأن المجتمع الدولي قد تخلى عنهم. والفقر متوطن في غزة؛ حيث يعاني ما لا يقل عن ثلثي اللاجئين الفلسطينيين من انعدام الأمن الغذائي ويحتاجون إلى المعونة الغذائية. ويعاني اقتصاد غزة من الشلل جراء الحصار المفروض منذ ستة أعوام. وأدت القيود الصارمة المفروضة على حركة الأشخاص والسلع داخل غزة وخارجها، إلى شل النشاط الاقتصادي، ولا سيما الصادرات التي تكاد أن تكون منعدمة، وإلى زيادة حدة الفقر وجعل الفلسطينيين يعتمدون بشكل أكبر بكثير على المجتمع الدولي. وبالإضافة إلى ما تقدمه الأونروا من خدمات عادية في غزة لتقدم الخدمات التعليمية والصحية والغوثية مباشرة إلى السواد الأعظم من اللاجئين الفلسطينيين، تشمل برامج الطوارئ التي تنفذها الوكالة في غزة خلق فرص العمل المؤقتة وتوفير المعونة الغذائية وتدخلات أخرى منها الدعم في حالات الطوارئ الصحية والتعليمية والاجتماعية النفسية.

٨ - وعلى الرغم مما حققته الوكالة من إنجازات هامة في التخفيف من حدة الآثار البالغة الناجمة عن النزاع الدائر في غزة وما تواجهه من حصار وفقر متأصل، فإن ظروف المعيشة في غزة، وهي ظروف غير مقبولة أصلاً، ربما تسوء بدرجة كبيرة في الأمد المتوسط. ويبين تقرير للأمم المتحدة صدر في عام ٢٠١٢ بعنوان "غزة في عام ٢٠٢٠: مكان صالح للعيش؟" يبين بكل الوضوح التحديات التي لا مناص من أن تواجهها غزة في المستقبل في ظل غياب إجراءات تصحيحية مستمرة وفعالة وعدم تهيئة بيئة سياسية مواتية. فبحلول عام ٢٠٢٠، سيتعين على الأونروا توفير الخدمات لعدد إضافي يقدر بنحو ٣٥٠.٠٠٠ لاجئ فلسطيني. وستعتمد تقريباً فرص الحصول الموثوقة على موارد المياه المأمونة الصالحة للشرب. وسيزداد تدهور معايير الرعاية الصحية والتعليم، كما سيصبح توفير الكهرباء للجميع بتكلفة ميسورة وبصورة يمكن الاعتماد عليها ضرباً من ذكريات الماضي البعيدة بالنسبة للكثيرين. وستزداد بلا هوادة الأعداد المرتفعة أصلاً من الفقراء والمهمشين والأشخاص الذين يعانون من انعدام الأمن الغذائي والذين يعتمدون على المساعدة. وسيزداد العبء الملقى على عاتق الأونروا والمجتمع الدولي.

٩ - وفي الضفة الغربية، يعرقل نظام القيود المفروضة على حرية التنقل مزاولة السكان الفلسطينيين لأنشطتهم الاقتصادية بصورة طبيعية. ويؤثر استمرار التوسع الاستيطاني والعنف الذي يمارسه المستوطنون تأثيرا بالغاً على بعض أكثر المستفيدين من خدمات الأونروا هشاشة، مثل البدو ومجتمعات اللاجئين الفلسطينيين في محيط القدس. ونتيجة للقيود المفروضة على حرية التنقل وللتوسع في عمليات الاستيطان، لا يزال اللاجئون الفلسطينيون معزولين عن أراضيهم وأماكن عملهم وعن الأسواق الحيوية والخدمات الأساسية، مما فيها المستشفيات والمدارس. ولهذا الوضع تأثيره البالغ على اللاجئين الفلسطينيين مما يجعل العديد من المجتمعات المستضعفة أكثر اعتماداً على الخدمات التي تقدمها الأونروا.

١٠ - أما النزاع الوخيم الدائر في الجمهورية العربية السورية، فهو يفكك تدريجياً نسيج مجتمع اللاجئين الفلسطينيين ويزيد من ضعفهم. وتحتاج الأونروا الآن إلى مساعدة السكان من اللاجئين الفلسطينيين البالغ عددهم ٥٢٥ ٠٠٠ شخص، بمن فيهم عدد يقدر بنحو ٧٠ ٠٠٠ لاجئ فروا إلى البلدان المجاورة أغلبهم إلى لبنان. وقد تعرض الكثير من منشآت الأونروا في الجمهورية العربية السورية للضرر أو الدمار. وقُتل ستة من موظفي الأونروا منذ بدء النزاع في عام ٢٠١١، ناهيك عن عدد القتلى الهائل من بقية السكان. وتوسع الأونروا، على غرار سائر وكالات الأمم المتحدة، إلى الحصول على موارد إضافية لتلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين الناشئة عن حالة الطوارئ هذه.

١١ - وفي لبنان، لا يستطيع اللاجئون الفلسطينيون العمل بصورة مشروعة. ولم يعد ٨٠ في المائة تقريباً من اللاجئين الفلسطينيين البالغ عددهم ٢٧ ٠٠٠ لاجئ ممن نزحوا من مخيم نهر البارد الذي دُمّر في عام ٢٠٠٧ إلى ديارهم، ولا ينفك عدد الأشخاص الذين يفرون من الجمهورية العربية السورية إلى لبنان يرتفع، مما يزيد من حدة التوتر في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان المكتظة أصلاً، والتي تُعد الوجهة الممكنة الوحيدة لمعظمهم. ويساور المجتمع الدولي القلق لأن النزاع السوري بات يمتد في ما يبدو إلى لبنان، مما يطرح خطراً أكبر يهدد الحياة الهشة التي يعيشها اللاجئون الفلسطينيون النازحون من الجمهورية العربية السورية.

١٢ - أما في الأردن، وهي أكثر ميادين العمليات استقراراً حتى الآن، فإن تصاعد التوترات السياسية وتدفق أعداد هائلة من اللاجئين السوريين قد تترتب عليهما آثار سلبية غير مباشرة في عدد اللاجئين الفلسطينيين الكبير (قرابة ٢ مليون لاجئ مسجلين لدى الأونروا). والفقر مستشر في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين. وفي ظل هذه التحديات الماثلة في الأردن، توفر

الأونروا أيضا المساعدة في حالات الطوارئ للاجئين الفلسطينيين النازحين من الجمهورية العربية السورية.

١٣ - وتتسم الخدمات المباشرة التي تقدمها الوكالة بأهمية حاسمة لتحقيق رفاه اللاجئين الفلسطينيين في جميع أنحاء المنطقة، وما لم يتحسن الوضع المالي للأونروا، فإن أثر ذلك على المستفيدين من خدماتها سيكون فوريا وفادحا. ورغم أن التبرعات الخارجة عن الميزانية المقدمة إلى الوكالة ارتفعت تدريجيا على مر السنين، فإنها لم تواكب تزايد أعداد السكان وارتفاع التكاليف التشغيلية.

## باء - افتراضات التخطيط

١٤ - تعتمد الأونروا اعتمادا شديدا مطلقا على أموال التبرعات لتنفيذ برامجها. وهي لا تواجه حالات عجز مالي مزمن فحسب، بل تعاني أيضا من حالات عدم يقين شديد في مجال التمويل ناجمة عن التقلبات الاقتصادية والسياسية. وستستمر الوكالة في التماس الموارد الإضافية التي تحتاجها من أجل تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها إلى اللاجئين، مع الاستمرار في تولي إدارة شؤونها على نحو تراعي فيه التكاليف، وتوخي المرونة التشغيلية اللازمة للتصدي لأي اضطرابات مفاجئة تمس حياة الناس وسبل رزقهم في مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين.

١٥ - وتدرك الأونروا تماما أن ضرورة إحداث تحسن كبير في الطريقة التي تعمل بها تحتل موقعا محوريا في التزامها بتلبية احتياجات المستفيدين والتصدي للصعوبات المالية. وهي فخورة بما تبذله من جهود دؤوبة لتحسين الفعالية من خلال الإصلاحات. والغرض من الإصلاحات التعليمية التي تجريها الوكالة حاليا هو تحسين قدرة المعلمين على توفير التعليم الجيد لأطفال اللاجئين الفلسطينيين وكفالة اكتساب هؤلاء الأطفال للمعارف والمهارات التي يحتاجونها لعيش حياة أكثر أمنا وإنتاجا. وفي إطار برنامج الصحة التابع للوكالة، اعتمدت في عام ٢٠١١ حزمة إصلاحات بدأ بموجبهما اتباع نهج فريق الصحة الأسرية. ويوفر نموذج فريق الصحة الأسرية الرعاية الصحية الأولية الكلية والشاملة للأسرة بأكملها، ويوطد بذلك العلاقات الطويلة الأمد بين مقدم الرعاية والمريض/الأسرة.

١٦ - وعلاوة على ذلك، تتخذ الأونروا خطوات تطلعية من أجل معالجة الأثر الذي يخلفه الفقر على اللاجئين الفلسطينيين. ويضطلع برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية حاليا بمبادرة رائدة للتخفيف من حدة الفقر في غزة تستند إلى التطوع وتعبئة الشباب وزيادة إشراك المجتمع في مكافحة الفقر. غير أنه لا بد من التسليم بأن التخفيف من حدة الفقر في

أوساط اللاجئين الفلسطينيين سيتطلب استثمارات كبيرة، مالية وسياسية على السواء، من البلدان المضيفة والجهات المانحة ومشاركة نشطة من جانب المنظمات الشريكة، بما في ذلك الجهات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة.

١٧ - وتشكل تكاليف الموظفين الجزء الأكبر من ميزانية الأونروا (انظر الجدول ٧ أدناه). ويرجع ذلك إلى أن تقديم الخدمات بشكل مباشر يوميا يتطلب عددا كبيرا من الموظفين (زهاء ٣٠.٠٠٠ موظف)، بما في ذلك المعلمون والأطباء والمرضون والأخصائيون الاجتماعيون وعمال المرافق الصحية. وتقضي سياسة الأجور التي تطبقها الأونروا بأن تدفع الوكالة رواتب مماثلة للرواتب المدفوعة لموظفي الحكومة في البلد المضيف. وينتج عن زيادة رواتب موظفي الحكومة في البلدان المضيفة، التي غالبا ما تُمنح استجابة لزيادة التضخم وتكلفة المعيشة، ارتفاع في التكاليف التي تتكبدتها الوكالة. وفي الوقت نفسه، تسعى البلدان المانحة إلى تحسين الجودة (أو المحافظة عليها) في تقديم الخدمات بتكاليف أقل، حيثما أمكن ذلك، بينما يحتاج اللاجئون الفلسطينيون إلى تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاقها وعمقها. وبالتالي، تواجه الأونروا طلبات وتوقعات متزايدة من جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين في ظل القيود المفروضة على قاعدة الموارد والزيادة في التكاليف التشغيلية.

١٨ - وقد تغير سياق العمل في الجمهورية العربية السورية تغيرا كبيرا منذ وضع خطط فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ وعرض ملزمة الميزانية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥. ويتوقع أن تتسم الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ بحالة من عدم الاستقرار على نطاق واسع، مما سيؤدي إلى استمرار نزوح أعداد كبيرة من اللاجئين الفلسطينيين وتعميق الأزمة الإنسانية. واتساقا مع تصورات التخطيط المتعلقة بالأمم المتحدة ككل، تفترض الأونروا أن الحالة الراهنة في الجمهورية العربية السورية ستستمر أو تسوء خلال فترة التخطيط. وسيشهد الحيز الإنساني تقلصا كبيرا واسع النطاق يتكرر معه تعليق خدمات الأونروا. غير أن الوكالة ستظل قادرة على الوصول إلى معظم مرافقها، وستواصل التركيز على دعم الاستجابة الإنسانية الإقليمية التي تقدمها الأمم المتحدة للأزمة في الجمهورية العربية السورية، وتوفير المساعدة الإنسانية المنقذة للحياة، وخدمات الأونروا المستمرة إلى اللاجئين الفلسطينيين داخل الجمهورية العربية السورية، كما ستواصل الدفاع عن حقوقهم.

## جيم - هيكل الميزانية

١٩ - تقدم الأونروا تقاريرها مباشرة إلى الجمعية العامة. وتضطلع اللجنة الاستشارية (التي تتألف من ٢٥ عضوا و ٣ مراقبين)، والتي تضم ممثلين للجهات المانحة الرئيسية للوكالة والحكومات المضيفة لها، بتقديم المشورة والدعم عموما إلى المفوض العام للوكالة بشأن برامج

الأونروا وأنشطتها. وقد قررت الجمعية في قرارها ٣٣٣١ باء (د-٢٩) أن يجري، اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ١٩٧٥ وطوال مدة ولاية الوكالة، تمويل المصروفات اللازمة لدفع مرتبات موظفيها الدوليين الذين يقومون بخدمة الأونروا، والتي كانت لولا ذلك ستخضع من التبرعات، من الميزانية العادية للأمم المتحدة (انظر أيضاً الشكل الأول).

٢٠ - ويعكس هيكل ميزانية الأونروا الاستراتيجية متوسطة الأجل للفترة ٢٠١٠-٢٠١٥، ويستند إلى خطط التنفيذ التي أعدت لكل المكاتب الميدانية ولمقر الأونروا لفترة السنتين الثالثة من الاستراتيجية المتوسطة الأجل. وتعكس الفصول التالية والإنجازات المتوقعة ومؤشرات ومقاييس الإنجاز المبينة فيه التزام الأونروا المستمر بالإدارة على أساس النتائج.

٢١ - وتحدد الاستراتيجية المتوسطة الأجل أربعة أهداف للتنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين، وهي:

(أ) التمتع بحياة مديدة وصحية؛

(ب) اكتساب المعارف والمهارات؛

(ج) التمتع بمستوى معيشي لائق؛

(د) التمتع بكامل حقوق الإنسان.

٢٢ - وتربط الوكالة الموارد المالية بتحقيق الأهداف المبينة أعلاه والإطار الأساسي للأهداف والنتائج والنواتج الاستراتيجية.

٢٣ - وتمشيا مع القاعدة ٩-٢ من النظام المالي المحدث للأونروا، الممثل للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، تُقدم ميزانية فترة السنتين، اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢، وفقاً للأساس النقدي المعدل في إطار مبادئ المعايير المحاسبية لمنظومة الأمم المتحدة. ولأغراض الإدارة الداخلية، يتم الحفاظ على امثال الميزانية أيضاً لمبادئ المعايير المحاسبية الدولية (الميزنة على أساس الاستحقاق)، وبالتالي تتضمن الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ أيضاً فصلاً واحداً، هو الفصل حادي عشر، يمثل الانتقال من المعايير المحاسبية الدولية إلى المعايير المحاسبية لمنظومة الأمم المتحدة.

٢٤ - وتتضمن الصفحات التالية ملخصات للجداول والأشكال الواردة أدناه:

الشكل الأول: خريطة تنظيمية للأونروا موزعة حسب الإدارة ومنطقة العمليات، وتبين عدد الموظفين الدوليين والمحليين في كل مكتب ميداني/إدارة.

الجدول ١ ألف: ملخص للميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ موزعة حسب هدف التنمية البشرية، وغير ذلك من الاحتياجات في إطار الميزانية العادية وميزانية المشاريع.

الجدول ١ باء: ملخص للميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ موزعة حسب البرامج وغير ذلك من الاحتياجات في إطار الميزانية العادية وميزانية المشاريع.

الجدول ٢ والشكل الثاني: بيان تفصيلي للميزانية العادية حسب المكتب الميداني والمقر مع الأرقام المقارنة لفترات السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، و ٢٠١٢-٢٠١٣، و ٢٠١٤-٢٠١٥.

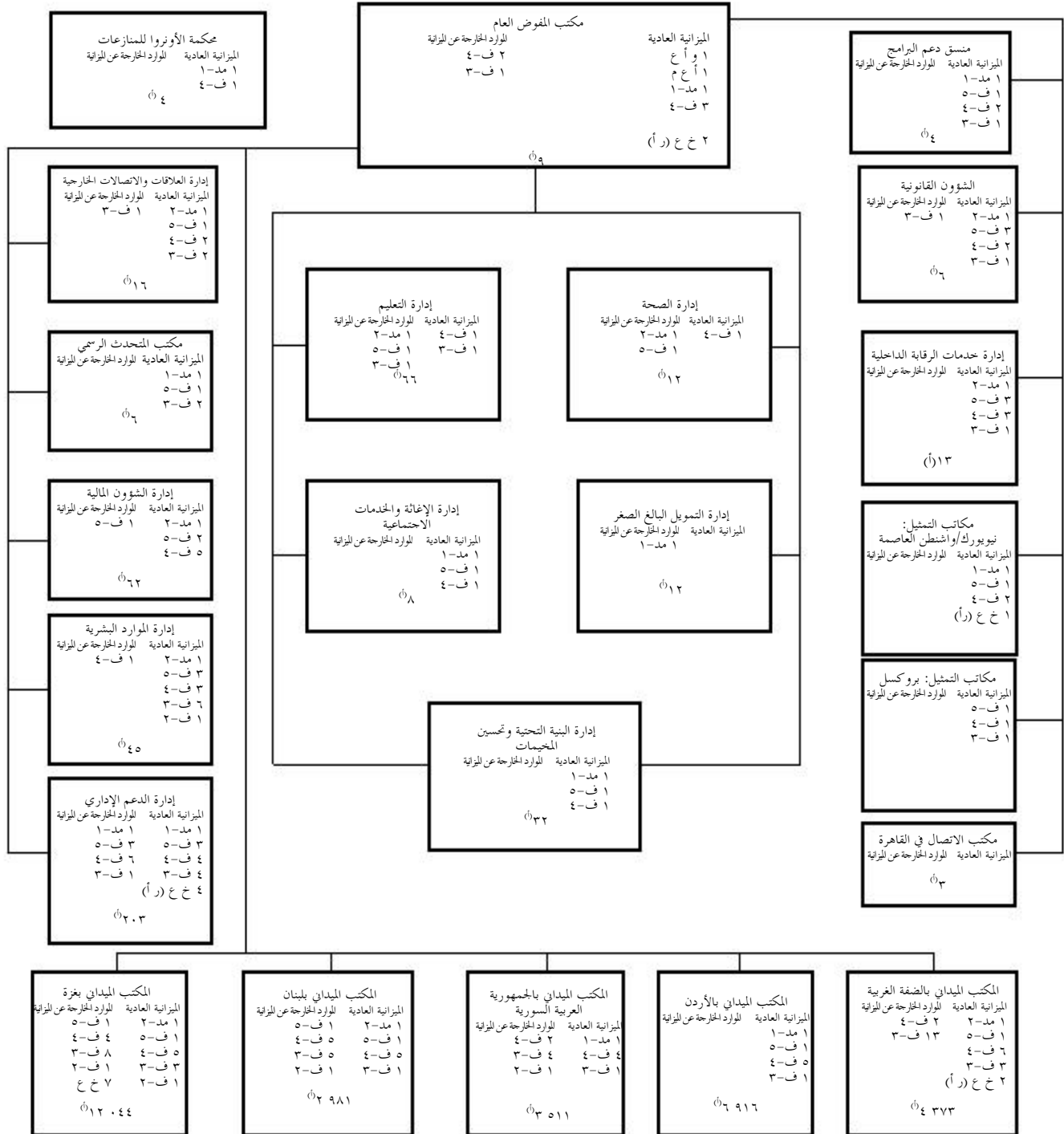
الجدول ٣ والشكل الثالث: بيان تفصيلي للميزانية العادية حسب هدف التنمية البشرية مع الأرقام المقارنة لفترات السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، و ٢٠١٢-٢٠١٣، و ٢٠١٤-٢٠١٥.

