حماية اللاجئين الفلسطينيين

unrwa
الاونروا

حماية اللاجئين الفلسطينيين

"سنظهر أيضاً التصميم في التحدث عن الحاجة لحماية وتعزيز حقوق اللاجئين الفلسطينيين. إن العون الإنساني لا يشكل بديلاً مقابل الحرمان من الكرامة أو الحقوق. واللاجئون الفلسطينيون بحاجة لما هو أكثر من المساعدة. إنهم بحاجة لأن يتمتعوا بحقوق الإنسان التي يكفلها القانون الدولي لجميع الناس وهم بحاجة إلى حل عادل.

المفوض العام للأونروا بيير كراينبول
مؤتمر ٦٥ سنة على الأونروا
مقر الأمم المتحدة، نيويورك

© ٢٠١٦ الأونروا

عن الأونروا

تأسست الأونروا كوكالة تابعة للأمم المتحدة بقرار من الجمعية العامة في عام ١٩٤٩، وتم تفويضها بتقديم المساعدة والحماية لحوالي خمسة ملايين من لاجئي فلسطين المسجلين لديها. وتقتضي مهمتها بتقديم المساعدة للاجئي فلسطين في الأردن وسورية ولبنان وسوريا والضفة الغربية وقطاع غزة ليتمكنوا من تحقيق كامل إمكاناتهم في مجال التنمية البشرية وذلك إلى أن يتم التوصل لحل عادل لمحنتهم. وتشتمل خدمات الأونروا على التعليم، والرعاية الصحية، والإغاثة والخدمات الاجتماعية، وتحسين البنية التحتية والمخيمات، والإقراض الصغير، والمساعدات الطارئة. يتم تمويل الأونروا بشكل كامل تقريباً عن طريق تبرعات طوعية.

www.unrwa.org

صورة الغلاف: © ٢٠١٤، الأونروا. تصوير: علاء غوشه

جدول المحتويات

لمحة عن الحماية في الأونروا ٤

الحماية في تقديم الخدمات ومن خلالها ٦

حماية الفئات المعرضة للخطر ٧

برامج الحماية ٩

الرصد والتبليغ والمناصرة ١٠

نظرة عامة إلى أولويات الحماية في أقاليم الأونروا ١٣

© صورة من أرشيف الأونروا

© صورة من أرشيف الأونروا

لمحة عن الحماية في الأونروا

القضايا الرئيسية

يحتاج اللاجئون الفلسطينيون إلى الحماية أكثر من أي وقت مضى. فهم يشكلون أكبر مجتمع من اللاجئين في العالم، حيث هناك أكثر من خمسة مليون لاجئ مسجلون لدى الأونروا في أقاليم عملها الخمسة - الأردن ولبنان وسوريا والضفة الغربية (بما فيها القدس الشرقية) وغزة. ويواجه اللاجئون الفلسطينيون، عبر المنطقة، أزمة عميقة في مجال الحماية بسبب انتشار النزاع. فقد أدى النزاع في سوريا إلى تهجير مئات الآلاف من اللاجئين الفلسطينيين، بمن فيهم عشرات الآلاف الذين نزحوا إلى بلدان مجاورة، فيما شهدت غزة ثلاث جولات من القتال خلال سبع سنوات. كما يستمر الاحتلال الإسرائيلي للضفة الغربية وغزة في حرمان اللاجئين الفلسطينيين من حقوقهم بمقاييس غير مسبوقة. إن اللاجئين الفلسطينيين لا يتمتعون بحقوق الإنسان الأساسية نتيجة لمجموعة متنوعة من الأسباب. كما أن النساء والأطفال يصبحون أكثر عرضة للعنف والإساءة بشكل متزايد.

واليوم، تعمل الأونروا على دمج حقوق الإنسان والحماية في عملياتها أكثر من أي وقت سابق في تاريخها. تملك الأونروا أكثر من ٦٥ سنة من الخبرة ويعمل لديها طاقم مكون من ٣٢ ألف شخص عبر المنطقة، يشكلون في أغلبهم جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الفلسطيني، مما يجعل الأونروا في مكان مناسب للمساهمة في حماية اللاجئين الفلسطينيين. وفيما أن لكل إقليم من أقاليم عمل الأونروا أولوياته الخاصة به، تسعى الأونروا لتركيز عملها في الحماية عبر الوكالة على ما يلي:

- تحديات الحماية الناجمة عن استمرار الاحتلال في الضفة الغربية وغزة.
- تأثير النزاع المسلح في سوريا وغزة.
- محنة اللاجئين الفلسطينيين من سوريا في الأردن ولبنان والأماكن الأخرى.
- افتقار اللاجئين الفلسطينيين في البلدان المضيفة للمكانة القانونية وحرمانهم من بعض الحقوق.
- مخاطر الحماية التي تواجه النساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقات.
- تحديات الحماية داخل برامج الوكالة وخدماتها.

تفويض الأونروا في مجال الحماية

تقر الجمعية العامة للأمم المتحدة بتفويض الأونروا في مجال

الحماية من خلال تقديرها في قراراتها "للعمل القيّم الذي تقوم به الوكالة في تأمين الحماية للشعب الفلسطيني، وبصورة خاصة للاجئين الفلسطينيين". إن تفويض الوكالة بشأن الحماية يتناول بشكل خاص حقوق الفئات المستضعفة - النساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقات. وقد شجعت الجمعية العامة الأونروا على مواصلة الاستجابة لاحتياجات هذه الفئات وحقوقها في عملياتها وفقاً للصكوك الدولية ذات العلاقة (قرار الجمعية العامة رقم A/RES/٦٩/٨٨ الصادر في ١١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤).

> الحماية هي ما تفعله الأونروا لصيانة حقوق اللاجئين الفلسطينيين وتعزيزها بموجب القانون الدولي.

