

# تقييم أداء الأونروا في ظل الأزمة السورية



**تقييم أداء الأونروا في ظل  
الأزمة السورية..**

جميع الحقوق محفوظة

مجموعة العمل من أجل فلسطينيي سورية – لندن

الطبعة الأولى – ديسمبر ٢٠١٨م

# تقييم أداء الأونروا في ظل الأزمة السورية

إعداد الباحث:

إبراهيم العلي

قسم الدراسات والتقارير الخاصة

في مجموعة العمل من أجل فلسطينيي سورية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## — المحتويات —

المحتويات.....	١٠
تقديم.....	٣
المبحث الأول: اللاجئون الفلسطينيون في سورية .....	٤
المطلب الأول: الوجود الفلسطيني في سورية .....	٦
المطلب الثاني: اللاجئون الفلسطينيون في القانون السوري:.....	٧
فئة اللاجئين الفلسطينيين عام ١٩٤٨:.....	٧
فئة اللاجئين عام ١٩٥٦: .....	٧
فئة نازحي عام ١٩٦٧: .....	٨
فئة نازحي عام ١٩٧٠: .....	٨
المبحث الثاني: الأونروا واللاجئون الفلسطينيون في سورية.....	٩
المطلب الأول: عرض تاريخي تعريفي بالأونروا ونشاطها في سورية قبل الأزمة السورية .....	١٠
المطلب الثاني: المستفيدون من خدمات الأونروا من اللاجئين الفلسطينيين في سورية .....	١٠
أولاً: الأشخاص الذين يستحقون التسجيل في نظام تسجيل الأونروا والحصول على خدمات الأونروا.....	١١
ثانياً: الأشخاص الذين يستحقون الحصول على خدمات الأونروا دون تسجيلهم في نظام تسجيل الأونروا ومن هذه الفئة.....	١٢
المطلب الثالث: التمويل والعجز المالي للأونروا.....	١٢
المبحث الثالث: استجابة الأونروا لأزمة اللاجئين في ظل الحرب السورية ( تقييم ذاتي ).....	١٤
المطلب الأول: استجابة الأونروا للأزمة السورية تجاه اللاجئين الفلسطينيين داخل سورية .....	١٦
الأونروا والتعليم .....	١٦
الأونروا والصحة .....	١٧
الأونروا والدور الإغاثي.....	١٨
المطلب الثاني: استجابة الأونروا للأزمة السورية تجاه اللاجئين الفلسطينيين خارج سورية .....	٢١
اللاجئون الفلسطينيون من سورية إلى لبنان .....	٢١
اللاجئون الفلسطينيون من سورية إلى الأردن.....	٢٤
المطلب الثالث: الحماية الجسدية والقانونية أبرز المواقف الصادرة عن الأونروا المتعلقة بالأزمة السورية.....	٢٦

٣٢.....	المبحث الرابع: التقييم الشعبي لأداء الأونروا في ظل الأزمة السورية.....
٣٤.....	المطلب الأول: النتائج العامة للاستطلاع.....
٣٤.....	نتائج الاستطلاع في سورية.....
٤١.....	نتائج الاستطلاع في الأردن.....
٤٧.....	نتائج الاستطلاع في لبنان.....
٥٤.....	المطلب الثاني: أبرز المقترحات والملاحظات الواردة على أداء الأونروا.....
٥٤.....	مقترحات وملاحظات - سورية.....
٥٧.....	مقترحات وملاحظات - لبنان.....
٦٠.....	مقترحات وملاحظات - الأردن.....
٦٢.....	المراجع.....

عميقة هي الجراح التي تسببت بها الأزمة السورية على مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في سورية، الذين لجؤوا إليها منذ قرابة السبعة عقود من عمر النكبة الفلسطينية الأولى، والتي أعادتهم لاجئين من جديد في أكثر من مكان حول العالم في ظروف لا تخلو من مظاهر البؤس والحرمان والتشرد.

تتناول هذه الدراسة الجديدة لمجموعة العمل من أجل فلسطيني سورية استجابة الأونروا للأزمة التي حلت باللاجئين الفلسطينيين في سورية نتيجة الحرب، وما ترافق معها من عمليات تهجير ونزوح ولجوء وتدمير لبعض المخيمات الفلسطينية في سورية.

وتضع بين يدي القارئ الإجراءات التي قامت بها الأونروا لتطبيق أزمة اللاجئين الفلسطينيين في سورية ولبنان والأردن على مستوى الإغاثة والتعليم والصحة، من خلال ما صرحت به أو ورد في منشوراتها خلال الفترة المدروسة.

بالمقابل يورد التقرير التقييم الشعبي لأداء الأونروا الذي قامت به المجموعة من خلال الاستطلاع الإلكتروني الذي نشرته على موقعها الإلكتروني لمدة أسبوع، وذلك من أجل استطلاع الرأي حول خدمات الأونروا المتعلقة باللاجئين الفلسطينيين السوريين في ثلاث مناطق رئيسة، هي سورية ولبنان والأردن.

— المبحث الأول —  
اللاجئون الفلسطينيون في سورية

لجأ الفلسطينيون إلى سورية بعد نكبة فلسطين عام ١٩٤٨ باعتبارها ملجأً قريباً، ليحلوا ضيوفاً على الشعب السوري الذي فتح لهم البيوت والمساجد والمدارس، وقدم لهم كل ما من شأنه صون كرامتهم والتخفيف من عذاباتهم، وسارعت الحكومة السورية إلى مد يد العون والمساعدة للاجئين الفلسطينيين، وتهيئة الظروف الكفيلة بتمكينهم من العيش بكرامة وشرف مع مواطنيها جنباً إلى جنب، وأخذت بالعمل على احتواء أزمة اللاجئين، وتنظيم وجودهم على الأراضي السورية فأصدرت القانون رقم (٤٥٠) بتاريخ ٢٥ / ١ / ١٩٤٩ القاضي بإحداث المؤسسة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب، بغية تنظيم شؤون الفلسطينيين ومعونتهم وتأمين مختلف حاجاتهم، وإيجاد الأعمال المناسبة لهم، واقتراح التدابير لتقرير أوضاعهم في الحاضر والمستقبل.(١)

أما في ظل ما تتعرض له الجمهورية العربية السورية من أعمال احتجاج، وما ترافق معها من عنف؛ فقد تحولت مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين إلى حالة كارثية، أدت إلى تفكيك النسيج الاجتماعي ودمار البنية الاقتصادية للاجئين، والتي لا يمكن بأي حال من الأحوال وصفها بالبنية القوية، ليعود بذلك اللاجئون إلى نقطة البداية التي وجد أبأؤهم أنفسهم عندها يوم النكبة الأولى عام ١٩٤٨. فلم تسلم المخيمات الفلسطينية مما يجري في محيطها الملتهب من أعمال عنف أدت في نهاية المطاف إلى سقوط آلاف الضحايا من أبناء اللاجئين بين قتييل وجريح ومعتقل ومفقود، بعدما تزايدت فيها نسبة عدم احترام القانون الدولي وحماية المدنيين.(٢)

وقالت الأونروا في بيان لها إن «اللاجئين الفلسطينيين في سورية يتعرّضون للقتل والإصابة والتشردّ بأعداد أكثر من قبل، في الوقت الذي يستمر فيه النزاع المسلح بإرباك مخيمات اللاجئين في كل أرجاء البلاد».(٣).

١. المؤسسة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب دمشق - الموقع الإلكتروني: <http://www.gapar.net>

٢. بيان صادر عن الأونروا بتاريخ ٢٣ / ٢ / ٢٠١٥ - المركز الفلسطيني للإعلام  
٢٠١٥ / ٢ / ٢٠ / الأونروا - أوضاع اللاجئين - في سورية - بلغت - حدا - <https://www.palinfo.com/news>  
/ - لا - يطاق

٣. وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، يوم الثلاثاء ٣٠ / ٤ / ٢٠١٣  
<https://www.alquds.co.uk>/الأونروا-تناشد-أطراف-القتال-في-سورية/

فيما عبر فيليبو غراندي المفوض العام السابق للأونروا عن حجم الأزمة بقوله: «هناك ٥٣٠ ألف فلسطيني مسجلين في مكتب الوكالة في سورية»، مشيراً إلى أن «٧٠ إلى ٨٠ بالمائة منهم مهجرون الآن»، بسبب النزاع في البلاد (٤).

## المطلب الأول: الوجود الفلسطيني في سورية

بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين إلى سورية عام ١٩٤٨ حسب تقديرات القسيفي (٨٥٠٠٠) لاجئ (٥) يرجع معظمهم إلى سكان الجزء الشمالي من فلسطين، وخاصة صفد وحيفا ويافا (٥).

وبحسب آخر إحصائية للأونروا بتاريخ ٣١ / ١٢ / ٢٠١٢ بلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين في سورية حوالي ٥٢٨,٧١١ لاجئاً يعيش حوالي ٢٧٪ منهم في المخيمات، ويضاف إليهم الذين لجؤوا إلى سورية عامي ١٩٦٧ و١٩٧٠ ولم يتم تسجيلهم في سجلات الأونروا. وتبلغ نسبة الأطفال دون ١٥ سنة للفلسطينيين في سورية (٢٧٪) والشباب ما بين ١٦ - ٢٤ سنة (١٩٪) والأعمار ما بين ٢٥ - ٦٤ (٤٧٪)، والفئة ما فوق الـ ٦٥ (٩)، فالمجتمع الفلسطيني في سورية مجتمع فتي، تكبر فيه قاعدة الهرم السكاني الممثلة بالأطفال والشباب ما قبل السابعة عشرة حوالي ٤٦٪ بين عمر سنة و ٢٤ سنة (٦).

وتعترف الأونروا بوجود عشرة مخيمات تقدم لها الخدمات المتنوعة والمكاملة للخدمات التي تقدمها الحكومة السورية، هذه المخيمات هي ( النيرب وسبيينة وخان الشيخ وخان دنون والعائدين في حمص وقبر الست ( السيدة زينب ) والعائدين في حماة ومخيمي درعا ودرعا الطوارئ بالإضافة إلى جرمانا) بينما اعتبرت أماكن تواجد الفلسطينيين خارج هذه المخيمات بتجمعات فلسطينية مثل (اليرموك والحسينية وعين التل ( حندرات ) والرمدان والرمل في اللاذقية وغيرها ) تقدم لها خدمات الحد الأدنى رغم ما تعانيه هذه التجمعات من ذات المشاكل التي يعانيها أبناء المخيمات الأخرى (٧).

٤. سكاى نيوز عربية - المفوض العام لوكالة الأونروا فيليبو غراندي، يوم الأربعاء ٢٢ / ٥ / ٢٠١٣، خلال زيارة له إلى سورية.

٢٥٠٩٩٢ - غالبية - الفلسطينيين - بسوريا - <https://www.skynewsarabia.com/middle-east/> هجروا - مخيماتهم

٥. اللاجئون الفلسطينيون - رؤية مستقبلية - حمد موعد - دار الموعد للدراسات والنشر دمشق طبعة أولى ٢٠٠٦ ص

١٥٧ - <https://www.unrwa.org/ar>

٦. إحصائيات الأونروا بتاريخ ٣١ / ١٢ / ٢٠١٢

٧. مركز العودة الفلسطيني - لندن: دراسة حول الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في سورية - موقع إلكتروني <http://www.prc.org.uk>

## المطلب الثاني اللاجئون الفلسطينيون في القانون السوري:

ساوت الحكومات السورية المتعاقبة بين اللاجئ الفلسطيني والمواطن السوري في الحقوق والواجبات، وأصدرت بهذا الشأن القوانين الناظمة لوجوده فيها فكان القانون رقم ٢٦٠ لعام ١٩٥٦ الذي اعتبر الفلسطينيين المقيمين في سورية كالسوريين أصلاً، فيما نصت عليه القوانين والأنظمة النافذة المتعلقة بحقوق التوظيف والعمل والتجارة، وخدمة العلم مع احتفاظهم بجنسيتهم الأصلية (٨). وشهدت سورية أكثر من موجة تهجير (٩) حيث تواجد في سورية ما لا يقل عن ٣٪ من مجموع اللاجئين الذين هجروا بعد عام النكبة ١٩٤٨م، بسبب ما عصف بالمنطقة من أحداث مما جعل القانون يعطي تصنيفاً معيناً للاجئين، منحهم على أساسه الحقوق وحدد ما عليهم من واجبات، ويمكن أن نصنفهم حسب تاريخ اللجوء كالآتي (١٠):

### فئة اللاجئين الفلسطينيين عام 1948:

تتمتع هذه الفئة بالمساواة في المعاملة مع المواطن السوري في المجالات الوظيفية والمهنية والعلمية وخدمة العلم، ماعداً أمور تخص الانتخاب والترشح لعضوية مجلس الشعب، كما تحظى بالخدمات الصحية والتعليمية المنتظمة من قبل الحكومة السورية والأونروا.

### فئة اللاجئين عام 1956:

ينطبق على هذه الفئة من اللاجئين الفلسطينيين ما ينطبق على لاجئي ١٩٤٨ من حيث التسجيل في قيود المؤسسة العامة للاجئين الفلسطينيين والأونروا، إلا أنهم لا يستطيعون دخول سوق العمل إلا من خلال التعاقد بصفة مؤقتة ولا يؤدون خدمة العلم.

٨. سورية واللاجئون الفلسطينيون العرب المقيمون - المحامي ظافر الخضراء - دار كنعان للدراسات والنشر والتوزيع -

دمشق الطبعة الأولى ١٩٩٩ ص ١٢٥.

٩. ورقة عمل بعنوان توجهات اللاجئين الفلسطينيين في سورية تجاه الأونروا مع مرور ستين عاماً على عملها. مصدر

سابق

١٠. اللاجئون الفلسطينيون في سورية - دراسة قانونية مقدمة إلى أعمال ندوة اتفاقية ١٩٥١ للأمم المتحدة الخاصة

باللاجئين الفلسطينيين التي نظمتها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين - د. إبراهيم دراجي دمشق ( )

٢٧ شباط إلى ٣ آذار ٢٠٠٥ ص ١٧.

## فئة نازحي عام 1967:

يعامل المسجلون منهم في المؤسسة العامة للاجئين الفلسطينيين معاملة لاجئي عام 1956، أما غير المسجلين منهم فإن حاملي وثيقة السفر المصرية ( قطاع غزة ) يعاملون معاملة الأجنبي، وحاملو جوازات السفر الأردنية ( المؤقتة ) معاملة العربي.

## فئة نازحي عام 1970:

تعتبر أوضاع هذه الفئة الأكثر تعقيداً، إذ أن الغالبية العظمى منهم لا تملك وثائق، بعد إلغاء أو انتهاء مفعولية جوازات السفر الأردنية، أو وثائق السفر المصرية التي كانوا يحملونها.

يضاف إلى هذه الفئات؛ الفلسطينيون الذين لجؤوا إلى سورية من لبنان نتيجة الحرب الأهلية اللبنانية، والاحتياح الإسرائيلي للبنان، واستقروا في سورية، والذي جرى عليهم فيما بعد اسم المهجرين.

## — المبحث الثاني —

الأونروا واللاجئون الفلسطينيون في سورية

صدر قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ٣٠٢ القاضي بتأسيس وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) في ٨ كانون الأول - ديسمبر / ١٩٤٩، لتعمل بصفة وكالة مخصصة ومؤقتة، على أن تجدد ولايتها كل ثلاث سنوات لحين إيجاد حل عادل للقضية الفلسطينية.

## المطلب الأول: عرض تاريخي تعريفي بالأونروا ونشاطها في سورية قبل الأزمة السورية

باشرت الأونروا عملها في الأول من أيار (مايو) ١٩٥٠، حيث أصبحت مسؤوليتها تقتصر على توفير خدمات لمجموعة واحدة من اللاجئين، وهم الفلسطينيون المقيمون في مناطق عملياتها، نظراً لاعتراف الجمعية العامة للأمم المتحدة بأن اللاجئين الفلسطينيين في الأراضي الفلسطينية المحتلة والمناطق الأخرى لعمليات الوكالة لا يزالون بحاجة متزايدة للخدمات.

فيما بدأ عملها في سورية في أواسط العام ١٩٥٠م، وقدمت خدماتها في المجال الصحي والتعليمي والإغاثي، حيث بلغ عدد المسجلين في سجلات الأونروا ٩٦,٦٪ من مجموع اللاجئين في سورية.

وتؤدي الأونروا خدماتها للاجئين الفلسطينيين في سورية بالتعاون مع الحكومة السورية من خلال الهيئة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب، التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

وقد بلغ عدد موظفي الأونروا في سورية حوالي ٤٠٠٠ موظفاً، توزعوا على ٢١٩ مرفقاً، واستفادت الأونروا كثيراً من القوانين السورية فيما يخص الحقوق المدنية للاجئين الفلسطينيين، الذي يستطيع الحصول على كافة الخدمات المقدمة للمواطن السوري في مجالات التعليم والصحة والعمل مما جعل دورها مكماً لهذه الخدمات ومتمماً.

## المطلب الثاني: المستفيدون من خدمات الأونروا من اللاجئين الفلسطينيين في سورية

ينقسم المستفيدون من خدمات الأونروا من اللاجئين الفلسطينيين في سورية وفق نظام الاستحقاق والتسجيل الموحد الذي حددته الأونروا عام ٢٠٠٩ (١١)، حيث فرق النظام بين نوعين من الأشخاص المستحقين لخدمات الأونروا ليكون كالآتي:

### أولاً: الأشخاص الذين يستحقون التسجيل في نظام تسجيل الأونروا والحصول على خدمات الأونروا

ينقسم هؤلاء الأشخاص لدى تسجيلهم في نظام التسجيل في الأونروا وحصولهم على بطاقة التسجيل إلى مجموعتين هما:

أ. الأشخاص المسجلون كلاجئين، والذين تنطبق عليهم معايير وصفهم كلاجئي فلسطين «الأشخاص الذين كان محل إقامتهم الاعتيادي في فلسطين خلال الفترة من ١ حزيران ١٩٤٦ إلى ١٥ أيار ١٩٤٨، وأولئك الذين فقدوا منازلهم وموارد رزقهم نتيجة نكبة عام ١٩٤٨». يشار إلى هؤلاء الأشخاص كلاجئين مسجلين أو لاجئي فلسطين المسجلين.

