



تقرير العمل السنوي ٢٠٢٠

© الأونروا ٢٠٢١

أعد تقرير العمل السنوي بتيسير من دائرة التخطيط. الأونروا.

عن الأونروا

الأونروا عبارة عن وكالة للأمم المتحدة أنشأتها الجمعية العامة عام ١٩٤٩. وهي مفوضة بتقديم المساعدة والحماية لصالح أكثر من ٥,٧ مليون لاجئ مسجل من لاجئي فلسطين. وتتمثل رسالتها في مساعدة لاجئي فلسطين في الأردن ولبنان وسوريا والضفة الغربية وقطاع غزة على تحقيق طاقاتهم الكاملة في التنمية الإنسانية في انتظار التوصل إلى حل عادل لمخبتهم. تشمل خدمات الأونروا الحماية. والرعاية الصحية. والتعليم. والإغاثة والخدمات الاجتماعية. والبنية التحتية وتحسين الخيمات. والتمويل الصغير. والمساعدات الطارئة. يتم تمويل الأونروا كلياً تقريباً بواسطة مساهمات طوعية.

شعبة الاتصالات. الأونروا

ص.ب.: ١٩١٤٩

٩١١٩١ القدس الشرقية

هاتف: القدس ٠٢٢٤ ٥٨٩ ٠٢ (٢ ٩٧٢ +)

فاكس: القدس ٠٢٧٤ ٥٨٩ ٠٢ (٢ ٩٧٢ +)

هاتف: غزة ١٦٧٧ ٧٥٣٣/٧٥٢٧ (٨ ٩٧٢ +)

فاكس: غزة ١٦٧٧ ٧٦٩٧ (٨ ٩٧٢ +)

www.unrwa.org

جدول المحتويات

٧	ملخص تنفيذي
٧	نظرة عامة على التقرير

٨	الفصل الأول: السياق
٩	١-١ التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية
٩	١-١-١ غزة
٩	١-١-٢ الضفة الغربية
١٠	١-١-٣ سوريا
١٠	١-١-٤ لبنان
١١	١-١-٥ الأردن
١٢	٢-١ التطورات التشغيلية والتنظيمية
١٢	١-٢-١ غزة
١٢	٢-٢-١ الضفة الغربية
١٢	٢-٢-٣ سوريا
١٣	٢-٢-٤ لبنان
١٣	٢-٢-٥ الأردن
١٤	٣-١ المسائل القانونية
١٤	١-٣-١ موظفو الوكالة
١٥	٢-٣-١ خدمات الوكالة ومقراتها
١٧	٣-٣-١ مسائل أخرى
١٧	٤-٣-١ المكانة القانونية للاجئين الفلسطينيين في مناطق عمل الوكالة
١٨	٤-١ لمحة عامة عن المالية

٢٢	الفصل الثاني: التقرير السنوي بموجب ميزانية البرامج في الأونروا
٢٣	١-٢ النتائج الاستراتيجية ١: الحماية
٢٩	٢-٢ النتائج الاستراتيجية ٢: الصحة
٣٥	٣-٢ النتائج الاستراتيجية ٣: التعليم
٤٣	٤-٢ النتائج الاستراتيجية ٤: سبل كسب العيش
٥٠	٥-٢ النتائج الاستراتيجية ٥: الغذاء والمأوى والصحة البيئية
٥٥	٦-٢ فعالية الإدارة والعمليات
٥٩	٧-٢ المساءلة أمام السكان المتضررين
٦٠	٨-٢ الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية
٦١	٩-٢ الصفقة الكبرى
٦٢	١٠-٢ اتفاق التمويل
٦٤	١١-٢ حماية البيئة
٦٦	١٢-٢ القيمة مقابل المال

٦٨	الفصل الثالث: التقرير السنوي بموجب النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة لعام ٢٠٢٠
٦٩	ملخص تنفيذي
٧١	١-٣ ملخص التمويل: النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة لعام ٢٠٢٠
٧٢	٢-٣ غزة: التدخلات الخاصة بكل قطاع
٧٢	٢-٣-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى
٧٥	٢-٣-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية
٨١	٣-٣ الضفة الغربية: التدخلات الخاصة بكل قطاع
٨١	٣-٣-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى
٨٣	٣-٣-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية
٨٥	٤-٣ غزة والضفة الغربية والرئاسة
٨٥	٤-٣-١ الأولوية الاستراتيجية الثالثة

٨٨	الفصل الرابع: التقرير السنوي بموجب النداء الطارئ لعام ٢٠٢٠ بشأن أزمة سوريا الإقليمية	
٨٩	ملخص تنفيذي	
٩١	١-٤ ملخص التمويل: النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية للعام ٢٠٢٠	
٩٢	٢-٤ سوريا: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
٩٢	٢-٤-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى	
٩٥	٢-٤-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية	
١٠١	٢-٤-٣ الأولوية الاستراتيجية الثالثة	
١٠٢	٣-٤ لبنان: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
١٠٢	٣-٤-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى	
١٠٣	٣-٤-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية	
١٠٩	٣-٤-٣ الأولوية الاستراتيجية الثالثة	
١١١	٤-٤ الأردن: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
١١١	٤-٤-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى	
١١٢	٤-٤-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية	
١١٦	٥-٤ الاستجابة الإقليمية	

الفصل الخامس: التقرير بموجب النداء العاجل لصالح الاستجابة إلى كوفيد-١٩ (أب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠)

١١٧	ملخص تنفيذي	
١٢٠	ملخص التمويل: النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-١٩	
١٢١	١-٥ سوريا: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
١٢١	١-٥-١ الهدف الاستراتيجي ١	
١٢٢	١-٥-٢ الهدف الاستراتيجي ٢	
١٢٢	١-٥-٣ الهدف الاستراتيجي ٣	
١٢٣	١-٥-٤ الهدف الاستراتيجي ٤	
١٢٤	٢-٥ لبنان: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
١٢٤	٢-٥-١ الهدف الاستراتيجي ١	
١٢٦	٢-٥-٢ الهدف الاستراتيجي ٢	
١٢٧	٢-٥-٣ الهدف الاستراتيجي ٣	
١٢٨	٢-٥-٤ الهدف الاستراتيجي ٤	
١٢٩	٣-٥ الأردن: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
١٢٩	٣-٥-١ الهدف الاستراتيجي ١	
١٣٠	٣-٥-٢ الهدف الاستراتيجي ٢	
١٣١	٣-٥-٣ الهدف الاستراتيجي ٣	
١٣٢	٣-٥-٤ الهدف الاستراتيجي ٤	
١٣٤	٤-٥ غزة: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
١٣٤	٤-٥-١ الهدف الاستراتيجي ١	
١٣٥	٤-٥-٢ الهدف الاستراتيجي ٢	
١٣٦	٤-٥-٣ الهدف الاستراتيجي ٣	
١٣٨	٤-٥-٤ الهدف الاستراتيجي ٤	
١٣٩	٥-٥ الضفة الغربية: التدخلات الخاصة بكل قطاع	
١٣٩	٥-٥-١ الهدف الاستراتيجي ١	
١٤٠	٥-٥-٢ الهدف الاستراتيجي ٢	
١٤١	٥-٥-٣ الهدف الاستراتيجي ٣	
١٤٢	٥-٥-٤ الهدف الاستراتيجي ٤	
١٤٣	٦-٥ الرئاسة	
١٤٣	٦-٥-١ التوعية بالمخاطر والمشاركة المجتمعية	
١٤٣	٦-٥-٢ التعليم في حالات الطوارئ	
١٤٣	٦-٥-٣ الرصد والتقييم	
١٤٤	٦-٥-٤ الصحة	
١٤٤	٦-٥-٥ الاعتبارات البيئية	

الفصل السادس: التقرير السنوي بموجب استراتيجية تعبئة الموارد ٢٠١٩-٢٠٢١

١٤٥	المكونات ١-٤ لاستراتيجية تعبئة الموارد	
١٤٦	٢-٦ المكون ١ في استراتيجية تعبئة الموارد	
١٤٩	٣-٦ المكون ٢ في استراتيجية تعبئة الموارد	
١٥١	٤-٦ المكون ٣ في استراتيجية تعبئة الموارد	
١٥٢	٥-٦ المكون ٤ في استراتيجية تعبئة الموارد	

ملخص تنفيذي

الغذائي أو معرضون لمختلف المخاطر التي تهدد الحماية. وبالإضافة إلى ذلك، وزعت الأونروا مساعدات نقدية طارئة على 24,218 لاجئاً فلسطينياً يعيشون في فقر مدقع. وفيما يتعلق بأولئك المتضررين من التهديدات على الحماية، بما يشمل اللاجئين الذين يعانون من هدم ممتلكاتهم الخاصة وأو الإضرار بها. واصلت الوكالة رصد هذه الحالات وتوثيقها والإبلاغ عنها وتزويدها بالمساعدات الطارئة.⁵

على مدار الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأونروا مساعدات إنسانية حيوية للاجئين الفلسطينيين في سوريا واللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان والأردن.⁶ وفي هذا الصدد، وزعت الوكالة مساعدات نقدية طارئة على 415,781 لاجئاً فلسطينياً في سوريا. كما وزعت مساعدات غذائية عينية إضافية على 145,365 لاجئاً من أشد الفئات ضعفاً. واستفاد نحو 49,145 طالباً من أبناء اللاجئين الفلسطينيين في سوريا من التعليم الذي تقدمه مدارس الوكالة. وتم الحفاظ على خدمات الرعاية الصحية الأولية من خلال 25 مرفقاً صحياً.⁷ وجرى تقديم الدعم النفسي والاجتماعي إلى 18,474 لاجئاً. وفي لبنان، دعمت المنح النقدية احتياجات الغذاء والسكن والتأهب لفصل الشتاء لدى 27,398 لاجئاً فلسطينياً من سوريا بالمتوسط سنوياً وتم تزويد 4,935 طفلاً من أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا بخدمات التعليم النوعي والجامع والمنصف. وقدمت خدمات الرعاية الصحية الأولية من خلال 27 مركزاً صحياً. وتلقى 5,218 لاجئاً فلسطينياً من سوريا خدمات الحماية الحيوية. وفي الأردن، قدمت منح نقدية إلى 16,571 لاجئاً فلسطينياً من سوريا لدعم الاحتياجات الأساسية. في حين تم مساعدة 460 أسرة من أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تعاني من ضعف شديد من خلال تزويدهم بمنحة نقدية طارئة لمرّة واحدة لمساعدتهم على امتصاص الصدمات والاستجابة إلى بعض الاعتبارات الخاصة بالحماية. وتم تقييم الرعاية الصحية الأولية إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا من خلال 25 مركزاً صحياً. فيما تلقى 1,063 طفلاً من أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين السوريين التعليم في 131 مدرسة للأونروا في مختلف أنحاء الأردن.⁸

عانى الوضع التمويلي للوكالة من التدهور باطراد على مدى السنوات العديدة الماضية، ووصل إلى نقطة حرجة في عام 2020. وقد عملت الوكالة على أساس تخصيص 90% من ميزانية البرامج المعتمدة، وتم التحكم في النفقات من خلال إدارة صارمة للشواغر وتخفيضات في النفقات غير المتعلقة بالموظفين (مثل السفر، والخدمات الاستشارية، والخدمات العامة) بسبب قيود العمل عن بعد والقيود على التنقل المتعلقة بكوفيد-19. وقد تم تعليق المدفوعات للموردين اعتباراً من أيلول/سبتمبر، وتم تأجيل دفع رواتب الموظفين جزئياً خلال الشهرين الأخيرين من العام. ولم يتم الحفاظ على العمليات الحيوية إلا من خلال منحة صندوق الأمم المتحدة المركزي لمواجهة الطوارئ بقيمة 22,293,277 دولاراً أمريكياً وقروض بلغ مجموعها 30 مليون دولار أمريكي. نتيجة لذلك، قامت الوكالة بترحيل مستحقات بقيمة تقارب 75 مليون دولار أمريكي إلى عام 2021. وفي عام 2020، تلقت الأونروا 940 مليون دولار أمريكي.⁹ ما يقل بمقدار 649 مليون دولار أمريكي عن إجمالي الاحتياجات، وما يقل بمقدار 60 مليون دولار أمريكي عن عام 2019. غير أن الجهات المانحة استجابت بسخاء للاحتياجات الملحة

لا تزال العواقب الصحية والإنسانية والإمائية لجائحة فيروس كورونا 2019 (كوفيد-19) تتكشف بعد مرور عام على الإعلان عن الوباء. فقد تسببت الجائحة بعواقب وخيمة بشكل خاص بالنسبة لأفقر الفئات السكانية وأكثرها ضعفاً، وهي تهدد المكاسب المتحققة في السير نحو خطة التنمية المستدامة لعام 2030. وفي مواجهة التغير الجذري في بيئة العمل، والذي أدى إلى تفاقم أزمة التمويل الحادة أصلاً، تمكنت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) من الاستمرار في دعم التنمية البشرية وتقديم الحماية والمساعدات الإنسانية للاجئين الفلسطينيين في عام 2020، على الرغم من التحديات الكبيرة. وقد أمكن تحقيق ذلك من خلال التزام جماعي من جانب الوكالة والبلدان المضيفة والمجتمع الدولي. فقد نجحت الأونروا، بموجب دعم ميزانية البرامج، في توفير 5,798,904 استشارة في الرعاية الصحية الأولية.¹ وتقديم التعليم إلى 533,342 طفلاً خلال العام الدراسي 2020-2019، ومساعدات شبكية الأمان الاجتماعي (بما في ذلك النقد والغذاء) إلى 390,443 شخصاً.² والتعليم والتدريب التقني والمهني لصالح 8,270 شاباً وشابة وقروض التمويل الصغير لصالح 21,339 مستفيداً.³ بالإضافة إلى ذلك، تم إصلاح أو بناء 1,082 مسكناً من خلال المساعدات الطارئة وتمويل المشاريع. كما قامت الأونروا ببناء ثلاثة مراكز صحية و13 مدرسة أو تحسينها أو إعادة بنائها وفقاً لمعايير الحماية والسلامة في الوكالة. وقد امتدت مساعدات الحماية لتشمل جميع أقاليم عمل الوكالة مع تركيز ملحوظ على المناصرة وتعزيز جاهزية موظفي الأونروا لتحقيق نتائج عملية في مجال حماية اللاجئين الفلسطينيين.⁴

أظهرت استجابة الأونروا لجائحة كوفيد-19 - قوة الوكالة في تقديم الخدمات الميدانية من خلال القدرة على تكييف الخدمات وتقديم خدمات مبتكرة. وفي هذا الصدد: (1) واصلت الأونروا تقديم الخدمات الأساسية، لا سيما فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية الأولية والتعليم والصرف الصحي والحماية الاجتماعية؛ (2) كيف طرق العمل، بما في ذلك عن طريق اعتماد التطبيب عن بعد وبرتوكولات منظمة للمواعيد والفرز في المراكز الصحية، وإيصال الأدوية الأساسية إلى المنازل، واستخدام مواد التعلم الذاتي والتعلم التفاعلي القائم على الحاسوب للتقليل من انتشار المرض. (3) وسعت أنشطتها في المجالات الرئيسية، بما في ذلك ما يتعلق بتوزيع المساعدات الغذائية والنقدية على الفئات الأشد ضعفاً. وقد جرى تيسير هذه الاستجابة من خلال إعداد ندائين عاجلين مكرسين للاستجابة إلى كوفيد-19 - وتنفيذهما بالاستناد إلى الهياكل الأساسية للوكالة وطواقمها.

في عام 2020، ظل تقديم المساعدات الغذائية يشكل أولوية في غزة. واستخدمت الوكالة أموال الطوارئ لدعم الاحتياجات الغذائية لدى 1,043,173 لاجئاً من اللاجئين الفلسطينيين المعرضين للخطر. كما وفرت الأونروا فرصاً مؤقتة للمال مقابل العمل لصالح 8,105 لاجئين، من بينهم 2,400 امرأة. وجرى الحفاظ على الخدمات الصحية من خلال 22 مركزاً صحياً. واستفاد 2,728 لاجئاً من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي. وفي الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، استمر تقديم المساعدات الغذائية العينية الطارئة، بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي، لصالح 37,000 فرد من المجتمعات البدوية والرعوية جرى تقييمهم على أنهم يفتقرون للأمن

كوفيد-19-. والذي أطلق في آذار/مارس 2020. مع أنها لم تنلق سوى 19.5 مليون دولار. أو ما يعادل 20.6% من إجمالي المبلغ المطلوب (94.6 مليون دولار) للنداء العاجل الثاني الذي أطلق في آب/أغسطس 2020.

الناشئة عن جائحة كوفيد-19-. ففي هذا الخصوص. تلقت الأونروا 55 مليون دولار أمريكي. بما يعادل 58.9% من إجمالي المبلغ المطلوب (93.4 مليون دولار) من خلال نداءها العاجل الأول لصالح الاستجابة إلى

نظرة عامة على التقرير

تقرير العمل السنوي هو التقرير النهائي عن العمليات المنفذة في العام 2020 بمقتضى الاستراتيجية المتوسطة الأجل الحالية. وقد تم إعداده من خلال المساهمات الواردة من مكاتب الأونروا في الأقاليم ودوائر الرئاسة وفريق العمل المعني بتنسيق النتائج، والذي يتضمن المانحين الرئيسيين، واللجنة الفرعية للجنة الاستشارية الخاصة بالأونروا. وفيما يلي المبادئ المتفق عليها والتي يستند إليها تقرير العمل السنوي:

يتم إعداد التقرير مرة واحدة في السنة التقييمية وينجز بحلول الربع الثاني من فترة التقرير اللاحقة.

تستند المؤشرات وخطوط الأساس والغايات إلى ترتيبات الرصد الداخلي على نطاق الوكالة (أي مصفوفة الرصد المشتركة)، والنداءات الطارئة، والنداء العاجل بخصوص الاستجابة إلى كوفيد-19 - واستراتيجية تعبئة الموارد.

يستكمل عرض بيانات النتائج بأقسام سردية تحلل التقدم المحرز نحو تحقيق الغايات وتأثير الإنجاز أو القصور في الإنجاز أو عدم الإنجاز على إجمالي تحقيق النتائج الاستراتيجية المنصوص عليها في الاستراتيجية المتوسطة الأجل والأولويات الاستراتيجية للنداءات الطارئة والأهداف الاستراتيجية للنداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - وأهداف استراتيجية تعبئة الموارد.

يتم تصنيف النتائج حسب مكتب الإقليم، وحيثما يكون مناسباً حسب الجنس، وحسب حالة الفقر، وحسب الإعاقة وفقاً لإرشادات الأونروا بشأن تعريف الإعاقة، وحسب التوزيع المكاني (مخيم، غير مخيم، حضري، ريفي)، وحسب الفئات العمرية الرئيسية (مثل الشباب).

يصف تقرير العمل السنوي لعام 2020 التقدم الذي أحرزته الوكالة نحو تحقيق النتائج الاستراتيجية المحددة في استراتيجية الأونروا المتوسطة الأجل 2016-2022. وبالبناء على الجهود المبذولة لتنسيق الإبلاغ عن النتائج وتمشياً مع التزامات الصفحة الكبرى¹⁰ واتفاق التمويل¹¹ والمبادئ المنصوص عليها في إعلان باريس للعام 2005 بشأن فعالية المعونات¹²، يقدم تقرير العمل السنوي نظرة كلية للبرامج التي تنفذها الوكالة ويجمع معاً تقرير المفوض العام عن العام 2020 المقدم إلى الجمعية العامة وتقارير الأونروا السنوية فيما يتعلق بالنداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة للعام 2020 والنداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية للعام 2020 والنداء العاجل بشأن الاستجابة إلى كوفيد-19 - (أب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر 2020).¹³ كما أنه يحتوي على تحليل للتقدم المحرز مقارنة بغايات البرامج وغايات تعبئة الموارد المحددة في مصفوفة الرصد المشتركة للاستراتيجية المتوسطة الأجل واستراتيجية الوكالة لتعبئة الموارد للفترة 2019-2021. بالإضافة إلى ذلك، يفصل تقرير العمل السنوي الإنجازات والمجالات التي لم تتحقق فيها الغايات. وتتضمن سلسلة من المرفقات أطر النتائج والإحصائيات الرئيسية.

يستمد الإبلاغ عن النتائج من نظام الرصد القائم على النتائج لدى الأونروا الذي يتيح جمع البيانات وتحليلها في ضوء النتائج الاستراتيجية الواردة في الاستراتيجية المتوسطة الأجل. ويستضيف النظام أيضاً هياكل رصد للنداءات الطارئة والمشاريع وأطر النتائج الأخرى التي تستخدمها الوكالة. ويتم جمع البيانات وتحليلها على أساس ربع سنوي وعلى أساس نصف سنوي من خلال مراجعات النتائج على نطاق الوكالة.

الفصل الأول: السياق

أ- التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية

أ-1-1 غزة

الإفراط في استخراج المياه من الحوض الجوفي الساحلي. إلى جانب تسرب مياه البحر.²¹

أ-1-2 الضفة الغربية

على مدار العام 2020، ظل الاحتلال العسكري الإسرائيلي يؤثر بشدة على الحياة اليومية للاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى الأونروا في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية. وعدادهم 871,537 شخصاً.²² وقد هيمنت على الأشهر الأولى من العام إعلان الحكومة الأمريكية عن مبادرة «السلام من أجل الازدهار»²³ وخطط الحكومة الإسرائيلية لضم مناطق من الضفة الغربية.²⁴ وقد أثارت هذه التطورات مظاهرات وقرارات من السلطة الفلسطينية بتعليق كل تعاون مع إسرائيل وقطع العلاقات مع الولايات المتحدة.²⁵ وبعد فترة هدوء قصيرة عقب بداية جائحة كوفيد-19، ازدادت العمليات العسكرية الإسرائيلية والحوادث الأمنية، بما في ذلك عنف المستوطنين. وقد نفذت قوات الأمن الإسرائيلية خلال الفترة المشمولة بالتقرير أكثر من 5,800 عملية قتل فيها 27 فلسطينياً، من بينهم ثلاثة لاجئين فلسطينيين، وأصيب 1,842 شخصاً آخرون. وخلال الفترة نفسها، سُجل سقوط قتيلين وإصابة 38 إسرائيلياً. ومن بين عمليات قوات الأمن الإسرائيلية التي نفذت في عام 2020، وقعت 568 عملية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية، وكانت الغالبية العظمى منها في مخيمات العروب وشعفاط والجزلون والفوار وعابدة. ففي مخيمي العروب وشعفاط، نفذت قوات الأمن الإسرائيلية بالتوسط حوالي ثلاث عمليات كل أسبوع. والعديد من هذه العمليات تضمن استخدام الذخيرة الحية وإطلاق الغاز المدمع، ما أدى في كثير من الأحيان إلى وقوع إصابات وأضرار بالململكات وعواقب نفسية=اجتماعية شديدة.²⁶

وفي عام 2020، زادت السلطات الإسرائيلية من معدل عمليات هدم منازل الفلسطينيين ومصالح أعمالهم، ما أدى إلى زيادة حادة في التهجير. تواجه المجتمعات الفلسطينية، وخاصة تلك الموجودة في المنطقة (ج)، وبشكل روتيني، عمليات هدم ومصادرة فعلية أو التهديد يمثل هذه العمليات، ما يساهم في خلق بيئة قسرية عامة تعرضهم لخطر الترحيل القسري. فقد تم هدم ما لا يقل عن 847 مبنى يملكه فلسطينيون، منها 218 مبنى للاجئين فلسطينيين. يمثل ذلك زيادة بنسبة 34% عن عام 2019 في عدد ما تم هدمه من مبانٍ يملكها فلسطينيون وزيادة بنسبة 10% في عدد المباني المهتمة التي يملكها لاجئون فلسطينيون.²⁷

في 5 مارس/آذار، أعلنت السلطة الفلسطينية حالة الطوارئ وفرضت إغلاقاً وطنياً لمدة 30 يوماً لمواجهة انتشار كوفيد-19.²⁸ وأغلقت المدارس والبنادق والمطاعم وغيرها من الأعمال التجارية غير الأساسية. وجرى لاحقاً فرض عمليات الإغلاق طوال الفترة المتبقية من السنة، وبحلول 31 كانون الأول/ديسمبر، سُجلت 96,869 حالة كوفيد-19، مؤكدة، أدت إلى 1,015 حالة وفاة، في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية.²⁹ لقد ضاعفت الجائحة من صعوبة الوضع الاجتماعي-الاقتصادي الصعب من ذي قبل. ففي عام 2020، انكمش الاقتصاد بنسبة 11.5%،³⁰ فيما بلغ معدل البطالة 15.1%³¹ وقد أسهم

واصلت الأونروا تقديم المساعدة إلى 1,476,706 فرد من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في غزة¹⁴ في ظل بيئة سياسية وأمنية واجتماعية-اقتصادية شديدة التقلب. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تتحقق الخطوات الرئيسية لإنهاء الانقسام السياسي القائم منذ فترة طويلة بين فتح وحماس، فيما أن الانتخابات البرلمانية والرئاسية التي تم الاتفاق عليها بين الفصائل الفلسطينية لعام 2020 أُرجئت إلى عام 2021. وفي الفترة بين أيار/مايو وتشرين الثاني/نوفمبر، علقت السلطة الفلسطينية جميع الاتصالات الثنائية مع السلطات الإسرائيلية رداً على خطط ضم الضفة الغربية.¹⁵ وقد أدى ذلك إلى تعميق الأزمة الاقتصادية في جميع أنحاء الأرض الفلسطينية المحتلة وساهم في زيادة تقييد الحركة من غزة إلى إسرائيل عبر معبر إيرز والتي كانت محدودة أصلاً بسبب الحصار وكوفيد-19.¹⁶

ظلت الظروف الأمنية في غزة متقلبة. وخلال الربع الأول من العام، نُظمت مظاهرات ضد مبادرة الحكومة الأمريكية «السلام من أجل الازدهار». وقد حدث تصعيد خطير للأعمال العدائية في 23-24 شباط/فبراير رداً على قتل أحد أعضاء حركة الجهاد الإسلامي الفلسطينية، الذي يُزعم أنه كان يحاول وضع عبوة ناسفة على طول السياج الحدودي مع إسرائيل. وفي حادثة التقطت على الكاميرا، استعادت جرافة إسرائيلية جثته بطريقة أثارت غضباً واسع النطاق في جميع أنحاء غزة. وبعد ذلك، أُطلق نحو 80 صاروخاً وقذيفة هاون باتجاه إسرائيل، وأفيد بإصابة أكثر من 20 إسرائيلياً. ورد الجيش الإسرائيلي بغارات جوية متعددة على أهداف في غزة، ما أدى إلى إصابة 12 فلسطينياً.¹⁷

أضافت جائحة كوفيد-19 - عبئاً إضافياً على النظام الصحي المتدهور أصلاً في غزة، ففي 5 آذار/مارس، أُعلنت حالة الطوارئ وجرى تحويل جهود الصحة العامة والإمدادات الطبية نحو الاستجابة إلى الجائحة.¹⁸ وظل عدد حالات كوفيد-19 - منخفضاً نسبياً إلى أن سُجلت أولى حالات العدوى المحلية في 24 آب/أغسطس، وانتشرت بسرعة بعد ذلك. وفي مجرى الاستجابة، سنت السلطات المحلية عدة تدابير تقييدية، بما في ذلك الإغلاقات الدورية وحظر التجول. وقد تم حتى 31 كانون الأول/ديسمبر تسجيل 40,575 حالة، أدت إلى 356 حالة وفاة.¹⁹

وفي حزيران/يونيو، دخل الحصار البري والجوي والبحري عامه الرابع عشر، مفاقماً الأزمة الإنسانية والاقتصادية الشديدة أصلاً في غزة. وقد أدى تقييد النشاط الاقتصادي، الذي فاقمه الانقسام السياسي الجاري، وتدهور الأوضاع المالية للسلطة الفلسطينية، وانخفاض المساعدات الاجتماعية، وتدهور البنية التحتية العامة، وتأثير كوفيد-19، - أدى كل ذلك مجتمعاً إلى إعاقة تقديم الخدمات الأساسية وتوافرها. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، بلغ معدل البطالة 43.1%²⁰ واستمر العجز المزمن في الكهرباء في تعطيل الحياة اليومية للسكان. معرقلاً الوصول إلى الرعاية الصحية والمياه والصرف الصحي والفرص الاقتصادية. وظل الوصول إلى المياه النظيفة في وضع حرج، حيث أن أكثر من 90% من إمدادات المياه للمنازل غير صالحة للشرب بسبب

في حزيران/يونيو 2020،⁴¹ وقد تضرر الوضع الاقتصادي بقدر أكبر بفعل الأزمة في لبنان. البلد الذي كان في السابق يشكل مصدراً حيوياً للعملة الصعبة والتحويلات المالية ومقصداً للودائع.⁴²

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، سجلت الأونروا عودة 1,383 لاجئاً فلسطينياً إلى سوريا، معظمهم من لبنان والأردن. وفي هذا الصدد، عادت مئات العائلات اللاجئة الضعيفة إلى مخيمات اليرموك ودرعا وعين التل (حلب)، على الرغم من الدمار الهائل واستمرار النقص في البنية التحتية والخدمات الأساسية.

٤-١-١ لبنان

في عام 2020، جابه لبنان ثلاث أزمات متداخلة. هي: (1) السنة العاشرة لأزمة اللاجئين السوريين، (2) والأثر المدمر لكوفيد-19، (3) والأزمة الاجتماعية-الاقتصادية والسياسية التي بدأت في تشرين الأول/أكتوبر 2019. وتقدر الحكومة اللبنانية أن البلد يستضيف 1.5 مليون شخص فروا من النزاع في سوريا.⁴³ منهم 865,531 مسجلين لدى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين⁴⁴ و27,803 مسجلين لدى الأونروا كلاجئين فلسطينيين من سوريا. وبالإضافة إلى ذلك، هناك 479,537 لاجئاً فلسطينياً في لبنان مسجلين لدى الوكالة.⁴⁵

وعلى الرغم من تشكيل حكومة جديدة في 21 كانون الأول/يناير 2020،⁴⁶ فإن الاضطرابات المدنية الموجهة نحو الوضع الاقتصادي الوطني والعجز السياسي عن تنفيذ الإصلاحات قد استمرت بلا هوادة على مدار العام، ما أدى إلى وقوع أعداد كبيرة من الضحايا بين المتظاهرين وكوادر إنفاذ القانون. وازدادت العداوة تجاه الحكومة في 4 آب/أغسطس عندما أدى حريق في ميناء بيروت إلى إشعال 2750 طنناً من نترات الأمونيوم.⁴⁷ وأسفر الانفجار الذي وقع تبعاً لذلك عن مقتل 190 شخصاً وإصابة نحو 6,500 شخص، وترك ما يقدر بـ300,000 من السكان بلا مأوى. وتقدر قيمة الأضرار التي لحقت بالمدينة بمبلغ 15 مليار دولار أمريكي.⁴⁸ وقد أدى الانفجار إلى استقالة الحكومة، حيث أعيد تعيين سعد الحريري رئيساً للوزراء في 22 تشرين الأول/أكتوبر.⁴⁹

سُجلت أولى حالات كوفيد-19 في لبنان في شهر شباط/فبراير، ما أدى إلى إغلاق في جميع أنحاء البلد من 15 آذار/مارس حتى 24 أيار/مايو. تضمن إغلاق الحدود الدولية والمطارات والمدارس والأعمال غير الأساسية. وحدثت إغلاقات وطنية ومحلية لاحقة في آب/أغسطس وتشرين الأول/أكتوبر وتشرين الثاني/نوفمبر. وحسب 31 كانون الأول/ديسمبر، سجل لبنان 177,996 حالة كوفيد-19، أدت إلى 1,443 حالة وفاة.⁵⁰ وقد أدت الجائحة إلى تفاقم الحالة الاقتصادية المتردية في الأصل. ففي آذار/مارس، تخلفت الحكومة عن سداد ديونها السيادية للمرة الأولى في تاريخ البلاد.⁵¹ وتوقفت المفاوضات مع صندوق النقد الدولي للحصول على مساعدات مالية في تموز/يوليو.⁵² ووفقاً للبنك الدولي، بلغ معدل التضخم 120% في آب/أغسطس، ما أثر بشدة على قدرة السكان المحليين على تلبية احتياجاتهم الغذائية الأساسية. وزاد من حالات سوء التغذية.⁵³ وبشكل عام، من المتوقع أن يكون الاقتصاد اللبناني قد تقلص بنسبة 25% في عام 2020 في خضم الأزمة المتكشفة، فيما ارتفع معدل الفقر من 28% في عام 2019 إلى 55% في عام 2020، حيث يقدر أن 23.2% من السكان يعيشون في ظروف من الفقر الشديد.⁵⁴

احتجاز الحكومة الإسرائيلية لإيرادات الضرائب التي جمعتها نيابة عن السلطة الفلسطينية في تدهور الحالة الاقتصادية. وفي كانون الأول/ديسمبر، أُفِرَجَ عن 1.14 مليار دولار أمريكي من هذه الأموال وتم تسليمها للسلطة الفلسطينية. رغم أن التحويل جاء متأخراً جداً في العام بما لا يتيح تعديل النتائج الاقتصادية الخطيرة التي ترتبت على احتجاز الإيرادات الضريبية.³²

٣-١-١ سوريا

لا تزال الأزمة في سوريا تشكل تحديات شديدة للسكان، بما في ذلك ما يقدر بـ438,000 لاجئاً فلسطينياً لا يزالون في البلاد.³³ وفي عام 2020، ظل ما يقرب من 40% من هؤلاء السكان في حالة تهجير مطول يعانون من التأثير المركب لكل من النزاع وكوفيد-19، والأزمة الاقتصادية. ما فاقم الوضع الإنساني المتردي أصلاً في جميع أنحاء البلاد.

وفي حين أن الصراع النشط قد هدأ في مناطق واسعة من سوريا في عام 2020، استمر القتال في الشمال الغربي (محافظة إدلب والمناطق المحيطة بها) بمستويات متفاوتة من الشدة. وظل الوضع في محافظة درعا غير مستقر، حيث أصبحت اتفاقات المصالحة هشّة بشكل متزايد وتصاعدت التوترات بين القوات المسلحة الحكومية والقوات غير التابعة للدولة. ولا تزال مخلفات الحرب المتفجرة تزهق أرواح المدنيين، بما في ذلك مقتل شخص واحد وإصابة آخر في صفوف اللاجئين الفلسطينيين.³⁴ وما زال التهديد الذي يشكله استمرار استخدام المتفجرات المصنوعة يدوياً يشكل مصدر قلق، وازدادت حدة الوضع بسبب التوترات الإقليمية والغارات الإسرائيلية الفعلية والمستتبه فيها، والتي استهدفت في معظمها محافظات دمشق/ريف دمشق والقنيطرة وحمص/حمّاط.³⁵

أعلن عن أول حالة كوفيد-19 في سوريا في 22 آذار/مارس، ما أدى إلى وقف جميع الأعمال التجارية غير الأساسية ووسائل النقل العام والأنشطة الاجتماعية والثقافية. وقد استنزفت الجائحة موارد النظام الصحي في البلد، حيث لا يزال العدد الفعلي للحالات غير معروف نظراً للمقدرة المحدودة على إجراء الاختبارات، ولا سيما في المناطق النائية.³⁶ وحسب 31 كانون الأول/ديسمبر، سجل البلد 11,344 حالة كوفيد-19، أدت إلى 704 حالات وفاة.³⁷

أدى تأثير الجائحة إلى زيادة الضغوط الاجتماعية-الاقتصادية على السوريين واللاجئين الفلسطينيين على حد سواء. فوفقاً لتقييم أجرته الأونروا في تموز/يوليو 2020، ذكر ما يقرب من 80% من اللاجئين الذين شملهم الاستطلاع أن كمية الأغذية التي يستهلكونها قد انخفضت، ولجأ أكثر من 90% من المجيئين إلى استهلاك أغذية أرخص وأقل قيمة غذائية منذ ظهور الفيروس.³⁸ وقد تضخمت هذه المصاعب في ظل التدهور السريع في الاقتصاد. إذ واجه اللاجئون الفلسطينيون بطالة واسعة النطاق، وفقدان الأصول وسبل العيش، ونقص الوقود والكهرباء، والارتفاع الحاد في أسعار السلع الأساسية. ففي كانون الأول/ديسمبر 2020، ارتفع متوسط تكلفة سلة الأغذية

المرجعية المعيارية³⁹ بنسبة 236% خلال مجرى العام،⁴⁰ فيما استمرت قيمة الليرة السورية في الانخفاض مقابل الدولار الأمريكي، لتصل إلى أدنى مستوى لها بسعر 3,200 ليرة سورية مقابل الدولار الواحد

سوريا تهديداً مستمراً بالاحتجاز واحتمال إعادة القسرية. وواصلت الأونروا مناقشة الحكومة الأردنية التمسك بمبدأ المساواة في المعاملة لجميع اللاجئين. بما يتوافق مع القانون الدولي. وبحث إمكانية إتاحة الوصول بشكل مؤقت إلى خدمات الدولة للاجئين الفلسطينيين الذين فروا من النزاع في سوريا لأسباب إنسانية.

استجابة إلى بداية جائحة كوفيد-19. أعلنت الحكومة الأردنية حالة الطوارئ كجزء من سلسلة من التدابير للحد من انتشار الفيروس. بما في ذلك الإغلاق الشامل على مستوى البلاد من 13 آذار/مارس إلى 1 حزيران/يونيو. وخلال هذه الفترة. أُغلقت الحدود الدولية والمطارات والمرافق التعليمية ومعظم الأعمال التجارية الخاصة والخدمات العامة غير الأساسية. وعلى الرغم من نجاح هذه التدابير في البداية في الحد من عدد الإصابات. فقد سجل الأردن بحلول نهاية العام 294,494 حالة كوفيد-19. أدت إلى وفاة 3,834 شخصاً.⁵⁸ وقد أضعفت الجائحة الاقتصاد الذي كان يعاني من الهشاشة في الأصل. وارتفعت البطالة بنسبة 5.7% لتصل إلى 24.7% بحلول نهاية عام 2020.⁵⁹ مع توقع أن تصل نسبة البطالة بين الشباب إلى ما يقرب من 35%.⁶⁰ للتخفيف من الضائقة الاجتماعية-الاقتصادية التي سببها كوفيد-19. اتخذت الحكومة تدابير تحفيزية شملت تأجيل سداد القروض وخفض نسبة الاحتياطات الإلزامية التي تحتفظ بها المصارف.⁶¹ وفي أيار/مايو. قدم صندوق النقد الدولي مساعدات مالية طارئة بقيمة 396 مليون دولار أمريكي كاستجابة مباشرة إلى الجائحة.⁶² وعلى الرغم من هذه التدابير. فقد تقلص الاقتصاد الأردني بنسبة 1.8%⁶³ ومن المتوقع أن يرتفع معدل الفقر بنسبة 11% ليصل إلى 26.7%.⁶⁴

كان اللاجئون الفلسطينيون في الأصل من بين أكثر التجمعات ضعفاً وتهميشاً في لبنان. في حين أن تدهور الأوضاع قد زاد من معاناتهم. وقد ظلوا خلال الفترة المشمولة بالتقرير ممنوعين من مزاوله مهنة. وعانوا من وضع قانوني غير مستقر. نتيجة لذلك. واجه اللاجئون الفلسطينيون معدلات مرتفعة من الفقر والبطالة. وعلى الرغم من هذه البيئة المعقدة. ظلت الحالة الأمنية العامة في الغالبية العظمى من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان مستقرة نسبياً.

1-5- الأردن

يوجد في الأردن 2,307,011 لاجئاً فلسطينياً مسجلين لدى الوكالة. ويفهم أن معظمهم يحملون الجنسية الأردنية التي تسمح لهم بالتمتع بنفس الحقوق التي يتمتع بها المواطنون الأردنيون الآخرون.⁵⁵ يستثنى من ذلك اللاجئون الفلسطينيون الذين نزحوا من غزة إلى الأردن في عام 1967 والبالغ عددهم نحو 171,616 لاجئاً فلسطينياً. إذ أن هذه الفئة لا تحمل الجنسية الأردنية وتواجه قيوداً في الوصول إلى بعض الخدمات العامة وفرص كسب العيش.⁵⁶ وذلك بالرغم من توسعة هامش الحقوق والامتيازات التي تتمتع بها هذه الفئة في السنوات الأخيرة. بالإضافة إلى ذلك. تم تسجيل 17,343 من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن لدى الأونروا في نهاية عام 2020. وقد ظلت نسبة 9.9% من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين لا يتمتعون بصفة قانونية في البلد⁵⁷ عرضة للخطر بشكل خاص. حيث واجهوا قيوداً على الوصول إلى سوق العمل والمحاكم والأحوال المدنية والتسجيل. وإلى المساعدات الإنسانية المتاحة للسكان اللاجئين السوريين غير الفلسطينيين. كما واجه اللاجئون الفلسطينيون من

٢- التطورات التشغيلية والتنظيمية

ذكرياً كل ثلاثة أشهر. إلا من خلال منحة من الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ وسلف استثنائية من ميزانية البرامج. وقد تم إعطاء الأولوية لبرامج المال مقابل العمل. حيث حصل 8,105 لاجئين (2,400 أنثى و5,705 ذكور) على فرص عمل قصيرة الأجل استفاد منها 46,900 شخص من العاملين وأفراد أسرهم. وتم إصلاح 396 مسكناً. وقد تم تعزيز برنامج الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي المكرس لتحسين الصحة العامة والرفاه النفسي-الاجتماعي للاجئين الفلسطينيين. من خلال دمجهم في جميع مدارس الوكالة ومراكزها الصحية. بالإضافة إلى ذلك. قدمت الأونروا. من خلال النداءات العاجلة للاستجابة إلى كوفيد-19.⁶⁵ مساعدات نقدية إلى 84,249 لاجئاً فلسطينياً. ودعمت خدمات الاستشفاء لصالح 7,937 مريضاً بخصوص معالجات غير مرتبطة بكوفيد-19. و قدمت الإرشاد إلى 31,968 لاجئاً.

٢-٢-٢ الضفة الغربية

في عام 2020. قدمت الأونروا التعليم الأساسي إلى 45,726 تلميذاً وتلميذة (18,345 فتى و27,381 فتاة) خلال العام الدراسي 2020/2019 في 96 مدرسة. و قدمت التعليم والتدريب التقني والمهني إلى 1,078 شاباً وشابة إضافيين (629 من الإناث. 449 من الذكور). وقدم 43 مركزاً صحياً 758,746 استشارة وجاهية في الرعاية الصحية الأولية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. فيما أن الجهود التي انطلقت في عام 2019 لتحسين جودة الخدمات المقدمة في مستشفى قلقيلية التابع للوكالة تواصلت من خلال أعمال الصيانة المحسنة. وشراء معدات جديدة. وتدريب الموظفين. ومن خلال برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. وزعت مساعدات نقدية فصلية على 36,129 لاجئاً من فئة الفقر المدقع. بالإضافة إلى ذلك. قامت الوكالة بإصلاح مساكن 99 أسرة. و قدمت 4,516 قرضاً للتمويل الصغير بقيمة إجمالية تبلغ 6,179,799 دولاراً أمريكياً. منها 1,980 قرضاً بقيمة 2,557,202 دولاراً استفادت منها نساء.

وفي إطار النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة لعام 2020. حافظت الأونروا على تقديم المساعدات الإنسانية. بما في ذلك المساعدات النقدية الطارئة. إلى 24,218 لاجئاً (11,781 أنثى. 12,431 ذكراً). وجرى في شراكة مع برنامج الأغذية العالمي تقديم مساعدات غذائية عينية إلى 37,000 شخص إضافي من المجتمعات البدوية والرعية المعرضة لقيود مختلفة على الوصول وتهديدات للحماية. علاوة على ذلك. قدمت الوكالة. من خلال النداءات العاجلة للاستجابة إلى كوفيد-19. الدعم إلى 11 مركز عزل. ووزعت 63,272 حزمة من لوازم النظافة الصحية و164,810 طرود غذائية و31,200 قسيمة غذائية. ودعمت تقديم الإرشاد إلى 3,054 لاجئاً فلسطينياً (1,944 من الإناث. 1,110 من الذكور).

٢-٢-٣ سوريا

في عام 2020. قدمت الأونروا التعليم الأساسي إلى 50,143 طالباً وطالبة (24,143 فتاة و25,482 فتى) خلال العام الدراسي 2020/2019 في 103 مدارس. و قدمت التعليم والتدريب التقني والمهني إلى 1,271

خلال الفترة المشمولة بالتقرير. تأثر تقديم خدمات الأونروا للاجئين الفلسطينيين بما يلي: (1) ظهور جائحة كوفيد-19. (2) والقيود المالية الشديدة التي أثرت على جميع البرامج. (3) والنزاع الدائر في سوريا. (4) والاضطرابات المدنية في لبنان. (5) والحصار المفروض على غزة. (6) واحتلال الضفة الغربية. وقد دفعت الجائحة الوكالة للقيام بسرعة بتكييف تدخلاتها. بدعم من خلال ندائين عاجلين مكرسين للاستجابة إلى كوفيد-19. لضمان الاستمرار في تلبية أبسط الاحتياجات الأساسية للاجئين الفلسطينيين. وفي هذا الصدد. أدخلت مراكز الأونروا الصحية نظم فرز للأشخاص الذين لديهم أعراض تنفسية. وحيثما أمكن عملت على إيصال الأدوية إلى المنازل لمرضى الأمراض غير السارية. وقد بدأ العمل بالتطبيق عن بعد في أربعة أقاليم للحد من حركة القدوم إلى المراكز الصحية. وتم تزويد الموظفين الطبيين بمعدات الحماية الشخصية. علاوة على ذلك. وسعت الوكالة خدمات النظافة الصحية في جميع المخيمات. بما شمل تنفيذ حملات تعقيم. وبعد إغلاق المدارس ومراكز التدريب المهني في منتصف آذار/مارس. تم تحويل مؤسسات الأونروا التعليمية نحو التعلم عن بعد لصالح 533,342 طفلاً في المدارس (265,362 فتاة. 267,980 فتى) و8,270 طالباً وطالبة في التعليم والتدريب التقني المهني (3,681 من الإناث. 4,589 من الذكور). وحيث أمكن. تمت زيادة المساعدات النقدية. واستمرت عمليات توزيع الأغذية من خلال تدابير التباعد الاجتماعي في مراكز التوزيع وتسليم الطرود الغذائية إلى المنازل في غزة. وعلقت الخدمات الصحية غير الحرجة في الفترة بين آذار/مارس وأب/أغسطس. وأغلقت المكاتب الفرعية لبرنامج التمويل الصغير في الفترة من آذار/مارس إلى حزيران/يونيو. كما تأثرت الخدمات بالتهافت في القدرات الناجمة عن إصابة الموظفين بالفيروس. فحسب 31 كانون الأول/ديسمبر. سُجلت 2,173 حالة كوفيد-19. مؤكدة بين موظفي الوكالة. وتوفي تسعة موظفين نتيجة لذلك. وقد أجرت دائرة خدمات الرقابة الداخلية. خلال الفترة المشمولة بالتقرير. تقييمات آنية في الضفة الغربية وغزة والأردن لضمان التعرف على التحديات المتعلقة باستجابة الأونروا إلى كوفيد-19. وابتكارات الوكالة والدروس المستفادة في هذا الصدد.

٢-٢-٤ غزة

خلال العام الدراسي 2020/2019. قدمت الأونروا التعليم الأساسي إلى 282,360 طالباً وطالبة (136,493 فتاة و145,867 فتى) في 276 مدرسة تابعة للوكالة. واستفاد 1,945 شاباً وشابة إضافيين (720 من الإناث. 1,225 من الذكور) من التعليم والتدريب التقني والمهني. وقدم 22 مركزاً صحياً 2,683,834 استشارة وجاهية في الرعاية الصحية الأولية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ووزعت طرود غذائية فصلية على 98,935 لاجئاً من فئة الفقر المدقع في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. و قدمت الأونروا كذلك قروضاً للتمويل الصغير إلى 1,790 مستفيداً بقيمة قروض إجمالية قدرها 2,231,600 دولار أمريكي. بما يشمل 744 قرضاً لنساء بقيمة 766,500 دولار.

وقد حدّ نقص التمويل من تدخلات الأونروا الطارئة في غزة. ولم تتمكن الوكالة من تفتيحي تعليق برنامج المساعدات الغذائية. الذي يستفيد منه ما يصل إلى 1,049,173 لاجئاً (519,277 أنثى و523,896

الطبية الثانوية والتخصصية من خلال 55,417 استشارة للاجئين الفلسطينيين من سوريا (31,327 من الإناث، 24,090 من الذكور). فيما لبيت الاحتياجات التعليمية لصالح 4,654 طفل من أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين (2,362 من الإناث، 2,292 من الذكور) من خلال شبكة مدارس الأونروا المذكورة أعلاه. استكمالاً لهذا الدعم، ومن خلال النداءين العاجلين للاستجابة إلى كوفيد-19، قدمت الأونروا مساعدة نقدية لمرة واحدة إلى 334,106 لاجئين فلسطينيين. وتم دعم علاج 442 لاجئاً (222 من الإناث، 220 من الذكور) في المستشفى بسبب كوفيد-19، فيما استفاد 172 لاجئاً آخر (60 من الإناث، 112 من الذكور) من مركز عزل دعمته الوكالة. وتم أيضاً تقديم الإرشاد إلى 8,660 لاجئاً فلسطينياً (4607 من الإناث، 4,053 من الذكور).

٢-٥ الأردن

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ساهمت خدمات الأونروا في التنمية الإنسانية للاجئين الفلسطينيين من خلال تقديم التعليم الأساسي إلى 118,296 طالباً وطالبة (57,648 فتاة و60,648 فتى). بما يشمل لاجئين فلسطينيين من سوريا، خلال العام الدراسي 2020/2019 في 169 مدرسة للوكالة. وتم تقديم التعليم والتدريب التقني والمهني إلى 63,081 شاباً وشابة إضافيين (1,325 من الإناث، 1,756 من الذكور). وقدم 25 مركزاً صحياً 1,127,805 استشارات وجاهية في الرعاية الصحية الأولية خلال الفترة المشمولة بالتقرير، فيما قدمت مخصصات نقدية ضمن برنامج شبكة الأمان الاجتماعي إلى 59,308 لاجئين فلسطينيين. بالإضافة إلى ذلك، قامت الوكالة بتأهيل 32 مسكناً، وقدمت 7,199 قرصاً للتمويل الصغير بقيمة إجمالية تبلغ 6,241,312 دولاراً أمريكياً. وقد بلغ مجموع القروض الموجهة للنساء حوالي 3,865 قرصاً بقيمة 2,665,606 دولارات.

من خلال النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية لعام 2020، قدمت الأونروا المساعدات النقدية الطارئة وخدمات الصحة والتعليم والحماية والمساعدة في التأهب لفصل الشتاء إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المسجلين لدى الوكالة في الأردن وعددهم 17,687. فقد تم تقديم مساعدات نقدية غير مشروطة لتلبية الاحتياجات الأساسية إلى 16,571 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (8,714 من الإناث، 7,857 من الذكور). فيما جرى دعم 4,408 لاجئين من خلال مساعدات التأهب لفصل الشتاء. وتلقت 460 أسرة تعاني من ضعف شديد منحة نقدية طارئة إضافية لمرة واحدة لمساعدتهم على الاستجابة إلى اعتبارات محددة بشأن الحماية وحالات طارئة أخرى. بما في ذلك الإبعاد. وتم تقديم الخدمات الطبية، بما يشمل الرعاية الثانوية والتخصصية، من خلال 11,659 استشارة للاجئين الفلسطينيين من سوريا (6,770 من الإناث، 4,889 من الذكور). فيما لبيت الاحتياجات التعليمية لصالح 1,063 طفل من أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين (531 فتاة، 532 فتى) من خلال شبكة مدارس الأونروا ومراكز التدريب المهني وكلية العلوم التربوية والآداب التابعة لها. علاوة على ذلك، ومن خلال النداءين العاجلين للاستجابة إلى كوفيد-19، دعمت الأونروا علاج 3,393 لاجئاً فلسطينياً (3,208 من الإناث، 185 من الذكور) في المستشفى لأسباب غير مرتبطة بكوفيد-19. وقدمت مساعدات نقدية إلى 119,959 لاجئاً، وقدمت الإرشاد إلى 147,041 لاجئاً فلسطينياً.

شاباً وشابة (645 من الإناث، 626 من الذكور). وقدم 25 مرفقاً صحياً 672,008 استشارات وجاهية في الرعاية الصحية الأولية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. بما في ذلك من خلال عيادتين متنقلتين تم إرسالهما إلى المواقع والمناطق النائية حيث يواجه اللاجئين الفلسطينيين قيوداً على الحركة، وخاصة في بلداء بجوار اليرموك. ومن خلال ميزانية البرامج، تم توزيع مخصصات نقدية تكميلية على 134,995 لاجئاً. على الرغم من أن التباين بين أسعار الصرف الرسمية وغير الرسمية أدى إلى انخفاض القيمة الفعلية بنسبة 50% مقارنة بعام 2019، ووسعت الأونروا نطاق عمليات التمويل الصغير من خلال افتتاح مكتب فرعي جديد في صحنيا، واستهداف مستفيدين جدد في الحسينية، وتخفيض أسعار الفائدة على اللاجئين الفلسطينيين المستفيدين لتحفيز فرص النشاط التجاري. وقد استفاد نحو 7,834 شخصاً من قروض بلغت قيمتها الإجمالية 1,810,581 دولاراً أمريكياً، منها 3,276 قرصاً بقيمة 647,747 دولاراً جرى تقديمها لنساء.

من خلال النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية، واصلت الوكالة تقديم المساعدات الإنسانية، والتي تشمل المساعدات النقدية الطارئة وخدمات الصحة والتعليم والحماية والمساعدة في التأهب لفصل الشتاء. فقد تم خلال الفترة المشمولة بالتقرير تقديم منح نقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية إلى 415,781 لاجئاً فلسطينياً (217,982 من الإناث، 197,799 من الذكور).⁶⁶ فيما تلقى 145,365 لاجئاً إضافياً (85,558 من الإناث، 59,807 من الذكور) مساعدات غذائية. ومن خلال النداءين العاجلين للاستجابة إلى كوفيد-19، قدمت الأونروا مساعدات نقدية استثنائية إلى 414,615 لاجئاً فلسطينياً، ووزعت 80,286 حزمة بلوازم النظافة الصحية، وقدمت الإرشاد إلى 10,509 لاجئين (6,216 من الإناث، 4,293 من الذكور).

٢-٤ لبنان

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأونروا التعليم الأساسي إلى 36,817 طالباً وطالبة (19,179 فتاة و17,638 فتى). بما يشمل لاجئين فلسطينيين من سوريا، خلال العام الدراسي 2020/2019 في 65 مدرسة للوكالة. وقدمت خدمات التعليم والتدريب التقني والمهني إلى 895 شاباً وشابة إضافيين (362 من الإناث، 533 من الذكور). بالإضافة إلى ذلك، قدم 27 مركزاً صحياً 556,511 استشارة وجاهية في الرعاية الصحية الأولية خلال العام. وتم توزيع مخصصات نقدية ضمن برنامج شبكة الأمان الاجتماعي بقيمة 130 دولاراً أمريكياً لكل فصل على 61,076 لاجئاً.⁶⁷ وبعد 13 عاماً على التدمير شبه الكامل لحميم نهر البارد، تم إنجاز إعادة الإعمار بنسبة 72%. وقامت الوكالة حتى نهاية العام بتأهيل 430 مسكناً (429 منها في مخيم نهر البارد)، وجميعها باستثناء واحد فقط تم إنجازها من خلال تمويل المشاريع.

من خلال النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية لعام 2020، واصلت الأونروا تقديم المساعدات الإنسانية، والتي تشمل المساعدات النقدية الطارئة وخدمات الصحة والتعليم والحماية والمساعدة في التأهب لفصل الشتاء إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المسجلين لدى الوكالة في لبنان وعددهم 27,700. فقد تم خلال الفترة المشمولة بالتقرير تقديم منح نقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية إلى 27,398 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (14,257 من الإناث، 13,141 من الذكور). فيما جرى دعم 1,802 أسرة من خلال مساعدات التأهب لفصل الشتاء، كما تم تأهيل 125 مسكناً إضافياً. وتم تقديم الرعاية

٣-١ المسائل القانونية

١-٣-١ موظفو الوكالة

الإسرائيلية بتفتيش مركبات الأونروا عند نقاط التفتيش في الضفة الغربية، بما في ذلك عند الدخول إلى القدس الشرقية. ومع أنه تم تجنب التفتيش في المناسبتين، إلا أن السلطات الإسرائيلية رفضت السماح للمركبات بالعبور. بالإضافة إلى ذلك، مُنع من الحضور إلى العمل. في ثلاث مناسبات أخرى على الأقل، موظفون معينون في مكتب إقليم الضفة الغربية بسبب عدم السماح لهم بالعبور من نقاط التفتيش. وقد تم تجنب عمليات التفتيش من خلال تدخلات الأونروا، أو تغيير مسار المركبات أو عودتها. وعلى الرغم من المطالبات العديدة بوصول المساعدات الإنسانية دون عوائق، ظل من الصعب. وفي بعض الأحيان من غير الممكن عملياً، تقديم خدمات الوكالة في بعض مناطق الضفة الغربية في «منطقة التماس» (المناطق الواقعة بين الخط الأخضر والجدار في الضفة الغربية). ولم يتغير الوضع فيما يتعلق بإلزام شاحنات الأونروا وغيرها من شاحنات الأمم المتحدة باستخدام نقاط تفتيش تجارية محددة لدخول القدس.

تتعارض القيود المذكورة أعلاه مع ميثاق الأمم المتحدة واتفاقية العام 1946 وقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة واتفاق كوماي - ميشيليمور للعام 1967. والذي يلزم الحكومة الإسرائيلية بتسهيل مهمة الوكالة بأفضل ما تستطيع. رهنًا فقط بالأنظمة أو الترتيبات التي قد تقتضيها اعتبارات الأمن العسكري. وقد تقدمت الأونروا بطلب الحصول على تصاريح للموظفين المحليين لدخول القدس الشرقية من أجل تنفيذ العمليات الإنسانية التي كلفت بها الوكالة ودون المساس بقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة. بما في ذلك القرارات المتعلقة بوضع القدس. وظلت السلطات الإسرائيلية تؤكد أن القيود ضرورية لأسباب أمنية.

كان معبر رفح بين مصر وغزة خلال الفترة المشمولة بالتقرير مفتوحاً للاستخدام العام على مدار السنة بخلاف أيام الجمعة والأعياد. حيث بقي مفتوحاً في 128 يوماً بالإجمال لمرور الحالات الإنسانية والطلبة وحاملي التأشيرات للتوجه إلى بلدان أخرى. وقد ظل الحظر الذي فرضته الأمم المتحدة على سفر الموظفين عبر رفح في مهام رسمية سارياً، بالاستناد إلى المخاوف الأمنية في سيناء.

في لبنان، أدت الحالة الأمنية المتقلبة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في منطقتي صيدا وشمال لبنان. في بعض الأحيان، إلى فرض قيود على التنقل أثرت على موظفي الأونروا وعملياتها. ولم تفرض حكومتا الأردن أو فلسطين أي قيود كبيرة على حركة موظفي الأونروا. مع ذلك، قامت السلطات الأردنية على معبر نصيب بتفتيش مركبات الأونروا في مناسبتين خلال الفترة المشمولة بالتقرير. بالإضافة إلى ذلك، منع أحد موظفي الأونروا الذي كان مسافراً في مهمة من الدخول إلى الأردن على معبر نصيب. واحتجت الأونروا على هذه الحالات لدى السلطات الأردنية باعتبارها تشكل خرقاً لمزاياها وحصاناتها.

وقيدت سلطات الأمر الواقع في غزة حركة موظفي الوكالة في ثلاث مناسبات، وفتشت مركبات الأونروا في مناسبتين على الأقل خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

واصلت السلطات الإسرائيلية في العام 2020 تقييد حرية تنقل موظفي الأونروا في الأرض الفلسطينية المحتلة، بما فيها القدس الشرقية، بحجة المخاوف الأمنية. وشملت القيود ما يلي: (1) حظر سفر موظفي الوكالة المحليين من غير سكان القدس في مركبات الأمم المتحدة عبر معبر إيرز الحدودي (دخولاً إلى غزة وخروجاً منها) وجسر اللنبي (دخولاً إلى الأردن وخروجاً منه). أو قيادة مركبات الأمم المتحدة في إسرائيل والقدس الشرقية: (2) فرض إجراءات تستغرق وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً للحصول على تصاريح للموظفين المحليين من غير سكان القدس لدخول إسرائيل والقدس الشرقية. وفي مناسبات عديدة، لم تُمنح التصاريح على الرغم من اتباع الإجراءات، بالتوسط. لم تصدر تصاريح لدخول القدس الشرقية من بقية الضفة الغربية إلى 20% من موظفي الأونروا المحليين (122 فرداً)، عند حاجتهم لها.

استمرت الإجراءات الإسرائيلية على جسر اللنبي في اشتراط إخضاع مركبات الأمم المتحدة للتفتيش ما لم يكن أحد ركابها يحمل بطاقة هوية صادرة عن وزارة الخارجية، على الرغم من أن عمليات التفتيش هذه تمثل انتهاكاً لحصانة الأمم المتحدة. قيدت هذه الإجراءات حركة موظفي الوكالة الدوليين المقيمين في عمان، والذين لا تصدر لهم وزارة الخارجية هذه البطاقات. ووفقاً لإجراءات جديدة اعتمدت في عام 2019، استمرا السلطات الإسرائيلية في الإصرار على حصول حاملي وثائق مرور الأمم المتحدة الحمراء على موافقة مسبقة من وزارة الخارجية لإعفائهم من رسوم الخروج عند السفر إلى الأردن عبر جسر اللنبي، مما يسبب تأخيرات إضافية.

ظلت التدابير التي اتخذتها السلطات الإسرائيلية في نيسان/إبريل 2018 والتي تتطلب حيازة بطاقة هوية صادرة عن وزارة الخارجية لقيادة مركبات الأمم المتحدة عبر معبر إيرز سارية المفعول. واستمرا السلطات الإسرائيلية في اشتراط فتح جميع أبواب المركبات للتفتيش بواسطة كلب بوليسي وإزالة الأمتعة وإخضاعها لفحص بالأشعة السينية. وطولب جميع الركاب، باستثناء كبار المسؤولين، بالسير عبر جهاز الكشف عن المعادن، والخضوع لفحص جسدي ما لم يكونوا يحملون بطاقة هوية صادرة عن وزارة الخارجية الإسرائيلية. تعني هذه الإجراءات عملياً التفاوض عن إعفاء ممتلكات الأمم المتحدة وأصولها من أي شكل من أشكال التفتيش أو التدخل بموجب اتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها للعام 1946 (اتفاقية العام 1946). وقد امتثل موظفو الأمم المتحدة للإجراءات مع إبداء احتجاجهم عليها.

في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، ظلت حركة الموظفين مقيدة وخارجة عن نطاق التنبؤ على عدة نقاط تفتيش، ولا سيما تلك التي تتحكم في الوصول إلى القدس الشرقية أو عبر الجدار في الضفة الغربية. وفي العام 2020، أدت القيود المفروضة على الحركة في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، إلى خسارة ما لا يقل عن 27 يوم عمل للموظفين، بما يمثل انخفاضاً عن العام 2019 عندما تم تسجيل خسارة ما لا يقل عن 86 يوم عمل للموظفين. هذا مع ملاحظة أن حركة الموظفين الإجمالية قد انخفضت بقدر ملموس في عام 2020 بسبب قيود كوفيد-19. وفي مناسبتين، طالبت السلطات

يُعتقد أنهم مفقودون أو محتجزون أو مختطفون في سوريا. إما من قبل السلطات السورية أو أطراف أخرى.⁶⁸ وخمسة احتجزتهم السلطات الإسرائيلية. واثان لدى سلطات الأمر الواقع في غزة.⁶⁹ وأربعة لدى السلطات الأردنية. وواحد لدى السلطات الفلسطينية. وعلى الرغم من الطلبات المقدمة وفقاً لقرار الجمعية العامة 232/36. لم توفر السلطات السورية للوكالة إمكانية الوصول إلى الموظفين المحتجزين ولكنها قدمت معلومات عن بعض الموظفين الذين ظلوا محتجزين لديها خلال العام. وقدمت السلطات الإسرائيلية بعض المعلومات عن أسباب احتجاز بعض الموظفين المحتجزين لديها خلال الفترة المشمولة بالتقرير ولكنها لم تنح إمكانية الوصول إليهم. وعلى الرغم من الطلبات العديدة. لم تيسر السلطات الأردنية إمكانية الوصول إلى الموظف المحتجز لديها أو تقدم معلومات عنه حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2020. وبسّرت السلطات الفلسطينية الوصول إلى الموظف المحتجز وقدمت معلومات عنه. وسمحت سلطات الأمر الواقع في غزة بالوصول لكنها لم تقدم معلومات خطية عن الموظفين المحتجزين لديها.

١-٣-٢ خدمات الوكالة ومقراتها

واصلت السلطات الإسرائيلية فرض رسوم عبور على الشاحنات التي تدخل غزة. مما اضطر الوكالة إلى دفع 1.36 مليون دولار في عام 2020. وترى الوكالة أن هذه الرسوم تعد ضريبة مباشرة يجب أن تكون الوكالة معفاة منها بموجب اتفاقية العام 1946. أما من وجهة نظر إسرائيل. تعتبر هذه المدفوعات رسوماً على الخدمات. ولا توجد إعفاءات منها. ومنذ تشرين الثاني/نوفمبر 2016. لم يكن من الممكن توريد مركبات الأونروا إلا من خلال إيرز. أما بالنسبة لبقية واردات الوكالة. بقي معبر كرم أبو سالم يمثل المعبر الوحيد للواردات الداخلة إلى غزة. وتم إغلاق المعبر كلياً أمام جميع السلع ومواد البناء الواردة في 19 يوماً من أصل 261 يوم عمل (7.3%) وبقي مغلقاً أمام مواد البناء فقط في 59 يوماً من أصل 261 يوم عمل (22.2%). وقد ساهم الإغلاق المستمر لمعبر المنطار والمنع القائم منذ العام 2006 على الواردات المعبأة في حاويات في زيادة إنفاق الأونروا الناجم عن التخزين والتحميل على المنصة والتعقيم والسفر لمسافات إضافية وتشغيل موظفين إضافيين. بما يصل إلى نحو 10.6 مليون دولار. وهذا المبلغ مضاف إلى رسوم النقل المستوفاة على الواردات في معبر كرم أبو سالم ومعبر إيرز.

ظلت الشروط المتعلقة بمشاريع الإعمار التي تنفذها الوكالة في غزة والمصادقات ذات الصلة قائمة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وواصلت الأونروا الاستفادة من موظف دولي وموظفي رصد محليين لتلبية متطلبات الرصد والتنسيق اليومي الشاقة والتي تستهلك الكثير من الوقت التي سبق أن اعتمدها السلطات الإسرائيلية. بسبب الحصار المفروض على غزة. مما تسبب بتكلفة إضافية تصل إلى حوالي 0.095 مليون دولار أمريكي في عام 2020. واصلت الوكالة أيضاً تزويد السلطات الإسرائيلية بتأكيد خطي للرصد الذي تقوم به الأونروا لكل مشروع. بالإضافة إلى المتطلبات التي فرضت قبل العام 2017 بتقديم مواد وثائقية لتيسير مراقبة إسرائيل لمشاريع البناء. وظلت عمليات الوكالة تتأثر سلباً بإجراءات التخليص المرهقة والتأخير المتكرر في معالجة طلبات استيراد المواد. والتي تصنف إسرائيل بعضها على أنها مواد مزدوجة الاستخدام. والمعدات.

واصلت الوكالة تقديم طلبات للحصول على تصاريح من السلطات الإسرائيلية للموظفين المحليين في غزة للمرور من معبر إيرز الحدودي. وخلال العام 2020. تم منح 28 تصريحاً من بين 136 طلباً (20.6%). مع العلم أنه تم فرض قيود على الحركة وإغلاق معبر إيرز بدءاً من آذار/مارس 2020 بسبب جائحة كوفيد-19. وبالمقارنة مع العام 2019. زاد عدد الطلبات بنسبة 60% وانخفضت النسبة المئوية الإجمالية لطلبات التصاريح التي لم يتم منحها من 19.3% إلى 79.5%. مع ذلك. وبالنظر إلى أن إدارة شؤون السلامة والأمن التابعة للأمم المتحدة لا تصادق على السفر عبر رفح لأسباب أمنية. فإن رفض منح التصاريح والتأخير في تجهيز تصاريح المرور من معبر إيرز بقي يؤثر سلباً على عمليات الوكالة. بما في ذلك مثلاً عن طريق منع الموظفين من حضور اجتماعات مهمة ودورات تدريبية ومؤتمرات ومن أداء واجباتهم ذات الصلة خارج غزة. وعلى الرغم من الطلبات المتكررة. لم تلتق الأونروا تبريراً موضوعياً لسبب عدم المصادقة على التصاريح.

بقيت إجراءات طلب الحصول على تأشيرة التي اعتمدها وزارة الخارجية الإسرائيلية في العام 2019 باقية. وحسب نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. لم تكن هناك أية طلبات معلقة لتأشيرات لموظفي الوكالة أو لموظفين مهنيين مبتدئين.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير. واصلت السلطات الإسرائيلية رفض إصدار رخصة سلاح ناري إسرائيلية وبطاقة الهوية لضابط حماية شخصية في مكتب إقليم غزة تم تعيينه في عام 2019. بسبب الإخفاق في إرجاع الرخصة والبطاقة في أعقاب مغادرة شاغل الوظيفة السابق. على الرغم من جهود الوكالة لتأكيد فقدان الوثائق. وقد بقي هذا الأمر يعرض الوكالة لخطر أمني كبير فيما يتعلق بسلامة وأمن مدير عمليات الأونروا في غزة. وقد تقدمت الوكالة بطلب جديد في كانون الأول/ديسمبر 2020.

لم تتمكن الوكالة. منذ العام 2017. من تأمين إقامات لثلاثة موظفين محليين مغتربين من موظفيها في الأردن بسبب رفض الحكومة إعفاء هؤلاء الموظفين من شرط الحصول على تصريح عمل ودفع الرسوم المرتبطة به. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير. واصلت الوكالة دفع هذه الرسوم مع إبداء الاحتجاج.

في سوريا. استمرت الحالة الأمنية في العاصمة والمناطق الشمالية والوسطى في السير نحو الاستقرار خلال الفترة المشمولة بالتقرير. إلا أن الحالة الأمنية في الجنوب تدهورت واستمر هناك ورود إفادات متكررة بعمليات خطف واستهداف بالقتل. بما يشمل مدنيين. ضمن عدة مواقع في درعا. واستمر النزاع المسلح والهجمات غير المتكافئة والهجمات الإرهابية وانعدام الأمن المعمم يؤثر بشكل خطير على حرية التنقل ووصول المساعدات الإنسانية. لا سيما في الجنوب حيث كانت الحوادث الأمنية أكثر حدوثاً. وفي حين أزيلت بعض نقاط التفيتش في العاصمة والمناطق الوسطى. لا تزال نقاط تفيتش قائمة في مناطق أخرى. وفي عام 2020. تم تقديم 89 طلب تأشيرة لموظفين دوليين إلى وزارة الخارجية (للإقامة والزيارة). وتمت الموافقة على 84 منها ورفضت خمس طلبات. من بينها موظف دولي أعلن عنه على أنه شخص غير مرغوب فيه.

حسب نهاية العام 2020. كان 18 من موظفي الوكالة مفقودين أو محتجزين أو مختطفين أو مُفترض أنهم محتجزون: ثمانية منهم

تتمكن الوكالة من الحصول على إعفاء من الرسوم أو تعويض عن جميع الدفعات التي تم تسديدها مع إبداء الاحتجاج. على أساس أن الرسوم ترقى إلى ضريبة يفترض أن تكون الأونروا محصنة من دفعها بموجب اتفاقية 1946. ولم يطرأ أي تغيير على موقف السلطات الأردنية - وهو أن الرسوم هي رسوم على الخدمات المقدمة فيما يتعلق بتوفير الكهرباء. وواصلت الوكالة دفع رسوم فحص مركبات الأونروا الرسمية مع إبداء الاحتجاج. بالإضافة إلى ذلك، وفي تعارض مع حصانة الوكالة من قيود الاستيراد والرسوم الجمركية، فرضت السلطات الأردنية رسوماً جمركية على شحنات الوكالة من قطع الغيار لمركبات الأونروا الرسمية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أجريت عمليات تفتيش للمنشآت في جميع أقاليم عمل الوكالة الخمسة. لمزيد من المعلومات عن عمل الوكالة في مجال الجباة، يرجى الاطلاع على المعلومات الواردة في جزء الإدارة والفعالية التشغيلية (الجزء 2-6) من تقرير العمل السنوي.

تنص اتفاقية العام 1946 على حرمة مقرات الأمم المتحدة. وفي تعارض مع ذلك، دخلت قوات الأمن الإسرائيلية مقار الأونروا في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، دون إذن في مناسبة واحدة في عام 2020. وفي 8 مناسبات على الأقل خلال الفترة المشمولة بالتقرير، سقطت قنابل غاز مدمع أو قنابل صوتية أو رصاصات معدنية مغلفة بالبلاستيك أو ذخيرة حية تستخدمها قوات الأمن الإسرائيلية في مقار تابعة للوكالة، بما فيها مدارس. أو ألحقت أضراراً بممتلكات الأونروا. وأثناء ثلاث حالات على الأقل من بين هذه المناسبات، تضرر موظفون للأونروا ومستفيدون من خدماتها بالغاز المدمع. وفي غزة، سقطت ذخيرة أطلقتها قوات الأمن الإسرائيلية داخل مقار للوكالة أو ألحقت بها أضراراً في مناسبتين على الأقل.

عقب رسالة وزارة الخارجية الإسرائيلية إلى الأونروا في أيلول/سبتمبر 2019 التي تؤكد أن السياسة الرسمية للحكومة تتمثل في إخراج الأونروا من المنافسة وجعلها زائدة عن الحاجة في القدس الشرقية، واصل ممثلون عن البلدية وشخصيات سياسية إسرائيلية التعبير عن تأييد هذه السياسة الحكومية ودعم الاستمرار في تطبيقها. وفي بداية عام 2020، أفادت وسائل الإعلام بأن رئيس بلدية القدس صادق على خطة لبناء حرم تعليمي يخدم الأحياء العربية، ليقدّم بديلاً عن الأونروا في القدس الشرقية. وبعد ذلك بوقت قصير، زار ممثل عن بلدية القدس مدرسة للوكالة في القدس الشرقية على أساس أن البلدية تنوي استخدام المنشأة كمجمع لمدارسها في المنطقة. بالإضافة إلى ذلك، تلقت الأونروا في 18 شباط/فبراير 2020 رسالة من بلدية القدس بشأن مدرسة صور باهر للبنات، تطلب فيها من الوكالة السماح بتفتيش مقر المدرسة وقياسها للتحقق من صحة المعلومات المتعلقة بالفواتير. وفي مجرى الرد على تقارير إعلامية تفيد بأن بلدية القدس تخطط لإنشاء مدرسة في مخيم شعفاط للاجئين، أكدت الأونروا أن الوكالة لا تنوي تغيير الخدمات التي تقدمها، وأنها ستواصل تلبية احتياجات اللاجئين الفلسطينيين في الخيم وفقاً لولايتها. وقد اتصلت الأونروا بمكتب الأمم المتحدة للشؤون القانونية وناقشت مخاوفها المتعلقة بهذه المسائل. وكانت أية انتهاكات تطل امتيازات الوكالة وحصاناتها موضع احتجاج رسمي لدى وزارة الخارجية الإسرائيلية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وفي ظل القيود المالية إلى جانب القيود المتعلقة بجائحة كوفيد-19، واصلت الأونروا تنفيذ توصيات

في عام 2020 وحده، بلغت تكاليف التوظيف والنقل واللوجستيات الإضافية الناجمة عن المتطلبات الإسرائيلية فيما يتعلق بدخول جميع واردات الأونروا إلى غزة ورصدها 12.023 مليون دولار أمريكي. لا يشمل ذلك تكاليف الإدخال المماثلة التي تكبدها المقاولون من القطاع الخاص لشحن مواد البناء إلى غزة عن طريق كرم أبو سالم في إطار آلية إعادة إعمار غزة.

في آب/أغسطس 2020، طلبت السلطات الإسرائيلية من الأونروا تركيب نظام تعقب باستخدام النظام العالمي لتحديد المواقع (GPS)، جنباً إلى جنب مع بيانات الاعتماد الإلكترونية للوكالة للوصول إلى النظام. وذلك كشرط للمصادقة على شحن مولد كهرباء إلى غزة لاستخدام الوكالة الرسمي داخل منشآت الأونروا في غزة. وقد احتجت الأونروا على هذا الشرط كونه يتناقض مع مزاياها وحصاناتها تبعاً لاتفاقية العام 1946. ولم يتم حل المسألة حتى نهاية الفترة التي يشملها التقرير.

وواصلت السلطات الإسرائيلية اشتراط إجراء اختبارات معيارية على المواد التعليمية والإلكترونية والطبية وغيرها من المواد للاستخدام الرسمي، وقام معهد المواصفات الإسرائيلي بتفتيش شحنة من الوكالة كانت متجهة للاستخدام الرسمي في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، في إحدى المناسبات. إن الوكالة تستورد البضائع التي تلبى المعايير الدولية لاستخدامها الرسمي، وتعتبر الأمم المتحدة أن المتطلبات الإسرائيلية تتعارض مع الإعفاء من الحظر والقيود المفروضة على الواردات، بموجب اتفاقية العام 1946، فيما يتعلق بالمواد التي تستوردها الأمم المتحدة للاستخدام الرسمي.

ظلت هناك متأخرات مستحقة بقيمة 90.9 مليون دولار أمريكي كضريبة القيمة المضافة على خدمات وبيع مشترة للضفة الغربية وغزة قبل الاتفاق على ترتيبات في عام 2013 مع وزارة المالية الفلسطينية. وخلال عام 2020، جمعت الوكالة مستحقات إضافية بمقدار 0.32 مليون دولار أمريكي كضريبة قيمة مضافة. وتلقت الأونروا تعويضاً بقيمة 0.31 مليون دولار في عام 2020، وبلغ المجموع التراكمي المستحق للوكالة للتعويض عن ضريبة القيمة المضافة المدفوعة مقابل الخدمات والسلع المشتراة في الضفة الغربية وغزة 100.88 مليون دولار أمريكي حسب 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.⁷⁰ وتقدم الأونروا مطالبات دورية إلى السلطات المختصة بشأن المبالغ المستحقة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، دفعت السلطات الإسرائيلية 1.06 مليون دولار أمريكي كتعويضات عن ضريبة القيمة المضافة المستحقة للوكالة. وظل مبلغ 7.39 مليون دولار أمريكي مستحقاً⁷¹ كتعويض عن ضريبة القيمة المضافة حسب 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.

وكان مطلوباً من الأونروا، كما كان الحال في الماضي، أن تدفع رسوم الموائى وغيرها من الرسوم إلى السلطات السورية، بما يتعارض مع اتفاق العام 1948 بين الأمم المتحدة وحكومة الجمهورية العربية السورية. وفي عام 2020، تم دفع رسوم بلغ مجموعها 103,366.80 دولار أمريكي.

في أعقاب فرض وزارة الطاقة والثروة المعدنية الأردنية "رسوم أسعار الوقود" على استهلاك الكهرباء في عامي 2018 و2019، لم

جميع منشآت الوكالة تقريباً بحاجة إلى أعمال إعادة تأهيل كبيرة وأن العديد منها قد تضرر بشدة ويحتاج إلى إعادة إعمار. ولا سيما في اليرموك وعين التل ودرعا. ظل وضع المنشآت ماثلاً في عام 2020. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أُبلغ عن أربع حوادث دخول غير مصرح به إلى منشآت الأونروا من جانب السلطات السورية أو أطراف أخرى، بما يشمل اقتحاماً تورطت فيه مجموعة مسلحة. علاوة على ذلك، قامت السلطات السورية بتفتيش جهاز حاسوب محمول يخص أحد موظفي الأونروا بما يتعارض مع اتفاقية العام 1948. وظلت كوادر عسكرية تستخدم مكتب النظافة التابع للوكالة في خان دنون عند نقطة التفتيش المجاورة.

في عام 2020، حدث إغلاق لمنشآت الأونروا لمدة 40 يوماً على الأقل في لبنان. وكانت عمليات الإغلاق في معظمها نتيجة للإضرابات والاحتجاجات التي قام بها المستفيدون والاضطرابات المدنية العامة. وفي مناسبة واحدة، أُطلق الرصاص في الهواء داخل منشأة الأونروا أثناء توزيع المساعدات النقدية. وقامت فصائل فلسطينية بإغلاق منشآت الأونروا في عدة مناسبات لمطالبة الأونروا بزيادة دعمها في ضوء تنامي حالة الضعف والتحديات الاجتماعية-الاقتصادية التي تواجه اللاجئين الفلسطينيين في لبنان، وفقاً لمنظمي هذه المناسبات.

٣-٣-٣ مسائل أخرى

لم يتم استرجاع الأموال المحتجزة لدى الحكومة اللبنانية في عام 2013 بقيمة 680,000 دولار. وواصلت الأونروا المجدلة بعدم مسؤوليتها عن المبالغ التي تطالب بها الحكومة اللبنانية بمجموع 167.1 مليون دولار مقابل الكهرباء التي يستهلكها اللاجئون الفلسطينيون خارج منشآت الأونروا في الخيم في لبنان. بالإضافة إلى ذلك، طالبت الحكومة اللبنانية في آذار/مارس 2019 الأونروا بدفع أكثر من 1.1 مليون دولار أمريكي كغرامات لإعادة بيع الكهرباء من قبل اللجان الشعبية في مخيمي برج البراجنة وشاتيلا للاجئين. وتعرضت الوكالة على مسؤوليتها عن دفع هذه الغرامات وقد احتجت عليها رسمياً لدى الحكومة اللبنانية.

فيما يتعلق بنظام القضاء الداخلي، فإن محكمة نزاعات الأونروا التي أنشئت في عام 2010 تعمل بدوام كامل وتتكون من قاضٍ واحد وقاضٍ مخصص للدعاوى بدوام جزئي. وخلال عام 2020، أصدرت المحكمة 73 حكماً وفصلت في 92 قضية. وحسب نهاية عام 2020، كانت هناك 295 قضية تنتظر الفصل فيها. من بينها قضية واحدة على ذمة التحقيق، ومن بين المجموع هناك 289 قضية رفعها موظفون محليون وست قضايا رفعها موظفون دوليون. كما كان هناك 10 استئنافات قيد النظر أمام محكمة الأمم المتحدة للاستئناف.

٣-٣-٤ المكانة القانونية للاجئين الفلسطينيين في مناطق عمل الوكالة

بقيت المكانة القانونية للاجئين الفلسطينيين في الأردن وسوريا ولبنان والصفة الغربية وقطاع غزة بالأساس على النحو ذاته الذي تم وصفه في تقرير المفوض العام إلى الجمعية العامة للأمم المتحدة لعام 2008 (التقرير 13/A/64، الفقرات 52-55).

مجلس التحقيق التابع لرئاسة الأمم المتحدة بشأن الحوادث التي وقعت في غزة بين 8 تموز/يوليو 2014 و26 آب/أغسطس 2014 المشار إليها في تقارير سابقة.

في 22 آذار/مارس 2018، قدمت الأمم المتحدة مطالبة إلى إسرائيل للتعويض عن الخسائر التي تكبدتها الأمم المتحدة نتيجة للحوادث التي كانت خاضعة لتحقيقات مجلس التحقيق التابع للأمم المتحدة والتي وقعت في مباني الوكالة خلال أعمال القتال في غزة عام 2014. وتم أيضاً تقديم مطالبة إلى إسرائيل بشأن الخسائر التي تكبدها الأفراد الذين كان يعيّلهم أحد موظفي الأونروا نتيجة مقتله أثناء أعمال القتال. ووفقاً للمعلومات المتاحة علناً، أفاد جيش الدفاع الإسرائيلي في 14 آب/أغسطس 2018 بأن التحقيق الجنائي في الحادث الذي طال مدرسة بيت حانون الابتدائية المختلطة (أ) و(د) التابعة للوكالة في 24 تموز/يوليو 2014، والذي أسفر عن مقتل ما لا يقل عن 12 شخصاً وإصابة ما لا يقل عن 93 شخصاً، قد تم إغلاقه من قبل المدعي العام العسكري دون اتخاذ أية إجراءات قانونية أخرى - جنائية أو تأديبية - ضد المتورطين في الحادث. وبما أنه لم تتم الاستجابة إلى أي من المطالبتين المذكورتين أعلاه، لا تزال الأونروا تشعر بالقلق إزاء الحاجة إلى المساءلة فيما يتعلق بهذه الحوادث وغيرها من الحوادث التي مست منشآت الوكالة بشكل مباشر أو غير مباشر خلافاً لحرمة منشآتها. وتسببت بمقتل موظفين للأونروا ومدنيين كانوا يحتمون بها.

في الضفة الغربية، لم يحدث أي اقتحام لمقار الوكالة من قبل فلسطينيين مسلحين في عام 2020. ووقعت حادثة أسى فيها استخدام منشآت الأونروا في فعاليات غير مصرح بها من جانب أفراد من المجتمع المحلي. وتعطلت مباني الوكالة وخدماتها في 28 مناسبة على الأقل بسبب عمليات الإغلاق القسري أو الاحتجاجات، بما في ذلك من جانب أعضاء لجان خدمات الخيم، خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

جرى اقتحام واحد لمقرات الأونروا قامت به سلطات الأمر الواقع في غزة. بالإضافة إلى ذلك، سقطت شظايا داخل منشآت الأونروا في م ناسبتين بسبب أنشطة لمسلحين مجهولي الهوية أو جماعات أخرى في موقع عسكري يقع في الجوار. وفي مناسبة واحدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، عثر على قنبلة يدوية وبزة عسكرية داخل محطتي مدرسة للأونروا. وفي مناسبتين أصابت رصاصات مجهولة المصدر منشآت الأونروا في غزة. فضلاً عن ذلك، تم تفجير عبوة مصنعة يدوياً بواسطة أشخاص كجهولين بالقرب من مدرسة للأونروا في مناسبتين خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وقد احتجت الوكالة لدى السلطات المعنية على أي خرق طال مزايها وحصاناتها.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، دخلت السلطات الأردنية منشأة تابعة للأونروا وأجرت تفتيشاً بدون إذن في إحدى المناسبات. واحتجت الأونروا على الحادث لدى السلطات الأردنية التي أكدت أنه سيتم اتخاذ التدابير المناسبة لمعالجة الحادثة.

وفي سوريا، كما سبقت الإشارة، تكبدت الأونروا خسائر في الممتلكات مرتبطة بالنزاع تقدر بملايين الدولارات منذ بدء أعمال القتال في عام 2011. وتشير التقييمات التي أجريت في أواخر العام 2018 إلى أن

٤- لمحة عامة عن المالية^{٧٢}

الالتزامات غير المسددة والمرحلة من عام 2020 الى عام 2021 فبلغت 75 مليون دولار أمريكي، بما في ذلك قرض الصندوق المركزي لمواجهة الكوارث بقيمة 30 مليون دولار.

من خلال النداء الطارئ لأزمة سوريا الإقليمية لعام 2020، سعت الأونروا إلى الحصول على 270 مليون دولار أمريكي. واستجاب العديد من المانحين بسخاء، على الرغم من أنه لم يتم التعهد إلا بنسبة 47% (126.9 مليون دولار) من احتياجات التمويل. وفي الأرض الفلسطينية المحتلة، ناشدت الوكالة تأمين 155 مليون دولار أمريكي لصالح ندائها الطارئ لعام 2020، وبلغت التعهدات 95.6 مليون دولار⁸⁰ حتى نهاية العام، بنسبة 61.68% من إجمالي المبلغ المطلوب. يمثل ذلك انخفاضاً في القيمة المطلقة مقارنةً بالسنوات السابقة، وهو اتجاه يشكل مصدر قلق بالنسبة للوكالة، وقدمت ميزانية البرامج سلفة بقيمة 14.6 مليون دولار إضافية لعمليات الطوارئ في الأرض الفلسطينية المحتلة خلال العام، تم تمويلها من تكاليف الدعم غير المباشرة. وتم التعهد لمشروع الأونروا بحوالي 60.8 مليون دولار أمريكي، بما يعادل 33.76% من احتياجات التمويل البالغة 170 مليون دولار. وفي عام 2020، أصدرت الوكالة كذلك نداءين عاجلين مكرسين للاستجابة إلى الاحتياجات الإضافية التي أودتها جائحة كوفيد-19. - غطى النداء العاجل الأول الفترة من آذار/مارس إلى تموز/يوليو 2020 وسعى لتأمين 93.4 مليون دولار. تم التعهد بنسبة 58.89% منها (55 مليون دولار).⁸¹ أما النداء العاجل الثاني الذي غطى الفترة من آب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر 2020 فقد شمل احتياجات تمويل بقيمة 94.6 مليون دولار. تم التعهد بنسبة 20.61% منها (19.5 مليون دولار) حتى نهاية العام.

وفقاً للبيانات المالية غير المدققة (من منظور المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام⁸²)، أنفقت الوكالة 1.13 مليار دولار أمريكي في عام 2020. وبلغت أكبر النفقات 775 مليون دولار أمريكي، في إطار ميزانية البرامج غير المقيدة، بما يمثل 68.6% من مجموع النفقات. وبلغت نسبة أنشطة الطوارئ والمشاريع (بما في ذلك أنشطة الصناديق المقيدة) 23.2% و8.2% على التوالي. وبقي التعليم يشكل أكبر برنامج مول من ميزانية البرامج، حيث بلغت نفقاته 472.41 مليون دولار أمريكي، أو 61% من مجموع ميزانية البرامج غير المقيدة.