تعريف الأونروا للحماية

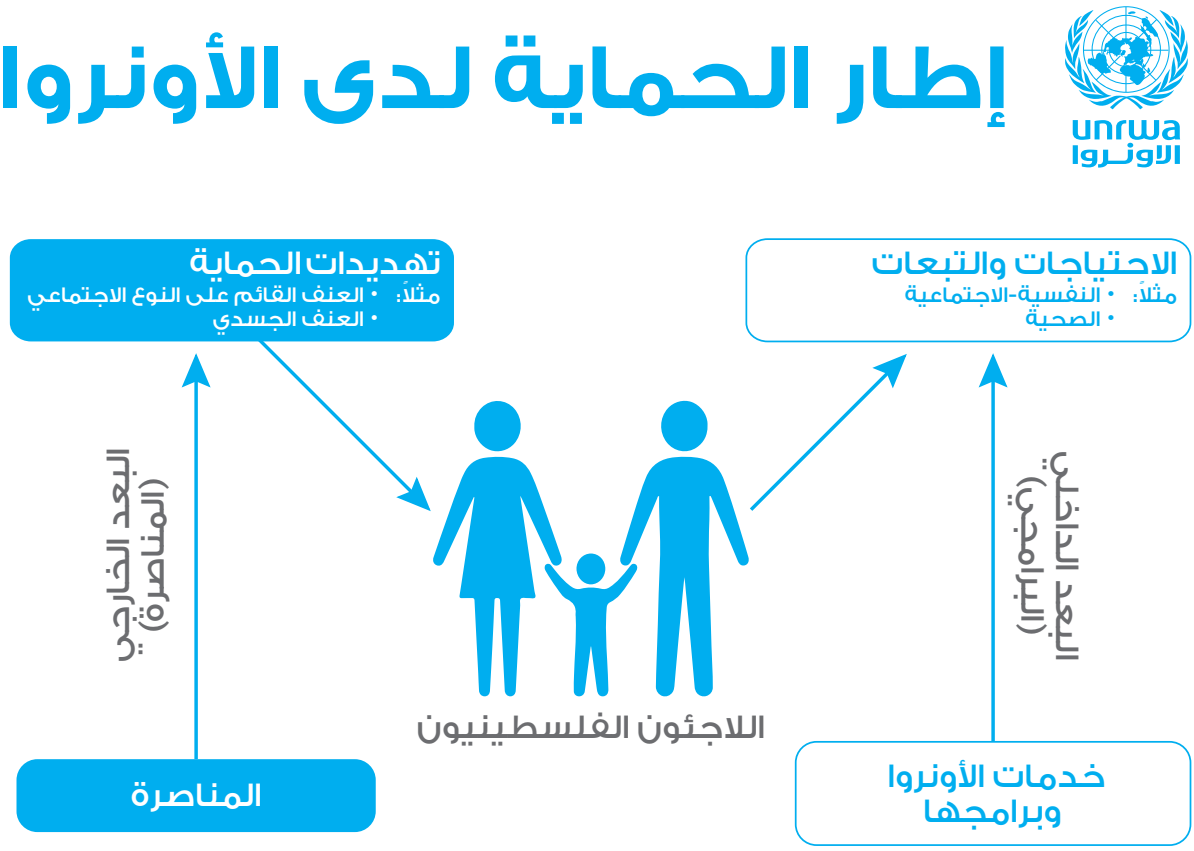
إطار الحماية لدى الأونروا

عملت الأونروا، في السنوات الأخيرة، على تمتين قدراتها بشكل ملموس لتقديم الحماية للاجئين الفلسطينيين من خلال مبادرات متعددة، تشمل تدريبات على الحماية، وأنشطة مكرسة للحماية، واعتماد موظفين معنيين بالحماية على مستوى الرئاسة وفي جميع مكاتب الأقاليم. وفي سنة ٢٠١٢، تبنت الأونروا سياسة للحماية وأعدت أدوات ومعايير أخرى ذات علاقة بها. وتم بالتحديد تدشين "أداة لدمج معايير الحماية الدنيا في برامج الأونروا وخدماتها" في سنة ٢٠١٠، جنباً إلى جنب مع حزمة من معايير الحماية يجري على أساسها قياس التقدم بواسطة مراجعات سنوية للحماية. وتدير الأونروا برنامجاً موسعاً بخصوص العنف القائم على النوع الاجتماعي وتعكف حالياً على بناء إطار لحماية الطفل.

تطبق الأونروا نهجاً شمولياً في الحماية. ويشمل ذلك بعداً "داخلياً" يركز على تأمين حقوق اللاجئين الفلسطينيين في برامج وخدمات الوكالة ومن خلالها، وبعداً "خارجياً" يتضمن العمل مع الجهات ذات الصلة المكلفة بالمسؤولية لضمان احترام حقوق اللاجئين الفلسطينيين. هذان البعدان لا يستثني أحدهما الآخر. وتسعى الأونروا من خلال ما تقوم به من عمل في مجال الحماية لتنفيذ مبادرة الأمين العام للأمم المتحدة "حقوق الإنسان أولاً".

توجد أربعة عناصر مكملة لنهج الأونروا في الحماية، على نحو ما صاغته استراتيجيتها المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١:

- تكفل الأونروا أن تقدم الحماية في برامجها وخدماتها ومن خلالها عن طريق تلبية المعايير الدنيا للحماية.
- تنفذ الأونروا برامج الحماية التي تستجيب لتهديدات الحماية وتعزز قدرة اللاجئين الفلسطينيين على الصمود والتحمل.
- تعالج الأونروا حالات العنف والإساءة والإهمال والاستغلال في حق الفئات المستضعفة، ومنها النساء والأطفال.
- تعزز الأونروا حقوق اللاجئين الفلسطينيين بموجب القانون الدولي من خلال رصد الانتهاكات والتبليغ عنها وعن طريق الانخراط في المناصرة الخاصة والعامة.



