

دائرة شؤون اللاجئين
منظمة التحرير الفلسطينية



ورشة عمل

برامج وكالة الأمم المتحدة لغوث وتشغيل اللاجئين (الأونروا)

في الضفة الغربية

8 آب 2007

قاعة غرفة تجارة وصناعة رام الله - رام الله - فلسطين

ورشة عمل

برعاية دائرة شؤون اللاجئين م.ت.ف
برامج وكالة الأمم المتحدة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الاونروا)
في الضفة الفلسطينية الغربية

المشاركون

دائرة شؤون اللاجئين / منظمة التحرير الفلسطينية
وكالة الغوث الدولية "UNRWA" / الضفة الغربية
اللجان الشعبية للخدمات في مخيمات الضفة الغربية

المحتويات

الصفحة	الموضوع
4	مقدمة
5	الأخ سعيد سلامة/ ق.أ. مدير عام ادارة المعلومات والدراسات، وشؤون الاونروا في دائرة شؤون اللاجئين، كلمة الافتتاح.
5	الأخ أسامه الشنار/ مدير عام دائرة شؤون اللاجئين في الضفة الغربية، كلمة الدائرة " وكالة الغوث الدولية (الاونروا) ينظر الفلسطينين واللاجئين في الماضي والحاضر والمستقبل "
7	باربره شينستون/ القائم بأعمال مدير عام عمليات الاونروا في الضفة الغربية، برامج الوكالة في الضفة الغربية.
9	د.مهند بيدس/ مدير دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث.
11	د.أمية خماش / مدير دائرة الصحة في وكالة الغوث
12	زياد فرج / مدير دائرة الخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث
15	ناصر جار الله / مدير المشاريع في وكالة الغوث
16	ماريون توبيانكي / مدير برنامج المساعدات الإنسانية في وكالة الغوث.
18	جين جفمان / مديرة برنامج المشاريع الصغيرة في وكالة الغوث.
20	نقاش (ملاحظات، مقترحات، توصيات، وردود)
20	إسماعيل ابو خيش / اللجنة الشعبية لمخيم عين السلطان
20	سائد طيب / اللجنة الشعبية في قليلية
20	جمال شراقة / اللجنة الشعبية لمخيم دير عمار
22	عدنان عجارمة / اللجنة الشعبية لمخيم عايد
22	احمد ذوقان / اللجنة الشعبية لمخيم بلاطه
23	عبد الناصر الصيرفي / اللجنة الشعبية لمخيم عسكر
24	ياسر أبو كثنك / اللجنة الشعبية لمخيم الفارعة
25	خضر أحمد ذياب / اللجنة الشعبية لمخيم العروب
25	أحمد خيران / اللجنة الشعبية لمخيم العروب
26	مأمون اللحام / اللجنة الشعبية لمخيم الدهيشة
26	فيصل سلامة / اللجنة الشعبية لمخيم طولكرم
27	جمال لافي / اللجنة الشعبية لمخيم قلندية
28	عمر صبحي الحايك / اللجنة الشعبية لمخيم قدورة
28	محمد الصوص / اللجنة الشعبية لمخيم الفوار
29	رائد أبو حاشية / لجنة لاجئي بلاطة البلد
29	خالد / اللجنة الشعبية مخيم الجلزون
30	يوسف الخالدي / اللجنة الشعبية لمخيم الجلزون
32	عبد الكريم الشلودي / اللجنة الشعبية لمخيم شعفاط
32	ناصر شرايعة / اللجنة الشعبية مخيم بير زيت
33	د. أمية خماش / دائرة الصحة في وكالة الغوث، مناقشة ورد على ملاحظات بخصوص برنامج الصحة
37	الدكتور مهند بيدس / مدير التعليم في وكالة الغوث، مناقشة ورد على ملاحظات بخصوص برنامج التربية
40	زياد فرج / مدير الإغاثة في وكالة الغوث، مناقشة ورد على ملاحظات بخصوص برنامج الإغاثة
43	أسامه الشنار / مدير عام دائرة شؤون اللاجئين، كلمة الختام
46	الاستخلاصات والتوصيات
52	استخلاصات

مقدمة

إن وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، هي واحدة من أهم وأشهر وكالات الأمم المتحدة، وقد عملت في صفوف اللاجئين الفلسطينيين منذ الأول من أيار 1950، وفقاً للتفويض الممنوح لها من الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 302 والصادر في 1949/12/8.

إن تنكر إسرائيل لحق عودة اللاجئين الفلسطينيين، واستمرار معاناتهم، أبقى الباب مفتوحاً أمام هذه المؤسسة الدولية للقيام بما أوكل لها منذ النكبة، حيث نجحت رغم شح تبرعات المجتمع الدولي في توفير الاحتياجات الإنسانية الأساسية للاجئين الفلسطينيين في مجالات التعليم والصحة والخدمات الاجتماعية، بالإضافة إلى توفير مساعدات طارئة في ظل مراحل تعرض فيها اللاجئين الفلسطينيون إلى ظروف صعبة بسبب إجراءات الإحتلال، مثل برنامجي الطوارئ في الإنتفاضة الأولى وإنتفاضة الأقصى، وقد ساهمت البنية التحتية العريضة والخبرة الواسعة التي تتمتع بها الأونروا في إنجاح مهمتها الإنسانية، ولكن عجز موازنتها المتراكم ترك مؤخراً أثراً سلبياً على جودة هذه الخدمات الأساسية.

لقد تعرضت الأونروا ومنذ تأسيسها لمحاولات التصفية، وأن يقتصر عملها على برامج تطويرية وتحسينية على قاعدة التوطين والدمج للاجئين الفلسطينيين، ولكنها استمرت في أداء مهامها التي أنشئت على أساسها، ونجحت في تحقيق إنجازات كبيرة على صعيد التعليم والصحة والإغاثة الاجتماعية والتشغيل وغيرها، ورغم الموازنة المتواضعة القائمة على التبرعات، استطاعت الأونروا تلبية الاحتياجات المتزايدة للاجئين الفلسطينيين في ظل المعاناة المستمرة لهم.

المحاولات التي تستهدف اللاجئين والأونروا لا زالت مستمرة، ولكننا نتمسك بدور الأونروا وفقاً لقرار إنشائها، وارتباطها بحق العودة، على قاعدة قرارات الشرعية الدولية.

إننا في دائرة شؤون اللاجئين ننشد إقامة علاقة تنسيق وتعاون قوية ومنتينة مع الأونروا أكثر من أي وقت مضى وخاصة في ظل تفاقم مأساة اللاجئين في لبنان وخاصة في مخيم نهر البارد، والعراق وغزة والضفة الفلسطينية المحتلة، وندعوها إلى مضاعفة جهودها وتطوير برامجها وتوسيعها للتخفيف من معاناة اللاجئين الفلسطينيين المتفاقمة.

في ظل الحاجة الملحة لزيادة التعاون والتنسيق، وبناءً على توجيهات رئيس دائرة شؤون اللاجئين الأخ د. زكريا الأغا، تم الإعداد لهذه الورشة، والتي عقدت تحت شعار "نحو تعزيز علاقات التنسيق والتعاون بين الدائرة، واللجان الشعبية، والأونروا، لتقديم خدمات أفضل للاجئين الفلسطينيين"، آمليين التوفيق والنجاح في أن يتم ترجمة نتائج الورشة إلى خطوات عملية مثمرة تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة للاجئين الفلسطينيين.

سعيد سلامة/ قائم بأعمال مدير عام ادارة الدراسات والمعلومات، وشؤون وكالة الغوث في الضفة،
منسق ورشة العمل.

أهلاً وسهلاً بكم جميعاً، شكراً لكم على تلبية الدعوة، خصوصاً السيدة باربرة شينستون، القائم بأعمال مدير عمليات الأونروا في الضفة الغربية، على تعاونها ورغبتها في إنجاح هذا اللقاء، الذي يضم إلى جانب وكالة الغوث ودائرة شؤون اللاجئين، الأخوة رؤساء اللجان الشعبية للخدمات في مخيمات الضفة الغربية، هذه اللجان التي تعتبر العنوان أو البوابة لمخيمات اللاجئين، حيث بالإضافة إلى دورها في الدفاع عن حقوق اللاجئين، تقوم بالتنسيق مع الجهات المختلفة من أجل تقديم الخدمات في مجالات متعددة في المخيمات، وذلك في ظل مرجعيتها دائرة شؤون اللاجئين في منظمة التحرير الفلسطينية. إن الهدف من هذه الورشة هو تعزيز العلاقة والتعاون والتنسيق بين دائرة شؤون اللاجئين واللجان الشعبية للخدمات في المخيمات من جهة والأونروا من جهة أخرى، وذلك من أجل تقديم خدمات أفضل للاجئين الفلسطينيين.

سوف نبدأ هذه الورشة بكلمة الدائرة يقدمها الأخ أسامة الشنار مدير عام الدائرة في الضفة الغربية.

أسامة الشنار / مدير عام دائرة شؤون اللاجئين في الضفة الغربية:

مرة أخرى أرحب باسم رئيس دائرة شؤون اللاجئين الأخ د.زكريا الأغا، وبإسمي شخصياً بالسيدة باربره شينستون/ القائم بأعمال مدير عام عمليات الأونروا في الضفة الغربية وبالسادة مدراء ورؤساء أقسام برامج وكالة الغوث الدولية المشاركين معنا في هذه الورشة ، كما أتوجه بالترحيب بالإخوة رؤساء وممثلي اللجان الشعبية للخدمات في المخيمات المشاركين في هذه الورشة التي تتعقد تحت شعار "تحو تعزيز علاقات التنسيق والتعاون بين دائرة شؤون اللاجئين بمنظمة التحرير الفلسطينية، واللجان الشعبية للخدمات في المخيمات، ووكالة الغوث الدولية (الأونروا)، لتقديم خدمات أفضل للاجئين الفلسطينيين"، متمنياً لكم التوفيق والنجاح في أعمالكم والتوصل إلى نتائج مثمرة . إن وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، هي واحدة من أهم وأشهر وكالات الأمم المتحدة والتي عملت في صفوف اللاجئين الفلسطينيين منذ الأول من أيار 1950، ووفق التفويض الممنوح لها من الجمعية العمومية للأمم المتحدة رقم 302 والصادر في 1949/12/8.

إن الموضوع الذي سأتناوله في كلمتي "هو وكالة الغوث بنظر الفلسطينيين" إن تنكر اسرائيل رغم التعهد الذي قطعه على نفسها للجمعية العامة للأمم المتحدة بتطبيق قرار الأمم المتحدة لحق عودة اللاجئين الفلسطينيين رقم 194 لقاء الإعتراف بنشئها أبقى الباب مفتوحاً أمام الأونروا للقيام بما أوكل إليها منذ سبعة وخمسين عاماً، حيث وقعت أكبر مأساة في القرن العشرين، مأساة ونكبة الشعب الفلسطيني الذي سلب المحتلون الصهاينة وطنه بالقوة العسكرية وأنكروا حقه في الحرية والإستقلال

وإقامة دولته العربية في فلسطين وإجلائه وطرده وتشريده بفعل الإرهاب، والإستيلاء على مدنه وقراه وممتلكاته وأرضه وتحويل أكثر من نصف هذا الشعب إلى لاجئين في وطنهم وفي الدول العربية المجاورة، وفي شتى أنحاء العالم لا يملكون شيئاً، ويواجهون الفقر والجوع والمرض وفقدان الأمان والحماية وبدون مأوى أو مسكن أو رعاية طبية.

لقد حاولت بعض الدول التأثير في دور الأونروا وحرفها عن المهمات المكلفة بها، وذلك من أجل تصفية قضية اللاجئين والعمل على توطينهم ودمجهم في مجتمعات اللجوء.

الأونروا لا تمتلك مصدر تمويل ثابت، بل تعتمد على تبرعات من الدول الأعضاء في المنظمة الدولية وعلى تبرعات جمعيات ومنظمات غير حكومية، وهذه الآلية في التمويل التطوعي، الذي كان دائماً عرضة للتذبذب، والتأثر بالتطورات السياسية والاقتصادية الدولية والإقليمية وانعكاساتها على الدول المانحة تبقى الوكالة في حالة عجز دائم لغياب ميزانية ثابتة مما يترك أثراً سلبياً على حياة اللاجئين الفلسطينيين والخدمات المقدمة لهم.

إن برامج الوكالة الرئيسية وخدماتها في مجالات التعليم والصحة والخدمات الإجتماعية تتسم بالأهمية بالنسبة إلى اللاجئين الفلسطينيين، وأثرت بشكل فعال في تخفيف معاناة اللاجئين على مدى العقود الماضية، إلا أن هذه البرامج كانت دائماً تعاني من عجز التمويل مما ترك أثراً سلبياً على جودة هذه الخدمات الأساسية.

وفيما يتعلق ببرنامج السلام الذي أطلقته الأونروا في أكتوبر 1993، والذي وجه أساساً إلى الضفة الغربية وقطاع غزة، كان يهدف إلى التهيئة للعملية السلمية وتعزيز البنية الأساسية والموارد الإقتصادية المتاحة للشعب الفلسطيني والسلطة الفلسطينية تمهيداً للتسليم النهائي للخدمات.

لقد كانت العلاقة دائماً بين وكالة الغوث واللاجئين الفلسطينيين عبارة عن مزيج مركب من الحب والكراهية، والرفض والقبول، حيث الرفض لتقليص الميزانيات والخدمات، والقبول بما تقدمه الأونروا بسبب الحاجة الماسة إليه، وبما ترمز إليه من إعراف المجتمع الدولي بالمسؤولية عن قضية تشريد المحتلين الصهاينة اللاجئين الفلسطينيين وسلب وطنهم وديارهم وممتلكاتهم والتنكر لحقهم في العودة وكونها شاهداً على ذلك.

الشعب الفلسطيني يفهم دور الأونروا، بأنه مرتبط بتنفيذ القرار المتعلق بإنشائها، ومرتببط بحق العودة، فلم يكلف المجتمع الدولي الأونروا بحماية اللاجئين الفلسطينيين، وكذلك خسر اللاجئين الفلسطينيين تكليف المفوضية العليا للاجئين بحماية اللاجئين.

لقد تعرضت قضية اللاجئين الفلسطينيين لمحاولات التصفية، وكذلك تعرضت الأونروا ومنذ تأسيسها لمحاولات التصفية وحل وكالة الغوث وإقتصار عملها على برامج تطويرية وتحسينية على قاعدة التوطين والدمج للاجئين الفلسطينيين، وحاولت بعض الأطراف في المجتمع الدولي حرف الأونروا

بعيداً عن مهمتها، ولا زالت هذه المحاولات مستمرة من بعض الأطراف الدولية لتحويلها لمجرد أداة لتصفية القضية الفلسطينية، ولكننا نسجل أن العلاقة التاريخية بين الأونروا واللاجئين الفلسطينيين ورغم محاولات حرفها عن مسارها لها إيجابيات هامة ، وقد قدمت إنجازات كبيرة على صعيد التعليم والصحة والإغاثة الإجتماعية والتشغيل وغيرها، رغم أن الأونروا تركت بدون موازنة من الأمم المتحدة منذ تاريخ تأسيسها، موازنتها التي تبلغ حوالي 300 مليون دولار سنوياً، ورغم هذه الموازنة المتواضعة استطاعت الأونروا تلبية الإحتياجات المتزايدة للاجئين الفلسطينيين في ظل المعاناة المستمرة لهم.

المحاولات التي تستهدف اللاجئين والأونروا لا زالت مستمرة، ولكننا نتمسك بدور الأونروا وفقاً لقرار إنشائها، وارتباطها بحق العودة، ونطمح لتطوير هذا الدور الأونروا سواء بالنسبة لبنيتها، وهيكلتها ونظامها الداخلي، لربط هذه الهيكلية بدور الأونروا في موضوع حماية اللاجئين الفلسطينيين، ونتطلع إليها للعب دور مهم في عملية السلام، على قاعدة قرارات الشرعية الدولية وتأمين حق العودة للاجئين الفلسطينيين.

نحن لا نوافق على حرف الأونروا عن مسارها، وتحويلها إلى هيئة اقليمية عربية، وإبقائها مجرد أداة تطوير اقتصادي في المنطقة، بل استمرار دورها الذي أنشئت من أجله، وأن يكون استمرارها مرتبطاً بتنفيذ حق العودة.

نحن الآن ننشد إقامة علاقة تنسيق وتعاون قوية ومتمينة مع الأونروا أكثر من أي وقت مضى في ظل تفاقم مأساة اللاجئين في لبنان وخاصة في مخيم نهر البارد، والعراق وغزة وفي الضفة الفلسطينية المحتلة ، والدول المضيفة أيضاً، وفي ظل محاولات توطين ودمج اللاجئين الفلسطينيين بهدف تصفية قضيتهم، وندعوها إلى مضاعفة جهودها وتطوير برامجها وتوسيعها للتخفيف من معاناة اللاجئين الفلسطينيين المتفاقمة، إلى أن يتم التوصل إلى حل عادل لقضيتهم على قاعدة الشرعية الدولية.

باربرا شينستون(قائم بأعمال مدير عمليات الأونروا في الضفة الغربية):

أشكر دائرة شؤون اللاجئين، على هذه الورشة، فأنا وزملائي الموجودين بينكم، نتطلع لتطوير العلاقة مع دائرة شؤون اللاجئين واللجان الشعبية، وشرح برامجنا بتفصيل أكثر، ومناقشة قضايا أكثر تخصصاً، وأن نعمل سوياً بعلاقة أوثق في المستقبل، وكما قال السيد الشنار أن الأوضاع لا تزال سيئة في أوساط اللاجئين في الأراضي الفلسطينية المحتلة، والوضع الاقتصادي المتردي بسبب وجود الإحتلال، والعنف الناجم عن وجود الإحتلال، والإحباط الداخلي الفلسطيني بسبب استمرار الأوضاع الراهنة، والحصار والحوازر العسكرية والحاجة إلى تصريح من أجل التنقل والتي تجعل الحياة أصعب وتحرم المواطن من ممارسة حياته الطبيعية.

هذه الظروف الصعبة تجعل حياة الفلسطينيين صعبة وحياة اللاجئين أكثر صعوبة، وتعمل الأونروا على مساعدة اللاجئين في الضفة في ظل خدماتنا المحدودة.

سوف تستمعون إلى مسؤولي البرامج في وكالة الغوث، ولكن أحب الإشارة لبعض النقاط بشكل عام، فبرامج الأونروا لها بعدين كبيرين من ناحية التمويل والهيكلية: البرامج العادية، والبرامج الطارئة أو شبه الطارئة.

ففي الضفة الغربية حوالي 760 ألف لاجئ مسجل، وفي مدارس الوكالة يوجد 58 ألف طالب، ولدينا برنامج صحة ضخم، يزود حوالي 767 ألف لاجئ، ولدينا حوالي 10 آلاف حالة عسر شديد يحصلون على مساعدات خاصة، ولدينا برامج خاصة بالمرأة والأسرة والطفولة والشباب والتدريب المهني والمشاريع الصغيرة الممولة من خلال قروض صغيرة، وفي برنامج الطوارئ يوجد برنامج فرص العمل الذي يوظف حوالي 6 آلاف شخص.

يوجد 94 ألف عائلة تتلقى المساعدات الغذائية، وبرنامج المساعدات النقدية، وبرنامج تزويد أصحاب البيوت المهدامة بمعونات عينية عاجلة كالبطانيات وغيرها.

بالإضافة إلى برنامج الصحة العادي، لدينا العيادة المتنقلة لخدمة حوالي 68 ألف لاجئ، وبرنامج العلاج الطبيعي لمساعدة المرضى، ومشاريع البنية التحتية وميزانيتها حوالي 16 مليون دولار. لدينا إشكاليات، ولكننا نبذل أكثر ما نستطيع بالميزانيات المتوفرة لدينا، والمشكلة الأساسية حالياً هو ازدياد أعداد اللاجئين الذين يطلبون المزيد من خدمات الأونروا.

الأونروا لم تقلص خدماتها، ولم تتقلص الميزانية، ولكن تكمن المشكلة في ازدياد الطلب على خدمات الأونروا.

لا أريد التحدث بالسياسة، ولكن الأونروا سوف تستمر، وتقدم خدماتها الكبيرة في المخيمات، والطلب من الممولين توفير التمويل اللازم بناءً على الاحتياجات، وتحرص الأونروا على توفير خدمات تتناسب مع الاحتياجات المطلوبة، فيوجود إحتياج وطلب من اللاجئين على هذه الخدمات.

نرحب أن نناقش معكم البرامج والإشكاليات مع اللاجئين، فقد عملنا في السابق سوياً، وسنظل نعمل سوياً في المستقبل حتى حل مشكلة اللاجئين.

أنا جديدة في الأونروا، وقد تم إعلامي بالعلاقة القوية بين الأونروا ودائرة شؤون اللاجئين، وعلى الرغم من حداثتي أنا وزميلي الشنار في مؤسساتنا إلا أننا نتطلع لعلاقة قوية.