يتم تمويل عمليات الأونروا من خلال مساهمات طوعية، باستثناء 158 وظيفة دولية تمولها الجمعية العامة للأمم المتحدة من خلال الميزانية الاعتيادية للأمم المتحدة، وتتلقى الوكالة التمويل من خلال: (1) صندوق لميزانيات البرامج يدعم العمليات المحورية (بما يشمل التكاليف الجارية المتعلقة بالطواقم وغير المتعلقة بالطواقم)، بما فيها برامج التعليم والصحة وتحسين الحميمات والإغاثة والخدمات الاجتماعية والحماية والنظم والأطر المساندة، (2) والنداءات الطارئة لصالح التدخلات الإنسانية، (3) وتمويل المشاريع المحددة والمرتبطة بفترة زمنية التي ترمي إلى تحسين الخدمات دون زيادة التكاليف الجارية.

في عام 2020، أسفرت جهود الأونروا لتعبئة الموارد عن التعهد بمبلغ إجمالي قدره 940 مليون دولار أمريكي (بما في ذلك دعم الأمانة العامة للأمم المتحدة للموظفين الدوليين). وساهم الشركاء التقليديون⁷³ بما مجموعه 783.8 مليون دولار أمريكي (83.3% من مجموع التمويل الوارد) عبر جميع البوابات، منها 491.8 مليون دولار لميزانية البرامج، بما يمثل 84.4% من مجموع التمويل الوارد ضمن هذه البوابة. وبلغ مجموع المساهمات المقدمة من الشركاء الإقليميين⁷⁴ 43.3 مليون دولار أمريكي، تعادل 4.6% من مجموع الأموال المستلمة، بما في ذلك 38 مليون دولار (6.5% من مجموع المساهمات في ميزانية البرامج، وساهمت الجهات المانحة المستجدة⁷⁵ بمبلغ 16.9 مليون دولار أمريكي بما يعادل 1.8% من مجموع التمويل الوارد عبر جميع البوابات، منها 12.5 مليون دولار أمريكي، أو 2.1%، لميزانية البرامج. وأضافت الشراكات مع القطاع الخاص 19.5 مليون دولار أمريكي (2.1% من مجموع التمويل الوارد) عبر جميع بوابات التمويل، منها 9.1 مليون دولار لميزانية البرامج، مما يشكل 1.6% من مجموع التمويل الوارد لميزانية البرامج. وبلغت الأموال المستلمة من الميزانية الأساسية للأمم المتحدة والمساهمات المقدمة من كيانات الأمم المتحدة الأخرى⁷⁶ 76.8 مليون دولار أمريكي (8.2% من مجموع التمويل الوارد)، بما في ذلك 31.2 مليون دولار (5.4% لميزانية البرامج).

في عام 2020، بلغت إيرادات ميزانية البرامج المرصودة (من المنظور النقدي⁷⁷) 579.9 مليون دولار أمريكي مقابل النفقات المرصودة بمقدار 806 مليون دولار. وبلغت الإيرادات الفعلية الواردة خلال العام 582.3 مليون دولار⁷⁸ في مقابل نفقات قدرها 775.4 مليون دولار.⁷⁹ أما

ميراثية البرامج	الضفة الغربية	سوريا	غزة	لبنان	الأردن	الرئاسة	الإجموع
التعليم	63,320	25,996	231,458	49,290	100,142	2,200	472,406
الصحة	26,347	8,747	36,079	22,660	21,071	1,018	115,922
الإغاثة والخدمات الاجتماعية	9,485	3,748	11,762	12,176	9,746	840	47,757
البنية التحتية	6,075	1,127	9,216	6,593	5,524	1,591	30,126
الإدارة التنفيذية	3,640	2,231	3,241	2,648	2,747	15,843	30,350
الحماية	79	68	51	148	1	402	749
الدعم	10,602	4,399	19,523	8,172	6,179	28,856	77,731
الإجموع الكلي	119,548	46,316	311,330	101,687	145,410	84 50,750	775,041

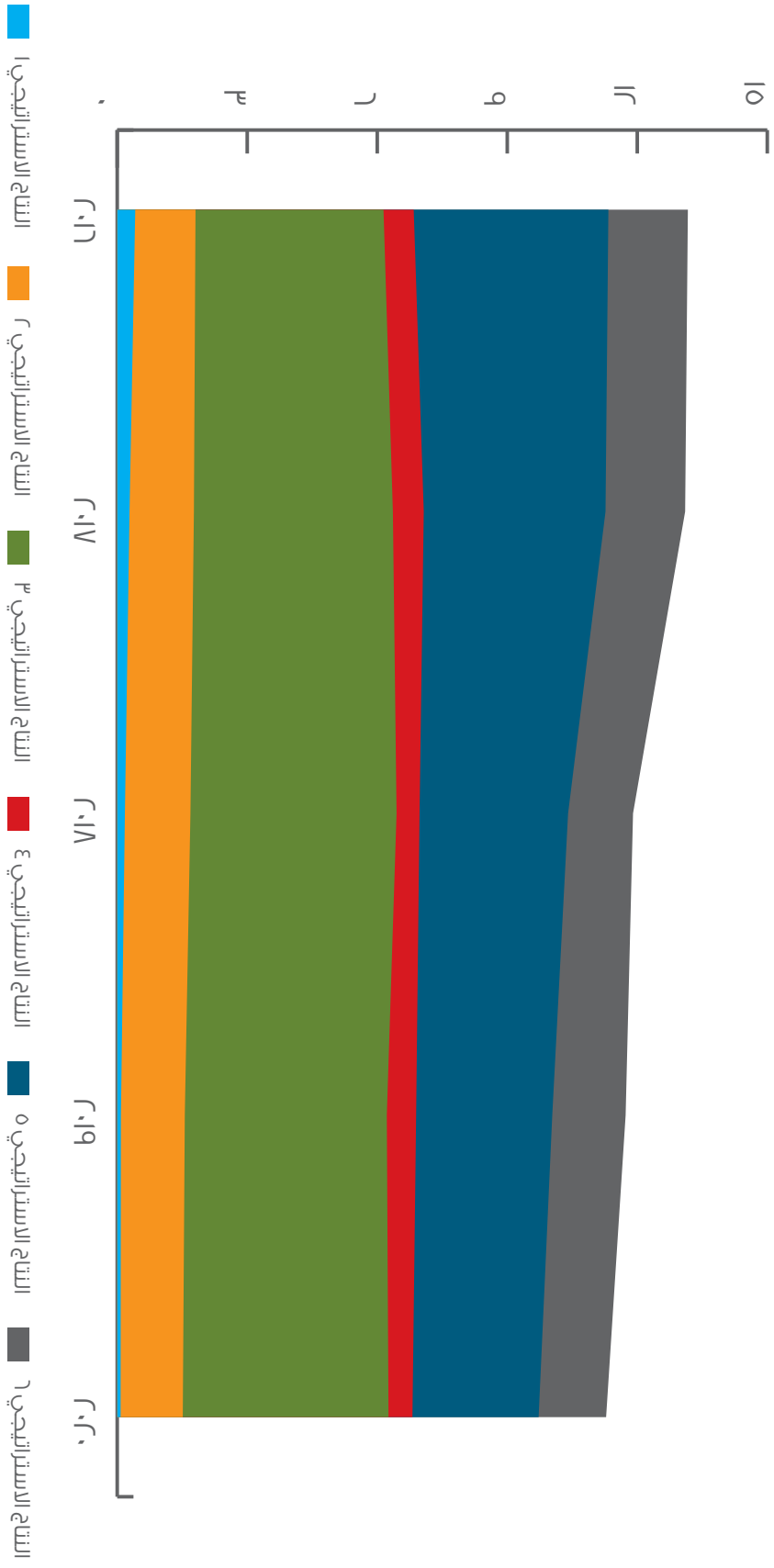
جميع فروع التمويل	الضفة الغربية	سوريا	غزة	لبنان	الأردن	الرئاسة	الإجموع
التعليم	67,841	36,642	241,901	59,829	106,647	3,494	516,354
الصحة	31,439	13,953	47,872	29,205	25,675	3,757	151,901
الإغاثة	16,411	66,506	90,505	48,360	28,792	1,223	251,797
البنية التحتية	13,200	1,986	32,100	16,903	6,991	2,548	73,728
الإدارة التنفيذية	5,415	3,599	4,378	6,009	3,408	19,608	42,417
الحماية	1,230	1,065	276	1,040	533	1,064	5,208
الدعم	11,100	6,678	38,704	9,364	6,473	4,453	76,772
التمويل الصغير	4,133	740	1,835	0	3,197	-5	9,900
الإجموع الكلي	150,769	131,169	457,571	170,710	181,716	36,142	1,128,077

الإنفاق الفعلي حسب النتائج الاستراتيجية، 2020 بألوف الدولارات الأمريكية⁸⁶

الجموع	الرئاسة	الأردن	لبنان	غزة	سوريا	المنطقة الغربية	ميزانية البرامج	
0%	3,321	0%	480	0%	544	0%	946	النتائج الاستراتيجية 1: حماية وتعزيز حقوق اللاجئين بموجب القانون الدولي
14%	112,250	0%	0	3%	20,612	3%	25,563	النتائج الاستراتيجية 2: حماية صحة اللاجئين وتخفيف عبء الأمراض
57%	440,738	0%	0	12%	91,788	6%	55,380	النتائج الاستراتيجية 3: إجازة الأطفال في سن الدراسة للتعليم الأساسي ذي الجودة والنصف والشامل للجمع
4%	29,501	0%	440	1%	7,303	1%	8,457	النتائج الاستراتيجية 4: تحسين قدرات اللاجئين من أجل زيادة فرص كسب العيش
8%	60,959	0%	28	2%	13,677	2%	12,007	النتائج الاستراتيجية 5: اللاجئين قادرين على تلبية احتياجاتهم الإنسانية الأساسية من الغذاء والملوى والصحة البيئية
17%	128,272	6%	49,879	1%	11,550	2%	17,195	النتائج الاستراتيجية 6: فعالية وكفاءة الإدارة والدمع
100%	775,041	7%	⁸⁶ 50,750	19%	145,410	13%	119,548	الجموع الكلي

الجموع	الرئاسة	الأردن	لبنان	غزة	سوريا	المنطقة الغربية	جميع فروع التمويل	
1%	7,815	0%	1,064	0%	1,013	0%	2,101	النتائج الاستراتيجية 1: حماية وتعزيز حقوق اللاجئين بموجب القانون الدولي
13%	143,446	0%	44	2%	25,061	3%	30,417	النتائج الاستراتيجية 2: حماية صحة اللاجئين وتخفيف عبء الأمراض
42%	474,756	0%	38	9%	96,079	5%	58,663	النتائج الاستراتيجية 3: إجازة الأطفال في سن الدراسة للتعليم الأساسي ذي الجودة والنصف والشامل للجمع
5%	55,192	0%	792	1%	12,509	1%	15,043	النتائج الاستراتيجية 4: تحسين قدرات اللاجئين من أجل زيادة فرص كسب العيش
26%	291,142	0%	931	3%	33,322	5%	20,624	النتائج الاستراتيجية 5: اللاجئين قادرين على تلبية احتياجاتهم الإنسانية الأساسية من الغذاء والملوى والصحة البيئية
14%	155,726	3%	33,273	1%	13,732	2%	23,921	النتائج الاستراتيجية 6: فعالية وكفاءة الإدارة والدمع
100%	1,128,077	3%	36,142	16%	181,716	15%	150,769	الجموع الكلي

مليون دولار امريكي



الإنفاق الفعلي حسب النتائج الاستراتيجية - جميع فروع التمويل
2020 - 2016 لفترة الإنجاز

الفصل الثاني: التقرير السنوي بموجب ميزانية البرامج في الأونروا

٢-١ النتائج الاستراتيجية: حماية وتعزيز حقوق اللاجئين بموجب القانون الدولي



والهدم في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، في اثناء أزمة الصحة العامة. (5) حقوق المهجرين داخلياً في سوريا واللاجئين الفلسطينيين من سوريا المقيمين في الأردن ولبنان. (6) قضايا الحماية الأخرى التي نشأت في سياق جائحة كوفيد-19، بما في ذلك الوصول إلى العلاج الطبي. ومن أجل تحقيق الهدف 17 من أهداف التنمية المستدامة، انخرطت الأونروا في التفاعل مع الحكومات المضيفة وكيانات الأمم المتحدة الأخرى⁸⁹ والمجتمع المدني⁹⁰ لتعزيز الامتثال للقانون الدولي.

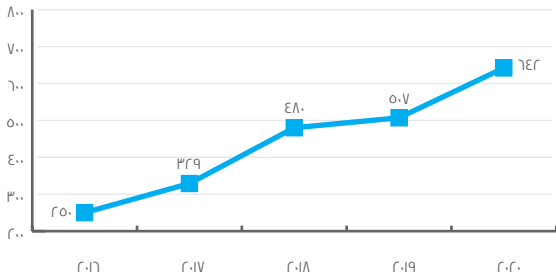
خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ساعدت الأونروا السلطات الحكومية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومنظمات أخرى على التحقق من سجلات تسجيل اللاجئين الفلسطينيين الذين يلتمسون اللجوء خارج أقاليم عملياتها، وحماية حقوق الخصوصية. لم تتم معالجة الطلبات إلا بموافقة خطية من الأشخاص الذين تعين التحقق من سجلات تسجيلهم. تم تجهيز ما مجموعه 1,108 طلبات للتحقق من طلبات التسجيل في عام 2020، وجميعها تقريباً تتعلق باللاجئين الفلسطينيين في أوروبا. وكانت أكثر بلدان المقصد شيوعاً هي بلجيكا وألمانيا وإسبانيا، وكانت أقاليم تسجيل اللاجئين الفلسطينيين الأصلية التي وردت طلبات التحقق بشأنها أكثر من غيرها هي غزة وسوريا ولبنان. واستجابت الأونروا أيضاً، في إطار ولايتها، إلى 158 طلباً للحصول على معلومات عن خدمات الوكالة من سلطات اللجوء وأو اللاجئين الفلسطينيين، بما في ذلك في حالات الترحيل المحتملة.

دعماً لهدفي التنمية المستدامة رقم 5 و10، ساهمت جهود تعميم الحماية في ضمان الوصول إلى الخدمات بتكافؤ وكرامة لجميع اللاجئين الفلسطينيين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة والمسنون والنساء والفتيات المتزوجات وغير الحوامل لوثائق الزواج والأسر التي تعيلها نساء أو أطفال. وقد حقق ذلك، في جزء منه، عن طريق تنفيذ التوصيات المنبثقة عن آخر جولة من مراجعات الحماية التي أجريت في الفترة 2018-2019 ومن خلال تدريب موظفي الوكالة، وفي عام 2020، تم تدريب 4,549 موظفاً من موظفي الأونروا (من بينهم 2,975 موظفة) على مبادئ الحماية، بما في ذلك ما يتعلق بمكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي والتصدي للعنف ضد الأطفال.

أدى ظهور جائحة كوفيد-19 - في عام 2020 إلى تفاقم تهديدات الحماية التي يعاني منها اللاجئون الفلسطينيون، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف ضد الأطفال. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، عاجلت الأونروا بواعث قلق جديدة ومستمرة متعلقة بالحماية في جميع أقاليم عملها الخمسة من خلال تعميم الحماية في تقديم الوكالة لخدماتها ومناصرة حقوق اللاجئين الفلسطينيين لدى الجهات المسؤولة. وقد أوجدت جائحة كوفيد-19 - تحديات في توفير الحماية إذ أجبرت الوكالة على: (1) التكيف مع وسائل التواصل عن بعد والسلب البديلة الآمنة في تحديد حوادث الحماية وتوثيقها والاستجابة لها. (2) تأجيل مراجعات الحماية التي تجرى كل سنتين على مستوى الأقاليم، (3) تقليص التدريب على الحماية لموظفي الأونروا. بالإضافة إلى ذلك، فإن عدم كفاية التمويل وتزايد توجيهه نحو المشاريع جعل من الصعب الوفاء بمهام الحماية الأساسية والاحتفاظ بالموظفين. على الرغم من هذه التحديات، وضعت الأونروا الحماية في صدارة الجهود الميدانية للاستجابة إلى كوفيد-19 - للتأكد من تلبية احتياجات الفئات الأشد ضعفاً وتهميشاً. وفي هذا الصدد، أصدرت الأونروا توجيهات إلى دوائر الرئاسة ومكاتب الأقاليم لكي تحدد وتقتصر السبل لمعالجة مجالات الضعف المرتبطة بالنوع الاجتماعي التي تولدها الجائحة، وكذلك لضمان دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في خدمات الصحة والتعليم والإغاثة التي جرى تكييفها.

طوال عام 2020، واصلت الوكالة تحديد بواعث القلق المتعلقة بالحماية التي تؤثر على اللاجئين الفلسطينيين والتحقق منها وتوثيقها وإثارة هذه القضايا لدى الجهات المسؤولة، سعياً لتحقيق الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة. شكلت بواعث القلق هذه موضوع 642 مداخلة لدى الجهات المسؤولة والجهات الفاعلة الخارجية، وتعلقت بما يلي: (1) أثر النزاع والاحتلال والعنف الذي يؤثر على اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية وسوريا وغزة ولبنان، (2) القيود المفروضة على حرية التنقل، بما في ذلك وصول المساعدات الإنسانية، التي تتفاقم بسبب القيود المتصلة بجائحة كوفيد-19 - في جميع أقاليم عمل الأونروا، (3) تعميق أوجه عدم المساواة والإقصاء بسبب الوضع الاجتماعي-الاقتصادي في جميع الأقاليم، ولا سيما في سوريا ولبنان،⁸⁸ بما أدى إلى زيادة الضائقة النفسية وازدياد ملحوظ في عدد حالات عمل الأطفال وزواج الأطفال والإساءة للأطفال والعنف ضد الفتيات والنساء، (4) استمرار استخدام القوة وعمليات الإخلاء

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



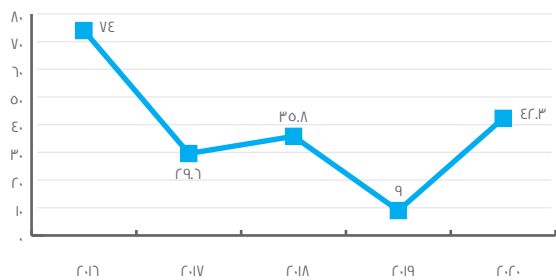
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
عدد تدخلات الحماية (المناصرة). بما في ذلك الرسائل الرسمية. بشأن قضايا الحماية التي تقوم بها الأونروا وتستهدف جهات فاعلة خارجية وجهات مسؤولة.	إقليم الضفة الغربية	176	لا ينطبق	258	لا ينطبق
	إقليم سوريا	108	لا ينطبق	107	لا ينطبق
	إقليم غزة	79	لا ينطبق	90	لا ينطبق
	إقليم لبنان	115	لا ينطبق	138	لا ينطبق
	إقليم الأردن	11	لا ينطبق	10	لا ينطبق
الأونروا	507 ⁹¹	لا ينطبق	642 ⁹²	لا ينطبق	لا ينطبق

المصدر: قاعدة بيانات الحماية (إذا توفرت) و/أو تقارير الأونروا الرسمية وغير الرسمية وتقارير الإعلام العام. التكرار: ربعياً

فرضت جائحة كوفيد-19 - سلسلة من التحديات الكبيرة فيما يتعلق بتحديد بواعث القلق المتعلقة بالحماية وتوثيقها والتدخل بشأنها. فعلى سبيل المثال، أدت القيود المفروضة على التنقل في جميع أقاليم عمل الأونروا إلى الاعتماد على أساليب التوثيق عن بعد والتي بدورها تخلق عقبات أمام بناء الألفة والثقة الضروريتين لتوثيق القضايا الحساسة للغاية، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالأطفال المتضررين من العنف في البيت. للتغلب على هذه الصعوبات، اتخذت الوكالة سلسلة من الأساليب المبتكرة، منها: (1) إعداد وتطبيق مبادئ توجيهية بشأن إجراء التحقيقات عن بعد بشأن الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان في الضفة الغربية، (2) إنشاء خطوط مساعدة على الهاتف/واتس-آب للحفاظ على خدمات الحماية الحيوية، بما في ذلك الدعم القانوني الذي يراعي السرية، (3) تكييف تدخلات المناصرة مع القيود السائدة المتعلقة بالصحة العامة في جميع الأقاليم الخمسة، بحيث حل استخدام الهاتف ومؤتمرات الفيديو والرسائل الرسمية المراعية للسرية محل الاجتماعات والإحاطات الثنائية الوجيهة إلى حد كبير. وفي عام 2020، قدمت الوكالة أيضاً سبعة تقارير وإحاطات إلى الآليات الدولية لحقوق الإنسان، شملت الضفة الغربية وسوريا وغزة ولبنان.

واصلت الأونروا في عام 2020 مناصرة حقوق اللاجئين الفلسطينيين وإثارة قضايا الحماية لدى الجهات المكلفة بالمسؤوليات ذات الصلة. وخلال فترة التقرير، تم تنفيذ 642 تدخلاً لمناصرة الحماية، بزيادة مقدارها 135 عن العام 2019، وقد عكس العدد الكبير من تدخلات المناصرة بواعث القلق المتعلقة بالحماية التي استمرت في العام 2020 (على سبيل المثال، وصول المساعدات الإنسانية في سوريا) وتلك التي ظهرت خلال العام (على سبيل المثال، القيود على الحركة المتعلقة بجائحة كوفيد-19 - والتي حصرت العديد من اللاجئين الفلسطينيين في الحميمات المكتظة). بالإضافة إلى ذلك، استعانت الوكالة بخبير مدني-عسكري لتقديم المشورة وتعزيز أثر جهود المناصرة التي تبذلها في المسائل المدنية-العسكرية. وفي الضفة الغربية، كثفت الأونروا من تفاعلها مع 23 مجتمعاً من المجتمعات المحلية النائية (لا سيما في منطقة التماس وفي المنطقة (ج)) حيث وجدت قيود إضافية على التنقل وحواجز أخرى أمام الوصول إلى الخدمات. ووسعت الأونروا نطاق عملها المدني-العسكري لمعالجة القيود المفروضة على الوصول وربطت المجتمعات المحلية بمقدمي الخدمات من أجل تلبية الاحتياجات الحيوية.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019) ⁹³	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة توصيات تعميم الحماية من المراجعات الداخلية للحماية التي تم تنفيذها.	إقليم الضفة الغربية	44.0	30.0	30.0	45.0
	إقليم سوريا	33.0	42.9	35.0	35.0
	إقليم غزة	42.0	55.6	42.0	42.0
	إقليم لبنان	47.1	47.1	44.0	44.0
	إقليم الأردن	17.8	33.3	39.0	39.0
الأونروا	35.8	42.3	39.4	42.0	42.0

المصدر: مصفوفة التوصيات التكرار: مرة كل سنتين

بحلول نهاية عام 2020، تم تنفيذ 44 توصية بالكامل. ومن الأمثلة على توصيات مراجعة الحماية التي تم تنفيذها ما يلي: (1) إصدار تعليمات فنية بشأن توفير الخدمات الصحية والاجتماعية والقانونية وخدمات الحماية للنساء والفتيات والحوامل الوحيدات المسجلات، بحيث يتوفر مسار للنساء والفتيات للوصول إلى الرعاية الصحية بصرف النظر عن حالتهم الزوجية، (2) اعتماد تعليمات فنية بشأن التسجيل في مدارس الأونروا، (3) تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على تقييم الحالات، وصياغة الحالات والتدخل معها، والإسعافات الأولية النفسية.

تم الانتهاء من آخر عملية مراجعة للحماية لفترة السنتين في أواخر تموز/يوليو 2019. وقد أسفرت عن 104 توصيات يستوجب تنفيذها بحلول نهاية عام 2020، بما في ذلك ما يتعلق بالتدابير الرامية إلى ضمان: (1) الوصول إلى خدمات الأونروا بفاعلية وبدون تمييز، (2) سلامة وكرامة اللاجئين الفلسطينيين، (3) المساءلة أمام السكان المتضررين.

النوع الاجتماعي، وتركز على ما يلي: (1) ما هو النوع الاجتماعي وطرق تعزيز المساواة بين الجنسين، (2) تعميم النوع الاجتماعي وتحليل النوع الاجتماعي والاستراتيجيات العملية لإدماج منظور النوع الاجتماعي في تقديم خدمات الأونروا، (3) المعايير الدولية لحقوق المرأة والمساواة بين الجنسين. وبحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، أُنجز 403 موظفين المستوى الأول من الدورة، وأُنجز 3,368 موظفاً وموظفة المستوى الثاني، وأُنجز 3,392 المستوى الثالث.

وفي عام 2020، عززت الأونروا أداؤها مقابل مؤشرات خطة العمل الثانية على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP 2.0)، وقد حققت الوكالة أو تجاوزت الأداء في 10 مؤشرات من أصل 17 مؤشراً،⁹⁵ وهو ما يعكس تحسناً مقارنةً بما كان عليه الوضع في عام 2019، عندما تم تحقيق أو تجاوز المتطلبات لسبعة مؤشرات فقط.⁹⁶ وقد حقق هذا التقدم رغم عدم توفر موارد إضافية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تحسّن الأداء بالمقارنة مع المؤشرات الثلاثة التالية لخطة العمل: (1) مؤشر الأداء 1 بشأن «نتائج التخطيط الاستراتيجي لأهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالنوع الاجتماعي»، (2) مؤشر الأداء 2 بشأن «الإبلاغ عن نتائج أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالنوع الاجتماعي»، (3) مؤشر الأداء 14 بشأن «تقييم القدرات». وقد تم رفع مستوى النتائج مقارنة بهذه المؤشرات بشكل يقترب من المتطلبات في المؤشر 1 ويتجاوزها في المؤشر 2 ويلبّيها في المؤشر 14. علاوة على ذلك، تم تقييم مؤشر الأداء 11 بشأن «هيكل النوع الاجتماعي» على أنه يفي بالمتطلبات، وهو ما يعد تحسناً مقارنة بعام 2019 عندما تم تقييمه على أنه يقترب من المتطلبات. وفي تقييم أداء الوكالة في ضوء مؤشرات خطة العمل UN-SWAP 2.0، شجعت هيئة الأمم المتحدة للمرأة الأونروا على إعطاء الأولوية لتنفيذ مؤشر الأداء 10 بشأن «تتبع الموارد المالية»، وهو المؤشر الوحيد الذي لا يزال يصنف على أنه لا يحقق المتطلبات، والمؤشرات الخمسة التي تقترب من المتطلبات.⁹⁷

العنف القائم على النوع الاجتماعي

يشير العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى الأفعال الضارة الموجهة ضد فرد أو مجموعة من الأفراد على أساس جنسهم، وهو متجذر في التفاوت بين الجنسين، وإساءة استعمال السلطة، والمعايير الضارة، ويستخدم هذا المصطلح في المقام الأول للتأكيد على أن الفوارق الهيكلية والقائمة على النوع الاجتماعي في السلطة تعرض النساء والفتيات لخطر أشكال متعددة من العنف.⁹⁸ العنف القائم على النوع الاجتماعي مشكلة واسعة الانتشار، إذ يتعرض امرأة واحدة من كل ثلاث نساء في جميع أنحاء العالم للعنف البدني أو الجنسي على يد العشير أو شخص آخر في مرحلة ما من حياتها. وقد ساهم كوفيد-19، منذ تفشيه، في اشتداد العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولا سيما في مجال البيت على سبيل الذكر لا الحصر. ولهذا السبب، تشير هيئة الأمم المتحدة للمرأة إلى العنف ضد النساء والفتيات باعتباره «جائحة ظل»، إذ أنه في حين يتركز اهتمام العالم على جائحة كوفيد-19، فإن هذا الوباء الآخر يتنامى، متفاقماً بفعل التدابير ذاتها المتخذة للتخفيف من انتشار الفيروس، بما فيها الإغلاقات والتباعد الجسدي وغير ذلك من القيود المفروضة على الحركة. قد تكون هذه التدابير حاسمة في الحد من انتشار كوفيد-19 والوقاية منه، إلا أن لها أيضاً أثراً مدمراً على النساء والفتيات اللاتي يعشن تحت خطر العنف القائم على النوع الاجتماعي، حيث أن

ولا تزال هناك 45 توصية أخرى قيد التنفيذ من المتوقع أن يتم إنجازها في عام 2021، وهي تتعلق بما يلي: (1) الدعم النفسي-الاجتماعي للطلبة الأكثر عرضة للخطر، (2) ضمان توافر أماكن استشارة تكفل الخصوصية للاجئين والأخصائيين الاجتماعيين، (3) تمكين اللاجئين الفلسطينيين من المساهمة بشكل فعلي في تصاميم البناء في مجتمعاتهم. ولم يتم البدء بتنفيذ 15 توصية أخرى بعد حلول نهاية عام 2020 وسيبدأ العمل على تنفيذها في عام 2021، وهي تشمل توصيات بشأن إنشاء آلية صديقة للطفل للإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالحماية.

لقد تأثر تنفيذ توصيات مراجعات الحماية بنقص التمويل. وبالإضافة إلى ذلك، لم يؤثر كوفيد-19 - على معدل تنفيذ التوصيات فحسب، بل ساهم أيضاً في تأجيل الجولة التالية من عمليات مراجعة الحماية التي كان من المقرر إجراؤها في النصف الثاني من عام 2020 والتي ستجري الآن خلال العام 2022. وتعكف دائرة خدمات الرقابة الداخلية الآن على إجراء تدقيق وتقييم لآلية مراجعات الحماية مما سيساعد في صياغة طريقة إجراء الجولة التالية من المراجعات.

تعميم النوع الاجتماعي

إن التزام الوكالة بالهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة بشأن تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة مكرس في سياستها للمساواة بين الجنسين (2007) واستراتيجية المساواة بين الجنسين للفترة 2016-2021،⁹⁴ والتي يجري تنفيذها جنباً إلى جنب مع استراتيجية الأونروا المتوسطة الأجل للفترة 2016-2022، وبالبناء على نهج «المسار المزدوج» الذي يركز على تعميم النوع الاجتماعي على صعيدي الثقافة التنظيمية وتقديم الخدمات على حد سواء، واصلت الوكالة خلال الفترة المشمولة بالتقرير التقدم في تنفيذ استراتيجية المساواة بين الجنسين. وقد استرشد ذلك بخطة العمل للنوع الاجتماعي لمكاتب الأقاليم الفردية التي ركزت على ما يلي: (2) تطوير قدرات الموظفين في مجال تعميم النوع الاجتماعي والتصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي، (2) تحسين الدعم للتساوي بين الجنسين في أوساط كبار المدراء في الأونروا، (3) بناء برامج مراعية للنوع الاجتماعي شملت إدراج منظور النوع الاجتماعي في أعمال تأهيل المساكن والمدارس والمراكز الصحية، وإشراك الرجال في رعاية ما قبل الإخصاب وتنظيم الأسرة، والتصدي لتوزيع الأطفال، وتعزيز المشاركة الاقتصادية للإناث.

جرى أيضاً إدماج اعتبارات النوع الاجتماعي في استجابة الوكالة إلى كوفيد-19، - حقيقياً لهذه الغاية، وُضعت توجيهات ووجهت إلى دوائر الرئاسة ومكاتب الأقاليم لتحديد مجالات الضعف المتعلقة بالنوع الاجتماعي التي تولدها الجائحة واقتراح السبل لمعالجتها. كما أن التقييمات السريعة للأثر الاجتماعي-الاقتصادي لجائحة كوفيد-19، والتي أجريت في سوريا والأردن، تضمنت منظوراً للنوع الاجتماعي وحللت الاحتياجات المحددة للنساء والرجال والفتيات والفتيات في سياق الجائحة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا بناء الوعي والمعرفة بشأن المساواة بين الجنسين. وفي هذا الصدد، تم في تموز/يوليو 2020 إطلاق دورة تعلم إلكتروني للتوعية بالنوع الاجتماعي إلزامية لجميع الموظفين. تهدف الدورة إلى بناء ثقافة تنظيمية أكثر مراعاة لاعتبارات

في 25 تشرين الثاني/نوفمبر. أصدرت الأونروا بياناً صحفياً احتفالاً باليوم الدولي للقضاء على العنف ضد المرأة أكدت فيه مجدداً التزامها بالتصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي. وسلطت الضوء على التدابير التي يجري اتخاذها لمعالجة هذا الانتهاك الخطير لحقوق الإنسان والقضية الصحية التي تهدد الحياة.¹⁰¹ وأعقب ذلك مشاركة الوكالة في حملة الـ 16 يوماً من النشاط المناهضة للعنف القائم على النوع الاجتماعي في الفترة من 25 تشرين الثاني/نوفمبر إلى 10 كانون الأول/ديسمبر. وفي إطار موضوع « تحويل العالم إلى البرتقالي: السلامة من العنف حق للجميع». تم تنظيم ما مجموعه 37 نشاطاً في جميع أقاليم عمل الأونروا. بما في ذلك: (1) جلسات توعية على الإنترنت بشأن التنمر الإلكتروني. والسلامة على الإنترنت. وزواج الأطفال خلال جائحة كوفيد-19. (2) عرض مسلسل تلفزيوني ينشر رسائل وقائية عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وأسبابه الجذرية. (3) فعاليات فن افتراضي. (4) ورش عمل عن حقوق المرأة. (5) حملات على وسائل التواصل الاجتماعي. (6) توزيع كمامات برتقالية اللون.

العديد من العوامل التي تؤدي إلى هذا العنف أو تدعيمه تتفاقم بفعل تدابير التقييد الوقائية.⁹⁹

واستجابة للزيادة المبلغ عنها في شدة الاعتداءات البدنية والإيذاء النفسي ضد النساء والفتيات. قامت الأونروا بسرعة بإعداد التوجيهات وتعميمها وتكييف تقديم الخدمات لضمان تقديم المساعدة للناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.¹⁰⁰ وعلى وجه التحديد. سارعت الوكالة إلى تقديم المساعدة عن بعد من خلال خطوط المساعدة. والتواصل عن طريق واتس-آب. وتعديل مسارات الإحالة. كما نُشرت معلومات عن كيفية الوصول إلى الخدمات للناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي عبر وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية والتلفزيون. ونتيجة لذلك. تم دعم حوالي 4,152 شخصاً من الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي (3,347 أنثى و805 ذكور) بين منتصف آذار/مارس وكانون الأول/ديسمبر 2020.



موظفو الأونروا يعبرون عن التزامهم بحملة الـ 16 يوماً من العمل المناهضة للعنف القائم على النوع الاجتماعي في مكتب إقليم سوريا. دمشق. © الأونروا 2020. تصوير تغريد محمد

الأشخاص ذوو الإعاقة

النفاس، ورصد النمو، والتطعيم، والوقاية من الأمراض ومكافحتها. فضلاً عن ذلك، كفلت جهود إيصال الأدوية إلى المنازل والخطوط الساخنة للتطبيب عن بعد أن يستمر العمل على تلبية الاحتياجات الطبية للأشخاص ذوي الإعاقة على الرغم من القيود على الحركة المرتبطة بكوفيد-19.

في إطار برنامج التعليم، تلقى %60.54 من الطلبة الذين تم تحديد أنهم من ذوي الإعاقة الدعم خلال العام الدراسي 2020/2019. وشكل هذا انخفاضاً في كل من النسبة المئوية (%71.7) عن السنة السابقة، وفي الأرقام المطلقة. حيث انخفض عدد الطلبة الذين قدم الدعم إليهم من 9,303 (4,926 أنثى و4,377 ذكراً) إلى 6,947 طالباً وطالبة (3,778 أنثى و3,169 ذكراً) بسبب الصعوبات التي تعترض تحديد الطلبة ذوي الإعاقة وتوفير الدعم الفعال لهم خلال فترات التعلم عن بعد. في ضوء هذه التحديات، أعد برنامج التعليم وأصدر توجيهات إلى جميع المعلمين والمعلمات عن دعم التعلم والصحة والسلامة والدعم النفسي-الاجتماعي في ظل ظروف العمل الخاصة بالجائحة، بما يشمل توفير موارد مكرسة للأطفال ذوي الإعاقة تبرز أهمية الأجهزة المساعدة بالنسبة للطلبة الذين يحتاجونها. وبالإضافة إلى الدعم المباشر للطلبة، تم تدريب 848 معلماً ومرشداً وأخصائياً تربوياً (645 أنثى و203 ذكور) في سوريا وغزة على إدماج الإعاقة. في حين تلقى 101 طالباً وطالبة (30 أنثى و71 ذكراً) لديهم صعوبات تعلم شديدة إعانات للدراسة في مؤسسات متخصصة في لبنان.

من خلال برنامج البنية التحتية وتحسين الخيم، تم إصلاح 1,082 مسكناً متدني المعايير لصالح اللاجئين الفلسطينيين لتحسين إمكانية الوصول.¹⁰⁴ وتم بناء 13 مدرسة وثلاثة مراكز صحية أو أُعيد بنائها أو حُدثها وفقاً للمعايير الفنية للأونروا و«المبادئ التوجيهية للبيئة التي تيسر الوصول إليها مادياً». علاوة على ذلك، تم منح 29 قرضاً من قروض التمويل الصغير إلى مستفيدين من ذوي الإعاقة (8 إناث و21 ذكراً).

للمرة الأولى منذ إطلاق استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج الإعاقة في حزيران/يونيو 2019، قامت جميع كيانات الأمم المتحدة، بما فيها الأونروا، بالإبلاغ عن المؤشرات الخمسة عشر للاستراتيجية في عام 2020.¹⁰⁵ وقد تم تقييم الوكالة على أنها تقرب من تحقيق سبعة مؤشرات، بما في ذلك بشأن القيادة، والتخطيط والإدارة الاستراتيجيين، والسياسة/الاستراتيجية الخاصة بالإعاقة، والتنظيم المؤسسي، والبرامج والمشاريع، والمبادرات المشتركة، وتنمية القدرات. وقد تم تقييم سبعة مؤشرات على أنه لم يتم تحقيقها، بما في ذلك بشأن التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وإمكانية الوصول، والتسهيلات التيسيرية المعقولة، والمشتريات، والتقييم، والتشغيل، والتواصل. وتم تقدير مؤشر واحد على أنه لا ينطبق على الأونروا. لقد صيغت خطط خاصة بمكاتب الأقاليم لتحسين الأداء مقابل مؤشرات استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج الإعاقة، وهي في طور التنفيذ.

تتناول الأونروا مسألة إدماج الإعاقة من منظور قائم على الحقوق، مع التركيز على المبادئ الأربعة المتمثلة في إمكانية الوصول والمشاركة والتوعية وعدم التمييز. بالإضافة إلى ذلك، تتبع الوكالة نهجاً ثنائي المسار تقوم بموجبه برامج الأونروا بما يلي: (1) تحديد وإزالة الحواجز التي قد تستبعد الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول على خدمات الوكالة، (2) تحديد وتعزيز العوامل التي تيسر وتقوي إدماج الإعاقة.

أثرت القيود على التنقل والتباعد الجسدي التي استلزمها جائحة كوفيد-19 - على اللاجئين الفلسطينيين ذوي الإعاقة بشكل غير متناسب، مما أعاد التأكيد على الحواجز الهيكلية التي تمنعهم في كثير من الأحيان من الوصول إلى الخدمات الأساسية. تشمل هذه العوائق الصعوبات في الحصول على الأجهزة المساعدة، والانفصال المؤقت عن القائمين بالرعاية، والتوقف القصير للخدمات الطبية غير الحرجة في بعض الأقاليم. ولمعالجة هذا الأمر، أصدرت الأونروا تعليمات إلى دوائر الرئاسة ومكاتب الأقاليم من أجل ضمان إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في البرامج التي جرى تكييفها مع ظروف كوفيد-19. وفي هذا الصدد، قدمت الوكالة، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، الخدمات إلى 7,045 لاجئ فلسطيني من ذوي الإعاقة (3,816 أنثى، 3,229 ذكراً)، إما مباشرة أو من خلال شراكات مع مراكز التأهيل المجتمعي.¹⁰² وشملت هذه الخدمات ما يلي: (1) توفير الأجهزة المساعدة المباشرة أو غير المباشرة لزيادة فرص الوصول إلى الخدمات، (2) دعم خدمات التأهيل المجتمعي للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية والسمعية، والأطفال ذوي الشلل الدماغي والإعاقات الذهنية، إلى جانب اللاجئين الذين يحتاجون إلى علاج النطق والعلاج الطبيعي، (3) أنشطة التوعية الرامية إلى تعزيز المواقف الإيجابية تجاه إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة. بالإضافة إلى ذلك، تم تدريب 176 أخصائياً اجتماعياً (124 من الإناث و52 من الذكور) على تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي المتخصص للأشخاص ذوي الإعاقة، وتم توسيع نطاق خدمات الإرشاد ذات الصلة خلال الجائحة.

واستمر تعميم إدماج الإعاقة في برامج الوكالة، على الرغم من التحديات التشغيلية الكبيرة التي سببتها جائحة كوفيد-19. تحقيقاً لهذه الغاية، قام برنامج الصحة في الأونروا بتدريب 530 موظفاً ميدانياً (346 من الإناث و184 من الذكور) على الصحة الشاملة للجميع في الأردن وسوريا. واعتمد استخدام أسئلة مجموعة واشنطن القصيرة عن أداء الوظائف¹⁰³ للتوثيق الروتيني للإعاقات بين المرضى. إن استخدام أسئلة مجموعة واشنطن القصيرة عن أداء الوظائف سيوفر المزيد من التبصر ويساعد في نهاية المطاف على تحسين إمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية التي تقدمها الوكالة للاجئين الفلسطينيين ذوي الإعاقة. كما واصل برنامج الصحة الوقائية من الإعاقات الطويلة الأجل من خلال توفير خدمات تنظيم الأسرة النوعية، والرعاية أثناء الحمل والولادة وفي فترة



أحد المستفيدين من التمويل الصغير الصغير يساعده ابنه في مزرعة الدواجن التي تديرها الأسرة. بيت لحم، الضفة الغربية.
© الأونروا 2020، تصوير أندريه غوالي

٢-٢ النتائج الاستراتيجية: حماية صحة اللاجئين وتخفيف عبء الأمراض



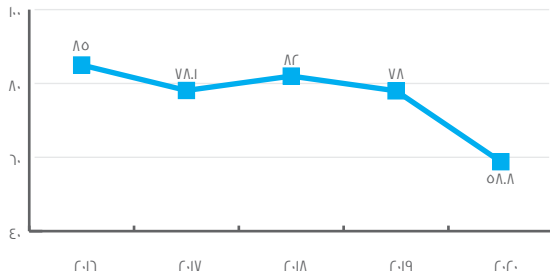
خلال الفترة المشمولة بالتقرير، سُجل انخفاض في استخدام الخدمات الصحية في جميع أقاليم عمل الوكالة، حيث سعى المرضى إلى الحد من تعرضهم للفيروس. وأدى ذلك إلى انخفاض الأداء مقابل معظم المؤشرات الصحية على نطاق الأونروا، بما في ذلك المؤشرات المتعلقة بصحة الأم والطفل، ورعاية الأمراض غير السارية، والصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي. ومع ذلك، نجحت الوكالة في تحسين الأداء فيما يتعلق بالصحة الإيجابية، ومعدل وصف المضادات الحيوية، والنسبة المئوية للأشخاص من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الذين يحصلون على خدمات العلاج في المستشفى. كما أحرز تقدم في عملية إدماج الصحة الإلكترونية، إذ لم يكن هناك سوى مركز صحي واحد تابع للوكالة غير موصول بالنظام بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. بالإضافة إلى ذلك، تم تجديد ثلاثة مراكز صحية لتحسين بيئة الرعاية الصحية من خلال هياكل تحسن مسار المرضى وتيسر تطبيق معايير الحماية، بما يتماشى مع نهج فريق صحة الأسرة والصحة الإلكترونية. وبالإجمال، بلغت نسبة مراكز الوكالة الصحية التي تستوفي الآن معايير الرعاية ذات الجودة أكثر من 73% من المجموع.

طوال عام 2020، ركزت الأونروا على ضمان استمرارية الخدمات الصحية المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين على الرغم من التحديات الكبيرة التي فرضتها جائحة كوفيد-19، والنزاع في سوريا، والوضع السياسي والاقتصادي الهش في لبنان، والقيود المستمرة وعدم الاستقرار السياسي في غزة والضفة الغربية. وقد استجابت المراكز الصحية التابعة للأونروا في البداية إلى تفشي جائحة كوفيد-19 من خلال تعليق نهج فريق صحة الأسرة مؤقتاً من أجل تحرير الموظفين لتنفيذ نظام استشارات قائم على الفرز، يتم بموجبه فصل المرضى الذين لديهم أعراض تنفسية عن المرضى الآخرين. بالإضافة إلى ذلك، أنشأت المراكز الصحية في أربعة من أقاليم عمل الوكالة خطوطاً ساخنة للتطبيب عن بعد، وتم تزويد المرضى الذين يعانون من أمراض غير سارية بالأدوية عن طريق إيصالها إلى المنازل للحد من تعرضهم للفيروس. وساهم تحسين تنظيف المراكز الصحية وتوزيع مجموعة موسعة من معدات الحماية الشخصية في سلامة العاملين الصحيين في الأونروا والمرضى، فيما ساعد إدخال فرق الطوارئ وتناوب الموظفين في الحفاظ على تقديم الخدمات الحاسمة.



طفل صغير يتلقى كشفاً طبياً في المركز الصحي التابع للأونروا في الرمال، غزة.
© الأونروا 2020، تصوير خليل عدوان

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



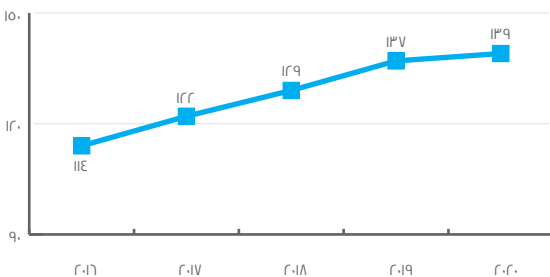
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
متوسط عدد الاستشارات لكل طبيب في اليوم.	إقليم الضفة الغربية	76.2	70.0	63.6	68.6
	إقليم سوريا	73.1	70.2	53.6	68.8
	إقليم غزة	81.0	80.2	63.5	80.0
	إقليم لبنان	73.4	70.1	50.8	68.7
	إقليم الأردن	86.2	80.3	62.3	78.7
الأونروا		78.0	74.9	58.8	72.4

المصدر: التقارير الروتينية لدائرة الصحة في الأونروا
التكرار: ربعياً

الخامسة 349,801 استشارة. بانخفاض قدره 101,926 استشارة عن عام 2019. ولوحظ اتجاه مماثل لاستشارات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي التي انخفضت إلى 50,810 في عام 2020 من 98,401 في عام 2019. وبعد أن أقيمت خطوط هاتفية ساخنة طبية في بداية الجائحة، أجرى المرضى 325,811 مكالمات طبية عن بعد إلى مراكز الأونروا الصحية في غزة (263,727) وسوريا (50,976) والأردن (8,321) والضفة الغربية (2,787). وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ارتفع متوسط الاستشارات الطبية اليومية للطبيب الواحد بشكل طفيف إلى 3.1 دقيقة بعد أن كان 3 دقائق في عام 2019. كان العامل المسبب لهذه الزيادة هو انخفاض عدد زيارات المرضى ولكن تم تخفيف أثر هذا العامل من خلال اتخاذ تدابير للحد من الوقت الذي يقضيه المرضى في المراكز الصحية. وقد وضعت الوكالة معايير لأطبائها تستهدف أن يبلغ متوسط وقت الاستشارة خمس دقائق بحلول عام 2022. ومن المؤسف أن القيود المالية المستمرة لا تسمح بتعيين عدد كاف من الأطباء لتحقيق هذه الغاية.

خلال فترة الاستراتيجية المتوسطة الأجل الحالية، خفضت الأونروا تدريجياً متوسط عدد المرضى الذين يقوم أطباء الوكالة بالكشف عليهم على أساس يومي. إلا أن تأثير جائحة كوفيد-19 أدى إلى تحقيق مكاسب في الأداء مبالغ فيها في عام 2020 بسبب الانخفاض الحاد في عدد استشارات الرعاية الصحية الأولية المقدمة وجاهياً من خلال المراكز الصحية للأونروا. وفي هذا الصدد، قدمت الوكالة خلال الفترة المشمولة بالتقرير 5,798,904 استشارات وجهاً لوجه (3,523,840 لإناث، 2,275,064 لذكور). أي أقل بمقدار 2,924,214 استشارة بالمقارنة مع عام 2019. وذلك بسبب: (1) تعليق خدمات الرعاية الصحية الأولية غير الحرجة، (2) والقيود المفروضة على التنقل، (3) والقيود المفروضة على الزيارات الوجيهة لمراكز الأونروا الصحية في جميع الأقاليم.¹⁰⁶ وقد تأثر عدد الاستشارات في غزة والأردن بشكل خاص. حيث أغلقت مراكز الأونروا الصحية مؤقتاً بناءً على أوامر من السلطات المضيفة.¹⁰⁷ وفي لبنان بسبب الاضطرابات المدنية التي قيدت الوصول. وبلغ عدد الاستشارات للأطفال دون سن

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
عدد المراكز الصحية التي تطبق نظام الصحة الإلكتروني بالكامل.	إقليم الضفة الغربية	43	43	43	43
	إقليم سوريا	20	22	22	23
	إقليم غزة	22	22	22	22
	إقليم لبنان	27	27	27	27
	إقليم الأردن	25	25	25	25
الأونروا		137	139	139	140

المصدر: التقارير الروتينية لدائرة الصحة في الأونروا
التكرار: ربعياً

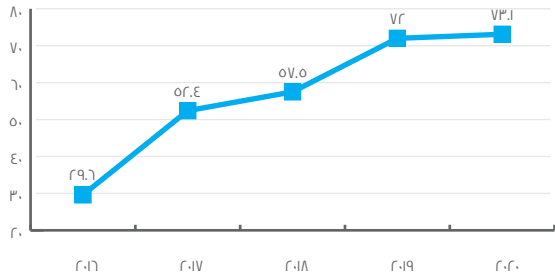
مركزاً صحياً من بين 140 مركزاً صحياً للأونروا. بما في ذلك جميع المراكز الصحية في الضفة الغربية وغزة ولبنان والأردن. فضلاً عن 22 مركزاً من بين 23 مركزاً صحياً في سوريا. وقد حال ضعف الاتصال بالإنترنت دون استخدام النظام في المركز الصحي الوحيد المتبقي.

في بداية كوفيد-19، بدأت المراكز الصحية التابعة للأونروا على الفور باعتماد طرق بديلة لتقديم الخدمات الصحية. وقد برزت الصحة الإلكترونية بشكل واضح في هذه الاستجابة من خلال توفير بيانات مهمة مكنت الوكالة من رصد وتحليل استخدام الخدمات الصحية

صُمم نظام الصحة الإلكتروني كجزء من إصلاح استراتيجي شامل لبرنامج الصحة في الوكالة، وهو تطبيق إلكتروني يرتكز إلى المريض وقائم على شبكة الإنترنت يسمح للأونروا باستخراج سجلات طبية إلكترونية. وقد بدأ العمل بالنظام لأول مرة في عام 2009، وجرى تنفيذه جنباً إلى جنب مع نهج فريق صحة الأسرة¹⁰⁸ لتعزيز: (1) اتخاذ القرارات والتخطيط على أساس الاحتياجات، (2) كفاءة الرعاية وجودتها، (3) الرعاية الصحية الطارئة، (4) إدارة الأدوية واللوازم. وبحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، استضافت الصحة الإلكترونية 3,678,687 سجلاً للمرضى. وكان النظام يعمل في 139

دون سن الخامسة خلال الفترات التي كان فيها الوصول إلى المراكز الصحية مقيداً. وبحلول نهاية العام، تم إنشاء 7,612 حساباً على تطبيق الأمراض غير السارية و29,268 حساباً على تطبيق صحة الأم والطفل. وفي الأردن، تم أيضاً إطلاق منصة إلكترونية تجريبية لتقديم طلبات توصيل أدوية الأمراض غير السارية إلى المنازل.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



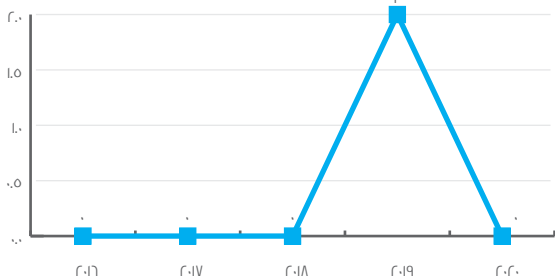
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة المراكز الصحية ¹⁰⁹ التي تلبى معايير تصميم الحماية في مرافق الأوتروا.	إقليم الضفة الغربية	59.1	63.6	60.9	73.9
	إقليم سوريا	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر
	إقليم غزة	78.3	79.2	80.0	85.0
	إقليم لبنان	66.7	68.0	66.7	75.0
	إقليم الأردن	83.3	94.4	83.3	94.4
الأوتروا	(باستثناء سوريا)	72.0	76.5	73.1	81.7

المصدر: وثائق وتقارير برنامج البنية التحتية وتحسين الخيمات التكرار: سنوياً

تدابير السلامة. بما في ذلك تعزيز السلامة الهيكلية. وتحسين شروط السلامة من الحرائق. وتحسين تدابير النظافة الصحية ومكافحة العدوى. وعكست هذه التدابير أيضاً الاحتياجات المحددة لكلا الجنسين والمتطلبات المكانية لنهج فريق صحة الأسرة. بما في ذلك الخصوصية وخطوط سير المرضى وتركيب الفريق الصحي وتقسيم المناطق.

ساعد بناء وإعادة بناء المراكز الصحية على تيسير إجراء الإصلاحات الرئيسية. بما في ذلك مستلزمات السجلات الطبية الإلكترونية واعتماد نظم آلية لوضع قوائم الانتظار. ما يسر التعامل مع المواعيد الطبية. جُري الأوتروا تقييمات ما بعد الإشغال على المراكز الصحية المنشأة حديثاً. بعد ستة أشهر من اكتمالها لتقييم رضا المستفيدين عن جودة البناء عموماً والسلامة وإمكانية الوصول والكفاية. كما تستخدم التقييمات كأساس لإدخال تحسينات على التصميم والتشييد في المشاريع المقبلة. وفي عام 2020، أُجري تقييم ما بعد إشغال المركز الصحي الذي شُيّد حديثاً في الضفة الغربية. وأعرب حوالي 87.5% من المستخدمين النهائيين عن رضاهم عن البيئة المادية للمركز الصحي. بما يتجاوز الغاية المستهدفة، وهي 84%.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
عدد حالات تفشي الأمراض التي يمكن الوقاية منها بتطعيمات برنامج التطعيم الموسع.	إقليم الضفة الغربية	0	0	0	0
	إقليم سوريا	0	0	0	0
	إقليم غزة	1	0	0	0
	إقليم لبنان	1	0	0	0
	إقليم الأردن	0	0	0	0
الأوتروا	(باستثناء سوريا)	2	0	0	0

المصدر: التقارير الروتينية لدائرة الصحة في الأوتروا التكرار: ربعياً

وتكيف تلك الخدمات مع الحالة الصحية العامة السائدة في جميع الأقاليم. كما تم الترويج لتطبيقات الهاتف المحمول الإلكترونية للأمراض غير السارية ولصحة الأم والطفل التي تم إطلاقها في عامي 2020 و2019 على التوالي. كوسيلة لتوفير المعلومات والخدمات الصحية لمرضى الأمراض غير السارية والأمهات اللاتي لديهن أطفال

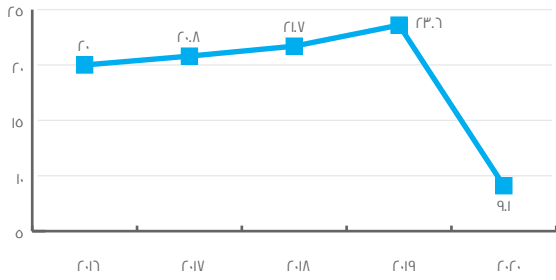
ووجود نظام راسخ لترتيب المواعيد. يضاف الى ذلك المتابعة المستمرة مع أهالي الأطفال الذين يتغيرون عن المواعيد المعينة مسبقاً. وقد واصلت الأونروا. طوال الفترة المشمولة بالتقرير. اتباع الجداول الزمنية الوطنية السنوية للتطعيم في كل ميدان. إلا أنه. وبسبب الجائحة: (1) كان لا بد من تعليق عمليات التطعيم من آذار/مارس إلى أيار/مايو 2020 في الأردن بسبب أمر الحكومة المضيئة بإغلاق جميع المراكز الصحية. (2) ألغيت حملات التطعيم في جميع الأقاليم. وعلى الرغم من بيئة العمل الصعبة الناجمة عن جائحة كوفيد-19. لم يتم الإبلاغ عن تفشي أمراض يمكن الوقاية منها بالتطعيم بين اللاجئين الفلسطينيين. وتم إغلاق الفجوة في التطعيم التي تسببت بها تدابير الإغلاق في جميع الأقاليم بحلول نهاية العام. وستواصل الوكالة في عام 2021 العمل في شراكة مع الوكالات المحلية والدولية ووزارات الصحة ومنظمة الصحة العالمية ومنظمة اليونيسيف في البلدان المضيئة لضمان «المناعة الاجتماعية»¹¹⁴ في أوساط جميع الأطفال الذين يعيشون في كل إقليم من أقاليم عمل الأونروا.

بالتنسيق مع برنامج التطعيم الموسع.¹¹⁰ أدى استمرار مستويات التغطية العالية بالتطعيم في أقاليم عمل الأونروا الخمسة إلى ضمان الوقاية من تفشي الأمراض التي الوقاية منها بالتطعيمات.¹¹¹ وخلال الفترة المشمولة بالتقرير. تم تسجيل ما مجموعه 420,783 طفلاً دون سن 60 شهراً في مرافق الرعاية الصحية الأولية التابعة للوكالة. ومن بين هؤلاء. كان هناك 75,661 طفلاً رضيعاً مسجلاً حديثاً. يمثل هذا الرقم انخفاضاً بنسبة 41% (52,560 رضيعاً) عن الأرقام المبلغ عنها في عام 2019. ويعزى ذلك إلى القيود المفروضة على الحركة المرتبطة بجائحة كوفيد-19. وإحجام الآباء الجدد عن زيارة المراكز الصحية لتسجيل أطفالهم خلال الجائحة. وفي العام 2020. بلغت نسبة التغطية بالتطعيم 99.7% للأطفال المسجلين دون سن 12 شهراً¹¹² و99.4% للأطفال البالغين من العمر 18 شهراً.¹¹³ وهو معدل تغطية أعلى من الغاية التي حددتها منظمة الصحة العالمية للتحصين والبالغة 95%. تشمل العوامل التي تساهم في نجاح الوكالة في التغطية بالتطعيم توفر إمدادات ثابتة من اللقاحات الأساسية



طفل رضيع يتلقى التطعيم في مركز الزاوية الصحي التابع للأونروا. الضفة الغربية
© الأونروا 2020

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



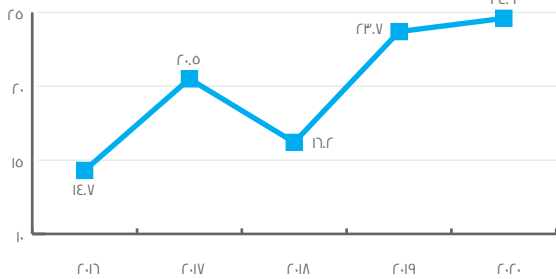
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة السكان المستهدفين الذين يخضعون لفحوص التقصي الطبي لمرض السكري (في عمر 40 عاماً فأكثر).	إقليم الضفة الغربية	33.6	33.6	9.5	33.6
	إقليم سوريا	17.0	17.0	8.5	17.0
	إقليم غزة	32.5	32.5	8.1	32.5
	إقليم لبنان	24.4	24.4	8.6	23.2
	إقليم الأردن	13.2	13.2	10.3	13.2
الأونروا	23.6	23.6	9.1	23.6	23.6

المصدر: التقارير الروتينية لدائرة الصحة في الأونروا
التكرار: ربعياً

إلى أيار/مايو 2020، (4) حل فرق صحة الأسرة في جميع الأقاليم في بداية الجائحة بهدف إعطاء الأولوية لفرز المرضى الذين لديهم أعراض تنفسية. وحتى بعد استئناف العمل بنهج فريق صحة الأسرة واستعادة المجموعة الكاملة من الخدمات في المراكز الصحية في تشرين الثاني/نوفمبر 2020، ظل استخدام فحوص التقصي الطبي لمرض السكري دون المستوى المعتاد بسبب إجماع المرضى عن زيارة المراكز الصحية للحد من تعرضهم للفيروس.¹¹⁶ ومن المرجح أن يستمر هذا الاتجاه في عام 2021.

في ظل ظروف العمل المتأثرة بالجائحة، واصلت الأونروا تقديم الرعاية للمرضى الذين سُخِّصت إصابتهم بمرض السكري وغيره من الأمراض غير السارية. وفي هذا الصدد، تم تكييف الخدمات لحماية الأشخاص المعرضين لخطر أعلى بالإصابة بكوفيد-19 - من خلال: (1) اعتماد إيصال الأدوية إلى المنازل، ما أفاد 171,116 مريضاً، منهم 78,259 مريضاً في غزة، و74,798 في الأردن، و15,276 في الضفة الغربية، و2,683 مريضاً في سوريا. (2) إطلاق تطبيق إلكتروني للأمراض غير السارية على الهواتف المحمولة، بما يسمح لمرضى الأمراض غير السارية بالحصول على مواد التنقيف الصحي المتعلقة بحالتهم التي لا يمكن الوصول إليها في العادة إلا من خلال زيارة المراكز الصحية. كما يسمح التطبيق للمرضى بمراقبة سجلاتهم الفردية ومشاهدة المعلومات المتعلقة بالمواعيد.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
النسبة المئوية لخدمات الاستشفاء المقدمة من الأونروا التي يستفيد منها أفراد في برنامج شبكة الأمان الاجتماعي.	إقليم الضفة الغربية	2.1	2.1	1.6	2.1
	إقليم سوريا	39.1	39.1	36.3	39.9
	إقليم غزة	37.7	37.7	40.9	38.5
	إقليم لبنان	34.1	34.1	33.0	34.8
	إقليم الأردن	15.9	15.9	16.3	16.2
الأونروا	23.7	23.7	24.6	24.6	24.6

المصدر: التقارير الروتينية لدائرة الصحة في الأونروا
التكرار: ربعياً

مقابل الرعاية الداخلية في مرافق الرعاية الصحية العامة والأهلية والخاصة. بالإضافة إلى ذلك، تدير الوكالة مستشفى قلقيبية في الضفة الغربية.¹¹⁷ تعطى الأولوية للأسر المسجلة في برنامج شبكة

يتزايد انتشار الأمراض غير السارية بين اللاجئين الفلسطينيين. حيث يشكل مرض السكري وارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب والأوعية الدموية والأمراض التنفسية المزمنة السبب الرئيسي للوفاة في جميع أقاليم عمل الوكالة. في عام 2020، ارتفع العدد الإجمالي لمرضى الأمراض غير السارية الخاضعين للرعاية في المراكز الصحية التابعة للوكالة إلى 283,584 مريضاً من 277,350 مريضاً في عام 2019، وذلك في ظل تفاقم هذه الحالات بسبب شيخوخة السكان وأنماط الحياة الخاملة وغير الصحية. ولا يزال اللاجئون الفلسطينيون. ولا سيما اللاجئون الفلسطينيون من سوريا، معرضين بشكل خاص للأمراض غير السارية. حيث أن الذين نزحوا بسبب العنف وهم يحملون قدرًا محدودًا من الموارد يتحملون ظروف التهجير المطول والفقر المتزايد، وبالتالي يكافحون في اتباع أنماط حياة صحية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم فحص ما مجموعه 69,207 لاجئين فلسطينيين (42,463 من الإناث، 26,744 من الذكور) فوق سن الأربعين للكشف عن مرض السكري.¹¹⁵ وهو ما يمثل انخفاضاً كبيراً عن 173,592 شخصاً تم فحصهم في عام 2019. ولم تحقق الغاية على نطاق الوكالة بسبب: (1) إجماع المرضى عن زيارة المراكز الصحية أثناء انتشار الجائحة، (2) القيود المفروضة على الحركة ذات الصلة بجائحة كوفيد-19 - في جميع الأقاليم، (3) تعليق خدمات فحوص التقصي في المراكز الصحية في الأردن أثناء إغلاقها في الفترة من آذار/مارس

تقدم الأونروا الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية للاجئين الفلسطينيين الأشد ضعفاً من خلال عقود مع مستشفيات أو عن طريق تسديد نسبة عالية من التكاليف التي يتكبدها المرضى

الاجتماعي الذين تلقوا الدعم للعلاج في المستشفيات. وفي الضفة الغربية، استمرت النسبة المئوية المنخفضة لمرضى برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الحاصلين على خدمات الاستشفاء بسبب توافر برامج دعم للعلاج في المستشفيات بواسطة السلطة الفلسطينية يستفيد منها اللاجئون الفلسطينيون تكون تكلفتها بالنسبة لهم أقل من المساهمة الصغيرة التي تطلبها الوكالة مقابل خدماتها.

على نطاق الوكالة، ارتفعت تكلفة العلاج في المستشفى للمريض الواحد إلى 247.66 دولار أمريكي للمريض في عام 2020 من 201.14 دولار في عام 2019، بما يعكس لزيادات في جميع الأقاليم. باستثناء سوريا، وقد حدثت أكبر زيادة في التكاليف في لبنان، حيث ارتفعت من 391 دولاراً أمريكياً في عام 2019 إلى 499 دولاراً في عام 2020 بسبب التضخم. كما سُجلت زيادة كبيرة في غزة، من 137.86 دولار في عام 2019 إلى 218.87 دولار في عام 2020. وكان ذلك نتيجة الزيادة في نسبة التغطية التي تقدمها الأونروا للمستفيدين من فئة الفقر المطلق، وهي زيادة اقتضتها الحالة الاقتصادية الحرجة التي تواجه اللاجئين الفلسطينيين في الإقليم. وسُجلت أيضاً زيادات طفيفة في التكاليف في الضفة الغربية والأردن. أما في سوريا، فقد انخفضت تكلفة وحدة العلاج في المستشفيات إلى 167.08 دولار من 176 دولار في عام 2019 نتيجة لإعادة التفاوض على العقود مع المستشفيات. بالإضافة إلى سعر صرف العملة التفضيلي. لقد حدثت الزيادة الإجمالية في متوسط تكلفة العلاج في المستشفيات على الرغم من التدابير التالية التي صممت لتخفيف ضغوط التضخم خلال الفترة المشمولة بالتقرير: (1) خليل مستمر لسجلات العلاج في المستشفيات لمنع الإفراط في استخدام الخدمات. (2) إنفاذ آلية صارمة للتحكم في الإحالات إلى المستشفيات والرصد الدقيق للإحالات من مراكز الأونروا الصحية ومن أقسام الطوارئ أو الإحالة الذاتية. (3) مراقبة صارمة لفواتير المستشفيات في ضوء العقود التنافسية مع المستشفيات، وخاصة في سوريا ولبنان.

الأمان الاجتماعي من أجل حمايتهم من نفقات الرعاية الصحية الباهظة وتيسير وصولهم إلى العلاجات المنقذة للحياة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم إدخال 77,324 مريضاً (52,566 أنثى و24,758 ذكراً) لتلقي الرعاية في المستشفيات، بما في ذلك 19,500 مريض في لبنان (6,440 منهم من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي). و13,924 في غزة (5,689 منهم من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي). و15,503 في سوريا (5,633 منهم من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي). و23,067 في الأردن (870 منهم من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي). وفي الضفة الغربية (363 منهم من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي). وقد انخفض العدد الإجمالي للاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا دعم الوكالة للوصول إلى العلاج في المستشفيات من 88,075 في عام 2019 - أي انخفاض بنسبة 12.2% على أساس سنوي - وذلك بسبب: (1) تأجيل العمليات البسيطة لتحرير قدرة المستشفيات على علاج مرضى كوفيد-19، (2) وإحجام المريض عن دخول المستشفيات بسبب تصوراتهم عن خطر الإصابة.

في عام 2020، حققت الأونروا الغاية المحددة على نطاق الوكالة بخصوص النسبة المئوية لحالات المستشفيات التي يستفيد منها أفراد من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي، رغم أن الأداء كان متفاوتاً بين مختلف الأقاليم. ففي غزة، تم تجاوز الغاية بسبب التدهور المستمر لمرافق الصحة العامة، فيما زادت نسبة حالات الاستشفاء التي استفاد منها أفراد من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في الأردن بسبب تزايد اعتماد اللاجئين المعرضين للخطر على خدمات الأونروا. وفي سوريا، أجبرت القيود المالية الوكالة على خفض نسبة تكاليف العلاج في المستشفيات التي تم سدادها في الربع الأخير من عام 2020. وفي لبنان، وعلى الرغم من استمرار حرمان اللاجئين الفلسطينيين من الوصول إلى الرعاية الصحية العامة، فقد أثرت الأزمة الاقتصادية على قدرة مرضى برنامج شبكة الأمان الاجتماعي على دفع المساهمة التي تطلبها الوكالة من أجل خدمات العلاج في المستشفيات، مما أدى إلى انخفاض ضئيل في النسبة المئوية لمرضى برنامج شبكة الأمان

٢-٣ النتائج الاستراتيجية ٣: إنجاز الأطفال في سن المدرسة للتعليم الأساسي ذي الجودة والمنصف والشامل للجميع



معدلات الرسوب إلى 0.09% و0.57% في المستويين الابتدائي والإعدادي على التوالي. والأهم من ذلك أن الجهود المبذولة على نطاق الوكالة لضمان الوصول إلى التعليم عن بعد وتوفير الدعم النفسي-الاجتماعي ربما ساعدت أيضاً في الاحتفاظ ببعض المتعلمين الأكثر عرضة للخطر. ومع ذلك، لم تظهر هذه النتائج الإيجابية بين جميع الطلبة. إذ ارتفعت معدلات التسرب في لبنان. وهو ما يمكن أن يعزى إلى تأثير الاضطرابات السياسية في خريف عام 2019، وتأثير الجائحة التي تلتها. كما ارتفعت معدلات التسرب من الدراسة بالنسبة للطلبات على نطاق الوكالة. رغم أن هذه المعدلات لا تزال أقل بكثير من معدلاتها بالنسبة للطلاب الذكور.

استشرافاً للمستقبل، من المرجح أن يؤدي عام أو أكثر من ظروف تعطل التعلم إلى مزيد من التحديات، وخاصة بالنسبة للطلبة الأكثر تهميشاً وضعفاً. وقد أدى إغلاق المدارس بالفعل إلى انخفاض النسبة المئوية للطلبة ذوي الإعاقة الذين تلقوا الدعم وفقاً لاحتياجاتهم (من 71.74% في عام 2019/2018 إلى 60.54% في عام 2020/2019). وقد جُدد عملية رصد التحصيل التعليمي التالية على نطاق الوكالة دليلاً على خسائر في التعلم. كما توقع البنك الدولي¹¹⁹ وآخرون. ومع ذلك، فإن التركيز الثابت على الإنصاف والإدماج من خلال ممارسات مثل توزيع المواد المطبوعة، إلى جانب موارد التعلم الأعلى تقنية والوصول إلى الطلبة المعرضين للخطر قد يخفف من هذه التحديات. كما أتاحت جهود استجابة التعليم إلى جائحة كوفيد-19، ولا سيما التوسع في استخدام التكنولوجيا لدعم التعلم عن بعد، فرصة لإثراء تجارب تعلم الطلبة، وتعزيز الأساليب التربوية الفعالة، وتعزيز مرونة النظام.

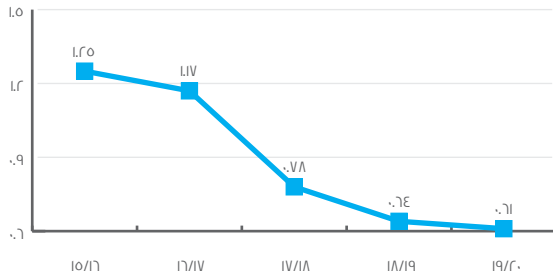
على الرغم من أن برنامج التعليم في الأونروا قد اجتاز العديد من حالات الطوارئ المتعلقة بالنزاع منذ إنشائه، فإن جائحة كوفيد-19- قد طرحت تحديات على نطاق غير مسبوق. وتماشياً مع قرارات الحكومات المضيفة، أغلقت جميع مدارس الوكالة البالغ عددها 709 مدارس في جميع أقاليم العمل الخمسة أبوابها على مدار شهر آذار/مارس 2020، واضطر الطلبة والمعلمون إلى إكمال العام الدراسي 2020/2019 من منازلهم. على الرغم من هذه الردة الكبيرة، تمكن برنامج التعليم من الاستفادة من النظام القوي والمرن الذي تم وضعه من خلال إصلاح التعليم في الفترة 2016-2019، فضلاً عن برنامجه المشهود «التعليم في حالات الطوارئ». وهكذا، فقد تم الحفاظ على مساهمات الأونروا في تحقيق الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة فيما يتعلق بتعميم استكمال التعليم الابتدائي والثانوي، حيث سجلت معظم نتائج عام 2020 بشكل يتجاوز الخطة.

على الرغم من أن الخبراء العالميين توقعوا أن يؤدي إغلاق المدارس بسبب جائحة كوفيد-19 - إلى زيادات حادة في تسرب الطلبة من التعليم، ولا سيما بين الفتيات والطلبة الضعفاء اقتصادياً¹¹⁸ فقد أظهرت مؤشرات البقاء في التعليم على نطاق الوكالة تحسناً طفيفاً في عام 2020، مع ارتفاع معدل الاستمرار حتى نهاية التعليم الأساسي من 96.71% في عام 2019/2018 إلى 97.25% في عام 2020/2019. وفي حين أن ظروف الجائحة المستمرة حالت دون إجراء بحوث متعمقة بشأن العوامل الكامنة وراء هذه الاتجاهات، فمن المرجح أن تكون عوامل مؤثرة متعددة قد خففت من تأثير جائحة كوفيد-19- على استبقاء الطلبة في التعليم حتى الآن. من بين هذه العوامل، ربما يكون الترفيع التلقائي إلى الصف التالي قد قدم حافزاً للطلبة الذين كان من الممكن أن يتسربوا من المدرسة لولا ذلك، حيث انخفضت



طالبات يشاركن في حصة دراسية في اليوم الأول لعودتهن إلى التعليم في مدرسة الأمعري للبنات، الضفة الغربية.
© الأوتروا 2020، تصوير إياس أبو رحمة

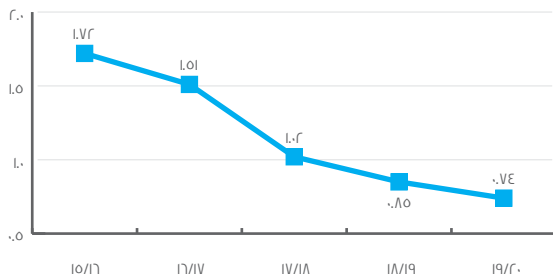
الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٩



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2018 (2019)	الغاية / 2019	الغاية / 2021 / 2022	الفعلي / 2019 / 2020
معدل التسرب التراكمي (المرحلة الابتدائية).	إقليم الضفة الغربية	0.32	0.64	0.64	0.12
	إقليم سوريا	0.17	0.38	0.38	0.10
	إقليم غزة	0.63	1.07	1.07	0.34
	إقليم لبنان	0.42	1.87	1.87	1.58
	إقليم الأردن	1.04	2.13	2.13	1.41
الأونروا		0.64	1.25	1.25	0.61

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم
التكرار: سنوياً

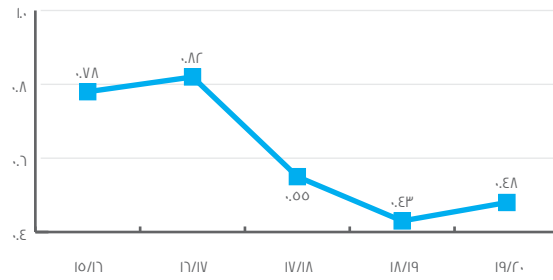
الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٩



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2018 (2019)	الغاية / 2019	الغاية / 2021 / 2022	الفعلي / 2019 / 2020
معدل التسرب التراكمي (المرحلة الابتدائية) - ذكور.	إقليم الضفة الغربية	0.59	1.29	1.29	0.23
	إقليم سوريا	0.20	0.52	0.52	0.20
	إقليم غزة	1.04	1.75	1.75	0.49
	إقليم لبنان	0.33	2.31	2.31	2.40
	إقليم الأردن	0.85	2.17	2.17	1.44
الأونروا		0.85	1.72	1.72	0.74

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم
التكرار: سنوياً

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٩



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2018 (2019)	الغاية / 2019	الغاية / 2021 / 2022	الفعلي / 2019 / 2020
معدل التسرب التراكمي (المرحلة الابتدائية) - إناث.	إقليم الضفة الغربية	0.13	0.19	0.19	0.04
	إقليم سوريا	0.14	0.23	0.23	0.00
	إقليم غزة	0.20	0.35	0.35	0.18
	إقليم لبنان	0.53	1.45	1.45	0.73
	إقليم الأردن	1.23	2.09	2.09	1.38
الأونروا		0.43	0.78	0.78	0.48

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم
التكرار: سنوياً

0.01% في غزة، فيما لم يضطر أي طالب قط لإعادة الصف في الضفة الغربية.

وقد يكون الانخفاض في التسرب في الضفة الغربية راجعاً جزئياً إلى الجهود الاستباقية التي بدأت في كانون الأول/ديسمبر 2019 لمنع التسرب في بعض مخيمات اللاجئين المحددة التي شهدت زيادة في التسرب في العام الدراسي السابق. وقد تم ذلك من خلال العمل مع المرشدين التربويين وأطر حماية الطفل لدى الحكومة المضيفة. وفي غزة، ربما يكون استخدام التقييم الموثوق¹²⁰ في الصفوف 1-4 نظراً لصعوبة إجراء التقييمات التقليدية في ظل إغلاق المدارس قد

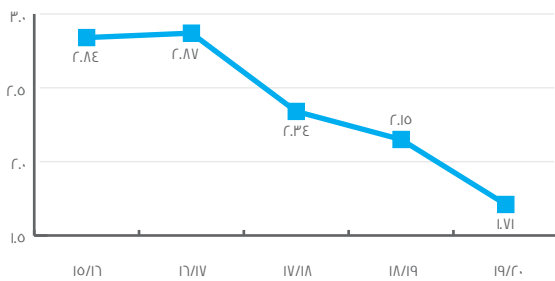
في عام 2020، انخفضت معدلات التسرب التراكمية على مستوى الوكالة على المستوى الابتدائي من 0.64% إلى 0.61%. ما استمر في الاتجاه نحو الانخفاض المطرد في التسرب الذي شهده منذ عام 2016. وكان هذا النمط العام مدفوعاً بالانخفاضات الكبيرة في معدلات التسرب في الضفة الغربية وسوريا وغزة. وقد تبين تاريخياً أن إعادة الصف هي المحرك الرئيسي للتسرب من المدارس. وربما كانت سياسات الترفيه التلقائي في جميع الأقاليم قد حفزت الطلبة الذين كانوا سيتسربون من المدرسة لولا ذلك على البقاء في التعليم. ومن الجدير بالذكر أن معدلات إعادة الصف في المرحلة الابتدائية في الضفة الغربية وغزة كانت أدنى المعدلات بين الأقاليم. حيث بلغ معدلها

نتيجة الانقطاع في تقديم التعليم الذي بدأ في أعقاب الاضطرابات السياسية في خريف عام 2019 واستمر مع ظهور جائحة كوفيد-19 في الربيع التالي. وتعزى معدلات التسرب المرتفعة بشكل خاص في المرحلة الابتدائية إلى الصعوبة التي يجدها الأهل في توفير المستوى العالي من الدعم الذي يحتاجه الأطفال الأصغر سناً للتعليم عن بعد. إلى جانب محدودية الوصول إلى الأجهزة والإنترنت. وفي الأردن، تعزى الزيادة في معدلات التسرب في المرحلة الابتدائية إلى تحديات مماثلة. وإن كان ذلك بدرجة أقل. وفي كل من لبنان والأردن، كانت الزيادة في التسرب أكبر بين الطلاب الذكور، مما يعكس الصعوبة في تحفيز الفتيات على التعلم عن بعد. وفي حين كانت هناك زيادة في التسرب من المدارس الابتدائية للفتيات على مستوى الوكالة، فمن الصعب التكهن بأي تحديات أساسية تتعلق بالنوع الاجتماعي بالنسبة للفتيات. حيث أن الزيادة في القيمة المطلقة في عدد الإناث اللواتي تسربن من التعليم كانت من 202 في عام 2019/2018 إلى 218 في عام 2020/2019.

أفاد بعض الطلبة الذين يكافحون في دراستهم. وفي سوريا، يعزى انخفاض معدلات التسرب إلى جهود موظفي الدعم النفسي-الاجتماعي ومدراء المدارس والمعلمين للبقاء على اتصال مع الطلبة على تطبيق واتس-آب منذ بداية الجائحة، وهي استراتيجية تستخدم في جميع أقاليم الأوتروا. وقد ساعد التركيز التاريخي على الدعم النفسي-الاجتماعي في إطار برنامج التعليم في حالات الطوارئ ككل، وإعادة صياغة مفهومه في ظل الجائحة. على ضمان استمرارية هذا الدعم الحاسم. ومن المرجح أن يكون قد خفف من معدلات التسرب من المدارس في جميع أقاليم عمل الوكالة. ومع ذلك، هناك حاجة إلى مزيد من البحوث لتقييم الأثر النسبي للجهود الداخلية والعوامل الخارجية، مثل انخفاض قدرة الطلبة على التنقل بسبب الإغلاقات وقيود الحركة التي فرضتها جائحة كوفيد-19.

على عكس هذه الاتجاهات الإيجابية، كانت هناك زيادة مقلقة، وإن لم تكن غير متوقعة، في التسرب في المرحلة الابتدائية في لبنان.

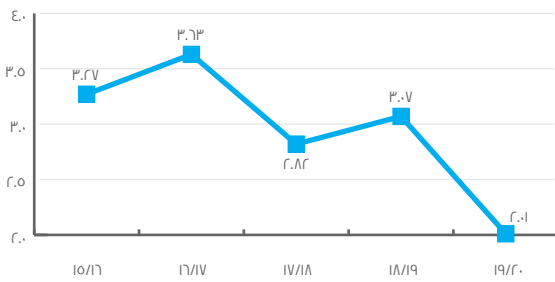
الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2018 (2019)	الغاية / 2019	الفعلي / 2019	الغاية / 2021 / 2022
معدل التسرب التراكمي (المرحلة الإعدادية).	إقليم الضفة الغربية	3.72	2.82	0.96	2.82
	إقليم سوريا	0.61	0.73	0.59	0.73
	إقليم غزة	1.43	1.83	1.19	1.83
	إقليم لبنان	0.80	3.27	1.17	3.27
	إقليم الأردن	6.52	8.83	5.68	8.83
	الأوتروا	2.15	2.84	1.71	2.84

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم التكرار: سنويًا

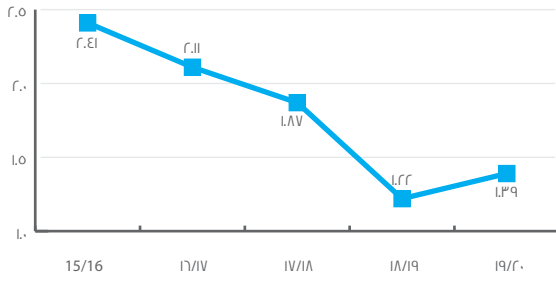
الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2018 (2019)	الغاية / 2019	الفعلي / 2019	الغاية / 2021 / 2022
معدل التسرب التراكمي (المرحلة الإعدادية) - ذكور.	إقليم الضفة الغربية	6.77	3.72	1.39	3.72
	إقليم سوريا	1.14	1.21	0.99	1.21
	إقليم غزة	2.32	2.65	1.85	2.65
	إقليم لبنان	1.16	4.25	0.99	4.25
	إقليم الأردن	7.21	7.54	4.83	7.54
	الأوتروا	3.07	3.27	2.01	3.27

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم التكرار: سنويًا

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



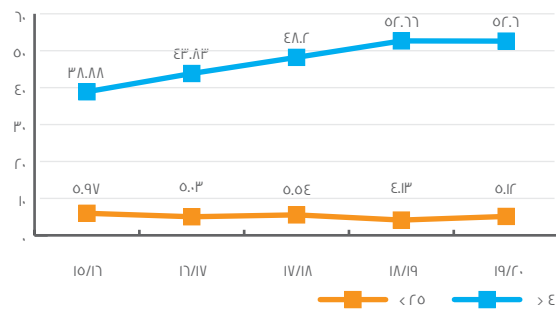
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2018 (2019)	الغاية / 2019	الغاية / 2021 / 2022	الفعلي / 2019 / 2020
معدل التسرب التراكمي (المرحلة الإعدادية) - إناث.	إقليم الضفة الغربية	1.55	2.16	2.16	0.66
	إقليم سوريا	0.09	0.27	0.27	0.17
	إقليم غزة	0.50	0.97	0.97	0.48
	إقليم لبنان	0.49	3.27	3.27	1.33
	إقليم الأردن	5.73	10.32	10.32	6.64
	الأونروا	1.22	2.41	2.41	1.39

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم
التكرار: سنوياً

لوحظ انخفاض التسرب من المدارس الإعدادية في الغالب بين الطلاب الذكور. في حين زادت معدلات التسرب في المرحلة الإعدادية للإناث على نطاق الوكالة. مدفوعة بزيادات في سوريا ولبنان والأردن. قد يكون أحد التفسيرات الممكنة لهذا النمط هو أن الفتيات الأكبر سناً قد تعرضن للحرمان بشكل غير متناسب بسبب الإغلاق. حيث يطلب منهن القيام بالأعمال المنزلية ومسؤوليات تقديم الرعاية التي تحول دون مواصلة تعليمهن. لقد لوحظ هذا النمط خلال أزمة إيبولا¹²³ وأعرب الخبراء العالميون عن قلقهم من أن يحدث ذلك في العديد من المناطق بعد ظهور جائحة كوفيد-19¹²⁴. وقد وجدت دراسة استطلاعية أجرتها الأونروا في حزيران/يونيو 2020 حول أسر اللاجئين الفلسطينيين في سوريا وجود تفاوتات في الطريقة التي يقضي بها الفتيان والفتيات وقتهم خلال الفترة الأولية من إغلاق المدارس من آذار/مارس إلى أيار/مايو 2020: إذ كان الأولاد أكثر ميلاً لقضاء الوقت في اللعب. في حين كانت الفتيات على الأرجح يساعدن في الأعمال المنزلية. وعلى الرغم من نتيجة عام 2020. فإن التسرب بين الطالبات في المرحلة الإعدادية ما زال أقل بكثير من عدد أقرانهن الذكور. وقد حققت جميع الأقاليم غاياتها فيما يتعلق بمعدلات التسرب من المرحلة الإعدادية للإناث.

بالتوازي مع اتجاه انخفاض التسرب من المدارس الابتدائية. انخفضت أيضاً معدلات التسرب التراكمية على نطاق الوكالة من المدارس الإعدادية في عام 2020. مدفوعة بانخفاض حاد في الضفة الغربية وانخفاضات أقل في غزة والأردن. وكما هو الحال مع التسرب من المدارس الابتدائية. من المرجح أن يكون لسياسات الترفيع التلقائي إلى الصف التالي دور من خلال تحفيز الطلبة الذين يكافحون في دراستهم على البقاء في المدارس. إلى جانب الجهود المبذولة من قبل فرق التعليم في الأونروا لتوفير التعلم عن بعد والدعم النفسي-الاجتماعي بعد ظهور الجائحة بشكل يشجع على المشاركة ويسر الوصول. وفي حين أن المشقة الاقتصادية كثيراً ما تدفع الطلبة في الصفوف العليا إلى القوى العاملة¹²¹ أو الزواج المبكر¹²² إلا أن عمليات الإغلاق التي وضعتها الحكومات المضيفة بسبب كوفيد-19- ربما أعادت بعض النشاط الاقتصادي الذي كان من الممكن أن يشارك فيه هؤلاء الأطفال. وثمة فرضية تفيد بأن ظاهرة نقصان فرص العمل تشكل العامل الأكبر في الحد من التسرب في الضفة الغربية. حيث لعبت العوامل الاقتصادية والمربطة بفرص العمل دوراً رئيسياً في التسرب تاريخياً. وأشار إلى هذا العامل أيضاً في أقاليم أخرى. وفي غزة. وردت أيضاً تقارير من بعض المناطق تفيد بأن إغلاق المحاكم والإغلاقات العامة ربما تكون قد خفضت أيضاً معدلات الزواج المبكر. إلا أنه لم تصدر بيانات رسمية في هذا المجال.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2018 (2019)	الغاية / 2019	الغاية / 2021 / 2022	الفعلي / 2019 / 2020
نسبة الفصول المدرسية التي تتجاوز العتبة في عدد الطلبة (أكثر من 25.40 أو أقل).	أكثر من 40	52.66	38.88	38.88	52.60
	أقل من 25	4.13	5.97	5.97	5.12

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم
التكرار: سنوياً

25 طالباً أو أقل. وكان تخلف النتيجة عن تحقيق الخطة في الغالب مرتبطاً بالعدد المرتفع للفصول المدرسية الكبيرة في غزة. حيث ارتفعت نسبة الفصول التي تضم أكثر من 40 طالباً من 61.36% إلى 63.90%. كما ارتفع المعدل بشكل طفيف في الضفة الغربية.

