أزمة سوريا الإقليمية

النداء الطارئ ٢٠١٦

النداء الطارئ لسنة ٢٠١٦ بخصوص أزمة سوريا الإقليمية

© ٢٠١٦، الأونروا

عن الأونروا

الأونروا هي وكالة تابعة للأمم المتحدة تأسست من قبل الجمعية العامة في عام 1949 وتوكل إليها مهمة تقديم المساعدة والحماية لحوالي خمسة ملايين لاجئ من فلسطين مسجلين لديها. وتقتضي رسالتها مساعدة لاجئي فلسطين في الأردن ولبنان وسوريا والضفة الغربية وقطاع غزة على تحقيق كامل إمكاناتهم في مجال التنمية الإنسانية إلى أن يتم التوصل إلى حل عادل لمحنتهم. تشمل خدمات الأونروا التعليم، والرعاية الصحية، والإغاثة والخدمات الاجتماعية، والبنية التحتية وتحسين المخيمات، والتمويل الصغير.

الرئاسة – عمان

عمان، الأردن

هاتف: ٢٥٠١ ٥٨٠ (٦) ٩٦٢+

www.unrwa.org

صورة الغلاف: الحسينية، آب/أغسطس ٢٠١٥. © ٢٠١٥ الأونروا، تصوير: تغريد محمد

جدول المحتويات

تمهيد من المفوض العام ..... ث
ملخص تنفيذي ٢
سوريا: السياق وتحليل الاحتياجات ٧
سوريا: افتراضات التخطيط ٨
سوريا: التدخلات الخاصة بكل قطاع ٩
لبنان: السياق وتحليل الاحتياجات ١٨
لبنان: افتراضات التخطيط ١٩
لبنان: التدخلات الخاصة بكل قطاع ٢٠
الأردن: السياق وتحليل الاحتياجات ٢٩
الأردن: افتراضات التخطيط ٢٩
الأردن: التدخلات الخاصة بكل قطاع ٣٠
الاستجابة الإقليمية ٣٧
الملحق رقم ١: سجل المخاطر للاستجابة لأزمة سوريا الإقليمية – ٢٠١٦ ..... ٤٠

تمهيد من المفوض العام

بحلول شهر آذار/مارس ٢٠١٦، ستكون قد انقضت خمس سنوات منذ بداية النزاع الدائر في سوريا. وفيما تشتد وتيرة النزاع المسلح على عدد من خطوط المواجهة، يتواصل إهدار قيمة حياة المدنيين على نطاق واسع، مما يؤدي إلى تعمق الاحتياجات الإنسانية واحتياجات الحماية. هناك أكثر من ٤,٢ مليون شخص تم تسجيلهم كلاجئين في البلدان المجاورة، ويقدر أن ٦,٥ مليون شخص قد نزحوا عن أماكن سكناهم إلى مواقع أخرى داخل سوريا.

في خضم إراقة الدماء والدمار الجاري، كان اللاجئون الفلسطينيون المسجلون لدى الأونروا في سوريا، ومجموعهم ٥٦٠ ألفاً، من بين الفئات الأشد تضرراً. فمئات الآلاف منهم يعانون من التهجير المتواصل والمتكرر، فيما لا يزال الآلاف محصورين في اليرموك وخان الشيح في مناطق يسودها قتال نشط، وفي ظروف من المعاناة التي لا يمكن تخيلها. وأولئك الذين تمكنوا من النزوح إلى الأردن ولبنان يعيشون في أوضاع هشة ومتقلقلة للغاية، ويضطرون للعيش على المعونات الإنسانية. وفيما هم يواجهون الإحساس باليأس والخوف، والذي يتفاقم في غياب حل لقضية عدم امتلاكهم لجنسية كفلسطينيين، فإن العديدين منهم يلتحقون بركب اللاجئين النازحين داخل المنطقة أو المتجهين إلى أوروبا عبر البحر في رحلات محفوفة بالمخاطر في الكثير من الأحيان.

تقوم الأونروا بدور حاسم، أكثر من أي وقت مضى، في مد اللاجئين الفلسطينيين في سوريا ولبنان والأردن بحبل النجاة. إن بنيتنا التحتية وأصولنا، وقبل كل شيء تفاني موظفينا المبهر، يمكنوننا من الاستجابة بسرعة وفاعلية للاحتياجات التي لا تنفك تتزايد. فمنذ أن بدأ النزاع في سنة ٢٠١١، قمنا بتنفيذ برامج إنسانية جديدة ومبتكرة لإنقاذ الأرواح والحفاظ على كرامة المجتمعات المتضررة. كما عملنا على تكييف البرامج الإنمائية القائمة مع الواقع الجديد الذي أوجده النزاع. فعلى سبيل المثال، أصبح برنامج الوكالة للمساعدات النقدية الإنسانية في سوريا الآن أحد أكبر البرامج من هذا القبيل في أي مكان في العالم، فيما أن مواد التعلم عن بعد التي قمنا بإعدادها تدعم الاستمرار في تعليم ملايين الأطفال السوريين والفلسطينيين.

لقد كان لهذا ثمنه. فمع تقديرنا للشجاعة والمثابرة التي يبديها طاقمنا المكون من أربعة آلاف موظف في سوريا، نحن أيضاً نحيي ذكرى ١٤ زميلاً قضوا نحبهم أثناء النزاع. كما أن الموظفين المفقودين أو المحتجزين، وعددهم ٢٧، لا يزالون يشكلون باعث قلق شديد بالنسبة للوكالة.

إن قدرتنا على الاستجابة إلى الاحتياجات المتنامية للاجئين الفلسطينيين المتضررين من النزاع في سوريا تعتمد على سخاء المانحين والحكومات المضيفة على السواء. ونحن نحض المانحين على المحافظة على هذا الدعم وزيادته في سنة ٢٠١٦ من أجل تخفيف أسوأ التأثيرات الإنسانية للنزاع، وتحسين حماية المدنيين، والحيلولة دون تفاقم المعاناة.

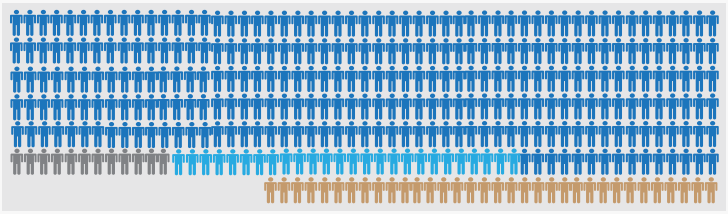
نحن نواصل مناشدة جميع أطراف النزاع في سوريا لأن يعملوا على التوصل إلى حل عبر التفاوض، ويضعوا حداً للعنف والدمار وانتهاكات الحقوق الواسعة الانتشار. فطالما بقيت هذه الخطوات غائبة، لن تتوقف المعاناة والاحتياجات الإنسانية للفلسطينيين - والآخرين - المتضررين من النزاع عن النمو.

بيير كراينبول

المفوض العام للأونروا

أزمة سوريا الإقليمية – ٢٠١٦

اللاجئون الفلسطينيون المسجلون لدى الأونروا في سوريا - ٥٦٠ ألف
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا الذين نزحوا خارج المنطقة - ٥٠ ألف



سوريا: ٤٥٠ ألف لاجئ فلسطيني

- ٪٦٠ من اللاجئين نازحون داخليون
- ٪٩٥ من اللاجئين يفتقرون للأمن الغذائي
- ٪٩٥ من اللاجئين بحاجة إلى مساعدات إنسانية متواصلة

٪٥٠ إناث
٪٥٠ ذكور
٪٣١ أطفال

استجابتنا

الأونروا هي الجهة الرئيسية التي تقدم المساعدات الإنسانية للغالبية العظمى من أسر اللاجئين الفلسطينيين لتلبية الحد الأدنى من احتياجاتهم

ستظل خدمات الأونروا الصحية والتعليمية ركائز محورية لدعم قدرات اللاجئين الفلسطينيين على الصمود والتحمل في سوريا

ستحتفظ الأونروا بالقدرات لنشر فرق طوارئ في مناطق القتال النشط والتهجير

ما المبلغ الذي نطلبه؟ **٣٢٨,٩٥٢,٧٧٢ US$**

لبنان: ٤٢ ألف لاجئ فلسطيني من سوريا

- ٪٥٠ من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا يقيمون في مخيمات
- ٪٩٠ منهم فقراء
- ٪٩٥ منهم يقدر أنهم يفتقرون إلى الأمن الغذائي

٪٥١ إناث
٪٤٩ ذكور
٪٤١ أطفال

استجابتنا

الأونروا هي الجهة الرئيسية التي تقدم الخدمات والمساعدات الإنسانية للاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان

الحماية والدعم القانوني الميداني لحالات الحماية الفردية لمساعدتهم على فهم حقوقهم، بما فيها الإقامة القانونية

مناصرة عالية المستوى للحماية والإقامة القانونية للاجئين الفلسطينيين من سوريا

ما المبلغ الذي نطلبه؟ **٦٣,٠٨١,٥٢٣ US$**

الأردن: ١٨ ألف لاجئ فلسطيني من سوريا

- ٪١٠٠ من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا بحاجة لمساعدة في التأهب للشتاء
- ٪٢٥ من أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا تعيلها نساء
- ٪٨٠ منهم لا يزالون معتمدين على الأونروا في تأمين المساعدات الإنسانية

٪٥١ إناث
٪٤٩ ذكور
٪٤١ أطفال

استجابتنا

ستواصل الأونروا تقديم المساعدات الموجهة وإتاحة الوصول إلى الخدمات الأساسية

مناصرة عالية المستوى لدى الأردن من أجل منح الوصول المؤقت والحماية للاجئين الفلسطينيين من سوريا

ستعتمد الأونروا آليات محسنة للاستهداف وتوزيع المساعدات بحيث تعطى الأولوية للاحتياجات الإنسانية

ما المبلغ الذي نطلبه؟ **١٧,١٦٦,٤٨٧ US$**

ملخص تنفيذي

يقدر أن ١٨ ألف شخص لا يزالون يعيشون في اليرموك في أوضاع من الضائقة غير المحتملة، وهم منذ أواخر سنة ٢٠١٤ لا يملكون أية إمدادات موثوقة من مياه الشرب أو الكهرباء. © ٢٠١٥، الأونروا. تصوير آلاء مسعود

شهد النزاع في سوريا اشتداداً خلال سنة ٢٠١٥، مسبباً تصاعد الاحتياجات للمساعدات الإنسانية والحماية في أوساط أعداد متزايدة من الفئات السكانية الضعيفة. ولا تزال التجمعات السكانية المتضررة تعاني من انتهاكات خطيرة للقانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان نتيجة للاعتداءات على المدنيين والبنية التحتية المدنية بدون تمييز وعلى نطاق واسع. وتتزايد أعداد الناس الذين يضطرون للنزوح إلى مواقع أخرى داخل سوريا أو إلى البلدان المجاورة أو إلى أماكن أبعد من ذلك. ويظل الاقتصاد السوري يعاني من أزمة عميقة نتيجة التدمير المتكرر لبنيته التحتية ومؤسساته ورأسماله المادي والبشري. كما يتفاقم الوضع بسبب الارتفاعات الحادة في الأسعار، وتصاعد التضخم، والارتفاع الشديد في معدلات البطالة، فيما أن آليات التدبر قد استنفدت جميع إمكاناتها.

لا يزال اللاجئون الفلسطينيون معرضين للخطر بشكل خاص، وقد تضرروا من النزاع بقدر أشد من سواهم بسبب قربهم من مناطق الصراع داخل سوريا، وارتفاع معدلات الفقر بينهم، والوضع القانوني الهش لأولئك الذين اضطروا للنزوح إلى لبنان والأردن. يقدر أن ٤٥٠ ألفاً من أصل ٥٦٠ ألف لاجئ مسجل لدى الأونروا في سوريا لا يزالون داخل البلاد، حيث أن أكثر من ثلثيهم (٢٨٠ ألفاً) أصبحوا في عداد النازحين الداخليين، فيما أن حوالي ٩٥ بالمائة منهم (٤٣٠ ألف شخص) في حاجة إلى مساعدات إنسانية مستمرة. يشمل هذا العدد عشرات الآلاف من الفلسطينيين المحصورين في مناطق القتال النشط، مثل اليرموك وخان الشيح في دمشق أو مزيريب وجلين في درعا، حيث تفرض قيود شديدة للغاية على إمكانيات الوصول إلى المساعدات الإنسانية.

من بين الذين اضطروا إلى اللجوء مرة ثانية، نزح ٤٢ ألفاً إلى لبنان وأكثر من ١٧ ألفاً إلى الأردن. وتعيش غالبيتهم العظمى في أوضاع هشة وهامشية، حيث لا يستطيعون تأمين مكانة قانونية سليمة أو الوصول إلى إجراءات التسجيل المدني والخدمات الاجتماعية الأساسية. وهم يعتمدون على الأونروا إلى حد كبير في تلبية أبسط احتياجات الكفاف، بما فيها الغذاء والمأوى، إلى جانب التعليم الأساسي والرعاية الصحية.

لا تزال الأونروا في سوريا ولبنان والأردن هي الجهة الرئيسية التي تزود اللاجئين الفلسطينيين بالخدمات الأساسية والمساعدات الإنسانية. وقد تمكنت الوكالة بفضل هياكلها وقنوات إمداداتها وطواقم عملها القائمة من قبل من تقديم استجابة فعالة للأزمة، من خلال إجراء توسع سريع في العمليات الإنسانية وتكييف برامج التنمية لكي تلبي الاحتياجات المتغيرة.

بسبب تدهور الأوضاع داخل سوريا والفترة المطولة لنزوح اللاجئين الفلسطينيين إلى لبنان والأردن، يصبح حبل النجاة الحاسم الذي تمده الأونروا مطلوباً أكثر من أي وقت مضى. ستحتاج الأونروا في سنة ٢٠١٦ لتأمين ٤١٤ مليون دولار أمريكي لتلبية الحد الأدنى من الاحتياجات الإنسانية للاجئين الفلسطينيين المتضررين من النزاع في المنطقة. وستسترشد استجابة الوكالة الإنسانية بالأولويات الاستراتيجية الآتية:

- **الحفاظ على قدرات الصمود والتحمل لدى الأسر المهددة من خلال تقديم المساعدات الإنسانية** على شكل مساعدات نقدية وغذائية ومواد إغاثة.
- **توفير إطار حماية للاجئين الفلسطينيين والمساعدة في تخفيف ضعفهم** عن طريق الحفاظ على قدرتهم على الوصول إلى الخدمات الأساسية، ومنها التعليم والصحة والمياه والصرف الصحي والنظافة وسبل كسب العيش، وتعزيز احترام القانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان.
- **تعزيز قدرات العمل الإنساني وتحسين تنسيقه وإدارته** من أجل تحسين الفعالية والكفاءة في تنفيذ برامج الطوارئ.

إن الأنشطة التي تصفها هذه الخطة متوافقة مع الأولويات والتدخلات الواردة في خطة الاستجابة الإنسانية لسوريا لسنة ٢٠١٦ والخطة الإقليمية للاجئين وقدرات الصمود للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧. وسيتم تعزيزها بواسطة العمليات الجارية التي تمولها ميزانية الوكالة الاعتيادية، ولا سيما في مجالات التعليم والصحة.

أزمة سوريا الإقليمية – ٢٠١٦

المساعدات الغذائية
توزيع طرود غذائية فصلية على ٤٣٠ ألف فلسطيني في سوريا بما يغطي ثلث الاحتياجات الحرارية والغذائية اليومية.

المساعدات النقدية
تقديم مساعدات نقدية إلى ٤٣٠ ألف فلسطيني في سوريا، و ٤٢ ألف لاجئ فلسطيني من سوريا في لبنان و ١٤ ألف في الأردن لتلبية احتياجات متنوعة.

سبل كسب العيش
قروض تمويل صغير لصالح ٤٠ ألف لاجئ فلسطيني ومواطن سوري في سنة ٢٠١٦، في المناطق التي يجري فيها أنشطة اقتصادية، تدريب مهني لأكثر من ٢٥٠٠ شاب وشابة فلسطينية في سوريا ولبنان والأردن.

الحماية
مساعدات موجهة إلى جميع اللاجئين الفلسطينيين الذين يحدد أنهم يواجهون مخاطر على الحماية، ومناصرة مستمرة من أجل احترام القانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان.

الصحة
١١ نقطة صحية طارئة في سوريا وتأمين الوصول لجميع اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن ولبنان. تقديم الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية لأكثر من ٢٠ ألف لاجئ فلسطيني من سوريا.

التعليم
استمرار الوصول إلى التعليم لأكثر من ٤٣ ألف فلسطيني في سوريا وحوالي ٦ آلاف في لبنان وحوالي ١٨٠٠ في الأردن.

الإصلاحات والصيانة
تأهيل وصيانة ٢١٩ منشأة متضررة من النزاع في سوريا، بما يشمل ١٨ مركزاً للإيواء الجماعي.

المياه والصرف الصحي والنظافة
مياه مأمونة وخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة لأكثر من ١٠٠ ألف فلسطيني في المخيمات في سوريا ولبنان وللاجئين في مراكز الإيواء الجماعي التي تديرها الأونروا.

المواد غير الغذائية
٢٨٠ ألف مادة إغاثة أساسية للفلسطينيين في سوريا، بما يشمل لوازم الفراش وأدوات المطبخ.

المأوى
دعم ما يصل إلى ٩ آلاف لاجئ في مراكز الإيواء الجماعي في سوريا.

