

## المجلس التنفيذي

الدورة السنوية

روما، 21-25 يونيو/حزيران 2021

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



التوزيع: عام

التاريخ: 12 مايو/أيار 2021

اللغة الأصلية: الفرنسية

البند 6 من جدول الأعمال

WFP/EB.A/2021/6-G/1

مسائل الموارد والمالية والميزانية

للنظر

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

## تقرير مراجع الحسابات الخارجي عن إدارة معلومات المستفيدين

### مشروع القرار \*

يحيط المجلس علماً بتقرير مراجع الحسابات الخارجي عن إدارة معلومات المستفيدين (WFP/EB.A/2021/6 G/1) ورد الإدارة عليه (WFP/EB.A/2021/6-G/1/Add.1)، ويحث على اتخاذ مزيد من الإجراءات بشأن توصيات مراجع الحسابات الخارجي، مع مراعاة الاعتبارات التي أثارها المجلس أثناء مناقشته.

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

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيد R. Bellin

مدير المراجعة الخارجية

هاتف: 06 6513-2392

Cour des comptes  
FRANCE



# المراجعة الخارجية لحسابات برنامج الأغذية العالمي

تقرير مراجعة  
إدارة معلومات المستفيدين

السنة المالية 2020

COUR DES COMPTES REFERENCE: PAM-2020-3



## جدول المحتويات

5.....	هدف المراجعة ونطاقها والنهج المتبع فيها.....	أولاً-
8.....	قائمة التوصيات.....	ثانياً-
10.....	الملاحظات والتوصيات.....	ثالثاً-
12.....	موثوقية المعلومات.....	1-
12.....	هامش للتقريب لا مفر منه.....	1-1
13.....	عوامل التقريب.....	2-1
16.....	طرائق التصحيح.....	3-1
19.....	شركاء التنفيذ.....	4-1
20.....	فائدة المعلومات.....	2-
20.....	المستفيدون المباثرون وغير المباثرين.....	1-2
22.....	قوة الدعم.....	2-2
23.....	استهداف الفئات الأكثر ضعفاً.....	3-2
24.....	تقاسم البيانات.....	4-2
27.....	نظم إدارة المعلومات.....	3-
27.....	المعلومات والمساءلة.....	1-3
28.....	تفاوت نظم المعلومات.....	2-3
31.....	حوكمة المعلومات.....	4-
31.....	تحديد المخاطر.....	1-4
32.....	آليات التنسيق.....	2-4
35.....	شكر وتقدير.....	رابعاً-
36.....	.....	الملاحق
36.....	عرض معلومات المستفيدين وفقاً لبيانات مستقاة من تقارير الأداء السنوية.....	الملحق 1:
37.....	الاستقصاء الذي أجراه مراجع الحسابات الخارجي.....	الملحق 2:
40.....	أسئلة يُحتمل أن يطرحها أحد المانحين أو أحد أعضاء المجلس التنفيذي.....	الملحق 3:

### الموجز التنفيذي

يحتاج البرنامج إلى توفر بيانات موثوقة وشفافة يستخدمها في عمله لدعم المستفيدين ووضع الحسابات، وكذلك لضمان ثقة الجهات المانحة وغيرهم من أصحاب المصلحة. ويقدم هذا التقرير خمس ملاحظات رئيسية.

- 1- يجب اعتبار عدد المستفيدين من البرنامج تقديريا. فالرقم 114 مليون مستفيد في عام 2020، وإن لم يكن صحيحا، يُعتبر أساسيا لاتصالات البرنامج، وقد تأتي جزئيا فقط عن عملية حسابية. وينبغي للبرنامج أن يوضح في تقاريره العامة أن هذه المعلومات تخضع لدرجة من التقريب وأن يذكر القيود المنهجية التي تحيط بالأرقام التي يقدمها.
- 2- تخضع معلومات المستفيدين لتقديرات متعددة، مما يجعل من المستحيل توخي السيطرة الكاملة على البيانات. وتعتبر القيود الأمنية أو حالات الطوارئ أو الاعتماد على الشركاء الحكوميين من بين أسباب التقريب. وتتباين بين البلدان، وحسب نوع التحويلات، القواعد والأدوات المستخدمة في حساب عدد المستفيدين. وهناك فجوات تعانيتها طرق تصحيح البيانات الأولية، وهي طرق ينبغي من شأنها أن تمكن من تقادي عدد نفس المستفيدين أكثر من مرة. كما تعتمد جودة بيانات المستفيدين على جودة الشركاء المتعاونين، والتي تتباين إلى حد كبير.
- 3- البرنامج لديه فسحة لتعزيز فائدة البيانات. لا يزال أسلوب تقدير العدد الإجمالي للمستفيدين غير المباشرين غير دقيق نظرا للتفاوتات في النهج، ويبدو أنه من الأنسب استخدام هذه المعلومات على أساس مخصص كقياس للنتائج في بلد معين. علاوة على ذلك، ونظرا لعدم وجود مؤشرات مناسبة، لا يقاس بعناية مدى الوصول إلى السكان الأكثر ضعفا. وبالمثل، لا توجد بيانات كمية قادرة على تحديد كثافة الدعم المقدم، حيث يُجمع البرنامج المستفيدين الذين تلقوا حصة طوارئ واحدة مع المستفيدين من برنامج للتغذية على مدار العام. ويجب إحراز تقدم في تقاسم البيانات مع الشركاء الرئيسيين، على سبيل المثال من خلال تمكينهم من الوصول إلى أداة كوميت. ولا تتوفر آليات لتلقي تعليقات المستفيدين إلا لدى أقل من ثلثي المكاتب القطرية، مع أنه يمكن لهذه التعليقات أن تكون ذات قيمة في جعل البيانات أكثر موثوقية.
- 4- تكامل نظم المعلومات ونشرها المنسق هدفان بالأولوية. يرتبط اثنان من نظم المعلومات الأربعة الرئيسية للبرنامج – وهما سكوب وكوميت – ارتباطا وثيقا بإدارة المستفيدين، ولكنما يُستكملان على المستوى العملي بالعديد من النظم المحلية، وهي نظم بدائية في بعض الأحيان. ويجب أن تكون متانة هذه الأدوات وتوزيعها في الميدان وتكاملها بعدا مهما في الاستراتيجية القادمة المتعددة السنوات لنظم المعلومات.
- 5- ينبغي تعزيز حوكمة معلومات المستفيدين. لا يتعامل البرنامج مع جودة معلومات المستفيدين وأخطاء الدمج المحتملة على أنها مخاطر استراتيجية كاملة. وتؤخذ مخاطر المعلومات في الاعتبار على المستوى القطاعي، على سبيل المثال من منظور حماية البيانات. وفي نهاية المطاف، يجري التعامل مع تدفق معلومات المستفيدين من قبل شعب المقر المختلفة، سواء بشكل مشترك أم غير مشترك. ولا يمكن تحقيق التقدم العام المتوقع فيما يتعلق بمعلومات المستفيدين بدون توفر القيادة المناسبة وبلا تنسيق أقوى للعمل.

## أولاً- هدف المراجعة ونطاقها والنهج المتبع فيها

- 1- وفقاً لخطابتي الإشعار المؤرخين 27 مايو/أيار 2020 و6 يناير/كانون الثاني 2021، أجرى فريق من خمسة مراجعين عملية مراجعة في مقر البرنامج في روما على مرحلتين، من 20 إلى 24 يوليو/تموز 2020 ومن 11 إلى 22 يناير/كانون الثاني 2021. وقد استُكمل ذلك بمراجعتين مؤقتتين أُجريتَا عن بُعد في 2 و15 و16 أكتوبر/تشرين الأول 2020. بالإضافة إلى ذلك، ساعدت في صياغة هذا التقرير عمليات مراجعة ميدانية أُجريت عن بعد لثمانية من المكاتب القطرية<sup>(1)</sup> خلال خريف عام 2020. وتُمثل الغرض من هذه المراجعة في فحص إدارة معلومات المستفيدين من أعمال البرنامج. كما أجرى الفريق مقابلات مع ممثلي خمس من المنظمات الشريكة للبرنامج<sup>(2)</sup> ونظم استقصاء للمديرين الإقليميين والقطريين في ديسمبر/كانون الأول 2020 بلغ معدل الردود عليه ما نسبته 85 في المائة.
- 2- وعملاً بقرار المجلس التنفيذي المؤرخ 10 نوفمبر/تشرين الثاني 2015، عُهد بالمراجعة الخارجية للبرنامج إلى الرئيس الأول لديوان المحاسبة الفرنسي للفترة من 1 يوليو/تموز 2016 إلى 30 يونيو/حزيران 2022، وفقاً للمادة 1-14 من النظام المالي للبرنامج.
- 3- وتُحدّد ولاية مراجع الحسابات الخارجي في المادة 14 من النظام المالي للبرنامج وفي ملحقها، وكذلك في الدعوة إلى تقديم طلبات تعيين مراجع الحسابات الخارجي. وتتمثل اختصاصات هذه الولاية في الدعوة إلى تقديم الطلبات وعرض الخدمات الذي يقدمه ديوان المحاسبة، وخاصة عرضه التقني التفصيلي الذي وافق عليه المجلس.
- 4- وتتمثل مسؤوليات مراجع الحسابات الخارجي في مراجعة الكشوف المالية للبرنامج (المادة 1-14 من النظام المالي) وإبداء الملاحظات، حسبما يراه مناسباً، فيما يتعلق بكفاءة الإجراءات المالية، والنظام المحاسبي، والضوابط المالية الداخلية، وبوجه عام، إدارة البرنامج وتسييره (المادة 4-14 من النظام المالي).
- 5- وعملاً بالمادة 3-1 من النظام المالي، يعتبر المدير التنفيذي مسؤولاً أمام المجلس عن الإدارة المالية لأنشطة البرنامج ويخضع للمساءلة عنها.
- 6- وقد صيغت رسالة التزام مع أمانة البرنامج من أجل ضمان فهم واضح لالتزامات كل من الإدارة ومراجع الحسابات الخارجي، وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. بالإضافة إلى ذلك، يقوم مراجع الحسابات الخارجي، قبل كل عملية مراجعة، بإبلاغ الأمانة بنطاق أنشطة المراجعة التي سيضطلع بها.
- 7- ويندرج هذا التقرير في إطار خطة العمل السنوية لمراجع الحسابات الخارجي المقدمة إلى المجلس التنفيذي للبرنامج خلال دورته العادية الثانية لعام 2020، في نوفمبر/تشرين الثاني، والتي توضح تفاصيل عمليات المراجعة التي ستجري بين يوليو/تموز 2020 ويونيو/حزيران 2021. وفقاً للاختصاصات، يتعين على مراجع الحسابات الخارجي أن يصدر كل عام تقرير مراجعة عن الكشوف المالية للبرنامج (وهو يقدم إلى المجلس للموافقة عليه)، مصحوباً برأي عن الحسابات، وتقاريرين عن أداء ونظامية إدارة البرنامج، يطلق عليهما أيضاً اسم "تقرير مراجعة الأداء" (وهما يقدمان إلى المجلس للنظر فيهما) وثمانية رسائل إدارية تصاغ عقب زيارات المكاتب الميدانية (المكاتب الإقليمية والمكاتب القطرية). كما يصادق مراجع الحسابات الخارجي على مشروع التقرير السنوي عن حالة تنفيذ توصياته السابقة، الذي تقدمه الأمانة إلى المجلس للنظر فيه.
- 8- وقد أُجريت مراجعة إدارة معلومات المستفيدين من البرنامج وفقاً للمعايير الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات بشأن مراجعة الأداء والامتثال، والنظام المالي للبرنامج، والاختصاصات الإضافية المرفقة به. وتقضي هذه المعايير بأن يمثل مراجع الحسابات الخارجي، فيما يتعلق بالمراجعة، لقواعد السلوك الأخلاقي المعنية، وأن يمارس الحكم المهني، وأن يتحلى بالتفكير النقدي طوال المراجعة.

(1) المكاتب القطرية التابعة للبرنامج في بنين، ومصر، وإكوادور، ومدغشقر، ونيكاراغوا، ورواندا، والسودان، وزامبيا.

(2) هي مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والمنظمة الدولية للهجرة، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، والمديرية العامة للعمليات الأوروبية للحماية المدنية والمعونة الإنسانية التابعة للمفوضية الأوروبية، والمنظمة الدولية للروية العالمية.

- 9- وقد تمثل الهدف الرئيسي من المراجعة فيما يلي:
- توضيح مفهوم المستفيد وقواعد حصر المستفيدين، حسب نوع المساعدة المقدمة والفئات السكانية المعنية؛
  - القيام، من وجهة نظر موثوقية الأساليب المستخدمة، بتحليل إدارة بيانات المستفيدين على مدار الدورة بأكملها، اعتباراً من تقدير الاحتياجات وحتى جمع البيانات ومعالجتها ورسدها وتحليلها؛
  - فهم كيفية جمع هذه البيانات وقياسها وتقييمها، للمساعدة في توجيه قرارات مسؤولي البرنامج الإدارية؛
  - تحليل جودة الإبلاغ عن المستفيدين على مستوى المكاتب القطرية والمقر.
- 10- وبوجه عام، كان السؤال المطروح هو ما إذا كانت المعلومات المقدمة إلى المجلس التنفيذي والجهات المانحة والإدارة (المقر) دقيقة وكاملة وحسنة التوقيت ومفيدة ومناسبة لمتلقيها ومأمونة، على النحو المطلوب في الخطوط التوجيهية للبرنامج بشأن جودة البيانات.<sup>(3)</sup>
- 11- ومراعاة لوجود عمل قام به مكتب المراجعة الداخلية والإدارة مؤخراً بشأن نظم معلومات المستفيدين (بشكل أساسي المنصة الرقمية لإدارة معلومات المستفيدين والتحويلات "سكوب" (SCOPE)) وبشأن حماية البيانات الشخصية للمستفيدين، فإن مراجع الحسابات الخارجي لم ينظر في هذين المجالين بتعمق.
- 12- وقد نوقشت كل ملاحظة وكل توصية مع الموظفين المعنيين، ولا سيما العاملين في شعبة البرامج الإنسانية والإنمائية، وشعبة البحث والتقدير والرصد، وشعبة التخطيط والأداء المؤسسيين وشعبة التكنولوجيا. وعُقد الاجتماع الختامي لعملية المراجعة في المقر بروما في 22 يناير/كانون الأول 2021 بحضور مديري الشعب المذكورة. وأكدت الأمانة صحة الوقائع الواردة في التقرير المؤقت، الذي أرسل في 4 فبراير/شباط 2021. ويأخذ هذا التقرير في الاعتبار تعليقات الأمانة وردودها المكتوبة المؤرخة 4 مارس/أذار 2021، بالإضافة إلى تلك الواردة من مكتب المراجعة الداخلية في 3 مارس/أذار 2021.
- 13- وخلال أي مراجعة تنفذ وفقاً للمعايير الدولية، يجري فحص الأداء والامتثال بناء على المعايير المناسبة، ويتم تحليل أسباب أي خروج على تلك المعايير، وذلك بهدف الإجابة على أسئلة المراجعة الرئيسية والتوصية بالتحسينات. وتتمثل الخطوة الأولى في المراجعة من تحديد نطاق الموضوع المعني، أي المعلومات أو الأنشطة المراد تقييمها. ويمكن لذلك أن يتخذ العديد من الأشكال وأن تكون له خصائص مختلفة رهنا بالهدف من المراجعة. ولكي يكون الموضوع مناسباً ينبغي أن يكون قابلاً للتحديد وصالحاً للقياس بما يتسق مع المعايير المختارة وأن يخضع لإجراءات لجمع أدلة مناسبة للمراجعة وكافية لدعم استنتاجات المراجعة.<sup>(4)</sup>
- 14- وللإضطلاع بالفحص، أعد مراجع الحسابات الخارجي تصنيفاً منطقياً للمراحل المتعلقة بالأهداف التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها فيما يتعلق بإدارة معلومات المستفيدين، وصنّفها كأهداف فورية وتشغيلية واستراتيجية. ولتحقيق كل نوع من الأهداف، يهدف أي برنامج إلى أنواع مختلفة من التأثيرات: فالأهداف الفورية تترجم إلى نتائج واقعية؛ وتقتضئ الأهداف التشغيلية نتائج تتطلب مزيداً من التقييم النوعي؛ وتتجلى الأهداف الاستراتيجية من خلال الآثار المتوقعة الطويلة الأجل، والتي يعتبر تحليلها مسألة من مسائل التقييم. وتشكل النواتج والحصائل والآثار المتوقعة المدرجة في الإطار المنطقي المعايير الأساسية لتقييم أداء العملية المعنية. وتختلف درجة التعقيد في تحقيق الأهداف باختلاف وضعها وفي بعض الحالات، ولا سيما فيما يتعلق بالآثار المتوقعة، وغالباً ما تتجاوز حدود مراجعة الأداء وتميل نحو التقييم.

(3) التوجيه الخاص بجودة البيانات. شعبة البحث والتقدير والرصد. ديسمبر/كانون الأول 2020.

(4) المعايير الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات، المعيار 100، الفقرتان 22 و26.

## الإطار المنطقي لإدارة معلومات المستفيدين في البرنامج

الأهداف الاستراتيجية	الأهداف التشغيلية	الأهداف الفورية
<ul style="list-style-type: none"> <li>الحصول على بيانات موثوقة لدعم أنشطة الدعوة التي يقوم بها البرنامج.</li> <li>توجيه جهود البرنامج في الاتجاه الصحيح، ولا سيما في اتجاه الفئات الأكثر ضعفاً.</li> <li>كون البرنامج شريكاً موثقاً به في المجتمع الدولي.</li> <li>إبلاغ الجهات المانحة وأصحاب المصلحة الآخرين بشفافية عن الجهود المبذولة.</li> <li>التمكين من تقييم أثر تدخل البرنامج في البلدان المعنية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إنتاج بيانات دقيقة وموثوقة عن المستفيدين.</li> <li>إنتاج بيانات المستفيدين في الوقت المناسب.</li> <li>إجراء رصد موثوق للعمليات.</li> <li>إتقان مختلف الشروط التي يتم في ظلها جمع معلومات المستفيدين.</li> <li>ضمان حماية البيانات الشخصية التي يقدمها المستفيدون إلى البرنامج.</li> <li>تمكين البرنامج من اتباع نهج أكثر ميلاً نحو النوعية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تشكيل مفاهيم واضحة حول فكرة المستفيدين.</li> <li>وضع إجراءات محددة وموحدة لمعالجة معلومات المستفيدين.</li> <li>نشر وتنفيذ نظم المعلومات المصممة خصيصاً لمعالجة معلومات المستفيدين.</li> <li>وضع الجدول الزمني للعمل على التحقق والضوابط بشأن بيانات المستفيد.</li> <li>الاستفادة من معلومات المستفيدين المتاحة في البرنامج وتقاسمها.</li> <li>ضمان التوجيه المتسق للجهود المبذولة لتحسين جودة بيانات المستفيدين في المقر وفي الميدان.</li> </ul>
الآثار	الحصائل	النواتج

المصدر: مراجع الحسابات الخارجي.

15- وقد أدت قيود السفر التي فرضتها الأوضاع الصحية إلى قيام أفرقة المراجعة الخارجية بإجراء كامل عمليات التحقق المؤقتة من المكاتب الميدانية عن بُعد. وعلى ضوء الحاجة إلى مزيد من الوقت بسبب تنفيذ الأعمال جزئياً عن بُعد، لم يكن من الممكن تغطية موضوعات معينة، مثل تكلفة إدارة معلومات المستفيدين أو حماية البيانات الشخصية. علاوة على ذلك، فإن التي الملاحظات التي جُمعت في سياق المراجعة غير مدعومة بملاحظات بصرية، ولا سيما فيما يتعلق برصد عمليات التوزيع في الميدان. وبينما يأسف مراجع الحسابات الخارجي للتأثير السلبي لهذه القيود على جودة المعلومات التي تم جمعها والحوار مع فريق المراجعة، فإنه يعتقد أنها لم تمنع جمع الأدلة التي تعتبر مناسبة لتكوين رأي.