يشارك معي اليوم من الأونروا الدكتور مهند بيدس مدير التعليم، والدكتور أمية خماش مدير برنامج الصحة، والسيد زياد فرج مدير برنامج الخدمات الإجتماعية، والسيدة جين جقمان مديرة برنامج المشاريع الصغيرة، والسيدة ماريون توبيانكي مديرة برنامج المساعدات الإنسانية الطارئة، والسيد

ناصر جار الله مدير برنامج مشاريع البنية التحتية، والسيد محمود حمو مدير منطقة نابلس، والسيد يوسف حوشية مدير منطقة القدس، والسيد أمجد اللبن مدير منطقة الخليل.

د. مهند بيدس / مدير دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث:

بسم الله الرحمن الرحيم، في البداية نسجل الشكر العميق للتعاون الوثيق بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، واللجان الشعبية على مدى السنوات السابقة، فقد تم التعاون في معالجة العديد من المشاكل، وإنجاز العديد من المهام التطويرية والتحسينية، والتخطيط والتنسيق لمعالجتها أيضاً، وهذا تعاون صادق نسجله في هذه الجلسة بيننا وبين اللجان الشعبية التي تعاملنا معها بشكل مباشر، واستطعنا معها تجاوز العديد من المشكلات.

كما تعلمون فإن برنامج التعليم هو أكبر برنامج في وكالة الغوث، وهو يشمل التعليم الإلزامي المجاني لأبناء اللاجئين الفلسطينيين، حيث لا نتقاضى أي رسوم دراسية، ونؤمن الكتب المدرسية مجاناً، وكذلك نؤمن القسطاسية للطلبة من أبناء الأسر ذات الحالات الاجتماعية، وقد كانت التبرعات المدرسية خلال السنة السابقة 5 شيكل للمرحلة الابتدائية، و 10 شيكل للمرحلة الإعدادية، وهذه التبرعات المدرسية تبقى في المدرسة للصرف على نشاطات تتعلق بالطلبة بدون تدخل من دائرة التربية والتعليم في الأونروا.

كل طالب لاجئ يوجد له حق في التعليم ضمن إطار نظام الفترتين، وكذلك الطلاب غير اللاجئين والذين لا يوجد مدرسة حكومية قريبة من موقع سكنهم ضمن مسافة 2 كم، كذلك ووفقاً للاتفاقية الموقعة مع الحكومة الأردنية والتي تم تجديدها مع السلطة الفلسطينية، فإننا مسؤولين عن تعليم الطالبات في مدارس القرى الأمامية سواء كنّ لاجئات أو غير لاجئات، والسلطة مسؤولة عن توفير التعليم للطلاب من الفئتين في نفس المنطقة.

في العام الدراسي المنصرم، كان لدينا 58 ألف طالب وطالبة في الضفة الغربية في مرحلة التعليم الإلزامي، وتم إدخال الصف العاشر في مخيم شعفاط لخصوصية هذا المخيم، حيث أن طلبة الصف العاشر في مخيم شعفاط لا يوجد لهم مقاعد دراسية، وإذا التحقوا في أي مدرسة مثل عناتا فإنهم يفقدون الحق بالهوية المقدسية، لذلك أدخلنا الصف العاشر ضمن مشاريعنا ولمدة 3 سنوات، وتم اعتماده ضمن الميزانية العامة.

ونقدم الخدمات في ثلاث مراكز للتدريب المهني، مركز تدريب قلنديا، ومركزي التدريب المهني للفتيات والشبان في رام الله، وكلية العلوم التربوية التي تقدم الشهادة الجامعية للمعلم حيث الدراسة لمدة أربع سنوات، وهي أيضاً تعليم مجاني لأبناء اللاجئين فقط، ويتم القبول وفقاً لمعايير معروفة ومعلنة، لاجئون ضمن كوتة موزعة حسب توزيع اللاجئين في الضفة الغربية وحسب علامات التوجيهي،

حيث تصنف وترتب علامات التوجيهي تنازلياً وتعلن قوائم القبول، ولكل شخص الحق في رؤية هذه القوائم والتعامل مع أي مشكلة ضمن المعايير المنصوص عليها، ونستقبل أي احتجاج أو مراجعة. لا بد من الإشارة في هذه المرحلة إلى بعض الإنجازات، فنحن ملتزمون بالتعليمات التربوية والتعليمية في السلطة الفلسطينية، وذلك لا يمنع إدخال أية مبادرات وتحسينات تطويرية، فعلى سبيل المثال، يوجد لدينا الآن في مدارس الوكالة برنامج التعليم المستمر الخاص بتقوية الطلبة الذين لديهم ضعف في التحصيل في ثلاث مواد رئيسية (اللغة العربية، والرياضيات، والعلوم)، ويوجد تقريباً في كل مدرسة ثلاث معلمين، معلم أو معلمة متخصص في إحدى الموضوعات، وهذا البرنامج يعمل على تقوية ومعالجة الضعف لدى الطلبة، نحن لا نقصد الطلبة الذين يعانون من بطء التعلم، بل الطلبة بشكل عام حيث يستفيد من هذا البرنامج حوالي 15 ألف طالب وطالبة شهرياً، ويوظف هذا البرنامج 222 معلم ومعلمة بالإضافة إلى سبعة من الكادر الداعم لهم.

ولدينا برنامج كجزء من برنامج الطوارئ الناجم عن الأوضاع الحالية، وأدخلناه بشكل سريع، وهو برنامج الدعم النفسي، حيث يوجد في كل مدرسة تقريباً مرشد نفسي، وأعتقد بأن الزميلة ماريون سوف تتطرق لهذا البرنامج بشكل تفصيلي.

وضمن المشاريع التي نحاول إدخالها والتي تمهد لتعليم المواطنة الصالحة وتعليم حقوق الإنسان والتي تأتي ضمن برنامج المدرسة الآمنة والتي نحاول من خلالها أن نخلق البيئة التعليمية الآمنة لأبنائنا، وهذا البرنامج أنتم على إطلاع عليه ويظهر حجم التعاون بين المجتمع المحلي والبيئة المدرسية. كذلك لمستم في المخيمات مشاريع البناء المدرسية، يوجد الآن في جميع المخيمات أبنية مدرسية للأونروا بحيث ينطبق على بناء مدارس الأونروا جميع المواصفات والشروط في الغرف التخصصية ومختبرات الحاسوب، فيوجد لدينا 69 مختبر حاسوب تضم 2200 جهاز حاسوب، وقد أدخلنا في المدارس للصفوف من الخامس إلى التاسع نظام جديد حيث نصف الصف يتعلم تكنولوجيا والنصف الآخر حاسوب، ويتم الآن تعليم الحاسوب بمبادرة من وكالة الغوث لجميع الطلبة بدءاً من الصف الخامس.

أخوتنا في مخيم الجلزون يعلمون حاجتنا للحصول على موافقة من بيت إيل للبناء، ومشكلتنا في عدم الحصول على الترخيص اللازم، لقد كانت الأولوية في السنوات السابقة لبناء المدارس في جميع المخيمات بشكل كامل وسريع.

في السنة السابقة، كان لدينا حوالي 13 مليون دولار تم صرفها ضمن مشاريع بناء في حوالي 23 موقع.

هذه المبادرات طبعاً كانت تمثل عبئاً على الميزانية الخاصة بالتعليم، وحاولنا أن نستوعبها ضمن الميزانية العامة وندخلها في المشاريع، لا ننكر وجود صعوبات، ومن خلال التمويل الذي نحصل عليه

نعمل على المحافظه على المشاريع التي أدخلناها، ونعمل من أجل الإستمرار في تحسين مستوى التحصيل العلمي، وقد واجهنا مشكلات في بعض الأماكن بسبب تدخلات من المجتمع المحلي، ونكرر الشكر إلى اللجان الشعبية على المساعدة في معالجة هذه المشكلات والذين نتواصل معهم للحد من هذه التدخلات، فقد تكون بعض التدخلات شخصية أو قد تكون في شؤون العمل.

في بعض الأحيان نشهد نوع من العبث بالأبنية والممتلكات، مما يسبب صعوبات لوضعنا المادي بسبب الإنفاق على استبدال التالف، لذلك نناشد الجميع للتعاون معنا في حماية هذه المؤسسات.

ومن أوجه التعاون أيضاً، توظيف الأبنية المدرسية في أنشطة كالمخيمات الصيفية.

بصورة عامة، هذا هو برنامج التعليم الذي نتطلع إلى تعزيزه، ففي مناطق عمليات الأونروا الخمس يوجد لدينا 500 ألف طالب وطالبة لاجئ، وإذا قارنا هذا الرقم مع الطلبة المسؤولة عن تعليمهم

السلطة الفلسطينية، ندرك أهمية دور الأونروا في تقديم التعليم للمجتمع الفلسطيني.

أكتفي بهذا القدر، وبالتأكيد سوف يكون لكم اقتراحات ومناقشات، شكراً للجميع، وأدعوكم لإستمرار التعاون بيننا.

سعيد سلامة: شكراً للدكتور مهند بيدس، مدير دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، وشكراً على الإلتزام بأل 15 دقيقة المخصصة، وأدعو الدكتور أمية خماش مدير دائرة الصحة في الأونروا، تفضل.

د. أمية خماش مدير دائرة الصحة في الأونروا:

يعطيكم العافية، هذه حقيقة فرصة طيبة أن يكون هذا اللقاء، وأنا شخصياً أؤمن بشدة بأهمية التواصل المستمر بين الشركاء، وأعتقد أن لجان المخيمات و م.ت.ف، ووزارة الصحة، جميعهم شركاء معنا في العمل من أجل رفد صحة اللاجئين، وأعتقد أن هذا اللقاء سوف يساهم في تجسير الكثير من الفجوات فيما إذا كانت موجودة وقائمة، ويساهم في توضيح الكثير من الأمور، ونحن دائماً نحتاج للإيجابية الكبيرة الموجودة عند الأخوة الموجودين في المواقع المختلفة وإلى تعاونهم.

برنامج الصحة هو أحد البرامج المميزة، ليس فقط في وكالة الغوث، بل على صعيد المنطقة وعلى أصعدة عالمية مختلفة، وذلك وفقاً لمقاييس البرامج العالمية، ومؤخراً منظمة الصحة العالمية قيّمت البرنامج الصحي في وكالة الغوث ضمن المراكز الأولى بين البرامج الصحية العالمية، إن لم يكن أحد البرامج المتقدمة في المنطقة العربية على الإطلاق، وهذا بفضل تراكم سنوات طويلة من الخبرة والتجارب المختلفة التي استطاعت أن تطور هذا البرنامج.

برنامج الصحة وكما تعلمون يقدم مجموعة من الخدمات الطبية الأساسية، ومختبرات الأسنان وخدمات الإستشفاء، وبرنامج صحة الأم والطفل، والتغذية والأمراض المعدية، وبعض القضايا التي لها علاقة بالأمراض المستحدثة المتعلقة بصحة البيئة والصحة المدرسية وبرنامج الطوارئ.

في الضفة الغربية تشرف وكالة الغوث على إدارة 36 مركز صحي، 8 مراكز x-ray و 25 مختبر متقدم وحديث ومتميز على مستوى المنطقة، وبعض ما حققناه من إنجاز خلال هذه السنوات، وحسب معايير منظمة الصحة العالمية لقياس الوضع الصحي، أحد هذه المؤشرات في وفيات الأطفال الرضع، أيضاً مجموعة الأمراض المختلفة التي تم القضاء عليها خلال السنوات السابقة مثل شلل الأطفال والحصبة وأمراض الكزاز عند الأطفال، هذه الأمراض التي كانت تؤدي إلى وفيات، تم القضاء عليها الآن بشكل أساسي، وهي غير موجودة ولا تواجهنا على الإطلاق، نواجه الآن مشاكل أخرى سوف أذكرها ولكنها أصبحت تحت السيطرة، من هذه الإنجازات 8-9 أمراض تمت السيطرة عليها بشكل كبير، مثل وفيات الأطفال في الضفة الغربية.

أحد الإنجازات المهمة أن معظم الولادات في أوساط اللاجئين تحصل بوجود طاقم طبي أو مستشفيات أو أماكن مخولة، ومع مرور السنوات انتقلت الولادة من المنزل إلى الولادة في المؤسسات الصحية وتحت الإشراف الصحي بشكل كامل.

هذه الإنجازات تعكس الفاعلية القصوى التي يقوم بها البرنامج الصحي، ولا شك أن برنامج الصحة يواجه الكثير من التحديات التي تتدرج أصلاً لأسباب مختلفة أحدها خلال الإنتفاضة الأولى، حيث ارتفعت معدلات الفقر ومشكلات سوق العمل، فكما تعلمون فإن هذه الأوضاع ليست خاصة فقط باللاجئين وإنما مجمل الشعب الفلسطيني تعرض لهذه الأوضاع المتعاضمة خصوصاً في ظل المقاطعة الدولية منذ الإنتخابات التشريعية، وأعطت وضعاً صعباً على الخدمات بشكل عام، وبالتالي أصبح اللاجئون الذين لديهم بطاقات لاجئين ولا يستخدمونها، أصبحوا يستخدمونها الآن، وأيضاً الذين لديهم بطاقات غير منسوخة أصلاً عن عائلاتهم وأعمارهم كبيرة عادوا لتجديد بطاقات الأونروا للحصول على الخدمات بسبب الظروف الصعبة، وفي هذا الرسم البياني المعروض أمامكم يظهر تعاضم نسبة المرضى والمراجعين للخدمات الصحية في وكالة الغوث، فمثلاً لاحظوا الرسم البياني حيث ارتفعت النسبة منذ عام 2000 ولغاية العام 2006 ارتفعت نسبة الزيارات إلى المراكز الصحية بأكثر من 50%، وهو يفوق التوقعات، وحساباتنا في العادة تتناسب مع الزيادة السكانية وهي عادة في فلسطين 2.7%.

ونرى أن معدل المرضى ارتفع بشكل هائل مما يعني أنه مخيف بالنسبة لقدراتنا المالية. وبالنسبة للمستشفيات، مقارنة بين العام الماضي والحالي، فلغاية شهر أيار لدينا شهريا 30-35% زيادة عن نفس الشهر من العام الماضي، بينما في الأحوال العادية عادة نتوقع زيادة 4-5% وليس

35% مما يمثل تحدياً كبيراً، فالضغط شديد في العيادات، فمثلاً لدينا في عيادات الضفة الغربية 108 مريض لكل طبيب، وهذا من أعلى المعدلات حتى بالمقارنة مع عيادات وكالة الغوث في الأقاليم المختلفة، في الفترة السابقة وفي ظل ظروف الطوارئ قمنا بتشغيل أكثر من 150 موظف جديد في برنامج الصحة على برنامج الطوارئ منهم 17 طبيب، وتم تعيين هؤلاء الموظفين والأطباء لإستيعاب الزيادة في عدد المراجعين، وهو يحتاج إلى تكاليف مرتفعة.

قمنا بالوصول إلى اللاجئين في مناطق تواجدهم المختلفة، فقط حوالي 35% من اللاجئين يقيمون في المخيمات والباقيين موزعين على مناطق مختلفة نحاول الوصول إليهم أينما كان تواجدهم، ونظراً لصعوبة وصولهم إلى مناطق تواجد خدمات صحة الأونروا بدأنا بالعيادات المتنقلة، فلدينا خمسة عيادات متنقلة تصل إلى أكثر من 140 موقع عالجت خلال الفترة السابقة أكثر من 150 ألف مريض. ليس لدي المزيد من الوقت، وأنا على استعداد للإجابة على جميع استنلتكم، وشكراً لكم.

سعيد سلامة : يعطيك العافية د. أمية خماش، السيد زياد فرج مدير برنامج الخدمات الإجتماعية تفضل.

زياد فرج / مدير دائرة الخدمات الإجتماعية في الأونروا:

كثير من الخدمات تُقدّم إلى اللاجئين عبر الدوائر المختلفة للأونروا بما فيها دائرة الإغاثة والخدمات الإجتماعية، ومعظمكم يعرف هذه الخدمات، وأعتقد أننا لسنا في موقف استعراض الإنجازات وإثبات تقديم الخدمات بقدر ما هو عرض ومناقشة هذه الخدمات، فلدينا خدمات نقدمها عبر أربع دوائر رئيسية:

- **برنامج العسر الشديد(القضايا الإجتماعية)**، يقدم البرنامج المساعدة لحوالي 10400 قضية اجتماعية(حوالي 33 ألف حصة مساعدة)، وذلك لغاية نهاية 2005، تزداد سنوياً بحوالي 2.5%، وبسبب النقلات لم يزداد هذا العدد، وتضم المساعدة في إطار هذا البرنامج مواد غذائية ونقدية، والفئات المستفيدة من هذه الخدمات لديها شروط حد أدنى منها أن يكون مجموع مداخيل الأسرة أقل من ثلثي راتب موظف وكالة الغوث من الدرجة الأولى بنفس عدد الأفراد، وهذا المعيار مبني على عدد الأنفار وليس على الإحتياج، واليوم نتوجه لدراسة الإحتياج أكثر من توجيهنا لعدد الأنفار، ومنذ سنتين توجهنا كذلك لتقديم خدمات إضافية أخرى غير المساعدات الغذائية بما فيها الخدمات المتعلقة ببناء وتعديلات المساكن والإحتياجات النفسية والإجتماعية ومساعدات قطاع التعليم بقدر المستطاع عبر التشبيك مع المؤسسات الفلسطينية المختلفة وخدمات الإستشارات القانونية وعبر المراكز المجتمعية المختلفة التي لنا شراكة معها.

يتم الكثير من التطوير على هذا البرنامج من أجل تحسين الخدمات التي يقدمها هذا البرنامج، فمثلاً الإحصائي الإجتماعي كان يقدم الخدمة منذ ستة شهور إلى 400-600 عائلة، أما اليوم فقد نزل العدد ليكون مسؤولاً عن 200 عائلة حتى يكون قادراً على تقديم خدمات أفضل.

- **برنامج الإعاقة** والذي يتعاون مع حوالي 15 مركز تأهيل في المخيمات، ويقدم خدمات عبر البرنامج الفرعي للأفراد مباشرة الذين يتقدمون لنا عبر مراكزنا في الضفة الغربية أو عبر اللجان بشكل غير مباشر، والخدمات الأساسية المقدمة عبر هذا البرنامج متنوعة مثل تقديم الأجهزة والتدريب المهني والتشغيل وخدمات متخصصة أخرى، ونساعد المراكز أيضاً من خلال برامج متخصصة كالتعليم الخاص أو حسب الحاجات السمعية والبصرية، وأصبح لدينا وحدات للتشخيص والعلاج وتقديم الدعم الفني كالتدريب والإستشارات الفنية وتطوير القدرات الإدارية في المراكز لتكون أكثر نجاعة، وتشبيك هذه المؤسسات المجتمعية مع ممولين وجهات متخصصة في الخدمات المعنية وذلك بهدف الوصول إلى أكبر عدد من اللاجئين.

- **البرنامج الثالث هو برنامج المرأة** والذي يعمل مع 16 مركز نسوي في مخيمات الضفة الغربية، فنعمل على تطوير القدرات الإدارية من أجل استقلالية المراكز وتشبيكها مع الجهات الممولة المختلفة، وتقديم الدعم للأنشطة ضمن قدراتنا داخل الدائرة لتغطية التكاليف ومساعدة المراكز للحصول على فرص عمل من خلال برنامج العمل المؤقت JCP ، أشخاص لديهم قدرات فنية ونحن نسهل العملية مع القسم الآخر، من خلال هذا البرنامج نقدم خدمات توعية للنساء تستهدف النساء الأقل حظاً من توعية أو مساعدة قانونية أو استشارة نفسية أو تدريب وتطوير الكفاءات المهنية للمساعدة في الحصول على فرص عمل تساهم في تحسين مداخلهم، من خلال هذا البرنامج يتم مساعدة النساء القياديات في أسرها وذلك لتنمية قدراتهن في الإستثمار طويل الأجل وليس فقط المساعدة الآنية أو الطارئة، ضمن البرامج الفرعية في الخدمات الإجتماعية أيضاً، لدينا برنامج الأطفال والشباب والذي يركز على التوعية في حقوق الأطفال والشباب بالمشاركة مع كافة المراكز الشبابية ومراكز الأطفال في مجتمع اللاجئين بشكل مباشر أو غير مباشر لتغطية أنشطتهم، ونقوم بتنظيم أنشطة مجتمعية من خلال الإحصائيين الإجتماعيين لدينا، لتعزيز مكانة ودور وأهمية الشباب والأطفال في المجتمع، وتقديم خدمات ترفيهية ومحاضرات إرشادية لتطوير قدرات الأطفال والشباب وأهاليهم وأسرههم نقدمها بالإمكانات المحدودة لهذا البرنامج.