متطلبات التمويل (بالدولار الأمريكي)

التدخلات البرامجية	سوريا	لبنان	الأردن	المنطقة	المجموع
المساعدات النقدية لتلبية الاحتياجات الأساسية، بما فيها الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية	٢٠٠,٣٧١,٠٤٥	٣٨,٣٦٦,٥٥٥	١٤,٤٧٧,٦٩١	١,٠٠٠,٠٠٠	٢٥٤,٢١٥,٢٩١
المواد غير الغذائية	١١,٧٠٣,٦٦٧	٠	٠	٠	١١,٧٠٣,٦٦٧
المساعدات الغذائية	٥٨,٤٤٨,٤٣٨	٠	٠	٠	٥٨,٤٤٨,٤٣٨
سبل كسب الرزق (بما يشمل التماسك الاجتماعي بالنسبة للبنان)	٣,٢٧٩,٠٢٩	٣,٤٣٦,٢٥٨	٠	٠	٦,٧١٥,٢٨٧
الصحة الطارئة	٦,٢٢٥,١٥٢	٦,٥٤٧,٥٥٧	٥٠٢,١٣٠	٤٠٠,٠٠٠	١٣,٦٧٥,٨٣٩
التعليم الطارئ	١٦,٠٥٧,٠٠٠	٨,١٣٧,٤٤٤	١,١٥٩,٤٥٠	٤٠٠,٠٠٠	٢٦,٢٥٣,٨٩٤
المأوى	٠	٠	٠	٢٠٠,٠٠٠	٢٠٠,٠٠٠
الحماية	١,٠٣٧,٦٠٩	١,٧٧٩,٠٥٥	٢٩٩,١٠١	٣٠٠,٠٠٠	٣,٤١٥,٧٦٥
الصحة البيئية	١٣,٥٣٢,١٤٣	٣,٨٨٦,٢١٧	٠	٠	١٧,٤١٨,٣٦٠
السلامة والأمن	١,٥٥٤,٠٠٠	٣٥٠,٠٠٠	١٩,٨١٤	٩٠٠,٠٠٠	٢,٨٢٣,٨١٤
دعم القدرات الاستيعابية والإدارة	١٣,٩٦٩,١٨٩	٥٧٨,٤٣٧	٢٠٧,٨٠١	١,٥٠٠,٠٠٠	١٦,٢٥٥,٤٢٧
الإصلاحات الطارئة والصيانة لمنشآت الأونروا	٢,٧٧٥,٠٠٠	٠	٠	٠	٢,٧٧٥,٠٠٠
المجموع	٣٢٨,٩٥٢,٧٧٢	٦٣,٠٨١,٥٢٣	١٧,١٦٦,٤٨٧	٤,٧٠٠,٠٠٠	٤١٣,٩٠٠,٧٨٢

أزمة سوريا الإقليمية - ٢٠١٦

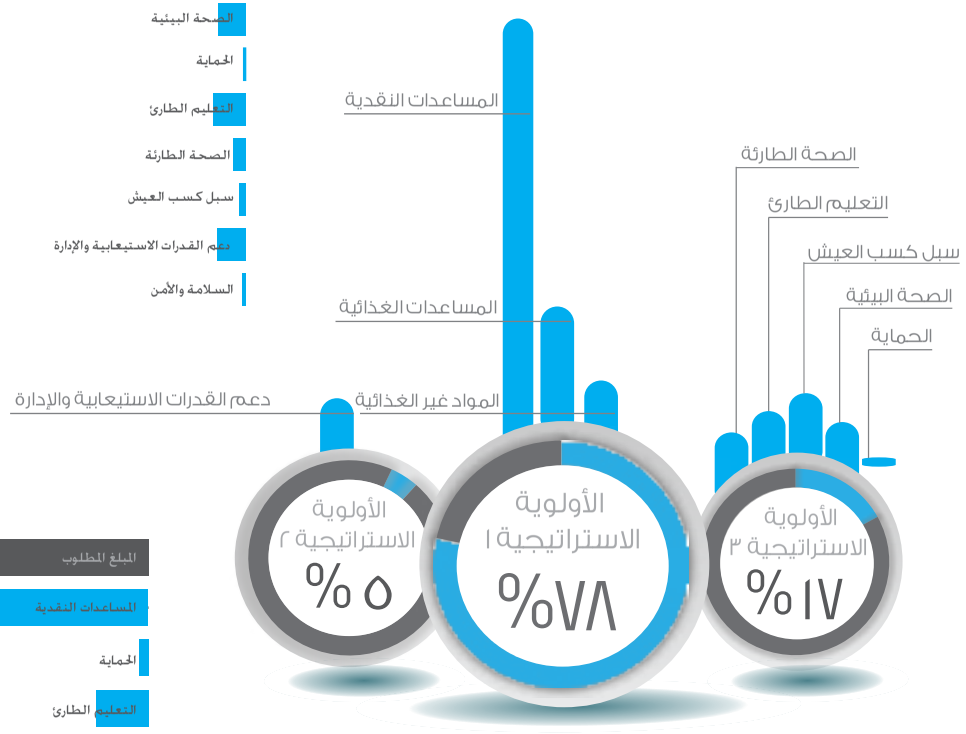
ملخص التمويل

سوريا

المبلغ المطلوب	US$ ٣٢٨,٩٥٢,٧٧٢
المساعدات النقدية	US$ ٢٠٠,٣٧١,٠٤٥
المواد غير الغذائية	US$ ١١,٧٠٣,٦٦٧
المساعدات الغذائية	US$ ٥٨,٤٤٨,٤٣٨
الإصلاحات الطارئة وصيانة المنشآت	US$ ٢,٧٧٥,٠٠٠
الصحة البيئية	US$ ١٣,٥٣٢,١٤٣
الحماية	US$ ١,٠٣٧,٦٠٩
التعليم الطارئ	US$ ١٦,٠٥٧,٠٠٠
الصحة الطارئة	US$ ٦,٢٢٥,٦٥٢
سبل كسب العيش	US$ ٣,٢٧٩,٠٢٩
دعم القدرات الاستيعابية والإدارة	US$ ١٣,٩٦٩,١٨٩
السلامة والأمن	US$ ١,٥٥٤,٠٠٠

لبنان

المبلغ المطلوب	US$ ٦٣,٠٨١,٥٢٣
المساعدات النقدية	US$ ٣٨,٣٦٦,٥٥٥
الصحة البيئية	US$ ٣,٨٨٦,٢١٧
الحماية	US$ ١,٧٧٩,٠٥٥
التعليم الطارئ	US$ ٨,١٣٧,٤٤٤
الصحة الطارئة	US$ ٦,٥٤٧,٥٥٧
سبل كسب العيش	US$ ٣,٤٣٦,٢٥٨
دعم القدرات الاستيعابية والإدارة	US$ ٥٧٨,٤٣٧
السلامة والأمن	US$ ٣٥٠,٠٠٠



الأردن

المبلغ المطلوب	US$ ١٧,١٦٦,٤٨٧
المساعدات النقدية	US$ ١٤,٤٧٧,٦٩١
الحماية	US$ ٢٩٩,١٠١
التعليم الطارئ	US$ ١,٦٥٩,٤٥٠
الصحة الطارئة	US$ ٥٠٢,٦٣٠
دعم القدرات الاستيعابية والإدارة	US$ ٢٠٧,٨٠١
السلامة والأمن	US$ ١٩,٨١٤

المنطقة

المبلغ المطلوب	US$ ٤,٧٠٠,٠٠٠
المساعدات النقدية	US$ ١,٠٠٠,٠٠٠
المأوى	US$ ٢٠٠,٠٠٠
الحماية	US$ ٣٠٠,٠٠٠
التعليم الطارئ	US$ ٤٠٠,٠٠٠
الصحة الطارئة	US$ ٤٠٠,٠٠٠
دعم القدرات الاستيعابية والإدارة	US$ ١,٥٠٠,٠٠٠
السلامة والأمن	US$ ٩٠٠,٠٠٠

US$ ٤١٣,٩٠٠,٧٨٢

مجموع الموازنة المطلوبة لسنة ٢٠١٦

سوريا: السياق وتحليل الاحتياجات

اشتدت حدة النزاع المسلح في سوريا بقدر ملموس في سنة ٢٠١٥، مما سبب احتياجات إنسانية عميقة وسريعة النمو لدى حوالي ٤٥٠ ألف لاجئ فلسطيني في البلاد. يشكل هؤلاء فئة سكانية شديدة الضعف ومعرضة لأشد تأثيرات النزاع المسلح. وعلى غرار السنوات السابقة، اتصف النزاع باستخدام الأسلحة الثقيلة والأسلحة العشوائية الأثر، بما في ذلك في مناطق مدنية، إلى جانب انتهاكات أخرى للقانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان، مما أدى إلى تهجير داخلي لأكثر من ٦٠ بالمائة (٢٨٠ ألف شخص) من اللاجئين الفلسطينيين في سوريا، وترك أكثر من ٩٥ بالمائة منهم في حاجة مستمرة للمساعدات الإنسانية. ومع التصاعد الحاد في تكلفة السلع الأساسية والإيجار، جنباً إلى جنب مع التضخم السريع والارتفاع الشديد للغاية في معدلات البطالة، فإن غالبية عظمى من اللاجئين الفلسطينيين في سوريا يكافحون في تأمين الغذاء والمأوى لأنفسهم. ولا يزال عشرات الآلاف محصورين في مناطق القتال النشط، مثل اليرموك وخان الشيح في ريف دمشق أو مزيريب وجلين في محافظة درعا الجنوبية، حيث تفرض قيود شديدة للغاية على إمكانيات الوصول إلى المساعدات الإنسانية.

من المتوقع أن تشهد سنة ٢٠١٦ تصاعداً في أثر الأزمة على اللاجئين الفلسطينيين. فقد استنفدت هذه الفئة السكانية المهددة ما لديها من آليات التحمل والتكيف، مما يعني أن الغالبية العظمى من الأسر أصبحت تعتمد على مساعدات الأونروا في تلبية الحد الأدنى من احتياجاتها. وتقدر الأونروا، بناءً على التقييمات والرصد المنتظم، أن ما لا يقل عن ٤٣٠ ألفاً من أصل ٤٥٠ ألف لاجئ فلسطيني في سوريا سيظلون في حاجة إلى الدعم الإنساني على شكل مساعدات نقدية طارئة، وغذاء، ومواد غير غذائية، ومياه وصرف صحي ونظافة، ومراكز إيواء جماعي، وحماية. إن الأونروا لا تزال تحتفظ بقدرات تشغيلية سريعة الاستجابة ومبتكرة من أجل دعم هذه الاحتياجات من خلال ٤،٠٠٠ موظف وما يصل إلى ٢١٩ مرفقاً في مختلف أنحاء سوريا. مع ذلك، ما لم يتم الحفاظ على التمويل الإنساني وزيادته في سنة ٢٠١٦، سيواجه مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في سوريا تهديدات متسارعة وغير محتملة تطال رفاههم.

فيما يتخطى عمليات الاستجابة الطارئة، ستظل خدمات الصحة والتعليم تشكل ركيزة محورية في الدعم الذي تقدمه الأونروا لتعزيز قدرات الصمود لدى اللاجئين الفلسطينيين في سوريا. يلتحق أكثر من ٤٣ ألف طفل لاجئ فلسطيني في مدارس الأونروا في السنة الدراسية ٢٠١٥/٢٠١٦. ولا تزال مدارس الأونروا العاملة والتعليم النوعي الذي تقدمه تشكل مصدراً حيوياً للاستقرار في سياق النزاع المسلح المشتد الذي يعرض الأطفال إلى مخاطر بدنية ونفسية-اجتماعية شديدة الوطأة. إن مواصلة الاستثمار والابتكار في تقديم خدمات تعليمية ذات جودة، من خلال مزيج من التعليم المباشر ومواد التعلم الذاتي، ستتيح لأطفال اللاجئين الفلسطينيين أن يواصلوا التعلم على الرغم من الأزمة. كما ستستمر الأونروا كذلك في تقوية الخدمات الصحية من أجل الاستجابة لاحتياجات اللاجئين الفلسطينيين فيما هم يدخلون في السنة السادسة من الأزمة. يعمل حالياً ١٦ مركزاً صحياً للأونروا في أنحاء مختلفة من سوريا، إلى جانب ١١ نقطة صحية تم افتتاحها في مناطق تستضيف أعداداً كبيرة من اللاجئين الفلسطينيين المهجرين. وستحافظ الأونروا على القدرات اللازمة لنشر طواقم صحية طارئة في مناطق القتال النشط والتهجير، مثل اليرموك والمناطق المحيطة به، في حال حدوث أزمات محلية النطاق.

سوريا: افتراضات التخطيط

إن الصراع المسلح في سوريا متحرك ومكثف وغير خاضع للتنبؤ في طبيعته، ويفرض تحديات شديدة أمام تقديم الخدمات الاعتيادية والمساعدات الطارئة. استجابة إلى هذه البيئة المتقلبة، تتوخى الأونروا المرونة والحركة والابتكار في تقديم الخدمات. وستزداد أهمية هذه الخصائص في سنة ٢٠١٦ أكثر من أي وقت مضى، فيما تتزايد ضراوة النزاع وشدة تأثيراته الإنسانية. ترتكز استجابة الوكالة إلى افتراضات التخطيط التالية:

- **استمرار الصراع المسلح واستمرار شدته في مختلف أنحاء سوريا**. ستتواصل المواجهات المسلحة في مختلف أنحاء سوريا على المدى القريب إلى المتوسط، في حين أن أجزاء مختلفة من البلاد ستعاني من فترات من اشتداد حدة النزاع المسلح من وقت إلى آخر.
- **ارتفاع مستويات التهجير والاحتياجات الإنسانية**. فيما يتعرض أكثر من ٦٠ بالمائة من السكان للنزوح الداخلي، فإن أغلب اللاجئين الفلسطينيين في سوريا قد فقدوا مساكنهم وأصولهم ومدخراتهم، مما ترك ٩٥ بالمائة منهم معتمدين على مساعدات الأونروا.
- **تعمق الانكماش الاقتصادي وارتفاع تكاليف المعيشة**. في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤، بلغ معدل البطالة في سوريا ٥٨ بالمائة. ويتوقع أن يرتفع إلى ٦٨ بالمائة مع نهاية سنة ٢٠١٥. كما ارتفعت تكاليف السلع الأساسية بشكل حاد منذ بداية النزاع، مما أدى إلى تزايد الاعتماد على المساعدات الإنسانية. وما لم يستمر تقديم المساعدات، سيفتقر العديد من اللاجئين الفلسطينيين للدخل أو الأصول اللازمة من أجل البقاء على قيد الحياة في سوريا.
- **تباين في سياق العمليات، مع وجود خليط من التحديات أمام العمل الإنساني والتنموي**. في سنة ٢٠١٥، أتاح الوضع في الحسينية في دمشق لسكانها السوريين والفلسطينيين المهجرين أن يرجعوا، وأتاح للأونروا أن تستأنف تقديم خدماتها. إلا أن مناطق أخرى، مثل اليرموك ودرعا، شهدت اندلاع النزاع المسلح بصورة شديدة ومتكررة، فيما بقيت مخيمات حمص واللاذقية بعيدة عن الأثر المباشر للنزاع المسلح. من المرجح أن يستمر هذا النمط المختلط، مما يستدعي من الأونروا أن تحافظ على القدرة على التكيف والمرونة للاستجابة إلى الاحتياجات الجديدة والناشئة في المجال الإنساني وفي مجال التنمية الإنسانية.
- **بقاء التهجير المتجدد يمثل خطراً قائماً بالنسبة للاجئين الفلسطينيين**. منذ أوائل سنة ٢٠١٤، لم يتعرض اللاجئون الفلسطينيون في سوريا للتهجير الداخلي الجماعي بالقدر الذي عانوا منه في سنة ٢٠١٢ وسنة ٢٠١٣. ستظل الاستجابة الإنسانية للوكالة فعالة طالما بقيت غالبية مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في سوريا، بمن فيهم أولئك الذين عانوا التهجير في السابق، تجد الأمان نسبياً في المدن الرئيسية وفيما حولها. مع ذلك، وفيما يتواصل النزاع المسلح ويهدد أماكن الأمان النسبي بشكل ثابت، فإن خطر تجدد التهجير الجماعي داخل سوريا يظل مرتفعاً، ويظل خيار البحث عن الأمان خارج سوريا يشكل فكرة جذابة بالنسبة للعديدين.

سوريا: التدخلات الخاصة بكل قطاع

رجل مسن في اليرموك، دمشق، آذار/مارس ٢٠١٥.
© ٢٠١٥ الأونروا. تصوير تغريد محمد

الأولوية الاستراتيجية رقم ١

الحفاظ على قدرات التحمل والصمود من خلال تقديم المساعدات الإنسانية.

المساعدات الغذائية الطارئة

تقديم مساعدات غذائية عينية إلى

٤٣٠,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

المساعدات النقدية الطارئة

تقديم منح نقدية طارئة إلى

٤٣٠,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

NFI المواد غير الغذائية الطارئة

تقديم مواد غير غذائية إلى

٢٨٠,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

الأولوية الاستراتيجية رقم ١: الحفاظ على قدرات التحمل والصمود من خلال تقديم المساعدات الإنسانية

المساعدات النقدية، والمواد غير الغذائية، والمعونات الغذائية

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
اللاجئون الفلسطينيون قادرون على تلبية احتياجاتهم الأساسية للحفاظ على حياتهم والتدبر مع الأزمات المفاجئة.	نسبة اللاجئين الفلسطينيين المستهدفين في سوريا الذين يستفيدون من تدخل واحد أو أكثر من مساعدات الأونروا الطارئة	٪١٠٠
المخرجات		
اللاجئون الفلسطينيون في سوريا يحصلون على مساعدات إغاثية (مساعدات غذائية، ومواد غير غذائية، ومساعدات في المأوى).	متوسط عدد الأفراد الذين يتلقون مساعدات نقدية لتأمين الغذاء والمواد غير الغذائية لكل جولة (مصنفاً حسب الجنس)	٤٣٠,٠٠٠
	متوسط عدد الأفراد الذين يتلقون مساعدات غذائية عينية لكل جولة	٤٣٠,٠٠٠
	عدد الأفراد الذين يتلقون مواد غير غذائية	٢٨٠,٠٠٠
	متوسط مدة جولات توزيع المساعدات النقدية	٨ أسابيع
	المجموع الكلي للمساعدات النقدية التي يتم توزيعها	US$ ٢٠٠,٣٧١,٠٤٥*
مراكز الإيواء الجماعي المؤقت التابعة للأونروا تساهم في حماية اللاجئين الفلسطينيين وصحتهم ورفاههم.	نسبة مراكز الإيواء الجماعي المؤقت التابعة للأونروا التي تلبي معايير الأونروا لمراكز الإيواء الطارئ (بما فيها معايير الحماية)	٪١٠٠
	عدد اللاجئين النازحين الذين يحصلون على مأوى في مرافق الأونروا	٧,٠٠٠

* هذا المبلغ يشمل الرسوم المصرفية.