الجدول ٤ والشكل الرابع: بيان تفصيلي للميزانية العادية حسب الموارد مع الأرقام المقارنة لفترات السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، و ٢٠١٢-٢٠١٣، و ٢٠١٤-٢٠١٥.

الجدول ٥ والشكل الخامس: بيان تفصيلي لميزانية المشاريع حسب هدف التنمية البشرية والمكتب الميداني والمقر.

خريطة تنظيمية لوكالة الأمم المتحدة لغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥



ملاحظة: تُمول الوظائف الدولية التسع والسبعون من موارد خارجة عن الميزانية.  
المختصرات: و أ ع: وكيل الأمين العام؛ أ ع م: أمين عام مساعد؛ م ع: الميزانية العادية؛ م خ م: موارد خارجة عن الميزانية؛ خ ع: فئة الخدمات العامة؛ ر أ: الرتب الأخرى.  
(أ) وظائف محلية (٣٠ ٣١٤) باستثناء ١٢ وظيفة في إدارة التمويل البالغ الصغر.



## الجدول ١

## الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥

## ألف - ملخص إجمالي حجم الميزانية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ موزعة حسب أهداف التنمية البشرية على نطاق الوكالة

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

هدف التنمية البشرية	السنة المالية ٢٠١٤				السنة المالية ٢٠١٥				السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥			
	الميزانية العادية		ميزانية		الميزانية العادية		ميزانية		الميزانية العادية		ميزانية	
	النقد <sup>(١)</sup>	العينية	المجموع	المشاريع	النقد <sup>(١)</sup>	العينية	المجموع	المشاريع	النقد <sup>(١)</sup>	العينية	المجموع	المشاريع
التمتع بحياة مديدة وصحية	١٧٣٠	١٢٦٥١٧	١٩٩٥٤	١٤٦٤٧١	١٧٣٠	١٣٢١٩٥	١٤٦٤٧١	١٩٩٥٤	١٧٣٠	٢٥٦٩٨٢	١٥٨٢٢٩	٢٤٣٠٤
اكتساب المعارف والمهارات	٥٣٠	٣٤٨٦٢٤	١٢١٧٣	٣٦٠٧٩٧	٥٣٠	٣٥٨٠٤٨	٣٦٠٧٩٧	١٢١٧٣	١٠٦٠	٧٠٦١٤٢	٣٦٦٧٦٤	٨١٨٦
التمتع بمستوى معيشي لائق	-	٧٦٧٨٣	٢٠٥٦٣٩	٢٨٢٤٢٢	-	٧٥٩٣٩	٢٨٢٤٢٢	٢٠٥٦٣٩	-	١٥٢٧٢٢	٢٧٧٥٤٥	٢٠١٦٠٦
التمتع بكامل حقوق الإنسان	-	٣٨٦١	٤٥١٥	٨٣٧٦	-	٣٩٤٧	٨٣٧٦	٤٥١٥	-	٧٨٠٨	٤٣٠٠	٣٥٣
فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأوتروا	-	١٢١١٢٠	٥١٥٤	١٢٦٢٧٤	-	١١٢٥٣٧	١٢٦٢٧٤	٥١٥٤	-	٢٣٣٦٥٧	١١٦٥٠٧	٣٩٧٠
<b>مجموع احتياجات الهدف</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٦٧٤٦٤٥</b>	<b>٢٤٧٤٣٥</b>	<b>٩٢٤٣٤٠</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٦٨٢٦٦٦</b>	<b>٩٢٤٣٤٠</b>	<b>٢٤٧٤٣٥</b>	<b>١٨٤٧٦٨٥</b>	<b>٤٥٢٠١٣٥٧٣١١</b>	<b>٩٢٣٣٤٥</b>	<b>٢٣٨٤١٩</b>
احتياطي الطوارئ <sup>(ب)</sup>	-	١٤٠٠٠	-	١٤٠٠٠	-	١٤٠٠٠	-	١٤٠٠٠	-	٢٨٠٠٠	-	١٤٠٠٠
احتياطي زيادة المرتبات <sup>(ج)</sup>	-	٨٩٠٠	-	٨٩٠٠	-	٨٩٠٠	-	٨٩٠٠	-	٢٣٩٠٠	-	١٥٠٠٠
احتياطي ضريبة القيمة المضافة <sup>(د)</sup>	-	١٥٠٠٠	-	١٥٠٠٠	-	١٥٠٠٠	-	١٥٠٠٠	-	٣٠٠٠٠	-	١٥٠٠٠
احتياطي المخاطر على الميزانية <sup>(هـ)</sup>	-	١٦٧٦١	-	١٦٧٦١	-	١٤٨٣٤	-	١٦٧٦١	-	٣١٥٩٥	-	١٤٨٣٤
<b>مجموع الاحتياجات الأخرى</b>	<b>-</b>	<b>٥٤٦٦١</b>	<b>-</b>	<b>٥٤٦٦١</b>	<b>-</b>	<b>٥٨٨٣٤</b>	<b>-</b>	<b>٥٤٦٦١</b>	<b>١١٣٤٩٥</b>	<b>-</b>	<b>٥٨٨٣٤</b>	<b>-</b>
<b>مجموع الاحتياجات من الموارد</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٧٢٩٣٠٦</b>	<b>٢٤٧٤٣٥</b>	<b>٩٧٩٠٠١</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٧٤١٥٠٠</b>	<b>٩٧٩٠٠١</b>	<b>٢٤٧٤٣٥</b>	<b>١٩٦١١٨٠</b>	<b>٤٥٢٠١٤٧٥٣٢٦</b>	<b>٩٨٢١٧٩</b>	<b>٢٣٨٤١٩</b>

باء - ملخص إجمالي حجم الميزانية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ موزعة حسب البرنامج على نطاق الوكالة

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

البرنامج	السنة المالية ٢٠١٤			السنة المالية ٢٠١٥			السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥		
	الميزانية العادية		النقد <sup>(١)</sup>	الميزانية العادية		النقد <sup>(١)</sup>	الميزانية العادية		النقد <sup>(١)</sup>
	المشاريع	المجموع		المشاريع	المجموع		المشاريع	المجموع	
برنامج التعليم	١٣٧٥٦	٣٦٩٢٩٥	٥٣٠	٣٧٨٩٩٦	٣٨٣٠٥١	١٣٧٥٦	٣٦٩٢٩٥	٥٣٠	٣٦٨٧٦٥
برنامج الصحة	١٧٣٠	١٢٠٥١٦	١٧٣٠	١٢٦١٤٩	١٤٤٩٧٠	١٧٣٠	١٢٠٥١٦	١٧٣٠	١١٨٧٨٦
برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية	-	٥٤٥٦٩	-	٥٣٧٨٥	١٦٢٦٠٦	-	٥٤٥٦٩	-	٥٤٥٦٩
برنامج البنية التحتية وتحسين المخيمات	-	١٤١٤٩	-	١٣٩٧٦	١٠٥٦٥٥	-	١٤١٤٩	-	١٤١٤٩
إدارات الدعم	-	١١٨٣٧٦	-	١٠٩٧٦٠	١٢٨٠٥٨	-	١١٨٣٧٦	-	١١٨٣٧٦
<b>مجموع الاحتياجات البرنامجية</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٦٧٤٦٤٥</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٦٨٢٦٦٦</b>	<b>٩٢٤٣٤٠</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٦٧٤٦٤٥</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٦٧٤٦٤٥</b>
احتياطي الطوارئ <sup>(ب)</sup>	-	١٤٠٠٠	-	١٤٠٠٠	١٤٠٠٠	-	١٤٠٠٠	-	١٤٠٠٠
احتياطي الزيادة في المرتبات <sup>(ج)</sup>	-	٨٩٠٠	-	١٥٠٠٠	٨٩٠٠	-	٨٩٠٠	-	٨٩٠٠
احتياطي ضريبة القيمة المضافة <sup>(د)</sup>	-	١٥٠٠٠	-	١٥٠٠٠	١٥٠٠٠	-	١٥٠٠٠	-	١٥٠٠٠
احتياطي المخاطر على الميزانية <sup>(هـ)</sup>	-	١٦٧٦١	-	١٤٨٣٤	١٦٧٦١	-	١٦٧٦١	-	١٦٧٦١
<b>مجموع الاحتياجات الأخرى</b>	<b>-</b>	<b>٥٤٦٦١</b>	<b>-</b>	<b>٥٨٨٣٤</b>	<b>٥٤٦٦١</b>	<b>-</b>	<b>٥٤٦٦١</b>	<b>-</b>	<b>٥٤٦٦١</b>
<b>مجموع الاحتياجات من الموارد</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٧٢٩٣٠٦</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٧٤١٥٠٠</b>	<b>٩٧٩٠٠١</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٧٢٩٣٠٦</b>	<b>٢٢٦٠</b>	<b>٧٢٩٣٠٦</b>

(أ) باستثناء تكاليف ٥ وظائف دولية قد لا تمول من الميزانية العادية للأمم المتحدة خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥.

(ب) يشمل احتياطيات لما يلي: معامل تعديل العملة، والفترة الانتقالية للنداء الطارئ، والأغراض العامة.

(ج) يشمل مبلغ ٣,٩ ملايين دولار في عام ٢٠١٤، وهو ما يمثل تسوية بأثر رجعي لزيادة المرتبات في المكتب الاقليمي في لبنان للفترة من ١ أيلول/سبتمبر إلى ١٥ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢.

(د) يعكس ضريبة القيمة المضافة المتوقعة التي لم تقم بتسويتها السلطة الفلسطينية في فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥.

(هـ) يمثل المخاطر التي يحتمل إلى حد كبير تجسيدها، مثل المعونة الغذائية، واستبدال المركبات، وزيادة خدمات العلاج بالمستشفيات، وخطة التأمين الطبي الجماعية، وزيادة الكهرباء، وما إلى ذلك؛ ويُدْرَج مجموع الاحتياجات المتعلقة بهذه المخاطر في الميزانية بنسبة ٦٠ في المائة فقط.

## الجدول ٢

احتياجات الميزانية العادية حسب المكتب الميداني والمقر  
(الاحتياجات النقدية والعينية بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

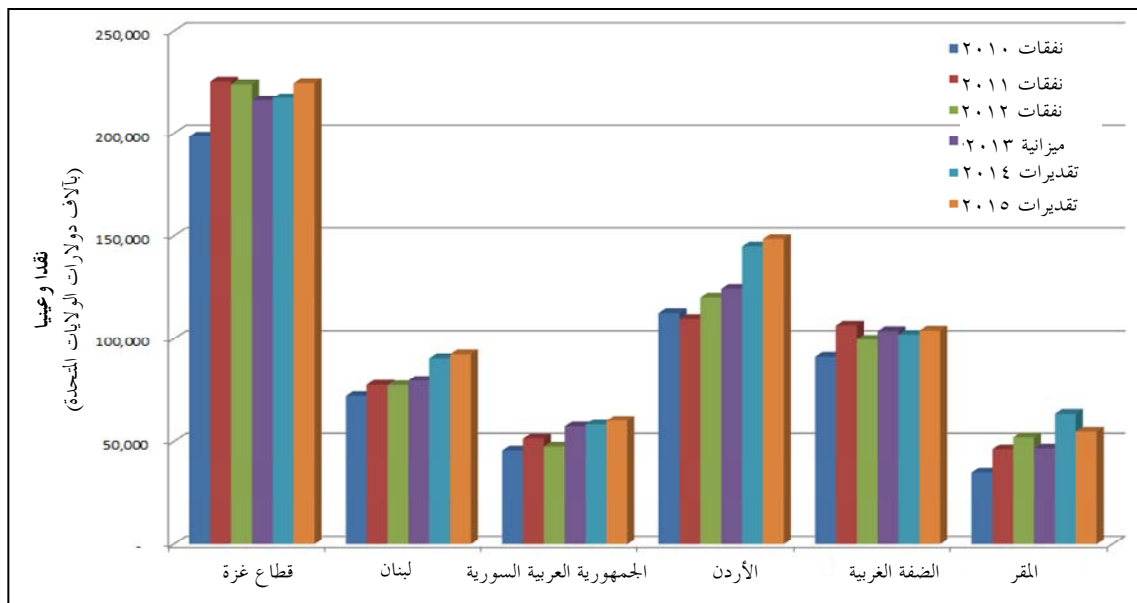
نققات	نققات	نققات	ميزانية	تقديرات	تقديرات	المكتب الميداني/المقر
٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	
١٩٨٤٨٣	٢٢٥٤٩٣	٢٢٤١٣٥	٢١٦١٠٦	٢١٧٣١٩	٢٢٤٧٠٧	قطاع غزة
٧٢٠٨٩	٧٧٤٥٨	٧٧٢٢٨	٧٩٥٣٣	٩٠٣٩٣	٩٢٣٨٠	لبنان
٤٥٧٢٧	٥١٥٣٥	٤٧٦٢٦	٥٧٣٨٣	٥٨٣٦٨	٦٠٢٩٧	الجمهورية العربية السورية
١١٢٦١٩	١٠٩٧٨٥	١٢٠٤٩٠	١٢٤٥٤١	١٤٥٠٢٣	١٤٨٦٠٩	الأردن
٩١١٩٣	١٠٦٦٢٢	٩٩٦٦٢	١٠٣٨٦٨	١٠٢٠٧٦	١٠٤١٢٥	الضفة الغربية
						المقر
٢٨٨٧	٢٧٨٠	٢٣١٥	٢٩٢٥	٢٨٥٦	٢٩١٥	برنامج التعليم
١١١٤	٩٩٤	١٠٠٩	١٢٤٥	١٢٥٩	١٢٩٦	برنامج الصحة
٩١٤	٩٦١	١٠٦٢	١١٨١	٩٥٧٧	١٠٥٨٢	برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية <sup>(ب)</sup>
١٤١٥	١٦٢٩	١٥٦٠	١٩٤٩	٢٢٨٦	١٨٨٧	برنامج البنية التحتية وتحسين المخيمات
٢٨٤٠٧	٤٠٠١٧	٤٦١٧٣	٣٩٤٢٦	٤٧٧٤٨	٣٨١٢٨	إدارات الدعم
٥٥٤٨٤٨	٦١٧٢٧٤	٦٢١٢٦٠	٦٢٨١٥٧	٦٧٦٩٠٥	٦٨٤٩٢٦	المجموع الفرعي
						احتياطي الطوارئ <sup>(د)</sup>
						احتياطي الزيادة في المرتبات <sup>(د)</sup>
						احتياطي ضريبة القيمة المضافة <sup>(د)</sup>
						احتياطي المخاطر على الميزانية <sup>(د)</sup>
-	-	-	٤٧١٣٥	٥٤٦٦١	٥٨٨٣٤	المجموع الفرعي
٥٥٤٨٤٨	٦١٧٢٧٤	٦٢١٢٦٠	٦٧٥٢٩٢	٧٣١٥٦٦	٧٤٣٧٦٠	مجموع الاحتياجات من الموارد

(أ) يشمل تكاليف ٥ وظائف دولية قد لا تكون ممولة من الميزانية العادية للأمم المتحدة خلال الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥.

(ب) يشمل برنامج شبكة الأمان الاجتماعي والاحتياطي اللازم للغذاء بمقدار ٨ ملايين و ٩ ملايين دولار في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، على التوالي.

(ج) أدرجت الأرقام المقارنة للفترة ٢٠١٠-٢٠١٢ في النفقات المناظرة لكل من إدارات/برامج المكاتب الميدانية والمقر.