الحماية في تقديم الخدمات ومن خلالها

تقدم الأونروا الخدمات الأساسية للاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها بشكل يومي، بما يشمل التعليم، والصحة، والمأوى، والصحة البيئية، والمساعدات الغذائية والنقدية. ودور الأونروا في تقديم الخدمات يتيح فرصاً مهمة للتأكد من أن تقدم المساعدات وفقاً لمعايير الحماية. وبهذا الشكل، تساهم الأونروا في الوفاء بحقوق الإنسان الأساسية والتنمية الإنسانية للاجئين الفلسطينيين. ومن الأمثلة على تعميم الحماية في خدمات الأونروا ما يلي:

التعليم الجامع والآمن

تشغل الحماية مكانة مركزية في رؤية برنامج التعليم في الأونروا، والذي يهدف إلى تقديم تعليم نوعي ومنصف وجامع لجميع الأطفال في ظل بيئة مدرسية صحية وآمنة وخالية من العنف. يحقق البرنامج ذلك ضمنياً، من خلال سياسات واستراتيجيات وبرامج تطوير المدارس والمعلمين، وبشكل صريح، من خلال معايير الالتحاق بالتعليم ومن خلال البرنامجين المحددين "التعليم الجامع" و"حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح". وتعمل الأونروا أيضاً على صيانة حق الطلبة في التعليم من خلال استجابة "التعليم في أوضاع الطوارئ" لصالح الأطفال المتضررين من النزاع. إن هذا النهج يكفل الوصول إلى التعلم من خلال أساليب تعليمية بديلة (منها مواد التعلم الذاتي)، وتجهيز مساحات آمنة لكي تستخدم كمراكز للتعليم والتعلم، وتقديم الدعم النفسي-الاجتماعي للطلبة، وتطوير قدرات طواقم التعليم بخصوص السلامة والأمن.

توزيع الغذاء بأمان وكرامة

عملت الأونروا على إصلاح ممارساتها في توزيع الغذاء في الضفة الغربية لإعطاء الأولوية للاجئين الفلسطينيين الضعفاء (بما يشمل الأشخاص ذوي الإعاقات والمسنين) وتحسين مستوى الأمان في نقاط التوزيع. وقد تم تحقيق زيادة في إمكانية الوصول إلى المساعدات، وتم تخفيض وقت الانتظار.

الصحة

تسعى الأونروا إلى ضمان وصول جميع الفئات المستضعفة إلى خدمات الوكالة الصحية وضمان أن تشمل حزمة صحة الأسرة تقديم الاستجابة الطبية اللازمة لحالات الحماية. في غزة، ومن خلال برنامج الصحة النفسية المجتمعية، تقدم الأونروا خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي من خلال ٢٠٣ مرشدين تربويين، و٢٣ مرشداً مجتمعياً، و٢٥ مرشداً في المراكز الصحية، إلى جانب طاقم مساند مكون من ٢٢ موظفاً. تركز الخدمات على الأطفال والشباب وأهاليهم وعلى المسنين والأشخاص ذوي الإعاقات، ويعمل البرنامج في شراكة مع اللجان والمنظمات المحلية والمهنيين والطلبة. كما تتم الإحالة إلى العون القانوني عند اللزوم. وفي سنة ٢٠١٤، قدمت الأونروا الإرشاد لأكثر من ١٥,٠٠٠ شخص، مع تقديم أكثر من ٧٨,٠٠٠ استشارة فردية وإرشاد جمعي لما يقارب ١٢,٠٠٠ شخص.

تحسين البنية التحتية والمخيمات

تواصل الأونروا تحسين قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على الوصول اجتماعياً وبيئياً إلى المدارس والمراكز الصحية والأماكن العامة الأخرى في المخيمات. يشمل ذلك تعديل معايير التصميم وأبعاد الأسطح المنحدرة والممرات. وتتصدى الأونروا لمشكلة عدم توفر السكن الملائم وتوفير المأوى الطارئ، ولا سيما لصالح الأسر المتضررة من النزاع، مع إعطاء الأولوية لاعتبارات الحماية والنوع الاجتماعي. وتعمل الأونروا، في تخطيطها لأنشطة إعادة الإعمار، نحو التأكد من أن يتقوى النسيج الاجتماعي للاجئين الفلسطينيين وتتعزز سبل معيشتهم.

© ٢٠١٢ الأونروا، تصوير: شريف سرحان

مراجعات الحماية

يخطط لإجراء مراجعات الحماية كل سنة في كل مكتب من مكاتب أقاليم الأونروا. وتتضمن هذه المراجعات مشاورات مع موظفي الأونروا العاملين في المجالات المختلفة، مثل التعليم والصحة والإغاثة والخدمات الاجتماعية، من أجل تقييم ما إذا تم أخذ معايير الحماية لدى الأونروا في الحسبان في تخطيط الخدمات وتقديمها. وتستخدم مذكرات إرشادية من أجل اعتماد المعايير في التقييم الأولي للبرامج وفي تصميمها ومراقبتها وتقييمها، على النحو الوارد في "أداة تقييم درجة امتثال البرامج والخدمات لمعايير الحماية في الأونروا". وفي سنة ٢٠١٤، شارك ٢٣٨ موظفاً وموظفة لدى الأونروا في ورش عمل مراجعة الحماية. وبلغت الدرجة الإجمالية للامتثال لمعايير الحماية عبر جميع مكاتب الأقاليم والبرامج التي تم تقييمها في سنة ٢٠١٤ ما يعادل ٤٩ بالمائة، بالمقارنة مع ٤٦ بالمائة في سنة ٢٠١٣. ويتم دمج التوصيات التي تخرج بها المراجعات في عمليات التخطيط ذات الصلة.

تمكين الطلبة اللاجئين الفلسطينيين من خلال تعليم حقوق الإنسان

إن برنامج الأونروا في حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح يقوي الطلبة اللاجئين الفلسطينيين ويمكنهم من معرفة حقوقهم وممارستها، والتمسك بالقيم الأساسية، والاعتزاز بهويتهم الفلسطينية، والمساهمة في مجتمعهم بشكل إيجابي. يتم دمج تعليم حقوق الإنسان في جميع المواد التي تدرّس في مدارس الأونروا ولجميع الصفوف. كما يتمكن الأطفال، من خلال الأنشطة الصديقة للطفل، من استكشاف القضايا المتعلقة بالحماية، مثل العنف والتخويف والتمييز والمساواة بين الجنسين، ويتعلمون كيفية التصدي لها. ويتم تدريب المعلمين والمعلمات على توفير بيئة للتعلم تكفل ممارسة حقوق الإنسان ومعايشتها كل يوم. كما أن برنامج حقوق الإنسان وحل النزاعات والتسامح يرفع الوعي بشأن حقوق الطفل في المجتمع من أجل احترام هذه الحقوق وحمايتها. ويتم تعزيز مشاركة الأطفال في صنع القرار عن طريق البرلمانات المدرسية التي تنشط في جميع مدارس الأونروا.