في سنة ٢٠١٦، **ستظل المساعدات النقدية تشكل أهم أشكال الدعم الطارئ الذي تقدمه الأونروا** للاجئين الفلسطينيين في سوريا، لمساعدتهم في تلبية جزء من احتياجاتهم الإنسانية واحتياجات البقاء الأساسية بطريقة عالية الجدوى من حيث التكلفة وتوفر المرونة وتحافظ على الكرامة في الاختيار. أقامت الأونروا نظاماً فعالاً يدار بصرامة لتوزيع المساعدات النقدية، ويتيح هذا النظام القدرة على توزيع المنح على ما يصل إلى ٤٣٠ ألف لاجئ فلسطيني في مختلف أنحاء سوريا في فترة ثمانية أسابيع أو أقل. وفي إطار هذا النداء، تخطط الأونروا لتوزيع منح نقدية بقيمة ٣٥ دولاراً أمريكياً للفرد[١] في الشهر في سنة ٢٠١٦ على ٤٣٠ ألف مستفيد. يخطط لإجراء ست جولات من التوزيع على مدار السنة، بحيث يتم توزيع ٧٠ دولاراً للفرد في كل جولة.

تتكون منافذ توزيع المساعدات النقدية من المصارف والمؤسسات الخاصة ومكاتب الأونروا في دمشق وحلب ودرعا وحمص وحماة واللاذقية، وهي تتيح للوكالة الوصول إلى تجمعات اللاجئين الفلسطينيين في مختلف أنحاء سوريا بتكاليف إجرائية منخفضة للغاية وبأدنى قدر من المخاطر المالية. وقد خصصت الأونروا موظفين فنيين لكل من هذه المنافذ، مما يتيح للوكالة ضمان التقيد الصارم بالقواعد والأنظمة المالية. كما أن الأونروا تعمل على تحديث قاعدة بياناتها الخاصة بإدارة الطوارئ باستمرار من خلال التحقق الشخصي من المستفيدين، بما يكفل أن تقتصر الخدمة على اللاجئين الفلسطينيين الباقين في سوريا فقط.

ازداد انعدام الأمن الغذائي بقدر ملموس في سنة ٢٠١٥، حيث أن استنفاد آليات التدبر قد ترك أكثر من ٩٥ بالمائة من اللاجئين الفلسطينيين في سوريا معتمدين على الأونروا في تلبية الحد الأدنى من احتياجاتهم الغذائية. في سنة ٢٠١٦، ستواصل الأونروا تقديم **المساعدات الغذائية العينية لما يصل إلى ٤٣٠ ألف لاجئ فلسطيني**، بالإضافة إلى تقديم المساعدات النقدية المنتظمة. يتم تصميم الطرود بحيث تلبي حوالي ثلث متطلبات أسر اللاجئين الفلسطينيين من الطاقة (حوالي ٧٠٠ سعرة حرارية كبيرة للشخص في اليوم) والمغذيات الدقيقة. ستظل المساعدات الغذائية تشكل أهم الطرق المستخدمة لدعم الأسر المهددة في المناطق التي تحول الاعتبارات الأمنية فيها دون توزيع المساعدات النقدية، مثل اليرموك. كما ستقدم الأونروا وجبتين في اليوم للنازحين الذين يلتمسون المأوى في مراكز الإيواء الجماعي التي تديرها.

ستقدم الأونروا **المواد غير الغذائية العينية وأدوات المياه والصرف الصحي والنظافة للفئات الضعيفة**، بما يشمل الأشخاص ذوي الإعاقات، والنساء الحوامل والمرضعات، والأسر التي تعيلها نساء، واللاجئين في المناطق المحاصرة وتلك التي يصعب الوصول إليها، والأشخاص المقيمين في مراكز الإيواء الجماعي. بسبب الشح المستمر في الوقود وانتشار البطالة، يصبح من المهم بشكل خاص توفير المواد مثل لوازم الفراش الدافئة ومساعدات نقدية إضافية خلال الأشهر الباردة.

سيظل اللاجئون الفلسطينيون، في المناطق التي تفتقر إلى أسواق نشطة أو إلى حرية الحركة، يعتمدون على توزيع المواد العينية لتلبية الحد الأدنى من احتياجاتهم، حيثما يكون وصول المساعدات الإنسانية ممكناً. تتوقع الأونروا أن تستمر مستويات الاحتياج المرتفعة فيما يتعلق بالمواد غير الغذائية الأساسية على مدار سنة ٢٠١٦، إذ أن الانكماش الاقتصادي وارتفاع معدلات البطالة والتضخم السريع يحول دون قدرة اللاجئين الفلسطينيين المنكشفين بشكل متزايد على تلبية الحد الأدنى من احتياجاتهم. ستواصل الأونروا إدارة مراكز الإيواء الجماعي لاستضافة أكثر من ٩,٠٠٠ نازح من اللاجئين الفلسطينيين والمدنيين الآخرين في سنة ٢٠١٦.

---

١. سيتم تخفيض المبالغ المقدمة للنازحين المقيمين في مراكز الإيواء الجماعي التي تديرها الأونروا بما يعادل الوجبات والمواد غير الغذائية المقدمة لهؤلاء اللاجئين.

قبر الست، سوريا، نيسان/إبريل ٢٠١٥.
© ٢٠١٥ الأونروا، تصوير تغريد محمد

الأولوية الاستراتيجية رقم ٢

توفير إطار حماية للاجئين الفلسطينيين والمساعدة في تخفيف ضعفهم.

سبل كسب العيش

تقديم قروض التمويل الصغير إلى

٣٩,٧٥٠

لاجئاً فلسطينياً ومواطناً سورياً

الصحة الطارئة

تلبية احتياجات الرعاية الصحية لدى

٤٥٠,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

التعليم الطارئ

تقديم التعليم الأساسي إلى

٤٣,٠٠٠

طفل لاجئ فلسطيني

الحماية

تقديم خدمات الحماية والمناصرة لصالح

٤٥٠,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

الصحة البيئية

تقديم مواد وخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة إلى

٤٥٠,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

الأولوية الاستراتيجية رقم ٢: توفير إطار حماية للاجئين الفلسطينيين والمساعدة في تخفيف ضعفهم

سبل كسب العيش (التمويل الصغير، والتدريب المهني)

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
المخرجات		
اللاجئون الفلسطينيون في سوريا يحصلون على قروض الشركات الصغيرة وقروض استهلاكية لدعم مصالح الأعمال الصغيرة والأسر المعيشية.	عدد اللاجئين الفلسطينيين والمواطنين السوريين الذين يحصلون على قروض التمويل الصغير (بما يشمل النساء والشباب)	٣٩,٧٥٠
اللاجئون الفلسطينيون الشباب في سوريا يحصلون على التدريب المهني ويتلقون الدعم في التنسيب للعمل.	عدد اللاجئين الفلسطينيين الشباب الذين يكملون دورات مهنية قصيرة أو طويلة الأجل من خلال الأونروا	٢,٠٦٦
	عدد اللاجئين الفلسطينيين الشباب الذين يحصلون على توجيه مهني من خلال الأونروا	٢,٩٠٠

على الرغم من الأثر الذي أحدثه التدهور الحاد في قيمة العملة السورية، **وسعت دائرة التمويل الصغير في الأونروا محفظتها التمويلية بنسبة ٢٣٠ بالمائة في سنة ٢٠١٤**، وشكلت النساء ٣٦ بالمائة والشباب ١٦ بالمائة من المستفيدين.[٢] تواصل الأونروا تقديم القروض لدعم منشآت الأعمال والأسر الفلسطينية والسورية في المناطق التي تستقر فيها الأوضاع وحيث تتواصل الأنشطة الاقتصادية الاعتيادية وتتطور، وخاصة حيثما تتجه حركة النازحين إلى مثل هذه المناطق. بالتالي، شكل النازحون ١٥ بالمائة من مجموع المستفيدين ووصلت نسبتهم إلى ٢٦ بالمائة من المستفيدين في دمشق في سنة ٢٠١٥. افتتح البرنامج ثلاثة مكاتب إضافية في السويداء وطرطوس واللاذقية لتحل محل الفروع الواقعة في مناطق لم يعد من الممكن الوصول إليها، بما فيها اليرموك. ويعاني البرنامج الآن من نقص شديد في رأس المال ويحتاج إلى رأسمال إضافي بمقدار ٣,٥ مليون دولار لكي يواصل النمو ويلبي القدرات اللازمة لتحقيق غايات الامتداد الميداني لسنة ٢٠١٦.

تماشياً مع استراتيجية التعليم والتدريب التقني والمهني على نطاق الوكالة، تم تنفيذ مجموعة من التعديلات على مناهج التدريب التقني والمهني بناءً على مسح لسوق العمل وملاحظات مستمدة من الطلبة. نتيجة لذلك، **ارتفع معدل تشغيل طلبة التدريب التقني والمهني من ٢٠ بالمائة في سنة ٢٠١٣ إلى ٣٥ بالمائة في سنة ٢٠١٤**. إن هذا الارتفاع في معدل تشغيل خريجي التعليم والتدريب التقني والمهني في سوريا، على الرغم من النزاع والسياق الأمني المضطرب، يعد إنجازاً مميزاً. وقد تم **تكييف الدورات وافتتحت الآن مراكز فرعية في درعا وحمص، فيما يخطط لافتتاح مركز ثالث في اللاذقية** بهدف زيادة الوصول إلى الطلبة في سنة ٢٠١٦. وفقاً لهذا النداء، ستقدم الأونروا التدريب المهني إلى ٢,٠٦٦ طالباً وطالبة.

٢. كشف مسح نشرته الأونروا في سنة ٢٠١٤ أن ٤٠ بالمائة من مصالح الأعمال التي مولتها الأونروا تعرضت للنهب وأن ٣١ بالمائة منها أغلقت بشكل دائم. وواصلت ١٣ بالمائة فقط من مصالح الأعمال نشاطها في سنة ٢٠١٤.

الصحة الطارئة

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
يتخفف أثر الأزمة على الخدمات الصحية للاجئين.	عدد الاستشارات التي تدعمها الأونروا (الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية)	٩٦٠,٠٠٠
المخرجات		
اللاجئون الفلسطينيون يملكون الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية.	عدد استشارات اللاجئين الفلسطينيين في مرافق الأونروا الصحية (مصنفاً حسب الجنس)	٤٤٠,٠٠٠ للذكور ٥٢٠,٠٠٠ للإناث
	عدد مراكز الأونروا ونقاطها الصحية المتنقلة العاملة	٢٦
اللاجئون الفلسطينيون في سوريا يملكون الوصول إلى رعاية الاستشفاء (الثانوية والتخصصية).	عدد حالات الاستشفاء التي قدمتها الأونروا للمرضى من بين اللاجئين الفلسطينيين في سوريا	١٧,٠٠٠
اللاجئون الفلسطينيون في سوريا يملكون القدرة على الوصول إلى الأدوية الأساسية واللوازم الطبية.	نسبة المراكز الصحية التي لا يوجد فيها انقطاع في مخزون ١٢ مادة خاضعة للتتبع	١٠٠٪

يعتمد جميع اللاجئين الفلسطينيين في سوريا تقريباً، وعددهم ٤٥٠ ألفاً، على الأونروا لتلبية احتياجاتهم للرعاية الصحية، سواءً بشكل مباشر أو من خلال تدخلات الوكالة، وذلك بسبب مستوى الدمار الذي أصاب نظام الصحة العامة السوري. وقد ارتفعت التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات الصحية بشكل كبير في ظل شح اللوازم الطبية وخدمات الاستشفاء والارتفاع الشديد في تكلفتها.

في ظل النقص في المهنيين الصحيين المؤهلين، ستسعى الأونروا لضمان أن يبقى برنامج الصحة في سوريا مزوداً بالطواقم بالقدر الكافي. كما **ستسعى الأونروا لتمتين قدرات النقاط الصحية الإحدى عشر التي أنشئت لخدمة السكان النازحين**، من خلال تقديم مجال أوسع من الخدمات وضمان توفر مخزون من العقاقير والأدوية الأساسية. سيلزم تأمين تمويل إضافي للحفاظ على المستويات الأساسية من الخدمات في ظل ارتفاع التكاليف، وخاصة تلك المتعلقة بالأدوية واللوازم الطبية ورعاية الاستشفاء. كما ستقوي الأونروا قدرات الوصول الميداني إلى اللاجئين الفلسطينيين في مجال صحة الأم والطفل، والأمراض غير السارية، والتغطية بالتطعيم، وذلك سعياً لحماية التحسينات التي أدخلت على الصحة العامة للاجئين الفلسطينيين في الفترة السابقة للأزمة.

التعليم الطارئ

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
اللاجئون الفلسطينيون في سوريا قادرون على مواصلة تعليمهم على الرغم من النزاع والتهجير.	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين الذين يتخرجون من التعليم الأساسي	٣,٩٠٠
	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين الذين يكملون امتحانات نهاية السنة (الصفوف ١٨)	٣٩,٩٠٠
المخرجات		
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يملكون القدرة على الوصول إلى التعليم من خلال الصفوف الاعتيادية والتعويضية.	نسبة المدارس المزودة بالمعدات الكافية (أثاث، تدفئة، تجهيزات أخرى)	٪١٠٠
	عدد الأطفال في سن المدرسة الملتحقين بالصفوف الاعتيادية في مدارس الأونروا	٤٣,٠٠٠
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على الدعم النفسي-الاجتماعي.	متوسط عدد الأطفال في سن المدرسة الحاصلين على الدعم النفسي-الاجتماعي في الشهر	٧,٠٠٠
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على مواد وأنشطة تعليمية وترفيهية.	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين الذين يحصلون على مواد تعليمية وترفيهية (مواد التعلم الذاتي، أدوات العودة إلى المدرسة، أدوات الدعم النفسي-الاجتماعي/ الترفيه، القرطاسية)	٤٣,٠٠٠
	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين المشاركين في أنشطة ترفيهية أو أنشطة التعلم التعويضي	١٠,٠٠٠

تتمثل الأولوية بالنسبة للأونروا في سنة ٢٠١٦ في مواصلة إدارة التعليم لصالح أكثر من **٤٣ ألف طالب وطالب من اللاجئين الفلسطينيين الملتحقين حالياً بمدارس الأونروا في سوريا**. سيتطلب ذلك إبقاء وتدريب أكثر من ١,٧٠٠ موظف تعليمي[٣]، وصيانة المباني المدرسية وإصلاحها، وتوفير اللوازم التعليمية في الوقت اللازم.

ستقوي الأونروا أيضاً قدراتها في مجال "التعليم في أوضاع الطوارئ" من خلال **إعداد وتوفير وسائل التعلم البديل، مثل أماكن التعلم الآمنة ومواد التعلم الذاتي**، في المناطق التي تعاني من إغلاق متكرر للمدارس. ويعد الاستمرار في **تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي الملائم للأطفال الملتحقين بمدارس الأونروا أولوية بارزة** بالنظر إلى أن غالبية الأطفال في سن المدرسة منكشفون أمام العنف والضغط النفسي المتكرر. سيتم أيضاً تقديم التدريب على السلامة والأمن للكوادر التعليمية حول تخفيف مخاطر النزاع والكوارث. تم تصميم هذا التدريب بالتشارك بين شعبة السلامة والأمن ودائرة التعليم في الأونروا، وهو يزود الموظفين بالمعرفة النظرية والعملية من أجل تقوية آليات التدبر ومهارات البقاء أثناء أوضاع الطوارئ حتى تتمكن الكوادر المدرسية من حماية المدارس والطلبة وأنفسهم بشكل أفضل.

٣. يشمل ذلك تمويل استرداد تكاليف الموظفين المدرجين في ميزانية الصندوق العام الذين يعملون في أوضاع الطوارئ، إلى جانب الوظائف والمتطلبات الإضافية التي نشأت نتيجة النزاع.

الحماية

الناتج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
الناتج		
تحسن حماية الأفراد اللاجئين الفلسطينيين المهددين والمعرضين للخطر.	نسبة الأفراد الذين يتم تحديد أنهم يواجهون مخاطر على الحماية (نساء، وفتيات، وفتيان، ورجال) ويتم تزويدهم بالمساعدة	٪١٠٠
المخرجات		
تحسن استجابة الوقاية والحماية لصالح اللاجئين الفلسطينيين (الأمن الشخصي والعنف، ولا سيما العنف القائم على النوع الاجتماعي).	عدد اللاجئين الفلسطينيين الحاصلين على مشورة قانونية	٢٠٠
	عدد أفراد الطاقم في الأونروا الذين تم تدريبهم على الحماية	٤٥٠

من المتوقع أن تبقى احتياجات الحماية لدى اللاجئين الفلسطينيين في سوريا مرتفعة خلال سنة ٢٠١٦، نتيجة استمرار النزاع المسلح. ويرجح أن يظل المدنيون يواجهون مخاطر جدية على الحماية، بما في ذلك **في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين وتجمعاتهم**. كما تتعمق المسائل المتعلقة بالحماية الاجتماعية أيضاً، مع تزايد عدد **الأسر التي تعاني من آثار العنف القائم على النوع الاجتماعي، والتفكك الاجتماعي، وتعاطي العقاقير، والجريمة**.

ستسعى الأونروا لإعطاء الأولوية للتدخلات الحرجة التالية:

- **الاستمرار في تقوية برنامج موظفي الدعم المحلي وقدرات الحماية الأخرى**. تم نشر فريق موظفي الدعم المحلي مبدئياً في سنة ٢٠١٥ من خلال تعيين موظفين دوليين في المنطقة الوسطى ودمشق حتى الآن. يتولى الفريق المسؤولية عن مراقبة الحماية، وتتبع حالات الحماية وإحالتها، وتعميم الحماية، وتقديم الاستجابة البرامجية، وبناء القدرات، ورصد الحيادية، وتقديم الدعم الطارئ. في سنة ٢٠١٦، سيتم توسيع هذا الفريق، من خلال تشكيل فرق لموظفي الدعم المحلي في كل منطقة تعمل فيها الوكالة حيثما يسمح الوضع الأمني بذلك. سيعمل الفريق عن قرب مع الموظفين الميدانيين لتحديد قضايا الحماية ومعالجتها أثناء التخطيط لعمل الوكالة في سوريا وأثناء تنفيذه.
- ستواصل الأونروا صيانة حيادية عملياتها، ودعم الاستجابات التشغيلية، وتعميم الحماية من خلال مكتب دعم العمليات. وسيساهم فريق موظفي الدعم المحلي، من خلال التدريب ودعم البرامج والتفاعل مع مختلف الأطراف ذات الشأن، في تعزيز فهم مبادئ الحماية والحيادية والعمل الإنساني وتحسين تطبيقها العملي.
- **استمرار أنشطة الحماية التي تدار بواسطة البرامج الاعتيادية**، بالتركيز على فئات المخاطرة العالية، بما يشمل: المراقبة المباشرة للأسر من خلال أخصائيين اجتماعيين موزعين في مختلف أنحاء سوريا، وتشغيل ثلاثة مكاتب للدعم الأسري، وإحالة حالات العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي في مرافق الأونروا الصحية، وتقديم المساعدة القانونية للناجيات من هذا العنف، والتعليم حول حقوق الإنسان في مدارس الأونروا.
- **المشاركة في آليات الحماية العالمية والنظام الدولي لحقوق الإنسان**، وفقاً لإطار الأونروا بشأن الانخراط الفعال مع النظام الدولي لحقوق الإنسان، بما يشمل مختلف آليات الرصد والتبليغ.
- **المناصرة المستمرة لدعم حماية المدنيين** لدى الأطراف المعنية ذات الصلة.

