



التوزيع: عام

التاريخ: 12 مايو/أيار 2022

اللغة الأصلية: الإنكليزية

البند 12 من جدول الأعمال

WFP/EB.A/2022/12-B

مسائل أخرى

للعلم

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

تحديث عن دائرة الأمم المتحدة لخدمات النقل الجوي للمساعدة الإنسانية

موجز تنفيذي

توفر دائرة الأمم المتحدة لخدمات النقل الجوي للمساعدة الإنسانية (دائرة النقل الجوي الإنساني) التي يديرها البرنامج خدمات النقل الجوي للركاب والبضائع الخفيفة لتمكين المجتمع الإنساني والإنمائي بأكمله من تقديم استجابة إنسانية فعالة وفي الوقت المناسب في حالات الطوارئ والأزمات الممتدة. كما تيسر الدائرة الإجراء الطبي والأمني لعمال الإغاثة، بما في ذلك من المواقع الميدانية العميقة. وبدون خدمات هذه الدائرة، سيكون ملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم أكثر عرضة لانعدام الأمن الغذائي والتغذوي، والنزاع، والصدمات المتعلقة بالمناخ، وحالات الطوارئ الصحية.

وبتيسير التنفيذ الفعال للاستجابات لحالات الطوارئ ومشروعات الإنعاش ورصدها، تخدم دائرة النقل الجوي الإنساني بشكل غير مباشر المستفيدين من تلك التدخلات، وهي بذلك تدعم القدرات الوطنية على تحقيق أهداف التنمية المستدامة في نهاية المطاف. وتتسق الدائرة مع السلطات المحلية والشركاء، وتدعم أنشطة بناء القدرات ذات الصلة، وتلعب دوراً أساسياً في تيسير أعمال إعادة تأهيل المطارات والمهابط، مما ييسر الربط الإلكتروني ويحسن الوصول إلى المجتمعات المعزولة.

وهناك تركيز متزايد على الاستدامة البيئية لعمليات الدائرة. وفي عام 2021، أنشأت دائرة البرنامج للطيران برنامجاً بيئياً لتحديد مبادئ الطيران وأهدافه ونتائجه ولتحسين كفاءة العمليات من أجل تقليل الأثر البيئي لخدمات البرنامج في مجال النقل الجوي.

وفي عام 2021، واصلت دائرة الأمم المتحدة لخدمات النقل الجوي الإنساني تقديم دعم بالغ الأهمية للاستجابة لجائحة كورونا-2019 من خلال نقل العاملين الصحيين وعينات الاختبار الخاصة بفيروس كورونا 2019 والشحنات الطبية، بما في ذلك اللقاحات، في غالبية عملياتها.

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيد P. Martou

رئيس

دائرة الطيران

بريد إلكتروني: philippe.martou@wfp.org

ووفقاً لمؤسسة المعلومات ACAPS،⁽¹⁾ شهد الوصول الإنساني في عام 2021 تدهوراً بالمقارنة بعام 2020. وأدى انخفاض الوصول وزيادة الضعف إلى افتتاح عمليات جديدة لدائرة الأمم المتحدة لخدمات النقل الجوي الإنساني في غينيا الاستوائية، وغينيا، ومدغشقر. وفي المجموع، نظمت الدائرة 23 عملية؛ وأخضعت هذه العمليات جميعها للاستعراض المستمر بغية تقييم متطلبات الوصول مقابل ما يتوفر فعلاً من أساطيل وما يوجد من قدرات لدى شركات الطيران التجارية المرخصة. واستناداً إلى هذا التحليل، تمكنت الدائرة من وقف عملها في غينيا الاستوائية وتقليص الأساطيل المستخدمة في العمليات الأخرى.