© ٢٠١١ الأونروا، تصوير: شريف سرحان

حماية الفئات المعرضة للخطر

إن جميع اللاجئين الفلسطينيين معرضون لخطر العنف والإساءة والاستغلال والإهمال. مع ذلك، يكون بعض الأفراد المعينين عرضة لهذه المخاطر بشكل خاص. تتضمن قضايا الحماية التي تتصدى لها الأونروا قضايا حماية الطفل داخل الأسرة والعنف القائم على النوع الاجتماعي، إلى جانب الأشكال الأخرى من العنف والإساءة. وتنهمك برامج الأونروا وطواقم الحماية في تقديم الاستجابة للأفراد المعرضين للخطر، بما يتضمن الدعم النفسي-الاجتماعي، والمعونة الطبية، والإحالة إلى الخدمات المتخصصة. وتعكف الأونروا حالياً على تقوية قدرات طاقمها الميداني من أجل التعرف على حالات الحماية وإحالتها بأمان وسرية إلى الخدمات المتخصصة، سواءً الداخلية منها أو إلى شركاء خارجيين.

إدراكاً لارتفاع مجالات الضعف لدى بعض الأفراد المعينين في أوقات الأزمات، تقوم الأونروا بتعميم قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي والإعاقة وتدخلات حماية الطفل في استجابتها الطارئة. يشمل ذلك توفير مساحات آمنة للنساء والأطفال في مراكز إيواء النازحين، إلى جانب ضمان أن تصل المساعدات إلى الأسر التي يعيلها أطفال وأشخاص ذوو إعاقة. وتنفذ الأونروا برنامجاً متعدد القطاعات للاستجابة إلى العنف القائم على النوع الاجتماعي ومنعه (انظر الإطار الوارد أدناه).

منع العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له

إن برنامج الأونروا المتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي يقدم الوقاية والاستجابة عن طريق تعزيز قدرة الناجين والناجيات على الوصول إلى الخدمات، وتدريب العاملين، وإقامة مسارات للإحالة، وبناء الشراكات مع مقدمي الخدمات الخارجيين، ورفع الوعي بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي داخل المجتمع. وقد توسعت نظم الإحالة في الفترة من سنة ٢٠١١ إلى ٢٠١٤ لتشمل أكثر من ١٠٠ مرفق وموقع في أقاليم عمل الوكالة الخمسة، بما يشمل مخيمات اللاجئين، والمدارس، والمراكز الصحية، ومراكز إيواء النازحين. وخلال ذلك الوقت، حددت الأونروا ٦,٨٠٣ ناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، وجرت إحالة ٣,٧٧٨ منهن داخلياً وخارجياً للحصول على المساعدة اللازمة. وبالإجمال، تم الوصول إلى ٧,٦٧٧ خدمة، من بينها الإرشاد النفسي-الاجتماعي، والإرشاد القانوني، والعون القانوني، والخدمات الطبية، والخدمات الاجتماعية. وقد تم تدريب ما مجموعه ٧,٤٣٣ شخصاً من العاملين في الأونروا، ومنهم الأطباء والممرضين والممرضات والمرشدين التربويين والمشرفين والمعلمين والباحثين الاجتماعيين، على الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

© ٢٠١٤ الأونروا. تصوير: شريف سرحان

الحماية القائمة على المجتمع في الضفة الغربية

تم تأسيس برنامج حماية الأسرة والطفل في مكتب إقليم الأونروا في الضفة الغربية في سنة ٢٠٠٩ من أجل حماية حقوق الفئات المستضعفة في مخيمات اللاجئين من جميع أشكال العنف والإساءة والإهمال والاستغلال. يبني البرنامج شبكات أمان اجتماعي متعددة القطاعات من خلال لجان مجتمعية، مع التركيز بشكل خاص على الوقاية من خلال مشاركة الأطفال والشباب والأسر في مجموعات الأقران والمجموعات الداعمة. يشارك المستفيدون في عدد متنوع من التدخلات النفسية-الاجتماعية باستخدام أدوات تشاركية، تتضمن العلاج بالفنون التعبيرية والإبداعية، وتطوير أفلام متحركة وومضات إذاعية وأنشطة دراما ورياضة، وذلك لتمتين قدرتهم على حماية أنفسهم. في سنة ٢٠١٤، شارك ٤٨٥ شخصاً في أنشطة الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات النفسية-الاجتماعية من خلال البرنامج، وشارك أكثر من ١٠،٠٠٠ شخص من المجتمعات المحلية في حلقات التوعية. علاوة على ذلك، تم تأسيس ١٠ مراكز معلومات للطفل، و١٨ مجموعة دعم من أم إلى أم، و٢٢ مجموعة للأقران، و١٥ مجموعة دعم لعمال النظافة في الأونروا.

© ٢٠١٤ الأونروا. تصوير: شريف سرحان

نظام الإحالة بشأن الحماية في مراكز الأونروا الجماعية في غزة

أثناء القتال الذي دار في غزة في صيف سنة ٢٠١٤، تم تأسيس نظام إحالة في المراكز الجماعية للاجئين النازحين عن مساكنهم بسبب النزاع بهدف الكشف عن الحالات المحتاجة إلى حماية والاستجابة لها بطريقة منهجية وعاجلة، مع إعطاء الأولوية لقضايا حماية الطفل والعنف القائم على النوع الاجتماعي. تضمن نظام الإحالة تدريب مسؤولين للتنسيق بشأن الحماية أوكلت إليهم مهمة رصد اعتبارات الحماية والتبليغ عنها. وجرت إحالة الحالات المكتشفة لتلقي الخدمات الملائمة داخل الأونروا، بما يشمل التدخلات الاجتماعية، والمشورة القانونية، والدعم والإرشاد النفسي-الاجتماعي.

