

Distr.: General
3 September 2014
Arabic
Original: English and French

الجمعية العامة



اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي

الدورة الخامسة والستون

جنيف، ٢٩ أيلول/سبتمبر - ٣ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤

البند ٥(ب) من جدول الأعمال المؤقت

النظر في التقارير المقدمة عن أعمال اللجنة الدائمة

الميزانيات البرنامجية والإدارة والمراقبة المالية والرقابة الإدارية

البيانات المالية لعام ٢٠١٣ كما ترد في تقرير مجلس مراجعي
الحسابات المقدم إلى الجمعية العامة عن البيانات المالية
المراجعة لصناديق التبرعات التي يديرها مفوض الأمم المتحدة
السامي لشؤون اللاجئين للفترة المنتهية في كانون الأول/
ديسمبر ٢٠١٣

إضافة

القضايا الرئيسية والتدابير المتخذة استجابة لتقرير مجلس مراجعي
الحسابات لعام ٢٠١٣

تقرير مقدم من المفوض السامي



الرجاء إعادة الاستعمال

(A) GE.14-15771 081014 081014



* 1 4 1 5 7 7 1 *

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٣	٥-١	مقدمة..... أولاً -
٤	١٩-٦	الاستنتاجات الرئيسية المتصلة بالبيانات المالية لعام ٢٠١٣..... ثانياً -
٤	٧-٦	ألف - المسائل المالية.....
٥	٨	باء - ترتيبات المراجعة الداخلية للحسابات.....
٥	١٣-٩	جيم - الوضع في الجمهورية العربية السورية.....
٦	١٥-١٤	دال - تقديم الخدمات الصحية.....
٧	١٨-١٦	هاء - شركاء التنفيذ.....
٨	١٩	واو - تدابير مكافحة الغش.....
٨	٣٨-٢٠	أهم التوصيات..... ثالثاً -
٨	٢١-٢٠	ألف - التوصية (الواردة في الفقرة ٩).....
٩	٢٣-٢٢	باء - التوصية (الواردة في الفقرة ١٨).....
٩	٢٥-٢٤	جيم - التوصية (الواردة في الفقرة ٣٠).....
٩	٢٧-٢٦	دال - التوصية (الواردة في الفقرة ٣٦).....
١٠	٢٩-٢٨	هاء - التوصية (الواردة في الفقرة ٤٠).....
١٠	٣١-٣٠	واو - التوصية (الواردة في الفقرة ٥٦).....
١١	٣٣-٣٢	زاي - التوصية (الواردة في الفقرة ٧٦).....
١١	٣٥-٣٤	حاء - التوصية (الواردة في الفقرة ٩٣).....
١٢	٣٨-٣٦	طاء - التوصية (الواردة في الفقرة ١٠٥).....
١٣	٥٦-٣٩	توصيات أخرى..... رابعاً -
١٣	٤٠-٣٩	ألف - التوصية (الواردة في الفقرة ٤٥).....
١٣	٤٢-٤١	باء - التوصية (الواردة في الفقرة ٥٠).....
١٣	٤٤-٤٣	جيم - التوصية (الواردة في الفقرة ٦١).....
١٤	٤٦-٤٥	دال - التوصية (الواردة في الفقرة ٨٠).....
١٥	٤٨-٤٧	هاء - التوصية (الواردة في الفقرة ٨٣).....
١٥	٥٠-٤٩	واو - التوصية (الواردة في الفقرة ٨٦).....
١٥	٥٢-٥١	زاي - التوصية (الواردة في الفقرة ٩١).....
١٦	٥٤-٥٣	حاء - التوصية (الواردة في الفقرة ٩٨).....
١٦	٥٦-٥٥	طاء - التوصية (الواردة في الفقرة ١٠١).....
١٧	٥٧	خاتمة..... خامساً -

أولاً - مقدمة

١- يقدم هذا التقرير نبذة عامة عن النتائج الرئيسية التي خلص إليها مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة عند مراجعته البيانات المالية لصناديق التبرعات التي يديرها مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣^(١)، وكذلك التدابير التي اتخذها أو اقترحتها المفوضية استجابة لأهم التوصيات وغيرها.

٢- وأعدت المفوضية بياناًها المالية للفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وبعد أن نظر مجلس مراجعي الحسابات في البيانات المالية خلص إلى أن هذه البيانات قد عُرِضت بأمانةٍ وضع المفوضية المالي وأدائها المالي وتدققها النقدية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، من جميع الجوانب المادية ووفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وزار المجلس، في إطار نظره في البيانات المالية لعام ٢٠١٣، المكاتب الميدانية للمفوضية في كل من إثيوبيا وتركيا وجنوب السودان. ودرس رد المفوضية في الأردن على الوضع في الجمهورية العربية السورية.

٣- وكان هدف المراجعة، في المقام الأول، إعطاء المجلس فكرة عن بيانات المفوضية المالية، وشملت استعراضاً للأنظمة المالية والرقابة الداخلية، إضافة إلى فحص السجلات المحاسبية. وركز المجلس، في إطار استعراض كفاءة تدبير وإدارة المفوضية عملياتها في عام ٢٠١٣، على ما يلي: '١' الجوانب الأساسية للوضع في الجمهورية العربية السورية، خاصة عملية إعانة اللاجئين في الأردن؛ '٢' البرنامج القطاعي المتعلق بتقديم الخدمات الصحية؛ '٣' إدارة شركاء التنفيذ.

٤- وعن مراجعة البيانات المالية لعام ٢٠١٣، بلغ المجلس عن الاستنتاجات الرئيسية والتوصيات الجديدة البالغ عددها ١٨ توصية في المجالات التالية: '١' المسائل المالية؛ '٢' ترتيبات مراجعة الحسابات الداخلية؛ '٣' الوضع في الجمهورية العربية السورية؛ '٤' تقديم الخدمات الصحية؛ '٥' شركاء التنفيذ؛ '٦' تدابير مكافحة الغش. وتتضمن هذه الوثيقة الاستنتاجات الأساسية والتوصيات الرئيسية التي قدمها المجلس عن هذه المجالات الستة، وتصف الطريقة التي تخطط بها المفوضية التصدي لهذه المخاطر التي وقفت عليها.