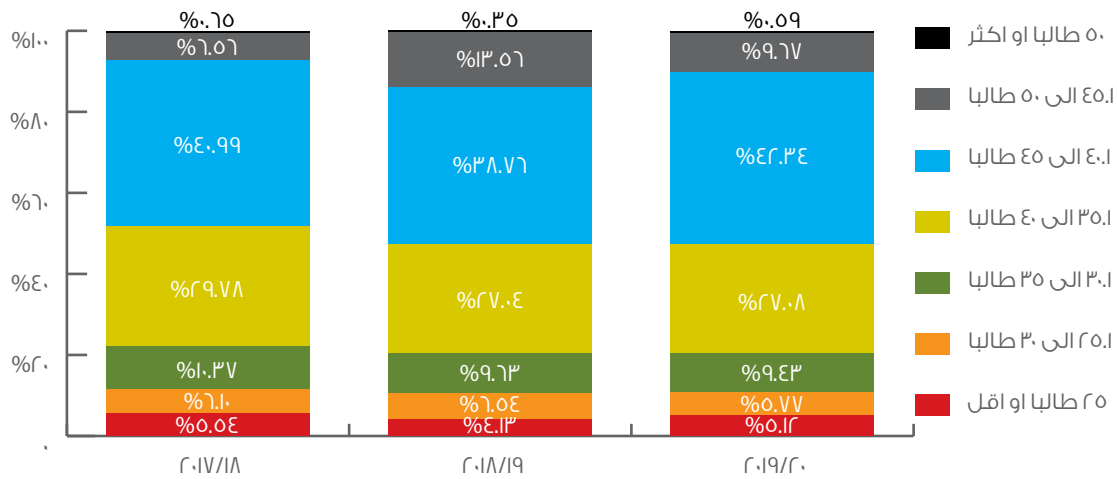
ظلت الأنماط على مستوى الوكالة فيما يتعلق بحجم الفصول المدرسية مستقرة نسبياً في العام الدراسي 2020/2019. مع عدم وجود أي تغيير تقريباً في النسبة المئوية العالية للفصول التي تضم أكثر من 40 طالباً. ووجود زيادة طفيفة في نسبة الفصول التي تضم

مرتبطة إلى حد كبير بارتفاع كبير في نسبة الصفوف الأصغر حجماً في لبنان، من 10.76% إلى 17.55%. بسبب محدودية المساحة في المدارس المستأجرة وغيرها. والحاجة إلى استيعاب فروع تعليمية متعددة في المدارس الثانوية، والجهود المذكورة أعلاه للحد من أحجام الفصول الدراسية لطلبة الصف التاسع. بالإضافة إلى ذلك، حدثت زيادة في نسبة الفصول التي تضم 25 طالباً أو أقل في سوريا من 6.63% إلى 9.20% بسبب زيادة استخدام المدارس الحكومية ذات الغرف الصفية الأصغر. غير أن عدد الفصول التي تضم 25 طالباً أو أقل انخفض بقدر طفيف في الضفة الغربية من 7.66% إلى 7.52%. حيث استخدمت بيانات نظام معلومات إدارة التعليم لتحديد السبل لتوزيع الطلبة على نحو أكثر كفاءة. وكان هناك فصل دراسي واحد فقط في غزة يقل عدد الطلبة فيه عن 25.

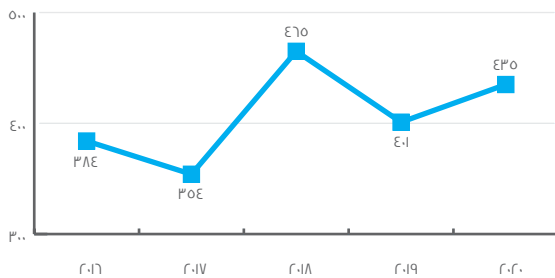
ومع ذلك، انخفضت نسبة الفصول التي تضم أكثر من 40 طالباً في الأردن إلى حد ما، من 61.21% إلى 57.34%. وذلك بسبب توزيع الطلبة على الفصول بقدر أكبر من التساوي في التجمعات الكبيرة التي توجد فيها مدارس متعددة. وفي لبنان، جرى بذل جهد لتقليل أحجام الفصول المدرسية من أجل تحسين دعم أداء طلبة الصف التاسع في الامتحانات الوطنية. وقد أدى هذا الجهد، إلى جانب القيود المفروضة على المساحة المتوفرة للفصول المدرسية، إلى انخفاض نسبة الفصول التي تضم أكثر من 40 طالباً إلى 25.77% من 35.22% في العام الدراسي 2019/2018.

ارتفعت نسبة الفصول التي تضم 25 طالباً أو أقل من 4.13% إلى 5.12%. رغم أن النتيجة ظلت متقدمة على الخطة. وكانت الزيادة

النسبة المئوية للفصول المدرسية حسب عدد الطلبة على نطاق الوكالة



الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
عدد الكتب المدرسية التي تمت مراجعتها باستخدام إطار الأونروا.	الأونروا	401	لا يتوفر	435	لا يتوفر ¹²⁵

المصدر: نظام معلومات إدارة التعليم التكرار: سنوياً

ملتزمة بقيم الأمم المتحدة ومبادئها. تمسحياً مع ذلك، تستخدم الأونروا إطار المناهج الخاص بها (الذي وضع في عام 2014) كنهج عام في إجراء مراجعة شاملة لجميع مواد التعلم في مدارسها. إلى جانب عملية المراجعة السريعة التي تعجل بمراجعة أية مواد تصدر حديثاً، مع التركيز على الحياد والنوع الاجتماعي والملاءمة العمرية.

في عام 2020، تمت مراجعة ما مجموعه 435 كتاباً مدرسياً في جميع الأقاليم. ومن بين هذه الكتب، قامت رئاسة الوكالة بمراجعة 144 كتاباً مدرسياً تستخدم في الضفة الغربية وغزة. وقد أجريت غالبية المراجعات (397) باستخدام نهج المراجعة السريعة. في حين تمت

يتبع برنامج التعليم في الأونروا المناهج الدراسية للبلدان المضيفة منذ إنشائه من أجل تسهيل مشاركة طلبة الأونروا في الامتحانات الحكومية. وانتقالهم إلى نظم التعليم الثانوي والعالي في البلد المضيف، والاندماج في النسيج الاجتماعي والاقتصادي للبلدان المضيفة، بما يتماشى مع الممارسات الجيدة المعترف بها عالمياً لتعليم اللاجئين. وفي حين أن الأونروا ليس لديها أي تفويض باعتبارها وكالة تابعة للأمم المتحدة لتغيير المناهج الدراسية أو الكتب المدرسية للحكومات المضيفة، فإن لدى الوكالة نظاماً قوياً لضمان أن تعكس المناهج التعليمية التي تدرس في مدارسها نهجها التعليمي - من خلال التفكير الناقد والتثقيف في مجال حقوق الإنسان - وأن تكون

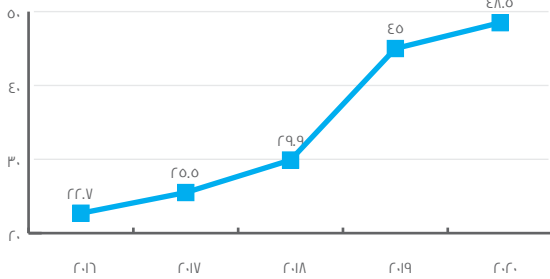
إغلاق المدارس المتعلق بكوفيد-19 -. بالإجمال. خضع ما يقرب من 6,000 مادة للتعليم الذاتي للمراجعة في الفترة بين آذار/مارس وكانون الأول/ديسمبر 2020. وكانت معظمها أوراق عمل قصير وأشرطة فيديو.

مراجعة 147 كتاباً مدرسياً على نحو شامل في ضوء إطار المناهج.¹²⁶ وبالإضافة إلى مراجعة الكتب المدرسية، قامت رئاسة الأونروا والأقاليم أيضاً بمراجعة حجم كبير غير مسبوق من مواد التعليم الذاتي التي أنتجتها الأقاليم لدعم الطلبة الذين كانوا يتعلمون عن بعد بسبب



طلاب يستمتعون بالحيط الأمن لمدرسة عابدة للبنين المبنية حديثاً، مخيم عابدة، الضفة الغربية، © الأونروا 2021، تصوير لويز واتريدج

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة المدارس ¹²⁷ التي تلي معايير تصميم الحماية في مرافق الأوتروا.	إقليم الضفة الغربية	20.0	21.2	21.2	25.9
	إقليم سوريا	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر
	إقليم غزة	45.3	47.0	45.6	49.0
	إقليم لبنان	57.9	81.6	60.0	85.0
	إقليم الأردن	69.8	69.8	70.3	73.4
الأوتروا	(بإستثناء سوريا)	45.0	45.67	48.5	51.6

المصدر: وثائق وتقارير برنامج البنية التحتية وتحسين المخيمات التكرار: سنويا

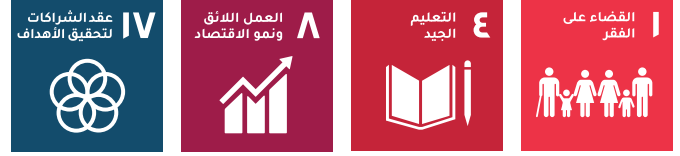
للمشاريع لتحسين المرافق في لبنان. أما في الأردن، فلم يتم عملية بناء أو إعادة إعمار أو تحديث لأية مدارس، وذلك بسبب القيود التي فرضتها جائحة كوفيد-19. وحتى الآن، شملت التدخلات الرئيسية لتحسين المدارس وإعادة أعمارها: (1) تركيب مخارج للحرائق وأجهزة إنذار لتيسير الإخلاء السريع للطلبة والمعلمين في حالات الطوارئ، (2) وتركيب ممرات منحدرية ومصاعد وعلامات إرشادية باللمس لتعزيز تيسر وصول الطلبة ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة وذوي الإعاقة، (3) وتوفير مساحات صديقة للطفل تدعم بناء بيئة مواتية للتعليم.

تنفذ الأوتروا تقييمات ما بعد الإشغال للمدارس التي المبنية حديثاً بعد ستة أشهر من الانتهاء من المشروع لتقييم رضا المستخدمين النهائيين عن البيئة المدرسية، بما في ذلك الجودة العامة والسلامة وإمكانية الوصول وملاءمة البيئة الداخلية، من أجل تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسينات في تصميم وبناء المدارس المستقبلية. وفي عام 2020، أجريت تقييمات ما بعد الإشغال للمدارس التي شُيّدت حديثاً في الضفة الغربية والأردن، ووجدت أن 85.6% من المستخدمين النهائيين راضون عن المدارس الجديدة، بما يتجاوز الغاية المحددة بنسبة 73% ومعدل الرضا لعام 2019 البالغ 79.3%.

تعد بيئة التعلم البنوية عامل تمكين مهم في ضمان التعليم النوعي والجامع والمنصف ويمكن أن يكون لها تأثير عميق على نتائج الطلبة والمعلمين. فبالنسبة للطلبة، يمكن أن يؤثر تصميم المدرسة على الصحة، وإمكانية وصول الطلبة ذوي الإعاقة، والسلوك، والأداء التعليمي العام. أما بالنسبة للمعلمين، فيمكن أن تؤثر البيئة البنوية على الالتزام والجهد ومعدلات الاحتفاظ بالكادر التعليمي. ومن أجل تعزيز البيئة البنوية داخل مدارس الأوتروا، قامت الوكالة إما ببناء أو إعادة بناء أو تحديث 13 مدرسة في عام 2020، بما في ذلك مدرسة في الضفة الغربية وثلاث مدارس في غزة وتوسع مدارس في لبنان. استوفت جميع المدارس التي تم بناؤها أو أعيد بناؤها أو تم تحديثها معايير الأوتروا للحماية والسلامة، مع اتخاذ تدابير لضمان أن يكون وصول جميع اللاجئين والموظفين إليها ميسراً، فضلاً عن تعزيز تدابير السلامة، بما يشمل تعزيز السلامة الهيكلية وتحسين تدابير السلامة من الحرائق. وتم أيضاً تنفيذ متطلبات محددة تتعلق بالنوع الاجتماعي، بما في ذلك فصل الصفوف الدنيا عن الصفوف العليا وتوفير مراحيض داخلية.

تم تجاوز الغاية على نطاق الوكالة لعام 2020 بسبب تلقي تمويل إضافي

٢-٤ النتائج الاستراتيجية ٤: تمتين قدرات اللاجئين من أجل زيادة فرص كسب العيش



8,107,440 دولاراً أمريكياً قدمت إلى 8,200 لاجئ فلسطيني (3,492 امرأة). وقد أدى ظهور جائحة كوفيد-19 - إلى إغلاق مكاتب الأونروا الفرعية للتمويل الصغير وتأجيل سداد القروض في جميع أقاليم العمل من نيسان/إبريل إلى حزيران/يونيو. وبعد استئناف العمليات، تم اعتماد نهج إقراض محافظ من خلال الحد من إقراض مستفيدين جدد وحصر صرف القروض في المستفيدين الذين يتمتعون بتاريخ ائتماني موثوق في البرنامج. هذه العوامل دفعت الأونروا إلى تعديل غايات التمويل الصغير السنوية وتلك الخاصة بنهاية فترة الاستراتيجية المتوسطة الأجل باتجاه تخفيضها في جميع أقاليم عمل البرامج. كما ساهم انخفاض قيمة الليرة السورية وزيادة رصد التخصصات الاحتياطية وزيادة تعويضات الموظفين في إحداث خسائر في برنامج التمويل الصغير بقيمة 3.95 مليون دولار أمريكي وتدهور بنسبة 51.5% في نسبة الاكتفاء الذاتي التشغيلي¹³⁰ إلى 66% في عام 2020 بعد أن بلغت 136% في عام 2019.

استتبع الجائحة خسارة كبيرة في الثقة الاقتصادية بين المستفيدين من التمويل الصغير. وقد أجريت دراسة استطلاعية بالشراكة مع فريق العمل المعني بالأداء الاجتماعي¹³¹ عن أثر جائحة كوفيد-19 - على المستفيدين من التمويل الصغير لتحديد رصد الأسر لمخصصاتها وقدرتها المالية، وصحة الأعمال التجارية، واستراتيجيات التكيف، والتوقعات من برنامج الوكالة للتمويل الصغير. وأشارت النتائج إلى أن 88% من المستفيدين الذين شملتهم الدراسة تأثروا بجائحة كوفيد-19 -. ما أدى إلى توقف 75% من المستفيدين عن سداد القروض، وقيام 61% من العملاء وأسرههم بتخفيض استهلاك الأغذية. كما تبين من الدراسة الاستطلاعية أن 49% من المستفيدين كانوا بحاجة إلى مساعدات غذائية، وأن 30% منهم لم يكونوا قادرين على الوصول إلى الاحتياجات الأساسية، وأن صحة 25% من المستفيدين وأسرههم قد تأثرت، إما بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بسبب الجائحة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حفزت الأونروا الاقتصادات المحلية من خلال تعزيز الطلب المجتمعي على مواد البناء وتوفير فرص العمل التي تشتد الحاجة لها لصالح سكان الخيمات، وذلك تعزيزاً للهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة، وباستخدام المعدل المكافئ للوظائف بدوام كامل.¹³² وهو مقياس مركب موضح أدناه، يقدر أنه تم توفير ما يعادل 1,359 وظيفة بدوام كامل في عام 2020 للاجئين الفلسطينيين، بما يعود بالفائدة على العمال وأسرههم في شتى الخيمات في الأردن وسوريا وغازة ولبنان والضفة الغربية.¹³³ شهد المعدل المكافئ للوظائف بدوام كامل التي تم توفيرها في عام 2020 انخفاضاً حاداً عن عام 2019 بسبب تأثير جائحة كوفيد-19 - على

في آذار/مارس 2020، أغلقت مراكز الأونروا الثمانية للتدريب المهني ومرفقا تأهيل المعلمين. كلية العلوم التربوية في الضفة الغربية، وكلية العلوم التربوية والآداب في الأردن، بسبب جائحة كوفيد-19 -. ولضمان استمرارية التعلم لما يقرب من 8,200 طالب وطالبة في التعليم والتدريب التقني والمهني، نفذت الوكالة استجابة منسقة لحالات الطوارئ مع التركيز على التعلم عن بعد عن طريق تحسين اتصال الطلبة بالإنترنت ووصولهم إلى الأجهزة (أجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة اللوحية) ومن خلال بناء قدرات موظفي التعليم والتدريب التقني والمهني في أساليب التدريس عبر الإنترنت. وتواصلت أيضاً الجهود الرامية إلى تعزيز نظام التعليم والتدريب التقني والمهني الأوسع نطاقاً من خلال: (1) تعزيز ملاءمة واستجابة دورات التعليم والتدريب التقني والمهني لاحتياجات سوق العمل، (2) وضع إطار للتدريب القائم على الكفاءة، (3) تحسين فرص الوصول إلى التعليم والتدريب التقني والمهني للاجئين الفلسطينيين الأشد ضعفاً، (4) تعزيز النظام الإلكتروني لتسجيل الطلبة لتيسير التتبع والتحليل الفعالين للتقدم الأكاديمي للطلبة.

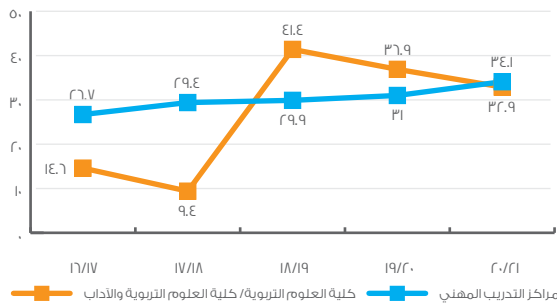
على الرغم من التوقعات بحدوث تقلص في الاقتصاد في جميع أنحاء المنطقة بنسبة 5.2% في عام 2020،¹²⁸ تمكنت الأونروا من الحفاظ على معدلات توظيف مرتفعة نسبياً على نطاق الوكالة لجزيجي مراكز التدريب المهني وكلية العلوم التربوية/كلية العلوم التربوية والآداب لعام 2019. غير أن العديد من غايات التشغيل على نطاق الوكالة لم تتحقق واتسعت الفجوة بين الجنسين في معدلات توظيف الخريجين. وذلك على الأرجح عائد إلى الأثر السلبي غير المتناسب لجائحة كوفيد-19 - على الفرص الاقتصادية المتاحة للنساء. وفي هذا الصدد، وجدت الأبحاث العالمية أن النساء أكثر عرضة لتحمل المسؤوليات المنزلية التي تحول دون مشاركتهن في القوى العاملة في أوقات الطوارئ.¹²⁹ وفي حين أن الجائحة حدثت من فرص العمل، فقد زادت الأزمة أيضاً من أهمية توفير فرص الوصول إلى التعليم والتدريب التقني والمهني بشكل نوعي وملائم للسوق. تمشياً مع الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة، لدعم الحد من الفقر وتوسيع نطاق الفرص الاقتصادية في مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين، وفقاً للهدفين الأول والثامن على التوالي من أهداف التنمية المستدامة.

واصلت الوكالة زيادة فرص كسب العيش المستدامة من خلال تقديم قروض للتمويل الصغير في الضفة الغربية وسوريا وغازة والأردن، دعماً لتحقيق هدف التنمية المستدامة الأول والثاني. وصرفت الأونروا خلال الفترة المشمولة بالتقرير 16,463,292 دولاراً أمريكياً على شكل قروض تمويل صغير لصالح 21,339 مستفيداً (9,865 أنثى)، منها

أقامت الوكالة 30 شراكة رسمية لدعم أنشطة الحد من الفقر وتوفير سبل كسب العيش التي استفاد منها 8,257 لاجئاً فلسطينياً (4,260 من الإناث، 3,997 من الذكور) في الضفة الغربية وسوريا وغزة ولبنان والأردن خلال الفترة المشمولة بالتقرير، والتي ساهمت في تحقيق الهدف 17 من أهداف التنمية المستدامة. تعاونت الوكالة من خلال هذه الاتفاقات مع مراكز البرامج النسوية، ومراكز التأهيل المجتمعي، ومنظمة اليونيسيف، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، كما باشرت في شراكات جديدة في الضفة الغربية وغزة والأردن. أعطيت الأولوية للشراكات التي قدمت المساعدات ومكنت الأشخاص ذوي الإعاقة والشباب والنساء نظراً لارتفاع معدلات البطالة وانخفاض معدلات المشاركة في القوى العاملة بين هذه الفئات.

مشاريع الصيانة والبناء. وظلت الظروف الاجتماعية-الاقتصادية للاجئين الفلسطينيين الذين يعيشون في الخيمات تتسم بدرجة عالية من الضعف. ولم يكن لدى الأغلبية مصدر دخل مستقر. واعتمدت على الوظائف المنخفضة الأجر والمساعدات الإنسانية للبقاء على قيد الحياة. وفي الوقت الذي عانت فيه الأسر مادياً، اضطر العديد منهم إلى وضع استراتيجيات سلبية للتدبير بما في ذلك بيع أصول مهمة و/أو تقليص النفقات الصحية والتعليمية الحيوية، ما ينشط دورة تدفعهم إلى مزيد من الفقر. وقد ساعدت فرص العمل التي وفرتها الوكالة من خلال أشغال تحسين الخيمات على التخفيف من حدة أوجه الضعف هذه.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي / 2019 / 2020	الغاية / 2020 / 2021	الفعلي / 2020 / 2021	الغاية / 2022 / 2023
نسبة طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي للمتحمين بمراكز التدريب المهني وكلية العلوم التربوية وكلية العلوم التربوية والآداب.	إقليم الضفة الغربية، مراكز التدريب المهني	16.67	16.67	17.02	17.02
	إقليم الضفة الغربية، كلية العلوم التربوية	17.83	17.83	16.25	16.25
	إقليم سوريا	8.65	8.65	25.45	25.45
	إقليم غزة	70.70	70.70	64.16	64.16
	إقليم لبنان	36.40	36.40	40.58	40.58
	إقليم الأردن، مراكز التدريب المهني	10.24	10.24	11.32	11.32
	إقليم الأردن، كلية العلوم التربوية والآداب	52.94	52.94	48.28	48.28
	الأونروا، مراكز التدريب المهني	31.00	31.00	34.14	34.14
	الأونروا، كلية العلوم التربوية/كلية العلوم التربوية والآداب	36.92	36.92	32.93	32.93

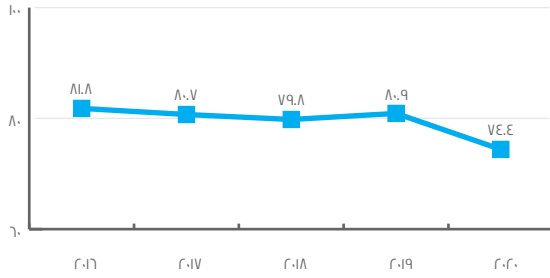
المصدر: تقارير دائرة التعليم في الأونروا التكرار: سنويًا

من دورات التعليم والتدريب التقني والمهني أعلى بقليل من مثيلتها بين الإناث (32.27%). فإن الزيادة في التحاق طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في العام الدراسي 2021/2020 كانت أعلى بين الطالبات الإناث، وساهمت في تيسير ذلك مبادرات مثل البدء في توفير وسائل النقل للطالبات إلى مركز تدريب دمشق.

انخفضت نسبة طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي للمتحمين بشكل طفيف في كل من كلية العلوم التربوية في الضفة الغربية وكلية العلوم التربوية والآداب في الأردن، ولم تحقق الوكالة الغاية العامة التي حددتها لهذين المرفقين لتدريب المعلمين. يعزى ذلك في الأردن إلى إغلاق مساكن الطلبة، حيث أن العديد من الطلبة المعرضين للخطر يأتون من مناطق نائية ولا يستطيعون تحمل تكاليف النقل لحضور العناصر الوجيهة للدورات، ولم يلاحظ هذا الانخفاض إلا بين الطالبات الإناث، حيث ارتفعت نسبة الطلاب الذكور من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي من 14.58% إلى 24.39% في كلا المرفقين. مع ذلك، ونظراً إلى أن عدد الطلاب الذكور المسجلين في كلية العلوم التربوية وكلية العلوم التربوية والآداب يقل عن 50 طالباً، فمن الصعب التأكد مما إذا كان النوع الاجتماعي يشكل عاملاً رئيسياً في التحاق طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في هذين المرفقين.

إن استراتيجية الأونروا للتعليم والتدريب التقني والمهني التي تم اعتمادها في عام 2014 تسلط الضوء على أهمية توفير فرص الوصول إلى برامج التعليم والتدريب التقني والمهني للطلبة المعرضين للخطر. وتجسيداً للاتجاه السائد على مدى السنوات الأربع الماضية، زادت نسبة طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي للمتحمين بالسنة الأولى من التدريب في مراكز التدريب المهني في مختلف أنحاء الوكالة، كحصة من مجموع المتحمين، إلى 34.14% خلال العام الدراسي 2021/2020 من 31.00% خلال العام الدراسي السابق. وهذا يعكس أيضاً كيف أن الانكماش الاقتصادي في جميع أقاليم عمل الأونروا أدى إلى زيادة نسبة الشباب المؤهلين لبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي. وقد شوهد ارتفاع في نسبة التحاق الشباب الضعفاء في جميع الأقاليم، باستثناء غزة، حيث انخفض معدل التحاق طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي إلى 64.16% من 70.70%. وكانت أكبر زيادة في النسبة المئوية لطلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي للمتحمين هي في سوريا، حيث ارتفعت النسبة إلى 25.45% من 8.65% ويرجع ذلك إلى تطبيق معايير جديدة لبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي في سوريا في عام 2019 مما زاد من عدد الأشخاص المؤهلين للدعم. وفي حين كانت نسبة الطلاب الذكور من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي (35.27%) للمتحمين بالسنة الأولى

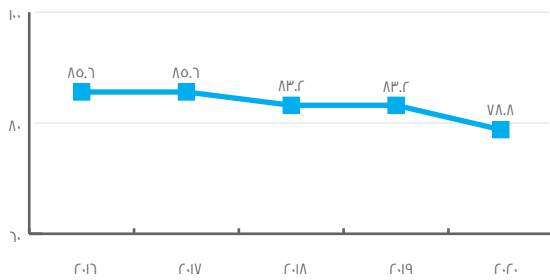
الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة خريجي مراكز التدريب المهني الذين حصلوا على عمل.	إقليم الضفة الغربية	86.66	86.66	74.20	74.20
	إقليم سوريا	87.96	87.96	88.53	88.53
	إقليم غزة	56.91	56.91	58.35	58.35
	إقليم لبنان	77.90	77.90	67.08	67.08
	إقليم الأردن	94.90	94.90	85.04	85.04
الأوتروا		80.91	80.91	74.39	74.39

المصدر: النظام الإلكتروني للتنسيب والتوجيه المهني
التكرار: سنويا

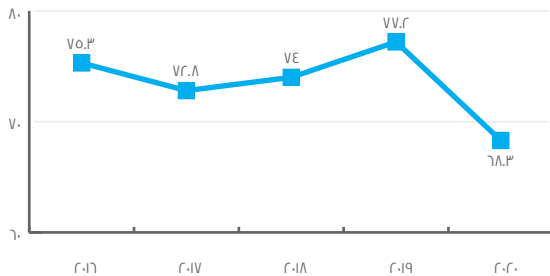
الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة خريجي مراكز التدريب المهني الذين حصلوا على عمل - ذكور.	إقليم الضفة الغربية	89.32	89.32	76.80	76.80
	إقليم سوريا	95.90	95.90	94.38	94.38
	إقليم غزة	60.25	60.25	62.25	62.25
	إقليم لبنان	79.22	79.22	72.25	72.25
	إقليم الأردن	99.09	99.09	95.42	95.42
الأوتروا		83.17	83.17	78.76	78.76

المصدر: النظام الإلكتروني للتنسيب والتوجيه المهني
التكرار: سنويا

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



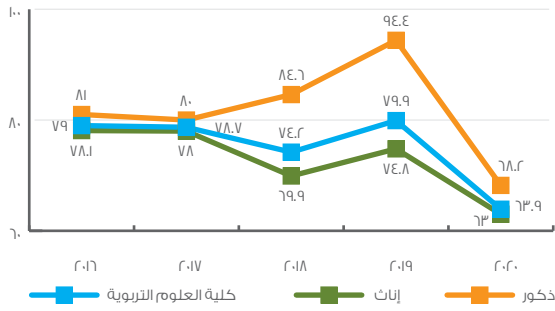
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة خريجي مراكز التدريب المهني الذين حصلوا على عمل - إناث.	إقليم الضفة الغربية	84.03	84.03	71.22	71.22
	إقليم سوريا	79.41	79.41	85.59	85.59
	إقليم غزة	47.20	47.20	48.47	48.47
	إقليم لبنان	75.32	75.32	60.45	60.45
	إقليم الأردن	88.01	88.01	68.96	68.96
الأوتروا		77.19	77.19	68.30	68.30

المصدر: النظام الإلكتروني للتنسيب والتوجيه المهني
التكرار: سنويا



لاجئون فلسطينيون شبان يتلقون التدريب على اللحام في مركز تدريب دمشق التابع للأوتروا، سوريا.
© الأوتروا 2020، تصوير تغريد محمد

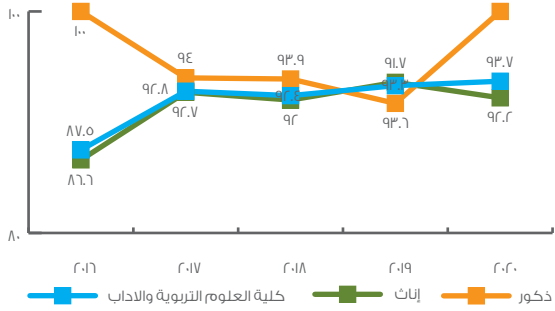
الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة خريجي كلية العلوم التربوية الذين حصلوا على عمل (مصنفة حسب الذكور والإناث).	كلية العلوم التربوية	79.86	79.86	63.93	63.93
	كلية العلوم التربوية (ذكور)	94.44	94.44	68.18	68.18
	كلية العلوم التربوية (إناث)	74.76	74.76	63.00	63.00

المصدر: النظام الإلكتروني للتنسيب والتوجيه المهني التكرار: سنوياً

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



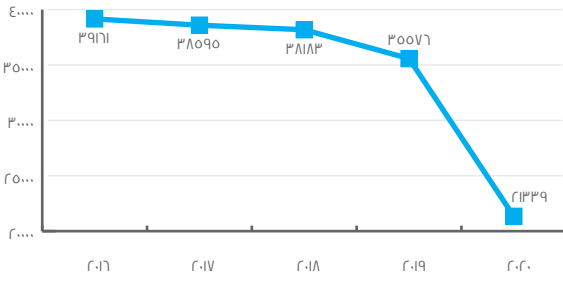
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة خريجي كلية العلوم التربوية والاداب الذين حصلوا على عمل (مصنفة حسب الذكور والإناث).	كلية العلوم التربوية والاداب	93.31	93.31	93.66	93.66
	كلية العلوم التربوية والاداب (ذكور)	91.67	91.67	100	100
	كلية العلوم التربوية والاداب (إناث)	93.57	93.57	92.22	92.22

المصدر: النظام الإلكتروني للتنسيب والتوجيه المهني التكرار: سنوياً

بشكل عام، ظلت معدلات التوظيف لخريجي مراكز التدريب المهني من الذكور أعلى مما هي بالنسبة للإناث على نطاق الوكالة. مع اتساع الفجوة بين الجنسين من حوالي ست إلى عشر نقاط مئوية. وفي حين انخفض معدل التوظيف لخريجي كلية العلوم التربوية في الضفة الغربية، فقد زاد بشكل طفيف جداً في كلية العلوم التربوية والآداب في الأردن. وكما هو حال مراكز التدريب المهني، ظل معدل توظيف خريجي كلية العلوم التربوية/كلية العلوم التربوية والآداب الذكور أعلى بنسبة 5% إلى 8% من معدل توظيف الخريجات الإناث. وقد يكون السبب في ذلك أن إغلاق المدارس أدى إلى حمل الشابات المزيد من المسؤوليات المنزلية، مثل رعاية الأطفال ومساعدة الأطفال أو الأشقاء في التعلم عن بعد. وهو اتجاه أبلغ عنه على الصعيد العالمي.¹³⁴ وستواصل الأونروا رصد معدلات توظيف الخريجين لتحديد الأسباب الكامنة وراء الفجوة بين معدلات توظيف الذكور والإناث. ويجري أيضاً إدخال دورات جديدة عن المهارات الرقمية في مراكز التدريب المهني التي ستستهدف الطالبات الإناث بشكل خاص وتعزز إمكانية توظيفهن.

في عام 2020، انخفض معدل توظيف خريجي مراكز التدريب المهني على نطاق الوكالة، والذي بلغ نحو 80% للسنوات الأربع السابقة، إلى 74.39% بسبب تأثير جائحة كوفيد-19 - على الظروف الاقتصادية في البلدان المضيفة، بالإضافة إلى التحديات الموجودة مسبقاً، مثل الأزمة السياسية والاقتصادية في لبنان. وكانت الاستثناءات من هذا الاتجاه في سوريا و غزة، حيث زادت فرص العمل لخريجي مراكز التدريب المهني بشكل طفيف جداً. ويعزى ذلك في غزة إلى: (1) جهود موظفي التنسيب والتوجيه المهني لدعم الطلبة في العثور على عمل، (2) ونجاح العديد من خريجي مراكز التدريب المهني في العثور على فرص عمل عن بعد كعاملين لحسابهم على شبكة الإنترنت لصالح عملاء من الخارج، وهو ما يحتمل أن يستمر في القيام به طوال فترة الجائحة وبعدها. وقد يكون ارتفاع معدل التشغيل في سوريا راجعاً إلى استقرار الوضع الأمني قبل جائحة كوفيد-19 - وإلى قصر فترة الإغلاق مقارنة بما تشهدهه الأقاليم الأخرى.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020 ¹³⁵	الفعلي 2020	الغاية 2022
العدد الكلي للمستفيدين الحاصلين على قروض	إقليم الضفة الغربية	10,161	7,855	4,516	15,069
	إقليم سوريا	10,433	5,835	7,834	11,039
	إقليم غزة	2,922	1,650	1,790	6,561
	إقليم الأردن	12,060	8,617	7,199	16,296
الأونروا		35,576	23,957	21,339	48,965

المصدر: نظام معلومات إدارة القروض لدائرة التمويل الصغير في الأونروا التكرار: تبليغ مرة كل سنتين. مراقبة شهرية

في عام 2020، حقق برنامج الأونروا للتمويل الصغير 89% من غايته السنوية المعدلة على نطاق الوكالة، حيث قدم قروضاً إلى 21,339 مستفيداً (مقارنة بالغايات المستهدفة 23,957 قرضاً) بقيمة إجمالية تبلغ 16,463,292 دولاراً أمريكياً في الضفة الغربية وسوريا وغزة والأردن. تأثر أداء البرامج بشكل كبير بكوفيد-19، الذي أدى إلى إغلاق المكاتب الفرعية للتمويل الصغير وتأجيل سداد القروض في الفترة بين نيسان/إبريل وحزيران/يونيو في جميع الأقاليم، (2) فاقم التقلبات السياسية والاقتصادية القائمة التي كان لها أثر كبير على الإقراض.

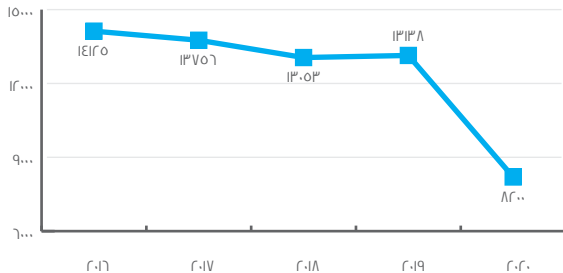
في سوريا، وسعت الأونروا نطاق عمليات التمويل الصغير من خلال فتح وحدة إقراض جديدة في صحنايا واستهداف مستفيدين جدد في الحسينية. وعلى الرغم من ذلك، انخفض عدد المستفيدين الذين حصلوا على قروض بنسبة 25% مقارنة بعام 2019، ليصل إلى 7,834 (3,276 امرأة). مع انخفاض القيمة الإجمالية للقروض بنسبة 56% مقارنة بعام 2019 لتقف عند 1,810,581 دولاراً. تعزى هذه الانخفاضات أيضاً إلى انخفاض قيمة الليرة السورية في عام 2020.¹³⁶ وفي غزة، منحت الوكالة 1,790 قرضاً في عام 2020 (744 منها إلى مستفيدات إناث). بالمقارنة مع 2,922 في عام 2019 (1,241 منها إلى مستفيدات إناث). أي بانخفاض سنوي قدره 39%. كما انخفضت قيمة القروض الممنوحة بنسبة 27% إلى 2,231,600 دولار أمريكي في عام 2020 من

3,065,570 دولاراً في عام 2019 نتيجة لجائحة كوفيد-19، واستمرار الحصار وانخفاض رواتب الموظفين المدنيين وأزمة الطاقة المستمرة. وفي الضفة الغربية، أدت الجائحة إلى تفاقم بيئة الأعمال التي تواجه خديبات في الأصل بسبب الركود في عملية السلام والقيود التي تفرضها إسرائيل على حركة الناس والبضائع. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حصل نحو 4,516 مستفيداً (1,980 امرأة) على قروض. بانخفاض نسبته 56% بالمقارنة مع 10,161 مستفيداً في عام 2019. مع انخفاض قيمة القروض بنسبة 57% إلى 6,179,799 دولاراً أمريكياً من 14,537,990 دولاراً في عام 2019. كما أدى تدهور الأوضاع الاقتصادية في الأردن إلى انكماش الأعمال التجارية. حيث حصل 7,199 مستفيداً (3,865 امرأة) على قروض في عام 2020 مقابل 12,060 شخصاً (6,363 امرأة) في عام 2019. مع انخفاض قيمة القروض بنسبة 42% إلى 6,241,312 دولاراً أمريكياً من 10,717,236 دولار في عام 2019. وبحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، حافظ برنامج التمويل الصغير على محفظة إجمالية قدرها 38,104 قروض نشطة، وبلغ الرصيد الإجمالي غير المسدد 17,320,446 دولاراً أمريكياً. وتباينت معدلات سداد القروض السنوية بين الأقاليم الأربعة التي يعمل فيها برنامج التمويل الصغير من 82.9% إلى 133.4% في عام 2020. حيث حققت سوريا أعلى معدل سداد بلغ 133.4%. تليها غزة بمعدل 94% والضفة الغربية والأردن بمعدل 82.9%.



أحد المستفيدين من التمويل الصغير في دفيئته التي يزرع فيها الخضروات بقصد بيعها في السوق المحلية. بيت لحم، الضفة الغربية. © الأونروا 2020. تصوير أندريه غوالي

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



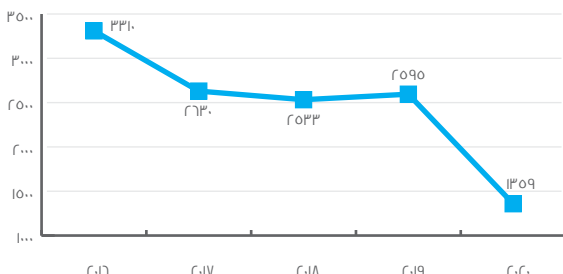
المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020 ¹³⁷	الفعلي 2020	الغاية 2022
العدد الكلي لقروض التمويل الصغير المقدمة إلى اللاجئين.	إقليم الضفة الغربية	2,959	2,287	1,372	4,370
	إقليم سوريا	790	442	897	442
	إقليم غزة	2,498	1,411	1,543	5,774
	إقليم الأردن	6,891	4,924	4,388	8,963
الأونروا		13,138	9,064	8,200	19,549

المصدر: نظام معلومات إدارة القروض لدائرة التمويل الصغير في الأونروا التكرار: تبليغ مرة كل سنتين. مراقبة شهرية

إجمالي صرف القروض للاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية بنسبة 53.6% مقارنة بعام 2019. حيث تم تقديم 1,372 قرضاً (596 منها إلى مستفيدات إناث) في عام 2020. كما تأثرت بيئة الأعمال بحجب حكومة إسرائيل الإيرادات الضريبية التي جمعتها نيابة عن السلطة الفلسطينية¹³⁸. وفي الأردن، تم صرف 4,388 قرضاً (1,951 منها إلى مستفيدات إناث) للاجئين فلسطينيين. وبمثل ذلك انخفاضاً بنسبة 36.3% عن عام 2019 بسبب تدهور الوضع الاقتصادي. وبحلول نهاية عام 2020، حافظ برنامج التمويل الصغير على محفظة إجمالية قدرها 14,568 قرضاً نشطاً للاجئين، منها 6,096 قرضاً لمستفيدات إناث. برصيد إجمالي غير مسدد قدره 8,555,959 دولاراً أمريكياً.

في عام 2020، واصلت الوكالة إعطاء الأولوية للنساء كمستفيدات من القروض، كوسيلة لتمكينهن اقتصادياً في ضوء محدودية فرص العمل للنساء وأنشغالهن في الأساس بالعبء الأسري. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم صرف ما مجموعه 9,865 قرضاً للنساء قيمتها 6,637,057 دولاراً أمريكياً، بما يمثل 46.2% من مجموع القروض المصروفة و40.3% من القيمة الإجمالية للقروض. ومن بين هذه القروض، تم تقديم 3,492 قرضاً إلى لاجئات بقيمة 2,925,030 دولاراً أمريكياً، بالإضافة إلى ذلك، تم صرف ما مجموعه 4,950 قرضاً للشباب تبلغ قيمتها 4,011,311 دولاراً أمريكياً، من بينها 2,074 قرضاً بقيمة 1,756,434 دولاراً قدمت إلى شباب من اللاجئين الفلسطينيين.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
عدد المعدل	إقليم الضفة الغربية	775	650	623	462
المكافئ للوظائف	إقليم سوريا	99	120	65	لا يتوفر ¹³⁹
بدوام كامل الذي تم توفيره من تدخلات برنامج تحسين البنية التحتية والحجيمات.	إقليم غزة	1,043	800	311	2,540
	إقليم لبنان	552	400	312	320
	إقليم الأردن	126	125	48	112
الأونروا		2,595	2,095	1,359	2,651 (باستثناء سوريا)

المصدر: وثائق وتقارير المشاريع التكرار: سنوي

والمدارس والمراكز الصحية وأعمال البنية التحتية. دعمت تدخلات تحسين الحجيمات اقتصادات المجتمعات المحلية ورفعت الطلب على مواد البناء من الموردين المحليين ووفرت فرص عمل موسمية وأو بالياومة

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل برنامج التمويل الصغير في الأونروا تطوير مجموعة من منتجات القروض للاجئين الفلسطينيين وغيرهم من الفئات الضعيفة والمهمشة. ودعمت هذه المنتجات فرص إدرار الدخل وأو سداد النفقات الأساسية ونفقات التعليم والرعاية الصحية للأسر. في عام 2020، تم تقديم 8,200 قرض (3,492 منها إلى مستفيدات إناث) بقيمة 8,107,440 دولاراً أمريكياً إلى لاجئين فلسطينيين. يعادل ذلك نسبة 38% من العدد الإجمالي للمستفيدين البالغ عددهم 21,339 شخصاً من حصولوا على قروض و49% من القيمة الإجمالية المدفوعة التي تصل إلى 16,463,292 دولاراً. وبسبب الظروف الاقتصادية وظروف الجائحة الصعبة في جميع أنحاء المنطقة، انخفض عدد المستفيدين من اللاجئين الفلسطينيين بنسبة 38%. وانخفض إجمالي قيمة القروض المصروفة بنسبة 41% بالمقارنة مع 13,748,402 دولار تم صرفها في عام 2019.

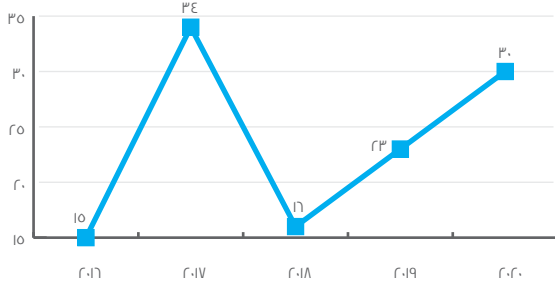
تفاوتت نسبة اللاجئين الفلسطينيين الذين حصلوا على قروض التمويل الصغير من إقليم إلى آخر. وكانت أعلى نسبة من اللاجئين الذين تم الوصول إليهم في غزة، حيث تم تخصيص 90.5% من القيمة الإجمالية للقروض (2,019,900 دولار من مجموع 2,231,600 دولاراً للاجئين. وفي سوريا، استهدفت منتجات جديدة للاجئين الفلسطينيين من خلال تقديم أسعار فائدة أقل. ومع انحسار الصراع في أجزاء كثيرة من البلاد، صرف البرنامج 897 قرضاً (316 منها إلى مستفيدات إناث)، بزيادة نسبتها 13.5% عن عام 2019. وانخفض

في عام 2020، بلغت قيمة أشغال تحسين الحجيمات التي قدمتها الأونروا 32 مليون دولار أمريكي وشملت طائفة من التدخلات، بما فيها التخطيط والتصميم والبناء والصيانة لمرافق الوكالة والمساكن

أدت جائحة كوفيد-19 - إلى تفاقم الأوضاع الاقتصادية الهشة في الأصل في جميع أقاليم عمل الأونروا الخمسة. وبحلول نهاية عام 2020، بلغت معدلات البطالة الرسمية 6.6% في لبنان¹⁴¹ و9.0% في سوريا¹⁴² و14.9% في الضفة الغربية¹⁴³ و24.7% في الأردن¹⁴⁴ و43.1% في غزة¹⁴⁵ ومع تضاؤل فرص العمل الأخرى، قدمت الوظائف التي ولدتها الأونروا من خلال تشغيل تحسينات مساهمة حاسمة في زيادة قدرات الصمود والتحمل الاقتصادي لدى الأسر اللاجئة. وللأسف، فإن عدد فرص العمل المكافئة لوظائف بدوام كامل التي كان من الممكن أن تنشأ خلال الفترة المشمولة بالتقرير كانت محدودة بسبب: (1) حالات التعليق المتكرر لأنشطة البناء بسبب الإغلاقات المتعلقة بالجائحة، (2) ونقص التمويل الذي حد من عدد مشاريع تحسين الخيمات المنفذة.

لآلاف اللاجئين في جميع أقاليم عمل الأونروا. وفي عام 2020، وفرت هذه الأشغال فرص عمل تعادل 1,359 وظيفة بدوام كامل. بما يمثل 65% فقط من الغاية السنوية على نطاق الوكالة (2,059). وقد تم توفير أكبر عدد من فرص العمل المكافئة لوظائف بدوام كامل في الضفة الغربية (623) ولبنان (312) وغزة (311)، تليها سوريا (65) والأردن (48). ومع تركيز الوظائف في قطاع الإنشاءات، كانت فرص العمل للعمال المهرة وغير المهرة متاحة للرجال في المقام الأول. مع ذلك، وفي محاولة لمعالجة هذا التفاوت، أتاحت أنشطة إعادة تأهيل المساكن التي تم تنفيذها من خلال نهج المساعدة الذاتية فرصة للأسر. بما في ذلك الأسر التي تعيلها نساء، لإدارة إعادة تأهيل مساكنها الخاصة، مما أتاح تطوير مهارات مفيدة في مجرى هذه العملية. وفي عام 2020، تم إصلاح 958 مسكناً من بين 1,082 مسكناً¹⁴⁰ باتباع نهج المساعدة الذاتية.

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
عدد الشراكات المنشأة لدعم أنشطة كسب العيش للاجئين الفلسطينيين الضعفاء.	إقليم الضفة الغربية	14	9	19	12
	إقليم سوريا	2	2	2	6
	إقليم غزة	6	8	7	14
	إقليم لبنان	1	2	1	7
	إقليم الأردن	0	2	1	10
الأونروا		23	23	30	49

المصدر: تقارير الإغاثة والخدمات الاجتماعية من الأقاليم المتكرار: سنوياً

الاجتماعي». أما في سوريا، وعلى الرغم من التحسن الطفيف في الوضع الأمني في بعض المناطق، فقد أغلقت العديد من المنظمات الشريكة المحتملة أبوابها أو تحولت إلى تقديم الإغاثة الإنسانية. ومع ذلك، أقيمت شراكات مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لتوفير التدريب المهني للأشخاص ذوي الإعاقة في دمشق وحمص ودراعا، ومع منظمة اليونيسيف لدعم مراكز رعاية الطفولة المبكرة. وفي لبنان، انطلقت شراكة واحدة مع منظمة اليونيسيف لتزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بأجهزة مساعدة. وعلى نحو مماثل، استمرت في الأردن شراكة واحدة مع 10 مراكز تأهيل مجتمعي في الخيمات لتقديم خدمات التأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة الذين لا يستطيعون الحصول على دعم من مصادر أخرى. ولم يتم إنشاء شراكات مع مراكز البرامج النسوية في الأردن بسبب قضايا التسجيل القانوني للمنظمات المجتمعية التي ظلت دون حل.¹⁴⁶

في عام 2020، وسعت الأونروا عدد الشراكات مع المنظمات الداعمة لأنشطة كسب العيش لصالح 8,257 لاجئاً فلسطينياً معرضاً للخطر (4,620 من الإناث، 3,997 من الذكور). وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، انطلقت 63% من جميع الشراكات في الضفة الغربية. وشمل ذلك إقامة مذكرات تفاهم مع مراكز البرامج النسوية في شعفاط وعين السلطان وعسكر وجنين، حيث تم من خلال هذه الاتفاقات تقديم المساعدة القانونية والتعليم المهني والدعم النفسي-الاجتماعي للنساء والشباب. وأطلقت 15 شراكة إضافية مع مراكز التأهيل المجتمعي في مخيمات اللاجئين في الضفة الغربية لتقديم الدعم إلى الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال توفير الأجهزة المساعدة. وفي غزة، أقيمت ست شراكات مع مراكز التأهيل المجتمعي لتقديم خدمات التربية الخاصة، بما في ذلك علاج النطق للأطفال. في حين أن الاتفاق مع مركز برنامج المرأة في النصيرات دعم تنفيذ الأنشطة في إطار حملة «16 يوماً لمنهضة العنف القائم على النوع

٢-٥ النتاج الاستراتيجي ٥: تمكن اللاجئين من تلبية احتياجاتهم الإنسانية الأساسية من الغذاء والمأوى والصحة البيئية



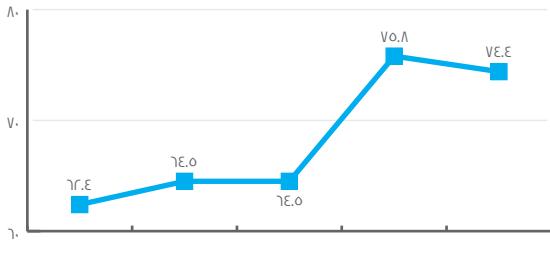
وفي غزة، لا يزال تقديم دعم برنامج شبكة الأمان الاجتماعي والنداء الطارئ، بما في ذلك المساعدات الغذائية العينية المقدمة إلى 1,043,173 شخصاً من الضعفاء بموجب النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة، هو الوسيلة الأساسية لتوفير الإغاثة للاجئين الفلسطينيين المحتاجين. وبسبب حالة الطوارئ المطولة والحصار والقيود المفروضة على الاقتصاد، لم يتم الانتقال في التحويلات الاجتماعية في غزة إلى أسلوب البطاقة الإلكترونية.

على مدى السنوات السبعين الماضية، تطورت مخيمات اللاجئين الفلسطينيين الرسمية البالغ عددها 58 مخيماً في الضفة الغربية وسوريا وغزة ولبنان والأردن من «مدن خيام» مؤقتة إلى مساحات مزدحمة للغاية تتسم بالبناء المرجل والاحتفاظ الشديد والبنية التحتية المجهدة للمياه والصرف الصحي. وقد انعكست فترات نقص التمويل المتواصلة، مقترنة بتدهور الحالة الاقتصادية للاجئين الفلسطينيين، على شكل تدهور سريع في البيئة العامة التي يعيشون فيها. وتقدر الوكالة أنه يوجد حالياً أكثر من 40,000 مسكن متدني المعايير، باستثناء سوريا، بحاجة إلى إعادة تأهيل. وفي سبيل دعم هدفي التنمية المستدامة 1 و6، وعلى الرغم من التأخيرات في أعمال البناء، قامت الأونروا بتأهيل 561 مسكناً متدني المعايير للاجئين الفلسطينيين الأشد ضعفاً في عام 2020.¹⁵⁰ وفي ضوء الجائحة، وسعت الوكالة أيضاً خدماتها الصحية البيئية لتشمل اللاجئين الفلسطينيين الذين يعيشون في جميع الخيمات الرسمية البالغ عددها 58 مخيماً من خلال تحسين جمع النفايات الصلبة وتنفيذ حملات تطهير منتظمة. كما تم توفير خدمات أخرى، بما في ذلك توفير المياه لتلبية الاحتياجات الأساسية وصيانة شبكات صرف مياه الأمطار ومياه المجاري في الخيمات، وذلك في مجرى السعي نحو الهدفين 1 و6 من أهداف التنمية المستدامة.

يهدف برنامج شبكة الأمان الاجتماعي إلى التخفيف من حدة الفقر وانعدام الأمن الغذائي بين اللاجئين الفلسطينيين الفقراء والضعفاء، مع إعطاء الأولوية في المساعدات للفقراء من فئة الفقر المدقع¹⁴⁷ والمعرضين للخطر. تحقيقاً لهذه الغاية، يوفر برنامج شبكة الأمان الاجتماعي حزمة من التحويلات الاجتماعية، بما في ذلك سلة أغذية أساسية، وأو تحويلات نقدية وأو قسائم نقدية إلكترونية (بطاقات إلكترونية). ومن خلال هذه الطرائق، تقدم الأونروا خدماتها إلى 390,443 مستفيداً من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في جميع أنحاء سوريا (134,995)،¹⁴⁸ وغزة (98,935)، ولبنان (61,076)، والأردن (59,308) والضفة الغربية (36,129). وعلى الرغم من أن قيمة التحويلات الاجتماعية للوكالة لا تغطي جميع الاحتياجات الأساسية، إلا أنها تمثل شريان حياة لمن هم في أمس الحاجة إليها.

الغرض من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي، دعماً للهدفين 1 و2 من أهداف التنمية المستدامة، هو ضمان حصول الفئات الأشد ضعفاً على تحويلات اجتماعية تعادل ما لا يقل عن 50% من الحد الأدنى لمستوى الإنفاق على الغذاء اللازم للحفاظ على الحياة، وقد حقق ذلك بشكل تقريبي في سوريا لصالح 134,995 شخصاً تم حديدهم على أنهم يعتمدون بشكل خاص على مساعدات الوكالة، بمن فيهم المسنون والأسر التي تعيلها إناث وأشخاص ذوو إعاقة. تم دعم هذا العدد من الحالات من خلال ميزانية البرامج وتمويل النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية. ونظراً لمعوقات التمويل، لا يمكن تغطية سوى 22% أو أقل من الاحتياجات الغذائية الدنيا من خلال التحويلات الاجتماعية لبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي التي تم تقديمها إلى الأسر الفقيرة في الضفة الغربية وغزة ولبنان والأردن. كما أن التضخم المستشري قد زاد من انخفاض قيمة التحويلات الاجتماعية في لبنان.¹⁴⁹

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة المستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الذين يعيشون في فقر مدقع.	إقليم الضفة الغربية	91.7	لا يتوفر	لا يتوفر	100.0
	إقليم سوريا	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر
	إقليم غزة	100.0	100.0	100.0	100.0
	إقليم لبنان	5.2	5.2	5.0	13.1
	إقليم الأردن	99.2	100.0	100.0	100.0
الأونروا		75.8	75.5	74.4	79.0
		(باستثناء سوريا)	(باستثناء سوريا)	(باستثناء سوريا)	(باستثناء سوريا)

المصدر: نظام معلومات تسجيل اللاجئين ونظم المعلومات الخاصة بكل إقليم التكرار: سنوياً

إلى الوسائل اللازمة لتلبية احتياجاتهم غير الغذائية الأساسية، بما فيها الرعاية الصحية والتعليم والإسكان. (3) عدم قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على إجراء تقييمات الفقر من خلال زيارة المنازل في الضفة الغربية.

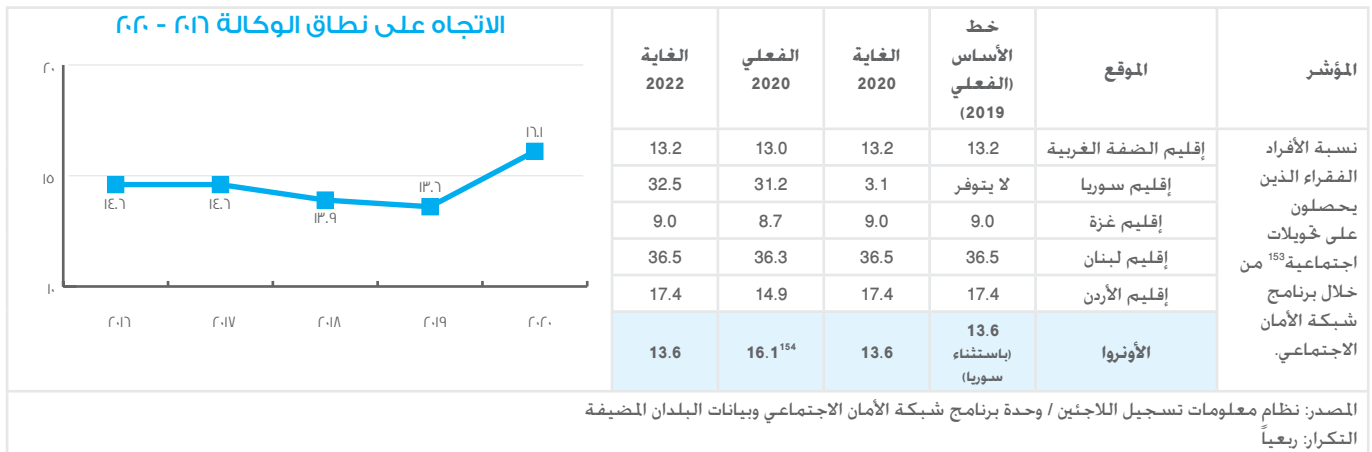
أدت جائحة كوفيد-19، في العديد من أقاليم عمل الأونروا، إلى تفاقم الأزمات الاقتصادية والسياسية القائمة التي تؤثر على استقرار مستوى التشغيل وتوافره وعلى مستويات الأجور. مما أدى إلى زيادة معدلات الفقر التي أثرت على رفاه اللاجئين الفلسطينيين. لذا ظل الفقر معياراً لاستهداف السكان المتضررين من الأزمة. وفي الوقت نفسه، هناك قطاعات من اللاجئين تواجه قيوداً على الدخل بسبب سنهم أو إعاقاتهم أو غياب المعيل التقليدي للأسرة. قد لا تكون هذه الفئات مؤهلة للحصول على الدعم بموجب المعايير الحالية القائمة على الفقر التي وضعها برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. ولكنها ضعيفة للغاية حتى في الأوقات المستقرة نسبياً. بناءً على هذا التمايز، أعادت الأونروا العمل على برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في سوريا في عام 2019 وركزت على الفئات الضعيفة، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين والأسر التي تعيلها نساء والأيتام. وبشكل عام، استفاد 134,995 شخصاً بموجب معايير الضعف الجديدة في سوريا في عام 2020، والتي من خلالها تلقى جميع اللاجئين الفلسطينيين تحويلات نقدية بقيمة 9 دولارات أمريكية للشخص الواحد شهرياً كجزء من المساعدات الطارئة التي توفرها الوكالة. وتم استكمال ذلك من ميزانية البرامج بمبلغ إضافي قدره 5 دولارات أمريكية للفرد شهرياً لصالح الفئات الأشد ضعفاً.

في عام 2020، وصل برنامج شبكة الأمان الاجتماعي إلى 390,443 شخصاً في مختلف أنحاء الضفة الغربية وسوريا وغزة ولبنان والأردن، 74.4% منهم¹⁵¹ تم خديدهم على أنهم من فئة الفقر المدقع من خلال صيغة اختبار الدخل بالطرق البديلة التي تتبعها الوكالة. ومن أجل قياس مستوى فقر الأسر بشكل دقيق في أوساط اللاجئين الفلسطينيين، تقوم صيغة اختبار الدخل بالطرق البديلة بتقييم مجموعة متنوعة من المؤشرات - أو الدلائل البديلة - بما في ذلك ظروف السكن والخصائص الديموغرافية والتعليم والصحة والعلاقة بالقوى العاملة وأصول الأسرة. وفي حين تم جمع هذه البيانات من خلال زيارات منزلية يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون ويجري تكييفها حسب كل إقليم من أقاليم عمل الأونروا، فإن ظهور كوفيد-19 - أرغم هذه الزيارات على التوقف عن العمل واستبدالها جزئياً - في بعض الأقاليم - بتقييمات الفقر عبر الهاتف. اتخذت هذه الإجراءات للحفاظ على الثقة في حالات برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. وفي حين أن الوضع الأمثل أن تساعد الأونروا جميع اللاجئين الذين يعيشون في فقر. فإن عملية التحديد هذه تسمح للأونروا بإعطاء الأولوية في توجيه الدعم بالمساعدات الغذائية والنقدية المحدودة إلى فئة الفقر المدقع.¹⁵²

لم تحقق الأونروا الغاية على نطاق الوكالة لعام 2020 بسبب: (1) القيود على الميزانية، والتي لم تسمح للبرنامج أن يرفع سقف الحالات على نحو ما كان مخططاً في الضفة الغربية والأردن. (2) مستويات الاعتمادية العالية لدى فئة الفقر المطلق في لبنان. في هذا الصدد، ونظراً لصعوبات الوصول إلى سوق العمل وغيرها من القيود الاجتماعية والاقتصادية، يفتقر اللاجئون الفلسطينيون في لبنان



إحدى الأسر المستفيدة من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي أمام مسكنها في مخيم عمان الجديد، الأردن.
© الأونروا 2020، تصوير إبراهيم العلمي

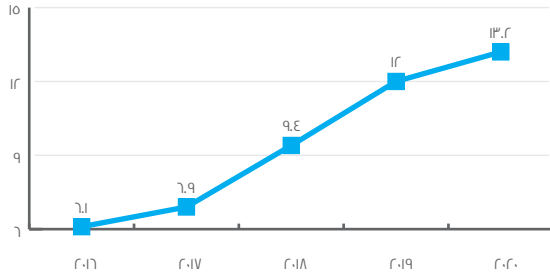


مستفيداً في إطار برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في سوريا، إلا أن هؤلاء تم استهدافهم من خلال معايير الضعف المشار إليها أعلاه وتلقوا الدعم في إطار مزيج من ميزانية البرامج وتمويل الطوارئ.

في غزة، قدمت الأونروا طروداً غذائية لأكثر من 1.1 مليون لاجئ فلسطيني وغيرهم من الأفراد المسجلين الذين تم تقييمهم على أنهم يعيشون تحت خط الفقر. قسمت هذه المساعدة بين برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الاعتيادي، الذي جرى من خلاله دعم 98,935 فرداً، وبرنامج الطوارئ الذي وصل إلى 1,043,173 فرداً. وكفلت مستويات تنسيق الاستهداف والمساعدات حصول اللاجئين على المساعدات على أساس مستويات الفقر لديهم، بصرف النظر عن مصدر التمويل.

من خلال التحويلات الاجتماعية لبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي، دعمت الأونروا حوالي 16.1% من مجموع اللاجئين الفقراء في خمسة أقاليم عمل في عام 2020، ومن بين 390,443 شخصاً تلقوا المساعدة في الضفة الغربية وسوريا وغزة ولبنان والأردن، كانت هناك 215,135 امرأة 43,317 شخصاً تم تحديدهم كأشخاص ذوي إعاقة. ولا تزال القيود المفروضة على التمويل تحد من قدرة الوكالة على تغطية الاحتياجات الأساسية للفقراء من فئة الفقر المدقع والمطلق. ولتحقيق أقصى تأثير من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في ظل هذه القيود، تم تغيير أسلوب التوزيع في لبنان والأردن والضفة الغربية من تقديم المساعدات الغذائية العينية إلى مساعدات نقدية بنسبة 100% في عام 2016. وفي عام 2020، تلقت 156,513 لاجئاً تحويلات اجتماعية على شكل مساعدات نقدية تم إيصالها من خلال مقدمي الخدمات المالية. بالإضافة إلى ذلك، تم تقديم المساعدة إلى 134,995

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠١٦ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة المساكن المتدنية المعايير التي يتم تأهيلها من مجموع المساكن المتدنية المعايير التي يتم تحديدها لفقراء.	إقليم الضفة الغربية	14.1	لا يتوفر	15.4	18.2
	إقليم سوريا	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر
	إقليم غزة	7.2	7.4	7.2	8.0
	إقليم لبنان	44.4	50.0	51.5	69.8
	إقليم الأردن	2.5	3.1	2.8	3.7
	الأونروا	12.0 (باستثناء سوريا)	13.5 (باستثناء سوريا)	13.2 (باستثناء سوريا)	16.7 (باستثناء سوريا)

المصدر: وثائق وتقارير المشاريع التكرار: سنوياً

أعمال تأهيل المساكن تحديات متعددة، منها: (1) نقص التمويل المزمّن (2) تأجيل الأعمال في جميع الأقاليم بين آذار/مارس وأيار/مايو بسبب قيود كوفيد-19 - التي أعاققت قدرة المقاولين على الحصول على الإمدادات والوصول إلى مواقع المشاريع. (3) صعوبات في شراء المواد في لبنان بسبب القيود التي تفرضها المصارف على عمليات السحب بالدولار الأمريكي. (4) التأخيرات في تلقي الموافقات المختلفة من السلطات المعنية. مما أثر على إيصال مواد البناء، وخاصة في غزة.

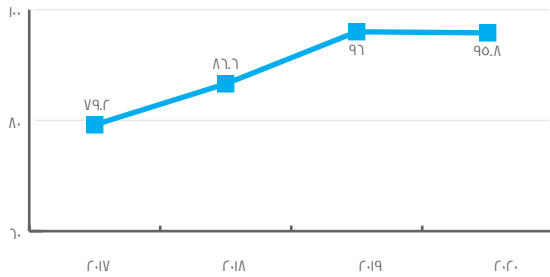
واصلت الوكالة تعزيز نهج المساعدة الذاتية الذي يشرك الأسر في تأهيل مساكنها بشكل مباشر. تحت الدعم والإشراف التقني لمهندسي الأونروا. إن نهج المساعدة الذاتية لا يقوي ملكية المستفيدين فحسب، بل يخفض أيضاً تكاليف إعادة التأهيل بنسبة 7% تقريباً لكل مبنى. وفي عام 2020، تم تأهيل 958 مسكناً باستخدام هذا النهج.¹⁵⁷

إن ضمان مستويات معيشة مناسبة للاجئين الفلسطينيين يشكل أولوية رئيسية للأونروا. مع ذلك، أدت سنوات عديدة من النقص الحاد في التمويل إلى تقليص عدد المساكن المتدنية المعايير التي تمكنت الوكالة من إعادة تأهيلها. ففي عام 2020، تمت إعادة تأهيل 561 مسكناً متدني المعايير من خلال المساعدات غير الطارئة لصالح 561 أسرة. وأعطت التدخلات الأولوية للأسر المصنفة (أو المؤهلة لأن تصنف) ضمن المستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي من خلال عملية تقييم من مرحلتين قيمت ظروفهم الاجتماعية-الاقتصادية، وسلامتهم الجسدية، وظروف الصحة البيئية للمساكن التي يسكنونها.¹⁵⁶ بالإجمال، تم تأهيل 430 مسكناً في لبنان و99 مسكناً في الضفة الغربية و32 في الأردن. ومن خلال تمويل النداء الطارئ، قامت الأونروا بتأهيل 521 مسكناً إضافياً، منها 396 مسكناً في غزة و125 في لبنان (تم تأهيل 124 منها في مخيم نهر البارد). استفادت منها 525 أسرة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واجهت



أحد العمال ينهي العمل على مسكن مشيد حديثاً في مخيم نهر البارد، لبنان. © الأونروا 2020، تصوير ميسون مصطفى

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
مستوى رضا المستفيدين عن المساكن المؤهلة.	إقليم الضفة الغربية	93.1	75.0	94.5	80.0
	إقليم سوريا	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر	لا يتوفر
	إقليم غزة	90.5	75.0	88.1	75.0
	إقليم لبنان	99.0	75.0	96.5	75.0
	إقليم الأردن	95.1	75.0	95.3	75.0
الأونروا		96.0	75.0	95.8	76.3
		(باستثناء سوريا)	(باستثناء سوريا)	(باستثناء سوريا)	(باستثناء سوريا)

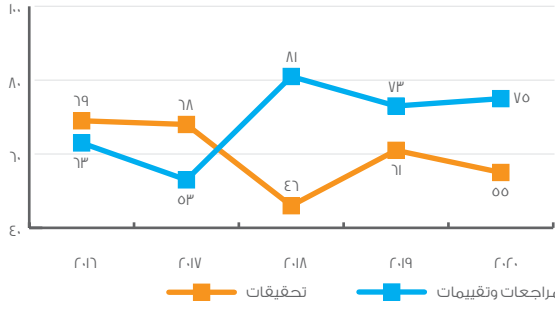
المصدر: وثائق وتقارير المشاريع التكرار: سنوياً

ولاحظ نحو 88% من الأسر التي شملها الاستطلاع أن الصعوبات التنفسية قد تراجعت داخل منازلهم التي أعيد تأهيلها وانخفضت حالات الإسهال، مما سمح لهم بتوفير المال الذي كان سينفق لولا ذلك على الأدوية. بالإضافة إلى ذلك، أفادت الأسر بأن التحصيل الأكاديمي قد تحسن لأنه توفرت لأطفال المساحة التي يمكنهم التركيز والدراسة فيها. وهو تحسن مهم بشكل خاص في ضوء إدخال التعلم عن بعد في آذار/مارس 2020 لجميع الطلبة المسجلين في مدارس الأونروا. كما أشار أكثر من 80% من المجيبين إلى تحسن التفاعل الاجتماعي والراحة ومشاعر تقدير الذات والعزة والكرامة. ومن الجدير بالذكر أيضاً أن حوالي 86% من القوى العاملة المستخدمة في إعادة تأهيل المساكن خلال الفترة المشمولة بالتقرير تم توظيفها من داخل مخيمات اللاجئين، مما أسهم في النشاط الاقتصادي المحلي وفرص كسب العيش.

جرى الأونروا تقييمات سنوية لما بعد إشغال المساكن من أجل تقييم مدى رضا المستفيدين عن المساكن التي أعيد تأهيلها وتأثير تأهيل المساكن على الظروف المعيشية للأسر. أجري تقييم ما بعد إشغال المساكن لعام 2020 على عينة من 476 مسكناً تم تشغيلها لأكثر من ستة أشهر في مختلف أنحاء الضفة الغربية وغزة ولبنان والأردن. واستند إلى مجموعة من المؤشرات التي تتعلق بالظروف المكانية وجودة العمل والحماية والصحة ومشاركة الأسرة. وبسبب جائحة كوفيد-19، أجري هذا التقييم في لبنان والضفة الغربية وغزة من خلال مكالمات هاتفية بدلاً من الزيارات المنزلية. ووجدت التقييمات أن معدل الرضا العام للمستفيدين من المساكن التي تم تأهيلها بلغ 95.8% في عام 2020، متجاوزاً الغاية السنوية بنسبة 20.8%. وسلطت نتائج الاستطلاع الضوء على تحسن الصحة والنظافة والأداء المدرسي باعتبارها بعضاً من تأثيرات التحسن في المساكن.

٢-٦ فعالية الإدارة والعمليات

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٠



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
معدل تنفيذ التوصيات من مراجعات وتقييمات دائرة الرقابة الداخلية.	الأونروا	73	80	75	80
نسبة تحقيقات دائرة الرقابة الداخلية التي تصدر ضمن الإطار الزمني المحدد.	الأونروا	61.3	60.0	55.0	70.0

المصدر: تقارير دائرة الرقابة الداخلية ونظام تتبع العمل في نظام الإدارة القائمة على النتائج التكرار: سنويًا

فترة زمنية مدتها سنتان. وفي السنوات المقبلة، سيتم تعديل المؤشر لقياس أداء الوكالة في تنفيذ التوصيات مقابل جدول زمني للتنفيذ متفق عليه (أي غير محدد تلقائيًا بسنتين). وسييسر هذا التغيير إجراء تقييم أكثر دقة للأداء. مع إبطاء الاعتبار الواجب للوقت والموارد المالية اللازمة لتنفيذ التوصية المعنية.

التحقيقات

يتتبع هذا المؤشر للأداء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز التحقيقات. مع ملاحظة أنه من الأمثل أن يتم إغلاق جميع الحالات في غضون ستة أشهر من مباشرتها. إن غياب أي تأخير غير مبرر في إنجاز التحقيقات يؤدي إلى: (1) تعزيز ثقة الموظفين والمستفيدين الذين يبلغون عن مزاعم سوء السلوك. (2) وإثبات أن الوكالة تتخذ نهجاً ثابتاً وجاداً في معالجة الشكاوى.

في عام 2020، تم إغلاق 18 من 33 قضية في غضون ستة أشهر من فتحها. وكانت هذه النتيجة أقل من الغاية المستهدفة لأن القيود المفروضة على التحرك ذات الصلة بكوفيد-19 - في جميع أقاليم عمل الأونروا تسببت في تأخير إجراء المقابلات مع الأشخاص الخاضعين للتحقيق والشهود. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن هذا المؤشر لا يتعلق إلا بالتحقيقات التي تجريها دائرة خدمات الرقابة الداخلية أو تحيلها الدائرة إلى محققين خارجيين. وستتاح معلومات إضافية بشأن التحقيقات التي تجريها مكاتب الأقاليم في التقرير السنوي المنتظر لدائرة خدمات الرقابة الداخلية لعام 2020. ونظراً للطبيعة المعقدة وغير الخاضعة للتنبؤ التي تتسم بها الادعاءات التي تحقق فيها دائرة خدمات الرقابة الداخلية، فإن هناك مستوى من التقلبات المتوقعة لهذا المؤشر. وستستمر هذه التقلبات على الرغم من النية في تحقيق الغايات السنوية.

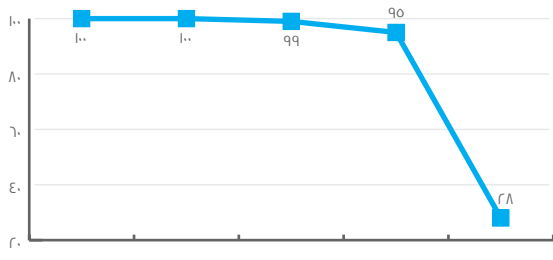
المراجعات والتقييمات

توفر دائرة خدمات الرقابة الداخلية في الأونروا خدمات المراجعة الداخلية والتقييم والتحقيق التي تيسر كفاءة الإدارة ومساءلة الوكالة وفعالية البرامج. وتطرح دائرة خدمات الرقابة الداخلية توصيات من مراجعاتها وتقييماتها على الإدارة. وعندئذ يتم تطوير والاتفاق على خطة عمل محددة زمنياً لتنفيذها. يعتمد مقدار الوقت المطلوب لتنفيذ توصية ما على مدى تعقيد المسألة التي يجري تناولها والموارد المطلوبة لدعم الإجراءات اللازمة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تنفيذ 75% من التوصيات المنبثقة عن عمليات المراجعة والتقييم الصادرة في العامين 2017 و2018 (99 من أصل 132 توصية). وجاء قصور الإنجاز مقابل الغاية 80% متأثراً إلى حد كبير بانخفاض معدل تنفيذ توصيات التقييمات. من خلال هذا المؤشر، تبلغ دائرة خدمات الرقابة الداخلية عن معدل تنفيذ توصيات التقييمات المركزية واللامركزية على حد سواء. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تنفيذ 68% من توصيات التقييم اللامركزية في غضون فترة سنتين. بالمقارنة مع 71% بالنسبة للتقييمات المركزية. إن غالبية التوصيات الصادرة عن التقييمات المركزية واللامركزية على السواء التي ظلت بحاجة إلى تنفيذ تطلبت تغييراً على مستوى السياسات أو موارد إضافية لم تتمكن الوكالة من ضمانها بسبب استمرار القيود المالية. كما أن إعادة ترتيب أولويات الاهتمام والموارد اللازمة للاستجابة إلى كوفيد-19 - ساهمت في تقييد تنفيذ التوصيات المتعلقة. وكان تنفيذ توصيات المراجعات قريباً من الغاية، حيث نُفذت نسبة 79% من التوصيات في غضون فترة السنتين.

وكما سبقت الإشارة أعلاه، تبلغ دائرة خدمات الرقابة الداخلية عن النتائج بشأن معدل تنفيذ توصيات المراجعات والتقييمات في غضون

الاتجاه على نطاق الوكالة ٢٠٢٠ - ٢٠١٨



المؤشر	الموقع	خط الأساس الفعلي (2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020	الغاية 2022
نسبة منشآت الأونروا التي تستقبل زيارتين أو أكثر للتفتيش على الحياد سنوياً.	إقليم الضفة الغربية	86 ¹⁵⁸	100	63	100
	إقليم سوريا	لا يتوفر	100	93	لا يتوفر
	إقليم غزة	100	100	12	100
	إقليم لبنان	100	100	1	100
	إقليم الأردن	100	100	5	100
الأونروا		95 (باستثناء سوريا)	100	28	100 (باستثناء سوريا)

المصدر: سجلات فريق الحماية والحياد التكرار: سنوياً

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حدث القيود المفروضة على الحركة والإغلاقات الوطنية والمحلية الدورية المرتبطة بجائحة كوفيد-19 من عدد عمليات التفتيش على المنشآت التي أمكن إجراؤها في جميع أقاليم عمل الأونروا. واستخدمت فرق الحماية والحياد فترات رفع الإغلاق لإعطاء الأولوية لإجراء زيارات مفاجئة للمنشآت التي تم تسجيل غالبية انتهاكات الحياد فيها. وفي عام 2020، تم إجراء 1,171 عملية تفتيش مفاجئة إلى 868 منشأة. أي أقل بمقدار 828 عملية تفتيش عن عام 2019. لقد سعت الوكالة إلى ضمان تفتيش أكبر عدد ممكن من المنشآت. وبحلول نهاية العام، تم تفتيش 87% من جميع المنشآت على نطاق الوكالة مرة واحدة. حيث أجريت زيارة تفتيش واحدة على 90% أو أكثر من جميع المنشآت في جميع الأقاليم، باستثناء لبنان. كما هو مبين في الجدول أدناه.

إحدى الطرق التي خمي بها الأونروا الحياد تتم من خلال عمليات التفتيش المنتظمة على الحياد لجميع منشآت الوكالة. وهو نشاط تضعض استقراره نتيجة للأزمة المالية التي واجهتها الأونروا في عام 2018. كنتيجة مباشرة لذلك، خضع برنامج موظفي دعم العمليات، المسؤول عن عمليات التفتيش على المنشآت، لتعديل وتقليص واسعة النطاق. وفي هذا الصدد، انخفض عدد الموظفين المعنيين بالحياد خلال العامين 2018 و2019 بنسبة 41% (من 75 إلى 44 في جميع الأقاليم). استجابة لهذا الأمر، قامت الوكالة خلال الفترة من 2018 إلى 2020 بما يلي: (1) عدلت إجراءات العمل الموحدة الخاصة بالتفتيش. (2) خفضت تواتر عمليات التفتيش على الحياد من أربع زيارات إلى اثنتين في السنة بالنسبة للمنشآت التي لا يوجد فيها تاريخ سابق بانتهاكات جسيمة. (3) أنشأت ونفذت حداً أدنى لهيكل الطاقم في جميع أقاليم عمل الأونروا من أجل صيانة حياد المنشآت.

المؤشر	الموقع	الغاية 2020	الفعلي 2020
نسبة منشآت الأونروا التي استقبلت زيارة واحدة للتفتيش على الحياد في عام 2020.	إقليم الضفة الغربية	100	92.7
	إقليم سوريا	100	99.0
	إقليم غزة	100	100
	إقليم لبنان	100	58
	إقليم الأردن	100	90
الأونروا		100	87

أو كان بحاجة إلى استبدال في منشأة تابعة للأونروا. (2) 75 حالة كانت فيها لافتات الأمم المتحدة غائبة على منشأة تابعة للأونروا. (3) 76 حالة لم توجد فيها لافتات مرئية مفادها «منوع حمل السلاح». (4) 21 حالة من الكتابة على الجدران أو الشعارات أو الملصقات داخل منشآت الوكالة. (5) 11 حالة من الكتابة على الجدران أو الشعارات أو الملصقات خارج منشآت الأونروا.

هناك مجالات لا يمكن فيها حل قضايا الحياد في منشآت الأونروا على الفور بسبب: (1) الحاجة إلى التواصل بكياسة والاستثمار المطول على المستوى المجتمعي. (2) عدم توفر التمويل اللازم لإعادة وضع اللوحات الجدارية الواسعة الانتشار في السابق وشراء لافتات وأعلام الأمم المتحدة ولافتات «منوع حمل السلاح».

يعد تفتيش المنشآت واحداً من طائفة من الأنشطة التي تجري في جميع أنحاء الوكالة لدعم مبدأ الحياد وفقاً لإطار الحياد في الأونروا الصادر في عام 2017. وتشمل هذه الأنشطة ما يلي: (1) تدقيق

تم تفتيش حوالي 28% من المنشآت مرتين. وكانت التغطية منخفضة بشكل خاص في لبنان. حيث ساهمت الاضطرابات المدنية المستمرة على مدار العام والانفجار المدمر الذي وقع في آب/أغسطس 2020 في مرفأ بيروت في تقييد الحركة بقدر أكبر، بالإضافة إلى الإغلاقات الوطنية والمحلية التي فرضت في آذار/مارس - أيار/مايو وأب/أغسطس وتشرين الأول/أكتوبر - تشرين الثاني/نوفمبر استجابة إلى كوفيد-19. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أعيد العمل بجدول زمني واسع النطاق لعمليات التفتيش في سوريا.

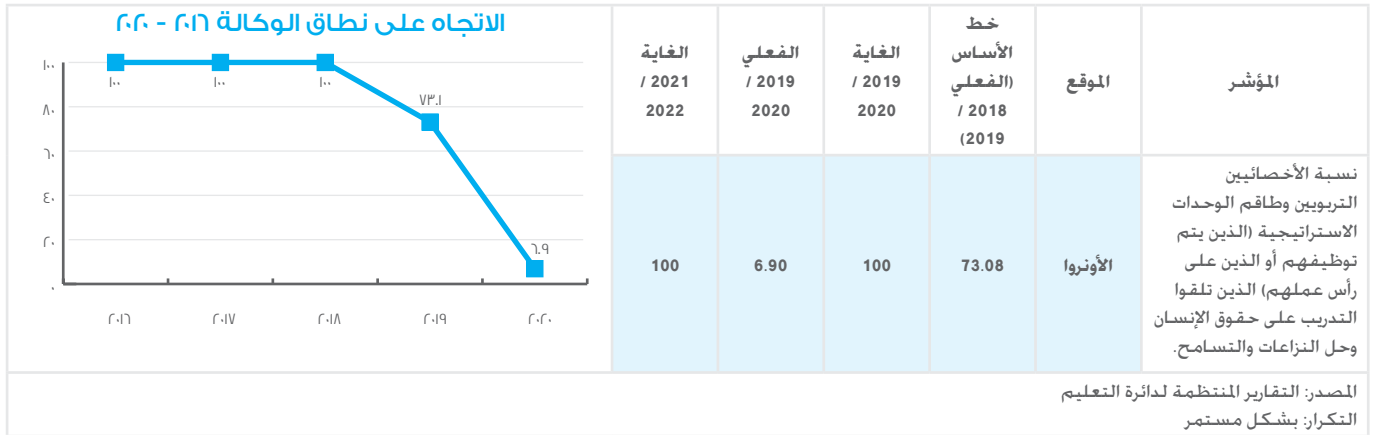
حددت عمليات التفتيش التي أجريت خلال الفترة المشمولة بالتقرير عدداً من قضايا الحياد والانتهاكات، بما في ذلك عدم وجود أعلام الأمم المتحدة وغيرها من اللافتات ذات الصلة. إلى جانب وجود شعارات وكتابة على الجدران وأو غيرها من الصور داخل أو خارج منشآت الأونروا لا تمثل لمبدأ الحياد. تمت معالجة هذه المسائل والانتهاكات حيثما أمكن ذلك. وفي عام 2020، اتخذت مكاتب الأقاليم التابعة للأونروا إجراءات لحل: (1) 60 حالة لم يكن فيها علم الأمم المتحدة مرئياً

الاجتماعي والحياد لجميع الموظفين. وبحلول نهاية عام 2020. كان 88% من موظفي الوكالة قد أكملوا الدورة. ومن المتوقع أن يصل معدل الإكمال/الإجاز هذا إلى 100% بحلول نهاية عام 2021 في أعقاب التدابير التي اتخذتها دائرة الموارد البشرية في تموز/يوليو 2020. والتي تشمل إمكانية فرض تدابير تأديبية وأو إدارية على الموظفين الذين لا ينجزون الدورة بحلول 31 كانون الأول/ديسمبر 2021. وخلص تقييم خارجي للدورة الإلكترونية. تم الانتهاء منه في كانون الأول/ديسمبر 2020. إلى أنه على الرغم من وجود حاجة لبعض التحسينات. إلا أن الدورة نجحت في زيادة المعرفة والفهم والامتثال لقواعد الأونروا وأنظمتها. مما أدى تناقص انتهاكات الحياد.

كما أن الحياد هو أيضاً أحد أبعاد المراجعة المستمرة للكتب المدرسية وتنفيذ النهج الذي يركز على المعلمين.

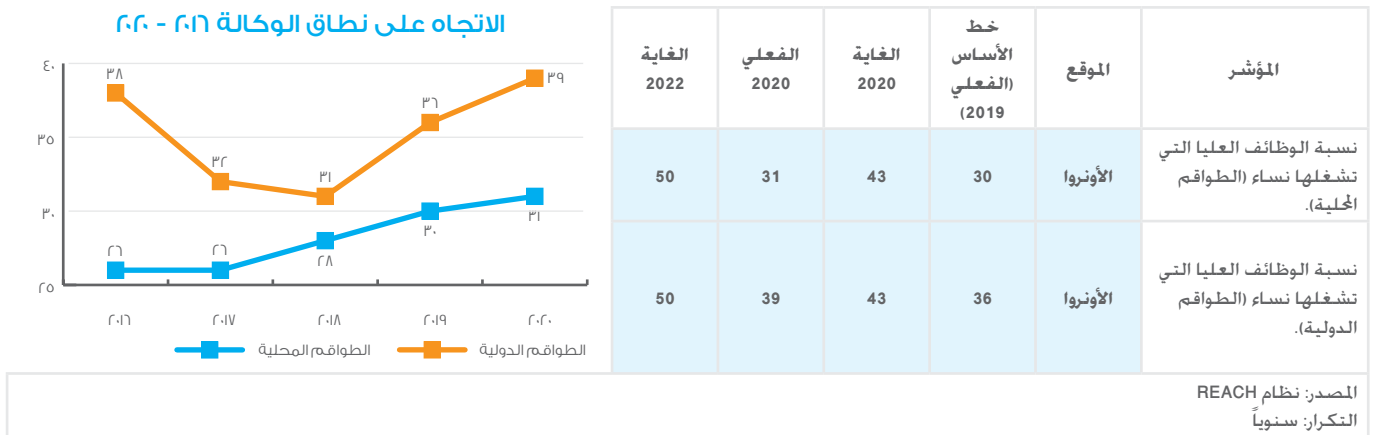
جميع الكيانات التي ترد منها أموال أو تُقدم إليها. (2) تطبيق نظام للتحقيق والانضباط للنظر في الادعاءات الموجهة ضد الموظفين فيما يتعلق بالحياد. وفي عام 2020. باشرت دائرة خدمات الرقابة الداخلية في ستة تحقيقات في انتهاكات متعلقة بالحياد. وتتعلق ثلاثة من هذه الانتهاكات المزعومة بأنشطة سياسية وثلاث تتعلق بمنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي. وكانت هناك حالة واحدة تبين أنه لم يقدّم الدليل عليها. فيما كانت البقية في انتظار نتيجة التحقيقات عند نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

واصلت الوكالة أيضاً توعية موظفيها بالمسائل المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والحياد. واستمر تنظيم دورة التعلم الإلكتروني الإلزامية عن وسائل التواصل الاجتماعي والحياد. التي أطلقت في عام 2017. والتي تقدم إرشادات دقيقة عن وسائل التواصل



أنه تم تأجيل التدريب على حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح للبقية في غزة والأردن إلى الفصل الصيفي من العام الدراسي 2021/2020 بسبب بيئة العمل في ظل كوفيد-19. وفي سوريا. أدى دوران الموظفين في برنامج حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح إلى تأخير إجراء التدريب لكل من الأخصائيين التربويين ومنسقي وحدة الدعم الاستراتيجي. مع ذلك. وفي وجود ضابط اتصال معني بحقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح حالياً. سيتم تقديم التدريب للأخصائيين التربويين الستة والمنسقين الخمسة لوحدة الدعم الاستراتيجي بين آذار/مارس وحزيران/يونيو 2021.

واصل برنامج حقوق الإنسان وحل النزاع والتسامح أداء دور رئيسي في تعزيز ثقافة احترام الحقوق بين طلبة الأونروا والمجتمع المحلي. ومع ذلك. فإن بناء القدرات المستمر للكادر التعليمي الرئيسي. الذي كان مخططاً له في النصف الأخير من العام الدراسي 2020/2019. تعطل بشدة بسبب القيود ذات الصلة بكوفيد-19. وعلى مدار العام الدراسي 2020/2019. كان من المقرر تدريب نحو 22 أخصائياً تربوياً معينين حديثاً في سوريا وغزة والأردن. وسبعة منسقين لوحدة الدعم الاستراتيجي معينين حديثاً في الأردن وسوريا. كما تم تدريب المنسقين الجديدين لوحدة الدعم الاستراتيجي في الأردن بنجاح. إلا



تمثيل الإناث 54%. حيث يتم توظيف 15,585 موظفة أنثى و13,171 موظفاً ذكراً من مجموع القوى العاملة البالغ عددها 28,756 شخصاً.