- **برنامج الإقراض المجتمعي وتنمية قدرات المجتمع**، يقدم خدمات أساسية للشباب في سن التأهيل المهني 16-24 سنة الغير مندمجين في سلك التعليم الرسمي، ويحصلون على التدريب المهني لدعمهم في البحث عن فرص عمل في القطاع الخاص أو العام، وحققتنا نجاح كبير في

هذا المجال حاجة أعداد كبيرة من الشباب لهذه الخدمة، ويوجد أعداد كبيرة من الشباب يحصلون على إقراض فردي أو جماعي مباشر¹ أو غير مباشر².

- البرنامج الثالث هو برنامج الإستحقاق والتسجيل، فالدور الأساسي ليس تقديم خدمات مباشرة بمعنى خدمات، وإنما يقدم تسهيل لعملية استحقاق للاجئ الغير مسجل ليحول إلى لاجئ مسجل، وبالتالي يستحق خدمات وكالة الغوث بما فيها خدمات دائرة الإغاثة والخدمات الإجتماعية والتعليم والصحة، وهذا البرنامج يقوم على حفظ وتحديث المعلومات الخاصة باللاجئين المسجلين، والتحديث يعني أنه عندما تكبر العائلة أو يتزوج أحد أفرادها أو المواليد الجدد، يتم إضافتها وحفظ ملفات اللاجئين في مكان آمن لمواكبة النمو الطبيعي في حجم العائلة الفلسطينية، وينعكس ذلك على الإحتياجات التي تقدم من مراكز الخدمات الأساسية المختلفة إذا توفر لذلك امكانيات، وضمن هذا القسم يوجد مشروع من سنتين إلى خمس سنوات وهو توثيق إرشيف اللاجئين حيث يتم تصوير الوثائق وحفظها في مكان آمن في مكاتب الوكالة في عمان، حيث يتم تصوير أي ورقة في ملف أي عائلة لاجئة منذ تاريخ النكبة، وله أهمية خاصة لحقوق اللاجئين وإستحقاقاتهم في المستقبل، وأعتقد أن هذا البرنامج سيستمر لمواكبة النمو الطبيعي في أعداد اللاجئين، ولا بد من مواكبة إحتياجات اللاجئين من حيث التوقيت، ولهم حق في الخدمات ولهم حق سياسي، ومنذ عام 2000، فإن البرامج الطارئة منتظمة وحتى الآن.

- البرنامج الرابع من برامج الطوارئ، هو تقديم الدائرة لمساعدات نقدية طارئة ومتزايدة من حيث عدد المستفيدين منها، في عام 2006 كان عدد المستفيدين 36 ألف عائلة تقريباً، وفي عام 2007 بلغ عددهم 42 ألف عائلة، كذلك المساعدات الغذائية الطارئة استهدفت 92 ألف عائلة (الذين هم بحاجة إلى مساعدات غذائية والتي لا يمكن لها أن توفر ما يلزمها من قوتها اليومي من غذاء)، في هذه المساعدات فنحن نبذل جهداً مضمناً وصعباً من خلال الطواقم المتوفرة لدينا، ليس على أساس عدد الأنفار، بل ندرس الإحتياج قدر المستطاع ويتم تقديم المساعدة النقدية أو الغذائية، والمساعدات الأخرى مثل تحويل خدمات من خلال تشبيك مع المؤسسات المحلية.

- كان لدينا في عام 2006 حوالي 100 إحصائي اجتماعي واليوم وفي العام الحالي 2007 لدينا 273 إحصائي اجتماعي في الضفة الغربية، ومجموع الموظفين في هذا البرنامج كان في عام 2006، 150 موظف، واليوم يوجد لدينا 450 موظف، بحيث نستطيع الوصول الى المناطق

¹ مباشر يعني مباشرة مع الأفراد والمجتمع.

² غير مباشر: من خلال المراكز المجتمعية المختلفة البرامج للتأهيل العام.

المختلفة وتلبية الزيادة في الطلب على الخدمات المفروضة علينا، وكان يوجد لدينا 3-4 مكاتب رئيسية في الضفة الغربية ولدينا اليوم حوالي 16 مكتب مستأجرة رسمياً للدائرة غير المجالس المحلية والمكاتب المستخدمة، وذلك من أجل الوصول إلى أعداد أكبر في المخيمات، مثال على ذلك لم يكن متوفراً للدائرة مكتباً في العيزرية أو حتى للوكالة ففتحنا مكتباً للدائرة واستطعنا الوصول إلى 15 ألف لاجئ إضافي في منطقة العيزرية من بدو وغيرهم، فلم تكن الوكالة تستطيع إيصال الخدمات لهم، وبالتالي نحاول وبطاقتنا القصوى تغطية ما أمكن من الاحتياجات المتزايدة في الظروف السياسية والأمنية الصعبة، والإقتصادية المتدهورة، بفعل الإحتلال بشكل أساسي، وبفعل الأزمات التي يمر فيها الفلسطينيون كسلطة وعملية التحول في الإرادة السياسية لأن الأونروا كجهة محايدة تحاول قدر الإمكان أن تلعب الدور الأساسي في دعم الأسرة اللاجئة من أجل البقاء في مستوى الكرامة والحصول على خدماتها بأفضل طريقة ممكنة، وشكراً لكم جميعاً.

سعيد سلامة : شكراً أخ زياد فرج، كان من المفترض أن تكون الآن ورقة الأخت جين جقمان مديرة برنامج القروض الصغيرة، ولكنها تنتظر سي دي والذي يتضمن الورقة التي ستقدمها، بالتالي ندعو الأخ ناصر جار الله مدير المشاريع لتقديم ورقته، تفضل.

ناصر جارالله / مدير المشاريع في الأونروا:

طبعاً فإن مصادر تمويل وكالة الغوث تأتي من تبرعات طوعية وليست إجبارية من الدول المانحة، ف لدى الوكالة ثلاث ميزانيات لإدارة برامجها وأعمالها:

- الميزانية العامة
- المشاريع
- برنامج الطوارئ

هذه الميزانيات الثلاث تعتمد على مصادر التمويل، حيث أن تمويل أي من هذه البرامج يؤثر سلباً على تمويل البرامج الأخرى، فمثلاً منذ سنة 2004 لم نحصل على تمويل يذكر للمشاريع في الضفة الغربية بسبب اهتمام الدول المانحة ببرنامجي الطوارئ والميزانية العامة.

وفي العام الماضي، وبسبب الإهتمام باللاجئين في قطاع غزة ولبنان نظراً للظروف القاهرة هناك، حيث تم طرح نداءات طوارئ لصالح اللاجئين في لبنان وقطاع غزة، بالإضافة إلى الأثر على البرامج الأخرى.

في الوقت الحالي ننفذ مشاريع تعادل حوالي 15 مليون دولار، وهو رقم صغير مقارنة مع غزة بسبب الظروف الموجودة هناك وإهتمام المانحين لدعم مرحلة ما بعد الإنسحاب الإسرائيلي من غزة في العام

الماضي، حيث حصلوا على تمويل يمثل أضعاف التمويل في الضفة الغربية، كذلك بسبب الإحتياجات في غزة حيث تضررت أجزاء واسعة من المخيمات هناك.

على كل حال، لدينا مشاريع بناء أكثر من 20 مدرسة بقيمة 10 مليون دولار، وإعادة تأهيل مساكن اللاجئين، فلدينا سبعة منح بقيمة 2.5 مليون دولار تخدم 540 ألف لاجئ، وهذا الرقم يمثل ثلث الإحتياجات الحقيقية لهذه العائلات التي نوفر الحد الأدنى لها.

وبرنامج التطوير المهني للطلاب الذين لم يكملوا تعليمهم الأساسي.

ومشروعين لبناء وإعادة تأهيل المباني المدرسية.

إن طريقة عمل الوكالة ومن حيث الأولويات تحكمها الخطة الخمسية للتطوير والتي وضعت في نهاية 2004 ولغاية 2009، فالأقاليم الخمس تتنافس فيما بينها في الإستحواذ على دعم الدول المانحة، ويوجد في الوكالة تنافس مع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في العالم لإثبات أن إحتياجات الفلسطينيين لها أولوية على الإحتياجات الإنسانية للآخرين كالكوارث والحروب.

إن من أولويات الوكالة:

أولاً: تطوير الخدمات المقدمة للاجئين لتصبح بمستوى الدول المضيفة أو المستويات العالمية، مما يتطلب إعادة تأهيل مؤسسات التعليم والصحة وباقي المنشآت.

ثانياً: تلبية إحتياجات اللاجئين كحالات العسر الشديد والأوضاع الخطرة وتشمل المساعدات التي ذكرها الأخ زياد فرج.

ثالثاً: تقوية الإمكانات المادية للاجئين في التعليم ما بعد المدرسة وبرنامج الإقراض والمشاريع الصغيرة مما يقيد أولوياتنا.

بالنسبة للتعليم، لدينا حالياً 22 مشروع لإضافة مباني مدرسية بكلفة 18-19 مليون دولار، وحتى الآن لم ننهي التزامات 2004 و2005.

وفي قطاع الصحة نحتاج إلى 5 ملايين دولار لتأهيل 20 مركز صحي، وإعادة تأهيل 540 مسكن، ولدينا 470 مسكن تنتظر التمويل حيث نحتاج 7.5 مليون دولار.

أرجو أن أكون قد قدمت صورة بسيطة عن أسلوب العمل لدينا، حيث أغلب المشاريع تتحقق بسبب مشاركتنا مع المجتمع المحلي والبلديات ولجان المخيمات، ومدارسنا خارج المخيمات تحتاج إلى أراضي تم التبرع بها من الأهالي والبلديات.

منذ 20 سنة لا نستطيع الحصول على أراضي لبناء مدارس في القدس، وينطبق ذلك على باقي المدن بشكل أقل، ولكن والحمد لله فإن الكثير من البلديات وفرت لنا الأراضي.

سعيد سلامه : شكرا أخ ناصر جار الله، الأخت ماريون توبيانكي مديرة برنامج المساعدات الإنسانية تفضلي.

ماريون توبيانكي / مديرة برنامج المساعدات الإنسانية الطوارئ في الأونروا:

سمعت من الزملاء عن البرامج الأخرى، وسوف أتحدث عن برنامج الطوارئ الذي تم استحداثه بعد الإنتفاضة لتلبية الحاجة للمساعدات الإنسانية، حيث أن لبرنامج الطوارئ أهداف قصيرة المدى ويركز على الإرتفاع المتزايد في حالات الفقر بسبب الأوضاع الناشئة وعدم القدرة على التنقل في المناطق. منذ عام 2000، أطلقت الأونروا نداءات سنوية بناءً على الإحتياجات الناشئة والطلب على المساعدات الإنسانية، وآخرها نداء رقم 10 لعام 2007 وهو الأضخم، ويتضمن المساعدات الغذائية والنقدية والصحية والتوظيف المباشر وغير المباشر وبرنامج الدعم النفسي والبيئة.

الميزانية التي طلبناها للعام 2007 تبلغ 246 مليون دولار، منها 78 مليون دولار للصفة الغربية، ولغاية اليوم استلمنا فقط 110 مليون دولار، ولكن لحسن الحظ تم تنفيذ العديد من المشاريع في الضفة الغربية بناء على أموال متوفرة لدينا من الميزانية السابقة.

في الجدول المعروض أمامكم، يوجد الأنشطة وتكاليف هذه الأنشطة، وهذه المبالغ من المفترض أن نتسلمها من المانحين، والبرنامج يلتزم بالمعايير والمقاييس الدولية، وقد تم تقليص الفقر المدقع بنسبة 24%، وفيما يتعلق بتفاصيل البرامج، برنامج المساعدات الغذائية بقيمة 27.260.890 دولار ويستهدف مساعدة 102 ألف عائلة في أربعة دورات، وقد تضاعف الطلب على هذه المساعدات الغذائية لأن البرنامج شمل موظفي السلطة بسبب ظروفهم الطارئة، وقد تمكنا من خلال المبلغ المتوفر إنجاز دورتين لتوزيع الغذاء، وتنتهي الدورة الثانية في مطلع شهر أكتوبر.

البرنامج الثاني هو برنامج التوظيف المباشر لتشغيل 240.400 لاجئ نصفهم للعمل في مرافق الأونروا، والنصف الآخر في البلديات، وكان أحد الأهداف أن تمثل النساء نسبة 30% من العاملين، ومن المفترض تحقيق هذه الأهداف حتى نهاية العام، وإن التوظيف غير المباشر يقع في إطار صحة البيئة ويهدف إلى تحسين ظروف الصحة البيئية في المخيمات، وجزء صغير من هذا البرنامج يتم تنفيذه في القرى، والبرنامج الأضخم هو برنامج المساعدات النقدية العاجلة والذي يشمل 42 ألف عائلة حتى نهاية العام، كذلك تم تعديل برنامج الصحة حيث تم توفير 5 عيادات متنقلة في عام 2007 وذلك للوصول إلى اللاجئين في المناطق النائية، بالإضافة إلى موازنة لتغطية نفقات 600 مريض للعلاج في المستشفيات، وينتظر رفع الميزانية من أجل خدمة عدد أكبر، وتم تمويل توظيف طواقم من الأونروا لدعم مؤسسات المجتمع المدني، ولم يتم تطبيق برنامج دعم هذه المؤسسات لعدم توفر التمويل،

والبرنامج الآخر الذي لم يتم تطبيقه بسبب نقص التمويل هو برنامج دعم البيئة الفاعلة وكان من المفترض استخدام أحد مخيمات نابلس كنموذج. شكرا لكم، وسوف أكون مستعدة للإجابة على أسئلتكم.

سعيد سلامه : شكرا للسيدة توبيانكي، وشكرا للمترجمة، مع الورقة الأخيرة حول برنامج تمويل المشاريع الصغيرة، والأخت جين جقمان.

جين جقمان/ مديرة برنامج المشاريع الصغيرة في الأونروا

أشكر الحضور، وأشكر القائمين على إعداد هذه الورشة لإيجاد هذا التنسيق والتعاون بين منفعدي برامج الوكالة وممثلي الفئة المستهدفة، مما يساعد على تقديم خدمات أفضل وتفهم أفضل للإحتياجات. تم تحويل برنامج المشاريع الصغيرة إلى دائرة في عام 2003، وهو برنامج إقراض بدأ في عام 1991 في الضفة الغربية وقطاع غزة، وذلك بسبب ارتفاع معدلات البطالة وحدة الفقر على أثر انتفاضة 1987، لتوفير قروض استثمارية لمشاريع صغيرة.

منذ 1991 ولغاية 2007، تطور البرنامج ليصبح دائرة تمويل متفرعة عن وكالة الغوث، وتهدف لتنمية اقتصادية والحد من الفقر وخلق فرص عمل، من خلال تقديم خمس منتجات إقراضية في قطاع غزة، بينما في الضفة الغربية يوجد منتجين فقط.

- برنامج المنتجات الإقراضية هي عبارة عن تمويل مشاريع صغيرة تتراوح قيمتها من 5-70 ألف دولار وقد تم تجميده بسبب الظروف التي نعيشها الآن.
- والبرنامج الثاني هو تمويل للمشاريع الصغيرة لسد حاجات المشاريع الإنتاجية.
- لدينا منتج الإقراض الأسري في الضفة الغربية لمساعدة العائلات الفقيرة في مواجهة الأزمات والتحديات التي تواجهها الأسرة، كدخول المدارس والجامعات والزواج والوفاة.
- والمنتج الرابع لقروض الإسكان والذي انطلق في قطاع غزة، وهو حاليا تحت التجربة وسوف ينفذ في الضفة الغربية في نهاية عام 2007.
- والمنتج الخامس لإقراض النساء ضمن مجموعات حيث لا تملك النساء ضمانات مما يتطلب وضعهن في مجموعات، وهذه المجموعات تكفل العضوات فيها.

في الضفة الغربية يوجد ستة فروع في كل من نابلس وجنين وطولكرم ورام الله وبيت لحم والخليل، وسوف نفتح فرعاً في قلقيلية قريباً، وندرس فتح فرع في القدس حيث لدينا مشكلة في النظام القانوني فيها، ففرع القدس يتطلب تطبيق القوانين الإسرائيلية ونحن غير معنيين بالتبعية للمحاكم الإسرائيلية والنظام القانوني السائد هناك، ولكننا ندرس تقديم خدمات لأهل القدس في مجال القروض.

منذ تأسيس البرنامج تم تمويل 27 ألف قرض بمبلغ 31 مليون دولار، ويقدم البرنامج الخدمة لإتباع أفضل الأساليب في المشاريع متناهية الصغر، والمقصود تطبيق أفضل الطرق لتنفيذ الإقراض وسعة إنتشار البرنامج وإيصال الخدمة لأكبر عدد من المنتفعين والمحافظة على تغطية التكاليف الخاصة بالبرنامج وضمان استمراريته، فالبرنامج جزء من الوكالة ولكن ليس جزءاً من ميزانيتها من حيث تغطية تكاليف البرنامج، كالموظفين وأجورهم والمصاريف الإدارية، والبرنامج يغطي تكاليفه الكاملة من الفوائد التي يدفعها المقترضين.

في ظل الأوضاع الحالية التي نعيشها كعدم الإستقرار والوضع السياسي الحالي يواجه البرنامج تحديات كبيرة يمكن أن تهدد استمراريته، فالإغلاقات والحواجز تؤدي إلى زيادة تكاليف النقل للمواد الخام والمنتجات، أو عدم وصول المنتجات والمواد الخام، مما يزيد سعر السلعة في الوقت الذي انخفض فيه دخل المستهلك مما يؤثر على استمرارية وجود المنتج في السوق والعجز عن تغطية تكاليف المنتج وتسديد أقساط القرض، فالديون عبارة عن التزامات، وإذا لم يسدد المقترض ديونه فنحن لن نكون قادرين على توفير تمويل للمقترضين الآخرين.

يوجد مشكلة في تسديد المقترضين لديونهم بسبب الوضع الإقتصادي وغياب البيئة القانونية التي تلزم المقترض بالتسديد، مما يجبرنا على التعامل من خلال الضغط الإجتماعي والمعارف والكفلاء والعاملين في المخيمات لدعم استمراره في تسديد قروض البرنامج، لدينا 100 موظف في البرنامج وندرس إمكانية إدخال خدمة التوفير البسيط، حيث أن البنك يشترط 50 ديناراً كحد أدنى لفتح أي حساب جديد، والفقير لا يستطيع الشروع في التوفير في ظل هذا الشرط، كذلك النساء والأطفال، وندفع على التوفير فوائد مما يوفر مجال للتوفير في الحالات الطارئة، نحن لسنا بنك ولا نرغب بالتسجيل كبنك، بل خدماتنا مقتصرة على الفقراء كخدمة اجتماعية. لقد تم الإعتراف بنا كدائرة رابعة لتقديم الخدمات للاجئين وإنشاء الله نستمر في تقديم هذه الخدمات، وشكراً لكم.

سعيد سلامه : شكراً سيدة جين، معنا ربع ساعة استراحة نتناول خلالها وجبة الغداء، وسوف نبدأ الآن بالجزء الأهم، نقاش ومدخلات وأسئلة، ومن أجل استغلال الوقت بشكل صحيح، فإن دقيقتين سوف تكون كافية لكل شخص من أجل إيصال السؤال المطلوب أو الفكرة، بعد الإستماع إلى الأسئلة سوف نستمع إلى الإجابات في النهاية، وسوف نأخذ الإقتراحات والتوصيات بعين الإعتبار. اقترحت السيدة القائم بأعمال مدير عمليات الأونروا في الضفة الغربية، أن يتم إصدار بيان مشترك من الوكالة واللجان والدائرة حول أهمية توفير الأمن والحماية لمؤسسات الوكالة في المخيمات، طبعاً فإن ذلك يمثل مطلب بالنسبة لنا وإنشاء الله سوف يكون توصية بالنسبة لهذه الورشة.

والآن سوف نبدأ بفتح باب النقاش لما تم عرضه من برامج من السادة القائم بأعمال مدير عمليات الأونروا في الضفة الغربية، ومدراء ورؤساء الأقسام في وكالة الغوث الأونروا، وبالتسلسل بالمداخلات من قبل الأخوة في اللجان الشعبية.

مداخلات وملاحظات وأسئلة رؤساء اللجان الشعبية للخدمات

اسماعيل أبو خريش(مخيم عين السلطان)

لدي أكثر من سؤال:

- نحن في مخيم عين السلطان، يتم تقديم خدمات الوكالة بالإضافة إلى سكان المخيم، إلى قطاع واسع من اللاجئين في المناطق القريبة من المخيم، ولا يوجد لدينا في المخيم مختبر مما يعني أن من يحتاج لفحص مخبري يحمل عينته ويتوجه بها إلى مختبر عيادة مخيم عقبة جبر، وذلك على الرغم من أننا توجهنا بطلب إلى الأونروا وأبدينا الإستعداد للمساهمة في تجهيز المختبر بمبلغ 10 آلاف دولار، ولكن الأونروا رفضت وقالت بأن المختبر من مسؤولية الوكالة.
- السؤال الثاني، في الأردن تم تحويل الصف العاشر إلى الوكالة، ونحن نطالب بفتح الصف العاشر في الضفة من قبل الوكالة.
- وسؤال للأخ مهند بيدس، حول التعيينات في مخيم عين السلطان والعوجا من غير اللاجئين، ولدي أسماء مطروحة، وتحدثنا مع الأخ بيدس الذي وعد بتصويب الأمور ولكنه لم يف بوعدده حيث أن التعيينات وبعد هذا الوعد لا زالت من غير اللاجئين من أريحا وملاكين لآلاف الدونمات يعينهم الأخ بيدس في الوكالة، وأتوجه بالسؤال إلى الأخوة في المخيمات فيما إذا كانوا يواجهون نفس المشكلة في تعيين غير اللاجئين على الرغم من وجود لاجئين مؤهلين ويحملون نفس التخصص، ففي عقبة جبر وبقوة السلاح تم إلغاء قرار تعيين مدرس لصالح بنات بعض المسلحين، فهل ننزع علم الأونروا ونرفع علم السلطة بدلا منه، فالمطلوب موقف ثابت.