٥- وأشار المجلس إلى أن المفوضية نفذت بالكامل ٤٣ توصية من توصياته المقدمة في عام ٢٠١٢ وفي الأعوام السابقة، وأنها بصدد معالجة حوالي ٢٢ توصية لم تنفذ بعد. وأقر بأن العديد من توصياته السابقة تتطلب اتخاذ إجراءات بنوية أو بعيدة المدى، ومن ثم فإن

(١) الوثيقة A/69/5/Add.6، صناديق التبرعات التي يديرها مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين، والتقرير المالي والبيانات المالية المراجعة عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣، وتقرير مجلس مراجعي الحسابات على النحو المشار إليه في الوثيقة A/AC.96/1135.

إحراز تقدم في الأداء في بعض المجالات سيستغرق وقتاً غير يسير. ومن الأمثلة على ذلك تطبيق نهج على نطاق المنظمة بكاملها بشأن إدارة المخاطر، ووضع إطار معزز للتنفيذ مع الشركاء، وتحسين إدارة المشتريات. ويمكن الاطلاع على أحدث المعلومات عما آل إليه التنفيذ وإجراءات متابعة توصيات الأعوام الماضية التي لم تنفذ بعد على موقع المفوضية www.unhcr.org/excom، بالنقر على العنوان "Standing Committee documentation" (وثائق اللجنة الدائمة).

ثانياً - الاستنتاجات الرئيسية المتصلة بالبيانات المالية لعام ٢٠١٣

ألف - المسائل المالية

٦- أشار المجلس إلى أن المفوضية استخدمت معلومات مالية تستند إلى المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام من أجل إدخال تحسينات ملحوظة سواء على حيازاتها من المخزون العام أو على إدارة الشؤون المالية للمكاتب القطرية. ومع ذلك، يرى المجلس إمكان إدخال المزيد من التحسينات، وأوصى بتحديد المستويات المستهدفة من المخزونات وغيرها من الأصول. واستجابة لذلك، أكدت المفوضية أن تدابير اتخذت لتحديد الحد الأدنى من المخزون اللازم لتلبية احتياجات ٦٠٠ ٠٠٠ شخص ممن تهم بهم المفوضية. وحُددت أيضاً المستويات المستهدفة من كل المخزونات التي تديرها المكاتب القطرية وتُراجع بانتظام، مرتين في السنة على الأقل. ولتدقيق مدى كفاية المستويات المستهدفة، تضع المفوضية حالياً طريقة لتخطيط الإمدادات تُحدد بموجبها المخزونات والكميات التي يتعين شراؤها، وذلك بناء على الاحتياجات المتوقعة، الأمر الذي يفرضي إلى تحديد مستويات المخزون المثلى.

٧- وأعاد المجلس النظر في منهجية حساب التكاليف وإدراجها في واحدة من فئات التكاليف التي تستعملها المفوضية (أي البرنامج، ودعم البرنامج، والإدارة والتدبير)، علماً بأن المنهجية مضى عليها أربع سنوات، واعترف بأن هذه المنهجية وفرت أساساً متماسكاً لتعقب التكاليف. لكنه ذكر إمكانية تدقيق المنهجية أكثر، مثلاً ما يتعلق بتصنيف تكاليف الموظفين ضمن كل فئة. وأشار، في هذا الصدد، إلى أنه سيعيد النظر في المنهجية كلياً قصد تخصيص دقة تصنيف التكاليف والإبلاغ عنها.

القضايا/المخاطر الرئيسية المحددة: إدارة المخزون بفاعلية وكفاءة، بحيث تحدّد مستوياته المثلى؛ والدقة والشفافية في برنامج التخصيص والإبلاغ، ودعم البرنامج وتكاليف الإدارة والتدبير التي تتكبدها المفوضية.

باء- ترتيبات المراجعة الداخلية للحسابات

٨- استعرض المجلس التقدم الذي تحقق في بدء العمل بالترتيبات المنقحة للمراجعة الداخلية للحسابات، وخلص إلى أن المناقشات بين مكتب خدمات الرقابة الداخلية والمفوضية تتواصل منذ أكثر من عامين. وأكد أهمية تدعيم وظيفة المراجعة الداخلية للحسابات، فهي عنصر حاسم في نظام الرقابة الداخلية للمنظمة، وحث المفوضية ومكتب خدمات الرقابة الداخلية على الاتفاق عاجلاً على ترتيبات المراجعة الداخلية للحسابات في المستقبل.

جيم- الوضع في الجمهورية العربية السورية

٩- ركز المجلس دراسته على استجابة المفوضية لحالة الطوارئ في الأردن التي استضافت ما يقرب من ٢٥ في المائة من اللاجئين النازحين من الجمهورية العربية السورية. وخلص إلى أن استجابة المفوضية لمتطلبات حالة الطوارئ في الأردن كانت جيدة عموماً، وشدد على أن المفوضية نجحت في تعبئة الموارد اللازمة لتلبية الاحتياجات المادية للأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية وأنها حققت تقدماً جيداً على مستوى الانتقال من تدابير حالة الطوارئ نحو إرساء عملية أكثر استدامة لإغاثة اللاجئين.

١٠- واستعرض المجلس نظام التعرف على السمات البيولوجية الذي أخذت به الأردن لتسجيل اللاجئين. وأقر بأن النظام عزز كثيراً مراقبة التسجيلات المتعددة وأتاح معلومات أدقّ تمكن من تعقب تحركات اللاجئين المعقدة داخل البلد. وأوصى المفوضية بأن تقيّم هذا النظام كي تستفيد من المعلومات المجمّعة حتى الآن وتطبقها على نظام عالمي موحد لتحديد السمات البيولوجية للاجئين وتسجيلهم. وتعهّدت المفوضية بأن تأخذ في الحسبان الدروس المستفادة من تنفيذ إجراءات التسجيل في عملية الأردن - عند الاقتضاء - عند وضعها إجراءات تسجيل السمات البيولوجية على الصعيد العالمي.

١١- واستعرض المجلس أيضاً برنامج المفوضية للمساعدة النقدية في الأردن فأشار إلى أنه يقدم مساعدة سريعة متدنية التكلفة مقارنة بالمواد الأساسية، إضافة إلى أنه يعزز استقلالية المستفيدين ويوسع نطاق اختياراتهم. ولاحظ أن المفوضية جمعت كثيراً من البيانات عن البرنامج، لكنه أوصى بتقييمه مستقلاً عن غيره. ولتنفيذ هذه التوصية، ستعد المفوضية دراسة بحلول نهاية عام ٢٠١٤ عن آثار المساعدة النقدية في تقليص اعتماد اللاجئين السوريين في بلدان المنطقة الأربعة على آليات المواجهة السلبية للأوضاع. وأسندت المفوضية أيضاً مهمة إجراء تقييم مستقل للتصدي الشامل لوضع اللاجئين السوريين في الأردن ولبنان، وهو تقييم من المتوقع الفراغ منه بحلول نهاية عام ٢٠١٤ أيضاً. وستوظف المفوضية نتائج هذه الدراسات والتقييمات في تصوّر تقييم شامل، عند الضرورة، في عام ٢٠١٥. ويراد من

التقييم الشامل تناول مجالات ربما أغفلت في الدراسات السابقة، على أن يُتجنب التكرار ويُتبع نهج عالي المردود.

١٢- وسلّم المجلس بأن الحلول المثلى في حالات الطوارئ قد تكون صعبة فأشار إلى أن الحصول على التمويل من الجهات المانحة في وقت متأخر من العام قد يؤدي إلى برجة الأنشطة على المدى القصير في المجالات التي يسهل فيها إنفاق الأموال بسرعة بدلاً من استخدامها على النحو الأمثل. ويدرك أن ذلك قد يكون مَرَدّه جزئياً إلى عدم وجود اتفاقات التمويل المتعدد السنوات وغلبة الاتفاقات السنوية مع شركاء التنفيذ. وأوصى المفوضية بأن تنظر في إمكانية زيادة استخدام الاتفاقات المبرمة مع الشركاء التي تتجاوز مدتها ١٢ شهراً المعتادة. وأوضحت المفوضية أنه يمكن زيادة هذه المرونة إذا تعهد المانحون تعهداً جازماً يمكن الركون إليه بتمويل متعدد السنوات يسمح بالتخطيط لاتفاقات تتجاوز مدتها ١٢ شهراً وتنفيذها وإبرامها. وتصطدم المفوضية حالياً بالعقبات التالية أمام تمديد اتفاقات الشراكة بحيث تتعدى ١٢ شهراً: '١' يتعهد المانحون بالتبرع لمدة عام عادة؛ '٢' ميزانية المفوضية تعتمد سنوياً؛ '٣' تحتاج المفوضية إلى الحفاظ على المرونة للتصدي للطوارئ القائمة والقادمة. ورغم ما سلف، ستمعن المفوضية النظر في إمكانية تنفيذ هذه التوصية من عدمه.

١٣- وأشار المجلس إلى أن إجراءات التوظيف المعجلة لم تحقق النتائج المتوخاة منها في المراحل الأولى من العملية، إذ إن توظيف الدفعات الأولى من الموظفين الذين استقدمتهم المفوضية وفقاً للإجراءات المعجلة استغرق مدة زمنية يصل متوسطها إلى ستة أشهر. وعلى الرغم من خفض هذه المدة لاحقاً إلى أقل من ثلاثة أشهر، فإن المجلس شدّد على ضرورة أن تنظر المفوضية في اتخاذ إجراءات أكثر مرونة لتعيين الموظفين، بالإضافة إلى تطبيق الإجراءات المعمول بها في مجالي الرقابة الداخلية ومتابعة عمليات التوظيف. وأبلغت المفوضية المجلس بالتحسينات التي أدخلت على سياسة التوظيف المعجل وإجراءاته. وعليه، تقلصت كثيراً مدة التوظيف.

القضايا/المخاطر الرئيسية المحددة: كفاءة نظم التسجيل؛ وحشد الموارد في الوقت المناسب لإبرام اتفاقات طويلة الأجل مع شركاء التنفيذ؛ ومرونة التوظيف في الطوارئ؛ وملاءمة برامج المساعدة النقدية للوضع في الجمهورية العربية السورية.

دال- تقديم الخدمات الصحية

١٤- أشار المجلس إلى أن الارتفاع المطرد في مستويات تقديم الخدمات الصحية واضح من جهة توفير العلاج والتوظيف في العيادات وتوفر المستلزمات الطبية في معظم المواقع التي شملتها الزيارات. لكنه حدد عدداً من المجالات التي يمكن إدخال المزيد من التحسينات عليها، مثل توثيق الروابط في المخيمات بين الحاصلات الصحية والإنفاق على الرعاية الصحية، وإفساح مجال أكبر لتفسير البيانات الإحصائية. واستجابة لهذه التوصية، تعهدت المفوضية

بتقديم توجيهات إلى الأفرقة القطرية بشأن معايير الفعالية من حيث التكلفة، متوسلةً بالبيانات الدولية المنشورة وأفضل الممارسات في الخدمات الصحية.

١٥ - ولفت الانتباه، من جهة أخرى، إلى إمكانية أن تركز المفوضية استراتيجيتها وتقاريرها ومواردها، في كل عملية من عملياتها، على أعباء المرض الرئيسية. وشدد على أن استراتيجيات المكاتب القطرية وتقاريرها تميل إلى التركيز أساساً على الأولويات الاستراتيجية العالمية الموحدة، مثل الإيدز والعدوى بفيروسه بدلاً من التركيز على الأسباب الرئيسية للوفيات والمراضة واحتياجات المرضى. وأوصى المفوضية بأن تطالب المكاتب القطرية بالإشارة صراحة إلى أعباء الأمراض الرئيسية عند تقديم عطاءات الحصول على موارد لبرامج الصحة. وستتخذ المفوضية، استجابة لذلك، تدابير للتأكد من أن تعليمات التخطيط تجسد توصية المجلس وأنها ستتضمن توجيهات لاختيار شركاء الصحة.

القضايا/المخاطر الرئيسية المحددة: دقة البيانات المتأتية من نظم المعلومات الصحية وموثوقيتها؛ وتوثيق الروابط في المخيمات بين الحاصلات الصحية والإنفاق على الرعاية الصحية؛ والعلاقة بين عدد العاملين الطبيين وعدد اللاجئين.

هاء - شركاء التنفيذ

١٦ - أحاط المجلس علماً بأن عكوف المفوضية على وضع نهج يقوم على المخاطر وتنفيذه لإدارة شؤون الشركاء يقتضي متابعة الشركاء الذين يمثلون مخاطرة أكبر ومراقبتهم بمزيد من الدقة. وسيكتمل تنفيذ النهج الجديد بحلول عام ٢٠١٥. واستعرض الرقابة على الشركاء التي تمارسها المفوضية من ناحية الأداء المالي ومقارنة الأداء بالأهداف المحددة. ويُفترض في هذه الرقابة، التي تُجرى بواسطة الرصد أو زيارات التحقق أو المراجعة الخارجية للحسابات، أن توفر للمفوضية ضمانات فائقة بشأن عمل شركائها؛ لكنه لاحظ أن هذه الرقابة، وإن كانت طُبقت بفعالية في الأردن، فإنه اعترافاً بضعف واضح في تخطيط وإنجاز أعمال التحقق المضطلع بها في عام ٢٠١٣ في كل من إثيوبيا وجنوب السودان وأماكن أخرى. وعليه، سيواصل المجلس في السنوات المقبلة دراسة فعالية النهج الجديد القائم على المخاطر.

١٧ - وأشار المجلس إلى أن إجراءات بذل العناية الواجبة التي تطبقها المفوضية تستند إلى إقرارات الأهلية الصادرة عن الشريك نفسه ولا تتسم بالصرامة ذاتها المطبقة مثلاً في تسجيل البائعين. وعليه، يوصي بتعزيز ما تقوم به من إجراءات توحي العناية الواجبة بخصوص الفرز الأولي للشركاء. وأبلغت المفوضية المجلس بأن "بوابة الشركاء" المتاحة على الإنترنت، والتي هي قيد الإنشاء، ستمكن من التحقق من سير الكيانات الشريكة المسجلة وتحديثها بمزيد من الشمولية والانتظام.

١٨ - وأوصى المجلس أيضاً باستحداث آلية لتبادل المعلومات الاستخباراتية عن الشركاء غير الأكفاء أو غير المقبولين مع جهات أخرى مثل وكالات الأمم المتحدة أو الجهات المانحة أو المصارف الإنمائية. وأكدت المفوضية أنها ستستكشف سبل إقامة شبكات مع هيئات الأمم المتحدة الأخرى وتبادل المعلومات معها.

القضايا/المخاطر الرئيسية المحددة: الانتقاء، والصيانة، ورصد أداء الشركاء.

واو - تدابير مكافحة الغش

١٩ - استجابةً لتوصية سابقة للمجلس باستعراض سياسات وإجراءات مكافحة الغش الراهنة وتحديثها، أصدرت المفوضية الإطار الاستراتيجي المنقح لمنع الغش والفساد في تموز/يوليه ٢٠١٣ باعتباره أداة شفاقة للتوعية بالتدابير الرامية إلى منع الغش والإبلاغ به والدعوة إليها وتنفيذها. وانسجماً مع هذا الإطار، أنشأت المفوضية آليات للإبلاغ بحالات الغش المحتملة ولتسَنّ تدابير تأديبية أو سبل انتصاف تعاقدية عند التحقيق في تلك الحالات. بيد أنه لا يزال يتعين على المفوضية أن تبسط عملياتها لإدراج تدابير منع الغش قصد تنفيذ الإطار كلياً. وفي هذا الصدد، اشتمل برنامج لتدريب الممثلين القطريين على الإدارة المالية، منذ عام ٢٠١٣، فضلاً عن منع الغش والحد منه. أضيف إلى ذلك أن برنامجاً حاسوبياً جديداً (الحوكمة والمخاطر والامتثال - GRC - Governance Risk Compliance) للارتقاء بمستوى الرقابة الداخلية الآلية سيركب في إطار ترقية نظام المفوضية للتخطيط المركزي للموارد. ودعا المجلس الإدارة العليا إلى المزيد من التشاور لتحقيق نتائج مجدية وتنفيذ جميع توصيات المجلس السابقة. لذا، تضع المفوضية حالياً خطة تنفيذ شاملة للمتطلبات والتدابير المتعلقة بمنع الغش والحد منه ضمن الإطار المذكور.

القضايا/المخاطر الرئيسية المحددة: مخاطر الغش

ثالثاً - أهم التوصيات

ألف - التوصية (الواردة في الفقرة ٩)

٢٠ - إذا كان المجلس يسلّم بوضع المفوضية واعتمادها على التمويل القائم على التبرعات، فإنه يوصيها بتحديد مستويات مستهدفة ملائمة للمخزونات وغيرها من الأصول.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٢١ - حدّت المفوضية لمراكز التخزين السبعة التي تدار مركزياً على الصعيد العالمي حدوداً دنيا للمخزونات لتلبية احتياجات ٦٠٠ ٠٠٠ شخص مشمول بعناية المفوضية قُدرت في

نهاية عام ٢٠١٣ بنحو ٣٤ مليون دولار بمتوسط الأسعار. وحُدِدت المستويات المستهدفة أيضاً لجميع المخزونات التي تديرها المكاتب الميدانية؛ وهي تراجع بانتظام، مرتين في العام على الأقل. ولتدقيق ملاءمة المستويات المستهدفة، تضع المفوضية حالياً طريقة لتخطيط الإمدادات يعيّن بموجبها مستوى المخزونات والكميات التي ينبغي شراؤها بناء على الاحتياجات المتوقعة، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق مستويات المخزون المثلى.

باء- التوصية (الواردة في الفقرة ١٨)

٢٢- يوصي المجلس المفوضية بأن تستعرض منهجيتها لتوزيع التكاليف، المعمول بها منذ أربع سنوات، على جميع فئات البرامج والإدارة وتزويدها تنقيحاً قصد زيادة بيانها تجزئياً وللتأكد من دقة تسجيل التكاليف والإبلاغ عنها.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٢٣- توزع المفوضية تكاليفها على ثلاث فئات: تكاليف البرنامج، وتكاليف دعم البرنامج، وتكاليف الإدارة والتدبير. وكانت وضعت المنهجية الحالية وطبقته على جميع البرامج والمشاريع والأماكن على مدى السنوات الأربع الماضية. وأشار المجلس إلى أن إمكانية زيادة المنهجية تنقيحاً، مثلاً فيما يتعلق بتصنيف تكاليف الموظفين في إطار كل فئة من الفئات الثلاث المذكورة. وستستعرض المفوضية في هذا الصدد المنهجية استعراضاً شاملاً بغية زيادة دقة تصنيف التكاليف والإبلاغ عنها.

جيم- التوصية (الواردة في الفقرة ٣٠)

٢٤- يوصي المجلس بأن تقيّم المفوضية أداء إجراءات التسجيل باستخدام السمات البيولوجية المنفذة في الأردن بغية إتمام عملها الرامي إلى إتاحة نظام عالمي موحد لتحديد هوية اللاجئين وتسجيلهم باستخدام السمات البيولوجية.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٢٥- سيتأكد فريق التطوير التابع للمفوضية، بالتنسيق مع المكتب القطري، من أن الدروس المستفادة من تنفيذ إجراءات التسجيل في إطار عملية الأردن - عند الاقتضاء - تؤخذ تماماً في الحسبان عند وضع إجراءات تسجيل السمات البيولوجية على مستوى العالم.

دال- التوصية (الواردة في الفقرة ٣٦)

٢٦- يوصي المجلس المفوضية بأن تبحث إمكانية زيادة استخدام الاتفاقات المبرمة مع الشركاء لمدة تتجاوز ١٢ شهراً.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٢٧- يؤخذ بالمرونة أصلاً في تمديد فترة تطبيق اتفاقات الشراكة بناء على توفر الأموال ومتطلبات التنفيذ. واستجابة لعمليات الطوارئ في السودان والجمهورية العربية السورية، مُدد أكثر من ٢٠٠ مشروع إلى ما بعد عام ٢٠١٣. ويمكن زيادة هذه المرونة إذا تعهد المانحون تعهداً جازماً راسخاً بالتبرع على مدى سنوات عدة ليتسنى التخطيط للاتفاقات وتنفيذها وإبرامها على فترة تتعدى ١٢ شهراً. بيد أن المفوضية تقيد حالياً القيود التالية لتجاوز هذه المدة: '١' يتعهد المانحون بالتبرع لمدة عام عادة؛ '٢' ميزانية المفوضية تعتمد سنوياً؛ '٣' تحتاج المفوضية إلى الحفاظ على المرونة للتصدي للطوارئ في الحاضر والمستقبل. ويعرض الشركاء والمفوضية لمخاطر أكبر توقيع اتفاقات متعددة السنوات مع الشركاء، دون تأمين المبالغ اللازمة. ورغم ما تقدّم، ستمعن المفوضية النظر في مدى إمكانية تنفيذ هذه التوصية من عدمه.

هاء- التوصية (الواردة في الفقرة ٤٠)

٢٨- يوصي المجلس بأن تعتمد المفوضية على نطاق أوسع نهجاً مرناً في استقدام الموظفين لمواجهة حالات الطوارئ، بما في ذلك التعاقد مع موظفين من منظمات أخرى، وأن تستعين، عند الحاجة، بمصادر خارجية في بعض عمليات استقدام الموظفين أو في جميعها.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٢٩- سبق للمفوضية أن أخذت بنهج أكثر مرونة في استقدام الموظفين لمواجهة حالات الطوارئ. وقد أدّت التنقيحات الكثيرة التي أُدخلت على الإجراءات المعجلة بنسبة كبيرة إلى التعجيل بملء الشواغر، من ستة أشهر مبدئياً إلى ثلاثة أشهر في أحدث الدفعات. ووضعت المفوضية ابتداءً من ١٥ تموز/يوليه ٢٠١٤ سياسة لم يعد ملء الشواغر المعجلة بمرشّحين داخليين أقرهم في هذه الوظائف كل من المديرين وشعبة إدارة الموارد البشرية يشترط بموجبها الاستعراض من قبل مجلس الاستعراض المشترك. ويخضع لهذه الإجراءات والسياسة المنقحة آخرُ توظيف معجل أعلن عنه في ١٧ تموز/يوليه ٢٠١٤ فيما يخص الطوارئ في جمهورية أفريقيا الوسطى وجنوب السودان. وعليه، ترى المفوضية أن هذه التوصية قد نُفذت.

واو- التوصية (الواردة في الفقرة ٥٦)

٣٠- نظراً لكبر حجم برنامج المساعدات النقدية الذي يعتمد عليه مكتب المفوضية بالأردن، وفي ضوء التخطيط لتوسيع نطاق هذا البرنامج ليشمل بلداناً أخرى، يوصي المجلس بأن تصدر المفوضية تكليفاً لخبير مستقل بإجراء تقييم لهذا البرنامج، وتقديم تقريره بهذا الشأن قبل نهاية سنة ٢٠١٤.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٣١- أصدرت المفوضية تكليفاً بإعداد دراسة عن آثار المساعدة النقدية في تقليص اعتماد اللاجئين السوريين على آليات المواجهة السلبية للأوضاع في أربعة بلدان في المنطقة، من المتوقع إكمالها نهاية عام ٢٠١٤. وكلفت أيضاً بإجراء تقييم مستقل للتصدي الشامل لوضع اللاجئين السوريين في الأردن ولبنان، وهو تقييم من المرتقب الفراغ منه في نهاية هذا العام. ويُجرى حالياً عدد من التقييمات والدراسات في الأردن في عام ٢٠١٤، كلفت بإعدادها جهات فاعلة أخرى (منظمات دولية أو منظمات غير حكومية) في ميدان الاستجابة الإنسانية، عن برامج المساعدة النقدية وآثارها، وستوظف المفوضية نتائج هذه الدراسات والتقييمات لوضع تصور، عند الضرورة، عن تقييم شامل يُعد في عام ٢٠١٥. ومن المتوقع أن يعالج التقييم الشامل مجالات ربما أغفلتها دراسات سابقة، على أن يُتجنب التكرار ويُنتهج نهج عالي المردود.

زاي- التوصية (الواردة في الفقرة ٧٦)

٣٢- يوصي المجلس المفوضية بأن تعيد النظر في التوجيهات التي تنظم أعمالها في مجال التخطيط بغية: (أ) حمل المكاتب القطرية على الإشارة صراحة إلى مسألة الأعباء الكبرى المترتبة على الأمراض عند طلب موارد للبرامج الصحية؛ (ب) تذكير المكاتب القطرية بممارسة سلطاتها التقديرية في استعمال مؤشرات الأولويات غير العالمية لرصد المسائل الصحية التي تهم بلدانها بالتحديد.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٣٣- ستحرص المفوضية على أن تجسد تعليمات التخطيط توصيات مجلس مراقبي الحسابات وستدرج أيضاً توجيهات لاختيار الشركاء في مجال الصحة.

حاء- التوصية (الواردة في الفقرة ٩٣)

٣٤- يوصي المجلس بأن تتوخى المفوضية الاتساق في مستويات استخدام العاملين في مجال الصحة في جميع مخيماتها عن طريق اتخاذ ما تستنسه من التدابير التالية:

(أ) النظر في انتقاء وظائف العاملين في مجال الصحة التي ينبغي نقلها بين المخيمات الأصغر والأكبر حجماً، حسب الاقتضاء، مع عدم الاقتصار على مجال إدارة الشؤون الصحية؛

(ب) توجيه الوافدين الجدد من اللاجئين نحو المخيمات القائمة المستخدمة استخداماً منقوصاً؛

(ج) دمج المخيمات بالتعاون مع السلطات الوطنية على إغلاق أصغرها حجماً التي لن يكون من المجدي اقتصادياً الإبقاء عليها على المدى الطويل.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٣٥- أعدت المفوضية سياسة عن بدائل المخيمات في تموز/يوليه ٢٠١٤. وبهذه السياسة تقطع المفوضية تعهداً مؤسسياً بالأخذ ببدائل لتحل محل المخيمات، متى أمكن ذلك، في الوقت الذي توفر فيه الحماية والمساعدة الفعالتين للاجئين وتحرص على أن يكونوا قادرين على إيجاد الحلول. وتوجه السياسة الانتباه مجدداً إلى اللاجئين الذين يعيشون في المخيمات وتوسع نطاق الأهداف الأساسية لسياسة المفوضية المتعلقة باللاجئين في المناطق الحضرية ليشمل جميع السياقات التنفيذية. وأعدت المفوضية أيضاً كثيراً من الوثائق التوجيهية التي تتماشى مع توصيات المجلس، منها: '١' استراتيجية عالمية للصحة العمومية (٢٠١٤-٢٠١٨)؛ '٢' توجيهات بشأن الصحة في المناطق الحضرية؛ '٣' توجيهات تنفيذية بشأن أنظمة الضمان الصحي للاجئين. وترى المفوضية من ثم أن هذه التوصية قد نُفذت.

طاء- التوصية (الواردة في الفقرة ١٠٥)

٣٦- لتعزيز عملية اختيار شركاء التنفيذ، يوصي المجلس المفوضية بما يلي:

- (أ) تعزيز ما تقوم به من إجراءات توخي العناية الواجبة فيما يتعلق بالفرز الأولي للشركاء لتشمل التثبت من الجهات المرجعية، حسب الاقتضاء؛
- (ب) وضع آليات لتبادل المعلومات عن شركاء التنفيذ بالتشاور مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى ومع الدوائر المعنية بالبحال الإنساني.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٣٧- إن إعلان الشركاء عن أهليتهم ما هو إلا الخطوة الأولى من خطوات التعريف بأنفسهم لدى المفوضية في إطار عملية شاملة من التسجيل والفرز. وتُستحدث حالياً أداة شبكية تعرف باسم "بوابة الشركاء"، وهي منصة لتسجيل الشراكات بوسائل منها استبيان شامل. وهي أيضاً عبارة عن قاعدة بيانات لسير الشركاء المدققة، منها نوع الشريك، ومراجع العلاقات السابقة مع المفوضية وغيرها من مؤسسات الأمم المتحدة، وتعقب الأداء، والاتفاقات. وستسمح بتعهد السير ومراجعتها وتحديثها، وفحص الكيانات وتسجيلها وحذفها. وستيسر البوابة تبادل المعلومات بين المفوضية والمكاتب القطرية والأطراف الأخرى المعنية.

٣٨- وعن التوصية بتبادل المعلومات الاستخباراتية عن شركاء التنفيذ، ستستكشف المفوضية سبل وآليات التشبيك وتبادل المعلومات مع مؤسسات أخرى تابعة لمنظومة الأمم المتحدة.

رابعاً- توصيات أخرى

ألف- التوصية (الواردة في الفقرة ٤٥)

٣٩- يوصي المجلس المفوضية بأن تضع تقييماً للتكاليف والفوائد المرتبطة بإقامة المكتب الإقليمي للشرق الأوسط في عمّان وتحديد ما قد يُستفاد من دروس من العمليات المضطّلع بها في الحاضر والمستقبل.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٤٠- توافق المفوضية على أهمية المراجعة الداخلية لتكاليف وفوائد إنشاء المكتب الإقليمي لتنسيق شؤون اللاجئين/مدير المكتب الإقليمي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا في عمّان لتحسين الإدارة وهيكلية الحوكمة حالياً عند الضرورة. وتهدف المراجعة أيضاً إلى استخلاص الدروس لوضع هياكل ونظم في المستقبل للتصدي للطوارئ الواسعة النطاق والمتسارعة.

باء- التوصية (الواردة في الفقرة ٥٠)

٤١- في ضوء نجاح أداة ActivityInfo الآتية، التي استعملت في الأردن لتنسيق أنشطة المفوضية والشركاء، يوصي المجلس المفوضية ببحث إمكانية توسيع استخدام نُظم المعلومات الجغرافية الإلكترونية من قبيل ActivityInfo.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٤٢- ستستعرض المفوضية استخدام ActivityInfo لتقييم جدوى التوسّع في استعمالها أو إدراج وظائف رئيسة في نظم عالمية أخرى أو الجمع بين الأمرين.

جيم- التوصية (الواردة في الفقرة ٦١)

٤٣- تفادياً للإفراط في التخزين وتوخيّاً للمرونة، يوصي المجلس بأن تستعرض المفوضية بانتظام المخزونات الموجودة في المخازن العالمية والمحلية للتأكد من بقائها عند المستويات المناسبة.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٤٤ - توافق المفوضية على أهمية انتظام استعراض المخزونات في المخازن العالمية والمحلية، وهو مبدأ لا يتجزأ من الإجراءات الراهنة. ويستعرض "قسم إدارة الإمدادات، واللوجستيات" شهرياً المخزونات في جميع المخازن ويقدم تقارير عن المواد التي قد تتعدى المتطلبات (أي فائض المخزونات مقارنة بالتوزيع على مدى الاثني عشر شهراً الأخيرة أو فائض متوسط التوزيع على مدى السنوات الثلاث الأخيرة). ويرسل التقرير إلى البلدان المعنية كي تنظر فيها وتتخذ ما يلزم من إجراءات بشأنها، عند الاقتضاء. ويخطط لمخزونات الطوارئ استناداً إلى عدد الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية المرتقب، وهو أمر من الصعب توقعه في بيئات مضطربة. فمثلاً، أبقى المفوضية مؤقتاً أثناء الاستعراض على كمية أكبر من مخزونات بعض المواد مقارنة بما هو مطلوب في لبنان بسبب توقع وفود أعداد أكبر من اللاجئين. وفي الإبان، وجه جزء كبير من فائض المخزون من لبنان إلى العراق الذي كان يحتاج إليه، ويبحث حالياً عن حل مشابه لما تبقى من فوائض. وتتوقع المفوضية أن تخلو المخازن من أي فائض بحلول نهاية عام ٢٠١٤.

دال - التوصية (الواردة في الفقرة ٨٠)

٤٥ - يوصي المجلس المفوضية بأن تتوسع في موجزات صحائف الوقائع السنوية التي تعدّها عن الصحة العامة، والصحة الإنجابية، والمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية (WASH)، بحيث تتيح تحديد العلاقة بين المؤشرات الصحية والموارد الصحية المستهلكة، وذلك مرتين في السنة على مستوى المخيمات.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٤٦ - ستدعم المفوضية وضع موجزات قطرية نصف سنوية عن الصحة العمومية والصحة الإنجابية والمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية (WASH) لاستعمالها أثناء استعراض نصف المدة لتوزيع موارد الميزانية قطرياً. وستستمر في إصدار صحائف وقائع سنوية عن الصحة العمومية في مختلف الأقطار بناء على البيانات المجمعة في إطار التطبيق الحاسوبي "تواين" (Twine) (وهو عبارة عن منصة على الشبكة لإدارة وتحليل بيانات الصحة العامة التي جُمعت أثناء عمليات إغاثة اللاجئين)، بما فيها تحليل البيانات التنفيذية الماضية والحالية لتحديد الاتجاهات في تكاليف البرامج الصحية. وستضاف وحدة تدريبية خلال حلقات العمل الإقليمية لتدريب العاملين في مجال الصحة العمومية على استعمال بيانات الصحة في إطار النتائج بالنسبة إلى الميزانيات.

هاء- التوصية (الواردة في الفقرة ٨٣)

٤٧- لفهم تجارب اللاجئين الذين لا يستخدمون المرافق الصحية التابعة للمفوضية وتصميم التدخلات المناسبة، يوصي المجلس المفوضية بتقييم أداء المشروعين التجريبيين لأداة المراقبة في كوالالمبور ولبنان وبالنظر في توسيع نطاق التطبيق عبر شبكتها، إن أمكن.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٤٨- تعد المفوضية حالياً تقيماً لصحة الأسر ومسحاً للاستعمال في الأردن ولبنان. وبناء على هذا، سيُتخذ قرار في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤ بشأن الأدوات التي ستطبق لرصد سبل تلقي الرعاية الصحية خارج المخيمات.

واو- التوصية (الواردة في الفقرة ٨٦)

٤٩- يوصي المجلس بأن تصدر المفوضية توجيهات مركزية للأفرقة القطرية بشأن معايير الفعالية من حيث التكلفة في مجال الخدمات الصحية بوصفها أداة يُستعان بها في اتخاذ القرارات وتخصيص الموارد في إطار البرامج الصحية.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٥٠- ستضع المفوضية توجيهات للأفرقة القطرية عن معايير الفعالية من حيث التكلفة، على ما أوصى به المجلس، متوسلةً بالمتشور من البيانات الدولية وأفضل الممارسات.

زاي- التوصية (الواردة في الفقرة ٩١)

٥١- يوصي المجلس بأن تنقح المفوضية السياسات التشغيلية الموحدة المتعلقة بالإحالات، بحيث تطلب إلى المكاتب القطرية ما يلي:

- (أ) إدراج أعداد الإحالات وتكاليف الرعاية الصحية من المستويين الثاني والثالث في إطار التقارير الشهرية المقدمة لشركاء التنفيذ؛
- (ب) رصد التفاوت في معدلات الإحالات المحلية، والتحقيق حيثما وُجدت اتجاهات سلبية أو نتائج غير طبيعية؛
- (ج) اشتراط حصول الشركاء على موافقة من المفوضية في ما يخص الحالات التي تتجاوز تكلفتها عتبة نقدية معينة؛
- (د) استخدام لجان الإحالة لاتخاذ قرارات متسقة وشفافة بشأن الحالات ذات التكلفة العالية التي ينبغي دعمها.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٥٢- تختبر المفوضية اليوم أداة آلية لتحسين رصد الإحالات الطبية في إثيوبيا والأردن وجنوب أفريقيا ولبنان. وستتاح نتائج الاختبار بحلول نهاية عام ٢٠١٤، وستوضع لاحقاً قاعدة بيانات جديدة للإحالات. وستدعم المفوضية البلدان التي تغطي المنظمة إحالاتها الطبية بحيث يكون لكل منها إجراءات تشغيل موحدة خاصة بها، تماشياً مع المبادئ والتوجيهات المتعلقة بالإحالات الطبية.

حاء- التوصية (الواردة في الفقرة ٩٨)

٥٣- يوصي المجلس المفوضية بأن تنظر في تعميم تطبيق نظامها لسجلات قياس الأداء في المجال الصحي على مستوى الشبكة القطرية بأكملها. وينبغي أن تضع في كل مركز صحي تستخدم فيه السجل المتكامل لقياس الأداء خطة عمل، بالتعاون مع شريك التنفيذ، لمعالجة المجالات التي تستدعي التحسين، والمتابعة في فترات منتظمة لإحراز تقدم في هذا الصدد. وينبغي أن تبلغ عن ذلك في ضوء نتائج السجلات المتكاملة لقياس الأداء الواردة في التقرير نصف السنوي بشأن الأداء وأن تسترشد بالنتائج في اختيار شريك التنفيذ الذي ستعمل معه في مجال الصحة.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٥٤- توسع المفوضية حالياً نطاق السجل المتكامل لقياس الأداء ليشمل وحدة إضافية عن الصحة الإنجابية وفيرس نقص المناعة البشري. واستناداً إلى استعماله، ستوضع خارطة طريق كي يزداد السجل الموسع على منصة "تواين" انتشاراً ولتحسين آلية تبادل المعلومات والإبلاغ عنها على الصعيد الوطني والإقليمي والعالمي. وسيسمح ذلك باتساق متابعة استعمال الأداة. وستدرج الأداة في تقييم منتصف السنة ونهاية السنة عن طريق آلية التبادل/الإبلاغ الإلكترونية. ويمكن موظفي البرنامج ومديره، على الصعيد القطري، استعمال السجل لرصد تنفيذ البرنامج وأدائه، كما يمكن الشركاء التوصل به لرصد الأداء، ويمكنه أيضاً أن يوجه لجنة اختيار الشركاء.

طاء- التوصية (الواردة في الفقرة ١٠١)

٥٥- يوصي المجلس بأن تصدر المفوضية مبادئ توجيهية مستكملة لتوضيح الظروف التي تكون فيها الاتفاقات المبرمة مع شركاء التنفيذ غير مناسبة، ويكون فيها اللجوء إلى الشراء عبر القنوات التجارية هو الإجراء الأنسب.

التدابير التي اتخذتها الإدارة

٥٦- ستضع المفوضية وتصدر توجيهات توضح المعايير والظروف التي ينبغي أن تنفذ بموجبها الأنشطة إما بواسطة المنظمات الشريكة غير التجارية أو مباشرة بواسطة الموردّين التجاريين. وسيكون من بين العوامل الأساسية التي ينبغي مراعاتها هدف النشاط الذي سينفذ ومتطلبات التنفيذ المحددة، لا سيما أثناء عمليات الطوارئ. أضف إلى ذلك أن إجراءً منقحاً بشأن الشراء من قبل الشركاء بأموال المفوضية قيد الإعداد وسينشر قريباً.

خامساً - خاتمة

٥٧- تؤكد المفوضية من جديد التزامها بمعالجة توصيات المجلس وبمواصلة تحسين الإجراءات والنظم والضوابط من أجل التخفيف من المخاطر التي حُددت. وستساعد استنتاجات المجلس وتوصياته التي قبلتها المفوضية المنظمة على ترتيب أولويات مواردها في المجالات التي هي أشد عرضة فيها إلى المخاطر.