الصحة البيئية

الناتج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
الناتج		
الاستجابة لاحتياجات الصحة العامة لدى السكان المتضررين.	نسبة مخيمات اللاجئين الفلسطينيين التي يمكن الوصول إليها والتي تقوم الأونروا فيها بإصلاح شبكات المياه والصرف الصحي أو تأهيلها أو إعادة بنائها	٪١٠٠
المخرجات		
تزويد السكان المتضررين بالقدرة على الوصول الآمن والمنصف والمستدام إلى كمية كافية من المياه لأغراض الشرب والطهي والنظافة الشخصية والمنزلية.	نسبة الأشخاص النازحين الذين يحصلون على مياه الشرب الكافية أثناء التهجير في مراكز الإيواء التابعة للأونروا	٪١٠٠
انخفاض خطر الأمراض المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة على السكان المتضررين من خلال وصولهم إلى ممارسات محسنة في النظافة لمعالجة الممارسات الضارة الحالية، وتعزيز النظافة، وتوفير منتجات وخدمات النظافة بشكل مستدام ومنصف.	عدد اللاجئين الفلسطينيين (النساء والرجال والأطفال) الذين يملكون الوصول إلى مواد النظافة للمحافظة على صحتهم وكرامتهم ورفاههم	٢٨٠,٠٠٠

يتوقع أن تبقى الاحتياجات الطارئة في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة مرتفعة في سنة ٢٠١٦ نتيجة استمرار النقص في المياه، وانتشار ظروف الجفاف، وتضرر البنية التحتية، وتآكل قدرات الصمود، والقيود على تمويل الاستجابة الإنسانية. في هذا السياق، ستواصل الأونروا تقديم **الخدمات المباشرة (جمع النفايات الصلبة والقمامة، وإمدادات المياه، وشبكة مياه المجاري، وأنشطة التنظيف البلدية) وأعمال الصيانة في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين ومراكز الإيواء الجماعي التي تشرف عليها الأونروا**. بالإضافة إلى ذلك، ستواصل الوكالة توزيع مواد النظافة على الفئات المعرضة للخطر، بما يشمل النساء الحوامل والمرضعات، والأشخاص ذوي الإعاقات، وكبار السن، والأشخاص المقيمين في المناطق المحاصرة والتي يصعب الوصول إليها، حينما يكون الوصول ممكناً. وستوزع الأونروا كذلك معدات معالجة المياه وتخزينها على المناطق المتضررة من نقص المياه، بما يشمل المناطق المحاصرة وتلك التي يصعب الوصول إليها، حيثما يكون الوصول ممكناً.

مركز الإيواء الجماعي في مدرسة حيفا، سوريا، نيسان/إبريل ٢٠١٥. © ٢٠١٥ الأونروا. تصوير تغريد محمد

الأولوية الاستراتيجية رقم ٣

تعزيز قدرات العمل الإنساني وتحسين تنسيقه وإدارته.

السلامة والأمن

تقديم خدمات وبيئة عمل آمنة إلى

٤٥٠,٠٠٠

لاجئ فلسطيني وموظف في طواقم الأونروا

الإصلاحات الطارئة والصيانة

صيانة وإصلاح وتطوير ما يصل إلى

٢١٩

مرفقاً للأونروا

دعم القدرات الاستيعابية والإدارة

مواصلة تقوية قدرات الاستجابة الإنسانية لدى الأونروا، بما يشمل الدعم النفسي–الاجتماعي، والحماية، والدعم اللوجستي، والإدارة

الأولوية الاستراتيجية رقم ٣: تعزيز قدرات العمل الإنساني وتحسين تنسيقه وإدارته

السلامة والأمن

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
المخرجات		
الأونروا قادرة على تقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين مع توفر الترتيبات الأمنية المناسبة.	نسبة تقييمات المخاطر الأمنية المنجزة للبرامج والمشاريع على مستوى مكتب الإقليم	٪١٠٠
تعزز ظروف السلامة والأمن لموظفي الأونروا من أجل تيسير تقديم العون الإنساني للاجئين الفلسطينيين.	نسبة خطط إدارة المخاطر الأمنية التي يتم تحديثها والالتزام بها	٪١٠٠

تدهور الوضع الأمني بشكل بالغ في مختلف أنحاء سوريا في سنة ٢٠١٥، في ظل تزايد التعقيد في ساحات القتال، وتزايد الانخراط والدعم العسكري من الدول المختلفة لأطراف النزاع، والتغير في خطوط المواجهة، بما يواصل تهديد سير عمليات الأونروا. ومن أجل معالجة المخاطر المرتبطة بذلك، **بذلت الأونروا استثمارات ملموسة في أمن موظفيها وأصولها ومقراتها**. وهذه الاستثمارات ستحتاج إلى استمرار التمويل على مدار سنة ٢٠١٦. تتضمن الأولويات توفير العدد الكافي من الموظفين الأمنيين الدوليين، وإدخال تحسينات في البنية التحتية لمرافق الأونروا، بما يشمل تشييد أسوار/أسيجة أمنية وتركيب شريط لاصق مانع للتشظي، وتوريد معدات اتصالات، والتدريب على التعامل مع البيئة الخطرة والإسعاف الأولي/إسعاف الإصابات، وتوظيف حراس إضافيين لمنشآت الأونروا، وتوفير حماية فوقية للمقرات من الذخائر المتفجرة، وشراء مركبات مصفحة ومعدات الحماية الشخصية للعمل في مناطق المخاطرة العالية.

الإصلاح الطارئ وأعمال الصيانة على منشآت الأونروا

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
المخرجات		
إجراء الإصلاحات والصيانة على منشآت الأونروا والمرافق التي تديرها لضمان استمرار الخدمات.	نسبة المنشآت والمرافق العاملة (بما في ذلك مراكز الإيواء الجماعي والمرافق التي تديرها الأونروا) التي تتم صيانتها و/أو تأهيلها	٪١٠٠

ستظل هناك أهمية حاسمة لإجراء أعمال الصيانة والإصلاح الطارئ على منشآت الأونروا خلال سنة ٢٠١٦. فقد تضررت منشآت عديدة أو دمرت بسبب النزاع المسلح، فيما يسبب استمرار النزاع المسلح والنيران غير المباشرة تهديدات متواصلة لعشرات المرافق، بما يتعارض مع حرمة مقرات الأونروا التي تنطبق في كل الأوقات وفقاً للقانون الدولي. لا تزال ١٨ منشأة للأونروا تستخدم كمراكز للإيواء الجماعي وقد تضررت بشدة بسبب الاستخدام المفرط. فمركز تدريب دمشق، بشكل خاص، استضاف أكثر من ٨٠٠ شخص لمدة تصل إلى ثلاث سنوات ويحتاج إلى أعمال تأهيل كبيرة الحجم حتى يظل مفتوحاً. إن جميع المرافق التي استخدمت لأغراض المأوى تحتاج إلى صيانة دائمة لضمان توفر المعايير الدنيا لخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة للاجئين، وتخفيف مخاطر انتشار الأمراض السارية. كما ستحتاج مرافق عديدة أخرى إلى صيانة وتطويرات حتى تستجيب بشكل أفضل لاحتياجات عمل الأونروا.

دعم القدرات الاستيعابية والإدارة

سيتطلب توحيد عمليات الاستجابة الإنسانية في سنة ٢٠١٦ استمرار الاستثمار في طاقم الإدارة والمراقبة الطارئة، والمختصين في الطوارئ، وطواقم العمل الإنساني الميدانيين. إن موظفي الأونروا لا يزالون معرضين لمخاطر شديدة نتيجة النزاع، مما يؤدي إلى ارتفاع ملموس في معدل دوران الموظفين وزيادة التحديات أمام التوظيف. سيستمر توظيف لاجئين فلسطينيين في سوريا في الغالبية العظمى من الوظائف، إلا أن الأونروا تظل بحاجة لتأمين قدرات دولية موسعة، ولا سيما تعيين موظفين مختصين في مجالات الاستجابة الإنسانية، والدعم النفسي-الاجتماعي، والحماية، واللوجستيات، وإدارة المنح.

لبنان: السياق وتحليل الاحتياجات

يواصل النزاع المطول في سوريا فرض ضغوط هائلة على لبنان. قبل الأزمة، كان حوالي ٢٧٠ ألف لاجئ فلسطيني يعيشون في لبنان، وكانوا أصلاً يعدون من أشد المجتمعات هشاشة في البلاد[٤]، حيث توجد بينهم مستويات أعلى من الفقر ونتاجات نمائية أسوأ مما لدى نظرائهم اللبنانيين. ولا يزال معظمهم معتمدين بشكل كبير على خدمات الأونروا بسبب عدم قدرتهم على الوصول إلى نظم الخدمات العامة في لبنان.

قام حوالي ٤٢ ألف لاجئ فلسطيني من سوريا بالتسجيل لدى الأونروا في لبنان. وسيتم إجراء عملية شاملة للتحقق من أعداد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في أوائل سنة ٢٠١٦ لأسباب عدة، ليس أقلها التحركات الأخيرة لهؤلاء اللاجئين خروجاً من لبنان. تشكل النساء والأطفال غالبية الأفراد الذين نزحوا من النزاع في سوريا ودخلوا إلى لبنان، فيما أن ما لا يقل عن ثلثهم تقل أعمارهم عن ١٨ سنة. يواجه اللاجئون الفلسطينيون من سوريا في لبنان ظروفاً مهمشة ودرجة عالية من الضعف: إذ أن ٩٠ بالمائة منهم فقراء، بالمقارنة مع ثلثي اللاجئين الفلسطينيين في لبنان، ويعيش عشرهم في فقر شديد. حيث يتأثر الشباب بذلك بنسبة أعلى من سواهم.[٥] لقد تدهورت الأوضاع في أوساط اللاجئين الفلسطينيين من سوريا على مدار فترة ١٢ شهراً الماضية، حيث تم تقييم حالة ٩٥ بالمائة منهم على أنهم يفتقرون إلى الأمن الغذائي، وهو ما يعكس ارتفاعاً عن المعدل ٩٠ بالمائة في سنة ٢٠١٤. يملك اللاجئون قدرة محدودة للغاية على الوصول إلى التشغيل الرسمي، وفيما تتواصل الأزمة وتستنفد استراتيجيات التدبر التقليدية، يجدون أنفسهم معتمدين بصورة متزايدة على الدعم الذي تقدمه الأونروا لهم. وفقاً لمسح أجري في سنة ٢٠١٥ بشكل مشترك بين الأونروا والجامعة الأميركية في بيروت، تقدر الأونروا أن جميع اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان تقريباً يحتاجون إلى دعم إنساني، وهو ما سيتم تقديمه بالأساس على شكل منح نقدية مصممة لتلبية مجموعة واسعة من الاحتياجات، بما فيها الغذاء، ومواد الإغاثة، والمواد غير الغذائية، والمأوى.

تلتزم الأونروا بضمان وصول اللاجئين الفلسطينيين من سوريا إلى خدماتها الاعتيادية في لبنان، بالاستفادة من البنية التحتية والقدرات الاستيعابية القائمة، مما يكفل تحقيق جدوى مقابل التكلفة وتخفيض العبء الواقع على المجتمعات المضيفة والحكومة المضيفة. سيتم تقديم الخدمات الصحية من خلال شبكة عيادات الوكالة الصحية والإحالة إلى المستشفيات المتعاقد معها لتقديم خدمات الاستشفاء اللازمة لإنقاذ الحياة، فيما سيتم دمج ما يقدر بستة آلاف طفل في مدارس الأونروا، مع تزويدهم بالدعم والصفوف العلاجية لمساعدتهم على التأقلم مع المنهاج اللبناني. كما ستقدم الوكالة التدريب المهني لعدد من الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا لتجهيزهم لبناء حياة مهنية في المستقبل. وستركز الأنشطة الترفيهية للطلبة على تزويدهم بفرصة يحتاجونها بشدة للاستراحة من ظروف الازدحام والبؤس التي يعيشون فيها في الغالب. إن ارتفاع تكلفة العمل في لبنان تفرض ضغطاً على الموارد المجهدة من ذي قبل وعلى البنية التحتية للمخيمات، حيث تعيش غالبية اللاجئين الفلسطينيين من سوريا[٦]، مما يؤدي إلى تزايد الحاجة للصيانة والإصلاح والتأهيل.

أحد الجوانب المهمة في استجابة الأونروا لأزمة سوريا يتمثل في دعم مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين المضيفة في لبنان. إذ سيستفيد الطلبة اللاجئون الفلسطينيون في لبنان أيضاً من بعض الأنشطة الترفيهية المقترحة في هذا النداء من أجل تحسين الانسجام مع أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا ودعم اندماجهم في صفوف الأونروا الاعتيادية في لبنان. يقدر أن أكثر من ٦,٥٠٠ طالب وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان سيتلقون الدعم ضمن مكون التعليم في هذا النداء، وذلك من خلال التشارك في الغرف الصفية مع أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والاستفادة من المواد التعليمية. كما ستساهم التدخلات التي تستهدف مخيمات اللاجئين في مساعدة ٢٠ ألف لاجئ فلسطيني في لبنان. ستحتاج الأونروا للموارد لكي تحتفظ بالخبرات والقدرات التشغيلية اللازمة لخدمة جميع اللاجئين الفلسطينيين في لبنان واللاجئين الفلسطينيين من سوريا المتضررين من النزاع الدائر في سوريا.

---

٤. Socio-Economic Survey of Palestine refugees in Lebanon, UNRWA-American University of Beirut 2010; Preliminary findings: Socio-Economic Survey of Palestine refugees in Lebanon, UNRWA-American University of Beirut 2015.

٥. Preliminary findings: Socio-Economic Survey of Palestine refugees in Lebanon, UNRWA-American University of Beirut 2015.

٦. أكثر من ٥٠ بالمائة بقليل من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان يقيمون في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين الرسمية، فيما تقيم البقية بالأساس في المناطق المجاورة لهذه المخيمات والتجمعات الفلسطينية الأخرى. المصدر: التقرير الإحصائي للأونروا بخصوص اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، ١٧ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥

لبنان: افتراضات التخطيط

إن اللاجئين الفلسطينيين من سوريا يعانون من الضعف بشكل خاص بالنظر إلى القيود على إمكانية تنظيم إقامتهم والنقص الشديد في خدمات الحماية الاجتماعية المتاحة لهم. ولا سيما أولئك غير المسجلين قانونياً في البلاد. وهذا يجعلهم معتمدين بقدر كبير على الأونروا وفي حاجة للحماية. وكذلك للمساعدات الإنسانية بشكل أعم. بما يشمل الغذاء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم. إن استجابة الأونروا في سنة ٢٠١٦ تقوم على افتراضات التخطيط التالية:

- من الصعب التنبؤ في هذه المرحلة بتأثير تحركات اللاجئين الأخيرة على عدد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الموجودين في لبنان. وفيما أن هناك دلائل على أن الأعداد تتناقص. ستواصل الأونروا افتراض وجود عدد يزيد عن ٤٠ ألف في سنة ٢٠١٦.
- ستظل هناك قيود مشددة على دخول اللاجئين الفلسطينيين من سوريا إلى لبنان وقدرتهم على تجديد صفتهم القانونية. مما سيزيد الحاجة إلى المناصرة وخدمات الحماية.
- سيتزايد مستوى الضعف والاعتماد على خدمات الأونروا وكذلك على آليات التدبر السلبية بين اللاجئين الفلسطينيين من سوريا.
- سيكون قد انقضى على وجود عدد كبير من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان أكثر من ثلاث سنوات. مما سيتطلب توفير العلاجات للأمراض المزمنة إلى جانب الخدمات الصحية الحرجة والمنقذة للأرواح.
- سيتواصل التدهور في البنية التحتية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان التي تستضيف العديد من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا.
- ستتواصل التوترات بين اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والمجتمعات الفلسطينية المضيفة لهم.

لبنان: التدخلات الخاصة بكل قطاع

مخيم البداوي، لبنان، تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. ©٢٠١٥ الأونروا. تصوير ميسون مصطفى

الأولوية الاستراتيجية رقم ١

الحفاظ على قدرات التحمل والصمود من خلال تقديم المساعدات الإنسانية.

المساعدات النقدية المتعددة الأغراض

تغطية الاحتياجات الأساسية من خلال المساعدات النقدية لحوالي

٤٢,٠٠٠

لاجئ فلسطيني من سوريا

مساعدات التأهب لفصل الشتاء

تقديم مساعدات التأهب لفصل الشتاء إلى حوالي

١٢,٠٠٠

أسرة لاجئة فلسطينية

الأولوية الاستراتيجية رقم ١: الحفاظ على قدرات التحمل والصمود من خلال تقديم المساعدات الإنسانية

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

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
اللاجئون الفلسطينيون قادرون على تلبية احتياجاتهم الأساسية للحفاظ على حياتهم والتدبر مع الأزمات المفاجئة.	نسبة اللاجئين الفلسطينيين المستهدفين من سوريا الذين يستفيدون من تدخل واحد أو أكثر من مساعدات الأونروا الطارئة	٩٧٪
المخرجات		
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يحصلون على مساعدات إغاثية (مساعدات غذائية، ومواد غير غذائية، ومساعدات في المأوى).	متوسط عدد الأفراد الذين يتلقون مساعدات نقدية لتأمين الغذاء والمواد غير الغذائية والمأوى لكل جولة (مصنفاً حسب الجنس)	٤٢,٠٠٠
	عدد الأسر التي يتم تزويدها بمساعدات للتأهب لفصل الشتاء (نقدية وعينية)	١٢,٠٠٠ (١١,٢٠٠ من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، ٨٠٠ من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان)
	المجموع الكلي للمساعدات النقدية التي يتم توزيعها لكل جولة	US$ ١,١٣٤,٠٠٠

يتعرض اللاجئون الفلسطينيون من سوريا في لبنان للمخاطر بقدر كبير ويواجهون قيوداً شديدة أمام فرصهم في جني الدخل. وقد قدمت الأونروا المساعدات للاجئين الفلسطينيين من سوريا منذ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٣ من خلال برنامج التحويلات النقدية الذي يعتمد بطاقات الصراف الآلي لتوفير المال اللازم لدعم احتياجات الغذاء والسكن والتأهب لفصل الشتاء. والقاصرون غير المصحوبين بذويهم وأولئك المنفصلون عن ذويهم هم المستفيدون الوحيدون الذين يتلقون المساعدات نقداً وليس من خلال بطاقة الصراف الآلي، وذلك بعد إجراء تقييم لهم بواسطة فريق الحماية في الأونروا.