سعيد سلامه : شكرا لك، وصلت الفكرة، أرجو يا إخوان أن ينتظر كل منكم دوره.

سائد طيب: عزبة طيب ققيلية.

عزبة طيب قرية صغيرة عدد سكانها 250 لاجئ، ولا يوجد فيها خدمات كالمدارس ورياض الأطفال وشوارعها غير معبدة، حيث يدرس الأطفال في مدارس النبي الياس قرب عزون، لا يوجد أي اهتمام

من الوكالة بهذه القرية التي يوجد قرار بهدمها من قبل الإحتلال لفتح طريق مستوطنات، في القرية 40 منزل منها 35 منزل مغطاة بالزينكو، لذا نأمل من الوكالة العمل على ترميم القرية ورعاية المعاقين والإعتراف بهذه القرية التي جميع سكانها من اللاجئين.

جميل شراكة / مخيم دير عمار

- **الصحة:** التلوث البيئي والظروف الصحية في المخيم والتي أطلع عليها بعض المسؤولين في الوكالة، ورفعنا كتاب للسيدة باربرة نناشدها بزيارة وإيجاد حل سريع عبر السيد أمية خماش مدير الدائرة الصحية، يوجد أمراض تؤكدتها التقارير في عيادة الوكالة في المخيم، ويعود ذلك الى التلوث البيئي الذي حصل في المخيم بسبب المجاري وإهمال الوكالة.
- **التعليم:** ألقت إنتباه د. بيدس إلى غياب الرقابة والمفتشين على التعليم والذين كنا نشاهدهم في الماضي، التفتيش على المعلمين في المدارس والإشراف على آلية التدريس والتدريب وكفاءة المعلمين، حيث يوجد معلمين ليس لديهم أدنى كفاءة، مما يتطلب إعادة تأهيل هؤلاء المدرسين وإختبار كفاءتهم وقدراتهم، وشكرا لكم.

عدنان عجارمة / مخيم عايدة

- **التعليم:** اكتظاظ الصفوف، ولا نعرف النظام المطبق والذي يتم على أساسه تشعب الوحدة الصفية المكتظة (1+50 أو 1+40)، وبالتالي نحتاج إلى إجابة شافية للتعامل مع هذا الموضوع.
- نظام الفترتين في المدارس، صباحي ومساءلي، وعدم وجود مدير لمدرسة الفترة المسائية حيث يتم تكليف أحد المدرسين بإدارة المدرسة.
- تأخير الكتب: ان إرتباط تأخير الكتب المدرسية ليس مبرراً وليس ذريعة للوكالة للإستمرار في تأخير الكتب، فإذا كان لدى السلطة إشكالية معينة فمن المفترض أن نبحت عن حلول تكون واضحة وشفافية.
- الأدوات المكتبية والقرطاسية: لا يتم تغطية هذا الجانب في الكثير من المدارس، وتعتمد المدارس في كثير من الجوانب على المجتمع المحلي.
- التأخير في الأبنية المدرسية هو النمط البيروقراطي الموجود، فبعد 2-4 شهور من وصول الميزانية يتم البدء بالتنفيذ، بدلا من استغلال العطلة الصيفية في تنفيذ الأبنية، ولكن للأسف يتم البناء مع بداية العام الدراسي.
- الصيانة الدورية للمدارس شبه معدومة.

الصحة:

- التقليل في التحويلات الطبية ورفع نسبة مساهمة المرضى، لقد أكد مدراء برامج الأونروا جميعا في مداخلاتهم على الظروف الصعبة التي نعيشها، وعلى الرغم من هذه الظروف الصعبة يتم رفع نسبة مساهمة المريض، سمعنا أنها سوف تصبح 35% بدلا من 30%، وبعض الأمراض مثل الإجهاض وغيرها مما لها علاقة بالنسوية يتم فرض نسبة مساهمة تصل إلى 50% على اللاجئ، كذلك لم نعد نشاهد تغطية لفحوص المختبرات والأشعة وتلك الفحوصات باهظة التكاليف لا تغطيها الوكالة.

الإغاثة والخدمات:

- برنامج العسر الشديد يفتقر للفعالية في دعم اللاجئين ولا يشمل نسبة كبيرة من اللاجئين بذريعة عدم وجود ميزانية، والمطلوب أن يشمل عدد أكبر من الحالات الإجتماعية.
 - يمنع البناء أكثر من طابقين في المخيمات في ظل عدم توفر الفرصة للتوسع الأفقي أو شراء وإستئجار أراضي.
 - لا نعلم سبب إيقاف برنامج خلق فرص العمل في المخيمات وتحويل جزء منه إلى تجمعات غير لاجئين في الأغوار، حاليا لا يوجد لدينا مشاريع تتعلق بصحة البيئة في المخيمات.
 - فيما يتعلق بالمقاولين طلبنا أن تسلم هذه المشاريع في مجال البنية التحتية للجان وذلك حتى نتمكن من تشغيل أكبر عدد ممكن من العاطلين عن العمل.
 - أخيرا فالمخيمات تقع ضمن حدود البلديات، والبلديات لا تقدم خدمات في مجال إنارة الشوارع وتعبيد الطرق والترميم.
- نحن نأمل أن تساعد البلديات في إنجاز بعض المسائل، نأمل بوجود إنارة في شوارع المخيمات بحيث تتحمل الوكالة جزء والبلدية تتحمل جزء آخر.

أحمد ذوقان / مخيم بلاطة

الوكالة ملزمة بالقيام بواجباتها تجاه اللاجئين، والدول المانحة التي هي سبب مأساتنا ملزمة بتمويل احتياجات الوكالة، لنا حقوق يجب توفيرها، كل التقدير والإحترام لهذه المؤسسة التي تقدم الخدمات، ولولا الوكالة والتعليم المجاني فيها ربما لم نتمكن من الحصول على خدمة التعليم، وربما لم نتمكن من الحصول على شهادتنا، ولكن من الواضح بأنه يوجد سياسة لدى الوكالة لا نستطيع أن نفهمها، وفيما إذا كانت من رؤساء الأقسام أو من سياسات عليا.

في السنة الماضية، مرت ثلاث شهور على الطلاب بدون كتب، وفي كل سنة يتأخر وصول كتب لمنهاج أو إثنين مما يؤثر على مستوى تحصيل الطلبة، كذلك فإن عدد الأذنة لا يتناسب مع حجم هذه

المدارس وعدد الغرف الصفية فيها، والصيانة محدودة فرغم مرور عدة فصول لم يتم حتى الآن إستبدال زجاج الشبابيك المكسور.

وفيما يتعلق بتوظيف غير اللاجئين، فأعتقد بأن الوضع غير مقبول، فيوجد لدينا الكثير من العاطلين عن العمل ممن يحملون المؤهلات العلمية المناسبة، مما يتطلب نوع من الإنصاف لتشغيلهم، ومعظم رؤساء الأقسام في المخيمات هم من غير اللاجئين.

في قطاع الصحة: يبدو أن من حق المريض أن يمرض ما بين الساعة الثامنة صباحا والثانية بعد الظهر، أما بعد الثانية فليس من حقه أن يمرض، كذلك فإن عدد الموظفين غير كاف، حيث يطلب من الطبيب أن يوفر العلاج الى 120 مريض يوميا، فيجب توفير العدد الكافي من الموظفين والأطباء بما فيهم الأخصائيين.

قسم الشؤون الإجتماعية، أصبحت الخدمات المقدمة لهم متدنية بسبب المحظورات عليهم، فعلاوة على أن المساعدة تصلهم مرة كل 3 شهور، فمن المحذور عليهم العمل ضمن برامج البطالة وممنوع الحصول على مساعدات نقدية وممنوع زيادة عدد حالات العسر الشديد.

الإنطباع السائد بأن المساعدات تتدفق بشكل هائل على اللاجئين وسكان المخيمات، فحجم المساعدة كل 3 شهور هو 200 شيكل فقط، وفي كل مرة يتم فيها التوزيع يتم الطلب منا تقليص قوائم التوزيع بحجة عدم توفر مساعدات كافية، ثم يتم تقديم هذه المساعدات إلى الشؤون الإجتماعية في السلطة، تساعدون السلطة والسلطة لا تساعدنا على اعتبار أننا من مسؤولية الوكالة ولا تقدم لنا الماء والكهرباء أو تعبيد الطرق، فيوجد الكثير من الخدمات لا تعترف فيها الوكالة أو السلطة أو البلديات، فلمن نتوجه؟

نحن محرجين أمام السكان في ظل التقصير في تقديم بعض الإحتياجات الملحة للاجئين، ويشعر اللاجئون بأن هناك إجحاف في حق بعض إحتياجاتهم الأساسية، مما يجعل من مهمتنا صعبة في الدفاع عن دور الأونروا وحماية مؤسساتها.

بعض الحاصلين على قروض لتمويل المشاريع الصغيرة عاجزون عن تسديد هذه القروض بسبب الأوضاع الإقتصادية والسياسية المتردية.

نعتبر وجود السيدة باربرة معنا فرصة لتستمع إلى حديثنا وهمومنا، ونعلم بجهودكم لدى الدول المانحة، وعلاقتنا جيدة مع رؤساء الأقسام، ولكننا نأمل بجهود أكبر في مجال البرامج المختلفة، وشكرا لكم.

عبد الناصر الصيرفي : مخيم عسكر:

نرحب بطاقم الوكالة جميعاً، وعلى الجانب الشخصي كل الإحترام لهم جميعاً، أما على الجانب الرسمي، فإن مساعدة الوكالة ليست منه يتحكم بها صاحب الخدمة، يجب توفير الخدمات بأفضل شكل ممكن حتى لا نفقد القدرة في التأثير على مجتمعنا في أوساط اللاجئين.

كذلك لا نستطيع أن نتقبل توظيف غير اللاجئين في القطاعات المختلفة على الرغم من توفر اللاجئين المؤهلين.

كذلك لم يتم رفع تقارير لإدارة الأونروا حول حاجة المخيمات للمشاريع وتوظيف أموال لمساعدة اللاجئين.

ياسر أبو كشك / مخيم الفارعة

نشكر الأونروا على هذه اللفتة الطيبة التي تعطي مؤشر إيجابي في العلاقة، يوجد أزمة غير طبيعية في الثقة مع الوكالة ويمثلها مسؤولي البرامج وفقاً للدور المطلوب منها، واضح أن برنامج الطوارئ يقدم على أنقاض البرامج العادية، حيث تراجعت البرامج العادية لصالح برنامج الطوارئ، تعتقد الأونروا بأن برنامج الطوارئ مهم مع العلم بأن اللاجئين يعتقدون بأن البرنامج العادي هو الأهم، فقد جاءت على حساب خدمات أساسية للاجئين من خلال دراسات علمية وحديثة نحن لا نستوعبها، الدكتور بيدس تحدث عن تعاون وثيق مع اللجان، نعم يوجد تعاون ولكن من جانب واحد فقط هو اللجان الشعبية، ولكن لا يوجد تعاون من قبل الأونروا مع اللجان الشعبية، فمثلاً في موضوع التشعب في الصفوف تقرر وكالة الغوث آلية معينة لمدة أربع سنوات ثم تكتشف خطأ في هذه الآلية فتغيرها، الدكتور بيدس يتخذ قراراً واعتقد بأنه قرار شخصي وليس سياسة الوكالة بإيقاف التشعب، فنحن لا نطلب من الوكالة أن تقدم خدمات خارج إطار سياساتها، رؤساء الأقسام ومسؤولي البرامج يقدمون مواقف بعيدة عن سياسة وكالة الغوث، وأتحدث بالذات عن الصحة والتعليم وليس عن المساعدات النقدية للناس، نحن ندافع عن حق الناس في التعليم والصحة، فأنتم تتحدثون عن الخدمات بأنها يجب أن تتوافق مع مثلتها في الدول العربية المضيفة، مدارسنا لا تتوافق مع مدارس السلطة، نقص شديد في الوسائل داخل المدارس، بعثنا 20 رسالة للوكالة عن شبابيك مدارس محطة منذ 3 سنوات ولم يتم إصلاحها، متى جاء مدير برنامج التعليم لزيارة المدارس ليشاهد وضع الساحات والحمامات، فالساحات محطة وبحاجة لصيانة، إنه يجلس في القدس ويقول بأن الوضع ممتاز ولدينا مواصفات عالمية مثل الدول الأوروبية، إذهب لزيارة المدارس التي لا يوجد فيها رقابة على البرامج، لا يوجد رقابة جدية على برامج الوكالة، وإذا تم إرسال المراقب أو المفتش فهو مجرد إجراء روتيني لمصالح متبادلة بين الموظفين.

تعيين غير اللاجئين سياسة متعمدة، لقد تم تعيين لاجئين غير مؤهلين في الوكالة في الوقت الذي لم يتم تعيين لاجئين مؤهلين ومعهم بكالوريوس، وظائف بدون إعلانات ومن خلال علاقات ومزاجيات رؤساء الأقسام في المنطقة ومدراء البرامج في القدس.

يتم تطوير وسائل التعليم فقط من خلال برامج الطوارئ، والصف العاشر تم الإلتزام به في الأردن بينما في مدارسنا يتسرب الطلبة من المدارس بسبب الإضطراب إلى الإلتحاق بالعاشر في مدارس الحكومة في بلدات أخرى عبر الحواجز بما فيها الطالبات من أسر محافظة، مما يتسبب في تسرب الكثير من الطلبة، كل ذلك بأعذار عدم توفر إمكانيات وأموال كافية وبالتالي لا تستطيع البنات الإلتحاق بالمدارس وأنتم من دعاة حقوق المرأة في برامجك الإنسانية، ها أنتم تنتهكون حق أساسي للمرأة الفلسطينية في وكالة الغوث من خلال تفويت فرصة التعليم عليها في الصف العاشر.

يجب أن يكون للوكالة تعليمات واضحة، فأنا لا أتحدث في قضية عنصرية، فالباحث غير اللاجئ يعتقد بأن هذا المنزل الذي بُني منذ عدة سنوات بأن مالكة غير محتاج، لا يدرك بأن مالكة أصبح الآن غير قادر على توفير الإحتياجات الأساسية لأسرته، فاللاجئ في المخيم لا يملك أرض أو زيتون وغيره، ومصدره الوحيد في ضائقته هو إعانات وكالة الغوث، أما غير اللاجئ فعنده أرض وزيتون وقمح وبالتالي يستطيع توفير احتياجاته الأساسية على خلاف اللاجئين.

في موضوع الصحة أوجه رسالتي للدكتور أمية خماش، فيجب توفير علاج يوم الأحد، كذلك عمال صحة البيئة فليس صعبا أن يتم انتداب بعض العمال من باقي الأيام للعمل يوم الأحد الذي تتراكم فيه النفايات، كذلك خصوصا في ما يتعلق بالأطفال يجب توفير أطباء متخصصين في العيادات حتى لا تتكرر حالات الخطأ في التشخيص، وشكراً.

خضر أحمد ذياب/ العروب:

الكل يعلم بأن مجتمعنا الفلسطيني مجتمع فتي يشكل منه الشباب والأطفال نسبة عالية، في حديث الأخ زياد فرج عن برنامج الخدمات الإجتماعية، قال بأن لديه قسم يتفرع منه أربع أقسام أحدها خاص بالشباب، كل الشكر للوكالة التي كانت المظلة الأساسية لمراكز الشباب في المخيمات منذ تأسيسها سنة 1959، تفاجأنا في الفترة الأخيرة بسحب البساط لمبررات لا نفهمها وصيغت لنا كسياسة عامة، وأصبحت المؤسسات التي يجب أن تخدم المجتمع الفتى بنسبة 60% مهددة بالإغلاق بسبب الديون كالماء والكهرباء والمصاريف الإدارية، نريد توضيح من المسؤولين فيما إذا كنتم ترضون عن النتيجة بأن يتسرب الشباب إلى الشوارع بما فيها من نتائج على غياب الإنضباط الأمني على المؤسسات، فقد تم إنشاء هذه المؤسسات لتكون ثقافية رياضية تروحية للشباب، لكن المطلوب من الوكالة توضيح أسباب تخليها، حتى أن تقاريركم الإحصائية تخلوا من أي إشارة لهذه المراكز التي أسستها الوكالة.

لقد سمعنا عن مبررات تتعلق بدواعي أمنية ونحن نرفض هذه الدواعي التي لا تستند إلى أسس صحيحة ونطالب بتوفير المظلة لها أسوة بمراكز المعاقين والمرأة.

أحمد أبو خيران / مخيم العروب

أرجو من السيدة باربرة أن تتفضل بإستلام هذا الكتاب وهو باللغة الإنجليزية. تحدث الأخ زياد فرج عن قضايا الخدمات الإجتماعية والعسر الشديد والتي تم إيقافها في عام 2007، على الرغم من تصاعد نسبة الفقر بشكل كبير، نطالب السيدة باربرة إعادة النظر في هذا القرار، بالإضافة إلى قرار إيقاف المساعدات النقدية لحالات الشؤون الإجتماعية، فالأربعين شيكل لا تكفي. نوعية المواد الغذائية رديئة، فيتم تخزين الطحين لمدة طويلة وإذا اطلعت عليه المؤسسات الصحية فإنها تتلفه.

تحدث الأخ زياد عن الأنشطة الشبابية والنسوية، فقد كنت في إجتماع قبل أسبوع مع باحثين ورؤساء أقسام في دائرة الشؤون الإجتماعية، حيث نظموا ورشة عمل لمدة ست ساعات لمخيم صيفي في مخيم العروب، يصرف بنزين ومواصلات بمبلغ 10 آلاف شيكل وكل يوم مهمة لباحث ومشرف، وفي النهاية يبقى 3 آلاف شيكل فقط للمخيم الصيفي.

كذلك لا يتم توفير أنشطة للمراكز النسوية وبرامج الطفولة وغيرها.

توظيف غير اللائقين، تم الإعلان عن وظائف لباحثين اجتماعيين في منطقة الخليل، عدد المتقدمين لهذه الوظائف 60 شخص منهم حوالي 15 لاجئ من خريجي جامعات بير زيت وبيت لحم، و45 غير لاجئ، فتم توظيف غير لاجئات ينتقلن بسيارات فورد وبي أم تصرف بنزين بحجم راتبها. بالنسبة لماريون وبرنامج الطوارئ، نشكركم على هذا البرنامج وأطالب بثلاث قضايا رئيسية:

- رفع الأجور من 350 دولار إلى 500 دولار.
- تمديد فترة العمل بالبرنامج إلى 6 شهور بدلا من 3 شهور، أي العمل لدورتين وليس دورة واحدة فقط.
- تشغيل أكبر عدد ممكن من العاطلين، وأن يكون المعيار المتعلق بحجم الأسرة 3 أفراد وليس 5 أفراد.

الوكالة تابعة للأمم المتحدة، وللأسف يوجد فساد إداري ومالي، بخصوص غسان وعلاقته مع الهيدرولوجيين، وبعثنا تقرير حول الموضوع لكل من باربرة وناصر جاراالله والدكتور أمية خماش، ولم يتم الرد على كتبنا، كنت أعتقد بعدالة الوكالة اتجاه جميع موظفيها وأن تطرد الفاسدين، هذا الشخص مدير صحة البيئة في وكالة الغوث، ويجب عليه الحضور لرؤية الآفات الصحية في المخيمات، ومعرفة مشاكلها.

كذلك حبذا لو يوثق مدراء المناطق علاقتهم بالمخيمات ويزوروها ويطلعوا على مشاكلها.

مأمون اللحام / مخيم الدهيشة

نشكر دائرة شؤون اللاجئين، ونشكر رؤساء الأقسام في وكالة الغوث واستعدادهم للإجابة على أسئلتنا، ونبارك للسيدة باربرة على منصبها الجديد، وأعانها الله على المسؤوليات التي ستواجهها، ونتمنى عليها أن تتقدم في العمل وتطوره، لقد تحدثت عن العلاقة بين الوكالة واللجان الشعبية بأنها دافئة وجيدة، والحقيقة أنها غير دافئة وغير جيدة، فاليوم مثلاً تم سحب عمال الطوارئ من اللجان، ونأمل إعادة هذا المشروع للجان الموجودة كجسم تكاملي لوكالة الغوث لمساعدة اللاجئين في جميع المجالات، من زاوية أخرى يوجد تراجع في خدمات الوكالة، وفي برنامج البنية التحتية الممول بأموال طائلة لإعادة هيكلة المخيمات، ونرفض أن توضع الأموال في الأقسام الرئيسية أيضاً فنحن نعتقد بأن لهذا البرنامج بعد سياسي يهدف لإعادة توطين اللاجئين، وإعادة هيكلة المخيمات كأجزاء من المدن، مما يعني بعداً خطيراً جداً.

فيما يتعلق بتشغيل عمال الطوارئ، حيث يتم إحلالهم بدل الموظفين المنتظمين الذين يتغيّبوا عن عملهم، وبالتالي فإن غياب الرقابة يسبب خلل.

سؤال حول الموازنة العامة ونسبة الفائدة المباشرة التي تعود على اللاجئ، بمعنى ما هو حجم الرواتب والمصاريف الإدارية في مقابل الخدمات المقدمة للاجئين، وكم هي نسبة الفائدة التي يستفيد منها اللاجئ بشكل مباشر، وشكراً.

فيصل سلامة / مخيم طولكرم

يعطيكم العافية، وشكراً على شرح رؤساء الأقسام والبرامج، ومن الجيد أن نستثمر هذه الأفكار، فبالأكيد تواجه المخيمات نفس المشاكل، فالهمّ مشترك بين الجميع، ونأمل أن تشكل الوكالة لجنة لتطوير المقترحات التي نطرحها.

على المستوى الصحي، يوجد نقص في الأدوية في العيادات مثل الأسبرين والراتيديين، ودواء الضغط والسكري، ولا يوجد موتورات كهرباء لحالات الطوارئ التي تنقطع فيها الكهرباء، مع العلم بأن العيادات تخدم اللاجئين في المحافظة وليس في المخيم فقط، يجب صرف الأموال في المكان المناسب، كذلك من المهم توفير جهاز أشعة في كل عيادة حيث يتوفر المتسع الكافي حالياً في أبنية عيادات الوكالة، ومن المهم توفير الخدمات لمرضى الأنف والحنجرة، ورسوم الصورة الطبقيّة، حيث يلجأ المريض إلى المختبرات الخاصة للحصول على هذه الصورة المكلفة جداً، كذلك رعاية الحوامل والرضع حيث تم تخفيض الحصة من أربع مرات إلى مرتين وتقليص الكميات الموزعة. نحن نطالب بتوسيع برنامج القضايا الإجتماعية وليس تقليصه.

البرنامج الإحصائي الذي تنظمه الأونروا، غير فعال فسوف تلمسون عدم الدقة في المعلومات لأن اللاجئين في معظمهم لا يزودوا الباحثين بمعلومات صحيحة خصوصا فيما يتعلق بالدخل. نأمل تكرار اللقاءات، وتشكيل لجان متابعة ومتخصصة وحل المشاكل العالقة، بدلا من التعامل مع الكثير من القضايا بلا مبالاة، فالوكالة أنشئت لهدف إنساني بحت.

جمال لافي / مخيم قلندية

لن أكرر ما تحدثت به الأخوان، ولكنني أؤكد على أهمية الصيانة في المدارس ومتابعة الإحتياجات اليومية لموظفي التعليم، فالمدارس هي الأساس والأهم بالنسبة للاجئين مما يتطلب توسيع هذه المدارس وتوفير الإحتياجات المساندة لها.

وبالنسبة للصحة، أركز على موضوع التحويلات للمستشفيات، والتي معظمها إلى مستشفيات القدس المحظور دخولها على أبناء الضفة الغربية، يوجد بدائل كثيرة في مستشفيات أخرى، فنرجو أخذها بعين الإعتبار.

مراكز الشباب: والتي تعاني من أزمات مالية بسبب تخلي الأونروا عنها، على الرغم من أهميتها للمجتمع الفلسطيني الفتى، فلا يوجد للشباب متنفس بديل، لذا نأمل أن توفر الوكالة الرعاية والتغطية لهذه المراكز.

برامج البطالة والتشغيل، والتي توقفت رغم أهميتها في تنفيذ الكثير من المشاريع الحيوية والمهمة في المخيمات.

طالبنا في العديد من المشاريع ولم يتم تنفيذها مثل تعبيد الطرق، وبنية تحتية وخدمات عامة، على الأقل صيانة الشوارع المهملة، فنحن طالبنا بالحد الأدنى ولم يتم الإستجابة لمطالبنا.

عمال النظافة والذين يتم تعيينهم لمدة 3 أشهر فقط فيوجد عزوف عن الإلتحاق بهذا العمل، حيث يقول العالم لا أريد أن أعمل لفترة 3 أشهر فقط ويُسجل عليّ زبال.

واليوم كان لدينا مشكلة في مخيم قلندية بسبب تراكم النفايات في الشوارع مما يتسبب بمشكلة بيئية وصحية خطيرة، والحمد لله عالجناها وانتهت، نحن في اللجان الشعبية لسنا موظفين بل عملنا تطوعي يستفد منا الكثير من الجهد، ونحن سعداء بهذا التطوع في خدمة قضايا شعبنا ولكننا بالتأكيد نحتاج الى المساندة حتى نتمكن من أدائنا لمهامنا في خدمة المخيمات على أكمل وجه.

عمر صبحي الحايك / مخيم قدورة

سؤالي للأخت جين جقمان حول برنامج المشاريع الصغيرة، والذي لا يقتصر على اللاجئين، حيث لا تتوفر معلومات كافية عن هذا البرنامج للاجئين، ربما 10-15% من اللاجئين فقط يعرفون عن هذا البرنامج مما يتطلب التعريف بهذا البرنامج على الرغم من أنه أنشئ كما قلت منذ 1991. عيادة مخيم الأمعري تقدم الخدمات للعديد من المخيمات في رام الله بالإضافة الى اللاجئين في المدينة، ويوجد نقص في الأدوية وطُعم بعض الأمراض مثل جذري الماء. يتواجد اللاجئون في مخيمات معترف بها وأخرى غير معترف فيها وتجمعات يعيش فيها اللاجئون، فيما يتعلق بالمخيمات غير المعترف فيها مثل مخيم قدورة الذي يقيم فيه 5 آلاف لاجئ، لا يوجد أي مؤسسة للوكالة في المخيم، استضفنا طواقم للوكالة لمدة سنتين في المخيم، وعندما طلبنا منهم المساعدة مرة واحدة فقط انسحبوا من المخيم.

وفيما يتعلق ببرامج التشغيل، يتم التشغيل في المخيمات المعترف بها لمدة 3 شهور، أما في المخيمات غير المعترف فيها لمدة شهر واحد فقط وأعتقد بأن هذا الإجراء غير منصف، خصوصاً بالنسبة إلى عمال التنظيفات 3 أشهر زبال ويطلق عليه زبال، فما قولكم فيمن سيعمل فقط لشهر واحد ويسمى زبال، فليسمى زبال عندما يعين رسمياً في الوكالة، خصوصاً في مخيم قدورة الذي لا تصرف فيه الوكالة شيكلاً واحد، يعني يصرفوا كم من موظف نظافة رسميين مثبتين في الوكالة يحافظون على النظافة تحديداً القضية التي قلناها بأننا واقعين بين حانا ومانا مابين الوكالة والبلدية، وظفوا لنا عدة موظفين رسميين للتنظيفات ومثبتين في الوكالة ويحافظون على النظافة، كذلك نحن ضائعين لإننا مخيم غير معترف فيه بين البلدية والوكالة، البلدية تقصر كثيراً من هذه النواحي لإننا نوعاً ما مخيم، وواجه رسالة مع الإحترام للجميع، أي أحد يمر فترة العصر من مخيم قدورة يشوف الحاوية كم هي طافحة، الموجود خارجها أكثر من الذي في داخلها، فحاويات النفايات تمتلئ دون أن نجد جهة مسؤولة، فالحاوية تنتظر سيارة البلدية المشغولة في مخيم الأمعري، فيمكن أن يضاف لها سيارة أخرى أو أن تعمل هذه السيارة لفترة إضافية، فنحن نخشى من إنتشار الأوبئة في المخيم، كذلك لدينا مشكلة في الممرات الضيقة المهملة في المخيم التي لا تعتبرها البلدية شوارع حيث لم يتم تمويل أي مشروع من أجل العناية وصيانة هذه الممرات، لذلك نأمل التعاون مع اللجنة الشعبية لتعبيد هذه الممرات، وشكراً لكم.

محمد الصوص / مخيم الفوار

مسلسل التنازلات في الوكالة مستمر، وأصبح معتاداً لتوظيف غير اللاجئين، وأسأل الأخ مهند حول حاملي الدبلوم الذين تم إيقافهم وعدم استيعابهم وحتى عدم قبول طلباتهم للتوظيف.

رائد أبو حاشية / لجنة لاجئي بلاطة البلد

الجميع تحدث عن هموم المخيمات، أما نحن فنتعامل مع اللاجئين على اعتبار أنه لا يوجد لاجئ درجة أولى ولاجئ درجة ثانية، ففضية اللاجئين قضية واحدة سواء داخل المخيمات أو خارجها مما يتطلب التعامل معها بنفس المستوى والإهتمام بشؤونهم من قبل وكالة الغوث ودائرة شؤون اللاجئين بنفس المعيار ودون تمييز، ففيما يتعلق ببرنامج التشغيل وكما ذكر الأخ عمر الحايك من مخيم قدورة، فنحن لسنا فقط مخيم غير معترف فيه، بل أيضاً لاجئين غير معترف فينا، حيث الإجراءات المتعلقة بنا تابعة لبرنامج التشغيل في البلدية، وذلك للتشغيل فقط لمدة شهر والذي لا يغني ولا يضمن من جوع، والمبلغ الذي نتقاضاه وقدره 360 دولار، وهذا المبلغ أقل من معاش بدل البطالة في إسرائيل والذي يبلغ 3000 شيكل، أي ما يعادل 700 دولار، وبالتالي العامل لا يحصل على راتب بدل البطالة.

نحن نطالب بتطبيق نفس المعيار على جميع اللاجئين إما شهر واحد للجميع أو 3 أشهر للجميع، كذلك من المهم تقليص فترة الحرمان والتي هي سنة، فالعمل لمدة 3 أشهر لا يوفر نفقات لمدة سنة كاملة، أما فيما يتعلق بالقروض فهي غير ملائمة بسبب ارتفاع فوائدها والتي تصل إلى 12% مما يزيد من الأعباء بدلا من كونها لدعم ومساعدة اللاجئ وهو الكادح أصلاً ولا يعمل وبحاجة لتطوير نفسه وقد ذكرت الأخت جيمان بأن الكثير من المقترضين لم يتمكنوا من تسديد الأقساط المتراكمة عليهم، لأن المقترض لا يستطيع تحقيق الربح الذي يمكنه من تغطية الأقساط وفوائد القرض المرتفعة والتي هي 12 دينار + تكاليف المشروع الذي يجب أن يكون له فترة سماح 6 شهور على الأقل حتى يصبح مؤهلاً لإدراج الدخل، وكذلك الطلبة من خارج المخيمات والمتحقين بالمدارس الحكومية والملزمين بدفع رسوم مما يتطلب تقديم إعانات لهم، ومنازل اللاجئين خارج المخيمات سواء كانت مملوكة أو مستأجرة، والتي في معظمها تخلو من البنية الصحية المناسبة سواءاً الصرف الصحي أو المياه ويعاني أصحابها بسبب الظروف الإقتصادية والبطالة، لذا أرجو عدم التفريق بين اللاجئين على أساس إقامتهم في المدينة أو القرية أو المخيم، فاللاجئ لا يصنف ا.ب.ج. وشكراً لكم.

خالد / مخيم الجلزون

النقطة التي أبدا بها هي برنامج الإغاثة، لفتت إنتباهي نقطة ذكرت ولم يركز عليها أحد هو برنامج العسر الشديد الذي أوقف في عام 2007، أريد إعطاء مثال صغير، انا موظف حكومي مدرس حاصل على شهادة الماجستير راتبي 2400 شيكل، من مخيم الجلزون وادفع 150 دينار اجرة بيت يعني مايعادل 1000 شيكل، الباقي 1400 شيكل إذا حسبناه، ووفقا لمعايير الشؤون الإجتماعية ينطبق علي حالات العسر الشديد، أي يحق لي أن أكون من المستفيدين من برنامج العسر الشديد، فراتب موظف الوكالة من الدرجة الأولى 360 دينار وتعادل 2300 شيكل، قريبا من راتبي، لا يحق لي الإنتفاع من

برنامج العسر الشديد لأنني موظف، فكرتي الأساسية هو أن جميع اللاجئين تقريبا يصنفون حالات عسر شديد، وبالتالي يجب أن يستفيد جميع اللاجئين من هذا البرنامج، فأنا لست مالكا لمنزل في الجزون وليس لدي مكان أبني فيه منزل في الجزون، فوالدي لديه 10 شباب و 5 بنات، يعني 15 شخص، فهل نبنى 15 طابق لكي نتمكن جميعا من العيش في نفس المنزل، وبالتالي لا بد أن أستأجر أو أشتري قطعة أرض، فمن يوفر السكن إذا الوكالة لم توفر السكن، والمخيم مساحته ضيقة ويسكنه 14 ألف لاجئ، ولا تعترف الوكالة بمن هو خارج الجزون، حيث اشترى البعض في المناطق المحيطة بالمخيم، وهذا ينطبق على جميع المخيمات وأصبحوا لا يعتبرون جزءا من المخيم والوكالة تطبق عليهم ما تطبقه على اللاجئين خارج المخيمات.

التعليم: تحدث الدكتور مهند بيدس عن إنجازات التعليم، وهو إنجاز جيد وقد اطلعت عليه، ولكن هذا الإنجاز تاريخي، فريد التحدث عن شيء عملي، أشار الأخ جمال إلى قضية مهمة وهي تدني مستوى التعليم في المخيمات، من يتحمل المسؤولية، الذي يتحمل المسؤولية مسؤول التعليم الدكتور مهند بيدس، في مخيم الجزون نجح 38 طالب من 113 طالب في التوجيهي، مما يعني أن نسبة النجاح 32%، يا إخوان من يتحمل المسؤولية، هذا عائد إلى عملية البناء والمواظبة في المدارس، وذلك لعدة أسباب منها 50 طالب في الصف، ومنها غياب الراحة النفسية للطالب في الصف حيث السقف آيل للسقوط فوق رأسه، بالإضافة إلى المقاعد واللوح والكرسي المكسور، يجب مراقبة التخصصات التعليمية عند كل الطلاب، ومن المعروف بأن الطالب إذا لم يدرسه أهله فإنه سوف يكون ضعيفا في المدرسة، أي أن الطالب يعتمد في التحصيل العلمي فقط على عائلته التي يجب أن تتحمل المسؤولية في تعليمه.

كذلك معاهد الوكالة التي يفخر بها الدكتور بيدس وأنا أفخر بها كذلك، لكن معهد المعلمين الذي يمنح شهادة البكالوريوس لا يستوعب إلا أقل من 10% من اللاجئين، ويشترط معدلات فوق 90، والباقي من سيستوعبهم، فلماذا لا يتم توسيع هذا البرنامج.

الصحة: يفخر الدكتور أمية بالتطور الصحي الموجود عند اللاجئين، وهذا التطور لا يعزى لعيادات الوكالة في المخيمات بل إلى التقدم والوعي الصحي لدى اللاجئين أنفسهم، أنا زرت عيادة الجزون، لا تعانين الطبية المريض لأكثر من دقيقة وتكتب الروشيتة، والروشيتة أصبحنا حافظينها عن غياب، ليس لأن الطبيب لا يفهم عمله بل بسبب كثرة المرضى والحالات التي يجب أن يعاينها، والطبيب هو المشرف على العيادة وعلى جميع أقسامها، يبدأ دوامه في الثامنة حيث يبدأ جولة على الأقسام تنتهي في التاسعة أو التاسعة والنصف، ثم وفي منتصف الدوام يحتاج إلى جولة أخرى على الأقسام، مما يعني أن الوقت الباقي لمعاينة المرضى ساعات قليلة، يوجد لدينا في مخيم الجزون الذي يقيم فيه 14 ألف لاجئ طبيب ونصف طبيب، علاوة على عدم توفر أطباء متخصصين مثل الأطفال.

كذلك أستغرب أن الوكالة وحتى الآن لم توفر في العيادات أجهزة تصوير أشعة، وليس كل الفحوصات متوفرة في المختبر حيث يضطر بعض المرضى التوجه إلى مختبر الأمعري لإجراء الفحوصات المخبرية، وبالنسبة للتحويلات إلى القدس المحظور علينا دخولها بسبب الإحتلال إلا بتصاريح و60% لا يمكنهم الحصول على تصاريح، مما يتطلب التعاقد مع مستشفيات يستطيع اللجوء الوصول إليها، أنا رفعت كتاب باسم اللجنة الشعبية إلى الدكتور أمية، امرأة وحيدة لديها قضية اجتماعية ودواءها شهريا يكلف 640 شيكل وهو غير متوفر في عيادة الوكالة مما يترتب عليها شراءه، ومعها تقرير طبي من الطبيب بأنها لا تستطيع أن تستخدم علاج بديل، ورد على د. أمية بأنه لا يستطيع صرف ثمن الدواء رغم أنها حالة اجتماعية، إذن فمن يمكنه أن يصرف، امرأة عجوز تعيش وحدها ولديها قضية اجتماعية ولا تستطيع الحصول على العلاج.

وبالنسبة لبرنامج الطوارئ ذكرتم بأنه يوجد تغطية إلى 42 ألف عائلة، مع أنه تم إيقاف البرنامج بحجة عدم وجود ميزانية، الباحثون الاجتماعيون في المخيم قالوا بأنه مسموح لهم رفع 7 حالات شهريا لكل باحث اجتماعي، يعني 28 حالة للأربع باحثين الموجودين شهريا لمخيم الجلزون الذي يسكنه 14 ألف لاجئ، وفي السنة رفع 380 حالة، وعندنا رقم 42000 ، أنا أستغرب عندما يكون لدي 42000 وأرفع 300 حالة في الجلزون الذي فيه 14 ألف لاجئ فسوف أصل إلى 42 ألف في 2010 ، في الوقت الذي ورد في تقريركم بأنكم وصلتم إلى هذا الرقم في عام 2007 وأنكم تعيلون هذا العدد، وهذا ليس صحيح، وأنتم تقيدون الباحثين الاجتماعيين في العدد المسموح لهم.

برنامج القروض، أنا أتساءل كيف سيستفيد اللاجئون من هذا البرنامج في ظل الفوائد والضمانات وهي أكثر منها في البنوك، في البنك 7% وأنتم أكثر من 11%، وبالتالي هو فقط مشروع استثماري وليس برنامج تنموي.

فهمت منكم بأنه يتم وضع ميزانيات المشاريع للتعليم والصحة، والمبلغ الفائض يتم إعادته للمشاريع مما يعني أن المشاريع تعتاش على الخدمات الأساسية، أرجو التوضيح.

يوسف الخالدي/ مخيم الجلزون:

شكرا لمنسق الورشة في دائرة شؤون اللاجئين، ونشكر الدكتور مهند بيدس والأخ يوسف حوشية على جهودهم معنا، بقيت لدينا قضية واحدة وهي 600 طالب وطالبة في الفترة المسائية ونأمل أن تحل مشكلتهم مع بداية العام الدراسي الجديد.

يوجد لدينا قائمة نريد تسليمها للوكالة وأريد عرضها على الجميع حتى لا يتفاجأ أحد، تحدثتم عن التحويلات الطبية والأنف والأذن والحنجرة وهي خدمات غير متوفرة في الوكالة، ونطالب بأن تكون

التحويلات إلى مستشفى الهلال في رام الله، كذلك من الضروري توفير سيارة لجمع النفايات من المخيمات، كذلك نأمل من المسؤولين في الوكالة زيارة المخيمات، وشكرا لكم.

عبد الكريم شلودي/ مخيم شعفاط:

مخيم شعفاط هو المخيم الفلسطيني الوحيد الواقع ضمن حدود بلدية القدس ما لم ينتهي الفصل العنصري الذي يتم من خلال الجدار، والحقيقة أن مخيم شعفاط لا يتلقى أي خدمات صحية فهو بؤرة إجتماعية يسكنها الكثير من اللاجئين وغير اللاجئين في ظل معاناة نفسية تنعكس على السكان، والقضية الأساسية أنه يوجد لدينا ما لا يقل عن 5 آلاف لاجئ يحملون بطاقات لاجئين والوكالة لا تعترف بهم، وهذه مشكلة في كل المخيمات، يعني يوجد سكان في المخيمات غير معترف بهم، فإنا حبذا أن يتم أخذهم بعين الاعتبار ويتم إعطاء كود معين لكل مخيم وهذا الكود موجود في سجلاتكم لهذا يحدث نقص في كل الخدمات إن كانت صحة أو تعليم.

على اعتبار أن كل 1000 ساكن يعطوه عامل صحة عمليا إذا كان للاجئين هذا النظام 11000 ويمكن 6000 لاجئ لكن معهم كرت وأنا أتحدث عن مخيم شعفاط، كل المخيم وهي أكثر المشكلة في مخيم شعفاط لأنه ملتقى كثيرا من الناس ومشكلة المدارس مثلما ذكر الأخوة سلفاً، والصحة والشوارع في المخيم كأى شارع في المخيمات الأخرى، لم يتم عليها صيانة منذ سنة 1988 في حين كانت مسؤولية قسم الهندسة عندنا في الوكالة وكانت توضع على ميزانية قسم الهندسة.

تدخل: المتزوجات من غير اللاجئين شكلت عبء كبير علينا وعلى وكالة الغوث وأنتم تقولون أنه وصل العدد إلى 8000 أو 6000 وتقولون لا يوجد موازنة وتسجلوهن كلاجئات تقدم خدمات بدون إضافة على الموازنة العامة للوكالة.

نطالب بإعتماد موظفين في اللجان الشعبية وذلك لمساعدتنا، لمدة سنة أو ستة شهور بما فيهم سكرتيرة وأذن وعامل خدمات وحارس مما يسهل علينا كثيراً إنجاز الخدمات.

ناصر شرايعة / مخيم بير زيت:

لا أريد تكرار ما قاله الأخوة، فيما يتعلق بالعيادة المتنقلة أن تكون بمعدل يومين أو ثلاثة أسبوعيا في التجمعات.

وكذلك قضية مهمة فيما يتعلق بالإستثمار التي طرحتها الوكالة في المخيمات والتي طرحت تحت عنوان تحسين خدمات الوكالة، وقد كانت أسئلة الإستثمار تثير الإستغراب مثل مقدار استهلاك البنزين والمكالمات الهاتفية الدولية والعزائم ومقادير استهلاك اللحوم والدجاج المجمد أو الطازج، فنرجو توضيح الغرض من هذه الإستثمار.

سعيد سلامة:

أعتقد أن من المناسب وقيل أن نبدأ برودود مدراء البرامج أن نبدأ بالسيدة بربارة.

بربارة شنستون / قائم بأعمال مدير عام عمليات الوكالة في الضفة الغربية .
نشكركم على اقتراحاتكم وكل مسؤول دائرة سوف يجيب على الإستفسارات المتعلقة به.

د. أمية خماس / دائرة الصحة:

أشكركم على الملاحظات، وأنا بدوري تحدثت عن الكثير من النقاط وسوف نعمل عليها، والذي لا نقدر عليه وفوق طاقتنا وليس مدرجا في الميزانية فمن الصعب معالجتها في العام الماضي تم تخصيص 15.5 مليون دولار تقريبا لدائرة الصحة، وقد تعرض قسم الصحة لضغط كبير جدا وغير متوقع في العام الماضي، وذلك بسبب الإضراب الذي حصل لموظفي السلطة وشمل دوائر الصحة ووزارة الصحة لمدة 3-4 أشهر، فقد قفز عدد المراجعين أكثر من 100% والمستشفيات إلى 35%، وذلك بدون تغطية مالية ومخصصات في الميزانية وبالتالي من الطبيعي أن نواجه الكثير من الصعوبات، بصراحة أنا سعيد جدا بهذا الإجتماع وهذه المسألة فحن مفتوحين أمامكم وبشكل شفاف ونتحدث بطريقة علمية وباحترام وأقول بأن لدينا عجز في المستشفيات 700 ألف دولار، وإذا توفرت هذه المبالغ فإننا نستطيع تنفيذ كثير من القضايا التي تحدثت عنها، وإذا لم تتوفر فلن يكون من السهل تنفيذها، وبالتالي لا بد أن نبحث عن الأولويات، بالمناسبة فإن وكالة الغوث تتبع سياسة تقول أن برنامج الصحة في الوكالة يعتمد على الرعاية الصحية الأولية بشكل أساسي وذلك منذ سنة 1950، وأنا أتحدى تماما في الوقت الذي أحترم هذا الكلام الذي تحدثت فيه ونحن جديين وسوف نعمل على دراسة قسم منها وبقدر الإمكانيات المتوفرة لدينا لنلبي هذه الإحتياجات، يوجد قضايا تتجاوز قدرتنا ورسالتنا لأننا نخضع للبند الأول وهو الصحة الأولية.

ضمن العمل في فلسطين يوجد لدينا التزامات مع الحكومة، فكثير من البرامج ضمن هذه الإتفاقات مثل أمراض السرطان والكلية وزراعة الأعضاء والحمى المالطية، فيوجد مجموعة من الأمراض والمشاكل الصحية التي نحن أصلا لا نتناولها في برنامج الصحة في الوكالة وبالتالي لا تتوفر أدويتها عندنا ولا خدماتها ولسنا مخولين بالتحويل لهذه الحالات، لذلك تحصل مشاكل في بعض الأدوية التي تخرج عن نطاق الرعاية الصحية الأولية أو بعض الأدوية التي تخرج عن هذه الرزم والأمراض المذكورة، وبالنسبة للتطعيمات فحن ملتزمين بسياسة تطعيم الطفل ويبحث على وزارة الصحة وهذه السياسة التي ترضها علينا ضمن اتفاق مع منظمة الصحة العالمية وكل المنطقة العربية والذي يقرر

التطعيمات لنا هي مكتب منظمة الصحة العالمية في الإسكندرية ونحن نتفق معهم على أنواع التطعيم التي تعطيها لنا الدول التي نشترك معها ما عدا إسرائيل فهي تخضع لأوروبا ، صحيح يوجد تطعيمات غير موجودة عندنا ولكن عن التطعيمات التي وضعتها منظمة الصحة العالمية يوجد لدينا ثلاث مطاعيم زيادة عن ما وضعته منظمة الصحة العالمية، وأخيرا أدخلنا تطعيم الكبد والتهاب السحايا وهي تطعيمات جديدة دخلت.

القضية الأساسية تعود إلى القضية المالية ومن عدم الإنصاف إتهام وكالة الغوث بعدم الإنصاف، والذي تفضل به الأخ من الجزون وإنكار الجهد الذي يقوم به إخوانكم وأبنائكم والذين يعملون بإخلاص لساعات طويلة، أكون سعيدا أن أسمع ملاحظات نقدية وفي نفس الوقت أشعر بإحباط من هذا النقد والأتهم بالتقصير ونحن غير مقصرين.

عندما يريد أن يتحدث أي أحد عن وجود تراجع فيجب عليه أن يستخدم مؤشرات صحية، والمؤشرات التي أتحدث عنها ليست من عندي بل هي مؤشرات منظمة الصحة العالمية، ويوجد في البلد خبراء ونستطيع أن نستعين بأي منهم لتقييم برامج وكالة الغوث، وأنا جديد جئت على الوكالة ولي 10 أشهر وأنا على دراية تامة بكثير من البرامج الصحية في المنطقة، وبرامجنا تنصدر البرامج الصحية في كل المنطقة العربية والإسلامية، هذا لا يعني أنه لا يوجد مشاكل، بل يوجد مشاكل ونحن نعرفها وتمثل تحديات بالنسبة لنا، ونعمل بكل جد على مواجهتها، وقد ذكرتم أنتم جزءاً منها، وبكل صدق أتعاطف مع زملائنا في العيادات الذين يعملون بشكل مرهق وتعليمات شديدة وصارمة وظروفهم صعبة، ولكن أعيد وأكرر الملاحظات التي وردت منكم لها قيمة وأنا أؤيدكم فيها، وكلنا داخل نظام الأونروا ورؤساء الأقسام الموجودين هنا ومديرة الوكالة في الضفة الغربية، كلنا نعمل جاهدين أمام الممولين لكي نؤمن هذه القضايا ونحاول توفير التمويل لهذه البرامج والتي فيها نقص ومشاكل، ذكرت مشاكل هنا ومختبر هناك وأشعة وهي مدرجة على جدول أعمالنا، فمثلا الأمعري مدرج من أول لحظة على وعملنا مخططات لكي نهدم كل العمارة ونبني عمارة جديدة يتوفر فيها كل الذي ذكرتم، عين السلطان نفس الشيء وأنا أقدر كل هذه الأمور، ولكن الإنجاز لن يكون سريعا، إن قيمة هذا الإجتماع هو أن تستمر المسألة الإيجابية بشكل دائم ولكن المهم لا تحبطونا بإجتماعات مثل هذه، جيد أن تكون المسألة ولكن المسألة الحقيقية هو أن تقول لي توجد نية للتراجع بالخدمات الصحية، قل لي ما هو التراجع في هذه الخدمات وأنا مستعد للإطلاع عليه ودراسته، ذلك ليس صحيح أن أي رسالة أستقبلها أجيء عليها من دائرة الصحة بما فيها قضية غسان التي أشرتم إليها، فقد فتحناها في إجتماعات عديدة معكم، وقد أخذنا مجموعة من الإجراءات في الوكالة، وهي تدرسها وهي تأخذ قرارات ضمن النظام الإداري لها ونحن كلنا موجودين في الوكالة ولا نسمح بوجود خروقات إدارية وسوف نتصدى لها بأساليب مختلفة وليس صحيح أن نأتي ونخبر كل منكم ماذا نعمل أو ما هي القرارات التي اتخذناها معا، مع العلم بأننا

نتخذ قرارات حازمة وعادلة ويوجد نظام إداري قوي ومساءلة وكل واحد فينا يقف أمام المساءلة، توجد قضية رفع الأسعار، فلا يوجد عندنا رفع أسعار بالنسبة للتحويلات، فالشيء الوحيد هو النساء الحوامل التي تذهب إلى العيادة ضمن القانون والأنظمة واللوائح كما هو معلن عنها، لدينا فقط حق تحويل 30% من النساء الحوامل المعرضات للمخاطر ضمن مؤشرات طبية مختلفة تحصل على 70% من تغطية الولادة، ونحن بصدد الدراسة ونقول بدل 30% فقط تغطية، نريد أن نغطي هذا التحويل لجميع النساء وهذا بصراحة مخالف للأنظمة التي نعمل بها لأن الأنظمة تقول 30%، عندنا ضمن المواصفات المعينة التي هي فقط النساء المعرضات للخطر هن اللواتي يحولن فقط، وهذا موجود منذ 50 سنة، ونحن نعطي شيئاً إضافي أكثر ونحول كل النساء إلى المستشفيات للولادة، ولكن نحن قلنا نقسم ونضع جزء من عندنا وجزء منهن حتى يصبح 50%، السبب هذا لا يعني أننا نقطع أو نزيد، إحنا نحاول نلعب بصراحة ضمن النظام الذي لدينا، لكي نحقق بعض المطالب، لأنه كثير من المطالب نتلقاها من كل النساء تريد الولادة وهذا حقهم، ياريت نستطيع تأمين 100%، ولكن الميزانية لا تسمح، وإذا أنتم تقولون اليوم ما بدنا نرجع إلى 30%، نرجعها 30% وخلص، وأما نفتح الباب على مصراعيه وكل النساء، هنا نوع من الإدارة داخل كل نظام الذي نستطيع استخدام المصادر المسموحة للإستفادة بشكل أكبر، مثلاً ذكرتم أن حبوب (اسبرين والرتدين) مفقودة، صحيح هي مفقودة، ولكن إخواني اخواتي إكتشفنا انها كانت سيئة ولا تصلح وسحبناها من كل الصيدليات، ومشكلتنا انه صعب توفير كميات كبيرة في قطاع مثل الصحة، نحن لا نتكلم على حبة أو حبتين، نحن نتكلم على مئات الآلاف من الحبوب التي تستخدم، صحيح انه لدينا مشكلة، وبالمناسبة أريد قول كلمة واحدة لكم، نحن لدينا 90% من الأدوية التي تنص عليها منظمة الصحة العالمية وموجودة في عيادات وكالة الغوث، أنا اتحدى ومستعد اي مجموعة تريد ان ترى وتدرس، تأخذ كل مجموعة الأدوية لدينا وتبحثوا في كل العيادات، في وكالة الغوث 90% من الأدوية موجودة، ولكن يبقى في حالات شاذة هنا وهناك، مثل بعض الامراض التي تخرج عن نطاقنا، بعض القضايا الصحية مثل أمراض القلب، الدكتور يوجد أدوية مختلفة يكتبها وكل دكتور له دواء ولا يريد ان اتكلم كيف تخضع لأننا نستخدم أدوية معروفة تسمى (جيراكلين) عامة التي هي متوفرة فقط في عيادة وكالة الغوث، فإذا كتب الدكتور دواء ثاني أكيد لا يوجد عندنا في الوكالة، لنأخذ فقط (جنيرال كليمس) التي تخضع للعلامات التجارية المختلفة بالنسبة لي (ستي سكان) كلكم سألتكم لماذا وقفناه نعم وقفناه لأنه يهمننا في الوقت الحالي لما يتوفر عندي \$ 700000 لأعرف من أين أجيبهم لا يستطيع ان اوقف احد عنده الزائدة الدودية واقول له لا أستطيع أن ابعثك لانك عندك زائدة دودية... هو فقط (ستي سكان) والصورة الطبقيية واقول انه يوجد 80% من الطلبات على هذه الصورة الطبقيية للأسف، تتم بأي قيمة طبية على الإطلاق نحن في بلادنا ونحن ضحية مش بس ضحية في قيمة طبية على الإطلاق نحن في بلادنا ونحن ضحية مش

بس ضحية في إستغلال قوي في البلاد (الألتر ساوند) والسيدة الحامل بحاجة في حياتها أن تعملها مرتين عندما تكون حامل، إحنا في بلدنا يعمل للسيدة كل أسبوع (التر ساوند) وكل مرة عليها مبلغ مالي، هذا خلل في عقلية الإنسان الفلسطيني إذا لم يقدم (اولترا سوند) للسيدة فهذا يعني أنه لم يقدم الخدمة اللازمة لها وصحيح أننا وقفنا صورة الطبقة لأنه لدينا اولويات في الوقت الذي نفرض فيه \$700000 من وقت ماجاعت السيدة باربرة وحكيها لها على الموضوع وكلنا نعمل على الموضوع ونحن كذلك مصطدمين مع الدول المانحة والممولة ونطالب بشدة، وأنا اشعر بكل ماتطالبون فيه وهذا حقكم، ولكن لا بد ان نكون علميين وموضوعيين حتى نظل بحماس ونستطيع أن نعمل، واحب أن نضل بهذا الحوار لأنه مساعلة إجتماعية، تأتون بعد سنة وتطالبون ماذا حققتم واتركونا نستمر بهذا الحوار البناء وانا اوعدكم أن كل هذه الملاحظات تاتون إلي وتطلبون مني في مؤتمر ثاني ولكن عين السلطان سوف نحل مشكلة الأمعري كذلك وقضايا الاشعة وهي كلها قضايا حقيقية وشكرا.

سعيد سلامة: إن د: أمية واضح أنه قد سجل كل الإنتقادات التي وجهها الإخوة في اللجان الشعبية إلى العجز ب\$700000 في الموازنة لقطاع الصحة يعني بداية يقودنا سؤال في (نصف مليار \$) موازنة وكالة الغوث للسنة الجارية في مناطق الوكالة، ونعرف أن الدول المانحة تتبرع وتقدم لوكالة الغوث بناءً على الإحتياجات المنصوص عليها والمقترحة من قبل إدارة وكالة الغوث، في إعتقادي \$700000 لن تكون مبررا او عائقا في القضايا المهمة جدا التي طرحت من طرف الإخوة، النقطة الأخرى وهي موضوع السياسات والجانب الآخر 700000 دولار، ان الوكالة غير مسؤولة عن بعض البرامج وبالتالي بإعتقادي أن موضوع السياسات بحاجة للمناقشة، وأعطي مثال بسيط التأمين الصحي، يوجد كثير من المواطنين لديهم تأمين السلطة، لكن يوجد مواطنين غير متوفر لهم تأمين لدى الصحة خصوصا إذا كانوا لاجئين ومعدمين، هل من حقهم أن يعيشوا ويحصلوا على التحويلات الصحية في إحدى المستشفيات، ومن ليس من حقهم الحصول على هذا التحويل بالتالي يموتون، وفعلا والزملاء يعرفون انه عشنا هذه الحالات وموجودة في المخيمات لأنه يوجد الكثير لا يستطيعون الحصول على التحويلة الطبية لأسباب وهذا موضوع بحاجة لمراجعة من قبلكم.

ننتقل لموضوع آخر وهو موضوع التعليم، وإيضاحات الدكتور مهند بيدس.

الدكتور مهند بيدس:

أستغرب الإتهام بأننا نعمل ضد اللاجئين الفلسطينيين، على العكس أنا لاجئ فلسطيني وامتداد للاجئين وداعم لهم والمساعدة مطلوبة، وهذه مساعلة إيجابية، وهذا الإحباط الموجود يمثل قضية حساسة، نحن

نعمل ليلا نهارا وبدون تقصير، وأنا أؤمن عمل اللجان الشعبية وعملكم بدون راتب، ولكن في الوقت الذي تدفع لنا الوكالة بدل 37 ساعة عمل أسبوعيا، فنحن نعمل بمعدل 60 ساعة في الأسبوع، أي جهد مضاعف، وأحيانا نعمل طوال الأسبوع دون أي يوم إجازة، ولا نعمل إلا كواجب وطني، على العكس نحن نعمل لمصلحه اللاجئين.

وإذا أردنا التحدث عن الأبنية المدرسية، لا بد أن نأخذ الميادين الثانية من حولنا، مثل الأردن ومصر حيث أن الفترة المسائية تتجاوز 80%، اما بالنسبة للضفة الغربية فهي نسبة 20 %، وهذا شيء جيد، والمدارس التي نعمل على إنجازها سوف تعمل على فترة واحدة بسبب إنجاز كثير منها، وعندنا وثائق كافية حول هذا الموضوع.

والموضوع الثاني، هو عدم وجود لوازيم مدرسية، على العكس نشترى جميع اللوازيم نشترىها بأكملها من الوزارات، ومثال على ذلك قدمنا 60 جهاز حاسوب إلى 60 مدرسة، اي لكل مدرسة جهاز غير الموجود في المدرسة، ويوجد كثير من القضايا تم إنجازها، وتكلمنا عن مشاريع البناء وعن الميزانية، نعم يوجد عجز، للعام 2007 وضعنا احتياجاتنا والبالغة 48 مليون دولار منهم 7 مليون دولار للأغراض التطويرية، لكن الدول المانحة أعطتنا أقل بكثير من هذا المبلغ، وفي هذه الحالة فنحن مجبرين على أخذ الاولويات بعين الاعتبار، وقمنا بمتابعة هذه الاولويات، ومثال أننا بدأنا بالصفوف الابتدائية لكي ننشئ كل سنة صف حتى نصل للصف التاسع، وماذا نفعل في هذه الحالة، نقوم بتقسيم بعض الصفوف الى اجزاء ونترك مختبرات الحاسوب التي نشترىها فقط لنراها ونتفرج عليها، إذا قسمنا الصف الرابع أوفر وظائف إلى 15 مدرس، وإذا حافظت على التكنولوجيا أوفر الفرصة للطلبة حتى الصف التاسع لتعلم التكنولوجيا وأوفر 64 وظيفة، كل خطوة نفكر فيها مرات عديدة لأخذ القرار، ويوجد عندنا اجتهاد ولكل مجتهد نصيب، إن أصاب وإن أخطأ، لا يوجد أحد لا يخطئ، أما بالنسبة لمستوى تحصيل الطلاب، فيوجد في كل مدرسة ثلاث مدرسين لرفع نسبة التحصيل، وكثير من الأهالي لا يريدون إرسال أولادهم إلى المدارس حتى لا يقال عن ابنهم بأنه متخلف، ولكن الحقيقة انه بسبب عدم انتظام الدوام بسبب الانتفاضة واطواعها والاضرابات وخصوصا الانتفاضة الأولى، فطلبة الإنتفاضة الأولى والذين هم خريجي الإنتفاضة الثانية أصبحوا معلمي الطلبة في الإنتفاضة الثانية مما يؤثر على مستويات الطلبة، وأما موضوع الكتب المدرسية فنحن نطالب من شهر أكتوبر ونقاتل من أجل توفيرها للسنة القادمة ونطالب وزارة التربية والتعليم وهي المسؤولة عن اصدار الكتب ولا يمكن للوكالة ان تصدر كتب وهذا ممنوع والكل يعرف هذا الموضوع، في الصفوف الأولى كانت الكتب متوفرة أولا في مدارس الوكالة، أما كتب الفصل الثاني فتكون غير متوفرة، وبعد ذلك قمنا بتصوير كل الوحدة الأولى وتوزيعها على الطلاب بالتنسيق مع المكتب التنفيذي، وكان الأخ جمال لافي موجود، واتهمت أنني ألغيت وقطعت هذه الكتب والغيتها من الميزانية، وعندما حاولنا أن نحافظ على

كل التشعبات، وان لا نقول لاي معلم روح روح، تعال تعال، وابقينا على كل معلمنا موجودين، وكذلك الأمر اتهمنا بتقليصهم.

أما موضوع التعيينات، بصراحه هذا موضوع نظام التعيين، أنا لا أعين أحداً، ويجب أن نسير على هذا النظام حيث يتم إجراء مقابلات والكل يحصل على تصنيف معين، وتوزع على المناطق حسب كل واحد وترتيبه، ويتم توزيع المدرسين على النحو التالي بحاجه الى مدرس علوم من الذي حصل على الترتيب الاول في العلوم نقوم برفع كتابه للمدير وللمدرسه التي هي بحاجه الى مدرس علوم ويتم تعيينه ومن ثم الى الاداره تدقق في اموره وأنا لا يوجد لي صلاحية بالتعيين او التمييز بين لاجئ وغير لاجئ، وهذا قرار من إداره الوكالة، حيث انه لا يمكن تعيين اي شخص إلا إذا كان يحمل بطاقه الوكالة او كرت الوكالة وهذه قضيه كانت مشكله في اريحا، النظام يجب ان يقدم المدرس سواء كان لاجئ او غير لاجئ، الآن مثلا الدبلوم ممنوع منعاً باتاً، نظام الوكالة اصدر هذا من زمان أن لا يتم تعيين دبلوم، الآن نريد أن نميز بين قضيه تعيين وقضيه مياومه، في بعض المناطق، مثلاً عين السلطان او في أي منطقه يوجد فيها حاله ولاده مثلاً لأي مدرس، ولا يمكن أن نأتي بمدرس بكالوريوس ونقول له داوم مياومه، هل أطرده وأتي بمدرس دبلوم او طالب سنه ثانيه او ثالثه حتى لا نقطع الدوام، وهذا فقط بديل للمعلم الى ان يعود، وهذا لا يحق تثبيته نهائياً، ونعود الى قضيه الكتب المدرسيه، القانون في جميع المدارس يتوجه كل مدير مدرسه لاستلام الكتب في حاله نهايه طباعتها، اما نحن فننتظر حتى يسلموها الى الوكالة، والموضوع التالي قضيه الصيانه المدرسيه، نعم يوجد تقصير ومن ثم تخفيض للمبالغ المطلوبه وكذلك الأمور العاديه مثل ما يقولون بأن باب انكسر او شبك انكسر، هذا تقصير من المدير فلا بد أن يقوم برفع كتاب للوكالة فوراً، أما قضيه الشعب المدرسيه فلا نستطيع وضع 25 طالب في صف لوحدهم إلا في مراحل الأول والثاني والثالث، لاننا يجب ان نحافظ عليهم، اما الباقي مثل الخامس والسادس فيمكن ان يكون العدد كبير، ولكن انا قدمت احتياجاتي من صفوف ومدرسين، وان لم يقوموا بالدفع ماذا افعل؟ لا شي وأنا مسؤول عن كلامي، في كل المدارس الصف الأول والثاني والثالث لا يوجد اعداد بالاربعين، وتأكدوا ان قضيه المراكز وعدد الشعب تعود الى الميزانيه.

كل المشاكل وجزء كبير من التقصير هو بسبب الميزانيه، على سبيل المثال، كنا نأتي بالمنح بمبادرات شخصيه عن طريق مؤسسات، وأعطوني أي منح تدخل ضمن ميزانيتنا، ممنوع دخول اي منح عن طريق الميزانيه، أعطوني مثال واحد على ذلك، وكذلك ألغت الوكالة هذا الموضوع من سنه 93، ولكن أدخلناها ضمن برنامج الطوارئ.

أما بالنسبه إلى الجلزون وقصه 600 طالب في الفتره المسائيه، فنحن نعمل على حل هذه المشكله بعد اتمام البناء الموجود لمدرسه الإناث، ولكن المشكله لم تكن في البناء والوكالة، ولكن المشكله في رفض

بيت ايل منحنا تصريح للبناء، وقالوا لنا نعطيكم ضمن أربع اضعاف المساحة لمثل هذا البناء، اي التقليل، وهذا كان على عده مراحل، وانا عمري ما دخلت بيت ايل دخلت سجن المسكوبيه اما بيت ايل لا، إلا من أجل مخيم الجلزون، ليس هذا شكراً لي، بل هذا واجب علي، انا لاجئ قلتها لكم من البدايه، واخيراً خلينا نخط ايدنا سوية، ونتعاون وشكرا لكم.

سعيد سلامه:

شكرا للدكتور مهند بيدس، ونثمن موقفه الذي يرحب بالانتقاد البناء والايجابي، وذلك من أجل المصلحه العامه، وأريد أن أشير إلى نقطه هامه، وهي أن توظيف غير اللاجئين ووفقاً لما أشار اليه الدكتور بيدس، هو بموجب قرار صادر في مطلع التسعينيات، ينص على عدم إقتصار التوظيف على اللاجئين، معظم اللجان أكدت على هذا الموضوع لآثاره السلبية على اللاجئين، وبصراحه فإن هذا الموضوع يمثل توجه سياساتي للوكاله وهو موضوع غير بريء حيث يهدف إلى فلسطينه الاونروا، مما يعني الخروج عن القرار 302، ويعني الخروج عن قرار تكليف الاونروا الذي ينص على إغاثة وتشغيل اللاجئين، ويتزامن هذا القرار مع مدريد واسلو، أي أن الأونروا بهذا القرار تخطو نحو تصفيه دورها ومسؤوليتها تجاه اللاجئين بحجة تطبيق برنامج السلام.

والآن مع الأخ مدير الإغاثة، تفضل.

زياد فرج / مدير دائرة برنامج الاغاثة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، اريد ان أرد بدوري على الاستفسارات والملاحظات، وانا ادعم بنسبه 90 الى 95% من المطالب التي قدمتموها، وندعم الحصول عليها، وأطالب و كاله الغوث واحثها لبذل كل امكانياتها لعدم التقصير والتجاوب مع احتياجات اللاجئين، أعتقد بأنه يوجد تقصير اتجاه احتياجات اللاجئين، ليس فقط في الإمكانيات بل تقصير في الاجراءات هذا صحيح، من ناحيه ثانيه وكاله الغوث وللإنصاف ومنذ سنه ونصف تقريبا بدأت عملية للإصلاح سواء بمبادرات فردية من الدوائر أو بمبادرات على مستوى وكالة الغوث لتقليص الإجراءات ومن أجل البحث عن موارد إضافية، يوجد جزء من الملاحظات التي طرحت لا أريد ان ابحتها بالتفصيل لأنه لا يوجد لها ارضيه معلوماتيه واضحه وصحيحه، والتي يوجد عقل مفتوح لاستيعابها ونتمني ان يكون هناك عقول مفتوحه لإستيعاب الرد عليها بصدر مفتوح وتقبلوا الموضوع والمعلومة بشفافيه وروح عاليه، عندما نصارحكم ونقول أن وكالة الغوث اوقفت كذا وقامت بكذا، فهذه مكاشفه لكي نقول لكم اين نحن، ماذا

عندنا أو لكي تساعدونا أو تتعاونوا معنا لنسير الى الامام معاً، المصارحة في التقصير في بعض الأمور هو في صميم المكاشفة باننا جماعه واحده او طرف واحد وليس طرفين.

دائرة الإغاثة أو برنامج الإغاثة والخدمات الإجتماعية، وعملها، من حقي أن أقول عنها وأنا موجود فيها منذ ثمانية عشر شهراً، كان يوجد بها تراكمات كثيره ولكن منذ اشهر عملنا من خلال وكاله الغوث على ترميم وإصلاح واعاده بناء وهيكله وكاله الغوث لرفع جوده ما يقدم من خدمه ويقدم بكرامه ورقابة ومساءلة، وهذا كان توجه الدائره، ولذلك قمنا باعادة هيكله هذه الدائره وإرساء قواعد الرقابه، وهذه العمليه مستمره، وأرجو المساعده فيها، وأكثر من مره تحدثتم شخصيا معي او تبعثون كتب وتكلمون عن قضايا ويتم الإجابه عنها بقدر المستطاع، واحيانا كان يتصل فاعل خير ويقول ان الإسم الفلاني لا يعمل ومش في محله، ولكن كنا نتابع مش لأنه فاعل خير لأنه لازم نبحث وندقق في هذه القضايا، ونحن نعمل بكل حساسيه اتجاه كل الشكاوي او النقد ونتقبلها بكل حفاوه، اتجاه الخدمات ومتلقيها على اعلى مستوى وسنواصل التحسين.

القضايا التي طُرحت سنمر عليها سريعا وسنحاول الإجابه عليها وتوضيحها، يوجد أحد الأخوة واسمه ناصر تكلم عن موضوع المسح الميداني الذي كان في البيوت والأسئلة حتى عن حياتهم حتى الشخصيه والعائليه والمصاريف والتكاليف، فهذا الإستبيان هو ليس جزءاً من برنامج الاغاثة، فهو برنامج على مدى ثلاث سنوات، مستقل لتوفير قاعدة بيانات يقوم على تحديث المعلومات عن العائله ومستوى معيشتها ومؤشراتها، وخدماتها الغير متوفرة حتى لدى دائره الاحصاء المركزي، نعم يوجد به اخطاء كثيره ويوجد به معلومات صائبه، ويوجد به اجتهاد ومن يعمل في هذا ليسوا اخصائيين بالخدمات العلميه.

ثانيا وبالنسبة للأخ عبد الكريم من شعفاط تحدث عن وقف بعض الخدمات الاجتماعيه، هذا صحيح وذلك بسبب القرار الصادر في الثمانينات بخصوص القضايا الإجتماعية، لأسباب تتعلق في الوكالة ولا أدري إذا كانت مقنعة أو غير مقنعة، والتي تتعلق بالمواطن الفلسطيني الموجود داخل حدود البلديه الى ما غيره، وهذا القانون كان في الثمانينات ولكن وما نعرفه بعض الخدمات مثل المركز النسوي او مركز تأهيل المعاقين ونشاطات الاطفال فهي مستمره ولم نوقف هذه الخدمه طالما انطبق عليها شروط ومواصفات هذه الخدمه الأساسيه، ومنذ أسبوعين توفر تمويل من مانحين لبناء مؤسسة في المخيم وذلك من خلال تشبيكنا وعلاقتنا مع هذه المؤسسات.

موضوع المساعدات النقديه الذي تحدث فيه الاخ من الجزون حول 42000 عائله مستهدفه من المساعدات النقديه، والذي حصل بها ما يلي: إن الحسابات التي قدمها الأخ غير صحيحه، 42 ألف عائله على مدار 2007، لم توزع أبداً بعدالة بين المناطق، وهذا متروك للاجتهاد بين المناطق مثلا يكون الموظف في نابلس أنشط من الموظف في الخليل فتحصل الخليل على حصه أقل، الإصلاح

الذي قمنا فيه في هذا المجال 42000 حصة مساعده قمنا بتوزيعها في الضفة الغربية حسب النسبه والتناسب لوجود اللاجئين وحدد سقف المساعدات في كل منطقه وتم توزيعها حسب الاصول حتي في المخيمات وخارج المخيمات والقرى، وتمت بنسبه وتناسب، وهذا الرقم الذي ذكره غير صحيح وجزافي، فمثلا منطقه القدس إذا كان نصيبها 10000 قضية في السنة، يجب توزيعها على كل منطقه القدس بما فيها خارج القدس وحسب النسبه والتناسب، المستوى الثاني هو أن المتخصص الإجتماعي مسؤول مسؤوليه كامله وغير ذلك يقع تحت طائلة المحاسبه والمسائله ومطلوب منه من أجل إقرار المساعدة النقدية ثلاث زيارات وليس زياره واحده حيث يذهب الى البيت عشره دقائق فقط وبعد ذلك يقرر ان هذا البيت يستحق او لا يستحق، وكذلك مسؤوليه الأخصائيه الإجتماعيه أن تعود بعد ذلك بثلاثة شهور لتعرف ما هو النقص لدى الأسرة وما هي الإحتياجات سواء من وكالة الغوث او غير وكالة الغوث، وهذا لا يتنافي مع المساعده الغذائيه اطلاقا حيث نسبه 90 الى 95 % من الذين يتلقون المساعدات الماليه ياخذون مساعده غذائيه، وهناك موضوع طُرح في بلاطه والعروب ان هذا الموضوع 3.5 % بعضها للضفه الغربية وهذه نسبه صغيره خاصه بالضفه الغربية لأنها لا تعطي الكثير ولكن هذا استحقاق يجب ان يتم توزيعها، 3.5% من 10500 قضية أي حوالي 400 قضية للضفه الغربية، قضية أخرى ليست بالضروره انكم تعرفوها ولكن سوف اشارككم بها والدائرة منذ 8 شهور تعيد القضايا الاجتماعيه إلى 10400، رغم انكم مطالبين بمساندتنا وانتم تعرفون انه يوجد اشخاص ياخذون استحقاق منذ عشر سنوات والآن لديهم عشر عمارات على دوار المناره، ومن الصعب ان تقف الدائره أمامهم، ولا بأي وسيله لأنه يوجد لديهم نفوذ قوي ولا تستطيع الدائره ان توقفهم او تحاسبهم.

والقضية الاخرى وهي وقف برنامج العسر الشديد حيث ان هذا الكلام غير صحيح وان هذا البرنامج لم يتوقف، وهذا برنامج دائم وبرنامج المساعدات الطارئه تم وقفه هذا كلام غير صحيح، ايضا هذا البرنامج لم يتوقف بأول السنه ولا في نصف السنه فقد تم تجميده مؤقتاً اي 2006 الى 2007، وتم توقيف صرف المساعدات لأنه لم يكن هناك مال وكان هناك طلبات متراكمه حتى من القدس لم يكن هناك صرف وبعد ذلك قمنا بترتيب لمقدمي الطلبات من 6 شهور حتى يتساوى بينهم وهذه كانت فتره محدوده اي بدل 6 اشهر، اي تكون بشهر او اسبوعين او ثلاثة اي خطوه تنظيميه.

مداخله سعيد سلامه، يرجى عدم المقاطعة لأن الجدل بهذه الطريقه لن يكون مجدياً، بالإمكان ترتيب لقاء مع مدير الإغاثة والخدمات الاجتماعيه للبحث في هذه التفاصيل وغيرها.

مدير الإغاثة: ويجب ان يكون هناك اوراق رسميه لكي نقوم بالرد عليها دون الكلام الغير مجدي..

مداخله من اباد الروم مخيم قدوره: تم وقف هذا البرنامج في فتره احداث غزه الاخيره واحداث

مخيم نهر البارد هل هذا السبب؟

مدير الاغاثة هذا غير صحيح ولا توجد له علاقة نهائياً، لنعود إلى قضية التوظيف وهي قضية مقلقه وانا أضم صوتي الى صوت الدكتور مهند بيدس يجب ان يكون هناك قرار وسياسه من وكالة الغوث الدولي، اي لا يوجد فرق بين لاجئ وغير لاجئ من حيث فرصه التوظيف ويجب البحث عن الكفاءه وليس البحث عن الصفه وحكى في اجتماع سابق في العروب انه يوجد مشكله في التوظيف وكان الموضوع غير صحيح وتستند على أنه لا يوجد فرق بين لاجئ وغير لاجئ إلا في القدرات العلميه والمهنيه ليكون الامر مختلف.

مداخله من الاخ أحمد من مخيم العروب بعدم صحه كلام مدير الاغاثة ومثال عليه لكن المدير ينفي ذلك..

مدير الاغاثة: اي شكوى أنا مسؤول عنها باوراق وتواريخ معروفه...

موضوع مخيم قدوره وخدماته نوقش مع مدير المنطقه يوسف حوشية، كانت معادله غير جيده وغير عادله والاقتراح الذي قدم حسب المخيم على انه غير مخيم وحتى غير مسجل مع الامعري اي ربطه بحجم الامعري رفض هذا اجحاف بحق المخيم.

مداخلة ايام الروم يوجد هناك طرق كثيره تعمل على حل المشكله باكثر من مخرج علي اي مسمى من المخيمات سواء الامعري او قلنديا..

مدير الاغاثة موضوع الاعتراف غير موجود، موضوع الاستحقاق مختلف وموجود.

كلمة الختام

الأخ أسامه الشنار / مدير عام الدائرة

- في ختام هذه الورشة ، أجدد ترحيبي بالسيدة باربره شنستون / القائم بأعمال مدير عام عمليات الوكالة في الضفة الغربية ، والسادة المدراء ورؤساء برامج الاونروا الذين شاركوا في هذه الورشة المثمرة ، اشكركم جميعاً على حضوركم ومشاركتم ومساهمتكم الفعالة ، في تقديم عروض شاملة وتفصيلية لبرامج الوكالة وبروح ايجابية وبناءة بينت بالأرقام وبالإحصائيات حجم الجهد الذي تبذله كافة هذه الدوائر وموظفي الوكالة في تقديم الخدمات المختلفة للاجئين الفلسطينيين وبخاصة سكان المخيمات .

- لقد شاركت اللجان الشعبية للخدمات في المخيمات بنقاش هام وأبدت ملاحظات نقدية بناءة على أداء الوكالة والتطبيق العملي لبرامجها في مخيمات وتجمعات اللاجئين الفلسطينيين ، وتقدمت بعدد من المقترحات والتوصيات لتطوير برامج الخدمات التي تقدمها الوكالة ، وتساهم

في معالجة المشكلات الموجودة على أرض الواقع وإيجاد حلول ناجحة وهذا من شأنه إرساء علاقات متينة للتعاون البناء والقائم على التفاهم والاحترام المتبادل ، بين الوكالة وممثلي اللاجئين اللجان الشعبية للخدمات في المخيمات ، ودائرة شؤون اللاجئين .

- وانه لمن الضروري أن تتشكل لجنة من الأطراف الثلاثة (دائرة شؤون اللاجئين واللجان الشعبية للخدمات والوكالة)، للقيام بمتابعة التوصيات وتنفيذها بما يخدم اللاجئين وسكان المخيمات.

- لقد تحدثت معي السيدة باربره شينستون مقترحة أن نتوجه نحن جميعاً المشاركين في ورشة العمل ببناء عاجل الى اللاجئين في المخيمات ، ومناشدتهم بالحفاظ على مؤسسات وكالة الغوث الدولية، وموظفيها من أجانب وفلسطينيين، وتوفير الأمن والحماية لهم حتى يتمكنوا من الاستمرار في ممارسة تقديم الخدمات وممارسة دورهم الإنساني وأنا أؤيدها في ذلك وأدعو إلى صدور بيان مشترك بين دائرة شؤون اللاجئين واللجان الشعبية للخدمات ووكالة الغوث الدولية بهذا الخصوص املاً أن يصدر فوراً وعدم الاكتفاء بصدور بيان فقط ، بل أن يتم متابعة هذا الموضوع مباشرة من اللجان الشعبية للخدمات في المخيمات ، والتدخل لوقف أي عبث في مؤسسات الوكالة والمدارس في المخيمات ، ووقف ومنع أية اعتداءات أمنية جسدية أو لفظية أو معنوية على موظفي الوكالة وإطلاق التهديدات ضدهم من أشخاص خارجين عن القانون يهدفون إلى الابتزاز والتدخل لتحقيق مصالح شخصية وذاتية بقوة السلاح والعنف مما يؤدي إلى منع قيام موظفي الوكالة بدورهم الإنساني وتقديم الخدمات لسكان المخيمات واللاجئين .

- بالتأكيد تبرز في العلاقة بين وكالة الغوث الدولية (الاونروا) وسكان المخيمات اللاجئين وممثليهم اللجان الشعبية أثناء تطبيق الوكالة لبرامجها وخدماتها المختلفة مشكلات ، وهذا شيء طبيعي ، ولكن كيف نحل هذه المشكلات ، الأسلوب الوحيد لحل المشكلات هو من خلال تنظيم اللقاءات المباشرة وعن طريق الحوار البناء والايجابي، واستماع كل طرف للآخر وتفهم وجهة نظره، وعلى قاعدة الاحترام المتبادل ، والتوصل لحلول تلبي احتياجات ومصالح اللاجئين.

- ورشة العمل هذه خطوة إضافية جديدة على طريق تعزيز علاقات الاتصال والحوار والتنسيق والتعاون بيننا جميعاً، ونحن في دائرة شؤون اللاجئين حريصون على استمرار وتكرار ورش العمل واللقاءات والمناقشات سواء على الصعيد العام والجماعي ، أو على صعيد الاتصالات واللقاءات والاجتماعات الثنائية ، وايضاً لبحث موضوعات متخصصة والتوصل إلى نتائج ايجابية ومفيدة تساعد وتخدم اللاجئين .

- اسمحو لي ان احبي السيدة باربره شنستون على ما جاء في كلمتها الختامية ، حول استعدادها هي شخصياً ، ومدراء ورؤساء أقسام البرامج في الوكالة للقيام بزيارات للمخيمات والوقوف على اوضاعها مباشرة ، وحصر المشكلات الموجودة والعمل على حلها بالتنسيق والتعاون مع اللجان الشعبية للخدمات في المخيمات ، ومع دائرة شؤون اللاجئين ، واستعدادها لعقد اجتماعات ثنائية ومتخصصة معها. أشركم وأحييكم جميعاً ، والى لقاءات جديدة بيننا لمساعدة اللاجئين وتلبية احتياجاتهم المتزايدة وتحسين اوضاعهم الإقتصادية والمعيشية الصعبة.

استخلاصات وتوصيات

لقد أكد المشاركون في ورشة العمل على ضرورة الحفاظ على وكالة الغوث الدولية والتمسك باستمرار دورها الذي أنشئت من أجله من قبل الأمم المتحدة، لإغاثة وتشغيل وتقديم المساعدات والخدمات الإنسانية الأساسية للاجئين الفلسطينيين، للتخفيف من معاناتهم وتحسين أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية والمعيشية، إلى أن يتم التوصل إلى حل لقضية اللاجئين الفلسطينيين وفق قرارات الشرعية الدولية، وفي مقدمتها تطبيق القرار الخاص بحق العودة رقم 194، وأكد المشاركون، على مطالبتهم وحثهم الدائم للدول المانحة لوكالة الغوث الدولية على الاستمرار في زيادة دعمها وتمويلها وبما يتناسب مع النمو الطبيعي للاجئين الفلسطينيين وزيادة احتياجاتهم وطلبهم على خدمات الوكالة، ولتفانم الأوضاع الاقتصادية والمعيشية لسكان المناطق الفلسطينية المحتلة خصوصاً اللاجئين، وازديادها سوءاً بسبب استمرار الاحتلال العسكري الإسرائيلي، وسياساته وإجراءاته الأمنية، والاستيطانية وإقامة جدار الفصل العنصري، والحصار الإقتصادي، والإغلاقات الشاملة، والجزئية، ونقاط التفتيش، وهذا يؤدي باستمرار إلى إلحاق أضرار والخسائر الاقتصادية والاجتماعية والمعيشية بالشعب الفلسطيني عموماً وباللاجئين الفلسطينيين بوجه خاص.

كذلك أكد المشاركون على أهمية تعزيز الإتصال والحوار وبناء علاقات تنسيق وتعاون قوية بين دائرة شؤون اللاجئين واللجان الشعبية للخدمات في المخيمات وبين وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، من أجل شرح وتوضيح كل طرف لوجهة نظره تجاه هذه البرامج وتطبيقاتها العملية نحو تقديم برامج خدمات أكثر تطوراً وأوسع وأفضل جودة للاجئين الفلسطينيين، مع الإستعداد لمناقشة قضايا أكثر تخصصاً، والعمل المشترك لبناء علاقة أوثق في المستقبل.

على صعيد الأونروا، فقد أكدت باربرا شينستون - قائم باعمال مدير عام عمليات الأونروا في

الضفة الغربية، والمشاركون من مدراء ورؤساء أقسام برامج الوكالة، النقاط التالية:

- تطلعهم لتطوير علاقة وكالة الغوث الدولية مع دائرة شؤون اللاجئين بمنظمة التحرير الفلسطينية، واللجان الشعبية للخدمات في المخيمات، وأهمية شرح وتوضيح برامج الوكالة بالتفصيل، والحوار والمناقشة لقضايا أكثر تخصصاً، والعمل المشترك، وعلاقة أوثق في

المستقبل، ومناقشة برامجها والإشكاليات مع اللاجئين التي تبرز في التطبيق العملي، مع دائرة شؤون اللاجئين واللجان الشعبية للخدمات في المخيمات، وأكدت على أنها عملت في السابق مع الدائرة ومع اللجان الشعبية سوياً، وستظل تعمل معها حتى حل مشكلة اللاجئين.

- أن الأوضاع لا تزال سيئة في أوساط اللاجئين الفلسطينيين في الأراضي الفلسطينية المحتلة، والوضع الاقتصادي يزداد تردياً وتفاقماً بسبب وجود الاحتلال واعتداءاته المتواصلة، والإحباط الداخلي الفلسطيني بسبب استمرار الأوضاع الراهنة، والحصار والحوجز العسكرية وصعوبة التنقل من منطقة إلى أخرى، مما يجعل الحياة أصعب وتحرم المواطن من ممارسة حياته الطبيعية بما في ذلك اللاجئين الفلسطينيين، هذه الظروف الصعبة تجعل حياة الفلسطينيين صعبة وحياة اللاجئين الفلسطينيين أكثر صعوبة، وهذا يستدعي دوراً أكبر للأونروا في مساعدة اللاجئين الفلسطينيين في الضفة وفي الأراضي الفلسطينية المحتلة عموماً في ظل خدمات الوكالة المحدودة.

- التحدي الرئيس الذي تواجهه الأونروا في المرحلة الحالية وبسبب الأوضاع الصعبة، هو ازدياد أعداد اللاجئين الذي يطلبون المزيد من خدمات الأونروا، وتؤكد الوكالة أنها تبذل ما تستطيع بالميزانيات المتوفرة لديها لتلبية الاحتياجات المتزايدة، وأن الأونروا لم تقلص خدماتها، ولم تتقلص الميزانية، ولكن المشكلة تكمن في ازدياد الطلب على خدمات الأونروا.

- أكدت الأونروا استمرارها في تقديم خدماتها للاجئين، والطلب من الممولين توفير التمويل اللازم بناءً على الاحتياجات، وأبدت حرصها على توفير خدمات تتناسب مع الاحتياجات المطلوبة.

بيّنت الوكالة في كلمة السيدة باربره شينستون/ القائم بأعمال مدير عمليات الوكالة في الضفة الغربية الخدمات والأنشطة التي تنفذها الوكالة في الضفة الغربية من خلال بعدين رئيسيين من ناحية التمويل والهيكلية:

- البرنامج العادي، يوجد في الضفة الغربية حوالي 760 ألف لاجئ مسجل يتلقون خدمات مختلفة، وتوفر الأونروا مساعدات إجتماعية إلى 35 ألف حالة عسر شديد في الضفة الغربية، ويوجد برامج خاصة بالمرأة والأسرة والطفولة والشباب، والتدريب المهني والمشاريع الصغيرة الممولة من خلال قروض صغيرة، بالإضافة إلى برنامج الصحة العادي، توفر الوكالة الخدمات الصحية إلى اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في مناطق نائية من خلال العيادة المتنقلة لخدمة حوالي 68 ألف لاجئ، وبرنامج العلاج الطبيعي لمساعدة المرضى، ومشاريع

البنية التحتية والتي تبلغ موازنتها حوالي 16 مليون دولار، كذلك برنامج التعليم والذي يقتطع الحصة الأكبر من موازنة الأونروا ويوفر التعليم الأساسي إلى 60 ألف طالب وطالبة.

- البرنامج الطارئ أو شبه الطارئ، ففي إطار برنامج الطوارئ يوظف برنامج خلق فرص العمل في إطار برنامج الطوارئ، حوالي 6 آلاف عاطل عن العمل، ويوفر المساعدات الغذائية إلى 94 ألف عائلة، بالإضافة إلى تقديم معونات عينية عاجلة ومساعدات نقدية، وبرامج إعانة أصحاب البيوت المهتمة وإعادة إعمارها.

ملاحظات، وتوصيات رؤساء وممثلي اللجان الشعبية للخدمات في المخيمات وتجمعات اللاجئين

مطالبة الوكالة أن تقدم خدمات للاجئين وسكان المخيمات في إطار الالتزام بسياساتها، والتزام مدراء البرامج ورؤساء الأقسام بهذه السياسة، وعدم الذهاب إلى مواقف بعيدة عن سياسة الوكالة وبخاصة في مجالات الصحة والتعليم والإغاثة، وأن ترقى هذه الخدمات إلى مستوى مثيلتها في الدول العربية المضيفة.

(1) برنامج التشغيل:

- أ- تصويب التعيينات في الأونروا، وتعيين اللاجئين المؤهلين والتوقف عن تعيين غير اللاجئين وبخاصة غير المحتاجين منهم، ورفض الموافقة على التعيينات تحت التهديد والإبتزاز لموظفين غير مؤهلين، والمطالبة بتوظيف لاجئين ممن يحملون مؤهلات علمية مناسبة.
- ب- الإهتمام بتجمعات اللاجئين في المناطق الريفية الفقيرة، وتوفير الخدمات لهم كالمدارس ورياض الاطفال، وشق الشوارع وتعييدها، والقيام بأعمال الترميم والصيانة للمساكن وخاصة للاجئين المتضررين منهم من إجراءات الاحتلال، ورعاية المعاقين.
- ت- أن لا يتم تنفيذ برنامج الطوارئ على حساب البرامج العادية، حيث تراجعت البرامج العادية والتي تتضمن خدمات أساسية للاجئين لصالح برنامج الطوارئ، حيث أن البرنامج العادي أهم من برنامج الطوارئ.
- ث- المطالبة برفع الأجور ضمن برنامج الطوارئ من 350 دولار إلى 500 دولار، وتمديد فترة العمل بالبرنامج الى 6 شهور بدلاً من 3 شهور، أي العمل لدورتين وليس دورة واحدة فقط، وتشغيل أكبر عدد ممكن من العاطلين عن العمل، وأن يكون المعيار المتعلق بحجم الأسرة للتشغيل 3 أفراد وليس 5 أفراد.
- ج- مطالبة الوكالة بالإصلاح الإداري والمالي، ومعالجة الفساد الإداري والمالي، وأن تمارس الوكالة العدالة تجاه جميع موظفيها وأن تطرد الفاسدين منهم، وأن يوثق مدراء المناطق علاقتهم

بالمخيمات ويزوروها بانتظام وبشكل دوري، ويطلعون على مشاكلها ويقدموا المساعدة في إيجاد الحلول.

(2) برنامج التربية والتعليم:

- 1) ضرورة حل مشكلة اكتظاظ الصفوف في مدارس الأونروا، وتعديل النظام المطبق والذي يتم على أساسه تشعب الوحدة الصفية، وبناء مدارس للتخلص من مشكلة نظام الفترتين في المدارس، صباحي ومساءلي، وتعيين مدير للمدرسة في الفترة المسائية بدلاً من تكليف أحد المدرسين بإدارة المدرسة، مما يتطلب توفير عدد كافي من المدراء لإدارة المدارس.
- 2) فتح الصف العاشر في الضفة الغربية من قبل الوكالة أسوة بالأردن ومخيم شعفاط في القدس، حيث تم تحويل الصف العاشر للطلبة اللاجئين إلى مسؤولية الوكالة، حيث أن الإلتزام بالصف العاشر في مدارس الوكالة يساهم في تخفيض تسرب الطلبة من المدارس بسبب الاضطرار إلى الإلتحاق بالعاشر في مدارس الحكومة في بلدات أخرى تتطلب أحياناً عبور الحواجز بما فيهن الطالبات من أسر محافظة مما يتسبب في تسرب الكثير من الطالبات، ويعتبر ذلك خطوة في دعم حقوق المرأة في التحصيل العلمي وعدم نفويت فرصة التعليم عليها في الصف العاشر.
- 3) عدم تأخير الكتب المدرسية، وتوفيرها للطلبة في الوقت المناسب، لتلافي التأثيرات السلبية على مستوى التحصيل العلمي.
- 4) أن تعمل الوكالة على تغطية أو توفير الأدوات المكتبية والقرطاسية للطلبة في مدارس الوكالة، وعدم اعتماد المدارس على حل هذه المشكلة من المجتمع المحلي الذي يعاني من أزمة معيشية متفاقمة.
- 5) عدم تأخير تنفيذ أعمال الأبنية المدرسية وتلافي تنفيذها مع بداية العام الدراسي، مما يؤثر سلباً على انتظام العملية التعليمية، وأن يتم التنفيذ خلال العطلة الصيفية، وضرورة تنفيذ أعمال الصيانة الضرورية للمدارس بالسرعة الممكنة.
- 6) توفير رقابة وتفتيش فاعلين على التعليم والمعلمين، والإشراف على آلية التدريس والتدريب، ورفع كفاءة العاملين، لمعالجة تدني كفاءة بعض المعلمين.
- 10) المطالبة بتوفير عدد من الأذنة في مدارس الوكالة، بما يتناسب مع حجم المدارس في المخيمات، حيث أن عدد الأذنة الحالي في معظم المدارس محدود ولا يتناسب مع حجمها.
- 11) يجب أن يتم تطوير وسائل التعليم من خلال برنامج التعليم وتوفير الإمكانيات والتمويل الكافي وليس فقط من خلال برامج الطوارئ.

(3) برنامج الصحة:

- (1) توفير الرعاية الطبية لسكان المخيمات وتمديد ساعات الدوام الرسمي لعيادات المخيمات، وتوفير عدد كافي من الموظفين والأطباء بما فيهم الاختصاصيين لتغطية النقص الحاصل في هذه العيادات لتلبية احتياجات المراجعين، وتوفير علاج يوم الأحد في عيادات المخيمات، وانتداب بعض عمال صحة البيئة من باقي الأيام للعمل يوم الأحد الذي تتراكم فيه النفايات، وتوفير أطباء متخصصين بطب الأطفال في العيادات لتلافي حالات الخطأ في التشخيص.
- (2) أن تعمل الوكالة على حل مشكلة التقليل في التحويلات الطبية للمرضى بسبب الظروف الاقتصادية التي يعيشها اللاجئين، وخاصة الإجهاض والأمراض النسوية، وان تقوم الوكالة بتغطية فحوص المختبرات والأشعة، فهذه الفحوصات باهظة التكاليف ولا تغطيها الوكالة.
- (3) إيجاد حلول سريعة للتلوث البيئي الناجم عن شبكات الصرف الصحي.
- (4) مطالبة الوكالة بتوفير الأدوية في العيادات مثل الأسبرين والراتدين، ودواء الضغط والسكري، وتوفير مولدات كهرباء لحالات الطوارئ التي تنقطع فيها الكهرباء، وتوفير جهاز أشعة لكل عيادة وجهاز التصوير الطبقي، حيث يوجد مساحات كافية حالياً في أبنية عيادات الوكالة، وأهمية توفير الخدمات لمرضى الأنف والأذن والحنجرة، حيث يلجأ المرضى من اللاجئين إلى المختبرات الخاصة للحصول على هذه الفحوصات المكلفة جداً، كذلك رعاية الحوامل والرضع، حيث تم تخفيض الحصة إلى النصف .
- (5) تزويد عيادات المخيمات التي لا يوجد فيها مختبرات طبية بهذه المختبرات، وقبول مساهمة اللجان الشعبية وسكان المخيم في إنشاء مثل هذه المختبرات، رغم كونها من مسؤولية الوكالة.

(5) برنامج الخدمات الاجتماعية :

- (1) توسيع الفئة المستفيدة من برنامج العسر الشديد، ورفع مستوى الخدمات، وتقليص فترة صرف المساعدات النقدية لتصبح شهرية بدلاً من كل 3 شهور.
- (2) تفعيل القسم الخاص بالشباب، وأهمية استعادة الوكالة لدورها الذي استمر لسنوات طويلة في دعم وتأسيس مراكز الشباب في المخيمات، التي طالما كانت تخدم مجتمع الشباب الفلسطيني في المخيمات والذي يمثل 60% من المجتمع، وإنقاذ مراكز الشباب التي باتت مهددة بالإغلاق بسبب الديون المتراكمة عليها كالماء والكهرباء والمصاريف الإدارية، ودعوة الشباب في مخيمات اللاجئين لممارسة دورهم البناء في مجتمع المخيم، من خلال الأنشطة الثقافية والرياضية والترويحية، وتفاذي تسربهم إلى الشوارع بما يترتب عليها من نتائج سلبية تنعكس على سلوكهم وعلى المؤسسات.

(3) تطوير أنشطة المراكز النسوية وبرامج الطفولة.

(4) أن تراعي الأونروا الدقة في البرنامج الإحصائي، حيث يلاحظ عدم الدقة في المعلومات.

(6) برنامج المشاريع :

(1) المطالبة بأن تسمح الوكالة لسكان المخيمات ببناء أكثر من طابقين في المخيمات في ظل عدم توفر الفرصة للتوسع الأفقي أو شراء أو استئجار أراضي .

(2) مطالبة الوكالة بالمساهمة في مجالات إنارة الشوارع وتعبيد الطرق والترميم، فالمخيمات تقع ضمن حدود البلديات التي لا تقدم للمخيمات هذه الخدمات، وتأمل اللجان الشعبية أن تقوم البلديات بالمساعدة في إيجاد حل لبعض هذه المشكلات بحيث تتحمل الوكالة جزء والبلدية تتحمل جزء آخر.

(3) أهمية إشراك اللجان الشعبية للخدمات في تنفيذ المشاريع في المخيمات لتتمكن من تشغيل أكبر عدد ممكن من العاطلين عن العمل.

(7) برنامج المشاريع الصغيرة :

(1) المطالبة بتيسير أو إعادة جدولة تسديد قروض تمويل المشاريع الصغيرة بسبب الأوضاع الاقتصادية المتردية، وتراجع المشاريع الصغيرة وعدم قدرتها على تغطية تسديد أقساط هذه القروض.

(2) مطالبة الوكالة بتعريف اللاجئين وخاصة سكان المخيمات ببرنامج المشاريع الصغيرة.

(8) تصويب الخلل الحاصل في الموازنة العامة للوكالة حيث تمثل الرواتب والمصاريف الإدارية نسبة كبيرة في مقابل الخدمات المقدمة للاجئين، حيث أن حجم المنفعة المباشرة التي تعود على اللاجئين من الخدمات أقل من نسبة النفقات على غير اللاجئين كرواتب ومصاريف إدارية.

(9) مطالبة الوكالة بإيجاد مؤسسات لها في المخيمات الغير معترف بها وتقديم المساعدات لها، أسوة بالمخيمات الرسمية المعترف بها، وخاصة فيما يتعلق ببرنامج التشغيل، والمساعدة في تمويل صيانة الممرات الضيقة وتعبيدها، لنفاذي الأوبئة في هذه المخيمات بسبب إهمال هذه الممرات.

(10) تشكيل لجنة من الوكالة ودائرة شؤون اللاجئين واللجان الشعبية للخدمات في المخيمات لتطوير المقترحات والتوصيات التي تم طرحها في ورشة العمل.

11) أهمية تكرار اللقاءات وتشكيل لجان متابعة متخصصة، ومعالجة القضايا العالقة.

المشاركون:

- أسامة الثنار: مدير عام دائرة شؤون اللاجئين
- باربرة شينستون: ق.أ. مدير عمليات الأونروا في الضفة الغربية
- امية موسى الخماش: مدير الصحة - وكالة الغوث
- مهند بيدس: مدير التعليم - وكالة الغوث
- جين جقمان: مديرة برنامج المشاريع الصغيرة - وكالة الغوث
- ماريون توبيانكي: مديرة برنامج الطوارئ - وكالة الغوث
- ناصر جار الله: مدير قسم المشاريع إقليم الضفة - وكالة الغوث
- زياد فرج: مدير دائرة الإغاثة والخدمات الإجتماعية
- أمجد أبو لبن: مدير منطقة الخليل - وكالة الغوث
- يوسف حوشيه: مدير منطقة القدس أريحا - وكالة الغوث
- محمود حمو: مدير منطقة نابلس - وكالة الغوث
- رائد محمد خالد عليان: مخيم نور شمس
- جميل حسن شراكة: مخيم دير عمار
- حدنان عجارمة: مخيم عابدة
- أحمد ذوقان: مخيم بلاطة
- عبد الناصر الصيرفي: مخيم عسكر
- ياسر أبو كشك: مخيم الفارعة
- خضر أحمد زياب: مخيم العروب
- أحمد ابو خداية: مخيم العروب
- مأمون اللحام: مخيم الدهيشة
- نمر يوسف ملش: مخيم الدهيشة
- جمال ابو كشك: مخيم عسكر الجديد
- محمد الصالح الصوص: مخيم الفوار
- فيصل سلامة: مخيم طولكرم
- رائد عبد الغفور ابوحاشية: لجنة خدمات بلاطة البلد
- سائد فهمي حسين: محافظة قلقيلية
- اسماعيل محمد السراج: مخيم سلواد
- يوسف عيسى الخالدي: مخيم الجلزون
- ناصر شرايعه: مخيم بير زيت
- عمر صبحي الحايك: مخيم قدورة
- عبد الكريم شالودي: مخيم شعفاط
- جمال لافي: مخيم قلنديا
- اسماعيل ابو خريشة: مخيم عين السلطان
- هشام قنومي: مدير دائرة المنظمات الدولية - وزارة التخطيط
- غازي ابو شاهين: ق.أ. مدير عام شؤون المخيمات في دائرة شؤون اللاجئين
- محمد عليان: مدير شؤون المخيمات في دائرة شؤون اللاجئين
- أحمد حلة: مدير الشؤون الإدارية في دائرة شؤون اللاجئين
- جاد سلمان: شؤون المخيمات في دائرة شؤون اللاجئين
- سعيد سلامة: ق.أ. مدير عام الدراسات والمعلومات في دائرة شؤون اللاجئين