## ثانياً - قائمة التوصيات

- 16- تُصنف التوصيات حسب مستوى أولويتها:
- **الأولوية 1:** نقطة أساسية، تتطلب اهتماماً فورياً من جانب الإدارة؛
  - **الأولوية 2:** مشكلة رقابية أقل إلحاحاً تتطلب اهتمام الإدارة؛
  - **الأولوية 3:** مشكلة معروضة على الإدارة ويمكن تحسين الضوابط بشأنها.

المجال	الأولوية	التوصيات النهائية
الموثوقية	1	1- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإعداد ملاحق منهجية تحدد شروط وقيود إحصاء المستفيدين، كدعم لبيانات المستفيدين المعروضة في التقارير القطرية السنوية وتقرير الأداء السنوي.
الموثوقية	1	2- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإنشاء نظام درجات لتقييم المكاتب القطرية على أساس المعايير العشرة المدرجة لجودة المعلومات وإدخال الدرجة التي يحوز عليها المكتب المعني في المعلومات المقدمة إلى المجلس التنفيذي.
الموثوقية	2	3- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بتعزيز تقييمات أداء الشركاء المتعاونين لتوفير وسيلة لقياس جودة البيانات التي يجمعونها.
الفائدة	3	4- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بتقدير عدد المستفيدين غير المباشرين، حيثما كان ذلك ممكناً ومهما، في التقارير الفصلية ونصف السنوية عن أنشطة المكاتب القطرية وأثناء تقييمات البرامج.
الفائدة	1	5- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بالإبلاغ عن مدة المساعدة المقدمة للمستفيدين، حسب النشاط والبلد.
الفائدة	2	6- يوصي مراجع الحسابات الخارجي باعتماد توجيه يمكن من مراعاة المعايير النوعية لاستهداف المستفيدين في مرحلتي التسجيل والإبلاغ بشكل أفضل.
الفائدة	2	7- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بالإبلاغ بشكل منهجي عن إنتاج تقارير رصد الحصائل على المستويين الإقليمي والمركزي وبتخاذ الخطوات لضمان نشرها بانتظام.
الفائدة	3	8- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بأن تُتاح لشركاء البرنامج ومناحيه إمكانية الوصول إلى تحليلات البيانات المنبثقة عن لوحة المتابعة في نظام كوميت.

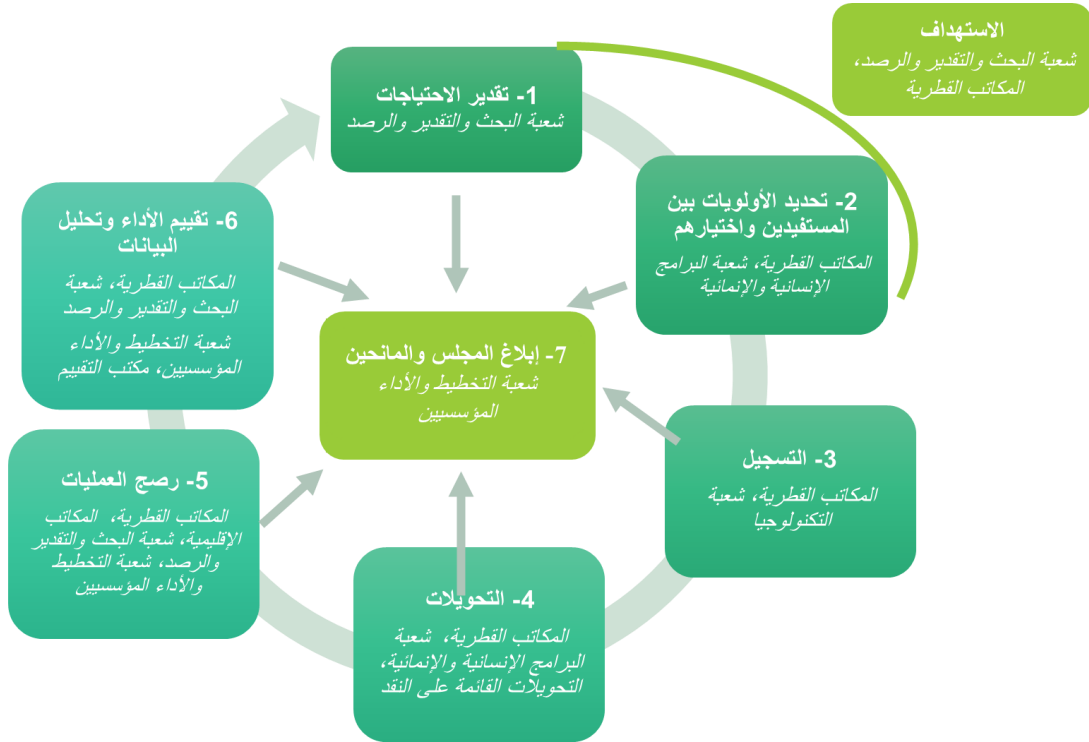


9- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بوضع خطة مركزية لنشر وموامة نظم إدارة معلومات المستفيدين في البلدان المستهدفة، وتحديد جدول زمني لنشر نظام سكوب على وجه الخصوص.	1	نظم المعلومات
10- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بالربط بين نظامي سكوب وكوميت في عام 2021.	1	نظم المعلومات
11- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإضافة خطر استراتيجي يتعلق بأخطاء إدراج المستفيدين واستبعادهم خلال عملية تحليل المخاطر السنوية المقبلة.	2	الحوكمة
12- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإنشاء آلية تنسيق دائمة لمختلف الكيانات المسؤولة عن معلومات المستفيدين في المقر تخضع لسلطة إدارة وضع البرامج والسياسات.	1	الحوكمة

## ثالثاً- الملاحظات والتوصيات

- 17- يعتبر الاهتمام الذي يولي للمستفيدين من نشاط البرنامج، ولا سيما جودة المعلومات المتعلقة بهم، عنصراً أساسياً في التصورات المتعلقة بفعالية البرنامج. وتتوافق المعونة المباشرة المقدمة للأشخاص الذين يواجهون انعدام الأمن الغذائي مع أول ثلاثة أهداف من الأهداف الاستراتيجية الخمسة التي اعتمدها البرنامج في خطته الاستراتيجية (2017-2021):<sup>(5)</sup> القضاء على الجوع، وتحسين التغذية، وضمان الأمن الغذائي. وكما تبين اختصاصات مقر البرنامج ومكاتبه الإقليمية في فبراير/شباط 2019، "يظل المستفيدون في صميم عمل البرنامج".
- 18- بالنظر إلى أن المستفيدين موجودون في الميدان، فإن مسؤولية جمع هذه المعلومات ومعالجتها وتحليلها تقع في المقام الأول على عاتق المكاتب القطرية كجزء من تنفيذ خطتها الاستراتيجية القطرية. ويرد وصف المهام ذات الصلة في دليل توجيهات البرامج لعام 2016. أما المكاتب الإقليمية فهي تزود المكاتب القطرية بالدعم التقني وتشرف على عملها فيما يتعلق بالمستفيدين.
- 19- وتستند إدارة معلومات المستفيدين إلى دورة من سبع مراحل تشمل مختلف مكونات البرنامج في الميدان والمقر.

الشكل 1: دورة إدارة معلومات المستفيدين<sup>(6)</sup>



المصدر: مراجع الحسابات الخارجي

- 20- وبسبب اتساع نطاق معلومات المستفيدين من البرنامج لم تُسند المسؤولية إلى المقر وحده. فقد تم تكليف عدة شعب في مختلف الإدارات بالمهمة، وهي: شعبة البرامج الإنسانية والإنمائية، وهي تدعم المكاتب في إدارة العمليات ومساعدة المستفيدين والمساءلة أمام المستفيدين؛ وشعبة البحث والتقدير والرصد، وهي تحلل بيانات المستفيدين التي يتم جمعها لتسهيل التشغيل الأمثل لأنشطة المنظمة؛ وشعبة التخطيط والأداء المؤسسيين، وهي المسؤولة عن تقديم التقارير إلى المجلس التنفيذي، ولا سيما عن إعداد تقرير الأداء السنوي؛

<sup>(5)</sup> WFP/EB.2/2016/4-A/1/Rev 2.

<sup>(6)</sup> 1- تقدير الاحتياجات: التقييم الكمي من قبل مكتب قطري للمتطلبات التشغيلية للوفاء بولاية البرنامج في المنطقة التي يغطيها ذلك المكتب. 2- تحديد الأولويات بين المستفيدين واختيارهم: تعريف المعايير الاجتماعية الديموغرافية لاستهداف السكان ذوي الأولوية في المنطقة. 3- التسجيل: يتم تسجيل البيانات الخاصة بالمستفيدين من البرامج في نظم البرنامج للمعلومات للتمكين من الرصد. 4- التحويلات: تسليم سلعة أو خدمة إلى المستفيدين بما يتماشى مع ولاية البرنامج. 5- رصد العمليات: في ضوء الأوضاع التشغيلية للبرامج، يجري تقييم أهمية عملية استهداف السكان المستفيدين لتحديد التحسينات الممكنة. 6- تقييم الأداء وتحليل البيانات: يجري تحليل بيانات المستفيدين التي تم جمعها بهدف تحسين الإجراءات المتخذة. 7- رفع إبلاغ المجلس التنفيذي والمانحين: المعلومات الموجهة إلى المانحين والمجلس التنفيذي حول نتائج الأنشطة الممولة.

وشعبة التكنولوجيا، وهي تتكفل بالتشغيل السلس للنظم الداخلية لمعلومات المستفيدين في البرنامج (من خلال فرع خدمات المستفيدين، وتحديدًا نظام سكوب لتسجيل المستفيدين).

21- وقد سلط مكتب المراجعة الداخلية مرارا وتكرارا الضوء، في عمله الميداني الأخير، على أوجه القصور في معلومات المستفيدين: وعرض في 15 مراجعة من المراجعات السبع عشرة التي أجراها للمكاتب الميدانية<sup>(7)</sup> بين عامي 2018 و2020 ملاحظات من هذا النوع تتعلق بالاستهداف (في 7 من التقارير الخمسة عشر)، وتسجيل المستفيدين (في 11 تقريرا)، والرصد (8 تقارير)، وبالإبلاغ (11 تقريرا).

22- إن طبيعة البرنامج الذي يُطلب إليه التدخل في حالات الطوارئ أو في الأماكن الصعبة بشكل خاص، تجعل السيطرة الكاملة على معلومات المستفيدين أمرا متعذرا. وتعترف بهذه الحقيقة المذكورة التوجيهية بشأن تقدير وإحصاء المستفيدين: "على الرغم من أن المكاتب القطرية يجب أن تسعى دائما لتقدير وإحصاء المستفيدين بأشد صرامة وأكثر دقة، فإن البرنامج يعمل في سياقات لا تتيح دائما الدقة الكاملة"<sup>(8)</sup>.

23- ومع ذلك، فإن فهم القيود التي يواجهها البرنامج في هذا المجال ضروري لتمكينه من التخفيف منها وتحسين أدائه ومساءلته، وبشكل أعم، لتحقيق مزيد من النضج لكي يظل المنظمة المرجعية في أنشطة تعزيز الأمن الغذائي. وكما لاحظت شبكة تقييم أداء المنظمات المتعددة الأطراف (MOPAN) في آخر تقييم أجرته للبرنامج (أبريل/نيسان 2019)<sup>(9)</sup>، فإن العمليات المتعلقة بمعلومات المستفيدين لا تزال من المجالات الرئيسية لتحسين أدائها.

24- ويولي البرنامج اهتماما متزايدا لموضوع معلومات المستفيدين. فعلى مدار الثمانية عشر شهرا الماضية، أصدر سلسلة من الخطوط التوجيهية التي قدمت توضيحا مفيدا للأفكار والمتطلبات أو تضمنت نصائح بشأن الأساليب<sup>(10)</sup> ويبدو أن البرنامج مدرك تماما لما ينبغي تحقيقه من موازنة بين الحاجة إلى تحسين جمع ومعالجة بيانات المستفيدين المتزايدة والأكثر دقة من ناحية، والاهتمام المتزايد بحماية البيانات الشخصية، من ناحية أخرى.

25- وفي وقت إجراء هذه المراجعة، لم تكن هذه الخطوط التوجيهية العامة قد تُرجمت بعد إلى أفعال. وكما علق أحد المديرين الإقليميين للمراجع الخارجي، "هناك افتقار إلى المساءلة حول جودة البيانات". وقال مدير إقليمي آخر: "من المرجح أن يكون للتحسينات في أي جانب من جوانب إدارة المعلومات أثر كبير على مدى فعاليتنا في التنفيذ".

<sup>(7)</sup> بنغلاديش، ونيجيريا، والصومال، وجنوب السودان في عام 2018؛ وتشاد، وهندوراس، وليبيريا، والنيجر، والسودان، وتونس، وباكستان، وبيرو في عام 2019؛ وجمهورية الكونغو الديمقراطية، وإثيوبيا، وميانمار، وأوغندا، واليمن في عام 2020.

<sup>(8)</sup> مذكرة توجيهية حول تقييم وإحصاء المستفيدين. سبتمبر/أيلول 2019.

<sup>(9)</sup> تقييمات شبكة MOPAN للفترة 2017-2018 (أبريل/نيسان 2019): "العمليات والضوابط المتعلقة بالتحقق من المستفيدين، والتمهيط وتحديد الأولويات، وإدارة الهويات، وإدارة البيانات."

<sup>(10)</sup> وهي تتعلق بالاستهداف (مايو/أيار وديسمبر/كانون الأول 2020)، وإدارة هويات المستفيدين (مايو/أيار 2019)، وتقدير وإحصاء المستفيدين (سبتمبر/أيلول 2019)، وبشكل أعم، جودة البيانات (أكتوبر/تشرين الأول 2020). انظر أدناه.

**1- موثوقية المعلومات**

1-1 هامش للتقريب لا مفر منه

26- يركز البرنامج اتصالاته مع المجلس التنفيذي والجهات المانحة والجمهور على عدد المستفيدين من عمله. ففي تقرير الأداء السنوي لعام 2019، المقدم في يوليو/تموز 2020، أفاد أنه وصل إلى 97.1 مليون مستفيد<sup>(11)</sup> وفي نوفمبر/تشرين الثاني 2020، ذكر أنه قدم مساعدة غذائية مباشرة إلى 96.6 مليون شخص في الأشهر التسعة الأولى من عام 2020<sup>(12)</sup>، بما يشمل التحويلات القائمة على النقد، على خلفية جائحة كوفيد-19. وقد رُفِعَ هذا الرقم إلى 114 مليون مستفيد خلال العام في بيان المدير التنفيذي المقدم كتوطنة للبيانات المالية الصادرة في ديسمبر/كانون الأول 2020.

27- وفي الميدان، تعكس اتصالات البرنامج عدد المستفيدين المبلغ عنه في الموجزات القطرية، التي يمكن الوصول إليها على مواقع المكاتب القطرية، ولكن هذه الأرقام في الواقع ليست أكثر من تقديرات.

28- ويعتمد البرنامج أيضاً على البيانات الكمية لتوجيه عمله:

**الجدول 1: أرقام المستفيدين المباشرين المستهدفة (بملايين الأشخاص)**

المؤشرات	القيمة المستهدفة لعام 2019	القيمة المستهدفة لعام 2020	القيمة المنقحة المقترحة لعام 2020
إجمالي عدد المستفيدين المستهدفين بتحويلات البرنامج من الأغذية والتحويلات القائمة على النقد	78.8	81	87.8
عدد أطفال المدارس المستهدفين من خلال تدخلات التغذية المدرسية	17.7	17.7	22.2
عدد الأشخاص المستهدفين من خلال التدخلات التغذوية المحددة	22.4	23.5	18.8
عدد الأشخاص المستهدفين من خلال المساعدة الغذائية مقابل الأصول	10.9	11.7	14.7

المصدر: خطة البرنامج للإدارة (2020-2022) (WFP/EB.2/2019/5-A/1)، الجدول الخامس -1. ص 76.

29- وفي الاستقصاء<sup>(13)</sup> لمديري المكاتب القطرية الذي أجراه مراجع الحسابات الخارجي، اعتبر 25 في المائة من المكاتب<sup>(14)</sup> التي قدمت الردود أن معلومات عدد المستفيدين تقريبية، أي أن هامش الخطأ فيها هو بنسبة 10 في المائة أو أكثر.

30- وتختلف الأسباب المقدمة لتفسير هامش الخطأ المفترضة هذه من بلد إلى آخر، وهي تشمل ما يلي: الصعوبات في تحديد التداخلات بين المستفيدين من الأنشطة المختلفة (جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبوروندي)؛ التأخر في تقديم تقارير التوزيع التي

(11) انظر الملحق 1 للاطلاع على العرض التفصيلي لبيانات المستفيدين في تقارير الأداء السنوية.

(12) التحديث العالمي الصادر عن البرنامج بشأن جائحة كوفيد-19: نوفمبر/تشرين الثاني 2020 – الاحتياجات المتزايدة والاستجابة حتى اليوم وما الذي سيحدث في عام 2021. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WFP-0000121038.pdf>.

(13) انظر الملحق 2.

(14) بوتان، وبوركينا فاسو، وكولومبيا، وجمهورية كوريا الشعبية الديمقراطية، وجيبوتي، والجمهورية الدومينيكية، وإثيوبيا، وجمهورية إيران الإسلامية، وليبيريا، وملاوي، ونيبال، ونيكاراغوا، والنيجر، ورواندا، وجنوب السودان، وسري لانكا، وتونس، وزامبيا.

يقدمها الشركاء (السودان)؛ الحجم الحقيقي للأسر بالنسبة لمضاعف الخمسة المنصوص عليه في الخطوط التوجيهية المؤسسية (هايتي، ومدغشقر، ومالي، وتركيا)؛ عدم نشر أداة سكوب (ميانمار، وجنوب السودان).

31- وفي بعض الأحيان، أدت جائحة كوفيد-19، التي صُنفت على أنها حالة طوارئ عالمية من المستوى 3 في الفترة من مارس/آذار إلى نوفمبر/تشرين الثاني 2020<sup>(12)</sup>، إلى خفض الرصد الميداني الذي تقوم به المكاتب القطرية<sup>(15)</sup> عادة، مما قد يقلل من مستوى الثقة في البيانات المنتجة ويمكن أن يؤثر على جودة البيانات المقدمة في تقرير الأداء السنوي لعام 2020.

32- ورغم أن أقل من 10 في المائة من مديري المكاتب القطرية اعتبروا، وفقاً للاستقصاء، أن قدرتهم على معالجة البيانات قد تأثرت بشكل خطير بأزمة كوفيد-19، فقد أدت هذه الأزمة إلى نشوء شكوك جديدة في معلومات المستفيدين نتيجة للتغيرات التي طرأت على طريقة توزيع الحصص الغذائية، مثل مضاعفة الحصص لتقليل وتيرة التفاعل مع المستفيدين (مدغشقر والسودان). ومن الضروري أيضاً مراعاة التغيرات في أشكال معينة من المساعدة (التحول من التغذية المدرسية إلى الحصص المنزلية في السودان بعد مارس/آذار 2020، على سبيل المثال)، وبشكل أعم، خفض عمليات التحقق في الموقع من قبل المكاتب القطرية (تكليف جهات خارجية بأعمال الرقابة في أفغانستان أو إثيوبيا) أو تكليف مكاتب محلية بهذه الأعمال (مدغشقر، ورواندا، والسودان).

