

Distr.: General
26 July 2021
Arabic
Original: English



اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي

الدورة الثانية والسبعون

جنيف، 4-8 تشرين الأول/أكتوبر 2021

البند 4(ب) من جدول الأعمال المؤقت

النظر في التقارير المقدّمة عن أعمال اللجنة الدائمة

الميزانيات البرنامجية، والإدارة، والرقابة المالية، والرقابة الإدارية

المراجعة الداخلية للحسابات في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون

اللاجئين عن الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية

موجز

يقدم هذا التقرير استعراضاً عاماً لأنشطة المراجعة الداخلية للحسابات التي اضطلع بها مكتب خدمات الرقابة الداخلية، فيما يتعلق بمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، عن الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021. ويقدم التقرير عملاً بقرار اللجنة التنفيذية بشأن النظر في التقارير المتعلقة بالرقابة البرنامجية والإدارية أثناء دورتها العامة السنوية (الوثيقة A/AC.96/1003، الفقرة 25(و)(6)).



الرجاء إعادة الاستعمال

المحتويات

الصفحة	الفقرات		
3	3-1	أولاً - مقدمة
3	21-4	ثانياً - استراتيجية المراجعة الداخلية ونتائجها
3	6-4	ألف - الاستراتيجية
4	12-7	باء - النتائج
6	19-13	جيم - تحليل التوصيات
8	20	دال - المدخرات والمستردات
9	40-21	ثالثاً - موجز أنشطة الرقابة والنتائج
9	23-21	ألف - تقديم الخدمات خلال جائحة كوفيد-19
9	28-24	باء - إصلاح مفوضية شؤون اللاجئين
10	40-29	جيم - نتائج مختارة في المجالات الاستشارية ذات الأولوية لمفوضية شؤون اللاجئين
13	44-41	رابعاً - التعاون والتنسيق
14	46-45	خامساً - الموارد من ملاك الموظفين والميزانية
14	45	ألف - ملاك الموظفين
14	46	باء - الميزانية
المرفقات			
		التقارير النهائية الصادرة في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021: المهام المضطلع بها في المقر، والمجالات المواضيعية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الأول -
15		التقارير النهائية الصادرة في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021: العمليات الميدانية ...	الثاني -
16		التقارير النهائية الصادرة في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021: مهمات خاصة بالاستعراض والاستشارة	الثالث -
17		التوصيات المفتوحة بحسب المكتب الإقليمي/الشعبة حتى 30 حزيران/يونيه 2021	الرابع -
18		التوصيات المعلقة منذ فترة طويلة حتى 30 حزيران/يونيه 2021	الخامس -
19		التوصيات البالغة الأهمية التي فات الموعد المقرر لتنفيذها في 30 حزيران/يونيه 2021	السادس -

أولاً - مقدمة

- 1- يتولى مكتب خدمات الرقابة الداخلية مهمة المراجعة الداخلية لحسابات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين) وفقاً لمذكرة التفاهم المبرمة بين مفوضية شؤون اللاجئين ومكتب خدمات الرقابة الداخلية بتاريخ 5 آذار/مارس 2018. وأنشأت الجمعية العامة مكتب خدمات الرقابة الداخلية عملاً بالقرار 218/48 باء.
- 2- ويقدم هذا التقرير استعراضاً عاماً لأنشطة المراجعة الداخلية لحسابات مفوضية شؤون اللاجئين التي اضطلع بها مكتب خدمات الرقابة الداخلية خلال الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021. ونشرت تقارير المراجعة الداخلية للحسابات الصادرة خلال الفترة على [الصفحة الشبكية لمكتب خدمات الرقابة الداخلية](#) وفقاً لقرار الجمعية العامة 253/69.
- 3- وفي الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021، أكمل مكتب خدمات الرقابة الداخلية 17 مهمة من مهمات مراجعة الحسابات وسبع مهمات استشارية فيما يتعلق بمفوضية شؤون اللاجئين.

ثانياً - استراتيجية المراجعة الداخلية ونتائجها

ألف - الاستراتيجية

- 4- يهدف مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى تقديم توصيات لتحسين الإدارة التنفيذية وإدارة المخاطر وعمليات المراقبة في مفوضية شؤون اللاجئين. ولدى مكتب خدمات الرقابة الداخلية عملية تخطيط للعمل قائمة على المخاطر تحدد المخاطر الرئيسية التي تهدد تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمفوضية شؤون اللاجئين وتجري تقييماً لها، وهي تتماشى مع سجل المخاطر المؤسسية للمفوضية. ويختار المكتب العمليات الميدانية التي يتعين مراجعتها كل سنة استناداً إلى عوامل مثل حجم النفقات، وعدد التوصيات المفتوحة البالغة الأهمية، وعدد الموظفين والشواغر، والمخاطر الأمنية، ومستوى حالات الطوارئ الجارية. وفي السنوات الثلاث الأخيرة، قام مكتب خدمات الرقابة الداخلية بمراجعة حسابات 17 بلداً من بين 20 بلداً صنّفها مكتب خدمات الرقابة الداخلية على أنها أكثر عرضة للمخاطر. وضمنت المناقشات التي دارت مع موظفي الإدارة العليا عند وضع خطة العمل أن يدرج مكتب خدمات الرقابة الداخلية المسائل الاستراتيجية والموضوعية في خطة عمله القائمة على المخاطر، وأن ترصد لمراجعة الحسابات موارد تركز على المجالات التي تضيف قيمة إلى استراتيجيات مفوضية شؤون اللاجئين وعملياتها.
- 5- ويعمل مكتب خدمات الرقابة الداخلية باستمرار على رصد نوعية عملياته وما يتوصل إليه من نتائج. وفي عام 2021، انتقل إلى نظام جديد لإدارة مراجعة الحسابات على شبكة الإنترنت من أجل زيادة تعزيز عملية مراجعة الحسابات وتيسير رصد التوصيات من خلال تعزيز التعاون مع جهات التنسيق المعنية بمراجعة الحسابات. وعزز المكتب أيضاً قدرته على استخدام أدوات تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال في تخطيط مراجعة الحسابات وتحليل البيانات الآتية، ووضع بروتوكول لمراجعة الحسابات عن بعد، ومواصلة تحسين عملية تخطيط العمل القائم على المخاطر من خلال الاستمرار في تقييمات المخاطر وتحسين مواعيد خطة العمل استجابة للمخاطر الناشئة في مفوضية شؤون اللاجئين.
- 6- وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، كانت مجالات أولوية مراجعة الحسابات التي اضطلع بها مكتب خدمات الرقابة الداخلية هي: '1' الحماية العادلة وتقديم الوثائق؛ '2' الأمن من العنف والاستغلال؛ '3' الاحتياجات والخدمات الأساسية؛ '4' تمكين المجتمعات المحلية والاعتماد على الذات؛ '5' الحلول

الدائمة؛ '6' تهيئة بيئة حماية مواتية. وإضافة إلى ذلك، وفي أعقاب ظهور جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، وإعلان مفوضية شؤون اللاجئين عن حالة طوارئ عالمية من المستوى 2، ركز مكتب خدمات الرقابة الداخلية على ما يلي: '1' إدارة المشتريات وسلسلة الإمداد؛ '2' رصد البرامج عن بعد؛ '3' إدارة الشراكات؛ '4' تقديم المساعدة من خلال المخصصات النقدية وتوزيع مواد الإغاثة الأساسية.

باء - النتائج

7- أتم مكتب خدمات الرقابة الداخلية أثناء الفترة المشمولة بالتقرير، 24 مهمة خاصة بالمراجعة والاستشارة. ورغم أن مكتب خدمات الرقابة الداخلية أظهر تكيفاً مع طريقة العمل عن بعد عقب ظهور جائحة كوفيد-19، فإن إنجاز الأنشطة استغرق وقتاً أطول لأن جميع الوثائق لم تكن متاحة إلكترونياً، الأمر الذي أثر أيضاً على إمكانية الوصول إلى الموظفين. وكانت الأنشطة التي يضطلع بها عادة شخصياً أو بالمراقبة المباشرة محدودة بسبب القيود المفروضة على السفر، مما قلل من قدرة مكتب خدمات الرقابة على إجراء عمليات التحقق المادي والتقييمات في الموقع.

8- وتتكون المهمات المنجزة من: '1' ست عمليات مراجعة لحسابات تتعلق بالمقر، وبالمجالات المواضيعية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر المرفق الأول)؛ '2' 11 عملية مراجعة لحسابات العمليات الميدانية (انظر المرفق الثاني)؛ '3' سبع مهمات خاصة بالاستعراض والاستشارة (انظر المرفق الثالث)، لم يكشف عنها علناً ولا تتضمن توصيات يجري رصد تنفيذها.

