الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان
aman
Transparency Palestine

سلسلة تقارير 115

تقرير حول

بيئة النزاهة والشفافية في عمل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الأونروا (2013-2016)

ديسمبر، 2016

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة
aman أمان
Transparency Palestine

تقرير حول

بيئة النزاهة والشفافية في عمل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الأونروا (2013-2016)

ديسمبر 2016

يتقدم إئتلاف أمان بالشكر الجزيل
للباحث رامي مراد لمساهمته في إعداد التقرير

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة
aman أمان
Transparency Palestine

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان

- رام الله: عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال
ص.ب: رام الله 339 القدس 69647
هاتف: 2989506 - 02 022974949 / فاكس: 02 2974948

- غزة: شارع الحلبي – متفرع من شارع ديغول
بالقرب من وزارة الشؤون المدنية – عمارة الحشام / الطابق الأول
تلفاكس: 08 2884767 / تلفاكس: 08 2884766
بريد الكتروني: info@aman-palestine.org
الموقع الالكتروني: www.aman-palestine.org

الملخص التنفيذي

يعمل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" على تعزيز قيم المساءلة والنزاهة ومتابعة الفحص الدوري من خلال مجموعة من الأبحاث والتقارير المتعلقة ببيئة النزاهة والشفافية، لضمان مزيد من فعالية هذه المتابعات، وفي إطار تطوير دائم لعمل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان"، تحاول الأخيرة متابعة أبرز الملاحظات التي يمكن أن ترصدها تقاريرها الدورية أو المتخصصة، من خلال تتبع الاجراءات والخطوات التي تتخذها المؤسسات ذات العلاقة.

يُناقش هذا التقرير الصادر عن الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" متابعة التحسينات على بيئة النزاهة والشفافية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين «الأونروا» إحدى الوكالات الدولية المتخصصة التابعة للأمم المتحدة والتي تعنى بتقديم خدمات الإغاثة والتشغيل للاجئين الفلسطينيين في فلسطين وفي أقاليم عملها (الأردن، سوريا، لبنان)، حيث يتابع هذا التقرير أبرز المخرجات والاستنتاجات التي خرج بها تقرير مايو 2013، بحيث يقتصر على فحص أبرز الخطوات والاجراءات التي اتخذت لتعالج الفجوات على مستوى بيئة النزاهة والشفافية في قطاع غزة، حيث عملت الأونروا خلال السنوات من 2013 إلى 2016 على تحسين بيئة الشفافية والنزاهة في المؤسسة من خلال اتخاذ العديد من الإجراءات الجدية، غير أن هذه الإجراءات كانت منقوصة واعتلاها بعض القصور.

اعتمدت منهجية التقرير على مراجعة تقرير بيئة النزاهة والشفافية في عمل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين «الأونروا»، الذي أُعد من قبل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" في مايو 2013، بإعتباره التقرير الأساس والمرجع لهاذ التقرير، بالإضافة إلى إجراء المقابلات مع الجهات المعنية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين «الأونروا» وبعض المؤسسات ذات العلاقة بعملها في قطاع غزة، إضافةً إلي مراجعة العديد من الاتفاقيات والأنظمة والتقارير والنشرات الإعلامية الصادرة عن الوكالة مع الاستناد إلى بعض الدراسات العلمية المتخصصة التي تناولت بعض جوانب عمل الأونروا ونظامها الإداري والمالي. وتأتي أهمية هذا التقرير في أن الوكالة تعتبر واحدة من أهم وأكبر المنظمات الدولية العاملة في المنطقة، حيث تمارس عملها في خدمة ملايين اللاجئين الفلسطينيين التي تحصل على تمويل أنشطتها لهم عبر التبرعات والمساهمات من الدول المانحة.

وخلص التقرير أن الأونروا أنشأت في عام 2009 **مكتب الاخلاقيات التابع للأونروا**، والذي يقوم بمساعدة المفوض العام في تعزيز ثقافة الاخلاقيات والنزاهة والمحاسبة والمساءلة، وبالتالي تعزيز الثقة والمصداقية بالأونروا داخليا وخارجيا، ويقدم خدمات مثل: المنشورات الأخلاقية، التوعية والتثقيف بالأخلاقيات، الحماية من الانتقام، برامج كشف النشاطات المالية والخارجية، إضافة إلى دعم السياسات ووضع المعايير، و على الرغم من التدريبات و إصدار الأدلة و معايير السلوك كأحد أهم أنشطة المكتب، إلا أن مكتب الأخلاقيات يعمل من المركز في مبنى الرئاسة في عمان، وبالتالي لا يوجد ممثل له أو مرجع للمتابعات اليومية لتفاصيل العمل وضمان تطبيق الاجراءات والأدلة على أرض الواقع في عمل الأونروا بقطاع غزة الا 4 نقاط اتصال والذين هم موظفون رسميون ولهم مهام رسمية محددة مما يحد من الوقت المتاح لمتابعة المسائل الاخلاقية.

وفيما يتعلق **بنظام الشكاوى** أظهرت النتائج أن هناك غياب سياسة واضحة ومكتوبة تعالج شكاوى المستفيدين اللاجئين على مستوى الأونروا، رغم وجود اليات عمل محلية تقوم بها ادارة اقليم قطاع غزة، ولكنها لا تأتي في سياق مؤسسي وضمن سياسة محددة وواضحة مما يعطي انطباعات لدى المستفيدين بعدم جدية الأونروا في تعاطيها مع حق المستفيدين في تقديم الشكاوى ضمن هذه الآلية، ويقتصر الأمر على متابعة مكتب الرقابة والمتابعة الذي يعمل في مقر الرئاسة في عمان ويتابع كافة الاقاليم. كما لا يوجد أداء واضح ومحدد لدى الأونروا في قطاع غزة يكون كافي لقياس مدى رضى الجمهور والمستفيدين من خدمات الأونروا، وذلك لعدم وجود أية آليات محددة

أو اجراءات مؤسسية تتعلق بقياس درجة رضى المراجعين والمستفيدين من خدمات الأونروا، وتبقى هذه الاجراءات تعتمد على الوحدات والبرامج بحسب الحاجة المؤقته، ما يعني نقص في كفاءة هذا الاجراء الذي يرتبط بشكل مباشر بموضوع المساءلة المجتمعية للأونروا وتفعيلها.

في متابعة موضوع **الرقابة الداخلية على أداء عمل موظفي الأونروا ومقدمي الخدمات**، بينت الدراسة وجود مكتب خاص بالرقابة يتابع مهامه وعمله بشكل مستمر ودائم من مقر الرئاسة في عمان. غير أن هذا المكتب ليست لديه القدرة على متابعة التفاصيل اليومية والاجرائية في الأقاليم وضمنها قطاع غزة، فتبقى الملاحظة قائمة كونه لا يوجد أي جديد في ذلك، كما أكد المسؤولين من الأونروا أن انشاء مكتب للرقابة والمتابعة الداخلية في كل اقليم سيكون مجديا وفعالا أكثر مما هو عليه الواقع اليوم، بحيث تتم المتابعة من خلال مكتب الرقابة الداخلية في الرئاسة، ولكنه يحتاج الى موازنات كبيرة في ظل ما تعانيه الاونروا اليوم من عجز في موازنتها.

أما بخصوص **التعيينات والترقيات في الأونروا بقطاع غزة** فهناك تفاصيل محددة توضح سياسة التوظيف ضمن دليل تفصيلي صادر عن الأونروا في عام 2009. ورغم ذلك يوجد بعض الإجراءات ربما تساهم نسبياً في غياب النزاهة والشفافية في سياسة التوظيف سيما التي تتعلق بالوظائف الدولية، حيث تجري المقابلات الأولية للوظيفة عبر الهاتف بما يقلل من فعالية التقييم والقدرة على تحقيق النزاهة. وعلى المستوى المحلي، تكمن المشكلة في الأعداد الكبيرة التي تتقدم للتوظيف سيما في قطاع التعليم، حيث تتسلم الأونروا آلاف الطلبات للمتقدمين ولا تستطيع الرد على جميع المتقدمين وبالتالي تتواصل وتعلن اسماء المقبولين أو الناجحين، ونظرا لعدم توفير امكانية للتواصل مع جميع المتقدمين ووضعهم في صورة معايير الاختيار وآلية التعيين فانه يترك المجال للإشاعات وبالتالي ربما تسود حالة من الاتهامات للأونروا بعدم الشفافية في الاختيار والتوظيف.

وهنا تجدر الاشارة إلى أن غياب نظام واضح ومحدد وفعال للشكاوى من قبل المراجعين والمستفيدين من خدمات الأونروا في قطاع غزة بالإضافة إلى محدودية وصول المراجعين والجمهور إلى المعلومات يسهم بشكل كبير في خلق أجواء من عدم الثقة بين جمهور اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة وبين الأونروا.

كما انه من المهم الاشارة إلى أنه لا يوجد في الاونروا نظام ترقيات وانما تحقق مبدأ التنافسية على الوظائف العليا وتكون بإعلانات داخلية أو خارجية.

أحدثت **صلاحيات المفوض العام** نقطة جدل كبيرة، ذلك أن موضوع الصلاحيات الواسعة للمفوض العام للأونروا في تعيين الوظائف من درجة 18 فما فوق ربما يعزز من بيئة عدم النزاهة وغياب الشفافية مما يتطلب اجراءات واضحة من قبل الأونروا لتلافي هذه الملاحظات، علما بأن الأونروا لم تقدم جديدا ارتباطا بهذه الملاحظات منذ تقرير 2013.

وفي موضوع **السلطة الممنوحة للمفوض العام للأونروا فيما يتعلق بإدارة الاستثمار لصندوق ادخار الموظفين**، قامت الأونروا بتطوير دليل في عام 2015 يتعلق بتطوير العمل في ادارة صندوق الادخار تضمن الاعلان عن المجموعات الثلاث لإدارة صندوق ادخار الموظفين (لجنة صندوق الادخار، واللجنة الاستشارية للاستثمار وأمانة صندوق الادخار). وبقراءة ما تضمنه الدليل فان ادارة صندوق التوفير تتضمن التزاماً نسبيا بمعايير النزاهة والشفافية والمساءلة، وتبقى الفجوة تتعلق بصلاحيات المفوض العام للأونروا، حيث أنه يتعين عليه تقديم تفاصيل معدل العائد المتحقق في العام السابق بنسبة اصول صندوق الادخار، لكنه لا يتعين عليه الافصاح عن أوجه الاستثمار وتفاصيل الربح والخسارة ونسبها ضمن أوراق ودلائل رسمية وتبقى مساءلته فقط من قبل هيئة الرقابة في الأمم المتحدة.

يرى التقرير الأساس فيما بتعلق بحق **الوصول للمعلومات** أن أبرز الفجوات التي تتعلق بالقصور في الحق للوصول إلى المعلومات تتمثل في عدم نشر الأونروا للنظام الداخلي لها وللهيكلية التنظيمية، والنقص الواضح في نشر الأنظمة واللوائح التي تنظم عملها والخدمات التي تقدمها، كما تعرض الوكالة على صفحتها الإلكترونية بعض المعلومات المتعلقة بعملها وأنشطتها، مع غياب سياسات واجراءات واضحة للوصول إلى المعلومات، مما أدى إلى صعوبة الحصول على المعلومات من قبل الجهات الرسمية العاملة في الوكالة، وفي إطار سعي الأونروا لتعزيز بيئة الشفافية في المنظمة قامت الأخيرة بنشر التقرير المالي لها في العام 2015 و الذي تضمن تفاصيل كثيرة حول البيانات المالية للتدفقات النقدية والمصروفات وأوجه الصرف والدلالات والافصاح عن الذمة المالية للأونروا، كما تعمل الأونروا حاليا على بوابة الموظف لكافة موظفيها لتسهيل الوصول لكافة الوثائق والاعلانات والأدلة والقرارات وتفاصيل الاستثمارات وحالة صندوق الادخار والتعيينات، علماً أن بوابة الموظف انجز فقط في اقليم قطاع غزة ولايزال العمل عليه جارياً في باقي الاقاليم.

بمراجعة السابق يتضح ان الفجوة المتعلقة بالحق في الوصول إلى المعلومات لا تزال تشوبها بعض الملاحظات من تلك التي اقرها التقرير الأساس في 2013، رغم أن الأنروا قامت بفتح مكتب للتواصل مع الجمهور في اقليم قطاع غزة يتكون من خمسة واربعين موظفاً ينظم عملهم سياسة الانروا الخاصة بحق الوصول الى المعلومات والتي اعتبرت كمرجع في صياغة خطط العمل لمكتب التواصل، الذي لايزال بحاجة الى مزيد من التطوير وضمان الفعالية من خلال اقرار سياسة واضحة ومقّرة وممأسسة تقرها الانروا فيما يتعلق بحق الوصول الى المعلومات. أما بخصوص تعريب ما نشر عبر موقع الأونروا فإننا نلاحظ أيضا بعد التدقيق فيما تم نشره على موقع الأونروا من معلومات وتفاصيل بعد عام 2006 ان ما ينشر باللغة الانجليزية يحتوي على تفاصيل أكثر وأدق تحديدا ما يتعلق بالقرارات والتقارير الدورية والتعليمات أكثر منه باللغة العربية، ولكن بشكل اقل حدة عن ذي قبل.

مقدمة

يعمل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" وبالشراكة مع قطاعات مجتمعية ومؤسساتية واسعة على تحسين وتجويد بيئة العمل العام لتُصبح أكثر شفافيةً ونزاهة.

ولتعزيز قيم المساءلة والنزاهة تعمل "أمان" على متابعة الفحص الدوري من خلال مجموعة من الأبحاث والتقارير التي تطل على واقع بيئة النزاهة والشفافية، لضمان مزيد من فعالية هذه المتابعات، وفي إطار تطوير دائم لعمل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان"، تحاول الأخيرة متابعة أبرز الملاحظات التي يمكن ان ترصدها تقاريرها الدورية أو المتخصصة، من خلال تتبع الاجراءات والخطوات التي تتخذها المؤسسات ذات العلاقة.

وفي هذا الإطار فان الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة "أمان" تابع مخرجات التقرير الذي أُعد حول بيئة النزاهة والشفافية في عمل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين «الأونروا» في مايو 2013.

وتجدر الاشارة إلى أن هذا التقرير الذي يتابع أبرز المخرجات والاستنتاجات التي خرج بها تقرير مايو 2013، لا يذهب تجاه تحليل بيئة النزاهة والشفافية على مستوى عمل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين على المستوى العام، وإنما يقتصر على الذهاب نحو فحص أبرز الخطوات والاجراءات التي اتُخذت لتعالج الفجوات على مستوى بيئة النزاهة والشفافية في قطاع غزة.

ويأتي جهد الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" لمتابعة التحسينات على بيئة النزاهة والشفافية في عمل الأونروا في قطاع غزة ضمن الجهود الدولية والاقليمية والمحلية في تبني وتعزيز الحكم الرشيد في عمل المؤسسات العامة والخاصة، حيث أضحى مراعاة معايير قيم النزاهة ومبادىء الشفافية ونظم المساءلة اتجاهاً دولياً متزايداً في السنوات الأخيرة باعتبارها عنصرا جوهريا في بنية المؤسسات العامة وأساساً ضرورياً للرقابة على الفساد. وعادة ما يتم فحص مستوى نجاعة النظام باستخدام مجموعة من المؤشرات التي تستخدم لقياس نظام النزاهة والشفافية في عمل المؤسسات المختلفة والتي على ضوء نتائجها تصاغ المبادرات والاستراتيجيات لمكافحة الفساد بما يكمل التدابير التي دعت إليها اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد[1] .

وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين «الأونروا» إحدى الوكالات الدولية المتخصصة التابعة للأمم المتحدة والتي تعنى بتقديم خدمات الإغاثة والتشغيل للاجئين الفلسطينيين في فلسطين وفي أقاليم عملها (الأردن، سوريا، لبنان) من خلال سلسلة من البرامج والمشاريع المختلفة. وقد منحت الأمم المتحدة ضمن قرار إنشاء الوكالة رقم 302 لعام 1949 المدير العام (المفوض العام) تفويضا بوضع أنظمة مالية وإدارية تنظم عمل الوكالة بما يتلاءم مع مهامها ويحقق الأهداف التي أُنشأت من أجلها[2]. يستهدف هذا التقرير ويقتصر فقط على مراجعة أبرز الملاحظات التي أوردها التقرير الاساس الذي أعد من خلال الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" حول بيئة النزاهة والشفافية في عمل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين 2013، بهدف تعزيز قيم النزاهة ومبادىء الشفافية ونظم المساءلة في عملها في قطاع غزة.

تأتي أهمية التقرير في أن الوكالة تعتبر واحدة من أهم وأكبر المنظمات الدولية العاملة في المنطقة، حيث تمارس عملها في خدمة ملايين اللاجئين الفلسطينيين التي تحصل على تمويل أنشطتها لهم عبر التبرعات والمساهمات من الدول المانحة للوكالة، بحيث يسعى المانحون إلى التأكيد على أن المساهمات التي يقدمونها يجري استخدامها على الوجه الأمثل ووفقاً للأولويات التي حددها القرار المؤسس للوكالة، يضاف إلى ذلك الدور الحيوي الذي تضطلع به الوكاله في حياة الشعب الفلسطيني من دعمٍ ومساندةٍ ماديةٍ وتوفير خدمات، حيث تأتي في المرتبة الثانية بعد الأجهزة الحكومية في هذا المضمار.

1. تقرير أمان: تقرير الفساد ومكافحته. فلسطين. 2011 ص57.
2. قرار 302 للأمم المتحدة عام 1949.

اعتمدت منهجية التقرير على مراجعة تقرير بيئة النزاهة والشفافية في عمل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين «الأونروا»، الذي أعد من قبل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" في مايو 2013، بالإضافة إلى إجراء المقابلات مع الجهات المعنية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين الأونروا وبعض المؤسسات ذات العلاقة بعملها في قطاع غزة، إضافةً إلى مراجعة العديد من الاتفاقيات والأنظمة والتقارير والنشرات الإعلامية الصادرة عن الوكالة مع الاستناد إلى بعض الدراسات العلمية المتخصصة التي تناولت بعض جوانب عمل الأونروا ونظامها الإداري والمالي.

يتضمن التقرير ملخصاً حول وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين الأونروا، ومن ثم الانتقال إلى ثلاثة محاور رئيسية للتقرير والتي جاءت بناءً على مخرجات التقرير الأساس الذي أُعتمد في المتابعة، والذي يعالج أبرز الاجراءات والخطوات التي اتخذتها الأونروا لتحسين وتجويد بيئة النزاهة والشفافية والمساءلة وفقا لمخرجات وتوصيات التقرير الأساس، وذلك تحت عنوان الشفافية وحق الوصول إلى المعلومات، ومن ثم الانتقال إلى معالجة بيئة النزاهة والشفافية في التعينات والترقيات داخل الأونروا في قطاع غزة ومدى الصلاحيات الممنوحة للمفوض العام في هذا المحور، كما يتطرق هذا العنوان إلى مدى صلاحيات المفوض العام للانروا في ادارة صندوق التوفير الخاص بموظفي الأونروا، وأخيرا معالجة عنوان خاص يتعلق بالمساءلة ونظام الشكاوى سواءً من قبل العاملين\ات في الأونروا أو من قبل المستفيدين\ات من خدمات الأونروا في قطاع غزة.

نبذة مختصرة عن وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين:

جاء تأسيس وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين بالشرق الأدنى (الأونروا) وفقا لقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 302 (الفقرة د4 –) في الثامن من ديسمبر كانون أول عام 1949، لتعمل كإحدى وكالات الأمم المتحدة بهدف تقديم الإغاثة للاجئين الفلسطينيين وتوفير برامج للتشغيل في أقاليم عملها الخمسة (الأردن، لبنان، سوريا، الضفة الغربية، قطاع غزة).

وتم إنشاء وكالة الغوث لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) كمنظمة دولية متخصصة على إثر حرب 1948 وما أفرزته تلك الحرب من لجوء مئات الآلاف من الفلسطينيين، وهي بهذا الإطار تتمتع بالوضع القانوني الذي تتمتع به الأمم المتحدة من حيث الأهلية القانونية التي تمنحها الحق في عقد الاتفاقيات الدولية مع الدول والكيانات الأخرى لتحقيق مقاصدها[3]. وقد وُقعت اتفاقية المقر بين الأونروا والسلطة الوطنية الفلسطينية ومنظمة التحرير الفلسطينية عام 1996، وتضمنت الاتفاقية مجموعةً من الإلتزامات التي تعهد الطرف الفلسطيني بالوفاء بها، من أهمها امتيازات التسهيلات المالية التي منحت الوكالة الحق في: حفظ واستخدام وتبديل عملات متداولة، الإعفاء من جميع الضوابط أو الرسوم أو القيود، امتيازات الإعفاء من الضرائب لجميع أموالها وموجوداتها وإيراداتها وممتلكاتها، امتيازات مرافق الاتصال حيث منحت الحق دون أي شكل من القيود أو التدخل أو متطلبات الترخيص أن تركب وتشغل أجهزة اتصالات إذاعية وهاتفية وبرقية مباشرة وتصويرية وسواها من الاتصالات اللاسلكية بما فيها محطات الأقمار الصناعية، كما التزمت السلطة بتوصيل الخدمات البريدية والبرقية وسواها من الاتصالات إلى رئاسة الأونروا ومنها دون تأخير[4].

3. النحال، محمد نعمان. الامتيازات والحصانات الممنوحة لموظفي «الأونروا» في السلطة الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية. المجلد التاسع عشر. ع 2. ص 135–113. يونيو 2011.

4. اتفاقية المقر بين رئاسة وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين والسلطة الفلسطينية ومنظمة التحرير الموقعة بتاريخ 5/7/1996.

كذلك تمتع العاملون بالأونروا وفقا للاتفاقية بمجموعة من الامتيازات يذكر منها: الإعفاء من اي شكل من أشكال الضرائب على الإيرادات التي يحصلون عليها من مصادر خارج منطقة الضفة الغربية وقطاع غزة، بالإضافة إلى حرية حفظ أو تبديل العملات داخل منطقة الضفة الغربية وقطاع غزة.[5]

أما الحصانات التي منحت لموظفي الوكالة فيذكر منها: الحصانة من الإجراءات القانونية بكل ما يصدر عنهم بصفتهم الرسمية من قول أو كتابة أو عمل، وتستمر هذه الحصانة حتى بعد نهاية خدمتهم في الأونروا، والحصانة من التفتيش والاستيلاء على أمتعتهم الرسمية والشخصية.[6] إضافة إلى أنه يقف على رأس الهرم الإداري للوكالة مدير عام (يسمى حاليا المفوض العام) والذي يجري تعيينه من قبل الأمين العام للأمم المتحدة، ويعتبر المفوض العام للوكالة وهو الموظف التنفيذي المسؤول أمام الجمعية العامة للأمم المتحدة عن سير البرنامج. وتعمل الأونروا على تحقيق الأهداف والمقاصد التي أنشئت من أجلها من خلال تنفيذها خمسة برامج رئيسية (التعليم، الصحة، الاغاثة والخدمات الاجتماعية، البنية التحتية وتطوير المخيمات، وبرنامج الطوارئ).[7]

ملخص التقرير الاساس:

وفقاً للتقرير الأساس الذي أعد من قبل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" في مايو 2013 حول بيئة النزاهة والشفافية والمساءلة في عمل الأونروا، والذي يعتمد عليه التقرير الحالي في متابعة الخطوات والاجراءات التي اتخذتها وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، لتحسين جودة بيئة النزاهة والشفافية والمساءلة في قطاع غزة، **كانت أبرز استنتاجاته تتمحور في التالي:**

- وفقا لمراجعة نصوص ومواد اتفاقية المقر الموقعة بين الأونروا والسلطة الوطنية الفلسطينية ومنظمة التحرير حملت عبارات التزامات من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية تجاه الأونروا، في حين لم تنص موادها على أية عبارات تشير إلى ضرورة تعاون وتشاور الأونروا مع الحكومة الفلسطينية في اختيار مشاريعها وتنفيذها كما نصت عليه مواد قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم (302)، وأسوة بالاتفاقية الموقعة بين الأونروا والحكومة الأردنية التي منحت الحكومة الأردنية بعض الصلاحيات والتدخلات في عمل الأونروا. الأمر الذي اعتبره البعض إجحافا بحق السلطة الوطنية الفلسطينية مع الدعوة لضرورة تعديل واجراء مراجعة لهذه الاتفاقية.

- قد دأبت الوكالة خلال السنوات الأخيرة منذ عام 2011 على إجراء سلسلة تقليصات في برامجها والخدمات التي تقدمها نتيجة لما أعلنت عنه من وجود عجز مالي في موازنتها. ويرى البعض أن العجز المالي الذي تعاني منه الأونروا في الفترة الأخيرة مرتبط بعدة أسباب تتعلق بتزايد عدد اللاجئين الفلسطينيين المستفيدين من خدمات وبرامج الأونروا، إضافة إلى عدم قدرة الوكالة على إدارة الوضع المالي بصورة فعالة وقلة الاستثمار في التنمية[8]. يضاف إلى ذلك عدم الكفاءة في استغلال وتوزيع الموارد بالشكل السليم الذي يضمن عدم هدر الأموال[9]. وهذا لا يلغي التأثيرات والعجز الحاصل نتيجة تراجع بعض المانحين عن الوفاء بالتزاماتهم تجاه الوكالة.

5. نفس المصدر.
6. نفس المصدر.
7. نفس المصدر.
8. العمري، عطا محمد. مدى فاعلية المواتزنة كأداة تخطيط ورقابة في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا). رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية. غزة، 2005.
9. مقابلة اجريت مع د. سمير أبو مدللة – عميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر في غزة. رئيس مركز دراسات اللاجئين للتنمية المجتمعية في غزة. 22/09/2012 م.

- بما يتعلق بنظام المشتريات في الأونروا لوحظ أنه وبالرغم من تأكيد الأونروا في نظام ودليل المشتريات على تعاملها مع جميع الموردين بطريقة عادلة وعلى قدم المساواة ووفقا لمبادئ الإنصاف والنزاهة والشفافية من خلال السماح للموردين بخوض العملية التنافسية في التقدم للعطاءات، وتوفير فرص لمتعاقدين محتملين جدد في التقدم للعطاءات، إلا أنه لوحظ ومن خلال مراجعة الإجراءات التي تعتمدها الأونروا في استدراج العروض، بأن هذه الإجراءات لا تنسجم مع هذا التأكيد وخاصة ما يرتبط بتحقيق الشفافية والمساواة والمنافسة الفعالة بين الموردين، وذلك من خلال ترك الخيار أمام القائمين على عملية المشتريات التي تبلغ قيمتها من 500-10.000 دولار، بإرسال طلب عرض أسعار لواحد على الأقل من المزودين المعتمدين، دون ارسال الطلب لأكثر من مورد أو نشره على الموقع الالكتروني أو في الصحف. كما لوحظ تعارض إجراءات الأونروا في العطاءات مع مبدأ الشفافية، من خلال الامتناع عن توجيه دعوة لجميع المتقدمين للعطاءات لحضور جلسة فتح العطاء، والاقتصار على دعوة أصحاب أفضل ثلاثة عروض مقبولة للمشاركة في فتح العطاء.

- تضمنت البنود الواردة في «معايير السلوك» الخاصة بالعاملين في المشتريات نصوص توجب الموظفين العمل من أجل مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة، والإبلاغ عن أية مسائل تتعلق بالفساد إلى المشرفين عليهم[10]. إلا أنها لم تحدد تعليمات واضحة حول آلية الإبلاغ في حالة ارتكاب المشرفين لأي شكل من أشكال الفساد، كما انها لم تضع آلية حماية للمبلغين.

- فيما يتعلق بحق الوصول إلى المعلومات بما يعزز بيئة الشفافية لوحظ قصور في ممارسة فعلية لحق الوصول إلى المعلومات في الصفحة الالكترونية الخاصة بالأونروا، فهناك العديد من المعلومات التي لا تُنشر والتي يمكن اعتبارها حق للاجىء والجمهور في الاطلاع عليها والوصول اليها، لما لها من أهمية في تفعيل دور المشاركة والرقابة على الأداء وتعزيز الشفافية والمساءلة. إضافة لذلك لوحظ وجود تمييز في عرض المعلومات على الموقع الالكتروني من حيث اللغة المستخدمة للصفحة الالكترونية، فمثلا تعرض الصفحة الالكترونية الخاصة باللغة الانجليزية مزيدا من التفصيلات تتضمن معلومات إضافية كجداول لفترات زمنية طويلة توضح قيمة ومصادر التمويل والتبرعات، بينما حجبت مثل هذه المعلومات عن الصفحة باللغة العربية. كما يجري تحديث لبعض المعلومات على الصفحة باللغة الانجليزية بشكل دوري بينما لا يجري ذلك على الصفحة في اللغة العربية وعلى سبيل المثال جدول المشتريات في اللغة الانجليزية يغطي الفترة الزمنية حتى عام 2012، بينما على الصفحة باللغة العربية يغطي حتى العام 2010. كما اتضح من خلال المقابلات التي أجريت مع المؤسسات الشريكة، غياب سياسات وإجراءات واضحة بخصوص حق الحصول على المعلومات حول برامج الوكالة وخدماتها، حيث يتم الوصول إلى المعلومات عبر طلب يقدم من قبل الجهة الراغبة بالحصول على المعلومات، لتمر عبر العديد من القنوات والقيود، وفي بعض الحالات النادرة تستجيب الأونروا لطلب الحصول على المعلومة، وغالبا ما تكون المعلومات المزودة عامة خالية من التفاصيل وليست ضمن المستوى المطلوب، وفي أغلب الأحيان يكون هناك حجب للمعلومات من خلال عدم الرد بالرغم من المطالبات العديدة والمتكررة لهذه المعلومات. كما لوحظ تضمين أنظمة العمل الخاصة بالموظفين بمواد تساهم في حجب المعلومات وخاصة ما تنص عليه المادة (101/4) من نظام العمل الخاص بالموظفين المحليين، التي لا تسمح للموظفين بالمشاركة بأية لقاءات أو مداخلات ذات علاقة بعمل الوكالة إلا بإذن مسبق من المفوض العام.[11] فيما لم تخصص الأونروا على صفحتها الرئيسية خانة خاصة لنشر التقارير الإدارية والمالية، أو الهياكل التنظيمية، أو النظام الداخلي، أو قوائم بالموظفين من حيث وظائفهم وتوزيعهم. إضافة إلي عدم ورود بيانات عن اجتماعات الهيئات

10. United Nations Relief and Works Agency in The Near East (UNRWA). Standards of Conduct. Procurement & Logistics Division. UNRWA Headquarters. Amman.

11. قانون عمل الموظفين المحليين. الأونروا. بدون سنة نشر.

التنفيذية العليا للوكالة أسوة بالوكالات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة، وكالة اليونيسف على سبيل المثال التي تنشر تقارير حول جلساتها وقراراتها بشكل دوري، كما لا يتم إبلاغ الجهات ذات العلاقة في السلطة الوطنية الفلسطينية ومنظمة التحرير بالقرارات التي يتم اتخاذها بخصوص البرامج والخدمات التي تقدمها الوكالة، حيث تطلع هذه المؤسسات الشريكة على هذه القرارات من خلال وسائل الإعلام المختلفة في كثير من الأحوال، كما لا توجد معلومات واضحة متاحة لجمهور المستفيدين من خدمات الأونروا تتعلق بمعايير الاستفادة والجهات المسئولة.

- وفي إطار مراجعة التعليمات والقواعد التي تحكم عمل الموظفين في الأونروا وردت بعض الملاحظات التي تنطوي تحت قيم ومؤشرات النزاهة والشفافية كإجراء مقابلات أولية للوظائف الدولية عبر الهاتف بما يثير تساؤلات حول مدى القدرة على التقييم الموضوعي للمترشح للوظيفة عبر الهاتف، والالتزام بمعايير الشفافية في إجراء التعيين، كما لم تصدر أية أنظمة تعالج تصنيف الوظائف والموظفين، حيث تُرك الفصل الثاني الذي يعالج هذا الموضوع فارغا يحمل عبارة «لم تصدر أي أنظمة ضمن هذا الفصل»، وبما يتعلق بصندوق التوفير الخاص بالموظفين: وضحت المواد الخاصة بالصندوق أسس الاشتراك ونسبة مساهمة الموظف والوكالة، الا انه لم يتم الإشارة إلى وضع نظام لإدارة الصندوق أو تشكيل هيئة/مجلس يشرف على إدارة الصندوق، بل أعطت صلاحيات واسعة للمفوض العام في هذا البند، حيث نص البند 17 من المادة 1.106 بأن «يقوم المفوض العام بإدارة صندوق التوفير ومراقبته حسب تقديره ووفقا للتعليمات والاجراءات التي قد يقررها»، إضافة إلى البند18 من نفس المادة التي نصت «يمكن للمفوض العام ان يقوم ووفقا لما يراه مناسبا باستثمار موجودات صندوق التوفير في الحكومة أو الأوراق المالية عالية الرتبة أو الأسهم ذات الجودة العالية»، ويلاحظ هنا منح المفوض العام صلاحيات واسعة تؤدي إلى عدم الفصل في المهمات من حيث الإدارة والرقابة، وهو ما يخالف مبادئ النزاهة في العمل. ان موجودات الصندوق تتعلق بادخارات موظفي الوكالة التي تتوخى توفير كل متطلبات الاستثمار الآمن وعدم المخاطرة.

- منح المفوض العام سلطة التدخل في العمل النقابي لموظفي الوكالة، وبالتالي المساس بحرية واستقلالية العمل النقابي.

- عدم توفر قاعدة بيانات مركزية محوسبة حول اللاجئين الفلسطينيين في أقاليم عملها الخمسة، أو حتى على مستوى الإقليم الواحد، فلا زالت الأونروا تعتمد أسلوب التسجيل المكتبي اليدوي، الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلى عدم دقة في البيانات وعدم القدرة على مواكبة التغيرات التي يمكن ان تطرأ على أوضاع اللاجئين خاصة وان عدد اللاجئين الفلسطينيين في ازدياد مضطرد. وهذا ما تم الإشارة اليه في مضمون الخطة الاستراتيجية متوسطة الأجل 2015-2010 التي أقرت بعدم توفر بيانات شاملة ودقيقة حول اللاجئين.

- فيما يتعلق ببيئة المساءلة لاحظ التقرير الأساس غياب لوحدات الرقابة الداخلية في هيكليات مناطق عمليات الوكالة والإقتصار على وحدة الرقابة في الرئاسة التي لا تتمكن من متابعة المهمة الرقابية على كافة محاور الأداء المالي والإداري للوكالة في كافة مراحل العمل في أقاليم عملها الخمسة، من الرقابة على المشتريات والتمويل والإنفاق والتوظيف وخدمات الإغاثة والخدمات الإجتماعية. وأيضا وجود ضعف في نظام الشكاوى من حيث وضوح التعليمات الخاصة بتقديم ومتابعة الشكاوى سواء بما يتعلق بالعاملين في الوكالة أو متلقي الخدمة. ولوحظ وجود ضعف في نظام اختيار وتعيين العاملين والترقيات، وأيضا عدم نشر أية معلومات تشير إلى امكانية تقدم الجمهور بشكوى إلى الأونروا بخصوص خلل في الإجراءات أو حول تقصير ما في أداء العاملين بالأونروا.

وفي إطار متابعة مجموع الملاحظات الواردة أعلاه، الملخصة من ملاحظات التقرير الأساس الذي أعده الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" حول بيئة النزاهة والشفافية في عمل الأونروا عام 2013، يركز التقرير على ما يمكن ان تكون الأونروا قد اقرته أو عدلت عليه في اجراءاتها أو أدلتها لتعالج هذه الملاحظات بناء على مجمل التوصيات، وسيركز التقرير على حدود عمل الأونروا في قطاع غزة.

حمل التقرير الأساس العديد من الملاحظات التي بنيت على قاعدة نقص المعلومات الواردة في حينه من قبل المعنيين وأصحاب المسؤولية في الأونروا، لأسباب تعلق وقتها بعدم التفاعل الايجابي من قبل ادارة الأونروا، مما جعل الباحث يذهب لتحليل ما اتيح بوقتها من مصادر معلومات افرزت هذه الملاحظات.[12]

أولا: مكتب الاخلاقيات الأونروا

في عام 2009 تم انشاء مكتب الأخلاقيات، بحيث يقوم المكتب بمساعدة المفوض العام في تعزيز ثقافة الاخلاقيات والنزاهة والمحاسبة والمساءلة، بالتالي تعزيز الثقة والمصداقية بالأونروا داخليا وخارجيا، ويقدم مكتب الاخلاقيات خمسة انواع من الخدمات:

- مشورات أخلاقية سرية.
- التوعية والتثقيف بالأخلاقيات.
- الحماية من الانتقام.
- برامج كشف النشاطات المالية والخارجية.
- دعم السياسات ووضع المعايير.

وعمل مكتب الاخلاقيات الذي يتبع مباشرة الرئاسة العامة ومقرها في عمان، الأردن على العديد من أنشطة بناء القدرات والتوعية لموظفي الأونروا في قطاع غزة حول أخلاقيات بيئة النزاهة والشفافية والمساءلة، ومنها تنظيم تدريب في يناير 2014 شمل جميع الموظفين الأجانب وغير الأجانب حول تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة، وعلى دليل اخلاقيات العمل ومعايير السلوك التي تطبق على موظفي الأونروا، ونفذ التدريب من خلال تقنية الانترنت (أون لاين).[13]

لكن من المهم الاشارة إلى أن مكتب الأخلاقيات يعمل من المركز في مبنى الرئاسة في عمان، وبالتالي لا يوجد ممثل له أو مرجع للمتابعات اليومية لتفاصيل العمل وضمان تطبيق الاجراءات والأدلة على أرض الواقع في عمل الأونروا بقطاع غزة.

ثانياً: نظام الشكاوى

تضمنت البنود الواردة في «معايير السلوك» الخاصة بالعاملين في المشتريات نصوص توجب الموظفين العمل من أجل مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة، والإبلاغ عن أية مسائل تتعلق بالفساد إلى المشرفين عليهم[14]. إلا أنها لم تحدد تعليمات واضحة حول آلية الإبلاغ في حالة ارتكاب المشرفين لأي شكل من أشكال

12. مقابلة أجريت مع الأستاذ جمال قاسم. مدير الاخلاقيات. مكتب اخلاقيات الأونروا. الرئاسة العامة للانروا. الاردن. عبر السكايب. 6\11\2016.

13. مرجع سابق.

14. United Nations Relief and Works Agency in The Near East (UNRWA). Standards of Conduct. Procurement & Logistics Division. UNRWA Headquarters. Amman.

الفساد، كما أنها لم تضع آلية حماية للمبلغين، وهذا يرتبط بشكل كبير بآلية واضحة ومحكمة للشكاوى داخلياً، أو التبليغ عن فساد، وأيضا لوحظ وجود ضعف في نظام الشكاوى من حيث وضوح التعليمات الخاصة بتقديم ومتابعة الشكاوى سواء بما يتعلق بالعاملين في الوكالة أو متلقي الخدمة. وأيضا عدم نشر أية معلومات تشير إلى امكانية تقدم الجمهور بشكوى إلى الأونروا بخصوص خلل في الإجراءات أو حول تقصير ما في أداء العاملين بالأونروا.

ويرى اصحاب المسؤولية في الأونروا أنه لا يوجد مشكلة فيما يتعلق بشكاوى الموظفين، والدليل الذي ينظم هذه العملية والذي صدر في 2012 يعالج آلية التقدم بالشكوى للموظف وأيضا سبل واليات بحثها ومن ثم الرد على مقدم الشكوى.

ويعزز مكتب الاخلاقيات الحماية لمقدمي الشكاوى أو المبلغين عن حالة فساد شرط تحقيق النية السليمة والقصد الإيجابي من وراء التبليغ أو الشكوى[15].

وبخصوص شكاوى اللاجئين، وهم المستفيدون من خدمات الأونروا، لا يوجد سياسة محددة ملزمة ومركزية للأقاليم، وبالتالي يوجد توجيهات بتفعيل الاستجابة للشكاوى من قبل المراجعين والمستفيدين والتعاطي الإيجابي معها، ولكن تخضع آلية تنفيذ هذه التوجيهات لكل اقليم على حده، ففي مخيمات قطاع غزة وبحسب ما يتم توثيقه في تقارير أخلاقيات العمل من قطاع غزة يوجد صناديق شكاوى في المخيمات، ويتم وضع الشكاوى فيها ويقوم مختصون من الأونروا بجمعها بشكل دوري ومن ثم دراستها وتحويلها للبرامج والاقسام التي تتابع كل قضية من القضايا.

وبهذا فان غياب السياسة الواضحة والمكتوبة التي تعالج شكاوى المستفيدين اللاجئين على مستوى الأونروا يعطي انطباعات لدى المستفيدين بعدم جدية الأونروا في تعاطيها مع حق المستفيدين في تقديم الشكوى، ويقتصر الأمر على متابعة مكتب الرقابة والمتابعة الذي يعمل في مقر الرئاسة في عمان ويتابع كافة الأقاليم.

كما أنه لا يوجد سياسة واضحة ومؤسسية لدى الأونروا في قطاع غزة لقياس مدى رضى الجمهور والمستفيدين من خدمات الأونروا، نستدل عليه من عدم وجود آليات محددة أو اجراءات أو تعليمات مؤسسية واضحة تتعلق بموضوع قياس رضى المراجعين والمستفيدين من خدمات الأونروا، بما يعني بقاء فجوة في هذا الاجراء والذي يرتبط بشكل مباشر بموضوع المساءلة المجتمعية للأونروا وتفعيلها، وهنا لابد من الإشارة إلى ضرورة أن تعمل المؤسسات المعنية بموضوع المساءلة علي تنظيم جلسات استماع مستمرة و حوار سياسات يضم اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة وممثليهم وأصحاب المسؤولية في الأونروا عن تقديم الخدمات المختلفة والمتنوعة للاجئين الفلسطينيين.

وفيما يتعلق بموضوع الرقابة الداخلية على أداء عمل موظفي الأونروا ومقدمي الخدمات، فانه يوجد مكتب خاص بالرقابة يتابع مهامه وعمله بشكل مستمر ودائم من مقر الرئاسة في عمان.

وفي اطار توصيات التقرير الأساس المتعلق بموضوع الرقابة الداخلية وعدم قدرة مكتب الرئاسة على متابعة التفاصيل اليومية والاجرائية في الأقاليم وضمنها في قطاع غزة، فتبقى الملاحظة قائمة، كونه لا يوجد أي جديد في ذلك، ولكن يرى المسؤولين ان انشاء مكتب للرقابة والمتابعة الداخلية في كل اقليم سيكون مجديا وفعالا أكثر مما هو عليه الواقع اليوم، بحيث تتم المتابعة خلال مكتب الرقابة الداخلية في الرئاسة، غير أن ذلك يحتاج إلى موارد وامكانيات كبيرة، سيما وأن الأونروا اليوم تعاني من نقص كبير في التمويل وعجز في موازنتها.[16]

15. مقابلة أجريت مع الأستاذ جمال قاسم. مدير الاخلاقيات. مكتب اخلاقيات الأونروا. الرئاسة العامة للانروا. الاردن. عبر السكايب. 2016\11\6.

16 . مقابلة أجريت مع الأستاذ جمال قاسم. مدير الاخلاقيات. مكتب اخلاقيات الأونروا. الرئاسة العامة للانروا. الاردن. عبر السكايب. 2016\11\6.

ثالثاً: التعيينات والترقيات في الأونروا بقطاع غزة وصلاحيات المفوض العام

تنشر الأونروا على موقعها الإلكتروني رابط خاص بالوظائف الشاغرة الذي يحتوي على نموذج لتعبئة طلب للوظيفة الشاغرة المحلية والدولية. وكذلك تنشر مبادىء التشغيل للوظائف الدولية والمحلية والشروط الواجب توافرها بمقدمي الطلب. وعلى ذات الرابط تنشر اجراءات التعيين التي تمر عبر عدة خطوات تبدأ بنشر اعلان الشواغر، تدقيق الطلبات ووضع قائمة مصغرة، اجراء مقابلة (هاتفيا أو شخصيا أو الخضوع للإمتحان)، اصدار توصية لجنة المقابلة، مراجعة وتأكيد الاختيار للتعيين. ومن ضمن الاجراءات التي تتبعها الأونروا في التعيين للوظائف الدولية اجراء مقابلة للمرشحين الواردة اسماؤهم في القائمة المصغرة بشكل أولي عبر الهاتف ومن يقع عليه الاختيار يتقدم لامتحان كتابي أو تقديم نماذج عن أعماله، اما الوظائف المحلية فيطلب من المرشحين لشغل الوظائف في المستوى الأعلى التقدم لامتحان كتابي ومن ثم للمقابلة الشخصية. كما تقوم الأونروا بنشر بعض قواعد وقوانين العمل التي يخضع لها الموظفين الدوليين والمحليين[17]. وحسب مبادىء التشغيل المنشورة على الصفحة فان الأونروا تعطي الأولوية في التعيين للوظائف المحلية لأصحاب الطلبات من اللاجئين الفلسطينيين. وفي إطار مراجعة التعليمات والقواعد التي تحكم عمل الموظفين في الأونروا وردت بعض الملاحظات التي تنطوي تحت قيم ومؤشرات النزاهة والشفافية، ومن هذه الملاحظات:

- اجراء مقابلات أولية للوظائف الدولية عبر الهاتف تثير تساؤلات حول مدى القدرة على التقييم الموضوعي للمترشح للوظيفة عبر الهاتف، والالتزام بمعايير الشفافية في إجراء التعيين، الأمر الذي يستدعي البحث عن بدائل أخرى غير استخدام الهاتف.
- تصنيف الوظائف والموظفين: لم تصدر أية أنظمة تعالج تصنيف الوظائف والموظفين، حيث تُرك الفصل الثاني الذي يعالج هذا الموضوع فارغا يحمل عبارة «لم تصدر أي أنظمة ضمن هذا الفصل».
- اخضاع صلاحيات التعيينات للفئة 18 فما فوق للمفوض العام للانروا، وهذا يتعارض مع معايير النزاهة والشفافية واتاحة الفرص للمنافسة العامة والمتساوية ولا يمكن ضبط الانحياز الشخصي.

ومن المهم الاشارة إلى أن سياسة التوظيف لا يوجد بها مشكلة كونه يوجد تفاصيل محددة توضح سياسة التوظيف ضمن دليل تفصيلي صادر عن الأونروا في عام 2009.

والمشكلة تكمن في الأعداد الكبيرة التي تتقدم للتوظيف سيما في مجال التربية والتعليم، حيث تتسلم الأونروا آلاف الطلبات للمتقدمين ولا تستطيع الرد على جميع المتقدمين وبالتالي تتواصل وتعلن أسماء المقبولين أو الناجحين، ونظرا لعدم توفير امكانية للتواصل مع جميع المتقدمين ووضعهم في صورة معايير الاختيار وآلية التعيين فانه يترك المجال للاشاعات وبالتالي ربما تسود حالة من الاتهامات للاونروا بعدم الشفافية في الاختيار والتوظيف.[18]

وهنا تجدر الاشارة إلى أن غياب نظام واضح ومحدد وفعال للشكاوى من قبل المراجعين والمستفيدين من خدمات الأونروا في قطاع غزة بالإضافة إلى محدودية وصول المراجعين والجمهور إلى المعلومات يسهم بشكل كبير في خلق أجواء من عدم الثقة بين جمهور اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة وبين الأونروا.

كما ان موضوع منح الصلاحيات الواسعة للمفوض العام للأونروا في تعيين الوظائف من درجة 18 فما فوق ربما يعزز من بيئة عدم النزاهة وغياب الشفافية مما يتطلب اجراءات واضحة من قبل الأونروا لتلافي هذه الملاحظات، علما ان الأونروا لم تقدم جديدا ارتباطا بهذه الملاحظات منذ تقرير 2013.

17. الصفحة الالكترونية للأونروا. التوظيف. http: //www. unrwa. org/atemplate. php?id=190

18. مقابلة أجريت مع الأستاذ جمال قاسم. مدير الاخلاقيات. مكتب اخلاقيات الأونروا. الرئاسة العامة للانروا. الاردن. عبر السكايب. 6\11\2016.

رابعاً: نظام الترقيات

لا يوجد في الأونروا نظام الترقيات الطبيعية والتلقائية، وانما تتاح فرص الشواغر للمنافسة عبر إعلانات سواءً داخلية أو خارجية أو كلاهما، وبالتالي فان موضوع الترقيات يخضع للتنافسية المطلقة.[19]

خامساً: السلطة الممنوحة للمفوض العام للأنروا فيما يتعلق بإدارة الاستثمار لصندوق ادخار الموظفين

ضمن توجه الأونروا لمعالجة بعض الملاحظات التي تضمنها التقرير الأساس الذي أعده الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" في 2013، تم تطوير دليل في عام 2015 يتعلق بتطوير العمل في ادارة صندوق الادخار تضمن التطوير ما يلي:

المفوض العام أنشأ المجموعات الثلاث التالية لإدارة الصندوق: لجنة صندوق الادخار، واللجنة الاستشارية للاستثمار وأمانة صندوق الادخار.

أعضاء لجنة صندوق الادخار هم:

- المفوض العام
- نائب المفوض العام
- مدير الدائرة المالية
- مدير دائرة الشؤون القانونية
- رئيس قسم الحسابات
- رئيس قسم الخزينة.
- مدير دائرة الموارد البشرية
- رئيس امانة صندوق الادخار كسكرتير للجنة
- سبعة أعضاء يمثلون المشاركون، واحد من كل اقليم واحد من كل رئاسة (غزة وعمان)، التي اختارها اتحاد الموظفين المعنيين.
- مراقب واحد يعينه الأمين العام للأمم المتحدة ممثلا له.
- مديردائرة خدمات الرقابة الداخلية بصفة مراقب.
- رئيس ISUC، تم اختيارها من قبل الاتحاد الموظفين المعنيين بصفة مراقب.

ثم يليها أعضاء اللجنة الاستشارية لصندوق الادخار:

تتكون من ستة خبراء في مجال الاستثمار من خارج الوكالة يتم تعيينهم من قبل المفوض العام مدة العضوية سنتين قابلة للتجديد من قبل المفوض العام الأعضاءالخارجيين لتجنب ظهور تضارب محتمل في المصالح إلى أقصى حد ممكن. في حالة حدوث أي تعارض واضح أو فعلي محتمل في المصالح، يتعين على العضو المعني بتضارب المصالح ان يكشف عن التفاصيل في الكتابة إلى المفوض العام ويعفي نفسه/ نفسها عن مناقشة والتعليق على جميع

19. مصدر سابق.

المسائل ذات الصلة. ومع ذلك، يجوز للمفوض العام أن يقرر إنهاء العضو الخارجي على أساس وجود تضارب واضح أو فعلي محتمل في المصالح. وايضا يشارك المفوض العام بصفته عضو في اللجنة الاستشارية وكذلك مدير الدائرة المالية ورئيس امانة صندوق الادخار كسكرتير للجنة , يرأس اللجنة واحد من الخبراء الستة المذكورين اعلاه. ويشارك في اجتماعات هذه اللجنة واحد من ممثلي الموظفين بصفة مراقب. تجتمع اللجنة مرتين في السنة وتوصياتها استشارية يتم مناقشتها في لجنة صندوق الادخار على ان ترفع التوصيات للمفوض العام للموافقة او الرفض.

امانة صندوق الادخار:

تقوم امانة صندوق الادخار بتوفير الرقابة على اداء الصندوق بالاضافة الى رفع الاقتراحات الى اللجان المذكورة اعلاه وايضا تنفيذ التوصيات الواردة من اللجان اعلاه بعد موافقة المفوض العام.

المشاركة، المساهمة، والفوائد والقروض:

تدار اموال الموظفين في الصندوق جانب المطلوبات» المساهمة، والفوائد والقروض من قبل إدارة ا الموارد البشرية، بالتعاون مع الدائرة المالية، نيابة عن الصندوق.

اما بالنسبة للموجودات فيتم استثمارها في الاسواق المالية العالمية وفقا للاستراتيجيات الاستثمارية التي يتم اقرارها من قبل اللجان المذكورة اعلاه.

يجب على المفوض العام كل عام أن يعلن وينشر معدل العائد المتحقق في العام السابق بنسبة أصول صندوق الادخار، والتي يجب أن تنعكس على مدخرات الموظفين سنويا في حسابات المشاركين وذلك ايجابا او سلبا.

تم تأسيس برنامج «قروض من الصندوق» بقرار من قبل المفوض العام وفقا للقوانين الموظفين المحليين. في إطار هذا المخطط فان كل مشارك في الصندوق يلبي المعايير والشروط المعلنة قد يقترض لأغراض إنسانية محددة، وتشغيل هذا البرنامج يبقى دائما في إطار ولاية الصندوق، وبالتالي حماية النزاهة، قد يطلب من مدير الموارد البشرية في الرئاسة العامة عمان للمساعدة في إجراءات المتابعة المتعلقة بالقروض من صندوق الادخار.

وبقراءة ما تضمنه الدليل اعلاه فان ادارة صندوق التوفير تتضمن التزاماً نسبيا بمعايير النزاهة والشفافية والمساءلة، وتبقى الفجوة تتعلق بصلاحيات المفوض العام للأونروا، حيث أنه يتعين عليه تقديم تفاصيل معدل العائد المتحقق في العام السابق بنسبة اصول صندوق الادخار، لكنه لا يتعين عليه الافصاح عن أوجه الاستثمار وتفاصيل الربح والخسارة ونسبها ضمن أوراق ودلائل رسمية وتبقى مسائلته فقط من قبل هيئة الرقابة في الأمم المتحدة. مع الاشارة هنا الى ان امانة صندوق التوفير تقوم باصدار القوائم المالية السنوية والمدققة من قبل مجلس التدقيق في الامم المتحدة وهذه القوائم المالية يتم عرضها على الانترانت مع الاخذ بعين الاعتبار بان نسبة صلاحية دخول الموظفين الى الانترانت تبقى محدودة نسبياً.

سادساً: حق الوصول للمعلومات:

يرى التقرير الأساس أن أبرز الفجوات التي تتعلق بالقصور في الحق للوصول إلى المعلومات تأتي على النحو التالي:

- عدم نشر الأونروا للنظام الداخلي لها وللهيكلية التنظيمية، بالإضافة إلى النقص الواضح في نشر الأنظمة واللوائح التي تنظم عملها والخدمات التي تقدمها.

- تعرض الوكالة على صفحتها الإلكترونية بعض المعلومات المتعلقة بعملها وأنشطتها، إلا أنه يلاحظ عدم كفاية المعلومات المعروضة، خاصة المالية والإدارية والقرارات الصادرة عن الوكالة، والتمييز بعرض المعلومات بين الصفحتين الانجليزية والعربية.

- غياب سياسات وإجراءات واضحة للوصول إلى المعلومات مما أدى إلى صعوبة في الحصول على المعلومات من قبل الجهات الرسمية العاملة في الوكالة.

- اعتماد الوكالة على تقرير المفوض العام للوكالة كوسيلة لنشر بعض المعلومات الإدارية والمالية والهيكلية الإدارية للمؤسسة، وقد لوحظ تطور ايجابي في مضمون تقرير المفوض العام بين الأعوام 2008، 2009، و2010، من حيث عرض المزيد من البيانات المالية والموازنة، مع ملاحظة أن هذا التقرير لا يزال يخلو الكثير من التفصيلات التي تؤهله لأن يكون تقريرا إداريا وماليا للوكالة يعتد به.

- على الرغم من نشر الأونروا لدليل تعليمات الاستحقاق والتسجيل على موقعها الإلكتروني لتوضيح معايير الاستحقاق لخدمات الأونروا، إلا أنه يلاحظ وجود غموض في مضمون التعليمات والحاجة إلى مزيد من التوضيح والتحديث للمعايير المتبعة للتسجيل والحصول على الخدمات.

ولمتابعة ما قامت الأونروا بمتابعته والعمل عليه من هذه الملاحظات تبين التالي:

- التقرير المالي للاونروا في 2015 يتضمن تفاصيل كثيرة حول البيانات المالية للتدفقات النقدية والمصروفات وأوجه الصرف والدلالات. الخ ويؤشر إلى تطور كبير في مستوى الشفافية المتعلقة بالتقارير المالية والافصاح عن الذمة المالية للانروا.

- تعمل الأونروا حاليا على بوابة الموظف لكافة موظفيها بحيث عند اكتمال المشروع يستطيع كل موظف أن يصل إلى كافة الوثائق والاعلانات والأدلة والقرارات وتفاصيل الاستثمارات وحالة صندوق الادخار والتعيينات...الخ، علماً أن بوابة الموظف أنجز فقط في اقليم قطاع غزة ولا يزال العمل عليه في باقي اقاليم عمل الانروا.

- الأونروا منذ سنوات كثيرة تنشر كافة المعلومات على الموقع باللغة الانجليزية، وحديثا منذ العام 2006 بدأت بالنشر باللغة العربية، لذلك فان ما هو منشور باللغة الانجليزية أكثر بكثير، وموضوع تعريب ما تم نشره بحاجة إلى وقت طويل وجهد كبير ولكن جاري العمل عليه.[20]

- لا يوجد حتى اللحظة سياسة واضحة ومكتوبة تنظم حق الوصول للمعلومات سواء من قبل الموظفين أو المستفيدين من الأونروا.

بمراجعة السابق يتضح أن الفجوة المتعلقة بالحق في الوصول إلى المعلومات لا تزال بحاجة الى تحسين، مع ضرورة الاشارة الى تاسيس مكتب للاتصال والتواصل مع المستفيدين من قبل الانروا في اقليم عملها في قطاع غزة

20. مقابلة أجريت مع الأستاذ جمال قاسم. مدير الاخلاقيات. مكتب اخلاقيات الأونروا. الرئاسة العامة للانروا. الاردن. عبر السكايب. 6\11\2016.

يعمل ضمنه خمسة واربعون موظفاً ويعتمد المكتب في عمله على استراتيجية الانروا بما يتعلق بحق الوصول الى المعلومات كمرجعاً في صياغة تدخلاته، وهنا يجب التاكيد على تطوير هذه الاليات لتصبح ضمن سياسة واضحة ومقرة وممأسسة يتم اعتمادها من قبل الانروا وتعمم وتطبق في كافة اقاليم عملها بما يتضمن ايضا تضمين هذه السياسة في مدونات السلوك للموظفين وان يتم الاعلان عن السياسة واليات ضمان حق المستفيدين في الوصول الى المعلومات من خلال وسائل الاعلان المختلفة التي تستخدمها الانروا في التواصل مع جمهورها مثل فضائية الانروا او مواقع التواصل الاجتماعي او من خلال موقعها على الانترنت باللغة العربية والانجليزية. وفيما يتعلق بموضوع تعريب ما نشر عبر موقع الأونروا، فإننا نلاحظ أيضا بعد التدقيق فيما تم نشره على موقع الأونروا من معلومات وتفاصيل بعد عام 2006، نجد ان ما ينشر باللغة الانجليزية يحتوي على تفاصيل أكثر وأدق تحديدا ما يتعلق بالقرارات والتقارير الدورية والتعليمات أكثر منه باللغة العربية، ولكن بشكل اقل حدة عن ذي قبل.

النتائج

1. عملت الأونروا خلال السنوات من 2013 الى 2016 على تحسين بيئة الشفافية والنزاهة في المؤسسة من خلال اتخاذ العديد من الإجراءات الجدية، غير أن هذه الإجراءات كانت منقوصة واعتلاها بعض القصور.

2. تخضع الترقيات في الأونروا الي التنافسية التامة.

3. غياب السياسة الواضحة لنشر المعلومات وتسهيل الوصول لها من قبل المستفيدين من خدمات الأونروا يعزز حالة غياب الثقة من قبل الجمهور ويتيح المجال للشائعات وتحديدا مع تزامن ذلك مع سياسة التقليصات التي تتبعها الأونروا منذ فترة.

4. على الرغم من نشر الأونروا لدليل تعليمات الاستحقاق والتسجيل لتوضيح معايير الاستحقاق لخدمات الأونروا، إلا أنه يلاحظ وجود غموض في مضمون التعليمات والحاجة إلى مزيد من التوضيح والتحديث للمعايير المتبعة للتسجيل والحصول على الخدمات.

5. يقوم المفوض العام للأونروا بتقديم تفاصيل معدل العائد المتحقق ادارة الادخار سنويا، لكنه لا يتعين عليه الإفصاح عن أوجه الاستثمار وتفاصيل الربح والخسارة ونسبها ضمن أوراق ودلائل رسمية وتبقى مسائلته فقط من قبل هيئة الرقابة في الأمم المتحدة. مع العلم بان المفوض العام يقوم باعتماد نتيجة العائد على الاستثمار بعد تقديم كشف مفصل له عن الية احتساب العائد على الاستثمار.

6. تعمل الأونروا على إنشاء خدمة بوابة الموظف الالكترونية، والتي تشمل كافة موظفيها بحيث يستطيع كل موظف – عند اكتمال المشروع – أن يصل إلى كافة الوثائق والاعلانات والأدلة والقرارات وتفاصيل الاستثمارات وحالة صندوق الادخار والتعيينات، علماً أن بوابة الموظف انجز فقط في قطاع غزة ولا يزال العمل عليه جارياً في باقي اقاليم عمل الانروا.

7. غياب لوحدات الرقابة الداخلية في هيكليات مناطق عمليات الوكالة والاقتصار على وحدة الرقابة في الرئاسة (عمان) التي لا تتمكن من متابعة المهمة الرقابية على كافة محاور الأداء المالي والإداري للوكالة في كافة مراحل العمل في أقاليم عملها الخمسة.

8. لا يوجد توجه كافي وسياسة واضحة ومؤسسية لدى الأونروا في قطاع غزة لقياس مدى رضى الجمهور والمستفيدين من خدمات الأونروا، وبالتالي عدم وجود آليات محددة أو اجراءات أو تعليمات مؤسسية تتعلق بموضوع قياس رضى المراجعين والمستفيدين من خدمات الأونروا يبقي فجوة في هذا المحور.

9. تجري الأونروا مقابلات أولية للوظائف الدولية عبر الهاتف بما يثير تساؤلات حول مدى القدرة على التقييم الموضوعي للمترشح للوظيفة عبر الهاتف، والالتزام بمعايير الشفافية في إجراء التعيين.

التوصيات

1. ان تقوم الوكالة بإقرار سياسة واضحة وملزمة ومحددة تتيح للجمهور وجهات الإختصاص والباحثين الوصول إلى المعلومات والوثائق واجراء المقابلات مع العاملين في الوكالة انسجاما مع مبدئي الشفافية والمساءلة، واحترام حرية الوصول إلى المعلومة.

2. العمل على تعزيز حق الوصول إلى المعلومات وتعزيز الشفافية من خلال اقرار سياسة متضمنة لتفاصيل واليات عمل واجراءات تتعلق بضمان حق الوصول الى المعلومات تكون ممأسسة ومعلن عنها.

3. ضرورة التاكد من نشر التفاصيل التي تتعلق بادارة صندوق الادخار بشكل شفاف ضمن تطوير دليل وسياسة ادارة الصندوق لتتضمن ادارة ومشاركة فعالة من قبل لجنة ادارة صندوق الادخار وتفعيل دور ممثلي الاتحادات في الاقاليم على ان يكونوا مؤهلين لمناقشة قضايا الاستثمار، مع ضرورة الاعلان عن أوجه الاستثمار وتفعيل مشاركة ممثلي الاتحادات في أوجه الاستثمار والعائد ونسب الربح والخسارة وهامش المخاطرة في الاستثمارات.

4. الإسراع في إكمال مشروع بوابة الموظف في باقي اقاليم عمل الانروا بما يتيح الإمكانية لجميع العاملين في الأونروا من حق الاطلاع على كافة الإعلانات والاصدارات والقرارات التي تصدر بشكل دوري أو استثنائي.

5. تفعيل دور لجنة الرقابة والمتابعة الداخلية التي تعمل من مقر الرئاسة في عمان ليكون لها لجنة فرعية في كل اقليم تتابع عن كثب مدى الالتزام في الممارسة لمعايير النزاهة والشفافية وتحقق المساءلة الفعلية.

6. تطوير سياسة واضحة ومكتوبة ومركزية تطبق في كافة اقاليم عمل الأونروا بما فيها اقليم قطاع غزة تضمن حق المستفيدين والمراجعين من خدمات الأونروا في الشكوى وتتضمن هذه السياسة الية معالجة الشكوى والتحقق منها وضرورة الرد المكتوب ضمن مدة زمنية محددة، وتتضمن أيضا خطوات وجهات تقديم الشكوى من قبل المستفيدين والمراجعين.

7. ضرورة أن تعمل المؤسسات المعنية بموضوع المساءلة على تنظيم جلسات استماع مستمرة وحوار سياسات يضم اللاجئين الفلسطينيين في قطاع غزة وممثليهم واصحاب المسئولية في الأونروا عن تقديم الخدمات المختلفة والمتنوعة للاجئين الفلسطينيين.

8. تطوير الية واضحة ودورية لتقييم أداء الأونروا من قبل المستفيدين والمراجعين من خلال استطلاع رأي دوري ينفذ من قبل جهة مستقلة تصدر تقريرها وتقدمه لجهات الاختصاص في الأونروا متضمنا توصيات لتطوير أداء وفعالية الأونروا وأيضا يتم نشر هذا التقرير الدوري للعامة من خلال الموقع الالكتروني باللغتين العربية والانجليزية.

9. ضرورة أن تعمل مؤسسة "أمان" بشكل مكثف مع مكتب الأخلاقيات لتطوير بيئة النزاهة والشفافية وتحقيق المساءلة عبر تطوير معرفي ومهاراتي واتجاهاتي للعاملين في الأونروا في اقليم قطاع غزة بمفاهيم النزاهة والشفافية والمساءلة.

10. ايجاد بديل يراعي النزاهة والشفافية في المقابلات للوظائف الدولية كبديل للمقابلات الأولية عبر الهاتف، بالإضافة إلى تعديل نظام وسياسة التوظيف التي تعطي صلاحيات واسعة للمفوض العام في التوظيف تحديدا للدرجة 18 فما فوق.

كتب ودوريات:

- ابو عمرة، رنا. الأونروا وأزمة الحل الأخير. السياسة الدولية. العدد 181. مجلد 45. يوليو 2010.
- الأونروا. قانون عمل الموظفين المحليين. دون سنة نشر.
- تاكنبرغ، لكس. وضع اللاجئين الفلسطينيين في القانون الدولي. ترجمة بكر عباس. مؤسسة الدراسات الفلسطينية. بيروت. 2003.
- الزرابي، محمود احمد. تقييم اجراءات اختيار وتعيين العاملين الإداريين في وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.2006.
- عبدر به، صلاح صالح. وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، الأونروا: بين مأساة التاريخ... وملهاة الحلول. مطبعة البطريركية اللاتينية. القدس.2005.
- عبير مصلح. النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد. ص22. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- "أمان". 2007.
- العمري، عطا محمد. مدى فاعلية الموازنة كأداة تخطيط ورقابة في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا). رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية. غزة، 2005.
- عياش، يوسف حسن. مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية في إحكام الرقابة على أداء أنشطة وكالة الغوث الدولية في غزة في ضوء معايير المراجعة الدولية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية. غزة، 2005.
- محسين، وجدي. مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز. رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة. ص: 162. 2004.
- النحال، محمد نعمان. الامتيازات والحصانات الممنوحة لموظفي «الأونروا» في السلطة الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية. المجلد التاسع عشر. ع 2. ص 135-113. يونيو 2011.\
- الخطة الخمسية التطويرية الاستراتيجية 2012-2008. وزارة التربية والتعليم. رام الله. 2008.
- الدليل الإرشادي لمصطلحات ومفاهيم الحكم الصالح. الإئتلاف من أجل النزاهة والشفافية.2010. رام الله.
- مجموعة بيانات صادرة عن المكتب التنفيذي للاجئين (اللجان الشعبية). رام الله.

المقابلات:

- مقابلة أجريت مع آلاء نوفل. منسقة مؤسسات الأمم المتحدة. دائرة التنسيق والمساعدات. وزارة التخطيط. بتاريخ 17/9/2012. رام الله.
- مقابلة اجريت مع الدكتور سعيد سلامة. مدير عام الدراسات والمعلومات. دائرة شؤون اللاجئين. رام الله. بتاريخ 2/9/2012م.
- مقابلة اجريت مع الدكتور عاصم خليل عميد كلية الحقوق والإدارة العامة/ جامعة بيرزيت بتاريخ 1/10/2012.
- مقابلة اجريت مع السادة أحمد زعرب – مدير عام التعليم العام في غزة، إيمان عبيد – رئيسة قسم متابعة أعمال تعليم الوكالة، زهير سالم – مدير عام التعليم العالي في قطاع غزة.
- مقابلة اجريت مع السيد خالد البرغوثي مدير دائرة مكافحة الفقر بوزارة الشؤون الاجتماعية في رام الله (مقابلة عبر الهاتف). بتاريخ 23/9/2012.
- مقابلة اجريت مع السيد زياد سرفندي. أمين سر المكتب التنفيذي للجان الشعبية في مخيمات غزة. بتاريخ 8/9/2012م. غزة.
- مقابلة أجريت مع السيد سعادة حمودة. مدير عام التخطيط. وزارة التربية والتعليم رام الله. بتاريخ 17/9/2012م.
- مقابلة اجريت مع السيد طه احمد البس. مدير عام المكتب التنفيذي للاجئين (لجان المخيمات) رام الله. بتاريخ 4/9/2012م.
- مقابلة اجريت مع السيد وائل الخور مدير دائرة الحماية الاجتماعية بوزارة الشؤون الاجتماعية في غزة بتاريخ 23/9/2012.
- مقابلة اجريت مع حليمة سعيد. نائب مدير عام العلاقات الدولية. الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني. بتاريخ 23/9/2012. رام الله.
- مقابلة اجريت مع د. سمير أبو مدللة – عميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر في غزة. رئيس مركز دراسات اللاجئين للتنمية المجتمعية في غزة. 22/09/2012 م.
- مقابلة اجريت مع د. محمد الكاشف. مدير عام التعاون الدولي بوزارة الصحة/ غزة. 13/9/2012
- مقابلة اجريت مع د. زكريا الأغا رئيس دائرة شؤون اللاجئين بتاريخ 23/9/2012.
- مقابلة اجريت مع د. عمر عوض الله. قطاع العلاقات متعددة الاطراف الامم المتحدة ومنظماتها الخمسة. وزارة الخارجية الفلسطينية بتاريخ 16/9/2012. رام الله
- مقابلة اجريت مع النائب محمد اللحام عضو المجلس التشريعي الفلسطيني ونائب رئيس دائرة شؤون اللاجئين سابقا (عبر الهاتف) بتاريخ 11/10/2012.
- مقابلة أجريت مع الأستاذ جمال قاسم. مدير الاخلاقيات. مكتب اخلاقيات الأونروا. الرئاسة العامة للانروا. الاردن. عبر السكايب. 6\11\2016.
- مقابلة أجريت مع الأستاذ جمال قاسم. مدير الاخلاقيات. مكتب اخلاقيات الأونروا. الرئاسة العامة للانروا. الاردن. عبر السكايب. 13\11\2016.

الانترنت:

- الصفحة الاكترونية للأونروا . المشتريات.http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=625
- الصفحة الالكترونية للأونروا . الاسئلة الاكثر شيوعا . http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=56.
- الصفحة الالكترونية للأونروا . التوظيف.http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=190
- الصفحة الإلكترونية للأونروا . برامج الأونروا . http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=66.
- رسالة المراقب المالي العام للأونروا إلى المفوض العام للأونروا عام 2009، http://arabic.cnn.com/2009/ middle_east/9/2/papers.wed/index.html.
- قانون عمل الموظفين المحليين. الأونروا . بدون سنة نشر._http://www.unrwa.org/userfiles/area_staff rules_arabic.pdf
- النداء الطارىء . 2012 . وكالة اغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى/http://www.unrwa.org userfiles/201201121028.pdf
- وكالة الغوث. الخطة الاستراتيجية متوسطة الأجل. 2010-2015.-http://www.unrwa.org/user files/20100226219.pdf

تقارير:

- تقرير المفوض العام للأونروا «الميزانية البرنامجية» لفترة السنتين 2010/2011 .
- تقرير المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى. 1 كانون الثاني/يناير – 31 كانون الأول/ديسمبر 2009 .
- تقرير المفوض العام لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى.1 كانون الثاني/يناير – 31 كانون الأول/ ديسمبر 2008 .
- تقرير "أمان": تقرير الفساد ومكافحته. فلسطين. 2011 .

اتفاقيات وقرارات دولية:

- اتفاقية المقر بين رئاسة وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين والسلطة الفلسطينية ومنظمة التحرير الموقعة بتاريخ 5/7/1996 .
- اتفاقية امتيازات الوكالات المتخصصة وحصاناتها لعام 1947. الجمعية العامة للأمم المتحدة.
- اتفاقية بين حكومة المملكة الأردنية الهاشمية ووكالة هيئة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين. 14 آذار1951. في اللاجئون الفلسطينيون: قرارات واتفاقيات ومعاهدات. دائرة شؤون اللاجئين. 2010 .
- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد . نيويورك 2004 . الامم المتحدة.
- قرار الجمعية العامة رقم 302 (الدورة 4) 8 كانون الأول 1949.
- ميثاق الامم المتحدة. مادة 100.

أدلة وانظمة وقرارات داخلية:

- الأونروا، تعميم داخلي، إجراءات الادعاءات والشكأوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة سلوك والتعاون مع مدققي الحسابات أو لجان التحقيق، الرئاسة العامة، غزة، 2007.
- دليل الأخلاقيات ومعايير السلوك التي تنطبق على موظفي الأونروا، الأونروا، 2013.
- تفويض مكتب أخلاقيات الأونروا، بروشور، فريق مكتب الأخلاقيات.
- القيم الأساسية والمبادئ التوجيهية، بروشور، الأونروا.
- سياسة الأونروا لمكافحة أعمال الاحتيال والفساد، الأونروا، 2015.
- دليل النظام الأساسي للاتحاد الموظفين للأمم المتحدة، الأونروا، 1990.

المراجع والمصادر باللغة الانجليزية:

1. Charter of the advisory committee of internal oversight, UNRWA, internal directive, 2008.
2. Common Guidelines for Procurement by Organizations in the UN System.www.unrwa.org/etemplate.php? =274.
3. Ethics brief guide brochure, UNRWA.
4. Financial report and audited financial statements for the year 2015, UNRWA, 2016.
5. Guidelines on Area Staff Declaration of Interest program, UNRWA, internal letter, 2016.
6. International staff personal directive on financial disclosure and declaration interest statements, UNRWA, internal letter, 2007.
7. International Staff Regulations. HQ-GAZA. UNRWA, 2002.
8. New Organization Directive UNRWA Ethics Office, UNRWA, internal directive, 2011.
9. Organization Directive No.10 Procurement. Headquarters. Jerusalem, UNRWA, 2008
10. Organization provident fund, UNRWA, internal directive, 2015.
11. Procurement Manual, UNRWA, 2009.
12. Refugee Registration Information System, UNRWA, Unknown date.
13. Standards of Conduct. Procurement & Logistics Division. UNRWA Headquarters. Amman.
14. UNRWA AREA STAFF REGULATIONS .Cod. /A/59/Rev, UNRWA .25, January 1988
15. UNRWA procurement manual, UNRWA. 2015.

(C) جميع حقوق الطبع محفوظة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (امان)

منشورات الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة (أمان)

رام الله: عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال

ص.ب: رام الله 339 القدس 69647

هاتف: 2989506 - 02 2974949

فاكس: 02 2974948

غزة: شارع الحلبي – متفرع من شارع ديغول

بالقرب من وزارة الشؤون المدنية – عمارة الحشام / الطابق الأول

تلفاكس: 08 2884767

تلفاكس: 08 2884766

بريد الكتروني info@aman-palestine.org

الموقع الالكتروني www.aman-palestine.org

برنامج امان بتمويل مشكور من حكومات هولندا والنرويج ولوكسمبورغ