33- وكما سَنُظهر الأقسام اللاحقة<sup>(16)</sup> من هذا التقرير، فإن القيود في كل مرحلة من مراحل تعليقات البيانات تؤدي إلى خطر التقريب أو حتى إلى وجود أخطاء في البيانات قبل إدخالها في أداة المكاتب القطرية للإدارة الفعالة "كوميت". وهذا هو الحال بشكل خاص عندما لا يقوم المكتب القطري بإجراء تحليل منهجي لقوائم المستفيدين. وعلى سبيل المثال، وجدت المراجعة الداخلية الأخيرة للمكتب القطري في إثيوبيا<sup>(17)</sup> أنه لم تنفذ عمليات تدقيق كافية لتحديد ما إذا كانت عملية توحيد أعداد المستفيدين التي قدمها الشركاء الحكوميون المتعاونون على المستوى الإقليمي قد ضمنت الدقة والاكتمال.

34- وهذا الوضع يجعل من الضروري الإقرار بأن المعلومات المتعلقة بالمستفيدين المسجلين والذين تمت مساعدتهم تفرض قيوداً تقنية فيما يتعلق بموثوقيتها، وهو ما يختلف باختلاف السياق وينبغي الإبلاغ عنه على مستوى المكاتب القطرية والمستوى المركزي.

**التوصية رقم 1- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإعداد ملاحق منهجية تحدد شروط وقيود إحصاء المستفيدين، كدعم لبيانات المستفيدين المعروضة في التقارير القطرية السنوية وتقرير الأداء السنوي.**

## 2-1 عوامل التقريب

35- ينتج هامش الخطأ المطبق على بيانات المستفيدين عن عوامل مختلفة. وتختلف جودة البيانات المجمعة حسب البلد والنشاط والشريك.

36- وفي بعض البلدان، لا تسمح الحالة الأمنية بالوصول المباشر المنتظم إلى المستفيدين، مما يؤثر على جودة التقارير. وفي باكستان،<sup>(18)</sup> أفاد المكتب القطري أن جمع بعض بيانات المستفيدين يجري يدوياً على الورق لأسباب أمنية. وفي الجمهورية العربية السورية، يقر المكتب القطري بأن استقرار النزاع بعد 18 شهراً قد مكّن من إحراز تقدم في شفافية أنشطته وتحسين المساءلة.<sup>(18)</sup>

<sup>(15)</sup> تنص مذكرة المدير التنفيذي عن التحقيق في الضوابط المتعلقة بجائحة كوفيد-19 (سبتمبر/أيلول 2020) والتي وُضعت في أعقاب تحقيق أجري في شعب المقر والمكاتب القطرية، على أن "استهداف المستفيدين وتسجيلهم والتحقق منهم أصبح أمراً صعباً بسبب القيود على الحركة وإجراءات التباعد.

<sup>(16)</sup> الفصلان 2-2 و3-2.

<sup>(17)</sup> المراجعة الداخلية لعمليات البرنامج في إثيوبيا، التقرير AR/20/05.

<sup>(18)</sup> نتائج استقصاء مديري المكاتب القطرية حول بيانات المستفيدين. مراجع الحسابات الخارجي. يناير/كانون الثاني 2021، السؤال 6، الملحق 2.

37- ومنذ عدة سنوات، يُطلب من البرنامج أن يعمل بشكل متزايد في سياقات عاجلة<sup>(19)</sup> تحتم الأخذ بتقديرات. ومع أن هذا الوضع يراعى في المذكرة الخاصة بتقدير وعدّ المستفيدين،<sup>(8)</sup> فإن هذا يؤثر على موثوقية المعلومات التي تجمعها المكاتب القطرية عندما تواجه تدفقات كبيرة من المستفيدين، مما يدفعها إلى الاعتماد على التقديرات على النحو الذي تسمح به المذكرة التوجيهية. وفي بنغلاديش، على سبيل المثال، أزاح مكتب المراجعة الداخلية في عام 2018<sup>(20)</sup> النقاب عن فشل في تحديث قاعدة بيانات المستفيدين (المواليد والوفيات) في أعقاب وصول لاجئي الروهينجا، الأمر الذي برر إعلان حالة طوارئ من المستوى 3. ومع ذلك، لم يُحدد عدد المستفيدين المقدر وليس المحسوب.

38- وتعتبر بيانات المستفيدين بشكل عام نتائج تقدير لعدد أفراد كل أسرة، مع أن هذا الأسلوب ليس منهجياً. ووفقاً للمذكرة التوجيهية المذكورة أعلاه، عندما يكون عدد أفراد الأسرة غير معروف وعندما يكون الدعم مقدماً للأسرة بأكملها، يوصى باستخدام عامل مضاعف هو خمسة مثلاً. على أن هذا الرقم لا يتوافق دائماً مع متوسط الوضع الملاحظ: ففي هايتي، يعتبر مدير المكتب القطري أن أحجام الأسر متفاوتة للغاية، وتؤثر هذه القاعدة على دقة البيانات.<sup>(21)</sup>

39- وقد يضطر البرنامج إلى التعامل مع بيانات خارجية مستقاة من الشركاء الدوليين (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، من خلال قاعدة بيانات المفوضية "ProGres") أو من الشركاء الحكوميين (تركيا، وجمهورية كوريا الديمقراطية، إلخ)، ولا سيما عندما يتصل الأمر بمساعدة اللاجئين (21.2 في المائة من المستفيدين في عام 2019). ويختلف مستوى الضمان فيما يتعلق بالبيانات وفقاً لفئات المستفيدين المعنيين (مشردون، لاجئون، مقيمون، إلخ). ويرى المدير القطري في إثيوبيا، على سبيل المثال، أن اعتماد المكتب القطري على التقارير الحكومية يخلق إمكانية عدم الدقة في البيانات طالما أن البيانات لا تخضع لسيطرة البرنامج بالكامل.<sup>(22)</sup> وفي حين أن جودة البيانات الواردة من هذه الأطراف الثالثة ليست بالضرورة أشد سوءاً، فإن البرنامج لا يستطيع تقديم نفس المستوى من الضمان الذي يمكنه أن يقدمه إذا كان يتمتع بالسيطرة الكاملة عليها. على سبيل المثال، وجد مراجع الحسابات الخارجي في السودان انحرافات كبيرة في تقديرات عدد اللاجئين من قبل البرنامج ومفوضية شؤون اللاجئين نتيجة لعدم تحديث القوائم المرسلة إلى البرنامج واستحالة تحديد مكان وجود اللاجئين في البلاد.

40- إن درجة اليقين فيما يتعلق بنوعية معلومات المستفيدين ليست متماثلة في جميع الأنشطة. فالتغذية المدرسية على وجه الخصوص (17.7 مليون مستفيد في عام 2019) تتم في معظم الحالات دون أن تتحكم المكاتب القطرية في وضع القوائم، فتلك المهمة تقع على عاتق السلطات المحلية التي لا تتوفر لديها دائماً قوائم بأسماء المستفيدين. وفي مثل هذه الحالات، يقدم البرنامج قدراً من المساعدة لا يعتمد على التوزيعات الفردية. وقد سلط استعراض استباقي للنزاهة للتغذية المدرسية أجراه مكتب المفتش العام (2020) الضوء على محدودية الضمان الخاص بعدد الأطفال الذين تقدم لهم الخدمات بالفعل.

41- وعندما يضطلع البرنامج بعدة أنشطة مختلفة تتناول نفس المجموعة من الناس، فإن التعقيد يشوب عملية تصحيح التداخل بين أعداد المستفيدين للتمكن من تحقيق عدم التكرار في قوائم المستفيدين (انظر أدناه، الفصل 1-3). ويعترف المكتب القطري في ملاوي بأنه "مع تحول البرنامج إلى نهج أكثر تكاملاً حيث تتلقى الأسر الضعيفة حزمة شاملة (تشمل الوقاية من سوء التغذية، وتقديم الوجبات المدرسية، وتنفيذ مجموعة من التدخلات الموجهة لبناء الصمود)، هناك حاجة إلى تحسين فهم التداخل بين المستفيدين."<sup>(23)</sup> كما أن تراكم

(19) في عام 2019، كان 59 في المائة من المستفيدين من بلدان تمر بحالة طوارئ من المستوى 2 أو 3.

(20) المراجعة الداخلية لعمليات البرنامج في بنغلاديش. مكتب المراجعة الداخلية. التقرير AR/18/19. ديسمبر/كانون الأول 2017.

(21) استقصاء مراجع الحسابات الخارجي. انظر الملحق 2.

(22) نتائج استقصاء مديري المكاتب القطرية حول بيانات المستفيدين. مراجع الحسابات الخارجي، يناير/كانون الثاني 2021. توصل مدير المكتب القطري لسري لانكا إلى نفس النتيجة: "الوضع المثالي هو عندما يكون البرنامج مسؤولاً بالكامل عن جميع خطوات تقديم المساعدة (من الاستهداف إلى النقل، مع تدفق المعلومات من خلال النظم الرقمية المتكاملة). وفي سياق التنمية، حيث يعمل البرنامج في كثير من الأحيان من خلال المؤسسات الحكومية المسؤولة عن إدارة بيانات المواطنين وعن خصوصيتهم، قد تتعطل قدرة البرنامج على التحكم في سلسلة المعلومات بأكملها، لأن البرنامج ليس في وضع يسمح له بالزام الحكومة رسمياً بالتقيد بأشكال/معايير معينة، مما يعين التفاوض بشأنه (على عكس الوضع مع المنظمات غير الحكومية، حيث يتم التعامل مع مثل هذه الأمور من خلال اتفاقات المستوى الميداني)؛ كما أن البرنامج لا يمتلك أدوات مؤسسية للتعامل مع هذا الوضع."

(23) استقصاء مراجع الحسابات الخارجي. السؤال 11، الملحق 2.

الأنشطة يمكن أن يطرح تحدياً، كما في سري لانكا، حيث يأمل المكتب القطري في زيادة أوجه التآزر بين أنشطته المختلفة، مع الاعتراف بأنه "نتيجة لذلك، هناك خطر التعرض لخفض دقة أرقام المستفيدين غير متكررين".<sup>(23)</sup>

42- ويعتبر العديد من المكاتب القطرية، عند استخدام البيانات البيومترية، أن تطبيق سكوب يوفر مستوى من الموثوقية في تتبع بيانات المستفيدين أعلى من الأدوات الأخرى (مثل الأداة المتنقلة للحصول على البيانات التشغيلية "MoDa" أو جداول إكسل).<sup>(24)</sup> على أن هذا الضمان مرهون بمدى اكتمال ودقة وموثوقية البيانات الخاصة بكل مستفيد، مما يتيح تحديده كمستفيد غير متكرر. وبالفعل، فقد لاحظ مراجع الحسابات الخارجي أوجه قصور في بعض هذه البيانات، وهو ما لوحظ أيضاً في تقارير المراجعة الداخلية.

43- وفي عام 2020، كان 21.4 في المائة فقط من الهويات المسجلة من خلال نظام سكوب مرتبطة ببصمة رقمية، وتؤمن البيانات البيومترية أفضل ضمان لهوية المستفيد.<sup>(25)</sup> على أن هذا الوضع يختلف من بلد إلى آخر. فعلى سبيل المثال، وجد استعراض المكتب القطري للصومال<sup>(26)</sup> أن 49 بالمائة فقط من سجلات المستفيدين المحليين تتضمن بيانات بيومترية.

44- ومن بين 63.7 مليون هوية كانت مدرجة في نظام سكوب في 31 ديسمبر/كانون الأول 2020، تمكن البرنامج من جرد 16.2 مليون ملف موحد – أي 25 في المائة من المجموع – لا تتضمن بيانات عن اسم العائلة أو العمر أو الاسم الأول. وتلجأ المكاتب القطرية إلى هذه الحسابات غير محددة الهوية في حالات الطوارئ، عندما يمكن أن يُعرض تسجيل البيانات الشخصية للمستفيد للخطر، أو لأن رب الأسرة هو الذي يُسجل وحده بينما يتم احتساب باقي أفرادها.

45- وفي البلدان الستة التي استخرجنا منها قائمة المستفيدين المسجلين حتى عام 2020 (بنن، وإكوادور، ومصر، ومدغشقر، ورواندا، وتركيا)، كان 85 في المائة من تواريخ الميلاد غير صحيح أو غير مسجل.

46- وليس هناك يقين من أن جميع المستفيدين السنويين المسجلين في نظام سكوب كانوا نشيطين ويتلقون المساعدة بالفعل في العام المعني. فقد أظهرت المراجعة الداخلية للمكتب القطري في جمهورية الكونغو الديمقراطية لعام 2020 أن أقل من 50 في المائة من الهويات المسجلة في نظام سكوب في جمهورية الكونغو الديمقراطية يمكن ربطها بمستفيدين نشطين.<sup>(27)</sup>

47- وتعتمد الجودة النهائية للبيانات على وجود وفعالية ضوابط داخلية تعمل في كل مرحلة من مراحل الدورة. ففي جنوب السودان، توصلت مراجعة داخلية أجريت في عام 2018 إلى أن "التسجيل والتحقق الإيجابي من المستفيدين في جنوب السودان يقتصران إلى نظم قوية وأمنة [...] لضمان وجود ضوابط داخلية وتشغيلها بفعالية في عمليات إدارة المستفيدين وبياناتهم"، وقد أوصت تلك المراجعة بأن على المكتب "أن يحدد العمليات وأن يجري اختبارات الجودة على البيانات التي تجمعها أطراف ثالثة".<sup>(28)</sup>

48- وباختصار، يرى مراجع الحسابات الخارجي أنه يجب استيفاء عشرة شروط حتى يتمكن المكتب القطري من إنتاج بيانات عالية الجودة.

(24) في العراق، يعتبر المكتب القطري أن معلومات المستفيدين موثوقة بنسبة 99 في المائة بسبب استخدام نظام سكوب في أنشطته في جميع المجالات.

(25) وفقاً لتقرير المراجع الداخلي لعام 2019 حول المكتب القطري في النيجر، "يمكن عن طريق أخذ البصمات التخلص من ظاهرة تكرار المستفيدين وضمان حصول الأشخاص المناسبين على المساعدة".

(26) مكتب المراجعة الداخلية. تقرير الدروس المستفادة، مراجعة محدودة النطاق للضوابط الداخلية لعملية التسليم في المكتب القطري للصومال. يناير/كانون الثاني 2021.

(27) المراجعة الداخلية لعمليات البرنامج في جمهورية الكونغو الديمقراطية. تقرير المراجعة الداخلية AR/20/12. يونيو/حزيران 2020.

(28) المراجعة الداخلية لعمليات البرنامج في جنوب السودان. مكتب المفتش العام. تقرير المراجعة الداخلية. AR/18/08، يوليو/تموز 2018.

- 1- توفير البيانات من قبل مكتب قطري أو، في حالة تعذر ذلك، قيام المكتب بفحصها.
- 2- تنفيذ الشركاء المتعاونين عملية متينة للاختيار والتسجيل والإبلاغ.
- 3- تطبيق نظام للتسجيل (من حيث المبدأ، هو نظام سكوب) واستخدامه بصرامة.
- 4- التطبيق الصارم والشفاف لعملية إزالة الازدواجية وتصحيح التداخلات في نظامي سكوب وكوميت.
- 5- الإشارة في المعلومات الواردة في قائمة المستفيدين إلى تاريخ آخر عملية تحقق.
- 6- خفض نسبة البيانات الناتجة عن التقديرات إلى أقصى حد ممكن، وذكرها عند الاقتضاء.
- 7- وجود رقابة داخلية في كل مرحلة من مراحل دورة إدارة معلومات المستفيدين، بما في ذلك في الميدان.
- 8- نشر آليات المساءلة، مثل آلية تقديم الشكاوى، واستخدامها لفهم المستفيدين بشكل أفضل.
- 9- تقدير الاحتياجات من خلال تقييمات مشتركة مع كيانات الأمم المتحدة الأخرى والسلطات المحلية.
- 10- تزويد أفرقة الرصد والتقييم في المكاتب القطرية بما يكفي من الموظفين والتدريب.

49- ومن المستحسن استخدام هذه الشروط لتقييم جودة المعلومات التي يقدمها المكتب القطري ودرجة الثقة التي يمكن أن توضع فيها.

التوصية رقم 2- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإنشاء نظام درجات لتقييم المكاتب القطرية على أساس المعايير العشرة المدرجة لجودة المعلومات وإدخال الدرجة التي يحوز عليها المكتب المعني في المعلومات المقدمة إلى المجلس التنفيذي.

### 3-1 طرائق التصحيح

- 50- تستند البيانات المتعلقة بالمستفيدين إما إلى سجلات فردية في نظام سكوب، الذي يسمح بتسجيل المستفيدين والتحقق من هوياتهم وقت التوزيع، بما في ذلك من خلال البيانات البيومترية، أو إلى نهج جماعي من خلال نظام كوميت، الذي يجمع البيانات حول عدد المستفيدين لكل نشاط ولكل مكون برامجي. على أنه يجب إجراء تصحيحات على هذه البيانات الأولية. والواقع أن نصف مديري المكاتب القطرية الذين شملهم الاستقصاء أقرروا بإمكانية تحسين عمليات التصحيح، فهي ليست واضحة ولا موحدة ولا خاضعة للرصد.
- 51- وتوفر منصة سكوب سجلا واحدا للمستفيدين يقدم لمحة عامة عما تحصل عليه أسرة ما والفوائد التي يحق لها الحصول عليها. ويمكن للشركاء المتعاونين استخدامه للتحقق من الهويات أثناء التوزيعات ولإعداد التقارير.
- 52- وتشمل التصحيحات الرئيسية التي أجريت في نظام سكوب إلغاء الازدواجية في سجل الهوية البيومترية: فهناك خطر أن يتم تسجيل مستفيدين معينين عدة مرات إما بنفس الهوية أو بهوية مختلفة، وبالتالي أن يجري احتسابهم عدة مرات في مجموع المستفيدين الكلي في نظام سكوب.
- 53- ويمكن في نظام سكوب إنشاء هويتين متشابهتين أو متطابقتين حتى عندما يُستند فيهما إلى بيانات القياسات البيومترية. ولكشف هذه الازدواجية، يجب على المستخدمين إطلاق عملية لإزالة البيانات المتكررة. وفي حال الملفات الشخصية المزودة ببيانات بيومترية، يتم ذلك باستخدام النظام المؤتمت للتحديد البيومتري للهوية "Mega Matcher" (MM ABIS). وتحدد هذه العملية الملفات الشخصية التي ترتبط بها نفس البصمة.