في سنة ٢٠١٦، ستعتمد الأونروا دفعة واحدة شهرية من المساعدات النقدية (الدعم النقدي المتعدد الأغراض) بحيث يتوحد نطاق المنح النقدية التي كان يتم تقديمها سابقاً في دفعة واحدة. إن المنحة النقدية المتعددة الأغراض مصممة بحيث تغطي مجالاً من الاحتياجات الأساسية، يشمل الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية، مع تزويد المستفيدين بقدرة أكبر على الاختيار في تحديد هذه الاحتياجات. ستستهدف الأونروا حوالي ٤٢ ألف لاجئ فلسطيني من سوريا بالمساعدات النقدية، وسيتم تحديد الاستحقاق من خلال تقييم مجالات الضعف والتقييم المستمر للاحتياجات عن طريق إجراء مسوح بعد التوزيع، وتعداد للسكان، ورصد منتظم للسكان المستفيدين. هذا العدد يزيد بما يقارب ١,٠٠٠ شخص عما كان عليه سنة ٢٠١٥، وذلك بناءً على تقييمات انعدام الأمن الغذائي. تبلغ القيمة القاعدية للمنحة النقدية المتعددة الأغراض ١٠٠ دولار أمريكي للأسرة في الشهر، إلى جانب ٢٧ دولاراً إضافياً لكل فرد في الأسرة لتغطية تكاليف الغذاء. هذا الرقم الأخير عبارة عن مبلغ موحد متفق عليه بين الشركاء في قطاع الأمن الغذائي في لبنان، رهناً بتوفر التمويل.

إلى جانب هذه المنح، سيتم توفير مساعدات خاصة بفصل الشتاء، والذي يعد قاسياً في لبنان، ولا سيما في المرتفعات العالية لجبل لبنان والشمال والبقاع، حيث تقيم نسبة عالية من اللاجئين الفلسطينيين الآتين من سوريا. تتعرض هذه المناطق لانخفاض شديد في درجات الحرارة وأمطار وعدة عواصف ثلجية في الفترة بين تشرين الثاني/نوفمبر وآذار/مارس. تهدف خطط الدعم لفصل الشتاء من خلال خطة الاستجابة للأزمة في لبنان إلى بلوغ الأسر اللبنانية والسورية والفلسطينية التي تفتقر إلى الوسائل المالية وتتعرض للجو البارد. تنفذ الأونروا برنامج التأهب للشتاء بالتنسيق مع الشركاء، بمن فيهم وكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية الدولية، والصليب الأحمر/الهلال الأحمر، لتقديم مساعدات نقدية محددة لتغطية الدعم الخاص بالشتاء لأسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا. تتباين قيمة حزمة التأهب لفصل الشتاء التي تقدم للأسر وفقاً لارتفاع مكان سكناهم. فالأسر التي تعيش على ارتفاع ٥٠٠ متر فوق مستوى البحر أو أعلى من ذلك (٢,١٢٨ أسرة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، بالإضافة إلى ٨٠٠ أسرة من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان) ستحصل على ١٤٦ دولاراً أمريكياً في الشهر لمدة أربعة أشهر. أما الذين يقيمون في مناطق يقل ارتفاعها عن ٥٠٠ متر فوق سطح البحر (٩,٠٧٢ أسرة في مختلف أنحاء لبنان) فستحصل على ١٠٠ دولار أمريكي في الشهر لمدة أربعة أشهر.

أطفال لاجئون فلسطينيون من سوريا في مخيم البداوي، لبنان، أيلول/سبتمبر ٢٠١٥. © ٢٠١٥ الأونروا. تصوير ميسون مصطفى

الأولوية الاستراتيجية رقم ٢

توفير إطار حماية للاجئين الفلسطينيين والمساعدة في تخفيف ضعفهم.

سبل كسب العيش

تقديم فرص التدريب إلى

٦٣٢

لاجئاً فلسطينياً

الصحة الطارئة

تلبية احتياجات الرعاية الصحية لدى حوالي

٤٢,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

التعليم الطارئ

تقديم التعليم الأساسي إلى ما يصل إلى

٦,٠٠٠

طفل لاجئ فلسطيني

الحماية

تقديم خدمات الحماية الأساسية والاستجابة لاحتياجات الحماية لدى النساء والأطفال عن طريق تقوية التدخلات الحاسمة للوقاية والاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الطفل

الصحة البيئية

تقديم المياه والصرف الصحي إلى

٣٤,٤٠٠

لاجئ فلسطيني في المخيمات

الأولوية الاستراتيجية رقم ٢: توفير إطار حماية للاجئين الفلسطينيين والمساعدة في تخفيف ضعفهم

سبل كسب العيش والتماسك الاجتماعي

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
تحسن سبل كسب العيش للاجئين الفلسطينيين من سوريا.	نسبة الطلبات من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المعرضين للخطر التي يتم قبولها في مراكز التدريب لدى الأونروا	٪١٠٠
المخرجات		
تحسن فرص الوصول إلى التشغيل للاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان.	عدد فرص التدريب المقدمة للاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان	١٣٢
	عدد مصالح الأعمال المحلية التي تحصل على منح لمنشآت الأعمال من الأونروا	٣٠٠

بلغ معدل البطالة بين اللاجئين الفلسطينيين في لبنان ذروته القياسية عند ٢٣,٢ بالمائة في سنة ٢٠١٥، بعد أن كان ٨ بالمائة في سنة ٢٠١٢. يمكن أن يعزى هذا الارتفاع في جزء كبير منه إلى تدفق اللاجئين السوريين والفلسطينيين من سوريا إلى سوق العمل اللبناني.[٧] ستعمل أنشطة سبل كسب العيش التي ستنفذها الأونروا ضمن هذا التدخل على دعم تحقيق مخرجات في توفير فرص العمل وتحسين قابلية التشغيل لدى القوى العاملة. ستقدم الأونروا فرص التدريب إلى ١٣٢ لاجئاً فلسطينياً من سوريا ولاجئاً فلسطينياً في لبنان من خلال ١٩ دورة في مركز تدريب سبلين في لبنان. ستغطي الدورات مجالاً واسعاً من المواضيع، أخذاً بالاعتبار فرص تشغيل اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان وفي سوريا بعد العودة إليها. سيتم تقديم الدورات التالية: التصوير الفوتوغرافي ومونتاج الفيديو، النجارة العامة، نظم الطاقة الشمسية والسمكرة العامة، الحرف المتعلقة بأعمال البناء، اللحام العام، الألومينيوم، ميكانيكا الديزل، صيانة الحاسوب، مستحضرات وفنون التجميل، التركيبات الكهربائية، أعمال السكرتارية، خدمات التكييف.

سيتم توفير فرص التلمذة الحرفية والتدريب في مكان العمل لصالح ١٥٠ لاجئاً فلسطينياً من سوريا ولاجئاً فلسطينياً في لبنان من خريجي معهد سبلين لدعم دخولهم في سوق العمل. كما ستقدم الأونروا منحاً لإدارة الأعمال إلى ٣٠٠ منشأة أعمال محلية بقصد تحسين قدرة القطاع غير الرسمي على استيعاب الخريجين الجدد. إن هذه المبادرات تساعد على توفير الإغاثة العاجلة للأسر المهددة، فيما تساهم في الوقت ذاته في تعزيز الاعتماد على الذات وتقوية رأس المال البشري لدى اللاجئين الشباب.

من شأن أنشطة التماسك الاجتماعي في هذا النداء أن تدعم رصد وتحليل الوضع في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين وتجمعاتهم. ستواصل الأونروا دعم ألعاب الأولمبياد الفلسطيني، والتي هي بمثابة حدث رياضي يجمع حوالي ٣٠٠ طفل لاجئ فلسطيني وطفل لبناني بحيث يتيح للأطفال أن يطوروا تقدير الذات والمهارات وأن يشيدوا الجسور بين المجتمعات، مما يساهم في تحسين العلاقات المجتمعية. سيتم أيضاً تقديم منح صغيرة إلى تسع مراكز للبرامج النسوية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في مختلف أنحاء لبنان لدعم مشاريع تساعد على تخفيف التوترات بين مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا ومجتمعات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان.

V. Socio-Economic Survey of Palestine Refugees in Lebanon (Preliminary Findings - UNRWA/AUB 2015)

الصحة الطارئة

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
يتخفف أثر الأزمة على الخدمات الصحية للاجئين.	عدد استشارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تدعمها الأونروا (الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية)	١٥٥,٠٠٠
المخرجات		
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية.	عدد زيارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا إلى مرافق الأونروا الصحية (مصنفاً حسب الجنس)	١٥٠,٠٠٠ (٤٠٪ ذكور، ٦٠٪ إناث)
	نسبة مراكز الأونروا الصحية ونقاطها الصحية المتنقلة العاملة	٪١٠٠
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون الوصول إلى رعاية الاستشفاء (الثانوية والتخصصية).	عدد حالات الاستشفاء التي قدمتها الأونروا للمرضى من بين اللاجئين الفلسطينيين من سوريا	٥,٠٠٠
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون القدرة على الوصول إلى الأدوية الأساسية واللوازم الطبية.	نسبة المراكز الصحية التي لا يوجد فيها انقطاع في مخزون ١٢ مادة خاضعة للتتبع	٪١٠٠

يستمر تقديم الرعاية الصحية الأولية مجاناً للاجئين الفلسطينيين في ٢٧ مركزاً صحياً في مختلف أنحاء لبنان. تكتسب هذه الخدمة أهمية حاسمة بالنظر إلى أن اللاجئين الفلسطينيين الذين يقيمون في لبنان لا يملكون أية إمكانية للوصول إلى خدمات الصحة العامة ويعيشون في أوضاع اجتماعية-اقتصادية متدهورة. تغطي الأونروا التكاليف الكاملة للرعاية الثانوية، باستثناء مساهمات في التكلفة تفرض على بعض الأدوية واللوازم الطبية غير الروتينية، وتغطي جزئياً تكاليف الرعاية التخصصية للاجئين الفلسطينيين من سوريا في الحالات التي تستدعي إنقاذ الحياة وحالات الطوارئ، وتقدم هذه الرعاية من خلال مستشفيات تتعاقد معها الأونروا. ويعني الارتفاع الشديد في تكلفة الرعاية الصحية في لبنان أن توفير العلاج الكافي كثيراً ما يكون بعيداً عن متناول اللاجئين، وخاصة بالنسبة للحالات الصحية التي لا تدعمها الأونروا. في سنة ٢٠١٦، تخطط الأونروا لتقديم الرعاية لبعض الحالات المزمنة لدى المرضى من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا.[٨] فكثيراً ما يتسبب نقص العلاج في تقييد شديد لجودة الحياة والقدرات لدى هؤلاء المرضى الذين تسوء حالتهم كلما ازدادت فترة بقائهم في لبنان دون علاج. يقدر أنه سيتم دعم ٥,٠٠٠ حالة استشفاء من خلال هذا النداء.

٨. يشمل ذلك: حالات السرطان (العلاج الكيماوي والعلاج بالأشعة)، والتصلب المتعدد، والثلاسيميا، وغيرها (أمراض الكلى، ومرض كرون، والتهاب القولون التقرحي)، وجراحات القلب.

التعليم الطارئ

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا قادرون على مواصلة تعليمهم على الرغم من النزاع والتهجير.	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يتخرجون من التعليم الأساسي	١٩٣
المخرجات		
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون القدرة على الوصول إلى التعليم من خلال الصفوف الاعتيادية والخاصة وأساليب التعلم البديلة.	عدد مدارس الأونروا التي تستضيف لاجئين فلسطينيين من سوريا	٦٥
	عدد مدارس الأونروا العاملة على فترتين في اليوم التي تستضيف لاجئين فلسطينيين من سوريا	٣
	عدد المدارس المزودة بالمعدات (أثاث، تدفئة، تجهيزات أخرى)	١٥
	عدد الأطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في سن المدرسة الملتحقين بالصفوف الاعتيادية في مدارس الأونروا	٦,٠٠٠
	عدد المدارس التي يتم تأهيلها	٥
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يحصلون على الدعم النفسي-الاجتماعي.	عدد الأطفال في سن المدرسة الحاصلين على دعم نفسي-اجتماعي	٢,٦٥٠
	عدد موظفي التعليم المدربين على تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي	٧٦
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على مواد وأنشطة تعليمية وترفيهية.	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يحصلون على مواد تعليمية وترفيهية (أدوات العودة إلى المدرسة، أدوات الدعم النفسي-الاجتماعي/الترفيه، القرطاسية)	٦,٠٠٠
	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المشاركين في أنشطة ترفيهية أو أنشطة التعلم التعويضي	٦,٠٠٠

تواصل الأونروا مساعيها لدعم التحاق الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في مدارس الأونروا في لبنان، وتلتزم بضمان أن يحصل جميع هؤلاء الأطفال الذين يسجلون في مدارس الأونروا على التعليم النظامي والمساعدات الأكاديمية (بما يشمل الكتب المدرسية واللوازم) على الرغم من التحديات التي تفرضها محدودية البنية التحتية المدرسية المتاحة.

خلال السنة المدرسية ٢٠١٤/٢٠١٥، استوعبت الأونروا ٣١,٦٤٦ طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين في لبنان جنباً إلى جنب مع ٦,٥٢٧ طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في ٦٥ مدرسة في مختلف أنحاء لبنان، وقدمت لهم التعليم النظامي والمساعدات الأكاديمية (بما يشمل الكتب المدرسية واللوازم). وبالنسبة للسنة المدرسية ٢٠١٥/٢٠١٦، يقدر أن ٦,٠٠٠ طالب وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا سيحتاجون إلى دعم تعليمي من الأونروا. ويجري تنظيم الأنشطة الترفيهية والنفسية-الاجتماعية على مدار السنة المدرسية بهدف تزويد الأطفال اللاجئين الآتين من سوريا والمقيمين في لبنان بفرصة المشاركة في أنشطة تمدهم بفترة راحة من الأوضاع المعيشية الصعبة في المخيمات وتساعد على تعزيز التماسك الاجتماعي بينهم. تشمل الأنشطة كذلك الأطفال ذوي الإعاقات.

سيتم أيضاً تمتين قدرات المدارس من خلال التدريب على مهارات تخفيف مخاطر النزاع والكوارث. سيزود هذا التدريب العاملين بالمعرفة النظرية والعملية اللازمة لتقوية آليات التدبر ومهارات البقاء أثناء حالات الطوارئ لدى الكوادر المدرسية، بما يشمل إدارة عمليات الإخلاء أثناء الطوارئ.

على الرغم من التحديات الراهنة والظروف الصعبة التي تعمل الأونروا فيها، تظل الأونروا ملتزمة بتزويد جميع أطفال اللاجئين الفلسطينيين بالتعليم النوعي والمنصف والجامع.

الحماية

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
تحسن حماية الأفراد اللاجئين الفلسطينيين المهددين والمعرضين للخطر.	نسبة الأفراد الذين يتم تحديد أنهم يواجهون مخاطر على الحماية (نساء، وفتيات، وفتيان، ورجال) ويتم تزويدهم بالمساعدة	٪٩٧
المخرجات		
تحسن استجابة الوقاية والحماية لصالح اللاجئين الفلسطينيين من سوريا (الإرجاع القسري، الأمن الشخصي، العنف، ولا سيما العنف القائم على النوع الاجتماعي).	عدد اللاجئين الفلسطينيين الحاصلين على مشورة قانونية	٩,١٥٠ (٨,٥١٠ لاجئاً فلسطينياً من سوريا، ٦٨٠ لاجئاً فلسطينياً في لبنان)
	نسبة الأطفال (فتيان/فتيات) الذين يتم تحديد أنهم يواجهون خطراً يتعلق بالحماية	٪٤٥
	عدد أفراد الطاقم في الأونروا الذين تم تدريبهم على الحماية	٩٦٠

يواجه اللاجئون الفلسطينيون الذين يهربون من النزاع من سوريا ويلتمسون الأمان في لبنان قيوداً تحد من قدرتهم على دخول الأراضي اللبنانية بصورة قانونية منذ آب/أغسطس ٢٠١٣، وازدادت هذه القيود صرامة منذ أيار/مايو ٢٠١٤، فيما أن أولئك الذين أصبحوا في لبنان يواجهون تهديدات للحماية بسبب صفتهم القانونية غير المستقرة، ولا سيما من حيث الوصول المحدود إلى إجراءات التسجيل المدني الضرورية. فحسب آب/أغسطس ٢٠١٤، كان ٤٤ بالمائة فقط من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا يملكون وثائق إقامة سارية.[٩] وقد ارتفع عدد اللاجئين الذين يفتقرون إلى إقامة سارية بشكل متسارع منذ آب/أغسطس ٢٠١٤، حيث أن دراسة يعود تاريخها إلى آذار/مارس ٢٠١٥ تشير إلى أن ٨٦ بالمائة من المبحوثين من بين اللاجئين الفلسطينيين من سوريا أفادوا بأن وثائق إقامتهم قد انتهت مدة سريانها.[١٠]

قبل الأزمة، كان سكان مخيمات اللاجئين الفلسطينيين من بين أكثر الفئات ضعفاً في لبنان. وأولئك الذين يستضيفون لاجئين فلسطينيين من سوريا في المخيمات يواجهون صعوبات إضافية من ناحية ارتفاع الإيجارات، وانخفاض الأجور، واشتداد الضغط على البنية التحتية للمخيمات. وقد واجهت الشبكة الاجتماعية التقليدية في المخيمات تحديات كبيرة بسبب تدفق اللاجئين، مما أدى إلى تصاعد في حدة التوترات الداخلية.