مقدمة

- 1- أنشئت دائرة الأمم المتحدة لخدمات النقل الجوي للمساعدة الإنسانية (دائرة النقل الجوي الإنساني) في عام 2003 بناءً على طلب اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى التابعة للأمم المتحدة، ويدير البرنامج هذه الدائرة، وهي تقدم خدمات النقل الجوي للركاب والبضائع الخفيفة للتمكين من الاستجابة الإنسانية الفعالة في الوقت المناسب في حالات الطوارئ والأزمات الممتدة. وتيسر الدائرة أيضاً الإجراء الطبي والأمني لعمال الإغاثة، بما في ذلك من المواقع الميدانية العميقة.
- 2- وتمكّن الدائرة المجتمع الإنساني من الوصول إلى السكان المتضررين من الأخطار الطبيعية والنزاعات والأوبئة وانعدام الأمن الغذائي عندما تعيق القيود المفروضة على الوصول (مثل سوء شبكات الطرق وطول المسافات وانعدام الأمن) تدخلات الطوارئ والإنعاش. وهي توفر خدمات النقل الجوي التي تلمس الحاجة إليها للمجتمع الإنساني والإنمائي بأكمله، مما يشمل كيانات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والممثلين الدبلوماسيين المشاركين في إيصال المساعدة إلى السكان المتضررين من الأزمات، بحيث يمكنهم الوصول إلى مواقع تنفيذ البرامج. وبدون خدمات الدائرة، سيكون ملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم أكثر عرضة لانعدام الأمن الغذائي والتغذوي والنزاع والصدمات المتعلقة بالمناخ وحالات الطوارئ الصحية.
- 3- وتيسير التنفيذ الفعال للاستجابات لحالات الطوارئ ومشروعات الإنعاش ورصدها، تخدم دائرة النقل الجوي الإنساني بشكل غير مباشر المستفيدين من تلك التدخلات، وهي بذلك تدعم القدرات الوطنية على تحقيق أهداف التنمية المستدامة في نهاية المطاف. كما تسهم في تلك النتائج من خلال التنسيق مع السلطات المحلية والشركاء ومن خلال توفير أنشطة بناء القدرات التي تدعم الالتزام بمعايير سلامة الطيران في جميع مناطق العمليات.
- 4- وبالتعاون مع الشركاء، تلعب دائرة النقل الجوي الإنساني دوراً أساسياً في تيسير أعمال إعادة تأهيل المطارات والمهابط، والتي تيسر الربط الإلكتروني وتحسن الوصول وتمكّن من تنفيذ عمليات فعالة من حيث التكلفة من خلال تقليل الاعتماد على طائرات الهليكوبتر بدلاً من الطائرات، وبالتالي تحسين رفاه المجتمعات المحلية المعزولة في نهاية المطاف.

لمحة عامة عن عمليات دائرة النقل الجوي الإنساني وأنشطتها الرئيسية في عام 2021

- 5- في عام 2021، عملت دائرة النقل الجوي الإنساني في 23 بلداً: أفغانستان، وبوركينا فاسو، والكاميرون، وتشاد، وجمهورية أفريقيا الوسطى، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، وغينيا الاستوائية⁽²⁾، وإثيوبيا، وغينيا، وهائتي، وكينيا، وليبيا، ومدغشقر، ومالي، وموريتانيا، وموزامبيق، والنيجر، ونيجيريا، والصومال، وجنوب السودان، والسودان، والجمهورية العربية السورية، واليمن.

⁽¹⁾ ACAPS. 2021. *Humanitarian Access Overview*

⁽²⁾ لم تعمل الدائرة في غينيا الاستوائية إلا بين أبريل/نيسان وسبتمبر/أيلول 2021.

2021	2020	دائرة الأمم المتحدة لخدمات النقل الجوي للمساعدة الإنسانية بالأرقام
325 112	248 026	الركاب
5 862	3 975	البضائع (طن متري)
3 015	1 373	عمليات الإجلاء (الطبي، والمتصل بكورونا-19، والأمني)
800	800	منظمات المستخدمين
496	400	الوجهات

6- ومع تخفيف القيود المتعلقة بكوفيد-19 وإزالتها على مدار العام، عاد أداء الدائرة تدريجياً إلى مستويات ما قبل الجائحة، حيث سجلت مؤشرات الأداء الرئيسية لعام 2021 قيماً أعلى بالمقارنة بعام 2020. وفي المتوسط، تم نقل أكثر من 27 000 راكب وشحن أكثر من 488 طناً مترياً من البضائع الإنسانية الخفيفة شهرياً من خلال 23 عملية، باستخدام أسطول يتكون من أكثر من 100 طائرة، 75 في المائة منها بأجنحة ثابتة و25 في المائة طائرات مروحية. ويعود الركاب لـ 800 منظمة؛ 54 في المائة منها غير حكومية، و39 في المائة من كيانات الأمم المتحدة، و5 في المائة من الشركاء الآخرين ووسائل الإعلام، و3 في المائة من السلك الدبلوماسي.