- 58- وفقا للخطوط التوجيهية لعام 2019 بشأن تقدير وحساب أعداد المستفيدين، يتم تصنيف التوزيعات في فئات مختلفة لكل هدف من أهداف البرنامج قيد النظر: عنوان النشاط وطريقة التحويل ومكان التوزيع. ويجري تقسيم البيانات حسب عمر المستفيد والجنس وحالة الإقامة (مقيم، لاجئ، مشرد). ويجب على المكاتب القطرية تحديد المستفيدين الجدد الذين لم يكونوا مدرجين في التوزيعات السابقة. وتعتمد هذه البيانات على تقدير يستند إلى موظفي المكاتب القطرية ومعرفة شركائهم بالبرنامج المعني، والتي قد تتباين.<sup>(34)</sup>
- 59- ويحسب نظام كوميث البيانات الشهرية تلقائياً عن طريق تجميع أرقام المستفيدين من جميع تقارير التوزيع كل شهر. وتطبق في هذه المرحلة عملية للتعديل يتم إجراؤها في بداية العام باستخدام بيانات من السنة n-1. ويشمل هذا التعديل إزالة التداخلات التي تؤدي إلى احتساب المستفيد الواحد عدة مرات، على سبيل المثال عندما يتلقى المستفيد توزيعات على مدى عدة أيام في إطار نفس البرنامج خلال فترة معينة (التداخل الزمني)، أو عندما يُدرج المستفيد في وقت واحد في أكثر من برنامج وفئة نشاط (التداخل المكاني).
- 60- وتعتمد مجموعة العمليات هذه على البيانات الخارجية التي لا يتتبعها نظام كوميث، إذ أنه لا يُظهر إلا الحسابات (البيانات الأولية والبيانات المعدلة). وفي حال عدم وجود بيانات اسمية، يُرجح أن تكون البيانات المعدلة مجرد تقديرات ولذلك لا يمكن اعتبارها دقيقة تماماً. فنوعيتها على أقل تقدير ذات جودة متباينة، رهنا بمدى صرامة العمليات في المكاتب القطرية. ويتشارك العديد من مديري المكاتب القطرية في هذا الافتراض: "من المستحيل الحصول على أرقام أكثر دقة بسبب مجموعة متنوعة من الافتراضات التي تدخل في احتساب المستفيدين (مثل متوسط حجم الأسرة وتكوين الأسرة والتداخل بين الأنشطة)" (نيجيريا)؛ "ليس من السهل تنفيذ نظام تقدير التداخل، خاصة بين الأنشطة المختلفة" (جمهورية الكونغو).<sup>(35)</sup>
- 61- وعلى الرغم من الصرامة التي يمكن من خلالها تنفيذ عملية تسوية التداخل محلياً، فإن آليات التصحيح المؤدية إلى البيانات النهائية عن كل مستفيد لا تمكن من ضمان دقة البيانات.
- 62- وتفتقر هذه الآليات إلى الشفافية: ولم يعتمد إلا القليل من المكاتب القطرية إجراءات محلية لإضفاء طابع رسمي على العملية أو لتحديد البيانات الخارجية اللازمة لإجراء التعديلات؛ ونادراً ما يتم إكمال حقول التفسير في نظام كوميث؛ وهناك حالات لا يتم فيها استخدام نظام كوميث بشكل صحيح (تجري التعديلات يدوياً ويُضاف الإجمالي المعدل إلى نظام كوميث في نهاية العملية). ويمكن أن تكون آليات التعديل مصدراً للأخطاء: فقد أظهر التحليل حسب البلدان للأرقام المعدلة في عام 2019 أن الأرقام المعدلة، في بعض الحالات (هايتي وطاجيكستان)، كانت أعلى من الأرقام غير المعدلة، وهو ما لا ينبغي أن يكون عليه الحال. وأخيراً، تظل التعديلات سطحية، لأنه بالنسبة للأنشطة التي تمتد لعدة أشهر، تتمثل الممارسة الداخلية للمكاتب القطرية في حساب عدد المستفيدين في الشهر على أساس أكبر عدد من المستفيدين وليس على أساس المتوسط الشهري.
- 63- وبمجرد اكتمال عملية التعديل، يمكن للمكاتب الإقليمية (وهي جهات تنسيق نظام كوميث) إجراء عمليات فحص على البيانات قبل التحقق النهائي من صحة البيانات ثم نقلها إلى نظام الجيل الثاني من التقارير الموحدّة الذكية عن المشروعات (SPRING)،<sup>(36)</sup> واستخدامها في نهاية المطاف كمدخلات في التقارير القطرية السنوية. ولإعداد تقرير الأداء السنوي، يتم التحقق من البيانات المعدلة من قبل خبراء في كل برنامج من البرامج في المقر، ثم يتم استخراجها وتجميعها للحصول على العدد الإجمالي للمستفيدين من كل برنامج ولكافة البرامج.<sup>(37)</sup>

<sup>(34)</sup> وفقاً لمدير المكتب القطري لكولومبيا: "في حالة برامج التغذية المدرسية، لا يسمح عدم وجود قوائم مفصلة للأطفال بالالتصق الشامل للمستفيدين الجدد كل شهر، مما يعني أن الأرقام غير المتكررة تعتمد على الافتراضات". نتائج استقصاء مديري المكاتب القطرية حول بيانات المستفيدين. مراجع الحسابات الخارجي. يناير/كانون الثاني 2021. 2021.

<sup>(35)</sup> استقصاء مراجع الحسابات الخارجي، انظر الملحق 2.

<sup>(36)</sup> يستخدم نظام SPRING لوضع تقارير سنوية للمكاتب القطرية من خلال الجمع بين البيانات من نظام كوميث ونظام دعم تنفيذ اللوجستيات (LESS)/نظام معالجة حركة السلع وتحليلها "كومباس" وشبكة البرنامج ونظامه العالمي للمعلومات "ونجز" (WINGS).

<sup>(37)</sup> أجرى مراجع الحسابات الخارجي تسوية للأرقام من نظام كوميث والأرقام الواردة في تقرير الأداء السنوي، ولم يجد أية انحرافات.

## 4-1 شركاء التنفيذ

- 64- في العادة، يأتي التبرع بالمساعدة المقدمة إلى المستفيدين من شركاء من القطاعين العام أو الخاص قد يكونون محليين (حكوميين) أو دوليين. ويلعب هؤلاء الشركاء دوراً حاسماً فيما يتعلق بمعلومات المستفيدين، باستثناء التقرير النهائي، الذي يعتمد مع ذلك على أنشطتهم، فهم يشاركون في جميع مراحل الدورة، ابتداءً من تقدير الاحتياجات إلى التوزيع والرصد. ويأخذ البعض بمنهج صارم للغاية فيما يتعلق بمعلومات المستفيدين.<sup>(38)</sup>
- 65- ومن حيث المبدأ، يخضع نشاط شركاء المتعاونين لاتفاقات على المستوى الميداني. فالتحويلات ذات الصلة (الأغذية، التحويلات القائمة على النقد، تعزيز القدرات) متوخاة في الخطط التشغيلية ويجري تتبعها في تقارير التوزيع المنتظمة<sup>(39)</sup> التي يصدرها الشركاء المتعاونون وترسل إلى المكتب القطري، الذي يتحقق منها.
- 66- ولا يتم إنتاج تقارير التوزيع بشكل تلقائي. وتعتمد البيانات الواردة في التقارير جزئياً على الأهداف المحددة للشركاء في خطط العمليات المرفقة باتفاقات المستوى الميداني. واستناداً إلى عمليات التحقق التي أجراها مراجع الحسابات الخارجي، في السودان على وجه الخصوص، فإن هذه البيانات تبدو متفاوتة الدقة. وفي حين أن الأهداف الكمية من خطة التنفيذ مدرجة بشكل منهجي في هذه الوثائق، فإن الأمر نفسه لا ينطبق على التوزيع الجغرافي أو التوزيع الجنساني، حتى وإن روعيت بشكل خاص عند الاستهداف.
- 67- وكما لاحظ المديرين القطريون الذين شملهم الاستقصاء، وكما ورد أيضاً في عمليات المراجعة المحددة التي أجراها مراجع الحسابات الخارجي، تُرسل تقارير التوزيع الشهرية أحياناً في وقت متأخر عن موعدها المطلوب،<sup>(40)</sup> مما يحول دون تحميل البيانات على نظام كوميبت في الوقت المحدد ويؤدي إلى قيام المكاتب القطرية بوضع تقديرات يتعين، من حيث المبدأ، إخضاعها للتصحيح لاحقاً. بل إن بعضاً من تقارير التوزيع هذه لا يُرسل إطلاقاً، وبالتالي يظل هناك هامش من التقدير في البيانات السنوية المبلغ عنها.
- 68- وعلى هذا، فإن جودة بيانات المستفيدين تعتمد على نوعية الشركاء المتعاونين، والتي، وكما يقر المديرين القطريون<sup>(41)</sup> وتقارير المراجعة الداخلية،<sup>(42)</sup> شديدة التباين. وتدرك المكاتب القطرية تماماً نوعية الشركاء الجيدة أو الرديئة، ولكن هذه المعلومات لا تُنقل إلى المستوى الإقليمي و/أو إلى مستوى المقر، وهي لا تُذكر عندما تؤثر على جودة البيانات. وتؤكد الاتصالات بين مراجع الحسابات الخارجي والمكاتب الإقليمية أن هذه المكاتب ليس لديها تصور موحد عن نوعية الشركاء المتعاونين في مناطقها.
- 69- وفي المقر، لا يوجد مسؤول محدد عن رصد تنفيذ التزامات الشركاء المتعاونين في الميدان.<sup>(43)</sup>

التوصية رقم 3- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بتعزيز تقييمات أداء الشركاء المتعاونين لتوفير وسيلة لقياس جودة البيانات التي يجمعونها.

<sup>(38)</sup> على سبيل المثال، فإن منظمة الرؤية العالمية، وهي أحد الشركاء المتعاونين الرئيسيين للبرنامج، لديها نموذج تدخل مفصل خاص بها (17 مرحلة للتوزيع العام للأغذية).

<sup>(39)</sup> عادة شهرياً، ما عدا أثناء الأزمات، حيث قد يكون التواتر أسبوعياً أو حتى يومياً.

<sup>(40)</sup> هذا هو الحال، على وجه الخصوص، في جمهورية أفريقيا الوسطى، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، وإثيوبيا، وليبيريا، ومدغشقر، وموريتانيا، ونيجيريا، والجمهورية العربية السورية، على الرغم من أن اتفاقات المستوى الميداني تتطلب إرسال تقارير التوزيع في موعد لا يتجاوز نهاية الشهر التالي للعملية.

<sup>(41)</sup> وعلى وجه التحديد، المديرين القطريين لجمهورية لاو الديمقراطية الشعبية، وموزامبيق، والجمهورية العربية السورية، وزمبابوي.

<sup>(42)</sup> كشفت المراجعة الداخلية لعمليات البرنامج في إثيوبيا في عام 2020، على سبيل المثال، عن ضعف الشركاء المتعاونين واعتماد المكتب عليهم في جمع بيانات المستفيدين ومعالجتها. مكتب المراجعة الداخلية. المراجعة الداخلية لعمليات البرنامج في إثيوبيا. تقرير المراجعة الداخلية الصادر عن مكتب المراجعة الداخلية (AR/20/05) فبراير/شباط 2020.

<sup>(43)</sup> في إدارة وضع البرامج والسياسات، توجه شعبة البرامج الإنسانية والإنمائية الترتيبات التعاقدية للعلاقات مع الشركاء من خلال اتفاقات المستوى الميداني، بينما تتولى وحدة شركات المنظمات غير الحكومية العلاقة السياسية مع جميع شركاء البرنامج غير الحكوميين.

-2 فائدة المعلومات1-2 المستفيدين المباشرين وغير المباشرين

70- في خطة الإدارة (2021-2023) المعتمدة في نوفمبر/تشرين الثاني 2020،<sup>(44)</sup> عرّف البرنامج المستفيدين بأنهم "أفراد يستفيدون بشكل مباشر (المستفيدين من المستوى 1) أو بشكل غير مباشر (المستفيدين من المستوى 2 والمستوى 3) من تدخلات البرنامج في أي وقت خلال فترة إبلاغ معينة."

71- وتم تحديث تعريف المستفيدين من المستوى 1 في سبتمبر/أيلول 2019<sup>(45)</sup> لتحسين عملية حساب عددهم. وقد أضاف وبفعل التعريف الجديد فقد أُضيفت إلى الأشخاص المستفيدين من التحويلات الغذائية أو التحويلات القائمة على النقد من البرنامج أو الشركاء المتعاونين فئة الأشخاص الذين يستفيدون بشكل مباشر من أنشطة تعزيز القدرات ومن جميع التحويلات التي تهدف إلى تحسين أمنهم الغذائي أو حالتهم التغذوية. كما وضح التعريف أنه يجب تحديد وتسجيل المستفيدين المباشرين من المستوى 1 ما لم يكونوا أفراداً في أسرة شخص محدد ومسجل مدرج في برنامج يستهدف الأسر.

72- ويُعرّف المستفيدين المباشرين من المستوى 1، وفقاً لإطار النتائج المؤسسية، بأنهم "أفراد يمكن تحديدهم ويتلقون مساعدة مباشرة (من البرنامج أو من خلال شركائه المتعاونين) في شكل أغذية وتحويلات قائمة على النقد ومواد غير غذائية وأنشطة تعزيز القدرات الفردية (التدريب أو المشورة أو التوعية المقدمة لإفادة الأفراد المحتاجين أو أفراد أسرهم)."<sup>(46)</sup>

73- على أن معيار "أفراد يمكن تحديدهم" ليس صحيحاً تماماً، ففي حالة التغذية المدرسية، على سبيل المثال، ليس كل المشاركين (التلاميذ) مسجلين ويمكن تحديدهم. علاوة على ذلك، يتم تقييم المستفيدين من أنشطة الغذاء مقابل إنشاء الأصول باعتبارهم أسرة مرتبطة بشخص واحد مشارك.

74- وعلى هذا فإن فكرة المشارك مقيدة أكثر من فكرة "المستفيد". ووفقاً للمبادئ التوجيهية الخاصة بتقدير وحساب المستفيدين، فإن المشارك هو الشخص الذي يشارك فعلياً في نشاط يستفيد مباشرة مما يقدمه البرنامج من مساعدة ويتلقى الأغذية أو التحويلات القائمة على النقد أو المساعدة المخصصة لتعزيز القدرات. ويُعتبر جميع المشاركين (من المسجلين والذين يمكن تحديدهم) مستفيدين من المستوى 1. وفي حالة الحصص الغذائية المخصصة للأسرة، فإن جميع أفراد الأسرة هم من المستفيدين، ولكن الفرد الذي يحضر نشاط البرنامج ويتلقى المساعدة مباشرة هو الذي يُعتبر مشاركاً. وفي عام 2019، كان 59 في المائة من المستفيدين المباشرين من البرنامج مشاركين يمكن تحديدهم بالاسم. لذلك جرى تقدير عدد المتبقين منهم والبالغة نسبتهم 41 في المائة وأسماؤهم غير معروفة.

75- على أن المستفيدين غير المباشرين (المستويان 2 و 3) لا تغطيهم الخطوط التوجيهية المتعلقة بتقدير وحساب عدد المستفيدين، مع أنها تعترف بما لتحديد حجمهم من أهمية. ولم تتم تغطية المستفيدين غير المباشرين، إلا بعد توصية من المفتش العام في أعقاب مراجعة داخلية بشأن استهداف المستفيدين نُشرت في فبراير/شباط 2020،<sup>(47)</sup> وهي توصية كانت قد سبقتها دورها ملاحظة موجّهة إلى شعبة التخطيط والأداء المؤسسيين في عام 2016،<sup>(48)</sup> لوحظ فيها ما يشوب التسجيل في نظام كوميث من ارتباك، وقد تحققت هذه التغطية من خلال توجيه مؤقت صدر في يوليو/تموز 2020 في سياق جائحة كوفيد-19.<sup>(49)</sup>

(44) WFP/EB.2/2020/5-A/1، المرقق السادس.

(45) في سبتمبر/أيلول 2019، قام البرنامج بتحديث قواعده المكتوبة التي تعود إلى عام 2002 بشأن حساب عدد المستفيدين (مذكرة البرنامج التوجيهية بشأن تقدير المستفيدين وحساب عددهم).

(46) إطار النتائج المؤسسية المنقح (2017-2021) – الجزء الثاني: أهداف نواتج البرامج ومؤشرات الأداء لعام 2021 (WFP/EB.A/2019/5-A). يونيو/حزيران 2019، الصفحة 4، الملاحظة 7.

(47) مكتب المراجعة الداخلية (AR/20/07). المراجعة الداخلية لاستهداف المستفيدين. فبراير/شباط 2020.

(48) تقرير المراجعة الداخلية عن تعزيز القدرات القطرية للبرنامج (AR/16/14). الإجراء المتفق عليه رقم 1.

(49) إرشادات مؤقتة حول المستفيدين من المستوى 2 والمستوى 3 في سياق جائحة كوفيد-19. شعبة البرامج الإنسانية والإمناية/شعبة البحث والتقدير والرصد، يوليو/تموز 2020.

76- وهكذا، فإن المستفيدين من المستوى 2 هم الذين يستفيدون من الأصول التي أنشأتها تدخلات البرنامج دون أن يتلقوا بشكل مباشر الأغذية أو القسائم أو التحويلات النقدية، أما المستفيدين من المستوى 3 فهم الذين لا يستفيدون إلا من آثار برامج البرنامج (مثل بناء القدرات والمساعدة التقنية أو تقوية الأغذية).

77- والبرنامج ليس في وضع يسمح له بتقدير إجمالي المستفيدين غير المباشرين، ولا سيما في المستوى 3. وفي وقت إجراء هذه المراجعة، لم تسمح الأدوات الرئيسية للبرنامج (سكوب، وكوميت) بإحصاء المستفيدين غير المباشرين، مع أن الخطوط التوجيهية لعام 2017<sup>(50)</sup> بشأن عد المستفيدين، والتي لا تزال سارية المفعول، كانت موجهة لتحسين نظام كوميت فيما يتعلق بإحصاء المستفيدين من المستوى 2.

78- وكشفت عمليات المراجعة الميدانية التي أجراها مراجع الحسابات الخارجي عن بُعد في ديسمبر/ كانون الأول 2020 أنه مع أن فكرة المستفيد المباشر واضحة نسبياً بالنسبة للمكاتب القطرية، فإن فكرة المستفيد غير المباشر تظل فكرة مجردة<sup>(51)</sup> ويُنظر إليها بشكل متباين. وفي معظم البلدان التي خضعت للمراجعة<sup>(52)</sup> لا يتم احتساب أو تتبع المستفيدين غير المباشرين في التقرير القطري السنوي. في تلك الحالات التي يُحتسب عددهم فيها، فإن الخط الفاصل بين الفئات قابل للنقاش أو حتى غير منطقي (مدغشقر) أو أن التقديرات لا توضح (مصر). وكما أكد مكتب نيكاراغوا، لا يوجد حتى الآن أي التزام بالإبلاغ عن هذه الفئات، وعلى أي حال لا يمكن القيام بذلك في نظام كوميت.

79- من أصل 71 مديراً قطرياً أجابوا على استقصاء مراجع الحسابات الخارجي، لم يُشر إلا ثمانية<sup>(53)</sup> إلى موضوع المستفيدين غير المباشرين. وتود مكاتب مثل تلك الموجودة في الهند وبوتان وتيمور-ليشتي، والتي ليس لديها مستفيدون مباشرون، أن تكون قادرة على تعزيز وسائل الإبلاغ عن آثار تدخلات البرنامج على هذه الفئة من المستفيدين، ولا سيما الذين يستفيدون من أنشطة بناء القدرات.

80- وتعتمد المنظمات الأخرى التي جرت مشاورتها (مفوضية شؤون اللاجئين ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)) إلى تقدير عدد المستفيدين المباشرين وغير المباشرين عن طريق النمذجة دون إجراء عدّ دقيق.

81- ومع أن فكرة المستفيد غير المباشر تحظى باهتمام كبير لدى البرنامج لأنها تمكنه من قياس أثر تدخلاته على النظم بشكل أفضل ومن توسيع عدد المستفيدين الذي يبرزه في سياسة الاتصالات الخاصة به، فإن مراجع الحسابات الخارجي يرى أن مسعى تحقيق تعداد دقيق وشامل غير قابل للتحقيق ويمكن أن يؤدي إلى الخطأ. ويمكن الاكتفاء بوضع تقديرات يتم إجراؤها محلياً في ظروف اجتماعية وديموغرافية تختلف من مكتب إلى مكتب. ويبدو أن من التوهم أنه يمكن اتباع نهج موحد لتحديد عدد المستفيدين غير المباشرين. وليس بوسع وحدات الرصد والتقييم في المكاتب القطرية أكثر من أن تسلط الضوء على المستفيدين غير المباشرين عند قياس النتائج والحاصلات في البلد. ويمكن القيام بذلك في سياق ما يجريه البرنامج دورياً من تقييمات مركزية أو لامركزية لبرامجه.

التوصية رقم 4- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بتقدير عدد المستفيدين غير المباشرين، حيثما كان ذلك ممكناً ومهما، في التقارير الفصلية ونصف السنوية عن أنشطة المكاتب القطرية وأثناء تقييمات البرامج.

(50) حساب عدد المستفيدين في نظام كوميت. شعبة إدارة الأداء والرصد. 2017.

(51) انظر الملحق 3 للاطلاع على ملخص لعمليات المراجعة الميدانية التي أجراها مراجع الحسابات الخارجي.