إدارة الحالة والاستجابة المتعددة القطاعات في الأردن

في مخيم ماركا للاجئين في الأردن، أقام مشروع الأونروا التجريبي لحماية الأسرة والطفل نظاماً لإدارة الحالة يتضمن توثيق الحالات، وتقييم الاحتياجات والمخاطر، والتخطيط للحالة، والإحالة إلى مقدمي الخدمات الآخرين. يقدم فريق المشروع المتعدد التخصصات خدمات متكاملة للأطفال المعرضين للخطر وعائلاتهم. وتجري مساعدة الأسر التي تواجه مجالاً متنوعاً من اعتبارات الحماية، مثل التفكك الأسري، والإساءة للأطفال، والتسرب المدرسي، والإعاقة، وقضايا الصحة النفسية، وتزويج الأطفال، والوضع القانوني بصفتهم غير مواطنين. ومنذ بداية سنة ٢٠١٣، تمت معالجة ١٦٣ قضية. وتخطط الأونروا لتعميم هذا المشروع التجريبي على عدد آخر من مخيمات اللاجئين في الأردن.

أنشطة في المخيمات للمسنين في لبنان

في سنة ٢٠١٣، أطلقت الأونروا برنامج سنابل لرعاية المسنين في لبنان بهدف تحسين رفاهية إحدى أشد الفئات عرضة للخطر والإهمال في المجتمع - أي المسنين - من خلال تنفيذ أنشطة صحية ونفسية-اجتماعية وثقافية ورياضية وترفيهية شاملة وتقديم الدعم المنزلي. وقد أصبح المركز، بقاعته التي تم تجديدها مؤخراً وبحديقته الخارجية، يشكل أحد السبل الرئيسية لمشاركة المسنين في مجتمعهم من خلال أنشطة متنوعة يستفيد منها أكثر من ٦٠٠ لاجئ فلسطيني يقيمون في مخيم الرشيدية.

© ٢٠١٤ الأونروا

> يجب أن تظل حماية اللاجئين الفلسطينيين، من خلال تقديم خدمات الوكالة ومشاركة الأطراف المعنية، تشغل مكانة مركزية في صلب عمل الأونروا.

ملخص الرئيس، مؤتمر ٦٥ سنة على الأونروا

برامج الحماية

إلى جانب تقديم الخدمات الاعتيادية، تنفذ الأونروا برامج مكرسة للحماية بغية الاستجابة لاعتبارات الحماية المحددة، والتي يمكن أن تنشأ في سياقات مختلفة، بما فيها النزاع المسلح والتهجير، أو الموجهة إلى فئات محددة. تختلف هذه البرامج عن تدخلات الأونروا الاعتيادية في مجالات الصحة أو التعليم أو الإغاثة والخدمات الاجتماعية أو غيرها من ناحية أنها تقدم استجابة متكاملة أو خدمة متخصصة لمعالجة احتياجات الحماية.

استجابة الحماية 'التدخل في وقت الأزمات' في الضفة الغربية

منذ سنة ٢٠١٠، قدمت الأونروا المساعدات النقدية الطارئة للاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية الذين يتضررون من العنف المسلح وعمليات قوات الأمن الإسرائيلية، بمن فيهم أولئك الذين تعرضت مساكنهم للهدم أو لحقت بها أضرار. يستهدف البرنامج اللاجئين الفلسطينيين الذين هم عرضة أو ضحايا للتهجير القسري. يتم تقديم المساعدات النقدية لضحايا هدم المنازل خلال ٧٢ ساعة بعد إجراء تقييم للاحتياجات بواسطة الأونروا. وتأتي هذه الاستجابة منسقة ومتكاملة مع نظام للاستجابة بعد هدم المنازل يطبق عبر الضفة الغربية. في سنة ٢٠١٤، تلقى ٣,٧١٨ فرداً مساعدات نقدية، وجرت إحالة ١,٤٠٢ فرداً إلى خدمات متخصصة.

© ٢٠١٢، الأونروا، تصوير: علاء غوشه

العون القانوني في لبنان

تقدم وحدة العون القانوني في الأونروا في لبنان الإرشاد القانوني، والإحالات بشأن قضايا المحاكم النظامية، وحلقات التوعية للاجئين الفلسطينيين من لبنان وسوريا. تركز الخدمات في الغالب على قضايا التسجيل، وقانون الأسرة، والملكية، وقانون العمل، فيما تتعلق بواعث القلق الخاصة باللاجئين الفلسطينيين من سوريا بتجديد التأشيرات، وقضايا الحدود، والمشورة بشأن حق الاستفادة من برامج العون الإنساني، والتسجيل المدني. يعمل فريق صغير على تقديم العون القانوني على نطاق البلد بأكمله، إلى جانب استخدام خط هاتفي مفتوح. في سنة ٢٠١٤، تلقى الإرشاد حوالي ٤,٠٠٠ شخص، وشارك ١,٦٠٠ شخص في حلقات التوعية، واستفاد من الخط الهاتفي المفتوح حوالي ١,٠٠٠ شخص، وتم تزويد أكثر من ١٠٠ شخص بالتمثيل القانوني المباشر في المحكمة بخصوص مسائل حقوقية.

© ٢٠١٤ الأونروا. تصوير: شريف سرحان

الرصد والتبليغ والمناصرة

تعزز الأونروا، عبر جميع عملياتها، احترام حقوق اللاجئين الفلسطينيين بموجب القانون الدولي من خلال الرصد والتبليغ والمناصرة. وتنخرط الأونروا في المناصرة بشأن العديد من قضايا الحماية، بما يشمل القيود القانونية التي تفرضها السلطات المضيفة والتي تحد من حقوق اللاجئين الفلسطينيين، إلى جانب مخاطر الحماية المتعلقة بتهجير اللاجئين الفلسطينيين بسبب النزاع داخل مناطق عمل الأونروا، مثل اللاجئين الفلسطينيين من سوريا الملتمسين للمأوى في لبنان والأردن. كما يشمل ذلك المناصرة بشأن قضايا الحماية المتعلقة بالاحتلال الإسرائيلي للضفة الغربية وغزة وبالنزاع المسلح، وخاصة في غزة وسوريا.