7- واستمر ارتفاع عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة الإنسانية والحماية في عام 2021، مما أدى إلى زيادة الطلب على خدمات دائرة النقل الجوي الإنساني لدعم المجتمع الإنساني والإنمائي بأكمله. وبعد إطلاق الدائرة لثلاث عمليات جديدة⁽³⁾ في عام 2020، أدى تزايد الاحتياجات في عام 2021 إلى افتتاح ثلاث عمليات إضافية في غينيا الاستوائية، استجابة لحالة طوارئ مفاجئة، وفي غينيا، استجابة لحالة طوارئ إنسانية وصحية، وفي مدغشقر، استجابة لحالة طوارئ غذائية وتغذوية سببها الجفاف.

8- كما استجابت دائرة النقل الجوي الإنساني بسرعة للاحتياجات المتصاعدة في البلدان التي لديها عمليات جارية، ووسعت نطاق أنشطتها في إثيوبيا استجابة لطلبات المجتمع الإنساني للوصول إلى منطقة تيغراي، وفي هايتي في أعقاب زلزال 14 أغسطس/آب لتمكين العاملين في الخطوط الأمامية الذين يدعمون جهود الإغاثة من نقل الإمدادات الطبية والإنسانية والوصول إلى جميع مواقع البرامج. وفي اليمن، عززت دائرة النقل الجوي الإنساني أسطولها وأضافت رحلات منتظمة إلى مأرب بعد تصاعد النزاع في المنطقة.

9- ولعبت دائرة النقل الجوي الإنساني دوراً حيوياً في الاستجابة للأزمة في أفغانستان في أعقاب استيلاء حركة طالبان على السلطة في أغسطس/آب 2021، فقد نقلت الدائرة طائراتها على الفور إلى إسلام آباد، باكستان، وعززت أسطولها لتلبية تزايد طلبات المجتمع الإنساني في أفغانستان، بالإضافة طائرة هليكوبتر وطائرات بأجنحة ثابتة خلال المرحلة الأكثر حدة من حالة الطوارئ. وفي الخريف، تم الانتهاء من تقييمات مخاطر أمن الطيران لجميع المواقع الأفغانية، مما مكن الدائرة تدريجياً من إعادة فتح الوجهات المحلية الـ 20 التي كانت عاملة قبل الأزمة، ومن إضافة جسرين جويين دوليين أحدهما إلى دوشانبي، طاجيكستان، في نوفمبر/تشرين الثاني، والثاني إلى الدوحة في ديسمبر/كانون الأول.

10- وبالنظر إلى التعديلات التشغيلية التي تطلبها حالة الطوارئ في أفغانستان، بما في ذلك إعادة تشكيل الأسطول وإعادة تنظيمه، كانت هناك حاجة إلى زيادة كبيرة في الميزانية للسماح باستمرار عمل دائرة النقل الجوي الإنساني في أفغانستان. ويتعلق جزء كبير من التكاليف المتزايدة بارتفاع أقساط التأمين على الطائرات بسبب الوضع الأمني. وفي الواقع، يُظهر تحليل أقساط التأمين ضد مخاطر الحرب المدفوعة قبل تاريخ 16 أغسطس/آب 2021 وبعده زيادة كبيرة: فقد دُفع مبلغ 302 677 دولاراً أمريكياً حتى 27 أغسطس/آب، في حين أنه دُفع 5 065 401 دولاراً أمريكياً بعد استئناف رحلات دائرة النقل الجوي الإنساني إلى أفغانستان (في 28 أغسطس/آب) حتى نهاية السنة. وغطت المصروفات المستحقة - وقدرها 5 ملايين دولار أمريكي - ست طائرات (خمس طائرات ثابتة الجناحين وواحدة مروحية) تشغيلها ثلاث شركات طيران استأجرها البرنامج. ويعتبر هذا المبلغ

⁽³⁾ في الجمهورية العربية السورية، وبوركينا فاسو، وموزامبيق.

مرتفعاً للغاية بالنظر إلى أن أقساط جميع عمليات دائرة النقل الجوي الإنساني الأخرى في عام 2021 بلغت 2.5 مليون دولار أمريكي لتغطية 64 طائرة تعمل في 14 بلداً، بما في ذلك اليمن والجمهورية العربية السورية.