في كانون الأول/ديسمبر 2017. صدرت خطة عمل الأونروا للموارد البشرية بشأن التكافؤ بين الجنسين. التي تحدد غايات طموحة لتحسين المساواة بين الجنسين. وحتى نهاية العام 2020. بلغت نسبة

المتخصصة، ولا سيما في مجالات إدارة الأمن والمالية وتكنولوجيا المعلومات. ويجري السعي بشكل نشط إلى إتاحة الفرص لزيادة عدد المتقدمات لشغل مناصب عليا في الأونروا. بما في ذلك استخدام قوائم موظفي كيانات الأمم المتحدة الأخرى. وساهمت قيود كوفيد-19 في الحد من إمكانية تعيين موظفين محليين. فحسب سياسة اختيار موظفي الوكالة المحليين، ينبغي إجراء الاختبارات لتعيين موظفين محليين في مباني الأونروا. ولكن ذلك لم يكن ممكناً بسبب القيود التي فرضتها الجائحة، والتي حظرت على الأطراف الخارجية الدخول إلى مباني الوكالة. بالإضافة إلى ذلك، أسفرت تدابير التقشف المفروضة خلال الربع الأخير من عام 2020 عن تجميد التوظيف في جميع الوظائف المحلية. وأخيراً، فإن ارتفاع معدلات الاحتفاظ بالموظفين يتيح فرصاً محدودة لمعالجة الاختلال بين الجنسين في المستويات العليا للموظفين المحليين. وعلى الرغم من هذه التحديات، واصلت الوكالة اتخاذ خطوات استباقية في استهداف المواهب النسائية العالية المستوى. وبالإضافة إلى ذلك، تم تعيين موظفات إناث في منصب قائمات بالأعمال في الوظائف العليا الشاغرة.

في نهاية عام 2020، جاء توزيع الموظفين المحليين حسب النوع الاجتماعي في المناصب العليا والقيادية (على الدرجة 16 فما فوق) 31% من الإناث مقابل 69% من الذكور. ومن بين 503 وظيفة من الوظائف المحلية العليا، شغلت 158 وظيفة بواسطة موظفات إناث و345 وظيفة بواسطة ذكور. وفي حين يمثل ذلك تحسناً بنسبة نقطة مئوية واحدة عن النتائج التي تحققت في عام 2019، إلا أنه أقل بنسبة 12% عن الغاية لعام 2020. ومن بين كبار الموظفين الدوليين (على درجة P5 فما فوق)، كانت نسبة 39% من شاغلي الوظائف من الإناث (22 من أصل 56) و61% (34 موظفاً) من الذكور. يمثل ذلك زيادة بنسبة 3% عن عام 2019، ولكنه أقل من الغاية السنوية بنسبة 4%.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أثرت بيئة العمل التي فرضها كوفيد-19، إلى جانب الوضع المالي للوكالة واستمرار الصعوبات في العثور على إناث مؤهلات متقدمات لشغل الوظائف العليا، على تحقيق غايات عام 2020. وعلى الرغم من الإعلان الواسع النطاق عن الوظائف الشاغرة في الأونروا، بقيت الوكالة تواجه تحدياً في العثور على مرشحات مؤهلات عاليات المستوى لشغل الوظائف الدولية

٢-٧ المساءلة أمام السكان المتضررين

الخيّمات¹⁶⁰ و47 اجتماعاً مع اللجان النسوية. و166 اجتماعاً مع لجان الشباب لقياس احتياجات المجتمعات المحلية التي تضمنت طلبات لزيادة: (1) فرص كسب العيش. (2) وكمية المساعدات الغذائية. (3) وخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي. (4) وتقديم الدعم للناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. (5) والمساعدات النقدية.

عقدت أيضاً منابر تشاركية خاصة بالبرامج خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وجرى التماس مساهمات من المرضى بشأن جودة الخدمات الصحية ومدى تيسر الوصول إليها وتكييف الخدمات في أعقاب ظهور جائحة كوفيد-19. وقدم المرضى مساهماتهم من خلال 27 اجتماعاً مع لجان أصدقاء المراكز الصحية في الضفة الغربية وسوريا ولبنان. وفي إطار برنامج التعليم في الأوتروا. واصلت لجان المعلمين وأولياء الأمور أداء دور مهم في تعزيز الروابط بين الطلبة والمعلمين والأهالي. ليس أقلها أثناء الانتقال إلى التعلم عن بعد لجميع الطلبة المتحقيين بمدارس الوكالة. وعلى مدار العام، نشطت 95.8% من لجان المعلمين وأولياء الأمور من خلال اجتماعات على الإنترنت ومناقشات جماعية على وسائل التواصل الاجتماعي بدلاً من اجتماعات اللجان التقليدية. وعلى الرغم من الجائحة، استمرت أيضاً عمليات الرصد بعد التوزيع. وفي هذا الصدد، أُجري 28 استطلاعاً للرصد بعد التوزيع في الضفة الغربية (18) والأردن (5) وغزة (3) ولبنان (1) وسوريا (1). أُنحت للوكالة تتبع أثر توزيع المساعدات النقدية والغذائية وتعديل البرامج وفقاً لذلك حيثما وجدت ضرورة لذلك.

٢-٧-٣ آليات تقديم التعقيبات والشكاوى والاستجابة لها

واصلت الأوتروا تشجيع تقديم التعقيبات والشكاوى والاستئنافات كوسيلة توفر الوكالة من خلالها للاجئين الفلسطينيين سبباً آمناً وسرياً لإثارة بواعث القلق وتلقي الردود أو التعويض عن الأضرار فيما يتعلق بطائفة من المسائل التي تتراوح من جودة الخدمات المقدمة إلى الشكاوى الحساسة المتعلقة بمزاعم فساد وأو إساءة استخدام الأصول وأو سلوك الموظفين. وقد جرى ذلك من خلال الخطوط الهاتفية الساخنة. وصناديق الشكاوى في منشآت الأوتروا، والبريد الإلكتروني، والحسابات على وسائل التواصل الاجتماعي. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، وردت 32,372 شكوى من المستفيدين تخص خدمات الوكالة. وتعلقت الشكاوى الأكثر شيوعاً بما يلي: (1) تقديم المساعدات الغذائية. (2) الأهلية للحصول على المساعدات النقدية وقيمتها. (3) فترات الانتظار لإعادة تأهيل المساكن المتدنية المعايير. (4) تعليق الخدمات في أعقاب ظهور كوفيد-19. (5) الصعوبة التي يجدها الطلبة في الوصول إلى التعلم عن بعد. وتمت مراجعة جميع الشكاوى والرد عليها أو كانت قيد البحث للرد عليها بحلول نهاية عام 2020. وقد قامت الوكالة بتكليف عملياتها لتلقي الشكاوى حيثما كان ممكناً. استجابة إلى ظهور كوفيد-19. - على سبيل المثال، استجابت الأوتروا لدعوات اللاجئين لزيادة قيمة المساعدات النقدية من أجل مساعدتهم على تلبية احتياجاتهم الأساسية. فقدّمت مساعدات نقدية إضافية إلى 840,746 لاجئاً فلسطينياً في سوريا وغزة ولبنان والأردن. بتمويل من النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - (آذار/مارس - تموز/يوليو 2020).

في عام 2020، أُتخذت خطوات استباقية في جميع أقاليم العمل لضمان المشاركة الفعلية للاجئين الفلسطينيين في جميع مراحل إدارة دورة البرامج. استرشاداً بإطار الوكالة الذي يحكم المساءلة أمام السكان المتضررين.¹⁶⁹ على الرغم من بيئة العمل في ظل كوفيد-19. - وقد حقق ذلك من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل التي تشمل حملات الاتصال والاستئنافات وآليات الشكاوى بخصوص برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. وتوزيع المساعدات الغذائية والنقدية الطارئة، وتقييمات ما بعد الإشغال بالنسبة للاجئين الذين تم دعمهم في تأهيل مساكنهم. والمشاورات المتكررة بين الإدارة العليا للأوتروا واللاجئين الفلسطينيين. وفي جميع الحالات، استند التفاعل إلى الأرضيات الفريدة التي توفرت من خلال: (1) القوى العاملة في الوكالة التي تضم قرابة 29,000 موظف أوتروا. تشارك الغالبية العظمى منهم في تقديم المساعدات بشكل مباشر وينحدرون من مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين التي يخدمونها. (2) وشبكة واسعة من مكاتب المناطق ومكاتب خدمات الخيّمات والمدارس (بما في ذلك البرلمانات المدرسية ولجان المعلمين وأولياء الأمور) والمراكز الصحية (بما في ذلك لجان أصدقاء المراكز الصحية) وغيرها من المنشآت. وكفل ذلك للاجئين إمكانية مباشرة ومنظمة للوصول إلى موظفي الوكالة والتفاعل معهم.

٢-٧-٤ التشارك بالمعلومات

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، منح اللاجئون الفلسطينيون إمكانية الوصول إلى معلومات دقيقة وملائمة وعاجلة عن: (1) حقوقهم واستحقاقاتهم. (2) وخدمات الأوتروا. (3) ومعايير السلوك في الوكالة. وقد قامت مكاتب الأقاليم بنقل هذه المعلومات من خلال حملات موجهة في الخيّمات ومدارس الأوتروا ومراكزها الصحية. والتواصل المجتمعي بواسطة موظفي الأوتروا. ووسائل التواصل الاجتماعي. والمقابلات مع وسائل الإعلام. وأدت القيود المفروضة على الحركة في جميع أقاليم عمل الوكالة إلى زيادة الاعتماد على توجيه الرسائل من خلال حسابات الوكالة على فيسبوك وتويتير ويوتيوب. وفي عام 2020، بلغ عدد متابعي منصات التواصل الاجتماعي التابعة للأوتروا 824,004 أشخاص، وهو ما يشكل زيادة عن الرقم 719,013 شخصاً المسجل في عام 2019. كما تم تسجيل 22,053,395 مشاهدة إضافية على قناة يوتيوب التابعة للوكالة. وخلال العام، تركزت جهود التشارك بالمعلومات على: (1) تكييف خدمات الأوتروا بعد ظهور جائحة كوفيد-19. - (2) توجيه رسائل الصحة العامة لمنع انتشار الجائحة في مخيمات اللاجئين والتخفيف من حدتها. (3) تقديم المساعدات الغذائية في غزة. (4) الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال حملة الـ16 يوماً. وقد تم الوصول إلى ما يقدر بنحو 507,300 لاجئ فلسطيني على نطاق الوكالة من خلال هذه الجهود التي قادتها مكاتب الأقاليم.

٢-٧-٥ المشاركة

جرى على مدار عام 2020 اتخاذ خطوات استباقية لضمان أن يتم التشاور مع اللاجئين الفلسطينيين بشأن خدمات الوكالة وأن ينالوا فرصة المشاركة بنشاط في تصميم الخدمات وتقديمها وتقييمها. وجرى عبر جميع الأقاليم عقد نحو 54 اجتماعاً مع لجان خدمات

٢-٨ الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية

الجنسية في عام 2020. وتم تطبيق أداة تقصي الخلفية "الفحص الواضح" لاستخدامها في التوظيف وبدأ التدريب على استخدامها في مكاتب الأقاليم في الأونروا. وفي شباط/فبراير، قام مكتب الأخلاقيات بتدريب 347 موظفاً في غزة على الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية ومنع التحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة. وعلى الرغم من أن الجائحة حالت إلى حد كبير دون التدريب الوجيه اعتباراً من آذار/مارس فصاعداً، إلا أنه تمكن نحو 69.67% من موظفي الوكالة من إنجاز دورة الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية الإلزامية على الإنترنت، وأكمل 70.10% الدورة الإلكترونية لمنع التحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. واستكمل ذلك بحلقة بث مباشر على فيسبوك لمكتب الأخلاقيات تضمنت مقطعاً عن الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية والتحرش الجنسي ووصلت إلى 2,600 موظف وموظفة في تشرين الثاني/نوفمبر. وواصلت مكاتب الأقاليم أيضاً توفير التدريب على الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية للموظفين الميدانيين. بما في ذلك في: (1) لبنان، حيث تم تدريب 60 موظفاً، من بينهم 26 شخصاً يعملون في مركز العّل في سيبلين، (2) وغزة، حيث تم تدريب 60 مرشداً صحياً وتربوياً على الكشف عن الحالات وإحالتها بأمان. بالإضافة إلى ذلك، وكجزء من استجابة الوكالة إلى كوفيد-19، تم نشر التوجيهات الفنية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية، واستخدمت جميع الأقاليم خطوطاً هاتفية ساخنة جديدة، إلى جانب تلك القائمة، لتحسين الإبلاغ عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة إليها، بما يشمل حالات الاستغلال والإساءة الجنسية. كما عمم مكتب الإقليم في كل من لبنان وغزة رسائل حول قنوات الإبلاغ عن الاستغلال والإساءة الجنسية من خلال الاتصالات الرسمية وقنوات التواصل الاجتماعي، وكذلك من خلال المجموعات المجتمعية على شبكات واتس-آب.

في عام 2020، فتحت خمس قضايا استغلال وإساءة جنسية خصت تسع ضحايا، واتخذت الوكالة جميع التدابير المناسبة لمعالجة هذه الادعاءات. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أُنجزت سبعة تحقيقات، حيث تمت إقامة الدليل على خمس حالات منها. وأسفرت ثلاثة تحقيقات عن قرارات تأديبية حيث تم فصل الجناة أو إنهاء عقودهم. ولم يبت بعد في قرارين يتعلقان بفرض جزاءات في قضيتين استكملتا مؤخراً. وفي عام 2020، أطلقت مبادرة مشتركة بين دائرة خدمات الرقابة الداخلية ومكتب الأخلاقيات وضباط الاتصال المعنيين بالحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية تم بموجبها الشروع في عملية لضمان تزويد الضحايا والمشتكين من الاستغلال والإساءة الجنسية الذين يبلغون عن هذه الحالات بالمعلومات والدعم القانوني والنفسي والاجتماعي والصحي، عند الحاجة.

تمثل حالات الاستغلال والإساءة الجنسية والتحرش الجنسي انتهاكات جسيمة للأمانة وواجب الرعاية الذي تدين به الأونروا لكل من اللاجئين الفلسطينيين وموظفيها. فالاستغلال والإساءة الجنسية والتحرش الجنسي تنتهك الحقوق وتسبب الصدمة والأذى. وتخلق أماكن عمل سامة (في حالة التحرش الجنسي). وتقوض الغرض الرئيسي من دور الوكالة في تقديم الخدمات وفقاً للمبادئ الإنسانية. ويمثل القضاء على الاستغلال والإساءة الجنسية والتحرش الجنسي أولوية على نطاق الوكالة، ويتم تكريس عدد متزايد من المبادرات على نطاق منظومة الأمم المتحدة لبذل جهود فعالة في لوقاية والاستجابة. تعتمد قدرة الأونروا على مساعدة اللاجئين الفلسطينيين بقوة على قدرة موظفيها على التمسك بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والمهني وتعزيزها.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شاركت الأونروا بنشاط في مبادرات الأمم المتحدة واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية، وانخرطت الوكالة في تطوير مبادرات على نطاق المنظومة، بما في ذلك صياغة بيان بحقوق الضحايا مع محامي الأمم المتحدة لحقوق الضحايا، وتوفير التعقيبات والتدريب على الإبلاغ الإلكتروني عن الحوادث، والمشاركة في فريق العمل المعني بالتحرش الجنسي التابع لمجلس المدراء التنفيذيين للسير قدت في مسار عمل النهج المرتكز إلى الضحايا. كما شارك حوالي 1,260 شخصاً من موظفي الأونروا في استطلاع التصورات السنوي على نطاق الأمم المتحدة عن الاستغلال والإساءة الجنسية والتحرش الجنسي.

في تموز/يوليو 2020، تسلم رئيس قسم الأخلاقيات رئاسة فريق العمل المعني بسوء السلوك الجنسي التابع للأونروا من دائرة الشؤون القانونية كجزء من الجهود التنظيمية المخطط لها للمضي قدماً في المبادرات الرئيسية للحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية في إطار التدخلات البرمجية، واستكملت عملية إعادة الهيكلة هذه بإضافة موظف مكرس لتنسيق وتنفيذ مبادرات الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية. كما تم وضع واعتماد اختصاصات جديدة لضباط الاتصال في الأقاليم، حيث عين كل مكتب إقليم ضابطي اتصال لمعالجة الثغرات المهمة في دعم الضحايا والتوعية المجتمعية والإبلاغ وتحسين التنسيق والاتساق بين المبادرات على مستوى الأقاليم وعلى مستوى الرئاسة، وشمل ذلك وضع خطط عمل لتتبع المبادرات، وإنشاء منصة مشتركة للموارد الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية، وتحسين المتابعة والإبلاغ عن دعم الضحايا.

على الرغم من الانقطاع الناجم عن كوفيد-19، إلا أنه تم إطلاق العديد من المبادرات العملية في مجال الحماية من الاستغلال والإساءة

٢-٩ الصفقة الكبرى

(5) التخطيط والتمويل المتعدد السنوات: يرجى الاطلاع على الفصل السادس من هذا التقرير.

(6) متطلبات الإبلاغ: إن التزام الوكالة بإدخال تحسينات على الإبلاغ ينعكس في التقرير الحالي الذي يدمج الإبلاغ عن النتائج عبر ميزانية البرامج للأونروا والنداءات الطارئة والنداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - واستراتيجية تعبئة الموارد. تواصل الوكالة، عن طريق الجمع بين مختلف التقارير المستقلة في وثيقة واحدة، تقديم لمحة شاملة عن التقدم المحرز والتحديات والمسائل ذات الصلة المتعلقة بمختلف بوابات تمويلها. ما يعزز الشفافية دون التضحية بالمعلومات. ومن خلال تقرير العمل السنوي لعام 2020، تواصل الأونروا الإبلاغ عن النتائج وتحليل الاتجاهات استناداً إلى مؤشرات الأداء التي يسترشد بها التقدم العام نحو تحقيق النتائج الاستراتيجية للاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2016-2022. منذ التوقيع على الصفقة الكبرى في عام 2016، أدرج تقرير العمل السنوي تدريجياً أقساماً مكرسة للقضايا الشاملة، بالإضافة إلى تعزيز التركيز على البيانات المصنفة حسب الجنس والعمر لعدد متزايد من المؤشرات.

(7) الانخراط في العمل الإنساني - الإنمائي: واصلت الأونروا في عام 2020 تقديم المساعدات الطارئة بالتوازي مع أنشطة التنمية البشرية، مع تكييف خدماتها في مجال التنمية البشرية لتلبية احتياجات المتضررين من الأزمات. وقد تمكنت الأونروا، بالبناء على برامجها الحالية وهيكلها الأساسية، من تكييف خدماتها بسرعة مع الاحتياجات والتحديات الإنسانية الجديدة الناجمة عن كوفيد-19. وبالتالي ضمان استمرار توافر الخدمات الأساسية في جميع أقاليم العمل. كما أعيدت صياغة مفهوم نهج الأونروا للتعليم في حالات الطوارئ للتكيف مع التحديات الجديدة التي تفرضها الجائحة. ومع بداية العام الدراسي 2021/2020، واصلت الوكالة ضمان استمرارية التعلم لصالح نحو 540,000 طالب وطالبة في مدارسها في الأقاليم الخمسة. من خلال طرق التعليم المباشر وجهاً لوجه وطرق التعليم المختلطة والتعلم عن بعد بشكل كامل.

وخلال الجائحة، تمكنت الأونروا أيضاً من ضمان استمرارية الخدمات الصحية الأساسية للاجئين الفلسطينيين. وزادت من تنفيذ التدابير الوقائية في مراكزها الصحية التي يبلغ مجموعها 140 مركزاً، بما في ذلك اعتماد نظام فرز لتقصي المرضى الذين لديهم أعراض تنفسية بأمان. كما نفذت خدمات التطبيب عن بعد وإيصال الأدوية الأساسية إلى منازل مرضى الأمراض غير السارية للحد من الازدحام في المرافق الصحية. وتم تزويد جميع العاملين الميدانيين في الأونروا بمعدات الحماية الشخصية بانتظام.

تم إطلاع مكتب أمانة الصفقة الكبرى على «التقرير الذاتي» للوكالة حول التقدم المحرز في عام 2020، وسيتم نشره، مع تقارير الموقعين الآخرين، في النصف الأول من عام 2021.

الصفقة الكبرى، التي أطلقت في مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني المنعقد في اسطنبول في عام 2016، حددت 51 التزاماً متبادلاً عبر 10 مسارات عمل مختلفة.¹⁶¹ قدمت الأونروا التزامات بشأن سبعة من مسارات العمل هذه. وفي نهاية العام 2020، تم إحراز تقدم في المجالات التالية:

(1) زيادة الشفافية المالية: في عام 2020، أحرزت الأونروا تقدماً كبيراً فيما يتعلق بنشر المعلومات المالية على الموقع الإلكتروني للمبادرة الدولية لشفافية المعونات. وفي آذار/مارس 2020، وعلى الرغم من نقص الموارد المخصصة، نشرت الأونروا، للمرة الأولى، بيانات ميزانية 2019 و2020 على موقع المبادرة الدولية. ومنذ ذلك الحين، واصلت الأونروا نشر المعلومات المالية على أساس ربع سنوي. وقدمت معلومات عن ميزانية البرامج للوكالة ونداءاتها الطارئة ومشاريعها.¹⁶²

(2) البرامج النقدية: في عام 2020، ظلت البرامج النقدية تشكل أولوية للأونروا. حيث تم الوصول إلى 155,000 مستفيد من خلال الحماية الاجتماعية القائمة على المساعدات النقدية كل ثلاثة أشهر في الضفة الغربية ولبنان والأردن. وفي عام 2020، وسعت الأونروا برنامج شبكة الأمان الاجتماعي ليشمل 134,995 لاجئاً من أشد الفئات ضعفاً في سوريا، تلقوا 14 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد شهرياً. وتم تمويل ذلك من خلال الجمع بين ميزانية البرامج والمساعدات الطارئة. وتم حديد المستفيدين من شبكة الأمان الاجتماعي على أساس معايير الضعف التي تعطي الأولوية للأسر التي تعيلها إناث وأشخاص ذوو إعاقة ومسنون والقصر غير المصحوبين بذويهم (الأيتام). واستمر 280,000 لاجئ فلسطيني إضافي في سوريا (من خارج شبكة الأمان الاجتماعي) في تلقي مخصصات نقدية أساسية قدرها 9 دولارات أمريكية للشخص الواحد شهرياً، بتمويل من المساعدات الطارئة. في مجرى الاستجابة إلى المشقة الإضافية التي سببها كوفيد-19، قدمت الأونروا أيضاً مساعدات نقدية طارئة لأكثر من 900,000 لاجئ فلسطيني في أقاليم عملها الخمسة.

(3) تكاليف الإدارة: في عام 2020، واصلت الأونروا اعتماد واستخدام نظم المعلومات الإلكترونية لإدارة الصحة والتعليم. وبحلول نهاية عام 2020، كانت 139 عيادة صحية من بين 140 عيادة قد نفذت نظام الصحة الإلكتروني بالكامل. واعتمدت الوكالة أيضاً نظام إنسبير (INSPIRA)، وهو منصة التوظيف التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، والتي ستيسر تعزيز فعالية التوظيف واجتذاب المواهب. علاوة على ذلك، اتخذت خطوات لإنشاء مكتب لأمين المظالم سيبدأ العمل في عام 2021، مما سيسهم في تخفيف العبء عن الإدارة الرسمية لنظام العدالة. وبدأت الأونروا أيضاً مراجعة للمشتريات تهدف إلى تبسيط الإجراءات وعصرنتها.

(4) ثورة المشاركة: يرجى الاطلاع على الجزء 2-7 من هذا التقرير.

٢-١٠ اتفاق التمويل

الأونروا حالياً الخيارات المتعلقة بإعداد تقارير مالية حسب أهداف التنمية المستدامة.

تجديد النتائج على أرض الواقع

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأونروا الدعم للواجب الجماعي بتحقيق نتائج مشتركة من خلال تقديم مساهمات في عدة أطر وسياسات وخطط للأمم المتحدة خاصة بكل بلد. بما في ذلك: (1) خطة الاستجابة للأزمة في لبنان. (2) التقييم القطري المشترك في الأردن. (3) الإطار الاستراتيجي القطري وخطة الاستجابة الإنسانية في سوريا. (4) الخطة الاستراتيجية للأمم المتحدة المعنية بالشباب في فلسطين. (5) الأطر الاجتماعية-الاقتصادية للأمم المتحدة على المستوى القطري للاستجابة إلى كوفيد-19 - في جميع أقاليم عمل الوكالة. وبالإضافة إلى ذلك، واصلت الأونروا عضويتها النشطة في فرق الأمم المتحدة القطرية في جميع أقاليم عملها. وفي هذا الصدد، شاركت الوكالة في فرق العمل التابعة لفرق الأمم المتحدة القطرية ومجموعاتها واجتماعاتها، بما يشمل، على سبيل المثال لا الحصر: (1) فرق التنسيق الإنساني في الأرض الفلسطينية المحتلة وسوريا ولبنان والأردن. (2) فرق إدارة العمليات وإدارة الأمن في جميع الأقاليم. (3) فريق اليونسكو المواضيعي المعني بالشباب. (4) وفريق العمل المعني بالعائدين والاندماج في سوريا. كما شاركت الأونروا في هيئات التنسيق الإقليمية والعالمية التابعة للأمم المتحدة. بما في ذلك المنصة التعاونية الإقليمية للدول العربية.

تساهم الأونروا، بصفتها عضواً في مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، بنسبة 1% من المساهمات غير الأساسية المخصصة حصراً لأغراض محددة والمستلمة من أطراف خارجية لصالح أنشطة الأمم المتحدة المتصلة بالتنمية كضريبة تنسيق من أجل توفير التمويل الكافي والمتوقع والمستخدم لنظام المنسقين المقيمين للأمم المتحدة. وفي هذا الصدد، حولت الوكالة، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مبلغ 158,996 دولاراً أمريكياً إلى الصندوق الاستئماني المحدد الغرض لتحسين كفاءة وفعالية الأنشطة التشغيلية للأمم المتحدة على الصعيد القطري.¹⁶⁸

تحسين الشفافية والمساءلة

تلتزم الأونروا بالشفافية والمساءلة. مع بذل الاستثمارات المناسبة في حشد التمويل والاتصالات والإنفاق بحكمة على الدعم والإدارة. إحدى الطرق التي تظهر بها الوكالة هذا الالتزام هي من خلال إعداد تقرير العمل السنوي الذي يمزج بين الإبلاغ عن النتائج في ميزانية برامج الوكالة والنداءات الطارئة واستراتيجية تعبئة الموارد. ومن خلال الجمع بين سلسلة من التقارير المستقلة في وثيقة واحدة، تقدم الأونروا لمحة شاملة عن نتائج الوكالة مقابل مجموعة متفق عليها من مؤشرات الأداء وخطوط الأساس والغايات، بحيث تعزز الشفافية والمساءلة مع خفض تكاليف المعاملات لجميع الأطراف المعنية ذات الشأن.

على مدار عام 2020، حافظت الأونروا على حوار منظم بشأن تمويل عمليات الوكالة مع لجناتها الاستشارية. وفي هذا الصدد، قدمت إلى لجنها الاستشارية في تموز/يوليو وتشرين الثاني/نوفمبر صورة عن

تساهم الأونروا، بصفتها عضواً في مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، في تنفيذ قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 279/72 بشأن إعادة تنظيم منظومة الأمم المتحدة الإنمائية¹⁶³ واتفاق التمويل.¹⁶⁴ أكد اتفاق التمويل التزام الدول الأعضاء في الأمم المتحدة بزيادة كمية التمويل وإمكانية التنبؤ به ومرونته، بما يكفل: (1) تخصيص 30% من إجمالي التمويل للموارد الأساسية. (2) زيادة حصة المساهمات المتعددة السنوات. (3) مضاعفة مستوى الموارد الموجهة من خلال الصناديق المواضيعية.¹⁶⁵ وبدورها، التزمت كيانات مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، بما في ذلك الأونروا، بأن تعمل على تعجيل النتائج لصالح البلدان من خلال تعزيز التعاون وأن تزيد الوضوح والاتساق والشفافية في الاحتياجات والإبلاغ عن النتائج.¹⁶⁶

كلفت الجمعية العامة للأمم المتحدة الأونروا بتقديم المساعدة والحماية للاجئين الفلسطينيين إلى حين التوصل إلى حل عادل ودائم لمخبتهم. وفي الوقت الذي تعمل فيه الوكالة كعضو نشط في فرق الأمم المتحدة القطرية في جميع أقاليم عملها، فإن طبيعة ولايتها تعني أنها لا تشارك في وضع القواعد والمعايير على المستويات العالمية والإقليمية والوطنية وفي تنفيذ استراتيجيات التنمية الوطنية، ولهذه الأسباب، ينطبق 11 مؤشراً فقط على التدخلات التي تنفذها الأونروا من بين 33 مؤشراً هي مجموع المؤشرات المدرجة في اتفاق التمويل. وقد أجرت الوكالة تقييماً ذاتياً على أساس هذه المجموعة من المؤشرات خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بينت به أنها حققت تسعة مؤشرات من بين المؤشرات الأحد عشر، أي أكثر بثلاثة مؤشرات من عام 2019. شملت هذه المؤشرات ما يلي: (1) إجراء حوار منظم مع هيئات الإدارة بشأن كيفية تمويل النتائج الإنمائية. (2) تقديم البيانات المالية إلى مجلس المدراء التنفيذيين. (3) تقديم تقارير عن المصاريف مصنفة حسب إقليم العمل إلى مجلس المدراء التنفيذيين. (4) تقديم تقارير إلى هيئات الإدارة عن المكاسب الناجمة عن زيادة الكفاءة. (5) التوقيع على بيان الاعتراف المتبادل. (6) الإبلاغ عن تنفيذ سياسات استرداد التكاليف المعتمدة. (7) نشر البيانات وفقاً لأعلى معايير الشفافية الدولية. (8) إتاحة التقييمات المؤسسية على الموقع الإلكتروني لفريق الأمم المتحدة للتقييم. (9) إتاحة تقارير المراجعة الداخلي للحسابات على منصات المواقع الإلكترونية المخصصة والقابلة للبحث لممثلي دوائر المراجعة الداخلية للحسابات التابعة لمؤسسات الأمم المتحدة. وقد حققت المؤشرات الثلاثة الأخيرة لأول مرة في عام 2020. وفي آذار/مارس، بدأت الأونروا تقديم تقاريرها إلى المبادرة الدولية لشفافية المعونات، وجرى في حزيران/يونيو نشر تقييم داخلي لأنشطة الأونروا في الرصد والإبلاغ بشأن الاستراتيجية المتوسطة الأجل على الموقع الإلكتروني لفريق الأمم المتحدة للتقييم. وفي عام 2020، بدأت الوكالة أيضاً بنشر ملخصات لتقارير المراجعة الداخلية للحسابات على موقعها على شبكة الإنترنت.¹⁶⁷

لم تتحقق الأهداف المتعلقة بالمؤشرين التاليين لاتفاق التمويل في عام 2020: (1) المشاركة في التقييمات المشتركة أو المستقلة على نطاق المنظومة. (2) الإبلاغ عن النفقات مصنفة حسب غايات التنمية المستدامة. ولعلاج هذه المسائل، شرعت الوكالة في عام 2020 في إجراء تقييم لنهج فريق صحة الأسرة بمشاركة منظمة الصحة العالمية. وسيبدأ تقييم إصلاح التعليم الذي تقوم به الوكالة في عام 2021 بتمويل مشترك ومشاركة من منظمة اليونسكو. كما تدرس

زيادة توحيد الخدمات المشتركة. يُضفي البيان الطابع الرسمي على التزام الأمم المتحدة المشترك بتطبيق مبدأ الاعتراف المتبادل. ما يسمح لأي كيان أن يستخدم أو يعتمد على سياسات وإجراءات كيان آخر وعقود المنظومة والآليات التشغيلية ذات الصلة في تنفيذ الأنشطة. دون الحاجة إلى مزيد من عمليات التحقق أو الموافقة. إلى أقصى حد ممكن عملياً.¹⁷² وخلال الفترة المشمولة بالتقرير. استخدمت الأونروا الاعتراف المتبادل لزيادة الحيوية التنظيمية من خلال إقامة شراكات والعمل معاً من أجل تحقيق الرسالة العامة للأمم المتحدة. على مستوى الكيانات. تم في كانون الأول/ديسمبر 2020 الاتفاق على مذكرة تفاهم بين الأونروا ومنظمة اليونيسف فيما يتعلق بتبادل واستخدام موارد التعلم الإلكتروني التي تملكها المنظمتان. ما يسمح لهما بتبادل موارد التعلم وبناء المعرفة المشتركة عبر المجالات الإنسانية والإيمانية. وعلى مستوى الأقاليم. واصلت الأونروا المشاركة النشطة في فرق إدارة عمليات الأمم المتحدة في جميع أقاليم عملها. وساهمت في وضع خطط تنفيذ قطرية لاستراتيجية الأمم المتحدة لتسيير الأعمال. وستشكل هذه الخطط الأساس لمواءمة تسيير الأعمال في السنوات المقبلة. ولا سيما الحد من الوظائف المزدوجة وتكاليف الإدارة والمعاملات بين كيانات الأمم المتحدة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير. واصلت الوكالة الخدمات المشتركة أو وقعت اتفاقات جديدة بشأنها فيما يتعلق بما يلي: (1) الأمن. مع إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن في سوريا ولبنان. (2) المكاتب. مع قوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك وهيئة الأمم المتحدة لمراقبة الهدنة في المزة بسوريا. (3) التدريب على الحماية من الاستغلال والإساءة الجنسية والتوعية الصحية في الأردن. كما أن الوكالة بصدد تحديد اتفاقات طويلة الأجل¹⁷³ للخدمات المشتركة فيما يتعلق بصيانة المباني والنظافة العامة والوقود والاتصالات في الضفة الغربية.

الوضع المالي والاحتياجات المالية للوكالة. بما في ذلك توقعات الإيرادات والتدفقات النقدية ومستجداتها. وقد جرت أيضاً متابعة هذا الحوار على المستوى الفني خلال اجتماعات اللجنة الفرعية المنبثقة عن اللجنة الاستشارية التي عقدت في آذار/مارس ونيسان/إبريل وأيار/مايو وأيلول/سبتمبر وتشرين الأول/أكتوبر.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير. انضمت الأونروا إلى المبادرة الدولية لشفافية المعونات. وهي مبادرة عالمية لتحسين شفافية الموارد الإيمانية والإنسانية ونتائجها. وقد نشرت المجموعة الأولى من البيانات عن العمليات الإنسانية للأونروا من خلال بوابة المبادرة الدولية لشفافية المعونات في شباط/فبراير 2020. ومنذ ذلك الحين. قدمت الوكالة معلومات عن 105 مشاريع نشطة و693 مشروعاً مغلقاً. يمكن الاطلاع على هذه المعلومات على الموقع: www.d-portal.org. وعززت الأونروا أيضاً مشاركتها في آليات الشفافية والإبلاغ على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وفي هذا الصدد. عملت الأونروا. خلال الفترة المشمولة بالتقرير. على تعزيز الوكالة إمكانية الوصول إلى تقييماتها المؤسسية بإتاحتها على الموقع الإلكتروني لفريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم. وتم نشر تقرير التقييم الأول عن أنشطة الرصد والإبلاغ بخصوص استراتيجية الوكالة المتوسطة الأجل في حزيران/يونيو 2020.¹⁶⁹ كما استمرت إتاحة جميع تقارير التقييم المركزية واللامركزية المكتملة من خلال موقع الأونروا على شبكة الإنترنت.¹⁷⁰ علاوة على ذلك. واصلت الوكالة تقديمها السنوي للبيانات المالية. مصنفة حسب إقليم العمل. إلى مجلس المدراء التنفيذيين وواصلت الإعلان عن جميع العطاءات في السوق العالمية للأمم المتحدة.¹⁷¹

زيادة الكفاءات

في أيلول/سبتمبر 2019. وقعت الأونروا على بيان الاعتراف المتبادل. وهو عامل أساسي في تمكين الإصلاح في الإدارة الذي يزيل الحواجز أمام

٢-١١ حماية البيئة

وغزة والأردن في عام 2020 بحيث تدرج تدابير لتوفير الطاقة. وكان من بين هذه المنشآت مدرسة مخيم عمان الجديد في الأردن، التي اعتمدت النوافذ ذات الزجاج المزدوج، وعزل الجدران، والإضاءة التي تتحكم بها أجهزة استشعار الحركة، والمياه المسخنة بالطاقة الشمسية. وفي الضفة الغربية، أعيد بناء مدرسة البنين والمركز الصحي في مخيم عايدة وفقاً لتصميم يزيد إلى أقصى حد من استخدام الضوء والتهوية الطبيعيين، إلى جانب دمج عزل الجدران والمياه المسخنة بالطاقة الشمسية وتكييف الهواء بواسطة نظام تدفق المبردات المتغير الموفر للطاقة.

استلزمت جائحة كوفيد-19 إدخال تغييرات على ممارسات العمل في الأونروا ساهمت أيضاً في تقليص بصمتها الكربونية بسبب: (1) تخفيض السفر الجوي الرسمي الذي فرضه إغلاق الحدود لفترات طويلة خلال السنة. ففي عام 2020، أدت هذه القيود إلى شراء الوكالة 102 تذكرة طيران ذهاباً وإياباً فقط، بانخفاض عن 414 تذكرة تم شراؤها في عام 2019. (2) أدت القيود المفروضة على الحركة في جميع الأقاليم أيضاً إلى انخفاض المسافات التي قطعتها مركبات الأونروا بمقدار 2.22 مليون كيلومتر عما كانت عليه في عام 2019. (3) تخفيض استهلاك الوقود نتيجة لإغلاق منشآت الوكالة، بما في ذلك المدارس ومكاتب التسجيل وغيرها من المنشآت.

على الرغم من أن كوفيد-19 - أحدث سلسلة من الآثار البيئية السلبية في جميع أنحاء العالم، إلا أن الأونروا اتخذت تدابير استباقية للحد من النفايات الناتجة عن عمليات الوكالة، وأسفرت طرائق العمل من البيت، التي طبقت بشكل متقطع في جميع الأقاليم منذ أوائل آذار/مارس، عن انخفاض مشتريات الأونروا من الورق بمقدار 43,027 رزمة عما كانت عليه في العام السابق، مما أدى إلى توفير محتمل في النفايات الصلبة يزيد على 100 طن. واتخذت مكاتب الأقاليم تدابير إضافية للحد من استخدام الورق، كما جرى في الأردن، على سبيل المثال، حيث وفر التوقف عن طباعة فواتير الهاتف ما يقرب من 14 رزمة من الورق. كما واصلت جميع مكاتب الأقاليم تنفيذ برامج إعادة التدوير، فجزت إعادة تدوير نحو 12 طناً من الورق في الأردن، كما أعيد تدوير 54 طناً من الورق و754 كيلوغراماً من البلاستيك في غزة. واستمر جمع النفايات الطبية من جميع المراكز الصحية للوكالة والتخلص منها وفقاً لتوجيهات البلد المضيف ومنظمة الصحة العالمية.¹⁷⁵ وفي الضفة الغربية، خضع مسؤولو الصرف الصحي ورؤساء العمال للتدريب على إدارة النفايات الطبية من المراكز الصحية ومراكز العزل من خلال دورة مشتركة عقدها الأونروا ومؤسسة CESVI. وبالإضافة إلى ذلك، سيستمر تعزيز استخدام الاجتماعات عبر تقنية الفيديو في المستقبل بما يدعم الممارسات البيئية الجيدة.

للأونروا دور رئيسي تؤديه في معالجة الاستدامة البيئية داخل مجتمع اللاجئين الفلسطينيين، كما أن عليها التزام بالتقليل إلى أدنى حد من الأثر البيئي السلبي لعملياتها، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وعلى الرغم من جائحة كوفيد-19، والقيود الشديدة على التمويل، اتخذت الأونروا خطوات وتلتزم باتخاذ المزيد من الإجراءات من خلال مجموعة من المبادرات المتعلقة بالسياسات البيئية وإدارة قضايا البيئة وتعميمها.

٢-١١-٢ إطار الحوكمة البيئية

يجري حالياً وضع سياسة على نطاق الأونروا بشأن الاستدامة البيئية، سنسهم هذه السياسة في تعميم الاستدامة البيئية في جميع عمليات الوكالة، إلى جانب أنها وستستوجب وضع ترتيبات تنفيذ مناسبة (هياكل وعمليات وأدوات وشراكات تيسيرية) وستتناول مجموعة من القضايا التي تشمل: (1) القيادة التنفيذية بشأن الاستدامة البيئية، (2) استخدام أكثر من 700 مدرسة، و140 مركزاً صحياً، و55 مكتب تسجيل، و20 مكتباً للتمويل الصغير، وعشرات الملايين من الدولارات في عقود الشراء كقنوات للاستدامة البيئية، (3) التخطيط والتصميم والبناء الأخضر، (4) حفيز مؤسسات القطاع الخاص الناشطة في مجال الاستدامة البيئية، (5) الممارسات المكتبية الداخلية، بما في ذلك حظر استخدام المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد، وتعزيز بيئة لاورقية، واعتماد كفاءات تكنولوجيا المعلومات، والاجتماعات الخضراء.¹⁷⁴ (6) بناء مهارات الموظفين لتنفيذ ممارسات خضراء مستدامة. سوف تركز هذه الجهود على إطار للرصد والإبلاغ سيشكل وضعه جزءاً من الاستراتيجية التي ستلي الاستراتيجية المتوسطة الأجل الحالية، مما ييسر قدرة أعضاء الأونروا واللجنة الاستشارية على رصد التقدم المحرز في ضوء الغايات المستهدفة لمؤشرات أداء محددة. قبل وضع هذه السياسة في صيغتها النهائية، لا تزال هناك وثائق مرشدة خاصة بالقطاعات والأقاليم قيد التنفيذ، بما في ذلك إطار للإدارة البيئية يتعلق بأعمال الوكالة في مجال البناء وإعادة تأهيل المساكن وتحسين الخيمات والصرف الصحي والنفايات الصلبة، وكذلك استراتيجية مكرسة للصحة البيئية في لبنان.

٢-١١-٢ منشآت الوكالة وممارسات العمل

في عام 2020، واصلت الأونروا تنفيذ سلسلة من التدابير العملية للحد من البصمة الكربونية للوكالة، تحقيقاً لهذه الغاية، استبدلت جميع مكاتب الأقاليم الإضاءة الفلورية بتركيبات الصمام الثنائي الباعث للضوء، وهي أكثر كفاءة في استخدام الطاقة بنسبة تصل إلى 85%. كما تم تجديد نحو 21 منشأة في الضفة الغربية وسوريا



مهندس مختص بالطاقة الشمسية يتفحص ألواح الطاقة الشمسية في مركز غزة للتدريب التابع للأمم المتحدة. غزة © الأونروا 2020. تصوير خليل عدوان

٢-١٢ القيمة مقابل المال

المقدم مقابل تكلفة أقل بكثير.

تقوم الوكالة بمراجعة برامجها على أساس مستمر للتأكد من أنها تحقق أقصى قدر من المخرجات مقابل الحد الأدنى من التكاليف المترتبة. ومن خلال الإصلاحات التي أجريت في برنامج الصحة، انخفضت نفقات الأونروا من 27.40 دولار أمريكي للشخص الواحد في عام 2019 إلى 26.00 دولار في عام 2020. وقد حققت هذه الكفاءات دون حدوث انخفاض عام في نتائج البرنامج في الفترة قيد المراجعة. وفي إطار برنامج التعليم، ارتفعت تكلفة التلميذ بشكل طفيف إلى 840.71 دولار أمريكي في العام الدراسي 2020/2019 من 800.43 دولار في عام 2019/2018. وعلى الرغم من ذلك، أبرز تقرير للبنك الدولي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، صدر في كانون الثاني/يناير 2021، أن أطفال مدارس الأونروا في الضفة الغربية وغزة والأردن سجلوا في التقييمات الدولية مستوى أعلى من نظرائهم في المدارس الحكومية بمقدار ربع انحراف معياري بالمتوسط. مما يدل على أفضلية تقارب سنة من التعلم. وأشار التقرير أيضاً إلى أن هذه النتيجة حققت بتكاليف للوحدة أقل من أنظمة التعليم العام في أقاليم العمل هذه.¹⁷⁶ كما يتضح من الجدول أدناه، والذي يوضح أن تكاليف الأونروا لتقديم خدمات التعليم والصحة تقارن بشكل إيجابي مع مجموعة مختارة من البلدان ذات الدخل المتوسط الأدنى والمتوسط الأعلى والبلدان العالية الدخل.¹⁷⁷

تسعى الأونروا إلى تعظيم تأثير مواردها المالية والبشرية لصالح اللاجئين الفلسطينيين. وقد اكتسبت مساعي الوكالة لتحقيق القيمة مقابل المال في شتى جوانب عملياتها أهمية حاسمة بسبب زيادة الاحتياج في أوساط اللاجئين الفلسطينيين دون أن يقابله نمو متناسب في الموارد المالية. تسعى الأونروا لتحقيق القيمة مقابل المال من خلال: (1) مراجعة قاعدة التكاليف في الوكالة والضغط عليها بانتظام. (2) تحسين تحقيق المخرجات مقابل الموارد المتاحة. (3) ضمان أن تؤدي المخرجات المتحققة إلى نتائج تؤثر إيجاباً على حياة اللاجئين الفلسطينيين. (4) التأكد من أن خدمات الأونروا تفيد من هم في أمس الحاجة إليها.

تقوم الأونروا، في جميع أقاليم عملها، بتقييم قاعدة تكاليفها بانتظام لضمان شراء السلع والخدمات بالجودة المطلوبة بأقل سعر متاح. يشمل ذلك وضع وتوحيد وتعديل اتفاقات طويلة الأجل توفر إمكانية أكبر للتنبؤ بالأسعار وقيمتها إلى جانب خفض التكاليف الإدارية. وفي عام 2020، أعيد طرح مناقصات عدد من الاتفاقات الطويلة الأجل، مما أدى إلى انخفاض التكاليف بخصوص: (1) التأمين النقدي في غزة، (2) والتأمين على المركبات؛ (3) والتأمين ضد الحريق وضد الحوادث. علاوة على ذلك، تم التوصل، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، إلى اتفاق طويل الأجل مدته خمس سنوات لتوفير التدريب بعد التخرج في طب الأسرة لأطباء الأونروا، مما سيزيد نطاق التدريب

التكلفة لكل تلميذ: المرحلة الابتدائية (دولار أمريكي) ¹⁷⁸	التكلفة لكل تلميذ: المرحلة الإعدادية (دولار أمريكي) ¹⁷⁹	الإنفاق على الصحة للفرد الواحد (دولار أمريكي) ¹⁸⁰
الأونروا	840.71	26.00
المتوسط لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي	8,470 ¹⁸¹	4,899.63
المتوسط للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي	7,577.07 ¹⁸³	3,524.71
الولايات المتحدة الأمريكية	11,909.78	10,623.85
المملكة المتحدة	10,613.64	4,315.43
تركيا	1,804.83	389.87
المكسيك	1,467.42	519.61
إسرائيل	8,945.43	3,323.65
البرازيل	2,524.63	848.39
روسيا	2,367.36	609.01
الهند	236.79	72.83
الصين	3,266.75	501.06
جنوب إفريقيا	1,102.92	525.96

المراكز الصحية للوكالة، ارتفعت نسبة اللاجئين الفلسطينيين الذين تم اكتشاف إصابتهم بمرض السكري إلى 8.2% في عام 2020 من 5.5% في بداية الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2016-2022، مما يتيح لهؤلاء المرضى تلقي العلاج الطبي في وقت مبكر. كما يتضح من زيادة نسبة التحكم في المرض لدى مرضى السكري إلى 38.7% في عام 2020، بعد أن كانت 25.1% في عام 2016. كما أدت استثمارات

تقيس الأونروا بشكل منهجي فعالية خدماتها على حياة اللاجئين الفلسطينيين من خلال مؤشرات على مستوى النتائج في كل برنامج. وعلى الرغم من الضغوط المالية الحادة التي فرضت على الوكالة، فإن استثمار الأونروا في الرعاية الصحية والتعليم قد أدى إلى تحسين مستمر في صحة الأمومة ومآل الأمراض غير السارية بين اللاجئين الفلسطينيين. فمن خلال تحسين فحوص التقصي في

الإعاقة التي اعتمدها الأونروا في عام 2010. والمبادئ التوجيهية لإدماج الإعاقة التي اعتمدهت في عام 2017: (3) ورفع مستوى الوعي داخل مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين.

على الرغم من القيود المالية المستمرة والتحديات التي واجهت الصحة العامة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. واصلت الوكالة التركيز على اللاجئين الأشد احتياجاً. وشملت هذه الجهود ما يلي: (1) إصلاح برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في سوريا لتوجيه التحويلات الاجتماعية بناءً على معيار الضعف بدلاً من معيار قائم على الفقر. وهو نهج سيطبق أيضاً في لبنان وغزة في عام 2021. (2) توفير الإعانات في تكلفة الرعاية الصحية الثانوية والتخصيص للاجئين الفلسطينيين الأشد ضعفاً. في عام 2020، كان 24.6% من المرضى الذين تلقوا دعماً لتكاليف العلاج في المستشفيات هم أيضاً من المستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. بما يمثل زيادة عن نسبة 23.7% في عام 019 (3) التركيز المستمر الذي تضعه الأونروا على إتاحة فرص الوصول إلى برامج التعليم والتدريب التقني والمهني للطلبة المعرضين للخطر. مما أدى إلى أن 34.14% من مجموع الطلبة المتحقين بمراكز التدريب المهني التابعة للوكالة في العام الدراسي 2021/2020 جاءوا من أسر برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. بما يمثل زيادة عن 31% في عام 2020/2019.

الأونروا في نهج فريق صحة الأسرة والصحة الإلكترونية إلى زيادة التقديم المنهجي لرعاية الحمل والولادة والنفاس. وهو ما يتضح في من انخفاض معدل وفيات الأمهات إلى 15.5 لكل 100,000 مولود حي في عام 2020. بعد أن كان 22 لكل 100,000 مولود حي في عام 2016.¹⁸⁵ وبالمثل في برنامج التعليم. أدت الاستثمارات في إصلاح التعليم، بما يشمل التعليم الجامع. حيث يتم تحديد احتياجات التعلم الفردية للطلبة ويصمم الدعم وفقاً لذلك. إلى انخفاض في معدلات التسرب. فقد انخفض معدل التسرب في صفوف طلبة المرحلة الابتدائية إلى 0.61% فقط في عام 2020. بعد أن كان 2.55% في عام 2016. كما انخفض معدل التسرب بين طلبة المرحلة الإعدادية إلى 1.71% في عام 2020 من 3.83% في بداية الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة 2016-2022.

تسعى الأونروا جاهدة لضمان الوصول المتكافئ والكرام إلى الخدمات لجميع اللاجئين الفلسطينيين. بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والفتيات المتزوجات غير الحائزات على الوثائق والأسر التي تعيلها نساء وأطفال. على النحو الذي تؤكد سياسة الحماية وإطار الحماية في الوكالة. وقد قامت بذلك من خلال: (1) تدريب وتوعية الموظفين الميدانيين تجاه احتياجات اللاجئين المهديين وذوي الإعاقة. (2) وتعزيز السياسات والإجراءات. بما في ذلك سياسة

الفصل الثالث: التقرير السنوي بموجب النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة لعام ٢٠٢٠

ملخص تنفيذي

يغطي هذا الفصل من تقرير العمل السنوي لعام 2020 نداء الأونروا الطارئ لعام 2020 للأرض الفلسطينية المحتلة خلال الفترة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر 2020، ويهدف إلى تقديم معلومات عن النتائج المتحققة، عن طريق قياسها مقابل النطاق الكامل للمؤشرات المدرجة في نداء عام 2020، وترد تفاصيل التدخلات المحددة التي نفذتها الوكالة خلال الفترة المشمولة بالتقرير استجابة إلى كوفيد-19 في الفصل الخامس من تقرير العمل السنوي.

نظرة عامة

في عام 2020، ظل اللاجئون الفلسطينيون في غزة يواجهون أزمة إنسانية نتيجة للحصار البري والجوي والبحري، الذي بلغ الآن عامه الرابع عشر. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظلت الحالة الأمنية في غزة متقلبة، مع تكرار حدوث دورات العنف والقتال وزيادة التوترات حول الإعلانات الإسرائيلية بشأن خطط الضم في الضفة الغربية، وزادت جائحة كوفيد-19 من تفاقم هذه الحالة الهشة. حيث أدت إلى تعميق الفقر واليأس وكبحت فرص كسب العيش وحدت من حركة الأشخاص والسلع بقدر أكبر. بلغ معدل البطالة في غزة 43% في الربع الأخير من عام 2020،¹⁸⁶ ولا يزال يعد واحداً من أعلى معدلات البطالة في جميع أنحاء العالم. وفي مثل هذه الظروف، ظل العديد من اللاجئين الفلسطينيين يعتمدون على المساعدات التي تقدمها الأونروا لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

في 24 آب/أغسطس 2020، تم الإبلاغ عن أولى الحالات المنقولة محلياً من فيروس كوفيد-19 في غزة. وتزايدت الأعداد بسرعة منذ ذلك الحين. وقد زادت الجائحة من الضغط على النظام الصحي المثقل بالأعباء في الأصل والذي لا يزال يواجه نقصاً مزمناً في الكهرباء والكوادر الطبية والمعدات. وقد أثر كوفيد-19، والقيود المرتبطة به سلباً على جميع جوانب الحياة، بما في ذلك الصحة النفسية والرفاه النفسي-الاجتماعي للسكان الذين يعانون سابقاً من أعوام من الأزمة الإنسانية. ولا تزال النساء والفتيات معرضات للخطر بشكل خاص. حيث ساهمت الإغلاقات وغيرها من التدابير التقييدية في زيادة المخاطر على الحماية، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي.

وفي الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، ما زالت حياة اللاجئين الفلسطينيين تخضع للتأثيرات الاجتماعية-الاقتصادية والآثار المتصلة بالحماية الناجمة عن الاحتلال، بما في ذلك تقييد الوصول إلى الأراضي والخدمات والممتلكات، ولا سيما بالنسبة لأولئك الذين يعيشون في المنطقة (ج) والقدس الشرقية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، طرأت زيادة في عمليات قوات الأمن الإسرائيلية والحوادث الأمنية، بما في ذلك عنف المستوطنين، بما شكل مدعاة للقلق. كثيراً ما تنطوي عمليات القوات الإسرائيلية في مخيمات اللاجئين على استخدام الذخيرة الحية والغاز المدمع، ما يؤدي إلى وقوع إصابات وتدمير للممتلكات وعواقب نفسية-اجتماعية طويلة الأجل. كما ازدادت خلال العام أعمال الهدم والمصادرة بحق منازل الفلسطينيين وممتلكاتهم الأخرى، ولا سيما في التجمعات السكانية في المنطقة (ج).¹⁸⁷ وعلى غرار الوضع في غزة، أدت جائحة كوفيد-19 إلى تدهور الأوضاع على الأرض في ظل الإغلاقات وغيرها من التدابير التقييدية التي اتخذتها السلطات لاحتواء انتشار الفيروس، مما أدى إلى فقدان

فرص العمل وغيرها من فرص الدخل. ووجدت دراسة استطلاعية أجريت في عام 2020 لأثر جائحة كوفيد-19 - على الأسر الفلسطينية أن 40% من الجيبين في الضفة الغربية شهدوا انخفاضاً في الدخل بمقدار النصف أو أكثر. وأفاد نحو 52% من الأسر بأنها اضطرت إلى اقتراض المال لشراء الأغذية وغيرها من المستلزمات الأساسية.¹⁸⁸

استجابة الأونروا

في عام 2020، واجهت عمليات الأونروا الطارئة في الأرض الفلسطينية المحتلة نقصاً كبيراً في التمويل، حيث لم تشكل التعهدات والمبالغ المستلمة سوى 56.4% من الأموال المطلوبة بحلول نهاية العام.¹⁸⁹ ولم يكن من الممكن، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، الإبقاء على العمليات المرحجة إلا من خلال منحة من صندوق الأمم المتحدة المركزي للاستجابة لحالات الطوارئ، وردت في النصف الأول من العام. وسلف من ميزانية البرامج للأونروا. إن أي نقص في التمويل في إطار النداء الطارئ يمكن أن يعطل توفير التدخلات الطارئة الأساسية للاجئين الفلسطينيين، مع ما يترتب على ذلك من عواقب سلبية على رفاههم واستقرارهم العام في الأرض الفلسطينية المحتلة.

في ظل هذه الظروف الصعبة، واصلت الأونروا إعطاء الأولوية لتقديم المساعدات الإنسانية الأساسية لأكثر من مليون لاجئ فلسطيني في غزة والضفة الغربية، وعقب بدء انتشار كوفيد-19، عدلت الوكالة برامجها بسرعة لتشمل التدابير الضرورية لحماية الصحة والتخفيف من المخاطر، بما يكفل استمرار توافر الخدمات الأساسية.¹⁹⁰

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأونروا مساعدات غذائية طارئة إلى 1,043,173 لاجئاً فلسطينياً في غزة، 49.7% منهم من النساء، بما في ذلك 16,399 أسرة تعيلها نساء. بالإضافة إلى ذلك، استفاد 8,105 لاجئين، من بينهم 2,400 امرأة، من فرص العمل القصيرة الأجل من خلال برنامج المال مقابل العمل الذي تنفذه الوكالة، وكفل برنامج الأونروا للتعليم في حالات الطوارئ استمرارية التعلم لصالح 282,360 طالباً وطالبة مسجلين في مدارس الوكالة في غزة خلال العام الدراسي 2020/2019، ولصالح 286,645 طالباً وطالبة في العام الدراسي 2021/2020. وفي أعقاب إغلاق جميع المرافق التعليمية في آذار/مارس بسبب كوفيد-19، عدلت الأونروا نهجها الخاص بالتعليم في حالات الطوارئ من أجل الاستجابة إلى التحديات وواصلت تقديم التعليم من خلال طرائق التعلم عن بعد. وخلال العام الدراسي 2021/2020، استخدمت الوكالة طرائق التعلم المختلطة (التعلم في الغرفة الصفية والتعلم عن بعد) وطرائق التعلم عن بعد بالكامل وفقاً لتطور الظروف الوبائية، وخلال الفترة المشمولة بالتقرير أيضاً، تم دعم 1,914 شاباً وشابة (1,203 ذكور و711 أنثى) في مراكز التعليم والتدريب التقني والمهني في غزة عن طريق التعلم عن بعد.

استمرت خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي في غزة في مدارس الأونروا ومراكزها الصحية حتى آذار/مارس 2020 عندما تم الانتقال إلى تقديم الخدمات عن بعد استجابة إلى القيود التي فرضتها الجائحة. وتلقى أكثر من 4,500 مريض أدوية أساسية منقذة للحياة، في حين تم توسيع نطاق الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية لتشمل 5,689 مريضاً فقيراً في حالة حرجة. كما

واصلت الوكالة، من خلال برنامجها للحماية، رصد حالات اللاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، المتضررين من عمليات الهدم والو الإضرار بممتلكاتهم الخاصة وتوثيق هذه الحالات والإبلاغ عنها وتقديم المساعدة الطارئة لها. وقد اعتمدت طرائق معدلة تستجيب إلى الجائحة، بما في ذلك استخدام طرائق العمل عن بعد، لتقديم إحاطات للمناصرة والمتابعة مع المكلفين بالمسؤولية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تمكنت 157 أسرة لاجئة فلسطينية متضررة من التهجير أو العمليات الأمنية من إعادة تأسيس سلامتها الشخصية وأمن مساكنها بعد تلقيها مساعدات نقدية طارئة.

أجريت زيارات تفتيش على الحياض مرة واحدة على الأقل في 92.7% من منشآت الأونروا في الضفة الغربية، في حين تم تفتيش 63% منها مرتين خلال العام. وفي غزة، أجريت زيارات تفتيش على الحياض مرة واحدة على الأقل على 100% من منشآت الأونروا، في حين تم تفتيش 12% منها مرتين خلال عام 2020. وقد أدى فرض الإغلاقات والقيود على الحركة للحد من انتشار كوفيد-19 - إلى تقييد تنفيذ زيارات التفتيش على الحياض مرتين في السنة في جميع مرافق الأونروا.

استمرت الخدمات المقدمة إلى 1,844 فرداً يعانون من تهديدات للحماية، بمن فيهم 1,245 أنثى، بعد تعديلها وفقاً لوضع كوفيد-19.

في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، دعمت الأونروا 24,218 لاجئاً فلسطينياً من يعيشون في فقر مدقع من خلال تزويدهم بمساعدات نقدية طارئة بطريقة البطاقة الإلكترونية، بما في ذلك 11,787 أنثى لاجئة و134 أسرة تعيلها نساء. وقد هدفت محدودة التمويل الذي تم تلقيه في إطار النداء الطارئ استمرارية هذا التدخل، حيث لم يكن من الممكن إجراء جولة التوزيع النهائية لهذا العام إلا من خلال الأموال الواردة في إطار نداء كوفيد-19. إن المساعدات النقدية الطارئة التي تقدمها الوكالة لا تزال تمثل شريان حياة للاجئين المعرضين للخطر، ولا سيما في ضوء المصاعب الاجتماعية-الاقتصادية الإضافية الناجمة عن كوفيد-19. كما قدمت الأونروا بالشراكة مع برنامج الأغذية العالمي، مساعدات غذائية عينية إلى 37,000 شخص من المجتمعات البدوية والرعوية. هذه المجتمعات معرضة لخطر انعدام الأمن الغذائي بشكل خاص، وهي تعاني من عدد من بواعث القلق المتعلقة بالحماية والوصول.

٣-١ ملخص التمويل: النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة لعام ٢٠٢٠

ملخص تمويل النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة حسب الإقليم. 1 كانون الثاني/يناير - 31 كانون الأول/ديسمبر 2020 (دولار أمريكي)¹⁹¹

التدخلات البرمجية	المبلغ	المجموع	مخصص لغزة	مخصص للضفة الغربية	مخصص للرئاسة
المساعدات الغذائية الطارئة	المطلوب	97,230,567	95,000,000	2,230,567	-
	المستلم	75,936,528	75,936,528	0	-
	الفرق	21,294,039	19,063,472	2,230,567	-
المال مقابل العمل الطارئ	المطلوب	30,000,000	30,000,000	-	-
	المستلم	6,294,960	6,294,960	-	-
	الفرق	23,705,040	23,705,040	-	-
المساعدات النقدية الطارئة	المطلوب	4,054,106	-	4,054,106	-
	المستلم	913,737	-	913,737	-
	الفرق	3,140,369	-	3,140,369	-
الصحة الطارئة	المطلوب	4,828,000	4,828,000	-	-
	المستلم	1,425,811	1,425,811	-	-
	الفرق	3,402,189	3,402,189	-	-
التعليم في حالات الطوارئ	المطلوب	3,220,000	3,220,000	-	-
	المستلم	353,975	353,975	-	-
	الفرق	2,866,025	2,866,025	-	-
الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي	المطلوب	7,000,000	7,000,000	-	-
	المستلم	1,642,902	1,642,902	-	-
	الفرق	5,357,098	5,357,098	-	-
الحماية	المطلوب	3,973,365	1,200,000	2,773,365	-
	المستلم	910,125	0	910,125	-
	الفرق	3,063,240	1,200,000	1,863,240	-
التنسيق والإدارة	المطلوب	2,029,757	1,400,000	285,102	344,655
	المستلم	58,411	58,411	0	0
	الفرق	1,971,346	1,341,589	285,102	344,655
الحياد	المطلوب	245,000	245,000	-	-
	المستلم	0	0	-	-
	الفرق	245,000	245,000	-	-
السلامة والأمن	المطلوب	2,500,000	2,500,000	-	-
	المستلم	0	0	-	-
	الفرق	2,500,000	2,500,000	-	-
مبالغ سيتم تخصيصها					
	المطلوب	155,080,795	145,393,000	9,343,140	344,655
	المستلم	87,536,449	85,712,587	1,823,862	0
	الفرق	67,544,346	59,680,413	7,519,278	344,655
المجموع					

٣-٢ غزة: التدخلات الخاصة بكل قطاع

٣-٢-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى: أسر اللاجئين الفلسطينيين المتضررة من الأزمة والتي تواجه صدمات حادة تملك قدرة اقتصادية أكبر على الوصول إلى الغذاء

المساعدات الغذائية الطارئة

النتائج: يتم تخفيف حدة انعدام الأمن الغذائي بين اللاجئين			
الخروجتات	المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)
الأسر اللاجئة التي تعيش في فقر تلمي أبسط متطلباتها من الغذاء.	عدد اللاجئين الذين يتلقون مساعدات غذائية طارئة.	1,043,173 (519,277 إناث، 523,896 ذكور)	1,000,000 (498,000 إناث، 502,000 ذكور)

لا يزال الوصول إلى الغذاء في غزة يمثل تحدياً بالنسبة لغالبية اللاجئين الذين يعانون من تدهور الأوضاع الاجتماعية-الاقتصادية نتيجة لتقييد حركة الأشخاص والسلع بسبب الحصار ونقص الكهرباء وارتفاع معدلات البطالة. وقد تفاقم الوضع بسبب جائحة كوفيد-19. وفي ظل هذه الظروف، توفر المساعدات الغذائية الطارئة التي تقدمها الأونروا شريان حياة بالغ الأهمية لأكثر من مليون لاجئ فلسطيني في غزة.

لا يزال الوصول إلى الغذاء في غزة يمثل تحدياً بالنسبة لغالبية اللاجئين الذين يعانون من تدهور الأوضاع الاجتماعية-الاقتصادية نتيجة لتقييد حركة الأشخاص والسلع بسبب الحصار ونقص الكهرباء وارتفاع معدلات البطالة. وقد تفاقم الوضع بسبب جائحة كوفيد-19. وفي ظل هذه الظروف، توفر المساعدات الغذائية الطارئة التي تقدمها الأونروا شريان حياة بالغ الأهمية لأكثر من مليون لاجئ فلسطيني في غزة.

في عام 2020، قدمت الأونروا مساعدات غذائية عينية طارئة إلى 1,043,173 لاجئاً (519,277 من الإناث و523,896 من الذكور) على أساس ربع سنوي. وشمل ذلك 16,399 أسرة تليها نساء و42,392 شخصاً من ذوي الإعاقة، و45,140 شخصاً فوق سن الستين. ومن بين العدد الإجمالي للأشخاص الذين تلقوا المساعدات، تلقى 606,037 لاجئاً فلسطينياً (117,560 أسرة) يعيشون تحت خط الفقر المدقع سلة غذائية تغطي 80% من متوسط احتياجات الفرد اليومية من الأسعار الحرارية، بينما تلقى 437,136 لاجئاً (92,198 أسرة)، يعيشون بين خط الفقر المدقع وخط الفقر المطلق، مساعدات غذائية تغطي 43% من احتياجاتهم اليومية من الأسعار الحرارية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ومن خلال التمويل الذي تم تلقيه في إطار نداءات الأونروا المستقلة بشأن كوفيد-19¹⁹²، جرى إدراج تدابير معززة للنظافة والتباعد الجسدي في عمليات الوكالة الطارئة لتوزيع الغذاء، سواءً في نقاط توزيع الأونروا - عندما كانت ظروف الجائحة تسمح بفتح هذه المنشآت - أو فيما يتعلق بتوصيل المساعدات الغذائية إلى المنازل، والذي جرى خلال الربعين الأولين من عام 2020.

وستواصل الأونروا ضمان توفير المساعدات الغذائية في ظل ظروف آمنة، مع تعديل عملياتها بسرعة وفقاً للحالة الوبائية السائدة.

خلال الربع الأخير من عام 2019، بدأت الأونروا بمراجعة نهجها في تقديم المساعدات الغذائية في غزة لتحديد تدخلها بشكل أوضح كبرنامج طوارئ في ظل الظروف الفريدة للحصار. وفي هذا الصدد، كان يجري منذ وقت طويل في السابق استطلاع لتقييم الفقر بين الأسر يعمل على تقييم مقدمي طلبات الحصول على المساعدات الغذائية على مستويين من الفقر (المدقع والمطلق). غير أن هذين التصنيفين باتا أقل جدوى في سياق الفقر المتزايد والمتفاقم. ومن أجل إدارة الموارد المتاحة على نحو مستدام، ستحول الأونروا بعيداً عن عملية تقييم الفقر التي تتطلب موارد مكثفة وستوزع سلة غذائية موحدة واحدة على جميع اللاجئين المؤهلين الموجودين بشخصهم في غزة، مع بعض الحالات الاستثنائية على أساس حالة التشغيل لدى الأسرة. وتهدف الأونروا، في عام 2021، إلى توزيع مساعدات غذائية عينية على أساس هذا النهج الجديد على ما يصل إلى 1.2 مليون شخص. وقد يتباين هذا الرقم مع استمرار الوكالة في إجراء عمليات التحقق من وجود الأسر بشخصهم وتنقيح المعايير المطبقة للاستثناء على أساس حالة التشغيل. تتكون السلة الغذائية الموحدة من السلع الغذائية الأساسية، بما في ذلك دقيق القمح والأرز وزيت عباد الشمس والسكر والحليب الكامل الدسم والعدس والحمص. وسيتم توزيعها على أساس ربع سنوي. وستواصل الوكالة، من خلال نظامها الثابت للرصد والتقييم، تنفيذ تدابير ضمان الجودة، وإشراك اللاجئين بنشاط في توجيه عمليات التخطيط وضمان التحسين المستمر في عملياتها.



أسرة تتلقى مساعدات غذائية طارئة، غزة.
© الأونروا 2020، تصوير حسين جابر

المال مقابل العمل الطارئ

النتائج: يتم تخفيف حدة انعدام الأمن الغذائي بين اللاجئين.			
الخرجات	المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)
يكسب اللاجئون الفلسطينيون الأجور لتغطية احتياجاتهم الأساسية للغذاء.	عدد أيام العمل التي يتم توليدها.	416,192	2,150,000
	العدد المكافئ من الوظائف بدوام كامل الذي يتم توفيره.	1,445	7,500
عدد اللاجئين الذين يستفيدون من المال مقابل العمل على المدى القصير.	عدد اللاجئين الذين يستفيدون من المال مقابل العمل على المدى القصير.	8,105 (2,400 إناث، 5,705 ذكور، 631 شبانات، 2,034 شبان)	21,000
	القيمة الإجمالية المقدمة للمستفيدين من برنامج المال مقابل العمل.	US\$ 5,043,161	US\$ 26,000,000

حيث تم توظيف النساء الضعيفات غير المؤهلات للعمل الماهر في موقع أذونات مدارس وفي أعمال الحراسة والتنظيف وفي تغليف الأغذية في مراكز التوزيع التابعة للأونروا.

للأسف، أدى كوفيد-19 إلى تعليق/تقليص عقود المال مقابل العمل، ولا سيما خلال الربعين الثاني والثالث من العام. وبسبب الجائحة، إلى جانب نقص التمويل، قصر هذا التدخل عن إنجاز غايته المنشودة لعام 2020. وتقوم الأونروا، في وقت إعداد هذا التقرير، بإنشاء فرص جديدة للمال مقابل العمل ترتبط مباشرة بالاستجابة إلى كوفيد-19. مثل وظائف إضافية في مراكز توزيع الأغذية بما يتماشى مع تنفيذ تدابير الوقاية من كوفيد-19.

استجابة لارتفاع معدل البطالة بين الشباب (65.5% في الربع الأخير من عام 2020)،¹⁹³ بذلت الأونروا جهوداً خاصة لتوفير فرص عمل قصيرة الأجل للخريجين الجدد. وفي هذا الصدد، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، منحت نسبة 32.9% من جميع فرص المال مقابل العمل للشباب، وتم تخصيص 31.3% منها للخريجين الجدد و23.7% للنساء.

يعتمد عدد فرص المال مقابل العمل التي يمكن للأونروا توفيرها على مدى توافر الأموال. وأدى نقص التمويل لهذا التدخل (تم تلقي 6.3 مليون دولار أمريكي فقط مقابل مبلغ 30 مليون دولار المطلوب)، إلى جانب ارتفاع الطلب، إلى فترات انتظار طويلة للحصول على فرصة عمل من البرنامج. ولضمان توزيع الموارد المتاحة بشكل فعال، واصلت الوكالة استخدام نهج قائم على الأسرة، حيث تم منح الأفضلية في فرص العمل للأسر التي لم يستفد أي من أفرادها من مساعدات المال مقابل العمل في السابق. وفي الوقت الراهن، يزيد متوسط الوقت المقضي في قائمة انتظار المال مقابل العمل على أربع سنوات. ومن بين أكثر من 285,000 طلب مسجل في قاعدة بيانات المال مقابل العمل، تم تقديم 8,386 طلباً خلال عام 2020. مما يؤكد ارتفاع الطلب على التشغيل المؤقت.

من خلال تدخل الأونروا الطارئ في مجال المال مقابل العمل، تدعم الأونروا اللاجئين الفلسطينيين لمواجهة الأزمة الاقتصادية المطولة والصدمات الإضافية التي سببتها جائحة كوفيد-19 - من خلال توفير فرص عمل قصيرة الأجل للاجئين الفلسطينيين الفقراء، مما يساهم في التخفيف من انعدام الأمن الغذائي.

في عام 2020، أوجدت الأونروا 416,192 يوم عمل من خلال برنامج المال مقابل العمل. وانعكس ذلك على شكل فرص عمل قصيرة الأجل لصالح 8,105 لاجئين. استفاد منها ما مجموعه حوالي 46,900 شخص (العمالون وأفراد أسرهم). وضخت 5,043,161 دولاراً أمريكياً في الاقتصاد المحلي. كانت الغالبية العظمى من المستفيدين من العمال غير المهرة (5,915 شخصاً أو 73% من المجموع). يليهم العمال المهرة (2,085 شخصاً أو 26%). ولم يوظف سوى 105 أشخاص في إطار الفئة المهنية (1% من المجموع). منحت نسبة 24% من عقود العمل غير الماهر للنساء. ومنحت 50% من عقود العمل الماهر والمهني لشباب (تتراوح أعمارهم بين 18 و29 عاماً)، وهو ما يتجاوز الغايات المستهدفة 20% و40% على التوالي. وعموماً، حصلت 2,400 امرأة على فرص عمل، من بينهن 978 امرأة حصلن على وظائف عمل ماهر أو مهني. وحصلت المتقدمات المؤهلات للعمل الماهر على 44.7% من مجموع عدد الوظائف الماهرة. وتم تعيين أكثر من 74% من النساء المؤهلات للعمل الماهر في منشآت الأونروا في مجالات وظيفية، بما في ذلك التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية. بينما تم تنسيب الباقيات في الأساس في المنظمات المجتمعية المتخصصة. وتم توظيف النساء غير المؤهلات للعمل الماهر في موقع أذونات مدارس وفي أعمال الحراسة والتنظيف والتغليف والعمل الزراعي.

لا يزال توفير فرص المال مقابل العمل للنساء غير المؤهلات للعمل الماهر في غزة يشكل أحد التحديات الرئيسية لهذا التدخل. ويرجع ذلك بالأساس إلى القيود الثقافية، للتغلب على هذه التحديات، تم توجيه جزء محدد من فرص المال مقابل العمل المتاحة إلى النساء تحديداً، بما في ذلك في القطاع الزراعي. علاوة على ذلك، أنشئت فرص عمل جديدة في مجالات خارج الميادين التي تعتبر مقبولة ثقافياً.

٢-٢-٣ الأولوية الاستراتيجية الثانية: يحافظ اللاجئون الفلسطينيون على قدرتهم على الوصول الى الخدمات الحاسمة وتجري حمايتهم من أشد تأثيرات القتال والعنف

الصحة الطارئة

النتائج: اللاجئون المتضررون من الأزمة يتمتعون بحقوقهم في الصحة.			
الغاية (2020)	الفعلي	المؤشر	المخرجات
7,200	5,689 ¹⁹⁴ (4,104 إناث، 1,585 ذكور)	عدد اللاجئين الفقراء الذين يحصلون على الرعاية الصحية الثانوية أو التخصصية.	يملك اللاجئون المتضررون من الأزمة إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية.
4,500	4,515	عدد المرضى الذين يزودون بأدوية منقذة للحياة.	يملك اللاجئون المتضررون من الأزمة إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية الأولية.
45	0	عدد الموظفين الذين يتم تعيينهم لتعزيز قدرات الطوارئ من أجل التدبير مع الطلب المتزايد في مراكز الأونروا الصحية.	
100%	75.9%	نسبة الطلبة الذين يتم تخديدهم بناءً على فحوص التقصي الطبي ويزودون بالأجهزة المساعدة والأدوات الضرورية.	يتلقى الطلبة اللاجئون المعرضون للخطر دعماً طبياً.

وبالغين. كما قدمت الأونروا مساعدات صحية طارئة ومتابعة طبية. بما في ذلك العلاج الطبيعي والدعم النفسي-الاجتماعي. إلى 15 شخصاً أصيبوا خلال مظاهرات مسيرة العودة الكبرى في عام 2018 واحتاجوا إلى دعم طويل الأجل.

وخلال العام الدراسي 2020/2019. أجرت الوكالة أيضاً تقييمات طبية شاملة على 7,039 طالباً وطالبة من طلبة الأونروا (4,103 فتيات و2,936 فتى). أي ما يعادل 75,9% من إجمالي عدد الحالات المحالة (9,270) لاكتشاف وعلاج الحالات التي قد لا يتم تشخيصها دون ذلك. يتم تحديد الحالات التي تحتاج إلى تقييم طبي من خلال الإحالة المنتظمة بواسطة برنامج التعليم في الأونروا. وفي أعقاب فحوص التقصي الصحي. يتم تزويد الطلبة الذين لديهم احتياجات خاصة بالعلاج الطبي اللازم والأجهزة المساعدة. بما في ذلك المعينات السمعية والنظارات الطبية. وبسبب حالة الطوارئ في ظل كوفيد-19. تم تعليق التقييم الطبي للطلبة في آذار/مارس 2020 ولم يستأنف إلا في أوائل عام 2021.

أضفت الآثار الصحية المرتبطة بجائحة كوفيد-19- عبئاً آخر إلى قطاع الصحة المنهك في الأصل في غزة.¹⁹⁵ ما زاد من أهمية استمرار الأونروا في توفير الخدمات الصحية الأساسية. خلال الفترة المشمولة بالتقرير. استجابت الوكالة من خلال توفير الرعاية الصحية الأولية دون انقطاع للاجئين الفلسطينيين. إلى جانب دعم الوصول إلى الرعاية الثانوية والتخصصية لمن هم في حاجة حرجية. خلال العام. أحالت الأونروا 5,689 مريضاً (4,104 إناث و1,585 ذكراً) بحاجة إلى الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية غير المرتبطة بالجائحة إلى شبكة من المستشفيات المتعاقد معها. ويعكس ارتفاع عدد النساء اللاتي تلقين المساعدة في العلاج في المستشفيات إعطاء الأولوية لبعض الخدمات. منها رعاية صحة الأم والطفل. بما في ذلك الولادات. ونظراً لمحدودية الأموال المستلمة في إطار النداء الطارئ. قدم الدعم للعلاج في المستشفيات من خلال سلفة من ميزانية البرنامج في الوكالة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير. تلقى 4,515 مريضاً الأدوية الأساسية المنقذة للحياة. بما في ذلك الأدوية المضاهية للأنسولين للأطفال

موظفة صحية في الأونروا تعطي التطعيم لطفل رضيع في المركز الصحي التابع للأونروا في خان يونس، غزة.
© الأونروا 2020، تصوير خليل عدوان



التعليم في حالات الطوارئ

النتائج: مجابهة تأثيرات الحصار والفقر والعنف من خلال توفير بيئة تعلم داعمة، حيث يستطيع الطلبة اللاجئين تحقيق إمكاناتهم.			
الخُرُجات	المؤشّر	الفعلي	الغاية (2020)
المحافظة على جودة التعليم والتعلم، بما في ذلك في أوقات الأزمة.	عدد طلبة الأونروا الذين حضروا فصلاً دراسياً تعويضياً واحداً على الأقل في الأونروا.	0	70,000 (33,500 إناث، 36,500 ذكور)
يتم تقليل الحواجز أمام الوصول إلى التعليم.	عدد الطلبة الذين حصلوا على عنصر واحد على الأقل من الدعم المادي لتمكينهم من الوصول إلى التعليم في مدارس الأونروا.	0	282,000 (136,500 إناث، 145,500 ذكور)

تعويضاً مدتها شهر واحد قبل بدء العام الدراسي 2021/2020. ولكن تم تعليق هذا التدخل بعد أسابيع بسبب فرض السلطات إغلاقاً بعد اكتشاف أول حالات كوفيد-19 المنقولة محلياً. وفي 24 تشرين الأول/أكتوبر، بدأ العام الدراسي 2021/2020 من خلال التعلم عن بعد لجميع الصفوف، في حين تم إنجاز خطط التعلم المختلط (التعلم في الغرف الصفية والتعلم عن بعد) والعودة الآمنة للطلبة إلى المدارس. وفي 2 تشرين الثاني/نوفمبر، أعيد فتح مدارس الأونروا من أجل عودة طلبة الصفوف من السابع إلى التاسع تدريجياً إلى التعلم في الغرف الصفية ثلاثة أيام في الأسبوع. وفي كانون الأول/ديسمبر، وبسبب انتشار الجائحة، عادت الوكالة إلى التعلم الكامل عن بعد.

استخدم موظفو التعليم في الأونروا مجموعة متنوعة من الأساليب لمواصلة مساعدة عملية تعلم الطلبة بأقصى قدر ممكن من الفاعلية في ظل الظروف غير المستقرة. وبالإضافة إلى توزيع مواد التعلم الذاتي المطبوعة على جميع الطلبة لاستخدامها جنباً إلى جنب مع الكتب المدرسية، تواصل موظفو التعليم مع الطلبة، حيثما أمكن، عبر الرسائل القصيرة والهاتف والتطبيقات للبقاء على تواصل ومتابعة تقدمهم. وتم تنفيذ تدابير ماثلة في مراكز التعليم والتدريب التقني والمهني التابعة للأونروا للحفاظ على تقديم التدريب المهني من خلال التعلم عن بعد.

نظراً لظروف العمل المتصلة بجائحة كوفيد-19، أصبح المؤشّران: "عدد طلبة الأونروا الذين حضروا فصلاً دراسياً تعويضياً واحداً على الأقل في الأونروا" و"عدد الطلبة الذين حصلوا على عنصر واحد على الأقل من الدعم المادي لتمكينهم من الوصول إلى التعليم في مدارس الأونروا" موضع جدل.

في عام 2020، في ظل ظروف العمل المتصلة بجائحة كوفيد-19، ظل توفير التعليم الجامع والنصف والجيد والأمن للأطفال اللاجئين الفلسطينيين يشكل أولوية في غزة. وحققت بالأساس في إطار نهج التعليم في حالات الطوارئ على نطاق الوكالة.

تماشياً مع قرار الجهات المعنية لمنع انتشار الجائحة، تم إغلاق جميع مدارس الوكالة البالغ عددها 276 مدرسة¹⁹⁶ ومراكز التعليم والتدريب التقني والمهني التابعة لها في غزة من منتصف آذار/مارس وحتى نهاية العام الدراسي 2020/2019. ولمعالجة احتمال نشوء ثغرات في التعلم، أعيدت صياغة برنامج الوكالة القائم منذ أمد بعيد للتعليم في حالات الطوارئ بحيث يستجيب للظروف السائدة. وفي هذا الصدد، دعمت الأونروا خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي استمرارية التعلم لصالح 282,360 طالباً (136,493 فتاة و145,867 فتى) في الصفوف من الأول إلى التاسع، و1,914 شاباً وشابة آخرين (1,203 ذكور و711 أنثى) في مراكز التعليم والتدريب التقني والمهني في غزة من خلال توفير مواد التعلم الذاتي. وفقاً لاستطلاع لأهالي الطلبة أجرته وحدة التقييم التابعة لبرنامج التعليم في الأونروا في غزة، استخدم 89.2% من الطلبة (في مرحلة التعليم الأساسي) خلال العام الدراسي 2020/2019 نوعاً واحداً على الأقل من مواد التعلم الذاتي مرة واحدة على الأقل بين آذار/مارس وحزيران/يونيو 2020. كما استفاد طلبة التعليم والتدريب التقني والمهني من التعلم عبر الإنترنت، حيث شارك 81% من هؤلاء الطلبة (80.7% بين الذكور و82.5% بين الإناث) في عملية التعلم الذاتي التي دعمتها الوكالة خلال النصف الثاني من عام 2020/2019.¹⁹⁷

في آب/أغسطس، أعادت الأونروا فتح مدارسها في غزة لفترة تعليم



الطلاب في أول يوم من عودتهم الى المدرسة في مدرسة النشاط الابتدائية التابعة للاونروا. غزة © الأونروا 2020 تصوير خليل عدوان

الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي

النتائج: تعزيز الرفاه النفسي-الاجتماعي للاجئين الفلسطينيين.			
الغاية (2020)	الفعلي	المؤشر	المخرجات
14,000 7,100 (6,900 إناث، ذكورا)	15,942 8,300 (7,642 إناث، ذكورا)	عدد الطلبة الذين يتلقون الإرشاد الفردي.	طلبة الأونروا وأهاليهم يتلقون الدعم النفسي-الاجتماعي في مدارس الأونروا.
12,000 6,100 (5,900 إناث، ذكورا)	2,728 1,408 (1,320 إناث، ذكورا)	عدد الطلبة الذين يتلقون تدخلات جماعية.	
1,600	1,345	عدد حلقات التوعية العامة التي تعقد مع الأهل.	
6,300 1,600 (4,700 إناث، ذكورا)	3,948 714 (3,234 إناث، ذكورا)	عدد البالغين الذين يتلقون الإرشاد الفردي.	الأسر وأفراد المجتمعات المحلية يتلقون الدعم النفسي-الاجتماعي في مراكز الأونروا الصحية.
2,000 1,500 (500 إناث، ذكورا)	935 269 (666 إناث، ذكورا)	عدد البالغين الذين يتلقون تدخلات جماعية.	
1,000	1,105	عدد حلقات التثقيف النفسي أو التوعية التي تعقد مع أشخاص بالغين.	

أسفرت بيئة العمل تحت جائحة كوفيد-19- عن قصور في تحقيق الغايات فيما يتعلق بخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي المقدمة من خلال مراكز الأونروا الصحية. فقد تأثرت أنشطة الإرشاد بتنفيذ التدابير الوقائية المتعلقة بكوفيد-19- التي حدثت من تقديم الخدمات المباشرة للحالات العاجلة والحرجة. فجرت إعادة توجيه الإرشاد وتقديمه عن بعد من خلال تخصيص خطوط هاتفية مجانية لكل مركز صحي. وتناولت الزيارات المنزلية وجلسات التوعية تأثير كوفيد-19-. في حين سعى التثقيف النفسي المنظم والإرشاد الجمعي إلى تعزيز آليات التدبر الفردية والدعم المتبادل بين المشاركين.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدم المرشدون الصحيون الإرشاد الفردي إلى 3,948 شخصاً بالغاً (3,234 أنثى و714 ذكراً). وتم تقديم التدخلات الجماعية في المقام الأول خلال الربع الأول من العام. حيث وصلت إلى 935 شخصاً بالغاً (666 أنثى، 269 ذكراً). وأدت القيود الناتجة عن الجائحة إلى تعليق التدخلات الجماعية في الجزء المتبقي من الفترة المشمولة بالتقرير. إضافة إلى ذلك، نظمت 1,105 جلسات تثقيف نفسي استجابة إلى الاحتياجات النفسية - الاجتماعية الحرجة المتصلة بتأثير كوفيد-19- وبعض القضايا المحددة موضع التركيز، ولا سيما العنف القائم على النوع الاجتماعي.

ظلت أنشطة الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي تعاني إلى حد كبير من نقص التمويل في إطار النداء الطارئ، ولم تتمكن الوكالة من الحفاظ على هذه الخدمات إلا من خلال سلفة من ميزانيتها للبرامج. ولا تزال الحاجة إلى الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي مرتفعة في غزة، وتستمر في الازدياد بسبب الحالة الإنسانية، إلى جانب التحديات الإضافية التي تطرحها جائحة كوفيد-19-. إن ضمان التمويل المتوقع والمستدام لنداء الأونروا الطارئ أمر بالغ الأهمية للحفاظ على هذه الأنشطة الحيوية.

أدت التدابير التي تم اتخاذها للحد من انتشار كوفيد-19- إلى تفاقم التحديات الاجتماعية والاقتصادية والمالية القائمة. مما تسبب في مزيد من الضغط والقلق والصدمات بين السكان الذين يعيشون في الأصل أعواماً من الأزمة الإنسانية بسبب الحصار المستمر وأعمال القتال المتكررة. ولضمان استمرار توفير الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي دون انقطاع، قدمت الأونروا هذا التدخل عن بعد من خلال برنامجي التعليم والصحة باستخدام مرشدين مؤهلين وخطوط مساعدة هاتفية مخصصة لهذا الغرض.

بعد إغلاق المدارس في آذار/مارس، طبقت وحدات الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي استراتيجية للإرشاد والإشراف عن بعد. وقام المرشدون التربويون، بالتعاون الوثيق مع مدراء المدارس والمعلمين، بتشكيل وعقد مجموعات دعم افتراضية للطلبة. علاوة على ذلك، تم تزويد الطلبة والأسر المحتاجة لمزيد من الدعم بالإرشاد الفردي. وبالإضافة إلى متابعة الحالات، نشر المرشدون مواد للتوعية على الأسر والمعلمين، وقدموا التوجيه بشأن كيفية التصدي بفعالية للأثار النفسية- الاجتماعية لجائحة كوفيد-19-. وعلى مدار السنة، تلقى المرشدون الدعم والإشراف من قبل 21 أخصائياً تربوياً في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي. وأخيراً، تلقى الطلبة وأسرتهم تدريباً على قضايا الخصوصية والسرية فيما يتعلق بجلسات الإرشاد عن بعد. ولا سيما عندما يستخدم المستفيدون أجهزة مشتركة مع الغير لتلقي الدعم.