ضمن هذا النداء، تهدف الأونروا إلى تقديم خدمات الحماية الأساسية إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا واللاجئين الفلسطينيين في لبنان. إن عدم توفر الإقامة القانونية في لبنان (للاجئين الفلسطينيين المهجرين من سوريا بالأساس)، وانخفاض المساعدات الإنسانية، ومحدودية فرص الدعم الذاتي، ونفاد الموارد، هذه العوامل مجتمعة تزيد في درجة الضعف وتعرّض النساء والأطفال لمخاطر خاصة. علاوة على ذلك، سيستجيب هذا النداء لاحتياجات الحماية لدى النساء والأطفال اللاجئين الفلسطينيين من خلال استمرار دعم وتقوية التدخلات الحاسمة للوقاية والاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الطفل.

٩. 'Profiling the vulnerability of Palestine refugees from Syria living in Lebanon,' report by UNRWA

١٠. مركز تطوير للدراسات، نتائج استبيان حول ما يريده اللاجئون الفلسطينيون المهجرون من سورية، آذار/مارس 2015.

الصحة البيئية

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
الاستجابة لاحتياجات الصحة العامة لدى السكان المتضررين.	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في المخيمات الذين يملكون قدرة آمنة ومنصفة على الوصول إلى موارد ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة	٪٩٠
المخرجات		
تزويد السكان المتضررين بالقدرة على الوصول الآمن والمنصف والمستدام إلى كمية كافية من المياه لأغراض الشرب والطهي والنظافة الشخصية والمنزلية.	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يملكون القدرة على الوصول إلى كمية كافية من المياه لأغراض الشرب والطهي والنظافة الشخصية والمنزلية	٪٩٠
انخفاض خطر الأمراض المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة على السكان المتضررين من خلال وصولهم إلى ممارسات محسنة في النظافة لمعالجة الممارسات الضارة الحالية، وتعزيز النظافة، وتوفير منتجات وخدمات النظافة بشكل مستدام ومنصف.	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا (النساء والرجال والأطفال) الذين يملكون الوصول إلى مواد النظافة للمحافظة على صحتهم وكرامتهم ورفاههم	٪٨٠

تعد الخدمات المتعلقة بإمدادات المياه ومعالجة المياه العادمة وجمع النفايات الصلبة في المخيمات من ضمن أهم الخدمات التي تقدمها الأونروا. إن نظم مياه المجاري في المخيمات تعمل بأقصى طاقاتها بسبب ضغط المستخدمين الإضافيين، وهي بحاجة إلى تطوير. ونتيجة لتزايد الطلب، يوجد خطر عالٍ بحدوث نقص في المياه وأعطال في الإمدادات، مما يمكن أن يؤدي بدوره إلى توترات اجتماعية، فضلاً عن ارتفاع مخاطر المرض واعتلال الصحة. إن الاستجابة الشاملة والفعالة تتطلب المشاركة المجتمعية والتنسيق والإشراف من أجل تمتين هذه البنية التحتية والمحافظة على إمكانية الوصول إلى المياه لأغراض الشرب والطهي والنظافة الشخصية والمنزلية.

ستساهم مساعدات الوكالة لهذا القطاع في دعم الوصول الآمن والمنصف إلى كميات كافية من المياه لأغراض الشرب والطهي والنظافة الشخصية والمنزلية. كما ستدعم تعزيز النظم المختلفة، من الوطنية إلى المحلية، بما يتماشى مع الاستراتيجية الوطنية اللبنانية لقطاع المياه من أجل زيادة الوصول إلى المياه ذات الجودة. علاوة على ذلك، ستقدم الأونروا المساعدة لإدارة النفايات الصلبة، والسيطرة على نواقل الأمراض، وتدابير تخفيف مخاطر الفيضانات.

تدريب على الصحة النفسية، صيدا، لبنان، أيلول/ سبتمبر ٢٠١٥.© ٢٠١٥ الأونروا، تصوير غرازيبلا رزق الله

الأولوية الاستراتيجية رقم ٣

تعزيز قدرات العمل الإنساني وتحسين تنسيقه وإدارته.

السلامة والأمن

دعم التأهب للأحداث الحرجة، بما في ذلك توفير مواد الإسعاف الأولي، وحقائب معالجة الإصابات الطارئة، ومزيلات الرجفان، ومعدات الحماية الشخصية

دعم القدرات الاستيعابية والإدارة

العمل عن قرب مع الشركاء لدعم التخطيط والاستجابات المشتركة بين القطاعات من خلال مجموعات العمل القطاعية والفريق الإنساني القطري في لبنان

الأولوية الاستراتيجية رقم ٣: تعزيز قدرات العمل الإنساني وتحسين تنسيقه وإدارته

السلامة والأمن

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
المخرجات		
الأونروا قادرة على تقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين من سوريا مع توفر الترتيبات الأمنية المناسبة.	نسبة تقييمات المخاطر الأمنية المنجزة للبرامج والمشاريع على مستوى مكتب الإقليم	٪١٠٠
تعزز ظروف السلامة والأمن لموظفي الأونروا من أجل تيسير تقديم العون الإنساني للاجئين الفلسطينيين من سوريا.	نسبة خطط إدارة المخاطر الأمنية التي يتم تحديثها والالتزام بها	٪١٠٠

تراقب الأونروا الوضع الأمني في لبنان باستمرار، وذلك بالتنسيق مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى والحكومة اللبنانية، من أجل تحديد احتمالات التدهور في الوضع التي يمكن أن تحمل تأثيرات معاكسة على السكان وعلى عمليات الوكالة وبرامجها. سيساهم التمويل ضمن هذا المكون في دعم التأهب للأحداث الحرجة، بما في ذلك توفير مواد الإسعاف الأولي، وحقائب معالجة الإصابات الطارئة، ومزيلات الرجفان، ومعدات الحماية الشخصية.

دعم القدرات الاستيعابية والإدارة

لا يزال دعم قدرات الموظفين والإدارة يشكل ضمانة لتقديم استجابة سريعة وفعالة لاحتياجات اللاجئين الفلسطينيين الذين نزحوا من سوريا. والأونروا، بالإضافة إلى أنها الجهة الرئيسية المقدمة للمساعدات إلى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في لبنان، فهي غالباً ما تقود التنسيق بين الشركاء في تقديم الخدمات للفلسطينيين وتشارك بنشاط في خطة لبنان للاستجابة للأزمة في شراكة مع الحكومة اللبنانية والمجتمع الإنساني. تعمل الأونروا عن قرب أيضاً مع الشركاء لدعم التخطيط والاستجابات المشتركة بين القطاعات من خلال مجموعات العمل القطاعية والفريق الإنساني القطري في لبنان. وسيتم الاحتفاظ بالقدرات والموظفين في سنة ٢٠١٦ من أجل مواصلة هذا العمل.

الأردن: السياق وتحليل الاحتياجات

تواصل ارتفاع عدد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن خلال سنة ٢٠١٥، وإن كان بوتيرة أبطأ بكثير مما كان عليه في سنة ٢٠١٣ وسنة ٢٠١٤. ويتوقع أن تستمر هذه النزعة في سنة ٢٠١٦، بحيث يتوقع أن يصل عدد اللاجئين الفلسطينيين المهجرين من سوريا إلى ١٨ ألفاً مع نهاية السنة. يشكل الأطفال أقل من نصف هؤلاء اللاجئين بقليل، وتزيد أعمار ١٠ بالمائة عن ٥٠ عاماً. تشكل الأسر التي تعيلها نساء حوالي ٣٠ بالمائة من المجموع. ويقيم أغلب اللاجئين الفلسطينيين المهجرين من سوريا في مجتمعات مضيفة، وغالباً حول المناطق الحضرية في عمان وإربد والزرقاء.

إن الانخفاض المتوقع حدوثه في سنة ٢٠١٦ في عدد الوافدين الجدد ناتج بالأساس عن سياسة الحكومة الأردنية بعدم السماح بالدخول للاجئين الفلسطينيين من سوريا. تم اعتماد هذه السياسة في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣ وهي لا تزال تحدد استجابة الأونروا لأزمة سوريا في الأردن. هذه السياسة لا تسمح بالدخول من سوريا إلى الأردن إلا للفلسطينيين الذين يحملون وثائق أردنية. لا يزال عدد صغير من الآخرين يعبرون، ولكنهم في العادة يتخذون مسارات غير منتظمة وغير آمنة. إن افتقارهم للصفة القانونية وما يتبع ذلك من مخاطر على الحماية يشكل باعثاً للقلق الشديد. أما بالنسبة للآخرين الذين دخلوا ولا لايزالون موجودين في الأردن بصورة غير منتظمة، فهم يعيشون تحت خطر دائم بالاعتقال والاحتجاز والإرجاع القسري.

في الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥، سجلت الأونروا ٥٩ حالة إعادة قسرية إلى سوريا بالإضافة إلى حالة واحدة للاجئ فلسطيني تم تحويله إلى بلد ثالث حيث يلتمس اللجوء السياسي حالياً. في شهر كانون الثاني/يناير ٢٠١٥ لوحده، تم إرجاع ١٨ طفلاً إلى سوريا. ومن مجموع الذين أعيدوا أربع أسر تضم ٢٤ فردا دخلوا الأردن بواسطة وثائق أردنية ولكن تم سحب المواطنة منهم بعدئذ.

وفي ظل انعدام اليقين بالنسبة للاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن، تواصل الأونروا حث الحكومة الأردنية على منح إمكانية الوصول المؤقت والحماية للفلسطينيين الذين ينزحون بسبب العنف في سوريا والتمسك بالمبادئ الإنسانية المتعلقة بعدم الإعادة القسرية.

تلتزم الأونروا بضمان أن يحتفظ اللاجئون الفلسطينيون من سوريا في الأردن بالقدرة على الوصول إلى الخدمات الأساسية وأن تتم حمايتهم من الانزلاق بقدر أكبر نحو الانكشاف الشديد. لا تحصل غالبيتهم على أية مساعدات من منظمات أخرى، ولذا فهم يعتمدون بشدة على الأونروا في تلبية احتياجاتهم الأساسية. وستواصل الأونروا في سنة ٢٠١٦ تقديم المساعدات النقدية الموجهة، من أجل الغذاء والمأوى والمواد غير الغذائية، إلى ٨٠ بالمائة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الذين يعانون من أشد درجات الضعف. وستضمن وصولهم إلى الخدمات الصحية والتعليمية الأساسية.

في سياق محدودية الموارد المالية المتاحة للمساعدات الطارئة في الأردن، تعكف الأونروا على اعتماد آليات محسنة في الاستهداف وتوزيع المساعدات، بالاستناد إلى صيغة اختبار مستوى الدخل بالوسائل غير المباشرة.

وفيما تكافح الأسر للتدبر مع أوضاعها، فإن الأونروا تناشد المجتمع الدولي لزيادة مساعداته المقدمة للأردن من أجل الحد من حدوث مزيد من التدهور في الوضع. ومن المرجح أن تستكمل عملية التحقق السريع بنهاية سنة ٢٠١٥، وبالتالي يمكن أن تستخدم في تصنيف أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا. وستعمل الأونروا، بناءً على نتائج هذه العملية، على تحديد أولويات الاحتياجات الإنسانية ووضع آلية استهداف لتحديد استحقاق الحصول على المساعدات النقدية.

الأردن: افتراضات التخطيط

على الأرجح أن تبقى أوضاع اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن محفوفة بالمخاطر، ولكن مستقرة، في سنة ٢٠١٦، بسبب البيئة الأمنية والسياسية السائدة في الأردن وعدم وضع حل للقيود القانونية التي تواجههم. تحتاج الأونروا إلى المحافظة على قدرات العمل الإنساني حتى تلبي الاحتياجات المادية واحتياجات الحماية للاجئين الفلسطينيين من سوريا، وفقاً لافتراضات التخطيط التالية:

- سيستمر عدد الفلسطينيين من سوريا الذين يتوجهون إلى الأونروا في التنامي، وإن كان ببطء. يقدر أن ١,٠٠٠ شخص إضافي من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا سيتوجهون إلى الأونروا طلباً للمساعدة خلال سنة ٢٠١٦.
- سيظل ٨٠ بالمائة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا معتمدين على الأونروا، وسيكون ٢٠ بالمائة أقل تعرضاً للمخاطر.
- سيواصل اللاجئون الفلسطينيون من سوريا الاعتماد على الأونروا بشدة بسبب محدودية مساحة العمل أمام الهيئات الأخرى والمنظمات الأهلية لتقديم الخدمات لهم. وستسعى الأونروا، حيثما أمكن، لبناء شراكات مع المنظمات الأخرى التي تملك أفضلية نسبية في تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي أو الخدمات القانونية الشاملة والمتخصصة.
- سيواصل الأردن فرض سياسة عدم إدخال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، وسيظل خطر الإعادة القسرية ماثلاً بقوة، وستستمر القيود على الوصول إلى التوظيف والخدمات والإجراءات القانونية.

الأردن: التدخلات الخاصة بكل قطاع

توزيع المساعدات النقدية، شمال عمّان.
شباط/فبراير ٢٠١٤. © ٢٠١٥ الأونروا

الأولوية الاستراتيجية رقم ١

الحفاظ على قدرات التحمل والصمود من خلال تقديم المساعدات الإنسانية.

المساعدات الغذائية الطارئة

تقديم مساعدات غذائية إلى

١٤,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

المساعدات النقدية الطارئة

تغطية الاحتياجات الأساسية من خلال تقديم مساعدات نقدية إلى

١٤,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

المساعدة في التأهب لفصل الشتاء

تقديم المساعدة في التأهب لفصل الشتاء إلى

٤,٥٠٠

أسرة لاجئة فلسطينية

الأولوية الاستراتيجية رقم ١: الحفاظ على قدرات التحمل والصمود من خلال تقديم المساعدات الإنسانية

المساعدات النقدية

الناتج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
الناتج		
اللاجئون الفلسطينيون قادرون على تلبية احتياجاتهم الأساسية للحفاظ على حياتهم والتدبر مع الأزمات المفاجئة.	نسبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المستهدفين الذين يستفيدون من تدخل واحد أو أكثر من مساعدات الأونروا الطارئة	٪١٠٠
المخرجات		
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يحصلون على مساعدات إغاثية (مساعدات غذائية، ومواد غير غذائية، ومساعدات في المأوى).	متوسط عدد الأفراد الذين يتلقون مساعدات نقدية لكل جولة (مصنفاً حسب نوع المساعدة النقدية وحسب الجنس)	١٤,٠٠٠
	عدد أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تحصل على مساعدة نقدية لمرة واحدة	٩٠٠
	مبلغ المساعدات النقدية التي يتم توزيعها لكل شهر (لتلبية الاحتياجات الأساسية للغذاء والمواد غير الغذائية)	US$ ٥٦٠,٠٠٠
	عدد الأسر التي يتم تزويدها بمساعدات للتأهب لفصل الشتاء	٤,٥٠٠

أثبتت برامج المساعدات النقدية أنها الأداة الأكثر مرونة والأعلى جدوى من حيث التكلفة والأكثر حفاظاً على الكرامة في تلبية الاحتياجات الأساسية للاجئين الفلسطينيين من سوريا وتعزيز وصولهم إلى الخدمات الأساسية. تم اعتماد الصراف الآلي كوسيلة لتقديم المساعدات النقدية للاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن في سنة ٢٠١٥، وسيستمر اعتماده في سنة ٢٠١٦. فقد أثبتت هذه الآلية أنها تتسم بالكفاءة في توزيع المساعدات النقدية مع ضمان المساءلة المالية. كما أنها ساعدت في تخفيض تكاليف المعاملات بالنسبة للأونروا والمستفيدين، والتي ترتبط باستلام القسائم والتبرعات العينية من مواقع مخصصة كثيراً ما تكون بعيدة عن أماكن إقامة اللاجئين.

سيتم تقديم عدد من الأشكال المختلفة من المساعدات النقدية. يشمل ذلك تقديم منحة بقيمة ٤٠ دولاراً أمريكياً لكل شخص في الشهر لصالح ٨٠ بالمائة من مجموع اللاجئين (١٤ ألف شخص بالمتوسط على مدار السنة) لمساعدة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في تلبية احتياجاتهم الأساسية للغذاء والمواد غير الغذائية. سيتم تعزيز ذلك بتقديم دفعات لدعم الإيجار بقيمة ٢٥ دولاراً لكل شخص في الشهر لنفس الأشخاص. إن تكاليف الإيجار آخذة بالارتفاع، إلا أن النقص في التمويل لم يتح للأونروا أن تقدم مساعدات في المأوى في سنة ٢٠١٥. ستواصل الوكالة المناصرة والسعي لتأمين تمويل لتغطية تكاليف الإيجار في سنة ٢٠١٦. سيتم أيضاً تقديم مساعدات لدعم التأهب لفصل الشتاء لجميع أسر اللاجئين الفلسطينيين من سوريا بقيمة تقارب ٣٤٠ دولاراً لكل أسرة، وذلك للمساعدة في تغطية التكاليف الإضافية المرتبطة بوقود التدفئة، والملابس الدافئة، وارتفاع استخدام الكهرباء، وغير ذلك من التكاليف المرتبطة بالأجواء الباردة. وستقدم منح نقدية طارئة لمرة واحدة بقيمة ٣٥٠ دولاراً بالمتوسط لحوالي ٩٠٠ أسرة تعاني من الأزمة أو لديها متطلبات مالية ملحة.

يلزم التمويل كذلك لتنفيذ عملية التحقق السريع، من أجل رصد الحالات ومتابعتها، وزيارة اللاجئين في بيوتهم، وتحديد القضايا المتعلقة برفاههم.

الزرقاء، الأردن، أيار/مايو ٢٠١٥. © ٢٠١٥ الأونروا. تصوير سهم ربابعة

الأولوية الاستراتيجية رقم ٢

توفير إطار حماية للاجئين الفلسطينيين والمساعدة في تخفيف ضعفهم.