ب. الأشخاص الذين لا تنطبق عليهم تلك المعايير (١٢): تحصل هذه الفئة على خدمات الأونروا لكنها لا تعد جزءاً من اللاجئين المسجلين الرسميين في الوكالة، وتتألف هذه الفئات من الأشخاص الذين لم تنطبق عليهم كافة معايير الأونروا للاجئين الفلسطينيين في وقت التسجيل الأصلي، وإنما ثبت تعرضهم للمعاناة من خسارة جسيمة و/ أو من مشقة كبيرة لأسباب تتعلق بنكبة فلسطين ١٩٤٨، كما تشمل هذه الفئات على الأشخاص الذين ينتمون لعائلات أشخاص مسجلين، ومن هذه الفئة:

١١. تعليمات الاستحقاق والتسجيل الموحد الخميس، كانون الثاني ١، ٢٠٠٩

تعليمات - الاستحقاق - والتسجيل - <https://www.unrwa.org/ar/resources/strategy-policy/>  
الموحد

١٢. أي لم تكن محل إقامتهم الاعتيادية في فلسطين خلال الفترة من ١ حزيران ١٩٤٦ إلى ١٥ أيار ١٩٤٨ وأولئك الذين فقدوا منازلهم وموارد رزقهم نتيجة نكبة عام ١٩٤٨.

- أفراد عائلة النساء اللاجئات المتزوجات من غير لاجئين: هم أزواج وأبناء النساء من اللاجئات المسجلات (المتزوجات أو اللواتي كن متزوجات ) من أزواج غير مسجلين كلاجئين، يحق لأزواجهن وذرياتهن التسجيل للحصول على خدمات الأونروا.
- النساء اللواتي لا تنطبق عليهن معايير الأونروا لـ لاجئي فلسطين (المتزوجات أو اللواتي كن متزوجات ) من أزواج مسجلين كلاجئين. يحق لهؤلاء النساء التسجيل للحصول على خدمات الأونروا.

## ثانياً: الأشخاص الذين يستحقون الحصول على خدمات الأونروا دون تسجيلهم في نظام تسجل الأونروا ومن هذه الفئة:

الأشخاص غير المسجلين النازحين نتيجة لنكسة عام ١٩٦٧ والاعتداءات التي لحقتها، حيث تقدم الأونروا خدماتها للأشخاص في هذه الفئة وفقاً للممارسة المتبعة \ أو اتفاقية البلد المضيف.

## المطلب الثالث: التمويل والعجز المالي للأونروا

تعتمد الأونروا في تمويلها بشكل شبه كامل على التبرعات الطوعية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، حيث إن ٩٤ ٪ من تمويلها يأتي من التبرعات، و ٤ ٪ يأتي من الميزانية العادية للأمم المتحدة. (١٣) وتعدّ الولايات المتحدة الأميركية الداعم الأكبر لها ثم الاتحاد الأوروبي، في حين تبلغ مساهمات الدول العربية أقل من ٢ ٪ من النسبة المفروض أن تساهم فيها والمقدرة بحدود ٧,٨ ٪.

وتواجه وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (أونروا) عجزاً مالياً متكرراً، وصل مع نهاية ٢٠١٧ إلى ٤٤٦ مليون دولار، إلا أنه تقلصَ إلى ٢٥٦ مليون دولار، مما يهدد استمرار عملياتها في لبنان وسورية والأردن والضفة الغربية وقطاع غزة، وعملياته انتظام دفع رواتب الموظفين، المقدرين بنحو ٣٠ ألفاً في مناطق عمليات الوكالة في ظل شحّ موارد ميزانيته وعدم وفاء المانحين بالتزاماتهم المالية.

١٣. الأمم المتحدة الجمعية العامة - الدورة الحادية والسبعون البند ٤٩ من جدول الأعمال - وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى ووكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى - تقرير الأمين العام ص ٤.

وكانت الولايات المتحدة قدمت للوكالة نحو ٦٠ مليون دولار فقط، من إجمالي تبرعات وصل مقدارها ٣٥٠ مليون دولار في عام ٢٠١٧. وقال المفوض العام للوكالة بيبير كرينول في ٢٦ حزيران - يونيو ٢٠١٨ خلال مؤتمر التعهدات: «إن عجزنا الحالي لا يزال يبلغ أكثر من ٢٥٠ مليون دولار ولا يزال أمامنا مهمة كبيرة وفي هذه اللحظة، فإنه ليس لدينا - وأكرر بأنه ليس لدينا دخل لضمان أن المدارس ستفتح أبوابها في الموعد المحدد في آب، وفي غياب تمويل جديد كبير؛ فإنه سيتوجب علينا البدء باتخاذ تدابير صعبة للغاية في تموز من شأنها أن تؤثر على مستوى خدماتنا، علاوة على موظفينا».

ووصف الوضع المالي بالكارثي « في كانون الثاني من هذا العام أصبح الوضع المالي كارثياً بحق».

إن الخسارة المفاجئة لمبلغ ٣٠٠ مليون دولار من التبرعات، الطوعية من أكبر الجهات المانحة الفردية؛ كانت تعني أن تمويلنا الرئيس قد انخفض بحوالي ٣٢٪ وأن تمويلنا للطوارئ قد انخفض بحوالي ٧٥٪» (١٤).

وفي نهاية أيلول - سبتمبر ٢٠١٨ تم تقليص العجز من ٤٤٦ مليون إلى ٦٤ مليون دولار، فيما أعلن المفوض العام للأونروا بيبير كرينبول في ١٩ تشرين الثاني نوفمبر ٢٠١٨ خلال انعقاد اللجنة الاستشارية للأونروا في عمان برئاسة تركيا عن تقليص العجز إلى ٢١ مليون دولار (١٥).

في هذا السياق يشار أن نسبة تمويل نداء الطوارئ للاجئين الفلسطينيين في سورية لعام ٢٠١٨ بلغت أقل من ٥٪ (١٦).

---

١٤. خطاب المفوض العام للأونروا أمام مؤتمر التعهدات ٢٦ / حزيران - يونيو ٢٠١٨  
<https://www.unrwa.org/ar/newsroom/official-statements>

١٥. صحيفة الغد الأردنية تقليص عجز الأونروا من ٤٤٦ إلى ٢١ مليون دولار - تم نشره في يوم الإثنين ١٩ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠١٨، ٤:٢٢ مساءً. <https://www.alghad.com/articles/2552212>

١٦. النقص في تمويل الأونروا يفاقم أزمة سكن اللاجئين الفلسطينيين المهجرين من مخيم اليرموك - ٣٠ حزيران ٢٠١٨  
<https://www.unrwa.org/ar/newsroom/press-releases>

## — المبحث الثالث —

استجابة الأونروا لأزمة اللاجئين في ظل  
الحرب السورية ( تقييم ذاتي )

قدرت الأونروا عدد اللاجئين الفلسطينيين في نشرة الحقائق الصادرة في كانون الثاني - يناير ٢٠١٨ « النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية » أعداد اللاجئين داخل سورية بقراءة ٤٣٨,٠٠٠ لاجئ فلسطيني يوجد أكثر من ٩٥٪ منهم ( ٤١٨,٠٠٠ ) في حاجة حرجة للمساعدات الإنسانية الثابتة. ويعاني حوالي ٢٥٤,٠٠٠ من التهجير الداخلي، وفي عام ٢٠١٥، تم تزويد ١٢,٦٣٦ فرداً بالمأوى في ٣٧ منشأة ومركز تدريب ومدرسة للأونروا في مختلف أنحاء سورية، إلا أنه حسب كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٥، اختار ٤,٧٩٥ فرداً فقط البقاء في ١٥ مركز إيواء (١٧). بينما أشارت نشرة المعلومات الصادرة عن الأونروا في كانون الثاني ٢٠١٧ إلى بقاء ١٧٠٥ لاجئ فقط في ٩ مراكز إيواء يتلقون المساعدة الغذائية والمساعدة النقدية المخفضة (١٨)، فيما يقدر أن ٥٦,٦٠٠ محاصرون أو عالقون في مواقع يصعب أو يستحيل الوصول إليها (١٩).

ووضعت الأونروا منذ بداية الأزمة السورية خطة لتقديم الدعم الإضافي المطلوب لامتصاص تأثيرات الصراع السوري والانكشاف الاقتصادي على اللاجئين الفلسطينيين في سورية، وتضمنت الخطة خمسة أهداف سمتها بالأهداف الاستراتيجية لتواصل دورها في الحفاظ على حياة منتجة وآمنة للاجئين، تكفل فيها استمرار الخدمات الإنسانية الحاسمة، بالاستفادة من شبكة العاملين في الوكالة ومنشأتها على نطاق قطري، لتقديم برامج الصحة والإغاثة والتعليم، ورفع قدرة اللاجئين الفلسطينيين في سورية للوصول إلى الغذاء، والمواد غير الغذائية الأساسية، والرعاية الصحية، والدعم النفسي - الاجتماعي، والتعليم حيثما يقيمون حالياً لحمايتهم من التهجير، وخاصة عبر الحدود، وكفالة أن تكون التدخلات مستندة إلى أفضل المعلومات المتوفرة من شبكة مكاتب الوكالة على مستوى المناطق التي تتعامل مباشرة مع اللاجئين واحتياجاتهم المتغيرة، وتقديم الدعم للذين ينزحون عن سورية من خلال كفالة قدرة اللاجئين الفلسطينيين الذين يلتمسون المأوى عبر الحدود الدولية للوصول إلى المساعدات الإنسانية والخدمات، بما يشمل الغذاء، والرعاية الصحية، والتعليم، والمأوى، وتوفير الحماية لهم بما يتماشى مع القانون الدولي.

١٧. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان « تقرير العمل السنوي ٢٠١٥ »

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017\\_aor\\_arabic\\_final.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017_aor_arabic_final.pdf)

١٨. سورية - إنجازات وإضاءات الأونروا ٢٠١٧ - كانون الثاني ٢٠١٨

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/achievements\\_and\\_highlights\\_inarabic\\_2017.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/achievements_and_highlights_inarabic_2017.pdf)

١٩. النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية - نشرة حقائق - كانون الثاني - يناير ٢٠١٨

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018\\_syria\\_ea\\_fact\\_sheet\\_hd\\_ar\\_0.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018_syria_ea_fact_sheet_hd_ar_0.pdf)

وكذلك ضمان سلامة الطاقم بوضع التدابير والممارسات التي تعزز سلامة الطاقم وتساعد على تقليل مخاطر العمل في ظروف الصراع إلى الحد الممكن، بالإضافة إلى استمرار وتعزيز التعاون مع وكالات الأمم المتحدة من أجل تحقيق أفضل النتائج الممكنة للاجئين (٢٠).

## المطلب الأول: استجابة الأونروا للأزمة السورية تجاه اللاجئين الفلسطينيين داخل سورية:

استمرت عمليات الأونروا داخل سورية بشكل متفاوت، حيث استطاعت الوصول الكامل للاجئين في بعض المخيمات وعجزت عن الوصول إلى مخيمات أخرى.

### الأونروا والتعليم:

قدمت الأونروا خدماتها التعليمية للاجئين الفلسطينيين في مرحلة التعليم الأساسي (الابتدائي والإعدادي) وفق نظام الفترتين في معظم مدارسها التي تصل إلى ١١٨ مدرسة، والتي كان يعمل بها حوالي ١٩٠٠ مدرساً. إلا أن الأونروا لا تقدم أي شيء للطلاب في مراحل تعليمهم الثانوي أو ما بعد الثانوي، إنما يتابع الطلاب تعليمهم الثانوي والجامعي لدى المنشآت التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم في سورية، باستثناء معهد مهني واحد يتبع لها يعمل بنظام السنة والسنتين. وفي ظل ما تشهده سورية تدهورت العملية التعليمية في سورية بفعل الحرب منذ ما يقارب السبع سنوات، وأصبح التعليم في حالة انهيار شامل، مع وصول نسبة الأطفال غير الملحقين بالتعليم الأساسي من إجمالي عدد الأطفال في هذه الفئة العمرية إلى ٥٠,٨٪ خلال العام الدراسي (٢٠١٤ - ٢٠١٥) في مختلف أنحاء البلاد، وأن نصف الأطفال تقريباً خسروا ثلاث سنوات من الدراسة، وأن هناك حالة من عدم المساواة في الفرص التعليمية في التعليم بين المناطق المختلفة، في حين أن جودة التعليم تدهورت (٢١).

٢٠. الأونروا: استجابة الأونروا للأزمة في سورية كانون الثاني / يناير - حزيران / يونيو ٢٠١٤.
٢١. سورية الاغتراب والعنف تقرير يرصد آثار الأزمة خلال عام ٢٠١٤ - المركز السوري لبحوث السياسات والأونروا والمكتب القطري لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في سورية، الصادر في آذار / مارس ٢٠١٥.

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/alienation\\_and\\_violence\\_impact\\_of\\_the\\_syria\\_crisis\\_in\\_2014\\_arb.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/alienation_and_violence_impact_of_the_syria_crisis_in_2014_arb.pdf)

وذكر التقرير الذي أعدته الأونروا تحت عنوان ( الاستجابة الإقليمية للأزمة في سورية كانون الثاني - يناير - حزيران - يونيو ٢٠١٤ ) « إن نظام التعليم الأساسي قد تأثر بالصراع بشدة، إذ يجري استخدام حوالي ١٨ مبنىً مدرسياً لاستيعاب النازحين الفلسطينيين والسوريين، فيما أصيب ٦٨ مبنى آخر بأضرار أو أصبح من غير الممكن الوصول إليه، والتحق ٤٧,٠٠٠ طالب وطالبة من أصل ٦٦,٠٠٠ في السنة الدراسية الجديدة، وأن الأونروا قد لجأت إلى استخدام مرافق بديلة - سمحت وزارة التربية والتعليم للأونروا بتقديم فترة مسائية في ٤٣ مدرسة حكومية (٢٢)». فيما قدرت الأونروا أعداد الطلاب من اللاجئين الفلسطينيين في سورية، والذين التحقوا بمدارسهم في مرحلة التعليم الأساسي للعام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧ بـ (٤٤٥٩٧) طالباً (٢٢).

## الأونروا والصحة:

استفاد اللاجئ الفلسطيني من البرنامج الصحي للأونروا الذي يركز على الرعاية الصحية الأولية الوقائية الشاملة، وتوفير خدمات الرعاية الطبية والصحة الأسرية والسيطرة على المرض والوقاية منه والتعليم الصحي، بشكل مباشر ودون تكلفة، وذلك من خلال ٢٣ مرفقاً لتقديم الرعاية الصحية موزعين على المخيمات والتجمعات الفلسطينية في سورية.

أما فيما يتعلق بالرعاية الطبية الثانوية؛ فقد تعاقدت الأونروا مع بعض المشافي الخاصة لإجراء نوعيات معينة من العمليات الجراحية للاجئين الفلسطينيين، حيث تتحمل الأونروا نسبة محددة من التكاليف، إلا أن ذلك اقتصر لاحقاً على العمليات الجراحية الإسعافية فقط، كما تقدم الدواء مجاناً للأمراض المزمنة كالكسري والضغط.

---

٢٢. فلسطينيو سورية بين مرارة اللجوء وأمل العودة - تقرير توثيقي يرصد تطور الأحداث المتعلقة بفلسطينيي سورية خلال الفترة ( كانون الثاني - يناير - ولغاية حزيران - يونيو ٢٠١٤ )  
<http://www.actionpal.org.uk/ar/pdf/jantojune2014situationreprotc.pdf>

٢٣. سورية: عمليات الأونروا وإنجازاتها في عام ٢٠١٦ -

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa\\_operations\\_and\\_achievements\\_in\\_syria\\_2016\\_arabic.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa_operations_and_achievements_in_syria_2016_arabic.pdf)

في ظل الأزمة تقدم الأونروا خدماتها الطبية للاجئين الفلسطينيين من خلال ١٥ مركزاً بالإضافة إلى ١١ نقطة طبية طارئة وعيادة متنقلة، ويعتمد حوالي ٤٣٨ ألف لاجئ على الأونروا صحياً، وذلك بمستوى الدمار الذي أصاب نظام الصحة العامة السوري، وارتفاع تكاليف العلاج وشح المواد الطبية وهجرة الكفاءات الطبية (٢٤).

## الأونروا والدور الإغاثي:

تؤدي الأونروا خدماتها الإغاثية وفق نظام طوارئ وليس وفق برنامج ثابت ودوري كما في الخدمات الصحية والتعليمية، واقتصر عملها في مرحلة ما قبل الأزمة السورية على بعض الحالات الطارئة.

وقالت الأونروا في التقرير الذي أعدته تحت عنوان ( النداء الطارئ لسنة ٢٠١٦ بخصوص أزمة سورية الإقليمية ) « إن حوالي ٤٣٠ ألفاً من اللاجئين الفلسطينيين في سورية يفتقرون إلى الأمن الغذائي، وبحاجة إلى مساعدات دائمة وبحاجة إلى مساعدة ملحة ومتواصلة خلال العام».

وأشار التقرير الصادر عن المركز السوري لبحوث السياسات والأونروا والمكتب القطري لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في سورية الصادر في آذار / مارس ٢٠١٥ بعنوان «الاجتراب والعنف» إلى المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية التالية (٢٥):

● ارتفاع معدل البطالة من ١٤,٩٪ في ٢٠١١ إلى ٥٧,٧٪ نهاية ٢٠١٤.

● وجود ٣,٧٢ مليون شخص عاطلين عن العمل، منهم ٢,٩٦ مليون فقدوا عملهم خلال الأزمة، الأمر الذي أدى إلى فقدان المصدر الرئيس لدخل ١٢,٢٢ مليون شخص.

٢٤. سورية – إنجازات وإضاءات الأونروا ٢٠١٧ – كانون الثاني ٢٠١٨

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/achievements\\_and\\_highlights\\_inarabic\\_2017.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/achievements_and_highlights_inarabic_2017.pdf)

٢٥. سورية الاجتراب والعنف تقرير يرصد آثار الأزمة خلال عام ٢٠١٤ - المركز السوري لبحوث السياسات والأونروا والمكتب القطري لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في سورية، الصادر في آذار / مارس ٢٠١٥.