إن نهج الوكالة في هذا المجال يتضمن طرائق العمل الآتية:

- توثق الأونروا مزاعم انتهاكات القانون الدولي، بما في ذلك القانون الإنساني وقانون حقوق الإنسان.
- تنخرط الأونروا في المناصرة الخاصة لدى السلطات ذات الصلة لمنع حدوث الانتهاكات، وكذلك لالتماس المساءلة والتدابير العلاجية بشأن الانتهاكات التي تحدث.
- تستقطب الأونروا الوعي والتأثير من أطراف جانبية، مثل الحكومات المانحة، والمنظمات غير الحكومية، والمجتمع المدني، والمجتمع الدبلوماسي، والمنظمات الإقليمية أو الدولية التي بقدرتها أن تؤثر على نتاجات الحماية بالنسبة للاجئين الفلسطينيين.
- تنخرط الأونروا مع المنظومة الدولية لحقوق الإنسان وفقاً للوثيقة التي صدرت سنة ٢٠١١ بعنوان "إطار للانخراط الفعال مع المنظومة الدولية لحقوق الإنسان" (انظر الإطار على الصفحة ١٢) للتأكد من أن يتم تناول اعتبارات الحماية الخاصة باللاجئين الفلسطينيين.
- تستخدم الأونروا المناصرة العامة، بما في ذلك من خلال وسائل الإعلام، ومواقع التواصل الاجتماعي، وعن طريق تنظيم حملات خاصة بها، بهدف توعية الأوساط العالمية عن اعتبارات الحماية التي تؤثر في اللاجئين الفلسطينيين.

وتسعى الأونروا، من خلال أنشطة المناصرة، إلى توفير منبر للاجئين الفلسطينيين لإثارة اعتباراتهم وبواعث قلقهم مباشرة مع أصحاب القرار وصانعي السياسات. يشمل ذلك تنظيم فعاليات متنوعة حول قضايا معينة والترتيب لزيارات حشد وتعبئة للاجئين الفلسطينيين موجهة نحو أوساط رئيسية من الجمهور، بما في ذلك في نيويورك ولندن وبروكسل.

الوصول إلى مخيم اليرموك للاجئين في سوريا

في أوائل سنة ٢٠١٤، أطلقت الأونروا حملة مناصرة بعنوان #LetUsThrough للمطالبة بتيسير الوصول الإنساني إلى مخيم اليرموك المحاصر في دمشق في سوريا، حيث كان ١٨,٠٠٠ مدني، بمن فيهم لاجئون فلسطينيون، محاصرين هناك دون توفر أية مساعدات إنسانية. شمل ذلك حملة للتواصل الاجتماعي على تويتر باسم 'Thunderclap'، طلب فيها من الناس أن تتشارك في سلسلة من التغريدات مع ٢٣ مليون شخص، وهو ما يمثل عدد سكان سوريا قبل الحرب. وقد نالت الحملة تأييد عدد من المشاهير على الساحة الدولية والعديد غيرهم، ونجحت في تأمين أكثر من ٤٠ مليون ظهور على مواقع التواصل الاجتماعي. وقد تم عرض صورة رمزية لمخيم اليرموك التقطت في كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ على لوحات إعلان إلكترونية في طوكيو وميدان التايمز في نيويورك، حيث تم تنظيم فعالية تجمع مفاجئ قام فيها حشد من الناس برفع أرغفة الخبز كمظهر للتضامن العالمي. وتم إيصال صور من الفعالية إلى اليرموك بواسطة التغريدات. وقد أتاحت الحملة للأونروا في نهاية المطاف أن توزع طروداً غذائية داخل اليرموك للمرة الأولى منذ أشهر.

© ٢٠١٤ الأونروا

إشراك المنظومة الدولية لحقوق الإنسان

تمثل المنظومة الدولية لحقوق الإنسان منبراً استراتيجياً لتعزيز حماية حقوق الإنسان للاجئين الفلسطينيين. وتقوم الأونروا بتحديد آليات حقوق الإنسان الأوثق صلة باعتبارات اللاجئين الفلسطينيين وتعطي الأولوية للتفاعلات التي تتيح لها أن تقدم معلومات سريعة وموضوعية وموثوقة. شمل ذلك تدخلات تتعلق بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للاجئين الفلسطينيين، مثل الحق في الإسكان الملائم والصحة والتعليم والمياه. وقد قدمت الأونروا المعلومات ذات الصلة لمجموعة من آليات حقوق الإنسان في نطاق الأمم المتحدة، بما فيها الهيئات المنشأة بموجب معاهدات حقوق الإنسان، ومجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان وفريقه العامل المعني بالاستعراض الدوري الشامل، والمكلفون بولايات في مجال حقوق الإنسان في نطاق الأمم المتحدة (الإجراءات الخاصة). وفي سنة ٢٠١٤، انخرطت الأونروا في عشرات التفاعلات المكتوبة والشفوية مع آليات المنظومة الدولية لحقوق الإنسان.

المساءلة عن غزة

سببت أعمال القتال في غزة بين تموز/يوليو وآب/أغسطس ٢٠١٤ حجماً غير مسبوق من الوفيات والدمار. وفقدت الأونروا ١١ زميلاً من أفراد طواقمها، فيما تضررت ١١٨ منشأة من منشآتها، منها ٨٣ مبنى مدرسياً وعشرة مراكز صحية. وفي سبع مناسبات منفصلة، تعرضت مدارس للأونروا كانت تستخدم لإيواء المدنيين لاعتداءات مباشرة أو أصيبت نتيجة غارات جوية أو قصف استهدف مواقع محاذية لها، مما أدى إلى مقتل ما لا يقل عن ٤٤ شخصاً وإصابة حوالي ٢٣٠ آخرين. وقد عبر عن ذلك المفوض العام للأونروا في حينها قائلاً: "لقد انتقلنا إلى ما هو أبعد من مجال العمل الإنساني فقط. إننا الآن في مجال المساءلة". قدمت الأونروا المعلومات لآليات المساءلة في الأمم المتحدة، ولا سيما مجلس التحقيق المستقل الذي شكله الأمين العام للأمم المتحدة، وناصرت بثبات في سبيل المساءلة جنباً إلى جنب مع آخرين من كبار المسؤولين في الأمم المتحدة.