11- وعلى الرغم من التحديات الشديدة التي تمثلها جائحة كوفيد-19، واصلت دائرة النقل الجوي الإنساني خدمة المجتمعات الإنسانية والإنمائية عن طريق نقل العينات الطبية من المواقع النائية، ونقل المعدات الطبية، وتنفيذ 50 عملية إجلاء طبي لكوفيد 19 داخل البلدان في عام 2021. وخلال العام، قدمت 14 عملية من عمليات الدائرة أيضاً دعماً كبيراً للجهود الوطنية لنقل وتوزيع لقاح كوفيد-19.

12- وفي فبراير/شباط 2020، وقّع البرنامج اتفاقاً غير مباشر لتفويض الإدارة مع المديرية العامة للعمليات الأوروبية للحماية المدنية والمعونة الإنسانية (المديرية العامة) في إطار مشروع معنون "توفير خدمات النقل الجوي لدعم مشروعات تمويلها المديرية العامة ومشروعات أخرى للمعونة الإنسانية في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وكينيا، ومالي"، وهو مشروع كان يُعرف باسم الرحلات الجوية للمديرية العامة. ويخضع المشروع للاستعراض في عام 2022 تحت اسم محدث هو "Vol humanitaire de l'UE - أي "رحلة الاتحاد الأوروبي الإنسانية". ويدار المشروع بطريقة منسقة تضمن التنسيق المستمر بين دائرة النقل الجوي الإنساني وخدمات الاتحاد الأوروبي الإنسانية، كما يستفيد مما لدى الجانبين من خبرة وشراكات حالية لتحسين النواتج التشغيلية وتقديم خدمات جوية تتسم بالفعالية والكفاءة للمجتمعات الإنسانية عبر البلدان الثلاثة. وفي عام 2021، نُقل ما مجموعه 12 075 راكبا و208.5 طن متري من البضائع على رحلات جوية يديرها البرنامج لصالح رحلة الاتحاد الأوروبي للمعونة الإنسانية في البلدان الثلاثة.

دائرة النقل الجوي الإنساني ومركز الحجوزات الإنسانية التابع للأمم المتحدة

13- عقب الاستخدام الناجح لمنصة الأمم المتحدة للحجوزات الإنسانية على الإنترنت لخدمة الركاب الجوية العالمية التي يقدمها البرنامج، شهد التعاون في عام 2021 توسعاً لإطلاق صفحات الإنترنت الخاصة بعمليات دائرة النقل الجوي الإنساني التي يمكن إدارتها كخدمة ذاتية على المستوى القطري. وتوفر الصفحات تحديثات حول الخدمات والأنشطة التي تنفذها الدائرة لصالح جميع مستخدمي هذه الخدمات.

14- ومنذ عام 2021، تعمل دائرة البرنامج للطيران على استخدام مركز الحجوزات الإنسانية التابع للأمم المتحدة لتقديم عملية حجز أكثر سهولة. وفي الوقت الحالي، يمكن للمستخدمين حجز رحلاتهم في مركز الحجوزات لسبع عمليات تابعة لدائرة النقل الجوي الإنساني؛ ويجري تعميم نظام الحجز الجديد بحيث يشمل العمليات الخمس عشرة المتبقية.

15- ومن المبادرات الأخرى التي يجري تطويرها في إطار منصة مركز الحجوزات الإنسانية على الإنترنت قاعدة بيانات خاصة بالركاب وبوابة تسجيل للمنظمات التي تحتاج إلى دائرة النقل الجوي الإنساني.

برنامج البيئة والاستدامة التابع لدائرة البرنامج للطيران

16- أطلق البرنامج برنامج البيئة والاستدامة لدائرته للطيران في مايو/أيار 2021 بهدف تفعيل التزامه بمواصلة تحسين أثره البيئي وخفض البصمة الكربونية لأنشطته. ويدفع البرنامج دائرة الطيران لديه نحو تحقيق مزيد من التقدم في المسائل المناخية والبيئية من خلال سلسلة من الأهداف تتمثل فيما يلي: قياس انبعاثات الكربون والإبلاغ عنها وخفضها؛ والترويج لأنواع الوقود البديلة؛ وزيادة الكفاءة التشغيلية؛ وتحسين إجراءات الطيران (بغية تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون والفضاء)؛ ووضع استراتيجية لتعويض الكربون بالتأزر مع مبادرة البرنامج الخاصة بتعويض الكربون.

17- وفي عام 2021، شملت إنجازات البرنامج الرئيسية ما يلي:

◀ وضع مؤشرات الأداء الرئيسية البيئية الاستراتيجية لقياس انبعاثات ثاني أكسيد الكربون تلقائياً للطائرات التي يستأجرها البرنامج؛

- ◀ إدراج البنود البيئية في جميع اتفاقات الوقود واستئجار الطائرات.
- ◀ إدخال المعايير البيئية في عملية الشراء؛
- ◀ استعراض مقترحات المانحين والتقارير الدورية بهدف إدراج مكون بيئي فيها.
- ◀ إدخال استخدام نظام الإدارة البيئية كشرط أدنى للتعاقد مع جميع شركات تأجير طائرات النقل اعتباراً من 1 يناير/كانون الثاني 2023؛
- ◀ إطلاق حملات للتوعية البيئية.
- 18- بالإضافة إلى ذلك، أجريت دراسة حالة لتقييم فرص خفض استخدام وقود الطائرات وانبعثاتها على النحو الذي حددته منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) (Doc 10013). وأظهر تحليل الانبعاثات ومؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة الناتجة عن تنفيذ تدابير الإيكاو التقنية المطبقة من قبل شركات طيران مختارة على خمس طائرات استأجرها البرنامج لمدة ثلاثة أشهر انخفاضاً في استهلاك الوقود بنسبة 2 في المائة بالمقارنة بالأشهر السابقة. وإذا أمكن الحفاظ على هوامش التوفير في الوقود لجميع الطائرات، فإن من شأن ذلك أن يؤدي إلى وفورات صافية سنوية قدرها مليون دولار أمريكي في مشتريات الوقود. ويجري العمل على توسيع نطاق الدراسة لتشمل 50 في المائة من الأسطول المستأجر على الأجل الطويل، ومن المتوقع أن تصدر النتائج في خريف عام 2022.
- 19- وقد نظم البرنامج أول قمة بيئية للطيران الإنساني في مارس/آذار 2022 في القاهرة وحضرها أكثر من 60 مندوباً رفيع المستوى من هيئات الطيران المدني والمنظمات الدولية ومصنّعي الطائرات ومشغلي الطائرات ومقدمي الوقود. واستكشفت المناقشات التقنية وحلقات النقاش الفرص والطرق المبتكرة لتحسين الاستدامة البيئية للطيران الإنساني، إلى جانب التحديات ذات الصلة.

نظرة عامة على تمويل دائرة النقل الجوي الإنساني

- 20- في عام 2021، بلغت ميزانية عمليات دائرة النقل الجوي الإنساني 343.2 مليون دولار أمريكي. وتعتبر الدائرة خدمة مشتركة يحركها الطلب من مجتمع العمل الإنساني والإنمائي بأكمله وتعتمد على مساهمات المانحين الطوعية من البلدان والصناديق المتعددة الأطراف لمواصلة عملياتها.
- 21- وتتطلب الحاجة إلى إعادة تشكيل العمليات على وجه السرعة أو تقليصها أو توسيع نطاقها على وجه السرعة وفقاً للاحتياجات الإنسانية المتغيرة على الأرض استعراضاً وتقييماً مستمرين لمتطلبات الوصول الإنساني وقدرة الأسطول الحالي لطائرات دائرة النقل الجوي الإنساني على تلبية هذه المتطلبات، وكذلك توافر وسعة الخطوط الجوية التجارية المصرح لها من قبل إدارة السلامة والأمن.
- 22- ونتيجة لتدهور الوصول الإنساني في عام 2021، طرأت زيادة لاحقة في الطلب على عمليات وقدرات دائرة النقل الجوي الإنساني، مما أدى إلى خلق تحديات أمام تمويل معظم العمليات. وسُتقدم إلى المجلس التنفيذي خلال دورته السنوية لعام 2022 نظرة عامة مفصلة عن الوضع المالي لعام 2021 لجميع عمليات دائرة النقل الجوي الإنساني والاحتياجات التمويلية لعام 2022.
- 23- ومن شأن أي ثغرات في توفير الموارد لدائرة النقل الجوي الإنساني أن تؤدي إلى انخفاض في الخدمات المقدمة أو تعليق كامل للعمليات الجوية، مما لا يترك أمام المجتمع الإنساني إلا خيارات محدودة، أو غير آمنة، أو حتى معدومة، للوصول إلى المواقع النائية التي تحتاج إلى أنشطة إنسانية. وما لم تُتخذ الإجراءات لتحسين استدامة تمويل دائرة النقل الجوي الإنساني فإن عدم القدرة على التنبؤ المالي سيستمر في التأثير على الخدمة وسيهدد الوصول الإنساني إلى الأشخاص والمجتمعات الأكثر ضعفاً.
- 24- ولمعالجة هذه المسألة، يعمل البرنامج على إنشاء آلية مركزية للمساهمات المباشرة المتعددة الأطراف لعمليات دائرة النقل الجوي الإنساني، يمكن من خلالها إعادة تخصيص الأموال للخطط الاستراتيجية القطرية باستخدام عملية شفافة يوافق عليها