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/alienation\\_and\\_violence\\_impact\\_of\\_the\\_syria\\_crisis\\_in\\_2014\\_arb.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/alienation_and_violence_impact_of_the_syria_crisis_in_2014_arb.pdf)

● استمرار معدلات الفقر بالتفاقم المدمر خلال العام ٢٠١٤، إذ أصبح أربعة أشخاص من كل خمسة فقراء.

● إن ثلثي السكان تقريباً (٦٤,٧٪) يعيشون في حالة الفقر الشديد، إذ لا يستطيعون تأمين الحد الأدنى من احتياجاتهم الأساسية، الغذائية وغير الغذائية.

● مع تنامي انتشار الفقر بات ٣٠٪ من السكان يعيشون في حالة من الفقر المدقع، أي أنهم لا يستطيعون تأمين حاجاتهم الغذائية الأساسية.

في ظل المعطيات السابقة تقدم الأونروا مساعدات نقدية وغذائية منتظمة إلى أكثر من ٤٣٨٠٠٠ لاجئ فلسطيني في سورية، مقسمة على أربع دفعات خلال العام، متراوحة القيمة للمساعدة المالية بسبب الأزمة المالية التي تعاني منها الأونروا، ففي شهر أيار ٢٠١٨ قلصت مساعداتها النقدية الطارئة في سورية من ٣٢ دولاراً أمريكياً إلى ٢٣ دولاراً أمريكياً شهرياً للفرد الواحد بسبب نقص التمويل (٢٦)، كما تقدم الأونروا المساعدات العينية بعد التحقق الشخصي من المستفيدين ضمن شروط معينة (٢٧)، فيما لا يوجد قوائم خاصة بالحالات الصعبة (الإعاشة) إنما تم إدراجها ضمن القوائم العادية، كذلك لا تستطيع الوصول إلى قرابة ٤٣٥٠٠ ألفاً في مناطق يصعب الوصول إليها (٢٨).

٢٦. النقص في تمويل الأونروا يفاقم أزمة سكن اللاجئين الفلسطينيين المهجرين من مخيم اليرموك - ٣٠ حزيران ٢٠١٨.

<https://www.unrwa.org/ar/newsroom/press-releases>

يشار أن المساعدات النقدية التي يحصل عليها اللاجئون داخل سورية تتفاوت بين من هم داخل مراكز الإيواء ومن هم خارجها، حيث يحصل المقيمون داخل مراكز الإيواء على نصف القيمة لمن هم خارجها تقريباً.

٢٧. أعلنت وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، وبالتنسيق والتعاون مع الهيئة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب، أنها ستقوم بإجراء عملية تدقيق على البيانات الفردية للاجئين الفلسطينيين المستفيدين من المساعدات المالية والمقيمين في حلب شمال سورية، وأكدت الأونروا أن هذه العملية لا تؤثر بأي شكل من الأشكال على سجلات اللاجئين الفلسطينيين أو على الخدمات المقدمة لهم في سورية، مشيرة إلى أن سجلات الوكالة وسجلات الهيئة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب ستكون المرجع في تقديم الخدمات الرئيسية: التعليم، الصحة الإغاثية والشؤون الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين. وقالت وكالة الغوث إنه سيتم تدقيق بيانات اللاجئين في المنطقة الشمالية - حلب في الأماكن التالية: مكتب المنطقة في مدينة حلب اعتباراً من ١٩ / ٩ / ٢٠١٧ ولغاية ١٠ / ١٠ / ٢٠١٧، وذلك بهدف التأكد من وجود جميع المستفيدين من المساعدة المالية في سورية، وتحديث القوائم الخاصة بالمستفيدين من المساعدة المالية في سورية.

وتعد المساعدات النقدية والغذائية أكبر التدخلات الإنسانية التي تقدمها الأونروا في سورية، إذ توفر الدعم الحاسم والمرن والعاجل للاجئين الفلسطينيين المتضررين من الصراع، والذين يعتمدون على مساعدات الأونروا في تلبية احتياجاتهم الأساسية، فالتضخم واستمرار انهيار سبل كسب العيش، والقيود على الوصول؛ جعلت المساعدات الغذائية من الأونروا بمثابة حبل نجاة للاجئين الفلسطينيين. كما أتاحت المساعدات النقدية لأسر اللاجئين والتي الأونروا تقدمها من خلال شبكة من المصارف والمؤسسات المالية في مواقع عديدة في سورية لتغطية احتياجاتهم الأساسية، مما وفر لهم قدرًا أكبر من المرونة والاستقلالية في اتخاذ القرار بخصوص مشرياتهم وإدارة مصاريفهم (٢٩).

حيث سيتم التدقيق على كافة العائلات التي لديها أشخاص بالغون، وسيتم البدء بالعائلات المؤلفة من شخص واحد فما فوق ( أي أعمارهم من ١٨ سنة فما فوق ) وفق التعليمات التالية

١. جميع الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من (١٨ سنة إلى ٦٥ سنة) عليهم الحضور شخصياً إلى مراكز التدقيق، وذلك بعد تلقيهم رسالة موبايل نصية تحدد لهم اليوم والتاريخ ومركز التدقيق.
٢. أفراد العائلة الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ سنة إلى ٦٥ سنة وغير القادرين جسدياً على الحضور يتوجب عليهم تقديم تقرير طبي من عيادات الأونروا حصراً لتبرير عدم الحضور
٣. أفراد العائلة الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ سنة إلى ٦٥ سنة وغير القادرين على الحضور نتيجة لأي أسباب أخرى يتوجب عليهم تقديم وثائق تثبت ذلك.
٤. أفراد العائلة الذين أعمارهم أكبر من ٦٥ سنة لا يتوجب عليهم الحضور والمطلوب من ذويهم إحضار(الهوية) البطاقة الشخصية الخاصة بهم، وبيان عائلة حديث لا تتجاوز مدة إصداره الشهر
٥. إذا لم يحضر كافة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ - ٦٥ سنة إلى المركز خلال فترة التدقيق لن تستطيع الأسرة استلام المساعدة المالية بالنيابة عنهم بل سيتم حذفهم من المساعدات المالية.

٦. يجب على جميع الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ - ٦٥ سنة اصطحاب الوثائق التالية المطلوبة:

١. البطاقة الشخصية الأصلية، وفي حال فقدان البطاقة الشخصية يجب إبراز جواز السفر الأصلي أو ضبط الشرطة مصحوباً بوصول هوية أو إخراج قيد عليه صورة اللاجئ، والرقم الوطني ويذكر على القيد عبارة خاص بالوكالة
٢. بطاقة العائلة (دفتر العائلة) أو بيان عائلي حديث لم يمض على إصداره أكثر من ثلاثة أشهر
٣. بطاقة تسجيل العائلة (كرت الوكالة)

٢٨. الأونروا: سورية: لمحة عامة عن المواقع التي يصعب الوصول إليها والمواقع المحاصرة - نيسان أبريل ٢٠١٨ .

<https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/htr-and-besieged-areas-as-26april-arabic1.pdf>

٢٩. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان « تقرير العمل السنوي ٢٠١٥ »

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017\\_aor\\_arabic\\_final.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017_aor_arabic_final.pdf)

## المطلب الثاني: استجابة الأونروا للأزمة السورية تجاه اللاجئين الفلسطينيين خارج سورية

لجأ نتيجة الأزمة في سورية أكثر من ١٢٠,٠٠٠ لاجئاً فلسطينياً من سورية، وتوجه حوالي ٣٢,٥٠٠ من هؤلاء إلى لبنان، فيما وصل حوالي ١٧,٠٠٠ إلى الأردن. ويعاني اللاجئون الفلسطينيون من سورية إلى دول اللجوء الجديد من البؤس والتهميش وحياة محفوفة بالخطر، بسبب عدم وضوح مكانتهم القانونية ومحدودية آليات الحماية الاجتماعية، مما يجعلهم معتمدين بشدة على الأونروا في تأمين احتياجاتهم الأساسية (٣٠).

### اللاجئون الفلسطينيون من سورية إلى لبنان

يقدر عدد اللاجئين الفلسطينيين من سورية في لبنان بحسب إحصائيات الأونروا نهاية شباط - فبراير ٢٠١٥ بنحو ٣٢٥٦١ ألف لاجئ، يتوزعون على المدن اللبنانية بمعدل ٤٧٪ داخل المخيمات و٥٣٪ خارجها (٣١). يتوزع اللاجئون الفلسطينيون من سورية إلى لبنان حسب الجنس إلى ٤٨٪ من الذكور و٥٢٪ من الإناث فيما يشكل الأطفال ٤٤٪، ويبلغ متوسط حجم الأسرة المعيشية للاجئين الفلسطينيين في لبنان ٣,٤٧ فرداً، وأن ٣٤٪ من الأسر تعيلها نساء، ويعتمد اللاجئون الفلسطينيون من سورية في لبنان إلى حد كبير على دعم الأونروا لتغطية الاحتياجات الأساسية، وتقدر نسبة الفقر بينهم ٨٩٪ وأن ٩٥٪ منهم تقريباً يفتقرون للأمن الغذائي، ونسبة البطالة ٥٢,٥٪ (٣٢). وقدمت الأونروا المساعدات الطارئة للاجئين الفلسطينيين من سورية إلى لبنان منذ بداية اللجوء بشكل متأرجح إلى أن تم اعتماد برنامج خاص عرف بـ (PRS) اختصاراً لـ PALESTINIAN REFUGEE FROM SYRIA شمل شتى القطاعات الخدمية من صحة وتعليم وإغاثة بالإضافة إلى تقديم الاستشارات القانونية.

٣٠. النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية - نشرة حقائق - كانون الثاني - يناير ٢٠١٨.

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018\\_syria\\_ea\\_fact\\_sheet\\_hd\\_ar\\_0.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018_syria_ea_fact_sheet_hd_ar_0.pdf)

٣١. المرجع نفسه.

٣٢. الاستجابة لأزمة سورية الإقليمية - نداء طوارئ ٢٠١٧ - الأونروا

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/syria\\_ea\\_2017\\_ara\\_final\\_lw.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/syria_ea_2017_ara_final_lw.pdf)

قامت الأونروا بتوزيع بدل نقدي وبمعدل شهري للسلة الغذائية بقيمة (27\$) للفرد، أي أقل من دولار يوميًا، لكنها استتنت حوالي (1100) عائلة، ثم انخفض العدد إلى 770 عائلة اعتبرتها غير مؤهلة لاستلام المساعدات، فيما أعيدت لاحقاً لجميع العائلات التي انقطعت عنها بعد إعادة الإحصاء في أيلول 2016. على صعيد الإيواء لم تسع الأونروا إلى إنشاء مراكز إيواء جماعية للاجئين المهجرين من الحرب، بل تدخلت وبشكل محدود جداً في صيانة وترميم بعض المؤسسات التي وافق أصحابها على استخدامها كمركز إيواء للمهجرين. (مركز جمعية بدر، ومدرسة الكفاح في مخيم عين الحلوة وغيرها. أما رعاية هذه المراكز فتعهدها المؤسسات الخيرية، واللجان الأهلية الفلسطينية). كما لوحظ اتباع الأونروا سياسة غير مستقرة في منح المساعدة الخاصة ببدل الإيواء (100\$) للعائلات المؤهلة من اللاجئين بطريقة متقطعة، دون الالتزام بدوامها، إنما على شكل قرارات تمديد لفترات زمنية.

## الأونروا والتعليم:

اتخذت الأونروا في سياق تعليم الطلاب اللاجئين من سورية عدة خطوات، ففي العام الدراسي (2013-2014) تم استيعاب طلاب سورية بدوام بعد الظهر (دوام مزدوج)، وتعاقدت مع معلمين مياومين لهذه المهمة ضمن ما عرف ببرنامج prs المخصص للتعامل مع اللاجئين الفلسطينيين على كافة المستويات التعليمية والصحية والخدمية.

لكن مع بداية العام الدراسي 2014/2015 قررت الأونروا إلغاء هذا البرنامج وتحويله إلى برنامج دمجهم مع طلاب لبنان، حيث تم دمج وقتئذ (7500) طالب من فلسطيني سورية إلى جانب ما يقرب من (31000) طالب من فلسطيني لبنان (33). وفي أيار/ مايو 2015 أعلنت الأونروا عن جملة تقليصات أدت إلى إلغاء عدد من المدارس، وزيادة عدد الطلاب في الصفوف الدراسية حتى 50 طالباً، وإلغاء التعيينات في التعليم والصحة والإغاثة وباقي المدارس، والتهديد بطرد 350 معلماً ومعلمة في مدارس لبنان.

العام الدراسي ٢٠١٥ / ٢٠١٦ تم استيعاب أكثر من ٥٣١٨ طفلاً من اللاجئين الفلسطينيين من سورية في المدارس التابعة للوكالة في لبنان للعام الدراسي ٢٠١٦ في ٦٣ مدرسة من أصل ٦٧ مدرسة تابعة للأونروا في لبنان، ما استدعى ذلك أن تعمل ٥ مدارس بنظام الفترتين (٣٤).

## الأونروا والصدّة:

منذ بدء أزمة اللاجئين الفلسطينيين من سورية، اعتمدت الأونروا استراتيجية المعاملة المتكافئة والوصول المتكافئ بالنسبة للاجئين الفلسطينيين من سورية، أسوة باللاجئين الفلسطينيين في لبنان إلى جميع خدمات الرعاية الصحية الأولية في مراكز الأونروا الصحية، وعددها ٢٧ مركزاً، وإلى خدمات الاستشفاء، فأَيّ لاجئ فلسطيني من سورية يتوجه إلى الأونروا التماساً للرعاية الصحية الأولية يحصل على المساعدة حتى إذا لم يكن مسجلاً في قاعدة بيانات الأونروا على أنه يقيم في لبنان. وحصل عدد قليل من المرضى اللاجئين الفلسطينيين من سورية الذين يعانون من أوضاع صحية حرجة على المساعدة من خلال برنامج رعاية مرضى الحالات المستعصية، وقد بلغ اللاجئون الفلسطينيون من سورية الذين حصلوا على الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية في لبنان نصف الغاية المستهدفة فقط، إذ أن تكاليف المرضى المرتبطة بهذا المجال جرت تغطيتها مناصفة بين ميزانية البرامج وميزانية النداء الطارئ (٣٥).

٣٤. الاستجابة لأزمة سورية الإقليمية - نداء طوارئ ٢٠١٧ - الأونروا - مرجع سابق

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/syria\\_ea\\_2017\\_ara\\_final\\_lw.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/syria_ea_2017_ara_final_lw.pdf)

٣٥. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان « تقرير العمل السنوي ٢٠١٥

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017\\_aor\\_arabic\\_final.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017_aor_arabic_final.pdf)

٣٦. النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية - نشرة حقائق - كانون الثاني - يناير ٢٠١٨.

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018\\_syria\\_ea\\_fact\\_sheet\\_hd\\_ar\\_0.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018_syria_ea_fact_sheet_hd_ar_0.pdf)

## اللاجئون الفلسطينيون من سورية إلى الأردن

تقدر الأونروا أعداد اللاجئين من سورية إلى الأردن حتى كانون الثاني - يناير ٢٠١٨ بحوالي (١٦٩٥١) لاجئاً فلسطينياً يشكل الأطفال تحت سن ١٨ عاماً ٤٧٪، والإناث ٥٢٪ والذكور ٤٨٪ (٣٦)٠. إلا أن الواقع يشير إلى أن الأعداد أكثر من ذلك، فهناك من دخلوا إلى الأردن على أنهم سوريون نظراً لمنع الأردن دخول الفلسطينيين اللاجئين من سورية إليها رسمياً.

### الأونروا والإغاثة:

تقول الأونروا عن اللاجئين الفلسطينيين من سورية إلى الأردن بأن ٩٣٪ منهم ضعفاء أو ضعفاء للغاية، وبأن ١٠٠٪ بحاجة إلى مساعدات وبأن ٣١٪ من العائلات تعيّلها امرأة (٣٧)٠. تقدم الأونروا مساعدات نقدية إلى ٩٨,٧٪ من الأسر المستحقة لتأمين الغذاء والمواد غير الغذائية على حساب المساعدات في المأوى (٣٨)٠.

### الأونروا والصحة:

يتلقى معظم اللاجئين العلاج في عيادات الأونروا ومراكزها الصحية، كما تقوم الأونروا بتغطية التحويلات في المستشفيات الحكومية، حيث تدير الأونروا في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين وما حولها في مختلف أنحاء الأردن؛ شبكة من ٢٥ مركزاً صحياً وأربع عيادات متنقلة لصحة الأسنان (٣٩)٠.

٣٧. المرجع نفسه.

٣٨. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان « تقرير العمل السنوي ٢٠١٥ »

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017\\_aor\\_arabic\\_final.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017_aor_arabic_final.pdf)

أدى حرمان اللاجئين من مساعدة بدل الإيواء إلى تقويض قدرة اللاجئين الفلسطينيين من سورية على دفع الإجراءات، وبالتالي زاد من درجة انكشافهم، واعتمد هذا الاستنتاج على نتائج تقييم مجالات الضعف لعام ٢٠١٤ الذي وجد أن أكثر من ربع أسر اللاجئين الفلسطينيين من سورية أجلبت من المساكن التي كانت تستأجرها بواسطة المالكين مرة واحدة أو أكثر منذ وصولها إلى الأردن، فيما أن ٧١٪ كانوا متأخرين في دفع الإيجار لمدة شهر أو أكثر في وقت إجراء التقييم ( المرجع السابق ).

٣٩. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان « تقرير العمل السنوي ٢٠١٥ »

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017\\_aor\\_arabic\\_final.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2017_aor_arabic_final.pdf)

فتحت الأونروا المجال للطلاب اللاجئين الفلسطينيين من سورية في الأردن للاتحاق بالمؤسسات التعليمية للوكالة (الأونروا)، والحصول على إمكانية الوصول المجاني والمتكافئ إلى أيّ من مدارسها، وتشير بيانات الأونروا إلى أن هناك (١٣٩٦) لاجئاً فلسطينياً من سورية التحقوا بالتعليم في مدارس الأونروا في الأردن (٤٠) يتلقون تعليمهم حتى إنهاء الصف العاشر، وهو الصف الأخير للتعليم المجاني الذي تقدمه الأونروا.