في عام 2020، تمكن المرشدون التربويون، من خلال التنفيذ المباشر وجهاً لوجه وعن بعد، من الوصول إلى 15,942 طالباً وطالبة (7,642 فتاة و8,300 فتى) عن طريق الإرشاد الفردي. في حين تلقى 2,728 طالباً وطالبة (1,320 فتاة و1,408 فتيان) الإرشاد الجمعي. إضافة إلى ذلك، عقدت 1,345 جلسة لتقديم التوعية والاستشارة للأهل عن بعد من أجل تجنب التجمعات الجسدية. وفي بعض الأحيان، شكل الوصول إلى الإنترنت تحدياً بسبب الانقطاع المتكرر للكهرباء والإنترنت وارتفاع تكلفة الاتصالات المتنقلة.

النتائج: تعزيز حماية حقوق الإنسان للاجئين الفلسطينيين.			
الغاية (2020)	الفعلي	المؤشر	المخرجات
1,000	0	عدد حالات الحماية التي تتلقى الدعم في إدارة الحالات الفردية.	تم الاستجابة إلى احتياجات الحماية (العنف القائم على النوع الاجتماعي، وحماية الطفل، والاحتياجات الناشئة عن مسيرة العودة الكبرى) لدى اللاجئين الفلسطينيين الأشد ضعفاً.
100%	0	نسبة حالات الحماية (بما فيها العنف القائم على النوع الاجتماعي) التي تزود بمساعدات نقدية موجهة.	
25	0	عدد الإحاطات بشأن سياق الحماية، بما فيها بواعث القلق بشأن الحماية المتعلقة بمسيرة العودة الكبرى، التي تقدم إلى أعضاء المجتمع الدولي.	
300	0	عدد الموظفين المدربين على الحماية، والكشف الآمن عن الحالات وإحالتها، وإدارة الحالات.	يتم تزويد الأطفال والنساء من بين اللاجئين الفلسطينيين الضعفاء بتدخلات حماية خاصة من خلال المنظمات المجتمعية.
1,000	0	عدد الأطفال ذوي الإعاقات الذين يتلقون الدعم في مجال الحماية والتعليم الخاص.	
5,000	0	عدد الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي اللواتي يتلقين المشورة القانونية والتدخلات الاجتماعية.	

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم يتم تلقي أي تمويل في إطار النداء الطارئ لدعم برامج الحماية الطارئة، مما أثر على قدرة الأونروا على تنفيذ التدخلات على النطاق المطلوب لتقديم الدعم الكافي للاجئين الضعفاء الذين يواجهون مخاطر على الحماية، بما في ذلك الإساءة والاستغلال والإهمال. نظراً لارتفاع مستوى الحاجة، استمرت استجابة الوكالة للحماية الطارئة من خلال دعم من ميزانية المشاريع وميزانية البرامج. بهذه الطريقة، تمكنت برامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية والصحة والتعليم، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، من تقديم المساعدة إلى 1,844 حالة فردية تواجه تهديدات تتعلق بالحماية (1,245 أنثى، و121 ذكراً، و213 فتاة، و265 فتى، من بينهم 72 شخصاً من ذوي الإعاقة). واستجابة لجائحة كوفيد-19، تواصلت إدارة حالات الحماية الحرجة والعالية الخطورة عن بُعد.

عملت الأونروا على دعم تدخلات الحماية الخاصة من خلال منظمات مجتمعية مختارة في غزة للاستجابة إلى احتياجات كل من الأطفال اللاجئين ذوي الإعاقات والناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. وفي حين لم يتم تلقي أي تمويل في إطار النداء الطارئ لصالح هذا التدخل في عام 2020، واصلت مراكز التأهيل المجتمعي عملها بدعم من ميزانية البرنامج في الوكالة.

للأسف، أدى التمويل المحدود المتاح لدعم المنظمات المجتمعية، إلى جانب القيود المتصلة بالجائحة، إلى القصور عن تحقيق الغاية المنشودة. وعملت مدارس مراكز التأهيل المجتمعي للأطفال ذوي الإعاقات من خلال التعلم عن بعد. لتصل إلى 806 أطفال (455 فتى و351 فتاة). بالإضافة إلى ذلك، تلقت 729 شخصاً من الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي (500 أنثى، و107 ذكور، و115 فتاة، و7 فتیان) المشورة القانونية والتدخلات الاجتماعية من خلال مراكز البرامج النسوية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم يتم تلقي أي تمويل في إطار النداء الطارئ لدعم برامج الحماية الطارئة، مما أثر على قدرة الأونروا على تنفيذ التدخلات على النطاق المطلوب لتقديم الدعم الكافي للاجئين الضعفاء الذين يواجهون مخاطر على الحماية، بما في ذلك الإساءة والاستغلال والإهمال. نظراً لارتفاع مستوى الحاجة، استمرت استجابة الوكالة للحماية الطارئة من خلال دعم من ميزانية المشاريع وميزانية البرامج. بهذه الطريقة، تمكنت برامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية والصحة والتعليم، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، من تقديم المساعدة إلى 1,844 حالة فردية تواجه تهديدات تتعلق بالحماية (1,245 أنثى، و121 ذكراً، و213 فتاة، و265 فتى، من بينهم 72 شخصاً من ذوي الإعاقة). واستجابة لجائحة كوفيد-19، تواصلت إدارة حالات الحماية الحرجة والعالية الخطورة عن بُعد.

في الفترة بين كانون الثاني/يناير وكانون الأول/ديسمبر، نظمت الأونروا 90 جلسة إحاطة لطائفة من الأطراف المعنية الدولية، بما يشمل وزراء وسياسيين آخرين ومانحين ودبلوماسيين وصحفيين وباحثين، للتوعية بقضايا الحماية التي تؤثر على اللاجئين الفلسطينيين في غزة. كما واصل فريق الحماية والحياد أيضاً إبداء التعاون وتقديم المعلومات إلى السفارات والمنظمات غير الحكومية وكيانات الأمم المتحدة الأخرى. وجرى في كثير من الأحيان استخدام أدوات التواصل عبر الإنترنت

٣-٣ الضفة الغربية: التدخلات الخاصة بكل قطاع

٣-٣-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى: أسر اللاجئين الفلسطينيين المتضررة من الأزمة والتي تواجه صدمات حادة تملك قدرة اقتصادية أكبر على الوصول إلى الغذاء

المساعدات الغذائية الطارئة

النتائج: يتم تخفيف حدة انعدام الأمن الغذائي بين اللاجئين.			
المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)	المخرجات
عدد الأفراد المستفيدين من توزيع الغذاء المشترك بين برنامج الأغذية العالمي والأونروا على المجتمعات البدوية والرعية المهددة في المنطقة (ج).	37,000	37,000	الأسر اللاجئة المفتقرة للأمن الغذائي تزود بالوسائل والمعارف اللازمة لتلبية أبسط متطلباتها الغذائية.

الأونروا الدعم للعمليات التوزيع والتكاليف اللوجستية. وقد نُفذت عمليات التوزيع وفقاً للخطة إلى حد كبير من خلال أربع جولات توزيع وصلت إلى جميع المجتمعات المستهدفة. وأدى ظهور جائحة كوفيد-19 - وانتشارها إلى تأخيرات في بداية جولتي التوزيع الثانية والرابعة بسبب القضايا المتعلقة بشراء المواد الغذائية، وإدراج تدابير السلامة الخاصة في عملية التوزيع، والتحديات في الوصول إلى بعض المجتمعات المحلية، ولا سيما النبي صمويل وبرطعة، والقيود المفروضة على الحركة من قبل السلطة الفلسطينية لمنع انتشار الجائحة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تقديم مساعدات غذائية طارئة إلى مجتمعات اللاجئين وغير اللاجئين البدوية والرعية في جميع أنحاء الضفة الغربية، من خلال شراكة بين الأونروا وبرنامج الأغذية العالمي.

ساهم هذا التدخل في تعزيز الأمن الغذائي لنحو 37,000 فرد من 6,192 أسرة في 86 جَمْعاً سكانياً، مما ساعدهم على تلبية احتياجاتهم الغذائية الأساسية وتعزيز قدرتهم على الصمود. قدم برنامج الأغذية العالمي الطرود الغذائية، في حين قدم موظفو



الأونروا وبرنامج الأغذية العالمي يوزعان الغذاء على المجتمعات البدوية والرعية، الضفة الغربية. © الأونروا 2020، تصوير مروان بغدادي

المساعدات النقدية الطارئة

النتائج: يتم تخفيف حدة انعدام الأمن الغذائي بين اللاجئين.			
الغاية (2020)	الفعلي	المؤشر	الخُرُجات
3,573	3,390 (134 أسرة تعيلها إناث)	عدد الأسر اللاجئة من فئة الفقر المدقع في الضفة الغربية (في المناطق الريفية والحضرية وفي الخيمات التسعة عشر) التي تتلقى مساعدات نقدية من خلال أسلوب البطاقة الإلكترونية.	يحصل اللاجئون من فئة الفقر المدقع على مساعدات نقدية طارئة لتغطية احتياجاتهم الأساسية.
25,330 (12,344 إناث، 12,986 ذكور)	24,218 (11,787 إناث، 12,431 ذكور)	عدد الأفراد اللاجئين من فئة الفقر المدقع في الضفة الغربية (في المناطق الريفية والحضرية وفي الخيمات التسعة عشر) الذين يتلقون مساعدات نقدية من خلال أسلوب البطاقة الإلكترونية.	
US\$ 3,546,200	US\$ 3,382,227	القيمة الإجمالية للمساعدات النقدية الموزعة على الأسر اللاجئة من فئة الفقر المدقع.	

في عام 2020، وصلت الأونروا تقديم المساعدات النقدية الطارئة من خلال طريقة البطاقة الإلكترونية إلى 3,390 أسرة لاجئة فقيرة (24,218 فرداً) داخل مخيمات اللاجئين الفلسطينيين وخارجها في جميع أنحاء الضفة الغربية. ونظراً لمحدودية التمويل الوارد في إطار النداء الطارئ، تم أيضاً استخدام سلف مقدمة من ميزانية البرنامج في الوكالة والأموال المستلمة بموجب النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - لضمان استمرارية هذا التدخل. ولا تزال هذه المساعدة تكتسب أهمية حاسمة في التخفيف من حدة المشقة الاقتصادية، ولا سيما خلال جائحة كوفيد-19.

تتيح طريقة توزيع المساعدات النقدية بالبطاقة الإلكترونية إيصال المساعدة إلى اللاجئين المعرضين للخطر من خلال بطاقات السحب الآلي المصرفية. هذا التدخل، الذي ينفذ بالشراكة مع بنك فلسطين، يُمكن المستفيدين عن طريق تزويدهم بقدرة أكبر على الاختيار بحرية والتحكم في إدارة نفقات الأسرة. ويعد التدخل مهماً بشكل خاص للأسر التي تعيلها نساء والتي تعتمد على هذه المساعدات لتلبية احتياجات الأسرة الأساسية. كما أن هذا الحد الأدنى من الدعم الاقتصادي يتيح أيضاً تمكين النساء للتحكم في مواردهن ويجعلهن أقل عرضة للاستغلال الجنسي واستراتيجيات التأقلم السلبية، مثل زواج الأطفال والعمل القسري.

٣-٢-٣ الأولوية الاستراتيجية الثانية: يحافظ اللاجئون الفلسطينيون على قدرتهم على الوصول الى الخدمات الحاسمة وتجري حمايتهم من أشد تأثيرات القتال والعنف

الحماية

النتائج: يتلقى اللاجئون حماية أفضل من التأثيرات المباشرة والأشد خطورة للسياسات والممارسات وأعمال القتال المتعلقة بالاحتلال، ويتم تعزيز احترام القانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان والحد من الانتهاكات.			
الخُرُجات	المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)
متابعة منهجية لمزاعم انتهاكات القانون الإنساني الدولي والمعايير المنطبقة الأخرى.	نسبة الأطراف المعنية الخارجية التي تفيد بارتفاع مستوى وعيها وبنيتها لاتخاذ خطوات، أو التي تتخذ خطوات ملموسة نتيجة لتدخلات المناصرة التي تقوم بها الأونروا.	39%	40%
	نسبة الحوادث الموثقة التي تحصل الأونروا بشأنها على موافقة مستنيرة ويتم رفعها إلى السلطات المعنية.	82%	65%
تكون الوفود الدولية أفضل معرفة للمناصرة بشأن الأزمة الممتدة التي تؤثر على اللاجئين.	عدد تدخلات الحماية (المناصرة)، بما فيها الرسائل الرسمية، بخصوص قضايا الحماية، التي تقوم بها الأونروا وتستهدف أطرافاً فاعلة خارجية وجهات مسؤولة.	258	80
يتم تخفيض خطر التهجير القسري للتجمعات السكانية المهدة وتعزيز قدراتهم على التدبير.	نسبة الأسر اللاجئة المهدة والمتضررة من تهديدات الحماية التي تعيد تأسيس سلامتها الشخصية وأمن مساكنها بعد تلقي المساعدات النقدية الطارئة.	58%	50%
	نسبة الأسر اللاجئة المتضررة من أعمال الهدم/الإخلاء التي تعيد تأسيس ترتيبات إقامة ثابتة لها بعد توقف التدخلات. ¹⁹⁹	77%	50%

ولا سيما السلطات الإسرائيلية. ونتيجة لهذه الجهود، بلغت نسبة الأطراف المعنية الخارجية التي أفادت باتخاذ إجراءات ملموسة نتيجة لتدخلات الأونروا في مجال المناصرة 39% في عام 2020.

تجاوزت الوكالة غايتها المتعلقة بنسبة الحوادث الموثقة التي عرضت على السلطات ذات العلاقة، حيث عرضت 18 حادثة من أصل 22 حادثة ووجهت إلى السلطات ذات العلاقة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. يعكس ذلك التواصل الروتيني والمستمر بين الأونروا والسلطات الإسرائيلية الذي تم الحفاظ عليه طوال عام 2020 على الرغم من تفشي جائحة كوفيد-19. كما أن المجموع السنوي البالغ 258 تدخلاً في المناصرة يعكس الجهود الناجحة الرامية إلى التركيز على أشكال جديدة للمناصرة، بما في ذلك المتابعة من خلال المكالمات الهاتفية وطرائق التواصل عن بعد، ويفسر تحقيق إنجاز يتجاوز الغاية السنوية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تمكنت 58% من الأسر اللاجئة المتضررة من تهديدات الحماية (157 أسرة من أصل 269) من إعادة تأسيس سلامتها الشخصية وأمن مساكنها بعد تلقي المساعدات النقدية الطارئة، بما يتجاوز الغاية البالغة 50%. وبالمثل، فإن عدد الأسر اللاجئة المتضررة من أعمال الهدم والإخلاء التي أعادت تأسيس إقامة مستقرة لها بعد وقف التدخلات قد تجاوز الغاية البالغة 50%. وبلغت نسبتها 77% (63 أسرة من أصل 82) خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

بذل فريق الحماية في مكتب إقليم الضفة الغربية في الأونروا جهوداً كبيرة لضمان الحفاظ على جودة هذه الخدمات، حتى وإن تغيرت

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، اتسمت حالة الحماية في الضفة الغربية بزيادة في عمليات قوات الجيش الإسرائيلي، التي كثيراً ما انطوت على استخدام الذخيرة الحية، في مخيمات اللاجئين. وما يثير القلق أن عام 2020 شهد ارتفاعاً قياسياً في عنف المستوطنين، كما شهد أكبر عدد من عمليات الهدم التي قامت بها السلطات الإسرائيلية - وما نتج عنها من تهجير للفلسطينيين - منذ عام 2016.²⁰⁰ وقد تأثر الأطفال بشكل خاص بالعنف والتهجير. في حين أن التأثيرات النفسية الناجمة عن هذه الأحداث الصادمة تفرض المخاطر على نائمهم. كما أدت الفترات المطولة من التوتر النفسي الشديد، إلى جانب الآثار المتعددة لحالة الطوارئ الناجمة عن كوفيد-19، إلى تفويض استراتيجيات التدبير الاجتماعي في المجتمعات الفلسطينية وإضعاف قدرتها على الصمود، مما كان له آثار ضارة بشكل خاص على الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والأشخاص المعرضين للمخاطر على الحماية التي سبق ذكرها وللعنف، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا تنفيذ طائفة من تدخلات المناصرة التي استجابت الى بواعث القلق بشأن الحماية الناجمة عن الاحتلال في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية. وأدى ظهور الجائحة إلى انخفاض كبير في عدد الإحاطات التي أمكن تقديمها إلى الجهات الفاعلة الخارجية، بما في ذلك الجهات المانحة والدبلوماسيين ووسائل الإعلام، والتي تشكل في العادة جزءاً كبيراً من مجموع التدخلات في مجال المناصرة، سعياً لمعالجة هذه الفجوة، تم بذل جهود إضافية للتواصل مباشرة مع الجهات المكلفة بالمسؤولية.

المتابعة بشكل كبير من خلال المكالمات الهاتفية وطرائق التواصل عن بعد للتعويض عن غياب التواصل المباشر وجهاً لوجه.

طريقة تقديم الخدمات في سياق جائحة كوفيد-19-. ففيما يتعلق بمناصرة الحماية، على سبيل المثال، زادت الأونروا من عدد تدخلات



فتاة تشارك في أنشطة نفسية-اجتماعية في خان الأحمر، الضفة الغربية.
© الأونروا 2019، تصوير عبير اسماعيل

٣-٤ غزة والضفة الغربية والرئاسة

٣-٤-١ الأولوية الاستراتيجية الثالثة: الإدارة والتنسيق الفعال للاستجابة الطارئة

التنسيق والإدارة والسلامة والأمن

النتائج: يتم تنفيذ الاستجابة وإدارتها بفاعلية. بقدر التمويل المتاح.			
الخُرُجات	المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)
يتم تنفيذ الاستجابة وإدارتها بفاعلية. بقدر التمويل المتاح.	مسودة تقرير منتصف العام حول التقدم المحرز في النداء الطارئ تصدر خلال 120 يوماً بعد نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.	140	120 يوماً
	مسودة تقرير السنوي للنداء الطارئ تصدر خلال 120 يوماً بعد نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.	84	120 يوماً
	تتم مراجعة تنفيذ النداء الطارئ من خلال استعراض النتائج نصف السنوية والسنوية.	2	2

نظام الإدارة القائمة على النتائج على الإنترنت للوكالة تتبع النتائج الفعلية بالمقارنة مع الأولويات المقررة على أساس ربع سنوي، مما ييسر الإبلاغ الموحد بشكل منظم.

وقد سبق هذا التقرير السنوي بموجب النداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة لعام 2020 تقرير منتصف العام، الذي استعرض مستجدات الوضع في تدخلات النداء الطارئ خلال الأشهر الستة الأولى من العام.²⁰² وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، حافظت الأونروا أيضاً على وظائف أخرى في الرئاسة لدعم عمليات الطوارئ، بما في ذلك تحليل البيانات لصالح برنامج الطوارئ، والخدمات القانونية والتواصل مع المنظومة الدولية لحقوق الإنسان عن قضايا الحماية التي تثير دواعي القلق بشأن انتهاكات محتملة بموجب القانون الدولي.

واصلت الأونروا في عام 2020 دعم التخطيط والرصد والتقييم للتدخلات والأنشطة الطارئة المتعلقة بسلامة وأمن الموظفين واللاجئين وحياد مرافقها. معتمدة في ذلك إلى حد كبير على استخدام الموارد المتاحة، أي ليس من خلال التمويل المقدم بموجب هذا النداء.

على مستوى الرئاسة، تولى موظف مسؤول عن برنامج الطوارئ في دائرة التخطيط والإشراف المسؤولية عن التخطيط لأنشطة الاستجابة الطارئة وتنسيقها. وقدمت الرئاسة التوجيهات أيضاً لدعم الأقاليم في تعديل التدخلات القائمة وفقاً لتحديات كوفيد-19. وفي التخطيط والإبلاغ بشأن خطط الاستجابة الخاصة بكوفيد-19.²⁰¹ وواصلت دائرة التخطيط كذلك الإشراف على أنشطة التخطيط والرصد والإبلاغ بخصوص النداء الطارئ، في حين أتاح

التأهب للطوارئ

النتائج: يتم تخفيض الحسائر في الأرواح وفي الأصول الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لمجتمعات اللاجئين.			
الخُرُجات	المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)
تملك الوكالة قدرة كافية للاستجابة من أجل التصدي للأزمة الممتدة والطوارئ المفاجئة.	عدد الموظفين المدربين على التأهب والاستجابة للطوارئ.	0	1,026 (غزة)
	عدد الموظفين المدربين على الإنعاش المبكر.	0	342 (غزة)
	عدد الأسر اللاجئة التي تغطيها مخزونات الطوارئ المتاحة.	72 أسرة لاجئة، من بينها أربع أسر تعيلها نساء (الضفة الغربية)	100 أسرة لاجئة (الضفة الغربية)
	عدد الموظفين المدربين على التأهب والاستجابة للطوارئ (على مستوى المناطق).	0	75 (الضفة الغربية)

التصدي لطائفة من السيناريوهات السياسية والسيناريوهات المتعلقة بكوفيد-19، وغيرها بالتنسيق مع كيانات الأمم المتحدة الأخرى والسلطات الحكومية. وتم تحديث خطط الطوارئ واستمرارية الأعمال لتعكس التحديات/الاستجابة الخاصة بكوفيد-19، بما يكفل استمرار الخدمات الأساسية.

بدءاً من آذار/مارس 2020، تم تعليق جميع التدريبات على التأهب والاستجابة للطوارئ والإنعاش المبكر في غزة بسبب جائحة كوفيد-19. علاوة على ذلك، لم تتلق الوكالة أي تمويل في إطار هذا التدخل، مما زاد من عرقلة تحقيق الغايات المستهدفة. مع ذلك، واصلت الأونروا تعزيز وتكثيف قدرتها على التأهب لحالات الطوارئ من أجل

وبسبب ظهور كوفيد-19، لم يتمكن مكتب إقليم الضفة الغربية من إجراء التدريب على التأهب لحالات الطوارئ المخطط له على مستوى المناطق، وألغيت أيضاً دورات تدريبية أخرى بسبب زيادة الحاجة إلى انخراط موظفين إضافيين من أجل الاستجابة بفاعلية لظروف العمل في ظل الجائحة. وحالما تسمح الحالة بذلك، ستقوم الأونروا بمراجعة الدروس المستفادة المتعلقة بالاستجابة إلى كوفيد-19، وتجميع الممارسات الرشيدة، وتحديد احتياجات التدريب المستقبلية.

وفي الضفة الغربية، لا تزال الاستجابة لحالات الطوارئ المفاجئة واحدة من أهم الآليات لتمكين الأسر الضعيفة من التدبر مع الأزمات. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأونروا البطانيات والفرشات ولوازم المطبخ إلى 72 أسرة لاجئة متضررة من حالات طوارئ مفاجئة، بما في ذلك الفيضانات والحرائق. ولم تتحقق الغاية المرصودة بسبب إدخال معايير جديدة لهذا التدخل، بناءً عليها قدمت الأونروا المساعدة المباشرة للاجئين داخل الخيمات فقط، بينما أحيل الموجودون خارج الخيمات إلى مقدمي خدمات آخرين للحصول على المساعدة.

الحياد (الضفة الغربية)²⁰³

النتائج: صيانة حياد الوكالة ونزاهتها.			
الخُرُجات	المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)
إجراء زيارات تفتيش على المنشآت وتدريب لرفع الوعي ومراجعات للإدارة من أجل صيانة الحياد.	نسبة المنشآت التي يتم رصدها مرتين في السنة.	63%	100%
	نسبة المنشآت التي تتلقى زيارة تفتيش مرة واحدة على الأقل.	92.74%	لا ينطبق

إقليم الضفة الغربية ثلاثة اجتماعات فصلية من أصل أربعة مقررة لمراجعة انتهاكات الحياد، حيث أجريت متابعة أولية لجميع انتهاكات الحياد الموثقة. ومن المقرر عقد اجتماع المتابعة للربع الرابع في عام 2021.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تعزز فهم الموظفين للحياد، لا سيما فيما يتعلق بكبار الموظفين المحليين ومدراء المنشآت، من خلال تقديم المشورة الفنية (بما في ذلك استجابة إلى القضايا والانتهاكات المتعلقة بالحياد). كما قدم موظفو الحماية والحياد التدريب للموظفين الجدد المسؤولين عن الخدمات المجتمعية وخدمات الخيمات بشأن المبادئ الإنسانية والحياد والاستخدام المناسب لوسائل التواصل الاجتماعي.

في عام 2020، قام موظفو الوكالة بتفتيش ما يقرب من 93% من منشآت الأونروا (216 منشأة من أصل 233) في الضفة الغربية في مناسبة واحدة على الأقل، في حين تلقت 63% (147 منشأة من أصل 233) زياتي تفتيش خلال العام. ويتعلق القصور عن تحقيق الغاية في المقام الأول بالإغلاقات والقيود على الحركة بسبب كوفيد-19، التي فرضتها كل من السلطات الإسرائيلية والفلسطينية في عام 2020، والتي حدت من الوصول الشخصي إلى منشآت الأونروا في الوقت اللازم.

ظلت المحافظة على الحياد حاسمة بالنسبة لاستمرار الفاعلية التشغيلية وسلامة الموظفين والمستفيدين ومرافق الوكالة، ووفقاً للإطار التنظيمي للوكالة وإجراءات العمل الموحدة، عقد مكتب

الحياد (غزة)²⁰⁴

النتائج: صيانة حياد الوكالة ونزاهتها.			
الخُرُجات	المؤشر	الفعلي	الغاية (2020)
إجراء زيارات تفتيش على المنشآت لصيانة الحياد.	نسبة المنشآت التي يتم رصدها مرتين في السنة.	12%	100%
	نسبة المنشآت التي تتلقى زيارة تفتيش مرة واحدة على الأقل.	100%	لا ينطبق
	نسبة المسائل المسجلة التي لا تتوافق مع إطار الحياد في الوكالة والتي تنال متابعة أولية.	100%	100%

الفترة. ظل اذنة المدارس ومدراء المنشآت مسؤولين عن الحفاظ على حياد المنشآت. نتيجة لذلك، لم يتم تفتيش سوى 12% من منشآت الوكالة مرتين خلال العام.

استؤنفت عمليات التفتيش على المنشآت في تشرين الثاني/نوفمبر 2020، وبالإجمال، تم تفتيش 100% من منشآت الأونروا (274 منشأة) مرة واحدة على الأقل خلال العام. وشملت المسائل المتعلقة بالحياد التي لوحظت خلال هذه الزيارات استخدام ملصقات وكتابات على الجدران والاصفات غير ملائمة، وأعلام وطنية، وخرائط غير مصرح بها، ودخول أطراف خارجية بغير إذن، والتعديلات على الأراضي، وحيثما

واصلت الأونروا صيانة حياد منشآتها لتيسير توفير الخدمات الإنسانية في بيئة العمل الصعبة، بما يتماشى مع إطار الحياد وإجراءات العمل الموحدة في الوكالة، والتي توجه تنفيذ التزام الوكالة بالمبادئ الإنسانية، بما فيها الحياد.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم يتم تلقي أي تمويل بموجب النداء الطارئ لدعم هذا التدخل، والذي أمكن الاستمرار في تنفيذه فقط من خلال مساعدة في إطار ميزانية البرامج في الأونروا. وحالت القيود المفروضة على الحركة المرتبطة بكوفيد-19، دون التفتيش الروتيني على منشآت الأونروا بين آذار/مارس وتشرين الثاني/نوفمبر، وخلال هذه

أمكن. عولجت انتهاكات الحياد بصورة عاجلة. كما أجريت دوريات/ المخاطر في مكتب الأونروا على مستوى الإقليم للحفاظ على نزاهة عمليات تفتيش أمني مرتين في اليوم بواسطة فريق الأمن وإدارة المنشآت وحيادها.

الفصل الرابع:

التقرير السنوي بموجب النداء الطارئ لعام ٢٠٢٠ بشأن أزمة سوريا الإقليمية

ملخص تنفيذي

الانفجار الذي وقع في ميناء بيروت في 4 آب/أغسطس 2020، إلى زيادة الضغط على الاقتصادات الوطنية والمحلية وعلى نظام الصحة العامة. مما تسبب في خسارة إضافية لفرص كسب العيش وأثر على قدرة البلد على التصدي للجائحة بفاعلية.

استمر كذلك تأثير الظروف الاجتماعية-الاقتصادية الصعبة والفقر والخوف المتعلقة بالحماية على اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المسجلين لدى الوكالة في الأردن. والبالغ عددهم 17,829. ويظل أولئك الذين لا يحملون وثائق أردنية (حوالي ثلث مجموع اللاجئين الفلسطينيين من سوريا) معرضين للمخاطر بشكل خاص ولا يزالون يواجهون خطر الاعتقال والاحتجاز والإعادة القسرية إلى سوريا.

في جميع أقاليم عمل الأونروا الثلاثة التي يغطيها هذا النداء، واجهت النساء والفتيات اللاجئات الفلسطينيات درجة عالية من الضعف. ووفقاً لدراسة استطلاعية أجرتها الأونروا في سوريا عن الآثار الاجتماعية-الاقتصادية لكوفيد-19. أفاد 50% من أسر اللاجئين الفلسطينيين بارتفاع مستويات العنف القائم على النوع الاجتماعي منذ آذار/مارس 2020. وفي لبنان، لاحظت الوكالة زيادة في حالات الضائقة النفسية-الاجتماعية والعنف الأسري. ولا سيما ضد النساء والأطفال. نتيجة حالة الإحباط العام، وفقدان سبل العيش، واللجوء إلى آليات مواجهة سلبية بسبب الأزمة الاجتماعية-الاقتصادية وتأثيرات الجائحة. كما أن المخاوف المتزايدة بشأن الحماية تؤثر على اللاجئين الفلسطينيين في الأردن. حيث أن عمليات الإغلاق المرتبطة بكوفيد-19 وغيرها من التدابير التقييدية قد زادت من خطر العنف الأسري. بما يشمل العنف القائم على النوع الاجتماعي والعزلة والإساءة.

استجابة الأونروا

في عام 2020، واصلت الأونروا تقديم المساعدات الطارئة للاجئين الفلسطينيين في سوريا واللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان والأردن. وحدت القيود على التمويل من توفير بعض الخدمات. إذ لم تلق الأونروا سوى 39% من الأموال المطلوبة للنداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية. وكان أثر الفجوة في التمويل شديد الوطأة بشكل خاص بالنسبة لعمليات الطوارئ داخل سوريا، والتي تلقت 63.3 مليون دولار أمريكي فقط (27.9%) من المبلغ المطلوب وقدره 212.8 مليون دولار.

نتيجة لذلك، كان لا بد من تخفيض مبلغ المساعدات النقدية الشهرية المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين في سوريا من 28 دولاراً في الشهر كما كان مخططاً إلى 14 دولاراً للفئات الأشد ضعفاً ومن 14 دولاراً في الشهر الـ 9 دولارات بالنسبة للاجئين الضعفاء. كما أن النقص في التمويل قوض توفير فرض كسب العيش والتدريب المهني ولم تنفيذ سوى أعمال إصلاح طفيفة على منشآت الأونروا التي تضررت أثناء الصراع. وعانت أنشطة الحماية في سوريا من القيود أيضاً. إذ أن معظم الأنشطة أمكن تنفيذها بموجب أموال المشاريع.

وفي لبنان والأردن، تم الحفاظ على المساعدات النقدية أساساً بفضل توافر التمويل المخصص لذلك الغرض، غير أنه لم يكن من الممكن في

هذا الفصل من تقرير العمل السنوي 2020 يغطي استجابة الأونروا لأزمة سوريا الإقليمية خلال الفترة كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر 2020، ويقصد منه تقديم معلومات عن النتائج المتحققة من خلال قياسها بالمقارنة مع النطاق الكامل للمؤشرات الواردة في النداء الطارئ للعام 2020 بشأن أزمة سوريا الإقليمية. أما التدخلات المحددة التي نفذتها الوكالة خلال الفترة المشمولة بالتقرير للاستجابة إلى الاحتياجات الإضافية التي أوجدها جائحة كوفيد-19، فيجري وصفها في الفصل الخامس من هذا التقرير السنوي.

نظرة عامة

في العام 2020، ظل اللاجئون الفلسطينيون في سوريا واللاجئون الفلسطينيون من سوريا في لبنان والأردن يواجهون احتياجات إنسانية متزايدة نتيجة للأزمات المتعددة والمتداخلة. ففي سوريا، وفي أعقاب عقد من الصراع، واصلت الأوضاع الاجتماعية-الاقتصادية التدهور بسبب الأزمة الاقتصادية المستمرة، مقترنة بتأثيرات كوفيد-19. وقد أدى الانخفاض الحاد في سعر صرف الليرة السورية مقابل الدولار الأمريكي، مصحوباً بارتفاع معدل التضخم، إلى ارتفاع الأسعار بما يشمل أسعار السلع الأساسية. هذه الظروف دفعت اللاجئين الفلسطينيين الموجودين حالياً في سوريا، الذين يقدر عددهم بنحو 438,000 شخص، والذين كانوا في الأصل من بين الفئات السكانية الأشد ضعفاً، دفعتهم الظروف نحو الفقر بقدر أكبر. وهم لا يزالون يعتمدون اعتماداً كبيراً على المساعدات التي تقدمها الأونروا لتلبية احتياجاتهم الأساسية. ولا تزال مخيمات اليرموك وعين النمل ودرعا للاجئين الفلسطينيين، التي كانت في السابق تستضيف عدداً كبيراً من اللاجئين الفلسطينيين، مدمرة إلى حد كبير بسبب أعمال القتال. ما منع العديد من الأسر من العودة إلى مساكنهم. وما زال التلوث بمخلفات الحرب المتفجرة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين والمناطق التي شهدت قتالاً نشطاً على مدى السنوات العشر الماضية يشكل خطراً على الحماية بالنسبة للمدنيين.

أدت جائحة كوفيد-19 - إلى تفاقم هذه التحديات. وفي تموز/يوليو 2020، أجريت الأونروا تقييماً للأثر الاجتماعي-الاقتصادي لكوفيد-19 على اللاجئين الفلسطينيين في سوريا، ووجدت أنه منذ آذار/مارس 2020، قام ما يقرب من 80% من اللاجئين الذين شملهم الاستطلاع بخفض عدد الوجبات أو كمية الطعام المستهلكة، في حين كان أكثر من 90% منهم يستهلكون أغذية أرخص وأقل قيمة غذائية.

كما أن الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان، والذين يقدر عددهم بنحو 27,700 شخص، شهدت تدهوراً حاداً خلال الفترة المشمولة بالتقرير بسبب الأزمة السياسية والاقتصادية التي أثرت على البلاد منذ تشرين الأول/أكتوبر 2019. وكان اللاجئون الفلسطينيون من سوريا في الأصل يعيشون في حالة من الضعف الشديد نتيجة لوضعهم القانوني الهش وتهميشهم وتقييد وصولهم إلى الخدمات الأساسية وفرص العمل. وقد أثر تخفيض قيمة الليرة اللبنانية وما تبع ذلك من زيادات في الأسعار سلباً على قدرة عامة السكان على شراء المواد الغذائية الأساسية. مع ما لذلك من آثار قاسية بشكل خاص على الفئات الأشد ضعفاً، بما فيهم اللاجئون الفلسطينيون من سوريا. وقد أدت الجائحة، إلى جانب

الأساسية في إطار هذا النداء. مع اتخاذ تدابير خاصة لاحتواء انتشار كوفيد-19. كما واصلت الوكالة ضمان توافر الأدوية الأساسية لمرضى الأمراض غير السارية أثناء الإغلاق. بما في ذلك عندما أغلقت السلطات الوطنية المراكز الصحية للأونروا. وفي الأردن. استمر تقديم المساعدة إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في حدائق الملك عبد الله في شراكة مع جمعية العون الصحي الأردنية. كما تم دعم اللاجئين الفلسطينيين في سوريا واللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان والأردن من خلال تقديم إعانات لدعم تكاليف الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية.

في عام 2020، جرى تقديم التعليم إلى 50,139 طفلاً من اللاجئين الفلسطينيين في سوريا، و4,812 طفلاً من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان، و1,167 طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين في الأردن. وعلى مدار العام، نفذت الأونروا نهجها في مجال التعليم في حالات الطوارئ، مع تكييفه حسب بيئة العمل في ظل كوفيد-19 - لضمان استمرارية الخدمات وتحقيق نتائج تعلم إيجابية في ظل الظروف الصعبة. وفي جميع أقاليم العمل الثلاثة، دعمت الوكالة أيضاً الرفاه النفسي-الاجتماعي للأطفال. حيث وصلت إلى 36,500 طالب وطالبة في سوريا و2,967 في لبنان و1,160 في الأردن.

وفي لبنان، تم دعم 1,682 شاباً وشابة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان من المجتمعات المضيفة من خلال تزويدهم بعدد من التدريبات على مهارات العمل النظامي وغير النظامي لتحسين فرصهم في كسب العيش.

وأخيراً، واصلت الأونروا في سوريا ولبنان والأردن تعزيز حقوق اللاجئين الفلسطينيين وحمايتهم من خلال عدد من التدخلات في مجال الحماية. بما في ذلك تقديم المشورة القانونية والإحالات الخارجية، ودعم حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وحالات حماية الطفل. وفي سوريا، قدمت الوكالة أيضاً حلقات للتوعية بمخاطر مخلفات الحرب المتفجرة استهدفت الأطفال في مدارس الأونروا وموظفي الأونروا وأفراد المجتمع المحلي.

كما واصلت الوكالة توفير المياه الصحية للشرب، وصيانة شبكات المجاري، وتوفير إدارة النفايات الصلبة في المخيمات التي يمكن الوصول إليها في سوريا. وتم توزيع مواد المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على 35,879 لاجئاً فلسطينياً، منهم 1,763 شخصاً من ذوي الإعاقة. واستمر تقديم خدمات الصحة البيئية في لبنان من خلال مصادر تمويل بديلة.

لبنان تقديم الدعم في التأهب لفصل الشتاء إلا لعدد محدود من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا وعدد من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان المعرضين للخطر بسبب قيود التمويل. علاوة على ذلك، لم ترد أي أموال لدعم خدمات الصحة البيئية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان.

قدمت الأونروا المساعدات النقدية إلى 415,781 لاجئاً فلسطينياً في سوريا، 52% منهم من النساء، باستخدام نهج مستهدف يعطي الأولوية لأشد الفئات ضعفاً (134,995 لاجئاً، 60% من الإناث) من خلال تزويدهم بمخصصات نقدية أعلى. وبالإضافة إلى ذلك، تلقى 145,365 لاجئاً فلسطينياً، بمن فيهم اللاجئون الذين تم حديد أنهم الأشد ضعفاً، طروداً غذائية عينية. وفي ضوء مجالات الضعف المتزايد التي تواجه جميع اللاجئين الفلسطينيين في سوريا نتيجة لكوفيد-19 والأزمة الاقتصادية، قامت الأونروا في تشرين الأول/أكتوبر 2020 بتوسيع الجولة الأخيرة من المساعدات الغذائية العينية لتشمل جميع اللاجئين الفلسطينيين، البالغ عددهم 418,000.

ووزعت أيضاً مواد غير غذائية على 8,314 لاجئاً فلسطينياً، بمن فيهم كبار السن، والأشخاص الذين يواجهون قيوداً على الوصول، واللاجئين الفلسطينيين العائدين إلى أماكن إقامتهم الأصلية، غير أن القيود المالية أجبرت الوكالة على تقليص هذا التدخل.

وفي لبنان، قدمت المساعدات النقدية إلى 27,398 لاجئاً فلسطينياً من سوريا، 52% منهم من النساء. وفي نهاية العام، تم تقديم المساعدة في التأهب لفصل الشتاء إلى 1,802 من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا و775 أسرة ضعيفة من أسر اللاجئين الفلسطينيين في لبنان الذين يعيشون على ارتفاع يزيد على 500 متر فوق مستوى سطح البحر، لمساعدتهم على مواجهة ظروف الشتاء القاسية.

وفي الأردن، قدمت المساعدات النقدية إلى 16,571 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (52% من الإناث). ونظراً لمستويات الضعف العالية التي تواجه جميع اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن، قامت الأونروا، بدءاً من كانون الثاني/يناير 2020، بزيادة حجم المساعدات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الضعفاء من 10 دولارات إلى 25 دولاراً للفرد شهرياً. في حين ظل اللاجئون الفلسطينيون من سوريا الذين تم تقييمهم على أنهم الأشد ضعفاً يتلقون 40 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد شهرياً. ووقدمت المساعدة في التأهب لفصل الشتاء إلى جميع أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا (4,408) في الأردن.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، استمر تقديم الرعاية الصحية

٤-١ ملخص التمويل: النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية للعام ٢٠٢٠

ملخص تمويل النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية حسب الإقليم. 1 كانون الثاني/يناير - 31 كانون الأول/ديسمبر 2020 (دولار أمريكي)²⁰⁵

التدخلات البرمجية	المبلغ	المجموع	مخصص لسوريا	مخصص للبنان	مخصص للأردن	مخصص إقليمياً
المساعدات النقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية، بما فيها الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية	المطلوب	141,548,413	106,773,557	26,228,122	8,546,734	-
	المستلم	79,941,075	50,561,602	20,376,673	9,002,799	-
	الفرق	61,607,338	56,211,955	5,851,449	+456,065	-
المواد غير الغذائية	المطلوب	4,108,485	4,108,485	-	-	-
	المستلم	396,924	396,924	-	-	-
	الفرق	3,711,561	3,711,561	-	-	-
المساعدات الغذائية	المطلوب	10,907,577	10,907,577	-	-	-
	المستلم	4,023,172	4,023,172	-	-	-
	الفرق	6,884,405	6,884,405	-	-	-
الصحة الطارئة	المطلوب	19,557,782	12,527,635	6,514,885	515,262	-
	المستلم	3,840,960	842,391	1,668,087	1,075,310	255,172 ²⁰⁶
	الفرق	15,716,822	11,685,244	4,846,798	+560,048	+255,172
التعليم في حالات الطوارئ	المطلوب	29,624,758	21,189,539	7,089,344	1,345,875	-
	المستلم	11,186,862	3,465,032	6,767,947	953,883	-
	الفرق	18,437,896	17,724,507	321,397	391,992	-
سبل كسب العيش (التمويل الصغير، التدريب المهني، إدرار الدخل، التماسك الاجتماعي بالنسبة للبنان)	المطلوب	19,827,213	19,315,139	512,074	-	-
	المستلم	148,410	148,410	0	-	-
	الفرق	19,678,803	19,166,729	512,074	-	-
الحماية	المطلوب	3,663,027	2,348,385	1,133,490	181,152	-
	المستلم	1,379,843	1,076,143	129,996	173,704	-
	الفرق	2,283,184	1,272,242	1,003,494	7,448	-
الصحة البيئية	المطلوب	9,955,168	7,360,365	2,594,803	-	-
	المستلم	1,494,619	1,494,619	0	-	-
	الفرق	8,460,549	5,865,746	2,594,803	-	-
السلامة والأمن	المطلوب	2,443,408	2,242,553	200,855	-	-
	المستلم	439,172	439,172	0	-	-
	الفرق	2,004,236	1,803,381	200,855	-	-
دعم القدرات الاستيعابية والإدارة	المطلوب	9,411,140	7,802,301	608,391	649,089	351,359
	المستلم	1,197,674	720,681	131,523	345,470	0
	الفرق	8,213,466	7,081,620	476,868	303,619	351,359
الإصلاحات الطارئة والصيانة لمنشآت الأونروا	المطلوب	18,802,845	18,270,045	532,800	-	-
	المستلم	0	0	0	-	-
	الفرق	18,802,845	18,270,045	532,800	-	-
مبالغ سيتم تخصيصها		212,560	212,560			
المطلوب	المطلوب	269,849,816	212,845,581	45,414,764	11,238,112	351,359
المستلم	المستلم	104,261,271	63,380,706	29,074,227	11,551,167	255,172
الفرق	الفرق	165,588,545	149,464,875	16,340,537	+313,055	96,187

٤-٢ سوريا: التدخلات الخاصة بكل قطاع

٤-٢-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى: الحفاظ على قدرات الصمود والتحمل من خلال تقديم المساعدات الإنسانية للتأكد من أن يتمكن اللاجئون الأشد ضعفاً من تلبية احتياجاتهم الأساسية

المساعدات النقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية، بما في ذلك الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
90%	51.7%	نسبة الأسر التي تفيد بتحسّن في مقياس استهلاك الغذاء ²⁰⁷	اللاجئون الفلسطينيون قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية للحفاظ على حياتهم والتدبير مع الأزمات المفاجئة.
المخرجات			
418,000	415,781 (217,982 إناث و197,799 ذكور، بما في ذلك 5,638 شخصاً من ذوي الإعاقة [1,138 إناث، 4,500 ذكور])	عدد الأفراد الذين يتلقون مساعدات نقدية خلال آخر جولة توزيع منجزة.	اللاجئون الفلسطينيون في سوريا يحصلون على مساعدات إغاثية.
126,000	134,995 (80,973 إناث و54,022 ذكور، بما في ذلك 5,638 شخصاً من ذوي الإعاقة [1,138 إناث، 4,500 ذكور])	عدد اللاجئين الفلسطينيين الأشد ضعفاً الذين تم تزويدهم بمساعدات نقدية خلال آخر جولة توزيع منجزة.	
135,000	145,365 (85,558 إناث و59,807 ذكور، بما في ذلك 5,638 شخصاً من ذوي الإعاقة [1,138 إناث، 4,500 ذكور])	عدد اللاجئين الفلسطينيين الأشد ضعفاً والحالات الضعيفة المستهدفة الذين تم تزويدهم بمساعدات غذائية خلال آخر جولة توزيع منجزة.	
30,000	8,314 (4,224 إناث و4,090 ذكور، بما في ذلك 196 شخصاً من ذوي الإعاقة [41 إناث، 155 ذكور])	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين يتلقون مواد غير غذائية	

من الضعف. وقد تم إعطاء الأولوية لهذه الفئات في تلقي الخصاصات النقدية بقيمة أعلى.

خططت الأونروا في إطار النداء الطارئ لعام 2020 لتزويد الفئات الأشد ضعفاً المذكورة أعلاه من اللاجئين الفلسطينيين بمبلغ 28 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد، فيما يتقى بقية اللاجئين الفلسطينيين الضعفاء 14 دولاراً أمريكياً. غير أنه تم تخفيض هذه المبالغ إلى نحو 14 دولاراً و9 دولارات للشخص الواحد في الشهر على التوالي، بسبب محدودية الموارد. وقد تم صرف المساعدات بالليرة السورية.

في عام 2020، واصلت الأونروا تقديم المساعدات النقدية للاجئين الفلسطينيين في سوريا لمساعدتهم على تلبية احتياجاتهم الأساسية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، نفذت الوكالة ثلاث جولات من المساعدات النقدية، مستخدمة نهجاً مستهدفاً يستند إلى مجالات الضعف. وقد وجدت دراسة أجرتها الأونروا في نهاية عام 2017 أن اللاجئين الفلسطينيين الذين يندرجون تحت الفئات التالية: (1) الأسر التي تعيلها نساء، (2) والأسر التي يعيلها شخص ذو إعاقة، (3) والأشخاص ذوو الإعاقة، (4) والأسر التي يعيلها شخص مسن، (5) والقصر غير المصحوبين بذويهم (الأيتام)، يواجهون مستويات أعلى

في كانون الأول/ديسمبر 2020، كان متوسط سعر سلة الأغذية الوطني أعلى بنسبة 33% من السعر المسجل في حزيران/يونيو 2020 وبنسبة 236% مقارنة بشهر كانون الأول/ديسمبر 2019.²⁰⁸

فيما يتعلق بتقديم المساعدات الغذائية، أكملت الأونروا في شباط/فبراير 2020 جولة التوزيع الثالثة من العام 2019 وأطلقت جولتي توزيع جديدتين خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وقد وصلت الجولة الثالثة من العام 2019 إلى 145,365 لاجئاً فلسطينياً (59,807 ذكر و85,558 أنثى) ينتمون إلى الفئات الأشد ضعفاً وغيرها من حالات الضعف التي تم تحديدها.²⁰⁹ وبدأت الجولة الأولى من توزيع الأغذية للعام 2020 في 24 آذار/مارس 2020 واكتملت في 23 تموز/يوليو 2020. ووصلت إلى ما مجموعه 144,045 لاجئاً فلسطينياً (59,410 من الذكور و84,635 من الإناث).

بدأت الجولة الثانية والأخيرة من المساعدات الغذائية في 7 تشرين الأول/أكتوبر 2020. ونظراً للضائقة الاجتماعية-الاقتصادية الشديدة التي سببتها جائحة كوفيد-19 - وأثر الأزمة الاقتصادية، وسعت الأونروا تقديم المساعدات الغذائية لتشمل مجموع اللاجئين الفلسطينيين البالغ عددهم 418,000 لاجئ (بدلاً من أن يقتصر تقديم هذه المساعدات على الفئات الأشد ضعفاً). وحتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2020، تلقى حوالي 295,000 لاجئاً فلسطينياً مساعدات غذائية في إطار هذه الجولة التي استمرت في كانون الثاني/يناير 2021.

في عام 2020، تلقى المواد غير الغذائية ما مجموعه 8,314 لاجئاً فلسطينياً، بما في ذلك الحصى والفرشات والبطانيات وأطقم المطبخ وأوعية المياه والقماش المشمع. ركز هذا التدخل على أولئك الذين يعيشون في المناطق التي يتقيد الوصول إليها، والأشخاص المتضررين من حالات الطوارئ، واللاجئين الفلسطينيين الذين يعودون تلقائياً إلى المناطق التي أصبح من الممكن الوصول إليها مؤخراً. واضطرت الأونروا إلى الحد من عدد الأشخاص والمواقع التي يخدمها هذا التدخل بسبب الثغرات الكبيرة في التمويل. وفي هذا الصدد، اعتمدت الوكالة على الموارد التي تم تحريكها من عام 2019 لتقديم المساعدة في مجال المواد غير الغذائية.

وللتخفيف من مخاطر انتقال العدوى بكوفيد-19، اتخذت الأونروا في آذار/مارس 2020 تدابير خاصة لضمان استمرار خدمات المساعدات النقدية والغذائية في ظل ظروف آمنة للاجئين الفلسطينيين وموظفي الوكالة على حد سواء. وشملت هذه التدابير ما يلي: (1) تمديد فترة جولات التوزيع النقدي للتقليل إلى أدنى حد من خطر الازدحام في مراكز التوزيع. (2) اعتماد مرسات معززة في مجال النظافة الصحية والتباعد الجسدي. (3) توفير معدات الحماية الشخصية للموظفين الميدانيين. (4) تعميم مواد الإعلام والتوعية والاتصال في كل مركز من مراكز التوزيع. (5) تنفيذ حلقات توعية عن كوفيد-19 - لموظفي الأونروا. (6) فتح عدة نقاط توزيع إضافية من أجل تجنب الازدحام أيضاً.

وزعت الجولة الأولى من المساعدات النقدية بين شباط/فبراير وأيار/مايو 2020. وقد تلقى ما مجموعه 412,727 لاجئاً فلسطينياً، من بينهم 133,890 لاجئاً ينتمون إلى أشد الفئات ضعفاً. مساعدة بقيمة أربعة أشهر، تغطي الفترة من كانون الثاني/يناير إلى نيسان/أبريل 2020. وحصل هؤلاء المستفيدون على ما يعادل 13.93 دولار أمريكي بالليرة السورية للشخص الواحد في الشهر (أي ما مجموعه 55.72 دولار للشخص الواحد). في حين تلقى المستفيدون من الحالات الضعيفة الأخرى 9.29 دولار أمريكي للشخص الواحد في الشهر (أي ما مجموعه 37.16 دولار للشخص الواحد).

وجرت الجولة الثانية لعام 2020 بين نهاية أيار/مايو ونهاية تموز/يوليو. وهنا، تلقى ما مجموعه 414,615 لاجئاً فلسطينياً، من بينهم 134,883 لاجئاً ينتمون إلى أشد الفئات ضعفاً. مساعدات نقدية بقيمة ثلاثة أشهر، تغطي ما بين أيار/مايو وتموز/يوليو 2020. تلقى المستفيدون المنتمون إلى أشد الفئات ضعفاً 13.81 دولار أمريكي للشخص الواحد في الشهر (ما مجموعه 41.43 دولار للشخص) في حين تلقى المستفيدون من الحالات المتبقية 9.04 دولار للشخص الواحد في الشهر (ما مجموعه 27.12 دولار للشخص).

وأجريت جولة ثالثة وأخيرة لتوزيع المساعدات النقدية بين تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر. وتلقى ما مجموعه 415,781 لاجئاً فلسطينياً، من بينهم 134,995 لاجئاً ينتمون إلى أشد الفئات ضعفاً. مساعدة بقيمة خمسة أشهر تغطي الفترة من آب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر 2020. وتلقى المستفيدون المنتمون إلى أشد الفئات ضعفاً 13.92 دولار أمريكي للفرد شهرياً (أي ما مجموعه 69.60 دولار للشخص الواحد). في حين تلقى المستفيدون من الحالات المتبقية 8.96 دولار أمريكي للفرد في الشهر (أي ما مجموعه 45.80 دولار للشخص الواحد).

إجمالاً، تلقى أشد اللاجئين الفلسطينيين ضعفاً 166.75 دولار أمريكي للشخص الواحد في شكل مساعدات نقدية خلال العام. موزعين على ثلاث جولات، بينما تلقى العدد المتبقي من الحالات 110.06 دولار للشخص الواحد.

استناداً إلى نتائج استطلاع الرصد بعد التوزيع الذي أجري في كانون الأول/ديسمبر 2020، أفصح 51.7% من اللاجئين الفلسطينيين الذين شملهم الاستطلاع عن مستوى مقبول من استهلاك الأغذية، وأفصح 31.7% عن مستوى حدي لاستهلاك الأغذية، وأفصح 16.5% عن مستوى سيء لاستهلاك الأغذية. وقد يعزى النقص في إجازة الغاية المتعلقة بالنسبة المئوية للأسر التي تفيد بتحسين درجة استهلاك الأغذية إلى فقدان القوة الشرائية للمساعدات النقدية المقدمة بسبب الأزمة الاقتصادية، والانخفاض الحاد لقيمة الليرة السورية خلال الفترة المشمولة بالتقرير، والزيادة الحادة في أسعار السلع الأساسية، بما فيها الأغذية، في السوق المحلية.



توزيع المساعدات النقدية في مركز تدريب دمشق، سوريا.
© الأوتروا 2020، تصوير نورهان عبد الحفيظ

٤-٢-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية: المساهمة في توفير بيئة حامية للاجئين الفلسطينيين عن طريق الحفاظ على قدرتهم على الوصول إلى الخدمات الأساسية

الصحة الطارئة

النتائج/المخرجات	المؤشرات	الفعلي	الغاية (2020)
النتائج			
يتخفف أثر الأزمة على الخدمات الصحية للاجئين.	عدد الزيارات و/أو الاستشارات التي تدعمها الأونروا (الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية).	676,936 (409,002 إناث، 267,934 ذكور)	830,000
المخرجات			
اللاجئون الفلسطينيون يملكون الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية.	عدد زيارات اللاجئين الفلسطينيين إلى مرافق الأونروا الصحية.	666,441 (402,260 إناث، 264,181 ذكور)	810,000
	عدد مراكز الأونروا ونقاطها الصحية وعياداتها المتنقلة.	25	25
	عدد حالات الاستشفاء التي يحصل عليها المرضى اللاجئون الفلسطينيون من الأونروا.	15,503 (9,728 إناث، 5,775 ذكور)	20,000
	نسبة المراكز الصحية التي لا يوجد فيها انقطاع في مخزون 12 مادة خاضعة للتتبع.	100	100

وفي عام 2020، لبت الأونروا 15,503 طلبات إحالة للمساعدة في العلاج في المستشفيات (9,728 لإناث و5,775 لذكور). وفي هذا الصدد، تقدم الوكالة إعانات لدعم تكاليف الإحالات إلى المستشفيات والعيادات المتخصصة من أجل تيسير الوصول إلى الخدمات الصحية الثانوية والتخصصية. بما في ذلك الفحوص المخبرية المتقدمة، والاستشارات الطبية المتخصصة، وعلاج السرطان، وخدمات الولادة. إن عدد الحالات التي تلقت الدعم أقل من الغاية المرصودة بسبب الجائحة، حيث أوقفت العديد من المستشفيات العمليات الجراحية غير الطارئة. ولم يسجل أي نقص في الأدوية الأساسية (12 مادة خاضعة للتتبع) في أي من مراكز الأونروا الصحية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. واستمر التنسيق عبر برامج التعليم والحماية في الوكالة طوال عام 2020 فيما يتعلق بتوفير التدريب على الصحة النفسية والدعم النفسي- الاجتماعي. على الرغم من أن هذه الجهود قد أجريت بالأساس على الإنترنت لضمان سلامة الموظفين

في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر 2020، قامت الوكالة بإرسال عيادة متنقلة بانتظام إلى يلداء، حيث قدمت الاستشارات الصحية الأساسية إلى 8,292 لاجئاً فلسطينياً (من بينهم 4,661 امرأة) في المنطقة. كما تم إرسال عيادة متنقلة تابعة للأونروا إلى عين التل، حيث قدمت 1,766 استشارة (إمّا في ذلك 808 نساء) خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وقد انخفضت الخدمات التي تقدمها هذه العيادات تبعاً لبدء الجائحة.

واصلت الأونروا على مدار عام 2020 تقديم خدمات الصحة الأولية من خلال 25 مرفقاً، بما فيها 15 مركزاً صحياً مجهزاً بشكل كامل. وثمانية نقاط صحية، وعيادتين متنقلتين تم نشرهما في المناطق التي يتقيد الوصول إليها والمواقع التي تعاني من ظروف طوارئ؛

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الوكالة 666,441 استشارة وجاهية في الرعاية الصحية الأولية في سوريا (402,260 لإناث و264,181 لذكور). وبعزى انخفاض عدد المرضى بالمقارنة مع الغاية إلى ترشيد الخدمات الصحية لحماية كل من اللاجئين الفلسطينيين وموظفي الأونروا من كوفيد-19. وفي هذا الصدد، أعطيت الأولوية لمعالجة الحالات الطارئة والحرجة، في حين تم مؤقتاً تعليق الخدمات الصحية غير الحرجة (بما في ذلك خدمات الرعاية الوقائية مثل تقصي الأمراض غير السارية والفحوصات الوقائية للأسنان) أو جرى تقديمها عن طريق الهاتف، حيث تم تسجيل 50,976 استشارة هاتفية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وكانت الوكالة قد خططت في الأصل لتوفير طائفة من خدمات رعاية الأسنان الوقائية والعلاجية، بما في ذلك تقديم خدمات للأطفال في المدارس خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وبكن هذا التدخل أيضاً تأثر بكوفيد-19. وفي هذا الصدد، تم تعليق استشارات رعاية الأسنان الوقائية في منتصف آذار/مارس (مع استئنافها لوقت قصير في حزيران/يونيو- تموز/يوليو)، في حين تم تقديم الاستشارات العلاجية للحالات المستعجلة فقط.



مركز صحي متنقل تابع للأمم المتحدة أثناء عمله في المنصورة. مخيم اليرموك، سوريا.
© الأمم المتحدة 2020

التعليم في حالات الطوارئ

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
3,500	3,884 (2,095 إناث و1,789 ذكور، بما في ذلك 165 شخصاً من ذوي الإعاقة [75 إناث، 90 ذكور])	عدد الطلبة الذين يتخرجون من التعليم الأساسي (الصف التاسع).	يواصل اللاجئون الفلسطينيون في سوريا الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف على الرغم من النزاع والتهجير.
44,000	44,788 (22,034 إناث و22,754 ذكور، بما في ذلك 2,464 طفلاً من ذوي الإعاقة [1,169 إناث، 1,295 ذكور])	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين الذين يكملون امتحانات نهاية العام (الصفوف 1-8).	
المخرجات			
51,000	50,139 (24,715 إناث و25,424 ذكور، بما في ذلك 2,422 طفلاً من ذوي الإعاقة [1,165 إناث، 1,275 ذكور])	عدد الأطفال في سن المدرسة الملتحقين بالصفوف الاعتيادية في مدارس الأونروا.	الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يملكون القدرة على الوصول إلى التعليم من خلال الصفوف الاعتيادية والتعويضية.
51,000	45,251 (23,211 إناث و22,040 ذكور، بما في ذلك 1,506 أطفال من ذوي الإعاقة [363 إناث، 1,143 ذكور])	عدد الطلبة الذين حضروا جلسة إرشاد واحدة على الأقل (إرشاد فردي أو جماعي).	الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على الدعم النفسي-الاجتماعي.
51,000	50,139 (24,715 إناث و25,424 ذكور، بما في ذلك 2,422 طفلاً من ذوي الإعاقة [1,165 إناث، 1,275 ذكور])	عدد الطلبة الذين يحصلون على عنصر واحد على الأقل من الدعم المادي لتمكينهم من الحصول على التعليم في مدرسة تابعة للأونروا.	الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على مواد وأنشطة تعليمية وترفيهية.

3,884 طالباً وطالبة (2,095 من الإناث و1,789 من الذكور) امتحان الصف التاسع، حيث بلغ معدل النجاح 90.5% (94.7% بين الإناث و86.1% بين الذكور)، مقارنة بالمعدل الوطني المتوسط البالغ 68.65%. ويعزى ارتفاع معدل نجاح طلبة الأونروا إلى جودة برنامج التعليم لدى الأونروا في سوريا، والمدعم بإصلاحات التعليم على نطاق الوكالة وبرنامج التعليم في حالات الطوارئ.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا جهودها للاستمرار في تقديم خدمات تعليمية جيدة وشاملة ومنصفة للطلبة اللاجئين الفلسطينيين في سوريا وتحسين هذه الخدمات من خلال نهجها الخاص بالتعليم في حالات الطوارئ المُطبق على نطاق الوكالة، وتقديم

في عام 2020، قدمت الأونروا التعليم الأساسي (من الصف الأول إلى التاسع) إلى الطلبة اللاجئين الفلسطينيين في سوريا من خلال 103 مدارس خلال العام الدراسي 2020/2019 و102 مدرسة خلال العام الدراسي 2021/2020. وتعمل غالبية المدارس بنظام الفترتين.

وقد ارتفع عدد الملتحقين بالتعليم خلال العام الدراسي 2020/2019 عما كان عليه في العام السابق، من 48,883 تلميذاً وتلميذة في أيار/مايو 2019 إلى 49,145 في أيار/مايو 2020 (24,283 تلميذة و24,862 تلميذاً). وبسبب جائحة كوفيد-19، بناءً على توجيهات وزارة التربية والتعليم، تم ترفيع 44,788 طالباً وطالبة في مدارس الأونروا تلقائياً إلى الصف التالي دون إكمال امتحانات نهاية العام، في حين اجتاز

مع بداية العام الدراسي 2021/2020، التحق بمدارس الأونروا ما مجموعه 50,139 طالباً وطالبة (24,715 من الإناث و25,424 من الذكور). وقد تم تزويدهم جميعاً بمواد تعليمية/ترفيهية. بما في ذلك مجموعات أدوات العودة إلى المدرسة. وللمساعدة في تعويض الوقت التعليمي الرسمي المفقود بسبب كوفيد-19، تم إعداد مواد تعويضية وتوزيعها على طلبة الأونروا خلال الأسابيع الأولى من العام الدراسي الجديد 2021/2020.

دروس محددة لدعم التعلم لطلبة الصف التاسع، وتعميم الدعم النفسي-الاجتماعي للأطفال، وتقديم الدعم للطلاب ذوي الإعاقة.

وعلى مدار السنة، قدم مرشدو الدعم النفسي-الاجتماعي الإرشاد الفردي والجمعي إلى 45,251 طالباً وطالبة، وبعد إغلاق المدارس في 13 آذار/مارس حتى نهاية العام الدراسي 2020/2019، استمر تقديم هذا التدخل عن بعد عبر الهاتف ومن خلال منصات الرسائل الفورية.



مجموعة من طلبة الأونروا يشاركون في نشاط نفسي-اجتماعي في مدرستهم في مخيم سبينة، دمشق، سوريا. © الأونروا 2020، تصوير تغريد محمد

سبل كسب العيش (التمويل الصغير والتدريب المهني)

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
11,500	0	عدد اللاجئين الفلسطينيين والمواطنين السوريين الذين يحصلون على قروض التمويل الصغير (مصنفاً حسب الجنس).	اللاجئون الفلسطينيون في سوريا والسوريون يحصلون على قروض الشركات الصغيرة وقروض استهلاكية لدعم مصالح الأعمال الصغيرة والأسر المعيشية.
1,200	170 (104 إناث و66 ذكور. بما في ذلك 66 شخصاً من ذوي الإعاقة [15 إناث، 51 ذكراً])	عدد الطلبة الذين ينجزون دورات قصيرة الأجل.	اللاجئون الفلسطينيون الشباب في سوريا يحصلون على التدريب المهني ويتلقون الدعم في التنسيب للعمل.

التقني والمهني بالكامل إلا في أيلول/سبتمبر 2020. نتيجة لذلك، لم يتمكن سوى 170 طالباً وطالبة - من بينهم 104 من الإناث - من إكمال دورات قصيرة الأجل تم تقديمها في الغرف الصفية والمختبرات في مركز تدريب دمشق. وتضمن الطلبة المشاركون 66 طالباً وطالبة من ذوي الإعاقة (15 أنثى و51 ذكراً).

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم يتم تلقي أي تمويل بموجب النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية لصالح تدخلات التمويل الصغير. وقد تأثر توفير دورات التدريب المهني القصيرة الأجل سلباً بتدابير الإغلاق المرتبطة بكوفيد-19 - حيث تم تعليق الدورات في الفترة بين آذار/مارس وحزيران/يونيو. ثم استؤنفت جزئياً (بما في ذلك باتباع طرائق التدريب عبر الإنترنت). ولم يتسن استئناف دورات التعليم والتدريب

الحماية

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
5,680	18,474 ²¹⁰ (10,844 إناث، 7,630 ذكور)	عدد كبار السن الذين يتلقون الدعم النفسي-الاجتماعي.	تحسن استجابة الوقاية والحماية لصالح اللاجئين الفلسطينيين.
51,000	17,636 (17,005 أطفال، 26 موظفاً وموظفة. 605 من أفراد المجتمع)	عدد الأفراد المدربين على التوعية بمخاطر الألغام (مصنفاً حسب الأطفال والموظفين وأفراد المجتمع).	
800	1,049 (682 إناث و367 ذكور. بما في ذلك شخص واحد ذو إعاقة [ذكر])	عدد أفراد الطاقم في الأونروا والمتطوعين الذين تم تدريبهم على الحماية.	
4,000	3,090 (2,087 إناث و1,003 ذكور. بما في ذلك 28 شخصاً من ذوي الإعاقة [11 إناث، 17 ذكراً])	عدد اللاجئين الفلسطينيين الحاصلين على مساعدات وإحالات قانونية.	

وقد واجه اللاجئون الفلسطينيون، المتأثرين بشدة من جراء ما يقرب من عشر سنوات من الصراع، زيادة في الضعف بسبب كوفيد-19 - والوضع الاقتصادي المتدهور في سوريا. وفقاً لسجلات الأونروا، زاد عدد حالات الحماية التي سجلتها الوكالة بنسبة 33% في عام 2020

توفرت موارد محدودة بموجب النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية لدعم تدخلات الحماية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ولعلاجة الاحتياجات المتزايدة للحماية، استكملت الأونروا موارد النداء الطارئ المتاحة بمصادر تمويل أخرى. بما في ذلك أموال المشاريع.

دورات تدريب على تعميم الحماية، وإدماج الإعاقة، ومعالجة العنف ضد الأطفال. استفاد منها 1,049 شخصاً من الموظفين والمتطوعين (682 من الإناث، 367 من الذكور).

ووصلت جلسات للتوعية بمخاطر مخلفات الحرب المتفجرة إلى 17,636 شخصاً (17,005 أطفال و605 من أفراد المجتمع المحلي و26 موظفاً وموظفة). وتم التركيز بشكل خاص على تنظيم دورات للتوعية في المناطق المتضررة والملوثة بشدة، مثل مخيمي عين التل ودرعا. ولم يتم بلوغ الغاية المنشودة بسبب إغلاق المدارس في الفترة من آذار/مارس إلى أيلول/سبتمبر كجزء من تدابير الوقاية من كوفيد-19.

وقدمت ستة مكاتب لدعم الأسرة تدعمها الأونروا المساعدة القانونية والإحالات إلى 3,090 فرداً (2,087 أنثى و1,003 ذكور). تشمل ذلك دفع الرسوم والنفقات القانونية، وتقديم التوعية بالقضايا القانونية، والمشورة القانونية الفردية، والإحالات الخارجية. وبسبب الجائحة، قامت مكاتب دعم الأسرة في جميع المناطق بتعليق معظم أنشطتها من 15 آذار/مارس إلى 31 أيار/مايو.

مقارنة بعام 2019 (5,597 حالة في عام 2020 مقابل 4,207 حالات في عام 2019). وكانت نسبة 36% (1,998) من هذه الحالات تتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.

وبالإضافة إلى العنف القائم على النوع الاجتماعي، وجد تحليل حالات الحماية التي بها الأونروا خلال الفترة المشمولة بالتقرير أن المخاطر ومجالات الضعف شملت: (1) الصدمات والضائقة النفسية-الاجتماعية، مع وجود حالات إيذاء نفسي وعاطفي، لا سيما ضد النساء والأطفال وغيرهم من الفئات الضعيفة، (2) زيادة الاعتماد على آليات التدبر السلبية، (3) بواعث القلق المتعلقة بحماية الطفل، ولا سيما العنف ضد الأطفال، (4) الإقصاء والتمييز، ولا سيما فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

استجابةً لتزايد الحاجة، قدمت الأونروا الدعم النفسي-الاجتماعي إلى 18,474 لاجئاً فلسطينياً (10,844 من الإناث و7,630 من الذكور) في جميع أنحاء سوريا في عام 2020، بما يتجاوز الغاية المستهدفة. بالإضافة إلى ذلك، ولضمان قدرة القوى العاملة في الوكالة على الاستجابة بفعالية، قدمت الأونروا خلال الفترة المشمولة بالتقرير

الصحة البيئية

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
30,000	35,879 (18,940 إناث و16,939 ذكور، بما في ذلك 2,807 أشخاص في عمر فوق 65 عاماً و1,763 شخصاً من ذوي الإعاقة [568 إناث، 1,195 ذكوراً])	عدد اللاجئين الفلسطينيين الحاصلين على مستلزمات المياه والصرف الصحي والنظافة	اللاجئون الفلسطينيون المحتاجون يتم تزويدهم بمواد المياه والصرف الصحي والنظافة (مستلزمات النظافة الصحية، ومستلزمات الأطفال، والحفاضات)
10	10	عدد مخيمات اللاجئين الفلسطينيين التي يمكن الوصول إليها والتي تتلقى أعمال الإصلاح والتأهيل والصرف الصحي	تزويد اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في الخيمات بالخدمات والدعم الأساسي المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة

بالإضافة إلى ذلك، وكجزء من جهود الوقاية من كوفيد-19، جرى تعقيم منشآت الأونروا بصورة منتظمة، كما تم رصد الطرق الرئيسية ومطامر القمامة بشكل منهجي وتنظيفها بعمق.

وفي الفترة بين كانون الثاني/يناير وكانون الأول/ديسمبر 2020، قدمت الأونروا مواد المياه والصرف الصحي والنظافة الأساسية إلى 35,879 لاجئاً فلسطينياً، من بينهم 1,763 شخصاً من ذوي الإعاقة. وفي هذا الصدد، قدمت الأونروا 9,164 رزمة من مستلزمات الأطفال، و15,338 حفاضة للأطفال والكبار، و11,377 رزمة من مستلزمات النظافة الصحية. هذه الأخيرة تم توفيرها للفئات الأشد ضعفاً، بمن فيهم اللاجئين الفلسطينيين الذين عادوا إلى المناطق التي أصبح الوصول إليها ممكناً في الفترة الأخيرة، وأولئك الذين يواجهون قيوداً في

دون المساس بمسؤولية البلد المضيف عن إدارة الخيمات، واصلت الأونروا في عام 2020 تقديم الخدمات الأساسية في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة للاجئين الفلسطينيين، مع إيلاء اهتمام خاص للمخيمات التي استعادت القدرة على الوصول إليها. وشمل ذلك: (1) خدمات الصيانة العامة للمخيمات، وصيانة شبكات المجاري وشبكات تصريف مياه الأمطار وشبكات إمدادات المياه القائمة، (2) توفير إدارة النفايات الصلبة، (3) مكافحة الحشرات والقوارض. وقد تم الانتهاء من أعمال صيانة مضخة المياه المغمورة في مخيم سبينة في عام 2020، بالإضافة إلى صيانة خط المجاري في مخيمي النيرب وجرمانا. واستمرت أعمال صيانة خط المجاري في مخيم درعا خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

المياه والصرف الصحي والنظافة الخاصة بهم من أقرب فرع أو نقطة توزيع إلى مساكنهم. ولضمان سلامة اللاجئين الفلسطينيين في ظل ظروف العمل المرتبطة بكوفيد-19، تم اتخاذ تدابير حماية إضافية والالتزام الصارم بها.

الوصول. وأولئك الذين نزحوا من اليرموك ولبدا وبابلا وبيت سحم. من أجل مساعدتهم في الحفاظ على النظافة الشخصية والمنزلية. وتم توفير مستلزمات الأطفال لأسر المواليد الجدد. في حين تم توفير الحفاضات للأطفال ذوي الإعاقة واللاجئين المحتاجين لها. وقد كفلت الوكالة أن يكون معظم المستفيدين قادرين على الحصول على مواد

٤-٢-٣ الأولوية الاستراتيجية الثالثة: تحسين الفعالية والكفاءة في تنفيذ برامج الطوارئ

السلامة والأمن

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
48	43	عدد منشآت الأونروا التي أُنجزت تقييمات السلامة والأمن.	الأونروا قادرة على تقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين مع توفر الترتيبات الأمنية المناسبة.
المخرجات			
300	239 (125 إناث، 114 ذكور)	عدد الموظفين المدربين على السلامة والأمن (أساليب السلامة والأمن في البيئة الميدانية).	تعزز ظروف السلامة والأمن لموظفي الأونروا من أجل تيسير تقديم العون الإنساني للاجئين الفلسطينيين.
200	50	عدد الموظفين اللواتي يتم الوصول إليهن من خلال برنامج التدريب على التوعية الأمنية للنساء.	
200	832	عدد البعثات الوافدة التي يدعمها الفريق الأمني لمكتب إقليم سوريا.	

2020، مع تطبيق تدابير صارمة للسلامة وفقاً للمبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية والأونروا.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدم فريق الأمن وإدارة المخاطر في الإقليم الدعم لعدد كبير من البعثات الميدانية التي نفذتها برامج الأونروا لتقديم المساعدات الإنسانية (الأغذية والمواد غير الغذائية) والخدمات الصحية (العيادات المتنقلة)، بما يتجاوز الغاية المستهدفة لهذا التدخل. كما أن تحقيق إنجاز يتجاوز الغاية يعكس أيضاً التعليمات الخاصة بسوريا لفريق الأمم المتحدة القطري لزيادة الدعم الأمني خلال الزيارات الميدانية للأمم المتحدة.

أدى ظهور جائحة كوفيد-19، مقترناً بالقيود على التمويل، إلى الحد من الإنجاز بالمقارنة مع غايات المؤشرات المتعلقة بالأمن، حيث أن غالبية التدخلات المخطط لها تطلبت زيارات ميدانية وتدريباً وجاهية.

على الرغم من هذا السياق الصعب، أجرى فريق الأمن وإدارة المخاطر في إقليم سوريا تقييماً للمخاطر الأمنية في 43 منشأة للأونروا. كما تأثر تقديم التدريب على أساليب السلامة والأمن في البيئة الميدانية والتدريب على التوعية الأمنية للنساء بتدابير الوقاية من الجائحة التي أوقفت التجمعات والأنشطة المباشرة وجهاً لوجه. نتيجة لذلك، لم يتم القيام بالتدريبات إلا في بداية العام وخلال الربع الأخير من عام

الإصلاح الطارئ وأعمال الصيانة على منشآت الأونروا

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
22	0	عدد مرافق الأونروا التي تم تأهيلها.	إجراء الإصلاحات أو الصيانة على منشآت الأونروا لضمان استمرار الخدمات.
80	2	عدد مرافق الأونروا التي جُري صيانتها من خلال إصلاحات طفيفة.	

في منشآت الأونروا خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك أعمال كهرباء وسباكة، وطلاء، وإصلاح الأبواب والنوافذ.

نظراً للقيود على التمويل والقيود المفروضة للحد من انتشار كوفيد-19، لم يكن من الممكن تنفيذ سوى أعمال صيانة بسيطة

٤-٣ لبنان: التدخلات الخاصة بكل قطاع

٤-٣-١ الأولوية الاستراتيجية الأولى: الحفاظ على قدرات الصمود والتحمل من خلال تقديم المساعدات الإنسانية للتأكد من أن يتمكن اللاجئون الأشد ضعفاً من تلبية احتياجاتهم الأساسية

المساعدات النقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية، بما في ذلك الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية

النتائج/المخرجات	المؤشرات	الفعلي	الغاية (2020)
النتائج			
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية للحفاظ على حياتهم والتدبير مع الأزمات المفاجئة.	نسبة اللاجئين الفلسطينيين المستهدفين من سوريا الذين يستفيدون من تدخل واحد أو أكثر من مساعدات الأونروا الطارئة.	100%	100%
المخرجات			
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يزودون بالمساعدات الإغاثية (مساعدات غذائية، ومواد غير غذائية، ومساعدات في المأوى).	عدد الأفراد الذين يتلقون مساعدات نقدية لتأمين الغذاء ومساعدات نقدية متعددة الأغراض خلال آخر جولة توزيع.	27,398 (14,257 إناث و13,141 ذكور، بما في ذلك 1,371 شخصاً من ذوي الإعاقة)	27,700 لاجئ فلسطيني من سوريا (14,343 إناث، 13,357 ذكور) 8,450 أسرة
المبلغ الكلي للمساعدات النقدية التي تم توزيعها خلال آخر جولة توزيع.	تغطي المساعدات النقدية المنتظمة للاجئين الفلسطينيين من سوريا ومبلغ 2,658,613 دولاراً إضافياً لدعم التأهب لفصل الشتاء	US\$ 3,909,518 (1,250,905 دولارات)	US\$ 1,592,900
عدد الأسر التي تم تزويدها بمساعدات للتأهب لفصل الشتاء (نقدية وعينية).	عدد الأسر التي تم تزويدها بمساعدات للتأهب لفصل الشتاء (نقدية وعينية).	1,802 أسرة للاجئين فلسطينيين من سوريا	8,450 أسرة للاجئين فلسطينيين من سوريا
		775 أسرة للاجئين فلسطينيين في لبنان	706 أسرة للاجئين فلسطينيين في لبنان

الاقتصادية للاجئين الفلسطينيين في لبنان في عام 2021. فيعتقد أنه في ظل الأزمات المتعددة التي تؤثر على لبنان، من المفترض أن يكون الفقر بين هذه الفئة من اللاجئين الفلسطينيين قد ارتفع عن نسبة 65% من اللاجئين الذين يفاد بأنهم كانوا يعيشون في فقر في عام 2015.

في هذا السياق، واصلت الأونروا تقديم مساعدات المال مقابل الغذاء الشهرية والمساعدات النقدية المتعددة الأغراض لجميع أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المقيمين في لبنان. وفي هذا الصدد، تم توزيع 100 دولار أمريكي لكل أسرة شهرياً على شكل مساعدة نقدية متعددة الأغراض. بينما تم توفير 100,000 ليرة لبنانية للشخص شهرياً على شكل مال مقابل الغذاء. وفي المتوسط، تلقى ما

كان لتدهور الأوضاع الاقتصادية الوطنية، جنباً إلى جنب مع تداعيات كوفيد-19، آثار سلبية بعيدة المدى على السكان في لبنان. فيما كانت التأثيرات ضارة بشكل خاص على الفئات الأشد ضعفاً، بمن فيهم اللاجئين الفلسطينيين.

استناداً إلى دراسة استطلاعية أجرتها الأونروا في آذار/مارس 2020 بشأن الظروف الاجتماعية والاقتصادية للاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان، تبين أن 87% من هؤلاء يعيشون في فقر، من بينهم 11% يعيشون في فقر شديد. كما وجدت الدراسة الاستطلاعية أنه في غياب المساعدات التي تقدمها الوكالة، فإن 95% من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا سيعيشون في فقر. وفي حين تخطط الأونروا لتحديث المعلومات المجمعة عن الأوضاع الاجتماعية-

التمويل. جاء تحقيق الغاية من هذا التدخل دون المستوى المستهدف. ولا سيما فيما يتعلق بعدد أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تم الوصول إليها.

خلال جولة التوزيع الأخيرة لعام 2020، وزعت الأونروا 3,909,518 دولاراً أمريكياً. ومن هذا المبلغ، تم صرف 1,250,905 دولارات لتقديم المساعدات النقدية الشهرية للاجئين الفلسطينيين من سوريا، في حين تم صرف 2,658,613 دولاراً لدفع مساعدات التأهب لفصل الشتاء.

مجموعه 8,073 أسرة (27,170 فرداً من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا) المساعدات النقدية من الأونروا في عام 2020، حيث تم تقديم المساعدة إلى 27,398 فرداً في الربع الأخير من العام.²¹¹

وفي كانون الأول/ديسمبر 2020، قدمت الأونروا مساعدات في التأهب لفصل الشتاء إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والفئات الضعيفة من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان (المسجلين في برنامج شبكة الأمان الاجتماعي لدى الوكالة) الذين يقيمون على ارتفاع يزيد على 500 متر فوق مستوى سطح البحر. وبسبب القيود على

٤-٣-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية: المساهمة في توفير بيئة حامية للاجئين الفلسطينيين عن طريق الحفاظ على قدرتهم على الوصول إلى الخدمات الأساسية

الصحة الطارئة

النتائج/المخرجات	المؤشرات	الفعلي	الغاية (2020)
النتائج			
يتخفف أثر الأزمة على الخدمات الصحية للاجئين.	عدد استشارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تدعمها الأونروا (الرعاية الصحية الأولية والعلاج في المستشفيات).	55,417 (31,327 إناث، 24,090 ذكور)	116,000
المخرجات			
اللاجئون الفلسطينيون يملكون الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية.	عدد زيارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا إلى المراكز الصحية.	52,317 (29,580 إناث، 22,737 ذكور)	112,000
	عدد مراكز الوكالة ونقاطها الصحية المتنقلة العاملة.	27	27
اللاجئون الفلسطينيون يملكون الوصول إلى رعاية المستشفيات (الرعاية الثانوية والتخصصية)..	عدد حالات الاستشفاء التي تقدمها الأونروا إلى المرضى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا.	3,100 (1,747 إناث، 1,353 ذكور)	4,000
اللاجئون الفلسطينيون يملكون القدرة على الوصول إلى الأدوية الأساسية واللوازم الطبية.	نسبة المراكز الصحية التي لا يوجد فيها انقطاع في مخزون 12 مادة خاضعة للنتع.	100%	100%

جرى تأجيل العمليات الجراحية غير العاجلة خلال الربع الأول من عام 2020، تماشياً مع التدابير التي اتخذتها السلطات لإعطاء الأولوية لحالات كوفيد-19 - للدخال في المستشفيات والمعالجة. وفي نهاية الربع الثاني، استؤنف إدخال الحالات غير العاجلة إلى المستشفيات على أساس كل حالة على حدة. علاوة على ذلك، ومن أجل تقليل حركة المراجعين في مراكز الأونروا الصحية كجزء من تدابير الحد من المخاطر المنفذة بهدف احتواء انتشار الجائحة. خفضت الوكالة نطاق الخدمات المقدمة، مع إعطاء الأولوية للرعاية المستعجلة.

إجراء آخر تم اتخاذه لمكافحة انتشار الجائحة تمثل في تزويد مرضى الأمراض غير السارية بإمدادات أعلى (تغطي فترة شهرين) من الأدوية المنقذة للحياة (بدلاً من شهر واحد)، مما قلل من الحاجة إلى زيارة المراكز الصحية. واستمرت هذه التدابير في النصف الثاني من العام، وواصلت الأونروا، طوال الفترة المشمولة بالتقرير، توعية اللاجئين الفلسطينيين بشأن الوقاية من العدوى بكوفيد-19 - ومكافحتها، بما في ذلك ضرورة الحد من الازدحام وتقليل الزيارات الوجيهة إلى المراكز الصحية حيثما أمكن.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا ضمان أن يتمكن اللاجئون الفلسطينيون من سوريا من الوصول مجاناً إلى الخدمات الصحية للوكالة التي تقدمها من خلال 27 مرفقاً صحياً في جميع أنحاء لبنان.

وفي الفترة بين كانون الثاني/يناير وكانون الأول/ديسمبر، استفاد اللاجئون الفلسطينيون من سوريا من 52,317 استشارة في الرعاية الصحية الأولية في مراكز الأونروا الصحية (وجاهياً) و3,100 حالة إدخال إلى المستشفيات (1,747 من الإناث، 1,353 من الذكور) تم توفيرها من خلال الإحالة إلى مستشفيات متعاقد معها. ويعزى القصور في تحقيق الغايات المرصودة إلى القيود المفروضة بسبب كوفيد-19 - وغيرها من تدابير الوقاية التي اتخذت خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وفيما يتعلق بالمساعدة في العلاج في المستشفيات، واستناداً إلى توجيهات وزارة الصحة العامة، فإن الكثير من الحالات التي كان من المفترض، في فترة قبل الجائحة، أن يتم إدخالها إلى المستشفى، كانت تعالج في غرف الطوارئ لمنع انتشار المرض. ولهذا السبب نفسه، لاحظت الأونروا أن المرضى كانوا أكثر تردداً في دخول المستشفيات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.



مريضة لاجئة فلسطينية من سوريا تستلم الأدوية الموصوفة لها من مركز نهر البارد الصحي التابع للأمم المتحدة.
© الأونروا 2020. تصوير ميسون مصطفى

التعليم في حالات الطوارئ

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
50.68% (58.66% للفتيات، 42.14% للفتيان)	100% للفتيات والفتيان 364 طالباً وطالبة (194 فتاة و170 فتى للعام الدراسي 2020/2019)	نسبة الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يتخرجون من التعليم الأساسي.	يواصل اللاجئون الفلسطينيون من سوريا الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف على الرغم من النزاع والتهجير.
المخرجات			
4,812 2,350 فتاة، 2,462 (فتى)	4,654 2,292 فتاة، 2,362 (فتى)	عدد أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في سن المدرسة الملتحقين بالصفوف الاعتيادية في مدارس الأونروا.	الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يملكون القدرة على الوصول إلى التعليم من خلال الصفوف الاعتيادية.
4,812 2,350 فتاة، 2,462 (فتى)	4,654 2,292 فتاة، 2,362 (فتى)	عدد الطلبة الحاصلين على نوع واحد على الأقل من الدعم المادي لتمكينهم من الحصول على التعليم في مدرسة للأونروا.	
41 لاجئاً فلسطينياً من سوريا و196 لاجئاً فلسطينياً في لبنان (44% إناث)	247 طالباً وطالبة، 51 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (27 إناث، 24 ذكور) و196 لاجئاً فلسطينياً في لبنان (80 إناث، 116 ذكور) 43.3% إناث	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا/ اللاجئين الفلسطينيين في لبنان المنتظمين في دورات مهنية رسمية الذين يتم دعم رسوم تسجيلهم بالكامل.	
1,150 500 فتيات، 650 (فتيان)	2,967 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (1,447 فتيات، 1,520 فتيان)	عدد الطلبة الذين حضروا جلسة إرشاد واحدة على الأقل.	الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على دعم نفسى-اجتماعي موجه.
1,150 500 فتيات، 650 (فتيان)	307 (108 فتيات، 199 فتيان)	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المشاركين في نشاط ترفيهي أو لاصفي واحد على الأقل خلال العام.	الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على دعم إضافي في التعلم وأنشطة ترفيهية.
1,800 850 فتيات، 950 (فتيان)	1,279 (603 فتيات، 676 فتيان)	عدد طلبة الأونروا الذين حضروا فصلاً دراسياً تعويضياً واحداً على الأقل في الأونروا.	

الأمر هو استمرار لاجئهم يشهد انخفاضاً تدريجياً في عدد أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان. بسبب الانتقال إلى بلدان أخرى أو العودة إلى سوريا. مما يؤثر على عدد الطلبة من هذه الأسر المسجلين في مدارس الأونروا في البلاد. علاوة على ذلك، ومع استمرار تدهور الأوضاع الاجتماعية-الاقتصادية في لبنان، وكفاح أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا لتلبية أبسط احتياجاتهم الأساسية، يزداد خطر تسرب الأطفال من المدارس للعمل مقابل أجر. وقد وجدت مناقشات مجموعات التركيز التي أجرتها وحدة الحماية في الأونروا في عام 2020 أن المشاركين أفادوا بأن الأطفال يُدفعون بشكل متزايد إلى أشكال خطيرة من عمل الأطفال، وأن هناك زيادة في الزواج المبكر، من بين بواعث قلق أخرى تتعلق بحماية الطفل.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تخرج 100% من الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا من التعليم الأساسي، في أعقاب قرار وزارة التربية والتعليم العالي بالترفيف التلقائي لجميع طلبة العام الدراسي 2020/2019 إلى العام الدراسي التالي. استند قرار الوزارة إلى عدم القدرة على إجراء تقييمات الطلاب بسبب الإغلاق المرتبط بكوفيد-19، وغيره من الإجراءات التقييدية، بما في ذلك إغلاق المدارس من آذار/مارس 2020 وحتى نهاية العام الدراسي 2020/2019.