الشكل الثاني  
الميزانية العادية حسب المكتب الميداني



## الجدول ٣

احتياجات الميزانية العادية حسب هدف التنمية البشرية  
(الاحتياجات النقدية والعينية بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الهدف	نققات ٢٠١٠	نققات ٢٠١١	نققات ٢٠١٢	ميزانية ٢٠١٣	تقديرات ٢٠١٤	تقديرات ٢٠١٥
التمتع بحياة مديدة وصحية	١٠٣٨٩٥	١١٠٣٤٢	١١٥٨٠٤	١١٧٨١٦	١٢٦٥١٧	١٣٣٩٢٦
اكتساب المعارف والمهارات	٣١٣٦٤٨	٣٣٥٣٦٥	٣٤٢١٠٦	٣٣٦٨٤٥	٣٤٨٦٢٤	٣٥٨٥٧٨
التمتع بمستوى معيشي لائق <sup>(ب)</sup>	٤٥٩٤٣	٦٥١٣٦	٥٥٧٣٢	٨٦٠٧٧	٧٦٧٨٤	٧٥٩٣٩
التمتع بكامل حقوق الإنسان	٤٤٢٠	٥٨٤٠	٣٦٨٠	٣٥١٩	٣٨٦١	٣٩٤٧
فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأونروا	٨٦٩٤٢	١٠٠٥٩١	١٠٣٩٣٨	٨٣٩٠٠	١٢١١١٩	١١٢٥٣٦
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>٥٥٤٨٤٨</b>	<b>٦١٧٢٧٥</b>	<b>٦٢١٢٦٠</b>	<b>٦٢٨١٥٧</b>	<b>٦٧٦٩٠٥</b>	<b>٦٨٤٩٢٦</b>
احتياطي الطوارئ <sup>(ج)</sup>				١٢٠٠٠	١٤٠٠٠	١٤٠٠٠
احتياطي الزيادة في المرتبات <sup>(د)</sup>				٣٣١٣٥	٨٩٠٠	١٥٠٠٠
احتياطي ضريبة القيمة المضافة <sup>(هـ)</sup>				-	١٥٠٠٠	١٥٠٠٠

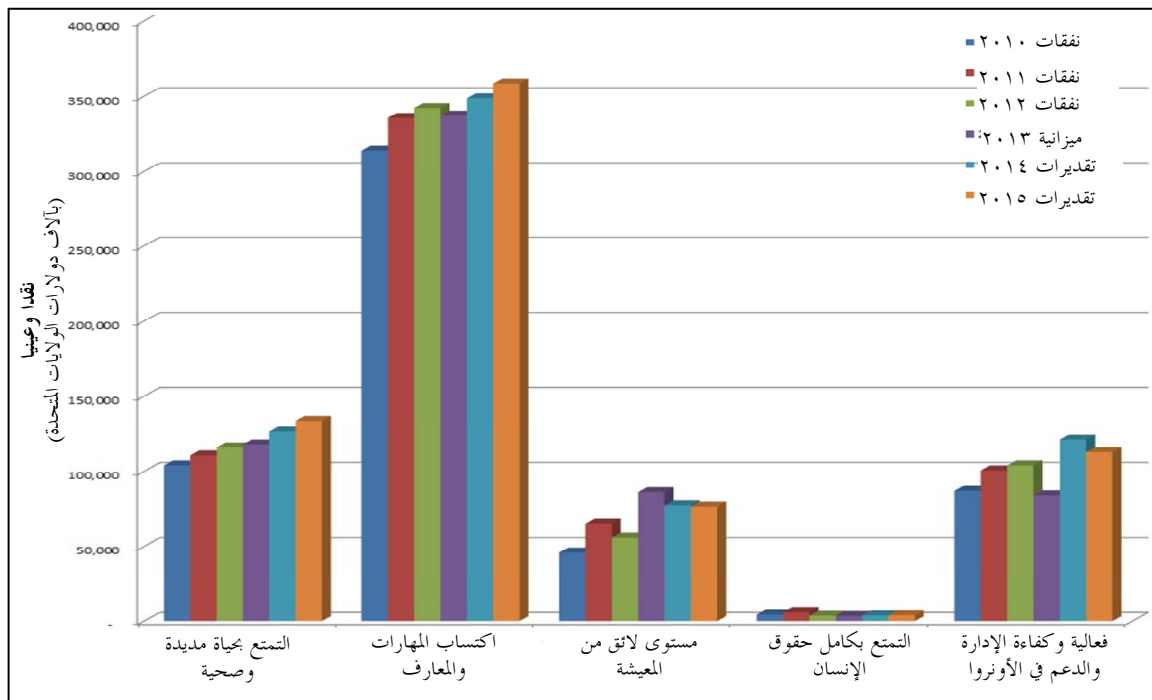
الهدف	نفقات ٢٠١٠	نفقات ٢٠١١	نفقات ٢٠١٢	ميزانية ٢٠١٣	تقديرات ٢٠١٤ <sup>(ب)</sup>	تقديرات ٢٠١٥ <sup>(أ)</sup>
احتياطي المخاطر على الميزانية <sup>(ج)</sup>	-	-	-	٢٠٠٠	١٦٧٦١	١٤٨٣٤
المجموع الفرعي	-	-	-	٤٧١٣٥	٥٤٦٦١	٥٨٨٣٤
مجموع الاحتياجات من الموارد	٥٥٤٨٤٨	٦١٧٢٧٥	٦٢١٢٦٠	٦٧٥٢٩٢	٧٣١٥٦٦	٧٤٣٧٦٠

(أ) باستثناء تكاليف ٥ وظائف دولية قد لا تكون ممولة من الميزانية العادية للأمم المتحدة خلال الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥.

(ب) يشمل برنامج شبكة الأمان الاجتماعي والاحتياطي اللازم للغذاء بمقدار ٨ ملايين و ٩ ملايين دولار في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، على التوالي.

(ج) أدرجت الأرقام المقارنة للفترة ٢٠١٠-٢٠١٢ في النفقات المناظرة لكل من إدارات/برامج المكاتب الميدانية والمقر.

الشكل الثالث  
الميزانية العادية حسب هدف التنمية البشرية



## الجدول ٤

## احتياجات الميزانية العادية حسب الموارد

(الاحتياجات التقديرية والعينية بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الموارد	نفقات ٢٠١٠	نفقات ٢٠١١	نفقات ٢٠١٢	ميزانية ٢٠١٣	تقديرات ٢٠١٤	تقديرات ٢٠١٥
تكاليف الموظفين	26,501	27,150	26,635	30,842	29,938	29,938
المرتبات الأساسية	299,178	303,055	327,816	325,410	358,527	369,717
بدل المخاطر والعناصر الأخرى	2	2	727	2	-	-
مساهمة الوكالة في صندوق الادخار	43,779	44,552	48,544	47,840	53,472	55,363
بدلات كبار الموظفين من الفئة الفنية، البدل المهني الخاص	8,974	9,212	9,447	10,141	10,581	10,946
الوقت الاضافي وعنصر الساعات الزائدة	671	709	554	812	632	673

الموارد	نفقات ٢٠١٠	نفقات ٢٠١١	نفقات ٢٠١٢	ميزانية ٢٠١٣	تقديرات ٢٠١٤	تقديرات ٢٠١٥
معامل تعديل العملة	٣٠ ٦٢٥	٣١ ١٧٨	١٩ ٧٦٧	٣٣ ٥٠٤	١٢ ٤٥٨	١٢ ٤٥٩
البدلات الخاصة	١٧ ٨١٨	١٨ ١٩٤	١٨ ٠٨٨	١٩ ٦٧٦	١٩ ٣٧٢	١٩ ٦٢٧
النفقات المتعلقة بالصحة	٨ ٣٨٥	٨ ٦٣٩	٥ ٩٢٩	٩ ٤٨٠	٨ ١٢٠	٨ ١٧٢
بدلات متفرقة	٤٤٤	٤٦٠	٣١٣	٥١١	٢٩٤	٣٠٢
المبلغ المقطوع النقدي عند إنهاء الخدمة	١١ ٨٦٩	١٢ ٥٢٨	٢٨ ٦٦٧	١٤ ٢٧٤	١٣ ٥٠٣	١٦ ١٠٣
العقود المحددة المدة والموظفون المؤقتون- المعالون	٩ ٠٤٦	٩ ٢٤٦	٩ ١١٣	١٠ ٠١٥	١٠ ٦٦٥	١٠ ٨٥٣
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>٤٥٧ ٣٤٢</b>	<b>٤٦٤ ٩٢٣</b>	<b>٤٩٥ ٦٠٠</b>	<b>٥٠٢ ٥٠٧</b>	<b>٥١٧ ٥٦٣</b>	<b>٥٣٤ ١٥٤</b>
التكاليف غير المتصلة بالموظفين						
استهلاك المخزونات	٢٢ ٣٨٥	٣١ ٥١٩	٣٣ ٧٥٦	٤٨ ٨٣٨	٤٥ ٠١٥	٤٤ ٥٤٢
الامدادات من غير المخزونات	١٣ ٨٣١	١٤ ١٢٥	١٨ ٠١٩	١٦ ٣٤٦	١٣ ٦٤٩	١٣ ٩٥٤
المرافق	٣ ٧٨٨	٤ ٥٦٨	٤ ٠٣٠	٣ ٩٩٤	٦ ٩٢٢	٦ ٩٢١
صيانة المنشآت	٤ ٠٦٦	٥ ٢٤٥	٩ ٦٤٤	٨ ٦٧٤	٨ ٠٩٧	٧ ٩٣٩
المعدات والانشاءات	١٢ ٧١٤	١٠ ٣٥٢	١٦ ٠٨٢	١٢ ٥٠٠	٢٥ ٦٤٥	١٣ ٦٨١
التدريب	١ ٨٩٩	١ ٨٦٩	١ ١٥٠	٢ ٨٧٢	١ ٨٤٩	١ ٥٨٠
السفر	٢ ٢١٩	٢ ٢٩٣	٢ ٠١١	٢ ٣٠١	١ ٩٩٩	١ ٩٩٢
خدمات الدعم الاداري	٧ ١٩٦	٨ ٠٠٠	٤ ٨٠٧	٧ ٦٣٤	٥ ٥٠٤	٥ ٥٢٨
الخدمات الاستشارية	٢ ٢٨٨	٣ ٦١٦	٢ ٤٩٦	٢ ٣٩٣	٢ ١٣٧	٢ ١٤٠
خدمات المستشفيات	١٢ ١٩٥	١٣ ٤٧٧	١٠ ٧٩٢	١٦ ١٤٦	١٦ ٥١٧	١٨ ٠١٦
خدمات متفرقة	٨ ١٨٦	٨ ٨٠٢	٩ ٥٩٤	١٠ ٠٨٩	١٠ ٩٩١	١٢ ٢٠٣
الإعانات لحالات العسر	-	٣٦	١٣ ٧١٠	١٤ ٦٠٩	٧ ٤٧٥	٧ ٥٠١
الإعانات للمرضى	٣ ٨٦٧	٤ ١٦٢	٢ ٨٠٤	٥ ٦٧٨	٥ ٢٢٦	٥ ٢٤٧
الإعانات لطرف ثالث	-	-	-	-	١٥١	١٥٦
إعانات أخرى	٨ ٨٨٧	١٢ ٧٥٢	٧٠٧	٥٢٣	٢٨٠	٢٨٢
الاحتياطات	-	-	-	٧٢٥	٩ ١٤٧	٩ ٧٤٩
استعادة التكلفة	(٦٠١٥)	(١٠ ٧٠٣)	(٣ ٩٤١)	(٢٧ ٦٧٢)	(١ ٢٦٣)	(٦٥٨)
الاهلاك <sup>(ب)</sup>	-	٤٢ ٢٣٧	-	-	-	-
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>٩٧ ٥٠٦</b>	<b>١٥٢ ٣٥١</b>	<b>١٢٥ ٦٦٠</b>	<b>١٢٥ ٦٥٠</b>	<b>١٥٩ ٣٤٢</b>	<b>١٥٠ ٧٧٢</b>
مجموع التكاليف المتصلة بالموظفين والتكاليف غير المتصلة بالموظفين	٥٥٤ ٨٤٨	٦١٧ ٢٧٥	٦٢١ ٢٦٠	٦٢٨ ١٥٧	٦٧٦ ٩٠٥	٦٨٤ ٩٢٦

الموارد	نفقات ٢٠١٠	نفقات ٢٠١١	نفقات ٢٠١٢	ميزانية ٢٠١٣	تقديرات ٢٠١٤	تقديرات ٢٠١٥
احتياطي الطوارئ <sup>(ج)</sup>				١٢٠٠٠	١٤٠٠٠	١٤٠٠٠
احتياطي زيادة المرتبات <sup>(ج)</sup>				٣٣١٣٥	٨٩٠٠	١٥٠٠٠
احتياطي ضريبة القيمة المضافة <sup>(ج)</sup>				-	١٥٠٠٠	١٥٠٠٠
احتياطي المخاطر على الميزانية <sup>(ج)</sup>				٢٠٠٠	١٦٧٦١	١٤٨٣٤
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>٤٧١٣٥</b>	<b>٥٤٦٦١</b>	<b>٥٨٨٣٤</b>
<b>مجموع الاحتياجات من الموارد</b>	<b>٥٥٤٨٤٨</b>	<b>٦١٧٢٧٥</b>	<b>٦٢١٢٦٠</b>	<b>٦٧٥٢٩٢</b>	<b>٧٣١٥٦٦</b>	<b>٧٤٣٧٦٠</b>

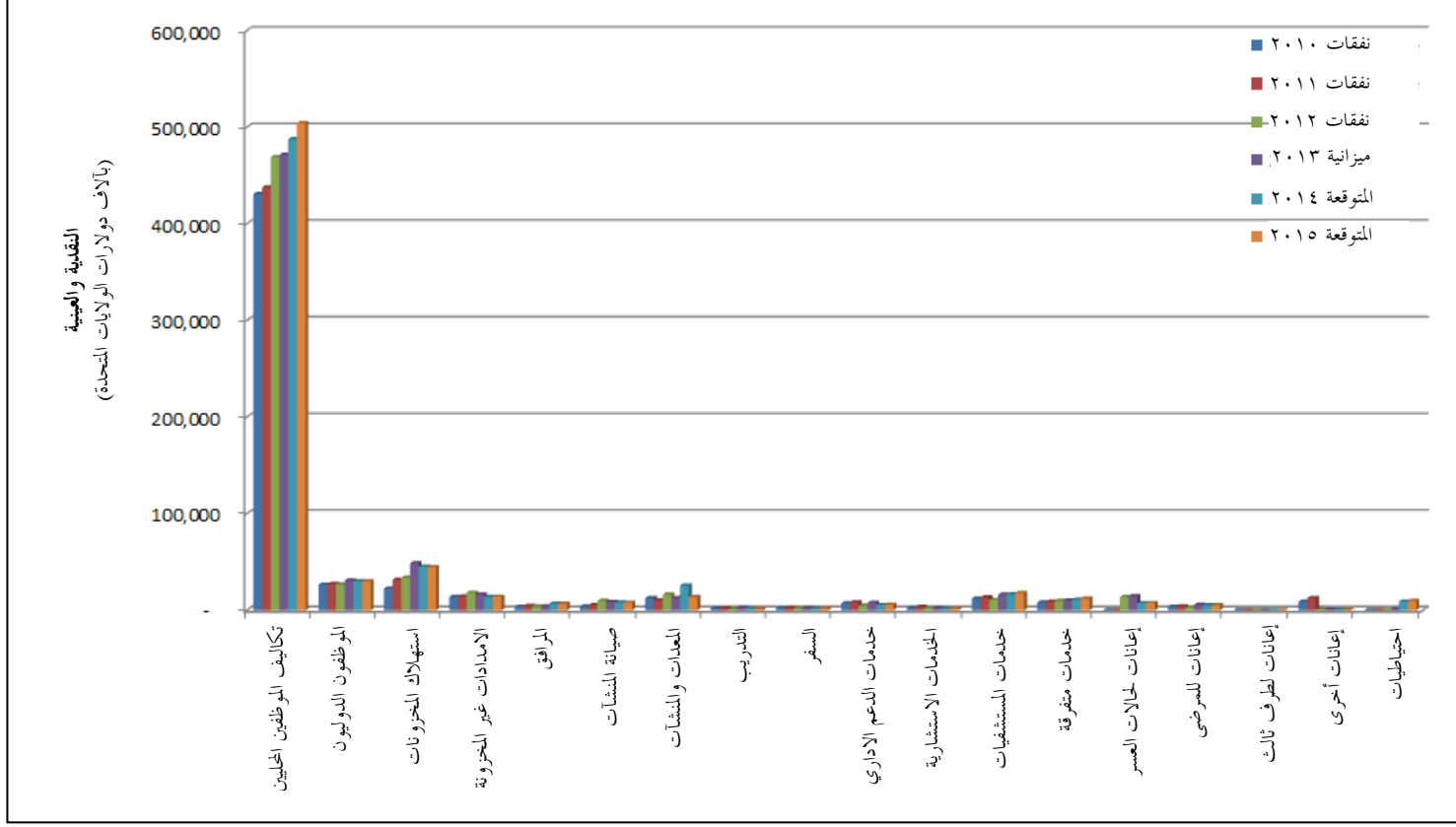
(أ) باستثناء تكاليف ٥ وظائف دولية قد لا تكون ممولة من الميزانية العادية للأمم المتحدة خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥.

(ب) الاهلاك في عام ٢٠١١: يمثل الإقرار لأول مرة بأصول الأونروا.

(ج) أدرجت الأرقام المقارنة للفترة ٢٠١٠-٢٠١٢ في النفقات المناظرة لكل من برامج/إدارات المكاتب الميدانية والمقر.