9- ويبين الجدول 1 الالتزامات التي أنجزها مكتب خدمات الرقابة الداخلية في السنوات الثلاث الماضية، ويظهر الشكل 1 توزيع تغطية المراجعة الداخلية للحسابات بين عمليات مراجعة الحسابات في المقر/المجالات المواضيعية/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراجعة حسابات العمليات الميدانية للمنطقة ذات الصلة في الفترة 2020-2021.

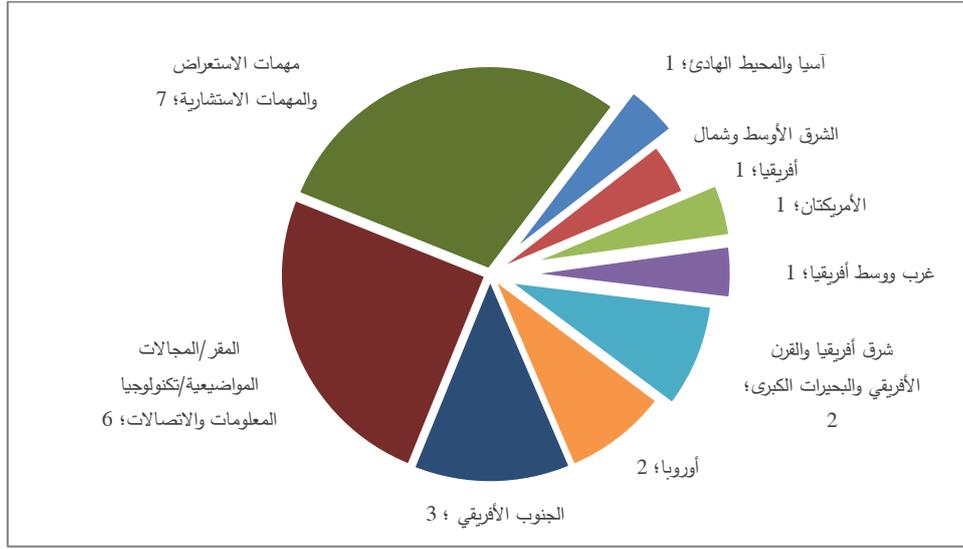
الجدول 1

إجمالي عدد المهمات خلال الفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2021

المجموع	الإرشادات	عمليات مراجعة حسابات تتعلق بالمقر، وبالمجالات المواضيعية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات		
		مراجعة حسابات العمليات الميدانية	مراجعة حسابات	
24	7	11	6	2021-2020
19	1	11	7	2020-2019
24	1	17	6	2019-2018

الشكل 1

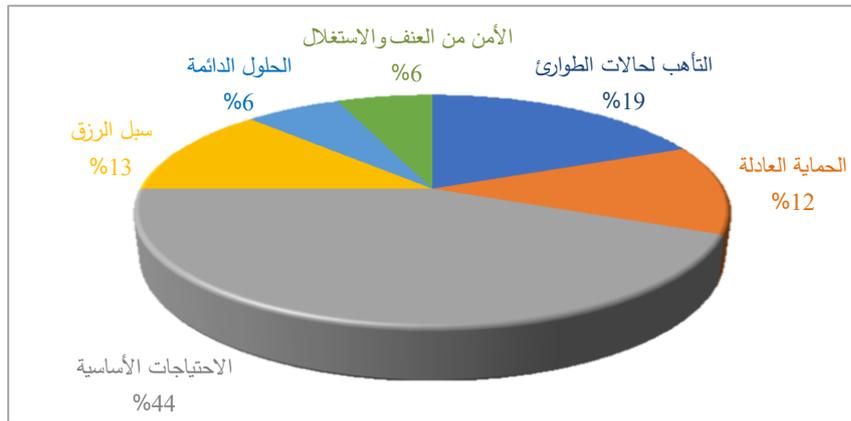
توزيع مهمات المراجعة الداخلية للحسابات للفترة 2020-2021 حسب الموقع/المجال



10- ويتعلق ما نسبته 50 في المائة من التوصيات المقدمة في إطار مراجعة حسابات العمليات الميدانية بمجالات الحماية والبرامج في مفوضية شؤون اللاجئين، على النحو المبين في الشكل 2 (انظر التفاصيل الواردة في الفرع ثالثاً)؛ و50 في المائة أخرى بعمليات الإدارة التي تدعم تقديم الخدمات للأشخاص المعنيين (إدارة الشركات، وإدارة المشتريات والبائعين، والإدارة المركزية للمخاطر، والتخطيط الاستراتيجي وتخصيص الموارد).

الشكل 2

توزيع التوصيات المقدمة في مراجعة حسابات العمليات الميدانية، حسب مجال الحماية والبرنامج



11- وشملت 11 عملية من عمليات مراجعة حسابات العمليات الميدانية خلال الفترة المشمولة بالتقرير نفقات بلغ مجموعها 774 مليون دولار، على النحو المبين في الجدول 2. ويمثل ذلك ما نسبته 19 في المائة من مجموع النفقات ذات الصلة المتكبدة في تلك المناطق.

الجدول 2

نفقات العمليات الميدانية التي خضعت للمراجعة خلال الفترة المشمولة بالتقرير

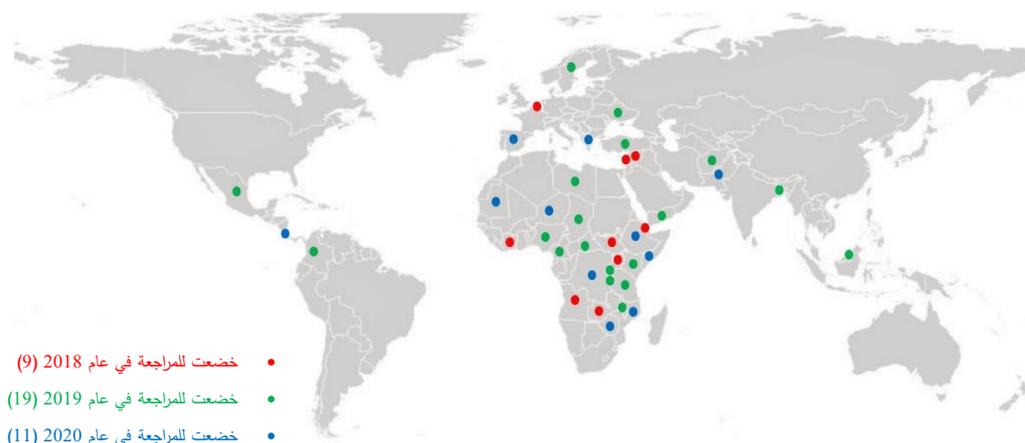
النسبة المئوية 2020-2019	النسبة المئوية 2021-2020	نفقات العمليات التي خضعت للمراجعة* (بملايين الدولارات)	مجموع النفقات (بملايين الدولارات)	المنطقة
48%	13%	57	443	آسيا والمحيط الهادئ
21%	22%	194	863	شرق أفريقيا والقرن الأفريقي والبحيرات الكبرى
25%	54%	277	509	أوروبا
11%	1%	19	1,351	منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
صفر	63%	125	199	الجنوب الأفريقي
16%	5%	17	321	الأمريكتان
44%	19%	85	442	غرب ووسط أفريقيا
22%	19%	774	4 128	المجموع

* لا تتضمن العمليات الميدانية المشمولة بمراجعة الحسابات المواضيعية.

12- ووصل عدد البلدان التي أجريت فيها عمليات مراجعة حسابات على مدى السنوات الثلاث الماضية إلى 39 بلداً بفضل 11 عملية من العمليات الميدانية التي خضعت لمراجعة الحسابات، كما هو مبين في الشكل 3. ومن بين هذه البلدان هناك 17 بلداً من أصل 20 بلداً من البلدان التي صنفتها مكتب خدمات الرقابة الداخلية على أنها أكثر البلدان تعرضاً للخطر في إطار عملية تخطيط العمل السنوية.

الشكل 3

العمليات الميدانية التي خضعت للمراجعة في السنوات الثلاث الأخيرة



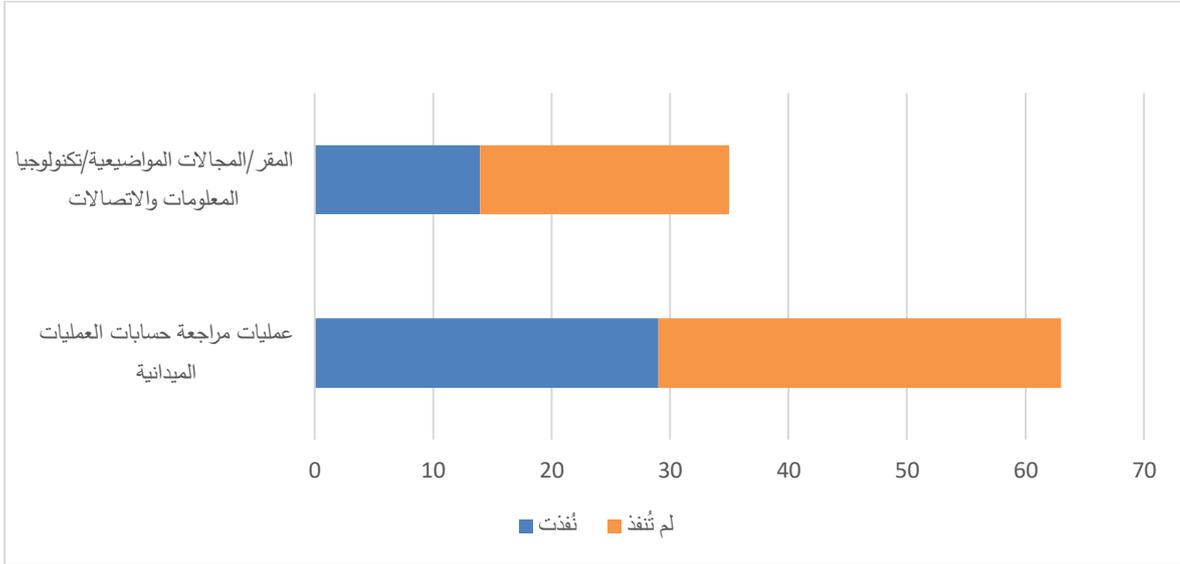
جيم - تحليل التوصيات

13- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أصدر مكتب خدمات الرقابة الداخلية 98 توصية نابعة من 17 مهمة من مهمات مراجعة الحسابات المنجزة. وواصلت مفوضية شؤون اللاجئين ومكتب خدمات الرقابة الداخلية الاتفاق على المسائل التي تتطلب مزيداً من التحسين، ويتجلى ذلك في قبول جميع التوصيات قبولاً كاملاً. وشرعت مفوضية شؤون اللاجئين في إجراءات لتنفيذ التوصيات، وأغلقت 43 توصية منها

باعتبارها منفذة في 30 حزيران/يونيه 2021، على النحو المبين في الشكل 4. ويرد تحليل آخر للتوصيات في المرفقات الأول والثاني والثالث.

الشكل 4

التوصيات الصادرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير والمنفذة حتى 30 حزيران/يونيه 2021



14- وكانت أربع توصيات من أصل 98 توصية صادرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير بالغة الأهمية. وتتناول التوصيات البالغة الأهمية مسائل المخاطر التي تتطلب اهتماماً فورياً من الإدارة، لأن عدم اتخاذ إجراء يمكن أن يكون له تأثير سلبي حاسم أو كبير على المنظمة. وتتعلق التوصيات الأربع البالغة الأهمية بمجالات الشركاء المنفذين، وأسطول المركبات وإدارة الوقود، ومواد الإغاثة الأساسية. وفي 30 حزيران/يونيه 2021، كان قد فات الموعد المقرر لتنفيذ سبع توصيات بالغة الأهمية، قياساً إلى 5 توصيات في الفترة المشمولة بالتقرير السابق. ويقدم المرفق السادس تفاصيل عن هذه التوصيات، مع آخر المعلومات المحدثة عن التقدم المحرز حتى الآن.

15- ويبين الجدول 3 حدوث تحسن في تنفيذ مفاوضات شؤون اللاجئين توصيات المراجعة الداخلية للحسابات منذ الفترة المشمولة بالتقرير 2018-2019.

الجدول 3

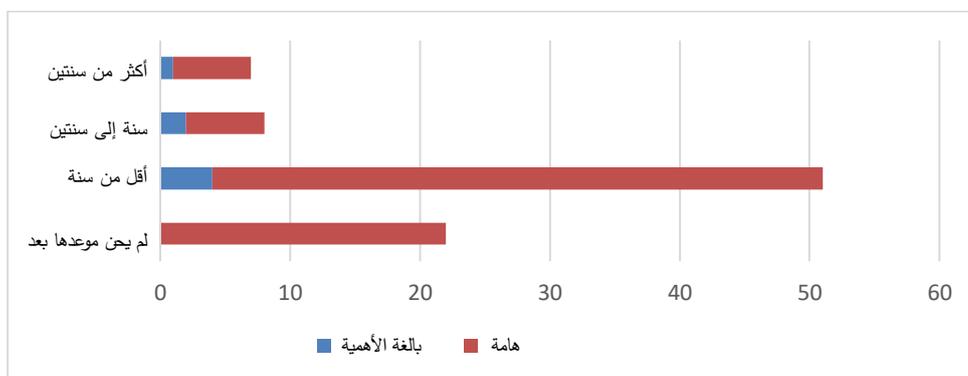
الاتجاه في معدل تنفيذ التوصيات للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2021

التوصيات	2019-2018	2020-2019	2021-2020
فتحت في 1 حزيران/يونيه	129	145	93
صدرت خلال العام	146	107	98
المجموع:	275	252	191
أغلقت خلال العام	(130)	(159)	(103)
لم يبت فيها حتى 31 تموز/يوليه	145	93	88
معدل التنفيذ	%47	%63	%54

16- ويبين الشكل 5 تقدم التوصيات البالغ عددها 88 توصية وهي توصيات ظلت مفتوحة منذ تاريخ تنفيذها المستهدف. وترد في المرفق الرابع تفاصيل عن الجدول الزمني للتنفيذ إضافة إلى المكاتب الإقليمية/الشعب المسؤولة عن اتخاذ إجراءات بشأن التوصيات المفتوحة.

الشكل 5

تقدم التوصيات المفتوحة حتى تاريخ 30 حزيران/يونيه 2021 ومدى أهميتها



17- وأغلق مكتب خدمات الرقابة الداخلية خلال العام، 103 توصيات، من بينها 93 توصية نُفذت بالكامل. وأغلقت عشر توصيات دون تنفيذ لأسباب مختلفة، منها عدم اعتبارها قابلة للتنفيذ بسبب إعادة هندسة العمليات ذات الصلة، والتغييرات الهيكلية في المنظمة، ودمجها في توصية جديدة.

18- وفي 30 حزيران/يونيه 2021، كانت هناك 15 توصية معلقة منذ فترة طويلة (التوصيات التي ظلت مفتوحة لأكثر من 12 شهراً بعد الموعد المحدد لتنفيذها). وأسفرت عملية استعراض أجزائها مكتب خدمات الرقابة الداخلية مع مفوضية شؤون اللاجئين لهذه التوصيات التي تأخرت كثيراً عن إغلاق سبع توصيات منها. ووردت أيضاً في التقرير الأخير عن المراجعة الداخلية للحسابات المقدم إلى اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي عشر توصيات من بين هذه التوصيات المعلقة منذ فترة طويلة وعددها 15 توصية (A/AC.96/1203)، ولا تزال تعتبر ذات صلة للتخفيف من المخاطر المحددة. ويرد مزيد من التفاصيل عن هذه التوصيات في المرفق الخامس. وتتطلب هذه التوصيات اهتماماً فورياً من الإدارة.

19- ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن التوصيات المتعلقة بالعمليات الميدانية كثيراً ما تتكرر. وقد يشير ذلك إلى وجود مخاطر متبقية عالية في بعض أنشطة العمليات الميدانية، تقتضي منها معالجتها من خلال نظم رصد ومراقبة أقوى، فضلاً عن الإدارة وبناء قدرات الموظفين. وسيواصل مكتب خدمات الرقابة الداخلية إجراء عمليات مراجعة للائتمان والأداء لمعالجة مخاطر الائتمان في خط الدفاع الأول (المشار إليه باسم "الخط الأول" في مفوضية شؤون اللاجئين) ومخاطر أداء النظم في خط الدفاع الثاني (المشار إليه باسم "الخط الثاني" في مفوضية شؤون اللاجئين).

دال - المدخرات والمستردات

20- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أبلغت مفوضية شؤون اللاجئين عن مستردات بلغت قيمتها 312 000 دولار أمريكي فيما يتعلق بتوصيات صادرة عن مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن مراجعة حسابات أجريت في فترات سابقة. ويتعلق ذلك برّد أحد الشركاء المنفذين مبالغ من المدفوعات الزائدة الخاصة بطرق تم بناؤها.

ثالثاً - موجز أنشطة الرقابة والنتائج

ألف - تقديم الخدمات خلال جائحة كوفيد-19

21- أثرت جائحة كوفيد-19 تأثيراً كبيراً على بيئة المخاطر التي تعمل فيها مفوضية شؤون اللاجئين. ولضمان الاستجابة بفعالية وفي الوقت المناسب للاحتياجات الناشئة وأوجه الضعف والتحديات التشغيلية المطروحة في مجال مساعدة الأشخاص موضع الاهتمام، تنازلت مفوضية شؤون اللاجئين عن بعض متطلبات السياسة العامة وأصدرت توجيهات إضافية للتنفيذ خلال الأزمة.

22- وتبين من مراجعة حسابات المشتريات في العمليات الميدانية أثناء حالة الطوارئ كوفيد-19 (026/2021)، التي شملت سبع عمليات ميدانية، أن مفوضية شؤون اللاجئين تكيفت بسرعة عن طريق منح العمليات المرنة اللازمة لكسر القيود التي تؤثر على سلسلة الإمداد العالمية. ولوحظت ممارسات جيدة في مجال الشراء، بما في ذلك التنسيق الفعال مع شركاء الأمم المتحدة. بيد أن تخطيط المشتريات وإدارة المخاطر يتطلبان التدعيم، بما في ذلك من حيث وضع مؤشرات أداء رئيسية ورصدها. ويلزم أيضاً المزيد من التوجيه للعمليات الميدانية من أجل تحديد الموردين المناسبين على نحو أفضل، ويلزم معالجة بعض أوجه القصور وعدم الاتساق في سياسات الشراء.

23- ولزيادة مساعدة مفوضية شؤون اللاجئين في تحديد المخاطر الناشئة عن جائحة كوفيد-19 والتصدي لها، أنجز مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضاً المهام الاستشارية التالية:

- استخدام البائعين والشركاء اللوجستيين من أجل أنشطة سلسلة الإمداد البالغة الأهمية أثناء كوفيد-19؛
- الترتيبات الخاصة ببيانات البائعين المرجعية؛
- نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ؛
- رصد تنفيذ البرامج عن بعد؛
- ترتيبات المخصصات النقدية ومواد الإغاثة الأساسية خلال جائحة كوفيد-19.

باء - إصلاح مفوضية شؤون اللاجئين

24- شاركت مفوضية شؤون اللاجئين في عملية تحول تنظيمي نفذت حول ثمان ركائز هي: '1' الاتفاق العالمي بشأن اللاجئين؛ '2' البيانات والرقمنة؛ '3' الإدارة القائمة على النتائج؛ '4' الإدارة المركزية للمخاطر؛ '5' طرق ونظم أداء العمل؛ '6' إصلاح الأمم المتحدة؛ '7' إدارة الأشخاص والموارد البشرية؛ '8' اللامركزية والهيكل الإقليمية.

البيانات والرقمنة

25- أصدر مكتب خدمات الرقابة الداخلية تقريراً واحداً عن مراجعة الحسابات (047/2020) وأكمل مهمة استشارية واحدة. وحملت جائحة كوفيد-19 الجارية في آن معاً التحديات والفرص. وفيما يتعلق بالفرص، عملت الجائحة على تسريع رقمنة الإطار التشغيلي لمفوضية شؤون اللاجئين، مع زيادة استخدام أنظمة العمل عن بعد والتداول بالفيديو. وخلصت المراجعة إلى أن من الضروري، لمواصلة التقدم المحرز في رقمنة الإطار التشغيلي لمفوضية شؤون اللاجئين، وضع إطار حديث لاستمرارية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحفاظ عليه، وإعداد خطط لاستمرارية تصريف الأعمال، ووضع ترتيبات لاستعادة القدرة

على العمل بعد الكوارث من أجل ضمان حد أدنى من التعطيل في الوظائف البالغة الأهمية للمنظمة في مجال الأعمال وما يتصل بها من نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الإدارة المركزية للمخاطر

26- نظرت جميع عمليات مراجعة حسابات العمليات الميدانية في تنفيذ الإدارة المركزية للمخاطر. وأظهرت المراجعات تحسناً كبيراً في نوعية سجلات المخاطر التي تحتفظ بها العمليات الميدانية. ومع ذلك، لا بد من القيام بمزيد من العمل لضمان فعالية إجراءات التخفيف في التصدي للمخاطر المحددة وتنفيذها في الوقت المناسب. وأنجزت العمليات الميدانية أيضاً حتى الآن بصفة رئيسية أنشطة إدارة المخاطر كجزء من عملية التخطيط السنوية. ولذلك، هناك حاجة إلى التأكد من أن عمليات إدارة المخاطر مدمجة كممارسة إدارية.

الإدارة القائمة على النتائج

27- يتوقع أن يتناول مسار عمل الإدارة القائمة على النتائج المسائل التي تحدد باستمرار فيما يتعلق بأداء البرامج في العمليات الميدانية. وقد حددت عمليات مراجعة الحسابات الميدانية، كما هو الحال في إثيوبيا (036/2020)، وجمهورية الكونغو الديمقراطية (028/2020)، وزمبابوي (048/2020)، والصومال (052/2020)، وموزامبيق (030/2020) أوجه ضعف في إدارة أداء البرامج. وهي تتعلق بخطوط أساس وأهداف غير واقعية في أطر الأداء ونتائج غير كاملة وغير دقيقة وتفتقر إلى الدعم في نظام الإدارة القائمة على النتائج السابق لمفوضية شؤون اللاجئين. وعلاوة على ذلك، لم تحل العمليات الميدانية عدم أداء البرامج ولم تستخدم في اتخاذ القرار المعلومات التي جمعتها.

اللامركزية والهيكلية الإقليمية

28- شملت جميع أنشطة المراجعة الداخلية للحسابات والأنشطة الاستشارية خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بقدر محدود، كفاية وفعالية الرقابة والدعم المقدمين من المكاتب الإقليمية للعمليات الميدانية (وظيفة الخط الثاني). وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، بدأ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضاً، مهمة استشارية بناء على طلب مفوضية شؤون اللاجئين، بشأن اللامركزية والهيكلية الإقليمية.

جيم - نتائج مختارة في المجالات الاستشارية ذات الأولوية لمفوضية شؤون اللاجئين

الحماية العادلة وتقديم الوثائق

29- أفضى تنفيذ نظام مفوضية شؤون اللاجئين للتسجيل وإدارة الحالات (proGres) (الإصدار 4)، والنظام البيومترى لإدارة الهوية إلى دعم عمليات التسجيل وتعزيز موثوقية البيانات في الميدان. ومع ذلك، فإن مراكز استقبال طالبي اللجوء في إسبانيا (043/2020)، وموزامبيق (030/2020)، والنيجر (032/2020)، واليونان (017/2020)، لم تف بمعايير مفوضية شؤون اللاجئين. وهناك حاجة أيضاً إلى تعزيز بيانات تسجيل الأشخاص موضع الاهتمام في إثيوبيا (036/2020)، وجمهورية الكونغو الديمقراطية (028/2020)، وزمبابوي (048/2020)، والصومال (052/2020)، وموريتانيا (041/2020)، وموزامبيق (030/2020)، واليونان (017/2020). وعلاوة على ذلك، قامت العمليات الميدانية في إثيوبيا وزمبابوي بالتحقق المادي من الأشخاص موضع الاهتمام، ولكنها لم تحقق في الفروق الكبيرة في بيانات التسجيل. ويلزم أيضاً التصدي للتأخيرات الكبيرة في عمليات تحديد وضع اللاجئين في

موريتانيا والصومال حتى يتمكن الأشخاص موضع الاهتمام من الاستفادة من الخدمات والحصول على الوثائق ذات الصلة.

الأمن من العنف والاستغلال

30- استجابة لتزايد أخطار العنف والاستغلال أثناء التشرد، أصدرت مفوضية شؤون اللاجئين توجيهات للعمليات الميدانية بشأن كيفية منع الحالات التي يحدث فيها ذلك وتحديدها والتصدي لها. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن برامج الطوارئ في جمهورية الكونغو الديمقراطية (028/2020) لم تضع مخصصات كافية لتوفير الخدمات المتعلقة بمنع العنف الجنسي والجنساني في أوساط مجتمعات المشردين. وهناك حاجة أيضاً إلى تعزيز إجراءات إدارة الحالات في العملية الميدانية، ولا سيما الدعم الطبي والنفسي والقانوني لمساعدة الناجين في تعافهم من الآثار الطويلة الأجل الناجمة عن العنف الجنسي والجنساني.