انخفض العدد الإجمالي للطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في مدارس الأونروا من 4,812 خلال العام الدراسي 2020/2019 إلى 4,654 طالباً وطالبة للعام الدراسي 2021/2020. ويبدو أن هذا

(307 بالمقارنة مع الغاية 1,150) في هذه الأنشطة إلى عوائق الاتصال التي تواجه العديد من أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الوصول إلى التعلم عن بعد. وذلك بسبب الافتقار إلى الأجهزة الذكية و/أو الاتصال بالإنترنت على سبيل المثال.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شارك ما مجموعه 26,115 طالباً وطالبة، من بينهم 1,279 لاجئاً فلسطينياً من سوريا، في أنشطة تعويضية تم توفيرها من خلال التعلم عن بعد في بداية العام الدراسي 2021/2020 (أيلول/سبتمبر وتشرين الأول/أكتوبر 2020).

وخلال العام الدراسي 2020/2019، استفاد 247 طالباً وطالبة (196 لاجئاً فلسطينياً في لبنان و51 لاجئاً فلسطينياً من سوريا، 43.3% منهم إناث) من مختلف دورات التدريب المهني التجارية وشبه المهنية في مركز تدريب سبلين التابع للأونروا. ولضمان استمرار تعليم الشباب المسجلين في دورات التدريب والتعليم والتدريب التقني والمهني التي تنظمها الوكالة، قام مكتب إقليم لبنان بتنفيذ برنامج للتعلم الإلكتروني. وجرى بالتنسيق مع دائرة التعليم في الأونروا إعداد مواد إلكترونية وإبصالها للطلبة لإشراكهم في التعلم عبر الإنترنت.

في بداية العام الدراسي 2021/2020، تم تزويد جميع الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان بالدعم المادي. بما في ذلك مواد التعلم الذاتي المطبوعة ومستلزمات العودة إلى المدارس. بدأ العام الدراسي 2021/2020 بتنفيذ نهج مختلط (يجمع بين التعلم الوجيه والتعلم عن بعد) واستمر في التحول بين طرائق التعلم المختلط والتعلم عن بعد بشكل كامل في الأشهر اللاحقة، وفقاً للحالة الوبائية في البلد.

خلال العام الدراسي 2020/2019، استفاد 2,967 طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا من الإرشاد الفردي، بما يتجاوز الغاية المستهدفة. وبسبب الصدمات العديدة التي تواجه الأطفال نتيجة للظروف السياسية والاجتماعية-الاقتصادية غير المستقرة، فضلاً عن جائحة كوفيد-19، فإن المزيد من الأطفال يظهرون علامات الضائقة النفسية التي بحاجة إلى دعم نفسي-اجتماعي وإرشاد.

طوال الفترة المشمولة بالتقرير، نُفذت الأنشطة الترفيهية عن بعد من خلال منصات وسائط التواصل الاجتماعي بسبب إغلاق المدارس. ويعزى انخفاض مشاركة الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا



طالبات في مدرسة الشجرة، صور لبنان.
© الأونروا 2019، تصوير عيبر نوف

سبل كسب العيش والتماسك الاجتماعي

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
1,800 (224 لاجئاً فلسطينياً من سوريا و1,576 لاجئاً فلسطينياً في لبنان)	1,682 بما في ذلك 140 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (94 إناث، 46 ذكور منهم ذكر واحد ذو إعاقة) و1,542 لاجئاً فلسطينياً في لبنان (1,075 إناث، 467 ذكور، منهم 9 أشخاص من ذوي الإعاقة [4 إناث، 5 ذكور])	عدد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان (15-24 سنة) الذين يتم الوصول إليهم من خلال تدريب رسمي وغير رسمي على المهارات.	تحسين إمكانية الوصول إلى فرص كسب العيش للاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان.

الحياتية لتحسين فرص التوظيف، و"الحياة في مكان العمل".

وتم تسجيل 40 شاباً وشابة إضافيين (أنثى واحدة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا و37 أنثى و2 من الذكور من اللاجئين الفلسطينيين من لبنان) في برنامج جامعي تحويلي على الإنترنت مدته سنتان، وهو برنامج يقدم بالشراكة مع جامعة جنوب نيوهامبشير. من خلال هذا البرنامج، يمكن لخريجي التعليم والتدريب التقني والمهني تحويل شهاداتهم إلى درجة البكالوريوس. يتم تقديم هذا التدخل من خلال مختبرات الابتكار لدى الأونروا، حيث توفر الوكالة مدرّبين ومعلمين أكاديميين لدعم اللاجئين الفلسطينيين في الحصول على درجاتهم الجامعية.

نظراً للتحديات التي برزت في نهاية الربع الأول من العام عقب فرض أول إغلاق وطني بسبب كوفيد-19، لم تتمكن الأونروا من تحقيق الغاية المنشودة بالوصول إلى 1,800 شاب وشابة من اللاجئين الفلسطينيين بالتدريبات على المهارات الرسمية وغير الرسمية.

بالإجمال، شارك ما مجموعه 1,642 لاجئاً فلسطينياً (140 لاجئاً فلسطينياً من سوريا [94 أنثى، 46 ذكراً] و1,542 لاجئاً فلسطينياً في لبنان [1,075 أنثى و467 ذكراً، بمن فيهم 10 أشخاص من ذوي الإعاقة - ذكر واحد من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا و4 إناث و5 ذكور من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان]) في عدد من دورات التدريب على المهارات التي غطت مجموعة من المجالات ذات الصلة بسوق العمل، بما في ذلك المهارات الرقمية، وريادة الأعمال الاجتماعية، والمهارات

الحماية

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
720	312 (201 إنثا، 111 ذكورا)	عدد أفراد الطاقم في الأونروا الذين تم تدريبهم على الحماية والمبادئ الإنسانية.	تحسن استجابة الوقاية والحماية لصالح اللاجئين الفلسطينيين.
7,348	5,300 (2,110 لاجئين فلسطينيين من سوريا و3,190 لاجئاً فلسطينياً في لبنان)	عدد اللاجئين الفلسطينيين الحاصلين على خدمات العون القانوني (مصنفاً حسب اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان).	
9,240 (4,620 لاجئاً فلسطينياً من سوريا و4,620 لاجئاً فلسطينياً في لبنان)	2,934 بما في ذلك 485 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (296 أنثى بالغة، 187 ذكراً بالغاً، فتانان، ولا فتان) و2,449 لاجئاً فلسطينياً في لبنان (1,955 أنثى بالغة، 18 فتاة، وفتى واحد)	عدد النساء/الرجال/الفتيات/الفتيان المنخرطين في أنشطة الحماية المجتمعية.	
192	68 (7 لاجئين فلسطينيين في لبنان، 60 لاجئاً فلسطينياً من سوريا، واحد من جنسية أخرى (50 ذكراً، 18 أنثى))	عدد حوادث الحماية المتعلقة بمزاعم انتهاكات ارتكبتها أشخاص في مركز مسؤولية، والتي وثقتها الأونروا (مصنفة حسب اللاجئين الفلسطينيين في لبنان واللاجئين الفلسطينيين من سوريا).	

وقد تأخر توفير التدريب على الحماية لموظفي الأونروا خلال السنة، حيث ركزت البرامج على تكييف تقديم الخدمات الأساسية وفقاً لظروف العمل في ظل كوفيد-19. كما أن القيود والتدابير الوقائية التي فرضتها الجائحة قد حدت من قدرة موظفي الحماية على التواجد في المجتمعات التي يخدمونها، مما حد من إحالة حالات الحماية العامة وتلك الخاصة بحماية الطفل والعنف القائم على النوع الاجتماعي سواءً داخلياً أو إلى مقدمي الخدمات الخارجيين المتخصصين.

على الرغم من هذه التحديات، واصلت الأونروا الاستجابة لاحتياجات اللاجئين الفلسطينيين في مجال الحماية من خلال: (1) تدريب الموظفين على المواضيع المتعلقة بالحماية لصالح 312 شخصاً من موظفي الوكالة، وشملت المواضيع التي تناولتها هذه الدورات التدريبية الحماية الدولية، وإدماج الإعاقة، وحماية الطفل، وعمليات الكشف عن الحالات وإحالتها بأمان، ضمن أمور أخرى. (2) التطبيق المنسق لبروتوكولات الاستجابة الداخلية إلى كوفيد-19 - في المجالات غير المتعلقة بالصحة، والتي ركزت على طائفة من قضايا الحماية وغيرها من القضايا المتداخلة عبر البرامج. (3) تقديم التدريب على

على مدى عام 2020، ساهمت الأزمة الاجتماعية-الاقتصادية والاحتجاجات ذات الصلة، إلى جانب ظهور الجائحة، في زيادة احتياجات الحماية داخل مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في لبنان، لا سيما وأن الناس اضطروا إلى اللجوء إلى استراتيجيات بقاء سلبية وشعروا بالإحباط بشكل متزايد. وأدى الضغط المتزايد على مستوى الأسرة إلى ضائقة نفسية وزيادة في العنف الأسري، ولا سيما ضد النساء والأطفال.

منذ آذار/مارس 2020، ونظراً لقيود المفروضة على الحركة لاحتواء انتشار كوفيد-19، تم تقديم جميع أنشطة حماية الطفل والعنف القائم على النوع الاجتماعي والصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي عبر الإنترنت. ومن أجل تيسير وصول اللاجئين إلى هذه الخدمات، قدمت الأونروا أرصدة هاتفية للأشخاص الذين ينضمون إلى الأنشطة المجتمعية عبر الإنترنت. ومع ذلك، لم تحقق الغاية المستهدفة بالقدر اللازم، ويمكن أن يعزى ذلك إلى تدهور الأوضاع الاجتماعية-الاقتصادية وأوضاع الصحة العامة، وإعطاء الأولوية للبقاء على حساب أنشطة الحماية المجتمعية.

قدرها 68% عن العام السابق. مما يمكن أن يعكس تزايد بواعث القلق المتعلقة بالحماية التي عانى منها اللاجئون الفلسطينيون خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وأدت ظروف الجائحة إلى توفير خدمات المساعدة القانونية عبر الهاتف. وقد تسببت الثغرات في طاقم فريق العون القانوني في مكتب إقليم لبنان في الحد من تقديم هذه الخدمة. مما أدى إلى قصور في الإنجاز بالمقارنة مع الغاية المستهدفة.

هذه البروتوكولات إلى فرق الإدارة والأخصائيين الاجتماعيين والمرشدين التربويين على مستوى المناطق.

بالإضافة إلى ذلك، تم دعم 5,300 شخص بالخدمات القانونية، منهم 48 شخصاً تم دعمهم بالتمثيل القانوني من خلال شركاء متخصصين.

بما في ذلك 34 قضية عمالية و14 قضية تتعلق بقانون الأسرة - بزيادة

الصحة البيئية

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
97%	95.37%	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الخيمات الذين يملكون قدرة آمنة ومنصفة على الوصول إلى موارد ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة.	الاستجابة لاحتياجات الصحة العامة لدى السكان المتضررين.
المخرجات			
97%	92.77%	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يستفيدون من أنشطة جمع القمامة داخل الخيمات.	تحسين إدارة النفايات الصلبة داخل مخيمات الأونروا.
97%	96.04%	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الخيمات الذين يزودون بمياه صالحة للشرب لتلبية احتياجاتهم الأساسية.	توفير إمدادات مياه مأمونة وكافية داخل مخيمات الأونروا.
97%	95.65%	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الخيمات الذين يستفيدون من نظم ملائمة لتصريف المياه العادمة ومياه الأمطار.	تحسين نظم تصريف المياه العادمة ومياه الأمطار.

الجهود من خلال أعمال التأهيل المنتظمة.²¹² وتم تنظيف شبكات مياه المجاري وتصريف مياه الأمطار في الخيمات وصيانة البنية التحتية لمنع الانسدادات والفيضانات خلال فصل الشتاء.

ولا تزال أزمة القمامة المستمرة على المستوى الوطني. وإغلاق مواقع طرح النفايات البلدية والخاصة، والازدحام والاكتظاظ في الخيمات تشكل تحدياً أمام خدمات الصحة البيئية.

للأسف، ونظراً لعدم توفر التمويل في إطار النداء الطارئ، كان لا بد من إجراء التدخلات المذكورة أعلاه بموجب مصادر تمويل أخرى، بما في ذلك ميزانية البرامج في الأونروا وأموال المشاريع.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قاربت الأونروا من تحقيق جميع غايات الصحة البيئية، حيث حافظت على توفير المياه والصرف الصحي في جميع مخيمات اللاجئين الفلسطينيين الاثني عشر في لبنان، وقدمت إلى 95.37% من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المستهدفين إمكانية الوصول الآمن والمنصف إلى خدمات المياه والصرف الصحي. وبالإضافة إلى ذلك، واصلت الوكالة القيام بحملات لمكافحة نواقل الأمراض وتنظيف الطرق وجمع النفايات الصلبة والتخلص منها. وساعدت حملات التطهير الموجهة على منع انتشار كوفيد-19.

حافظت الأونروا، على مدار العام، على تحسين سير العمل في آبار المياه ونظم الكلورة. وأجرت اختبارات منتظمة للمياه، وتمت مساعدة هذه

٣-٣-٤ الأولوية الاستراتيجية الثالثة: تحسين الفعالية والكفاءة في تنفيذ برامج الطوارئ

السلامة والأمن

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
المخرجات			
100%	0%	نسبة الموظفين الميدانيين الذين يزودون بالتدريبات على السلامة والأمن والتوعية.	تعزز ظروف السلامة والأمن لموظفي الأونروا من أجل تيسير تقديم العون الإنساني للاجئين الفلسطينيين.

إلى مراكز عملهم. كما أن القيود المفروضة لاحتواء انتشار كوفيد-19- حددت أيضاً من تنفيذ التدريبات المقررة.

ترصد الأونروا باستمرار الحالة الأمنية في لبنان، بالتنسيق الكامل مع

بسبب نقص التمويل، لم يتسن تنفيذ هذا التدخل خلال الفترة المشمولة بالتقرير. بالإضافة إلى ذلك، أثرت الاضطرابات الاجتماعية في لبنان في النصف الأول من العام وما يتصل بها من إغلاق الطرق المختلفة في شتى أنحاء البلد على حركة الموظفين، بما حد من الوصول

إدارة شؤون السلامة والأمن التابعة للأمم المتحدة ووكالات الأمم المتحدة الأخرى والحكومة اللبنانية. لتحديد أي تهديدات أو تدهور محتملين في الحالة الأمنية يمكن أن يكون لهما أثر سلبي على اللاجئين الفلسطينيين وعمليات الوكالة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل فريق الأمن وإدارة المخاطر في الأونروا توفير المستجبات عن الحالة الأمنية لجميع الموظفين. ما أسهم في سير عمليات الوكالة بسلاسة.

إدارة شؤون السلامة والأمن التابعة للأمم المتحدة ووكالات الأمم المتحدة الأخرى والحكومة اللبنانية. لتحديد أي تهديدات أو تدهور محتملين في الحالة الأمنية يمكن أن يكون لهما أثر سلبي على اللاجئين الفلسطينيين وعمليات الوكالة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل فريق الأمن وإدارة المخاطر في الأونروا توفير المستجبات عن الحالة الأمنية لجميع الموظفين. ما أسهم في سير عمليات الوكالة بسلاسة.

الإصلاح الطارئ وأعمال الصيانة على منشآت الأونروا

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
100	0	عدد مرافق الأونروا التي تم تأهيلها أو إصلاحها.	إجراء الإصلاحات أو الصيانة على منشآت الأونروا لضمان استمرار الخدمات.

بالنظر إلى النقص الكبير في تمويل النداء الطارئ، لم يتم تخصيص أي تمويل لهذا التدخل خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

ع-ع الأردن: التدخلات الخاصة بكل قطاع

ع-ع-1 الأولوية الاستراتيجية الأولى: الحفاظ على قدرات الصمود والتحمل من خلال تقديم المساعدات الإنسانية للتأكد من أن يتمكن اللاجئون الأشد ضعفاً من تلبية احتياجاتهم الأساسية

المساعدات النقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية، بما في ذلك الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
100%	100%	نسبة اللاجئين الفلسطينيين المؤهلين من سوريا الذين يستفيدون من تدخل واحد أو أكثر من مساعدات التحويلات النقدية الطارئة من الأونروا.	اللاجئون الفلسطينيون من سوريا قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية للحفاظ على حياتهم والتدبر مع الأزمات المفاجئة.
المخرجات			
16,500	16,571 8,714 إناث، 7,857 ذكور، بما في ذلك 443 شخصاً من ذوي الإعاقة)	عدد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المؤهلين الذين يتلقون مساعدات نقدية غير مشروطة لكل جولة توزيع.	تزويد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن المؤهلين بمساعدة نقدية غير مشروطة لتلبية الاحتياجات الأساسية خلال فترة نزوحهم.
450	460	عدد أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تم تزويدها بمساعدات نقدية لمرة واحدة.	تقديم مساعدات نقدية طارئة لحالات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المحددة بأنها تواجه أزمات كبرى.
4,400	4,408	عدد أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تم تزويدها بمساعدات للتأهب لفصل الشتاء.	تزويد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن بمساعدة نقدية للتأهب لفصل الشتاء من أجل مواجهة مصاعب موسم الشتاء بشكل أفضل.

الإنساني. وفي المتوسط، تلقى اللاجئون الفلسطينيون من سوريا الذين استفادوا من المساعدات النقدية الطارئة لمرة واحدة 265 دولاراً أمريكياً لكل أسرة.²¹⁴ وقد حصلت 16% من هذه الأسر على المساعدة لتغطية التكاليف المتعلقة بخطر الإخلاء من مساكنهم (إنذار قضائي/حالات حماية)، و47% لتغطية تكاليف الخدمات العامة (الكهرباء والماء)، و34% لتغطية النقص الحاد في الأغذية والمواد غير الغذائية الأساسية، و3% لتغطية تكاليف تنظيم وضعهم القانوني في الأردن أو ارتباطاً بوفيات مفاجئة في الأسرة.

خلال الربع الأخير من عام 2020، قامت الأونروا أيضاً بتوزيع مساعدات التأهب لفصل الشتاء على جميع أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المسجلة في الأردن والتي تتكون من 4,408 أسر (2,979 أسرة يعيّلها ذكور و1,429 تعيّلها نساء)، بما يشمل اللاجئين في حدائق الملك عبد الله.

وقد أجرى مكتب إقليم الأردن خمسة أنشطة للرصد بعد التوزيع في عام 2020، تم تنفيذ واحد منها بعد توزيع مساعدات التأهب لفصل الشتاء (خلال شتاء 2020/2019)، وارتبطت الأربعة الأخرى بجولات توزيع المساعدات النقدية الفصلية غير مشروطة (تم تنفيذ كل عملية رصد بعد التوزيع نهاية جولة التوزيع). تهدف عمليات الرصد بعد التوزيع إلى أخذ تعقيبات المستفيدين بشأن المساعدات المقدمة وتقييم مدى كفاية التخصيصات النقدية وأنماط استخدامها.

كشفت النتائج المستخلصة من الرصد بعد توزيع المساعدات النقدية غير المشروطة في الربع الثالث من عام 2020 أن 19% فقط من الجيبين أفادوا بأن المساعدات النقدية التي تقدمها الأونروا، إذا

بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المسجلين لدى الأونروا في الأردن 17,829 في نهاية كانون الأول/ديسمبر 2020، من بينهم 16,571 شخصاً (5,024 امرأة، و4,063 رجلاً، و3,794 فتى، و3,690 فتاة، بما في ذلك 443 شخصاً من ذوي الإعاقة) حددتهم الوكالة على أنهم مؤهلون لتلقي مساعدات نقدية غير مشروطة، على أساس الضعف (حسب الربع الأخير من عام 2020).

من مجموع الحالات المستحقة للحصول على المساعدة، جرى تقديم 40 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد في الشهر إلى 6,355 لاجئاً فلسطينياً من سوريا، منهم 557 شخصاً (132 امرأة، و120 رجلاً، و143 فتى، و162 فتاة، بما في ذلك 12 شخصاً من ذوي الإعاقة) في حدائق الملك عبد الله تم حديدهم على أنهم الأشد ضعفاً، في حين حصل 10,216 لاجئاً فلسطينياً من سوريا تم حديدهم على أنهم ضعفاء على 25 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد في الشهر.²¹⁵ وكان عدد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين تلقوا المساعدة أعلى قليلاً من الغاية المستهدفة، حيث تم تحديد هذه الغاية وفقاً للتقديرات التي وضعت في بداية السنة ثم جرى تعديلها.

وزعت الأونروا في عام 2020 أيضاً مساعدات نقدية طارئة لمرة واحدة على 460 أسرة للاجئين الفلسطينيين من سوريا (160 أسرة تعيّلها إناث و300 أسرة يعيّلها ذكور، بما في ذلك 25 أسرة يعيّلها شخص ذو إعاقة)، تضم 1,891 فرداً (891 رجلاً و1,000 امرأة، من بينهم 62 شخصاً من ذوي الإعاقة). قدمت هذه المساعدة إلى الأسر الضعيفة للغاية لمساعدتها على التخفيف من الاحتياجات الطارئة الحادة وأو معالجة بواعث القلق المتعلقة بالحماية، ما حال دون تدهور وضعهم

وفيما يتعلق بمساعدات التأهب لفصل الشتاء، استناداً إلى نتائج الرصد بعد توزيع هذه المساعدات الخاصة لعام 2019، أشار 82% من المجيبين إلى أن هذا التدخل دعم أسرهم في التدبر مع موسم الشتاء. وسيتم إجراء رصد بعد توزيع مساعدات التأهب لفصل الشتاء لعام 2020 خلال الربع الأول من عام 2021.

جمعت مع مصادر دخل أخرى، كانت كافية لتغطية احتياجاتهم الأساسية. وأكد 73% أن المساعدات النقدية غير المشروطة كان لها أثر كبير إلى متوسط في تحسين ظروفهم. وأفيد بأن الإيجار يشكل أعلى مرتبة في بنود الإنفاق، يليه الغذاء. وأفاد نحو 98% من المجيبين بأن المساعدة النقدية غير المشروطة اتسمت بموثوقية عالية من حيث وقت توزيعها والمبلغ الذي تم تقديمه.

٤-٤-٢ الأولوية الاستراتيجية الثانية: المساهمة في توفير بيئة حامية للاجئين الفلسطينيين عن طريق الحفاظ على قدرتهم على الوصول إلى الخدمات الأساسية

الصحة الطارئة

النتائج/المخرجات	المؤشرات	الفعلي	الغاية (2020)
النتائج			
يتخفف أثر الأزمة على الخدمات الصحية للاجئين.	عدد استشارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تدعمها الأونروا (الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية).	11,659 (6,770 إناث، 4,889 ذكور)	15,000 (8,589 إناث، 6,411 ذكور)
المخرجات			
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية.	عدد زيارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا إلى المراكز الصحية.	11,134 (6,454 إناث، 4,680 ذكور)	14,500 (8,303 إناث، 6,197 ذكور)
	عدد مراكز الوكالة ونقاطها الصحية المتنقلة العاملة.	29	29
اللاجئون الفلسطينيون يملكون الوصول إلى رعاية المستشفيات (الرعاية الثانوية والتخصصية)..	عدد حالات الاستشفاء التي تقدمها الأونروا إلى المرضى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا.	525 (316 إناث، 209 ذكور)	500 (286 إناث، 214 ذكور)

115 (53 امرأة و23 رجلاً و22 فتى و17 فتاة) على أنهم حالات حماية عامة (بسبب عدم امتلاكهم لوثائق سارية) وتم تقديم الدعم لهم من خلال تغطية العلاج في مستشفيات خاصة. أما حالات العلاج في المستشفيات المتبقية البالغ عددها 214 حالة (104 نساء و58 رجلاً و32 فتى و20 فتاة) فقد شملت اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يقيمون في المجتمع المضيف (غير حالات الحماية) والذين تمت إحالتهم إلى مستشفيات عامة، بالإضافة إلى ذلك، وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تزويد 14 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (5 نساء ورجل واحد و6 فتيات وفتيان اثنان) بنظارات طبية، وتم تزويد 12 لاجئاً آخر (7 نساء و5 رجال) بأطراف صناعية.

خلال عام 2020، تم جدد الشراكة مع جمعية العون الصحي الأردنية ما أتاح الاستمرار في تقديم خدمات الصحة الأولية للاجئين الفلسطينيين من سوريا في حدائق الملك عبد الله. وفي الفترة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر، قدمت 5,265 استشارة (2,275 لنساء و1,919 لرجال و488 لفتيان و583 لفتيات) في عيادة جمعية العون الصحي في حدائق الملك عبد الله. بالإضافة إلى ذلك، قدمت عيادة الأسنان المتنقلة التابعة للوكالة 279 استشارة في صحة الفم (لصالح 139 أنثى و140 ذكراً). كما واصلت عيادة جمعية العون الصحي في حدائق الملك عبد الله تقديم خدمات الرعاية الصحية خلال جائحة كوفيد-19، وساعدت اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، حسب الحاجة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، كفلت الأونروا الوصول المجاني وغير المقيد إلى خدماتها الصحية لصالح 11,659 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (4,889 من الذكور، 6,770 من الإناث)، من خلال 25 مركزاً صحياً وأربع عيادات متنقلة لطب الأسنان. ولم يتم تحقيق الغاية على المستوى المنشود بسبب تأثير كوفيد-19 - والإغلاق الكامل لمراكز الأونروا الصحية في الفترة من 21 آذار/مارس إلى 5 أيار/مايو. تماشياً مع التعليمات الحكومية، وخلال الإغلاق، مُنحت فرق الطوارئ التابعة للوكالة تصاريح تنقل لتزويد مرضى الأمراض غير السارية من اللاجئين الفلسطينيين، بمن فيهم 825 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (533 امرأة و292 رجلاً) بإمدادات تكفي لمدة شهرين (بدلاً من شهر واحد) من الأدوية الأساسية للأمراض غير السارية من خلال نظام الإيصال إلى البيت. وفي أيار/مايو 2020، استؤنفت الخدمات تدريجياً في مراكز الأونروا الصحية، بما في ذلك الخدمات الأساسية والإحالات إلى المستشفيات من أجل التدخلات الطارئة.

بالإضافة إلى توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية، يسرت الأونروا، في عام 2020، الوصول على الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية، حيث غطت تكاليف العلاج في المستشفيات لصالح 525 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (242 امرأة و121 رجلاً و88 فتى و74 فتاة)، بما يتجاوز الغاية المستهدفة بقليل. من بين هذه الحالات، كان 196 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (84 امرأة و41 رجلاً و34 فتى و37 فتاة) ممن يقيمون في حدائق الملك عبد الله، وأحيلوا إلى المستشفيات عن طريق عيادة جمعية العون الصحي الأردنية. ومن بين هؤلاء المرضى، تم تحديد

التعليم في حالات الطوارئ

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
النتائج			
100%	97.8% (96% للفتيات، 100% للفتيان)	نسبة الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين الذين يتخرجون من التعليم الأساسي.	يواصل اللاجئون الفلسطينيون من سوريا الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف على الرغم من النزاع والتهجير.
المخرجات			
135	129	عدد مدارس الأونروا التي يلتحق في صفوفها طلبة لاجئون فلسطينيون من سوريا وسوريون.	يتم الحفاظ على جودة التعليم والتعلم حتى أثناء حالات الطوارئ.
1,167	1,063 ²¹⁵ (531 فتية، 532 فتيان)	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين الملتحقين بمدارس الأونروا مصنّفون حسب الجنس.	
40	36 (24 فتية، 12 فتيان)	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المقبولين في مراكز التدريب المهني وكلية العلوم التربوية والآداب.	
1,167	1,160 ²¹⁶ (592 فتية، 568 فتيان)	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين الذين حضروا جلسة إرشاد واحدة على الأقل.	يتم دعم الرفاه النفسي-الاجتماعي للطلبة المتأثرين بالنزاع.
52	4 (3 إناث، 1 ذكر)	عدد المرشدين التربويين المعيّنين حديثاً والمدرّبين على إطار الدعم النفسي-الاجتماعي الخاص بالوكالة.	
1,167	0	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين الذين يحصلون على مواد تعليمية وترفيهية.	الطلبة اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يحصلون على مواد وأنشطة تعليمية وترفيهية.
1,167	1,167	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين المشاركين في نشاط ترفيهي وأو لاصفي واحد على الأقل خلال العام.	

ومنها: (1) التطهير العميق لجميع المباني المدرسية. (2) توزيع لوازم النظافة الصحية والمطهرات. (3) تقديم التدريب لموظفي المدارس. بمن فيهم أذنة المدارس. على أعمال التنظيف والتعقيم السليمة في المدرسة. بالإضافة إلى ذلك، أجريت دورات توعية بشأن البروتوكولات الصحية لجميع مدرّاء المدارس ونواب المدرّاء ومعلمي الصحة.

وفي أيلول/سبتمبر، في بداية العام الدراسي 2021/2020، اعتمدت الأونروا طريقة التعلم المختلط التي تجمع بين الحضور الشخصي (يومان ونصف في الأسبوع) والتعلم عن بعد (مدة اليومين والنصف المتبقية). إلا أنه وفي أعقاب الارتفاع الكبير في عدد حالات كوفيد-19 في الأردن، تحولت جميع المدارس وجميع الصفوف في 11 تشرين الأول/أكتوبر 2020 إلى التعلم عن بعد بشكل كامل. بما يتماشى مع توجيهات الحكومة الأردنية.

خلال النصف الأول من عام 2020 (العام الدراسي 2020/2019)، قدمت 133 مدرسة ابتدائية وإعدادية خدمات التعليم الأساسي إلى 1,167 طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين السوريين. وخلال السنة الدراسية 2021/2020، انخفضت هذه الأرقام إلى 129 مدرسة و1,063 طفلاً. منهم 801 لاجئ فلسطيني من سوريا (404 إناث و397 ذكراً) و262 سورياً (127 أنثى و135 ذكراً) بسبب التخرج والتسرب من الدراسة والعودة إلى سوريا. وفي حزيران/يونيو 2020، تخرج 45 طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين السوريين (21 أنثى و24 ذكراً) من مدارس الأونروا (طالب واحد لم ينجح).

في عام 2020، واصلت الأونروا تقديم الخدمات التعليمية للاجئين الفلسطينيين في الأردن، بما في ذلك اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين السوريين.²¹⁷ على الرغم من التحديات الجديدة التي أوجدها كوفيد-19. - وتمشياً مع التدابير التي سنتها الحكومة الأردنية. ظلت مدارس الوكالة ومراكز التدريب المهني التي تديرها وكلية العلوم التربوية والآداب مغلقة في الفترة من منتصف آذار/مارس حتى أيار/مايو 2020 (نهاية الفصل الدراسي الثاني).

لضمان استمرارية التعلم، قامت الأونروا بإعادة صياغة نهجها في التعليم في حالات الطوارئ لمواجهة تحديات كوفيد-19. - وتمشياً مع تعليمات وزارة التربية والتعليم، اعتمد نهج التعلم عن بعد لضمان أن يواصل الطلبة تعليمهم أثناء إغلاق المدارس.

وقد تواصل برنامج التعليم في بنجاح مع وزارة التربية والتعليم في آذار/مارس 2020 لتمكين موظفي التعليم في الأونروا وطلبة الوكالة في الصفوف من الأول إلى العاشر من الحصول على بيانات الاعتماد للوصول إلى المنصة الوطنية «درسك»، من خلال النظام الحكومي Open EMIS. وللحفاظ على تعلم الطلبة عن بعد، تم تزويد مدارس الأونروا بـ 600 شريط فيديو تعليمي ودروس محوسبة أنتجها موظفو التعليم الفنيون في الوكالة ومركز تطوير التعليم. بالإضافة إلى مواد التعلم الذاتي التي أنتجها كادر الأونروا التعليمي.

وخلال صيف 2020، نفذ برنامج التعليم عدداً من التدابير لضمان عودة الطلبة إلى المدرسة بأمان في بداية العام الدراسي 2021/2020.

1,167 طالباً وطالبة (592 فتاة و575 فتى) في أنشطة ترفيهية ولاصفية.

وبسبب حالة الطوارئ المتصلة بكوفيد-19، أجريت جلسات إرشاد إضافية للتوعية بتدابير الوقاية من الجائحة، ومخاطر التسرب من الدراسة، وتقديم الدعم النفسي-الاجتماعي. جرى تنفيذ بعض هذه الأنشطة في المباني المدرسية في بداية العام، ثم انتقلت إلى منصة على الإنترنت بعد أن أغلقت المدارس والمرافق التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، تم توريد 58 رزمة بالمواد الترفيهية وتوفيرها لدعم الأنشطة الترفيهية التي يديرها المرشدون التربويون. وسيتم توفير مستلزمات العودة إلى المدرسة والفرطاسية للطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في شباط/فبراير 2021.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، وأصلت الوكالة دعم الشباب اللاجئين الفلسطينيين من سوريا من خلال التدريب المهني وتدريب المعلمين في المؤسسات التعليمية التابعة للأونروا. وتم قبول 29 شاباً وشابة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا (23 أنثى و6 ذكور) في دورات التدريب المهني في مركز عمان للتدريب ومركز وادي السير للتدريب. في حين تم قبول 7 آخرين (أنثى واحدة و6 ذكور) في كلية العلوم التربوية والآداب.

وفي عام 2020، واصل 45 مرشداً تربوياً (23 من الإناث، 22 من الذكور)، أربعة منهم تم تعيينهم حديثاً، تقديم عدد من أنشطة الدعم النفسي-الاجتماعي لطلبة الأونروا. وفي هذا الصدد، حضر 1,160 طالباً وطالبة (592 فتاة و568 فتى) جلسات الإرشاد، بينما شارك



الطالبة بديعة، وهي لاجئة فلسطينية من سوريا، أضاءت ثلاثة أعوام من التعليم المدرسي بسبب الصراع في سوريا قبل أن تلتحق في مدرسة للأونروا. © الأونروا 2020، تصوير لبنى هاشم

الحماية

الغاية (2020)	الفعلي	المؤشرات	النتائج/المخرجات
74	31 (14 إناث، 17 ذكور. ليس بينهم أشخاص ذوو إعاقة)	عدد الأفراد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين أحيلوا إلى شركاء خارجيين لتلقي المشورة القانونية.	تحسن استجابة الوقاية والحماية لصالح اللاجئين الفلسطينيين.
500	551 عاملاً صحياً تم تدريبهم على الحماية (189 ذكور، 362 إناث) 7 موظفين تم تدريبهم على الحياض (4 إناث، 3 ذكور)	عدد أفراد الطاقم في الأونروا الذين تم تدريبهم على الحماية.	

وكانت 15 حالة من حالات حماية الطفل (10 فتيان و5 فتيات)، وكانت 13 حالة من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (11 أنثى بالغة وفتاتان).

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قُدمت دورات تدريبية متعلقة بالحماية إلى 156 لاجئاً فلسطينياً من سوريا من المقيمين في حدائق الملك عبد الله (89 من الإناث البالغات و27 من الذكور البالغين و11 فتى و29 فتاة، وليس بينهم أي شخص من ذوي الإعاقة). ما رفع مستوى وعيهم بشأن طائفة من المسائل تشمل زواج الأطفال، وحماية الطفل، والتوعية القانونية، والصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي. وبسبب تفشي كوفيد-19، والقيود ذات الصلة على التجمعات، تم تعليق دورات تدريبية أخرى كانت مقررة.

منذ إعادة فتح معبر نصيب الحدودي بين الأردن وسوريا في تشرين الأول/أكتوبر 2018، عادت 288 أسرة لاجئة فلسطينية قادمة من سوريا (837 فرداً) إلى سوريا من جديد، منها 132 أسرة (470 فرداً) عادت إلى الأردن وأعيد تفعيل ملفاتها لدى الأونروا. وقد انخفض عدد اللاجئين الفلسطينيين العائدين إلى سوريا في عام 2020 بنسبة 62% مقارنة بالعام السابق (عادت 174 أسرة لاجئة فلسطينية إلى سوريا في عام 2019 بالمقارنة مع 66 أسرة في عام 2020). ويُعزى هذا الانخفاض في المقام الأول إلى القيود المفروضة على الحركة بسبب كوفيد-19، وإغلاق الحدود، بالإضافة إلى مخاوف أخرى، منها عدم استقرار الوضع الاجتماعي-الاقتصادي في سوريا.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أُحيل 31 لاجئاً فلسطينياً من سوريا (8 نساء و11 رجلاً و6 فتيان و6 فتيات) إلى شركاء خارجيين للحصول على مشورة قانونية، بما في ذلك بشأن مسائل الوثائق المدنية.

وفي بداية العام، تأخر تنفيذ هذا النشاط بسبب عدم وجود شريك قانوني متخصص، إلا أنه تم التعاقد، خلال النصف الثاني من عام 2020، مع مقدم خدمات قانونية لتقديم الخدمات القانونية إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يعانون من بواعث قلق تتعلق بقضايا حماية عامة، بالإضافة إلى ذلك، وضعت وحدة الحماية والحياض في مكتب الأونروا في إقليم الأردن مبادئ توجيهية بشأن إدارة قضايا الحماية والإحالة إلى المحامين بهدف دعم البرامج الأخرى في تحديد الاحتياجات القانونية للاجئين الفلسطينيين من سوريا بشكل أفضل، وتقديم الإحالات، والانخراط في متابعة الحالات، وحددت المبادئ التوجيهية أيضاً عمليات التقصي والرصد والتقييم والإبلاغ الداخلية.

وقد حدّ تفشي كوفيد-19، والإغلاق على نطاق البلاد الذي فرض بين آذار/مارس وأيار/مايو 2020 من قدرة موظفي الأونروا على إحالة قضايا الحماية إلى الشركاء الخارجيين. وبالإجمال، تم خلال الفترة المشمولة بالتقرير تحديد 92 حالة حماية تخص 188 فرداً (63 من الإناث البالغات و45 من الذكور البالغين و38 فتاة و42 فتى، من بينهم 5 أشخاص من ذوي الإعاقة). من بين هذا المجموع، كانت 64 حالة تتعلق بالحماية العامة وخصت 160 فرداً (53 من الإناث البالغات و45 من الذكور البالغين و32 فتاة و30 فتى، من بينهم 3 أشخاص من ذوي الإعاقة).

٤-٥ الاستجابة الإقليمية

النتائج/المخرجات	المؤشرات	الفعلي	الغاية (2020)
يتم تنفيذ الاستجابة وإدارتها بفاعلية. بقدر التمويل المتاح.	مسودة تقرير منتصف العام حول التقدم المحرز في النداء الطارئ يصدر خلال 120 يوماً بعد نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.	140 يوماً	120 يوماً
	مسودة التقرير السنوي الخاص بالنداء الطارئ تصاغ وتنجز خلال 120 يوماً بعد نهاية الفترة التي يغطيها التقرير.	84 يوماً	120 يوماً
	مراجعة تنفيذ النداء الطارئ من خلال استعراض النتائج نصف السنوية والسنوية.	مراجعتان	مراجعتان

بشدة على الوضع الاجتماعي-الاقتصادي للاجئين الفلسطينيين من سوريا في مصر. وقيدت قدرتهم المحدودة في الأصل على الوصول إلى الأسواق غير الرسمية وزادت من ضعفهم بشكل إجمالي.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل أحد كبار موظفي الطوارئ الإشراف على التخطيط لأنشطة الطوارئ ورصدها والإبلاغ عنها. بما في ذلك مراجعة وتحديث الخطط البديلة القائمة في ضوء التحديات الجديدة التي أوجدها كوفيد-19. ودعم مكاتب الأقاليم في التخطيط والإبلاغ عن خطط الاستجابة الخاصة بكوفيد-19²¹⁸. وأتاح نظام الإدارة القائمة على النتائج عبر الإنترنت للوكالة تتبع النتائج الفعلية بالمقارنة مع الأولويات الواردة في خطط العمل على أساس ربع سنوي، مما ييسر إجراء إبلاغ موحد ومنتظم. هذا التقرير السنوي بموجب النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية للعام 2020 سبقه صدور تقرير منتصف العام، والذي قدم تحديثاً عن حالة تدخلات النداء الطارئ في الأشهر الستة الأولى من العام²¹⁹.

بسبب الفجوات في تمويل النداء الطارئ؛ لم يكن من الممكن استمرار وظائف الدعم والتنسيق إلا بفضل توافر مصادر دعم بديلة. وقد احتفظت الأونروا أيضاً بوظائف أخرى على مستوى الرئاسة لدعم عمليات الطوارئ؛ بما في ذلك تحليل البيانات المتعلقة ببرامج الطوارئ والقدرات الفنية بشأن المخصصات النقدية. ولا تزال الأونروا بحاجة إلى قدرات إضافية لتعزيز التخطيط والرصد والتقييم بشأن تدخلات الطوارئ وضمان سلامة وأمن اللاجئين والموظفين. هذا الأمر يظل حيوياً من أجل تنفيذ التدخلات بكفاءة وفاعلية والحفاظ على قدرات الاستجابة الفعالة لحالات الطوارئ المتسارعة ومواصلة تطوير هذه القدرات.

ظلت دائرة التخطيط في الأونروا تتولى المسؤولية عن تخطيط وتنسيق أنشطة الاستجابة للطوارئ؛ بما يشمل المكون الإقليمي لاستجابة الوكالة لأزمة سوريا الإقليمية. وقد استمر التنسيق خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مع منظومة العمل الإنساني على الصعيد الإقليمي في عمّان بشأن البرامج والمناصرة وحشد التمويل. وكذلك بشأن إعداد الوثائق والنداءات الرئيسية ورصدها والإبلاغ عنها. بما في ذلك فيما يتعلق بالاحتياجات الإضافية التي أوجدها جائحة كوفيد-19.

وواصلت الأونروا أيضاً المشاركة في خطة الاستجابة الإنسانية لسوريا ككل وفي الخطة الإقليمية للاجئين وتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات 2020-2021 و فرق العمل الفنية ورفيعة المستوى ذات الصلة.

عندما يجري الإبلاغ عن لاجئين فلسطينيين من سوريا خارج أقاليم عمل الوكالة، فإن الوكالة تتواصل مع الشركاء المعنيين وتحيل الحالات إليهم لتابعها في توافق مع ولاياتهم ومكانة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا بموجب القانون الدولي بعد أن لم يعودوا يتلقون الحماية أو أشكال المساعدة الأخرى من الأونروا. وقد واصل مكتب ممثلة الوكالة في القاهرة، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تنسيق الدعم لنحو 3,000 لاجئ فلسطيني من سوريا سافروا إلى مصر. وتم تزويد هؤلاء اللاجئين بالمساعدات الصحية وقسائم الغذاء (تم تقديم القيمة المعادلة لقيمة القسائم الغذائية نقداً بسبب كوفيد-19-) من خلال وكالات الأمم المتحدة والشركاء في العمل الإنساني. بالإضافة إلى ذلك، تم تزويد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في مصر بمساعدات نقدية لمرة واحدة في نهاية عام 2020 استجابة إلى حالة الطوارئ المتعلقة بكوفيد-19. لقد أثرت الجائحة

الفصل الخامس: التقرير بموجب النداء العاجل لصالح الاستجابة إلى كوفيد-١٩ (آب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠)

ملخص تنفيذي

شملهم الاستطلاع أفادوا بأنهم خفضوا كمية الأغذية المستهلكة. فيما لجأ أكثر من 90% من الجيبين إلى استهلاك أغذية أرخص وأقل قيمة غذائية منذ ظهور الفيروس.²²³

وفي لبنان. استمرت جائحة كوفيد-19 في زيادة معاناة السكان المتضررين في الأصل من أزمة اقتصادية عميقة. كما أن الانفجار الهائل الذي وقع في مرفأ بيروت في 4 آب/أغسطس 2020 قد ألحق أضراراً بعدد من المرافق الصحية، منها بعض المستشفيات التي تعالج مرضى كوفيد-19. ما زاد من تفاقم حالة النظام الصحي المنهك أصلاً والاقتصاد المتردي. وحتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2020. سجل لبنان 177,996 حالة كوفيد-19. أدت إلى 1,443 حالة وفاة.²²⁴ وتأكدت أيضاً إصابة نحو 261 شخصاً من موظفي الأونروا منذ بداية الأزمة. وقد استمرت الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين في التدهور بسبب تأثير هذه الأزمة المتداخلة، والزيادة في أسعار السلع الأساسية في أعقاب الانخفاض الحاد في قيمة الليرة اللبنانية مقابل الدولار الأمريكي.

وفي الأردن. بدأ الإبلاغ عن ارتفاع سريع في حالات كوفيد-19 في نهاية آب/أغسطس 2020. حيث بلغ العدد التراكمي للحالات المؤكدة 294,494 حالة بحلول نهاية العام. أدت إلى 3,834 حالة وفاة.²²⁵ كما أصيب بالفيروس نحو 544 من موظفي الأونروا. وقد أدت عمليات الإغلاق وغيرها من التدابير التقييدية إلى زيادة الحد من إمكانية الوصول إلى سبل كسب العيش. ولا سيما فرص العمل بالمياومة والعمل غير النظامي التي يعتمد عليها العديد من اللاجئين الفلسطينيين لإعالة أسرهم وتلبية احتياجاتهم الأساسية.

في جميع الأقاليم، اتسمت الفترة المشمولة بالتقرير ببداية العام الدراسي 2020/2021 في ظل ظروف وبائية صعبة. وتطلب هذا الأمر مواصلة تكييف نهج الأونروا في التعليم في حالات الطوارئ، لضمان استمرارية التعلم وسلامة الطلبة في مدارسها ومراكز التدريب المهني التي تديرها في الأقاليم الخمسة.

استجابة الأونروا

في الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر 2020، واصلت الأونروا تقديم الخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين في أقاليم عملها الخمسة. وأدمجت عدداً من التدابير الوقائية الخاصة بكوفيد-19 في تدخلاتها، كما وسعت الوكالة نطاق مساعدتها الغوثية لمعالجة التداعيات الاجتماعية-الاقتصادية المباشرة للجائحة.

مع ذلك، لم يتم تمويل سوى 21% فقط من النداء الخاص بكوفيد-19 للفترة من آب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر. وقد تمثلت النتيجة الرئيسية لنقص التمويل في تقييد تقديم مساعدات إغاثة إضافية للاجئين الفلسطينيين، حيث كان على الأونروا أن تعطي الأولوية لاستخدام التمويل المحدود لتغطية العمليات الأساسية الجارية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تلقى جميع موظفي الصحة والعاملين الميدانيين في الأونروا معدات الحماية الشخصية. وتم اتباع

أصدرت الأونروا في عام 2020 ندائين مخصصين لكوفيد-19. غطى أحدهما الفترة من آذار/مارس إلى تموز/يوليو 2020 وغطى الثاني الفترة من آب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر 2020. يلخص هذا التقرير الأنشطة الرئيسية التي نفذتها الأونروا بموجب النداء الثاني. وقد صدر تقرير عن نداء كوفيد-19 للفترة آذار/مارس إلى تموز/يوليو في تشرين الثاني/نوفمبر 2020. وهو متاح على: <https://www.unrwa.org/resources/reports/unrwa-flash-appeal-covid-19-response-report>. كما أصدرت الأونروا في الفترة بين نيسان/إبريل وكانون الأول/ديسمبر 2020 سلسلة من النشرات الإخبارية عن المستجدات أسبوعياً ومرة كل أسبوعين. قدمت فيها أبرز أنشطة الوكالة للاستجابة إلى كوفيد-19 - على مستوى الأقاليم والرئاسة. هذه النشرات عن المستجدات متاحة على: <https://www.unrwa.org/covid-19-update>.

نظرة عامة:

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تزايد عدد حالات كوفيد-19 المؤكدة في جميع مناطق عمليات الأونروا.

وفي 24 آب/أغسطس 2020، تم الإبلاغ عن أول حالات انتقال العدوى محلياً في غزة. مع حدوث تزايد سريع في أعداد المرضى منذ ذلك الحين. وحتى نهاية كانون الأول/ديسمبر 2020، سُجلت في غزة 40,575 حالة كوفيد-19. أدت إلى 356 حالة وفاة.²²⁰ كما تأثر موظفو الأونروا بالجائحة، حيث تم الإبلاغ عن 717 حالة بينهم حتى نهاية عام 2020.²²¹ وقد أضافت الجائحة عبئاً متزايداً على النظام الصحي المثقل في الأصل، والذي يعاني من نقص مزمن في الكوادر المتخصصة والمعدات. وقد ساهم ذلك، مقترناً بالإغلاق والقيود الأخرى التي فرضتها السلطات لاحتواء انتشار الفيروس، في زيادة تفاقم الحالة الإنسانية للسكان المتضررين أصلاً من الحصار الممتد على مدى 14 عاماً.

كما تم الإبلاغ عن زيادة في حالات كوفيد-19 في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، بدءاً من حزيران/يونيو 2020. مع ما ترتب على ذلك من تداعيات خطيرة على الصحة العامة وعلى الوضع الاجتماعي-الاقتصادي. ومنذ بداية تفشي كوفيد-19 - وحتى كانون الأول/ديسمبر 2020، تم الإبلاغ عن 96,869 حالة كوفيد-19 - مؤكدة، أدت إلى 1,015 حالة وفاة، وأصيب بالفيروس أيضاً نحو 536 شخصاً من موظفي الأونروا. كما تضرر اللاجئون الفلسطينيون بشدة، حيث فقد عدد متزايد من الأسر فرص الوصول إلى سبل كسب العيش وفرص العمل بسبب الإغلاق والقيود المفروضة على الحركة وفترات الحجر الصحي.

وفي سوريا، تم حتى 31 كانون الأول/ديسمبر الإبلاغ عن 11,344 حالة كوفيد-19. أدت إلى 704 حالات وفاة.²²² غير أن القدرة الوطنية على إجراء الاختبارات لا تزال منخفضة، ويُخشى أن يكون عدد الحالات الفعلية أكبر من ذلك بكثير. وقد أدى التدهور الحاد في الاقتصاد والزيادة في أسعار أبسط السلع الأساسية إلى زيادة تفاقم الضعف لدى السكان، بمن فيهم اللاجئون الفلسطينيون. وقد أظهر تقييم أجريته الأونروا في تموز/يوليو 2020 أن نحو 80% من اللاجئين الذين

وفي الأردن، قدمت المساعدات النقدية أساساً من خلال الأموال التي تم ترحيلها من المساهمات التي قدمت بموجب نداء كوفيد-19- للفترة آذار/مارس - تموز/يوليو. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تلقى 119,959 لاجئاً، بما يشمل لاجئين فلسطينيين من سوريا ولاجئي غزة ولاجئين فلسطينيين من العراق. مبالغ نقدية طارئة لدعمهم في فترة الجائحة.

وفي الضفة الغربية، قدمت الأونروا طروداً غذائية لصالح 14,094 أسرة موجودة في الحجر الصحي (92,366 فرداً). بما يتجاوز الغاية المرصودة (31,200 فرد). يعزى ذلك إلى ارتفاع عدد حالات كوفيد-19- المسجلة في الضفة الغربية خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مما تطلب من الوكالة زيادة مساعداتها في مجال الأمن الغذائي لتلبية احتياجات عدد متزايد من الأسر. وفي غزة، قدمت خلال الفترة المشمولة بالتقرير مساعدات نقدية خاصة بكوفيد-19- إلى 36,836 لاجئاً من اللاجئين الفلسطينيين الضعفاء (بالمقارنة مع الغاية المرصودة وبالغلة 100,000 شخص). كما أن الوكالة، من خلال تنفيذ تدابير وقائية صارمة تم تمويلها من خلال هذا النداء، واصلت أيضاً توزيعها الفصلي للمساعدات الغذائية الطارئة، والتي يستفيد منها أكثر من مليون لاجئ فلسطيني.

أخيراً، واصلت الأونروا دعمها لحماية اللاجئين الفلسطينيين. حيث قدمت طائفة من الخدمات التي تتضمن الإرشاد النفسي-الاجتماعي، ومساعدة الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، والإحالات، وحيثما أمكن، تم تقديم الخدمات وجهاً بوجه. في حين أتاحت أيضاً خطوط هاتفية للمساعدة المخصصة لدعم اللاجئين الفلسطينيين من خلال طرائق التواصل عن بُعد. وفي الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر 2020، قدمت الوكالة المساعدة إلى أكثر من 2,700 شخصاً من الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأقاليم الخمسة.

لا يزال تأثير الوباء على الفئات الأشد ضعفاً، ولا سيما النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة، يشكل مصدر قلق. حيث أن الإغلاق وغيره من القيود المفروضة على التنقل تزيد من خطر العنف الأسري، بما يشمل العنف القائم على النوع الاجتماعي، والاستغلال والإساءة. على سبيل المثال، أشار تقييم الأثر الاجتماعي-الاقتصادي لكوفيد-19- على اللاجئين الفلسطينيين، الذي أجرته الأونروا في سوريا، إلى ازدياد الانفعال والسلوك العدواني تجاه الفئات الضعيفة من قبل معيل الأسرة المحبط منذ آذار/مارس 2020، مع مخاطر تزايد مستويات العنف، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي. كما تبين من الاستطلاع أن نحو 50% من أسر اللاجئين الفلسطينيين أشارت إلى ارتفاع مستوى العنف القائم على النوع الاجتماعي منذ آذار/مارس 2020.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأونروا أيضاً الإرشاد النفسي-الاجتماعي إلى 116,273 لاجئاً فلسطينياً، لمساعدتهم على التدرج مع التوتر الإضافي الناجم عن الجائحة.

نظام فرز في جميع المراكز الصحية التابعة للوكالة، وهي 141 مركزاً، لتقصي حالات المرضى الذين لديهم أعراض تنفسية بأمان. كما تم تنفيذ تدابير إضافية للحد من حضور المراجعين إلى المراكز الصحية في جميع الأقاليم، بما في ذلك من خلال التطبيب عن بعد و/أو تنفيذ نظام مواعيد للخدمات المقدمة وجهاً بوجه في مرافق الأونروا الصحية، وتلقى نحو 64,725 مريضاً من ذوي الأمراض غير السارية في سوريا والضفة الغربية وغزة أدويةهم الأساسية من خلال نظام إيصال إلى المنزل. وفي الأردن، كان بإمكان مرضى الأمراض غير السارية الوصول إلى مراكز الأونروا الصحية لأخذ أدويتهم، في ظل تخفيف القيود الحكومية واستئناف الخدمات في المراكز الصحية.

واستمر العمل في مركز عزل خاص بحالات كوفيد-19- الخفيفة والمعتدلة في مركز تدريب سبلين التابع للوكالة في صيدا في لبنان، حيث تم تقديم الدعم لـ 162 مريضاً خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وتم إعداد مركزي عزل إضافيين، أحدهما في مدرسة السموع قرب صيدا والآخر في البص (صور). إلا أنه لم يتم تفعيلهما بسبب الطلب المحدود. وفي الضفة الغربية، قدمت الأونروا المواد غير الغذائية وخدمات الصيانة (مثل الطلاء، والإصلاحات الطفيفة) في 11 مركزاً من مراكز العزل التي أنشئت في 10 مخيمات للاجئين الفلسطينيين وتديرها لجان خدمات المخيمات.

استمرت خدمات الصحة البيئية في جميع مخيمات اللاجئين الفلسطينيين للوقاية من أي مخاطر صحية إضافية. وتم توظيف نحو 618 عامل نظافة إضافياً في لبنان والأردن والضفة الغربية وغزة خلال الفترة المشمولة بالتقرير لضمان استمرارية هذه الخدمات، وتم تزويد جميع عمال النظافة بمعدات الحماية الشخصية اللازمة.

واصلت الأونروا تطبيق نهجها في التعليم في حالات الطوارئ، بعد أن تم تكييف مفهوم النهج للاستجابة لحالة الطوارئ الخاصة بكوفيد-19-. ومع بداية العام الدراسي 2020 / 2021، تلقى حوالي 540,000 طالب وطالبة في جميع الأقاليم الدعم من خلال طرائق التعلم الوجاهي أو المختلط أو التعلم عن بعد بشكل كامل حسب السياق، وحيثما كان التعليم الوجاهي ممكناً، حرصت الأونروا على اتخاذ التدابير الوقائية الخاصة بكوفيد-19- في جميع المدارس، بما في ذلك استخدام الكمامات والتباعد الاجتماعي والتنظيف والتعقيم المنتظمين.

تمكنت الأونروا من تقديم مساعدات إغاثية محدودة فقط لتخفيف المشقة الإضافية التي سببها كوفيد-19. وبسبب نقص التمويل، لم يتسن تقديم جولة المساعدات النقدية الخاصة بكوفيد-19- التي خطط لها في سوريا، ما ترك 418,000 لاجئاً فلسطينياً بدون وسائل إضافية لمواجهة الآثار المجتمعة للتهجير والأزمة الاقتصادية والجائحة. وفي لبنان، وزعت الوكالة مساعدات نقدية خاصة بكوفيد-19- على 55,220 لاجئاً فلسطينياً فقط من أصل 257,000 لاجئاً استهدفتهم الوكالة بالمساعدات.

ملخص التمويل: النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-١٩

ملخص تمويل النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-١٩ - حسب الإقليم. 1 آب/أغسطس - 31 كانون الأول/ديسمبر 2020 (دولار أمريكي)²²⁶

التدخلات البرامجية	المبلغ	غزة	الأردن	لبنان	سوريا	الضفة الغربية	الرئاسة	المجموع
الصحة	المطلوب	4,556,000	1,395,164	3,582,765	617,286	1,467,453	44,400	11,663,068
	المستلم	1,464,316	479,823	731,298	452,105	1,206,552	5,195	4,339,288
	الفرق	3,091,684	915,341	2,851,467	165,181	260,901	39,205	7,323,780
خدمات الاستشفاء	المطلوب	0	249,750	9,015,313	222,000	-	-	9,487,063
	المستلم	42,242	-	0	0	-	-	42,242
	الفرق	+42,242	249,750	9,015,313	222,000	-	-	9,444,821
التعليم في حالات الطوارئ	المطلوب	7,920,000	2,446,755	2,107,148	1,728,358	4,468,022	17,844	18,688,127
	المستلم	1,427,705	50,809	285,277	0	2,188,060	0	3,951,851
	الفرق	6,492,295	2,395,946	1,821,871	1,728,358	2,279,962	17,844	14,736,276
الإصحاح والنظافة وإدارة النفايات	المطلوب	3,507,000	839,105	803,829	692,601	3,304,375	-	9,146,910
	المستلم	794,448	151,261	0	111,000	1,654,411	-	2,711,119
	الفرق	2,712,552	687,844	803,829	581,601	1,649,964	-	6,435,791
المساعدات النقدية والغذائية	المطلوب	5,235,000	11,033,958	10,584,065	13,986,083	3,827,035	-	44,666,141
	المستلم	1,869,219	148,739	2,282,301	0	3,538,596	491,190	8,330,045
	الفرق	3,365,781	10,885,219	8,301,764	13,986,083	288,439	+491,190	36,336,096
الحماية	المطلوب	37,000	104,321	15,359	68,920	382,711	-	608,311
	المستلم	0	0	0	0	-	-	0
	الفرق	37,000	104,321	15,359	68,920	382,711	-	608,311
التوعية بالخطار	المطلوب	-	-	-	-	-	274,781	274,781
	المستلم	-	-	-	-	-	0	0
	الفرق	-	-	-	-	-	274,781	274,781
الرصد والتقييم	المطلوب	-	-	-	-	-	66,600	66,600
	المستلم	-	-	-	-	-	0	0
	الفرق	-	-	-	-	-	66,600	66,600
مبالغ سيتم تخصيصها				38	10		24,426	29,092
المطلوب	21,255,000	16,069,053	26,108,479	17,315,248	13,449,596	403,625	94,601,001	
المستلم	5,602,548	830,632	3,298,914	563,115	8,587,619	520,811	19,403,638	
الفرق	15,652,452	15,238,421	22,809,565	16,752,133	4,861,977	+117,186	75,197,363	

٥-١ سوريا: التدخلات الخاصة بكل قطاع

١-١-٥ الهدف الاستراتيجي ١: احتواء انتشار فيروس كوفيد-١٩ وتخفيض معدل المرض

الصحة

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد العاملين الصحيين في الأونروا الذين حصلوا على معدات حماية شخصية	435 (249 إناث، 186 ذكورا)	435
عدد مرضى الأمراض غير السارية الذين حصلوا على الأدوية من خلال إيصالها إلى بيوتهم	1,334 (800 إناث، 534 ذكور، بما في ذلك 160 شخصاً من ذوي الإعاقة)	1,200
عدد حالات الاستشفاء التي دعمتها الأونروا واستفاد منها مرضى من اللاجئين الفلسطينيين لتلقي علاجات غير مرتبطة بكوفيد-19	0	500

العميق والتطهير. وقد تم خفض حركة المراجعين في المراكز الصحية من خلال طائفة من التدابير بما في ذلك توفير إمدادات من الأدوية لمدة شهرين لمرضى الأمراض غير السارية (بدلاً من شهر واحد). وإيصال الأدوية إلى المنازل لكبار السن الذين لديهم حالات طبية مسبقة. وإدخال نظام التطبيب عن بعد، مما يتيح للمرضى التماس الدعم عن بعد. وأخيراً، تم تعليق خدمات الرعاية الصحية غير المجرية في معظم فترات السنة، مع إدخال تعديلات في هذا الصدد تعكس مستوى الخطر في أي وقت من الأوقات.

في الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر، وصلت الأونروا إلى 1,334 مريضاً بالأمراض غير السارية (800 من الإناث، و534 من الذكور، من بينهم 160 شخصاً من ذوي الإعاقة) من خلال توصيل الأدوية إلى منازلهم. وبسبب استمرار حالة انعدام الأمن، لم تتمكن الوكالة من توسيع نطاق هذه الخدمة في محافظة درعا وفي بلدي المزيريب وجيلين، حيث استمر المرضى في أخذ أدويتهم من مراكز الوكالة الصحية. ورغم أن الوكالة كانت تعتمز في الأصل تقديم الدعم للعلاج في المستشفيات إلى 500 لاجئ فلسطيني يحتاجون إلى علاج غير مرتبط بكوفيد-19، فلم يكن ذلك ممكناً بسبب الثغرات في التمويل.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا تقديم الرعاية الصحية الأولية من خلال 25 مرفقاً صحياً في سوريا، مع ضمان اتخاذ تدابير وقائية للحد من خطر انتقال العدوى بكوفيد-19. وقد تم الحفاظ على نظام الفرز الذي أنشئ في بداية الجائحة، في جميع المرافق الصحية لتوفير مسار واضح للمرضى الذين يحضرون بأعراض تنفسية. وحتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2020، تم تحديد 98 حالة كوفيد-19 - مؤكدة (48 أنثى و50 ذكراً) في مجتمع اللاجئين الفلسطينيين، ما أسفر عن ست حالات وفاة مبلّغ عنها. ومن المرجح أن يكون العدد الفعلي للحالات أكبر من ذلك نظراً لأن قدرات إجراء الاختبارات في هذا الإقليم لا تزال غير كافية. ويبدو أن الحالة الوبائية قد تسارعت في الفترة بين تشرين الأول/أكتوبر وكانون الأول/ديسمبر 2020، حيث ازدادت أعداد الحالات وانتشر انتقال العدوى مجتمعياً على نطاق واسع.

ومن أجل الحد من خطر انتقال العدوى إلى المرضى والموظفين على حد سواء: (1) استمر تزويد 435 عاملاً وعاملة صحية (57% من الإناث) في مرافق الرعاية الصحية الأولية التابعة للوكالة بمعدات الحماية الشخصية، (2) تم تجهيز المرافق بكميات متزايدة من الصابون ومعقمات الأيدي المعتمدة على الكحول، (3) تم تعزيز تدابير التنظيف

المياه والصرف الصحي

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد الأسر/الأفراد الضعفاء الذين يحصلون على مستلزمات النظافة الصحية/مستلزمات حفظ الكرامة	19,718 أسرة (60,371 فرداً - 33,336 إناث، 27,035 ذكور، بما في ذلك 13,918 شخصاً فوق 65 عاماً و5,046 شخصاً من ذوي الإعاقة) ²²⁷	19,100 أسرة
عدد عمال النظافة الإضافيين الذين تم توظيفهم	0	9

السائل، ومستلزمات التنظيف، ومطهرات الكلور، وزجاجات الرش البلاستيكية، والقفازات الثقيلة التي يمكن إعادة استخدامها. ومطهرات اليدين المعتمدة على الكحول. وقد حققت الغاية من هذا التدخل على الرغم من التحديات المتعلقة بالتوريد، وتقلبات الأسعار، والارتفاع الحاد في الطلب، وعدم توافر بعض المواد في الأسواق.

منذ ظهور كوفيد-19، أعطت الأونروا الأولوية لصيانة خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة، بما يشمل إدارة النفايات الصلبة، في

سعيًا لتلبية الاحتياجات المحددة المتعلقة بكوفيد-19 - لدى اللاجئين الفلسطينيين الضعفاء. وزعت الأونروا مستلزمات النظافة الصحية على 19,718 أسرة لاجئة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مع إعطاء الأولوية للأشخاص ذوي الإعاقة والأسر التي يعيّلها شخص مسن أو يوجد فيها فرد مسن لديه مرض مزمن.

وفي انسجام مع توصيات قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة في سوريا، حصلت الأسر على الصابون ومسحوق الغسيل والصابون

الوكالة بتوظيف عمال نظافة إضافيين لمواجهة تحديات النظافة المتصلة بالقيود المفروضة على الحركة من جانب السلطات لمنع انتشار كوفيد-19.

مخيمات اللاجئين الفلسطينيين. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، زودت الوكالة 125 عامل نظافة في جميع المخيمات التي يمكن الوصول إليها (10 مخيمات)²²⁸ بمعدات الحماية الشخصية اللازمة. بما في ذلك الكمادات والقفازات. وقد حالت القيود على التمويل دون قيام

٢-١-٥ الهدف الاستراتيجي ٢: ضمان أن يكون اللاجئون الفلسطينيون قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية، مما يحول دون مزيد من التدهور في أوضاعهم الإنسانية والاجتماعية-الاقتصادية، مع التركيز بشكل خاص على الفئات الأشد ضعفاً

المساعدات النقدية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد الأفراد (والأسر) الضعفاء الذين يتلقون مساعدات نقدية للتخفيف من المشقة الاجتماعية-الاقتصادية الإضافية الناجمة عن كوفيد-19-	0	418,000 فرد
المبلغ الإجمالي للمساعدات النقدية التي تم توزيعها من خلال النداء العاجل	US\$ 0	US\$ 12,540,000

أكدت نتائج التقييم أن الأوضاع الاجتماعية-الاقتصادية للاجئين الفلسطينيين قد شهدت مزيداً من التدهور منذ بدء الجائحة. حيث أفاد 79% من المجيبين بأن أسرهم قد خفضت عدد الوجبات الغذائية و/أو كمية الأغذية المستهلكة منذ آذار/مارس 2020.

حالت الثغرات في التمويل بموجب نداء كوفيد-19 دون تقديم الوكالة مساعدات نقدية للاجئين الفلسطينيين الضعفاء. مصممة للمساعدة على التخفيف من المشقة الاجتماعية-الاقتصادية الإضافية الناجمة عن كوفيد-19.

وقد أدت تأثيرات الجائحة إلى زيادة تفاقم المصاعب الاجتماعية-الاقتصادية الناجمة عن تصاعد معدلات التضخم وارتفاع أسعار السلع الأساسية. ففي كانون الأول/ديسمبر 2020، كانت تكلفة سلة الغذاء الوطنية المتوسطة أعلى بنسبة 33% مما كانت عليه في حزيران/يونيو 2020 وبنسبة 236% عما كانت عليه في كانون الأول/ديسمبر 2019.²²⁹

قبل بدء جائحة كوفيد-19، أشارت التقييمات الداخلية إلى أن 91% من اللاجئين الفلسطينيين في سوريا يعيشون في حالة فقر مطلق. ومن أجل فهم أفضل لأثر الجائحة على اللاجئين الفلسطينيين، أجرت الأونروا في حزيران/يونيو 2020 تقييماً للأثر الاجتماعي-الاقتصادي على 865 أسرة لاجئة تم اختيارها عشوائياً (48% ذكور و52% إناث).

٣-١-٥ الهدف الاستراتيجي ٣: يواصل اللاجئون الفلسطينيون الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف في سياق أزمة كوفيد-١٩

التعليم في حالات الطوارئ

المؤشر	الفعلي	الغاية
النسبة المئوية للطلبة الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق المدارس بسبب كوفيد-19-	لا ينطبق ²³⁰	80%
النسبة المئوية لطلبة التدريب المهني الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق مراكز التدريب المهني بسبب كوفيد-19-	86.3% (49% إناث، 51% ذكور)	80%
عدد طلبة المدارس الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	42,394 (20,478 إناث، 21,916 ذكور، بما في ذلك 1,941 طالباً من ذوي الإعاقة)	50,000
عدد طلبة التدريب المهني الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	135 (26 إناث، 109 ذكور)	600
عدد كوادرات التعليم الإضافيين الذين تم توظيفهم	25 (15 إناث، 10 ذكور)	32

المدارس عن المعايير التي تحكم إحالة الطلبة الذين لديهم أعراض يشتهب في أنها لكوفيد-19- إلى المرافق الصحية للأونروا. وبالإضافة إلى ذلك، نظمت حملة رسائل نصية قصيرة لتوعية جميع الطلبة والموظفين عن كوفيد-19-.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظلت مراكز التعليم والتدريب التقني والمهني لدى الأونروا مفتوحة. غير أن بعض الوحدات التدريبية ظلت تقدم من خلال التعلم على الإنترنت كجزء من التدابير الوقائية المتخذة ضد كوفيد-19-، ولا سيما فيما يتعلق بمواد الدورات النظرية. ووصل أكثر من 86% من طلبة مراكز التدريب المهني إلى التعليم عن بعد مرة واحدة على الأقل في الأسبوع. وجرى تدعيم هذا الجهد من خلال توزيع حزم الإنترنت من الجيل الرابع على طلبة مركز تدريب دمشق لتمكينهم من الوصول إلى التعلم الإلكتروني. كما تم تقديم جلسات دعم نفسي-اجتماعي لصالح 135 طالباً وطالبة في التدريب المهني.

للتخفيف من مخاطر انتقال كوفيد-19-، تم إدخال سلسلة من المبادرات في مدارس الأونروا ومراكز التدريب المهني التابعة لها، بما في ذلك جلسات للتثقيف الصحي لكل من الطلبة والموظفين وتشكيل لجان صحية الطلبة لدعم ممارسات النظافة الصحية الجيدة والتباعد الاجتماعي في قاعات المحاضرات.

في 13 أيلول/سبتمبر، قامت 102 مدرسة للأونروا تخدم ما يقرب من 51,000 طالب وطالبة بفتح أبوابها في جميع أنحاء سوريا للعام الدراسي 2021/2020. وخلال الأسبوعين الأولين من العام الدراسي الجديد، نُظِم برنامج "تعويضي" وجاهي للمساعدة في التعويض عن ساعات التعليم الرسمي التي ضاعت على الطلبة خلال العام الدراسي السابق بسبب إغلاق المدارس نتيجة لكوفيد-19-.

ظلت جميع المدارس مفتوحة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. غير أنه وفقاً لتعليمات وزارة الصحة، تم مؤقتاً تعليق أقسام المدارس التي ظهرت فيها حالات كوفيد-19- مؤكدة، وتم تعيين 25 معلماً إضافياً للتعويض عن حالات كوفيد-19- المؤكدة بين المعلمين الذين اضطروا إلى أخذ إجازة مرضية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الوكالة أنشطة نفسية-اجتماعية / ترفيهية إلى 42,394 طالباً وطالبة لمساعدتهم على التعامل مع الصدمات المرتبطة بالجائحة وأعمال القتال الدائر.

وقد تم إنجاز مواد للتعلم الذاتي تغطي جميع المواضيع الدراسية وسيتم تعميمها في حال أصبح التعلم عن بعد أو التعلم المختلط (في الغرفة الصفية وعن بعد) ضرورياً، ووزعت معقّمة للأيدي وكمامات على الغرف الصفية في جميع المدارس للكل من الطلبة وموظفي التعليم. وقام أطباء الأونروا بتنظيم حلقات توعية لمدراء

٤-١-٤ الهدف الاستراتيجي ٤: ضمان أن تتم حماية اللاجئين الفلسطينيين من أشد تأثيرات الجائحة

الحماية

الغاية	الفعلي	المؤشر
600	1,399 (761 إنثاء، 638 ذكور، بما في ذلك 54 شخصاً من ذوي الإعاقة)	عدد الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين جرت مساعدتهم
3,000	6,109 (3,160 إنثاء، 2,949 ذكور، بما في ذلك 113 شخصاً من ذوي الإعاقة)	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي

وقد أفاد التقييم الاجتماعي-الاقتصادي لأسر اللاجئين الفلسطينيين المشار إليه أعلاه، والذي أجري في حزيران/يونيو 2020 في سوريا، بحدوث زيادة في السلوك العدواني/الانفعالي تجاه الفئات الضعيفة من قبل معيل الأسرة المحبط، مما يمكن أن يؤدي إلى العنف القائم على النوع الاجتماعي.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تلقى 6,109 لاجئاً فلسطينياً (3,160 أنثى و2,949 ذكراً) الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي، بمن فيهم 113 شخصاً من ذوي الإعاقة. وشمل ذلك: (1) 733 لاجئاً فلسطينياً (532 أنثى و201 ذكراً) تلقوا خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي في عيادات الأونروا، (2) 580 لاجئاً (433 أنثى و147 ذكراً) تلقوا الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي من خلال الأخصائيين الاجتماعيين في برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية، (3) 4,796 طالباً وطالبة (2,195 فتاة، 2,601 فتى) تلقوا الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي من خلال مدارس الأونروا.

مع بدء حالة الطوارئ المتعلقة بكوفيد-19-، سارعت الأونروا إلى تكبيف تدخلاتها لضمان الاستمرار في تحديد احتياجات اللاجئين الفلسطينيين للحماية وتلبيتها. وفي هذا الصدد، أنشئت خدمات الدعم النفسي-الاجتماعي عبر الهاتف وعلى الإنترنت باستهداف الفئات الأشد ضعفاً، مع التركيز على كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. وتم تشغيل ثمانية خطوط مساعدة قدمت المعلومات عن المساعدات الإنسانية والإغاثة والخدمات الاجتماعية والتعليم والصحة، مما أتاح للاجئين الفلسطينيين أن يطرحوا استفساراتهم عن بعد.

وفي الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر، استؤنفت أنشطة الحماية الوجيهة تدريجياً، بما في ذلك أنشطة الإرشاد، مع مراعاة تدابير صارمة للوقاية من كوفيد-19-، تشمل التباعد الجسدي، والتعقيم، واستخدام معدات الحماية الشخصية. وتم تحديد ما مجموعه 1,399 حالة عنف قائم على النوع الاجتماعي وتقديم المساعدة لها (761 من الفتيات والنساء البالغات و638 فتى). وشملت قضايا الحماية الإضافية التي تم تناولها الاعتداءات الجنسية والبدنية، والزواج القسري، والإساءة النفسية و/أو العاطفية، والحرمان من الموارد و/أو الخدمات.

٥-٢ لبنان: التدخلات الخاصة بكل قطاع

٥-٢-١ الهدف الاستراتيجي ا: احتواء انتشار فيروس كوفيد-١٩ وتخفيض معدل المرض

الصحة

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد العاملين الصحيين في الأونروا الذين حصلوا على معدات حماية شخصية	460 (232 إناث، 228 ذكور)	301
عدد اختبارات كوفيد-19 - للاجئين فلسطينيين دفعت ثمنها الأونروا	1,001 (503 إناث، 498 ذكور)	5,500
عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين استخدموا مراكز عزل تابعة للأونروا	162 (57 إناث، 105 ذكور، بما في ذلك 79 لاجئين فلسطينيين في لبنان، 16 لاجئين فلسطينيين من سوريا، 67 من جنسيات أخرى)	133
عدد حالات الاستشفاء التي دعمتها الأونروا واستفاد منها مرضى من اللاجئين الفلسطينيين لتلقي علاجات مرتبطة بكوفيد-19	433 (217 إناث، 216 ذكور)	3,151
عدد حالات الاستشفاء التي دعمتها الأونروا واستفاد منها مرضى من اللاجئين الفلسطينيين لتلقي علاجات غير مرتبطة بكوفيد-19	0	4,390
عدد العاملين الصحيين الإضافيين الذين تم توظيفهم	173 (81 إناث، 92 ذكور)	120

433 لاجئاً فلسطينياً. وقام الصليب الأحمر اللبناني بتوفير خدمة نقل المرضى المقيمين في مخيمات اللاجئين إلى المستشفيات المتاحة. بالتنسيق مع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني والدفاع المدني الفلسطيني. وقد كفل مسؤولو الصحة على مستوى المناطق في الأونروا أن تتم إحالة المرضى إلى خدمات المستشفيات وفقاً لمعايير وتوصيات وإرشادات منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة. وبالنظر إلى أن لبنان شهد زيادة مستمرة في عدد حالات كوفيد-19 منذ بداية الفترة المشمولة بالتقرير. فمن المتوقع أن تزداد احتياجات العلاج في المستشفيات بخصوص كوفيد-19. في الأشهر المقبلة. بما في ذلك للاجئين الفلسطينيين. وفيما يتعلق بدعم العلاج في المستشفيات للحالات غير المرتبطة بكوفيد-19. لم يتم استلام أي أموال خلال الفترة المشمولة بالتقرير لصالح هذا التدخل.

بالنسبة لعامة السكان. أجرت وزارة الصحة العامة حملات لإجراء اختبارات تفاعل البوليميراز المتسلسل (PCR). حيث أخذت عينات عشوائية من بعض المجتمعات المحلية. بما يشمل لاجئين فلسطينيين. وبناء على اتفاق بين الأونروا ووزارة الصحة العامة. ستقوم الأونروا بتعويض الوزارة عن تكاليف الاختبارات التي خصت للاجئين الفلسطينيين. ومع ذلك. لم تقم وزارة الصحة العامة حتى وقت إعداد التقرير بتقديم المبلغ الدقيق الذي ستدفعه الأونروا. وهذا هو السبب لعدم تحقيق الغاية على النحو المرصود. وفي إطار هذا النداء. وبالإضافة إلى الاختبارات التي أجرتها وزارة الصحة العامة. دفعت الأونروا مقابل 1,001 اختبار PCR للاجئين الفلسطينيين في مختبرات ومستشفيات متعاقد معها.

ومن أجل دعم المرضى الذين تكون لديهم أعراض خفيفة أو معتدلة من كوفيد-19. ولا يتمكنون من ممارسة العزل المنزلي بأمان. واصلت

تنسجم استجابة الأونروا الصحية لجائحة كوفيد-19. في لبنان مع سياسات وزارة الصحة العامة وبروتوكولاتها والممارسات التي أوصت بها منظمة الصحة العالمية. خلال الفترة المشمولة بالتقرير. واصلت الوكالة تقديم الخدمات الأساسية في الرعاية الصحية الأولية للاجئين الفلسطينيين. ولمنع انتشار الوباء وضمان السلامة الشخصية. تم تزويد جميع موظفي الأونروا الصحيين البالغ عددهم 460 موظفاً بمعدات الحماية الشخصية. وجرى تطهير المراكز الصحية بتكرار. وقد تم تجاوز الغاية المرصودة لأنه تم تعيين مزيد من الموظفين الصحيين الإضافيين لكي يحلوا محل الموظفين الذين أصيبوا بكوفيد-19. ولضمان تناوب الطاقم في المراكز الصحية التي تم اكتشاف حالات كوفيد-19. فيها ما استدعى حجر جميع أفراد الطاقم. وشملت التدابير الإضافية للتخفيف من المخاطر ما يلي: (1) إنشاء خطوط هاتفية مخصصة للحد من حضور المراجعين إلى المراكز الصحية. (2) استمرار استخدام نظام الفرز لتقصي المرضى الذين يحضرون بأعراض تنفسية. وفي الفترة بين نيسان/إبريل وكانون الأول/ديسمبر. انخفض المتوسط اليومي للاستشارات الطبية بنسبة 50% تقريباً مقارنة بالفترة ذاتها من عام 2019.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير. استمر تقديم خدمات صحة الأمومة في مراكز الأونروا الصحية. بما في ذلك خدمات الصحة الإيجابية لحالات الحمل الخطر. ورعاية الحمل. والتقييمات الأولى للمواليد الجدد. إلى جانب تطعيم الأطفال بناءً على حجز مواعيد. وتم تزويد مرضى الأمراض غير السارية بإمدادات من الأدوية الأساسية لمدة شهرين (بدلاً من شهر واحد). فيما تم تعليق الخدمات غير الحرجة.

وفي الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر. دعمت الأونروا تكاليف الرعاية في المستشفيات لحالات متعلقة بكوفيد-19 لصالح

حسب نهاية كانون الأول/ديسمبر. التمس 162 مريضاً المساعدة في مركز العزل المقام في مركز تدريب سبلين. بما يشمل لاجئين فلسطينيين وأشخاصاً من جنسيات أخرى. تم إدخالهم للعزل في مركز تدريب سبلين بالاتفاق مع وزارة الصحة العامة. وكان معظم حالات الإدخال إلى مركز العزل في سبلين من الذكور. ويرجع ذلك بالأساس إلى عوامل ثقافية. ولوجود معدلات أعلى من الإصابة بين الذكور وفقاً لإحصاءات وزارة الصحة العامة.

الأونروا، بالشراكة مع منظمة أطباء بلا حدود، إدارة مركزين للعزل. أحدهما في مدرسة السموع في مخيم عين الحلوة والآخر مرفق بسعة 96 سريراً في مركز تدريب سبلين بالقرب من صيدا. كما أنهت الوكالة أعمال تأهيل مستشفى سابق في مخيم البص في منطقة صور. ما رفع عدد مراكز العزل إلى ثلاثة مراكز. وفي وقت كتابة هذا التقرير، لم يتم تشغيل سوى مركز العزل في مركز تدريب سبلين (بسبب الطلب المحدود).



موظف صحي في الأونروا يجري اختبار PCR في صور، لبنان.
© الأونروا 2020. تصوير عبيد نوف

المياه والصرف الصحي

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد عمال النظافة الإضافيين الذين تم توظيفهم	60 (60 ذكور)	60

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا توفير إمكانية الوصول إلى إمدادات كافية وآمنة من المياه في المخيمات التي تم فيها تلبية الطلب الإضافي من خلال زيادة ساعات الضخ وإصلاح آبار المياه التكميلية ونظام الكلورة. وبالإضافة إلى ذلك، استمرت خدمات الوكالة في إدارة النفايات الصلبة دون انقطاع. كما تم تنفيذ حملات لمكافحة ناقلات الأمراض.

وتم التعاقد مع 60 عامل نظافة إضافياً لضمان الإدارة السليمة لنفايات الإضافة المتولدة من مراكز الأونروا الصحية والمناطق السكنية والتخلص منها بأمان. ولإجراء حملات تطهير في المخيمات. وتم شراء هيبوكلوريت الصوديوم وبخاخات دعماً لعمليات التطهير المنتظم في مدارس الأونروا ومراكزها الصحية. ولضمان بيئة عمل آمنة في ظل ظروف الجائحة، تلقى جميع عمال النظافة لدى الوكالة والبالغ عددهم 450 عاملاً معدات الحماية الشخصية. بما في ذلك الكمادات الواقية والقفازات وبدلات العمل ولوازم التنظيف والمعقمات ومستلزمات النظافة الصحية. كما تلقى عمال النظافة تدريباً على الاحتياطات الخاصة بكوفيد-19²³¹، والتعامل الآمن مع النفايات الطبية والمعدية.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا توفير إمكانية الوصول إلى إمدادات كافية وآمنة من المياه في المخيمات التي تم فيها تلبية الطلب الإضافي من خلال زيادة ساعات الضخ وإصلاح آبار المياه التكميلية ونظام الكلورة. وبالإضافة إلى ذلك، استمرت خدمات الوكالة في إدارة النفايات الصلبة دون انقطاع. كما تم تنفيذ حملات لمكافحة ناقلات الأمراض.

وتم التعاقد مع 60 عامل نظافة إضافياً لضمان الإدارة السليمة لنفايات الإضافة المتولدة من مراكز الأونروا الصحية والمناطق

٢-٢-٥ الهدف الاستراتيجي ٢: ضمان أن يكون اللاجئون الفلسطينيون قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية، مما يحول دون مزيد من التدهور في أوضاعهم الإنسانية والاجتماعية-الاقتصادية، مع التركيز بشكل خاص على الفئات الأشد ضعفاً

المساعدات النقدية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد اللاجئين الفلسطينيين (والأسر) الضعفاء الذين يتلقون مساعدات نقدية للتخفيف من المشقة الاجتماعية-الاقتصادية الإضافية الناجمة عن كوفيد-19-	55,200 (29,324 إناث، 25,896 ذكور، بما في ذلك 4,473 شخصاً من ذوي الإعاقة) ²³²	257,000 فرد
المبلغ الإجمالي للمساعدات النقدية التي تم توزيعها من خلال النداء العاجل	US\$ 1,932,700	US\$ 10,800,000

في عام 2020، تدهور الوضع الاجتماعي-الاقتصادي في لبنان بشكل حاد بسبب الأزمة الاقتصادية الوطنية، مقترنة بالتأثير الخانق الذي أحدثته جائحة كوفيد-19-. إن اللاجئين الفلسطينيين يواجهون في الأصل عدداً من الصعوبات والقيود في الوصول إلى سوق العمل اللبنانية. حيث لا يزالون ممنوعين من مزاولة 39 مهنة. في حين يواجهون وضعاً قانونياً غير مستقر. ونتيجة للجائحة، فقد العديد من اللاجئين الفلسطينيين سبل عيشهم المحدودة أصلاً، وازدادت صعوبة الوصول إلى فرص العمل.

على الرغم من الاحتياجات المتزايدة، فإن الفجوات في التمويل بموجب نداء كوفيد-19- قد حدثت من عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين كان من الممكن أن يستفيدوا من تدخلات المساعدات النقدية. وقد تمكنت الأونروا، بالموارد المتاحة، من تزويد 55,220 لاجئاً فلسطينياً، من بينهم 27,398 لاجئاً فلسطينياً من سوريا، بمبلغ 35 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد لتخفيف الضائقة الإضافية الناجمة عن الجائحة. وبالإضافة إلى ذلك، وزعت الوكالة 300 دولار أمريكي لكل أسرة على 11 أسرة من اللاجئين الفلسطينيين أصيب معيها بعدوى كوفيد-19-. مما سمح لها بتغطية احتياجاتها الأساسية.

على الرغم من الاحتياجات المتزايدة، فإن الفجوات في التمويل بموجب نداء كوفيد-19- قد حدثت من عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين كان من الممكن أن يستفيدوا من تدخلات المساعدات النقدية. وقد تمكنت الأونروا، بالموارد المتاحة، من تزويد 55,220 لاجئاً فلسطينياً، من بينهم 27,398 لاجئاً فلسطينياً من سوريا، بمبلغ 35 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد لتخفيف الضائقة الإضافية الناجمة عن الجائحة. وبالإضافة إلى ذلك، وزعت الوكالة 300 دولار أمريكي لكل أسرة على 11 أسرة من اللاجئين الفلسطينيين أصيب معيها بعدوى كوفيد-19-. مما سمح لها بتغطية احتياجاتها الأساسية.

٣-٢-٥ الهدف الاستراتيجي ٣: يواصل اللاجئون الفلسطينيون الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف في سياق أزمة كوفيد-١٩

التعليم في حالات الطوارئ

المؤشر	الفعلي	الغاية
النسبة المئوية للطلبة الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق المدارس بسبب كوفيد-19-	73% (76% للإناث، 69% للذكور)	70%
النسبة المئوية لطلبة التدريب المهني الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق مراكز التدريب المهني بسبب كوفيد-19-	94% (95.5% للإناث، 92.9% للذكور)	80%
عدد طلبة المدارس الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	181,2 (1,051 إناث، 1,130 ذكور)	1,600
عدد طلبة التدريب المهني الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	0	100
عدد كوادر التعليم الإضافيين الذين تم توظيفهم	222 (200 إناث، 22 ذكور)	222

نقص الموظفين (من جملة أمور أخرى، أصيب المرشد المعين لهذا التدخل بفيروس كوفيد-19 - ولم يكن من الممكن استبداله). وبالتالي لم يتم إحراز تقدم في إطار هذا المؤشر.

بدأ العام الدراسي 2021/2020 في تشرين الأول/أكتوبر 2020 من خلال نهج مختلط (عن بعد وفي الغرفة الصفية). ولضمان بيئة عمل آمنة، زودت جميع مدارس الوكالة في لبنان بمخزون كاف من معدات الحماية الشخصية والمعقمات وغيرها من اللوازم الضرورية. وبالإضافة إلى ذلك، تلقى الموظفون تدريباً على استراتيجيات التدريس وأساليب تقييم الطلبة عن بعد. وبعد صدور قرار من وزارة التربية والتعليم العالي، انتقلت جميع المدارس إلى التعليم عن بعد/التعلم الإلكتروني بشكل كامل في تشرين الثاني/نوفمبر 2020. وتيسير تحقيق نتائج إيجابية في مجال التعلم في ظل ظروف الجائحة، عملت الوكالة على: (1) تقديم دعم إضافي لزيادة مشاركة الطلبة في التعلم بنشاط، (2) معالجة الحواجز التي تعرقل استمرار الطلبة في التعليم، بما في ذلك تكاليف الإنترنت وعدم وجود أدوات مساعدة (الحواسيب اللوحية، والقرطاسية، ومستلزمات العودة إلى المدرسة، ومواد الدعم النفسي-الاجتماعي). وتم توظيف موظفين إضافيين لدعم التعلم (من المعلمين وموظفي الدعم) لضمان استمرارية برنامج دعم التعلم في مكتب إقليم لبنان. وقد وفر هذا التدخل الدعم للطلبة الذين لديهم صعوبات في التعلم (من الصف الأول إلى التاسع) من خلال تلقي الدعم والتوجيه عبر الإنترنت وبشكل وجاهي. وبالإضافة إلى ذلك، عمل برنامج دعم التعلم بإعداد ونشر المعلومات عن الوقاية من كوفيد-19 - على جميع الطلبة.

وفقاً لتوجيهات وزارة التربية والتعليم العالي، ومع بداية جائحة كوفيد-19 - في لبنان، أُغلقت جميع مدارس الأونروا ومراكز التدريب المهني التابعة لها. وحوّلت الوكالة إلى نظام التعلم عن بعد.