نظرة عامة إلى أولويات الحماية في أقاليم الأونروا

توجد في الأونروا فرق وطواقم معنية بالحماية موزعة على جميع أقاليم العمل الخمسة وفي مقر الرئاسة في عمان والقدس. ويشارك طاقم الحماية في كل واحد من الأنشطة التي تم تسليط الضوء عليها أعلاه وفي دعم برامج تقديم الخدمات. وحتى تتمكن الأونروا من تحقيق النتاج المتعلق بالحماية في الاستراتيجية المتوسطة الأجل للفترة ٢٠١٦-٢٠٢١، تعمل الأونروا حالياً على إصلاح هيكليتها التنظيمية لضمان اعتماد نهج أكثر تكاملاً وتماسكاً في مجال الحماية عبر الوكالة. وفي الوقت ذاته، تواجه الأونروا تحديات جدية أمام تنفيذ تفويضها في مجال الحماية، إذ أن احتياجات الحماية لدى اللاجئين الفلسطينيين تفوق قدرات الاستجابة لدى الوكالة بكثير. ومن الضروري توفير المزيد من الموارد، إلى جانب المزيد من الشراكات مع الأطراف الفاعلة الأخرى المعنية بالحماية. فيما يلي أولويات الحماية على مستوى كل إقليم:

لبنان

يوجد في **لبنان** ٤٥٥,٠٠٠ لاجئ فلسطيني مسجل لدى الأونروا. إلا أن عدد الذين يقيمون في البلد بالفعل يقدر أن يكون أقل من ذلك بكثير. يُستثنى اللاجئون الفلسطينيون في لبنان من الجوانب الرئيسية للحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وهم يواجهون قيوداً قانونية تحد من حقوقهم، بما في ذلك الحق في العمل وفي الملكية، ولديهم قدرة أقل على الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الحكومة مثل الصحة والتعليم. علاوة على ذلك، يوجد في لبنان حوالي ٤٢,٠٠٠ لاجئ فلسطيني من سوريا يواجهون مخاطر خاصة على الحماية، بما يشمل القيود على الوصول إلى الأراضي اللبنانية منذ آب/أغسطس ٢٠١٣. واللاجئون الفلسطينيون من سوريا الذين يوجدون في لبنان يواجهون صعوبات في الحفاظ على وضع قانوني منتظم في البلد. وما ينتج عن ذلك من عواقب واسعة النطاق على الحماية، منها القيود على الوصول إلى الوثائق المدنية، وتقييد حرية الحركة، وزيادة التعرض لخطر الإساءة. تركز استجابة الأونروا في لبنان في مجال الحماية على تقديم المساعدة للذين هم في أمس الحاجة لها من خلال نهج متعدد الأبعاد، يتضمن: التعرف على حالات الحماية وإحالتها، وتقديم خدمات العون القانوني، وتيسير الوصول إلى الخدمات المتخصصة لصالح الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وإلى الخدمات المتخصصة لحماية الطفل، وتعميم الحماية، والانخراط في العمل مع المكلفين بالمسؤولية لمناصرة حقوق اللاجئين الفلسطينيين. في سنة ٢٠١٤، حددت الأونروا في لبنان ٤٧٦ حالة حماية وساعدت حوالي ٢,٠٠٠ لاجئ

© ٢٠١٠ الأونروا

© ٢٠١٣، الأونروا. تصوير: علاء غوشه

فلسطيني ممن يواجهون بواعث قلق متعلقة بالحماية. كما عملت وحدة العون القانوني على تقديم خدمات قانونية، منها الإرشاد والتمثيل القانوني، لصالح أكثر من ٤,٠١٨ لاجئاً فلسطينياً.

الضفة الغربية

في **الضفة الغربية**، حيث يقيم حوالي ٧٨٠,٠٠٠ لاجئ فلسطيني، تتعدد تحديات الحماية الناجمة عن الاحتلال الإسرائيلي لتشمل العنف المسلح، والاقتحامات العسكرية في مخيمات اللاجئين، والاعتقالات، والتوسع الاستيطاني، والقيود على الحركة، والتهجير القسري، وهدم المنازل، والاستيلاء على الأراضي، وعنف المستوطنين. وتؤثر هذه التحديات على الحياة اليومية للاجئين الفلسطينيين بصورة متزايدة. ففي الفترة من سنة ٢٠١٢ إلى ٢٠١٤، قتل ٣٩ لاجئاً فلسطينياً وأصيب ما لا يقل عن ١,٣٠٢ على يد قوات الأمن الإسرائيلية، في ظل تصاعد استخدامها للذخيرة الحية أثناء العمليات وما رافقه من ارتفاع في أعداد الإصابات الخطيرة والوفيات. وخلال الفترة ذاتها، سجلت الأونروا ٥٠٩ عمليات هدم مبانٍ يملكها لاجئون، مما تسبب بتهجير ١,١٤٩ لاجئاً فلسطينياً. ويتعرض الأطفال بشكل خاص إلى مستويات عالية من العنف، ليس الذي يتعلق بالاحتلال الإسرائيلي فقط، بل وكذلك الناتج عن معاناتهم من الإساءة والعنف في البيت والمجتمع. ويعتبر الشباب، وخاصة الشبان الذكور، أكثر احتمالاً من الفئات الأخرى، سواءً من الإناث الشابات أو الفئات العمرية الأخرى، لأن يعانوا من العنف المتعلق بالنزاع. وتواجه النساء قيوداً ثقافية تحد من حركتهن، وتتضاعف هذه القيود بسبب نقاط التفتيش الإسرائيلية ونظام القيود على الوصول. إن الأونروا في الضفة الغربية تعطي الأولوية للأنشطة التي تخفف من عواقب التهجير القسري - للمجتمعات البدوية في القدس الشرقية، على سبيل المثال - والعنف من خلال تقديم المساعدات النقدية الطارئة. كما تنهمك في التعبئة المجتمعية لدعم قدرات الصمود والحماية الذاتية، وفي البرامج المركزة على مجالات الضعف، وحماية الأطفال والشباب، وتوثيق الانتهاكات، والمناصرة. في سنة ٢٠١٤، أثارت الأونروا ١٢٣ حادثة موثقة تتعلق بالحماية واجتمعت مع السلطات الإسرائيلية في ٢٦ مناسبة.