الاحتياجات الأساسية

31- تجري العمليات الميدانية تقييمات على أساس المشاركة لدعم تحديد أولويات الاحتياجات البرنامجية للأشخاص موضع الاهتمام، ولضمان استهداف الفئات الأكثر ضعفاً. وهناك حاجة إلى تعزيز تخطيط البرامج في الحالات التي لا تجرى فيها هذه التقييمات، كما هو الحال في جمهورية الكونغو الديمقراطية (028/2020)، والحالات التي لا تدمج فيها النتائج في عمليات التخطيط التشغيلي، كما لوحظ في زمبابوي (048/2020).

32- وتقدم مفوضية شؤون اللاجئين الخدمات من خلال المخصصات النقدية وتوزيع مواد الإغاثة الأساسية، تماشياً مع أهدافها الاستراتيجية، وقد زادت استخدام المساعدة النقدية بأكثر من الضعف باعتبارها الوسيلة المفضلة لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي. غير أن هذا لا ينطبق على العمليات في أفريقيا التي شهدت، وفقاً لمراجعة مواضيعية (057/2020)، زيادة محدودة نسبياً بلغت 26 في المائة فقط. ويعزى ذلك إلى الحاجة إلى تعزيز هياكل وقدرات البلدان الميدانية لزيادة المخصصات النقدية ونشرها واتخاذ تدابير لضمان تقديم المساعدة النقدية. وأشارت عمليات مراجعة الحسابات في إثيوبيا (036/2020)، وجمهورية الكونغو الديمقراطية (028/2020) والصومال (052/2020) إلى أن البلدان تحتاج إلى التخطيط على نحو أفضل لبرامج المخصصات النقدية، حتى تظل مجدية في التصدي لأخطار الحماية من خلال استهداف الفئات الأكثر ضعفاً. وأنجز مكتب خدمات الرقابة الداخلية مهمة من مهمات الالتزامات الاستشارية في هذا المجال، على النحو المبين في الفقرة 24.

33- وأدى انخفاض ميزانيات التشغيل إلى الحد من قدرة مفوضية شؤون اللاجئين على تقديم الخدمات للأشخاص موضع الاهتمام، بما يتماشى مع معاييرها في مجالات الصحة والتعليم والمأوى. وأشارت عمليات مراجعة الحسابات في باكستان (029/2020)، وجمهورية الكونغو الديمقراطية (028/2020) والنيجر (032/2020) إلى أنه يمكن زيادة تعزيز تقديم الخدمات الصحية إلى الأشخاص موضع الاهتمام من خلال ضمان توفير الأدوية واللوازم الطبية في الوقت المناسب، والاحتفاظ ببيانات صحية دقيقة لاتخاذ القرارات، ورصد سوء التغذية بين الأشخاص موضع الاهتمام، والإدارة السليمة للإحالات، وإعداد خطط التأهب للأوبئة. وعلاوة على ذلك، يلزم وضع استراتيجيات لتوفير التوجيه بشأن تقديم تعليم جيد للأطفال في سن الدراسة في إثيوبيا وباكستان والصومال. وهناك أيضاً حاجة إلى عمليات في جمهورية الكونغو الديمقراطية والنيجر لتعزيز ما يقوم به البلدان من عمليات تخطيط برامج المأوى والاستيطان وإدارتها ورصدها لضمان حصول الأشخاص موضع الاهتمام على أماكن إيواء تقي بمعايير

مفوضية شؤون اللاجئين من حيث الخصوصية والحماية من العوامل الخارجية والأمان العاطفي والمساحة المتاحة للعيش.

سبل العيش

34- كانت قدرة العمليات الميدانية على إتاحة فرص عيش صالحة للأشخاص موضع الاهتمام محدودة بسبب القيود التي تفرضها الحكومة فيما يتعلق بحقهم في العمل، وامتلاكهم المشاريع التجارية، ووصولهم على الخدمات المالية، وامتلاك الأراضي والممتلكات، وتمتعهم بحرية التنقل. والفرص قليلة أيضاً أمام العمليات لإقامة شركات مع الكيانات من أجل شمل اللاجئين في البرامج والخدمات القائمة. ولذلك، لجأت العمليات في باكستان (029/2020)، وزمبابوي (048/2020) والصومال (052/2020)، وموريتانيا (041/2020)، وموزامبيق (030/2020) إلى تنفيذ تدابير التدخل الخاصة بسبل العيش التي ينبغي عدم اللجوء إليها إلا كملأد أخير، وفقاً لمفوضية شؤون اللاجئين. ويتعين على مفوضية شؤون اللاجئين تعزيز تخطيط تدخلاتها في مجال سبل العيش وإدارتها ورصدها حتى يصبح الأشخاص موضع الاهتمام معتمدين على أنفسهم.

الحلول الدائمة

35- أظهرت مراجعة الحسابات المتعلقة بمنع أفعال الاحتيال التي يرتكبها الأشخاص موضع الاهتمام وكشفها والتصدي لها في سياق أنشطة إعادة التوطين (035/2020) أن مفوضية شؤون اللاجئين أحرزت تقدماً كبيراً في تنفيذ سياساتها لعام 2017. ومع ذلك، وجدت بعض الثغرات في إطار المساءلة عن الاحتيال في الحالات التي لم تكن فيها الأدوار والمسؤوليات، وكذلك خطوط التسلسل الإداري لأصحاب المصلحة الرئيسيين، دائماً واضحة. وإضافة إلى ذلك، من الضروري استخدام أدوات مناسبة لتسجيل حالات الغش وعدم الاتساق المحتملة من أجل تحسين التقارير الإدارية.

36- وخلصت مراجعة ممارسات إعادة التوطين (38/2020) إلى أن مفوضية شؤون اللاجئين تتسق بشكل استباقي عدداً متزايداً من برامج إعادة التوطين، وأن هناك ممارسات جيدة في جميع العمليات الميدانية والمكاتب الإقليمية التي خضعت للاستعراض. غير أن هناك حاجة إلى تعزيز إدارة عملية إعادة التوطين من خلال تقييم فعالية العملية الحالية وسد الثغرات في النظم والأدوات القائمة. وتحتاج مفوضية شؤون اللاجئين أيضاً إلى استعراض قدرات ملاكها من الموظفين لتحديد مدى كفاية قدراته لدعم عملية إعادة التوطين في بيئة العمل الحالية.

37- ولم تكن برامج مفوضية شؤون اللاجئين للعودة وإعادة الإدماج في الصومال (052/2020)، التي شكلت أكثر من 50 في المائة من الميزانية البرنامجية للعملية الميدانية، تسترشد بتقييمات الحالة التي أثرت على برمجة المساعدة ذات الصلة. ويعني تأخر دفع مجموعات لوازم العودة، وبالمعدلات القياسية بغض النظر عن مكان العودة وحجم الأسرة، أن احتياجات العائدين من الحماية لم تكن تلبى دائماً. وفي إسبانيا (043/2020)، كانت هناك حاجة إلى استعراض وتعديل استراتيجية الدعوة لمعالجة انخفاض وتراجع معدل اندماج الأشخاص موضع الاهتمام في البلد.

عمليات الإدارة لدعم تقديم الخدمات

38- شهدت مفوضية شؤون اللاجئين زيادة في عدد البلدان التي تشهد حالات طوارئ ناجمة عن تدفق اللاجئين بسبب عدم الاستقرار السياسي والكوارث الطبيعية، وجائحة كوفيد-19. وقد تطلبت حالات الطوارئ في زمبابوي (048/2020) وموزامبيق (030/2020) بسبب إعصاري إيداي وكينيب من مفوضية

شؤون اللاجئين وضع توجيهات بشأن حالات التشرد الناجمة عن الكوارث الطبيعية. وهناك حاجة أيضاً إلى إجراء عمليات ميدانية في جمهورية الكونغو الديمقراطية (028/2020)، وزمبابوي، وكوستاريكا (022/2020)، وموزامبيق، والنيجر (032/2020)، لوضع خطط شاملة للتأهب لحالات الطوارئ دعماً للاستجابة لحالات الطوارئ في الوقت المناسب وبفعالية من حيث التكلفة. وشملت المهمات الاستشارية المتعلقة بترتيبات المخصصات النقدية ومواد الإغاثة الأساسية واستخدام البائعين والشركاء اللوجستيين أثناء جائحة كوفيد-19 بعض المخاطر المتصلة بالطوارئ التي تهدد تقديم الخدمات.

39- ونُفذ أكثر من 60 في المائة من الميزانية البرنامجية الميدانية لمفوضية شؤون اللاجئين عن طريق الشركاء. وكما كان هو الحال في السنوات الماضية، حددت 9 عمليات من أصل 11 عملية مراجعة لحسابات العمليات الميدانية استمرار حاجة منظمة شؤون اللاجئين إلى إدارة الشركات إدارة أفضل من أجل معالجة أوجه الضعف النظامية فيما يتعلق باختيار الشركاء وإدارتهم ورصدهم لضمان تقديمهم خدمات جيدة للأشخاص موضع الاهتمام في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة. وحددت عمليات مراجعة الحسابات في إثيوبيا (036/2020) والصومال (052/2020) ضرورة أن تتصدى المفوضية لبعض المخاطر المرتبطة بالمشاريع التي ينفذها الشركاء الحكوميون. وأكمل مكتب خدمات الرقابة الداخلية مراجعة استشارية بشأن تكاليف موظفي الشركاء.

40- وعلى الرغم من البيئة المتغيرة التي تعمل فيها العمليات الميدانية، فإن تقديم الخدمات فيها لا يزال تقليدياً بصفة رئيسية، حيث ظل الأشخاص موضع الاهتمام يعتمدون اعتماداً شديداً على مفوضية شؤون اللاجئين للحصول على المساعدة. وقد لا يكون هذا الوضع مستداماً على المدى الطويل في بيئة محدودة الموارد. وأشارت عمليات مراجعة الحسابات في إثيوبيا (036/2020)، وزمبابوي (048/2020)، والصومال (052/2020)، وموزامبيق (030/2020)، إلى ضرورة تعزيز التخطيط الاستراتيجي لتمكين الممثلين من تحقيق أهدافهم الاستراتيجية في حدود الموارد المحدودة المتاحة. فوضع الاتفاق العالمي بشأن اللاجئين يدعم الخطط القطرية الرامية إلى إدماج اللاجئين في النظم الوطنية في إثيوبيا والصومال. ومع ذلك، ينبغي لمفوضية شؤون اللاجئين أن تدعم تنفيذ هذه الخطط لضمان نجاح العمليات التي تقودها الحكومة.

رابعاً- التعاون والتنسيق

41- تلقى مكتب خدمات الرقابة الداخلية تعاوناً فعالاً من إدارة مفوضية شؤون اللاجئين وموظفيها خلال الفترة المشمولة بالتقرير واجتمع بالمفوض السامي، ونائبة المفوض السامي وغيرهما من كبار المديرين لمناقشة المسائل المتعلقة باستراتيجية المراجعة الداخلية للحسابات، وعملياتها ونتائجها، بما في ذلك تخطيط العمل القائم على المخاطر، وتنفيذ خطة العمل، وحالة التوصيات المعقدة.

42- وحضر مكتب خدمات الرقابة الداخلية اجتماعات اللجنة المستقلة لمراجعة الحسابات والرقابة خلال الفترة المشمولة بالتقرير لمناقشة تنفيذ خطة عمل المراجعة الداخلية للحسابات ومسائل أخرى تتعلق بأشطة الرقابة الداخلية. وقدم المكتب أيضاً تقارير فصلية إلى إدارة مفوضية شؤون اللاجئين واللجنة المستقلة لمراجعة الحسابات والرقابة عن أنشطتها الرقابية.

43- ونسق مكتب خدمات الرقابة الداخلية عمله مع مكتب المفتش العام ودائرة التقييمات في مفوضية شؤون اللاجئين، لكفالة فعالية وكفاءة الرقابة الداخلية، ومع مجلس مراجعي الحسابات التابع للأمم المتحدة ووحدة التفتيش المشتركة لتعزيز أوجه التأزر والكفاءة في الاضطلاع بالولايات ذات الصلة.

44- وتبادل مكتب خدمات الرقابة أيضاً المعارف بشأن الممارسات الجيدة والابتكارات في مجال منهجيات الرقابة مع وظائف الرقابة الداخلية الأخرى لمنظومة الأمم المتحدة من خلال التفاعلات مع ممثلي دوائر المراجعة الداخلية للحسابات التابعة للأمم المتحدة.

خامساً- الموارد من ملاك الموظفين والميزانية

ألف- ملاك الموظفين

45- كان لدى مكتب خدمات الرقابة الداخلية ما مجموعه 27 وظيفة معتمدة ومخصصة لأنشطة مفوضية شؤون اللاجئين في عامي 2019 و2020، كما هو مبين في الجدول 4. وفي 30 حزيران/يونيه 2021، كانت 23 وظيفة من أصل 26 وظيفة قد شُغلت، وتولى موظف واحد منصبه في 1 تموز/يوليه 2021. ولا تزال عملية الاختيار الخاصة بالوظيفتين الأخريين جارية. وبلغ مؤشر التكافؤ بين الجنسين 41 في المائة، وكان هناك تمثيل جغرافي جيد للموظفين.

الجدول 4

الوظائف المعتمدة لعامي 2020 و2021

المجموع		بودابست		عمان		نيروبي		جنيف		المكان
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	نوع الموظفين/السنة
22	22	6	4	صفر	2	7	7	9	9	الفئة الفنية
5	4	1	--	--	--	1	1	3	3	فئة الخدمات العامة
27	26	7	4	صفر	2	8	8	12	12	المجموع

باء- الميزانية

46- يُبين الجدول 5 الميزانيتين المرصودتين للمراجعة الداخلية للحسابات لعامي 2020 و2021. ونظراً للقيود المالية التي واجهتها مفوضية شؤون اللاجئين في عام 2020، شهدت ميزانية المراجعة الداخلية للحسابات انخفاضاً بنسبة 5 في المائة في المخصصات غير المتعلقة بالوظائف لتكاليف السفر وتكاليف التشغيل العامة. ويعزى الانخفاض في النفقات غير المتعلقة بالوظائف إلى القيود المفروضة على السفر المتصلة بكوفيد-19، ومن المتوقع أن يتوقف ذلك بمجرد رفع القيود.

الجدول 5

ميزانيتنا المراجعة الداخلية للحسابات لعامي 2020 و2021

2021	2020	فئة التكاليف
4 962 000 دولار	4 962 000 دولار	تكاليف الموظفين
689 936 دولاراً	760 836 دولاراً	التكاليف غير المتعلقة بالوظائف
5 651 936 دولاراً	5 722 836 دولاراً	المجموع

المرفق الأول

التقارير النهائية الصادرة في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021
المهام المضطلع بها في المقر، والمجالات المواضيعية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

رقم مسلسل	رقم التقرير	عنوان المهمة	تاريخ التقرير النهائي	عدد التوصيات	
				التوصيات الهامة	التوصيات البالغة الأهمية
1	025/2020	مراجعة الحسابات المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية والحوكمة في مجال الأمن في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	18 أيلول/سبتمبر 2020	5	صفر
2	035/2020	مراجعة الحسابات المتعلقة بمنع أفعال الاحتيال التي يرتكبها الأشخاص موضع الاهتمام وكشفها والتصدي لها في سياق أنشطة إعادة التوطين في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	1 تشرين الأول/أكتوبر 2020	3	صفر
3	038/2020	مراجعة الحسابات المتعلقة بممارسات إعادة التوطين في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	7 تشرين الأول/أكتوبر 2020	7	صفر
4	047/2020	مراجعة الحسابات المتعلقة باستمرارية تكنولوجيا المعلومات في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	1 كانون الأول/ديسمبر 2020	4	صفر
5	057/2020	مراجعة الحسابات المتعلقة بإدارة المخصصات النقدية في عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في أفريقيا	17 كانون الأول/ديسمبر 2020	11	صفر
6	026/2021	مراجعة حسابات المشتريات في العمليات الميدانية لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أثناء حالة الطوارئ الخاصة بكوفيد-19	21 حزيران/يونيه 2021	5	صفر
				35	صفر
				المجموع	

التقارير النهائية الصادرة في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021
العمليات الميدانية

رقم مسلسل	رقم التقرير	عنوان المهمة	تاريخ التقرير النهائي	عدد التوصيات	
				التوصيات الهامة	التوصيات البالغة الأهمية
1	017/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في اليونان	6 آب/أغسطس 2020	5	صفر
2	022/2020	مراجعة حسابات عمليات الطوارئ لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في كوستاريكا	14 أيلول/سبتمبر 2020	4	صفر
3	028/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في جمهورية الكونغو الديمقراطية	23 أيلول/سبتمبر 2020	7	صفر
4	029/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في باكستان	23 أيلول/سبتمبر 2020	6	صفر
5	030/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في موزامبيق	23 أيلول/سبتمبر 2020	6	صفر
6	032/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في النيجر	28 أيلول/سبتمبر 2020	5	صفر
7	036/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في إثيوبيا	1 تشرين الأول/أكتوبر 2020	5	2
8	041/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في موريتانيا	19 تشرين الثاني/نوفمبر 2020	6	صفر
9	043/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في إسبانيا	27 تشرين الثاني/نوفمبر 2020	3	صفر
10	048/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في زيمبابوي	1 كانون الأول/ديسمبر 2020	7	صفر
11	052/2020	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في الصومال	14-كانون الأول/ديسمبر 2020	5	2
				4	59
				المجموع	

المرفق الثالث

التقارير النهائية الصادرة في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021
مهام خاصة بالاستعراض والاستشارة

عدد التوصيات		تاريخ التقرير النهائي	عنوان المهمة	رقم التقرير	رقم مسلسل
الهامة	البالغة الأهمية				
صفر	صفر	17 كانون الأول/ديسمبر 2020	تقرير استشاري عن استعراض تكاليف موظفي الشركاء في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	01865/2020	1
صفر	صفر	17 أيار/مايو 2021	تقديم المشورة بشأن ترتيبات بيانات البائعين المرجعية في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	00705/2021	2
صفر	صفر	17 أيار/مايو 2021	تقديم المشورة بشأن ترتيبات الرصد عن بعد الخاص بعمليات التدخل في مجالي البرامج والحماية في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	00709/2021	3
صفر	صفر	25 أيار/مايو 2021	تقديم المشورة بشأن الترتيبات التي اتخذتها شعبة نظم المعلومات والاتصالات بمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين من أجل المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة في مجال تكنولوجيا المعلومات	00741/2021	4
صفر	صفر	2 حزيران/يونيه 2021	تقديم المشورة بشأن حالة تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	00791/2021	5
صفر	صفر	21 حزيران/يونيه 2021	تقديم المشورة بشأن ترتيبات استخدام البائعين والشركاء اللوجستيين من أجل أنشطة سلسلة الإمداد البالغة الأهمية في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أثناء حالة الطوارئ الناجمة عن كوفيد-19	00918/2021	6
صفر	صفر	30 حزيران/يونيه 2021	تقديم المشورة بشأن الترتيبات اللازمة لدعم الاستخدام الفعال للمخصصات النقدية وتوزيع مواد الإغاثة الأساسية على المستفيدين في العمليات الميدانية لمفوضية شؤون اللاجئين أثناء حالة الطوارئ الناجمة عن كوفيد-19	00976/2021	7
صفر	صفر				المجموع

التوصيات المفتوحة بحسب المكتب الإقليمي/الشعبة حتى 30 حزيران/يونيه 2021

توصيات بالغة الأهمية		عدد التوصيات المعلّقة			الإقليم/الشعبة	
تأخر تنفيذها	الفصل الرابع من 2021 وبعده	الفصل الثالث من 2021	التوصيات البالغة الأهمية	التوصيات الهامة		
5			5	14	19	المكتب الإقليمي لشرق أفريقيا والقرن الأفريقي والبحيرات الكبرى
				17	17	المكتب الإقليمي للجنوب الأفريقي
				8	8	شعبة نظم المعلومات والاتصالات
				7	7	شعبة الطوارئ والأمن والإمداد
				6	6	شعبة المرونة والحلول
				6	6	شعبة الحماية الدولية
2			2	3	5	شعبة الموارد البشرية
				4	4	شعبة التخطيط الاستراتيجي والنتائج
				4	4	المكتب الإقليمي لأوروبا
				4	4	المكتب الإقليمي لغرب ووسط أفريقيا
				3	3	المكتب الإقليمي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا
				2	2	المكتب الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ
				2	2	المكتب التنفيذي
				1	1	شعبة الإدارة المالية والتنظيم الإداري
7	صفر	صفر	7	81	88	المجموع

المرفق الخامس

التوصيات المتعلقة منذ فترة طويلة حتى 30 حزيران/يونيه 2021⁽¹⁾

عدد التوصيات			تاريخ التقرير	المهمة
المجموع	التوصيات الهامة	التوصيات البالغة الأهمية		
2	2		15 آذار/مارس 2017	AR2016-110-05 مراجعة حسابات عمليات مفوضية شؤون اللاجئين في إثيوبيا
3	3		27 أيلول/سبتمبر 2017	VR2017-160-01 استعراض القضايا المتكررة في توزيع مواد الإغاثة الأساسية في العمليات الميدانية لمفوضية شؤون اللاجئين
3	1	2	17 تشرين الثاني/ نوفمبر 2017	AR2017-162-01 مراجعة حسابات ترتيبات مفوضية شؤون اللاجئين المتعلقة بأماكن إقامة الموظفين في العمليات الميدانية
1	1		17 تشرين الأول/ أكتوبر 2018	AR2018-111-01 مراجعة حسابات عمليات مفوضية شؤون اللاجئين في أوغندا
4	4		12 كانون الأول/ ديسمبر 2018	AR2018-167-01 مراجعة حسابات إدارة المستودعات في العمليات الميدانية لمفوضية شؤون اللاجئين
2	1	1	22 أيار/مايو 2019	AR2018-111-07 مراجعة حسابات عمليات مفوضية شؤون اللاجئين في جمهورية تنزانيا المتحدة
15	12	3		المجموع

(1) التوصيات المتعلقة منذ فترة طويلة هي التوصيات التي ظلت مفتوحة لأكثر من 12 شهراً بعد الموعد المحدد لتنفيذها.

التوصيات البالغة الأهمية التي فات الموعد المقرر لتنفيذها في 30 حزيران/يونيه 2021

رقم المهمة	عنوان المهمة	التوصية	آخر تحديث	تاريخ التقرير	التاريخ المستهدف	التاريخ التقديري الجديد لإتمام التنفيذ
AR2018-111-07	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في جمهورية تنزانيا المتحدة	3- ينبغي أن تقوم ممثلية المفوضية في تنزانيا (جمهورية المتحدة)، بالتعاون مع المكتب الإقليمي لأفريقيا، بما يلي: '1' استعراض عملياتها، بما في ذلك من حيث الإشراف والرصد الإداريين، فيما يتعلق باختيار الشركاء والاحتفاظ بهم، وتعيين المشتريات للشركاء، ورصد المشاريع، وتنفيذ خطة عمل محددة زمنياً تتناول المسائل النظامية والمتكررة التي أثرت في هذه المراجعة بطريقة فعالة ومستدامة؛ '2' وضع تدابير لاسترداد جميع تكاليف المشاريع غير المستحقة وغير المأذون بها والذمم المستحقة القبض من الشركاء.	لم تقدم مفوضية شؤون اللاجئين في تحديث لها في حزيران/يونيه 2021، أي دليل على معالجة مسألة الثغرات والنفقات غير المستحقة المحتملة التي عرضت المنظمة للخسائر ولمخاطر عدم الكفاءة وعدم فعالية تنفيذ الشركاء المشاريع. ويود مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن يتلقى أدلة على أن جميع تكاليف المشاريع غير المستحقة وغير المأذون بها التي تم تحديدها أثناء مراجعة الحسابات قد استردت أو قُيِّمت تقييماً كافياً لاتخاذ قرار بعدم ضرورة استردادها.	22 أيار/ مايو 2019	30 أيلول/سبتمبر 2019	لم يُقَدَّم
AR2017-162-01	مراجعة حسابات ترتيبات مفوضية شؤون اللاجئين المتعلقة بأماكن إقامة الموظفين في العمليات الميدانية	'1' ينبغي أن تعيد شعبة الموارد البشرية في مفوضية شؤون اللاجئين النظر في ترتيبات المساءلة في مجالي الحوكمة والإدارة بخصوص أماكن إقامة الموظفين؛ وينبغي لها على وجه الخصوص: '1' إعادة تنشيط اللجنة التوجيهية المعنية بأماكن إقامة الموظفين للإشراف الصارم على عمل الوحدة المعنية بأماكن إقامة الموظفين على المستوى العالمي ومواردها؛ '2' اتخاذ إجراءات لضمان معالجة المسائل النظامية التي تحددها الوحدة المعنية بأماكن إقامة الموظفين على المستوى العالمي، بما في ذلك الحاجة إلى إعادة	استناداً إلى تحديث لمفوضية شؤون اللاجئين في حزيران/يونيه 2021، تم إغلاق جزئي التوصية '1' و'2' بعد تنفيذهما. وتعلق المسألة المتبقية بإصدار مشروع السياسة العامة. وُغلق وضع الصيغة النهائية لمشروع السياسة العامة بشأن السلامة والصحة المهنيين بسبب كوفيد-19 وأعيدت صياغة المشروع جزئياً بإضافة بعض الدروس المستفادة من الجائحة العالمية. ولإغلاق هذه التوصية،	17 تشرين الثاني/ نوفمبر 2017	31 كانون الأول/ ديسمبر 2019	لم يُقَدَّم

رقم المهمة	عنوان المهمة	التوصية	آخر تحديث	تاريخ التقرير	التاريخ المستهدف	التاريخ التقديري
		استثمار إيرادات التأجير لتحسين مستويات أماكن الإقامة؛ '3' وضع آليات مناسبة للتنسيق مع المكاتب الإقليمية بشأن المسائل المتعلقة بأماكن إقامة الموظفين وضمان وضوح المسؤوليات الخاصة بكل منها.	يود مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن يتلقى أدلة على إصدار الأوامر الإدارية.			
AR2017/162/01	مراجعة حسابات الترتيبات المتعلقة بأماكن إقامة الموظفين في العمليات الميدانية لمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين	2- ينبغي لشعبة الموارد البشرية في مفوضية شؤون اللاجئين، بالتنسيق مع المكاتب الإقليمية ومع الممثلات التي تدير أماكن إقامة الموظفين، أن تضع خطة عمل تُخصص لها موارد كافية وتكون محددة زمنياً لضمان تحقيق المعايير الدنيا للظروف المعيشية في جميع المواقع، فيما يتعلق بأماكن إقامة الموظفين وبنيتهم المعيشية، والمياه، والطعام، والنظافة الصحية، والمرافق الترفيهية.	أشارت شعبة الموارد البشرية في ردها المقدم في حزيران/يونيه 2021، إلى التقرير السنوي لعام 2020 المتعلق بإقامة الضيوف الذي أظهر أن نحو 60 في المائة من دور الضيافة التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين تمثل للأوامر الإدارية. ووضعت خطة عمل لمتابعة جميع دور الضيافة التابعة للمفوضية التي لا تزال غير ممثلة. ونقح الجدول الزمني للامتثال المتوقع من جميع البلدان حتى نهاية تشرين الأول/أكتوبر 2021. ويحيط مكتب خدمات الرقابة الداخلية علماً بالتقدم المحرز حتى الآن ويعترف بالوقت المقدر للامتثال من جانب العمليات الميدانية. ولإغلاق التوصية، يود مكتب خدمات الرقابة الداخلية الحصول على تأكيد يفيد بتحقيق الحد الأدنى من المعايير المتعلقة بالظروف المعيشية في جميع المواقع.	17 تشرين الثاني/ 17 نوفمبر 2017	31 كانون الأول/ ديسمبر 2019	لم يُقدّم
AR2019-111-07	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في إثيوبيا	3- ينبغي للمكتب الإقليمي لشرق أفريقيا والقرن الأفريقي والبحيرات الكبرى، بالتعاون مع مساعد المفوض السامي (شؤون العمليات)، أن ينفذ خطة	ذكرت المفوضية في تحديث لها في شباط/فبراير 2021 أن هناك تأخيرات في تنفيذ التوصية بسبب تغييرات في قيادة الشرك	1 تشرين الأول/ 1 أكتوبر 2020	30 حزيران/يونيه 2021	لم يُقدّم

رقم المهمة	عنوان المهمة	التوصية	آخر تحديث	تاريخ التقرير	التاريخ المستهدف	التاريخ التقديري
		عمل مستدامة تعالج المخاطر وأوجه الضعف المعروفة منذ أمد بعيد المرتبطة بالمشاريع التي ينفذها الشرك الحكومي وعدم الامتثال لقواعد وإجراءات مفوضية شؤون اللاجئين المعمول بها.	آخر تحديث	تاريخ التقرير	التاريخ المستهدف	التاريخ التقديري
AR2019-111-07	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في إثيوبيا	5- ينبغي للمكتب الإقليمي لشرق أفريقيا والقرن الأفريقي والبحيرات الكبرى أن ينفذ خطة عمل مستدامة لمعالجة أوجه الضعف الهيكلية والتنظيمية في الضوابط، وبالتالي المخاطر في المشتريات وإدارة العقود وإدارة الأسطول والوقود.	تكررت مفوضية شؤون اللاجئين في تحديث لها في شباط/فبراير 2021، أنه تم الاتفاق على استعراض مستقل لمعالجة العناصر المبينة في توصية مراجعة الحسابات بين عملية إثيوبيا، والمكتب الإقليمي وشعبة الطوارئ والأمن والإمداد بغية وضع خطة عمل مستدامة بتعين تنفيذها. وإغلاق التوصية، يود مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن يتلقى خطة عمل لمعالجة '1' استمرار عدم الامتثال للمبادئ التوجيهية المتعلقة بالمشتريات لمفوضية شؤون اللاجئين؛ '2' تقرير محدث عن تقييم الاحتياجات من المركبات وخطة العمل الناتجة عن ذلك من أجل تصحيح حجم الأسطول؛ '3' خطة عمل لمعالجة أوجه الضعف الهيكلية والتنظيمية التي لوحظت في استعراض تقييم الأسطول لعام 2019؛ '4' تدابير تكفل أن	1 تشرين الأول/ أكتوبر 2020	30 حزيران/يونيه 2021	31 كانون الأول/ ديسمبر 2021

رقم المهمة	عنوان المهمة	التوصية	آخر تحديث	تاريخ التقرير	التاريخ المستهدف	التاريخ التقديري الجديد لإتمام التنفيذ
AR2020-112-01	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في الصومال	4- ينبغي أن تنفذ ممثلية مفوضية شؤون اللاجئين في الصومال، بالتعاون مع المكتب الإقليمي لشرق أفريقيا والقرن الأفريقي والبحيرات الكبرى، خطة عمل تعالج المخاطر والثغرات المتكررة في مجال المراقبة المرتبطة باختيار الشركاء، وتعيين المشتريات، ورصد تنفيذ المشاريع، لضمان تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية من حيث التكلفة للأشخاص موضع الاهتمام.	تكون تكاليف الوقود معقولة وأن تتم التسويات المطلوبة على أساس منتظم.	14 كانون الأول/ديسمبر 2020	31 آذار/مارس 2021	لم يُقدّم
AR2020-112-01	مراجعة حسابات عمليات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في الصومال	6- ينبغي أن تتخذ ممثلية مفوضية شؤون اللاجئين في الصومال إجراءات عاجلة لتنفيذ إجراءات التشغيل الموحدة من أجل تعزيز إدارتها لاستلام مواد الإغاثة الأساسية وتوزيعها وتخزينها، وتعزيز التوثيق لدفع عجلة المساءلة السليمة، وإقامة عملية رصد لضمان وصول إسهامات البرنامج إلى المستفيدين المستهدفين.	أشارت مفوضية شؤون اللاجئين في ردها في حزيران/يونيه 2021 إلى أنها أعدت إجراءات تشغيل موحدة للمواد غير الغذائية للاجئين وطالبي اللجوء والعائدين. وستواصل الممثلة أيضاً إعطاء الأولوية للمساعدة النقدية على شراء مواد الإغاثة الأساسية وتوزيعها في الصومال. ونظراً لأن تقييمات الموارد تحد من قدرة العملية	14 كانون الأول/ديسمبر 2020	31 آذار/مارس 2021	لم يُقدّم

رقم المهمة	عنوان المهمة	التوصية	آخر تحديث	تاريخ التقرير	التاريخ المستهدف	التاريخ التقديري
						على تلبية الاحتياجات المعلنة، تواصل عملية الصومال التماس أموال إضافية لزيادة تدخلاتها. وأُغلق جزء من التوصية، وسجلت آليات الشكاوى والاستجابة على أنها معلقة، فضلاً عن أدلة على الرصد الموقعي لعمليات توزيع مواد الإغاثة الأساسية. ولإغلاق التوصية، يود مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن يتلقى أدلة على تفعيل آلية الشكاوى وإجراء رصد موقعي أثناء عمليات توزيع مواد الإغاثة الأساسية لضمان المساءلة.