كما يستطيع الطلاب اللاجئين من سورية في الأردن الالتحاق ببرنامج الوكالة للتعليم والتدريب التقني والمهني الذي يقدم دورات قصيرة الأجل، وخدمات التوجيه المهني المباشر والمخصص لدعم اللاجئين الفلسطينيين من سورية واللاجئين الفلسطينيين في الأردن.

### المطلب الثالث: الحماية الجسدية والقانونية أبرز المواقف الصادرة عن الأونروا المتعلقة بالأزمة السورية

اقتصرت عمل الأونروا على الإغاثة الطارئة في الجوانب المتعلقة بالتعليم والصحة والخدمات الإنسانية والإغاثية، وافتقرت إلى القدرة على تقديم الحماية الجسدية والقانونية للاجئين في مناطق عملها، ولم تتمكن من منح اللاجئين في المخيمات أدنى قدر من الحماية التي تجنبهم القصف أو الاعتقال، مما أدى سقوط حوالي ٣٨٩٠ لاجئاً، بينهم ٥٣٦ لاجئاً تحت التعذيب في السجون والمعتقلات السورية، بالإضافة لاختفاء ١٦٨٣ لاجئاً قسرياً حتى نهاية تموز - يوليو ٢٠١٨.

غير أن هناك بعض الخطوات التي بدأت العمل على صعيد الحماية القانونية، ولكن يؤخذ عليها أنها لا تلبي الاحتياجات الأساسية للاجئين، بسبب اقتصرها تصدير التعليمات التي يمكن للاجئ أن يفعلها في حال تعرضه للتوقيف بسبب فقدانه للإقامة الشرعية في دول اللجوء الجديد دون القدرة الحقيقية على التدخل لحل مشكلاته. كما هو الحال مع اللاجئين خارج سورية، كما هو الحال في لبنان أو الأردن.

٢٤. النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية - نشرة حقائق - كانون الثاني - يناير ٢٠١٨

[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018\\_syria\\_ea\\_fact\\_sheet\\_hd\\_ar\\_0.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/2018_syria_ea_fact_sheet_hd_ar_0.pdf)

كما اقتصر حراكها في المناطق الآمنة، ولم تدخل إلى المناطق التي تشهد توترات أمنية على خلاف المنظمات الدولية الأخرى التي تواجدت في المناطق الساخنة، ففي مخيم اليرموك الذي اقتصر عملها فيه على إيصال المساعدات الإنسانية إلى البلدات المجاورة، والطلب من اللاجئين الذهاب إلى بلدة يلداء، أو مخيم خان الشيخ الذي كان يأوي حوالي ٩,٠٠٠ لاجئاً فلسطينياً، مطلوب منهم الذهاب إلى مراكز التوزيع التابعة للأونروا على بعد عدة كيلومترات في بلدة صحنيا أو خان دنون في ظل مخاطر كبيرة على سلامتهم الشخصية. كما غاب عملها بشكل كامل في المناطق الواقعة خارج سيطرة النظام كما في إدلب والغوطة الشرقية وغيرها من المدن التي يوجد فيها لاجئون. بينما صدر عنها العديد من بيانات الإدانة والشجب والاستنكار حيال العديد من الانتهاكات التي تعرضت لها المخيمات والتجمعات الفلسطينية.

فقد ناشدت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، يوم ٣٠ / نيسان - إبريل / ٢٠١٣، كل الأطراف لإيقاف المعاناة الإنسانية التي يتسبب بها النزاع في سورية، وحل الخلافات عن طريق الحوار والمفاوضات السياسية، وقالت في بيان إن «اللاجئين الفلسطينيين في سورية يتعرضون للقتل والإصابة والتشرد بأعداد أكثر من قبل، في الوقت الذي يستمر فيه النزاع المسلح بإرباك مخيمات اللاجئين في كل أرجاء البلاد»، وأعربت عن قلقها «تحديداً حيال الأنباء المتعلقة بتشريد حوالي ٦ آلاف فلسطيني في ٢٦ نيسان (إبريل) من عين التل، وهو مخيم للاجئين الفلسطينيين يقع على بعد حوالي ١٢ كيلومتراً من مدينة حلب شمال سورية».

وفي ٢٢\ أيار - مايو\ ٢٠١٣ أعلن المفوض العام لوكالة الأونروا فيليبو غراندي، خلال زيارة له إلى سورية؛ أن الحرب الدائرة في سورية منذ أكثر من عامين، تسببت بتهجير نحو ثلاثة أرباع اللاجئين الفلسطينيين في سورية من مخيماتهم. وبتاريخ

٢٧\ تموز - يوليو\ ٢٠١٣ أعربت الوكالة عن قلقها من حجم المخاطر التي يشهدها اللاجئون الفلسطينيون في سورية، وقالت إن «المخيمات والمناطق السكنية الواقعة جنوب مدينة دمشق تشهد اشتباكات مسلحة متقطعة منذ أسابيع عديدة، فيما تعدّ مخيمات السيدة زينب والحسينية وسبينة الأكثر تعرضاً لها». وأضافت الأونروا إن «مخيم اليرموك ما يزال يحتل مركز قلق كبير لديها، بعدما وصلت حدة النزاع المسلح فيه مستويات غير مسبوقة». ورأت أن «استمرار التصعيد المسلح سيتسبب في حدوث موجة جديدة من النزوح وارتفاع في حصيلة القتلى والجرحى والإصابة بالصدمة والمعاناة الشاملة في أوساط الفلسطينيين».

وفي الشهر العاشر من عام ٢٠١٣ كشفت الأونروا في عمان عن تقارير تتحدث عن وجود مئات اللاجئين الفلسطينيين على الجانب السوري على الحدود مع الأردن. وقالت نائبة رئيس المكتب التنفيذي لهيئة الموظفين في الوكالة ليزا جيليام، بأن «هناك تقارير تتحدث عن وجود مئات اللاجئين الفلسطينيين الفارين من النزاع السوري - السوري يتواجدون الآن على الجانب السوري للحدود مع الأردن». وتوقعت «مصيراً أشدّ إبلاماً للاجئين الفلسطينيين في سورية»، قائلة إنهم «ضاعوا وسيضيعون أكثر.. ولا أمل لهؤلاء اللاجئين مع استمرار النزاع في هذا البلد». وكشفت أن المفوض العام لـ(الأونروا)، فيليبوغراندي، ناشد أخيراً السلطات الأردنية بـ«معاملة اللاجئين الفلسطينيين أسوة بالمعاملة التي يتلقاها نظيره السوري في الأردن»، موضحة أن غراندي «دخل في حوارٍ جدّي مع الحكومة الأردنية بخصوص اللاجئين الفلسطينيين الفارين من سورية، ولا يزال مستمراً».

وفي ١٨ \ تشرين الثاني - نوفمبر \ ٢٠١٣ طالبت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين (الأونروا) بإتاحة المجال لها للتدخل الإنساني في اليرموك، وقالت الوكالة «إنها تشعر بالقلق المتزايد حيال استمرار منع سبل الوصول للمساعدات الإنسانية التي يحتاج إليها الفلسطينيون في مخيم اليرموك» وأضافت الأونروا «إن السلطات السورية وكافة الأطراف المعنية تملك السلطة للسماح للأونروا بتقديم المساعدة الإنسانية بسلام في اليرموك، وذلك من أجل تخفيف المعاناة الحادة التي يعاني منها الفلسطينيون هناك؛ وعلى تلك السلطات أن تمارس سلطتها هذه من أجل الإنسانية». وتابع بيان الأونروا «منذ تموز من هذا العام، وعلى الرغم من المناشدات العديدة التي أطلقتها الأونروا والجهود التي بذلتها، لم يحظَ المدنيون الفلسطينيون وغيرهم ممن بقوا في اليرموك بحرية الحركة أو بسبل الوصول للمساعدات الإنسانية، أو بالقليل منها. وكانت عاقبة ذلك وخيمة على صعيد الوضع الإنساني، فبالإضافة إلى مواجهة الموت والتعرض للإصابات الخطيرة جراء النزاع المسلح، فإن السكان المدنيين في اليرموك معرضون أيضاً للصدمة النفسية وسوء التغذية ونقص الرعاية الصحية». وينبغي على السلطات السورية وكافة الأطراف أن يظهروا رغبتهم باتخاذ خطوات لتجنب المعاناة البشرية، وأن يظهروا بأنهم قادرين على الوفاء بالتزاماتهم القانونية بحماية المدنيين. ويمكن لهذا أن يتحقق من خلال السماح للأونروا بالوصول الآمن لخدمة المدنيين الفلسطينيين داخل اليرموك.

وفي ٢٤\كانون الثاني - يناير\ ٢٠١٤ دعا كريس غانيس، المتحدث باسم «الأونروا» جميع الأطراف السورية المشاركة في مؤتمر «جنيف ٢»، إلى تسهيل وصول المساعدات الإنسانية للاجئين الفلسطينيين المحاصرين في مخيم اليرموك، الذي يصعب الدخول إليه بسبب القتال الدائر»، واصفاً عملية تقديم المساعدات بـ «البطيئة بشكل مؤلم».

وأضاف أن منظمته قامت بعدة محاولات لإيصال الطعام كان آخرها أمس الأول (٢١\١)، «وبعد انتظار دام طوال النهار لم يؤذن لنا بتسليم سوى ٢٦ طرداً من المواد الغذائية»، مشيراً إلى أن ذلك يُعدُّ «قطرة في محيط بالنظر لحجم احتياجات ١٨٠٠٠ ألف لاجئ فلسطيني محاصرين منذ شهور في اليرموك».

وفي ١٩\شباط - فبراير\ ٢٠١٤ أعرب المفوض العام للأونروا فليبينو غراندي عن شعوره «بالصدمة وبالغضب الشديد من التقارير التي تفيد بمقتل ثمانية عشر شخصاً بالأمس، من ضمنهم خمسة أطفال فلسطينيين لاجئين، وموظف يعمل لدى الأونروا، جراء انفجار عبوة ناسفة في الفترة الواقعة بين الساعة الحادية عشرة صباحاً وحتى الثانية عشرة ظهراً بالقرب من مدرسة زيتون التابعة للأونروا في المزيريب التي تقع على بعد ١١ كيلومتراً شمالي غرب مدينة درعا في جنوب سورية. وقد أصيب ما لا يقل عن ٢٠ شخصاً في الانفجار، بمن في ذلك موظفان يعملان لدى الوكالة وثمانية أطفال من المدرسة، اثنان منهم فقدوا أطرافهم».

وفي ١١\آذار - مارس\ ٢٠١٤ طالبت الأونروا بوقف الأعمال الحربية التي تشنها قوات النظام السوري ضد مخيم اليرموك للاجئين الفلسطينيين جنوب العاصمة السورية دمشق، وأعربت الوكالة في بيان وزع في بيروت عن قلقها العميق حيال الوضع الإنساني البائس الذي يعيشه اللاجئون الفلسطينيون بسبب استمرار اعتداءات قوات النظام السوري، وتفاقم العنف المتصاعد ضدهم في المخيم المذكور. وناشد البيان كافة الأطراف التي تحاصر المخيم بإيقاف الأعمال القتالية واللجوء إلى حل سلمي. كما حث الأطراف المعنية على أن تقوم وعلى الفور بالسماح باستئناف عملية توزيع الأغذية للاجئين، وبتسهيل وصولها إلى المحتاجين.

وفي ٢٣\آذار - مارس\ ٢٠١٥ أشارت «الأونروا» في بيان صادر عنها إلى أن الأزمة السورية قد ألفت بظلالها على مجتمعات اللاجئين الفلسطينيين فيها، حيث تزايدت فيها نسبة عدم احترام القانون الدولي وحماية المدنيين.

واعتبرت أن حادثة غرق ٩ أشخاص فلسطينيين قبالة سواحل جزيرة صقلية الإيطالية مطلع الشهر الجاري، كانوا ضمن ٥٩ لاجئاً فلسطينياً من سورية ولبنان وغزة أثناء محاولتهم الوصول إلى أوروبا من الشواطئ الليبية، تعد إشارة واضحة على صعوبة أوضاعهم.

وقالت «إن هذه المآسي التي تشتمل على غرق رجال ونساء وأطفال في البحر لا تنبع من النزاع المسلح والاحتلال ونقص حماية حقوق الإنسان فحسب؛ بل وأيضاً وبشكل أساسي من الفشل في حل مشكلة لاجئي فلسطين، وفشل المجتمع الدولي في حل قضية الفلسطينيين».

وشددت «الأونروا» في بيانها، على الحاجة الملحة لحلول سياسية «للنزاع الفلسطيني - الإسرائيلي» والنزاع السوري، بحيث يتسنى للاجئين فلسطينيين مجدداً بناء مستقبل آمن وكريم، حسب ما جاء في البيان.

وفي يوم ١٧ أيار / مايو ٢٠١٦ أذانت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) الجهة المسؤولة عن إطلاق قذائف مدفعية، والذي أدى إلى قضاء خمسة لاجئين فلسطينيين وسوري في مخيم خان الشيخ. وقالت الوكالة في بيانها «إن قذيفة سقطت على مقربة من حافلة تجارية صغيرة كان اللاجئون الفلسطينيون وركاب مدنيون آخرون قد استقلوها للتو للانطلاق بها في رحلتهم إلى دمشق، ومن بين القتلى في هذه الحادثة «روضة جابر» وابنها «محمد ماجد نايف»، وهو من طلبة الأونروا. وأضافت الأونروا، أن المزارع والحقول المحيطة بالمخيم أصبحت مسرحاً للمعارك النشطة منذ سنة ٢٠١٢، حيث تستخدم أسلحة ثقيلة ذات تأثير عشوائي في الغالب، ويؤدي الاقتتال الكثيف والمتكرر بين الجماعات المسلحة، والقوات الحكومية إلى تعريض سكان المخيم من اللاجئين الفلسطينيين إلى خطر القتل والإصابات الخطيرة، سواء داخل المخيم نتيجة الإصابات المباشرة من الأسلحة الثقيلة أو أثناء تنقل اللاجئين من مساكنهم وإليها»

وفي يوم ٣٠ أيلول / سبتمبر ٢٠١٦ أذانت الأونروا من أسمتهم «الأطراف المسؤولة» عن قصف إحدى مدارسها في مخيم خان الشيخ للاجئين الفلسطينيين بريف دمشق الغربي الذي نتج عنه إصابة طالبة بالصف الثامن بجراح إلى جانب معلمتين واحدة منهما وصفت جراحها بالخطيرة، وحدث الانفجار عند بوابة الدخول للمدرسة الملاصق لغرفة المعلمات داخل المجمع المدرسي.

وأضافت الوكالة «أن هذا يشكل إيضاحاً خطيراً آخر لتعرض صبيان وفتيات لاجئي فلسطين المستمر لمستويات غير مقبولة من العنف العشوائي في نفس الأماكن التي يفترض أن يشعروا بالأمان فيها»، مشيرة إلى أن المدرسة تضم (٢٥٨) طالبة يدرسن في الصفوف من الخامس وحتى التاسع.

وجدت الأونروا في ختام بيانها «مطالبها القوية بأن تقوم كافة الأطراف ذات العلاقة بالامتناع عن استخدام الوسائل الحربية، بما في ذلك الأسلحة التي تعرض المدنيين - بمن فيهم لاجئي فلسطين - إلى مخاطر جسيمة كالوفاة والإصابة بجراح. إن على كافة الأطراف التقيد التام بالتزاماتها المنصوص عليها بموجب القانون الإنساني الدولي، بما في ذلك ما يتعلق بحماية المدنيين».

— وفي ١٤ أيار - مايو \ ٢٠١٦ دعا مفوض عام «الأونروا» بيير كرينبول إلى اتخاذ إجراءات من أجل تعزيز حماية اللاجئين الفلسطينيين في سورية، والمحافظة على أشكال سبل الوصول إلى التعليم داخل مخيم اليرموك المدمر، وتمكين الأونروا من الوصول إلى أولئك الذين هم في حاجة للمساعدة.

— وفي ٤١ حزيران - يونيو \ ٢٠١٦ أدانت الأونروا «بشدة الأطراف المسؤولة عن الانفجارين اللذين وقعوا في محيط مخيم قبر الست في بلدة السيدة زينب يوم ١١ حزيران / يونيو ٢٠١٦. وقد أسفر أحد الانفجارين عن مصرع ١٤ مدنياً وإصابة أكثر من مائة شخص».

— ١٨ تموز - يوليو \ ٢٠١٦ عبرت الأونروا عن أسفها للخسائر في الأرواح في سورية بعدما أصيب ياسر محمد شعيب الذي يعمل سائقاً لديها في حلب بشظية في ظهره في الوقت الذي كان ينزل فيه من باص بشارع النيل، وهو متوجه إلى منزله وأدت إلى وفاته. وقالت «إنها لا تزال تشعر بالقلق حيال سلامة وأمن لاجئي فلسطين والسوريين على حد سواء». وكررت دعوتها لكافة أطراف النزاع باحترام التزاماتهم بحماية وصون أرواح المدنيين وبالتقيد بتلك الالتزامات.

— وفي ٩ آب - أغسطس \ ٢٠١٦ قال السيد كرينبول أثناء زيارته إلى سورية «إنه لمن الضروري أن يتم وضع نهاية للصدمة غير العادية المتأتية عن وفاة وجرح العديد من المدنيين، وذلك كجزء من حل سياسي لهذا النزاع».

٣١ آذار - مارس \٢٠١٧ ناشد المفوض العام بيير كرينبول من أجل توفير الحماية المستمرة والاحترام لموظفي الأونروا الذين يواجهون مخاطر جملة في أنشطتهم اليومية.

٣ تموز - يوليو \٢٠١٨ قال المفوض العام للأونروا بيير كرينبول عند زيارته لمخيم اليرموك بعد استعادة النظام السيطرة عليه «إن حجم الدمار في مخيم اليرموك لا يوازيه إلا القليل جداً مما رأيت في سنوات عديدة من العمل الإنساني في مختلف مناطق النزاعات».