الأردن

في **الأردن**، يتمتع **٢,١ مليون** لاجئ فلسطيني بالاندماج الواسع في الحياة الاجتماعية والاقتصادية. والغالبية العظمى منهم يحملون الجنسية الأردنية، باستثناء حوالي ١٥٣,٠٠٠ لاجئ أصلهم من غزة، وهم اللاجئون الذين نزحوا عن غزة إلى الأردن في أعقاب حرب سنة ١٩٦٧، إذ أن هؤلاء يواجهون عدة قيود قانونية تحد من حقوقهم وتساهم في هشاشة ظروف معيشتهم. تستضيف الأردن كذلك أكثر من ١٥,٠٠٠ لاجئ فلسطيني من سوريا يتلقون المساعدة من الأونروا، ولكنهم هم أيضاً يواجهون عدداً من التهديدات للحماية بسبب وضعهم القانوني غير المستقر. هناك فئات مستضعفة في أوساط مجتمع اللاجئين الفلسطينيين في الأردن، مثل أولئك الذين يعيشون تحت خط الفقر، والنساء والأطفال المعرضين لأشكال العنف المختلفة، بما فيها العنف القائم على النوع الاجتماعي، والأشخاص ذوي الإعاقات الذين يعانون من الإقصاء الاجتماعي. تستهدف الأونروا في الأردن مجالات الضعف المحددة لدى الأفراد والمجموعات من خلال عدد من تدخلات الحماية، يشمل تحسين الوصول إلى خدمات الأونروا ومساعداتها، وتقوية مسارات الإحالة إلى مقدمي الخدمات الخارجيين، وتحسين آليات تتبع الحالات وإدارتها، والرصد والتبليغ والمناصرة لدى المكلفين بالمسؤولية لتعزيز احترام حقوق اللاجئين الفلسطينيين وفقاً للقانون الدولي.

غزة

في **غزة**، حيث يقيم **١,٢٩ مليون** لاجئ فلسطيني، كان لأعمال القتال التي تكررت في السنوات الأخيرة تأثير مدمر على شكل مستويات غير مسبوقة من الدمار في البنية التحتية المادية، والخسائر في الأرواح، والتدهور الخطير في النسيج الاجتماعي. ويؤثر الحصار غير الشرعي لغزة على حقوق الإنسان وحريات اللاجئين الفلسطينيين بشدة، مسبباً مشقات كبيرة. وفيما لم يتم تنفيذ سوى القليل من أنشطة إعادة الأعمار بعد النزاعات المتكررة، يخشى العديدون من أن تكون العودة إلى النزاع حتمية. تنفذ الأونروا في غزة عدداً من أنشطة الحماية، بما يشمل تعميم الحماية، إلى جانب أنشطة تتعلق بحماية الطفل والوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له. وفي أثناء الزيارات المنزلية التي تجرى في إطار تقييم الفقر (بما يشمل أكثر من ٨٠٠,٠٠٠ لاجئ فلسطيني)، يتم تسجيل اعتبارات الحماية بالتركيز أساساً على العنف والإساءة والإهمال والاستغلال. وفي حال الحالات المحددة إلى لجنة معنية بالحماية لكي تتخذ الاستجابات المناسبة، ومن ذلك الإحالة إلى خدمات الأونروا القائمة.

سوريا

في **سوريا**، كان للنزاع الذي بدأ سنة ٢٠١١ أثر مدمر على اللاجئين الفلسطينيين في البلد والذين يبلغ تعدادهم أكثر من ٥٣٠,٠٠٠. فقد نزح أكثر من نصفهم عن مساكنهم، وأصبح الذين نزحوا عن البلد معرضين للخطر بشكل خاص بسبب وضعهم القانوني غير المستقر، والقيود على حرية الحركة، والافتقار إلى التسجيل المدني. كما أن العديدين منهم يعيشون في خوف دائم من الاعتقال والترحيل إلى سوريا. أما اللاجئون الفلسطينيون المهجرون داخل سوريا، فإنهم يملكون قدرة محدودة على الوصول إلى المساعدات ويتعرضون لتهديدات الحماية بشكل متزايد. إن وجود مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في مناطق حضرية، وخاصة في دمشق، يعرض سكانها أكثر من سواهم إلى مستويات عالية من النزاع المسلح. وقد بقي عشرات الآلاف من اللاجئين الفلسطينيين محاصرين في مناطق تشهد نزاعاً نشطاً، كما هو الحال في اليرموك، حيث يعتمد المدنيون على الوكالة التي تقوم بتوزيع المساعدات الغذائية وغيرها بصورة غير منتظمة بسبب القدرة المحدودة على الوصول بالعون الإنساني إلى المنطقة. ويعتبر العنف القائم على النوع الاجتماعي والتعرض لخطر الاختطاف من التهديدات الأخرى للحماية. ويعاني الأشخاص ذوو الإعاقات والمسنون والأسر التي فقدت أحد الوالدين من الضرر بقدر ملموس في سياق النزاع المسلح المطول. قامت الأونروا في سوريا، على مستوى البرامج، بتعديل خدماتها وتوسيعها بهدف الاستجابة إلى احتياجات الحماية الخاصة، مثل توفير قدرات للاستجابة إلى العنف القائم على النوع الاجتماعي في المرافق الصحية للأونروا، وتوفير مرشدين نفسيين-اجتماعيين في مدارس الأونروا.

© ٢٠١٣، الأونروا

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال مع:

رئاسة الأونروا، عمان

بيادر وادي السير

ص.ب.: ١٤٠١٥٧، عمان ١١٨١٤

الأردن

دائرة العلاقات الخارجية والاتصال
الأونروا - القدس
العنوان البريدي: ص.ب: ١٩١٤٩، ٩١١٩١ القدس الشرقية
هـ: القدس: ٥٨٩٠٢٢٤ (٢ ٩٧٢+)، ف: ٥٨٩٠٢٧٤ (٢ ٩٧٢+)
هـ: غزة: ٧٥٢٧ / ٦٧٧٧٥٣٣ (٨ ٩٧٢+)، ف: ٦٧٧٧٦٩٧ (٨ ٩٧٢+)

communications division
unrwa jerusalem
po box 19149, 91191 east jerusalem

t: jerusalem (+972 2) 589 0224, f: jerusalem (+972 2) 589 0274
t: gaza (+972 8) 677 7533/7527, f: gaza (+972 8) 677 7697

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