نائب المدير التنفيذي. ومن خلال هذا النهج، تقترح دائرة الطيران تخصيصاً للأموال لخطة استراتيجية قطرية معينة بعد إجراء استعراض مالي وتشغيلي متعمق لجميع عمليات دائرة النقل الجوي الإنساني بهدف تحديد أولويات تخصيص التمويل. وسيعرض التخصيص على مدير شعبة عمليات سلسلة الإمداد للموافقة عليه؛ وعند الموافقة على التخصيص المقترح، سيعاد تخصيص الأموال. وقد طُورت هذه الآلية بالتشاور والتنسيق مع شعب المالية المؤسسية، والتخطيط والأداء المؤسسيين، والشراكات مع القطاع العام وتبوير الموارد، وعمليات سلسلة الإمداد، وهي الآن في المراحل النهائية من الاختبار.

مؤشرات الأداء الرئيسية التشغيلية لدائرة البرنامج للطيران

25- في عام 2021، سجلت جميع المؤشرات التشغيلية تحسناً بالمقارنة بعام 2020:

- ◀ **كفاءة التكلفة:** انخفضت التكلفة التشغيلية لكل راكب/كيلومتر⁽⁴⁾ من 1.86 دولار أمريكي في عام 2020 إلى 1.72 دولار أمريكي في عام 2021، مما يدل على تحسن كفاءة التكلفة. وقد كان ارتفاع التكلفة التشغيلية لكل راكب/كيلومتر مسجلاً شهده عام 2020 قد نتج عن قيود السفر الخاصة بكوفيد-19 والتي كانت سارية خلال فترة ذروة الجائحة.
- ◀ **الكفاءة البيئية:** في عام 2021، بلغ إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لجميع الطائرات التي يستأجرها البرنامج 160 333 طناً مترياً، بانخفاض عن انبعاثات عام 2020 البالغة 184 559 طناً مترياً، ويرجع ذلك أساساً إلى انخفاض نشاط خدمة الركاب الجوية العالمية.⁽⁵⁾ وكان إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لعام 2018 قد بلغ 112 252 طناً مترياً، مما يدل على تقدم كبير أحرزه البرنامج في خفض البصمة الكربونية لأنشطته في مجال الطيران.
- ◀ **رضا المستخدمين:** يجري على المستوى العالمي تجميع معدلات استقصاء رضا الركاب واستقصاء الرضا فيما يتعلق بالوصول. وفي عام 2021، بلغ معدل الرضا الإجمالي لمستخدمي دائرة النقل الجوي الإنساني 94 في المائة، وفقاً للاستقصاءين اللذين أجريا على المستوى القطري. ويُظهر ذلك زيادة كبيرة بالمقارنة بمعدل رضا المستخدمين لعام 2020 الذي كانت نسبته 83 في المائة، وقد جاءت هذه النسبة أساساً بسبب تعطل عمل دائرة النقل الجوي الإنساني نتيجة لكوفيد-19.

(4) تُحتسب التكلفة التشغيلية لكل راكب/كيلومتر عن كل مسافر يستخدم الخدمة. وتُحتسب تكاليف كل عقد طائرة لكل ساعة تحليق (بين إغلاق وفتح باب الطائرة). ويستند استهلاك الوقود الفعلي للطائرة وسعر الوقود في الموقع الذي توجد فيه الطائرة لحساب تكاليف الوقود لكل ساعة تحليق.

(5) لاحظ أن الكفاءة البيئية لا تأخذ في الاعتبار عقود الاستئجار المخصصة لمقر البرنامج.

معدل رضا المستخدمين		عمليات دائرة النقل الجوي الإنساني
استقصاء رضا الركاب	استقصاء الرضا فيما يتعلق بالوصول	
99 في المائة	94 في المائة	أفغانستان
90 في المائة	91 في المائة	بوركينافاسو
96 في المائة	88 في المائة	الكاميرون
90 في المائة	89 في المائة	جمهورية أفريقيا الوسطى
97 في المائة	92 في المائة	تشاد
97 في المائة	93 في المائة	جمهورية الكونغو الديمقراطية
97 في المائة	96 في المائة	إثيوبيا
92 في المائة	100 في المائة	غينيا
92 في المائة	94 في المائة	هايتي
96 في المائة	88 في المائة	كينيا
92 في المائة	96 في المائة	ليبيا
94 في المائة	100 في المائة	مدغشقر
77 في المائة	100 في المائة	مالي
97 في المائة	100 في المائة	موريتانيا
93 في المائة	100 في المائة	موزامبيق
91 في المائة	91 في المائة	النيجر
97 في المائة	90 في المائة	نيجيريا
96 في المائة	97 في المائة	جنوب السودان
94 في المائة	100 في المائة	الصومال
100 في المائة	100 في المائة	السودان
99 في المائة	100 في المائة	الجمهورية العربية السورية
90 في المائة	92 في المائة	اليمن
94 في المائة	95 في المائة	متوسط الاستقصاءين
94 في المائة		المعدل الإجمالي لرضا المستخدمين عن دائرة النقل الجوي الإنساني

التقدم المحرز بشأن توصيات المراجعة الخارجية

- 26- تمشيا مع المتطلبات المؤسسية، أجريت مراجعة خارجية لدائرة البرنامج للطيران في الفترة من 19 يوليو/تموز 2019 إلى 31 يناير/كانون الثاني 2020. وركزت المراجعة على عمليات الدائرة في المقر بروما وعملياتها الميدانية في مالي، وكينيا، والصومال، وجنوب السودان. وشملت أنشطة المراجعة زيارات شخصية لتلك المواقع أجزاها مراجع الحسابات الخارجي في أوقات مختلفة من عملية المراجعة.
- 27- وقدم المراجع الخارجي 16 توصية قبلها البرنامج كلها كلياً أو جزئياً. وقد اتخذ البرنامج خطوات ملموسة بشأن جميع التوصيات الـ 16. وحتى الآن، أُغلقت 12 توصية رسمياً، ويجري تنفيذ التوصيات الأربع المتبقية.
- 28- وقد سلطت المراجعة الخارجية الضوء على أهمية أنشطة الطيران بالنسبة للأمم المتحدة والمجتمع الإنساني الأعم. وخلصت إلى وجوب وضع وثيقة لسياسة عمليات الطيران، تحدد نطاق ولاية البرنامج، والآليات المعمول بها في مجال تنسيق الرحلات، وتحديد المعايير لتسجيل المستفيدين لدى الدائرة للاستفادة من خدمات الطيران، والعلاقة بين دائرة الطيران البرنامج للطيران ووحدة سلامة الطيران وقواعد التمويل السارية.

29- ويحدد مشروع سياسة الطيران الرؤية والأهداف والمبادئ والشراكات التي تُؤطر عمليات دائرة البرنامج للطيران/دائرة الأمم المتحدة لخدمات النقل الجوي الإنساني، وتصف إطار الحوكمة في مجال الطيران. وترتكز السياسة على مبادئ العمل الإنساني والتزام البرنامج بتقديم خدمات مشتركة لجميع الجهات الإنسانية الفاعلة. وتحدد السياسة أهداف خدمات الطيران في البرنامج، وتحديدًا توفير خدمات طيران مشتركة ومتخصصة وعند الطلب للمجتمع الإنساني والشركاء الأساسيين من قبيل كيانات الأمم المتحدة الأخرى والمنظمات غير الحكومية والسلك الدبلوماسي؛ والعمل كميسر بين أصحاب المصلحة في مجال الطيران والعمل الإنساني فيما يتعلق بالاستعداد لحالات الطوارئ الجوية والاستجابة لها؛ وتعزيز أنظمة وقدرات الطيران على المستويين الإقليمي والوطني. كما تصف السياسة دور العناصر التمكينية الأساسية - الشركاء والتمويل المستدام والمعرفة والمهارات - في تحقيق أهداف السياسة وتحدد الخطوات التالية في التنفيذ والرصد. ومشروع السياسة حاليًا في مراحله النهائية للموافقة الداخلية، وبعد ذلك سيتم عرضه على المجلس التنفيذي.