## المبحث الرابع

# التقييم الشعبي لأداء الأونروا في ظل الأزمة السورية

تعددت الآراء بين اللاجئين الفلسطينيين حول أداء الأونروا عموماً، وفي ظل الأزمة السورية خصوصاً، وعبروا عن ذلك بعدة أشكال، فكانت الاعتصامات والمناشدات في أكثر من مكان لمطالبة الأونروا بزيادة المساعدات والوقوف عند مسؤولياتها باعتبارها المسؤولة دولياً عن أوضاع أكثر من ستة ملايين لاجئ فلسطيني في خمس مناطق تعمل فيها.

ولبيان مدى الرضا الشعبي عن أداء الأونروا فقد تم إجراء استطلاع إلكتروني للرأي - وذلك بسبب صعوبة الوصول إلى اللاجئين الفلسطينيين في المناطق الثلاث المدروسة - حول الخدمات المقدمة منها للاجئين الفلسطينيين من سورية في ثلاث مناطق رئيسية (سورية - لبنان - الأردن)، حيث تم صياغة مجموعة من الأسئلة ووضعت على صفحة مجموعة العمل من أجل فلسطيني سورية لخمسة أيام فسجل وصولاً حقيقياً لـ ١٤٠٢٥ و ٥٥٤ تفاعلاً وقام بملاء الاستطلاع ٣٦٠ لاجئاً فلسطينياً بمعدل ١١٩ لاجئاً في سورية و ١٧١ لاجئاً فلسطينياً من سورية إلى لبنان و ٧٠ لاجئاً فلسطينياً من سورية إلى الأردن.

وتناول الاستطلاع عدة مناح تهم اللاجئين بالدرجة الأولى، فعلى الصعيد الإغاثي تم الإستفسار عن قيمة المساعدات النقدية: (كاف - غير كاف - قليل - قليل جداً)، والمساعدات العينية (كاف - غير كاف - قليل - قليل جداً)، وشروط الحصول على المساعدات: (عادية - مشددة - مشددة جداً)، وعن طريق الوصول لاستلام المساعدات (سهل وآمن - صعب بعض الشيء - صعب وخطير).

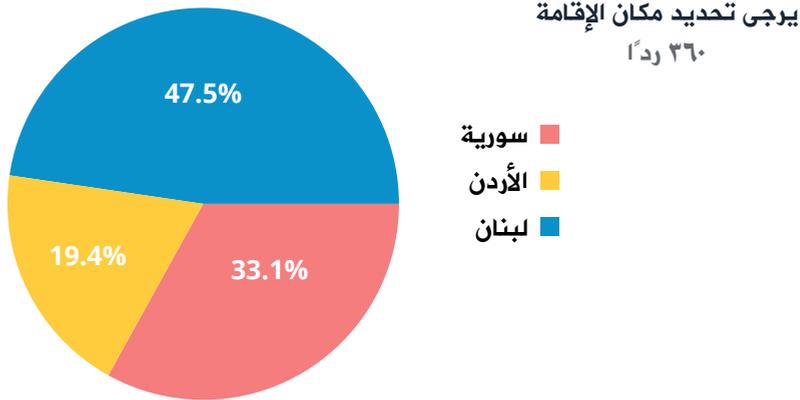
أما على الصعيد الصحي فتناول بيان الرأي حول المعينات والفحص الطبي (ممتاز - جيد - وسط - ضعيف) والتغطية الدوائية للأمراض العادية (غير المزمنة): (ممتاز - جيد - وسط - ضعيف)، والتغطية المالية للعمليات الجراحية: (ممتاز - جيد - وسط - ضعيف)، والتغطية المالية للحالات الطارئة: (ممتاز - جيد - وسط - ضعيف)، ونظام التحويلات الطبية: (سهل وسريع - بطيء ومعقد - طبيعي).

وعلى صعيد التعليم سئل اللاجئون عن الحالة العامة للعملية التعليمية بدءاً من حالة الصفوف الدراسية والانتظام: (طبيعي - مكتظة - مكتظة جداً)، والعدالة في الوصول إلى خدمة التعليم: (سهل الوصول - عدم القدرة على الوصول بسبب الحرب أو الحصار - عدم القدرة على الوصول بسبب الفقر)، كما راعى الاستطلاع الظروف المختلفة للاجئين في سورية أو دول اللجوء الجديد.

## المطلب الأول: النتائج العامة للاستطلاع

تشابهت نتائج الاستطلاع حول الأمور الثلاثة الأساسية التي تهم اللاجئين من ناحية الرضا أو السخط على الخدمات المقدمة للاجئين، والتي توضحها المخططات البيانية الواردة في متن الدراسة، واتسمت النتائج عموماً بعدم الرضا عمّا تقدمه الأونروا، وتركزت المطالب والمقترحات حول وجوب زيادة المعونات النقدية والعينية وتأمين فرص العمل، وتحسين البرامج الصحية ودعم التعليم وتسوية الأوضاع القانونية للاجئين وتفعيل بند الحماية في دول اللجوء الجديد. وفيما يتعلق بالأونروا كمؤسسة؛ فقد وردت العديد من الملاحظات المتعلقة بالطاقم الوظيفي وسوء المعاملة وضرورة وصولها لكل المناطق الواقعة تحت ولايتها، ووقف الهدر الناجم عن البرامج والأنشطة غير الضرورية - بحسب بعض الآراء -

مخطط بياني يبين نسبة التصويت على الاستطلاع حسب المناطق المدروسة

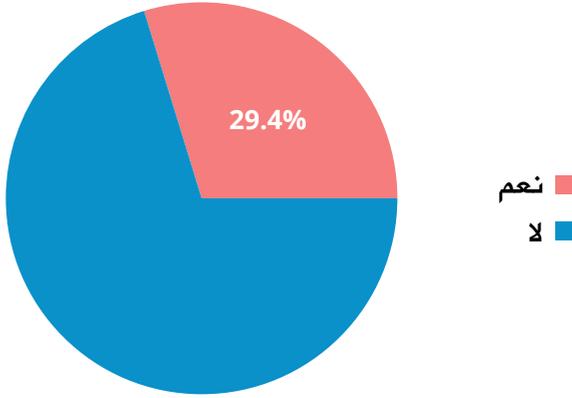


## نتائج الاستطلاع في سورية

أدلى اللاجئون الفلسطينيون من جميع المخيمات والمناطق السورية آراءهم حول الاستطلاع الذي أطلقته مجموعة العمل، وبينت النتائج أن ٣٣,١ من المستطلعة آراؤهم من سورية أي بمعدل ١١٩ لاجئاً من أصل ٣٦٠ لاجئاً، بنسبة ٧٠,٦٪ من داخل سورية و ٢٩,٤٪ أصبحوا خارج سورية.

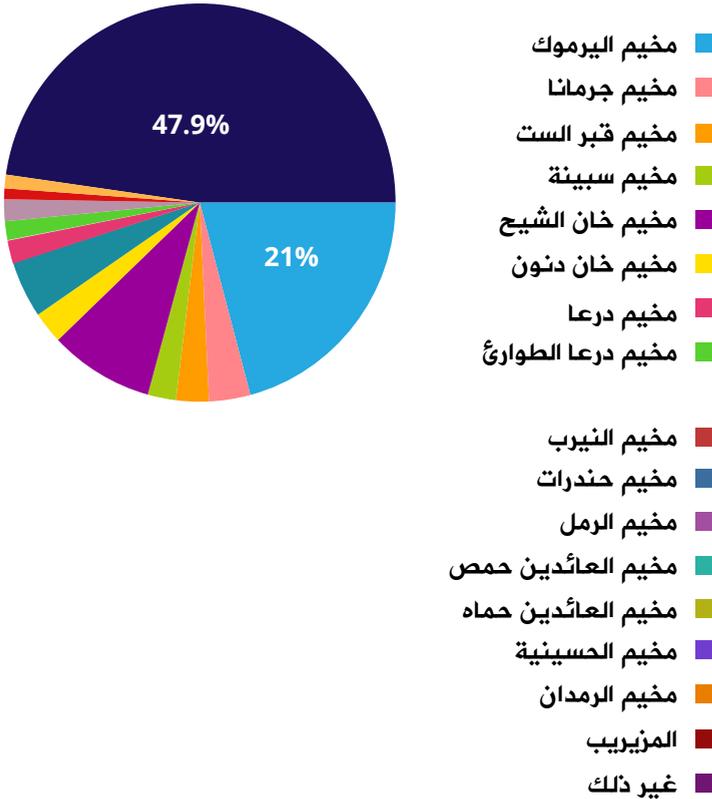
مخطط بياني يبين نسبة التصويت على الاستطلاع حسب المناطق المدروسة

هل أنت مقيم حالياً في سورية ؟  
١١٩ ردّاً



مخطط بياني يوضح توزع المستطلعة آراؤهم حسب السكن

يرجى تحديد مكان السكن  
١١٩ ردّاً



## الصعيد الإغاثي

أظهرت نتائج الاستطلاع أن ٥٣,٨٪ يرون المساعدات النقدية المقدمة للاجئين داخل سورية قليلة جداً، في حين أن ٢٣,٥٪ قالوا إنها غير كافية، فيما صنف المساعدات ١٩,٣٪ بالقليلة، بينما رأى ٣,٤٪ أنها كافية. بالمقابل رأى ٤٧,٩٪ أن المساعدات العينية قليلة جداً وقال ٢٨,٦٪ أنها غير كافية، بينما وصف ١٨,٥٪ بأنها قليلة، فيما وجد ٥٪ فقط المساعدات العينية أنها كافية. وحول شروط الحصول على المساعدات وجد ٣٨,٧٪ أنها شروط عادية، فيما رأى ٣٠,٣٪ أنها مشددة، بينما قال ٣١,١٪ أنها كانت مشددة جداً. وعن استلام المساعدات وصف ٤٦,٢٪ بأنهم وجدوا صعوبة وخطورة في الوصول لاستلامها، بينما وصفها ٣١,١٪ بأنها صعبة بعض الشيء، بينما وجد ٢٢,٧٪ بأنها سهلة وآمنة.

## الصعيد الصحي

أظهرت نتائج التصويت أن ١,٦٪ قد وصفوا المعاینات والفحص الطبي بأنها ممتازة، بينما رأى ١٨,٥٪ أنها جيدة فيما وصفها ٣٠,٣٪ بالوسط، إلا أن ٤٩,٦٪ قال إنها ضعيفة. أما عن التغطية الدوائية للأمراض العادية (غير المزمنة) فقد أظهر الاستطلاع أن ٢,٥٪ يرونها ممتازة بينما رأى ٢١٪ أنها جيدة، بينما وصفها ٣٢,٨٪ بالوسط، فيما قال ٤٣,٧٪ إنها ضعيفة. أما عن التغطية المالية للعمليات الجراحية فقد أظهر الاستطلاع أن ٣,٣٪ يرونها ممتازة، بينما رأى ١٦٪ أنها جيدة، بينما وصفها ٣١,١٪ بالوسط، فيما قال ٤٩,٦٪ إنها ضعيفة. أما عن التغطية المالية للحالات الطارئة أن ٠٪ يرونها ممتازة بينما رأى ١٠,٩٪ أنها جيدة بينما وصفها ٢٩,٤٪ بالوسط، فيما قال ٥٩,٧٪ إنها ضعيفة. أما عن نظام التحويلات الطبية فإن ٢,٥٪ يرونه سهل وسريع، بينما رأى ٦٨,٩٪ أنه بطيء ومعقد، فيما قال ٢٨,٦٪ إنه طبيعي.

## الصعيد التعليمي

عند السؤال عن حالة الصفوف الدراسية من ناحية الاكتظاظ أو عدمه أجاب ٣٧٪ بأنها مكتظة بينما رأى ٢٠,٢٪ بأنها عادية فيما قال ٤٢,٩٪ مكتظة جداً.

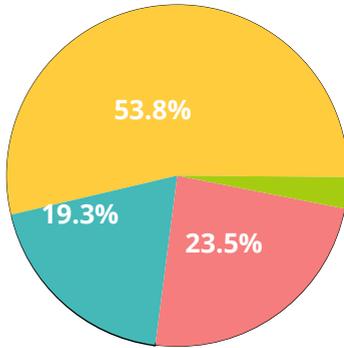
أما عن العدالة في الوصول إلى التعليم فقد رأى ٢٤,٤ ٪ أنهم تمكنوا من ذلك بشكل سهل بينما عبر ٤٥,٤ ٪ عن عدم قدرتهم على الوصول للتعليم بسبب الحرب والحصار، فيما قال ٣٠,٣ ٪ إنهم لم يتمكنوا من الوصول للتعليم بسبب الفقر.

## مخططات بيانية توضيحية لنتائج الاستطلاع على الصعيد الإغاثي والصحي والتعليمي (سورية)

### على الصعيد الإغاثي

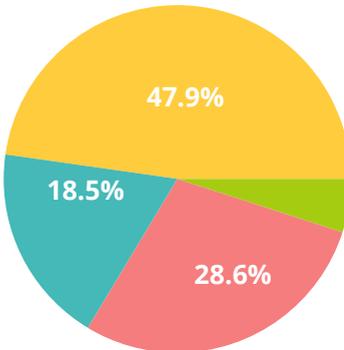
#### قيمة المساعدات النقدية

١١٩ ردًا



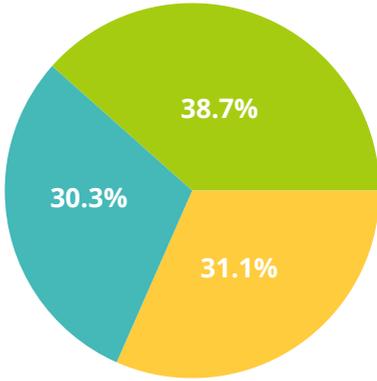
#### المساعدات العينية

١١٩ ردًا



## شروط الحصول على المساعدات

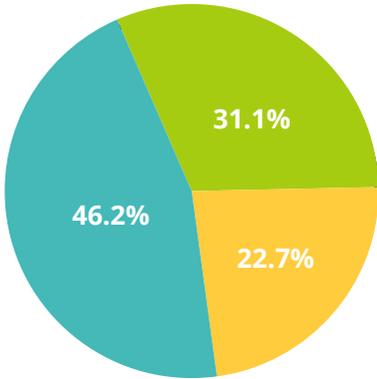
١١٩ ردًا



- عادية
- مشددة
- مشددة جداً

## استلام المساعدات

١١٩ ردًا

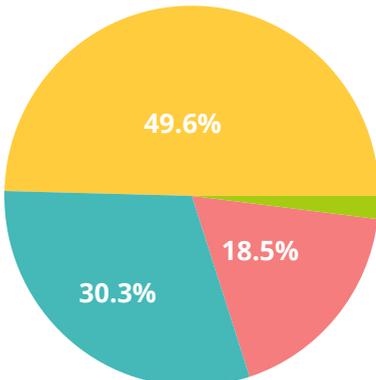


- سهل وآمن
- صعب بعض الشيء
- صعب وخطير

## على الصعيد الصحي

### المعاينات والفحص الطبي

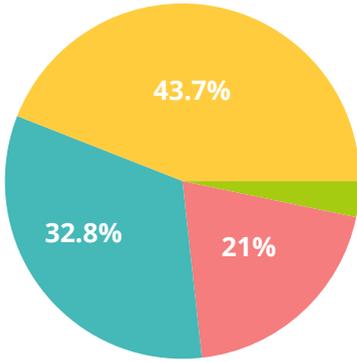
١١٩ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسيط
- ضعيف

### التغطية الدوائية للأمراض العادية ( غير المزمنة )

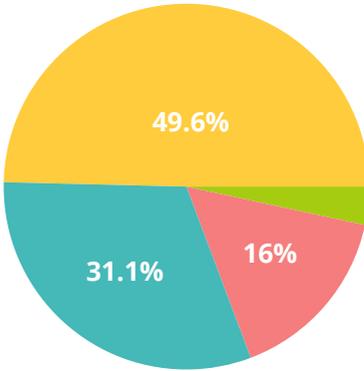
١١٩ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### التغطية المالية للعمليات الجراحية

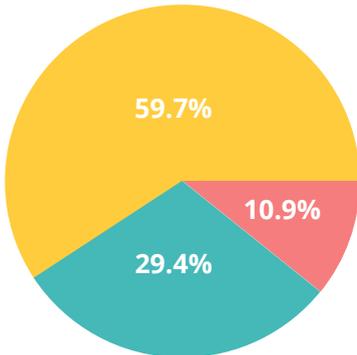
١١٩ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### التغطية المالية للحالات الطارئة

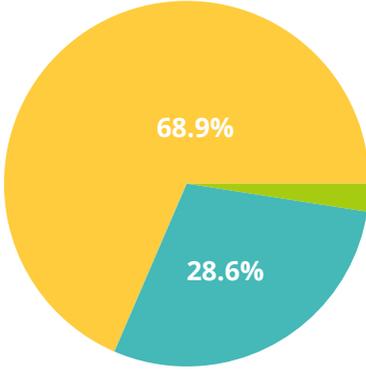
١١٩ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### نظام التحويلات الطبية

١١٩ ردًا

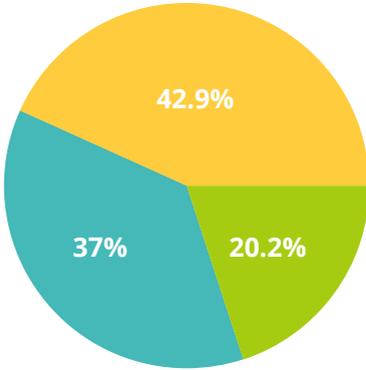


- سهل وسريع
- طبيعي
- بطيء ومعقد

### على الصعيد التعليمي

#### الإكتظاظ داخل الصفوف

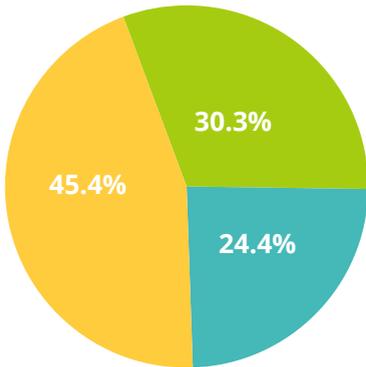
١١٩ ردًا



- طبيعي
- مكتظة
- مكتظة جداً

#### العدالة في الوصول إلى خدمة التعليم

١١٩ ردًا

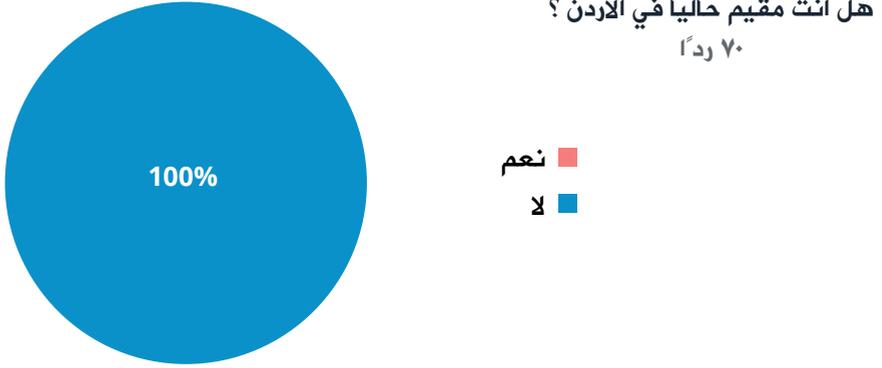


- سهل الوصول
- مكتظة
- عدم القدرة على الوصول بسبب الفقر

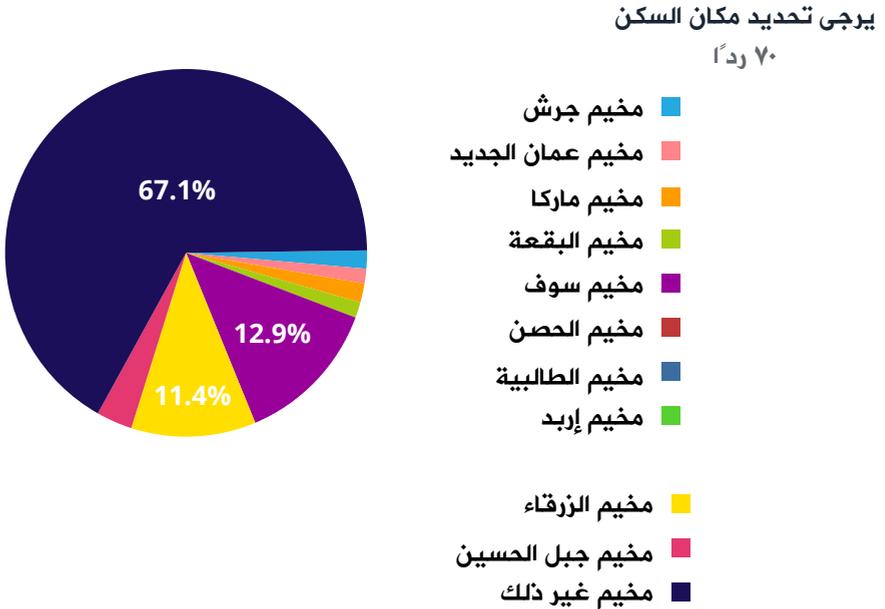
## نتائج الاستطلاع في الأردن

بلغ عدد المصوتين على الاستطلاع في الأردن ٧٠ لاجئاً فلسطينياً أي ما نسبتهم ١٩,٤٪ من إجمالي المستطلعة آراؤهم، يسكن جميعهم في المخيمات والمدن الأردنية.

مخطط بياني يوضح نسبة المستطلعة آراؤهم في الأردن



مخطط بياني يوضح توزع المستطلعة آراؤهم في المخيمات والمدن الأردنية



## الصعيد الإغاثي

أظهرت نتائج التصويت على خدمات الأونروا في الأردن على الصعيد الإغاثي أن ٦١,٤٪ يرون المساعدات النقدية المقدمة للاجئين من سورية قليلة جداً، في حين أن ٢٤,٣٪ قالوا إنها غير كافية، فيما صنف المساعدات ١٠٪ بالقليلة، بينما رأى ٤,٣٪ أنها كافية.

بالمقابل رأى ٦٤,٣٪ أن المساعدات العينية قليلة جداً، وقال ١٥,٧٪ إنها غير كافية، بينما وصف ١٤,٣٪ بأنها قليلة، فيما وجد ٥,٧٪ فقط بالمساعدات العينية أنها كافية.

وحول شروط الحصول على المساعدات وجد ١٢,٩٪ أنها شروط عادية، فيما رأى ٢٥,٧٪ أنها مشددة، بينما قال ٦١,٤٪ إنها كانت مشددة جداً.

وحول شروط استلام المساعدات وصف ١٥,٧٪ بأنهم وجدوا صعوبة وخطورة في الوصول لاستلامها، بينما وصفها ٣٤,٣٪ بأنها صعبة بعض الشيء، بينما وجد ٥٠٪ بأنها سهلة وآمنة.

## الصعيد الصحي

أظهرت نتائج الاستطلاع أن ٢,٨٪ قال عن المعاینات والفحص الطبي ممتازة، بينما رأى ١٨,٦٪ أنها جيدة، بينما وصفها ٣٨,٦٪ بالوسط، فيما قال ٤٠٪ إنها ضعيفة. أما عن التغطية الدوائية للأمراض العادية (غير المزمنة) فقد أظهر الاستطلاع أن ٤,٣٪ يرونها ممتازة بينما رأى ٢٤,٣٪ أنها جيدة، ووصفها ٣١,٤٪ بالوسط، فيما قال ٤٠٪ إنها ضعيفة.

وعن التغطية المالية للعمليات الجراحية فقد أظهر الاستطلاع أن ٢,٩٪ يرونها ممتازة بينما رأى ١٧,١٪ أنها جيدة، ووصفها ٣١,٤٪ بالوسط، فيما قال ٤٨,٦٪ إنها ضعيفة.

أما عن التغطية المالية للحالات الطارئة فكان ٢,٨٪ يرونها ممتازة، بينما رأى ١٢,٩٪ أنها جيدة، ووصفها ٣٤,٣٪ بالوسط، فيما قال ٥٠٪ إنها ضعيفة.

أما عن نظام التحويلات الطبية فإن ١٠٪ يرونه سهل وسريع، بينما رأى ٤٨,٦٪ أنه بطيء ومعقد فيما قال ٤١,٤٪ إنه طبيعي.

أجاب ٣١,٤٪ من المستطلعة آراؤهم عن سؤال حالة الصفوف الدراسية من ناحية الاكتظاظ أو عدمه بأنها مكتظة، بينما رأى ٤٢,٩ أنها عادية، فيما قال ٢٥,٧٪ إنها مكتظة جداً.

أما عن العدالة في الوصول إلى التعليم فقد رأى ٥٠٪ أنهم تمكنوا من ذلك بشكل سهل بينما عبر ٥٠٪ عن عدم قدرتهم على الوصول للتعليم بسبب الفقر.

وحول الدمج فقد وجد ٣٦,٦٪ أن عملية دمج الطلاب مع الطلاب المحليين كان مفيداً، بينما رأى ٦١,٤٪ أن الدمج لم يكن مفيداً.

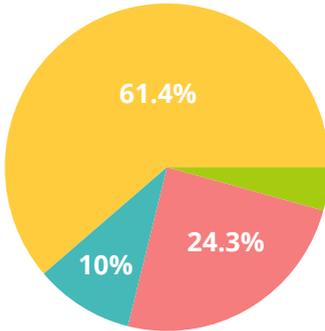
أما عن المناهج الدراسية في دول اللجوء الجديد فقد رأى ٧٥,٧٪ أن المناهج عادية، بينما وصفها ١٨,٦ بالصعبة، فيما ٥,٧٪ وصفوها بالصعبة.

### مخططات بيانية توضيحية لنتائج الاستطلاع على الصعيد الإغاثي والصحي والتعليمي في الأردن

#### على الصعيد الإغاثي

##### قيمة المساعدات النقدية

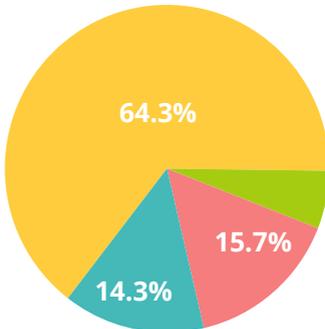
٧٠ رداً



- كافي
- غير كافي
- قليل
- قليل جداً

##### المساعدات العينية

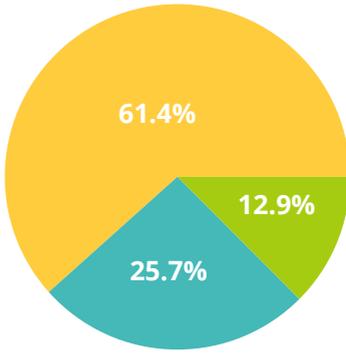
٧٠ رداً



- كافي
- غير كافي
- قليل
- قليل جداً

## شروط الحصول على المساعدات

٢٠ رداً



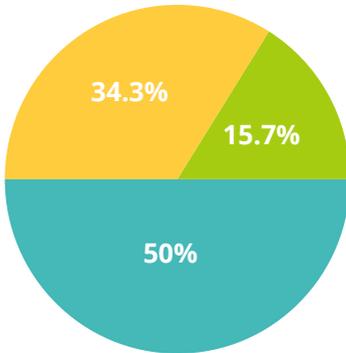
عادية

مشددة

مشددة جداً

## استلام المساعدات

٢٠ رداً



سهل وآمن

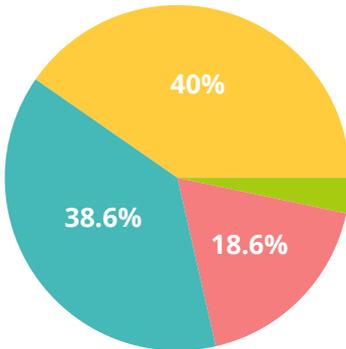
صعب بعض الشيء

صعب وخطير

## على الصعيد الصحي

### المعاينات والفحص الطبي

٢٠ رداً



ممتاز

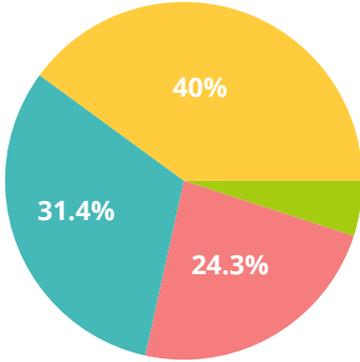
جيد

وسط

ضعيف

### التغطية الدوائية للأمراض العادية ( غير المزمنة )

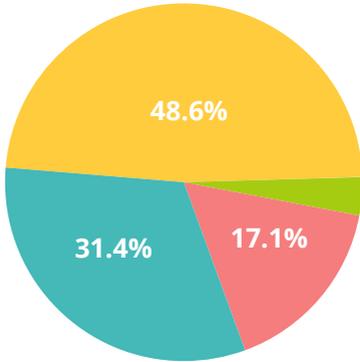
٧٠ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### التغطية المالية للعمليات الجراحية

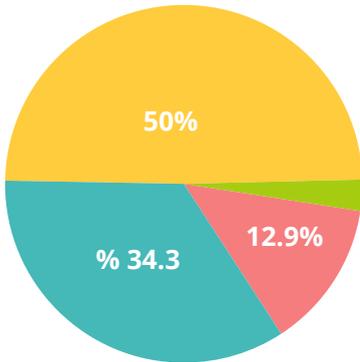
٧٠ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### التغطية المالية للحالات الطارئة

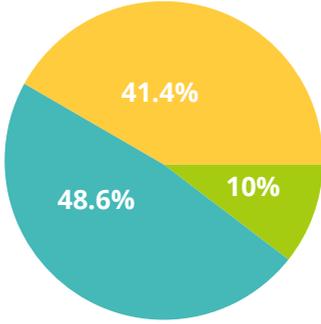
٧٠ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

## نظام التحويلات الطبية

٧٠ ردًا

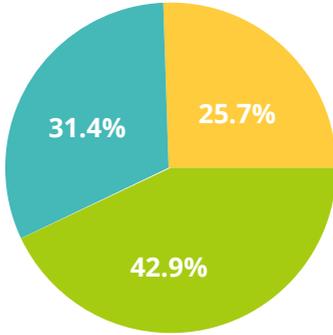


- سهل وسريع
- طبيعي
- بطيء ومعقد

## على الصعيد التعليمي

### الإكتظاظ داخل الصفوف

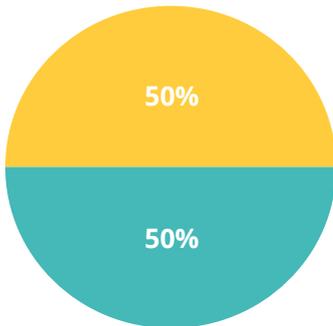
٧٠ ردًا



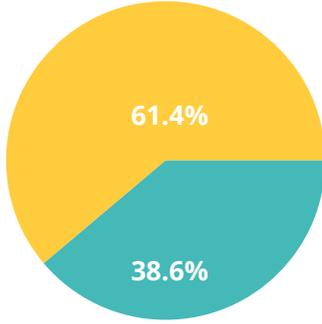
- طبيعي
- مكتظة
- مكتظة جداً

### العدالة في الوصول إلى التعليم

٧٠ ردًا

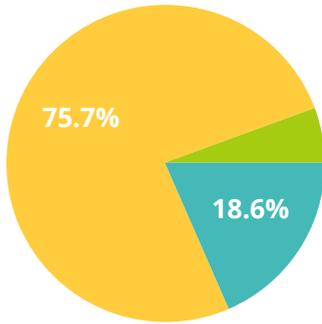


- سهل الوصول
- عدم المقدرة على الوصول بسبب الفقر



الدمج في المدارس  
٧٠ ردًا

مفيد ■  
غير مفيد ■



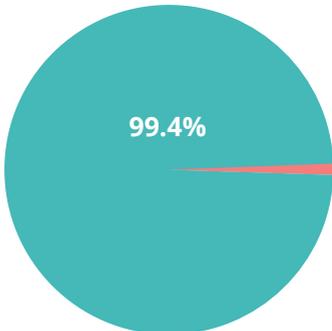
المناهج  
٧٠ ردًا

صعبة ■  
عادية ■  
سهلة ■

## نتائج الاستطلاع في لبنان

صوت على الاستطلاع ١٧١ لاجئاً فلسطينياً من سورية ٩٩,٤٪ من داخل لبنان، موزعين على المخيمات والتجمعات والمدن اللبنانية، أي ما نسبته ٤٧,٥٪ من إجمالي المستطلعة آراؤهم.

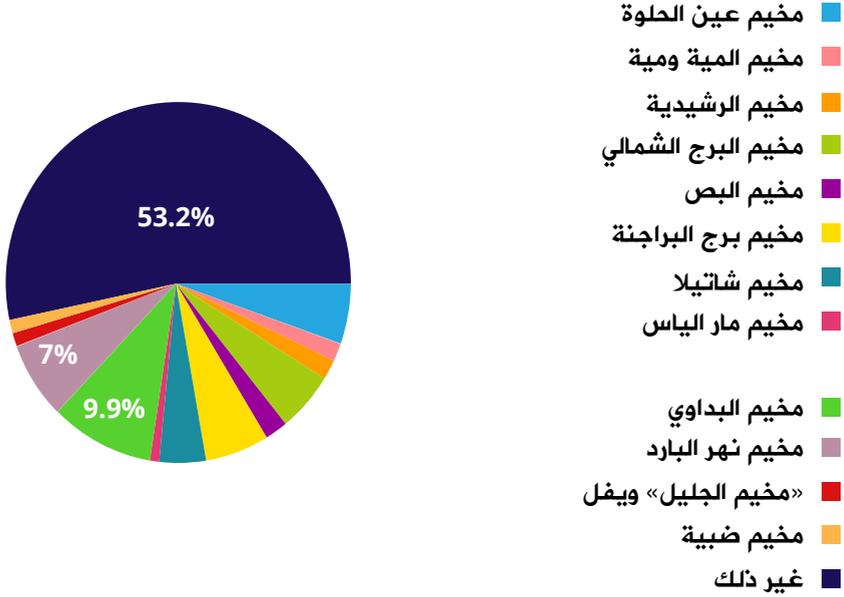
### مخطط بياني يوضح نسبة المستطلعة آراؤهم في لبنان



هل أنت مقيم حالياً في لبنان  
١٧١ ردًا

نعم ■  
لا ■

## مخطط بياني يوضح توزيع المستطلعة آراؤهم في المخيمات والمدن اللبنانية



## الصعيد الإغاثي

أظهرت نتائج الاستطلاع أن ٤٣,٩٪ رؤوا أن الصفوف الدراسية مكتظة، بينما رأى ٢٦,٣ بأنها عادية، فيما قال ٢٩,٨٪ إنها مكتظة جداً. وعن العدالة في الوصول إلى التعليم فقد رأى ٤٣,٩٪ أنهم تمكنوا من ذلك بشكل سهل، بينما عبر ٤٢,٧٪ عن عدم قدرتهم الوصول للتعليم بسبب الفقر، و١٣,٥٪ بسبب الحواجز والتشديد الأمني. وحول الدمج فقد وجد ٤٨,٥٪ أن عملية دمج الطلاب مع الطلاب المحليين كان مفيداً، بينما رأى ٥١,٥٪ أن الدمج لم يكن مفيداً. أما عن المناهج الدراسية في دول اللجوء الجديد فقد رأى ٤٨٪ أن المناهج عادية، بينما وصفها ٢,٣٪ بالسهلة، فيما قال ٤٩,٧٪ إنها صعبة.

## الصعيد الصحي

أظهرت نتائج التصويت على خدمات الأونروا على الصعيد الصحي تبايناً حيث قال ٤٪ عن المعايينات والفحص الطبي ممتازة، بينما رأى ١٦,٤٪ أنها جيدة، بينما وصفها ٣٩,٢٪ بالوسط، فيما قال ٤٠,٤٪ إنها ضعيفة.

أما عن التغطية الدوائية للأمراض العادية ( غير المزمنة ) فقد أظهر الاستطلاع أن ٢,٩٪ يرونها ممتازة، بينما رأى ٢٤٪ أنها جيدة، بينما وصفها ٣٩,٢٪ بالوسط، فيما قال ٣٣,٩٪ إنها ضعيفة.