(52) إكوادور، وبنين، ورواندا، وزامبيا، والسودان، ونيكاراغوا.

(53) بوركينافاسو، وغواتيمالا، والهند، وتيمور-ليشتي، وتونس، وأوغندا، وزامبيا، ومنطقة البحر الكاريبي.

## 2-2 قوة الدعم

- 82- يبلغ البرنامج عن نشاطه العالمي من خلال تقرير الأداء السنوي الذي يتضمن، بالإضافة إلى السرد، مؤشرات للأداء.<sup>(54)</sup>
- 83- وفي هذه الوثيقة، يذكر البرنامج عدد المستفيدين الفريدين وقيمة التحويلات المنفذة. ومع ذلك، لا توجد معلومات حول مدة الدعم المقدم، وهو ما اعترف به البرنامج في خطة الإدارة (2021-2023) المعتمدة في نوفمبر/تشرين الثاني 2020: "من الأهمية بمكان أن نلاحظ أنه في حين أن أرقام المستفيدين تقدم صورة عامة عن حجم عمل البرنامج، فإنها لا تعكس مدة الدعم المقدم ولا تشير إلى كيفية استفادة المستفيدين من العديد من برامج البرنامج المتزامنة بطرق تحقق نتائج طويلة الأجل".
- 84- وتقتصر خطة الإدارة على أهداف عامة للغاية. ولا تتطلب الخطوط التوجيهية لعام 2019 بشأن تقدير وإحصاء المستفيدين نقل أي معلومات دون سنوية أو متعددة السنوات حول مدة الدعم.<sup>(55)</sup> ويعتبر التحديد الكمي لأثر عمل البرنامج على المستفيدين عملية معقدة لأن جزءاً من الفوائد المتوقعة، ولا سيما فيما يتعلق بتعزيز القدرات، لا يمكن قياسه إلا على الأجل المتوسط أو الطويل. ولم يتمكن مراجع الحسابات الخارجي من حساب متوسط دعم البرنامج للمستفيدين منه على مدار العام. وفي الواقع، يتم احتساب المستفيد من عملية توزيع واحدة للأغذية بنفس الطريقة التي يتم بها احتساب طفل يحصل على الغذاء على مدار عام. وبالنسبة لنحو 17.7 مليون مستفيد غير متكرر من برامج التغذية المدرسية التي أحصاها البرنامج، كان متوسط مدة الدعم 180 يوماً، ولكن المدة الفعلية تختلف اختلافاً كبيراً من بلد إلى آخر.<sup>(56)</sup> وبالتالي فإن البيانات الأولية الخاصة بعدد المستفيدين محدودة من حيث عكسها لحجم العمل الفعلي الذي يقوم به البرنامج.
- 85- وكما أظهرت مراجعات المكاتب القطرية التي أجراها مراجع الحسابات الخارجي في عام 2020، يؤكد عدد معين من المانحين أنه ينبغي تمييز المستفيدين الجدد بشكل أفضل عن أولئك الذين يتلقون دعم البرنامج منذ عدة سنوات (لاجئ الروهينغا في بنغلاديش أو المشردون في دارفور). والبيانات المتعلقة بالمستفيدين الجدد، وهي أساسية لقياس حجم عمل البرنامج، مسجلة حالياً في نظام كوميبت ولكنها ليست مجمعة ولا مستخدمة في القياس (انظر أعلاه).
- 86- ويرى مراجع الحسابات الخارجي أن من المفيد، وبالتالي من المستحسن، الإبلاغ عن أثر عمل البرنامج عن طريق تحديد عدد المستفيدين الذين تتم متابعتهم على مدى عدة سنوات.<sup>(57)</sup> ويؤكد استقصاء المديرين القطريين الذي أجراه مراجع الحسابات الخارجي على هذا الاهتمام،<sup>(58)</sup> وهو ما يؤكد أيضاً التقرير الكتابي للفريق العامل الذي أنشأه البرنامج مؤخراً لدراسة سبل قياس تكلفة المستفيد الواحد.<sup>(59)</sup>
- 87- ولذلك عموماً يبدو من الضروري، فيما عدا في الأزمات القصيرة العمر، أن يقاس ما يلي: (1) متوسط مدة وحجم الدعم المقدم للمستفيد الواحد؛ (2) متوسط مدة وحجم الدعم الذي يقدمه التدخل الكامل؛ (3) دوران المستفيدين (دخول مستفيدين جدد/خروج مستفيدين).
- 88- والأبعاد هذه كلها تكميلية، لكن مراجع الحسابات الخارجي يوصي بإعطاء الأولوية للإبلاغ عن مدة المساعدة. وفي الواقع، يبدو أن بيانات المدة هي الأسهل من حيث إمكانية الحصول عليها.

(54) WFP/EB.A/2020/4-A. يوليو/تموز 2020.

(55) "احتساب عدد المستفيدين لا يعتمد على مقدار أو مدة المساعدة."

(56) لا يشير "الرسم البياني للتغذية المدرسية لعام 2019 لدى البرنامج" الذي نُشر في أكتوبر/تشرين الأول 2020 إلى مدة الدعم.

(57) لاحظ فيما يتعلق بهذه النقطة الاهتمام بالتقرير السنوي للاتجاهات العالمية الذي تنشره مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والذي يحتوي على قدر كبير من البيانات عن "الأشخاص المعنيين": التوزيع حسب العمر والجنس والنوع والموقع. كما وردت في إصدار التقرير لعام 2019، الذي نُشر في ربيع عام 2020، تحليلات للتقدم المحرز على مدار العقد الماضي في مستوى دخل المشردين أو الأطفال المتقدمين بطلبات اللجوء من مختلف الجنسيات.

(58) سري لانكا: "في بعض الأحيان، قد تتطلب رؤية النتائج من تأثير أنشطة التنمية فترة زمنية أطول من عام واحد، أو يمكن أن تتأثر التغييرات بعوامل لا تخضع للسيطرة الكاملة."

(59) أشار هذا الفريق في اجتماعه المنعقد في 16 ديسمبر/كانون الأول 2020، إلى أهمية مدة المساعدة واعتبر أنها يجب أن تكون مرتبطة بعدد التحويلات المنفذة أو بعدد أيام التغذية.

التوصية رقم 5- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بالإبلاغ عن مدة المساعدة المقدمة للمستفيدين، حسب النشاط والبلد.

### 3-2 استهداف الفئات الأكثر ضعفاً

- 89- البرنامج غير قادر على قياس فعالية استهداف فئات المستفيدين الأكثر ضعفاً.
- 90- ويُعتبر استهداف المستفيدين نشاطاً دقيقاً يعتمد على تعاون حكومات البلدان المضيفة وعلى مستوى تمويل وسائل المساعدة (مع تحديد الأولويات إذا لزم الأمر).
- 91- وفي يوليو/تموز 2020، أفاد البرنامج أن عدد الأشخاص الذين يواجهون الجوع وصل إلى 270.2 مليون شخص في نهاية عام 2020 في 79 بلداً يعمل فيه، مما يمثل زيادة بنسبة 82 في المائة في السنة نتيجة لجائحة كوفيد-19.<sup>(60)</sup> وفي نوفمبر/تشرين الثاني 2020 رُفِعَ هذا التقدير إلى 271.8 مليون شخص.<sup>(61)</sup> وفي مواجهة وضع كهذا، قد تميل منظمة مثل البرنامج إلى "تعظيم أعداد المستفيدين بدلاً من الوصول إلى أكثرهم فقراً"، وهو ما أوضحت اللجنة المستقلة المعنية بأثر المعونة.<sup>(62)</sup>
- 92- ويعزز هذا الوضع الحاجة إلى استهداف أكثر الفئات ضعفاً بتدخلات البرنامج، على النحو الذي أشار إليه المدير التنفيذي أمام مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة في 21 نيسان/أبريل 2020.<sup>(63)</sup> وفي الوقت نفسه، تجعل الأزمة الصحية من الضروري أكثر من أي وقت مضى الحصول على بيانات موثوقة عن المستفيدين. وكما أكد الأمين العام للأمم المتحدة في مذكرة مؤرخة يونيو/حزيران 2020، "فإن الحاجة إلى الاستثمار في نظم محسنة للرصد وإلى التحليل التنبؤي واضحة في سياق جائحة كوفيد-19. ويتعين على العاملين في مجال جمع البيانات أن يكيفوا أدواتهم وأن يدمجوا بينها للتمكن من توفير قياس موثوق به في الوقت المناسب لأثر الجائحة على الأمن الغذائي ولتسهيل وصول صانعي السياسات إلى البيانات وتيسير تفسيرهم واستخدامهم لها لتمكينهم من اتخاذ قرارات قائمة على الأدلة".<sup>(64)</sup>
- 93- وقد حدد البرنامج أهدافه للاستجابة للأزمة في وثيقة مؤرخة في مايو/أيار 2020، ترمي إلى تحديد أفضل لأكثر الفئات ضعفاً في سياق الجائحة.<sup>(65)</sup> وتشير الوثيقة إلى الحاجة إلى تفاصيل عن الأفراد (الحالة الصحية)، والحالة الأسرية (المعيل الوحيد، على سبيل المثال) والوضع الاجتماعي الاقتصادي (العيش في مساكن غير رسمية أو في أحياء الفقراء)، للتمكن من الوصول إلى الفئات الأكثر ضعفاً. وفي الواقع، اعتبر تقرير المراجعة الداخلية الصادر في فبراير/شباط 2020 الظروف التي تجري في ظلها أعمال الاستهداف في البرنامج غير مُرضية إلى حد ما.<sup>(66)</sup>
- 94- وفي أعقاب تلك المراجعة، أصدر البرنامج مذكرة توجيهية تشغيلية جديدة في ديسمبر/كانون الأول 2020،<sup>(67)</sup> توفر المزيد من التوجيه للمسؤولين في الميدان وتمكنهم من اتباع نهج أكثر اتساقاً. وقد أشارت المذكرة إلى وجود سلسلة من المؤشرات تضم 26
- 
- <sup>(60)</sup> البرنامج. تحليل الاحتياجات يوجه خطة استجابة البرنامج العالمية لجائحة كوفيد-19 – يونيو/حزيران 2020. الطرق والنتائج الرئيسية – 6 يوليو/تموز 2020.
- <sup>(61)</sup> التحديث العالمي للبرنامج بشأن جائحة كوفيد-19: نوفمبر/تشرين الثاني 2020. الاحتياجات المتزايدة والاستجابة حتى الآن وما الذي سيأتي في عام 2021.
- <sup>(62)</sup> اللجنة المستقلة المعنية بأثر المعونة. "نهج وزارة التنمية الدولية إزاء تحقيق القيمة مقابل المال في إدارة البرامج والحافظات: مراجعة الأداء. فبراير/شباط 2018.
- <sup>(63)</sup> "الآن علينا أن نفي بتعهدنا بحماية الفئات الأكثر ضعفاً وأن نعمل على الفور لإنقاذ الأرواح."
- <sup>(64)</sup> الأمين العام للأمم المتحدة. موجز للسياسة: تأثير جائحة كوفيد-19 على الأمن الغذائي والتغذية. يونيو/حزيران 2020.
- <sup>(65)</sup> الاستهداف وترتيب الأولويات فيما يتعلق بالسكان الفقراء والذين يعانون من انعدام الأمن الغذائي والمتضررين من جائحة كوفيد-19، وحماية المساعدة المقدمة للأشخاص الأكثر عرضة للخطر وتوسيع نطاقها. شعبة البحث والتقدير والرصد. مايو/أيار 2020.
- <sup>(66)</sup> مكتب المفتش العام. المراجعة الداخلية لاستهداف المستفيدين في البرنامج. AR/20/07. فبراير/شباط 2020. وعلى وجه الخصوص "كان هناك نقص في الحد الأدنى من الآليات وتحليل بيانات المستفيدين والمسجلين لأغراض إرشاد عمليات تصميم البرامج وتنفيذها. وعموماً، فقد اتسمت بالضعف وظائف المراجعة والإدارة التي تضمن أن تكون الضوابط الداخلية لأنشطة الاستهداف مصممة بشكل صحيح ومنفذة على النحو المنشود".
- <sup>(67)</sup> البرنامج. مذكرة إرشادية تشغيلية – الاستهداف وتحديد الأولويات. شعبة البحث والتقدير والرصد. ديسمبر/كانون الأول 2020.

مؤشرا نوعيا تم جمعها خلال الدراسات الاستقصائية للأسر، وهي مؤشرات من شأنها أن تصف حالة المستفيد، ودعت المكاتب الميدانية إلى تقدير أخطاء الإدراج والاستبعاد<sup>(68)</sup> التي يُحتمل أن تُرتكب في مرحلة الاستهداف، وإلى التحقق منها أثناء مرحلة الرصد.

95- ومع ذلك، فإن نظم المعلومات الحالية في البرنامج لا تسجل بعض المعايير النوعية المتعلقة بالمستفيدين، والتي لا تظهر أساسا إلا أثناء التسجيل وإعداد التقارير. ولا يمكن لتطبيق سكوب أن يُدرج إلا عددا محدودا من المتغيرات. وفي الممارسة العملية، يتم تسجيل هذه المعلومات بشكل متباين للغاية: وقد أظهر اختبار أجراه مراجع الحسابات الخارجي للسجلات التراكمية في نظام سكوب من ستة مكاتب قطرية أن بيانات حالة الأم (الحمل، الإرضاع) أو الإعاقة (الجسدية أو العقلية) لا تسجل إلا في بلد واحد (مدغشقر) بينما كانت مفقودة في خمسة بلدان أخرى (بنن، ومصر، وإكوادور، ورواندا، وتركيا).

96- وفي الوقت نفسه، لا يتتبع تطبيق كوميث إلا مجموعة من المعايير التي تتطلبها سياسة الخطط الاستراتيجية القطرية لأغراض الإبلاغ.<sup>(69)</sup> وتشمل مجموعة المعايير هذه ما يلي: الارتباط بالأهداف الاستراتيجية للخطة الاستراتيجية القطرية، والوضع (من حيث الإقامة والتشرد واللجوء)، والنشاط والنشاط الفرعي المعنيان، والجنس والفئة العمرية<sup>(70)</sup>، وشكل التحويل. ولا يقدم التطبيق نظرة عامة شاملة عن الجهود المكرسة للمساواة بين الجنسين<sup>(71)</sup> أو، وفقا لبعض المكاتب القطرية<sup>(72)</sup>، لمكافحة الإعاقة<sup>(73)</sup> أو لدعم الأشخاص الضعفاء،<sup>(74)</sup> على الرغم من الاهتمام المتزايد بهذه المسائل.<sup>(75)</sup>

97- ووفقا لما ذكرته وحدة الحالات الانتقالية الطارئة، لا تسمح التطبيقات بقياس معظم المؤشرات النوعية المتعلقة بأوضاع المستفيدين لضمان الوصول بنجاح إلى الأشخاص الأكثر ضعفا. وحتى الآن، لا يجري جمع أو تجميع بيانات تمكن من اتباع نهج أكثر شمولاً إزاء المستفيدين ولا تمكن البيانات من قياس مدى تحقق هذا الهدف، مع أن بعض المانحين يعتبرونه أساسيا.

**التوصية رقم 6- يوصي مراجع الحسابات الخارجي باعتماد توجيهه يمكن من مراعاة المعايير النوعية لاستهداف المستفيدين في مرحلتي التسجيل والإبلاغ بشكل أفضل.**

#### 4-2 تقاسم البيانات

98- لدى البرنامج ثروة من المعلومات عن المستفيدين، وهي معلومات يمكن عرضها وتبادلها بشكل أفضل.

<sup>(68)</sup> يؤدي الخطأ في الإدراج إلى تقديم المساعدة لمستفيدين غير مستهدفين، لأي سبب كان (عدم القدرة على التمييز، وأوجه القصور في آليات التسجيل أو التحويل، والاحتيايل، وما إلى ذلك). ويؤدي الخطأ في الاستبعاد إلى عدم تلقي المستفيدين المستهدفين المساعدة لأسباب مختلفة (صعوبة الوصول إلى المستفيدين، والتحيز الناشئ عن النظم أو عن الشركاء، وأوجه القصور في آليات التسجيل أو التحويل، وما إلى ذلك).

<sup>(69)</sup> WFP/EB.2/2016/4-C/1/Rev.1.

<sup>(70)</sup> أعرب المكتب القطري للبرنامج في السنغال عن الأسف لأن هذه الفئات العمرية لا تمكنه من تحديد المراهقين.

<sup>(71)</sup> مع أن تقييم سياسة المساواة بين الجنسين (2015-2020) (OEV/2019/015) الذي نُشر في مايو/أيار 2020 يوصي بضمان تسجيل أفضل للبيانات الجنسانية في تقييمات الخطة الاستراتيجية القطرية.

<sup>(72)</sup> الاستقصاء الذي أجراه مراجع الحسابات الخارجي (تعتبر المكاتب القطرية في بوتان، وكولومبيا، والأردن، وباكستان، وجمهورية لاو الديمقراطية الشعبية، ورواندا أن من المرغوب فيه تحسين تسجيل معايير للمساواة بين الجنسين)، الملحق 2.

<sup>(73)</sup> إن تسجيل بيانات الإعاقة في نظام كوميث متفاوت رهنًا بالبلد، مع أن "عدد النساء والرجال والأولاد والبنات ذوي الإعاقة" الذين يتلقون مساعدة البرنامج هو أحد مؤشرات النواتج في إطار النتائج المؤسسية.

<sup>(74)</sup> أُعيد التأكيد على أهميتها مؤخرا في سياسة الحماية والمساءلة والتي وافق عليها المجلس التنفيذي في نوفمبر/تشرين الثاني 2020.

<sup>(75)</sup> أكد الاتحاد الأوروبي، وهو مانح رئيسي للبرنامج، للمراجع الخارجي على أهمية مراعاة مسألة الإعاقة في البرامج التي يمولها (انظر المديرية العامة للعمليات الأوروبية للحماية المدنية والمعونة الإنسانية. وإدراج الأشخاص ذوي الإعاقة في عمليات المساعدة الإنسانية الممولة من الاتحاد الأوروبي. التوجيه التشغيلي الصادر عن المديرية العامة للعمليات الأوروبية للحماية المدنية والمعونة الإنسانية، يناير/كانون الثاني 2019).



99- ووفقاً للاستعراض الذي أجرته شعبة إدارة المخاطر المؤسسية واستناداً إلى المشاكل الخطيرة المتعلقة بالتحقق (استعراض الإدارة للمخاطر الكبيرة ومشاكل الرقابة) والتي عُرضت على المجلس التنفيذي في يوليو/تموز 2020، هناك مجال لتحسين قدرة البرنامج على تحليل البيانات في خدمة عملياته.<sup>(76)</sup>

100- وقد أصدرت شعبة البحث والتقدير والرصد توجيهات داخلية بشأن جودة البيانات في ديسمبر/كانون الأول 2020<sup>(3)</sup>. ويتمثل الهدف منها في ضمان أن تنتج نظم الرصد في البرنامج بيانات جيدة لقياس النواتج والحصائل والأولويات والعمليات الشاملة لبرامج البرنامج في جميع أنحاء العالم، ولتزويد المكاتب القطرية ببيانات دقيقة تدعم القرارات المتعلقة بتصميم البرامج وتنفيذها، وللمساعدة في تعبئة المزيد من الموارد لتلبية احتياجات المستفيدين. وتستجيب هذه الوثيقة لملاحظات المراجعة الداخلية بشأن جودة البيانات<sup>(77)</sup> ولتوقعات بعض الجهات المانحة (بما في ذلك وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة)، مما جرى إطلاع مراجع الحسابات الخارجي عنها.

101- وفي هذا الصدد، فإن إنتاج البيانات المعدلة من نظام كوميث على أساس ربع سنوي منذ بداية عام 2020 يمثل تقدماً يستحق تسليط الضوء عليه.

102- وبموجب إطار النتائج المؤسسية، تبلغ المكاتب القطرية عن سلسلة من المؤشرات لرصد تنفيذ أنشطتها والإبلاغ عنه؛ ثم يتم تجميع هذه المؤشرات في الملحق الثالث لتقرير الأداء السنوي. وتأتي معظم المعلومات من الرصد بعد التوزيع. وقد تؤدي بعض مؤشرات الأداء هذه إلى الارتباك. فعلى سبيل المثال، يمكن تفسير صياغة مؤشرين، 1-1-19 "نسبة السكان المؤهلين الذين يشاركون في البرنامج (التغطية)" و 1-1-20 "نسبة السكان المستهدفين الذين يشاركون في عدد كافٍ من التوزيعات (الالتزام)" بأنهما يقيسان مدى وصول البرنامج إلى المستفيدين المحتملين وإلى المستفيدين المستهدفين بالفعل. ومع ذلك، ووفقاً لإطار النتائج المؤسسية، فالمؤشران لا يتعلقان إلا بمجال التغذية في عمل البرنامج، وهو ما لم يُذكر صراحةً. وهما، علاوة على ذلك، لا يشيران إلا إلى مجموعة صغيرة من البلدان التي تبلغ عنهما (20 و 26 في عام 2019، وأقل من ربع البلدان التي تعمل فيها المنظمة، وعدد غير محدد من المستفيدين). ولم تسجل بعض المؤشرات إلا في بلد واحد (1-1-31) في حين تم الإبلاغ عن البعض الآخر من قبل 56 بلداً (1-1-1). وبالمثل، فإن 19 من المؤشرات الأربعة والثلاثين المتعلقة بتحقيق النتيجة الاستراتيجية 2 (ألا يعاني أحد من سوء التغذية) لا تنطبق إلا على بلد واحد أو بلدين، مما يقلل بشكل كبير من نطاق النتيجة الإجمالية.

103- وتأخذ المنهجية المستخدمة لقياس تحقيق الأهداف الاستراتيجية متوسطة مؤشرات النتائج الاستراتيجية<sup>(78)</sup> مما يؤدي إلى انحراف رياضي يؤثر على تفسيرها الصحيح: فقد يكون معدل الإنجاز لهدف استراتيجي هو متوسط مؤشر واحد يتعلق بخمسين بلداً لديها 30 مليون مستفيد، وآخر يتعلق ببلدين لا يشمل إلا 1 000 مستفيد. وبالمثل، من الواضح أن معدل إنجاز مؤشر شامل يستند إلى البيانات التي أبلغت عنها عدة بلدان لا يُرَجَّح بعدد المستفيدين المعنيين في كل حالة.<sup>(79)</sup> أما نتيجة ذلك فهي متوسط حسابي بسيط قد لا يعكس بالكامل أثر عمل البرنامج على المستفيدين منه.

104- ونظراً لأن عمل البرنامج يندرج في سياق الهدف 17 من أهداف التنمية المستدامة بشأن الشراكات، فإن لتبادل بيانات المستفيدين أهمية أساسية. وقد تمت ترجمته بالفعل إلى عمل مشترك مع مفوضية شؤون اللاجئين<sup>(80)</sup> على سبيل المثال، أو على نطاق

(76) "يتصل أحد مجالات التحسين التي حددتها الإدارة [...] بمحدودية القدرات في مجال تحليل البيانات، مما أدى في نظرهم إلى درجة من الاستخدام غير الكافي لنتائج الرصد في اتخاذ القرارات التشغيلية وأثر على قدرة المنظمة على التذليل على قيمة ونتائج أنشطتها أمام المانحين وأصحاب المصلحة".

(77) المراجعة الداخلية للرصد في البرنامج. (AR/18/11). أكتوبر/تشرين الأول 2018.

(78) تقرير الأداء السنوي لعام 2019: "التقييم النهائي حسب الهدف الاستراتيجي هو متوسط تقييم أداء النتائج الاستراتيجية".

(79) تقرير الأداء السنوي لعام 2019: "تتبع المنهجية المطبقة لتقييم النتائج الشاملة نفس الخطوات المتبعة في نتائج الحصائل. وتمثل الخطوة 1 في تقييم أداء المؤشر الشامل حسب البلد لكل نتيجة شاملة باستخدام نفس القواعد الخاصة بمؤشرات الحصائل. وفي الخطوة 2، يُحسب متوسط النسبة المئوية لإنجازات المؤشرات الشاملة للبلدان ذات القياس الكافي، لتحديد الأداء في البرنامج ككل على مستوى المؤشرات الشاملة".

(80) التفقيش المشترك بين مفوضية شؤون اللاجئين والبرنامج لنظام التحديد البيومتري للهويات لأغراض توزيع الأغذية في كينيا. أغسطس/آب 2015.

أوسع إلى إنشاء مركز الحلول الرقمية للأمم المتحدة، والذي يهدف إلى تعزيز التحول الرقمي واستخدام أحدث التقنيات في المنظومة ككل.<sup>(81)</sup>

- 105- ويمكن إحراز تقدم في توطيد العلاقات مع شركاء البرنامج الرئيسيين فيما يتعلق بتبادل البيانات عن المستفيدين المشاركين: - يجري بالفعل في كثير من البلدان تعاون مع مفوضية شؤون اللاجئين<sup>(82)</sup> بشأن دعم اللاجئين والمشردين. وبالفعل فقد أصدرت المنظمتان في عام 2018 توجيهات مشتركة بشأن استهداف المستفيدين.<sup>(83)</sup> واتسع نطاق هذا العمل من خلال إنشاء المركز المشترك بين البرنامج والمفوضية للتميز والاستهداف في عام 2020. وفيما بعد، ومع اليونيسف، أصبحت المفوضية المنظمة الوحيدة التي وقع معها البرنامج اتفاقا لتبادل البيانات. وقد وُقِعَ على الاتفاق في عام 2018، وهو يميز بين البيانات الشخصية وغير الشخصية، مع التركيز على حماية البيانات.
- تعتبر المنظمة الدولية للهجرة شريكا مهما للبرنامج فيما يتعلق بالمشردين، ولديها معه ترتيبات محلية للتعاون، على سبيل المثال في نيجيريا وجنوب السودان؛ ويجري النظر في اتفاق شامل مع البرنامج بشأن تقاسم البيانات.
- تسلط اليونيسف، وهي شريك آخر للبرنامج، الضوء على اهتمامها بالحد<sup>(84)</sup> من جمع البيانات الشخصية إلى الحد الأدنى الضروري، وهي تهدف قبل كل شيء إلى مساعدة الحكومات الوطنية على تحسين قدرتها على جمع هذه البيانات وتخزينها. وتحقيقا لهذه الغاية، فإنها تؤكد على الإبلاغ عن البيانات دون تحديد هوية صاحبها.<sup>(85)</sup>
- تستخدم المنظمة غير الحكومية "منظمة الرؤية العالمية"، وهي شريك متعاون رئيسي للبرنامج، نظامها الخاص لتسجيل المستفيدين، ونظام التسجيل والتحقق من القياسات البيومترية (BraVe)، وهو قابل للتشغيل المتبادل مع نظام سكوب. وقد سعت لمدة عامين إلى إبرام اتفاق لتبادل البيانات مع البرنامج بهدف إضفاء الطابع المؤسسي على الممارسات المحلية غير الرسمية المتباينة.
- 106- ويبدل البرنامج جهودا لفتح بياناته أمام مجتمع المساعدة الإنسانية لتيسير مكافحة الجوع. ويتيح البرنامج إمكانية الوصول إلى بياناته غير الشخصية المتعلقة بعمله عبر الإنترنت من خلال منصتي DataViz<sup>(86)</sup> ومركز موارد تحليل الضعف ورسم خرائطه.<sup>(87)</sup> وتهدف المبادرات المتعلقة ببعض الأنشطة، مثل النهج القائم على النظم لتحسين نتائج التعليم (SABER)<sup>(88)</sup> فيما يتعلق بالتغذية المدرسية، إلى تحسين الأداء من خلال تبادل المعلومات مع الحكومات. وهذا هو هدف أحد المؤشرات في إطار النتائج المؤسسية.
- 107- ويُبرز البرنامج شفافيته من خلال جعل تقارير أنشطته مفتوحة المصدر ومتاحة على الإنترنت،<sup>(89)</sup> ويشمل ذلك المؤشرات.<sup>(90)</sup> على أن هذا يخضع لمنطق التواصل والإبراز أكثر من خضوعه لمنطق تحسين الأداء التشغيلي. ولا تصدر المكاتب القطرية دائما تقارير

<sup>(81)</sup> <https://www.un-dsc.org/>

<sup>(82)</sup> تولى مفوضية شؤون اللاجئين اهتماما خاصا لجودة بياناتها. ففي عام 2019، أجرت تقييما داخليا حول هذا الموضوع (تقييم استخدام البيانات في المفوضية وأساليب إدارة المعلومات. تقرير التقييم). واعتمدت استراتيجية للتحويل (استراتيجية تحول البيانات 2020-2025. دعم الحماية والحلول).

<sup>(83)</sup> التوجيه المشترك. توجيه المساعدة لتلبية الاحتياجات الأساسية. يناير/كانون الثاني 2018. <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000113729/download/>

<sup>(84)</sup> نهج حصيف يكفي، من أجل حماية الخصوصية، بجمع البيانات الضرورية تماما للتنفيذ الفعال للخدمة.

<sup>(85)</sup> سياسة اليونيسف بشأن حماية البيانات الشخصية. يوليو/تموز 2020. <https://www.unicef.org/supply/media/5356/file/Policy-on-personal-data-protection-July2020.pdf>

<sup>(86)</sup> <https://dataviz.vam.wfp.org/>

<sup>(87)</sup> <https://resources.vam.wfp.org/>

<sup>(88)</sup>

[https://documents.wfp.org/stellent/groups/public/documents/research/wfp273495.pdf?\\_ga=2.114934343.1161174255.1610988517-1870777222.1588584484&\\_gac=1.246760112.1607361304.EAIAIQobChMI3ZuHuK-87QIVRbLVCh1BZAh-EAAYASAAEgIUzPD\\_BW](https://documents.wfp.org/stellent/groups/public/documents/research/wfp273495.pdf?_ga=2.114934343.1161174255.1610988517-1870777222.1588584484&_gac=1.246760112.1607361304.EAIAIQobChMI3ZuHuK-87QIVRbLVCh1BZAh-EAAYASAAEgIUzPD_BW)

<sup>(89)</sup> <https://www.wfp.org/operations> على سبيل المثال، لقاعدة البيانات الخاصة بتقارير الأداء السنوية وتقارير الاستهداف.

<sup>(90)</sup> <https://cspdata.wfp.org/>

رصد الحصائل المطلوبة بموجب استراتيجية البرنامج للرصد المؤسسي (2018-2021)،<sup>(91)</sup> وهي تقارير يتعين إصدارها بفواصل محددة هي سنة أشهر. وهذا هو الحال بشكل خاص في جمهورية أفريقيا الوسطى، والأردن، وكينيا، وجمهورية لاو الديمقراطية الشعبية، وبيرو، وتونس. ولا يتم رصد أوجه القصور هذه بشكل منهجي لا من قبل المكاتب الإقليمية ولا من قبل المقر.

108- وعندما يتم تقديم البيانات بالشكل المناسب، يتيح نظام كوميث إمكانية إجراء دراسات حول بلد معين أو نشاط محدد أو إجراء دراسات عالمية. وإذا استفادت شعب المقر من هذه الأداة بالكامل، فإن من الممكن أن تكون مفيدة في إتاحة الوصول المباشر إلى شركاء البرنامج أو المانحين لأغراض التشاور.

التوصية رقم 7- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بالإبلاغ بشكل منهجي عن إنتاج تقارير رصد الحصائل على المستويين الإقليمي والمركزي وبتخاذ الخطوات لضمان نشرها بانتظام.

التوصية رقم 8- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بأن تُتاح لشركاء البرنامج ومانحيه إمكانية الوصول إلى تحليلات البيانات المنبثقة عن لوحة المتابعة في نظام كوميث.

### 3- نظم إدارة المعلومات

#### 1-3 المعلومات والمساءلة

109- منذ عام 2012، نفذ البرنامج سلسلة من عمليات وآليات المساءلة (آلية تقديم الشكاوى والتعليقات، والتي أعيدت تسميتها مؤخرا لتصبح آلية التعليقات المجتمعية)، مما مكن المستفيدين من إخضاع المنظمة للمساءلة عن أعمالها. وتم توضيح مبادئ حماية البيانات الشخصية والشفافية فيما يتعلق بالمستفيدين في دليل حماية البيانات الشخصية والخصوصية.<sup>(92)</sup> على أن آليات تعليقات المستفيدين ليست واسعة الانتشار كما أنها لا تُستخدم بشكل كافٍ يمكّنها من المساهمة في جودة معلومات المستفيدين.

110- ومنذ عام 2018، نظم البرنامج عملية توحيد للممارسات في مجال تعليقات المستفيدين، ولا سيما من خلال تعميم منصة SugarCRM من عام 2019 إلى عام 2021.

111- بالنسبة للبرنامج، تتمثل الأهداف الرئيسية لاستراتيجية المساءلة أمام السكان المتضررين (2019-2021) وآلية التعليقات المجتمعية في زيادة تعريف المستفيدين على آليات التعليقات، وبناء ثقة المستخدمين، وتقديم مجموعة من الأدوات الموحدة لإدارة الشكاوى. ويمكن أن تساهم هذه الآليات في زيادة موثوقية المعلومات المتعلقة بالمستفيدين الذين تلقوا المساعدة وفي تصحيح أخطاء الإدراج والاستبعاد.

112- وقد نُشرت آلية التعليقات المجتمعية بمبادرة من المكاتب القطرية. ووفقا لتقرير الأداء السنوي لعام 2019، نُشرت الآلية في 66 في المائة من البلدان، ولكن نطاقها لم يكن محددًا، إذ إن قائمة وعدد عمليات الدعم المستخدمة لم تكن مدرجة بالتفصيل كما لم يكن هناك ما يشير إلى ما إذا كانت الآلية جزءًا من نظام شامل للحماية والمساءلة أمام السكان المتضررين. ويتصف نشر الآلية بالفعالية في البلدان ذات التمويل الأفضل ولكن ليس بعد في بلدان رئيسية مثل السودان أو الجمهورية العربية السورية.

113- وفي وقت إجراء هذه المراجعة، كان 31 بلداً قد قام بنشر واستخدام منصة SugarCRM. وقد اختير تطبيق إدارة علاقات العملاء هذا باعتباره الأداة المؤسسية لآلية التعليقات المجتمعية، وهو يتيح التخزين والإدارة الدقيقة والتحليل التفصيلي للتعليقات الواردة من المستخدمين. وقد تم دمج منصة SugarCRM مع نظام سكوب والأداة المتنقلة للحصول على البيانات التشغيلية (MoDa).

<sup>(91)</sup> <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000074366/download/>

<sup>(92)</sup> دليل البرنامج لحماية البيانات الشخصية والخصوصية. يونيو/حزيران 2016.

114- وتضمنت نقاط الضعف التي حددتها المراجعة الداخلية لعام 2017 بشأن إدارة المستفيدين (AR/17/17) أن البيانات المستمدة من آليات تعليقات المستفيدين لا تخضع للتحليل المركزي. وتم التخطيط للقيام في عام 2021 بإنشاء لوحة معلومات عالمية على مستوى المقر باستخدام بيانات منصة SugarCRM المستقاة من 31 بلداً.

115- ويتضمن إطار النتائج المؤسسية المنقح (2017-2021) أربعة مؤشرات للحماية واثنين بخصوص تطبيق سياسة المساواة أمام السكان المتضررين. وفي تقرير الأداء السنوي لعام 2019، لم يُبلغ عن هذه المؤشرات كنسبة مئوية من السكان. فالبيانات المبلغ عنها تشير إلى عدد البلدان التي أعلنت بيانات لكل مؤشر.<sup>(93)</sup>

116- ومع أن موثوقية معلومات المستفيدين ليست الهدف الأساسي للمساواة أمام سياسة السكان المتضررين، فإنها يمكن أن تقدم ضمانات ومعلومات تكميلية تبرر استخدامها في جميع المكاتب القطرية.

### 2-3 تفاوت نظم المعلومات

117- ينفذ البرنامج أربعة نظم معلومات رئيسية (هي ونجز، وLESS، وكوميت، وسكوب). ومن بين الأربعة، يُكرس نظام كوميت ونظام سكوب كلياً أو جزئياً لإدارة معلومات المستفيدين. وقد أفاد 17 في المائة فقط من المديرين القطريين الذين شملهم استقصاء مراجع الحسابات الخارجي أنهم راضون تماماً عن نظم معلومات المستفيدين المتاحة لهم.

118- وكان نظام سكوب قد أُطلق في الأصل في سبتمبر/أيلول 2015<sup>(94)</sup> لأغراض التحويلات النقدية فقط لكنه أصبح المنصة المرجعية لتسجيل هويات المستفيدين. ومنذ عام 2016، يقدم نظام كوميت أكبر كمية من بيانات المستفيدين: البيانات الكمية والنوعية الفردية في نظام سكوب، وفي أعقاب التوزيعات، البيانات الكمية الإجمالية في نظام كوميت.<sup>(95)</sup> كما يُستخدم عدد من النظم الهامة الأخرى. فمنذ نشر الأداة المتنقلة للحصول على البيانات التشغيلية (MoDa) في عام 2020 لاستبدال النظم السابقة، تم استخدامها لجمع البيانات، مع أنها غير مصممة خصيصاً للقيام بذلك وتفتقر إلى واجهة بينية تلقائية مع نظام سكوب. وقد استُخدمت أداة MoDa من قبل 68 مكتباً قطرياً في عام 2020، أي في عدد من المكاتب يعادل عدد تلك التي تستخدم سكوب. وتتيح منصة SugarCRM التخزين الآمن والإدارة الجيدة والتحليل التفصيلي للتعليقات الواردة من المستفيدين من خلال آليات تعليقات المستفيدين (انظر أعلاه) وهي متكاملة مع نظام سكوب. ويهدف نظام SPRING إلى إنشاء تقارير أداء المكاتب القطرية وتقارير المشاريع وعرضها المرئي والتحقق منها من خلال دمج بيانات تطبيقات نظم كوميت وLESS/"كومباس" و"ونجز".

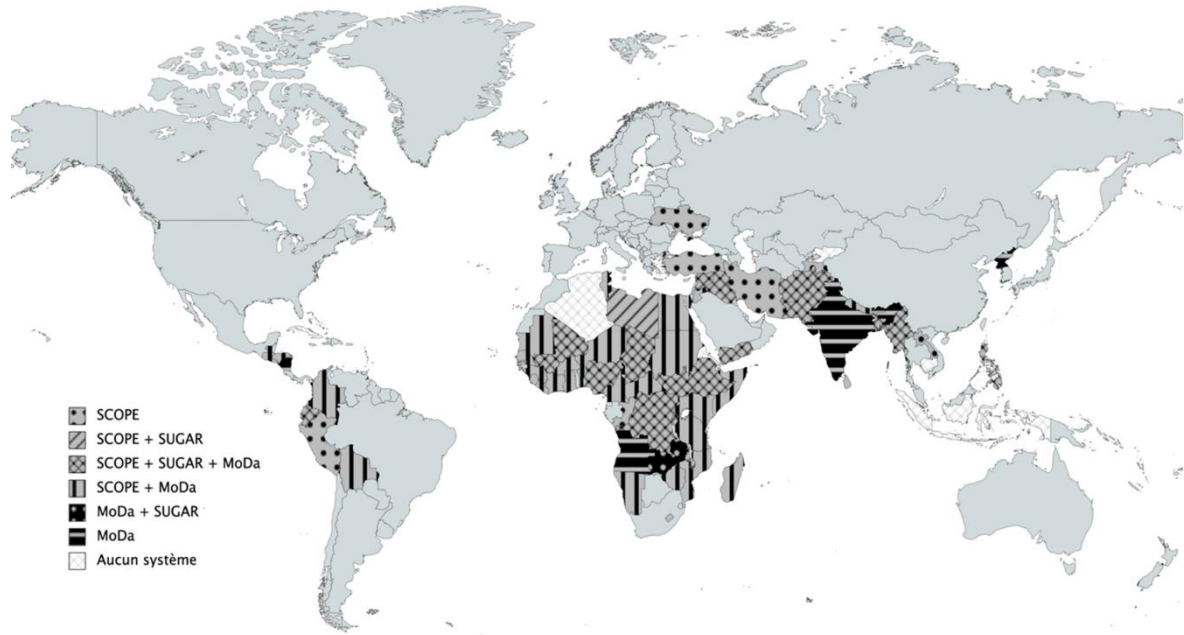
119- وقد سُجل تقدم في التنسيق على مدى السنوات القليلة الماضية بفضل نشر نظام سكوب وتقاسم إجراءات التشغيل الموحدة والخطوط التوجيهية والممارسات الجيدة في استخدام الأدوات مع المكاتب القطرية. على أن تنفيذ نظم المعلومات هذه، كما توضح الخارطة أدناه، لم يسترشد بخطة مركزية للنشر وهو غير متساوٍ بين بلد وآخر. وهذا يوضح صعوبة إنشاء عملية موحدة لتجميع بيانات المستفيدين وضمان موثوقيتها.

<sup>(93)</sup> على سبيل المثال، أفاد 37 مكتباً قطرياً أنها ضمنت تبني سلوكيات ونهج تحمي كرامة المستفيدين في تصميم البرامج وتنفيذها.

<sup>(94)</sup> تعميم المدير التنفيذي OED 2015/015.

<sup>(95)</sup> أظهرت المراجعة الداخلية في يناير/كانون الثاني 2019 أن البرنامج لا يستفيد استفادة كاملة من إمكانات نظام كوميت. انظر مكتب المراجعة الداخلية. المراجعة الداخلية لتطوير وتنفيذ نظام كوميت. تقرير المراجعة الداخلية AR/19/02. يناير/كانون الثاني 2019.

### الشكل 3: استخدام النظم الرئيسية في المكاتب القطرية



المصدر: مراجع الحسابات الخارجي، بناء على بيانات البرنامج.

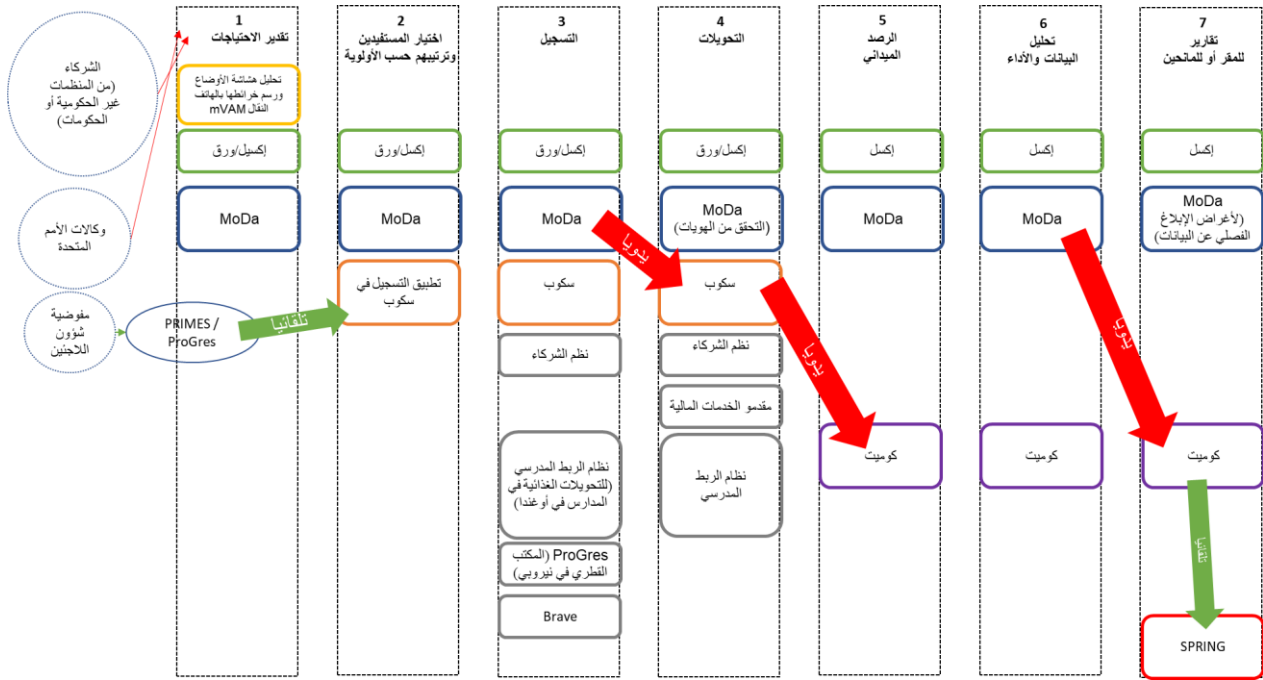
120- ويعتبر توافر نظام قوي لتسجيل المستفيدين المباشرين أمرا بالغ الأهمية بالنظر إلى أن ربع مديري المكاتب القطرية الذين شملهم استقصاء مراجع الحسابات الخارجي اعتبروا هذه المرحلة الحاسمة من جمع البيانات موثوقة بالكامل في بلدانهم. وقد عُرضت هذه الملاحظة أيضا في تقارير المراجعة الداخلية لنظم المعلومات. وفي حالة نظام سكوب، الذي لم يسجل إلا 30 في المائة من هويات المستفيدين في عام 2017،<sup>(96)</sup> كان التقدم ملحوظا. على أن مراجع الحسابات الخارجي، في عمليات المراجعة الميدانية الأخيرة التي أجراها، لاحظ أن نظام سكوب نُشر ولكن ربما لم يتم استخدامه (مصر)، أو أنه لا يزال في طور النشر في نهاية عام 2020 (إكوادور، وموزامبيق، ورواندا، والسودان)، أو لا يزال في انتظار توسيع نطاق استخدامه ليشمل بعض الأنشطة (مدغشقر)، أو أنه لم ينشر على الإطلاق ولا يوجد جدول زمني محدد للنشر (نيكاراغوا، زامبيا).

121- وقد قامت عدة مكاتب ميدانية بتطوير أو شراء تطبيقاتها الخاصة، مثل تطبيق VerifAID في أوغندا لتسوية التوزيعات النقدية؛ وفي حين أن هذا النهج يستجيب للحاجة إلى المرونة واللامركزية المتأصلة في عمليات المنظمة، فإن من الممكن له أن ينافس استراتيجية البرنامج العامة.

122- وهذه النظم عديدة، وغالبا ما يكون نقل البيانات بينها يدويا، وهو ما يمثل مصدرا للأخطاء بالإضافة إلى زيادة حجم العمل في المكاتب الميدانية.

<sup>(96)</sup> مكتب المراجعة الداخلية. المراجعة الداخلية لضوابط تطبيق SCOPE IT والضوابط العامة. (AR/17/18). نوفمبر/تشرين الثاني 2017.

الشكل 4: النظم المختلفة التي يمكن أن تكون مستخدمة لجمع البيانات أثناء دورة إدارة المستخدمين (غير شاملة)



المصدر: مراجع الحسابات الخارجي، بناء على الوثائق المرسلة.

123- وتقع إدارة نظم معلومات المستخدمين على عاتق عدة شعب، مع أن شعبة البرامج الإنسانية والإنمائية، هي "مالكة بيانات" معلومات المستخدمين، وفق ما أشارت إليه المراجعة الداخلية لعام 2020.<sup>(97)</sup> وتشارك في تلك الإدارة شعب وحدات من قبيل شعبة البحث والتقدير والرصد وشعبة التخطيط والأداء المؤسسيين وشعبة التكنولوجيا، وتعتبر شعبة التكنولوجيا في الواقع هي مالكة نظام سكوب.

124- وقد أصدر البرنامج عددا كبيرا من الخطوط التوجيهية المنبثقة عن مختلف الشعب بشأن إدارة المستخدمين، مما يدل على التزام قوي بالتوجيه. ومع ذلك، وجد استقصاء حديث<sup>(98)</sup> لمستخدمي نظام سكوب أجراه فرع خدمات المستخدمين أن 22.4 في المائة من هؤلاء المستخدمين لا يستخدمون التعليمات أو التوجيهات التي كتبها المقر.

125- ويمثل الخطران الرئيسيان اللذان تم تحديدهما في استراتيجية 2016-2020 لنظم المعلومات<sup>(99)</sup> من حيث الأثر والاحتمال، في نشر نظام سكوب والإدماج الجاري للعمليات والحلول المرتبط بذلك النشر. ويُظهر الحجم الكبير لأعمال المراجعة الداخلية بشأن نظام سكوب<sup>(100)</sup> مؤخرا أن هذه المسألة المركزية لا تزال مصدر قلق وأن رقمنة التسجيل شرط ضروري ولكنها ليست شرطا كافيا للحد من مخاطر الاحتيال.<sup>(101)</sup>

126- ولم يتمكن مراجع الحسابات الخارجي من الحصول على صورة واضحة عن الوضع الحالي فيما يتعلق بتنفيذ استراتيجية الانتشار الجغرافي لنظام سكوب، والتي يبدو أنها تُركت إلى حد كبير لمبادرة المكاتب القطرية، فيما عدا 22 بلدا من البلدان المتصفة بالأولوية. وكشف استقصاء مديري المكاتب القطرية عن عدة نقاط قد تؤدي إلى صعوبات في عملية جعل بيانات المستخدمين أكثر موثوقية، وهي: أوجه الضعف في إدارة الوصول إلى التطبيقات وفي الفصل بين الأدوار؛ والمشاكل التقنية التي لوحظت في نظام

(97) مكتب المراجعة الداخلية. ضمان استشاري - رسم خرائط بيانات المستخدمين: الدروس المستفادة من التقييمات عن بُعد (AA/PRO/20/01). يوليو/تموز 2020: "ينبغي لشعبة البرامج الإنسانية والإنمائية، بصفتها مالكة بيانات المستخدمين، أن تحدد سجلات المستودع الرئيسي للبيانات".

(98) مكتب خدمة سكوب: استقصاء رضا المستخدمين. النتائج الرئيسية والتحليل. مسودة. يناير/كانون الثاني 2021.

(99) استراتيجية البرنامج المؤسسية لتكنولوجيا المعلومات 2016-2020. يونيو/حزيران 2016.

(100) بما في ذلك كون المقر في أفضل وضع لإدارة نظام سكوب.

(101) مكتب المراجعة الداخلية. مخطط الاحتيال على التحويلات القائمة على النقد وتحليل الفجوات. تقرير الاستعراض الاستباقي للنزاهة (PIR/02/20). فبراير/شباط

سكوب؛ وصعوبات التوصل إلى اتفاقات مع البلدان بشأن استخدام نظام سكوب وجمع بيانات المستفيدين (حماية البيانات الشخصية)؛ وكون النظم غير متكاملة، وتشكو من تعدد أشكال التعامل اليدوي مع تدفقات البيانات.<sup>(102)</sup>

127- وتنتشر أداة MoDa على نطاق واسع على غرار نظام سكوب، غير أن مراجع الحسابات الخارجي لم يتمكن من فحص جميع سماتها. ومع أن الغرض منها ليس إدارة التحويلات، ولا سيما التحويلات المالية، إلا أنها وفقا للتعليقات الواردة من المكاتب القطرية، تتصف بمرونة كبيرة وبسهولة الاستخدام. وفي حين أنها تُستخدم في بعض الحالات لجمع معلومات تعداد المستفيدين، إلا أن هذا ليس الغرض الأساسي منها فهي مهيأة لجمع البيانات عن الأفراد وليس عن الأسر.

128- ولا يوجد أي تفاعل بين نظامي سكوب وكوميت،<sup>(103)</sup> مما يضعف جودة تدفق البيانات ويؤدي إلى عبء عمل إضافي، وهو ما ذكره العديد من المديرين القطريين (مثل غواتيمالا، وسري لانكا، وتونس) أثناء استقصاء مراجع الحسابات الخارجي وأيضاً أثناء عمليات المراجعة الداخلية. ويمثل غياب الواجهة البيئية مجالاً هاماً للتحسين حدده البرنامج. وقد تم إطلاق مشروع في عام 2020 لإنشاء واجهات بيئية بين نظم كوميت وسكوب وDOTS (المنصة المركزية لإدارة البيانات والتكامل والعمليات)، والتي من المفترض أن تكون مرحلتها النهائية في ديسمبر/كانون الأول 2021 بعد تجربتها في العراق في مارس/آذار 2021. ومن شأن الربط بين هذه النظم أن يمكنها من تتبع بيانات المستفيدين بشكل أفضل والاستجابة للمكاتب القطرية التي تبلغ عن هذه الحاجة.

التوصية رقم 9- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بوضع خطة مركزية لنشر وموامة نظم إدارة معلومات المستفيدين في البلدان المستهدفة، وتحديد جدول زمني لنشر نظام سكوب على وجه الخصوص.

التوصية رقم 10- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بالربط بين نظامي سكوب وكوميت في عام 2021.

#### 4- حوكمة المعلومات

##### 1-4 تحديد المخاطر

129- في سياق تخطيطها للمخاطر لأغراض استراتيجية البرنامج لتكنولوجيا المعلومات للفترة 2016-2020، قِيمت شعبة التكنولوجيا المخاطر المتعلقة بتطبيق سكوب بأنها أعلى المخاطر. وتشمل هذه المخاطر عنصرين إثنين:

- عدم القدرة على تسجيل السكان المستفيدين بالكامل بسبب مشاكل تتعلق بقابلية التوسع وبقدرة النظام على الاستيعاب؛

- تسرب بيانات المستفيدين الشخصية وعدم الاتساق في البيانات وكونها غير موثوقة بسبب ضعف الحوكمة المتصلة بها.

130- وعدّل مكتب المراجعة الداخلية درجة المخاطر المرتبطة بإدارة المستفيدين فرفعها من "متوسطة" في 2019 إلى "مرتفعة" في عام 2020 (خطة عمل ضمان مكتب المراجعة الداخلية لعام 2020) وذلك على ضوء نتائج المراجعات الميدانية. وبقي تصنيف المخاطر هذا على حاله في خطة العمل لعام 2021، التي وُضعت في نوفمبر/تشرين الثاني 2020، والتي تقضي بأن تتضمن المراجعات الميدانية بشكل منهجي فحصاً لإدارة المستفيدين.

131- ولم يحدد البرنامج المخاطر المختلفة التي تطرحها بشكل مباشر معلومات المستفيدين. فسياسة إدارة المخاطر المؤسسية المعتمدة في أكتوبر/تشرين الأول 2018 تكتفي بتحديد المخاطر المرتبطة بالمستفيدين على أنها مخاطر تشغيلية من منظور الحماية

<sup>(102)</sup> وفقاً لمكتب المراجعة الداخلية، تعتبر وظائف التحكم في نظام سكوب مُرضية ولكن يمكن للمكاتب القطرية تعطيها.

<sup>(103)</sup> يتم نقل البيانات بين "MoDa" وسكوب بشكل شبه يدوي.

- المادية للمستفيدين (2-1 صحة المستفيد وسلامته وأمنه). ولا يتطرق أحدث إصدار لسجل المخاطر المؤسسية (نوفمبر/تشرين الثاني 2020) إلى المخاطر المرتبطة بجودة معلومات المستفيدين إلا بشكل غير مباشر. فهي ترد في إطار ما يلي:
- الخطر الاستراتيجي 5، (الفشل في تكييف الأدوات والنهج مع تغير السياقات التشغيلية لتوفير قيمة للمستفيدين والحكومات المضيفة)، وهو يُنسب إلى مساعد المدير التنفيذي لإدارة وضع البرامج والسياسات، ويقيم على أنه معتدل ومستقر؛
  - الخطر الاستراتيجي 6، (الضعف في حوكمة البيانات المؤسسية وفي حماية البيانات)، وهو يُنسب إلى رئيس الديوان ويقيم على أنه مرتفع ومستقر؛
  - الخطر الاستراتيجي 7، (عدم كفاية/عدم ملاءمة سلامة المستفيدين وأمنهم والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين)، وهو يُنسب إلى مساعد المدير التنفيذي لإدارة وضع البرامج والسياسات، ويقيم على أنه مرتفع ومرتزايد؛
  - الخطر الانتمائي 13، (الفشل في منع التعرض للاحتيال واكتشافه والاستجابة له عبر البرنامج)، وهو يُنسب إلى مساعد المدير التنفيذي لإدارة تسيير الموارد، ويقيم على أنه مرتفع جدا ومرتزايد.
- 132- ويبرر هذا الوضع إيلاء مزيد من الاهتمام للمخاطر المتعلقة بمعلومات المستفيدين. وفي الواقع، وكما يتضح من قائمة مؤشرات المخاطر الرئيسية التي كان يحتفظ بها رئيس شعبة إدارة المخاطر المؤسسية في وقت المراجعة:
- من بين المؤشرات الثلاثة المرتبطة بشكل مباشر بالمستفيدين كان هناك قيد التنفيذ مؤشر واحد فقط (النسبة المئوية للمستفيدين من النقد الذي يقدمه البرنامج المدعومين رقميا - أما المؤشران الآخران (النسبة المئوية للمستفيدين من التحويلات القائمة على النقد الذين تم التحقق منهم على مدار الاثني عشر شهرا الماضية، والنسبة المئوية لهويات المستفيدين المكررة) فقد تم تحديدهما ولكنهما لم يدخلتا بعد حيز التنفيذ؛
  - كما تم أيضا "تحديد" العديد من المؤشرات المختلفة المرتبطة بشكل غير مباشر بالمستفيدين (النسبة المئوية للشركاء المتعاونين الذين أجرى البرنامج تقييمات لأدائهم في الاثني عشر شهرا الماضية والنسبة المئوية للمكاتب القطرية التي استخدمت تقييم البرنامج لأداء الشركاء خلال الاثني عشر شهرا الماضية)، ولا سيما فيما يتعلق بتدخلات الشركاء المتعاونين ، "ولكنها لم تدخل بعد حيز التنفيذ".
- 133- كما أن المكاتب القطرية التي أخضعها مراجع الحسابات الخارجي للمراجعة لا تبليغ مباشرة عن المخاطر المرتبطة بنوعية معلومات المستفيدين. على أن عددا منها حدد المخاطر في هذا المجال خلال الاستقصاء.
- 134- ومن الملائم للغاية أن يراعى هذا الخطر الذي يمكن تصنيفه على أنه استراتيجي، لأنه يشمل جميع فئات المخاطر المرتبطة بمعلومات المستفيدين، سواء كانت تقنية أو إجرائية أو طوعية أو غير طوعية.

التوصية رقم 11- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإضافة خطر استراتيجي يتعلق بأخطاء إدراج المستفيدين واستبعادهم خلال عملية تحليل المخاطر السنوية المقبلة.

#### 2-4 آليات التنسيق

- 135- لا تتوفر لدى البرنامج آليات تنسيق في المقر لضمان جودة معلومات المستفيدين. وتنص أحدث الاختصاصات المتعلقة بدور المقر<sup>(104)</sup> على أن "المسؤوليات الأساسية للمقر تشمل تطوير المعايير والأدوات والنظم والخدمات المؤسسية لإدارة المعلومات ونشرها".

(104) اختصاصات مقر البرنامج ومكاتبه الإقليمية. فبراير/شباط 2019.

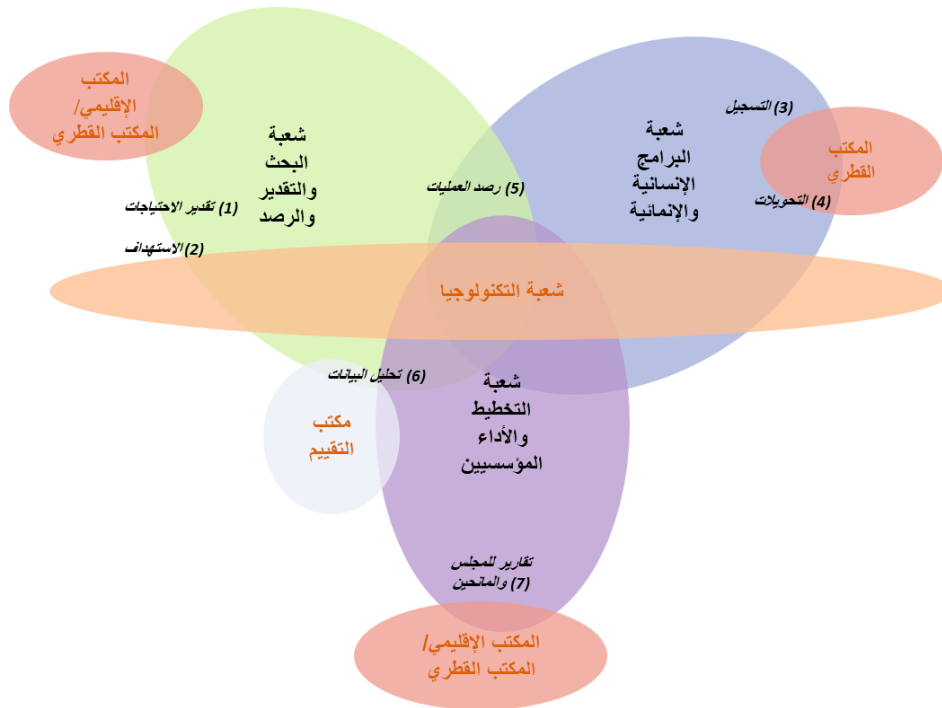


136- ومن وجهة نظر معلومات المستفيدين، يجري تقاسم المسؤوليات في المقر بين عدة كيانات، ولا سيما بين شعبتين تحت سلطة مساعد المدير التنفيذي لإدارة وضع البرامج والسياسات: (105)

- شعبة البرامج الإنسانية والإنمائية، التي حصلت على تسميتها الجديدة هذه في عام 2019، وهي تقوم بتصميم البرامج، وعلى وجه الخصوص تضمن حماية بيانات المستفيدين؛
- شعبة البحث والتقدير والرصد، التي أنشئت أيضا في أواخر عام 2019، وهي تشرف على رصد المستفيدين والسياسات المطبقة في هذا المجال.

137- على أن إدارة معلومات المستفيدين تعتمد أيضا على شعبتين أخريين هما شعبة التكنولوجيا (ولا سيما فرع خدمات المستفيدين)، المسؤولة عن إدارة تطبيق سكوب، وشعبة التخطيط والأداء المؤسسيين، المنشأة في عام 2020، (106) وهي المسؤولة عن حساب عدد المستفيدين من خلال نظام كوميت والتقارير السنوية (تقارير الأداء السنوية، التقارير القطرية السنوية، إلخ).

#### الشكل 5: مكونات المقر المشاركة في دورة إدارة معلومات المستفيدين



المصدر: مراجع الحسابات الخارجي.

138- ومع أن هذه الشعب أنشئت أو أعيدت هيكلتها قبل أقل من ثمانية عشر شهرا، لا توجد قيادة حقيقية في مجال دعم المستفيدين. وقد أعربت بعض المكاتب الإقليمية للمراجع الخارجي عن مخاوفها إزاء هذا الوضع (على وجه الخصوص المكاتب المعنية بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا وبأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي). ومن غير الممكن على ما يبدو تطبيق خيار إضفاء طابع مركزي على مجالات المسؤولية المختلفة. وفي المقابل، فإن القيام بتنسيق وظيفي منتظم يخضع لسلطة مساعد المدير التنفيذي لإدارة وضع البرامج والسياسات على أن ترتبط به جميع كيانات المقر المختصة يبدو مواتيا لإحراز تقدم في جودة معلومات المستفيدين، مما يُعتبر أمرا ضروريا.

(105) تخضع إدارة وضع البرامج والسياسات منذ عدة أشهر لعملية إعادة تنظيم بمبادرة من المدير التنفيذي كجزء من عملية وضع الميزانية الاستراتيجية من القاعدة إلى القمة والتي ينبغي أن تنتهي في عام 2021.

(106) نشأت شعبة التخطيط والأداء المؤسسيين عن الدمج بين شعبة الميزانية والبرمجة وشعبة إدارة الأداء والإبلاغ التابعة لإدارة تسيير الموارد.

التوصية رقم 12- يوصي مراجع الحسابات الخارجي بإنشاء آلية تتسبب دائما لمختلف الكيانات المسؤولة عن معلومات المستفيدين في المقر تخضع لسلطة إدارة وضع البرامج والسياسات.

- 139- ويحدد أحدث الخطوط التوجيهية بشأن دور المكاتب الإقليمية<sup>(107)</sup> المسؤوليات الرئيسية الثلاث لهذه المكاتب، وهي:
- التوجيه والإرشاد الاستراتيجيان؛
  - الدعم التقني؛
  - الرقابة الإدارية.
- 140- وهذه الوظائف الرئيسية هي موضوع دراسة داخلية في البرنامج تهدف إلى تحسين توزيع المسؤوليات بين المقر والمكاتب القطرية، وهي تُنفذ في سياق الاستعراض الوظيفي الذي يُجريه رئيس الديوان منذ عام 2019.
- 141- وبموجب سياسة إدارة المخاطر المؤسسية في البرنامج<sup>(108)</sup> "يقوم المديرون الإقليميون، في دورهم الرئيسي الثاني، بتعزيز آليات المساءلة ضمن منطقتهم، وبضمان تقديم الدعم الاستراتيجي والتقني، وكذلك بالرقابة على المكاتب القطرية".
- 142- وفي هذا الصدد، ينبغي لمديري المكاتب الإقليمية الستة القيام بما يلي:
- التحقق من صحة تحليلات المخاطر المنتظمة التي تقوم بها المكاتب القطرية الداخلة في نطاق اختصاصهم؛
  - الإشراف على نشر النظم الرئيسية للمعلومات.
  - ضمان تدريب شركاء البرنامج ووكلائه بشكل صحيح على استخدام هذه النظم؛
  - التحقق من جودة استهداف المستفيدين وممارسات التسجيل والرصد الخاصة بهم، ولا سيما الجودة العامة لأنشطة الشركاء المتعاونين في هذا المجال؛
  - ضمان صحة بيانات المستفيدين التي ترسلها المكاتب القطرية وصرامة طرائق التصحيح المطبقة على تلك البيانات؛
  - ضمان دقة وجودة التقارير السنوية للمكاتب القطرية.
- 143- ويرى المديرون الإقليميون الذين شملهم استقصاء مراجع الحسابات الخارجي أن إدارة معلومات المستفيدين تشكل مصدر قلق بالنسبة إليهم، وتحديدًا في المجالات التالية: سير عمل آليات جمع البيانات في سياق جائحة كوفيد-19 (المكتب الإقليمي لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي)، وجودة التسجيلات في نظام سكوب ومستوى التحقق من التحويلات (المكتب الإقليمي لشرق أفريقيا)، وتأخر الشركاء المتعاونين في الإبلاغ (المكتب الإقليمي للجنوب الأفريقي)، والافتقار إلى الرقابة على البيانات والتأخير في تحديث نظم المعلومات (المكتب الإقليمي لغرب أفريقيا) وانعدام التكامل بين الأدوات.
- 144- ومن الضروري أن يكون عمل المديرين الإقليميين بشأن جودة معلومات المستفيدين أكثر وضوحًا وأفضل تتبعًا. ويمكن للمكاتب الإقليمية على سبيل المثال إرسال تقارير سنوية إلى المقر (إدارة وضع البرامج والسياسات) عن الإجراءات التي اتخذتها لتحسين جودة معلومات المستفيدين. على أنه نظرًا لأن المكاتب الإقليمية لديها بالفعل التزامات بالمساءلة، وعملا على عدم زيادة هذا العبء، فإن مراجع الحسابات الخارجي يترك للبرنامج مسألة سبل تلبية هذه الحاجة.

<sup>(107)</sup> اختصاصات مقر البرنامج ومكاتبه الإقليمية. فبراير/شباط 2019.

<sup>(108)</sup> سياسة إدارة المخاطر المؤسسية لعام 2018 (WFP/EB.2/2018/5-C). أكتوبر/تشرين الأول 2018.

## رابعاً- شكر وتقدير

145- يود فريق المراجعة أن يعرب عن شكره للشعب المسؤولة عن معلومات المستفيدين (شعبة البرامج الإنسانية والإنمائية، وشعبة البحث والتقدير والرصد، وشعبة التخطيط والأداء المؤسسيين، وشعبة التكنولوجيا)، والتي ساهمت على نحو خاص في هذا التقرير، وكذلك للمكاتب الميدانية التي أجرى المراجعون مراجعات لها، ووافق مديروها على عرض وجهات نظرهم وتقاسم خبراتهم.

نهاية ملاحظات المراجعة

## الملاحق

## الملاحق 1: عرض معلومات المستفيدين وفقا لبيانات مستقاة من تقارير الأداء السنوية

2019	2018	2017	
97.1	84.9	88.9	عدد المستفيدين المباشرين (بالملايين)
23	17.4	18.7	نساء
15.7	15.3	15.5	رجال
29.5	26.8	27.6	بنات
28.9	25.4	27.1	أولاد
	1.8	2.5	الأشخاص الذين وصلت إليهم الصناديق الاستثنائية (بالملايين)
97	-	-	توزيع المستفيدين حسب الفئة العمرية (بالملايين)
9.4	-	-	23-0 شهرا
11.4	-	-	59-24 شهرا
23.8	-	-	5 سنوات- 11 سنة
13.8	-	-	17-12 سنة
34.8	-	-	59-18 سنة
3.8	-	-	أعلى من 60 سنة
97.1	84.9	88.9	توزيع المستفيدين حسب الوضع (بالملايين)
10.6	14.7	9.3	لاجئون
2.9	3.4	2.5	عائدون
15.5	13.1	15.8	مشردون
68.1	53.7	61.3	مقيمون
106.31	62.2	72.1	توزيع المستفيدين حسب فئة النشاط (بالملايين)
60.8	52.2	62.2	تحويلات الموارد غير المشروطة لدعم الحصول على الأغذية
27.9	24.5	19.2	قسائم التحويلات القائمة على النقد
9.6	10	9.9	إنشاء الأصول ودعم سبل العيش
17.9			الوجبات المدرسية
17.3	16.4	18.3	أطفال المدارس
50%	51%	51%	نسبة البنات
0.12			دعم الأسواق الزراعية لصالح المزارعين أصحاب الحيازات الصغيرة
9.4			معالجة التغذية
8.1			الوقاية من سوء التغذية
0.02			الاستعداد لحالات الطوارئ
0.37			التكيف مع تغير المناخ وإدارة المخاطر
			التغذية (بالملايين)
10.8	9.7	11	الأطفال الذين استفادوا من الدعم التغذوي الخاص
6.4	6.1	5.3	النساء اللاتي استفدن من الدعم التغذوي التكميلي
0.4	0.3	0.4	الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية والإيدز الذين تلقوا مساعدة غذائية
			الرقمنة
47			الهويات الرقمية المسجلة عن طريق نظام سكوب (بالملايين)
61			عدد البلدان ذات الصلة
			بيانات أخرى مفيدة
4.2	3.9	3.8	الأغذية الموزعة (بالملايين الأطنان)
2.1	1.76	1.4	قسائم التحويلات القائمة على النقد (بمليارات الدولارات الأمريكية)
850	837	869	المنظمات غير الحكومية التي عملت مع البرنامج

المصدر: مراجع الحسابات الخارجي

## الملحق 2: الاستقصاء الذي أجراه مراجع الحسابات الخارجي

أرسل البرنامج (مكتب دعم تسيير العمليات) هذا الاستقصاء إلى المكاتب القطرية والمكاتب الإقليمية نيابة عن مراجع الحسابات الخارجي في 22 ديسمبر/كانون الأول 2020. وتم تلقي ومعالجة 71 ردا قطريا (84.5 في المائة). وتمثل البلدان التي ردت على الاستبيان، عبر النطاق الكامل للأنشطة، 90.9 في المائة من المستفيدين من البرنامج المحتسبين في نظام كوميت.

### 1/ هل يمكنك أن تقول إن تقدير الاحتياجات المستخدم لميزانية بلدك السنوية هو ...

غير جدير بالثقة	مقبول	موثوق به إلى حد ما	موثوق به للغاية	لا ينطبق
1 في المائة	13 في المائة	55 في المائة	28 في المائة	3 في المائة

### 2/ هل يمكنك أن تقول إن اختيار المستفيدين وتحديد الأولويات في خطة إدارة بلدك هو ...

شفاف/بحاجة إلى تحسين	شفاف/بحاجة إلى تحسين	مفهوم	شفاف تماما	لا ينطبق
3 في المائة	1 في المائة	40 في المائة	53 في المائة	3 في المائة

### 3/ هل يمكنك أن تقول إن عملية تسجيل المستفيد في بلدك هي ...

غير جديرة بالثقة	غير جديرة جدا بالثقة	موثوق بها إلى حد ما	موثوق بها للغاية	لا ينطبق
1 في المائة	3 في المائة	67 في المائة	22 في المائة	7 في المائة

### 4/ هل يمكنك أن تقول إن معلومات التحويلات التي تم جمعها في بلدك هو ...

غير جديرة بالثقة	غير جديرة جدا بالثقة	موثوق بها إلى حد ما	موثوق بها للغاية	لا ينطبق
صفر في المائة	صفر في المائة	56 في المائة	37 في المائة	7 في المائة

### 5/ هل يمكنك أن تقول إن عملية تسوية البيانات (إزالة البيانات المكررة ، التداخلات) لأغراض احتساب عدد المستفيدين في بلدك هي ...

المديرون القطريون				
غير شفافة ولا واضحة	شفافة إلى حد ما وواضحة	شفافة وواضحة	لا ينطبق	غير شفافة ولا واضحة
1 في المائة	47 في المائة	45 في المائة	7 في المائة	
مديرو المكاتب الإقليمية				
غير شفافة ولا واضحة	شفافة إلى حد ما وواضحة	شفافة وواضحة	لا ينطبق	غير شفافة ولا واضحة
صفر في المائة	67 في المائة	33 في المائة	صفر في المائة	

6/ هل يمكنك أن تقول إن نظم المعلومات المستخدمة للمستخدمين في بلدك (كوميت، MoDa، سكوب) هي ...

لا ينطبق	فعالة	فعالة إلى حد ما	ما بين غير فعالة وفعالة إلى حد ما	غير فعالة إلى حد ما
3 في المائة	17 في المائة	72 في المائة	1 في المائة	7 في المائة

7/ هل يمكنك أن تقول إن تقارير الأداء المتعلقة بالمستخدمين في بلدك هي ...

المديرون القطريون				
لا ينطبق	شاملة	شاملة إلى حد ما	شاملة إلى حد ما	بحاجة إلى تحسين
4 في المائة	50 في المائة	35 في المائة	11 في المائة	
مديرو المكاتب الإقليمية				
لا ينطبق	شاملة	شاملة إلى حد ما	شاملة إلى حد ما	بحاجة إلى تحسين
33 في المائة	67 في المائة	صفر في المائة	صفر في المائة	

8/ إلى أي مدى أثرت أزمة كوفيد-19 على قدرتك على جمع ومعالجة بيانات المستخدمين في بلدك؟

المديرون القطريون				
لا ينطبق	بدرجة كبيرة جدا	إلى حد ما	إلى درجة لا تذكر	إلى درجة لا تذكر
0 في المائة	10 في المائة	47 في المائة	43 في المائة	
مديرو المكاتب الإقليمية				
لا ينطبق	بدرجة كبيرة جدا	إلى حد ما	إلى درجة لا تذكر	إلى درجة لا تذكر
صفر في المائة	صفر في المائة	67 في المائة	33 في المائة	

9/ هل يمكنك أن تقول إن البرنامج يولي الاهتمام الكافي لمعلومات المستخدمين فيما يتعلق بالمسؤولية والشفافية؟

لا ينطبق	لا	نعم ولا	نعم
4 في المائة	1 في المائة	2 في المائة	93 في المائة

10/ سؤال موجه للمكاتب الإقليمية: هل تشكل جودة معلومات المستخدمين مصدر قلق بالنسبة لك؟

بشكل مستمر	بعض الوقت
33 في المائة	67 في المائة

11/ سؤال موجه للمكاتب الإقليمية: هل يمكنك القول أن أوجه القصور في جودة معلومات المستخدمين تمثل خطرا على البرنامج ... (خيارات متعددة)

من حيث السمعة	انتمانيا	تشغيليا	استراتيجيا
19 في المائة	25 في المائة	38 في المائة	19 في المائة

12/ سؤال موجه للمكاتب الإقليمية: هل يمكنك أن تقول إن نقاط الضعف في معلومات المستخدمين في بلدان منطقتك تتعلق بـ ...  
(خيارات متعددة)

إبلاغ أصحاب المصلحة	التوجيه والأداء	وتقييم	التحويلات	التسجيل	تحديد الأولويات والاختيار	تقدير الاحتياجات
16 في المائة	26 في المائة	16 في المائة	16 في المائة	21 في المائة	11 في المائة	11 في المائة

### الملحق 3: أسئلة يُحتمل أن يطرحها أحد المانحين أو أحد أعضاء المجلس التنفيذي

وضع مراجع الحسابات الخارجي قائمة من 12 سؤالاً يُحتمل أن يطرحها أحد أعضاء المجلس التنفيذي أو أحد المانحين على البرنامج لتقييم مدى معرفته بالمستفيدين.

ومن شأن تنفيذ التوصيات التي قدمها مراجع الحسابات الخارجي أن يتيح الإجابة على بعض هذه الأسئلة بشكل أفضل:

السؤال	التوصية
1- ما مدى قوة دعمك للمستفيدين في البلد "سين" في العام الماضي؟	انظر التوصية 5
2- إلى أي مدى حققت النتائج المتوقعة في البلد "سين" خلال العامين الماضيين؟	انظر التوصية 7
3- كم عدد الأشخاص المعاقين الذين تدعمهم حالياً في جميع أنحاء العالم؟	انظر التوصية 6
4- كم عدد النساء الحوامل اللاتي دعمتهن في البلد "سين"؟	انظر التوصية 6
5- ما هو الأثر على المستفيدين نتيجة لآخر استجابة للطوارئ من المستوى 3؟	انظر التوصية 7
6- ما هي مواصفات المستفيدين الجدد المستهدفين والذين تم الوصول إليهم العام الماضي في البلد "سين"؟	انظر التوصية 6
7- ما هي نسبة البالغين المستفيدين في البلد "سين" الذي استفادوا في الماضي من برنامج التغذية المدرسية التابع للبرنامج؟	انظر التوصية 6
8- كيف تفسر تطور تكلفة الحصاة الغذائية في جميع أنحاء العالم منذ عام 2017؟	انظر التوصية 7
9- كم عدد اللاجئين الفنزويليين الذين ساعدتهم منذ عام 2018؟	انظر التوصية 6
10- ما هي نسبة الأطفال المدعومين من البرنامج (التغذية المدرسية، إلخ) في البلد "سين" الذين استفادوا في السابق من الدعم الذي قدمته وكالات الأمم المتحدة الأخرى (المنظمة الدولية للهجرة، واليونيسف، ومفوضية شؤون اللاجئين، إلخ) في العام الماضي؟	انظر التوصية 6
11- إلى أي مدى أدى تدخل تعزيز القدرات في البلد "سين" إلى تحسين حالة المستفيدين من البرنامج؟	انظر التوصية 7
12. كيف تطورت تكلفة كل مستفيد في البلدان الأفريقية منذ عام 2017؟	انظر التوصية 12

المصدر: مراجع الحسابات الخارجي