ولضمان عدم تخلف الطلبة في مدارس الأونروا عن الدراسة وإعدادهم للمرحلة الصفية التالية، قدمت الأونروا، في الفترة بين 14 أيلول/سبتمبر و10 تشرين الأول/أكتوبر، لجميع الطلبة المسجلين في العام الدراسي 2020/2019 برنامج دروس تعويضية عن طريق التعلم عن بعد. وشارك في هذه الحصة 73% من الطلبة المسجلين في مدارس الوكالة. وتم تطبيق طائفة من الأدوات لإشراك الطلبة وأولياء أمورهم في التعلم عن بعد، بما في ذلك الرسائل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وجلسات التوعية، وتوفير المواد المطبوعة. وبالإضافة إلى ذلك، تم تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي الافتراضي والأنشطة الترفيهية للطلبة.

جرى أيضاً، بين أيلول/سبتمبر وتشرين الأول/أكتوبر، تقديم دروس تعويضية لطلبة التدريب المهني في مركز تدريب سبلين. وشارك في هذا التدخل 94% من طلبة التدريب المهني. وللتخفيف من انتشار فيروس كوفيد-19 -، تم تقديم دورات عملية من خلال نهج مختلط (يجمع بين التعلم عن بعد والتعلم في الغرفة الصفية). مما سمح لطلبة العام الدراسي 2020/2019 بإكمال دراستهم. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم الوصول إلى 2,181 طالباً وطالبة من خلال أنشطة الدعم النفسي-الاجتماعي. ومع ذلك، لم يكن من الممكن تقديم هذا الدعم لطلبة التدريب المهني خلال صيف عام 2020 بسبب

٤-٢-٥ الهدف الاستراتيجي ٤: ضمان أن تتم حماية اللاجئين الفلسطينيين من أشد تأثيرات الجائحة

الحماية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين جرت مساعدتهم	25 (25 إناث. بما في ذلك شخص واحد من ذوي الإعاقة)	30
عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي	7,932 (2,930 إناث. 2,660 ذكور. 1,198 فتيات. 1,144 فتيان. 447 شخصاً فوق 65 عاماً. 77 شخصاً من ذوي الإعاقة)	1,050

الحال المتضرر من كوفيد-19. وقد تم تقديم هذا الدعم عن بعد وعلى أساس فردي. ومن بين المجموع الكلي للأشخاص الذين تلقوا الدعم النفسي-الاجتماعي، تلقى 7,362 شخصاً (2,660 امرأة، 2,455 رجلاً، 1,135 فتاة، 1,112 فتى) المساعدة بواسطة برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية. وتلقى 396 شخصاً (170 امرأة و152 رجلاً، منهم 4 فوق عمر 65 عاماً، و42 فتاة، و32 فتى) المساعدة في إطار برنامج الصحة. وتم تقديم المساعدة إلى 174 (100 امرأة و53 رجلاً) من بينهم 1 فوق عمر 65 عاماً، و21 فتاة) في إطار برنامج الحماية.²³³

تم تقديم خدمات الدعم النفسي-الاجتماعي في أنشطة جماعية بواسطة أخصائين مؤهلين في مجال الصحة النفسية. بحيث تلقى المشاركون الدعم بعضهم من بعض ومن ميسر المجموعة. وغطت المسائل التي تم تناولها كيفية التعامل مع الضغط النفسي، ورعاية الذات، واستراتيجيات التدبر مع الضائقة العاطفية، والتواصل الإيجابي، وحل النزاعات، والوصم الاجتماعي المتعلق بكوفيد-19. ولضمان الوصول إلى المجتمع المحلي على نطاق واسع، تم تقديم هذا التدخل بالتعاون مع لجان الدعم التي أنشئت في مجتمع اللاجئين الفلسطينيين، وخاصة لجان النساء والفتيات الناشطة في جميع أنحاء لبنان.

في عام 2020، أنشأت الأونروا نظاماً جديداً لتتبع الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين تتم مساعدتهم عبر برامج مكتب إقليم لبنان من أجل تحليل الاتجاهات وتصميم الاستجابة للاحتياجات المحددة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تقديم المساعدة إلى 25 شخصاً من الناجين والناجيات من هذا العنف. وهو عدد يقل قليلاً عن الغاية المرصودة (30). ويعكس النقص في إنجاز الغاية في المقام الأول انخفاض قدرات الإرشاد في المراكز الصحية وانخفاض تواجد موظفي الحماية والإغاثة والخدمات الاجتماعية في مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين نتيجة للقيود التي فرضها كوفيد-19 على الحركة. وكان من بين الأشخاص الخمسة والعشرين الذين تم تقديم المساعدة لهم، خمسة دون سن الثامنة عشرة، وشخص واحد من ذوي الإعاقة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، زودت الأونروا لاجئاً فلسطينياً بالإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي. حققت هذه النتيجة التي تفوق الغاية المرصودة بسبب: (1) زيادة الطلب على خدمات الصحة النفسية نتيجة للأثر المشترك للأزمة الاقتصادية وكوفيد-19 - وانفجار مرفأ بيروت في آب/أغسطس 2020. (2) واعتماد نهج مرتكز إلى الأسرة، قام على أساسه الأخصائيون الاجتماعيون في الأونروا بتقديم الدعم النفسي-الاجتماعي عن بعد لجميع أفراد أسرة الشخص

٥-٣ الأردن: التدخلات الخاصة بكل قطاع

٥-٣-١ الهدف الاستراتيجي: احتواء انتشار فيروس كوفيد-١٩ وتخفيض معدل المرض

الصحة

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد العاملين الصحيين في الأونروا الذين حصلوا على معدات حماية شخصية	680 (410 إناث، 270 ذكور)	680
عدد مرضى الأمراض غير السارية الذين حصلوا على الأدوية من خلال إيصالها إلى بيوتهم	0	78,933
عدد حالات الاستشفاء التي دعمتها الأونروا واستفاد منها مرضى من اللاجئين الفلسطينيين لتلقي علاجات غير مرتبطة بكوفيد-19	3,393 (3,208 إناث، 185 ذكور)	1,500
عدد العاملين الصحيين الإضافيين الذين تم توظيفهم	1 (1 ذكر)	90

في تشرين الأول/أكتوبر 2020، قامت مراكز الأونروا الصحية في الأردن بتجريب استخدام التطبيب عن بعد لتقديم الخدمات السريرية عن بعد، بما يشمل تشخيص الحالات ورصدها، والتوعية، وتقديم رسائل تذكيرية خاصة بالصحة، وتعديل الوصفات الطبية، والإحالة إلى المستشفيات. ساهمت هذه الخدمة في الحد من حضور المراجعين إلى المراكز الصحية، وقد استفاد 8,321 لاجئاً من خدمات التطبيب عن بعد في الفترة من شهر تشرين الأول/أكتوبر إلى كانون الأول/ديسمبر.

وبالتنسيق مع جمعية العون الصحي الأردنية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واصلت الأونروا التأكد من استمرار اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المقيمين في حدائق الملك عبد الله في الوصول إلى الخدمات الصحية التي جرى تقديمها وفقاً لتدابير الوقاية من فيروس كوفيد-19 - ومكافحته.

لم يرد أي تمويل في إطار هذا النداء لصالح خدمات العلاج في المستشفيات لمرضى الحالات غير المرتبطة بكوفيد-19. وقد تم في إطار ميزانية البرامج للأونروا، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، دعم تكاليف العلاج في المستشفيات لصالح 3,393 مريضاً (3,208 من الإناث و185 من الذكور) من اللاجئين الفلسطينيين من غير حالات كوفيد-19. وبالمثل، في حين أن القيود على التمويل حالت دون أن يتم تعيين أكثر من موظف صحي إضافي واحد²³⁵ خلال الفترة المشمولة بالتقرير، فقد تم تأمين أموال من ميزانية البرامج لتعيين موظفين يحلون محل الموظفين الطبيين الميدانيين الذين أصيبوا بكوفيد-19 - واضطروا إلى التزام الحجر الصحي.

خلال النصف الثاني من عام 2020، ارتفع عدد حالات كوفيد-19 في الأردن بشكل ملحوظ، من أدنى مستوى أسبوعي بلغ 16 حالة في الفترة من 29 حزيران/يونيو إلى 5 تموز/يوليو إلى أعلى مستوى أسبوعي بلغ 37,782 حالة خلال الأسبوع الممتد من 9 إلى 15 تشرين الثاني/نوفمبر.²³⁴ وبالإجمال، سجلت في البلاد 294,494 حالة إيجابية في عام 2020، منها 293,301 حالة سُجِّلت خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وأصيب بالعدوى 544 موظفاً في الأونروا (315 أنثى و229 ذكراً) بالإجمال، من بينهم 134 من موظفي الصحة الميدانيين، وتوفي اثنان من موظفي الوكالة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا تزويد موظفي الصحة الميدانيين، البالغ عددهم 680 فرداً، بمعدات الحماية الشخصية، بما في ذلك الكمامات، والقفازات الجراحية، وواقبات الوجه، وواقبات العينين، والأردية الطبية، وبالإضافة إلى ذلك، تم تطهير مراكز الوكالة الصحية، وعددها 25 مركزاً، وعياداتها المتنقلة الأربع بشكل يومي.

مع بدء جائحة كوفيد-19، أعلنت الحكومة الأردنية حالة طوارئ كجزء من سلسلة من التدابير للحد من انتشار الفيروس، بما في ذلك فرض إغلاق شامل على مستوى البلاد حيث تم إغلاق المرافق الصحية التابعة للأونروا من 19 آذار/مارس إلى 21 أيار/مايو. خلال هذه الفترة، عاجت الأونروا احتياجات مرضى الأمراض غير السارية من خلال توصيل الأدوية إلى المنازل. ومع الاستئناف الكامل للخدمات الصحية للوكالة في أيار/مايو، توقفت هذه الخدمة حيث تمكن المرضى من صرف وصفاتهم الطبية في المراكز الصحية للأونروا بناءً على مواعيد، وهذا الأمر يفسر لماذا لم يتم إحراز تقدم في تحقيق الغاية المتعلقة بتوصيل أدوية الأمراض غير السارية إلى المنازل.

المياه والصرف الصحي

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد عمال النظافة الإضافيين الذين تم توظيفهم	166 (6 إناث، 160 ذكور)	90

وبدلات العمل، وأحذية السلامة، ومعقمات اليدين، ومستلزمات النظافة الصحية. كما تمت إتاحة مواد التطهير والتعقيم طوال الفترة المشمولة بالتقرير لضمان تطهير الخيمات على نحو سليم. وبالإضافة إلى ذلك، تم التعاقد مع 15 مركبة، بما في ذلك شاحنات ومكنات رص القمامة، من أجل نقل القمامة من مواقع طرح النفايات الجماعية في الخيمات إلى مطامر النفايات البلدية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تعاقدت الأونروا مع 166 عاملاً نظافة إضافياً يعملون بالمياومة لضمان استمرار تقديم خدمات محسنة في الصحة البيئية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين العشرة في الأردن. وتم تزويد جميع عمال النظافة، بمن فيهم الذين تم تعيينهم بشكل إضافي، بانتظام بمعدات الحماية الشخصية، بما في ذلك الكمامات ذات الاستخدام الواحد، والقفازات الواقية، وواقيات العيون.

٢-٣-٥ الهدف الاستراتيجي ٢: ضمان أن يكون اللاجئين الفلسطينيون قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية، مما يحول دون مزيد من التدهور في أوضاعهم الإنسانية والاجتماعية-الاقتصادية، مع التركيز بشكل خاص على الفئات الأشد ضعفاً

المساعدات النقدية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد اللاجئين الفلسطينيين (والأسر) الضعفاء الذين يتلقون مساعدات نقدية للتخفيف من المشقة الاجتماعية-الاقتصادية الإضافية الناجمة عن كوفيد-19-	25,178 أسرة أو 119,959 فرداً 60,510 إناث، 59,449 ذكور، بما في ذلك 10,556 شخصاً فوق 65 عاماً و17,034 شخصاً من ذوي الإعاقة) من بين 25,178 أسرة تلقت المساعدات النقدية، كانت 20,775 أسرة - 102,122 فرداً - من لاجئي غزة واللاجئين الفلسطينيين من العراق ²³⁶ وكانت 4,368 أسرة - 17,681 فرداً - من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا 8,453 ذكور، 9,228 إناث، بما في ذلك 414 شخصاً من ذوي الإعاقة، من بينهم 264 ذكراً و150 أنثى)	45,804 أسرة 211,283 فرداً من بينهم: لاجئو غزة: 41,401 أسرة / 193,446 فرداً، واللاجئون الفلسطينيون من العراق: 35 أسرة / 156 فرداً واللاجئون الفلسطينيون من سوريا: 4,368 أسرة / 17,681 فرداً
المبلغ الإجمالي للمساعدات النقدية التي تم توزيعها من خلال النداء العاجل	US\$ 6,495,803	US\$ 10,640,139

ديسمبر)، أعطت الوكالة الأولوية لما يلي: (1) لاجئي غزة المسجلين في برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في الوكالة، (2) ولاجئي غزة المقيمين داخل مخيمات اللاجئين الفلسطينيين، (3) ولاجئي غزة المقيمين خارج مخيمات اللاجئين الفلسطينيين والمسجلين على منصة الأونروا للحصول على مساعدات نقدية خاصة بكوفيد-19، (4) واللاجئين الفلسطينيين من العراق في الأردن.

بالإضافة إلى تقديم المساعدات النقدية الخاصة بكوفيد-19 - إلى لاجئي غزة واللاجئين الفلسطينيين من العراق، قدمت الأونروا في تشرين الثاني/نوفمبر 2020 جولة ثانية من المساعدات النقدية الخاصة بكوفيد-19 - إلى 4,368 أسرة للاجئين الفلسطينيين من سوريا، تضم 17,681 فرداً، ومن هذا المجموع، كان 527 لاجئاً (150 فتاة و135 فتى و129 امرأة و113 رجلاً، بمن فيهم خمسة أشخاص ذوي إعاقة [أربعة رجال وامرأة واحدة]) يقيمون في حدائق الملك عبد الله.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا تزويد لاجئي غزة واللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين من العراق في الأردن بالمساعدات النقدية الطارئة بخصوص كوفيد-19. هؤلاء اللاجئون غير مؤهلين للحصول على المساعدات الحكومية لأنهم لا يحملون رقماً وطنياً أردنياً. وفي الفترة بين آذار/مارس وتموز/يوليو، قدمت الأونروا مساعدات نقدية خاصة بكوفيد-19 - إلى 5,486 أسرة / 27,460 فرداً من لاجئي غزة المقيمين في مخيم جرش. وفي الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر، وسّعت الوكالة نطاق تدخلها في تقديم المساعدة النقدية الخاصة بكوفيد-19 - ليشمل 101,966 شخصاً إضافياً (51,122 من الإناث و50,844 من الذكور، بمن فيهم 986 شخصاً من ذوي الإعاقة) من لاجئي غزة المقيمين داخل وخارج مخيمات اللاجئين الفلسطينيين العشرة المعترف بها في الأردن. كما دعمت الوكالة 156 لاجئاً فلسطينياً من العراق (35 أسرة) بالمساعدات النقدية، وبسبب القيود على التمويل بموجب النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - (آب/أغسطس - كانون الأول/

أجرت الأونروا، في تشرين الثاني/نوفمبر 2020، استطلاعاً آخر للرد بعد التوزيع في أعقاب الجولة الثانية من المساعدات الخاصة بكوفيد-19، التي تم تقديمها في تشرين الأول/أكتوبر - تشرين الثاني/نوفمبر 2020. وقد خلصت النتائج إلى ما يلي: (1) 77.5% من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المشمولين في الاستطلاع لجأوا إلى اقتراض الأموال كآلية للتدبير. (2) 68% وضحو أن استراتيجيات التدبير التي يتبعونها حالياً (م ثل تأجيل دفع الإيجار، واقتراض الأموال) لم تكن تكفي لتغطية احتياجاتهم الأساسية. (3) 93% أفادوا بأنه لم يتمكن أي من أفراد الأسرة من العمل أثناء الإغلاق أو الفترات التي فرضت فيها تدابير تقييدية أخرى. (4) 40% أعلنوا أن فرداً واحداً على الأقل من أفراد الأسرة كان يعمل بعد رفع الإغلاق. وعلى غرار النتائج التي توصل إليها الرصد بعد التوزيع في تموز/يوليو، احتل الإيجار المرتبة الأولى واحتل الغذاء المرتبة الثانية في سلم أولويات الإنفاق لدى أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، وبالإضافة إلى ذلك، وضح 62% من شملهم الاستطلاع أن تدخل المساعدات النقدية الخاصة بكوفيد-19 قد خفض العبء المالي عن كاهلهم بشكل معتدل. في حين أفاد 24% أن المساعدات المقدمة، عندما اقترنت بمصدر دخل وموارد أخرى، كانت كافية لتغطية الاحتياجات الأساسية الملحة.

في أعقاب الجولة الأولى من المساعدات الخاصة بكوفيد-19، التي قدمت إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في تموز/يوليو 2020، أجرت الأونروا استطلاعاً للرد بعد التوزيع خلص إلى ما يلي: (1) 63% من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المشمولين في الاستطلاع لجأوا إلى اقتراض الأموال كآلية للتدبير أثناء القيود المرتبطة بكوفيد-19: (2) 73% وضحو أن استراتيجيات التدبير التي يتبعونها حالياً (مثل تأجيل دفع الإيجار، واقتراض الأموال) لم تكن تكفي لتغطية احتياجاتهم الأساسية. (3) 94% أفادوا بأنه لم يتمكن أي من أفراد الأسرة من العمل أثناء الإغلاق المرتبط بكوفيد-19، أو عندما تم فرض التدابير التقييدية الأخرى. (4) 43% وضحو أن فرداً واحداً على الأقل من أفراد الأسرة كان يعمل بعد رفع الإغلاق والقيود المفروضة على الحركة. وفيما يتعلق بنفقات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، جاء الإيجار في المرتبة الأولى، يليه الغذاء. وذكر 59% من هؤلاء اللاجئين أن المساعدات النقدية الخاصة بكوفيد-19 قد خفضت العبء المالي عن كاهلهم بشكل معتدل. في حين أفاد 30% أن المساعدات النقدية الخاصة بكوفيد-19، التي قدمتها الوكالة، عندما اقترنت بمصدر دخل وموارد أخرى، كانت كافية لتغطية الاحتياجات الأساسية الملحة.

٣-٣-٥ الهدف الاستراتيجي ٣: يواصل اللاجئون الفلسطينيون الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف في سياق أزمة كوفيد-19

التعليم في حالات الطوارئ

المؤشر	الفعلي	الغاية
النسبة المئوية للطلبة الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق المدارس بسبب كوفيد-19	79.2% (81.5% إناث، 74.3% ذكور، 78.9% أشخاص ذوو إعاقة)	70%
النسبة المئوية لطلبة التدريب المهني الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق مراكز التدريب المهني بسبب كوفيد-19	90.2% (94.9% إناث، 86.3% ذكور، 54.9% طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي)	70%
النسبة المئوية لطلبة كلية العلوم التربوية والآداب الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق الكلية بسبب كوفيد-19	99.86% (99.8% إناث، 100% ذكور، 99.5% طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي، 100% أشخاص ذوو إعاقة)	70%
عدد طلبة المدارس الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	75,000 (33,805 إناث، 38,395 ذكور، 300 شخص من ذوي الإعاقة - 531 إناث، 269 ذكور)	54,000
عدد طلبة التدريب المهني الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	213 (125 إناث، 88 ذكور، بما في ذلك طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي و3 أشخاص ذوي إعاقة)	240 ²³⁷
عدد كوادر التعليم الإضافيين الذين تم توظيفهم	91 (9 إناث، 82 ذكور)	181

التباعد الجسدي الصارم، وقامت بتوزيع معدات الحماية الشخصية وإمدادات من المطهرات على نطاق واسع.

في 1 أيلول/سبتمبر، في بداية العام الدراسي 2021/2020، اعتمدت الأونروا نهجاً مختلطاً (التعليم في الغرف الصفية والتعليم عن بعد)، بحيث داوم 50% من الطلبة في مدارس الأونروا على أساس تناوبي لمدة 2.5 يوم كل أسبوع، ودرسوا عن بعد في الأيام المتبقية. اعتمد هذا النهج بقصد تقليل عدد الطلبة في الصف الواحد، مما يساهم في

خلال صيف عام 2020، عمل برنامج التعليم في الأونروا على التحضير للعام الدراسي 2021/2020 مع التركيز بشكل خاص على تدابير الوقاية من كوفيد-19، والتي شملت التطهير العميق لجميع المدارس إلى جانب توفير مستلزمات النظافة الصحية، وبالإضافة إلى ذلك، تلقى مدرء المدارس ونواب المدرء ومعلمي الصحة تدريباً على البروتوكولات الصحية الخاصة بكوفيد-19، للوكالة، في حين تلقى أذنة المدارس دورة متعمقة عن أساليب التنظيف والتعقيم السليمة. ولنع انتشار الجائحة، قامت جميع مراكز التدريب المهني بفرض

بالنظر إلى محدودية التمويل. أعطت الأونروا الأولوية لتوفير حزم الإنترنت للطلبة الأشد ضعفاً في برنامج التعليم والتدريب المهني والتقني وكلية العلوم التربوية والآداب. بما في ذلك الطلاب المسجلين في برنامج شبكة الأمان الاجتماعي. ولاجئي غزة. وأولئك المتضررين من اعتبارات خاصة بالحماية. وغيرهم.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير. تم تزويد 75,000 طالب وطالبة بأنشطة الدعم النفسي-الاجتماعي. وأمكن تحقيق هذه النتيجة التي تتجاوز الغاية المرصودة بفضل تعيين أربعة مرشدين تربويين إضافيين وبسبب تدريب عدد أكبر من المعلمين وأعضاء البرلمانات المدرسية على تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي. ما سمح بتوسيع نطاق هذه الخدمة لتشمل عدداً أكبر من الطلبة. وفي الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر 2020. قدمت أنشطة الدعم النفسي-الاجتماعي إلى 213 طالباً وطالبة من طلبة التدريب المهني. بما في ذلك من خلال طرائق عن بعد.

تعزيز التباعد الجسدي. وخلال الأسبوعين الأولين من أيلول/سبتمبر. تم تنفيذ برنامج تعويضي للطلبة في المباحث الأساسية وهي اللغة العربية والإنجليزية والعلوم والرياضيات. وفي 16 أيلول/سبتمبر 2020. اتباعت لتوجيهات حكومة الأردن. حولت جميع مدارس الأونروا إلى التعلم عن بعد باستثناء الصفوف من الأول إلى الثالث التي حذت حذو الصفوف الأخرى في 11 تشرين الأول/أكتوبر. وخلال فترة إغلاق المدارس. واصلت الأونروا دعم استمرار تعلم الطلبة في مدارسها من خلال طرائق التعلم عن بعد. بحيث تمكن 79.2% من الطلبة من الوصول إلى التعلم عن بعد مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.

وفيما يتعلق ببرنامج التدريب المهني وكلية العلوم التربوية والآداب. زودت الأونروا 1,935 طالباً وطالبة (801 من الذكور، 1,134 من الإناث) بحزم الإنترنت لتيسير وصولهم إلى طرائق التعلم عبر الإنترنت. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير. حضر 90% من طلبة التدريب المهني دروس التعلم عن بعد عندما كانت المراكز مغلقة. ووصل 99% من طلبة كلية العلوم التربوية والآداب إلى التعلم عن بعد مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.

٥-٣-٤ الهدف الاستراتيجي ٤: ضمان أن تتم حماية اللاجئين الفلسطينيين من أشد تأثيرات الجائحة

الحماية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين جرت مساعدتهم	255 (227 إناث، 28 ذكور. بما في ذلك 8 أشخاص من ذوي الإعاقة - ثلاثة فتيان، وامرأتان، وفتاتان، ورجل واحد)	124
عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي	82,000 (41,820 إناث، 40,180 ذكور. بما في ذلك 8,450 شخصاً من ذوي الإعاقة)	80,075

كما تم تزويد 82,000 لاجئ فلسطيني إضافي (41,820 من الإناث و40,180 من الذكور. منهم 8,450 شخصاً من ذوي الإعاقة) لم يعربوا عن أي مصدر قلق بشأن الحماية. بالدعم النفسي-الاجتماعي في مراكز الأونروا الصحية ومدارسها لمساعدتهم على التدبر مع الإجهاد الإضافي الناشئ عن كوفيد-19.

وواصلت ثمانية خطوط ساخنة العمل خلال الفترة المشمولة بالتقرير للكشف عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرها من حالات الحماية وتقديم الإحالات لتلقي المساعدة. وواصلت الأونروا أيضاً نشر المعلومات عن خدمات الحماية المتاحة من خلال منصات التواصل الاجتماعي والرسائل النصية والبث التلفزيوني العام.

انضمت الوكالة. في تشرين الثاني/نوفمبر 2020. إلى حملة "16 يوماً من العمل لناهضة العنف القائم على النوع الاجتماعي". وربما تكون أنشطة التوعية المجتمعية التي نفذت في إطار هذه الحملة قد أسهمت أيضاً في الإبلاغ الإضافي عن حالات عنف قائم على النوع الاجتماعي لم تكن قد وثقت من قبل.

تخطط الأونروا. في الربع الأول من عام 2021. لإنشاء خط ساخن مركزي في مكتب إقليم الأردن ليكون مكملاً لخطوط الاتصال الساخنة الميدانية التي يديرها ضباط الاتصال المعنيون بالعنف

من بين 255 حالة عنف قائم على النوع الاجتماعي وثقتها الأونروا خلال الفترة المشمولة بالتقرير. كانت 225 حالة (199 فتاة و26 فتى) تتعلق بزواج الأطفال (الذي يعد شكلاً من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي). أما الحالات الثلاثين المتبقية (13 فتاة و9 نساء و4 رجال و4 فتيان. بمن فيهم 8 أشخاص من ذوي الإعاقة) فتتصل بأنواع أخرى من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي. بما في ذلك عنف العشير. ومن مجموع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تم تحديدها (255 حالة). أبلغ عن 10 حالات بين لاجئين فلسطينيين من سوريا (8 نساء وفتاتان). وتجدر الإشارة إلى أن عدد حالات هذا العنف المسجلة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر يفوق بكثير عدد الحالات المسجلة خلال فترة الأشهر الخمسة السابقة (89 حالة). وتشير التقييمات التي أجرتها الوكالة إلى أن الزيادة في العنف القائم على النوع الاجتماعي كانت مرتبطة أساساً بالإحباط نتيجة الشعور بفقدان القدرة الإنتاجية بسبب كوفيد-19.

تلقت جميع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي الموثقة (255 حالة) متابعة ودعمًا أوليين. وبالإضافة إلى ذلك. تلقت 92 منهم (37 فتاة و27 فتى و17 امرأة و11 رجلاً. بمن فيهم شخص واحد من ذوي الإعاقة) خدمات الدعم النفسي-الاجتماعي التي قدمها الأخصائيون الاجتماعيون وضباط الاتصال المعنيون بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في الأونروا.²³⁸

إطار نداء كوفيد-19، عينت الأونروا موظفًا مخصصًا للعنف القائم على النوع الاجتماعي للإشراف على تنفيذ التدخلات الخاصة بهذا العنف في الأردن وتعزيز الشراكات مع الجهات الفاعلة الأخرى. وفي إطار فريق العمل المعني بالعنف القائم على النوع الاجتماعي، الذي تتشارك في رئاسته مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وصندوق الأمم المتحدة للسكان، عملت الأونروا على تقوية مسارات الإحالة إلى مقدمي الخدمات الخارجيين، وتحسين إدارة الحالات، وإجراء تدخلات برامجية موجهة، إلى جانب الرصد والإبلاغ والمناصرة.

القائم على النوع الاجتماعي. سيساهم هذا التدبير من تدابير المساعدة في تعزيز التنسيق مع كيانات الأمم المتحدة والمنظمات الأهلية والجهات الفاعلة الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك المنظمات النسائية المجتمعية، ومقدمي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي، وفرق العمل المعنية بالمساعدات النقدية، من أجل تلبية احتياجات الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي من منظور متعدد القطاعات.

في كانون الأول/ديسمبر 2020، ومن خلال الأموال التي تم استلامها في

٥-٤ غزة: التدخلات الخاصة بكل قطاع

٥-٤-١ الهدف الاستراتيجي ١: احتواء انتشار فيروس كوفيد-١٩ وتخفيض معدل المرض

الصحة

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد العاملين الصحيين في الأونروا الذين حصلوا على معدات حماية شخصية	946 (599 إناث، 347 ذكور)	929
عدد مرضى الأمراض غير السارية الذين حصلوا على الأدوية من خلال إيصالها إلى بيوتهم	53,635 (28,425 ذكور، 25,210 إناث، بما في ذلك 22,538 فوق 60 عاماً)	53,615
عدد حالات الاستشفاء التي دعمتها الأونروا واستفاد منها مرضى من اللاجئين الفلسطينيين لتلقي علاجات غير مرتبطة بكوفيد-19	3,725 (1,970 ذكور، 1,755 إناث)	6,000
عدد العاملين الصحيين الإضافيين الذين تم توظيفهم	235 (138 إناث، 97 ذكور)	235

فوق سن الستين) بالأدوية الأساسية عن طريق إيصالها إلى بيوتهم لتقليل من تعرضهم للفيروس إلى أدنى حد. ومع استئناف الخدمات الصحية تدريجياً في المراكز الصحية، اقتصر إيصال الأدوية إلى المنازل على الأفراد الموجودين في الحجر المنزلي.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير أيضاً، تم تعيين 235 عاملاً صحياً إضافياً (138 من الإناث و97 من الذكور)، تألفوا في المقام الأول من أطباء والممرضات الممارسات، لضمان استمرارية الخدمة. وتم تزويد جميع موظفي الصحة في الأونروا (946 موظفاً) بمعدات الحماية الشخصية وتدريبهم على استخدامها على نحو صحيح. كما تم تزويد العاملين الميدانيين الآخرين (الموظفين غير العاملين في مجال الصحة)، بما في ذلك عمال النظافة وتوزيع الأغذية، بمعدات الحماية الشخصية وتدريبهم على استخدامها على نحو صحيح.

عملت الأونروا طوال عام 2020 بشكل وثيق مع الجهات الفاعلة الأخرى في غزة في إطار مجموعة الصحة في الأرض الفلسطينية المحتلة لدعم قطاع الصحة العامة كجزء من الاستجابة الإنسانية الشاملة. وقد وسعت الوكالة، في الفترة من آب/أغسطس إلى تشرين الثاني/نوفمبر 2020، نطاق تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية الأساسية إلى غير اللاجئين، بحيث يقتصر ذلك على مرحلة الاستجابة للأزمة بغية تخفيف العبء على الموارد المحدودة لقطاع الصحة العامة وفي توافق مع خطط الطوارئ المرتبطة بكوفيد-19 التي وضعتها السلطات المحلية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، كفلت الأونروا أيضاً إمكانية الوصول إلى خدمات العلاج في المستشفيات لعلاج حالات غير مرتبطة بكوفيد-19 لصالح 3,725 مريضاً (1,755 من الإناث و1,970 من الذكور)، من بينهم 2,311 لاجئاً فلسطينياً و1,414 شخصاً من غير اللاجئين، ما ساعد على مزيد من تخفيف الضغط على قطاع الصحة العامة.

استجابة لحالة الطوارئ المرتبطة بكوفيد-19، أعطت الأونروا الأولوية لاستمرارية الرعاية الصحية الأولية الأساسية من خلال مرافقها الصحية في جميع أنحاء غزة، وعددها 22 مرفقاً، مع الأخذ بالتدابير المحددة للوقاية من الجائحة. وتم خلال الفترة المشمولة بالتقرير ما يلي: (1) جرى تقديم أهم الخدمات الأساسية فقط في المراكز الصحية، في حين تم مؤقتاً تعليق خدمات الرعاية الصحية غير الأساسية وبعض الخدمات الوقائية المحددة. (2) تم حتى نهاية تموز/يوليو 2020 تشغيل 22 نقطة طبية جديدة للمرضى الذين لديهم أعراض تنفسية في مدارس الأونروا، مما ساهم في انخفاض حركة المراجعين في المراكز الصحية، وقلل من خطر التعرض للفيروس. وعندما أعيد فتح مدارس الأونروا، استمر نظام الفرز داخل المراكز الصحية. (3) اعتمد التطبيب عن بعد من خلال خطوط ساخنة أنشئت في جميع المراكز الصحية، بحيث قدمت الاستشارات الطبية وأو جرى حجز مواعيد لاستلام الأدوية، مما قلل من حضور المراجعين إلى المراكز الصحية بقدر أكبر.

وفي أعقاب ظهور أول حالات نقل عدوى كوفيد-19 محلياً في غزة في 24 آب/أغسطس 2020، فرضت السلطات إغلاقاً تاماً في الفترة بين 25 آب/أغسطس و11 أيلول/سبتمبر. وخلال هذه الفترة، علقت الزيارات الوجيهة لمراكز الأونروا الصحية، ولجأت الوكالة إلى التطبيب عن بعد لتوفير الرعاية الصحية الأولية. واستؤنف تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية الأساسية بشكل وجاهي في 12 أيلول/سبتمبر على أساس مواعيد. بينما استمر التطبيب عن بعد في العمل. وشملت الخدمات الأساسية التطعيمات، ومساعدة النساء الحوامل، وتقديم الدعم لمرضى الأمراض غير السارية، والرعاية الصحية في العيادات الخارجية للحالات الحرجة. وقد تم في الفترة بين 30 آذار/مارس 2020 ونهاية كانون الأول/ديسمبر 2020، تلقي 664,170 مكالمة بخصوص استشارات التطبيب عن بعد. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، زودت الأونروا 53,635 لاجئاً فلسطينياً من مرضى الأمراض غير السارية (28,425 من الذكور و25,210 من الإناث، 42% منهم المائة

المياه والصرف الصحي

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد عمال النظافة الإضافيين الذين تم توظيفهم	300 (300 ذكور)	300

استمر تقديم خدمات الصحة البيئية أثناء حالة الطوارئ المرتبطة بكوفيد-19، مع تنفيذ تدابير محسنة لضمان صحة وسلامة كل من اللاجئين الفلسطينيين وموظفي الأوتروا.

وقد تم يومياً إزالة ما يقرب من 220 طناً من النفايات الصلبة من المخيمات ونقلها إلى مطامر القمامة لمنع حدوث مخاطر إضافية على الصحة العامة، وبالإضافة إلى ذلك، تم توفير المياه من خلال تسعة آبار مياه تابعة للأوتروا في ثلاثة مخيمات (جباليا وخان يونس ورفح).

تم تزويد جميع عمال النظافة البالغ عددهم 600 عامل، بما يشمل العمال الإضافيين البالغ عددهم 300 عامل الذين تم توظيفهم في إطار نداء كوفيد-19، بمعدات الحماية الشخصية، وبالإضافة إلى ذلك، قامت فرق الأوتروا الصحية بتقديم تدريب خاص على ممارسات

وواصل فريق من سبعة من العاملين في مجال التوعية البيئية تقديم دورات لتنمية قدرات اللاجئين الفلسطينيين والعاملين في مجال الإصحاح على مستوى المخيمات، بهدف: (1) تعزيز النظافة الصحية، (2) ونشر المعلومات عن التخفيف من مخاطر كوفيد-19، وفي هذا الصدد، تدرك الأوتروا أن التعاون والدعم المجتمعيين ضروريان لتعزيز الممارسات الصحية وممارسات النظافة الصحية السليمة المكرسة لمنع انتشار الوباء.

٥-٤-٢ الهدف الاستراتيجي ٢: ضمان أن يكون اللاجئين الفلسطينيين قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية، مما يحول دون مزيد من التدهور في أوضاعهم الإنسانية والاجتماعية-الاقتصادية، مع التركيز بشكل خاص على الفئات الأشد ضعفاً

المساعدات الغذائية والنقدية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين يستمرون في تلقي مساعداتهم الغذائية من خلال طرائق توزيع مكيفة وآمنة من ناحية كوفيد-19	1,136,547 ²³⁹ (569,477 ذكور، 567,070 إناث، بما في ذلك 54,387 شخصاً من ذوي الإعاقة)	1,137,526

تمثل المساعدات الغذائية التي تقدمها الأوتروا شريان حياة لأكثر من مليون لاجئ فلسطيني في غزة، وحتى يتواصل تقديم هذه المساعدة الحيوية، والممولة من خلال النداء الطارئ للوكالة، سعت الأوتروا للتكيف مع بيئة التشغيل في ظل كوفيد-19، بحيث تكفل صحة وسلامة اللاجئين الفلسطينيين من خلال تجنب الازدحام في مراكز التوزيع التابعة لها.

خلال الربعين الأولين من العام، قدمت الأوتروا الطرود الغذائية من خلال توصيلها إلى المنازل لتجنب الازدحام في مراكز التوزيع التابعة لها، ومن ثم تقليل خطر انتقال العدوى. في تموز/يوليو - آب/أغسطس 2020، ومع التطور في وضع كوفيد-19، استأنفت الأوتروا توزيع المواد الغذائية من خلال مراكز التوزيع التابعة لها مع مراعاة تطبيق تدابير الصحة والسلامة المعززة. وقد نُفذت جولتا توزيع الأغذية في الربعين الثالث والرابع من عام 2020 من خلال مجموعة موسعة من نقاط التوزيع (بما في ذلك 10 مراكز توزيع تابعة للوكالة ونقاط إمداد إضافية أنشئت في مدارس الأوتروا عندما كانت المدارس مغلقة أمام الطلبة، ومن خلال مرافق مستأجرة بعد أن افتتحت المدارس من جديد). وتشمل تدابير الوقاية من كوفيد-19، التي تم وضعها تطبيق التباعد الجسدي، وتعزيز النظافة الصحية، وتقصير الفترة المخصصة لكل

أسرة لتقليل وجودها في مركز التوزيع إلى أدنى حد ممكن، وتطبيق نظام واضح وصارم للمواعيد من أجل تجنب الازدحام. أما الأسر المحولة بالحصول على المساعدات الغذائية، والتي كانت قيد الحجر أو العزل المنزلي، فقد ظلت تتلقى المساعدات الغذائية من خلال إيصالها إلى أبواب بيوتهم، وبحلول الربع الأخير من عام 2020، تلقت 230,330 أسرة (أي ما يعادل 1,136,547 شخصاً) طروداً غذائية.

إن مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في غزة يعاني من الفقر في الأصل يواجه تصاعداً في مجالات الضعف، بما في ذلك فقدان الدخل بسبب القيود المرتبطة بكوفيد-19. استجابةً لذلك، قدمت الأوتروا في كانون الأول/ديسمبر 2020²⁴⁰ مساعدات نقدية متعددة الأغراض لمرة واحدة قدرها 40 دولاراً أمريكياً للشخص الواحد إلى 36,836 فرداً (19,291 من الإناث، 17,545 من الذكور). لمساعدتهم على تغطية الاحتياجات الأساسية الناشئة عن هذا الوقت الاستثنائي من الأزمة. وقد تم تحديد الأهلية على أساس حالة الفقر، مع إعطاء الأولوية لأشد الفئات ضعفاً، بما في ذلك الأسر التي تعيّلها إناث، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، ومرضى الأمراض المزمنة، والأيتام، والأسر الكبيرة الحجم.



موظفو الأونروا يقدمون المساعدات الغذائية إلى منازل اللاجئين الضعفاء في الشوكا، رفح، غزة © الأونروا 2020 تصوير خليل عدوان

٣-٤-٥ الهدف الاستراتيجي ٣: يواصل اللاجئون الفلسطينيون الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف في سياق أزمة كوفيد-١٩

التعليم في حالات الطوارئ

الغاية	الفعلي	المؤشر
65%	85% (87.4% إناث، 83.6% ذكور، 71.4% أشخاص ذوو إعاقة)	النسبة المئوية للطلبة الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق المدارس بسبب كوفيد-19
85%	82.6% (80.6% إناث، 84.7% ذكور، 80% طلبة برنامج شبكة الأمان الاجتماعي، 100% أشخاص ذوو إعاقة)	النسبة المئوية لطلبة التدريب المهني الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق مراكز التدريب المهني بسبب كوفيد-19
7,000	5,059 (2,618 إناث، 2,441 ذكور، بما في ذلك 286 شخصاً من ذوي الإعاقة)	عدد طلبة المدارس الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي
600	730 (376 إناث، 354 ذكور)	عدد طلبة التدريب المهني الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي
650	295 (104 إناث، 191 ذكور)	عدد كوادرات التعليم الإضافيين الذين تم توظيفهم

انطلق العام الدراسي 2021/2020 في مدارس الأونروا في 24 تشرين الأول/أكتوبر لما يقرب من 287,000 طالب وطالبة في الصفوف 1-9 من خلال التعلم عن بعد. فيما جرى إنجاز خطط التعلم المختلط (في الغرفة الصفية وعن بعد) والعودة الآمنة للطلبة إلى مدارسهم. وفي 2 تشرين الثاني/نوفمبر، أعيد فتح مدارس الوكالة من أجل عودة الطلبة في الصفوف من 7 إلى 9 تدريجياً للتعلم في الغرف الصفية

في آب/أغسطس 2020، أعادت الأونروا فتح مرافقها التعليمية لفترة تعويضية مدتها شهر واحد. تحضيراً للعام الدراسي الجديد. وتم تقديم هذا التدخل من خلال التدريس في الصف؛ مع ذلك، تعرض التنفيذ للمقاطعة بعد ثلاثة أسابيع بسبب تدابير الإغلاق التي فرضتها السلطات المحلية بعد اكتشاف الحالات الأولى لنقل عدوى كوفيد-19 محلياً.

ظلت مراكز التعليم والتدريب التقني والمهني في غزة مغلقة خلال النصف الأول من العام الدراسي 2021/2020 (تشرين الأول/أكتوبر 2020 - شباط/فبراير 2021)، في حين استمر تقديم التعليم عن بعد إلى 1,953 طالباً وطالبة (1,204 من الفتيات و749 من الفتيان) مسجلين في مركزي التعليم والتدريب التقني والمهني التابعين للأونروا. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تمكن 82% من الطلبة من الوصول إلى التعليم عن بعد مرة واحدة على الأقل أسبوعياً خلال إغلاق مراكز التدريب المهني. وستستأنف الأونروا الدراسة في مركزي التعليم والتدريب التقني والمهني عندما يسمح الوضع بذلك من خلال تنفيذ طريقة تعلم مختلط.

واصل المرشدون التربويون تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي عن طريق الهاتف، مع التركيز على تقديم الإرشاد الفردي في المقام الأول. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تزويد 5,059 طالباً وطالبة من طلبة المدارس (2,618 فتاة، و2,441 فتى) و730 طالباً وطالبة إضافيين من طلبة التدريب المهني (376 من الإناث و354 من الذكور) بالدعم النفسي-الاجتماعي.

ومن خلال الأموال المستلمة في إطار النداء الخاص بكوفيد-19، تم تعيين 295 أذنًا إضافياً في المدارس (191 من الذكور و104 من الإناث) لدعم تنفيذ تدابير الصحة والنظافة الصحية في مدارس الأونروا.

ثلاثة أيام في الأسبوع. بدعم من التعلم المنزلي في الأيام الثلاثة المتبقية من الأسبوع الدراسي. ومع ذلك، طُلب من الطلبة مرة أخرى العودة للتعلم عن بعد بشكل كامل في كانون الأول/ديسمبر 2020 بعد أن ازداد عدد حالات كوفيد-19 - بين الطلبة وكوادر التعليم بسرعة.

واصلت الأونروا تقديم التعليم من خلال التعلم عن بعد بشكل كامل حتى نهاية العام. وقامت بتوزيع مواد مطبوعة للتعلم الذاتي على جميع الطلبة. وتواصل موظفو التعليم مع الطلبة من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل، بما في ذلك المكالمات الهاتفية وتطبيقات الأجهزة الذكية. وأتاح ذلك استمرار التواصل المباشر بين المعلمين والطلبة، جنباً إلى جنب مع متابعة التقدم في التعلم.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تمكن 85% من الطلبة من الوصول إلى التعلم عن بعد. ومع ذلك، كانت عملية التعلم عن بعد صعبة بشكل خاص في غزة بسبب محدودية الوصول إلى التكنولوجيا. وقد ساهم الفقر المزايدي، وصعوبة الوصول إلى الإنترنت بالجودة المطلوبة، وتقنين الكهرباء، كل ذلك ساهم في الاعتماد بشكل كبير على مواد التعلم الذاتي التي تمت إتاحتها دون الحاجة للاتصال بشبكة الإنترنت. ستواصل الوكالة تقييم هذا الوضع وستتحول إلى منهجيات مختلفة للتعلم، بما في ذلك التعلم الوجيه المباشر، والتعلم المختلط، والتعلم عن بعد بشكل كامل. رهنا بالظروف.



عامل نظافة في الأونروا يعقم مدرسة الشاطئ المختلطة «أ» خضيراً لبداية العام الدراسي الجديد.
© الأونروا 2020، تصوير خليل عدوان

٤-٤-٥ الهدف الاستراتيجي ٤: ضمان أن تتم حماية اللاجئين الفلسطينيين من أشد تأثيرات الجائحة

الحماية

الغاية	الفعلي	المؤشر
509	910 (867 إناث، 43 ذكور، بما في ذلك 2 دون عمر 18 عاماً و13 شخصاً من ذوي الإعاقة)	عدد الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين جرت مساعدتهم
1,307	15,618 (12,563 إناث، 3,055 ذكور، بما في ذلك 97 دون عمر 18 عاماً و75 شخصاً من ذوي الإعاقة)	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي

سن 18 عاماً و75 شخصاً من ذوي الإعاقة) الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي. بما يتجاوز الغاية الأولية البالغة 1,307 أشخاص، مما يعكس الحاجة الشديدة لهذا التدخل في غزة. إن النتيجة المتعلقة بهذا المؤشر تشمل جميع خدمات الإرشاد التي قدمها موظفو الصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية والحماية في الأونروا للاجئين الفلسطينيين. للتصدي للتحديات النفسية-الاجتماعية المحتملة بسبب فترات العزل المطولة وغياب التفاعل الاجتماعي.

قد يرجع سبب تجاوز هذه الغاية إلى استئناف بعض خدمات المراكز الصحية في نهاية عام 2020. مما سمح بإيصال هذا التدخل إلى عدد متزايد من المراجعين. علاوة على ذلك، ومع استئناف الخدمات، لم يقتصر توفير أنشطة الدعم النفسي-الاجتماعي على المرشدين فحسب، بل قام بتقديمها أيضاً موظفون صحيون آخرون. بما في ذلك القابلات والممرضات الممارسات. إن عدد الإناث اللاتي تم الوصول إليهن بخدمات الدعم النفسي-الاجتماعي أعلى من عدد الذكور الذين تم الوصول إليهم. لأن عدداً أكبر من الإناث تردن على مراكز الأونروا الصحية بسبب طبيعة الخدمة المقدمة. وخاصة خدمات الرعاية الصحية للأم والطفل.

أثناء حالة الطوارئ المرتبطة بكوفيد-19، سعت الأونروا جاهدة لضمان أن تظل خدمات الحماية متاحة للاجئين الفلسطينيين. وتمت إتاحة خطوط مساعدة هاتفية لتعريف المستفيدين بالتغيرات التي أدخلت على تقديم الخدمات وإحالتهم إلى المساعدة المناسبة. حسب الحاجة. وتم تقديم الدعم عن بعد لمعالجة قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي. وللحفاظ على خدمات الدعم النفسي-الاجتماعي والمشورة القانونية. وقد أدت القيود المرتبطة بكوفيد-19، بما في ذلك الإغلاقات، إلى زيادة خطر العنف القائم على النوع الاجتماعي في غزة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حدد برنامج الصحة وبرنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الوكالة وساعداً 910 حالات عنف قائم على النوع الاجتماعي (867 أنثى و43 ذكراً). من بينهم طفلان و13 شخصاً من ذوي الإعاقة. وشملت الخدمات المقدمة لهم الدعم النفسي-الاجتماعي والمشورة القانونية.

وفي الفترة بين آب/أغسطس وكانون الأول/ديسمبر، تلقى 15,618 لاجئاً فلسطينياً (12,563 أنثى و3,055 ذكراً، من فيهم 97 شخصاً دون

٥-٥ الضفة الغربية: التدخلات الخاصة بكل قطاع

١-٥-٥ الهدف الاستراتيجي ١: احتواء انتشار فيروس كوفيد-١٩ وتخفيض معدل المرض

الصحة

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد العاملين الصحيين في الأوتروا الذين حصلوا على معدات حماية شخصية	636 (421 إناث، 215 ذكور)	636
عدد مراكز لعزل التي تديرها وزارة الصحة أو المجتمعات المحلية التي دعمتها الأوتروا بمعدات الحماية الشخصية و/أو المواد غير الغذائية و/أو مساعدات أخرى	11	13
عدد مرضى الأمراض غير السارية الذين حصلوا على الأدوية من خلال إيصالها إلى بيوتهم	9,756 (5,515 إناث، 4,241 ذكور، بما في ذلك 4,186 فوق 65 عاماً و1,254 شخصاً من ذوي الإعاقة)	6,000
عدد العاملين الصحيين الإضافيين الذين تم توظيفهم	92 (62 إناث، 30 ذكور)	87

في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، واصلت الأوتروا تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية الأساسية للاجئين الفلسطينيين. ولا سيما للفئات الضعيفة، مع تنفيذ تدابير الوقاية والحماية للحد من انتشار كوفيد-19. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تلقى جميع العاملين الصحيين في الوكالة البالغ عددهم 636 شخصاً معدات الحماية الشخصية اللازمة، واستمر العمل في جميع المراكز والنقاط الصحية بنظام تناوب الموظفين الصحيين، المصمم لتخفيف الأعباء عن العاملين الميدانيين. وبالإضافة إلى ذلك، تم تعيين 92 موظفاً صحياً على أساس المياومة لضمان استمرارية الخدمة عندما يصاب بعض الموظفين بعدوى كوفيد-19 - أو يضطرون إلى التزام الحجر الصحي. كما استمر تشغيل نظام الفرز، الذي تم وضعه في المراكز الصحية في بداية الجائحة، والذي أتاح إجراء التقصي الآمن للمرضى الذين لديهم أعراض تنفسية، وواصل موظفو الصحة تقديم الاستشارات من خلال خط هاتفي ساخن، مما قلل من حضور المراجعين إلى المراكز الصحية.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الأوتروا خدمة توصيل الأدوية إلى المنازل لأكثر من 9,700 مريض بالأمراض غير السارية، بما يتجاوز الغاية المرصودة وهي 6,000 مريض. وبالأستناد إلى الحالة الوبائية في الضفة الغربية، قررت الوكالة مساعدة المزيد من مرضى الأمراض غير السارية من خلال إيصال الأدوية إلى المنازل لتقليل المخاطر ومواصلة تقليل حضور المراجعين إلى المراكز الصحية. وقدمت الوكالة أيضاً الدعم إلى 11 مركز عزل منشأة حديثاً في عشرة مخيمات للاجئين تديرها لجان الخدمات في الخيمات. هذه المراكز تصدى للحواجز التي تواجه الفئات الأشد ضعفاً في إيجاد مكان آمن لعزل أنفسهم، كما يتيح لهم الحفاظ على سلامة أسرهم ومجتمعاتهم. كما ساهمت الوكالة كذلك في دعم المراكز، بالتعاون مع مقدمي الخدمات الإنسانية والشركاء الآخرين، من خلال توفير معدات الحماية الشخصية ومستلزمات النظافة الصحية ومواد حفظ الكرامة

موظفة صحية في الأوتروا خارج مركز صحي في القدس الشرقية، الضفة الغربية. © الأوتروا 2020، تصوير لوبيز والترينج

المياه والصرف الصحي

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد الأسر/الأفراد الضعفاء الذين يحصلون على مستلزمات النظافة الصحية/مستلزمات حفظ الكرامة	9,350 أسرة 58,022 فرداً (29,357 إناث، 28,665 ذكور، بما في ذلك 3,953 شخصاً فوق 65 عاماً و4,009 أشخاص من ذوي الإعاقة)	2,400 أسرة 12,480 فرداً
عدد عمال النظافة الإضافيين الذين تم توظيفهم	304 (304 ذكور)	220

واصلت الأونروا تقديم مستلزمات النظافة الصحية للاجئين الفلسطينيين في الحجر الصحي. وتم تحسين محتوى هذه المستلزمات خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتتماشى مع توصيات مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة ومجموعة الحماية. وفي هذا الصدد، أضيفت مواد جديدة على شكل مستلزمات حفظ الكرامة²⁴¹ لتلبية احتياجات الفئات الضعيفة (النساء والأطفال والمسنين). وبالإجمال، تم تزويد 9,350 أسرة بمستلزمات النظافة/حفظ الكرامة، بما يتجاوز الغاية البالغة 2,400 أسرة، وذلك بسبب تزايد الحاجة نتيجة الزيادة

السريعة في عدد الأسر الموجودة في الحجر الصحي خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وفي مجرى السعي للحفاظ على تقديم خدمات صحة البيئة الأساسية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في جميع أنحاء الضفة الغربية، تم توظيف 304 عمال نظافة إضافيين. فضلاً عن ذلك، أجريت عمليات تطهير على شوارع مخيمات اللاجئين ونقاط جمع القمامة للمساعدة في منع انتشار كوفيد-19.

٢-٥-٥ الهدف الاستراتيجي ٢: ضمان أن يكون اللاجئون الفلسطينيون قادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية، مما يحول دون مزيد من التدهور في أوضاعهم الإنسانية والاجتماعية-الاقتصادية، مع التركيز بشكل خاص على الفئات الأشد ضعفاً

المساعدات الغذائية والنقدية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد الأفراد (والأسر) الذين يتلقون طروداً غذائية	14,094 أسرة 92,366 فرداً (46,881 إناث، 45,485 ذكور، 5,104 أشخاص ذوي إعاقة)	31,200 فرداً

أوضاعهم سوءاً بسبب تأثير الجائحة. وترد معلومات إضافية عن هذا التدخل في الفصل الثالث من تقرير العمل السنوي.

على الرغم من تنفيذ طائفة واسعة من تدابير الحماية والوقاية، بينت الاختبارات إصابة 27 من الأخصائيين الاجتماعيين في الأونروا بكوفيد-19 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مما شكل تحدياً أمام تقديم خدمات الأمن الغذائي. استجابة لذلك، أعادت الوكالة توزيع الموظفين المتاحين لسد الثغرات الحرجة وضمنت استمرار تقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين.

من خلال الأموال المستلمة في إطار النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19، كفلت الأونروا تقديم الدعم الغذائي الحيوي للأسر في الحجر الصحي وفي المجتمعات المحلية المعزولة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، حصلت 14,094 أسرة على طرود غذائية تلبية احتياجات 92,366 فرداً، بما يتجاوز الغاية المرصودة وهي 31,200 فرد. يرجع ذلك إلى الانتشار السريع للجائحة في الضفة الغربية وما نتج عن ذلك من تزايد عدد الأفراد والأسر الخاضعة للحجر الصحي. فضلاً عن ذلك، ومن خلال الأموال التي وردت في إطار هذا النداء، تم توزيع مساعدات نقدية طارئة بواسطة طريقة البطاقات الإلكترونية التي تطبقها الوكالة على أكثر من 24,000 لاجئاً من فئة الفقر المدقع. من زادت

٣-٥-٥ الهدف الاستراتيجي ٣: يواصل اللاجئون الفلسطينيون الوصول إلى التعليم النوعي والجامع والمنصف في سياق أزمة كوفيد-19

التعليم في حالات الطوارئ

المؤشر	الفعلي	الغاية
النسبة المئوية للطلبة الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق المدارس بسبب كوفيد-19	لا ينطبق ²⁴²	70%
النسبة المئوية للطلبة للتدريب المهني الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق مراكز التدريب المهني بسبب كوفيد-19	90%	100%
النسبة المئوية للطلبة كلية العلوم التربوية الذين وصلوا إلى التعلم عن بعد مرة واحدة في الأسبوع على الأقل أثناء إغلاق الكلية بسبب كوفيد-19	100%	100%
عدد طلبة المدارس الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	46,016 (27,458 إناث، 18,558 ذكور)	32,000
عدد طلبة التدريب المهني الذين تم تزويدهم بأنشطة دعم نفسي-اجتماعي	400 (264 إناث، 136 ذكور)	330
عدد كوادرات التعليم الإضافيين الذين تم توظيفهم	282 (253 إناث، 29 ذكور)	282

تمكن جميع طلبة كلية العلوم التربوية (604 طلبة، بواقع 505 من الإناث و99 من الذكور) من الوصول إلى التعلم عن بعد خلال الفترة المشمولة بالتقرير. في حين وصل إلى التعلم عن بعد 90% من طلبة التعليم والتدريب التقني والمهني (1,053 طالباً وطالبة، بواقع 633 من الإناث و420 من الذكور). وقد نفذ مركز التدريب النسوي في رام الله نهج التعلم عن بعد، باستخدام منصات التعلم الذاتي التابعة للأونروا، وبمشاركة جميع اللبة البالغ عددهم 771 طالباً وطالبة (633 من الإناث و138 من الذكور). في حين نظم مركز تدريب قلنديا (282 طالباً من الذكور) جلسات وجاهية فيما يتعلق بالمساقات العملية ووظف نهج التعلم عن بعد في المساقات الأخرى التي يغلب عليها الطابع النظري.

واستمرت أنشطة الدعم النفسي-الاجتماعي في جميع المدارس من خلال المشاركة المباشرة وجاهياً خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وفي هذا الصدد، تم دعم جميع الطلبة في مدارس الأونروا البالغ عددهم 46,016 طالباً وطالبة من خلال طائفة من الأنشطة التي تضمنت مشاركة كل من المرشدين والمعلمين على حد سواء في تقديم الخدمات للطلبة. كما استفاد 400 طالب وطالبة من طلبة التدريب المهني من خدمات الدعم النفسي-الاجتماعي.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تعيين 282 عاملاً إضافياً في مجال التعليم، بما في ذلك توظيف معلمين إضافيين لضمان تخفيض عدد الطلبة في كل صف. وتوظيف أذنة مدارس إضافيين لزيادة أنشطة الإصحاح والنظافة الصحية في المنشآت.

استجابةً لجائحة كوفيد-19، ومع بداية العام الدراسي 2021/2020، نفذت الأونروا أسلوباً مختلطاً للتعلم في جميع مدارس الوكالة في الضفة الغربية. بناءً على ذلك، تم تقديم معظم محتوى المناهج الدراسية (60%-70%) وجهاً لوجه، داخل المباني المدرسية، في حين تم تدريس الباقي (30%-40%) عن بعد، باستخدام مواد التعلم الذاتي. جرى تحميل هذه المواد على منصات مخصصة للأونروا، ووزعت نسخ مطبوعة منها على جميع الطلبة المسجلين في مدارس الوكالة والبالغ عددهم 46,016 طالباً وطالبة. وكان الحد من خطر التعرض لكوفيد-19 عن طريق التنظيف والتطهير يشكل جزءاً لا يتجزأ من مساعي فتح المدارس في الضفة الغربية وإبقائها مفتوحة. ولهذا الغرض، زودت جميع المدارس بلوازم التنظيف والتطهير ومعدات الحماية الشخصية، ولا سيما لأذنة المدارس.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تمكن ما يقرب من 32,200 طالب وطالبة (19,200 من الإناث و13,000 من الذكور) من الوصول إلى التعلم عن بعد خلال فترات إغلاق المدارس المتقطعة سواءً بسبب الإغلاق العام أو عند الكشف عن حالات داخل المدارس، ما تطلب حجر صف واحد أو أكثر. وبالإضافة إلى ذلك، أما الطلبة غير القادرين على الوصول إلى الموارد عبر الإنترنت بسبب مشكلات في الاتصال أو عدم وجود إنترنت في البيت، والذين يقارب عددهم 13,800 طالب وطالبة²⁴³ فقد استخدموا نسخاً مطبوعة من مواد التعلم الذاتي التي تم توزيعها على جميع الطلبة، كما ورد ذكره أعلاه.

٤-٥-٥ الهدف الاستراتيجي ٤: ضمان أن تتم حماية اللاجئين الفلسطينيين من أشد تأثيرات الجائحة

الحماية

الغاية	الفعلي	المؤشر
195	139 (137 إناث، 2 ذكور، بما في ذلك 2 من ذوي الإعاقة، كلاهما إناث)	عدد الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين جرت مساعدتهم
1,370	1,041 (644 إناث، 397 ذكور، بما في ذلك 23 شخصاً من ذوي الإعاقة و78 شخصاً فوق 65 عاماً)	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين تلقوا الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي

على النوع الاجتماعي. وستسترشد جهود الاستجابة التي تبذلها الوكالة بنتائج هذه الدراسات.

قدمت خدمات الإرشاد والدعم النفسي-الاجتماعي إلى 1,041 لاجئاً من خلال خط ساخن مخصص للإسعافات الأولية النفسية ومن خلال مراكز الأونروا الصحية. وكان هناك انخفاض ملحوظ في عدد الأشخاص الذين يلتمسون الدعم النفسي-الاجتماعي من خلال الخط الساخن. فجاءت نتيجة هذا المؤشر دون مستوى الغاية المرصودة بنسبة 24% تقريباً. وبما أن معظم الخدمات المقدمة من خلال الخط الساخن تتعلق بتوفير المعلومات عن كوفيد-19 - وأنواع المساعدة المتاحة في حالة الإصابة بالعدوى. فإن الانخفاض في عدد الأشخاص الذين تلقوا المساعدة قد يكون راجعاً إلى تكييف الناس مع الجائحة وقدرتهم على تطوير آليات للتأقلم.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، جرت مساعدة 139 حالة جديدة من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال خط ساخن مخصص لهذا الغرض أنشأه مكتب إقليم الضفة الغربية، وحيثما كان ضرورياً، قدم الدعم للناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال تقديم الإرشاد والإحالة إلى مقدمي الخدمات الخارجيين.

وكان عدد الناجين والناجيات من العنف الذين تم الوصول إليهم أقل من الغاية المرصودة، ربما بسبب نقص الإبلاغ عن الحالات. وفي هذا الصدد، ربما لم يشعر الناجون والناجيات بالراحة في استخدام الخط الساخن أثناء وجودهم في المنزل أو ربما لم يتمكنوا من زيارة أحد مقدمي الخدمات بسبب القيود المفروضة على التنقل. وما زال الشركاء المتخصصون يدرسون أثر كوفيد-19 - على العنف القائم

٥-٦ الرئاسية

٥-٦-١ التوعية بالمخاطر والمشاركة المجتمعية

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد مخيمات اللاجئين الفلسطينيين التي يتم الوصول إليها من خلال أنشطة التوعية بالمخاطر والمشاركة المجتمعية	45	58

ومنصات التواصل الاجتماعي التي تديرها الأونروا. (5) والمواد المطبوعة. بالإضافة إلى ذلك، تم إيصال الرسائل الصحية عن كوفيد-19 - أثناء الزيارات المنزلية، بما في ذلك عندما جرى تسليم الأدوية إلى المرضى المسنين ومرضى الأمراض غير السارية. ومن أجل تيسير استيعاب الرسائل الصحية، تم تعديل المحتوى بحيث يأخذ في الاعتبار مختلف الفئات المستهدفة، بما في ذلك الأطفال والبالغين، والأشخاص الذين لديهم احتياجات صحية مختلفة (مثل مرضى الأمراض غير السارية، والنساء الحوامل)، والذكور والإناث، والأشخاص ذوي الإعاقة.

وقد تم إعداد مواد الاتصال في رئاسة الأونروا وطُبعت على مستوى الأقاليم من أجل توزيعها على نطاق واسع على المجتمعات المحلية ومنشآت الوكالة. وعلى الرغم من هذه الجهود، لا يزال النقص في الوعي وعدم الثقة والوصم المرتبط بكوفيد-19 - موجوداً بين اللاجئين الفلسطينيين. وهذا الأمر يثير مخاوف جدية وسيطلب من الأونروا تعزيز جهودها في مجال التوعية بالمخاطر والمشاركة المجتمعية في جميع الأقاليم دعماً لإحداث تغيير إيجابي في السلوك وتعزيز الالتزام بالتدابير الوقائية لمكافحة انتقال الفيروس.

تشغل التوعية بالمخاطر والمشاركة المجتمعية مكانة أساسية في زيادة امتثال المجتمع لتدابير الصحة العامة من أجل منع انتقال عدوى كوفيد-19 -. وعلى الرغم من محدودية التمويل المتاح، استمرت الأونروا خلال الفترة المشمولة بالتقرير في إشراك مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين في توفير المعلومات ورفع الوعي عن كوفيد-19 -. سعياً إلى تعزيز استخدام تدابير الحد من المخاطر.

تم الوصول برسائل صحية من منظمة إلى 45 مخيماً من أصل 58 مخيماً للاجئين الفلسطينيين حسب الغاية المرصودة، وكانت الخيمات التي تم الوصول إليها في جميع أقاليم عمل الأونروا. باستثناء سوريا حيث كانت الجهود محدودة بسبب الحالة الأمنية السائدة. وفي داخل الخيمات، عمل متطوعون من المجتمع المحلي مع موظفي الوكالة على توفير الوعي بكوفيد-19 -. والدعم النفسي-الاجتماعي للتدبر مع الضغوط، والتنقيف الصحي.

ففي غزة، على سبيل المثال، نفذت طواقم الأونروا الصحية عدداً من أنشطة التوعية والتنقيف الصحي عبر قنوات اتصال مختلفة، بما في ذلك من خلال: (1) تقديم الإرشاد الفردي والجماعي، (2) وعلى شاشات التلفزيون في المراكز الصحية، (3) والخطوط الهاتفية الساخنة، (4)

٥-٦-٢ التعليم في حالات الطوارئ

فيه الوصول إلى مواد التعلم الذاتي الخاصة بالأونروا، واحتوت على خصائص مدمجة تكفل سلامة الطفل، بما في ذلك صفحة مكرسة لكيفية البقاء بأمان أثناء استخدام الإنترنت. تهدف المنصة أيضاً إلى تيسير وصول جميع الأطفال إليها من خلال ضمان سهولة استخدامها على الهاتف المحمول. وتتوفر فيها أيضاً ميزات تسمح للأطفال ذوي الإعاقة بالوصول إلى المحتوى. ويشمل تصميم المنصة أيضاً آلية مدمجة لمراجعة المواد تتم بموجبها مراجعة جميع المواد على مستوى الأقاليم والرئاسة، مع ضمان المساءلة والتوقيع في جميع الأحيان. وقد أطلقت الأونروا المنصة في الربع الأول من عام 2021. وساهمت أموال المشاريع في تطوير هذه الأداة التعليمية الرئيسية التي من شأنها أن تعزز رقمنة التعليم لأطفال اللاجئين.

مع إغلاق المدارس بسبب جائحة كوفيد-19 -. دعمت مكاتب الأونروا على مستوى الأقاليم الطلبة في مدارسها من خلال التعلم عن بعد وتطوير مواد التعلم الذاتي. إن المستوى غير المسبوق لتطوير المواد واستخدام مختلف المواقع ووسائل التواصل الاجتماعي للتعلم عن بعد قد ينطوي على بعض المخاطر من حيث سلامة الطفل والحياد وحقوق النشر. سعياً لمعالجة هذا الأمر، واستناداً إلى الدراسات التي أجرتها الوكالة، عملت دائرة التعليم في الأونروا مع دائرة إدارة وتكنولوجيا المعلومات في الوكالة على بناء منصة للتعلم الذاتي على نطاق الوكالة.

صُممت هذه الأداة لتكون المكان الأوحيد والوحيد الذي يمكن للطلبة

٥-٦-٣ الرصد والتقييم

المؤشر	الفعلي	الغاية
عدد تقارير التقييم المستقلة التي يتم إنتاجها بخصوص استجابة الوكالة الطارئة إلى كوفيد-19	0	1

لاستجابة الأونروا إلى كوفيد-19 - خلال الفاترة المشمولة بالتقرير.

بسبب القيود على التمويل، لم يكن من الممكن إجراء أي تقييم خارجي

٤-٦-٥ الصحة

إلى التوصيات الدولية.²⁴⁴ اعتمدت الوكالة التدابير التالية في استخدام معدات الحماية الشخصية: (1) تقليل إنتاج النفايات إلى أدنى حد ممكن. هنا، أوصت الأونروا وأتبع استخدام الرشيد لمعدات الحماية الشخصية. شمل ذلك تدريب الموظفين على الاستخدام السليم والفعال للمعدات. (2) إعادة الاستخدام وإعادة التدوير قدر الإمكان. وفي هذا الصدد، شجعت الوكالة الموظفين غير الطبيين على استخدام كمادات قماشية قابلة لإعادة الاستخدام يمكن استخدامها لمدة ثلاثة إلى ستة أشهر. بدلاً من الكمادات الطبية ذات الاستعمال الوحيد التي بحاجة إلى تغيير كل ثماني ساعات. (3) معالجة النفايات من خلال طرق آمنة وسليمة بيئياً والتخلص من المواد في مواقع مخصصة لهذا الغرض. معدات الحماية الشخصية المستخدمة أثناء فرز المرضى وفحص حالات كوفيد-19 - المشتبه بها هي فقط التي كان يتم التخلص منها كنفايات طبية. أما بقية معدات الحماية الشخصية فقد تم التعامل معها كنفايات عادية. إن للنفايات الطبية أثراً بيئياً سلبياً لأنه يتوجب حرقها في أفران ترميد خاصة. وتم التخلص من معدات الحماية الشخصية التي استخدمها عمال النظافة (نفايات غير خطيرة) في مطامر النفايات المحلية بما يتماشى مع التوجيهات الوطنية.

طبقت الأونروا أيضاً مبادئ توجيهية واضحة لتنظيف وتطهير المراكز الصحية والمدارس والمكاتب، باستخدام الحد الأدنى من تركيز كلوريت الصوديوم (0.1%) في المباني غير الطبية. ولم تستخدم أية مواد كيميائية أخرى لأغراض التنظيف والتطهير لتجنب الآثار السلبية الإضافية على البيئة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت الأونروا التأكد من أن تدابير الوقاية من كوفيد-19 - يجري تنفيذها في جميع منشأتها ومبانيها. بما في ذلك في الرئاسة والمكاتب التمثيلية. وظلت معدات الحماية الشخصية متاحة للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور. وتم التأكد من تعزيز أعمال تنظيف المباني وتطهيرها. وتم فرض التباعد الجسدي واستخدام الكمادات في جميع المكاتب. ووضعت بروتوكولات واضحة وجرى نشرها على نطاق واسع تناول كيفية التعامل مع حالات كوفيد-19 - المشتبه بها والمؤكدّة بين موظفي الوكالة.

كما تم توزيع عدد من رسائل التوعية على الموظفين. بما في ذلك من خلال وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للوكالة ومن خلال الاجتماعات العامة (التي كانت تُعقد عن بعد).

واستمر تنفيذ طرائق العمل الذكية وتخفيض الحضور الوجاهي في مقرات الأونروا في جميع الأقاليم، وذلك في ضوء تزايد أعداد حالات كوفيد-19 - المسجلة في جميع أنحاء المنطقة.

٥-٦-٥ الاعتبارات البيئية

اعتمدت الأونروا، على مدى استجابتها إلى كوفيد-19 -، عدداً من التدابير للحد من الآثار السلبية على البيئة، ولا سيما فيما يتعلق باستخدام معدات الحماية الشخصية والتخلص منها. وبالأستناد

الفصل السادس: التقرير السنوي بموجب استراتيجية تعبئة الموارد ٢٠١٩-٢٠٢١

٦-١ المكونات ١-٤ لاستراتيجية تعبئة الموارد



التقليديون²⁴⁶ يشكلون المصدر الرئيسي لدعم الوكالة، حيث بلغ نصيبهم 83.3% من التمويل الذي تم تلقيه عبر جميع البوابات. وساهم الشركاء الإقليميون²⁴⁷ بنسبة 4.6%، والمانحون المستجودون²⁴⁸ بنسبة 1.8%، والقطاع الخاص بنسبة 2.1%. وما يثير القلق بشكل خاص الانخفاض الحاد في الإيرادات من الشركاء المستجودين والإقليميين. حيث انخفضت إلى 6.4% من إجمالي دخل الأونروا في عام بالمقارنة مع 20.6% في عام 2019. وارتفعت إيرادات القطاع الخاص بشكل طفيف إلى 2% بعد أن بلغت 1.4% في عام 2019.²⁴⁹

واصلت الوكالة، على مدار العام، إعطاء أولوية عالية لضمان قدر أكبر من إمكانية التنبؤ بالتمويل. من خلال بذل جهود في المناصرة لدى جميع المانحين دعماً لعقد اتفاقات متعددة السنوات. وأدت هذه الجهود خلال الفترة المشمولة بالتقرير إلى توقيع التزامين جديدين متعددي السنوات من النمسا وبروناي، ما رفع العدد الكلي للاتفاقات المتعددة السنوات النشطة إلى 29 اتفاقاً مع 22 بلداً. غطت هذه الاتفاقات المتعددة السنوات الأنشطة الرئيسية والطائرة وشكلت ما مجموعه 407 مليون دولار أمريكي من بين مجموع التمويل الذي تم حشده في عام 2020.

أجريت في نهاية عام 2020 إعادة هيكلة لدائرة العلاقات الخارجية والاتصالات. كجزء من جهد أكبر تبذله الوكالة لمواءمة هيكلها مع الوقائع والفرص المتاحة من أجل حشد التمويل بطريقة موجهة ونشطة. وأدت عملية إعادة الهيكلة هذه، التي كانت محايدة من حيث التكلفة، إلى الفصل بين وظيفتي حشد التمويل والاتصالات. وفي إطار التدابير التي تم سنّها، تم دمج مهام حشد التمويل من القطاعين العام والخاص في شعبة شراكات جديدة مهيأة بشكل أفضل للتعامل بشكل شمولي مع حشد التمويل بموجب الخبرات الإقليمية والوظيفية والقطاعية التي تم جمعها معاً. وأدت جهود إعادة الهيكلة أيضاً إلى توحيد العمليات الشاملة لحشد التمويل وخدمات الدعم في إطار قسم جديد لخدمات العلاقات الخارجية.

في عام 2021، وفي إطار استشراف المستقبل، ستركز جهود حشد التمويل على ما يلي: (1) الحفاظ على مستوى التمويل من الجهات المانحة التقليدية، بما في ذلك إعادة التواصل مع الولايات المتحدة الأمريكية، والتي استأنفت تمويلها للوكالة في عام 2021. وعلى الرغم من ذلك، لا تزال الأونروا مدركة للتحديات الاقتصادية لكوفيد-19 التي تواجه جميع الشركاء، سواءً الجهات المانحة أو البلدان المضيفة، والحاجة إلى معالجة شاملة للبيئة السلبية التي أوجدها عدد صغير من المنظمات التي تعمل على تشويه سمعة الوكالة: (2) توسيع قاعدة المانحين من خلال استراتيجية التواصل المتعددة الأطراف للأونروا، ولا سيما تجاه الجهات المانحة المستجدة مع التركيز على جنوب شرق آسيا ووسط آسيا؛ (3) التواصل مع المانحين الإقليميين وستبذل جهود إضافية أيضاً لزيادة التمويل المقدم من القطاع الخاص في سياق عمليات الرقمنة والعصرنة في الوكالة.

في عام 2020، استمرت الأونروا في تنفيذ استراتيجيتها لتعبئة الموارد للفترة 2019-2021 التي ترمي إلى تأمين التمويل الكافي والخاضع للتنبؤ والمستدام للمساعدة في إنجاز ولاية الوكالة بما يتماشى مع النتائج الاستراتيجية الخمسة الواردة في الاستراتيجية المتوسطة الأجل 2016-2022. سعياً لتحقيق ذلك، يجري العمل على الأهداف الأربعة التالية: (1) توسيع وتعميق العلاقات مع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، (2) وتنويع قاعدة المانحين من خلال فروع تمويل جديدة، (3) وجنيد مناصرين استراتيجيين، (4) وتطوير اتصالات استراتيجية وإبراز صورة المانحين.

نشأت عن ظهور كوفيد-19 - تحديات كبيرة وتعديلات تشغيلية في السعي إلى تأمين تمويل مستدام، حيث أجبرت الجائحة العديد من البلدان المانحة على إعادة تخصيص التمويل الإنساني والإمائي لتلبية احتياجاتها المحلية الاقتصادية والاجتماعية والصحية العامة. كما دفعت الأونروا إلى تعديل طرائق التواصل مع المانحين، أي تقليل الزيارات إلى العواصم والاجتماعات الوجيهة وزيادة استخدام الأدوات الافتراضية.

في عام 2020، تم تأمين 940 مليون دولار أمريكي عبر جميع بوابات التمويل، مقابل احتياجات إجمالية لميزانية قدرها 1.59 مليار دولار أمريكي. وهو ما يمثل انخفاضاً يعادل 60 مليون دولار أمريكي عن التمويل الذي تم تلقيه في عام 2019. وقدمدت جهة مانحة مؤسسية (حكومية) نحو 89% من جميع الدعم الذي تم تلقيه، أو 840 مليون دولار أمريكي. تم تلقي 48% منها في شكل ترتيبات تمويل متعددة السنوات و52% عن طريق اتفاقات تمويل سنوي. وقد تم حشد 11% من مجموع التمويل الذي تم تلقيه، أو 100 مليون دولار، من خلال مصادر تمويل أخرى، بما في ذلك الميزانية الأساسية للأمم المتحدة، وكيانات الأمم المتحدة الأخرى، والمنظمات الدولية، والمنظمات غير الحكومية، والشركاء من القطاع الخاص.

وشمل إجمالي التمويل الذي تم حشده خلال الفترة المشمولة بالتقرير 582.3 مليون دولار أمريكي لميزانية البرامج، أي أقل بنسبة 6% عن عام 2019، وأقل بنسبة 28% عن الاحتياجات السنوية البالغة 806 مليون دولار. وتمت المساهمة بنحو 222.5 مليون دولار أمريكي لكلا النداءين الطارئين، بزيادة قدرها 26% عما تم حشده في عام 2019. ومن هذا المبلغ، تم التبرع بمبلغ 126.9 مليون دولار أمريكي إلى النداء الطارئ بخصوص أزمة سوريا الإقليمية و95.6 مليون دولار إلى النداء الطارئ الخاص بالأرض الفلسطينية المحتلة، وتم تلقي نحو 60.8 مليون دولار أمريكي لصالح المشاريع، بانخفاض قدره 70% عن مستوى الدعم المقدم في عام 2019.²⁴⁵ واجتذب النداءان العاجلان للاستجابة إلى كوفيد-19 - تمويلًا قدره 74.5 مليون دولار، يعادل 39.6% من الاحتياجات، من جهات مانحة حكومية ومن القطاع الخاص. وكذلك من صناديق محددة أنشئت لمعالجة أثر الجائحة. واصلت الأونروا السعي إلى تنويع المانحين كاستراتيجية لتوسيع قاعدة تمويلها. وعلى الرغم من الجهود المكثفة، ظل الشركاء

٦-٢ المكون ١ في استراتيجية تعبئة الموارد: تعبئة الموارد بفاعلية وكفاءة من خلال تبرعات خاضعة للتنبؤ وغير مخصصة لأغراض ثابتة يتم صرفها في وقت مبكر

المؤشر	خط الأساس (الفعلي 2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020
اتفاقيات الإطار المتعددة السنوات الموقعة لصالح المساهمات في ميزانية البرامج والنداءات الطارئة	28	26	29
الحصة من دخل ميزانية البرامج التي يتم التعهد بها في الربع الأول (%)	37.6%	45%	48%
الحصة من دخل النداءات الطارئة التي يتم التعهد بها في الربع الأول (%)	15.4%	17%	33%
النسبة المئوية للأموال غير المخصصة لأغراض ثابتة التي يتم التعهد بها لصالح ميزانية البرامج والنداءات الطارئة (%)	62.5%	71.4%	59%
عدد المانحين المشتركين في تقرير العمل السنوي لتخفيض متطلبات التبليغ الخاصة بالمساهمات في ميزانية البرامج والنداءات الطارئة ²⁵⁰	14	18	15

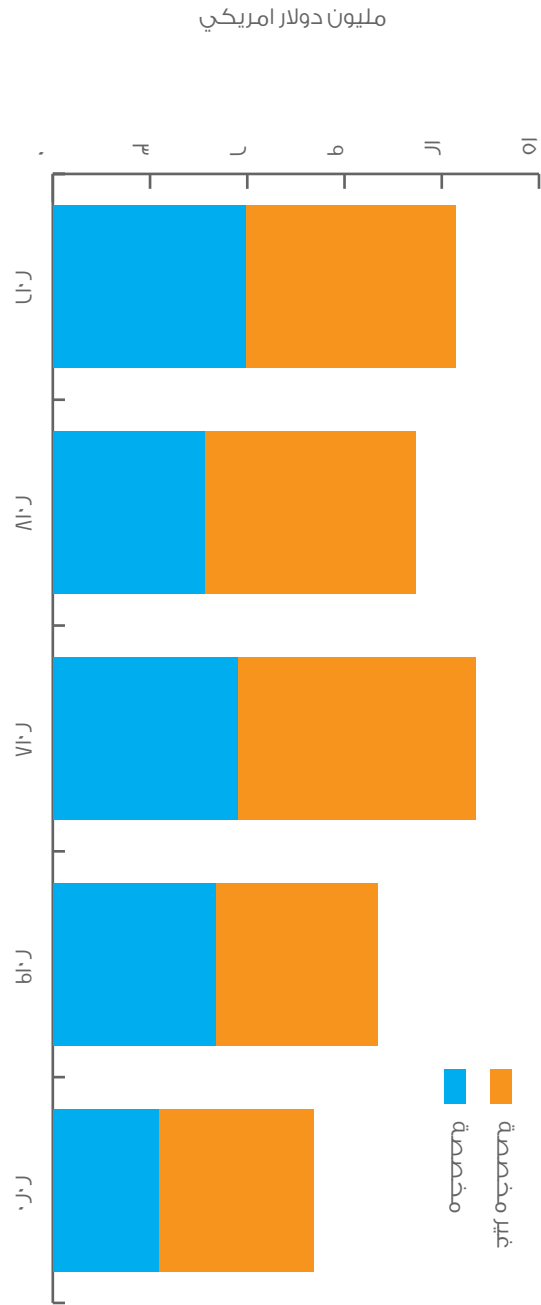
الأولى من العام. وهو عامل حاسم في دعم التخطيط لاستجابة عمليات الأونروا إلى كوفيد-19، وتعميمها. وقد قام 22 مانحاً بتقديم مساهماتهم حتى أواسط عام 2020.

استمر انخفاض التمويل غير المخصص لأغراض ثابتة لكل من ميزانية البرامج والنداءات الطارئة. حيث بلغت هذه الالتزامات 478.5 مليون دولار على مجرى العام. بالمقارنة مع 499.3 مليون في عام 2019 و734.9 مليون في عام 2018. وهذا يعكس استمرار توجه المانحين إلى زيادة تخصيص المساهمات على الرغم من جهود الوكالة لمناصرة وإبراز القيمة المضافة التي يجلبها التمويل المرن وغير المخصص لأغراض ثابتة من حيث استقرار السيولة النقدية وضمان استمرارية خدمات الوكالة. وقد استمر ميل المانحين نحو تخصيص مساهماتهم لأغراض ثابتة على الرغم من جهود الوكالة والجهود على نطاق منظومة الأمم المتحدة لمناصرة وتعزيز القيمة المضافة التي يجلبها التمويل غير المخصص والمرن في استقرار التدفق المالي وضمان استمرارية خدمات الأونروا. أما عدد المانحين المشتركين في تقرير العمل السنوي لتخفيض متطلبات التبليغ الخاصة بالمساهمات في ميزانية البرامج والنداءات الطارئة فقد ازداد بواحد (ليصبح 15) مقارنة بعام 2019 ولكنه ظل أقل من الغاية المرصودة (18).

في عام 2020. تم حشد 940 مليون دولار أمريكي لصالح عمليات الأونروا عبر جميع بوابات التمويل. بما يشمل 582.3 مليون دولار لميزانية البرامج. و222.5 مليون لكلا النداءين الطارئین. و60.8 مليون دولار لصالح المشاريع.²⁵¹ وتم حشد 74.5 مليون دولار إضافي لتغطية الاحتياجات المتعلقة بالنداءين العاجلين بخصوص استجابة الوكالة إلى كوفيد-19. وكان المبلغ الإجمالي الذي تم جمعه أقل من الذي تم جمعه في عام 2019 بقليل. ولكنه كان أقل بكثير من الاحتياج السنوي للتمويل. والذي بلغ 1.59 مليار دولار. بما يشمل الاحتياجات الإضافية الناشئة عن ظهور جائحة كوفيد-19. وقد استمر التحسن في إمكانية التنبؤ بالتمويل بفضل الزيادة في عدد الاتفاقات المتعددة السنوات النشطة والتي تشمل ميزانية البرامج والنداءات الطارئة لأزمة سوريا الإقليمية وللأرض الفلسطينية المحتلة إلى 29 اتفاقية. وقد تم استلام نحو 43.3% من التمويل (407 مليون دولار) في سياق التزامات متعددة السنوات.

أتاحت العلاقة القوية مع المانحين التقليديين للوكالة أن تؤمن 48% من متطلبات دخلها لميزانية البرامج (384.5 مليون دولار) و33.3% للنداءات الطارئة (141.5 مليون دولار) حتى نهاية الربع الأول. بما يتجاوز الغاية السنوية. وقد ساهم دفع المساهمات بشكل مبكر في تعزيز القدرة على التنبؤ بالميزانية وإدارة السيولة النقدية في الأشهر

توزيع إجمالي المساهمات المخصصة مقابل غير المخصصة



٦-٣ المكون ٢ في استراتيجية تعبئة الموارد: قاعدة مانحين متنوعة تساهم بصورة متزايدة في تلبية الاحتياجات للموارد

المؤشر	خط الأساس (الفعلي 2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020
حصة إجمالي الدخل من مصادر متنوعة - المانحين من القطاع العام (أي الشركاء الإقليميين والمستجدين) ²⁵²	20.6%	26.5%	6.4%
حصة إجمالي الدخل من الشركاء في القطاع الخاص ²⁵³	1.4%	2%	2.1%
عدد أعضاء اللجنة الاستشارية	31	32	32

بقي السعي لتوسيع قاعدة الشركاء في توفير الموارد للأونروا يشغل مكانة مركزية في جهود التواصل الخارجي للوكالة وبما ينسجم مع استراتيجية تعبئة الموارد التي تدعو إلى تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الشركاء الإقليميين. والاستثمار في العلاقات مع الشركاء المستجدين. وزيادة الوصول إلى المانحين من القطاع الخاص. وعلى الرغم من جهود التواصل على شتى الأصعدة، بما في ذلك من خلال شركاء الأونروا الثابتين وتصميم نهج خاص بالشركاء الإقليميين. فقد شكلت المساهمات المجمعة من مصادر متنوعة 6% فقط. أو 60.2 مليون دولار أمريكي. من إجمالي المساهمات عبر جميع بوابات التمويل؟ وهذه النتيجة تقل بشكل كبير عن الغاية السنوية. وهي 26.5%. وعن نتيجة عام 2020 التي بلغت 20.6%.

في عام 2020، أصبحت منظمة التعاون الإسلامي عضواً في اللجنة الاستشارية. ليزداد عدد أعضاء هذه اللجنة إلى 32. وقد حافظت الوكالة على مدار العام، على حوار نشط مع البلدان المضيئة والجهات المانحة من خلال اللجنة الاستشارية واللجنة الفرعية المنبثقة عنها واجتماعات فرق العمل المختلفة. شملت هذه المنابر عدة مناقشات بشأن خطورة الأزمة المالية للوكالة وأدت إلى بذل عدد من الجهود من جانب الأعضاء. ولا سيما البلدان المضيئة. لحث شركاء الأونروا على تقييم مساهمات جديدة أو زيادة المساهمات القائمة. وقد تمت متابعة هذه الجهود بشكل فردي ومن خلال جهود تعاونية، بما في ذلك في مجموعة ستوكهولم. وهي منتدى يضم عشرة أعضاء من اللجنة الاستشارية ممثلين على مستوى وزراء الخارجية.

بقي السعي لتوسيع قاعدة الشركاء في توفير الموارد للأونروا يشغل مكانة مركزية في جهود التواصل الخارجي للوكالة وبما ينسجم مع استراتيجية تعبئة الموارد التي تدعو إلى تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الشركاء الإقليميين. والاستثمار في العلاقات مع الشركاء المستجدين. وزيادة الوصول إلى المانحين من القطاع الخاص. وعلى الرغم من جهود التواصل على شتى الأصعدة، بما في ذلك من خلال شركاء الأونروا الثابتين وتصميم نهج خاص بالشركاء الإقليميين. فقد شكلت المساهمات المجمعة من مصادر متنوعة 6% فقط. أو 60.2 مليون دولار أمريكي. من إجمالي المساهمات عبر جميع بوابات التمويل؟ وهذه النتيجة تقل بشكل كبير عن الغاية السنوية. وهي 26.5%. وعن نتيجة عام 2020 التي بلغت 20.6%.

في عام 2020، أصبحت منظمة التعاون الإسلامي عضواً في اللجنة الاستشارية. ليزداد عدد أعضاء هذه اللجنة إلى 32. وقد حافظت الوكالة على مدار العام، على حوار نشط مع البلدان المضيئة والجهات المانحة من خلال اللجنة الاستشارية واللجنة الفرعية المنبثقة عنها واجتماعات فرق العمل المختلفة. شملت هذه المنابر عدة مناقشات بشأن خطورة الأزمة المالية للوكالة وأدت إلى بذل عدد من الجهود من جانب الأعضاء. ولا سيما البلدان المضيئة. لحث شركاء الأونروا على تقييم مساهمات جديدة أو زيادة المساهمات القائمة. وقد تمت متابعة هذه الجهود بشكل فردي ومن خلال جهود تعاونية، بما في ذلك في مجموعة ستوكهولم. وهي منتدى يضم عشرة أعضاء من اللجنة الاستشارية ممثلين على مستوى وزراء الخارجية.