أما عن التغطية المالية للعمليات الجراحية فقد أظهر الاستطلاع أن ٢,٩٪ يرونها ممتازة، بينما رأى ١٢,٩٪ أنها جيدة، ووصفها ٣٦,٨٪ بالوسط، فيما قال ٤٧,٤٪ إنها ضعيفة.

أما عن التغطية المالية للحالات الطارئة فإن ١,٢٪ يرونها ممتازة، بينما رأى ١٤٪ أنها جيدة، ووصفها ٣٣,٣٪ بالوسط، فيما قال ٥١,٥٪ إنها ضعيفة.

أما عن نظام التحويلات الطبية فإن ٧٪ يرونه سهل وسريع، بينما رأى ٦٠,٢٪ أنه بطيء ومعقد فيما قال ٣٢,٧٪ إنه طبيعي.

## الصعيد التعليمي

أجاب ٣١,٤٪ من المستطلعة آراؤهم عن سؤال حالة الصفوف الدراسية من ناحية الاكتظاظ أو عدمه بأنها مكتظة، بينما رأى ٤٢,٩٪ أنها عادية، فيما قال ٢٥,٧٪ إنها مكتظة جداً.

أما عن العدالة في الوصول إلى التعليم فقد رأى ٥٠٪ أنهم تمكنوا من ذلك بشكل سهل بينما عبر ٥٠٪ عن عدم قدرتهم على الوصول للتعليم بسبب الفقر.

وحول الدمج فقد وجد ٣٦,٦٪ أن عملية دمج الطلاب مع الطلاب المحليين كان مفيداً، بينما رأى ٦١,٤٪ أن الدمج لم يكن مفيداً.

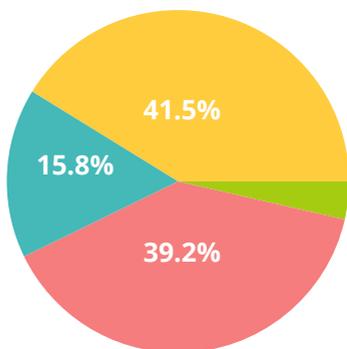
أما عن المناهج الدراسية في دول اللجوء الجديد فقد رأى ٧٥,٧٪ أن المناهج عادية، بينما وصفها ١٨,٦٪ بالصعبة، فيما ٥,٧٪ وصفوها بالصعبة.

## مخططات بيانية توضيحية لنتائج الاستطلاع على الصعيد الإغاثي والصحي والتعليمي (لبنان)

### على الصعيد الإغاثي

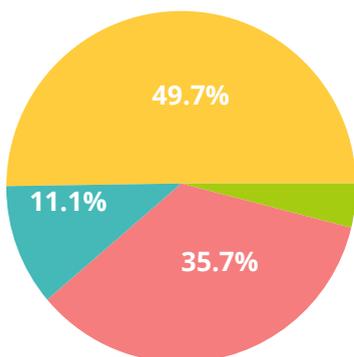
#### قيمة المساعدات النقدية المتعلقة ببدال الإيواء

١٧١ رداً



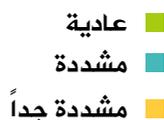
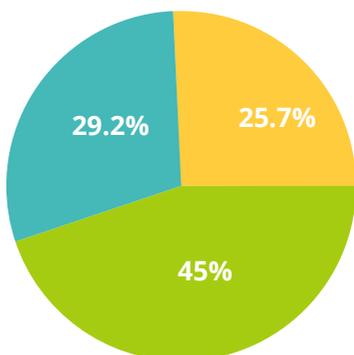
#### قيمة المساعدات النقدية المتعلقة ببدال الغذاء

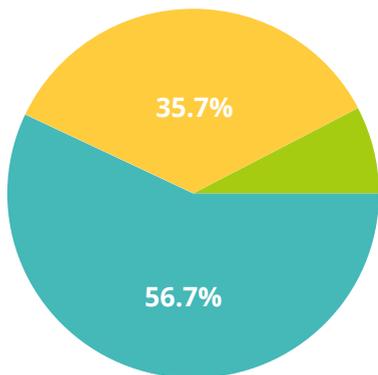
١٧١ رداً



#### شروط الحصول على المساعدات

١٧١ رداً



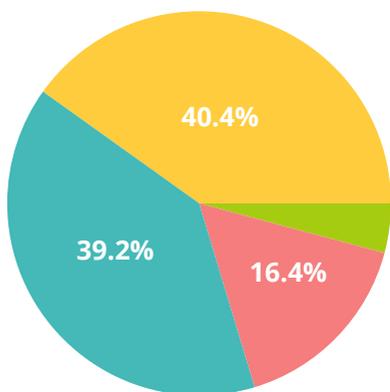


### استلام المساعدات

١٧١ ردًا

- سهل وآمن
- صعب بعض الشيء
- صعب وخطير

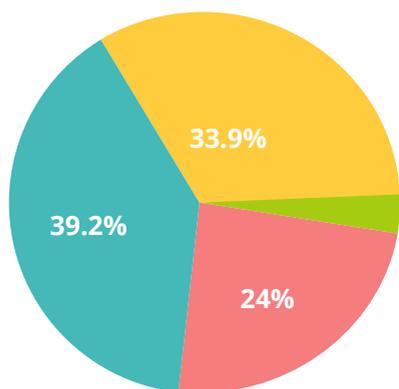
### على الصعيد الصحي



### المعاينات والفحص الطبي

١٧١ ردًا

- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف



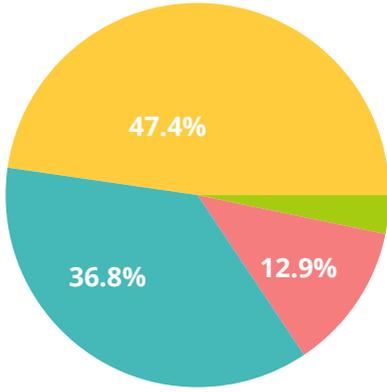
### التغطية الدوائية للأمراض العادية ( غير المزمنة )

١٧١ ردًا

- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### التغطية المالية للعمليات الجراحية

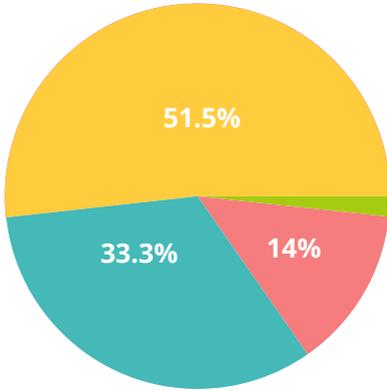
١٧١ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### التغطية المالية للحالات الطارئة

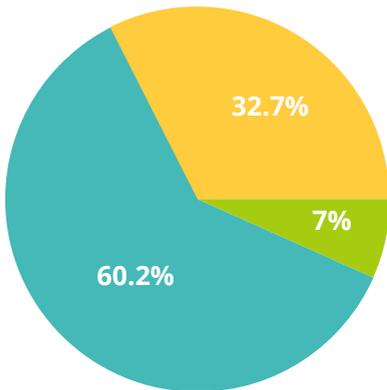
١٧١ ردًا



- ممتاز
- جيد
- وسط
- ضعيف

### نظام التحويلات الطبية

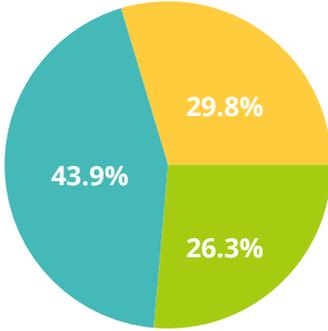
١٧١ ردًا



- سهل وسريع
- طبيعي
- بطيء ومعقد

الإحتفاظ داخل الصفوف

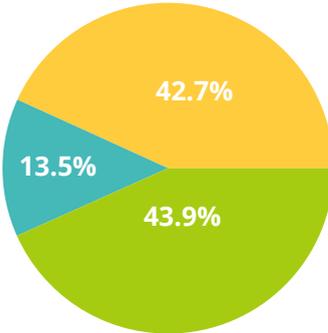
١٧١ ردًا



- طبيعي
- مكتظة
- مكتظة جداً

العدالة في الوصول إلى التعليم

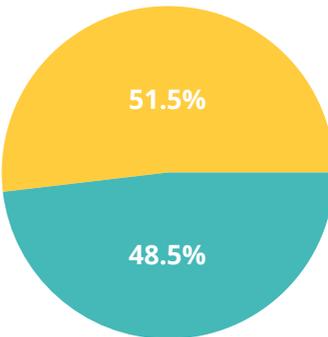
١٧١ ردًا



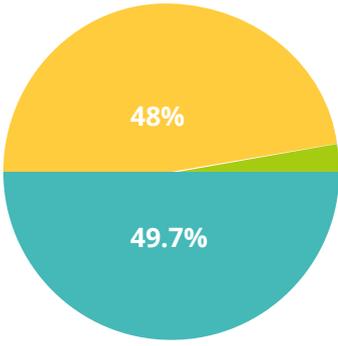
- سهل الوصول
- عدم المقدرة على الوصول بسبب الحواجز والتشديد الأمني
- عدم المقدرة على الوصول بسبب الفقر

الدمج في المدارس

١٧١ ردًا



- مفيد
- غير مفيد



المناهج  
١٧١ ردًا

- صعبة
- عادية
- سهلة

## المطلب الثاني: أبرز المقترحات والملاحظات الواردة على أداء الأونروا (41)

تضمن الاستطلاع الإلكتروني الذي قامت به مجموعة العمل من أجل فلسطيني سورية فقرتين تحت مسمى «اكتب ثلاثة مقترحات لتحسين أداء الأونروا» و «ملاحظات أخرى»، بهدف إشراك المستطلعة آراؤهم في وضع بعض الحلول أو الوصول من خلالها لتحقيق احتياجاتهم ومعالجتها عبر طرحه على إدارة الأونروا.

### مقترحات وملاحظات – سورية

- التعامل بجدية مع قضية اللاجئين الفلسطينيين في سورية الذين عانوا أشد أنواع العذاب والحصار والجوع والقتل والموت اليومي.
- تقاعس الأونروا تجاه اللاجئين في مخيم اليرموك.
- الحياد؛ أن تكون محايدة لا تميل إلى أي طرف من أطراف النزاع.
- التواجد أينما وجد اللاجئ الفلسطيني، وفتح مكتب للأونروا في الشمال السوري أسوة ببعض المنظمات كاليونيسيف، والتواصل مع بعض المتطوعين الفلسطينيين لتقديم خدمات الأونروا للاجئين هناك.
- زيادة الإعانات المالية والغذائية وأن تكون بشكل شهري.
- تحسين برنامج الرعاية الصحية.
- بالنسبة للفلسطيني فاقد الأوراق الثبوتية هناك معاناة كبيرة عند استلام المساعدات، ويفضل أن يتم تسليمهم من الرئاسة أو المراكز مباشرة.
- وضع الموظف المناسب في المكان المناسب، ويفضل أن يكون الموظف من أهل النكبة لإحساسه بمدى معاناة الناس وتشديد المراقبة على الموظفين. • تقاعس الأونروا تجاه اللاجئين في مخيم اليرموك.
- التوسع في أماكن عمل الأونروا كتركيا، حيث يوجد عدد كبير من اللاجئين فيها.
- معاملة اللاجئ الفلسطيني وفق ما نص عليه القانون الدولي، وألا تتحكم الدولة المضيقة بمقدرات الأونروا .

٤١- تم تصفية الملاحظات المكررة أو التي ورد فيها بعض العبارات المخلة.

- إعادة كل شخص فلسطيني فصلته الأونروا من قائمتها بسبب الحرب والهجرة القسرية.
- ضمان سلامة اللاجئين والسؤال عن المفقودين والمعتقلين والمطالبة بهم.
- المرونة والعدل والاحترام.
- وقف الوساطة في التعيين والعدالة في توزيع الوظائف.
- زيادة السلع الغذائية حسب عدد أفراد العائلة، وتأمين فرص عمل لأصحاب المهن الحرة.
- تعيين أطباء مختصين في المستوصفات وتأمين المعدات اللازمة.
- تعويض الأهالي المتضررين من الحرب بإعادة الإعمار.
- الاهتمام بالمدارس والتخفيف من اكتظاظ الصفوف، وإدراج نشاطات ترفيهية كالمسرحيات، والسباقات للمدارس الابتدائية للتخفيف من آثار الحرب والقتل.
- مساعدة الأهالي في استخراج الرخص اللازمة للترميم والبناء.
- الاهتمام بالمرضى بشكل يحفظ كرامة اللاجئ، وزيادة المساعدات الطبية وزيادة تغطية تكلفة العمليات الجراحية المكلفة، وزيادة تغطية الأدوية غالية الثمن للأمراض المستعصية.
- التخفيف من الأمور الروتينية المعقدة.
- تقديم الخدمات الصحية والاجتماعية والثقافية التعليمية، وتوفير فرص العمل وتحسين دخل الأسرة.
- عمل الأونروا سيء جداً، وكلها محسوبيات وواسطات والمعتيرين رايعين بين الرجلين، الشعب تهجر وتدمرت بيوتنا وانقتلت أهاليينا وأحبابنا وأصحابنا.
- تأمين وظائف للشباب الفلسطينيين ضمن الأونروا بشكل دوري، حتى يستفيد الجميع، وهناك احتكار لبعض الناس.
- تأمين حافلات لنقل الطلاب إلى المدارس، لتخفيف العبء المالي على اللاجئ.
- إدخال عمال نظافة إلى المخيمات.
- تخفيض رواتب الموظفين في الأونروا.
- إيقاف كافة الأنشطة التي تستنفذ نسبة عالية من ميزانية الأونروا، كرواتب موظفيها الذين يخضع تعيينهم لمافيا العلاقات والمحسوبيات، مما يؤدي بشكل طبيعي لخدمه سيئة ومتذبذبة وغالباً مهينة، وبكل بساطة توزيع الميزانية على بطاقات صراف لحسابات الفلسطينيين في الشتات، وبهذا تتحقق العدالة في التوزيع.

- الاهتمام أكثر بالأمر الطبيه وخاصة وقت المعاینات، حیث لا یوجد اهتمام من قبل الأطباء، وزیادة المشافی المتعاقدة مع الأونروا، وخاصة بالنسبة لحالات الولادة، حیث لا یوجد سوى مشفی وحید، مشفی التولید الجامعی.
- فی حال عجز الأونروا عن تقدیم الخدمت علیها تأمین عودة اللاجئین إلى بلدھم المحتل فلسطین، وأن تطالب الأونروا (إسرائیل) بالالتزام بتنفیذ قرارات الأمم المتحدة المتعلقة بموضوع اللاجئین ومساعدة اللاجئین.
- متابعة أصحاب الإعاقه والأرامل والأیتام، لأنھم أساس كل عمل إنسانی وتغطية فقرھم.
- الأونروا لم تضغط علی النظام لوقف المجازر بل بالعكس وقفت تتفرج علینا ونحن نموت ببطء مع أن أزمة مخیم الیرموك كل العالم كان یراھا ولم یحرك ساكناً.
- یوجد أشخاص ( أطفال – نساء ) بحاجة إلى علاج دائم وحالتھم المادیة عدم.
- بالنسبة للوظائف المتاحة یفضل الإعلان عنها باللغة العربیة لوصول المعلومة، وتوفیر حد أدنى من تكافؤ الفرص.
- أتمنى الرحیل والمغادرة والهجرة، تعبت من الإجازات، من ٧٠ سنة لا نملك إامفتاح بیتنا بأرض ٤٨ ولا زلنا نعلم بالعودة.
- یجب الوصول بالتعلیم لیشمل المرحلة الثانویة والجامعیة.
- نرجو من المسؤولین بأن یكونوا علی قدر المسؤولیة.
- السرعة فی الموافقة علی الحوالات الطبیة.
- التنسیق مع الحكومة التركیة لتقدیم الخدمت عبر الأراضي التي تسيطر علیها الحكومة التركیة كإعزاز والباب وجرابلس وعفرین.
- معظم موظفی الأونروا استفادوا من الجوازات الدبلماسیة للوصول إلى أوروبا، والحصول علی إقامة، وبالرغم من ذلك لم یتركوا مكانھم لمن بقی فی سوریة، و قدموا إجازات وعادوا لعملھم، یعنی استغلال وطمع.
- توظیف غیر المؤهلین للعمل فی التعلیم وإهمال حملة الشهادات الجامعیة.
- یجب التشدید علی موظفی الأونروا والمراقبة المستمرة علیھم.
- العدل بین الناس ومراقبة المكاتب.
- وضع رقم تواصل للاطلاع علی شکاوی ومعاناة الناس.
- یجب أن یكون هناك كادر ذو خبرة للبحث والتدقیق فی الحالات الفقیرة.

- إعادة بناء مراكز الوكالة الصحية بأقرب وقت، ووضع موظفين جيدين بكل المجالات بدون واسطات.
- فتح مدارس للأطفال المهجرين.

## مقترحات وملاحظات – لبنان

- مساعدة الشباب لإيجاد فرص عمل لأن الغالبية لا تجد أي فرصة عمل.
- يجب تبديل الكادر الطبي والفحص الحقيقي للمرضى بدل السؤال.
- التخلص من الروتين الإداري المتعلق بالإحالات الطبية، وتسهيل إجراءات التحويل والحالات الطارئة، ومراعاة الحالات الصعبة.
- تغطية كافة العمليات الجراحية.
- تأمين وظائف للشباب.
- فتح أبواب اللجوء أمام اللاجئين.
- إتاحة فرص عمل للفلسطينيين السوريين داخل مؤسسات الأونروا في لبنان.
- المساعدة القانونية في إجراءات الإقامة للفلسطينيين السوري، وتفعيل بند الحماية القانونية للاجئين.
- يرجى زيادة بدل الإيواء والمساعدات، وخاصة المساعدة الشتوية.
- تحسين الواقع التعليمي واستبعاد المعلمين ذوي الكفاءة المتدنية.
- النزاهة.
- زيادة بدل الإيواء، وبدل الغداء للفلسطينيين السوريين، وزيادة الدعم الطبي لجميع الفلسطينيين في لبنان، وخصوصاً للعمليات الجراحية والحالات الصعبة، وذلك بسبب أجور المشافي المرتفعة في لبنان، حالات الإسعاف واستقبالها مجاناً لبعض الحالات الصعبة.
- فساد ومحسوبيات.
- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، والاهتمام بالمشاكل القانونية للاجئ بالنسبة للإقامة في البلد.
- ميزانية ثابتة – دعم الصحة والتعليم والحماية بشكل أفضل – التقليل من البطالة، وتأمين بدل مادي مناسب للعاطلين.