الشكل الرابع  
الميزانية العادية حسب الموارد



## الجدول ٥

ميزانية المشاريع حسب هدف التنمية البشرية والمكتب الميداني/المقر  
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

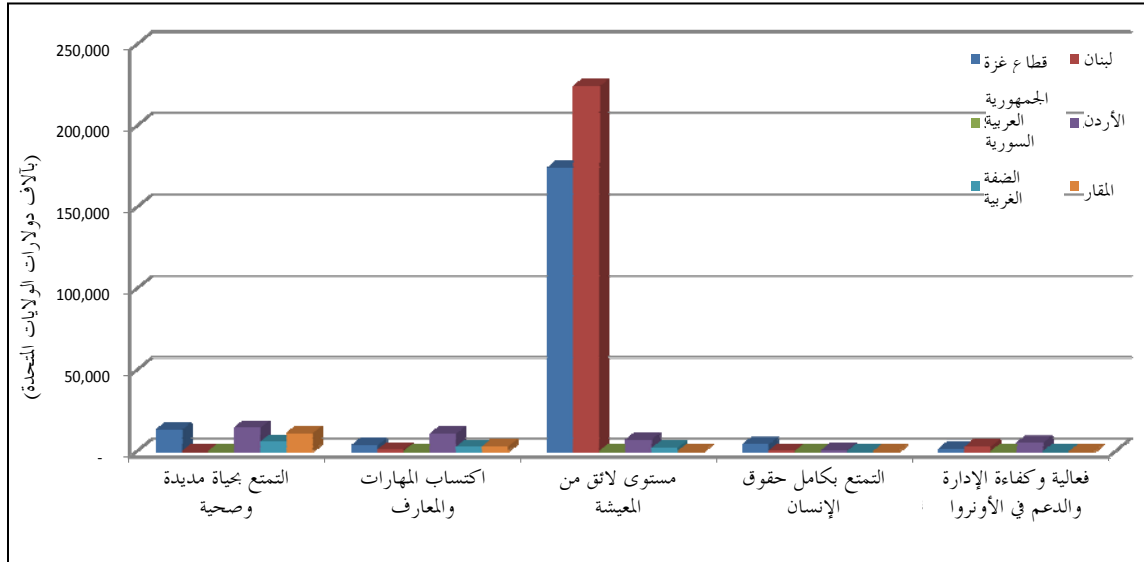
الجموع	المقر	الضفة الغربية	الأردن	الجمهورية العربية السورية	لبنان (ب)	قطاع غزة (أ)	هدف التنمية البشرية
٤٤٢٥٩	١٠٩٩٠	٥٧٢١	١٤٣٥٠	-	-	١٣١٩٨	التمتع بحياة مديدة وصحية
٢٠٣٥٩	٢٨٤٨	٢٥١٨	١٠٥٩٥	-	٨٩٨	٣٥٠٠	اكتساب المعارف والمهارات
٤٠٧٢٤٤	-	١٩٢٧	٧٠١٣	-	٢٢٤٢٢٠	١٧٤٠٨٤	التمتع بمستوى معيشي لائق
٤٨٦٨	-	-	٤٥٠	-	٢٥٥	٤١٦٣	التمتع بكامل حقوق الإنسان
٩١٢٤	-	-	٥٠٨٤	-	٢٧٤٠	١٣٠٠	فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأوتروا
٤٨٥٨٥٤	١٣٨٣٨	١٠١٦٦	٣٧٤٩٢	-	٢٢٨١١٣	١٩٦٢٤٥	المجموع الكلي

(أ) تشمل ميزانية مشروع قطاع غزة ١٥٠ مليون دولار تتصل بإعمار غزة.

(ب) تشمل ميزانية مشروع المكتب الميداني للبنان ١٥٧ مليون دولار لمخيم نهر البارد.

## الشكل الخامس

## ميزانية المشاريع حسب هدف التنمية البشرية والمكتب الميداني/المقر



## دال - الموارد البشرية

٢٥ - تقوم الوكالة، تنفيذاً لبرامجها الأساسية ومشاريعها، بتوظيف موظفين دوليين ومحليين.

٢٦ - وامتثالاً لأحكام قرار الجمعية العامة ٣٣٣١ بء (د-٢٩)، مُوِّلت وظائف ١٤٦ موظفاً دولياً، خلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، من الميزانية العادية للأمم المتحدة.

٢٧ - وتمشياً مع أحكام قرار الجمعية العامة ٢٤٨/٦٧، طلب المراقب المالي للأمم المتحدة إلى الأونروا اقتراح وفورات في الميزانية البرنامجية للأمم المتحدة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥. واستجابة لذلك الطلب، تقترح الأونروا إجراء تخفيض في الوظائف من ١٤٦ إلى ١٤١ وظيفة تُموَّل من الميزانية العادية للأمم المتحدة خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥. والوظائف الخمس هي لنائب مدير شؤون الأونروا (رتبة ف-٥) في المكتب الميداني بالجمهورية العربية السورية، وموظف للوجستيات والمشتريات الميدانية (رتبة ف-٤) في المكتب الميداني بالجمهورية العربية السورية، وموظف لشؤون الموارد البشرية (رتبة ف-٤) في المكتب الميداني بالجمهورية العربية السورية، وسائق دولي (من فئة الخدمات العامة) في المكتب الميداني بالضفة الغربية، ومساعد إداري (من فئة الخدمات العامة) في مكتب الممثل بجنيف. وفي نهاية تموز/يوليه ٢٠١٣، دخلت الأونروا في مناقشات متواصلة بشأن هذا الاقتراح مع اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التابعة للجمعية العامة.

٢٨ - وإلى جانب الوظائف السالفة الذكر، تُموَّل وظائف ٧٩ موظفاً دولياً من مصادر أخرى غير الميزانية العادية للأمين العام. وتُمول ٧٣ وظيفة من صناديق المشاريع؛ ووظيفتان عن طريق منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)؛ ووظيفتان عن طريق منظمة الصحة العالمية؛ ووظيفة واحدة من إيرادات برامج إدارة التمويل البالغ الصغر؛ فيما تُمول وظيفة واحدة عن طريق صندوق الادخار التابع للوكالة.

الجدول ٦

### الاحتياجات من الموظفين الدوليين لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥

الرتبة	الميزانية العادية للأمم المتحدة <sup>(١)</sup>	مصادر أخرى
الفئة الفنية وما فوقها		
وكيل الأمين العام	١	-
أمين عام مساعد	١	-
مد-٢	٨	٢

المرتبة	الميزانية العادية للأمم المتحدة <sup>(أ)</sup> مصادر أخرى	
مد-١	١٠	٢
ف-٥	٢٦	٨
ف-٤/٣	٨٤	٥٧
ف-٢/١	٢	٣
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>١٣٢</b>	<b>٧٢</b>
الخدمات العامة	٩	٧
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>٩</b>	<b>٧</b>
<b>المجموع</b>	<b>١٤١</b>	<b>٧٩</b>

(أ) لا تشمل خمس وظائف يمكن ألا تُموّل من الميزانية العادية للأمم المتحدة خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥.

٢٩ - وفي نهاية حزيران/يونيه ٢٠١٣، كان يتولى إنجاز البرامج أساسا، بخلاف ما ذُكر، ٢٩ ١٣٨ موظفا محليا، وهو عدد يتعيّن أن يزيد ليصل إلى الحد الأقصى للقوة العاملة المأذون به وهو ٣٠ ٣١٤ موظفا بحلول نهاية عام ٢٠١٥ إذا أُريد للوكالة أن تحقق الإنجازات المحددة في الميزانية الحالية (انظر الجدول ٧). أما العوامل المساهمة في ذلك فهي: تنامي أعداد اللاجئين الفلسطينيين التي تبلغ نسبتها في المتوسط ٣ في المائة سنويا، وتزايد أعداد الطلاب في المكتبين الميدانيين في غزة والأردن.

الجدول ٧

العدد التقديري للموظفين المحليين في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ حسب أهداف التنمية البشرية

الهدف	غزة	لبنان	الجمهورية العربية السورية	الأردن	الضفة الغربية	المقر	المجموع
التمتع بحياة مديدة وصحية	١ ٣٢٨	٥٨٤	٥٠٠	١ ٠٤٧	٨٦٥	٢٣	٤ ٣٤٧
اكتساب المعارف والمهارات	٩ ٥٦٢	١ ٨٠٤	٢ ٥١٢	٥ ١٣٨	٢ ٦٣١	٦٥	٢١ ٧١٢
التمتع بمستوى معيشي لائق	٥١٦	٢٤٢	١٥٣	٣٣٥	٣٦٦	٢٦	١ ٦٣٨
التمتع بكامل حقوق الإنسان	٥١	١٦	٦١	٤٠	٣٦	٤	٢٠٨
فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأونروا	٥٨٧	٣٣٥	٢٨٥	٣٥٦	٤٧٥	٣٧١	٢ ٤٠٩
<b>المجموع</b>	<b>١٢ ٠٤٤</b>	<b>٢ ٩٨١</b>	<b>٣ ٥١١</b>	<b>٦ ٩١٦</b>	<b>٤ ٣٧٣</b>	<b>٤٨٩</b>	<b>٣٠ ٣١٤</b>

## هاء - الوضع المالي

٣٠ - باستثناء وظائف الموظفين الدوليين الممولة من الميزانية العادية للأمم المتحدة عن طريق الأنصبة المقررة والوظائف التي تموّلها وكالات الأمم المتحدة الأخرى، تُموّل عمليات الأونروا الجارية، وكذلك مشاريعها ونداءاتها في حالات الطوارئ، من تبرعات المانحين.

٣١ - ويبين الجدول ٨ حالة تمويل ميزانية الأونروا لعام ٢٠١٣.

٣٢ - وتوضّح النتائج المالية للسنة المالية ٢٠١٣ مدى نقص التمويل الذي عانت منه الوكالة فيما تبذله من جهود لتنفيذ ولايتها. فقد بلغ العجز في تمويل ميزانيتها العادية، بحلول نهاية حزيران/يونيه ٢٠١٣، ما قدره ٧٦,٢ مليون دولار؛ وسجّلت ميزانية المشاريع عجزاً قدره ١٢٩,٩ مليون دولار بينما سجّلت في حساب نداءات الطوارئ نقص في التمويل بلغ ١٧٤,٤ مليون دولار.

الجدول ٨

## حالة تمويل الوكالة لسنة ٢٠١٣

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

نداء الطوارئ	الميزانية العادية			التبرعات والإيرادات
	المشاريع	الأنشطة المدرجة في الميزانية	الأنشطة المدرجة في الميزانية	
١٢٥,٧	١٩٢,٤	٢٠,١ <sup>(أ)</sup>	٥٩٧,٢	
٣٠٠,١ <sup>(ب)</sup>	٣٢٢,٣		٦٧٣,٤	الميزانية
(١٧٤,٤)	(١٢٩,٩)	-	(٧٦,٢)	الفجوة التمويلية

(أ) تمثل الإيرادات المخصصة للأنشطة التي لم تُدرج في ميزانية عام ٢٠١٣ والتي تُعد مشاريع مموّلة من جهات مانحة؛ وهي أساساً المعونة الغذائية، وتخطيط الموارد في المؤسسة، وأموال مقيّدة أخرى ذات صلة بتوزيع الأغذية والأنشطة التعليمية.

(ب) يمثل المبلغ المطلوب في إطار نداء الطوارئ لعام ٢٠١٣.

٣٣ - وتشير التوقعات الحالية للإيرادات والنفقات، المبينة في الجدول ٩، إلى وجود فجوة تمويلية في الميزانية العادية قدرها ١٥٠,٤ مليون دولار و ١٥٢,٦ مليون دولار في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، على التوالي. ويأتي هذا العجز نتيجةً لانخفاض حجم الإيرادات (استناداً إلى التقديرات الإرشادية من المانحين وإيرادات الفوائد المقدّرة) البالغ ٥٧٨,٩ مليون دولار و ٥٨٨,٩ مليون دولار، عند مقارنته بالنفقات المدرجة في الميزانية والبالغة

٧٢٩,٣ مليون دولار و ٧٤١,٥ مليون دولار، في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، على التوالي. وبدون مساهمات إضافية، فإن الوكالة لن تكون في وضع يمكنها من تنفيذ أنشطتها المدرجة في الميزانية تنفيذا كاملا.

الجدول ٩

### حالة التمويل المتوقعة للوكالة - الميزانية العادية، للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

٢٠١٥	٢٠١٤	
٥٨٨,٩	٥٧٨,٩	الإيرادات المتوقعة
٧٤١,٥	٧٢٩,٣	الميزانية
(١٥٢,٦)	(١٥٠,٤)	الفجوة التمويلية

٣٤ - وترد في الجدول ١٠ الإيرادات المتوقعة، حسب المانحين، لعامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥.

الجدول ١٠

### الإيرادات المتوقعة للصندوق العام - للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الإيرادات المتوقعة لعام ٢٠١٥	الإيرادات المتوقعة لعام ٢٠١٤	الإيرادات المتوقعة لعام ٢٠١٣	الجهة المانحة
١٣٠.٠٠٠	١٣٠.٠٠٠	١٣٠.٠٠٠	الولايات المتحدة الأمريكية
١٢٠.٠٠٠	١٢٠.٠٠٠	١٠٣.٨٥٠	الاتحاد الأوروبي
٥٧.٠٠٠	٥٢.٠٠٠	٥١.٤٦٠	المملكة المتحدة
٤٤.٠٠٠	٤٤.٠٠٠	٤٣.٤٦٠	السويد
٢٨.٠٠٠	٢٨.٠٠٠	٢٧.٣٨٠	النرويج
٢٢.٠٠٠	٢٢.٠٠٠	٢١.١٤٠	أستراليا
١٦.٦٠٠	١٦.٦٠٠	١٦.٦٠٠	هولندا
١٦.١١٠	١٦.١١٠	١٦.١١٠	سويسرا
١٥.٧٤٠	١٥.٧٤٠	١٥.٧٤٠	الدانمرك
١٢.٢٥٠	١٢.٢٥٠	١٢.٢٥٠	اليابان
٢.٠٠٠	٢.٠٠٠	١٢.٠٠٠	المملكة العربية السعودية
١٠.٤٣٠	١٠.٤٣٠	٩.٧٨٠	فرنسا

الإيرادات المتوقعة لعام ٢٠١٥	الإيرادات المتوقعة لعام ٢٠١٤	الإيرادات المتوقعة لعام ٢٠١٣ <sup>(أ)</sup>	الجهة المانحة
١٠٣٠٠	١٠٣٠٠	١٠٣٠٠	ألمانيا
٨٠٢٠	٨٠٢٠	٧٨٢٠	بلجيكا (بما في ذلك الإقليم الفلمندي)
٧٨٤٠	٧٨٤٠	٧٨٤٠	إيطاليا
٦٠٥٠	٦٠٥٠	٦٠٥٠	لكسمبرغ
٥٩٣٠	٥٩٣٠	٥٩٣٠	فنلندا
٥١١٠	٥١١٠	٥١١٠	أيرلندا
٣٩١٠	٣٩١٠	٣٩١٠	إسبانيا (بما في ذلك المناطق)
٢٦٠٠	٢٦٠٠	٢٦٠٠	الإمارات العربية المتحدة
٢٤٥٠	٢٤٥٠	٢٤٥٠	النمسا
٢٠٠٠	٢٠٠٠	٢٠٠٠	الكويت
١٢٥٠	١٢٥٠	١٢٥٠	تركيا
١٠٤١٠	٥٤١٠	٢٠٣٠٠	إيرادات أخرى من جهات مانحة
<b>٥٤٠٠٠٠</b>	<b>٥٣٠٠٠٠</b>	<b>٥٣٥٣٣٠</b>	<b>المجموع الفرعي</b>
٦٠٠	٦٠٠	٧٥٠	الفائدة
٢٠٠٠٠	٢٠٠٠٠	٣٢٠٠٠	المبالغ المستردة من تكاليف دعم البرامج
٢٨٣٤٦	٢٨٣٤٦	٢٩٠٨٢	الموظفون الدوليون الممولة وظائفهم من الأنصبة المقررة
<b>٥٨٨٩٤٦</b>	<b>٥٧٨٩٤٦</b>	<b>٥٩٧١٦٢</b>	<b>المجموع</b>

(أ) التنبؤات المتوقعة في آخر السنة استنادا إلى المعلومات المتاحة حتى نهاية حزيران/يونيه ٢٠١٣.

٣٥ - وتستند استراتيجية تعبئة موارد للأونروا للفترة ٢٠١٢-٢٠١٥، التي أقرتها اللجنة الاستشارية التابعة للوكالة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١، إلى تعزيز القدرات إزاء الشركاء الخارجيين، وهو ما يتحقق من خلال تحسين القدرة الداخلية. وهي تنطوي على ثلاثة أهداف استراتيجية رفيعة المستوى هي: تعميق الشراكات مع الجهات المانحة التقليدية؛ وتنويع قاعدة الجهات المانحة؛ وتطوير قدرة محسنة على نطاق الوكالة لتعبئة الموارد وإدارة العلاقات مع الجهات المانحة.

٣٦ - ولا تزال الجهات المانحة التقليدية تمثل جهات الدعم الرئيسية للوكالة، حيث وفّرت على مدى السنوات القليلة الماضية ما تراوحت نسبته بين ٨٠ و ٩٠ في المائة من احتياجات التمويل الإجمالية للوكالة. ورغم زيادة الجهات المانحة من مستوى تبرعائها بنسبة ١,٥ في المائة سنويا منذ فترتي السنتين الأخيرتين، فإن الأونروا تدرك أن هذه الجهات

لا تستطيع في الوقت الراهن مواكبة وتيرة الزيادة المستمرة في حجم احتياجات الوكالة من التمويل بنسبة ٦,٤ في المائة سنويا منذ فترتي السنتين الأخيرتين. ويتجلى هذا الإدراك في استراتيجية تعبئة الموارد من خلال التركيز على تنويع قاعدة الجهات المانحة وتعزيز جهود الاتصال وتعبئة الموارد على نطاق الوكالة. وتؤكد الاستراتيجية أيضا ضرورة التشجيع على إبرام اتفاقات إطارية متعددة السنوات، والقيام، متى تعذر ذلك، بتحديد توقعات متبادلة متعددة السنوات، من أجل زيادة القدرة على التنبؤ بالتمويل.

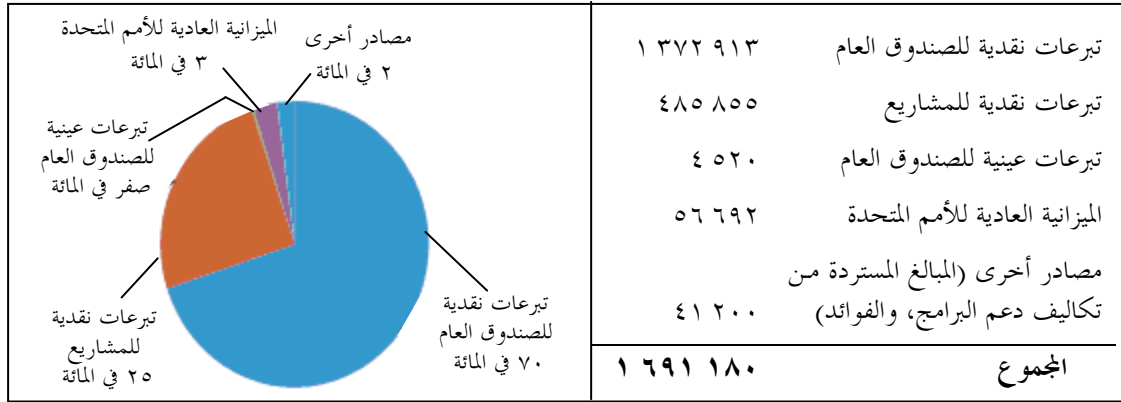
٣٧ - ويتمثل تعزيز الاتصالات، سواء الداخلية أو الخارجية، أحد الافتراضات الأساسية التي تستند إليها الاستراتيجية. فتحسين تدفق المعلومات يجعل الوكالة في موقف أفضل يمكنها من زيادة شفافيتها ومن مستوى خضوعها للمساءلة إزاء الجهات المانحة، مما يسهم بدوره في هئية بيئة مؤاتية تفضي إلى الحفاظ على العلاقات مع الجهات المانحة الحالية والجديدة.

٣٨ - ويبين الشكل السادس المصادر المتوقعة لتمويل الحجم الإجمالي لميزانية الوكالة لسنتي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، بما يشمل الميزانية العادية وميزانية المشاريع على حد سواء.

#### الشكل السادس

#### تمويل الميزانية - للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



٣٩ - وستطلب تبرعات لتغطية مصاريف نحو ٩٥ في المائة من الميزانية الإجمالية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥، تتألف من ٧٠ في المائة تبرعات نقدية للصندوق العام و ٢٤,٨ في المائة إيرادات نقدية لصندوق المشاريع، ونحو ٠,٢ في المائة تبرعات عينية للصندوق العام.

٤٠ - ويمثل تمويل ١٤١ وظيفة دولية من الميزانية العادية للأمم المتحدة (باستثناء الوظائف الدولية الخمس التي يمكن ألا تُموّل منها خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥) ما نسبته ٢,٥



في المائة سنويا من حجم الميزانية الإجمالية. وتتأتى النسبة المتبقية من إيرادات أخرى وقدرها ٢,١ في المائة، من المصادر التالية:

(أ) إيرادات الفوائد والإيرادات المتنوعة، بما في ذلك تكاليف دعم البرامج، في حدود ٢٠,٦ مليون دولار سنويا؛

(ب) تمويل وظائف لستة موظفين (موظفان دوليان و ٤ موظفين محليين) من منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، وأربع وظائف (موظفان دوليان وموظفان محليان) من منظمة الصحة العالمية، في إطار ما تقدمانه من مساعدة تقنية لبرنامجي التعليم والصحة، على التوالي.

٤١ - وإذا استمرت تبرعات المانحين في الانخفاض إلى أقل من المستويات المطلوبة لتمويل احتياجات تقديم الخدمات الآخذة في الزيادة، فإن ما سيسفر عنه ذلك من قيود على قدرات الوكالة سيظل يقوّض معايير التنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين وسيضع ضغوطا إضافية على السلطات المضيفة.

٤٢ - وتدرك الأونروا أن قلة الموارد الناجمة عن المناخ الاقتصادي العالمي الحالي، وتنامي الاحتياجات الناجم عن النمو السكاني، والضغوط المتعلقة بالتضخم، تستلزم من الوكالة أن ترتب أولويات الخدمات والأنشطة المضطلع بها ضمن برامجها الرئيسية وفيما بينها. ولذلك، فإن الميزانية لا تشمل سوى تمويل مجموعة محددة من الأنشطة الأساسية التي لا غنى عنها للوفاء بالاحتياجات الأساسية للاجئين الفلسطينيين. ومن الضروري توفير الموارد اللازمة لذلك لكي يتسنى للوكالة الوفاء بجوهر ولايتها.

## الفصل الثاني

### الهدف ١ : التمتع بحياة مديدة وصحية

#### ألف - هدف التنمية البشرية

٤٣ - يمكن البرنامج الصحي للأونروا اللاجئين الفلسطينيين من التمتع بحياة مديدة وصحية عن طريق توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية الشاملة، ومن خلال العمل مع المجتمعات المحلية على تشجيع أنماط الحياة الصحية.

#### باء - الغايات

٤٤ - فيما يلي غايات البرنامج:

- (أ) توفير الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة النوعية للجميع؛
- (ب) حماية صحة الأسرة ورفع مستواها بصورة مستدامة؛
- (ج) ضمان الوقاية من الأمراض واحتوائها.

#### جيم - المعوقات والتحديات

٤٥ - قدم البرنامج الصحي للأونروا خدمات الرعاية الصحية الأولية الشاملة للاجئين الفلسطينيين لأكثر من ٦٠ عاماً، وحقق فوائدها الصحية ملحوظة، خاصة في مجالي صحة الأم والطفل. غير أن السياق الذي يعمل البرنامج الصحي في إطاره والوضع الإقليمي آخذان في التغير، مما يجلب مجموعة من التحديات الجديدة.

٤٦ - فقد أدى ارتفاع أعمار السكان، فضلاً عن التغيرات في نمط الحياة، إلى زيادة في انتشار الأمراض غير المعدية على الصعيد العالمي، وكذلك الحال فيما بين اللاجئين الفلسطينيين. وتشمل الأمراض غير المعدية ارتفاع ضغط الدم، والسكري، والسمنة، وأمراض الرئة المرتبطة بالتدخين، والسرطان. وعادة ما تستلزم هذه الأمراض الرعاية مدى الحياة، وتُعالج بأدوية كثيرة ما تكون باهظة الثمن. وبسبب المعوقات المرتبطة بالميزانية، لا تستطيع الأونروا في الوقت الحاضر أن توفر أدوية خفض الكوليسترول الضرورية لعلاج بعض المرضى بأمراض غير معدية. وقد تكون مضاعفات مثل هذه الأمراض شديدة بدرجة يلزم معها دخول المستشفى، ويمكن أن تؤدي إلى العجز. وتترتب على إدارة هذا العبء المتزايد من الأمراض غير المعدية آثارٌ ملموسة على الموارد فيما يتعلق بالتوظيف والأدوية والرعاية الصحية في المستشفيات. وعلاوة على ذلك، سيتعين بذل جهود كبيرة في العمل مع

المجتمعات المحلية للتصدي لعوامل الخطر المتصلة بنمط الحياة، وهي جهود أساسية للوقاية من الأمراض غير المعدية ومكافحتها. ويلزم توفير الموارد لإطلاق حملات فعالة للتوعية ولبناء قدرات المنظمات الداعمة للمجتمع.

٤٧ - وتواصل تكاليف الرعاية الصحية الارتفاع في مناطق عمل الوكالة، كما هو الحال في شتى بلدان العالم. وأدى النزاع السوري إلى مزيد من الارتفاع في التكاليف التشغيلية داخل الجمهورية العربية السورية، وكذلك في لبنان والأردن، والتي تعاني من تدفقات كبيرة للاجئين الفلسطينيين من الجمهورية العربية السورية. وقد أسهمت ندرة الأدوية، وتزايد الطلب، ومحدودية خدمات المستشفيات المتاحة داخل الجمهورية العربية السورية في حدوث زيادات كبيرة في تكاليف الأدوية ورسوم العلاج في المستشفيات التي تتكبدتها الوكالة. وعلاوة على ذلك، قد تتسبب النزاعات والكساد الاقتصادي وتفاقم الفقر على الصعيد الإقليمي في شروع اللاجئين الفلسطينيين، ممن كانوا يلجؤون في السابق إلى مقدمي خدمات من القطاع الخاص، في استخدام خدمات الأونروا، مما يشكل عبئاً إضافياً على الخدمات الصحية التي تقدمها الوكالة. وثمة شاغل آخر يتمثل في إمكانية تأثير ما يطرأ من تغييرات في سياسات البلدان المضيفة على وصول اللاجئين إلى مرافق وزارة الصحة، مما يجعلهم أكثر اعتماداً على خدمات الأونروا. لذا من المرجح أن تتسع الفجوة في السنوات المقبلة بين زيادة الطلب على الخدمات الصحية التي تقدمها الوكالة، والموارد الثابتة و/أو المتناقصة (بالقيمة الحقيقية).

٤٨ - وقد استلزم الطلب المتزايد على الخدمات والحاجة المتنامية إلى الرعاية مدى الحياة نتيجة الإصابة بالأمراض المزمنة، أن تسعى الأونروا لإيجاد سبل جديدة ومبتكرة لتوفير الخدمات الصحية من أجل تحسين فعالية الرعاية وجودتها في المستقبل. ويعد نهج فريق صحة الأسرة الذي بدأ تطبيقه مؤخراً والذي يعزز الرعاية الشاملة المقدمة لجميع أفراد الأسرة، ويركز على استمرارية الرعاية، وعلى إقامة العلاقات فيما بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى والأسر والمجتمعات المحلية، خطوة إصلاحية في هذا الاتجاه. ويمثل هذا النهج تحديثاً للرعاية الصحية الأولية، بما يتماشى مع التوجهات الإقليمية والعالمية. بيد أن نهج فريق صحة الأسرة يتطلب الاستثمار في تطوير النظم وقدرات الموظفين. بما من شأنه أن يسفر عن توفير خدمات صحية تتسم بالجودة العالية والكفاءة وتكون قادرة على تلبية الاحتياجات الصحية المتغيرة.

٤٩ - ويتطلب توفير الرعاية الطويلة الأجل لأعداد كبيرة من المرضى بأمراض غير معدية، من يلزمهم في أحيان كثيرة علاجات لحالات معقدة، نظاماً لسجلات المرضى يعمل بشكل

جيد. وعلاوة على ذلك، فإن الآثار المترتبة على الموارد والمتعلقة بالأعداد الكبيرة من المرضى الذين يعالجون بأدوية مكلفة، تستلزم وجود نظم معلومات لإدارة الصحة لرصد مدى كفاءة الرعاية الصحية ولا تكفي نظم المعلومات الحالية للأونروا لتلبية هذه الاحتياجات المتزايدة إلى معلومات معقدة. ومن أجل تمكين عملية صنع القرار القائمة على الأدلة وتخصيص الموارد بشكل ملائم في المستقبل، يلزم الدفع باستثمارات كبيرة في مجال نظم المعلومات الصحية الإلكترونية.

٥٠ - ويقع الكثير من المرافق الصحية في مبانٍ قديمة أُهملت صيانتها على مر السنين بسبب معوقات التمويل. ويظل تقييم جميع المرافق الصحية لضمان ملاءمتها للوظائف المطلوبة واتسامها بالكفاءة، وكونها آمنة للاستخدام وإمكانية مقاومتها للهزات الأرضية، وسلامتها بيئياً وخضوعها للمعايير المحددة، من التحديات التي لا يتوفر لها تمويل.

٥١ - ومع أنه متاح لمعظم اللاجئين الفلسطينيين في المخيمات إمدادات للمياه وشبكات للصرف الصحي، فإنه تتفاوت بدرجة كبيرة نوعية المياه التي يشربونها ويستخدمونها، ومدى كفاية نظم البنية التحتية الداعمة. ويستلزم تحسين جودة شبكات البنية التحتية البيئية في المخيمات استناداً إلى معايير منظمة الصحة العالمية، إجراء تقييمات شاملة لكفاءة النظم، إلا أن هذه التقييمات تظل أحد التحديات غير الممولة أيضاً.

٥٢ - ولا يزال تحسين حالة المرافق الصحية البيئية والنظافة الصحية في المخيمات والمناطق الأخرى التي يسكنها اللاجئون الفلسطينيون النازحون إلى الجمهورية العربية السورية يشكل أحد الشواغل ذات الأولوية، التي يجري التصدي لها، كلما سمحت الظروف الأمنية بذلك. وقد تم الإبلاغ في هذا الصدد عن ارتفاع حالات الإصابة بالتهاب الكبد الفيروسي من حمص واللاذقية والمناطق المحيطة بدمشق في الجمهورية العربية السورية.

## دال - الموارد المالية

٥٣ - يبين الجدول ١١ الاحتياجات من الموارد حسب الغاية بالنسبة لهدف التنمية البشرية ١.

الجدول ١١  
 التمتع بحياة مديدة وصحية  
 الاحتياجات من الموارد موزعة حسب الغاية  
 (نقدا وعينا بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات لعام ٢٠١٤	التقديرات لعام ٢٠١٥	
٨٨ ٩٦٨	٩٤ ١٥٦	توفير الرعاية الصحية الأولية الشاملة والجيدة النوعية للجميع
٦ ٩٩٢	٧ ١٢٨	حماية صحة الأسرة ورفع مستواها بصورة مستدامة
٣٠ ٥٥٧	٣٢ ٦٤١	ضمان الوقاية من الأمراض ومكافحتها
١٢٦ ٥١٧	١٣٣ ٩٢٥	مجموع موارد الميزانية العادية
١٩ ٩٥٤	٢٤ ٣٠٤	ميزانية المشاريع
<b>١٤٦ ٤٧١</b>	<b>١٥٨ ٢٢٩</b>	<b>المجموع الكلي</b>

## الفصل الثالث

### الهدف ٢: اكتساب المعارف والمهارات

#### ألف - هدف التنمية البشرية

٥٤ - تلتزم الأونروا التزاما شديدا بتحقيق الهدفين ٢ و ٣ من الأهداف الإنمائية للألفية، وهما ضمان تحقيق تعميم التعليم الابتدائي، والمساواة بين الجنسين. وتدير الوكالة واحدا من أكبر النظم التعليمية في الشرق الأوسط، حيث توفر الخدمات التعليمية لما يقرب من نصف مليون من أطفال اللاجئين الفلسطينيين من خلال حوالي ٧٠٠ مدرسة تقع في الأردن ولبنان وقطاع غزة والجمهورية العربية السورية والضفة الغربية. ويقع ما يقرب من نصف المدارس التابعة للوكالة داخل المخيمات.

٥٥ - وجرى التعهد في برنامج التعليم (٢٠١١-٢٠١٥) بإجراء إصلاحات رئيسية، تهدف إلى توفير أفضل نوعية من التعليم للاجئين الفلسطينيين، ومساعدتهم على تطوير إمكاناتهم بالكامل. وتشكل هذه الإصلاحات نهجا متماسكا وشاملا لإجراء تحول عميق في نوعية تعلم الأطفال تمشيا مع متطلبات القرن الحادي والعشرين. وتحقيقا لهذه الغاية، يتضمن الإصلاح ثمانية مجالات برنامجية مترابطة. وهناك أربعة مجالات فنية تعالج ما يلي: المدرسون وتمكين المدارس؛ والمناهج الدراسية وتقييم الطلاب؛ والتعليم الشامل للجميع؛ والتعليم التقني والمهني والتدريب والشباب. وهناك أربعة مجالات أخرى مخصصة للدعم، ولها أهميتها الشديدة لكفالة اتباع سياسات قائمة على الأدلة، وتعنى بما يلي: التغيير المستدام والابتكار والبحث وإنشاء نظام معلومات إدارية للتعليم؛ وحوكمة التعليم؛ والتخطيط الاستراتيجي والإبلاغ؛ والمعلومات والاتصالات والتكنولوجيات المستخدمة في مجال التعليم.

٥٦ - وقد أحرز تقدم كبير نحو تنفيذ الإصلاح التعليمي من خلال وضع الصيغ النهائية للسياسات والأطر التي ستؤثر بشكل إيجابي على نوعية التعليم وبيئة التعلم داخل مدارس الوكالة. وخلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، أيدت الوكالة استراتيجية للصحة المدرسية وسياسة للتعليم الشامل وحقوق الإنسان وسياسة عامة لفض المنازعات والتسامح. وتم أيضا وضع الصيغة النهائية لإطار للمناهج الدراسية على نطاق الوكالة يضمن الامتثال لمعايير الجودة ذاتها في جميع الميادين. وبدأ تنفيذ برامج للتعلم المختلط على نطاق واسع من أجل تنمية المدرسين ومدراء المدارس مهنيًا. وتم أيضا تعزيز البحوث التعليمية والتخطيط القائم على الأدلة من خلال جمع البيانات لثلاث دراسات على نطاق الوكالة - بشأن تسرب الطلبة، والممارسات في الفصول الدراسية، والممارسات القيادية - ومن خلال وضع إطار

لرصد وتقييم الإصلاح الشامل يشمل مؤشرات كمية ونوعية. وقد تم الانتهاء من وضع مواصفات لنظام المعلومات الإدارية للتعليم على نطاق الوكالة ووضع خطط تنفيذية مفصلة والتصديق عليها. واستمر خلال هذه الفترة تطوير سياسة عامة تستهدف المعلمين على نطاق الوكالة.

٥٧ - وسترکز الوكالة خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ على مواصلة تنفيذ إصلاح عميق وشامل في جميع المكاتب الميدانية، بدعم من الإدارة وغيرها من أصحاب المصلحة. الأمر الذي سيؤدي، في الأجل القصير، إلى تغيير الممارسات في فصول الدراسة، وتوفير بيئة مواتية أكثر لتعلم الطلاب وممارسة المعلمين لعملهم. وفي الأجل المتوسط إلى الطويل، سيؤدي الإصلاح إلى الحد من مستوى الأنشطة العلاجية وإعادة السنة الدراسية، وانخفاض معدلات الانقطاع عن الدراسة بالنسبة لكلا الجنسين في مرحلة التعليم الأساسي. وسيؤدي الإصلاح، إذا ما نفذ بشكل مترابط وشامل، في الأجل الطويل إلى زيادة الكفاءة الداخلية للنظام التعليمي في الوكالة.

٥٨ - وتملك الأونروا، من خلال نظامها التعليمي، أعظم الإمكانيات لمساعدة أطفال اللاجئين الفلسطينيين على أن ينموا ويستغلوا قدراتهم ويشبوا على فهم حقوقهم واحترام حقوق غيرهم. ولذا يعدّ التعليم الأساسي الذي يوفره البرنامج التعليمي للوكالة من الخدمات ذات الأولوية القصوى من بين كل ما تقدمه الوكالة من خدمات للاجئين الفلسطينيين. كما يسهم برنامج الأونروا التعليمي أيضا في تحقيق الهدف الاستراتيجي المتمثل في الالتحاق بسوق العمل.

## باء - الغايات

٥٩ - فيما يلي غايات الهدف ٢:

- (أ) إتاحة فرص الحصول على التعليم الأساسي للجميع، وضمان تغطية شاملة لخدمات التعليم الأساسي؛
- (ب) تحسين نوعية التعليم ونتائجه على أساس معايير محددة؛
- (ج) تحسين توافر الفرص التعليمية للدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة.

## جيم - المعوقات والتحديات

٦٠ - أثار النزاع السوري على تقديم خدمات التعليم في كل من الجمهورية العربية السورية، ولبنان والأردن المجاورين، حيث كانت له تبعاته على عدد التلاميذ المقيدين بالمدارس، والهياكل الأساسية المدرسية وتنفيذ الإصلاحات. ويتمثل أحد النُهج المتبعة للتخفيف من الآثار المترتبة على هذا التحدي في تصميم وتنفيذ استجابات تعليمية مناسبة للأزمة وزيادة التعاون بين المكاتب الميدانية المتضررة. وجري تنفيذ ذلك من خلال نهج متكامل يشمل تنمية القدرات، ونشر طرائق بديلة للتعليم، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب والمعلمين.

٦١ - المعوقات المالية التي تواجه الوكالة - كان لمعوقات التمويل التي تواجه الوكالة أثرها على برنامج التعليم، سواء بصورة مباشرة من خلال ما تفرضه من قيود على جهود الإصلاح الأكثر استراتيجية أو بصورة غير مباشرة من خلال زيادة مخاوف الموظفين وشواغلهم مما يفضي إلى توخي الحذر ومقاومة التغيير.

٦٢ - وفي حين يتطلب سياق الأزمة المالية والنزاع السوري مزيداً من التركيز للحفاظ فقط على إمكانية حصول أطفال اللاجئين الفلسطينيين على فرص التعليم والحفاظ على نوعيته، سيتعين بذل جهود كبيرة من أجل كفاءة الاستمرارية المالية اللازمة لجهود الإصلاح ومواءمة الإصلاح مع سياق الأزمة الراهنة، مع التركيز على تعزيز الاتصالات.

٦٣ - إمكانية الحصول على التعليم ونوعيته - الأونروا ملتزمة بتوفير التعليم الأساسي على نحو كامل ورفع المستوى لجميع الطلاب. لكن، برغم الجهود المتواصلة، ظل مستوى الأداء مستقرًا في أفضل الأحوال خلال السنوات القليلة الماضية. حيث لن يتسنى لحوالي ١٠ في المائة من الأولاد و ٥ في المائة من البنات في نظام التعليم بالأونروا إتمام مرحلة التعليم الأساسي بالكامل. وفي حين أن أداء طلاب مدارس الأونروا لا يزال أفضل من نظرائهم في المدارس الحكومية في معظم مناطق عمليات الأونروا، يظل الأداء منخفضاً في مهارات التفكير في المستويات الأعلى، فقد حصل ما يقرب من ثلث الطلاب على أقل من ٣٠ في المائة في اختبار رصد التحصيل العلمي في مادة الحساب لعام ٢٠٠٩ وحصل ثلثا الطلاب على أقل من ٣٠ في المائة في اختبار مادة اللغة العربية للصف الثامن.

٦٤ - وفي هذا السياق، لا يمكن أن يتحقق تحسن دائم إلا من خلال جهود إصلاحية شاملة على نطاق الوكالة لتحسين نوعية الخدمة التعليمية المقدمة وملاءمتها وشموليتها. وتحقيقاً لتلك الغاية يجري الإصلاح على ثلاثة مستويات يمكن وصفها على النحو التالي: أولاً، المستوى التشريعي، أي السياسات العامة والبيئة الاستراتيجية التي يوفرها الإصلاح؛



وثانيا، المستوى التنظيمي، أي الأدوات والآليات اللازمة لوضع نظم لتنفيذ الإصلاح بشكل مستدام من أجل الوصول إلى ممارسات أكثر اتساقا. وثالثا، مستوى تنمية القدرات حيث يجري التركيز على تعزيز قدرة الأفراد على العمل بفعالية في إطار السياسات العامة وأطر المنظمة، وبناء قدراتهم وفقا لأدوارهم. ويتمثل التحدي للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ في التأكد من أن عناصر الإصلاح التي تعكس المستويات الثلاثة جميعها، يجري تنفيذها بطريقة متكاملة ومتسقة من أجل تعظيم أثرها.

٦٥ - المباني والهياكل الأساسية المدرسية - يعمل أكثر من ٧٠ في المائة من المدارس بنظام الفترتين، ويعمل ١٥ في المائة منها في مباني مستأجرة، مع موارد ضئيلة لصيانة الهياكل الأساسية المدرسية وتعزيزها. تدهور العديد من المرافق المدرسية، نظرا لإهمال أعمال الصيانة على مر السنين بسبب معوقات التمويل. ويحتاج عدد من هذه المدارس إما إلى تعزيز هيكلها أو الاستعاضة عن مبانيها على الفور: وإلا ستعرض صحة الطلاب وسلامتهم للخطر. ولا تزال هناك حاجة لتأمين التمويل اللازم لذلك. علاوة على ذلك، فإن عملية تقييم جميع المرافق التعليمية للتأكد من ملاءمتها للمهام المطلوبة ومن كفاءتها، وسلامتها للاستخدام وإمكانية مقاومتها للهزات الأرضية، وسلامتها بيئيا ومطابقتها للمعايير المحددة، تظل من التحديات التي لا يتوفر لها تمويل. ومن شأن هذه التقييمات تمكين الوكالة من ترتيب أولويات الأنشطة المطلوبة وتحقيق كفاءتها.

### الموارد المالية

٦٦ - يورد الجدول ١٢ الاحتياجات من الموارد حسب الغاية بالنسبة لهدف التنمية البشرية ٢.

### الجدول ١٢

#### اكتساب المعارف والمهارات

#### الاحتياجات من الموارد موزعة حسب الغاية

(نقدا وعينا بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات لعام ٢٠١٤	التقديرات لعام ٢٠١٥	
٨٨ ٥٩٨	٩٠ ٣٨٨	إتاحة فرص الحصول على التعليم الأساسي للجميع، وضمان تغطية شاملة لخدمات التعليم الأساسي
٢٥٥ ٩١٩	٢٦٣ ٩٩٥	تحسين نوعية التعليم ونتائجه على أساس معايير محددة
٤ ١٠٧	٤ ١٩٥	تحسين توافر الفرص التعليمية للدارسين من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة

التقديرات لعام ٢٠١٤	التقديرات لعام ٢٠١٥	
٣٤٨ ٦٢٤	٣٥٨ ٥٧٨	مجموع موارد الميزانية العادية
١٢ ١٧٣	٨ ١٨٦	ميزانية المشروع
٣٦٠ ٧٩٧	٣٦٦ ٧٦٤	المجموع الكلي

## الهدف ٣: التمتع بمستوى معيشي لائق

## ألف - هدف التنمية البشرية

٦٧ - لكي يحيا اللاجئون الفلسطينيون بكرامة، يجب أن يكون بوسعهم التمتع بمستوى معيشي لائق؛ وأن يؤويهم مكان آمن صالح للسكن؛ وأن يتوافر لديهم الطعام الكافي؛ وأن تتاح للاجئين الفلسطينيين فرصة تعلم مهارات تمكنهم من الالتحاق بسوق العمل؛ وبشكل أساسي أن تكون لديهم فرصة التحرر من ربقة الفقر. والحق في التمتع بمستوى معيشي لائق - من خلال توفير ما يكفي من احتياجات المأوى والغذاء والملبس والعمل - منصوص عليه في اتفاقات حقوق الإنسان ومؤكّد عليه في أول الأهداف الإنمائية للألفية المتمثل في "القضاء على الفقر المدقع والجوع"، الذي تدرج تحته غايات تتمثل في تحقيق العمالة المنتجة وتوفير العمل اللائق. كما أن الأمم المتحدة ملتزمة بإقامة خدمات مالية للفقراء لا تستبعد أحداً.

٦٨ - وتقتضي التدخّلات التي تقوم بها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) دعماً لهذا الهدف استجابة متكاملة من برامجها للخدمات الغوثية والاجتماعية، والتمويل البالغ الصغر، والتعليم، وتحسين المخبّيات والبنية الأساسية.

٦٩ - وفي صميم الاستجابة الشاملة للأونروا لاحتياجات شباب اللاجئين الفلسطينيين التدريبية المتطورة، يقع وضع استراتيجية شاملة لتعليم وتدريب الشباب في المجالين التقني والمهني. ويجري إعداد هذه الاستراتيجية بالتعاون مع منظمة العمل الدولية والوكالة الألمانية للتعاون الدولي، وستسعى الاستراتيجية إلى زيادة جودة وأهمية البرمجة في هذا المجال. وتركز الاستراتيجية على تحسين الإدارة وعلى توفير هياكل لزيادة أهمية واستجابة نظام التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني؛ وزيادة الروابط بسوق العمل؛ وتوسيع إمكانية الوصول للفئات الضعيفة من شباب اللاجئين الفلسطينيين؛ وكفالة إدارة الجودة واتباع نهج قائم على الكفاءة تجاه مسألة وضع البرامج وتنفيذها؛ وتحسين تنمية الموارد البشرية؛ وتحسين نظم وعمليات العثور على وظائف والإرشاد المهني؛ وكفالة فرص متساوية للفتيان والفتيات في البرامج والدورات الدراسية المتعلقة بتعليم وتدريب الشباب في المجالين التقني والمهني. وسيكون من شأن نشر هذه الاستراتيجية في فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ أن يساعد

المكاتب الميدانية على الاضطلاع بدورها في توفير المعارف والمهارات المتعلقة بالتعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني ذات الصلة بعالم العمل.

٧٠ - وإضافة إلى ذلك، أسهم برنامج الأونروا للمنح الدراسية الجامعية في زيادة فرص العمل وتحسين الأحوال المعيشية لأكثر من ٢٠٠ ١ طالب خلال السنوات العشر الأخيرة. وراح حائزو المنح الدراسية السابقون يشغلون مواقع أساسية في الأونروا وفي البلدان المضيفة وفي دول الخليج الأخرى، حيث أسهموا في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المنطقة.

٧١ - ولا يمكن فصل الظروف المكانية والبيئية التي يعيش فيها اللاجئون الفلسطينيون عن سبل عيشهم أو رفاههم. ومن المعلوم جيدا أن البيئة المعمورة لها تأثير مباشر على نوعية الحياة اليومية. وسيواصل برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات إعطاء الأولوية لتحسين المأوى من أجل الفئات الضعيفة من اللاجئين الفلسطينيين، وسيواصل إعداد واتباع التخطيط الحضري الكلي وانتهاج نهج قائم على المشاركة إزاء تحسين المخيمات سيكون من شأنه إدراج الجوانب المكانية/المادية وما يتصل بها من جوانب بيئية واجتماعية واقتصادية من البيئة المبنية في عملية توفير المأوى والإسكان وإعادة الإسكان والبنية الأساسية البيئية والبنية التحتية الاجتماعية - الاقتصادية، بما في ذلك المرافق الصحية والمدارس ومراكز التدريب المهني التابعة للأونروا، والمناطق الحضرية المشتركة. وسوف تفرز هذه العملية رؤية استراتيجية للمخيم على هيئة خطط لتحسين المخيمات تتيح منبرا لمعالجة تلك العناصر الملحة للبيئة المعمورة في نهج متكامل وتدرجي يعطي الأولوية للابتكارات المفضية إلى تحسين البيئة المعمورة في المخيمات. وعلاوة على ذلك، أثبت النهج القائم على المشاركة عمليا أنه أداة ناجحة للغاية في إشراك اللاجئين الفلسطينيين، مع التركيز على أشدهم ضعفا، في القرارات المتعلقة بحياتهم اليومية، ويؤدي هذا النهج تدريجيا إلى تغيير رؤيتهم لأنفسهم من متلقين سلبيين للمعونة إلى شركاء فاعلين في تحسين أحوالهم المعيشية. وسيواصل برنامج تحسين الهياكل الأساسية والمخيمات جهوده في تعزيز هذا النهج عن طريق إعداد أدوات ومبادئ توجيهية.

٧٢ - وقد خضع برنامج حالات العسر الشديد للإصلاح منذ عام ٢٠٠٩، واعتمد نهج قائم على تبيان درجة الفقر بدلا من النهج العام السابق. والفقر ظاهرة متعددة الأبعاد ويُعرّف بأنه "حالة تتسم بالحرمان الشديد من الاحتياجات الإنسانية الأساسية، بما في ذلك الغذاء ومياه الشرب الآمنة ومرافق الصرف الصحي والصحة والمأوى والتعليم والمعلومات. وهو يتوقف لا على الدخل فقط، ولكن على الحصول على الخدمات أيضا". ويراعي إصلاح البرنامج هذا التعريف للفقر، ويعتبر أن الأولوية الأولى تتمثل في تلبية الاحتياجات الأساسية لأسر اللاجئين الفلسطينيين.

٧٣ - ويتمثل الهدف الشامل لبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي في الإسهام في تخفيف وطأة الفقرة والحد من مستويات الفقر في صفوف اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في خمسة ميادين عمل للأونروا. ومن خلال اعتماد النهج القائم على تبيان درجة الفقر، يجري تنقيح عتبات الدخل ومعايير الأهلية السابقة وإعادة تعريف مستويات المدفوعات. ويركز الإصلاح على تحسين قدرة الوكالة على استهداف وخدمة من يعيشون في فقر مدقع. ومن أجل تحقيق ذلك بشكل فعال، تقوم الخدمات الغوثية والاجتماعية حاليا باستخدام "صيغة للاختبار بالوسائل غير المباشرة"<sup>(١)</sup> في جميع المكاتب الميدانية من أجل تحسين دقتها في استهداف الفقراء. وسوف يُمكن استخدام الصيغة في جميع المكاتب الميدانية الأونروا من بناء فهم مشترك للفقر في صفوف اللاجئين الفلسطينيين وصياغة سياسات ملائمة على صعيد الوكالة ككل يمكن أن يفهمها نطاق عريض من أصحاب المصلحة، بمن فيهم المستفيدون والحكومات المضيفة.

٧٤ - ومن منظور إنمائي، يقتضي النهج القائم على تبيان درجة الفقر إجراء تحليل معمق لتلبية الاحتياجات الفعلية للأسر الفقيرة والبناء على مواردها وأصولها. ويتمثل الهدف في جعل من يعانون الفقر العابر أفضل تسليحا بالفرص والموارد التي يمكن أن تسهم في تحررهم من ربقة الفقر بجهودهم الذاتية ومن خلال المساعدات القصيرة الأجل، ومن ثم تخريجهم من البرنامج في الأجلين المتوسط والطويل. أما الشرائح الوحيدة من الفقراء التي ينبغي تزويدها بالمساعدة الطويلة الأجل فتتمثل في الفقراء فقرا مزمنًا<sup>(٢)</sup>.

٧٥ - ويوفر المزيج من تحليل خط الفقر ومنهجية صيغة الاختبار بالوسائل غير المباشرة معايير موحدة وموضوعية وشفافة لجميع اللاجئين الفلسطينيين المستضعفين في العمليات الميدانية الخمس للأونروا، مع مراعاة السمات الاجتماعية - الاقتصادية الخاصة لكل ميدان، فضلا عن الخصائص والتدخلات المتصلة بأسر بعينها. وتكفل هذه المحددات أن كل أسرة لاجئين فلسطينيين تُعامل (تُصنّف) بشكل متساو، وفقا لمستويات الفقر والرفاه. وتكفل المنهجية الاستهداف الأفضل للأسر الفقيرة، لا سيما تلك التي تعيش تحت خط الفقر المطلق.

(١) يُستخدم مصطلح "صيغة الاختبار بالوسائل غير المباشرة" لوصف وضع تُستخدم فيه المعلومات المتعلقة بخصائص الأسر المعيشية أو الأفراد، المرتبطة بمستويات الرفاه، في حوارات صورية للتقدير غير المباشر لإيرادات/نفقات الأسر المعيشية أو رفاها أو احتياجاتها. والصيغة ملائمة للاستخدام في برامج استهداف من يعانون الفقر المزمن (البنوي) والفقر العابر على السواء.

(٢) بالرغم من عدم وجود تعريف مشترك واحد للفقر المزمن، فإنه كثيرا ما يُعرّف كحالة عوز دائم بسبب الافتقار إلى الضرورات الأساسية وإلى وسائل الإنتاج والدعم الاجتماعي، والشعور بالإحباط والعجز على مدى فترة زمنية طويلة. ويُشكّل الفقراء فقرا مزمنًا فئة غير متجانسة ودائما ما يعيشون في فقر ويتمتعون بالقليل للغاية من الأصول أو من فرص التحرر من الفقر المزمن.

## باء - الغايات

٧٦ - غايات الهدف ٣ هي:

- (أ) الحد من الفقر فيما بين أشد اللاجئين الفلسطينيين فقرا؛
- (ب) توفر الخدمات المالية وزيادة فرص الحصول على الائتمان ومرافق الادخار التي لا تستبعد أحدا؛
- (ج) تعزيز مهارات اللاجئين الفلسطينيين وتحسين فرص حصولهم على الوظائف؛
- (د) التنمية المستدامة للمخيمات والارتقاء بالبنية الأساسية والمساكن التي هي دون المستوى.

## جيم - المعوقات والتحديات

٧٧ - توفر الأونروا دعما مباشرا للفئات الأشد فقرا في إطار برنامجها لمساعدة حالات العسر الخاصة يستفيد منه ٧٥٧ ٢٩١ لاجئا سنويا؛ وأتاحت التدريب لأكثر من ٧ ٠٠٠ خريج في مجال المهارات التقنية والمهنية؛ ووفرت منتجات التمويل البالغ الصغر بتقديمها نحو ٣٠٠ ٠٠٠ قرص تبلغ قيمتها ٣٣٨ مليون دولار للاجئين الفلسطينيين وغيرهم منذ بدء عملها؛ وأصلحت حوالي ٣ ١٠٠ مأوى في عام ٢٠١٢ (بما في ذلك حالات الطوارئ في غزة). ويركز برنامج شبكة الأمان الاجتماعي بشكل رئيسي على من يعانون الفقر المدقع، أو أولئك العاجزين عن تأمين احتياجاتهم الأساسية من الغذاء. وتتعامل الأونروا تقليديا مع الفقر من خلال ذلك البرنامج الذي يخدم نحو ٥,٥ في المائة من جميع اللاجئين الفلسطينيين المسجلين. وفي عام ٢٠١٢، التحق ٢٠٦ ٢٨٨ لاجئين فلسطينيين ببرنامج المساعدة لحالات العسر الخاصة في الميادين الخمسة وتلقوا مساعدة غذائية بشكل ربع سنوي.

٧٨ - وبحلول عام ٢٠١٢، كانت جميع المكاتب الميدانية تنفذ برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الجديد. وخلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣، جرى وسيجري تقييم الأسر التي تعاني حالات العسر الخاصة باستخدام النهج القائم على تبيان درجة الفقر، وستلقى الأسر التي يتبين أنها مؤهلة فوائد برنامج شبكة الأمان الاجتماعي؛ أما بقية الأسر، فسوف تخرج من البرنامج. وعلاوة على ذلك، تخضع جميع الحالات الجديدة للتقييم، ولن تستفيد من البرنامج إلا إذا وقعت تحت خط الفقر المدقع. ومن خلال اعتماد هذه الآلية، سوف يكفل برنامج شبكة الأمان الاجتماعي أن تحظى جميع الأسر التي تعاني الفقر المدقع بالأولوية الأولى في الاستفادة من البرنامج.

٧٩ - وبالرغم من أن برنامج شبكة الأمان الاجتماعي سوف يتصدى للفقير المدقع في صفوف اللاجئين الفلسطينيين في الميادين الخمسة، فإن التمويل المتاح حالياً للبرنامج ليس كافياً للوفاء باحتياجات جميع المعوزين. والواقع أن العدد الإجمالي للمستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في عام ٢٠١٢ يناهز ٦٥٠ ٢٩٤ شخصاً؛ غير أن العدد الإجمالي لمن يعانون الفقر المدقع أو انعدام الأمن الغذائي يزيد على ٧٠٠ ٠٠٠ شخص. ولا يأخذ هذا في الحسبان تأثير الأزمات الراهنة في الجمهورية العربية السورية على اللاجئين الفلسطينيين. وتشير هذه التقديرات بوضوح تام إلى عجز كبير في البرنامج يحول دون الوفاء باحتياجات جميع من يعانون الفقر المدقع أو انعدام الأمن الغذائي فقط، ناهيك عن التصدي للفقير في صفوف جميع الفقراء.

٨٠ - وتؤدي زيادة الفقر إلى ارتفاع الطلب على خدمات الإغاثة والخدمات الاجتماعية؛ إلا أن الإسهامات التي تقدمها الجهات المانحة لا تواكب هذا الطلب. ونظراً للضغوط المحلية، تقلصت ميزانيات البلدان المانحة، وتشكل التغييرات الحاصلة في آليات تمويل المعونة الغذائية تحدياً كبيراً أمام الأونروا من أجل تلبية الاحتياجات الغذائية للفقراء.

٨١ - وما لم تحدث حالات طوارئ، فإن ثمة لاجئين فقراء بإمكانهم التخلص من ربقة الفقر إذا توفرت لهم فرص التعليم والتدريب والعمل الملائمة. وفي حين تشكل الحالة الاقتصادية في الضفة الغربية وغزة، وكذلك محدودية الفرص المتاحة أمام اللاجئين للعمل في لبنان، عوامل تقلل بشدة من جهود الحد من الفقر، تستطيع الأونروا مع ذلك أن يكون لها أثر كبير على إمكانات سبل عيش اللاجئين بتزويدهم بالمقومات اللازمة، من خلال التدريب أو التمويل البالغ الصغر، ومساعدتهم في الحصول على الفرص الملائمة للخروج من الفقر.

٨٢ - وبالنسبة لجميع اللاجئين الفلسطينيين، ولكن بالأخص من هم أكثر ضعفاً، يظل العمل الذي تقوم به الوكالة في مجال رفع نوعية مأوى اللاجئين كمي تصل إلى المعايير المقبولة عملاً بالغ الأهمية كمي يعيش اللاجئون بالكرامة التي هي حق لهم. وتبلغ مستويات التكديس فيما بين اللاجئين الفلسطينيين درجة كبيرة، لا سيما في مخيمات قطاع غزة، ولبنان، والجمهورية العربية السورية، والأردن. وفي الأردن فقط، ثمة ما يقرب من ٥٠٠ مأوى في أمس الحاجة للإصلاح.

٨٣ - وليس بإمكان الأونروا أن تستوعب سوى ٣٠ في المائة من طلبات الالتحاق ببرنامج التدريب الفني والمهني. وبالرغم من الجهود العديدة المبذولة، ظل التوسع في برنامج التعليم الفني والمهني بطيئاً جداً ومحدوداً للغاية. ويرجع ذلك لأسباب شتى، تتراوح ما بين الأسباب السياسية إلى ندرة الموارد إلى انخفاض الإدراك المجتمعي والأزمة المالية العالمية. وتتضمن أكبر

القضايا والقيود المتعلقة ببرنامج التدريب الفني والمهني التابع للأونروا ما يلي: انخفاض إمكانية الوصول والتكافؤ، والقيود التمويلية ومحدودية قدرات البرنامج؛ والافتقار إلى أطر ومعايير للجودة لدى البرنامج؛ والحاجة إلى إعادة تصميم المناهج وآليات للتنفيذ؛ وضعف الصلات التي تربطه مع الصناعة وأسواق العمل.

٨٤ - وسيسهم نقص الترععات في استمرار الأحوال المعيشية التي هي دون المستوى، والمآوي غير الصالحة للسكنى ونقص البنية التحتية الأساسية. وما لم يتم على سبيل الأولوية تمويل وتنفيذ خطة استراتيجية لتحسين البيئة الحضرية، فستستمر الأحوال الاقتصادية والصحية والاجتماعية والمادية والبيئية للاجئين في التدهور مما يؤدي عادة إلى خسائر اقتصادية وخسائر في الصحة والأرواح، وقد يؤدي أيضا إلى اضطرابات سياسية، وكذلك إلى فقدان مصداقية الوكالة في أعين اللاجئين. وعلاوة على ذلك، تؤدي حالات الطوارئ (الطبيعية أو التي من صنع البشر) بشكل جزئي إلى تدمير واسع النطاق في البنية التحتية وتزيد من الطلب على الإصلاحات وإعادة الإعمار. وتخلق الاحتياجات الإنسانية المتزايدة للفلسطينيين المقيمين في الجمهورية العربية السورية، إضافة إلى أولئك الذين فروا إلى لبنان والأردن، طلبات هائلة على مصادر الوكالة، بما في ذلك من حيث القدرات من الموظفين. وقد أدى استمرار عزلة قطاع غزة وحرمان السكان إلى ارتفاع معدلات البطالة وانعدام الأمن الغذائي، ويعتمد قرابة نصف السكان على الأونروا في الحصول على الغذاء.

٨٥ - وسيؤدي نقص قدرات التخطيط الحضري في المكاتب الميدانية إلى تأخير عمل برنامج تحسين البنية التحتية والمخيمات على المستوى الميداني. ففي ميدان الأردن، لم تجمع أموال خلال الأعوام ٢٠١٠ و ٢٠١١ و ٢٠١٢ لإصلاح المآوي الأكثر أولوية التي هي دون المستوى والبالغ عددها ٥٠٠ مآوي، مما يشكل خطرا مباشرا على سلامة وأمن المستفيدين من برنامج المساعدة لحالات العسر الخاصة. وفي لبنان، أدى النداء الذي أصدرته الأونروا لتمويل إعادة بناء مخيم نهر البارد إلى تمكينها من إحراز بعض التقدم والبدء في إعادة تسكين بعض من ساكني المخيم. إلا أن التمويل المتاح للنداء يظل أقل بكثير مما هو مطلوب، بما يترك أغلب اللاجئين الفلسطينيين المسجلين به البالغ عددهم ٢٦ ٠٠٠ لاجئ مشردين في إسكان مؤقت إلى أن يتم إعادة بناء المخيم. ويحتاج السكان إلى تمويل مستمر من أجل دعم الاحتياجات الإنسانية الحرجة لديهم: الغذاء؛ والمآوي؛ والصحة؛ والتعليم. ويجب على الأونروا الاستمرار في تقديم المساعدة الغذائية في حالات الطوارئ في صورة طرود غذائية.

٨٦ - وانتهجت الأونروا نهجا ذا شقين إزاء حالة الطوارئ في غزة. ففي حين تسعى لتنشيط الاقتصاد من خلال إعادة البناء ومن ثم إخراج آلاف الأسر من الاعتماد على



المعونة، تستلزم الاحتياجات الأساسية لمن يعانون من حالات العسر اهتماما ورعاية إلى أن يتم التوصل لحلول مستدامة. وإزاء هذه الخلفية، فإن نهج المساعدة الإنسانية والتصدي للفقر الذي تتبعه الوكالة يعبر عنه بأبرز ما يكون من خلال نداء الطوارئ. ويكمن الوعد بزيادة الاعتماد على الذات والأمل بحدوث ذلك، في خطة الإنعاش وإعادة البناء في غزة، وتشمل الخطة مشاريع لبناء ١٠٠ مدرسة وإعادة بناء المآوي لما يزيد عن ١٧ ٥٠٠ مستفيد، وإقامة مركز صحي وتمويل مشاريع للمياه والمرافق الصحية والنظافة الصحية من أجل الارتقاء بالبنية الأساسية للمياه والمجاري في مخيمات اللاجئين. والعقبة الوحيدة أمام إكمال هذه المشاريع هي نقص التمويل. وتشمل تداعيات عدم إكمال هذه المشاريع استمرار العمل في المدارس بنظام الفترتين وصولاً إلى ثلاث فترات في نهاية الأمر، واحتمال عدم الوفاء بولاية الوكالة المتمثلة في إتاحة التعليم للجميع لصالح السكان اللاجئين في غزة. وينعكس النمو السكاني في غزة في الزيادة السنوية بمقدار ١٠ ٠٠٠ طالب في مدارس الوكالة.

## دال - الموارد المالية

٨٧ - يُبين الجدول ١٣ الاحتياجات من الموارد حسب الغاية بالنسبة لهدف التنمية البشرية ٣.

الجدول ١٣

التمتع بمستوى معيشة لائق

الاحتياجات من الموارد حسب الغاية

(نقداً وعيناً، بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

تقديرات ٢٠١٥	تقديرات ٢٠١٤	
٤٩٨٠٩	٥٠٦٨١	الحد من الفقر فيما بين أشد اللاجئين الفلسطينيين فقراً
-	-	الخدمات المالية التي لا تستبعد أحداً وزيادة فرص الحصول على الائتمان ومرافق الادخار <sup>(أ)</sup>
٢١٦٠٥	٢١٣٩٠	تعزيز مهارات اللاجئين الفلسطينيين وتحسين فرص حصولهم على الوظائف
٤٥٢٥	٤٧١٢	التنمية المستدامة للمخيمات والارتقاء بالبنية الأساسية والمساكن التي هي دون المستوى
٧٥٩٣٩	٧٦٧٨٣	مجموع الميزانية العادية
٢٠١٦٠٦	٢٠٥٦٣٩	ميزانية المشاريع
٢٧٧٥٤٥	٢٨٢٤٢٢	المجموع الكلي

(أ) باستثناء ميزانية إدارة التمويل البالغ الصغر الذاتية الاكتفاء من إيرادات الفوائد المترتبة على أوجه توزيع القروض. وتبلغ الميزانية الإجمالية للإدارة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ ما قدره ٣٠,٠ مليون دولار، يتعلق مبلغ ٢٩,٩ مليون دولار منه بهذا الهدف.

## الهدف ٤ - التمتع بكامل حقوق الإنسان

## ألف - هدف التنمية البشرية

٨٨ - يقتضي تحقيق التنمية البشرية على نحو عادل ومتكافئ احترام حقوق الإنسان. وتُعدُّ الحماية من المواضيع التي تهتم بها جميع عناصر الأونروا، ممَّا يعني أخذ مسائل الحماية في الاعتبار في جميع عمليات البرمجة.

٨٩ - ولعمل الوكالة في مجال الحماية أبعاداً داخلية وخارجية. فعلى الصعيد الداخلي، تعزز الأونروا الحماية عن طريق تقديم البرامج والخدمات. أما على الصعيد الخارجي، فهي تعمل على رصد أحوال اللاجئين الفلسطينيين والإبلاغ بها وتقوم بالأنشطة المناسبة، وعلى الصعيد الدولي، يُبرز المفوض العام الحاجة إلى إيجاد حل عادل ودائم للنزاع يحترم حقوق اللاجئين الفلسطينيين.

٩٠ - وتقع على الأونروا، بوصفها مقدماً رئيسياً للخدمات العامة، مسؤولية خاصة في السعي إلى كفالة الحماية في الطريقة التي تقدم بها خدماتها، بحيث يتسنى احترام حقوق المستفيدين من تلك الخدمات وكرامتهم وسلامتهم. ولذلك، فإن الوكالة ملتزمة بإدماج المعايير الدنيا للحماية في جميع برامج الوكالة وفي تقديمها للخدمات، حيث تعمل من أجل القضاء على العنف في المدارس، وتتخذ خطوات لمنع العنف الجنساني وإساءة معاملة الأطفال، وتعزز المعرفة بالحقوق الفردية عن طريق إدراج حقوق الإنسان والتسامح في برامج مدارسها للأجل الطويل. وتركز جهود الأونروا الرامية إلى إدماج الحماية في صلب أنشطتها على تعزيز "عامل الحماية" بالنسبة إلى جميع مستويات الوكالة، بحيث يجري تحليل الاحتياجات من الحماية وإدراج مبادئ الحماية في جميع مراحل إدارة دورة البرامج.

٩١ - ويشكّل توفير الأونروا للخدمات الأساسية وكفالة إمكانية الحصول عليها في ظل ظروف صعبة، بما في ذلك ظروف النزاع المسلح، جزءاً لا يتجزأ من تمتع اللاجئين الفلسطينيين بحقوقهم. ويساعد العمل المباشر وغير المباشر مع الجهات الخارجية المكلفة بالمسؤولية على إيجاد ودعم بيئة تُحترم فيها الحقوق. وهذه الحقوق تشمل الحقوق الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بالمجالات الأساسية للخدمات التي تقدمها الوكالة، مثل التعليم والصحة وتحقيق مستوى معيشي مناسب، وكذلك الحقوق المدنية والسياسية، مثل الحق في الحياة والحق في الأمن الشخصي والحق في التحرر من التمييز والحق في حرية التنقل والحق في الحماية من التشريد التعسفي. وفي حالات النزاع المسلح، فإن هذه الحقوق تشمل أيضاً

الحقوق المقدمة إلى الأشخاص المشمولين بالحماية بموجب القانون الإنساني الدولي. وتشكّل آليات الرصد والإبلاغ الفعالة أمراً أساسياً لتنفيذ أنشطة الحماية هذه.

## باء - الغايات

٩٢ - غايات الهدف ٤ هي كالتالي:

(أ) حماية حقوق اللاجئين الفلسطينيين والنهوض بها؛

(ب) تعزيز قدرة اللاجئين الفلسطينيين على تصميم خدمات اجتماعية مستدامة في مجتمعاتهم المحلية وتنفيذها؛

(ج) كفالة تماشي تسجيل اللاجئين الفلسطينيين وأهليتهم للحصول على خدمات الأونروا مع المعايير الدولية ذات الصلة.

## جيم - المعوقات والتحديات

٩٣ - تركزت جهود الوكالة لإدماج الحماية في صلب أنشطتها خلال الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ على تعزيز تدريب الموظفين على معايير الحماية الخاصة بالأونروا وتعريفهم بها، من أجل إدماج مبادئ الحماية على نحو متزايد في الطريقة التي تصمّم بها الأونروا برامجها وتوفّر بها خدماتها. وتشمل ذلك إدماج وحدات تدريبية للحماية في التدريب على الاستجابة في حالات الطوارئ الذي تجريه الأونروا، ودورة دراسية في القانون الدولي، ودورة دراسية تعريفية، ووضع أداة محددة للتعليم الإلكتروني متعلقة بالحماية، وحلقات عمل في مجال تيسير الحماية الميدانية، ووحدات تدريبية في مجال الحماية الخاصة بالميدان. ويشكل انعدام التمويل أحد العوائق الرئيسية أمام مواصلة تطوير وتعزيز التدريب على الحماية على نطاق الوكالة.

٩٤ - وفي مجال الدعوة خلال الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، عزّزت الأونروا قدرتها على الرصد ومعالجة المسائل التي تؤثر على حماية اللاجئين الفلسطينيين وواصلت دعوتها للجهات المعنية المكلفة بالمسؤولية، بما في ذلك المجتمع الدولي، على التمسك بالمبادئ القانونية الدولية. وينبغي للأونروا مواصلة توخي المزيد من المنهجية وإمكانية التنبؤ في مجالات الرصد والإبلاغ والتدخل في المسائل المتعلقة بالحماية، حتى يتسنى للسلطات في جميع السياقات أن تتوقع من الأونروا أن تمثل صوتاً ونقطة مرجعية لمسائل الحقوق التي تؤثر على اللاجئين الفلسطينيين. وعلى الصعيد الدولي، واصلت الأونروا التوعية بحالة اللاجئين الفلسطينيين، بطرق منها تقديم إحاطات إلى الجهات المانحة وإلى الأوساط الدبلوماسية، وتقديم إسهامات إلى الآليات الدولية لحقوق الإنسان، وتيسير تحدّث اللاجئين الفلسطينيين باسمهم في مختلف المحافل الدولية ومن

خلال جهود الدعوة العامة. ولا يزال انعدام الإرادة السياسية لدى المجتمع الدولي لمعالجة العديد من التحديات التي يواجهها اللاجئون الفلسطينيون في مجال الحماية يشكل تحدياً كبيراً.

٩٥ - وقد أسفر الاضطراب السياسي في المنطقة خلال الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ عن تحديات رئيسية تواجه حماية اللاجئين الفلسطينيين في معظم عمليات الأونروا الميدانية أو أدى إلى تفاقم تلك التحديات. ويزداد هذا الوضع حدة بشكل خاص في الجمهورية العربية السورية. وتوقف قدرة الوكالة على التدخل في هذه السياقات على إمكانية الحصول على المعلومات دون مزيد من المساس بسلامة المستفيدين أو الموظفين، وعلى قدرتها على المشاركة في حوار مع السلطات المعنية بشأن مسائل الحماية. وقد واجهت الأونروا، مثلها مثل الوكالات الإنسانية الأخرى التي تعمل في ظل هذه الظروف، تحديات كبيرة في هذا الصدد. ومع ذلك، فلا تزال الأونروا تعمل على تهيئة الظروف اللازمة للمشاركة مع جميع الجهات المعنية المكلفة بالمسؤولية بشأن المسائل التي تؤثر على حقوق اللاجئين الفلسطينيين في الجمهورية العربية السورية وفي البلدان المجاورة لها. وشكلت مواصلة الوكالة إيصال المساعدة في حالات الطوارئ إلى السكان المتضررين في ظل ظروف صعبة للغاية، فضلاً عن توجيه دعوات إلى جميع أطراف النزاع لكفالة احترام السكان المدنيين، عناصر رئيسية في استجابتها الخاصة بالحماية طوال هذه الفترة.

٩٦ - وفي الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، واصلت الوكالة استخدام أدوات من أجل تنمية قدرة المنظمات المجتمعية وتتبع مواطن القوة والنمو لنظم رئيسية، مثل الحوكمة، والمالية، والإدارة، والقدرة التقنية. ودعمت الوكالة هذا العمل من خلال الالتزام بتقديم موظفين مخصصين للمنظمات الشريكة في المجتمع المحلي، وتقديم منح صغيرة، في بعض الحالات.

٩٧ - وأجرت الوكالة أيضاً مشاورات مكثفة فيما يتعلق بهيكل علاقتها مع المنظمات المجتمعية وبتقييم بعض البرامج التي تديرها تلك المنظمات، مثل الإقراض البالغ الصغر. وستُترجم القرارات المتخذة والمعارف المكتسبة إلى إصلاحات برنامجية على مدى فترة السنتين المقبلة.

٩٨ - ويواجه برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية عدداً من التحديات، ولا سيما التغيرات في الممارسة العملية وإدارة العلاقات الهيكلية مع المنظمات المجتمعية على نطاق الوكالة، الأمر الذي يجعل من الصعب تقييم أثر استثمارات الوكالة. وخلال فترة السنتين المقبلة، ستعمل الأونروا مع المنظمات الشريكة والحكومات المضيفة على ترشيد هذه العلاقات ومواصلة كفالة وصول خدمات عالية الجودة إلى الفئات الأضعف.

٩٩ - وفي إطار سعي الوكالة إلى تحسين الخدمات المقدمة للاجئين الفلسطينيين، فقد وضعت الأونروا نظاماً إلكترونياً جديداً للمعلومات تسجيل اللاجئين متاحاً على شبكة الإنترنت ليحل محل نظام التسجيل الميداني القديم. وعقب فترة من التحديات التي واجهت وضع النظام، فقد استقر هذا النظام إلى حد كبير كما حُلَّتْ بدرجة كبيرة المسائل ذات الصلة بالقدرات الوظيفية وبسلامة البيانات. وقد بنت الأونروا قدرتها الداخلية على دعم وإدارة هذا النظام الضخم المتعلق ببيانات تعداد اللاجئين، وستواصل عملها في هذا الصدد. ومع استقرار النظام الآن، فقد أصبح بمقدور الوكالة التركيز على تطوير وحدة في النظام لدعم عملية تسجيل وتتبع الوكالة للاجئين الفلسطينيين المقيمين عادة في الجمهورية العربية السورية والذين التمسوا اللجوء إلى ميادين أخرى لعمليات الوكالة.

١٠٠ - وقد تماشى نظام معلومات تسجيل اللاجئين مع الإصلاحات التنظيمية التي اضطلعت بها الوكالة خلال السنوات العديدة الماضية، حيث ينقل المزيد من السلطة إلى المكاتب الميدانية في خدمة اللاجئين الفلسطينيين. ويجري الآن تقديم كثير من الخدمات الأساسية على الفور دون إجراءات تخليص مطوّلة، وفي معظم الحالات، يمكن إصدار بطاقات أسرية معدلة فور الانتهاء من تسجيل المعاملة. ولكفالة تقديم خدمات مستمرة ومحسنة بطريقة تحفظ كرامة اللاجئين الفلسطينيين، فقد استثمرت الوكالة في التدريب المناسب لموظفي التسجيل في الخطوط الأمامية.

١٠١ - ولا تزال القيود المالية التي تواجهها الوكالة تشكل تحدياً للخدمات والمرافق والنظم المتعلقة بتحديد أهلية اللاجئين الفلسطينيين وتسجيلهم. ومع بلوغ عدد الأشخاص المسجلين ما يزيد على ٥,٢ مليون شخص، فإن توفير موظفين إضافيين وتحسين المرافق وتوعية الجمهور وتعزيز القدرة على الاتصال، يمكن أن يسهم إسهاماً كبيراً في قدرة الوكالة على توفير الحماية والخدمة للاجئين الفلسطينيين.

١٠٢ - وتتوقف قدرة الوكالة على تحقيق غاياتها على مجموعة من العوامل تقع خارج نطاق سيطرتها المباشرة، بما في ذلك أداء دور الجهة الميسرة بين الحكومات المضيفة والحكومات الأخرى في المنطقة. ويطرح السياق السياسي في المنطقة تحدياً كبيراً أمام تحقيق هدف التنمية البشرية هذا.

## دال - الموارد المالية

١٠٣ - يورد الجدول ١٤ الاحتياجات من الموارد حسب الغاية بالنسبة لهدف التنمية البشرية ٤.

الجدول ١٤  
التمتع بكامل حقوق الإنسان  
الاحتياجات من الموارد حسب الغاية  
(نقداً وعيناً، بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

تقديرات ٢٠١٥	تقديرات ٢٠١٤	
١٩٧	١٩٩	الحفاظ على حقوق اللاجئين الفلسطينيين والنهوض بها
١٣٨٨	١٣٧١	تعزيز قدرة اللاجئين على وضع خدمات اجتماعية مستدامة وتقديمها في مجتمعاتهم المحلية
٢٣٦٢	٢٢٩١	كفالة تسجيل اللاجئين الفلسطينيين وتحديد أهليتهم للاستفادة من خدمات الأونروا وفقاً للمعايير الدولية ذات الصلة
٣٩٤٧	٣٨٦١	مجموع الميزانية العادية
٣٥٣	٤٥١٥	ميزانية المشاريع
٤٣٠٠	٨٣٧٦	المجموع

## الفصل السادس

### الهدف ٥: فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأونروا

#### ألف - هدف الخدمات الإدارية

١٠٤ - يتمثل الهدف من فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأونروا في تعزيز أفضل المعايير الممكنة للإدارة والحفاظ على استمرارها والنهوض بالعلاقات مع الجهات المعنية وتيسير إيصال البرامج الجيدة النوعية من أجل المساهمة في تحقيق التنمية البشرية للاجئين الفلسطينيين. ١٠٥ - ويتحقق هذا الهدف على يد إدارات المقر التالية والوحدات المقابلة لها في المكاتب الميدانية:

- (أ) مكتب المفوض العام (بما في ذلك المكاتب التمثيلية في بروكسل، وفي مقر الأمم المتحدة في نيويورك، وواشنطن العاصمة)؛
- (ب) إدارة الدعم الإداري؛
- (ج) إدارة الموارد البشرية؛
- (د) إدارة الشؤون المالية؛
- (هـ) إدارة الشؤون القانونية؛
- (و) إدارة خدمات الرقابة الداخلية؛
- (ز) إدارة العلاقات الخارجية والاتصالات؛
- (ح) وحدة تنسيق البرامج ودعمها؛
- (ط) محكمة للمنازعات التابعة للأونروا.

١٠٦ - وخلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، ستوفّر إدارتنا الدعم والبرامج بالأونروا التوجيه والدعم من أجل كفاءة الكفاءة والفعالية في تقديم خدمات عالية الجودة إلى اللاجئين الفلسطينيين. وتكمّل مجالات التركيز الثلاثة التالية الغايتين الاستراتيجيتين للهدف ٥ من أهداف الوكالة المذكورتين في القسم بآ أدناه، وهذه المجالات هي: (أ) عمليتنا اتخاذ القرارات والدعم الاستراتيجيتين من أجل تحقيق الأداء البرنامجي الأمثل، بوسائل منها تنفيذ الإصلاحات البرنامجية، والعملية المستمرة لوضع الإطار التنظيمي للوكالة ولقوتها العاملة، وتعزيز مساءلة الوكالة، بما في ذلك مساءلة الموظفين على سلوكهم؛ (ب) تعزيز تعبئة الموارد والعلاقات مع أصحاب المصلحة (كالشراكات، على سبيل المثال)، والاتصالات، لكفاءة



الحصول على الدعم السياسي والمالي اللازمين لنهوض الوكالة بتنفيذ الولاية المنوطة بها؛ (ج) تعزيز نظم إدارة المعلومات والدعم اللوجستي المتسم بالكفاءة من أجل تقديم الخدمات بشكل مباشر على نطاق الوكالة.

١٠٧ - وتستند مجالات التركيز هذه على نقاط القوة لدى الأونروا، وتأخذ في الاعتبار تقييم منتصف المدة للاستراتيجية المتوسطة الأجل للوكالة في الفترة ٢٠١٠-٢٠١٥. وتحمل هذه المجالات الأموال الكافية لمواصلة تنفيذ الإصلاحات على نطاق الوكالة في مجالي الصحة والتعليم، ولا سيما تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة. وسيقوم هذا النظام بتحديث إدارة المعلومات بالوكالة في مجالات خدمات الدعم للمشتريات واللوجستيات والشؤون المالية والموارد البشرية وإدارة المنح. وسيزوّد نظام تخطيط الموارد في المؤسسة الأونروا بالهياكل الأساسية اللازمة لتمكينها من الأخذ بنهج على نطاق الوكالة في نشر المعلومات من أجل دعم تحسين عملية لاتخاذ القرارات والتقييم وتحقيق اللامركزية فيها، مع كفالة الرصد والرقابة الشاملين على مستوى المقرر. ومن المقرر أن يبدأ التنفيذ الكامل للنظام بحلول كانون الثاني/يناير ٢٠١٤، على افتراض تحقق جميع الاحتياجات من الموارد.

## باء - الغايات

١٠٨ - غايات الهدف ٥ هي كالتالي:

- (أ) توفير القيادة وتعزيز الإدارة وتعزيز الشراكات؛  
 (ب) تطوير الأونروا واستدامتها، بما يمكنها من الاضطلاع بولايتها.

## جيم - المعوقات والتحديات

١٠٩ - يؤثر استمرار الضغوط المالية التي تواجه الأونروا في قدرتها على الإدارة، حيث تترتب على ذلك آثار على الوكالة ككل. ذلك أن أوجه العجز الكبيرة في التمويل ستطرح تحدياً خطيراً أمام خدمات الدعم والبرامج على حد سواء. وعلى سبيل المثال، فإن استمرار النقص المزمّن في تمويل الأنشطة المتعلقة بالخدمات الغوثية والاجتماعية، اللازمة للحد من الفقر وإصلاح أماكن الإيواء، يعيق قدرة الوكالة على تلبية الاحتياجات الملحة للاجئين الفلسطينيين. ويتفاقم نقص التمويل هذا من جراء زيادة أسعار الغذاء والسلع الأساسية والوقود في المنطقة، التي يُتوقع لها أن تستمر في التزايد. وتشكّل تعبئة الموارد الكافية اللازمة للمحافظة على تغطية البرنامج ومواصلة الإصلاحات أولويةً من أولويات الوكالة. وسيتم ذلك من خلال استراتيجية الأونروا لتعبئة الموارد للفترة ٢٠١٢-٢٠١٥، التي تركز على

تعميق الشراكات مع الجهات المانحة التقليدية، وتنويع قاعدة الجهات المانحة للأونروا، وبناء قدرة الوكالة على تعبئة الموارد وإدارة العلاقات مع الجهات المانحة.

١١٠ - وفي ظل الإصلاحات المتواصلة والتطورات السياسية في المنطقة، فإن توقعات أصحاب المصلحة، بما في ذلك المانحون والمستفيدون، هي توقعات عالية ومتزايدة. فالأونروا تشير، وهي تسعى إلى الوفاء بهذه التوقعات، إلى أن إصلاح الخدمات العامة يمثل مهمة معقدة لا تفضي على وجه السرعة إلى النتائج المرجوة. ويتزايد تعقد هذه المهمة بظروف النزاع الذي طال أمده وكذلك بتنامي انعدام الاستقرار في مناطق عمليات الوكالة. وقد شهدت فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، حتى حينه، فترات مضطربة من الأعمال العدائية المتعددة في غزة، ولا يزال النزاع المسلح في الجمهورية العربية السورية يؤثر على اللاجئين الفلسطينيين في أربعة من أصل خمسة ميادين لعمليات الأونروا. وقد تأثرت عمليات الوكالة في الجمهورية العربية السورية تأثراً كبيراً، وتأثرت العمليات في الأردن ولبنان، في حين يُتوقع عيب عمل صغير في غزة بخصوص اللاجئين الفلسطينيين من الجمهورية العربية السورية.

١١١ - وستشهد فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، على وجه الخصوص، وضع الاستراتيجية الثانية المتوسطة الأجل للأونروا، التي تغطي الفترة ٢٠١٦-٢٠٢١. وستقوم الأونروا، سعياً إلى تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين، بوضع استراتيجية تعزز الخدمات الاجتماعية الأساسية التي توفرها الوكالة، مع الاستفادة من مجالات الخبرة التنظيمية وتحديد الأولويات الرئيسية للفترة الاستراتيجية. وسيؤدي الحفاظ على هيئة موظفين، تتسم بالقوة والدينامية والمرونة، دوراً حاسماً في تنفيذ الاستراتيجية التالية المتوسطة الأجل، وستكفل فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ استمرار نشر أدوات الموارد البشرية اللازمة لإتاحة ذلك.

١١٢ - ويورد الجدول ١٥ الاحتياجات من الموارد حسب الغاية للهدف الخامس من أهداف التنمية البشرية.

## دال - الموارد المالية

الجدول ١٥

فعالية وكفاءة الإدارة والدعم في الأونروا

الاحتياجات من الموارد حسب الغاية

(نقداً وعيناً، بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

تقديرات ٢٠١٥	تقديرات ٢٠١٤	
٢٦٩٦٢	٢٦٨٦٠	توفير القيادة وتعزيز الإدارة والنهوض بالشراكات
٨٥٥٧٥	٩٤٢٦٠	تطوير الأونروا واستدامتها، بما يمكنها من الاضطلاع بولايتها <sup>(أ)</sup>
١١٢٥٣٧	١٢١١٢٠	مجموع الميزانية العادية
٣٩٧٠	٥١٥٤	ميزانية المشاريع
١١٦٥٠٧	١٢٦٢٧٤	المجموع الكلي

(أ) باستثناء ميزانية إدارة التمويل البالغ الصغر الذاتية الاكتفاء من إيرادات الفوائد المترتبة على أوجه توزيع القروض. وتبلغ الميزانية الإجمالية للإدارة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ ما قدره ٣٠,٠ مليون دولار، يتعلق مبلغ ٢٩,٨ مليون دولار منه (١٤,٤) مليون دولار لعام ٢٠١٤ و ١٥,٤ مليون دولار لعام ٢٠١٥ بهذا الهدف.

## الفصل السابع

## توصيات مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة: حالة التنفيذ

١١٣ - يبيّن الجدول ١٦ الحالة الراهنة لـ ٣٦ توصية قدمها مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة في تقريره المتعلق بفترة السنتين المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١ (انظر A/67/5/Add.3، الفصل الثاني، الفرع باء). وفي ٣١ تموز/يوليه ٢٠١٣، كان قد تم تنفيذ ٢٥ توصية، وكانت ١٠ توصيات قيد التنفيذ، فيما تجاوزت الأحداث تنفيذ توصية واحدة.

١١٤ - وإدارة الأونروا ملتزمة بتنفيذ توصيات المجلس، التي يتطلب البعض منها الحصول على تمويل إضافي، أو تمديد فترات السنتين، أو أنها تستدعي اتخاذ مبادرة استراتيجية. أما معظم التوصيات المشار في ذلك التقرير إلى أنها قيد التنفيذ، فقد تقرر أن تكون في إطار الربعين الثالث والرابع من عام ٢٠١٣.

## الجدول ١٦

## حالة تنفيذ توصيات مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة لفترة السنتين المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١

الإدارة	عدد التوصيات	حالة التنفيذ		
		المنفذة	قيد التنفيذ	غير المنفذة
إدارة العلاقات الخارجية والاتصالات	٥	٣	٢	-
إدارة الشؤون المالية	٥	٥	-	-
إدارة الدعم الإداري	١٢	٦	٦	-
وحدة تنسيق ودعم البرامج	٢	١	١	-
إدارة الموارد البشرية	٦	٥	-	١
إدارة خدمات الرقابة الداخلية	٤	٤	-	-
الإدارة التنفيذية	٢	١	١	-
<b>المجموع</b>	<b>٣٦</b>	<b>٢٥</b>	<b>١٠</b>	<b>١</b>