الصحة الطارئة

تلبية احتياجات الرعاية الصحية لدى

١٨,٠٠٠

لاجئ فلسطيني

التعليم الطارئ

تقديم التعليم الأساسي إلى

١,٨٠٠

طفل لاجئ فلسطيني

الحماية

مواصلة تحسين نظم الأونروا لتحديد القضايا والحوادث المتعلقة بالحماية والاستجابة لها

الأولوية الاستراتيجية رقم ٢: توفير إطار حماية للاجئين الفلسطينيين والمساعدة في تخفيف ضعفهم

الصحة الطارئة

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
يتخفف أثر الأزمة على الخدمات الصحية للاجئين.	عدد استشارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا التي تدعمها الأونروا (الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية)	٢٧,١١٦
المخرجات		
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية.	عدد زيارات اللاجئين الفلسطينيين من سوريا إلى مرافق الأونروا الصحية (مصنفاً حسب الجنس)	١٠,٤٩٠ ذكور ١٥,٧٣٤ إناث
	عدد مراكز الأونروا الصحية ونقاطها الصحية المتنقلة العاملة	٢٩
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون الوصول إلى رعاية الاستشفاء (الثانوية والتخصصية).	عدد حالات الاستشفاء التي قدمتها الأونروا للمرضى من بين اللاجئين الفلسطينيين من سوريا	٨٩١
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون القدرة على الوصول إلى الأدوية الأساسية واللوازم الطبية.	نسبة المراكز الصحية التي لا يوجد فيها انقطاع في مخزون ١٢ مادة خاضعة للتتبع	١٠٠٪

ستكفل الأونروا أن يظل جميع اللاجئين الفلسطينيين من سوريا قادرين على الوصول إلى خدمات الأونروا الصحية في ٢٥ مركزاً صحياً وأربع عيادات أسنان متنقلة في مختلف أنحاء الأردن. هذا الأمر ضروري بالنظر إلى أن الوضع القانوني غير الثابت لمعظم هؤلاء اللاجئين يمنعهم من الوصول إلى الخدمات الصحية الوطنية. ستدعم الأونروا أيضاً الإحالة إلى المستشفى للحصول على رعاية الاستشفاء والرعاية التخصصية. أما بالنسبة للعدد الصغير من اللاجئين الذين لا يزالون يقيمون في سايبر سيتي، فستزودهم الأونروا بخدمات الرعاية الصحية الأولية وتيسر حصولهم على رعاية الاستشفاء مجاناً من خلال المنظمة الأهلية الوطنية جمعية العون الصحي الأردنية.

التعليم الطارئ

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
اللاجئون الفلسطينيون من سوريا قادرون على مواصلة تعليمهم على الرغم من النزاع والتهجير.	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والطلبة السوريين الذين يتخرجون من التعليم الأساسي	١,٤٧٧
المخرجات		
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يملكون القدرة على الوصول إلى التعليم من خلال الصفوف الاعتيادية والخاصة وأساليب التعلم البديلة.	عدد مدارس الأونروا التي تستضيف لاجئين فلسطينيين من سوريا وسوريين	١٤١
	عدد مدارس الأونروا العاملة على فترتين في اليوم التي تستضيف لاجئين فلسطينيين من سوريا وسوريين	١٤٠
	عدد المدارس المزودة بالمعدات (أثاث، تدفئة، تجهيزات أخرى)	١٧
	عدد الأطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين في سن المدرسة الملتحقين بالصفوف الاعتيادية في مدارس الأونروا	١,٨٠٠
	عدد موظفي التعليم المدربين على تقديم التعليم في أوضاع الطوارئ بناءً على معايير الشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ	٤٠
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون من سوريا يحصلون على الدعم النفسي-الاجتماعي.	عدد الأطفال في سن المدرسة الحاصلين على دعم نفسي-اجتماعي	١,٤٧٧
	عدد موظفي التعليم المدربين على تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي	١٧٦
الطلبة اللاجئون الفلسطينيون يحصلون على مواد وأنشطة تعليمية وترفيهية.	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين الذين يحصلون على مواد تعليمية وترفيهية (أدوات العودة إلى المدرسة، أدوات الدعم النفسي-الاجتماعي/الترفيه، القرطاسية)	١,٨٠٠
	عدد الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا والسوريين المشاركين في أنشطة ترفيهية أو أنشطة التعلم التعويضي	٤٠٠

تدير الأونروا ١٧٣ مدرسة في الأردن تقدم التعليم الأساسي حتى الصف العاشر. ستواصل الأونروا تسجيل أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في مدارسها، إلى جانب الأطفال السوريين الذين يقيمون في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين الذين تم تسجيلهم في تلك المدارس. تقدم الأونروا التسهيلات لاستيعاب ما يصل إلى ١,٨٠٠ طالب وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا ومن السوريين في مدارسها في سنة ٢٠١٦. لقد تم تخفيض قيمة الغايات المستهدفة التي رصدت لسنة ٢٠١٥ بناءً على أرقام الدوام الفعلي للطلبة في سنة ٢٠١٥.

سيغطي التمويل الرواتب اللازمة لتوظيف معلمين إضافيين، وتوفير الكتب المدرسية والمقاعد الصفية، وتغطية التكاليف غير المرتبطة بالطاقم، وتكاليف مرافق الخدمات، ودفع إيجار المباني المدرسية، وتوفير القرطاسية واللوازم المدرسية. ومن ناحية أخرى، ستكفل الأونروا تسجيل ٥٠ طالباً وطالبة من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا مجاناً في مراكز التدريب المهني التابعة لها من أجل دعم مشاركتهم في سوق العمل وتحسين آفاق التشغيل لديهم.

الحماية

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
تحسن حماية الأفراد اللاجئين الفلسطينيين من سوريا المهددين والمعرضين للخطر.	نسبة الأفراد الذين يتم تحديد أنهم يواجهون مخاطر على الحماية (نساء، وفتيات، وفتيان، ورجال) ويتم تزويدهم بالمساعدة	٪٩٥
المخرجات		
تحسن استجابة الوقاية والحماية لصالح اللاجئين الفلسطينيين من سوريا (الإرجاع القسري، الأمن الشخصي، العنف، ولا سيما العنف القائم على النوع الاجتماعي).	عدد اللاجئين الفلسطينيين الذين يحالون إلى المشورة القانونية	١٥٠
	عدد حوادث الحماية المتعلقة بمزاعم بانتهاكات للقانون الدولي التي توثقها الأونروا	٣٥
	عدد أفراد الطاقم في الأونروا الذين تم تدريبهم على الحماية	٥٠٠

لا تزال المخاطر على الحماية التي تواجه اللاجئين الفلسطينيين من سوريا تشكل تحدياً كبيراً. ومن دواعي القلق الرئيسية عدد حالات الإعادة القسرية للاجئين فلسطينيين إلى سوريا (بما يتعارض مع مبدأ عدم الإعادة القسرية)، والتي تشمل نساءً وأطفالاً. ستواصل الأونروا والهيئات الشريكة التواصل مع السلطات بشأن حالات الإبعاد وغيرها من قضايا الحقوق، ومناصرة أن يمنح الأردن إمكانية الوصول المؤقت والحماية للفلسطينيين الذين ينزحون بسبب العنف والنزاع في سوريا.

سعياً لتعزيز حماية اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، تواصل الأونروا تحسين نظمها لتحديد قضايا وحوادث الحماية والاستجابة لها. خلال سنة ٢٠١٦، سيواصل الأخصائيون الاجتماعيون في فريق الحماية رصد ومتابعة اعتبارات الحماية المحددة لدى اللاجئين الفلسطينيين من سوريا، سواءً التي يكتشفونها بأنفسهم أو التي تحال إليهم. يقدم هؤلاء الأخصائيون الاجتماعيون المشورة الأساسية للاجئين ويساعدونهم في الوصول إلى خدمات الأونروا. سيقوم الأخصائيون الاجتماعيون كذلك بإحالة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا إلى المساعدات الداخلية ومقدمي الخدمات الخارجيين، في حال لم تكن خدمات الأونروا قادرة على معالجة اعتبارات الحماية المحددة التي تواجههم، مثل المسائل القانونية وقضايا التوثيق. سيتم تدعيم ذلك بواسطة قاعدة بيانات لتتبع حالات الحماية وإدارة المعلومات المتعلقة بها. أنشئت قاعدة البيانات هذه في سنة ٢٠١٥، وستيسر تحليل الاتجاهات السائدة والإحالة والتبليغ.

ستواصل الأونروا كذلك رصد الوضع على أرض الواقع والانخراط في المناصرة لدى السلطات الأردنية والأطراف الفاعلة الأخرى من أجل تحسين وضع الحماية في الأردن بالنسبة للاجئين الفلسطينيين من سوريا.

إن الأونروا، بصفتها أحد مقدمي الخدمات الرئيسيين، تعطي الأولوية لتعميم الحماية في جميع جوانب الخدمات التي تقدمها.

تدريب على التوعية بالأضرار البيئية، عمان، نيسان/إبريل ٢٠١٤. © ٢٠١٥ الأونروا

الأولوية الاستراتيجية رقم ٣

تعزيز قدرات العمل الإنساني وتحسين تنسيقه وإدارته.

السلامة والأمن

تدريب الموظفين العاملين مع مجتمع اللاجئين الفلسطينيين من أجل تعزيز قدرتهم على الاستجابة لاعتبارات الأمن بفاعلية

دعم القدرات الاستيعابية والإدارة

دمج وتعميم الاستجابة للطوارئ في البرامج الاعتيادية، ولا سيما برنامج الصراف الآلي/المساعدات النقدية، من أجل تحسين الكفاءة العامة للاستجابة

الأولوية الاستراتيجية رقم ٣: تعزيز قدرات العمل الإنساني وتحسين تنسيقه وإدارته

السلامة والأمن

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
المخرجات		
الأونروا قادرة على تقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين من سوريا مع توفر الترتيبات الأمنية المناسبة.	نسبة تقييمات المخاطر الأمنية المنجزة للبرامج والمشاريع على مستوى مكتب الإقليم	٪١٠٠
تعزز ظروف السلامة والأمن لموظفي الأونروا من أجل تيسير تقديم العون الإنساني للاجئين الفلسطينيين من سوريا.	نسبة خطط إدارة المخاطر الأمنية التي يتم تحديثها والالتزام بها	٪١٠٠

سيتم تحسين قدرة الأونروا على الاستجابة للاعتبارات الأمنية عن طريق تدريب الموظفين الميدانيين وموظفي مكتب إقليم الأردن الذين يعملون عن قرب مع اللاجئين الفلسطينيين من سوريا. سيعزز ذلك قدرة الوكالة على الاستجابة بفاعلية لاعتبارات الأمن حيثما ووقتما تنشأ.

دعم القدرات الاستيعابية والإدارة

تواصل وحدة تنسيق الطوارئ دعم الأعداد المتنامية من اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن على مستوى مكتب الإقليم ومن خلال العمل مع الموظفين الميدانيين في مختلف أنحاء البلاد. تعمل الوحدة على تقوية الاستجابة الإنسانية لدى مكتب الإقليم من خلال تحديد احتياجات تعزيز القدرات، والإشراف على تنفيذ خطط الاستجابة، ودمج المعايير الدنيا في البرامج والخدمات، ودعم تعميم الأدوات والنظم المستخدمة على نطاق الوكالة لتحسين الكفاءة العامة للاستجابة. وستتمثل إحدى أبرز الأولويات لسنة ٢٠١٦ في دمج وتعميم الاستجابة للطوارئ في البرامج الاعتيادية، ولا سيما برنامج الصراف الآلي/المساعدات النقدية.

الاستجابة الإقليمية

لا تزال هناك أهمية حاسمة للمناصرة الدولية واستقطاب التمويل والتنسيق من أجل العمل بفاعلية على خدمة اللاجئين الفلسطينيين المتضررين من أزمة سوريا. موظفون في الأونروا يقومون بتزويد أحد مراكز التوزيع بمخزون من المواد واللوازم في الحسينية، دمشق © ٢٠١٥، الأونروا

النتاج/المخرج	المؤشرات	الغاية المستهدفة
النتاج		
الأونروا قادرة على التخطيط لأنشطة الاستجابة الإنسانية والتواصل حولها وإدارتها ومراقبتها بفاعلية وكفاءة في ظل الطلب المتزايد والتعقيد في بيئة العمل.	درجة بقاء النتائج والغايات المخطط لها على المسار الصحيح	٪١٠٠
	درجة تحقيق خطة الاتصال بشأن أزمة سوريا	٪١٠٠
المخرجات		
تحسن التخطيط للبرامج وإدارة ومراقبة أنشطة الاستجابة الإنسانية الإقليمية من خلال تعزيز قدرات العمل الإنساني والتنسيق.	عدد المراجعات الداخلية الدورية لخطط الاستجابة الإنسانية الإقليمية	٢
	تقديم التقارير عن تدخلات الطوارئ في توقيتها	تقريران

تتولى دائرة التخطيط في الأونروا المسؤولية عن تخطيط وتنسيق أنشطة الاستجابة الإنسانية، بما يشمل المكون الإقليمي لاستجابة الوكالة لأزمة سوريا. وهذا يتضمن التنسيق مع منظومة العمل الإنساني على المستوى الإقليمي في عمّان بخصوص البرامج والمناصرة واستقطاب التمويل، إلى جانب إصدار الوثائق الرئيسية والنداءات والتبليغ والمراقبة بخصوص هذه النداءات. تشارك الأونروا بنشاط في خطة الاستجابة الإنسانية بشأن سوريا لسنة ٢٠١٥ والخطة الإقليمية للاجئين وقدرات الصمود للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧[١١]، وكذلك في مجموعات العمل الفنية والرفيعة المستوى ذات العلاقة. ضمن هذا النداء، سيتم تعيين موظف مسؤول عن الطوارئ للقيام بالإشراف اليومي على استجابة الأونروا للأزمة، وتتوفر قدرات مكرسة لتقديم المشورة السياسية والحماية والاتصالات.[١٢]

ستحتفظ دائرة التخطيط بالإشراف على المراقبة والتبليغ عن أنشطة الطوارئ باستخدام إطار الأونروا للإدارة القائمة على النتائج الذي يطبق على نطاق الوكالة ككل. وقد جرى على مدار سنة ٢٠١٥ تعديل نظام الإدارة القائمة على النتائج ليشمل مؤشرات من النداء الخاص بسوريا، بحيث تكون مندمجة داخل نظم التقارير العامة للوكالة. ستقوم مكاتب الأقاليم الثلاثة بجمع البيانات يومياً والتبليغ عنها إلى نظام الإدارة القائمة على النتائج بشكل فصلي. وستجري مراجعة التقدم نحو النتائج المنتظرة على مستوى الأقاليم بشكل فصلي وعلى مستوى الوكالة بشكل نصف سنوي. وستزود التقارير الخارجية الأطراف المعنية بالمستجدات عن النتائج المحرزة مرتين في السنة من خلال تقرير نسف سنوي وتقرير سنوي.

إن الدعم الذي يقدمه مكتب إقليم غزة للاجئين الفلسطينيين الذي نزحوا من سوريا إلى غزة، وعددهم أقل من ١,٠٠٠ شخص، تتم تغطيته ضمن الجزء الإقليمي في هذا النداء. وعندما يتم التبليغ عن لاجئين فلسطينيين من سوريا خارج أقاليم عمل الأونروا، تقوم الوكالة بالتواصل مع مفوضية الأمم المتحدة العليا لشؤون اللاجئين والشركاء الآخرين وتحيل الحالات إليهم وإلى شركاء آخرين، لضمان أن يحصل هؤلاء اللاجئون على الدعم والحماية التي هم مخولون بها. تدير الأونروا مكتب تنسيق في مصر، ينسق بالنيابة عن حوالي ٤,٠٠٠ فلسطيني من سوريا اتخذوا طريقهم إلى هناك. ويحصل هؤلاء اللاجئون، بدعم من وكالات الأمم المتحدة والشركاء المحليين، على قسائم بالأغذية ومساعدات صحية. ويفاد بأن أكثر من ٥٠,٠٠٠ لاجئ فلسطيني من سوريا يوجدون في تركيا وأوروبا.

الاتصالات

ستعمل الأونروا على تحديث استراتيجية الاتصال بحيث تنسجم مع الغايات المستهدفة والأولويات الواردة في هذا النداء. وستركز الأونروا بشكل خاص على الاتصالات البرامجية، والمناصرة والرسائل المشتركة بين الوكالات، والاتصالات مع المجتمعات المحلية. وستكفل أن يكون بالإمكان تحويل بروتوكولات الإعلام العام التي يجري إعدادها لكي تطبق في سياقات الطوارئ الأخرى.

ضمن هذه الاستراتيجية، سيتواصل تعميم الرسائل حول سوريا واللاجئين الفلسطينيين من سوريا في أنشطة الاتصال على نطاق الوكالة ونطاق الأمم المتحدة لسنة ٢٠١٦. كما ستعد الأونروا منتجات اتصال خاصة بسوريا حول استجاباتها في سوريا في المناسبات المهمة. سيتضمن ذلك حملة بمناسبة مرور خمس سنوات على بدء النزاع في شهر آذار/مارس وحملة الاتصال المجتمعي والبرامجي والمناصرة الناجحة #MyVoiceMySchool في الخريف. أعدت هذه الحملة في أواخر سنة ٢٠١٤ في شراكة مع Digital Explorer وسكايب على شكل مشروع للمناصرة الدولية يهدف إلى إيصال أصوات الطلبة، حيث يقوم الطلبة اللاجئون الفلسطينيون في مدارس الأونروا بالتحادث مع أقرانهم في المملكة المتحدة وبلجيكا من خلال المحادثات المرئية، والتبادلات عبر سكايب، ومنهاج معد خصيصاً لهذا الغرض. في هذه المحادثات، يقومون بتحديد وتطوير مشاريع صفية تهدف إلى بناء حس بالتضامن عبر الحدود وتطوير المهارات اللازمة للمناصرة من أجل تعليمهم ومستقبلهم. وسيشكل هذا جزءاً من حملة للمناصرة لتعزيز رسائل الأمل لدى الطلبة.

ستواصل الأونروا العمل عن قرب مع الحكومات المانحة الرئيسية من أجل تأكيد التزامها وتعزيز الفهم والوعي حول محنة اللاجئين الفلسطينيين في نطاق أزمة سوريا الأوسع.

التعليم

إن التمسك بحق الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في التعليم النوعي، حتى في أوقات الطوارئ، يظل يشكل محور التركيز الرئيسي لبرنامج التعليم في الأونروا. إن نهج الأونروا في التعليم في أوضاع الطوارئ يستجيب لاحتياجات الأطفال المتضررين من النزاع، بما يكفل لهم الاستمرار في الوصول إلى التعليم. هذا النهج متعدد الأبعاد، ويعالج الاحتياجات المتعلقة بالوصول من خلال أساليب تعلم بديلة وأماكن آمنة للتعلم، والاحتياجات للدعم الانفعالي والصمود من خلال تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي للطلبة، والاحتياجات لضمان أن يكون المعلمون قادرين على استخدام هذه الأساليب الجديدة بفاعلية من خلال تطوير القدرات بشكل موجه، والأمر الأهم ضمان أن يكون كل من المعلمين والطلبة على وعي بأفضل السبل للبقاء في أمان من خلال تدريب خاص على السلامة والأمن.