• توسيع عمل المكتب القانوني في الأونروا، وضم محامين فلسطينيين من سورية، ومساعدتهم والاستفادة من خبراتهم.

• فتح مشاريع استثمارية كبيرة تحت رعاية الأونروا، وتشغيل شريحة كبيرة من فلسطينيي سورية.

• الاتفاق مع التجار من فلسطينيي سورية، وتوظيف خبراتهم وإمكانياتهم في هذه التجارة، وتعود أرباح هذا المشروع للأونروا لتغطية نفقاتها، وزيادة المساعدات المالية المقدمة للشعب الفلسطيني السوري، ومن الممكن أن تعود هذه الأرباح لإعادة إعمار مخيم اليرموك، فهو المشكلة الكبرى التي تواجه غالبية الشعب الفلسطيني المهجر في جميع دول العالم للعودة إلى مخيمهم.

• إنشاء مؤسسات لتوظيف طاقات الفلسطينيين، وفتح فرص عمل لتحقيق الاكتفاء الذاتي.

• مساعدة الأسر التي بحاجة ماسة للسفر.

• الهجرة لمن يريد أفضل حل.

• مراقبة الموظفين وتصرفاتهم وتعاملهم السيء

• إعطاء الحق كاملاً.

• تسهيل إجراءات الحصول على التحويلات الطبية للمستشفيات.

• عدم اتخاذ قرارات غير مدروسة من شأنها أن تحدث ضرراً بمصداقية الأونروا، مثل وقف تغطية العمليات الباردة.

• تحسين الأداء التعليمي وإعطاء المعلمين صلاحية ضبط الطلاب.

• الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة، وتخصيص ما يكفيهم معيشياً.

• تفعيل البرامج الاجتماعية، ومحاولة خلق فرص عمل.

• تغيير الكادر التعليمي لما يمارسه من تعنيف للأطفال وعنصرية.

• تغطية العمليات بشكل كامل، وإعطاء الإحالات إلى مشافي الأونروا لزوجة الفلسطيني مهما كانت جنسيتها.

• التخلص من البيروقراطية وسلطة المكاتب.

• إقامة دورات تعليمية للطلاب الفلسطينيين السوريين بسبب الفوارق في اللغة بين المنهاج

السوري واللبناني.

• إتاحة فرص عمل لفلسطينيي سورية، أو مشاركتهم بالأعمال التطوعية.

- القيام بأبحاث ميدانية مستمرة.
- التعليم الذاتي للأشخاص لتخفيف العبء عن الأونروا.
- فساد وكذب وتمييز عنصري، لا يوجد احترام.
- التقليل من عدد الطلاب في الصفوف بفتح صفوف جديدة.
- تخصيص مبالغ للأمراض المستعصية غير الموجودة في عيادات الأونروا.
- تقصي حقيقة قيمة أجرة المنازل داخل المخيمات.
- تقصي حقيقة قيمة المواد الغذائية.
- إجراء إحصاء للنازحين كل شهر، خاصة أن هناك الكثير من العائلات قد سافرت إما إلى سورية أو إلى أوروبا، ومازالت تقبض من لبنان.
- إعمار المخيمات التي تأثرت بالأحداث، وإعادة خدمات الأونروا إلى ما كانت عليه قبل الأحداث.
- تأمين العمل للفلسطيني السوري بالظروف الراهنة داخل وخارج سورية.
- العمل على إيجاد حل لمشكلة الإقامة التي يعاني منها الفلسطيني السوري في دول اللجوء.
- العمل على إيجاد مشاريع مؤقتة للاجئين وعقود سنوية.
- تأمين حلول جذرية لمن لا يستطيع العودة الآمنة إلى سورية.
- التعاطي مع الأزمة بشكل أفضل ومكافحة الهدر المالي على الرواتب، وترميم الأبنية على حساب حق اللاجئين.
- المصداقية والشفافية ووضع أنفسهم مكان اللاجئين، كي يشعروا بصعوبة حياته.
- لماذا عندما يكون لدى الأونروا عجز تقوم بتقليص خدماتها للاجئين، في حين عند وجود التمويل لا يقدمون لنا شيئاً لتعويض الكسر السابق؟؟
- أن تتحمل الأونروا نفقات المواصلات إلى المدارس لعدم قدره على الدفع.
- تسهيل عملية التحويل للعمليات.
- صرف الدواء لجميع الأمراض.
- الناحية الصحية من تحاليل طبية وتصوير شعاعي ضعيفة جداً.
- تسوية أوضاع الواقعين في مشاكل تمنعهم من تجديد إقاماتهم.
- إعادتنا إلى فلسطين الحبيبة.
- يرجى إعطاء بطاقات للسماح بالدخول إلى مخيم نهر البارد.

- إلى كل العاملين في الأونروا ابتم في وجه كل مراجع..فأنت موجود لخدمة أبناء شعبك.. والابتسامة في وجه أخيك صدقة.
- التخفيف من مصاريف موظفيكم الأجانب والسيارات الفارهة، وتكاليف السفر والفنادق والالتفات لمعانة الناس بدل من الصراخ بقربة مثقوبة.
- توفير التعليم في بعض التجمعات التي لا يوجد فيها مدارس.
- الإهتمام بالمناطق الباردة وزيادة بدل المازوت والتدفئة خاصة في الشتاء.
- تمييز وعنصرية.
- تكثيف المنح الدراسية ومساعدة طلاب الجامعات

## مقترحات وملاحظات- الأردن

- اختيار الباحث الاجتماعي ذي الخبرة ليكون تقريره عن تقييم وضع الأسر حقيقياً وغير مبني على ما يشاهده في البيت من فرش وأناقطة.
- زيادة المساعدات المالية لتكفي تكاليف الأكل والشرب لا أكثر، واعتماد نظام الصرف الشهري كما في لبنان بدل الربعي أو الثلثي.
- تأمين سكن أو دفع بدل إيواء للاجئين في الأردن.
- فرض رقابة على جهة تقديم الخدمات للمساواة بين الناس.
- تقديم الدعم المالي مباشرة للأهالي ليتمكنوا من وضع الطفل بمدرسة خاصة، حيث إن التعليم في الفترة المسائية سيء جداً، ويتم سب و ضرب الطلاب، ويأخذون فقط حصتين أو ثلاث حصص، و هناك قسم كبير وصل للصف السادس وهو لا يعرف القراءة والكتابة باللغة العربية.
- الاتفاق مع وزارة الصحة لتغطية المرضى الذين يحتاجون لدخول المستشفيات، وزيادة الدعم المطلوب للعمليات الجراحية.
- تأمين فرص عمل للفلسطيني.
- فقدان معظم الأدوية من مستوصفات الأونروا، فلا يوجد فيتامينات لمريض السكري والضغط، كذلك لا يوجد مضادات حيوية ولا أسبرين ولا كلس، وهناك إهمال كبير وسوء معاملة للمراجعين.
- زيادة عدد المدارس والصفوف وتقليل الاكتظاظ.

- تسهيل طلب المعلومات وتحديد الدخل لكل شخص والمعاملة اللطيفة.
- زيادة عدد الأطباء في العيادات وتوفير الأدوية والتحليل اللازمة.
- تأمين بطاقات تعريف أسوة بالسوريين، ودراسة مبلغ المساعدة ليتناسب مع الغلاء.
- توفير مراكز للمعاقين.
- فتح باب إعادة التوطين أسوة بإخواننا السوريين.
- المساعدة في إكمال الدراسة الجامعية.
- ضمان العيش الكريم من خلال فتح مشاريع إنتاجية صغيرة لذوي المصالح الحرة.
- ضم أبناء وبنات الأم الفلسطينية المتزوجة من غير جنسية بالدعم الدوري والمساعدات المالية، وخاصة إذا كانت ظروفها صعبة ولا معيل لها.
- الاهتمام بالتعليم للاجئين، ووضع برامج دعم دراسي نتيجة اختلاف المناهج.
- تأمين الفحوصات المخبرية بشكل شامل، وتأمين طب الأسنان بشكل جيد، وتوفير كافة الأدوية لجميع الحالات.
- حل مشكلة إقامة الفلسطينيين السوري في الأردن.
- ليس هناك عدل في المساعدات، وليس هناك تقييم جدي فهناك أرامل وأطفال بدون معيل.

١. بيان صادر عن الأونروا بتاريخ ٢٣ / ٣ / ٢٠١٥ - المركز الفلسطيني للإعلام  
<https://www.palinfo.com/news/> / ٢٠١٥ / ٣ / ٢٠ / الأونروا - -أوضاع- اللاجئين-في-  
سورية-بلغت-حدا-لا-يطاق- /
٢. وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، يوم الثلاثاء ٣٠ / ٤ / ٢٠١٣  
<https://www.alquds-co.uk/> / الأونروا-تناشد-أطراف-القتال-في-سورية /
٣. سكاى نيوز عربية - المفوض العام لوكالة الأونروا فيليبو غراندي، يوم الأربعاء ٢٢ / ٥ / ٢٠١٣،  
خلال زيارة له إلى سورية.  
<https://www.skynewsarabia.com/middle-east> / ٢٥٠٩٩٢-غالبية-  
الفلسطينيين-بسورية-هجروا-مخيماتهم
٤. بيان صحفي صادر عن الناطق الرسمي باسم أونروا سامي مشعشع.
٥. مفوض عام «الأونروا» يدعو لحماية اللاجئين الفلسطينيين في سورية - ١٤ / ٥ / ٢٠١٦
٦. المؤسسة العامة للاجئين الفلسطينيين العرب دمشق - الموقع الإلكتروني <http://www.gapar.net>
٧. الفلسطينيون في لبنان وسورية - دراسة ديمغرافية مقارنة ( ١٩٤٨ - ١٩٩٥ ) - حلا نوفل رزق  
اللّه - دار الجديد ط١ بيروت ١٩٩٨.
٨. اللاجئون الفلسطينيون - رؤية مستقبلية - حمد موعد - دار الموعد للدراسات والنشر دمشق  
طبعة أولى ٢٠٠٦.
٩. إحصائيات الأونروا بتاريخ ٣١ / ١٢ / ٢٠١٢ <https://www.unrwa.org/ar>
١٠. مركز العودة الفلسطيني - لندن: دراسة حول الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية في مخيمات  
اللاجئين الفلسطينيين في سورية - موقع إلكتروني <http://www.prc.org.uk>
١١. سورية واللاجئون الفلسطينيون العرب المقيمون - المحامي ظافر الخضراء - دار كنعان للدراسات  
والنشر والتوزيع - دمشق الطبعة الأولى ١٩٩٩.
١٢. ورقة عمل بعنوان توجهات اللاجئين الفلسطينيين في سورية تجاه الأونروا مع مرور ستين عاماً  
على عملها.

١٣. اللاجئون الفلسطينيون في سورية – دراسة قانونية مقدمة إلى أعمال ندوة اتفاقية ١٩٥١ للأمم المتحدة الخاصة باللاجئين الفلسطينيين التي نظمتها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين – د. إبراهيم دراجي دمشق ( ٢٧ شباط إلى ٣ آذار ٢٠٠٥).
١٤. تعليمات الاستحقاق والتسجيل الموحد الخميس, كانون الثاني ١, ٢٠٠٩  
<https://www.unrwa.org/ar/resources/strategy-policy>
١٥. الأمم المتحدة الجمعية العامة – الدورة الحادية والسبعون البند ٤٩ من جدول الأعمال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى عمليات وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى – تقرير الأمين العام  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/sg\\_report\\_arabic.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/sg_report_arabic.pdf)
١٦. خطاب المفوض العام للأونروا أمام مؤتمر التعهدات ٢٦ / حزيران – يونيو ٢٠١٨  
<https://www.unrwa.org/ar/newsroom/official-statements>
١٧. النقص في تمويل الأونروا يفاقم أزمة سكن اللاجئين الفلسطينيين المهجرين من مخيم اليرموك – ٣٠ حزيران ٢٠١٨  
<https://www.unrwa.org/ar/newsroom/press-releases>
١٨. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان «تقرير العمل السنوي ٢٠١٥»  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/aor\\_arabic\\_final.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/aor_arabic_final.pdf)
١٩. سورية – إنجازات وإضاءات الأونروا ٢٠١٧ – كانون الثاني ٢٠١٨  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf/2017\\_achievements\\_and\\_highlights\\_inarabic](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf/2017_achievements_and_highlights_inarabic)
٢٠. النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية – نشرة حقائق – كانون الثاني – يناير ٢٠١٨  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf/2018\\_syria\\_ea\\_fact\\_sheet\\_hd\\_ar](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf/2018_syria_ea_fact_sheet_hd_ar)
٢١. الأونروا: استجابة الأونروا للأزمة في سورية كانون الثاني/يناير \_ حزيران/ يونيو.

٢٢. فلسطينيو سورية بين مرارة اللجوء وأمل العودة - تقرير توثيقي يرصد تطور الأحداث المتعلقة بفلسطينيي سورية خلال الفترة ( كانون الثاني - يناير - ولغاية حزيران - يونيو ٢٠١٤ )  
<http://www.actionpal.org.uk/ar/pdf/jantojune٢٠١٤situationreprotc.pdf>
٢٣. سورية: عمليات الأونروا وإنجازاتها في عام ٢٠١٦ -  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa\\_operations\\_and\\_achievements\\_arabic.pdf\\_٢٠١٦\\_in\\_syria](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/unrwa_operations_and_achievements_arabic.pdf_٢٠١٦_in_syria)
٢٤. سورية - إنجازات وإضاءات الأونروا ٢٠١٧ - كانون الثاني ٢٠١٨  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf.٢٠١٧\\_achievements\\_and\\_highlights\\_inarabic](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf.٢٠١٧_achievements_and_highlights_inarabic)
٢٦. سورية الاغتراب والعنف تقرير يرصد آثار الأزمة خلال عام ٢٠١٤ - المركز السوري لبحوث السياسات والأونروا والمكتب القطري لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في سورية، الصادر في آذار/ مارس ٢٠١٥  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/alienation\\_and\\_violence\\_arb.pdf\\_٢٠١٤\\_impact\\_of\\_the\\_syria\\_crisis\\_in](https://www.unrwa.org/sites/default/files/alienation_and_violence_arb.pdf_٢٠١٤_impact_of_the_syria_crisis_in)
٢٧. الأونروا: لحظة عامة عن المواقع التي يصعب الوصول إليها والمواقع المحاصرة - نيسان إبريل ٢٠١٨  
<https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/htr-pdf.april-arabic١-and-besieged-areas-as٢٦>
٢٨. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان « تقرير العمل السنوي ٢٠١٥ »  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources\\_aor\\_arabic\\_final.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources_aor_arabic_final.pdf)
٢٩. النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية - نشرة حقائق - كانون الثاني - يناير ٢٠١٨  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf.٠\\_syria\\_ea\\_fact\\_sheet\\_hd\\_ar\\_٢٠١٨](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/pdf.٠_syria_ea_fact_sheet_hd_ar_٢٠١٨)
٣٠. الاستجابة لأزمة سورية الإقليمية - نداء طوارئ ٢٠١٧ - الأونروا  
[https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/syria\\_ea\\_ara\\_final\\_٢٠١٧\\_org\\_lw.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/syria_ea_ara_final_٢٠١٧_org_lw.pdf)

٣٢. فلسطينيو سورية لا يزال الجرح ينزف – النصف الثاني ٢٠١٤. <http://www.actionpal.org.uk/ar/pdf/situationreport٣woundstillbleeding٢٠١٤>

٣٢. التقرير الصادر عن الأونروا بعنوان « تقرير العمل السنوي ٢٠١٥ » [https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/aor\\_arabic\\_final٢٠١٧.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/aor_arabic_final٢٠١٧.pdf)

٣٣. النداء الطارئ لسنة ٢٠١٨ بشأن أزمة سورية الإقليمية – نشرة حقائق – كانون الثاني – يناير ٢٠١٨. [https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/٢٠١٨\\_syria\\_ea\\_fact\\_sheet\\_hd\\_ar٢٠١٨.pdf](https://www.unrwa.org/sites/default/files/content/٢٠١٨_syria_ea_fact_sheet_hd_ar٢٠١٨.pdf)

٣٤. الاستبيان المنجز من قبل فريق البحث في مجموعة العمل من أجل فلسطينيي سورية.



تتناول هذه الدراسة الجديدة لمجموعة العمل من أجل فلسطينيي سورية اسـتجابة الأونروا للأزمة التي حلت باللاجئين الفلسطينيين في سورية نتيجة الحرب وما ترافق معها من عمليات تهجير ونزوح ولجوء وتدمير لبعض المخيمات الفلسطينية في سورية . وتضع بين يدي القارئ الإجراءات التي قامت بها الأونروا لتطويق أزمة اللاجئين الفلسطينيين في سورية ولبنان والاردن على مستوى الاغاثة والتعليم والصحة من خلال ما صرحت به أو ورد في منشوراتها خلال الفترة المدروسة .

بالمقابل يورد التقرير التقييم الشعبي لأداء الأونروا الذي قامت به المجموعة من خلال الاستطلاع الالكتروني الذي نشرته على موقعها الالكتروني لمدة اسبوع لاستطلاع الرأي حول خدمات الأونروا المتعلقة باللاجئين الفلسطينيين السـوريين في ثلاث مناطق رئيسية هي سورية ولبنان والأردن .



مجموعة العمل من أجل فلسطينيي سورية  
Action Group For Palestinians of Syria

100C Crown House North Circular Road , Ealing NW10 7PM London, UK  
00442084530919 info@actionpal.org.uk  
www.actionpal.org.uk /ActGroup.PalSyria @actgroup\_pal ActionPalestinians

قسم الدراسات والتقارير الخاصة