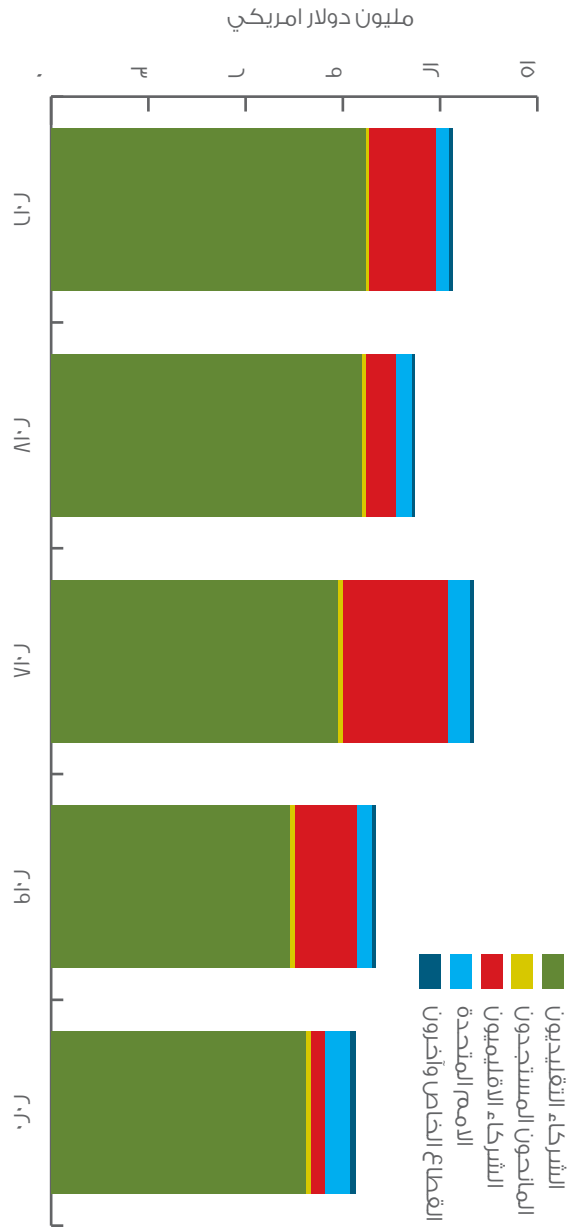
بقي السعي لتوسيع قاعدة الشركاء في توفير الموارد للأونروا يشغل مكانة مركزية في جهود التواصل الخارجي للوكالة وبما ينسجم مع استراتيجية تعبئة الموارد التي تدعو إلى تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الشركاء الإقليميين. والاستثمار في العلاقات مع الشركاء المستجدين. وزيادة الوصول إلى المانحين من القطاع الخاص. وعلى الرغم من جهود التواصل على شتى الأصعدة، بما في ذلك من خلال شركاء الأونروا الثابتين وتصميم نهج خاص بالشركاء الإقليميين. فقد شكلت المساهمات المجمعة من مصادر متنوعة 6% فقط. أو 60.2 مليون دولار أمريكي. من إجمالي المساهمات عبر جميع بوابات التمويل؟ وهذه النتيجة تقل بشكل كبير عن الغاية السنوية. وهي 26.5%. وعن نتيجة عام 2020 التي بلغت 20.6%.

بقي السعي لتوسيع قاعدة الشركاء في توفير الموارد للأونروا يشغل مكانة مركزية في جهود التواصل الخارجي للوكالة وبما ينسجم مع استراتيجية تعبئة الموارد التي تدعو إلى تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الشركاء الإقليميين. والاستثمار في العلاقات مع الشركاء المستجدين. وزيادة الوصول إلى المانحين من القطاع الخاص. وعلى الرغم من جهود التواصل على شتى الأصعدة، بما في ذلك من خلال شركاء الأونروا الثابتين وتصميم نهج خاص بالشركاء الإقليميين. فقد شكلت المساهمات المجمعة من مصادر متنوعة 6% فقط. أو 60.2 مليون دولار أمريكي. من إجمالي المساهمات عبر جميع بوابات التمويل؟ وهذه النتيجة تقل بشكل كبير عن الغاية السنوية. وهي 26.5%. وعن نتيجة عام 2020 التي بلغت 20.6%.

بقي السعي لتوسيع قاعدة الشركاء في توفير الموارد للأونروا يشغل مكانة مركزية في جهود التواصل الخارجي للوكالة وبما ينسجم مع استراتيجية تعبئة الموارد التي تدعو إلى تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الشركاء الإقليميين. والاستثمار في العلاقات مع الشركاء المستجدين. وزيادة الوصول إلى المانحين من القطاع الخاص. وعلى الرغم من جهود التواصل على شتى الأصعدة، بما في ذلك من خلال شركاء الأونروا الثابتين وتصميم نهج خاص بالشركاء الإقليميين. فقد شكلت المساهمات المجمعة من مصادر متنوعة 6% فقط. أو 60.2 مليون دولار أمريكي. من إجمالي المساهمات عبر جميع بوابات التمويل؟ وهذه النتيجة تقل بشكل كبير عن الغاية السنوية. وهي 26.5%. وعن نتيجة عام 2020 التي بلغت 20.6%.

بقي السعي لتوسيع قاعدة الشركاء في توفير الموارد للأونروا يشغل مكانة مركزية في جهود التواصل الخارجي للوكالة وبما ينسجم مع استراتيجية تعبئة الموارد التي تدعو إلى تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الشركاء الإقليميين. والاستثمار في العلاقات مع الشركاء المستجدين. وزيادة الوصول إلى المانحين من القطاع الخاص. وعلى الرغم من جهود التواصل على شتى الأصعدة، بما في ذلك من خلال شركاء الأونروا الثابتين وتصميم نهج خاص بالشركاء الإقليميين. فقد شكلت المساهمات المجمعة من مصادر متنوعة 6% فقط. أو 60.2 مليون دولار أمريكي. من إجمالي المساهمات عبر جميع بوابات التمويل؟ وهذه النتيجة تقل بشكل كبير عن الغاية السنوية. وهي 26.5%. وعن نتيجة عام 2020 التي بلغت 20.6%.

مجموع التعهدات حسب فئة المانحين ضمن استراتيجية تعبئة الموارد



٦-٤ المكون ٣ في استراتيجية تعبئة الموارد: تجنيد مناصرين استراتيجيين

المؤشر	خط الأساس (الفعلي 2019)	الغاية 2020	الفعلي 2020
عدد البلدان الداعمة لشراكة في مجال الزكاة	4	6	5
عدد منابر السياسات الدولية والمنظمات المتعددة الأطراف والمجموعات الإقليمية التي أعطي فيها المفوض العام للأونروا الفرصة لمخاطبتها	15	20	10

أو الاتصالات الافتراضية أو من خلال تأمين نبرة داعمة في الوثائق الختامية للاجتماعات. وبالإضافة إلى ذلك، دعم عدد من الشركاء جهود التواصل التي تبذلها الأونروا مع البلدان التي يلزم أن تتقوى فيها الرسائل المتعلقة باللاجئين الفلسطينيين. وكان من بين هؤلاء رؤساء منظمات دولية، ووزراء، والأمين العام للأمم المتحدة، وسفراء، وغيرهم من الأطراف المعنية التي شاركت على جميع المستويات لمساعدة الوكالة على تأمين تمويل إضافي. وتعرب الأونروا عن امتنانها البالغ لهذا الدعم القيّم.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصلت مبادرة الزكاة، التي انطلقت عام 2018، العمل على جذب المساهمات من مانحين أفراد ومؤسسات عطاء اجتماعي إسلامية لصالح المساعدات المالية والغذائية الحيوية التي تقدمها الوكالة في غزة. وقد وسعت الأونروا هذه المبادرة في عام 2020، حيث بلغ حجم مساهمات الزكاة المقدمة من افراد 800,000 دولار أمريكي حسب نهاية العام. بما يمثل زيادة سنوية قدرها 450,000 دولار.

تسعى الأونروا إلى تعبئة الشركاء الرئيسيين من أجل دعم تحقيق أهداف التمويل الخاصة باستراتيجية تعبئة الموارد، وتعزيز الاستدامة المالية على مدى أطول، وضمان إدراج بعد خاص باللاجئين الفلسطينيين في سياسات واستراتيجيات المانحين الثنائية الخاصة بالمنطقة.

في عام 2019، تم إعداد استراتيجية تواصل متعدد الأطراف مدتها سنتان، توضح السبل التي يمكن للوكالة من خلالها أن تتواصل مع المنابر المتعددة الأطراف بشكل منهجي وفعال واستباقي. وقد استمرت جهود التعبئة والتواصل مع هذه المنابر في عام 2020، إلا أنها تأثرت بقدر كبير بجائحة كوفيد-19، التي تسبب في إلغاء عدد كبير من الفعاليات أو إجرائها على الإنترنت، مما أدى إلى تقليل الفرص أمام مشاركة الأونروا والتواصل الثنائي مع الدول الأعضاء. نتيجة لذلك، فإن عدد الفرص المتاحة للمفوض العام للتحدث في المنابر المتعددة الأطراف لم يبلغ الغاية المرصودة لعام 2020، غير أن الوكالة قد استثمرت إلى أقصى حد ممكن في الفرص المتاحة وشاركت بنشاط في عشرة منابر، إما من خلال المشاركة في الموقع،

٦-٥ المكون ٤ في استراتيجية تعبئة الموارد: اتصالات استراتيجية تجاه المانحين من القطاعين العام والخاص

المؤشر	خط الأساس (الفعلي 2019)	الغاية ²⁵⁵ 2020	الفعلي 2020
عدد حملات حشد التمويل التي جرى إطلاقها	3	3	3
عدد المشاهدات على قناة الأونروا على يوتيوب ²⁵⁶	27,293,364	30,022,680	22,053,395
عدد المتابعين لمنصات الأونروا على وسائل التواصل الاجتماعي ²⁵⁷	596,428	719,013	824,004
عدد الزيارات الى موقع الأونروا على الإنترنت	742,027	970,699	905,585
عدد محطات التلفزة التي بثت مواد الأونروا خلال شهر رمضان	15	20	20

الفترة أيضاً بإنشاء صفحة مخصصة لكوفيد-19 - على موقع الوكالة على الإنترنت. تستهدف الجهات المانحة على وجه التحديد بمعلومات يسهل الوصول إليها عن عمليات الأونروا ومحتوى النداءات العاجلة للاستجابة إلى كوفيد-19. وجرى أيضاً تعديل خطط إبراز صورة المانحين بالاتفاق مع هؤلاء الشركاء. لكي تعكس سياق العمل الجديد خلال المراحل الأولى من الجائحة.

ومع حلول أيلول/سبتمبر. بدأت اتصالات الأونروا تعيد تركيزها على تنفيذ خطة الاتصالات الأصلية للوكالة. بما في ذلك عرض روايات تظهر أثر وفعالية عمل الأونروا. وبالإضافة إلى ذلك، أدخلت تحسينات على موقع الوكالة على الإنترنت من أجل: (1) تسهيل استخدام الواجهة التفاعلية. (2) إدخال صفحة مخصصة لموارد المانحين. (3) وتبسيط الضوء على جهود الأونروا لضمان الحياد والشفافية في عملها. وفي كانون الأول/ديسمبر. أطلقت الوكالة أيضاً حملة متكاملة للتوعية وحشد التمويل بعنوان #PalestineRefugeesAtRisk لتبسيط الضوء على أثر الأزمة المالية للأونروا على اللاجئين الفلسطينيين. وقد جاءت هذه الحملة لتكمل حملتين أخريين نُفذتا في عام 2020 وركزتا على اليوم الدولي للمرأة والنداءات العاجلة للاستجابة إلى كوفيد-19.-

استعرضت استراتيجية الاتصالات للأونروا لعام 2020 أنشطة المناصرة العامة والإعلام العام، وإبراز صورة المانحين. والمخاطر المتعلقة بسمعة الوكالة. وذلك سعياً لتحقيق الغاية الاستراتيجية المتمثلة في توفير بيئة مواتية لحشد الدعم السياسي والمالي للوكالة. وكما كان الحال في عام 2019. ركزت الاستراتيجية على حشد التمويل والعمليات. مع إظهار فعالية عمل الأونروا وتأثيره وصلته بأهداف التنمية المستدامة. تحقيقاً لهذه الغاية. تم في عام 2020 إعداد خطط مكرسة لإبراز صورة الوكالة باستهداف فئات محددة في الاتحاد الأوروبي وفي بلدان الخليج العربي البارزة. بما يشمل السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر والكويت.

استدعى ظهور كوفيد-19 - إعادة ترتيب الأولويات لأنشطة الوكالة في الاتصالات نحو إيصال معلومات حيوية عن طبيعة الجائحة وكيفية منع انتشارها إلى اللاجئين الفلسطينيين وموظفي الأونروا في جميع أقاليم عمل الوكالة الخمسة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير. تم إدخال صفحات جديدة ومناسبة للغرض على موقع فيسبوك باللغة العربية. وتم بشكل استباقي إيصال معلومات على موقع الأونروا على الإنترنت ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي توضح للاجئين الفلسطينيين والجمهور الأوسع كيف جرى تكييف خدمات الوكالة مع بيئة العمل التي تفرضها الجائحة. وشهدت هذه

الهوامش

- 1 تم تقديم عدد إضافي من استشارات التطبيب عن بعد يبلغ 325,811 استشارة في سوريا وغزة والضفة الغربية والأردن.
- 2 جرى تمويل مساعدات شبكة الأمان الاجتماعي في سوريا من خلال الجمع بين ميزانية البرامج وتمويل النداء الطارئ.
- 3 يشمل مجموع المستفيدين 8,200 لاجئ فلسطيني. يجري دعم برامج التمويل الصغير عبر الأونروا بالأساس ضمن تمويل المشاريع. بيد أن هذه التدخلات تعد مكتفية ذاتياً إلى حد كبير.
- 4 تم تنفيذ مساعدات الحماية لصالح اللاجئين الفلسطينيين من خلال الجمع بين ميزانية البرامج وتمويل النداء الطارئ والنداءات العاجلة وتمويل المشاريع.
- 5 تم تمويل الخدمات الصحية في غزة من خلال الجمع بين ميزانية البرامج وتمويل النداء الطارئ وتمويل المشاريع.
- 6 بالإضافة إلى ذلك، تنسق الأونروا الدعم المقدم إلى 3,000 لاجئ فلسطيني من سوريا نزحوا إلى مصر. وقد تم تزويد هؤلاء اللاجئين بالمساعدات الصحية وقسمات الأغذية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وذلك من خلال وكالات الأمم المتحدة وشركاء العمل الإنساني.
- 7 يرجى ملاحظة أنه: (1) جرى تمويل خدمات الصحة والتعليم في سوريا من خلال الجمع بين ميزانية البرامج وتمويل النداء الطارئ وتمويل المشاريع. (2) تتألف المرافق الصحية في سوريا من 23 مركزاً صحياً وعيادات متنقلتين.
- 8 يرجى ملاحظة أنه جرى تمويل خدمات الصحة والتعليم في الأردن من خلال الجمع بين ميزانية البرامج وتمويل النداء الطارئ وتمويل المشاريع.
- 9 الدخل المذكور يتضمن جميع الاتفاقات الموقعة مع المانحين لعام 2020. بما في ذلك الدعم من الأمانة العامة للأمم المتحدة للموظفين الدوليين والمساهمات العينية المستلمة في عام 2020.
- 10 الصيغة الكبرى عبارة عن التزام مشترك بتحسين خدمة الأناض المحتاجين. أيار/مايو 2016.
- 11 اتفاق التمويل - تقرير الأمين العام، المجلس الاقتصادي والاجتماعي، الجمعية العامة للأمم المتحدة، نيسان/أبريل 2019.
- <https://www.un.org/ecosoc/sites/www.un.org.ecosoc/files/files/en/qcpr/SGR2019-Add%20%20-%20Funding%20Compact%20-%202018%20April%202019.pdf>
- 12 إعلان باريس بشأن فعالية المعونات، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، آذار/مارس 2005.
- https://read.oecd-ilibrary.org/development/paris-declaration-on-aid-effectiveness_9789264098084-en#page1
- 13 يرجى ملاحظة أن التقرير النهائي للنداء العاجل بشأن الاستجابة إلى كوفيد-19 (آذار/مارس إلى تموز/يوليو 2020) قد صدر في 19 تشرين الثاني/نوفمبر 2020 ويمكن الوصول إليه على:
- https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa_flash_appeal_for_the_covid-19_response_report.pdf
- 14 نظام معلومات تسجيل اللاجئين في الأونروا، الربع الرابع 2020. بالإضافة إلى ذلك، تم تسجيل 166,845 شخصاً من فئة الأشخاص المسجلين الآخرين لدى الأونروا في غزة. تشير فئة «الأشخاص المسجلين الآخرين» إلى أولئك الذين لم يلبوا جميع معايير الأونروا للاجئين الفلسطينيين في وقت التسجيل الأصلي، ولكن تقرر أنهم عانوا من خسارة كبيرة أو تعرضوا لضائقة شديدة لأسباب تتعلق بنزاع العام 1948 في فلسطين، وأولئك الذين ينتمون إلى أسر «الأشخاص المسجلين الآخرين».
- 15 نشرة الشؤون الإنسانية، حزيران/يونيو - تموز/يوليو 2020، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 20 تموز/يوليو 2020.
- <https://www.ochaopt.org/ar/content/humanitarian-bulletin-june-july-2020>
- 16 نشرة الشؤون الإنسانية، آب/أغسطس - أيلول/سبتمبر 2020، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 12 تشرين الأول/أكتوبر 2020.
- <https://www.ochaopt.org/content/overview-august-september-2020>
- 17 نشرة الشؤون الإنسانية، كانون الثاني/يناير - شباط/فبراير 2020، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 3 آذار/مارس 2020.
- <https://www.ochaopt.org/ar/content/monthly-humanitarian-bulletin-january-february-2020-1>
- 18 «الفلسطينيون يعلنون الطوارئ بسبب فيروس كورونا فيما تم إغلاق كنيسة المهدي»، رويترز، 5 آذار/مارس 2020.
- <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-palestinians/bethlehems-church-of-the-nativity-ordered-closed-over-coronavirus-fears-idUSKBN20S17R>
- 19 منظمة الصحة العالمية، لوحة متابعة مرض فيروس كورونا، 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.
- <https://covid19.who.int>
- 20 نتائج مسح القوى العاملة، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 15 شباط/فبراير 2021.
- http://www.pCBS.gov.ps/portals/_pCBS/PressRelease/Press_En_15-2-2021-LF-en.pdf
- 21 غزة: تعطل خدمات المياه والصرف الصحي بشدة بسبب أزمة الطاقة، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، تم الاطلاع عليه في آذار/مارس 2020.
- <https://www.ochaopt.org/content/gaza-water-and-sanitation-services-severely-disrupted-due-energy-crisis-0>
- يرجى أيضاً الاطلاع على: «محطة خلية مياه البحر لمحافظة جنوب قطاع غزة»، اليونيسف، نشرة إعلامية.
- <https://www.unicef.org/sop/media/1041/file/Seawater%20desalination%20Layout%20English.pdf>
- 22 للاطلاع على معلومات خلفية عن الضغط على موارد المياه في غزة واستخدام الحوض الجوفي الساحلي، يرجى الاطلاع على الصفحة 55 من «التقييم البيئي لقطاع غزة في أعقاب تصعيد القتال في كانون الأول/ديسمبر 2008 - كانون الثاني/يناير 2009»، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، أيلول/سبتمبر 2009.
- https://postconflict.unep.ch/publications/UNEP_Gaza_EA.pdf
- 23 نظام معلومات تسجيل اللاجئين في الأونروا، الربع الرابع 2020. بالإضافة إلى ذلك، تم تسجيل 211,116 شخصاً من فئة الأشخاص المسجلين الآخرين لدى الأونروا في الضفة الغربية.
- 24 «السلام من أجل الرخاء» رؤية لتحسين حياة الشعبين الفلسطيني والإسرائيلي، البيت الأبيض، انون الثاني/يناير 2020.
- <https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2020/01/Peace-to-Prosperity-0120.pdf>
- 25 «الأمين العام يدعو الحكومة الإسرائيلية إلى التخلي عن خطط ضم أجزاء من الضفة الغربية»، أخبار الأمم المتحدة، 24 حزيران/يونيو 2020.
- <https://news.un.org/ar/story/2020/06/1057142>
- 26 «الفلسطينيون يقطعون العلاقات مع إسرائيل والولايات المتحدة بعد رفض خطة السلام»، رويترز، 1 شباط/فبراير 2020.
- <https://www.reuters.com/article/us-israel-palestinians-security/palestinians-cut-ties-with-israel-us-after-rejecting-peace-plan-idUSKBN1ZV3PO>
- 27 قاعدة بيانات الحماية في الأونروا، دائرة الحماية والحياة، مكتب إقليم الضفة الغربية.
- 28 المرجع السابق، يرجى ملاحظة أن 196 مبنياً جرى هدمها في عام 2019 كان يملكها لاجئون فلسطينيون.
- 29 «الفلسطينيون يعلنون الطوارئ بسبب فيروس كورونا فيما تم إغلاق كنيسة المهدي»، رويترز، 5 آذار/مارس 2020.
- <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-palestinians/bethlehems-church-of-the-nativity-ordered-closed-over-coronavirus-fears-idUSKBN20S17R>
- 30 منظمة الصحة العالمية، لوحة متابعة مرض فيروس كورونا، 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.
- <https://covid19.who.int>
- 31 المستجبات الاقتصادية للأراضي الفلسطينية - نيسان/أبريل 2021، البنك الدولي، 2 نيسان/أبريل 2021.
- <https://www.worldbank.org/en/country/westbankandgaza/publication/economic-update-april-2021>
- 32 المرجع السابق.
- 33 «إسرائيل تسلم 1 مليار دولار من الضرائب الفلسطينية المتأخرة في علامة على تحسين العلاقات»، رويترز، 2 كانون الأول/ديسمبر 2020.
- <https://www.reuters.com/article/us-israel-palestinians-tax/israel-hands-over-1-billion-in-palestinian-tax-backlog-in-sign-of-warming-ties-idUSKBN28C1IL>
- 34 يرجى ملاحظة أن 568,730 لاجئاً فلسطينياً و86,999 شخصاً من فئة الأشخاص المسجلين الآخرين مسجلون لدى الوكالة في سوريا. نظام معلومات تسجيل اللاجئين في الأونروا، الربع الرابع 2020.
- 35 في 26 أيلول/سبتمبر 2020، سقط صبي قتيلاً وأصيب آخر بجروح (كلاهما من اللاجئين الفلسطينيين) نتيجة انفجار ما أُبلغ عن أنه قطعة خبز غير منفجرة بالقرب منهما في جوار مخيم درعا. انظروا على سبيل المثال: «الجيش السوري يقول أن إسرائيل تضرب جنوب دمشق في غارة ثانية في أسبوع واحد»، رويترز، 25 تشرين الثاني/نوفمبر 2020.
- <https://www.reuters.com/article/syria-crisis-israel-int-idUSKBN2843D7>
- 36 الجمهورية العربية السورية: مستجبات الاستجابة إلى كوفيد-19، رقم 14، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية ومنظمة الصحة العالمية، 12 كانون الثاني/يناير 2021.
- <https://reliefweb.int/report/syrian-arab-republic/syrian-arab-republic-covid-19-response-update-no-14-12-january-2021>
- 37 منظمة الصحة العالمية، لوحة متابعة مرض فيروس كورونا، 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.
- <https://covid19.who.int>
- 38 الأونروا، الأثر الاجتماعي-الاقتصادي لكوفيد-19 - على اللاجئين الفلسطينيين في سوريا، آب/أغسطس 2020.

- 39 سلة الغذاء المعيارية هي مجموعة من السلع الغذائية الأساسية. وتتكون السلة الغذائية في سوريا من مجموعة من السلع الجافة التي توفر 1,930 سعرة حرارية في اليوم لأسرة مكونة من خمسة أفراد خلال شهر. تتضمن السلة 37 كيلوغراماً من الحنظل و19 كيلوغراماً من الأرز و19 كيلوغراماً من العدس و5 كيلوغرامات من السكر و7 لترات من الزيوت النباتية.
- 40 مكتب سوريا القطري: نشرة مراقبة أسعار السوق. العدد رقم 73. برنامج الأغذية العالمي. كانون الأول/ديسمبر 2020.
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WFP-0000122982.pdf>
- 41 مكتب سوريا القطري: نشرة مراقبة أسعار السوق. العدد رقم 67. برنامج الأغذية العالمي. حزيران/يونيو 2020.
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WFP-0000117928.pdf>.
- في حزيران/يونيو 2019، بلغ متوسط سعر الصرف غير الرسمي الوطني 589 ليرة سورية مقابل 1 دولار أمريكي. وارتفع التضخم في سوريا منذ بداية الأزمة المالية في لبنان. وفي حزيران/يونيو 2020، ارتفع معدل التضخم في سوريا بشكل ملحوظ نتيجة: (1) التوترات السياسية بين النخبة الحاكمة في سوريا، (2) وعدم اليقين بين التجار حول التأثير المحتمل للعقوبات الأمريكية الإضافية التي دخلت حيز التنفيذ في حزيران/يونيو 2020. وقد غدت التوقعات الاقتصادية غير المؤكدة المضاربة على العملة، ما تسبب في ارتفاع التقلبات في سعر الصرف غير الرسمي لليرة السورية مقابل الدولار والذي قفز من 1,800 ليرة إلى 3,200 ليرة مقابل الدولار في حزيران/يونيو قبل أن يستقر حول 2,500 ليرة سورية مقابل الدولار الأمريكي.
- 42 "الرئيس السوري الأسد يقول أن المليارات محبوسة في مصارف لبنان المضطربة خلف الأزمة الاقتصادية". رويترز. 5 تشرين الثاني/نوفمبر 2020.
<https://www.reuters.com/article/syria-crisis-assad-deposits-int/syrias-assad-says-billions-locked-in-troubled-lebanese-banks-behind-economic-crisis-idUSKBN27K2W4>
- 43 التركيز العالمي لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين - لبنان، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.
<https://reporting.unhcr.org/node/2520?y=2020#year>
- 44 البوابة التشغيلية: التحرك الإقليمي لمواجهة أزمة اللاجئين السوريين. مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.
<https://data2.unhcr.org/en/situations/syria/location/71>
- 45 نظام معلومات تسجيل اللاجئين في الأونروا. الربع الرابع 2020. بالإضافة إلى ذلك، تم تسجيل 64,287 شخصاً من فئة الأشخاص المسجلين الآخرين لدى الوكالة في لبنان.
- 46 "لبنان يشكل حكومة مؤيدة من حزب الحلفاء وحلفائه". رويترز. 21 كانون الثاني/يناير 2020.
<https://www.reuters.com/article/us-lebanon-government/lebanon-forms-government-with-backing-of-hezbollah-and-allies-idUSKBN12K1EJ>
- 47 "حصرياً: جرى تخدير قادة لبنان في تموز/يوليو بخصوص المتفجرات في المرفأ - وثائق". رويترز. 10 آب/أغسطس 2020.
<https://www.reuters.com/article/us-lebanon-security-blast-documents-excl-exclusive-lebanons-leaders-were-warned-in-july-about-explosives-at-port-documents-idUSKCN2562L7>
- 48 "ارتفاع حصيلة الوفيات نتيجة انفجار مرفأ بيروت إلى 190". رويترز. 30 آب/أغسطس 2020.
<https://www.reuters.com/article/us-lebanon-crisis-blast-casualties/beirut-port-blast-death-toll-rises-to-190-idUSKBN25Q08H>
- 49 "في عودته إلى رئاسة الوزراء في لبنان، الحريري يتعهد بوقت الانتهاء". رويترز. 22 تشرين الأول/أكتوبر 2020.
<https://www.reuters.com/article/us-lebanon-crisis/hariri-back-as-lebanons-pm-vows-to-halt-collapse-idUSKBN2770N0>
- 50 منظمة الصحة العالمية. لوحة متابعة مرض فيروس كورونا. 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.
<https://covid19.who.int>
- 51 الرائد الاقتصادي للبنان، البنك الدولي. خريف 2020.
<http://documents1.worldbank.org/curated/en/474551606779642981/pdf/Lebanon-Economic-Monitor-The-Deliberate-Depression.pdf>
- 52 وزير المالية يصرح بأن محادثات لبنان وصندوق النقد الدولي قد توقفت". رويترز. 3 تموز/يوليو 2020.
<https://www.reuters.com/article/us-lebanon-crisis-imf-lebanons-imf-talks-on-hold-finance-minister-says-idUSKBN2440MZ>
- 53 الصفحة 3. "نداء للتدخل في مجال تغذية الرضع وصغار الأطفال في مجرى الاستجابة إلى انفجار مرفأ بيروت". فريق العمل اللبناني المعني بالتغذية. أيلول/سبتمبر 2020.
https://fscluster.org/sites/default/files/documents/lebanon_nutrition_taskforce_final.pdf
- 54 الصفحة 2. «الفقر في لبنان: لا بد من التضامن من أجل التصدي لأثر الصدمات المتعددة والمتداخلة». ملخص سياسات الإسكوا رقم 15. 19 آب/أغسطس 2020.
https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/20-00268_pb15_beirut-explosion-rising-poverty-en.pdf
- 55 نظام معلومات تسجيل اللاجئين في الأونروا. الربع الرابع 2020. بالإضافة إلى ذلك، تم تسجيل 156,119 شخصاً من فئة الأشخاص المسجلين الآخرين لدى الوكالة في الأردن.
- 56 توسعت حقوق وامتيازات لاجئي غزة في السنوات الأخيرة لتشمل: (1) الإعفاء من رسوم تصاريح العمل، وأي طوابع ورسوم خدمة أخرى للاجئين غرة الذين لديهم إقامة دائمة في الأردن، وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 13,454، 10 كانون الثاني/يناير 2016. (2) الحق في الحصول على رخصة قيادة وفي امتلاك ما يصل إلى سيارتين خاصتين، وكذلك الحق في الحصول على جواز سفر مؤقت لمدة سنتين أو خمس سنوات، وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 1,887، 20 شباط/فبراير 2017. (3) حق لاجئي غزة المقيمين بصفة دائمة في الأردن في امتلاك شقة أو منزل على أرض لا تتجاوز مساحتها 1,000 متر مربع، وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 2,181، 7 كانون الثاني/يناير 2019.
- 57 الأونروا. تقرير تقييم مجالات الضعف. مكتب إقليم الأردن. أيار/مايو 2017.
- 58 منظمة الصحة العالمية. لوحة متابعة مرض فيروس كورونا. 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.
<https://covid19.who.int>
- 59 بيان صحفي. «معدل البطالة خلال الربع الرابع من عام 2020». دائرة الإحصاء. حكومة الأردن. 9 آذار/مارس 2021.
http://dosweb.dos.gov.jo/unemp_q42020/
- 60 الأردن: معدل البطالة بين الشباب من 1999 إلى 2020. موقع Statista. 20 تشرين الأول/أكتوبر 2020.
<https://www.statista.com/statistics/812127/youth-unemployment-rate-in-jordan/>
- 61 بيان صحفي. «البنك المركزي الأردني يعلن عن حزمة من الإجراءات لاحتواء تداعيات أثر فيروس كورونا المستجد على الاقتصاد الوطني». البنك المركزي الأردني. آذار/مارس 2020.
<https://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJEn/NewsDetails.aspx?ID=279>
- 62 بيان صحفي. «المجلس التنفيذي لصندوق النقد الدولي يصادق على مساعدات طارئة للأردن بقيمة 396 مليون دولار أمريكي لمواجهة جائحة كوفيد-19». صندوق النقد الدولي. 21 أيار/مايو 2020.
<https://www.imf.org/en/News/Articles/2020/05/21/pr20222-jordan-imf-executive-board-approve-emergency-assistance-to-address-the-covid-19-pandemic#:~:text=The%20Executive%20Board%20of%20the,or%2085%20percent%20of%20quota>
- 63 المستندات الاقتصادية للأردن - نيسان/إبريل 2021. البنك الدولي. 2 نيسان/إبريل 2021.
<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/9affb87e291b0fee6409b48cb4d65f02-0280012021/original/7-mpo-sm21-jordan-jor-kcm3.pdf>
- 64 المرجع السابق.
- 65 البيانات في الجزء 2-1 التي تخص النداءات العاجلة للاستجابة إلى كوفيد-19. تتضمن الدعم التراكمي المقدم من خلال النداء العاجل الأول (آذار/مارس - تموز/يوليو) والثاني (آب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر). أما التقرير بموجب النداء العاجل لصالح الاستجابة إلى كوفيد-19. ضمن الفصل الخامس في تقرير العمل السنوي فيخضع النداء العاجل لصالح الاستجابة إلى كوفيد-19. (آب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر) فقط.
- 66 من بين 415,781 لاجئاً فلسطينياً من تم تزويدهم بمنح نقدية بموجب النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية. تلقى حوالي 134,995 أيضاً مخصصات نقدية تكميلية من خلال برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الممول من ميزانية البرامج. يمكن الاطلاع على معلومات إضافية في الجزء 2-5 من تقرير العمل السنوي.
- 67 يرجى ملاحظة أن (1) برنامج التعليم في لبنان ممول من خلال الجمع بين ميزانية البرامج والنداء الطارئ وتمويل المشاريع. (2) تمويل النداء الطارئ دعم استنشارات الرعاية الصحية الأولية للاجئين الفلسطينيين من سوريا. فيما أن الاستشارات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين في لبنان تم دعمها بموجب ميزانية البرامج. (3) تم تقديم مساعدات برنامج شبكة الأمان الاجتماعي بدعم من ميزانية البرامج.
- 68 بالإضافة إلى ذلك، وحسب نهاية الفترة المشمولة بالتقرير كان هناك عشرة كوادر ليسوا في قوائم الموظفين في سوريا يعتقد بأنهم مفقودون أو محتجزون أو مختطفون. إما من قبل السلطات السورية أو أطراف أخرى.
- 69 يرجى ملاحظة أن هذا الرقم لا يشمل موظفين إضافيين كانت سلطات الأمر الواقع في غزة قد أفرجت عنهما من الحجز بشكل مؤقت حسب 31 كانون الأول/ديسمبر 2020 بسبب ظروف كوفيد-19. ولكنهما سيعودان إلى الحجز حالما تصبح ظروف كوفيد-19. تحت السيطرة.
- 70 يعكس ذلك معلومات مالية غير مدققة.
- 71 الملاحظة الهامشية السابقة.
- 72 البيانات المالية في هذا الجزء مستندة إلى بيانات مالية غير مدققة.
- 73 يرجى ملاحظة أنه تم تعديل مسميات فئات المانحين وتصنيف المانحين في استراتيجيتنا تعبئة الموارد 2019-2021. انظروا الملحق 1 لاستراتيجية تعبئة الموارد 2019-2021 للاطلاع على قائمة بالمانحين حسب كل فئة.
https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/rms_2019-2021_eng_final_10292019.pdf
- 74 يتضمن الشركاء التقليديون على كل من الأردن وإسبانيا وأستراليا وألمانيا وإيرلندا وإيطاليا وبلجيكا وتركيا والدنمارك ودولة فلسطين وسوريا والسويد وسويسرا وفرنسا وفنلندا وكندا ولبنان ولوكسمبرج والمملكة المتحدة والنرويج والنمسا وهولندا واليابان والاتحاد الأوروبي.
- 74 يتضمن الشركاء الإقليميون الإمارات العربية المتحدة والبحرين والسعودية وعمان وقطر والكويت والبنك الإسلامي للتنمية وبيت الزكاة - الكويت ومركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمات

غير حكومية أخرى.

- 75 يتكون المانحون المستجودون من كل من الاتحاد الروسي وإستونيا وأفغانستان وإندونيسيا وإيسلندا وباكستان والبرتغال وبروناي وبنغلاديش وبولندا وتايلاند والتشيك وتشيلي ورومانيا وسلوفاكيا وسلوفينيا والصين وفيتنام والفلبين وقبرص وكازاخستان والكرسي الرسولي وكوريا الجنوبية ولبنان ولبنان ولبنان والمالديف ومالطا وماليزيا والمكسيك وموناكو ونيوزيلندا والهند واليونان.
- 76 يشمل ذلك 30.6 مليون دولار أمريكي من الأمانة العامة للأمم المتحدة و46.2 مليون دولار من كيانات أخرى للأمم المتحدة.
- 77 المنظور النقدي لا يتضمن العناصر غير النقدية، بما فيها انخفاض القيمة واستهلاك الأصول ومدفوعات نهاية الخدمة.
- 78 هذا المبلغ يتضمن الدخل من تكاليف دعم البرامج.
- 79 هذا المبلغ يتضمن الالتزامات الثابتة.
- 80 الدخل المذكور يتضمن جميع الاتفاقات الموقعة مع المانحين في عام 2020، بما فيها تلك التي لم يتم تخصيص أموالها حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.
- 81 بالإضافة إلى ذلك، أعيدت برمجة 2.7 مليون دولار أمريكي استملت في عام 2019 للمساهمة في النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19.
- 82 منظور المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام يتضمن العناصر غير النقدية، بما فيها انخفاض القيمة واستهلاك الأصول ومدفوعات نهاية الخدمة.
- 83 تم تقريب النسب المئوية في كلا جدولتي النفقات.
- 84 نفقات الرئاسة ضمن ميزانية البرامج تتضمن تكاليف دعم البرامج.
- 85 تم تقريب النسب المئوية في كلا جدولتي النفقات.
- 86 نفقات الرئاسة ضمن ميزانية البرامج تتضمن تكاليف دعم البرامج.
- 87 الإنفاق الفعلي للفترة 2016 إلى 2019 يعكس بيانات مالية مدققة، والإنفاق الفعلي لعام 2020 يستند إلى بيانات مالية غير مدققة.
- 88 موجز مشترك بين الوكالات، «خت التركيز: ارتفاع في عمليات الإخلاء بسبب زلزال الضعف الاقتصادي»، تموز/يوليو 2020. قد حدد الموجز أن 80% من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان إما فقدوا إمكانياتهم المدرجة للدخل أو عانوا من تخفيض رواتبهم في آذار/مارس-نيسان/أبريل 2020.
- 89 بما يشمل مفاوضات الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، ومنظمة الصحة العالمية، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.
- 90 بما في ذلك مؤسسة Humanity and Inclusion ومؤسسة إنقاذ الطفل ومؤسسة مساواة في لبنان.
- 91 خط الأساس لتدخلات الحماية على نطاق الأوتروا ككل يتضمن 18 تدخلًا قامت بها الرئاسة.
- 92 مجموع تدخلات الحماية على نطاق الأوتروا ككل يتضمن 39 تدخلًا قامت بها الرئاسة.
- 93 خط الأساس بهذا المؤشر يتعلق بالنتيجة في نهاية جولة مراجعات الحماية السابقة.
- 94 استراتيجية الأوتروا للمساواة بين الجنسين 2016-2021، الأوتروا، تشرين الثاني/نوفمبر 2016، https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/gender_equality_strategy_2016-2021.pdf
- 95 يرجى ملاحظة أن مؤشر الأداء 3 بشأن «النتائج البرامجية لأهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالنوع الاجتماعي» قد تم تقييمه على أنه لا ينطبق على الأوتروا.
- 96 نتائج الإبلاغ عن خطة العمل الثانية على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP 2.0): الأوتروا. هيئة الأمم المتحدة للمرأة، <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/how%20we%20work/unsystemcoordination/un-swap-reports/2019/2019-unrwa-swap-2-reporting-results-en.pdf?la=en&vs=4142>
- 97 مؤشرات الأداء الخمسة خطة عمل UN-SWAP 2.0 التي تم تقييمها على أنها تقترب من المتطلبات تشمل: (1) مؤشر الأداء 1، «نتائج التخطيط الاستراتيجي لأهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالنوع الاجتماعي»، (2) مؤشر الأداء 4، «التقييم»، (3) مؤشر الأداء 12، «التمثيل المتكافئ للمرأة»، (4) مؤشر الأداء 13، «الثقافة التنظيمية»، (5) مؤشر الأداء 17، «التماسك».
- 98 «الأسئلة الشائعة عن أنواع العنف ضد النساء والفتيات»، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، [https://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence#:~:text=Gender%2Dbased%20violence%20\(GBV\),of%20power%20and%20harmful%20norms.&text=While%20women%20and%20girls%20suffer,boys%20can%20also%20be%20targeted](https://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence#:~:text=Gender%2Dbased%20violence%20(GBV),of%20power%20and%20harmful%20norms.&text=While%20women%20and%20girls%20suffer,boys%20can%20also%20be%20targeted)
- 99 مزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على: الأمم المتحدة، «التصدي لتأثير جائحة كوفيد-19 على العنف ضد النساء والفتيات»، <https://www.un.org/ar/128430>.
- 100 يرجى ملاحظة أن الخدمات الداعمة للناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي تم دعمها من خلال الجمع بين ميزانية البرامج والتمويل الطارئ وتمويل المشاريع وتمويل النداء العاجل.
- 101 مساعدات الأوتروا الأساسية المقدمة للناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي معرضة للخطر بسبب العجز المالي الشديد». بيان صحفي من الأوتروا، 25 تشرين الثاني/نوفمبر 2020 <https://www.unrwa.org/newsroom/press-releases/essential-unrwa-assistance-survivors-gender-based-violence-risk-due-severe>
- 102 يرجى ملاحظة أن خدمات دعم الأشخاص ذوي الإعاقة تم تمويلها من مجموع الجمع بين ميزانية البرامج وتمويل برنامج الطوارئ وأموال المشاريع.
- 103 أسئلة مجموعة واشنطن القصيرة عبارة عن مجموعة من ستة أسئلة مصممة لتحديد الأشخاص الذين لديهم محدودية في أداء الوظائف. أسئلة مجموعة واشنطن القصيرة عن أداء الوظائف، مجموعة واشنطن المعنية بإحصاءات الإعاقة، آذار/مارس 2020، http://www.washingtongroup-disability.com/fileadmin/uploads/wg/Documents/Questions/Washington_Group_Questionnaire__1_-_WG_Short_Set_on_Functioning.pdf
- 104 تم تأهيل نحو 561 مسكناً من خلال مساعدات غير طارئة وتم تأهيل 521 مسكناً بموجب المساعدات الطارئة.
- 105 استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج الإعاقة، حزيران/يونيو 2019، https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_english.pdf
- 106 أجريت الاستشارات حسب الأقاليم على النحو الآتي: غزة: 2,683,834، الأردن: 1,127,805، الضفة الغربية: 758,746، سوريا: 672,008، لبنان: 556,511.
- 107 أغلقت مراكز الأوتروا الصحية في الأردن من 19 آذار/مارس إلى 21 أيار/مايو وفي غزة من 25 آب/أغسطس إلى 10 أيلول/سبتمبر.
- 108 نهج فريق صحة الأسرة عبارة عن منصة مرتكزة إلى الفرد تركز على تقديم: (1) رعاية شمولية على مدى الحياة ومتواصلة للأسرة بأكملها، (2) وإقامة علاقات طويلة الأجل بين المريض/الأسرة ومقدم الرعاية. تسجيل الأسر لدى فريق لصحة الأسرة يتكون من طبيب وطواقم تمريضية وعاملين صحيين مساعدين يعملون معاً لتقديم خدمات صحية شاملة للأسر المسجلة لديهم.
- 109 يرجى ملاحظة أن الأداء ضمن هذا المؤشر لا يخص المرافق الصحية المستأجرة.
- 110 برنامج التطعيم الموسع، منظمة الصحة العالمية، كانون الأول/ديسمبر 2013، http://www.who.int/immunization/programmes/supply_chain/benefits_of_immunization/en/
- 111 الأمراض التي يستهدفها برنامج التطعيم الموسع تشمل الدفتيريا والسعال الديكي والحصبة وشلل الأطفال والسل.
- 112 معدل التطعيم في عام 2020 للرضع في عمر 12 شهراً، مصنفاً حسب أقاليم عمل الأوتروا كان على النحو الآتي: الضفة الغربية - 100%، غزة - 99.7%، الأردن - 99.7%، سوريا - 99.0%، لبنان - 98.3%.
- 113 معدل التطعيم في عام 2020 للأطفال في عمر 18 شهراً، مصنفاً حسب أقاليم عمل الأوتروا كان على النحو الآتي: الضفة الغربية - 100%، غزة - 99.8%، سوريا - 99.4%، الأردن - 99.1%، لبنان - 97.1%.
- 114 مقاومة انتشار مرض معدي بين السكان التي تنتج إذا كانت نسبة عالية بما فيه الكفاية من الأفراد محصنين ضد المرض. وخاصة من خلال التطعيم.
- 115 تم إجراء فحص التفصيص للأمراض غير السارية على ما مجموعه 24,756 لاجئاً فلسطينياً في الأردن، و19,000 في غزة، و10,800 في الضفة الغربية، و7,693 في سوريا، و6,958 في لبنان.
- 116 توجه الأوتروا أنشطتها في تقصي مرض السكري نحو الفئات المعرضة للخطر. بما في ذلك: (1) الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 40 سنة فأكثر، (2) الأشخاص الذين يعانون من زيادة الوزن (مؤشر كتلة الجسم 25 أو أكثر) أو السمنة (مؤشر كتلة الجسم 30 أو أكثر)، (3) الأشخاص الذين لديهم تاريخ عائلي من الإصابة بمرض السكري أو ارتفاع ضغط الدم أو أمراض الأوعية الدموية الدماغية أو القلبية الوعائية لدى أقارب من الدرجة الأولى، (4) الأشخاص المدخنين في أي سن، بغض النظر عن نوع التدخين أو شدته أو مدته، (5) النساء الحوامل، (6) النساء اللواتي لديهن تاريخ سابق إما بسكري الحمل أو ارتفاع ضغط الدم أو ولادة أطفال كبار الحجم.
- 117 يختلف الدعم الذي تقدمه الأوتروا لخدمات الاستشفاء من إقليم إلى آخر اعتماداً على الظروف المحلية.
- 118 صدمات جائحة كوفيد-19 - للتعليم واستجابات السياسات، البنك الدولي، أيار/مايو 2020، <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33696>
- 119 محاكاة التأثيرات المحتملة لإغلاق المدارس بسبب كوفيد-19 - على التعليم المدرسي ونتائج التعلم: مجموعة من التقديرات العالمية، البنك الدولي، حزيران/يونيو 2020، <https://www.worldbank.org/en/topic/education/publication/simulating-potential-impacts-of-covid-19-school-closures-learning-outcomes-a-set-of-global-estimates>
- 120 التقييم المؤنق ينطوي على جمع المعلومات من طائفة من المصادر، بما في ذلك الفرد. من أجل تقييم المعرفة التي يدرکہا المعلم أو يستطيع إظهارها، انظروا: مسرد مصطلحات المناهج، المكتب الدولي للتربية، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، <http://www.ibe.unesco.org/en/glossary-curriculum-terminology/a/authentic-assessment>
- 121 أنماط التسرب من المدارس والأسباب والتغيرات والسياسات، منظمة اليونسكو، 2010، <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000190771>
- 122 زواج الأطفال في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، اليونيسف والمركز الدولي لبحوث المرأة، 2017، <https://www.unicef.org/mena/sites/unicef.org.mena/files/2018-03/Full%20Report%20-%20FINAL.pdf>
- 123 إيوبولا: إلى ما بعد حالة الطوارئ الصحية، مؤسسة بلان الدولية، شباط/فبراير 2015، <https://plan-international.org/publications/ebola-beyond-health%20emergency#download-options>

- 124 إغلاق المدارس بسبب كوفيد-19 - حول العالم سيكون له أكبر الأثر على الفتيات. اليونيسكو، آذار/مارس 2020.
<https://en.unesco.org/news/covid-19-school-closures-around-world-will-hit-girls-hardest>
- 125 تأثر الغاية بعدد الكتب المدرسية الجديدة، بما في ذلك الطبعات الجديدة، التي تصدرها البلدان المضيفة خلال العام. نتيجة لذلك، توجد صعوبة في تقدير عدد الكتب المدرسية التي ستجري مراجعتها في أية سنة بعينها. ولهذا السبب، لا يمكن تحديد الغاية لعام 2020 و عام 2022 بخصوص هذا المؤشر. عندما تصدر كتب مدرسية جديدة، تعطي الوكالة الأولوية لإجراء «مراجعة سريعة» لها، بالتركيز على ثلاثة معايير ترتبط بقيم الأمم المتحدة التي تنجسد في إطار المناهج (الحياة/التحيز، والنوع الاجتماعي، والملاءمة العمرية). ويستمر العمل على إجراء مراجعة كاملة للكتب المدرسية بموجب إطار المناهج، بما يشمل القضايا التي أُجرت «مراجعة سريعة» لها، والعدد الفعلي للمراجعات الذي يبلغ عنه يتضمن كلاً من «المراجعات السريعة» والمراجعات الكاملة بموجب إطار المناهج.
- 126 العدد الكلي للمراجعات التي أُجرت يفوق العدد الكلي للكتب المدرسية التي جرت مراجعتها لأن العديد من الكتب خضع للمراجعة عدة مرات.
- 127 يرجى ملاحظة أن الأداء ضمن هذا المؤشر لا يخص المرافق المستأجرة.
- 128 تقرير أحدث المستجندات الاقتصادية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: تعزيز التعاون التجاري: إحياء التكامل الإقليمي للشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عصر ما بعد جائحة كورونا. البنك الدولي، تشرين الأول/أكتوبر 2020.
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/34516/211639AR.pdf>
- 129 كوفيد-19، وعيئة الاقتصاد على النساء: الحكاية وراء الأعداد. هيئة الأمم المتحدة للمرأة، أيلول/سبتمبر 2020.
<https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/9/feature-covid-19-economic-impacts-on-women>
- 130 نسبة الاكتفاء الذاتي التشغيلي هي النسبة المئوية للعوائد التشغيلية لبرنامج التمويل الصغير مقابل نفقاته التشغيلية.
- 131 انظروا فريق العمل المعني بالأداء الاجتماعي أداة مقابلة العميل أثناء كوفيد-19. - للمزيد من المعلومات.
<https://sptf.info/covid-19/covid-19-client-interview-tool>
- 132 المعدل المكافئ لوظيفة بدوام امل يشير إلى عدد تقديري من الوظائف التي يتم توفيرها بواسطة مبادرة معينة خلال إطار زمني محدد سلفاً. ويتم الحصول على عدد الوظائف المكافئة بدوام كامل عن طريق قسمة مجموع أيام العمل التي تخصص لكل شخص على العدد الفعلي لأيام العمل على مدار فترة المبادرة. على سبيل المثال، إذا وفرت المبادرة 546 يوم عمل لجميع الأشخاص على مدى عام واحد (273 يوم عمل)، فهذا يعني أنها وفرت ما يعادل وظيفتين بدوام كامل. يجب فهم المعدل المكافئ للوظائف بدوام كامل على أنه متوسط عدد الوظائف التي وفرتها المبادرة في أية لحظة زمنية ويشير إلى أقل تقدير ممكن للمجموع الكلي للأفراد الذين تم توظيفهم على مدار فترة حياة كل مبادرة، إذ أن كل معدل مكافئ يمكن أن يخص عدة عاملين إذا كانت المبادرة تتصف بمعدل مرتفع لدوران العاملين.
- 133 الأونروا غير مسؤولة عن إدارة الخيم، وهي تقدم الخدمات لتحقيق المصالح الفضلى للاجئين الفلسطينيين وبنون الإخلاء بمسؤوليات البلد المضيف بموجب القانون الدولي.
- 134 كوفيد-19، وعيئة الاقتصاد على النساء: الحكاية وراء الأعداد. هيئة الأمم المتحدة للمرأة، أيلول/سبتمبر 2020.
<https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/9/feature-covid-19-economic-impacts-on-women>
- 135 جرت مراجعة وتعديل الغاية السنوية وغاية نهاية فترة الاستراتيجية المتوسطة الأجل في عام 2020 في ضوء تدهور السياق التشغيلي للبرنامج.
- 136 حسب 31 كانون الأول/ديسمبر 2020، بلغ معدل الصرف الرسمي (بنك سوريا المركزي) 1,250 ليرة سورية مقابل الدولار الأمريكي. بما يعكس انخفاضاً في القيمة بنسبة 65% بالمقارنة مع 31 كانون الأول/ديسمبر 2019. أما معدل الصرف غير الرسمي المتوسط على المستوى الوطني فقد بلغ 2,795 ليرة سورية مقابل الدولار في 31 كانون الأول/ديسمبر 2020، بما يعكس انخفاضاً سنوياً في القيمة بنسبة 69%. انظروا: نشرة مراقبة أسعار السوق، العدد رقم 73، مكتب سوريا القطري، برنامج الأغذية العالمي، كانون الأول/ديسمبر 2020.
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WFP-0000122982.pdf>
- 137 جرت مراجعة وتعديل الغاية السنوية وغاية نهاية فترة الاستراتيجية المتوسطة الأجل في عام 2020 في ضوء تدهور السياق التشغيلي للبرنامج.
- 138 «إسرائيل تسلم 1 مليار دولار من الضرائب الفلسطينية المتأخرة في علامة على تحسين العلاقات». رويترز، 2 كانون الأول/ديسمبر 2020.
<https://www.reuters.com/article/us-israel-palestinians-tax/israel-hands-over-1-billion-in-palestinian-tax-backlog-in-sign-of-warming-ties-idUSKBN28C1IL>
- 139 بالنظر إلى السياق غير الخاضع للتنبؤ في سوريا، لم يكن من الممكن وضع غايات لعام 2022 بالنسبة لهذا المؤشر.
- 140 عدد المساكن يتضمن تلك التي أُعيد تأهيلها من خلال المساعدات غير الطارئة (561 مسكناً) والمساعدات الطارئة (521 مسكناً).
- 141 إجمالي البطالة (النسبة المئوية من مجموع القوى العاملة) - لبنان، البنك الدولي.
<https://data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.TOTL.ZS?locations=LB>
- 142 إجمالي البطالة (النسبة المئوية من مجموع القوى العاملة) - الجمهورية العربية السورية، البنك الدولي.
<https://data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.TOTL.ZS?locations=SY>
- 143 نتائج مسح القوى العاملة - الربع الرابع، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 15 شباط/فبراير 2021.
http://www.pcbs.gov.ps/portals/_pcbs/PressRelease/Press_En_15-2-2021-LF-en.pdf
- 144 بيان صحفي: «معدل البطالة خلال الربع الرابع من عام 2020». دائرة الإحصاء، الحكومة الأردنية، 9 آذار/مارس 2021.
http://dosweb.dos.gov.jo/unemp_q42020
- 145 نتائج مسح القوى العاملة، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 15 شباط/فبراير 2021.
http://www.pcbs.gov.ps/portals/_pcbs/PressRelease/Press_En_15-2-2021-LF-en.pdf
- 146 لإلقاء نظرة عامة على متطلبات التسجيل، يرجى الاطلاع على الصفحات 17-20 من: تقرير تقييم المجتمع المدني، الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، أيار/مايو 2016.
https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00M5C4.pdf
- 147 تعرّف الأونروا الأشخاص الذين في حالة فقر مدقع على أنهم الأفراد غير القادرين على تلبية احتياجاتهم الأساسية للغذاء.
- 148 من بين 415,781 لاجئاً فلسطينياً تم تزويدهم بمنح نقدية في إطار النداء الطارئ، لازمة سوريا الإقليمية، تلقى 134,995 كذلاً خويالات نقدية مكملة بقيمة 5 دولارات للفرد في الشهر من خلال برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الممول من ميزانية البرامج.
- 149 الصفحة 3، «نداء للعمل على تغذية الرضع وصغار الأطفال استجابة إلى انفجار مرفأ بيروت». الفريق العمل المعني بالتغذية في لبنان، أيلول/سبتمبر 2020.
https://fscluster.org/sites/default/files/documents/lebanon_nutrition_taskforce_final.pdf
- 150 جرى تأهيل 521 مسكناً إضافياً من خلال المساعدات الطارئة.
- 151 النسبة المئوية للمستفيدين من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي الذين يعيشون في فقر مدقع تستثني سوريا.
- 152 من أجل التخفيف من حدة المصاعب الاجتماعية-الاقتصادية المتزايدة الناجمة عن كوفيد-19، قدمت الأونروا مساعدات نقدية إضافية من خلال النداءين العاجلين للاستجابة إلى كوفيد-19. - خلال النداء العاجل الأول للاستجابة إلى كوفيد-19 - (آذار/مارس - تموز/يوليو 2020)، قدمت الوكالة مساعدات نقدية إضافية إلى 840,746 لاجئاً فلسطينياً في سوريا و غزة ولبنان والأردن، فضلاً عن تقديم قسائم غذائية إلى 31,200 لاجئ وطروو غذائية إلى 72,444 لاجئاً فلسطينياً في الضفة الغربية. وخلال النداء العاجل الثاني للاستجابة إلى كوفيد-19 - (أب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر 2020)، قدمت الأونروا مساعدات نقدية إضافية إلى 211,995 لاجئاً فلسطينياً في غزة ولبنان والأردن، فضلاً عن تقديم طرود غذائية إلى 92,366 لاجئاً فلسطينياً في الضفة الغربية.
- 153 التحول الاجتماعي عبارة عن أية دفعات بدون مساهمة، سواءً على شكل مواد غذائية أو غير غذائية عينية أو نقد أو قسيمة أو مزيج من هذه الأشكال للمساعدة في تقليل عبء الأسرة أو الفرد للفقر.
- 154 يرجى ملاحظة أن الفعلي لعام 2020 يتضمن حالات برنامج شبكة الأمان الاجتماعي في سوريا، فيما لم يكن يشملها في الأعوام السابقة.
- 155 اعتبرت هذه الطريقة الجديدة للتوزيع على أنها وسيلة أكثر فاعلية لتقديم المساعدات الأساسية، ومنذ اعتمادها، أبتت نفسها في تقليل تكاليف الإدارة والتوزيع المرتبطة بتقديم المساعدات العينية، في حين أنها توفر للمستفيدين حرية أكبر في الاختيار والوصول إلى نطاق أوسع من خيارات الغذاء الصحي.
- 156 تتحدد أولوية الدعم لتأهيل المساكن بناءً على عدد من المعايير، بما فيها حالة الفقر وحجم الأسرة. وعدد الأشخاص ذوي الإعاقة في الأسرة، والوقت الذي أمضته الأسرة في انتظار تأهيل المسكن. ونوع معيل الأسرة (مثلاً، تعيلها أنتي، أو وصي على أبنائك).
- 157 العدد الإجمالي للمساكن التي تم تأهيلها باستخدام نهج المساعدة الذاتية يتضمن تلك التي جرى تأهيلها من خلال المساعدات غير الطارئة ومساعدات الطوارئ.
- 158 يرجى ملاحظة أنه تم التليغ عن نسبة منشآت الأونروا التي استقبلت زيارتين أو أكثر للتفتيش على الحياض سنوياً في الضفة الغربية على أنها 81% في عام 2019. وفي أعقاب ذلك، اكتشف أن بعض زيارات التفتيش لم يجر تسجيلها في قاعدة بيانات الحماية وتم تعديل النتيجة لتصبح 86%.
- 159 إطار الأونروا للمساءلة أمام السكان المتضررين.
https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa_framework_for_accountability_to_affected_populations.pdf
- 160 أو ما يعادلها، مثل اللجان الشعبية للاجئين في غزة واللجان الإيمانية في سوريا.
- 161 عن الصفقة الكبرى، اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، شباط/فبراير 2020.
<https://interagencystandingcommittee.org/about-the-grand-bargain>
- 162 جاء نشر بيانات الأونروا على الموقع الإلكتروني للمبادرة الدولية للشفافية المعونات جزءاً من سلسلة من التدابير المصممة لتنشيط وتقوية أنظمة الإدارة في الوكالة، بما يتماشى مع الأولويات والثقافة التي حددها الإصلاح الإداري للأمانة العامة للأمم المتحدة بمبادرة الأمين العام. تم وضع هذه التدابير ضمن حزمة من مبادرات الإدارة في الأونروا التي تم تطويرها في الفترة 2019/2020 لمواصلة: (1) تقوية الرقابة والمساءلة، (2) وتحسين شفافية الميزانية والإجراءات المالية، (3) وتعزيز الشمولية في الإدارة، (4) وتعزيز ثقافة مؤسسية تحسن الروح المعنوية للموظفين وإنتاجيتهم.
- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم إحراز تقدم كبير فيما يتعلق بتنفيذ مبادرات الإدارة، أبرز النقاط في هذا الصدد تشمل الميثاق الجديد لدائرة خدمات الرقابة الداخلية الذي يحدد مزيد من التفصيل نطاق عمل الدائرة وصلاحياتها ومسؤولياتها وينص على نشر نتائج المراجعات على موقع الأونروا على الإنترنت. تم الموافقة أيضاً على ميثاق جديد للجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية، وهو يعزز دور اللجنة بما يتيح تنشيط الرقابة والإبلاغ، وتعزيز تقديم التوجيه والمشورة لمكتب الفوض العام ولدائرة خدمات الرقابة الداخلية ويعزز العلاقة المباشرة بين اللجنة الاستشارية واللجنة الاستشارية المعنية بالرقابة الداخلية

من خلال التفاعل السنوي. وفي مجالات تعزيز الرقابة والمساءلة أيضاً. صادق المفوض العام. خلال الفترة المشمولة بالتقرير. على اختصاصات جديدة لمكتب الأخلاقيات من شأنها أن تعزز استقلاليتها المؤسسية. وتتيح التشاور المباشر مع المفوض العام وتقديم التقارير إليه. وتعيد إنشاء نظام إحالة مع رئيس لجنة الأخلاقيات في الأمم المتحدة. كما تم اتخاذ خطوات نحو الإنشاء المتوقع خلال النصف الأول من عام 2021 لمكتب أمين المظالم في الأونروا. بالتعاون مع أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة. بالإضافة إلى ذلك. خلال الفترة المشمولة بالتقرير. تم تعزيز الإدارة الشاملة من خلال: (أ) تفويض الصلاحيات إلى مدراء مكاتب الأقاليم والرئاسة في مجالات المالية والموارد البشرية واتخاذ القرارات التشغيلية. (ب) وإنشاء لجنة تنفيذية لتكون الآلية الرئيسية لصنع القرار بشأن القضايا ذات الأهمية على نطاق الوكالة. (ج) وإجراء مراجعة وظيفية لوظيفة الحماية ووزارة العلاقات الخارجية والاتصالات. وهي قيد التنفيذ حالياً. كما تم اتخاذ تدابير لتحسين معنويات الموظفين وإنتاجيتهم من خلال إصدار سياسة جديدة لاختيار الموظفين الدوليين. وبدء العمل على سياسة بشأن رفاه الموظفين بحيث يتم استكمالها في عام 2021. ومراجعة مبادئ التفاعل بين إدارة الأونروا وإحدات الموظفين.

163 إعادة تنظيم منظومة الأمم المتحدة الإنمائية في سياق الاستعراض الشامل الذي يجري كل أربع سنوات لسياسة الأنشطة التنفيذية التي تضطلع بها منظومة الأمم المتحدة من أجل التنمية. A/72/L.52. الجمعية العامة للأمم المتحدة.

<https://digitallibrary.un.org/record/1494605?ln=en#record-files-collapse-header>

164 للمزيد من المعلومات. يرجى الاطلاع على: اتفاق التمويل - تقرير الأمين العام. Add.1/73/A/74. المجلس الاقتصادي والاجتماعي. الجمعية العامة. 18 نيسان/أبريل 2019. <https://undocs.org/ar/A/74/73/Add.1>

165 الفقرة 18. الصفحة 6. اتفاق التمويل - تقرير الأمين العام. Add.1/73/A/74. المجلس الاقتصادي والاجتماعي. الجمعية العامة. 18 نيسان/أبريل 2019. <https://undocs.org/ar/A/74/73/Add.1>

166 الفقرة 37. الصفحة 9. اتفاق التمويل - تقرير الأمين العام. Add.1/73/A/74. المجلس الاقتصادي والاجتماعي. الجمعية العامة. 18 نيسان/أبريل 2019. <https://undocs.org/ar/A/74/73/Add.1>

167 يمكن الوصول إلى ملخصات تقارير المراجعة من خلال: شعبة المراجعة الداخلية. دائرة خدمات الرقابة الداخلية. <https://dios.unrwa.org/internal-audit-division>

168 تتوفر بيانات عن الصندوق الاستثماري المحدد الغرض على:

<https://unsdg.un.org/SPTF>

169 قاعدة بيانات تقارير التقييم لفريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم.

<http://www.uneval.org/evaluation/reports>

170 شعبة التقييم. دائرة خدمات الرقابة الداخلية. <https://dios.unrwa.org/evaluation-division>

171 السوق العالمية للأمم المتحدة - الأونروا.

www.ungm.org/Shared/KnowledgeCenter/Pages/UNRWA

172 الاعتراف المتبادل. مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق.

<https://unscceb.org/mutual-recognition>

173 الاتفاقية الطويلة الأجل في الأونروا هي اتفاقية خطية مع مورد تغطي جميع البنود التجارية المنطبقة على الطلبات التي يمكن أن تصدر فيما يتعلق بعمليات الشراء المتكررة لسلع أو خدمات محددة سلفاً خلال فترة زمنية محددة.

174 الاجتماعات الخضراء ضد من العبء البيئي / تطبق ممارسات مستدامة بيئياً في إدارة النفايات. واستخدام الموارد والطاقة. ووسائل السفر والنقل المحلي. واختيار المرافق. وتوفير الطعام والتخلص منه. والفنادق والإقامة. وقرارات الإدارة والنفراء.

175 الإدارة الآمنة للنفايات من أنشطة الرعاية الصحية. الطبعة الثانية. منظمة الصحة العالمية. 2014.

176 الملحق 7: دراسة حالة عن تعليم اللاجئين الفلسطينيين في مدارس الأونروا. التكلفة العالمية للتعليم الشامل للاجئين. البنك الدولي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. كانون الثاني/يناير 2021. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85349/9789241548564_eng.pdf;jsessionid=4B00667B69621AF6511C7166724FBD93?sequence=1

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/159281614191477048/pdf/The-Global-Cost-of-Inclusive-Refugee-Education.pdf>

177 حسب تعريف البنك الدولي. فئات البلدان والإقراض - البنك الدولي.

<https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519-world-bank-country-and-lending-groups>

178 نفقات التعليم بالنسبة لتركيا والمكسيك والبرازيل وروسيا والهند والصين وجنوب إفريقيا مشتقة من: الملحق 2: عدد اللاجئين والتكاليف للوحدة حسب البلدان المضيفة. التكلفة العالمية للتعليم الشامل للاجئين. البنك الدولي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. كانون الثاني/يناير 2021.

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/159281614191477048/pdf/The-Global-Cost-of-Inclusive-Refugee-Education.pdf>

179 نفقات التعليم بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وإسرائيل تخص العام 2017. هدف التنمية المستدامة 4-4-4. معهد اليونسكو للإحصاءات.

<http://data.uis.unesco.org/>

179 نفقات التعليم بالنسبة لتركيا والمكسيك والبرازيل وروسيا والهند والصين وجنوب إفريقيا مشتقة من: الملحق 2: عدد اللاجئين والتكاليف للوحدة حسب البلدان المضيفة. التكلفة العالمية للتعليم الشامل للاجئين. البنك الدولي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. كانون الثاني/يناير 2021.

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/159281614191477048/pdf/The-Global-Cost-of-Inclusive-Refugee-Education.pdf>

180 نفقات التعليم بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وإسرائيل تخص العام 2017. هدف التنمية المستدامة 4-4-4. معهد اليونسكو للإحصاءات.

<http://data.uis.unesco.org/>

180 بيانات الصحة لكل البلدان تخص عام 2018. بيانات الأونروا تخص عام 2020. الإنفاق الحالي على الصحة للفرد الواحد. البنك الدولي.

<https://data.worldbank.org/indicator/SH.XPD.CHEX.PC.CD>

181 نفقات التعليم بالنسبة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي تخص عام 2017. الجدول ج1-1. مجموع الإنفاق على المؤسسات التعليمية لكل طالب مكافئ لدوام كامل. منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

<https://www.oecd-ilibrary.org/sites/5e4ecc25-en/index.html?itemId=/content/component/5e4ecc25-en#annex-d1e21442>

182 الملاحظة الهامشية السابقة.

183 نفقات التعليم بالنسبة للاتحاد الأوروبي تخص عام 2017. الإنفاق السنوي على المؤسسات التعليمية لكل تلميذ. الإحصاءات الأوروبية.

<http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

184 الملاحظة الهامشية السابقة.

185 هدف التنمية المستدامة 3-1 يضع غايته تحقيق معدل عالمي لوفيات الأمومة دون 70 وفاة لكل 100,000 مولود حي بحلول عام 2030. انظروا: هدف التنمية المستدامة 3: الصحة. منظمة الصحة العالمية.

<https://www.who.int/topics/sustainable-development-goals/targets/en/>

186 الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. مسح القوى العاملة. الربع الرابع 2020.

http://www.pcbs.gov.ps/portals/_pcbs/PressRelease/Press_En_15-2-2021-LF-en.pdf

187 للمزيد من المعلومات. يرجى الرجوع إلى القسم 1-1: التطورات السياسية والاقتصادية والأمنية. 1-1-2 الضفة الغربية. الوارد في هذا التقرير السنوي.

188 مسح أثر جائحة كوفيد-19 (كورونا) على الظروف الاجتماعية والاقتصادية للأسر الفلسطينية. (آذار/مارس - أيار/مايو). 2020. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

<http://www.pcbs.gov.ps/postar.aspx?lang=ar&itemId=3824>

189 حسبت بناءً على الدخل الذي استلمته الوكالة وخصصته في عام 2020. دون أن تشمل الدخل من الاتفاقات الموقعة مع المانحين في عام 2020 ولكن دون أن تستلم ويتم تخصيصها حتى نهاية العام.

190 يمكن الوصول إلى معلومات إضافية عن استجابة الأونروا إلى كوفيد-19 - من خلال: (1) التقرير المستقل عن النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - للفترة آذار/مارس - تموز/يوليو 2020.

<https://www.unrwa.org/resources/reports/unrwa-flash-appeal-covid-19-response-report>

(2) والفصل الخامس من التقرير الراهن.

191 تشير الأرقام إلى الأموال المستلمة في عام 2020 ولا تنمّل المبالغ المحمّلة في عام 2019.

192 يمكن الوصول إلى معلومات إضافية عن استجابة الأونروا إلى كوفيد-19 - من خلال: (1) التقرير المستقل عن النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - للفترة آذار/مارس - تموز/يوليو 2020.

<https://www.unrwa.org/resources/reports/unrwa-flash-appeal-covid-19-response-report>

(2) والفصل الخامس من التقرير الراهن.

193 الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. مسح القوى العاملة. الربع الرابع 2020.

http://www.pcbs.gov.ps/portals/_pcbs/PressRelease/Press_En_15-2-2021-LF-en.pdf

194 لم تلق الأونروا أي تمويل بموجب النداء الطارئ لدعم العلاج في المستشفيات في عام 2020. ولكن هذا التدخل استمر من خلال الدعم الذي جرى تقديمه في إطار ميزانية البرامج.

195 قبل جائحة كوفيد-19. كان النظام الصحي في قطاع غزة يعمل تحت ضغط شديد بسبب النمو السكاني السريع. والظروف المعيشية غير الصحية. ودورات العنف المتكررة التي تسبب إصابات ووفيات. ونقص الموارد المالية الكافية. وقد زاد الحصار من هذا العبء في ظل القيود المفروضة على حركة: (1) الأشخاص. عن فيهم المرضى الذين يلتمسون العلاج خارج غزة. (2) والمواد. بما في ذلك الإمدادات الطبية. وقد أدى هذا الوضع. الذي تفاقم بسبب الانقسام الفلسطيني الداخلي. إلى تدهور خطير في توافر الخدمات الصحية وجودتها. لمزيد من المعلومات. يرجى الاطلاع على:

<https://www.ochaopt.org/theme/health-and-nutrition>

196 يرجى ملاحظة أن 70% من مدارس الأونروا في غزة تعمل على أساس فترتين.
197 كان تقييم الفصل الأول من العام الدراسي 2020/2021 جارياً في وقت كتابة هذا التقرير. وسيتم عرض نتائج التقييم ضمن تقرير منتصف العام للنداء الطارئ لعام 2021.
198 لم تنلق الأونروا أي تمويل بموجب النداء الطارئ لصالح هذه التدخلات. أما النتائج التي يتناولها النص هنا فقد تم تحقيقها من خلال مصادر تمويل أخرى. بما فيها ميزانية البرامج في الوكالة.
199 ترتيبات الإقامة الثابتة تشير إلى المستفيدين من المساعدة الذين يفيدون بأنهم يعتقدون أنهم سيكونون قادرين على البقاء في مكان إقامتهم الراهن لمدة تصل إلى 12 شهراً بعد حادثة الحماية التي تعرضوا لها (مثل عملية عسكرية أو عنف مستوطنين أو أعمال هدم).

200 تقارير الحماية والحياد الصادرة عن مكتب إقليم الضفة الغربية في الأونروا.

201 يمكن الاطلاع على ندائي الأونروا العاجلين للاستجابة إلى كوفيد-19 - على:

<https://www.unrwa.org/resources/emergency-appeals/updated-unrwa-flash-appeal-covid-19-response> ,https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa_covid-19_appeal_august_-_december_2020.pdf

ويتوفر تقرير بشأن نداء كوفيد-19 - للفترة آذار/مارس - تموز/يوليو على:

<https://www.unrwa.org/resources/reports/unrwa-flash-appeal-covid-19-response-report>

202 تقرير التقدم في النداء الطارئ لعام 2020 للفترة كانون الثاني/يناير - حزيران/يونيو متاح على:

https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/opt_ea_progress_report_2020_final_4.pdf

203 تم تحديث هذا الإطار للمؤشرات لكي يعكس بيئة العمل في ظل كوفيد-19 - بشكل أفضل.

204 تم تحديث هذا الإطار للمؤشرات لكي يعكس بيئة العمل في ظل كوفيد-19 - بشكل أفضل.

205 تشير الأرقام إلى الأموال المستلمة في العام 2020 ولا تشمل المبالغ المحمولة من عام 2019.

206 يشير هذا الرقم إلى المساعدة المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في مصر. على نحو ما هو موضح في فقرة الاستجابة الإقليمية الواردة في هذا التقرير عن النداء الطارئ الخاص بسوريا.

207 تقيس الأونروا استهلاك الغذاء من خلال منهجية متوافقة مع برنامج الأغذية العالمي واتباع توصيات قطاع الأمن الغذائي. في هذا الصدد. يتم قياس استهلاك الغذاء كجزء من عملية الرصد بعد التوزيع التي اعتمدها الوكالة في سنة 2018. وهي تتضمن التصنيفات التالية: (1) استهلاك ضعيف للغذاء: الأسر التي لا تستهلك المواد الغذائية الرئيسية والخضراوات كل يوم ولا تستهلك الأغذية الغنية بالبروتين مثل اللحوم ومنتجات الألبان بتاتاً أو تستهلكها بندرة شديدة. (2) استهلاك الغذاء الحدي: الأسر التي تستهلك المواد الغذائية الرئيسية والخضراوات كل يوم. مرفقة باستهلاك الزيوت والحبوب البقولية عدة مرات في الأسبوع. (3) استهلاك الغذاء المقبول: الأسر التي تستهلك المواد الغذائية الرئيسية والخضراوات كل يوم. مرفقة باستهلاك الزيوت والحبوب البقولية بتكرار واستهلاك اللحوم والأسماك ومنتجات الألبان أحياناً.

208 برنامج الأغذية العالمي. نشرة مراقبة أسعار السوق. كانون الأول/ديسمبر 2020. العدد رقم 73.

<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WFP-0000122982.pdf>

209 تشمل حالات الضعف المحددة الأخرى حالات برنامج شبكة الأمان الاجتماعي غير المدرجة في الفئات الخم المضعف. واللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يعيشون في المناطق ذات الحركة المقيدة (مثل يلداء) وحالات النزوح الجديدة. والعائدين المستضعفين.

210 دعماً لهذا التدخل. استكملت الأونروا الموارد المستلمة بموجب النداء الطارئ لأزمة سوريا الإقليمية بمصادر تمويل أخرى. بما فيها أموال المشاريع. وتتضمن النتائج في هذا القسم التقدم المحقق من خلال أموال النداء الطارئ المستكملة بموارد أخرى.

211 هذا النص يشير إلى المساعدات النقدية الموزعة بموجب النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية فقط. أما المعلومات عن الدعم الإضافي المقدم إلى اللاجئين الفلسطينيين استجابة إلى كوفيد-19 - فهي متاحة ضمن الفصل الخامس من تقرير العمل السنوي.

212 في هذا الصدد. تم تأهيل آبار وشبكات المياه وشبكات تصريف المياه العادمة ومياه الأمطار خلال الفترة التي يشملها التقرير.

213 هذا النص يشير إلى المساعدات النقدية الموزعة بموجب النداء الطارئ بشأن أزمة سوريا الإقليمية فقط. أما المعلومات عن الدعم الإضافي المقدم إلى اللاجئين الفلسطينيين استجابة إلى كوفيد-19 - فهي متاحة ضمن الفصل الخامس من تقرير العمل السنوي.

214 في العادة. حصل أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا على 200 دولار أمريكي بموجب هذا التدخل. إلا أنه تم تزويد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين تم تخديدهم على أهم حالات حماية عامة بمبلغ أعلى لأنهم يمكن أن يتعرضوا لخطر الاحتجاز وأو الإبعاد.

215 هذا الرقم يشير إلى العام الدراسي 2021/2020. فيما كان 1,167 طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين ملتحقين بمدارس الأونروا في العام الدراسي 2020/2019.

216 هذا الرقم يشير إلى العام الدراسي 2020/2019.

217 الطلبة السوريون الذين كانوا مسجلين في مدارس الأونروا في بداية الأزمة السورية وقبل أن تبدأ المدارس الحكومية باستقبال الطلبة السوريين. إلى جانب الأطفال السوريين في سن المدرسة المقيمين حالياً في حدائق الملك عبد الله.

218 يمكن الوصول إلى ندائي الأونروا العاجلين للاستجابة إلى كوفيد-19 - على:

<https://www.unrwa.org/resources/emergency-appeals/updated-unrwa-flash-appeal-covid-19-response> ,https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa_covid-19_appeal_august_-_december_2020.pdf

ويتوفر تقرير عن النداء الخاص بكوفيد-19 - للفترة من آذار/مارس إلى تموز/يوليو على

<https://www.unrwa.org/resources/reports/unrwa-flash-appeal-covid-19-response-report>

أما التقرير عن النداء الخاص بكوفيد-19 للفترة من آب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر فيشكل الفصل الخامس من تقرير العمل السنوي.

219 يتوفر تقرير التقدم بخصوص النداء الطارئ لعام 2020 للفترة كانون الثاني/يناير - حزيران/يونيو 2020 على:

<https://www.unrwa.org/resources/reports/syria-regional-crisis-emergency-appeal-progress-report>

220 منظمة الصحة العالمية. لوحة متابعة مرض فيروس كورونا. 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.

<https://covid19.who.int>

221 الأونروا. ملخص كوفيد-19 - آب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر 2020.

<https://www.unrwa.org/resources/reports/unrwa-flash-appeal-covid-19-response-report>

222 منظمة الصحة العالمية. لوحة متابعة مرض فيروس كورونا. 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.

<https://covid19.who.int>

223 الأونروا. الأثر الاجتماعي-الاقتصادي لكوفيد-19 - على اللاجئين الفلسطينيين في سوريا. آب/أغسطس 2020.

224 منظمة الصحة العالمية. لوحة متابعة مرض فيروس كورونا. 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.

<https://covid19.who.int>

225 منظمة الصحة العالمية. لوحة متابعة مرض فيروس كورونا. 31 كانون الأول/ديسمبر 2020.

<https://covid19.who.int>

226 التقرير النهائي مقابل نداء الأونروا العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - (آذار/مارس - تموز/يوليو). بما يتضمن المعلومات المالية. متاح على:

<https://www.unrwa.org/resources/reports/unrwa-flash-appeal-covid-19-response-report>

المبالغ المفاد بها في هذا القسم تتضمن المساهمات التي تم التعهد بها واستلامها خلال الفترة آب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر ولا تتضمن المبالغ التي أمكن تحميلها من النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - (آذار/مارس - تموز/يوليو).

227 من بين 5,046 شخصاً من ذوي الإعاقة حصلوا على مستلزمات النظافة الصحية/مستلزمات حفظ الكرامة. كان 4,090 من الذكور و956 من الإناث. ومن المحتمل أن هذا التوزيع يعكس وجود عدد أعلى من الذكور ذوي الإعاقة بسبب تأثير النزاع الممتد.

228 ما زال اليرموك وعين التل مدمرين إلى حد كبير ولا يتيسر الوصول إليهما.

229 برنامج الأغذية العالمي. نشرة مرصد أسعار السوق - كانون الأول/ديسمبر 2020. العدد 73.

<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WFP-0000122982.pdf>

يرى الاطلاع أيضاً على نشرة مشروع تقييم وخدج مجالات الضعف المتنقل (mVAM) لبرنامج الأغذية العالمي (كانون الأول/ديسمبر 2020. العدد 51).

<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WFP-0000122803.pdf>

تبين من تقييم أجراه برنامج الأغذية العالمي في كانون الأول/ديسمبر 2020 أن 17% من الأسر في سوريا تفتقر باستهلاك الغذاء بشكل متدن. وهو ضعف المستوى الذي تم تسجيله في كانون الأول/ديسمبر 2019.

230 ظلت المدارس مفتوحة خلال الفترة المشمولة بالتقرير وتم تقديم التعليم مباشرة وجهاً لوجه.

231 إن أزمة القمامة على المستوى الوطني في لبنان وإغلاق مكبات النفايات البلدية جبر الأونروا على تكبد تكاليف إضافية لمعالجة النفايات الطبية والمعدية والتخلص منها بأمان.

232 من بين 4,473 شخصاً من ذوي الإعاقة تم تزويدهم بالمساعدات النقدية. كان هناك 2,270 أنثى و2,203 ذكور.

233 من بين 174 شخصاً تمت مساعدتهم ضمن برنامج الحماية. كان هناك ثلاثة أشخاص من ذوي الإعاقة.

234 وزارة الصحة الأردنية.

<https://corona.moh.gov.jo/en>

235 منسق للاستجابة إلى كوفيد-19.

236 يشمل ذلك 20,740 أسرة / 101,920 فرداً من لاجئي غزة (50,920 من الذكور و51,202 من الإناث، بما في ذلك 986 شخصاً من ذوي الإعاقة [345 أنثى، 641 ذكراً] و9,268 شخصاً فوق عمر 65 عاماً)، و35 أسرة / 156 فرداً من اللاجئين الفلسطينيين من العراق (76 ذكراً، 80 أنثى).

237 كانت هذه الغاية مسجلة عن طريق الخطأ على أنها "2,400" في النداء العاجل للاستجابة إلى كوفيد-19 - (أب/أغسطس - كانون الأول/ديسمبر) بدلاً من "240" وتم تصحيحها.

238 لم يرغب بعض الناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحصول على هذه الخدمات أو المتابعة، لذا لم يتم تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي للمجموع الكلي للحالات المؤقفة.

239 يشمل هذا الرقم جميع المستفيدين الذين تم تزويدهم بطرود غذائية في الربع الثالث من عام 2020 بموجب النداء الطارئ وبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي في الأوتروا.

240 تم الالتزام بهذه الأموال في كانون الثاني/ديسمبر 2020، إلا أن التوزيع الفعلي جرى في كانون الثاني/يناير 2021.

241 تتضمن مستلزمات حفظ الكرامة مواد النظافة والصحة الشخصية، إلى جانب مواد أخرى مصممة بشكل صريح، وفقاً لما هو مناسب لتلبية احتياجات النساء والفتيات في سن الإنجاب والرضع/الأطفال وكبار السن. تتضمن هذه المستلزمات الشامبو والصابون وفراشي الأسنان ومعجون الأسنان والأدوات الصحية.

242 تم تطبيق طريقة تعلم مخلوطة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. جمع التعليم المباشر وجهاً لوجه مع التعلم عن بعد. بالتالي، لم يتم جمع النتائج بموجب هذا المؤشر لأن طبيعة الخدمة المقدمة تغيرت بناءً على السياق.

243 بناءً على دراسة أجرتها دائرة التعليم في الأوتروا بالتعاون مع مكاتب الأقاليم عن مدى وصول الطلبة إلى المواد عبر الإنترنت.

244 الاستخدام الرشيد لمعدات الحماية الشخصية لمرض فيروس كورونا (كوفيد-19) والاعتبارات أثناء حالات النقص الشديد. (منظمة الصحة العالمية، كانون الأول/ديسمبر 2020).

[https://www.who.int/publications/i/item/rational-use-of-personal-protective-equipment-for-coronavirus-disease-\(covid-19\)-and-considerations-during-severe-shortages](https://www.who.int/publications/i/item/rational-use-of-personal-protective-equipment-for-coronavirus-disease-(covid-19)-and-considerations-during-severe-shortages)

245 الإيرادات التي تم حشدتها في عام 2020 تتضمن جميع الاتفاقات الموقعة مع المانحين والتمويل المخصص في عام 2020، بما يشمل دعم الأمانة العامة للأمم المتحدة للموظفين الدوليين والمساهمات العينية المستلمة خلال العام.

246 يرجى ملاحظة أنه تم تعديل مسميات فئات المانحين وتصنيف المانحين في استراتيجية تعبئة الموارد 2019-2021. انظروا الملحق 1 لاستراتيجية تعبئة الموارد 2019-2021 للاطلاع على قائمة بالمانحين حسب كل فئة.

https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/rms_2019-2021_eng_final_10292019.pdf

يشتمل الشركاء التقليديون على كل من الأردن وإسبانيا وأستراليا وألمانيا وإيرلندا وإيطاليا وبلجيكا وتركيا والدنمارك ودولة فلسطين وسوريا والسويد وسويسرا وفرنسا وفنلندا وكندا ولبنان ولوكسمبرج والمملكة المتحدة والنرويج والنمسا وهولندا واليابان والاتحاد الأوروبي.

247 يتضمن الشركاء الإقليميون الإمارات العربية المتحدة والبحرين والسعودية وعمان وقطر والكويت والبنك الإسلامي للتنمية وبيت الزكاة - الكويت ومركز سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمات غير حكومية أخرى.

248 يتكون المانحون المستجودون من كل من الاتحاد الروسي وإستونيا وأفغانستان وإندونيسيا وإيسلندا وباكستان والبرتغال وبروناي وبنغلاديش وبولندا وتايلاند والتشيك وتشيلي ورومانيا وسلوفاكيا وسلوفينيا والصين وغويانا والفلبين وقبرص وكازاخستان والكرسي الرسولي وكوريا الجنوبية ولبنان وليشتنشتاين والمالديف ومالطا وماليزيا والمكسيك وموناكو ونيوزيلندا والهند واليونان.

249 بالإضافة إلى مصادر الدخل المذكورة، تم تلقي 8.2% من التمويل المستلم عبر جميع البوابات من الميزانية الأساسية للأمم المتحدة ومن خلال مساهمات من كيانات أخرى للأمم المتحدة.

250 يرجى ملاحظة أن خط الأساس يتعلق بالمؤشر «المانحون التقليديون المشاركون» في تقرير العمل السنوي لتقليل متطلبات التبليغ عن مساهمات محددة» الذي كان مدرجاً في استراتيجية تعبئة الموارد 2016-2018. أما المؤشر الجديد في الفترة 2019-2021 فيشمل جميع المانحين.

251 الدخل الذي تم حشدته في عام 2020 يتضمن جميع الاتفاقات الموقعة مع المانحين والتمويل المخصص في عام 2020، بما في ذلك الدعم من الأمانة العامة للأمم المتحدة للموظفين الدوليين والمساهمات العينية المستلمة خلال العام.

252 في استراتيجية تعبئة الموارد 2016-2018، تم تعريف المصادر المتنوعة على أنها جميع مصادر الدخل باستثناء فئة المانحين التقليديين. وقد تم تضيق هذا التعريف في استراتيجية 2019-2021، وانعكس ذلك على خط الأساس.

253 ضمن استراتيجية تعبئة الموارد 2016-2018، أشار هذا المؤشر إلى حصة الشراكات مع القطاع الخاص في دخل ميزانية البرامج والنداءات الطارئة. في دخل ميزانية البرامج والنداءات الطارئة.

254 النتيجة المتعلقة بالقطاع الخاص تستثني 5.9 مليون دولار تم تلقيها من الحكومات الإقليمية في إسبانيا كجزء من إيرادات اللجنة الوطنية الإسبانية للأوتروا.

255 غايات العام 2020 لكل من (1) عدد المشاهدات على قناة الأوتروا على يوتيوب، (2) وعدد المتابعين لمنصات الأوتروا على وسائل التواصل الاجتماعي تم تعديلها لتعكس التغييرات التي أجريت على هذين المؤشرين.

256 جرى الإبلاغ عن عدد المشاهدات على قناة الأوتروا على يوتيوب في عامي 2018 و2019 على شكل إحصاءات تراكمية. وقد تم تعديل هذا المؤشر بالنسبة لعام 2020 لكي يعكس العدد السنوي من المشاهدات في عام 2020 فقط.

257 في عامي 2018 و2019، أبلغ هذا المؤشر عن «عدد الأشخاص المشاركين من خلال منصات الأوتروا على وسائل التواصل الاجتماعي». إلا أنه نظراً لعدم إمكانية تحديد هذا العدد بدقة، تم تغيير هذا المؤشر في عام 2020 ليصبح عدد المتابعين لمنصات الأوتروا على وسائل التواصل الاجتماعي.



unrwa
الأونروا

دائرة التخطيط
الأونروا - عمان
العنوان البريدي: ص.ب: ١٤٠١٥٧، عمان ١١٨١٤
الأردن
هـ: ٥٨٠٢٥١٢ (٦ ٩٦٢ +)

department of planning
unrwa headquarters - amman
po box 140157, amman 11814
jordan

t: (+962 6) 580 2512

www.unrwa.org

united nations relief and works agency
for palestine refugees in the near east

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى