

المجلس التنفيذي

الدورة السنوية

روما، 29 يونيو/حزيران – 3 يوليو/تموز 2020

World Food Programme
Programme Alimentaire Mondial
Programa Mundial de Alimentos
برنامج الأغذية العالمي



البند 6 من جدول الأعمال

WFP/EB.A/2020/6-D/1

مسائل الموارد والمالية والميزانية

للنظر

التوزيع: عام

التاريخ: 18 مايو/أيار 2020

اللغة الأصلية: الإنكليزية

تتاح وثائق المجلس التنفيذي على موقع البرنامج على الإنترنت (<https://executiveboard.wfp.org>).

التقرير السنوي للمفتش العام

موجز تنفيذي

يقدم مكتب المفتش العام في برنامج الأغذية العالمي (البرنامج) تقريره السنوي إلى المجلس التنفيذي عن السنة المنتهية في 31 ديسمبر/كانون الأول 2019.

ويعطي التقرير تقييم مكتب المفتش العام، بناء على نطاق العمل المضطلع به، وفعالية عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة في البرنامج في عام 2019. كما يقدم لمحة عامة عن الأنشطة التي نفذها مكتب المفتش العام خلال السنة، بما يشمل مكتب المراجعة الداخلية ومكتب التفتيش والتحقيق.

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بالتقرير السنوي للمفتش العام (WFP/EB.A/2020/6-D/1) ويلاحظ أنه بناء على أعمال الرقابة القائمة على المخاطر التي تم تنفيذها وجرى الإبلاغ عنها في عام 2019، لم تُحدّد في عمليات الحوكمة أو إدارة المخاطر أو المراقبة في البرنامج أوجه ضعف جوهرية من شأنها أن تؤثر بصورة خطيرة على تحقيق أهداف البرنامج الاستراتيجية والتشغيلية بصفة عامة. ويحث المجلس الإدارة على اغتنام فرص التحسين التي أبرزها التقرير.

* هذا مشروع قرار. وللاطلاع على القرار النهائي المعتمد من المجلس، يرجى الرجوع إلى وثيقة القرارات والتوصيات الصادرة في نهاية الدورة.

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيدة P. Harvey

المفتشة العامة

هاتف: 066513 6597

بريد إلكتروني: patriciakiko.harvey@wfp.org

بيان الضمان

يستند رأي الضمان الصادر عن مكتب المفتش العام لعام 2019 إلى أعمال الضمان التي أجراها المكتب (المراجعات الداخلية، واستعراضات المتابعة، والخدمات الاستشارية، والاستعراضات الاستباقية للنزاهة) في الفترة من 1 يناير/كانون الثاني حتى 31 ديسمبر/كانون الأول 2019. وقد أجريت جميع أعمال الضمان وفقا للمعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية للحسابات وميثاق مكتب المفتش العام.

ولتكوين رأي، استعان مكتب المفتش العام أيضا بمصادر أخرى للأدلة، حسب الاقتضاء، وهي من قبيل الأعمال التي أجراها في عام 2019 كل من المراجع الخارجي التابع للبرنامج ومكتب التقييم في البرنامج ووحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة، وحالة تنفيذ تدابير المراجعة الداخلية المتفق عليها والمسائل المنهجية التي لوحظت في التحقيقات التي أنجزت في عام 2019. ويعتمد مكتب المفتش العام جزئيا على الإدارة لإبلاغه بجوانب الإخفاق الهامة المعروفة في نظم المراقبة الداخلية، وأنشطة التدليس، وأوجه الضعف المعروفة التي تسمح بارتكاب أنشطة تدليس أو بوقوع خسائر جسيمة أو يمكن أن تعرقل إلى حد كبير استخدام الموارد بكفاءة وفعالية. وتستند أعمال الضمان التي أجراها مكتب المفتش العام إلى المخاطر، وهي توفر في رأينا أساسا معقولا لدعم رأينا بشأن الضمان في حدود القيود المتأصلة في عملية الضمان.

خطة عمل الضمان القائمة على المخاطر: لا تقضي خطة عمل الضمان السنوية بإجراء فحص لجميع أساليب العمل أو لكل كيان أو وحدة تنظيمية في البرنامج. وبدلا من ذلك تم اختيار خدمات الضمان بالاستناد إلى تحليل المخاطر الجوهرية التي تمس تحقيق أهداف البرنامج. وخطة الضمان ليست مصممة لتقديم رأي شامل بشأن عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والمراقبة في البرنامج الشامل أو في جميع عمليات البرنامج التي تدعم أهدافه الاستراتيجية والمالية والتشغيلية وتلك الخاصة بالامتثال.

القيود المتأصلة: يمكن أن تقع أخطاء أو مخالفات ولا تُكتشف بسبب قيود متأصلة في أية عملية من عمليات الحوكمة أو إدارة المخاطر أو المراقبة. وكان يمكن اكتشاف مسائل أخرى ربما كانت ستؤثر على الآراء لو أجريت أعمال مراجعة إضافية. وتخضع أية إسقاطات لتقييم تلك العمليات على الفترات المقبلة لخطر جعل تلك العمليات غير ملائمة بسبب التغييرات في الظروف أو الاستثناءات التي تسمح بها الإدارة أو التدني في درجة الامتثال للسياسات والإجراءات.

رأي الضمان لعام 2019

يوفر رأي الضمان السنوي الصادر عن مكتب المفتش العام ضمنا بأنه بناء على أنشطة الرقابة القائمة على المخاطر التي تم إجراؤها والإبلاغ عنها في عام 2019، لم يتم تحديد أي نقاط ضعف جوهرية، في عمليات الحوكمة أو إدارة المخاطر أو الرقابة المعمول بها في جميع أنحاء البرنامج في عام 2019، من شأنها أن تضر بشكل خطير بالإنجاز العام لأهداف البرنامج الاستراتيجية والتشغيلية. ومع ذلك، فقد حدد مكتب المفتش العام ممارسات الحوكمة وإدارة المخاطر والمراقبة التي تتطلب التحسين. وتشمل خطوات تحقيق هذا التحسين تحديد أولويات الإجراءات لمعالجة أوجه القصور في الرقابة وتنفيذ التحسينات الرقابية؛ وإعادة النظر في تأثير عملية صنع القرار اللامركزية والمساءلة على الضوابط الداخلية على المستوى الميداني؛ وتوضيح المساءلة ورصد الأداء على مستوى أفرقة القيادة وما بعدها؛ وتحسين خفة الحركة في عمليات الموارد البشرية وتخطيط القوى العاملة؛ وتعزيز الرقابة في المنظمة على تنفيذ البرامج من جانب الحكومات والشركاء من المنظمات غير الحكومية⁽¹⁾ وينطبق الإشراف المعزز أيضا على إدارة المخاطر فيما يتعلق بالباعة وشركات التفتيش في مجال جودة الأغذية وسلامتها. وتتضمن الفقرات 21-38 مناقشة لتفاصيل المشاكل الرئيسية التي تم تحديدها خلال عام 2019. ويرى مكتب المفتش العام أن العيوب في الممارسات التي تتطلب التحسين ليست كبيرة لدرجة أنها ستضر بشدة بإنجاز البرنامج لأهدافه العامة.

Kiko Harvey
المفتشة العامة
مارس/آذار 2020

(1) الشركاء من المنظمات غير الحكومية، ويشار إليهم أيضا بالشركاء المتعاونين، هم منظمات غير حكومية يتعاقد معها البرنامج لأداء خدمات تدعم مهمته.

لمحة عامة عن مكتب المفتش العام

الولاية والعمليات

- 1- يعمل مكتب المفتش العام بموجب **ميثاق** تم تنقيحه واعتماده من قبل المجلس التنفيذي في نوفمبر/تشرين الثاني 2019.
- 2- ويتألف مكتب المفتش العام من وحدتين: مكتب المراجعة الداخلية ومكتب التفتيش والتحقيق. وينفذ مكتب المراجعة الداخلية أنشطة المراجعة الداخلية، التي تتوافق مع المعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية، وهي معايير صادرة عن معهد مراجعي الحسابات الداخليين، ومع سياسات ومعايير وتوجيهات المراجعة الداخلية التي يأخذ بها هذا المكتب. ويجري مكتب التفتيش والتحقيق أنشطة التحقيق والتفتيش، التي تتوافق مع المبادئ والمبادئ التوجيهية الموحدة للتحقيقات والتي أقرها مؤتمر المحققين الدوليين، ومع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية التي يأخذ بها هذا المكتب في التحقيق.
- 3- ويقدم مكتب المفتش العام جميع تقاريره إلى المدير التنفيذي. وتتطلب سياسة الكشف عن المعلومات، والتي اعتمدها المجلس التنفيذي الكشف عن تقارير المراجعة الداخلية والتفتيش في موقع شبكي عام، إلا في بعض الحالات الاستثنائية. أما التقارير التي لا يتم الكشف عنها للعموم فهي توزع وفقاً لسياسات وافق عليها المجلس التنفيذي.

بيان الاستقلال

- 4- في بيانه هذا، يؤكد مكتب المفتش العام للمجلس التنفيذي استقلاله التنظيمي. ولم يطرأ أي تدخل من الإدارة في تخطيط الأعمال أو الإبلاغ، ولم تؤثر قيود الموارد أو أية مسائل أخرى على استقلال أنشطة الرقابة أو على رأي الضمان المقدم أعلاه.

الأنشطة في عام 2019

- 5- يلخص الجدول 1 الخدمات التي قدمها مكتب المفتش العام في عام 2019 وفي السنوات السابقة. ويغطي نطاق المراجعة المستخدم في وضع خطة عمل الضمان السنوية جميع نظم البرنامج وأساليب عمله وعملياته وأنشطته؛ على أن رأي الضمان يقتصر على العمل الذي قام به المكتب خلال العام.

الجدول 1: أنشطة مكتب المفتش العام في الفترة 2017-2019 ⁽¹⁾					
	مكتب التفتيش والتحقيق		مكتب المراجعة الداخلية ⁽²⁾		
	التفتيشات ⁽³⁾	التحقيقات	الاستعراضات الاستباقية للنزاهة	المراجعات الداخلية	تقارير المراجعة الصادرة
	التقارير الصادرة	القضايا المنجزة	التقارير المنجزة	الخدمات الاستشارية ⁽³⁾	
2017	0	40	4	5	18
2018	3	53	5	2	20
2019	0	80	1	3	22

- (1) في حين أنجزت جميع أعمال المراجعة الداخلية في عام 2019، فإن التقارير عن الأنشطة التي بدأت في نهاية العام يمكن أن تصدر في عام 2020.
- (2) تُدرج تقارير التفتيش في السنة التي أنجزت فيها ونُظر فيها لأغراض رأي الضمان السنوي وليس في سنة صدورها. وقد صدر اثنان من التقارير المدرجة تحت 2018 في عام 2019، قبل الانتهاء من رأي الضمان لعام 2018. وسيصدر في عام 2020 تقرير تفتيش واحد تم الانتهاء منه في عام 2019 ولم ينظر فيه لأغراض رأي الضمان السنوي لعام 2019.
- (3) في عام 2019، تضمنت المنجزات الاستشارية مذكرات للإدارة تغطي بيان ضمان البرنامج وبيان عن عملية الرقابة الداخلية (لتنظر فيها لجنة المراجعة وشعبة إدارة المخاطر المؤسسية)، ومذكرة معلومات بشأن إدارة مخاطر الشركاء في العراق (لينظر فيها المكتب القطري ووحدة الشراكات مع المنظمات غير الحكومية)، وتقارير عن استعراض العناية الواجبة في مجال الحوكمة في مقر أحد الشركاء المتعاونين (لنظر فيه من قبل وحدة الشراكات مع المنظمات غير الحكومية)، وتقارير عن خدمات ذات صلة يعقد أحد الشركاء من المنظمات غير الحكومية في العراق (لينظر فيها المكتب القطري ووحدة الشراكات مع المنظمات غير الحكومية). وقد أدرجت هذه المنجزات الأربعة في إجمالي عدد المشاريع المنجزة التي أسهمت في رأي الضمان لعام 2019.

الموارد

6- تمت زيادة الميزانية المخصصة لمكتب المفتش العام من 9.3 مليون دولار أمريكي في 2018 إلى 11.3 مليون دولار أمريكي في عام 2019 لدعم الضمان فيما يتعلق بزيادة تمويل البرنامج ولتكملة موارد التحقيق لمعالجة الزيادة المطردة في الإبلاغ عن شكاوى الخط الساخن. ويعزى النقص في الإنفاق إلى الفجوة الزمنية بين تخصيص الموظفين المعتمدين وبدء عمل الموظفين الجدد.

الجدول 2: ميزانية مكتب المفتش العام (بالآلاف الدولارات الأمريكية)		
2019 ⁽¹⁾	2018	
11 333	9 281	مخصصات الميزانية
10 391	8 469	التفقات الفعلية

(1) يشمل مخصصا إضافيا قدره 300 000 دولار أمريكي لتحقيقات اليمن، ومن أصل ذلك المبلغ تم إنفاق 297 971 دولارا أمريكيا.

7- وارتفع عدد الوظائف المدرجة في الميزانية من 40 في عام 2018 إلى 46 في عام 2019؛ على أنه، مع استمرار نمو حجم الشكاوى المقدمة وتراكمها، تمت الموافقة على تمويل إضافي لستة محققين إضافيين (انظر الجدول 3). وفي نهاية العام، كانت خمس من وظائف الموظفين الفنيين المخطط لها شاغرة كما أن جميع الوظائف الست الخارجة عن الميزانية كانت مفتوحة وخاضعة للتوظيف. وقد شغل استشاريون المناصب المفتوحة خلال فترة إجراءات التعيين.

الجدول 3: عدد موظفي مكتب المفتش العام حسب الميزانية		
2019	2018	
40	35	الموظفون الفنيون
6	5	موظفو الخدمات العامة
46	40	الميزانية الأولية
6	0	محققون إضافيون
52	40	الميزانية النهائية

8- وكان الفريق المؤلف من 41 موظفا فنيا حتى نهاية عام 2019 متوازنا جنسانيا من حيث عدد الموظفين والموظفات (49 في المائة من الموظفات) ومتنوعا (يضم 21 جنسية مختلفة). ويحمل جميع الموظفين الفنيين في هذه الوظائف شهادات مناسبة، من قبيل شهادة مراجع داخلي معتمد، أو محاسب عام معتمد، أو محاسب قانوني عام، وشهادات محددة أخرى (مدقق تدليس معتمد، ومراجع نظم معلومات معتمد، وشهادة مراجعة الأمن السيبراني، وشهادة التقييم الذاتي للمراقبة، وشهادة ضمان إدارة المخاطر). وتشمل المتطلبات الوظيفية للمراجعين في مكتب المراجعة الداخلية عموما خبرة سابقة في شركة مراجعة دولية بالإضافة في كثير من الأحيان إلى خبرة في العمل مع وكالة من وكالات الأمم المتحدة أو منظمة إنسانية. وتشمل الصفات الوظيفية للمحقق في مكتب التفتيش والتحقيق خبرة في إنفاذ القانون أو التحقيق أو الشؤون القانونية، إلى جانب بعض المحققين ممن لديهم أيضا شهادات أو خبرة في المحاسبة أو المراجعة.

9- بالنظر إلى نمو البرنامج، كانت الزيادة في موارد المراجعة الداخلية تهدف إلى زيادة موارد مكتب المراجعة الداخلية إلى 0.15 في المائة من نفقات البرنامج، وهو ما يقل عن مخصصات الموارد لصناديق وبرنامج الأمم المتحدة الأخرى ولكنه أعلى من مستوى التمويل التاريخي للمكتب.

10- وقد شهد مكتب التفتيش والتحقيق حالات تمديد للوقت اللازم لإنجاز التحقيقات تتجاوز الفترة المحددة كهدف داخلي والبالغة ستة أشهر. وجاء ذلك بسبب الزيادة الحادة في عدد الشكاوى المتلقاة، وصعوبة توظيف المحققين بسرعة، وزيادة تعقيد القضايا. وبالنظر إلى الزيادة المطردة في عدد الشكاوى الرسمية المتلقاة، فإن المكتب يرصد باستمرار احتياجاته من الموظفين.

لمحة عامة عن أنشطة مكتب المراجعة الداخلية

المراجعة الداخلية والخدمات الاستشارية

- 11- في إطار عملية مكتب المفتش العام لتقديم الضمان إلى المدير التنفيذي وأصحاب المصلحة، يتكفل مكتب المراجعة الداخلية بفحص وتقييم مدى كفاية وفعالية عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والمراقبة بصفة عامة وأداء وحدات البرنامج في تنفيذ المسؤوليات المسندة. ويقدم عمل الضمان هذا من خلال أداء المراجعات الداخلية والاستشارات المقدمة على شكل خدمات استشارية.
- 12- كما يجري مكتب المفتش العام استعراضات استباقية للنزاهة، وهي فحوصات منهجية تُجرى لتحديد واختبار الضوابط الوقائية والكشفية المصممة للحد من التعرض لمخاطر التدليس. وبناء على القدرة التحليلية لمكتب المراجعة الداخلية، توفر الاستعراضات الاستباقية للنزاهة ضمانا للإدارة بشأن فعالية ضوابط منع التدليس واكتشافه، مما يكمل أعمال التحقيق التي يجريها مكتب التدليس والتحقيق من حيث معالجة الأسباب الجذرية للتدليس والفساد.

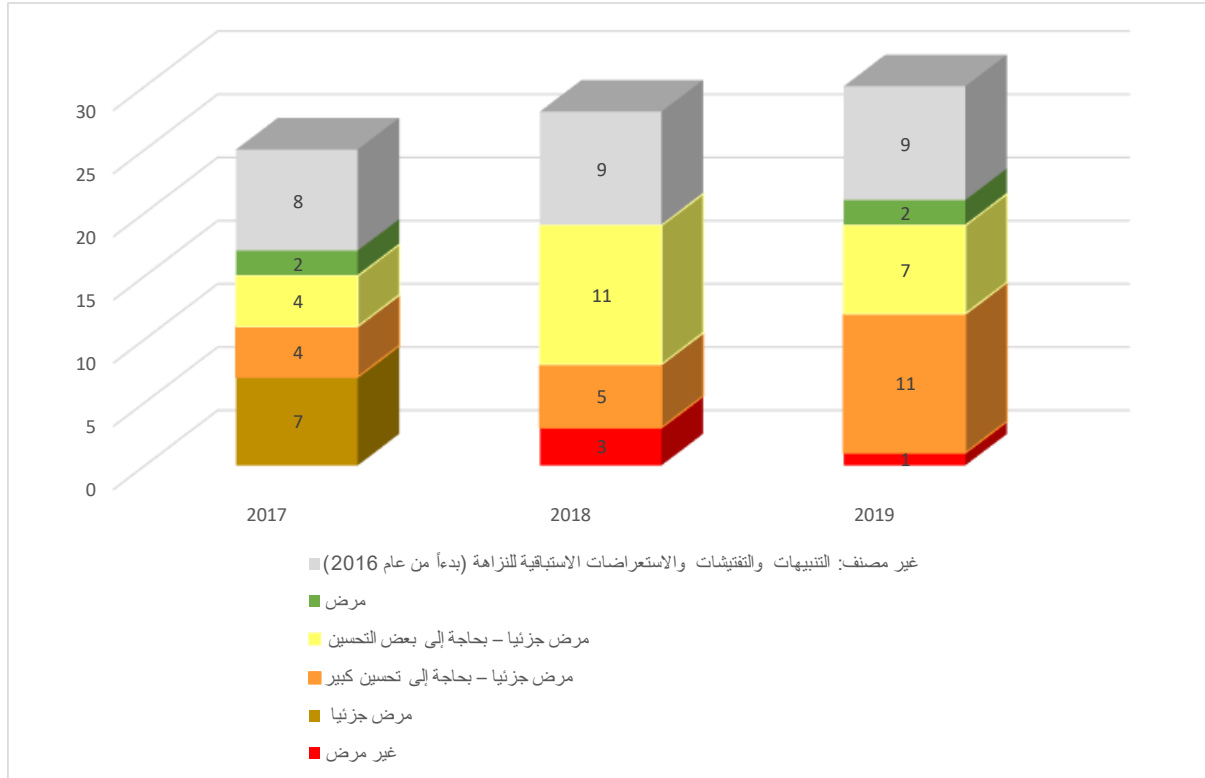
نتائج خطة عمل الضمان القائمة على المخاطر

- 13- يجري مكتب المراجعة الداخلية أنشطة الضمان وفقا لخطة ضمان سنوية قائمة على تقييم المخاطر يوافق عليها المدير التنفيذي بعد التشاور مع الإدارة العليا، وتستعرضها لجنة المراجعة. ويحدد تقييم لنطاق مخاطر البرنامج أولويات نشاط المراجعة الداخلية بما يتفق مع أهداف المنظمة. ويتعلق هذا التقييم بالعمليات الرئيسية للمنظمة والمخاطر الحاسمة التي تواجهها، وذلك من خلال تقييم الاحتمالات والأثر بالنسبة للمخاطر والكيانات المحددة الخاضعة للمراجعة، واختيار المواقع والنظم والعمليات التي ستراجع. ويرسم التقييم أيضا خريطة تبين سائر أنشطة خط الدفاع الثالث لضمان التنسيق والتكامل بدون تداخل.
- 14- وقد تم تصميم خطة الضمان السنوية لمكتب المراجعة الداخلية لعام 2019 بحيث تركز على أهم المخاطر في نطاق مخاطر المراجعة. وإجمالا، تم الانتهاء من 30 نشاطا، كان 22 منها من أنشطة المراجعة الداخلية. وقُدّم ضمان آخر إلى الإدارة من خلال الخدمات والمذكرات الاستشارية بشأن تخصيص الموارد المؤسسية، وحماية البيانات والخصوصية، وعملية التوثيق الثانوي السنوية المتعلقة ببيان الضمان وبيان الرقابة الداخلية، والمساءلة أمام السكان المتضررين، واستعراض ترتيبات مخاطر الشركاء التي تأخذ بها الوكالات، واستعراض أنشطة أحد الشركاء من المنظمات غير الحكومية، واستعراض العناية الواجبة المتعلقة بالحوكمة في مقر أحد الشركاء المتعاونين. كما تم الانتهاء من استعراض استباقي للنزاهة يتعلق بكشوف المرتبات في الميدان ونظام معالجة كشوف المرتبات PASport. ويدرج الملحق الأول التقارير الصادرة عن مكتب المراجعة الداخلية في عام 2019.
- 15- وفي عام 2019، اشتملت التغطية الميدانية لمكتب المراجعة الداخلية على مزيج من العمليات الطارئة وغير الطارئة (في تشاد، وإثيوبيا، وهندوراس، وليبيا، والنيجر، وباكستان، وبيرو، والسودان، وأوغندا، واليمن، وممر جيبوتي، ومنطقة الساحل). وقد مكّن ذلك مكتب المراجعة الداخلية من تحديد التحديات الخاصة بسباق وبيئة كل عملية، بالإضافة إلى القضايا الشاملة المشتركة في العمليات الخاضعة للمراجعة.
- 16- كما غطت خطة الضمان أيضا بعض الأنشطة الأساسية للبرنامج (استهداف المستفيدين، والتغذية، وأنشطة التحويل القائمة على الهاتف المحمول في غرب ووسط أفريقيا، وسلامة وجودة الأغذية) ووظائف الإدارة مثل إدارة الأداء وتقييمه، وتخصيص الموارد المؤسسية و"إعطاء القدوة في أعلى الهرم" وترتيبات القيادة.
- 17- وواصل مكتب المراجعة الداخلية استعراض كيفية دمج النظم المؤسسية والتكنولوجيا في عمليات البرنامج ودعمها لهذه العمليات، باستخدام مراجعات الحوكمة في المشروعات والمجهزة بتكنولوجيا المعلومات، ووصول أطراف ثالثة إلى بيانات البرنامج ونظمه وحوسبته السحابية، وكذلك مهام استشارية تركز على حماية البيانات والخصوصية.
- 18- وبشكل عام، تمثل العمليات التي تدخل في نطاق خطة الضمان 37 في المائة من نفقات المنظمة في عام 2019. وهذه النسبة المؤنوية للتغطية أقل نسبيا مقارنة بنتائج السنوات السابقة من العديد من المهام المتعلقة بالعمليات المؤسسية التي لا تتعلق مباشرة

بمراكز للتكلفة أو بتكاليف محددة، كما في مراجعة "إعطاء القدوة في أعلى الهرم" وترتيبات القيادة، ومراجعة إدارة الأداء والتقييم.

19- ويتألف نظام التصنيف المستخدم في مراجعات مكتب المراجعة الداخلية من أربعة مستويات وهو يُستخدم منذ نوفمبر/تشرين الثاني 2017. وتتوافق تصنيفات هذا النظام مع ما هو مستخدم في كيانات الأمم المتحدة الأخرى. وقد أكمل المكتب و/أو أصدر 21 تقرير مراجعة داخلية بتصنيفات محددة في عام 2019 وتقرير متابعة واحدة بدون تصنيف (انظر الملحق الأول، الجدول 1-أ)

الشكل 1: توزيع تقارير الرقابة وتصنيفاتها من عام 2017 إلى عام 2019



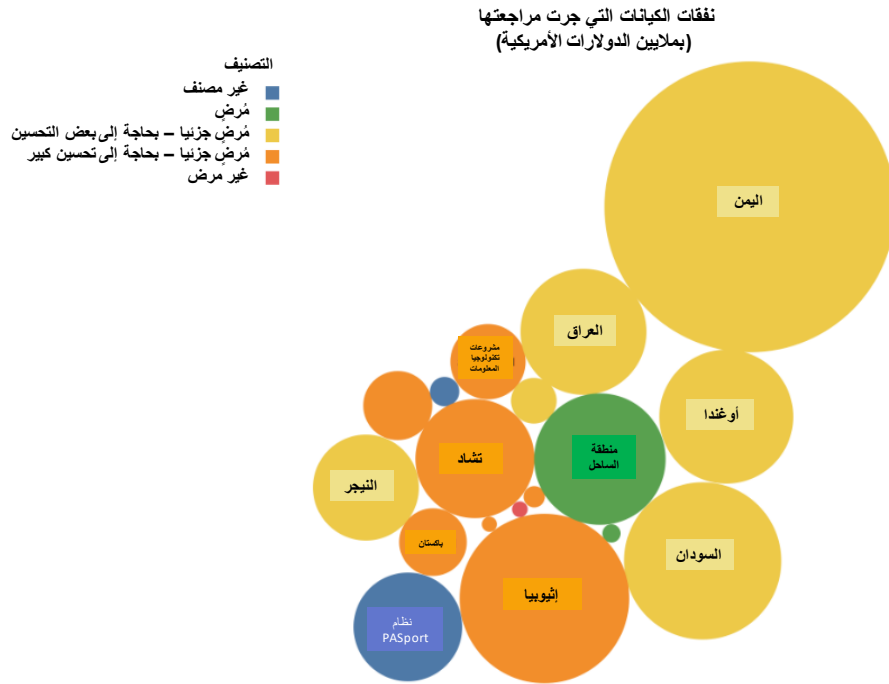
ملحوظة: بدأ استخدام نظام التصنيف ذي المستويات الأربعة في نوفمبر/تشرين الثاني 2017. وطبق هذا التصنيف في 8 تقارير من بين 15 من التقارير المرضية جزئياً في عام 2017 (4 بحاجة إلى بعض التحسين و4 بحاجة إلى تحسين كبير).

الشكل 2: التوزيع المفصل لتصنيفات تقارير المراجعة في عام 2019

<ul style="list-style-type: none"> AR/19/15 الاستجابة لحالة الطوارئ من المستوى 3 في منطقة الساحل AR/19/18 بيرو 	<ul style="list-style-type: none"> AR/19/11 باكستان AR/19/16 تشاد AR/19/19 التحويلات القائمة على استخدام الهاتف المحمول في غرب ووسط أفريقيا AR/19/20 سلامة الأغذية وجودتها كمخاطرة مؤسسية AR/19/22 إدارة الأداء والتقييم AR/19/23 حوكمة المشروعة الممكنة بتكنولوجيا المعلومات AR/20/01 ترتيبات النعمة على مستوى القيادة العليا AR/20/02 وصول أطراف ثالثة إلى البيانات والنظم AR/20/05 إثيوبيا AR/20/07 استهداف المستفيدين AR/20/09 الأمن السحابي
<ul style="list-style-type: none"> AR/19/13 النيجر AR/19/14 السودان AR/19/17 هندوراس AR/20/03 اليمن AR/20/04 العراق AR/20/06 أوغندا AR/20/08 التغذية 	<ul style="list-style-type: none"> AR/19/12 إدارة ممر جيبوتي
<ul style="list-style-type: none"> AR/19/21 متابعة تنفيذ الإجراءات المتفق عليها والمنبثقة عن مراجعة عام 2018 الداخلية لعمليات البرنامج في ليبيا 	

20- وبصفة عامة، تعتبر الكفاءات الأساسية في الميدان كافية لتمكين البرنامج من تحقيق أهدافه وولايته على نحو فعال. وتتمتع القوى العاملة في البرنامج بفهم قوي لمهمة المنظمة وهي مكرسة للمساهمة في تحقيقها. وتتوفر لدى البرنامج سياسات وإجراءات كافية، مع أنها تتطلب التحسين. ويتعلق التصنيف غير المرضي لتقرير مراجعة إدارة ممر جيبوتي بعملية تمثل جزءا صغيرا جدا من نطاق المراجعة في البرنامج.

الشكل 3: الأهمية الجوهرية للكيانات الخاضعة للمراجعة وتصنيفها (على أساس النفقات السنوية بالدولار الأمريكي)



المسائل الأساسية المحددة في عام 2019

- 21- لوحظت في عام 2019 مسائل متكررة من السنوات الماضية، وهي تشمل بعض المشاكل التي يعتبر مكتب المراجعة الداخلية أن لمعالجتها من جانب الإدارة أهمية حاسمة قبل أن تخلف تأثيرا كبيرا على تنفيذ مهمة البرنامج وفعاليتها. وقد طرأت زيادة في عدد المراجعات كشفت عن الحاجة إلى إجراء تحسينات كبيرة، كما ارتفع عدد التوصيات ذات الأولوية العالية التي لم تعالجها المنظمة أو تحلها بشكل فعال بعد.
- 22- وتمثل أحد التحديات الكبيرة التي واجهها البرنامج في عام 2019 في تعيين أولويات الجهود لتوجيه تنفيذ التحسينات الرقابية التي تم تحديدها من خلال عمليات المراجعات الداخلية، وفي تأثير أوجه القصور هذه على العمليات الميدانية.
- 23- وقد أظهر عمل مكتب المراجعة الداخلية في عام 2019 أن البرنامج لم يكن فعالا في إدارة أولوياته، وتخصيص الموارد اللازمة لتلك الأولويات وتعديل أو تصحيح المشاكل المحددة، إن لم يكن حلها تماما. ويتجلى ذلك في العمل الذي أنجزه المكتب بشأن عملية تخصيص الموارد المؤسسية، وحوكمة المشروعات المجهزة بتكنولوجيا المعلومات، والتحويلات القائمة على الهاتف المحمول في غرب ووسط أفريقيا، وحماية البيانات والخصوصية. وكانت قد أثّرت مخاوف مماثلة في عام 2018 فيما يتعلق بإدارة المستفيدين ومنصة البرنامج الرقمية لإدارة المستفيدين والتحويلات (سكوب)، مما يشير إلى مشكلة مستمرة ينبغي معالجتها. وتبدو المبادرات والسياسات مجزأة، بدون عمليات فعالة للفرز والتحكيم بينها، وتقييم المشاكل ومعالجتها وحلها. وتشير مراجعة إعطاء القدوة في أعلى الهرم إلى الحاجة إلى أن تحدد القيادة على نحو أفضل السبل الكفيلة بإنجاز المبادرات الاستراتيجية وقياسها؛ وكشفت عن انعدام التعريف الواضح للأدوار والمسؤوليات في المناصب القيادية الرئيسية وعدم إرساء أهداف واضحة للأداء. ومن شأن الانضباط التنظيمي وتغيير طريقة التفكير في المنظمة أن يتكفل بتحديد الأولويات ومتابعتها والحفاظ على المساءلة، لضمان التزام الأفراد المكلفين بأعلى مستويات المسؤولية والثقة في المنظمة بالسياسات والقواعد والمبادئ التوجيهية المطبقة على الجميع. ومع ازدياد عدد القضايا التي تنتظر الحل، فقد باتت تشكل عبئا ثقيلا على قدرة البرنامج. وإذا لم يتم معالجة هذا الأمر، فقد يكون له تأثير لاحق على فعالية تحقيق المنظمة لمهمتها.
- 24- ويتضح ذلك أيضا في المكاتب القطرية، حيث تشكل المعاملات نسبة كبيرة من العمل وكثيرا ما تكون الأولويات محكومة من المقر، دون نتائج مرئية أو فوائد واضحة للعمليات الميدانية. وأشار العمل الذي قام به مكتب المفتش العام بشأن التوثيق الفرعي الميداني فيما يتعلق بالصوابط الداخلية إلى وجود عملية روتينية موجهة نحو الامتثال فشلت في تحديد نقاط الضعف في الرقابة أو تقديم عروض دقيقة أو إضافة قيمة. وكشف الاستعراض الاستباقي للنزاهة بشأن كشوف المرتبات في المكاتب القطرية ونظام تجهيز كشوف المرتبات PASport أن كشوف المرتبات الميدانية ظلت تجهز يدويا لسنوات، مما عرض المنظمة لمخاطر التدليس والخطأ المحتملة، وشكل إهدارا أكيدا للموارد. كما يلزم إجراء تعديلات مختلفة على خارطة الطريق المتكاملة، على سبيل المثال لتتبع الميزانية والنققات أو تقديم الخدمات (المرجعات الخاصة بحالة الطوارئ في الساحل، وبإثيوبيا، وأنشطة التغذية) لضمان أن العمليات تدعم تنفيذ العمليات بفعالية.
- 25- وبعد الافتقار إلى خفة الحركة في عمليات الموارد البشرية وتخطيط واختيار القوة العاملة المناسبة مصدر قلق متكرر. ومع أن رأي الضمان لعام 2018 حدد القدرة والموارد كمجالين يحتاجان إلى الاهتمام، إلا أن المشكلات التي تتطلب اتباع نهج استباقي وتطلعي إزاء تخطيط القوى العاملة لا تزال باقية في العديد من المكاتب القطرية التي تمت مراجعتها في عام 2019. وتشير بعض عمليات المراجعة الداخلية إلى نقاط الضعف في تعيين المديرين القطريين وغيرهم من أعضاء الإدارة وفي نقلهم واستمراريتهم وإلى طول وتباين نتائج عمليات المواءمة أو إعادة الهيكلة الرامية إلى تزويد المكاتب بالقدرة والمهارات اللازمة. كما أن إدارة المواهب والأداء على المستوى الفردي لا تجد ترسيخا لها في أهداف المنظمة، ولا يتوفر عرض واضح لأهداف الإدارة.
- 26- وعلى الرغم من المشاركة القوية ومستويات الإنجاز المتحققة في عملية تقييم الأداء، فإن إدارة الأداء تتطلب التعزيز لزيادة استخدامها وفانديتها في صنع القرار (الترقية وإعادة التعيين) ولخلق عقلية أداء حقيقية. وثمة افتقار إلى الوضوح فيما يتعلق بالمهارات والكفاءات المطلوبة للأداء وتحقيق التقدم في مختلف الرتب والمناصب في المنظمة.

- 27- كما أبرزت مراجعة إعطاء القدوة في أعلى الهرم الحاجة إلى مزيد من المساءلة وإدارة الأداء على مستوى الأفرقة القيادية. وفي عام 2020 وما بعده، سينقل مكتب المراجعة الداخلية نهجه المتعلق بمراجعة "إعطاء القدوة في أعلى الهرم" إلى المراجعات داخل البلدان بهدف تعزيزها من خلال إضافة تقييم القدوة الإدارية والسلطة التقديرية. ولوحظ أيضا عدم وجود عمليات محددة بوضوح للمساءلة ورصد الأداء فيما يتعلق باستخدام الموارد، وذلك في العمل المتعلق بتخصيص الموارد المؤسسية، بما في ذلك في المقر، حيث لا يوجد تتبع واضح لأداء الشعب.
- 28- وعلى نحو ما حُدد فعلا في عام 2018، تعمل المكاتب القطرية، ولا سيما المكاتب الصغيرة والمتوسطة الحجم، عبر حواظ كبيرة ومعقدة تتجاوز قدراتها على مستوى مشروعات ومبادرات مؤسسية وخطط استراتيجية قطرية لا تستطيع المكاتب القطرية تحقيقها على الدوام. وبالتعامل مع التوقعات المتزايدة باستمرار للاستجابة لسياسات المقر ومبادراته وزيادة التذكير بمسؤولياتها الائتمانية، تواجه المكاتب القطرية قيودا على القدرات، مع محدودية التوجهات من المقر بشأن الضوابط المطلوبة أو المرغوبة والافتقار إلى حدود دنيا فيما يتعلق بالقدرة المؤسسية على تحمل المخاطر.
- 29- وهناك تخصيص تفصيلي مفرط للمهام الأساسية على المستوى القطري، حيث يجري تكييف النظم والعمليات بحرية مع سياقات تعتبر فريدة من نوعها، مما يؤدي إلى الشعور بأن تطبيق الضوابط اختياري. ويواصل مكتب المفتش العام التشجيع على تطوير ضوابط أساسية ومتوقعة يتم تحديدها على المستوى المؤسسي ويجري إنفاذها إما مركزيا أو من خلال الأتمتة، للحد من التعرض للمخاطر المؤسسية وتحديد القدرة على تقبل المخاطر بشكل واضح. وتتواصل ظواهر التقييمات والتحليلات التشغيلية الضعيفة، وانعدام الأثر التوجيهي للعمليات الحالية على تحديد أولويات سياسات المنظمة وإجراءاتها. ويُستخدم جانب من القدرات الميدانية في تلبية المتطلبات القائمة وإن كانت قديمة أو في العناية بالنظم والعمليات غير الفعالة. وفي العديد من المراجعات (عمليات إثيوبيا وهندوراس وباكستان واليمن، وأنشطة التغذية، وأنشطة استهداف المستفيدين)، لوحظت مشاكل تتعلق بفعالية أنشطة الرصد، وخاصة فيما يتعلق بتخطيط هذه الأنشطة وتزويدها بالموارد لضمان توفر ما يكفي من التغطية والأدلة.
- 30- ومع تقدم البرنامج على طريق تعميم وتنفيذ الخطط الاستراتيجية القطرية، تسلط المراجعة الضوء على الشواغل المتعلقة بإشراف البرنامج على التنفيذ من قبل الشركاء الحكوميين (كما لوحظ في مراجعات عمليات إثيوبيا وهندوراس وباكستان واليمن وأنشطة التغذية). ويرجع ذلك جزئيا إلى عدم كفاية التوجهات على المستوى المؤسسي أو إلى عدم وضع توجهات بعد.
- 31- وكما اتضح من عمل مكتب المراجعة الداخلية في عامي 2016 و2018، لا تزال إدارة المنظمات غير الحكومية بحاجة إلى الاهتمام، لأن الضوابط ما زالت لا توفر الضمانات اللازمة. ويتطلب استخدام البرنامج الكبير للشركاء من المنظمات غير الحكومية لتقديم المساعدة، وكذلك دور هؤلاء الشركاء في تسجيل المستفيدين، اعتمادا قويا على الضوابط التي ينفذها الشركاء المتعاونون ووضوحا مستمرا لأنشطة تقديم المساعدة من خلالهم، بما في ذلك عمليات التسليم في الشوط الأخير والتحويلات النقدية. كما أثارَت المراجعة الخاصة بأنشطة التغذية مخاوف بشأن الأدوات المستخدمة في التدخلات التغذوية من خلال الشركاء المتعاونين.
- 32- وقد تم تحديد نوعية الأغذية وسلامتها باعتبارهما من أبرز المخاطر في سجل المخاطر المؤسسية للبرنامج، ولذا فقد وقع عليهما الاختيار كمجال من مجالات تركيز المراجعة. وتشير الاختبارات التي تم إجراؤها أثناء المراجعة في هذا المجال، بالإضافة إلى الحوادث التي وقعت في السنوات الأخيرة والتدليس عن طريق استبدال المنتجات والذي تم كشفه من خلال التحقيق، إلى وجوب معالجة هذا الخطر بنشاط. وتعتبر إدارة مخاطر الطرف المقابل، ومراقبة عملية التفتيش على الجودة والسلامة وضعف تقوية الأغذية، مجالات تتطلب اهتماما فوريا، وهو ما لوحظ في المراجعات الخاصة بعمليتي أوغندا واليمن وبسلامة وجودة الأغذية، والتي استندت أيضا إلى سجلات حوادث الأغذية والمراجعات والتحقيقات في هذا المجال. وقد تخلفت أنشطة الضوابط والاستثمارات المطلوبة للحفاظ على جودة الغذاء، مما أدى إلى وضع لا يتم فيه في الغالب تحديد عيوب الجودة قبل توزيع الأغذية. وتعمل المنظمة الآن على تحويل تركيزها من مراقبة الجودة إلى ضمان الجودة في المنبع، وهي تستخدم لذلك نموذج تمويل جديد وُضع في أواخر عام 2019.
- 33- وقد أنجز مكتب المراجعة الداخلية أعمالا كبيرة في مجال تحويل الأموال بالهواتف المحمولة، وهي آلية تسليم لا تزال محدودة من الناحية العملية، على الرغم من أن الترتيبات التعاقدية الجديدة تشير إلى زيادة في التحويلات المستندة إلى الهاتف المحمول

وفي تطويرها المستقبلي المزمع. وعموماً، فإن عملية صنع القرار لا مركزية، حيث يتمتع المديرون القطريون بسلطة واسعة لتقبل المخاطر وتحديد ما إذا كانت الضوابط قد وضعت من خلال التصميم (في بعض الأحيان تتخذ خيارات تتعارض مع مشورة المكتب الإقليمي أو خبراء المقر)، مما يؤدي إلى عدم كفاية عقود و/أو عمليات التحويلات المستندة إلى الهاتف المحمول، أو إلى جعل العمليات غير مستدامة ومفرطة في التعقيد بالنسبة لمستوى الدراية المتاح على المستوى القطري (وهو ما ذكرته مراجعات عمليات تشاد والعراق والنيجر وأوغندا واليمن). وقد أدى ذلك بدوره إلى تعريض المنظمة لمستوى عالٍ من مخاطر التدهور حيث تظل الفجوات في العمليات غير محددة قبل المراجعة.

34- كما أن النموذج اللامركزي لصنع القرار هو موضوع مثير للقلق في مجال تكنولوجيا المعلومات. ويشير استعراض حوكمة المشروعات والمجهزة بتكنولوجيا المعلومات إلى اللامركزية كسبب لكون مشروعات تكنولوجيا المعلومات مجزأة، وهي مشروعات لا تحظى دائماً بالأولوية أو تتماشى مع الرؤية المؤسسية لتكنولوجيا المعلومات والأولويات الاستراتيجية لدى المنظمة. كما أن مكتب المفتش العام وجد أن هناك تحدياً غير مكتمل وغير دقيق لموارد المعلومات المطلوبة لدعم مشاريع تكنولوجيا المعلومات الرئيسية، بالإضافة إلى مبادرات تفتقر إلى الرؤية الكاملة أو إلى رصد التكاليف والإنفاق على استثمارات تكنولوجيا المعلومات أو الروابط الواضحة بالمسؤولية والمساءلة من جانب المكاتب الميدانية ودعم تكنولوجيا المعلومات. وقد لوحظ هذا في عدة مناسبات فيما يتعلق بنظام إدارة معلومات المستفيدين والتحويلات (سكوب)، مع اعتماد التنفيذ المرن لضوابطه ووظائفه، كما لوحظ الافتقار إلى استراتيجية واضحة للتعميم مما يعيق جهود تعزيز إدارة المستفيدين. وليس من الواضح لمكتب المراجعة الداخلية ما إذا كانت الجهود في نهج التحول الرقمي والتبسيط تركز بالفعل على أكثر الأمور أهمية من منظور التنفيذ المؤسسي وكفاءة المنظمة وضوابطها، وذلك في غياب هيكلية مؤسسية قوية والافتقار إلى الرؤية وتحديد الأولويات.

35- وفي مجال حماية البيانات والخصوصية، أدت الفجوات المختلفة في سياسات وتوجيهات المنظمة إلى ضعف حماية البيانات والموقف إزاء الخصوصية وزيادة خطر تعرض مجموعات بيانات البرنامج لإساءة الاستخدام أو لعدم استخدامها. ويلزم تركيز الاهتمام بمعالجة هذه الفجوات على مستوى الإدارة العليا. ولهذا أهمية أكبر مع قيام البرنامج بتطوير عروض القيمة الخاصة به لآليات مثل نظام سكوب، تعتمد على مئاة أمن البيانات. وقد كان دليل البرنامج لحماية البيانات الشخصية والخصوصية سابقاً للممارسات العامة عندما تم نشره في يونيو/حزيران 2016. ومع ذلك، وجد مكتب المفتش العام أن موقف البرنامج بشأن حماية البيانات والخصوصية أخذ في التخلف عن الاتجاهات الحالية وممارسات المنظمات الأخرى عبر جميع مجموعات البيانات، وليس فقط من حيث معلومات الهوية الشخصية للمستفيدين. وفي مارس/آذار 2020، لا يزال العمل جارياً بشأن تعيين مسؤول لحماية البيانات، وهو إجراء كان قد تم الاتفاق عليه بالفعل في نوفمبر/تشرين الثاني 2017، مما يشكك بشعور البرنامج بالإلحاح فيما يتعلق بحماية البيانات والخصوصية. ولا يزال جانب كبير من الملاحظة 5 الواردة في تقرير عام 2017 بشأن المراجعة الداخلية لإدارة المستفيدين منطبقاً في 2019.

36- وأكدت المراجعة الداخلية للحوسبة السحابية في البرنامج خطر هذه الترتيبات على خصوصية البيانات (وهو ما أبرزته وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها عن إدارة خدمات الحوسبة السحابية في منظومة الأمم المتحدة⁽²⁾)، مما يسلط الضوء أيضاً على الحاجة لمزيد من التدقيق عند التفكير في الخدمات السحابية وإعداد العقود واتفاقيات مستوى الخدمة ورصدها.

37- وبالمثل، تم مجدداً، في تقرير المراجعة بشأن استهداف المستفيدين في البرنامج، تحديد فجوات تسجيل المستفيدين التي كانت قد أبرزت في عام 2017. وتعتمد المكاتب القطرية عادة بشكل كبير على الشركاء المحليين وغيرهم من أصحاب المصلحة الرئيسيين في أنشطة استهداف وتسجيل المستفيدين، وهي تراث منهم مستوى الضمان والمخاطر المرتبطة بهذه العمليات. ويعتبر تعميم نظام سكوب محدوداً، ولا يزال العديد من البلدان يعتمد على مصادر غير آمنة لبيانات المستفيدين وقوائمهم. وفي البلدان التي يتم فيها تنفيذ النظام، تظهر أيضاً عيوب جودة البيانات وعدم كفاءة العمليات. وهناك هيكل محدود لدعم الرقابة الكافية على استهداف المستفيدين في المكاتب القطرية (بما في ذلك آليات التحقق والإبلاغ). وبشكل عام، وجد مكتب المفتش العام ضعفاً في وظائف الاستعراض والإدارة والرصد التي تهدف إلى ضمان أن تكون الضوابط على أنشطة الاستهداف مصممة بشكل صحيح ومنفذة وتعمل على النحو المنشود.

38- وفي عام 2019، استحدث مكتب المراجعة الداخلية إبلاغاً منهجياً عن نضج عمليات المراجعة من حيث البعد الجنساني. وتبين النتائج توقعات متباينة، وهي تتأثر بشدة بالسياق المحلي. غير أن الوعي والتقدم واضحان في جميع أنحاء المنظمة.

إجراءات المراجعة المتفق عليها

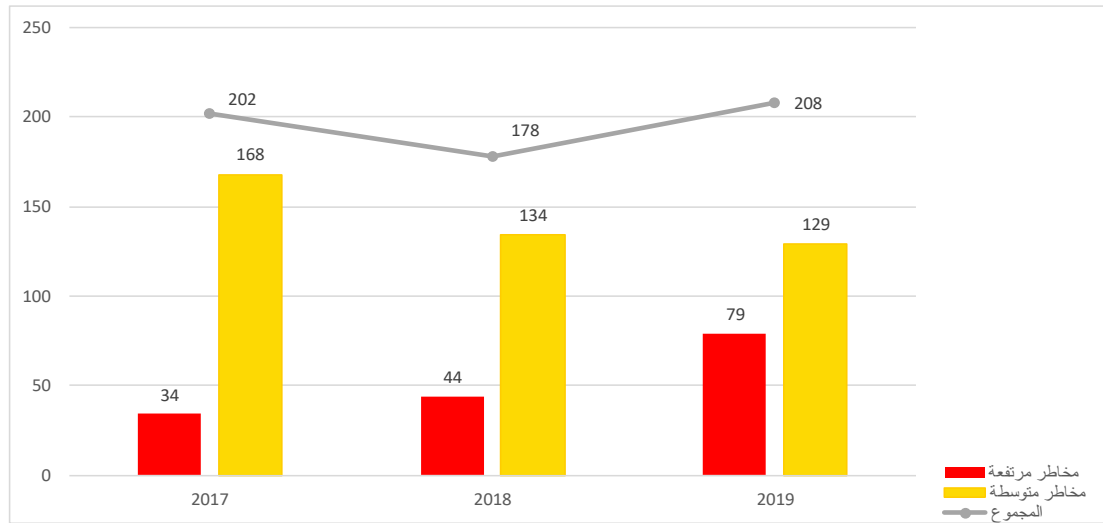
- 39- ابتداء من يوليو/تموز 2019، زاد المدير التنفيذي تركيز المنظمة على متابعة الإجراءات المتفق عليها وتدقيقها والمساءلة عنها، مما أدى إلى إغلاق عدد كبير من تلك الإجراءات في وقت قصير، وكذلك إلى زيادة التفاعل مع مكتب المراجعة الداخلية لتحديد تدابير التخفيف البديلة في حال كون الإجراءات الأولية صعبة أو إذا استغرق تنفيذها وقتاً أطول مما كان متوقفاً في البداية.
- 40- ويتطلب الأمر استمرار اهتمام الإدارة بمعالجة هذه المسائل. وعلى الرغم من التركيز المتزايد، فإن تنفيذ الإجراءات وإغلاقها بدأ يتضاءل. وهناك حاجة إلى جهود متواصلة لإغلاق المسائل بشكل فعال وتقليل العدد الإجمالي للمشاكل العالقة.
- 41- وارتفع عدد الإجراءات الموصى بها والموافق عليها من الإدارة من 147 في عام 2018 إلى 203 في عام 2019. وتزيد فترة التأخير في تنفيذ الإجراءات المتأخرة في المتوسط بمقدار 190 يوماً عن المواعيد التقديرية للجدول الزمني للتنفيذ الذي وضعته الإدارة. وقد زادت مدة تنفيذ الإجراءات الموجهة إلى المقر والمغلقة خلال الأشهر الثلاثة الماضية في المتوسط بأكثر من 236 يوماً عما كان متوقفاً. وفي المكاتب القطرية، كان متوسط الفرق بين التنفيذ المتوقع والتنفيذ الفعلي 150 يوماً.

الجدول 4: الحالة المقارنة لإجراءات المراجعة المتفق عليها					
المجموع		مخاطر متوسطة ^(ب)		مخاطر مرتفعة ^(أ)	
2019	2018	2019	2018	2019	2018
178	202	134	168	44	34
203	147	118	115	85	32
381	349	252	283	129	66
173	171	123	149	50	22
208	178	129	134	79	44
111	80	76	64	38	16

^(أ) مخاطر مرتفعة: القضايا أو المجالات الناشئة المرتبطة بمسائل هامة تعد جوهرية لنظام المراقبة الداخلية. ويمكن أن تتسبب المسائل الملاحظة في عدم تحقيق هدف مؤسسي أو أن تؤدي إلى التعرض لمخاطر غير مخففة يمكن أن تؤثر تأثيراً كبيراً على تحقيق الأهداف المؤسسية.

^(ب) مخاطر متوسطة: مشاكل متصلة بمسائل تؤثر تأثيراً كبيراً على الضوابط ولكنها قد لا تتطلب عملاً عاجلاً. ويمكن للمسائل الملاحظة أن تحول دون تحقيق هدف الكيان الخاضع للمراجعة، أو أن تؤدي إلى التعرض لمخاطر غير مخففة يمكن أن تؤثر على تحقيق أهداف ذلك الكيان.

الشكل 4: الإجراءات المتفق عليها غير المنفذة في نهاية السنة



42- وتتعلق بعض أطول الإجراءات غير المنفذة بمشتريات البرنامج من السلع والخدمات، التي تمت مراجعتها في عام 2016. وقد ظهر مجدداً عدم وجود نهج محدد للشراكة مع القطاع الخاص وللتبرعات العينية، وذلك في مراجعة وصول أطراف ثالثة إلى بيانات البرنامج ونظمه. وتنشأ المخاوف عندما تؤدي الشراكات الخاصة أو الاتفاقات مع أطراف ثالثة أو تقديم خدمات عينية/مجانية إلى ظروف يمكن أن تحابي العقود التجارية اللاحقة وأن تسبب تضارب مصالح محتمل وتنافساً غير واضح. وهناك ملاحظات أخرى غير منفذة لا تزال ذات صلة تتعلق بمستويات التوظيف المثلّي وتأمين الموارد وقياس الأداء ورصده في قسم عمليات سلسلة التوريد. ولوحظت الحاجة إلى إدارة أقوى لمخاطر الأطراف المقابلة في أنشطة المراجعة (في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والتحويلات القائمة على النقد، والمشتريات، والمنظمات غير الحكومية) وفي أنشطة التحقيق (عند استعراض تضارب المصالح أو تدليس البائعين). ولا تزال توصيات استراتيجية البيانات والهيكلية المؤسسية التي تم الاتفاق عليها مع الإدارة في أعقاب عمليتي المراجعة في مايو/أيار 2017 ويناير/كانون الثاني 2018، على التوالي، غير منفذة لتوجيه جهود التحول والتبسيط الرقمي في البرنامج.

43- وسيواصل مكتب المراجعة الداخلية العمل في شراكة مع الإدارة ووحدات أعمال البرنامج لمتابعة الإجراءات المتفق عليها من أجل ضمان التخفيف من المشاكل المحددة على النحو الملانم وفي الوقت المناسب.

لمحة عامة عن أنشطة مكتب التفتيش والتحقيق

خدمات التحقيق

44- يجري مكتب التفتيش والتحقيق تحقيقات في ادعاءات سوء السلوك، بما يشمل ادعاءات ارتكاب تدليس وفساد ضد البرنامج وبرامجه. وتنطوي التحقيقات أيضاً على البلاغات المقدمة بوقوع خرق للسياسات والإجراءات والإصدارات الإدارية الأخرى. ويغطي نطاق تحقيقات المكتب جميع أنواع سوء السلوك المرتكب من جانب موظفي البرنامج والمحالة إليه من مكتب الأخلاقيات، بما يشمل انتهاكات سياسة مكافحة التدليس ومكافحة الفساد؛ والاستغلال والانتهاك الجنسيين؛ والتحرش الجنسي؛ والمضايقات وإساءة استعمال السلطة والتمييز، فضلاً عن الانتقام من المبلغين عن المخالفات.

45- ويجري مكتب التفتيش والتحقيق أيضاً تحقيقات مع الأطراف الخارجية، بما يشمل البائعين والشركاء المتعاونين بخصوص ادعاءات التدليس والفساد، ويمكن أن تشمل التحقيقات أيضاً ادعاءات بوقوع حالات استغلال وانتهاك جنسيين للمستفيدين من البرنامج موجهة ضد موظفي الشركاء المتعاونين.

46- ويدعم مكتب التفتيش والتحقيق التزام البرنامج بتعزيز بيئة عمل أخلاقية وأمنة وخالية من سوء المعاملة مع الحفاظ على سياسة عدم التسامح إطلاقاً مع التدليس والفساد والانتقام والاستغلال والانتهاك الجنسيين والتحرش الجنسي وغير ذلك من أشكال السلوك التعسفي. ويتضمن تطبيق نهج عدم التسامح إطلاقاً في هذه المجالات التزاماً من جانب المكتب بتقييم ادعاءات انتهاكات

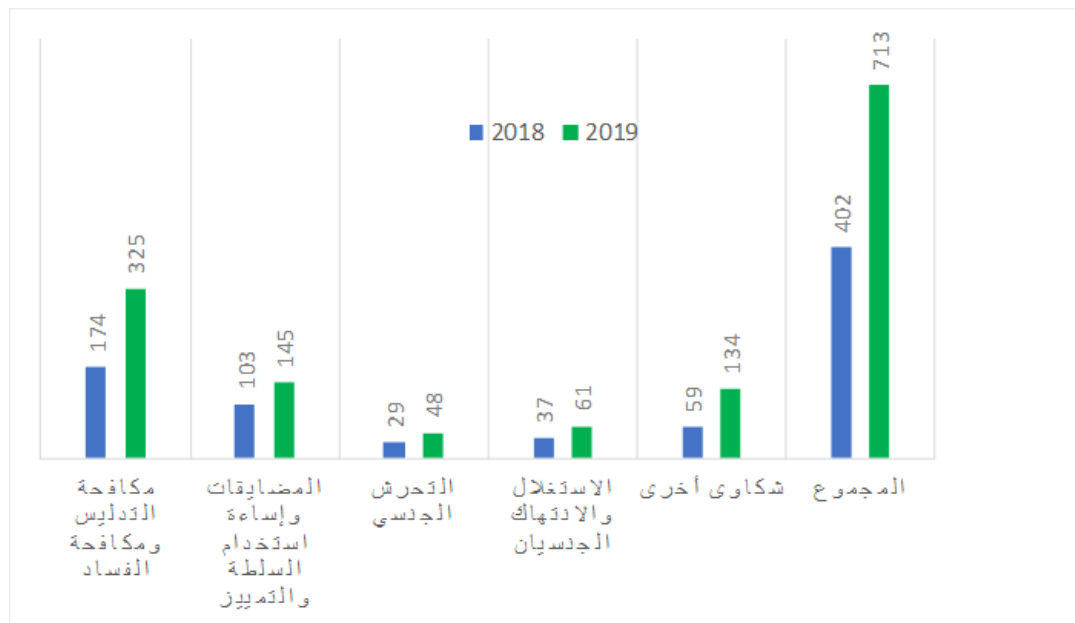
سياسات البرنامج والتحقق في الادعاءات عندما يكون هناك ما يبرره، والتزاما من جانب الإدارة باتخاذ الإجراء المناسب عندما تثبت التحقيقات ارتكاب مخالفات. وترد تقارير تحقيقات مكتب التفتيش والتحقق بشأن الادعاءات المثبتة لعام 2019 في الجدول 2-أ من الملحق الثاني.

الجدول 5: حالة أنشطة التحقيق في الفترة 2015-2018			
2019	2018	2017	
584	368	186	عدد الشكاوى التي استلمها مكتب المفتش العام في السنة الحالية
47	25	10	التحقيقات التي لم تنفذ والمرحلة من السنة السابقة
82	9	5	شكاوى السنة السابقة المرحلة إلى السنة الحالية
201	402	201	مجموع عدد القضايا التي يديرها مكتب التفتيش والتحقق خلال السنة
(61)	(68)	(22)	الإحالة إلى وكالات أو إدارات أخرى أو إلى شركاء آخرين
(204)	(152)	(105)	شكاوى أعلقت ولم تسفر عن فتح تحقيق رسمي، بما يشمل الشكاوى المكررة
(274)	(82)	(9)	الشكاوى المتبقية في سجلات الإبلاغ حتى نهاية السنة
174	100	65	مجموع التحقيقات التي جرى العمل عليها خلال السنة
توزيع التحقيقات المفتوحة			
120	66	50	تحقيقات متصلة بادعاءات السنة الحالية
54	34	15	تحقيقات متصلة بادعاءات السنة السابقة
(94)	(47)	(25)	تحقيقات جارية في نهاية السنة
80	53	40	التحقيقات التي أنجزت خلال السنة الحالية

أ تشمل الشكاوى المتبقية في سجلات الإبلاغ تلك التي تم مبدئياً تقييمها وإحالتها إلى هيئات تحقيق خارجية وتنتظر الانتهاء من التحقيق، وتلك التي تنتظر أدلة إضافية لتمكين مكتب التفتيش والتحقق من الشروع في التحقيق. وتوضع هذه القضايا قيد التعليق انتظاراً لحل تلك الإجراءات. وفي عام 2019، تم تعليق 46 حالة من أصل 274 حالة متبقية.

الشكل 5: الحالات التي جرت إدارتها، حسب نوع الفئة

الشكاوى حسب النوع



التحقيق في قضايا التدليس

- 47- وتواصل التحقيقات في قضايا التدليس التركيز على التدليس المرتكب من جانب موظفي البرنامج والشركاء المتعاونين والبايعين. وقد كشفت التحقيقات المتعلقة بالتدليس من جانب البائعين عن أكبر خسائر البرنامج المثبتة في عام 2019. وتعتبر الخسائر المثبتة عندما تدعمها أدلة تم جمعها أثناء التحقيق. وتعكس الخسائر المثبتة التحقيقات المكتملة، وبالتالي قد لا تعكس إجمالي خسائر المنظمة المنسوبة إلى التدليس. وفي عام 2019، استرد البرنامج مبلغ 7 148 121 دولارا أمريكيا من الخسائر المثبتة.
- 48- وتمثل خسائر التدليس المفترض تقديرات تم الإبلاغ عنها في شكوى أو كُشفت في سياق سير أعمال التحقيق ولكن لم يكتمل التحقيق بشأنها بعد. وترد معلومات عن الخسائر الافتراضية في الجدول 6 وذلك لأغراض العلم ومن الممكن أن تتغير.

الشكل 6: تحقيقات التدليس المثبت بالأدلة والمفترض التي أجراها مكتب المفتش العام في عام 2019

الشكل 6: تحقيقات التدليس المثبت بالأدلة والمفترض التي أجراها مكتب المفتش العام في عام 2019				
قضايا التدليس حسب النوع		تدليس - مثبت بأدلة		تدليس - مفترض (مقدر)
	دولار أمريكي	نسبة مئوية	دولار أمريكي	نسبة مئوية
أنشطة تدليس - موظفو البرنامج	20 454	> 1	174 840	8
أنشطة تدليس - البائعون	7 307 561	96	30 000	1
أنشطة تدليس - الشركاء المتعاونون والمنظمات غير الحكومية	264 149	3	83 135	4
سرقة الأغذية/التحويلات القائمة على النقد أو تحويل مسارها - موظفو البرنامج	0	-	22 550	> 1
سرقة الأغذية/التحويلات القائمة على النقد أو تحويل مسارها - البائعون	0	-	1 851 940	81
سرقة الأغذية/التحويلات القائمة على النقد أو تحويل مسارها - الشركاء المتعاونون والمنظمات غير الحكومية	11 982	> 1	127 674	6
المجموع	7 604 146	100	2 290 139	100

- 49- وفي عام 2019، أنهى مكتب التفتيش والتحقيق 52 تحقيقا في ادعاءات بوقوع أنشطة تدليس أو تضارب في المصلحة ينطوي على تدليس، وقد أثبت المكتب 27 منها، مما يشمل 15 تحقيقا في موظفي البرنامج. وإذا وُجد أن موظفي البرنامج خرّقا سياسته بشأن مكافحة التدليس ومكافحة الفساد، تُقدم تقارير التحقيق ذات الصلة إلى شعبة الموارد البشرية وإلى الإدارة لاتخاذ إجراءات تأديبية قد تصل إلى حد إنهاء الخدمة.
- 50- وعندما تتعلق ادعاءات التدليس بموظفي بائعي البرنامج أو الشركاء المتعاونين أو المنظمات غير الحكومية، تُحال القضايا إلى وحدات التحقيق في تلك الكيانات ويتابعها مكتب التفتيش والتحقيق إلى أن ينتهي التحقيق فيها. وفي أحوال معينة، يجوز أن يقوم المكتب باستكمال التحقيق إذا لم يكن لدى الأطراف الخارجية القدرة على أداء العمل الضروري.
- 51- وإذا كان هناك ادعاء ضد أحد بائعي البرنامج، أو أحد الشركاء المتعاونين، أو إحدى المنظمات غير الحكومية بارتكاب تدليس ضد البرنامج، فإن مكتب التفتيش والتحقيق يباشر التحقيق، وتحال التقارير المثبتة إلى لجنة جزاءات بائعي البرنامج لاتخاذ إجراءات جزائية، حسب الاقتضاء. وتتراوح هذه الجزاءات في حدتها، ويُعتبر أشدها الحظر الدائم على البائع من خلال سوق الأمم المتحدة العالمية.

المضايقات، والتحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة، والتمييز

- 52- في عام 2019، أكمل مكتب التفتيش والتحقيق خمسة تحقيقات بشأن تحرش جنسي من جانب موظفين في البرنامج. وتم إثبات أربعة منها. وبحلول نهاية العام، كان لدى المكتب 13 تحقيقاً جارياً في التحرش الجنسي. وهناك أشكال لفظية وجسدية من التحرش الجنسي على حد سواء. ولم يشمل أي من تحقيقات التحرش الجنسي المثبت والمبلغ عنه في عام 2019 على تحرش جنسي جسدي يندرج في عداد العنف الجنسي.
- 53- وأنجزت تسعة تحقيقات في المضايقات وإساءة استعمال السلطة والتمييز في عام 2019، وتم إثبات الادعاءات في ثلاثة منها. وفي نهاية العام، كان لدى المكتب 20 تحقيقاً جارياً في المضايقات وإساءة استعمال السلطة والتمييز.

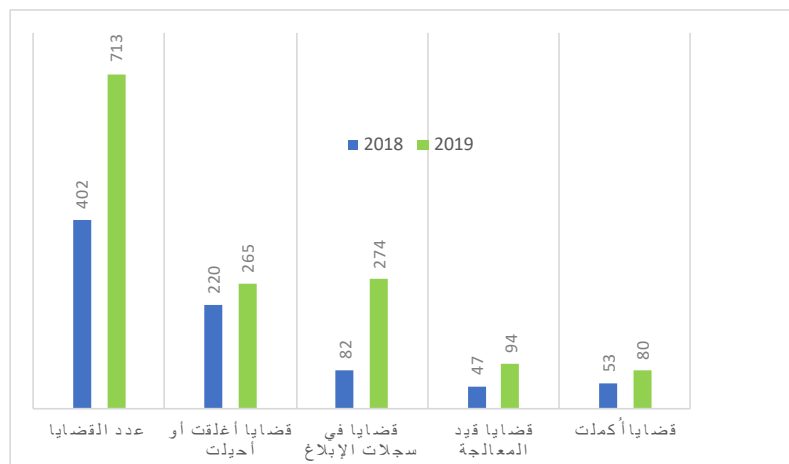
الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- 54- يتعين على جميع موظفي البرنامج إبلاغ مكتب المفتش العام بأي ادعاءات للاستغلال والانتهاك الجنسيين، ويمكن القيام بذلك دون تحديد هوية مقدم الادعاء من خلال الخط الساخن لمكتب التفتيش والتحقيق. ويتعين على جميع وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها تقديم تقارير مغلقة المصدر بشأن ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى الأمين العام عندما تتوفر معلومات كافية لتحديد أي استغلال أو انتهاك جنسي ينطوي على ضحية أو على جانبي يمكن التعرف عليهما. ويتم الإبلاغ عن هذه الادعاءات علناً في الموقع: <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/data-allegations-un-system-wide>.
- 55- وفي عام 2019، أكمل مكتب التفتيش والتحقيق ثمانية تحقيقات بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين؛ وتم إثبات الادعاء في واحد منها فقط. وفي نهاية العام، كان هناك ثلاث حالات قيد التحقيق، وتم إغلاق القضايا المتبقية، بانتظار التقييم، أو أحيلت إلى شركاء متعاونين رهنا باستكمال الاستعراض. ولم تستكمل جميع ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين متطلبات تقديم التقارير إلى الأمين العام للأمم المتحدة.

"الوضع الطبيعي الجديد" المتمثل في تزايد عدد القضايا

- 56- تعرض مكتب التفتيش والتحقيق لزيادة في تراكم القضايا المتأخرة ذات الأولوية الأدنى، مما أدى إلى زيادة الفترة الزمنية المرتبطة بإغلاق التحقيقات في هذه القضايا. ولضمان معالجة القضايا الأكثر خطورة بسرعة، أدخل المكتب تحسينات على منهجية تحديد أولوياته بحيث أصبح يوثق الأساس المنطقي لاختيار القضايا وتحديد الأولويات بشكل أكثر فعالية. وتُعطى الأولوية القصوى لادعاءات التحرش والانتهاك الجنسيين والاستغلال والانتهاك الجنسيين والتدليس الجسيم.
- 57- ولتلبية احتياجاته من الموظفين، أضاف مكتب التفتيش والتحقيق مزيداً من الاستشاريين العاملين لفترات قصيرة وأنشأ عملية تحقيق بالوكالة تستخدم موظفين ميدانيين، تحت إشرافه، لدعم التحقيقات ذات الأولوية المنخفضة نسبياً. كما افتتح مكتباً إقليمياً في نيروبي لدعم النشر السريع للمحققين في أفريقيا والشرق الأوسط.

الشكل 6: القضايا التي تم تناولها حسب النوع



التفتيشات

- 58- تعتبر عمليات التفتيش تحريات يمكن إجراؤها في مجالات المخاطر المتصورة، خارج سياق خطة عمل الضمان السنوية أو في غياب ادعاء محدد. والغرض من التفتيش هو اكتشاف الحقائق التي تشير، في حال ثبوتها، إلى احتمال حدوث مخالفة أو سوء سلوك مما يتعين الإبلاغ عنه.
- 59- وفي عام 2019، أكمل مكتب التفتيش والتحقيق عملية تفتيش واحدة، ركزت على المخاطر المرتبطة بتوزيع الأغذية وشراء الأغذية المحلية في اليمن. وسيصدر تقرير التفتيش في الفصل الثاني من عام 2020.

اتصالات أخرى

- 60- في عام 2019، أصدر مكتب التفتيش والتحقيق رسائل بشأن الآثار الإدارية ومذكرة إحاطة (انظر الملحق الثاني، الجدول 2-ب). وتصدر رسائل الآثار الإدارية عندما تحدد أعمال التحقيق مخططات تدليس معينة أو تحسينات في الرقابة ينبغي أن تعمم على نطاق أوسع من التوزيع المحدود لتقارير التحقيق. وقد صدرت مذكرة الإحاطة لإبلاغ الإدارة بأن الصواب البيومترية التي بدأ استخدامها في بلد معين كانت فعالة في الحد من مخاطر تكرار تقديم الاستحقاقات.

الملحق الأول

الملحق الأول-أ: تقارير المراجعة الداخلية والتصنيفات ⁽¹⁾			
التصنيف	الرقم المرجعي للتقرير	مهمة المراجعة	
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/11	عمليات البرنامج في باكستان	1
غير مرض	AR/19/12	إدارة البرنامج في ممر جيبوتي	2
مرض جزئيا - بحاجة إلى بعض التحسين	AR/19/13	عمليات البرنامج في النيجر	3
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/14	عمليات البرنامج في السودان	4
مرض	AR/19/15	استجابة البرنامج للطوارئ من المستوى 3 في منطقة الساحل	5
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/16	عمليات البرنامج في تشاد	6
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/17	عمليات البرنامج في هندوراس	7
مرض	AR/19/18	عمليات البرنامج في بيرو	8
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/19	التحويلات القائمة على الهاتف المحمول في غرب ووسط أفريقيا	9
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/20	سلامة وجودة الغذاء كمخاطر مؤسسية	10
غير مصنف	AR/19/21	تنفيذ الإجراءات المتفق عليها من المراجعة الداخلية 2018 لعمليات البرنامج في ليبيا (مراجعة للمتابعة)	11
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/22	إدارة الأداء وتقييمه في البرنامج	12
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/19/23	حوكمة المشروعات والمجهزة بتكنولوجيا المعلومات في البرنامج	13
مرض جزئيا - لا يزال بحاجة إلى جهود كبيرة	AR/20/01	إعطاء القدوة في أعلى الهرم وترتيبات القيادة في البرنامج	14
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/20/02	وصول أطراف ثالثة إلى بيانات ونظم البرنامج	15
مرض جزئيا - بحاجة إلى بعض التحسين	AR/20/03	عمليات البرنامج في اليمن	16
مرض جزئيا - بحاجة إلى بعض التحسين	AR/20/04	تنفيذ البرنامج من خلال المنظمات غير الحكومية والتحويلات النقدية في العراق	17
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/20/05	عمليات البرنامج في إثيوبيا	18
مرض جزئيا - بحاجة إلى بعض التحسين	AR/20/06	عمليات البرنامج في أوغندا	19
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/20/07	استهداف المستفيدين في البرنامج	20
مرض جزئيا - بحاجة إلى بعض التحسين	AR/20/08	الأنشطة الغذائية للبرنامج	21
مرض جزئيا - بحاجة إلى تحسين كبير	AR/20/09	الحوسبة السحابية في البرنامج	22

⁽¹⁾ أنجز العمل بأكمله في عام 2019، غير أن التقارير بشأن المهام التي بدأت في وقت متأخر من العام المذكور لا يمكن أن تصدر إلا في عام 2020. وبالإمكان الاطلاع على تقارير المراجعة الداخلية ومواعيد إصدار كل منها على العنوان التالي: <https://www.wfp.org/audit-inspection-reports>.

الملحق الأول-ب: تقارير الضمان الاستشاري			
اسم التقرير	الرقم المرجعي للتقرير	تاريخ الإصدار	
1	تخصيص الموارد المؤسسية في البرنامج	AA/19/01	يونيو/حزيران 2019
	حماية البيانات والخصوصية بالاسترشاد بمعايير اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)	AA/19/02	نوفمبر/تشرين الثاني 2019
2	المساءلة أمام السكان المتضررين – إطار النضج	AA/20/01	مارس/آذار 2020

(أ) تشمل المنجزات الاستشارية الأخرى المذكرات الأربع للإدارة الموصوفة في الحاشية ج للجدول 1 في متن هذا التقرير، وهي مدرجة في العدد الإجمالي للمشاريع المكتملة التي تسهم في رأي الضمان.

الملحق الأول-ج: الاستعراضات الاستباقية للنزاهة			
اسم التقرير	الرقم المرجعي للتقرير	تاريخ الإصدار	
1	كشوف المرتبات في الميدان (PASport)	PIR/19/04	ديسمبر/كانون الأول 2019

الملحق الثاني

الملحق الثاني-أ: تقارير التحقيق – الادعاءات المثبتة بأدلة			
رقم التقرير	اسم التقرير	تاريخ الإصدار	
المكتب الإقليمي في باتوكوك – آسيا والمحيط الهادئ			
1	ممارسة تدليس – بائع	مايو/أيار 2019	I 28/19
2	ممارسة تدليس وإساءة استعمال الأموال – شريك متعاون	يونيو/حزيران 2019	I 42/18
3	ممارسة تدليس وتضارب المصالح – موظف سابق	يوليو/تموز 2019	I 13/19
4	ممارسة تدليس – شريك متعاون سابق	يوليو/تموز 2019	I 56/18
5	سرقة: تحويل مسار الأغذية – موظفون	سبتمبر/أيلول 2019	I 65/18
6	ممارسة تدليس – مستفيدين	سبتمبر/أيلول 2019	I 14/19A
المكتب الإقليمي في القاهرة – الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا الشرقية وآسيا الوسطى			
7	ممارسة تدليس – موظفون	يناير/كانون الثاني 2019	I 14/18-A
8	تضارب مصالح – موظفون	يناير/كانون الثاني 2019	I 34/18
9	تضارب مصالح – موظفون	يناير/كانون الثاني 2019	I 49/18
10	مضايقات وإساءة استعمال السلطة – موظفون	يناير/كانون الثاني 2020	I 07/18
11	ممارسة تدليس – موظفون	مارس/آذار 2019	I 14/18-B
12	ممارسة تدليس – موظفون	أبريل/نيسان 2019	I 14/18-C
المكتب الإقليمي في داكار – غرب أفريقيا			
13	استغلال وانتهاك جنسيان – شريك متعاون سابق	فبراير/شباط 2019	I 02/19
14	ممارسة تدليس – موظفون	أبريل/نيسان 2019	I 07/19
15	تحرش جنسي – موظفون	ديسمبر/كانون الأول 2019	I 36/19
المكتب الإقليمي في جوهانسبرغ – الجنوب الأفريقي			
16	إهمال – موظفون	مايو/أيار 2019	I 28/18
17	إهمال جسيمي – موظفون	مايو/أيار 2019	I 38/19
18	ممارسة تدليس – بائع	مايو/أيار 2019	I 39/19
19	ممارسات تدليس وتواطؤ وعرقله – موظفون	يونيو/حزيران 2019	I 54/18
20	ممارسة تدليس – بائع	يونيو/حزيران 2019	I 34/19
21	بلاغ كيدي وعرقله وسوء استخدام الأموال – موظفون	يوليو/تموز 2019 ديسمبر/كانون الأول 2019	I 67/18 ⁽¹⁾
22	ممارسة تدليس – موظفون	يوليو/تموز 2019	I 47/18
23	ممارسة تدليس – شريك متعاون	نوفمبر/تشرين الثاني 2019	I 19/19
المكتب الإقليمي في نيروبي – شرق أفريقيا			
24	تضارب مصالح – موظفون	فبراير/شباط 2019	I 44/17
25	تحرش جنسي – موظفون	فبراير/شباط 2019	I 72/18
26	ممارسات تدليس وفساد وتواطؤ – موظفون	فبراير/شباط 2019	I 22/17 ⁽¹⁾
27	تحويل أغذية عن مسارها – بائع	مارس/آذار 2019	I 47/17
28	مضايقات وتحرش جنسي – موظفون	أغسطس/آب 2019	I 01/19
المكتب الإقليمي في بنما – أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي			
29	ممارسة تدليس – شريك متعاون	مايو/أيار 2019	I 05/19

الملحق الثاني-أ: تقارير التحقيق – الادعاءات المثبتة بأدلة			
رقم التقرير	اسم التقرير	تاريخ الإصدار	
I 08/18	30	ممارسة تدليس – موظفون	يوليو/تموز 2019
إحالة	31	تحويل أغذية عن مسارها في برنامج التغذية المدرسية – محالة إلى وحدة التحقيق لدى شريك متعاون – موظفو شريك متعاون	سبتمبر/أيلول 2019
I 66/18	32	مضايقات وإساءة استعمال السلطة – موظفون	ديسمبر/كانون الأول 2019
المق – روما			
I 45/17 ^(٤)	33	مضايقات – موظفون	فبراير/شباط 2019
I 12/19	34	ممارسة تدليس – موظفون	مايو/أيار 2019
I 24/19	35	ممارسة تدليس – موظفون	يوليو/تموز 2019
I 33/19	36	تحرش جنسي – موظفون	أغسطس/آب 2019
I 53/18	37	ممارسة تدليس – بائع	نوفمبر/تشرين الثاني 2019

(١) تم تنقيح التقرير وإعادة إصداره مع معلومات إضافية.
 (٤) أغلقت القضية في البداية عام 2018. وقد أعيد فتحها واستكمالها عام 2019 مع توافر أدلة جديدة.

الملحق الثاني-ب: مذكرات أخرى من مكتب التفتيش والتحقيق			
رقم التقرير	اسم التقرير	تاريخ الإصدار	
X 75/18	1	مذكرة أثار الإدارة – سرقة الأغذية من خلال تسريبها (المكتب الإقليمي في نيروبي)	يناير/كانون الثاني 2019
I 20/18	2	مذكرة أثار الإدارة – عملية التعاقد على البناء (المكتب الإقليمي في القاهرة)	فبراير/شباط 2019
I 14/19-A	3	ملاحظة للإحاطة – اختبار المستفيدين المكررين (المكتب الإقليمي في بانكوك)	أكتوبر/تشرين الأول 2019