إن برنامج الأونروا للتعليم في أوضاع الطوارئ يبني على نظام التعليم الرسمي في الوكالة القائم منذ ٦٥ سنة وعلى تقوية هذا النظام من خلال إصلاح التعليم في الأونروا. وهذا الأمر يتيح للأونروا المرونة والابتكار من أجل ضمان أن يحصل أطفال اللاجئين الفلسطينيين على تعليم معتمد وموثوق، حتى في أوقات الطوارئ.

في سنة ٢٠١٦، ستعمل الأونروا على تمتين نهجها بخصوص التعليم في أوضاع الطوارئ، وذلك بالتركيز على الأنشطة الآتية:

- تطوير القدرات في الأقاليم لتنفيذ نهج الأونروا في التعليم في أوضاع الطوارئ.
- بناء نظام لضمان الجودة والتقييم لبرنامج التعلم الذاتي.
- تطوير دلائل إرشادية لتنفيذ برنامج التعلم الذاتي وتدريب المعلمين والموظفين المساندين على تنفيذ أساليب التعلم البديلة.
- تطوير قدرات الطواقم الميدانية في تقديم الأنشطة الترفيهية والدعم النفسي-الاجتماعي للأطفال في أوقات الطوارئ.
- بناء هيكلية لمجالس أولياء الأمور والمعلمين من أجل ضمان مساهمة أولياء الأمور في حال تقديم التعليم في أوضاع طارئة.
- تطوير القدرات الميدانية في التخطيط للطوارئ والمهارات المتعلقة بالسلامة والأمن.
- تقييم الاحتياجات التعليمية بخصوص تعليم أطفال اللاجئين الفلسطينيين من سوريا.

الصحة

إن الوصول إلى الصحة يمثل تحدياً مزمناً وجدياً بالنسبة للاجئين الفلسطينيين الباقين في سوريا والذين نزحوا عنها. ومن الضروري للغاية بذل جهود عاجلة ومكثفة للتنسيق والتيسير، ليس بسبب النزاع الدائر فقط، بل وكذلك بسبب التحركات المستمرة للاجئين. علاوة على ذلك، يتزايد شح الأدوية في سوريا وفي المنطقة بسبب انهيار الإنتاج المحلي وارتفاع الحاجة. كما أن عدم الاستقرار الأمني يؤثر بشدة على لوجستيات الأدوية. ويلزم توفير خبير في الصحة الطارئة وإدارة اللوازم الطبية في رئاسة الأونروا من أجل ضمان الوصول إلى الخدمات الصحية وتوفر إمداد منتظم بالأدوية ذات الجودة على مستوى إقليمي. وستقدم الرئاسة كذلك المساعدة الفنية حول الصحة الطارئة وتنسيق التدخلات الصحية الطارئة، بما يساهم في بناء الخبرات واستخلاص الدروس المستفادة على نطاق الوكالة.

تحسين البنية التحتية والمخيمات

سيتكون دعم الرئاسة لاستجابات الأقاليم من تحضيرات منظمة للتدخلات الطارئة، وإدارة شؤون المأوى أثناء الطوارئ، والتدريب وورش العمل المتعلقة بعمليات الطوارئ. سيولى اهتمام خاص لتدخلات المياه والصرف الصحي والنظافة. إن هذه الأنشطة تفترض أن الأزمة ستستمر. أما إذا بدأت إعادة الإعمار، فستزداد مساهمة برنامج تحسين البنية التحتية والمخيمات بقدر كبير.

الحماية

ستؤسس الأونروا في بداية سنة ٢٠١٦ وحدة للحماية على مستوى مقر الرئاسة في عمّان لكي تنسق وتعمم تدخلات الحماية عبر مكاتب الأقاليم الخمسة وبرامج تقديم الخدمات. يلزم دعم إضافي ضمن هذا النداء لدعم العمل المحدد الذي تقوده الرئاسة بخصوص الحماية ارتباطاً بأزمة سوريا. وهذا الأمر ينطوي على بعد إقليمي قوي، بالنظر إلى تحركات اللاجئين عبر المنطقة وتحديات الحماية المشتركة. تتضمن الأنشطة المخطط لها إدخال مكونات خاصة باللاجئين الفلسطينيين من سوريا في قاعدة بيانات الحماية على نطاق الوكالة التي يجري تطويرها، وفي "أداة الوكالة لدمج المعايير الدنيا في برامج الأونروا وخدماتها". إن هذه

المعايير الخاصة بالحماية يجري العمل على تحديثها. كما أن استجابة الأونروا لحالات الحماية الفردية كثيراً ما يكون لها بعد إقليمي وتتطلب التنسيق عبر الأقاليم. سيستخدم التمويل أيضاً لدعم مساهمة الوكالة في منابر الحماية والمناصرة المشتركة بين الوكالات في المنطقة وخارجها، والتي تشارك الوكالة فيها بنشاط. وستواصل الوكالة تقديم الدعم القانوني من خلال دائرة الشؤون القانونية لدعم الاستجابة الطارئة.

السلامة والأمن

يظل تعميم إدارة الأمن والمخاطر والدعم يشكل تحدياً عبر الأقاليم الثلاثة المعنية. وتكمن أولوية الدعم المقدم من الرئاسة للأقاليم في إنشاء فريق تدريب متنقل، للمساعدة في تهيئة الموظفين ورفع كفاءتهم المهنية في الاستجابة للأزمات وأوضاع الخطر دون الاعتماد على القدرات الموجودة في الأقاليم. من شأن ذلك أن ييسر التعلم عبر الأقاليم وتدريب الموظفين على المهارات ذات الأهمية الحيوية، مثل التقييمات السريعة للاحتياجات. تتمثل إحدى الفجوات المهمة الأخرى في إدارة المعلومات، والتي تتضمن - بالنسبة للسلامة والأمن - بناء القدرات في نظام المعلومات الجغرافية كجزء لا يتجزأ من الدعم الفني والمشورة والتبليغ.

الدعم العام

توفر الرئاسة مساحة مكتبية في عمّان للموظفين الذين يتم نقلهم من دمشق، ويلزم توفير استثمار لضمان تزويدهم بشروط العمل الملائمة من أجل دعم البرامج والأنشطة في سوريا. توجد فجوتان أخريان مهمتان على نطاق الوكالة، في معدات الاتصال وفي النقل. تكتسب الهواتف النقالة والاتصالات عبر السواتل قيمة لا تقدر بثمن في دعم التنقلات الطارئة التي تقوم بها البعثات في مناطق غير آمنة وحدودية. ويمكن أيضاً تحسين الكفاءة بقدر كبير من خلال تقوية إجراءات المشتريات والمعاملات الطارئة، إلى جانب تقديم التدريب للموظفين المعنيين بالمشتريات الطارئة.

---

١١. تنعكس استجابة الأونروا الإنسانية في سوريا في خطة الاستجابة الإنسانية، فيما تتم تغطية الأنشطة في الأردن ولبنان في الخطة الإقليمية للاجئين وقدرات الصمود.

١٢. تنقسم تكاليف هذا المنصب الوظيفي بين النداء الإقليمي بخصوص سوريا والنداء الطارئ للأرض الفلسطينية المحتلة.

الملحق رقم ١: سجل المخاطر للاستجابة لأزمة سوريا الإقليمية - ٢٠١٦

جميع الأحداث في سجل المخاطر تعتبر متوسطة الاحتمالية على أقل تقدير وذات أثر عالٍ.

الحدث	المسببات	العواقب	آلية التخفيف/التدبر	مراقبة إدارة المخاطر
استراتيجية/برامجية				
• تغيرات مستمرة وغير خاضعة للتنبؤ في بيئة العمل. • تحقيق جزئي للغايات البرامجية والتنفيذية. • انخفاض الفعالية في الإدارة والحاكمية. • تأخير في تنفيذ الإصلاحات.	• الواقع السياسي والأمني للنزاع السوري المطول. • عدم كفاية القدرات التشغيلية أو البرامجية اللازمة لتنفيذ الخطط. • عدم توفر القدر الملائم من التقييم أو التخطيط أو مراقبة الخطط. • غياب الملكية، وعدم كفاية المساءلة، ومقاومة النتائج المستهدفة. • التداخلات وضعف القدرات. • عدم تلبية الاحتياجات لخدمات الإحالة سواءً من الناحية الكيفية أو الكمية.	• ارتفاع مستوى خطر التعرض للعنف والبيئة غير الآمنة. • الإخفاق في تحقيق النتائج وإظهارها أمام الأطراف المعنية. • تعرض جودة البرامج للخطر. • عدم استناد قرارات السياسات على دلائل أو بيانات موثوقة. • رفع قضايا قانونية ضد الأونروا. • انخفاض ثقة الأطراف المعنية في الأونروا.	• إعداد التقييمات وتحليل الوضع والاسترشاد بها عند اتخاذ قرارات الإدارة. • تعزيز الشراكة مع المنظمات الوطنية والدولية لتحقيق الكفاءة والفاعلية. • تقوية التقيد بدورة إدارة المشاريع (تطوير واستخدام خطط العمل والإطار المنطقي). • مأسسة إدارة دورة البرامج الإنسانية والمراقبة البرامجية والمالية الدورية. • تقوية الاتصال مع أهم الأطراف المعنية. • توفير بناء القدرات المستمر للموظفين.	• تقارير مستجدات رصد الوضع الأمني. • إجراء رصد دوري من خلال مراجعات الإدارة الفصلية ومراجعة النتائج نصف السنوية. • المراقبة البرامجية والمالية المنتظمة من خلال اجتماعات الإدارة الشهرية. • المراقبة المنتظمة لاستراتيجيات الإصلاح من خلال خطة العمل السنوية والتقرير السنوي. • مراجعة وتحديث دوري لسجل المخاطر في الأونروا.
مالية				
• نقص في التزام المانحين بدعم خطة الاستجابة الإقليمية. • تراجع القوة الشرائية (تقلب أسعار صرف العملات والتضخم). • انخفاض الكفاءة في النفقات.	• إعياء المانحين وانخفاض أولوية الاستجابة الإنسانية في سوريا. • الاحتياجات الإنسانية تفوق حجم الاستجابة الدولية. • منافسة من حالات طوارئ أو قضايا إقليمية أخرى. • حدود في كفاية وظائف التدقيق والرقابة. • استمرار الانكماش الاقتصادي، يفاقمه انعدام الأمن و/أو العقوبات.	• انخفاض في مساهمات المانحين لصالح سوريا. • عدم القدرة على تقديم استجابة كافية للاحتياجات المتزايدة للاجئين الفلسطينيين من سوريا. • ارتفاع عدم الرضا بين الموظفين. • مخاطر مالية في تنفيذ العمليات.	• التفاعل بشكل مكثف ومنتظم مع المانحين والأطراف الدولية ذات الشأن. • اتباع نهج استراتيجي في استقطاب التمويل. • إعطاء الأولوية للمشاريع الرئيسية. • وضع نظم مالية وإدارية فعالة. • إجراء أنشطة التدقيق والرقابة وتنفيذ التوصيات التي تخرج بها.	• زيادة الثبات والجودة في التواصل مع المانحين (الأفراد والمؤسسات). • مراقبة التدقيق والرقابة من خلال نظم المراجعة والاستجابة في الأونروا. • عقد جلسات لنقاش الميزانية وإجراء عمليات لتحديد أولويات المشاريع سنوياً. • تنفيذ عمليات منتظمة لمراقبة الميزانية.

الحدث	المسببات	العواقب	آلية التخفيف/التدبر	مراقبة إدارة المخاطر
أخطار				
• التصعيد في النزاع و/أو حدوث كوارث طبيعية. • تصاعد التهديدات الشخصية للاجئين والموظفين ومرافق الأمم المتحدة (الأمان الشخصي). • استمرار نزوح اللاجئين الفلسطينيين من المخيمات والتجمعات. • قواعد وأنظمة الموظفين المحليين للسلامة والأمن غير مشمولة في إطار الأمم المتحدة للأمن. • تراجع صيانة البنية التحتية يؤدي إلى ظروف عمل غير آمنة.	• غياب حل سلمي للنزاع. • سلامة الموظفين المحليين وأمنهم غير مشمولين في إطار الأمم المتحدة للأمن. • غياب الاستثمار المالي في الصيانة.	• تزايد التهديدات والإصابات المتعلقة بالعنف والتهجير في أوساط اللاجئين المسجلين لدى الأونروا. • تزايد نزوح الموظفين وإعيائهم. • تعرض أصول الأونروا لأضرار أو فقدانها. • انخفاض القدرة على الوصول إلى المستفيدين والمنشآت والمخيمات والتجمعات. • عدم توفر معايير ملائمة لواجب الرعاية بخصوص السلامة والأمن. • إخلاء جزئي أو كلي للموظفين الدوليين.	• وضع خطط خاصة بالإقليم لتعميم السلامة والأمن. • جميع الموظفين مدربون بالكامل على السلامة والأمن. • تمتين التنسيق مع الشركاء وداخل فريق الأمم المتحدة القطري لضمان المرونة في أساليب إيصال المساعدات والبحث عن مسارات إمداد بديلة. • التنسيق مع السلطات ومكتب المبعوث الخاص، وحيثما أمكن مع الأطراف الأخرى التي تتحكم بالوصول.	• الاستخدام المنتظم لمستجدات الأمن ونظام إدارة المعلومات. • التحليل المستمر وجمع المعلومات الأمنية. • التنسيق الوثيق مع فريق الأمم المتحدة للإدارة الأمنية وفرق الأمم المتحدة الأمنية الأخرى.
متعلقة بالعمليات				
• تقص الموارد/القدرات البشرية الملائمة. • استمرار التعطل أو النقص في إمدادات الطاقة. • تعرض مسارات الوصول وخطوط النقل إلى المناطق للخطر بسبب انعدام الأمن. • عدم توفر موردين ملائمين وموثوقين للوازم والخدمات الأساسية داخل سوريا. • انخفاض الطاقة الاستيعابية لنظم المصارف الوطنية أو انهيارها. • استمرار التعطل في خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	• تهجير عائلات الموظفين وتدمير مساكنهم. • نزوح الموظفين المؤهلين فنياً عن سوريا. • عدم توفر أسواق موثوقة، جنباً إلى جنب مع التأثير المدمر للعقوبات الاقتصادية. • اتساع رقعة المناطق التي تعاني من انعدام الأمن أو القيود على الوصول في سوريا. • عدم توفر القدرات الكافية لمؤسسات الدولة والمؤسسات المالية لدعم العمليات. • نقص القدرات و/أو الموارد في وظائف دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	• عدم القدرة على الاستجابة بالقدر الكافي والسريع للاحتياجات المتنامية بخدمات ومساعدات ذات جودة. • الشعور الدائم بعدم الأمان وضعف المعنويات، وتحديات في التوظيف. • عدم استقرار الأسواق المحلية يقوض قدرة الوكالة على توريد السلع والخدمات محلياً. • تعطل استمرارية الأعمال. • ضعف النظم القائمة لدعم تقديم الخدمات والإدارة والإشراف وصنع القرارات المبنية على معرفة. • تصبح الأونروا مستهدفة بالعنف.	• الاحتفاظ بقائمة طوارئ تضم أسماء موظفين دوليين مدربين ومحضرين للاستقطاب في الاستجابة لأزمة سوريا. • الاحتفاظ بقوائم متعددة تضم أسماء مرشحين على المستوى الوطني لشغل جميع أنواع الوظائف الطارئة، بما يتيح التوظيف السريع في حال حدوث شاغر. • وضع خطط لاستمرار الأعمال تستجيب للأوضاع الطارئة والأزمات. • تأسيس هيكلية بديلة للإدارة عن بعد وبشكل لامركزي. • تطوير خيارات ومسارات بديلة لخطوط النقل والاستيراد.	• تحديث قوائم موظفي الطوارئ بانتظام. • مراجعة منتظمة لخطة استمرار الأعمال. • مراجعة دورية لمدى أهمية البرامج والموظفين الأساسيين. • مراجعة دورية لعقود التوريد.

الحدث	المسببات	العواقب	آلية التخفيف/التدبر	مراقبة إدارة المخاطر
• مخاطر ائتمانية متعلقة بالمشتريات. • خرق (حقيقي أو متصور) للحيادية وقواعد سلوك الموظفين.	• هفوات في التقيد بسياسات الوكالة وإجراءاتها. • إساءة استعمال السلع أو الأصول في أنشطة غير تلك التي يقصد أن تستعمل لأجلها.		• الحفاظ على مسارات توريد مزدوجة (محلي ودولي). • توفير مخزون احتياطي مسبق من مواد الإغاثة المحورية في جميع مناطق العمليات، بما يسمح باستمرار العمليات في حال انقطاع سبل الوصول.	
اجتماعية-سياسية				
• وجود توقعات لدى اللاجئين أعلى مما تسمح به قدرات الأونروا ومهام ولايتها.	• نقص في فهم ولاية الأونروا وقدراتها. • تقييد بيئة العمل نتيجة التمويل المحدود وعدم توفر القدرة على الوصول. • عدم توفر المعلومات الكافية أو وجود معلومات مضللة بخصوص خدمات الأونروا. • اتساع نطاق الاحتياجات نتيجة الأزمة المطولة.	• تزايد العبء الإداري نتيجة زيادة الاستئنافات والشكاوى. • تغطية غير مواتية في وسائط الاتصال الاجتماعي. • تعرض الموظفين لتهديدات وعنف. • تداخلات في تنفيذ البرامج. • مظاهرات واحتجاجات.	• تقوية العلاقة مع قادة المجتمع وقيادات الأشخاص النازحين ولجانهم وتعزيز مشاركتهم. • مواصلة الحوار مع جميع الأطراف المعنية. • تحسين التواصل مع الموظفين والمستفيدين والمجتمعات المضيفة والمانحين والحكومات. • أنشطة ميدانية فعالة.	• تقييمات واستطلاعات غير رسمية لرضا اللاجئين الفلسطينيين. • آلية فعالة للشكاوى والاستئناف. • قيام الموظفين بالتبليغ عن الحوادث والشكاوى.

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى
united nations relief and works agency for palestine refugees in the near east

الرئاسة – عمان
عمان، الأردن

هاتف: 2501 580 (6) 962+
www.unrwa.org

دائرة التخطيط
الأونروا - عمان
العنوان البريدي :ص.ب:١٤٠١٥٧، عمان ١١٨١٤
الأردن
هـ : ٥٨٠٢٥٠١ (٦ ٩٦٢+)

department of planning
unrwa headquarters - amman
po box 140157, amman 11814
jordan

t: (+962 6) 580 2501

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