

الملحق الثالث-ألف: تحليل مفصل لمؤشرات الأداء الرئيسية المؤسسية

1- بموجب إطار النتائج المؤسسية للفترة 2017-2021، يقاس أداء الإدارة من خلال فئتين من مؤشرات الأداء الرئيسية. وتعكس مؤشرات الأداء الرئيسية من الفئة الأولى الأداء المؤسسي للبرنامج وتقيس أداء الإدارة الذي يساهم في تنفيذ الخطة الاستراتيجية. وتحلل مؤشرات الأداء الرئيسية من الفئة الثانية التقدم المحرز مقابل الأولويات المؤسسية التي حددتها قيادة البرنامج والترتيبات المتعددة الأطراف والالتزامات المتحكم فيها خارجيا. وتحدد الأهداف لكلتا الفئتين ويوافق عليها في خطة الإدارة وتستخدم لتقييم الأداء مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية.

مؤشرات الأداء الرئيسية من الفئة الأولى

2- توجد ثلاثة مؤشرات أداء رئيسية في الفئة الأولى. ويقاس مؤشر الأداء الرئيسي 1 التقدم في التنفيذ العام للخطة الاستراتيجية القطرية، ويقوم مؤشر الأداء الرئيسي 2 الاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة لها ويعكس مؤشر الأداء الرئيسي 3 الإنجاز العام لمعايير أداء الإدارة.

مؤشر الأداء الرئيسي 1: التقدم في التنفيذ العام للخطة الاستراتيجية القطرية

3- يتتبع مؤشر الأداء الرئيسي 1 الأداء التشغيلي من حيث الحصائل والنواتج. وهو يُستخدم لقياس نسبة مؤشرات الحصائل والنواتج (التي تتوفر لها بيانات رصد كافية) المحققة أو التي تسير على الطريق الصحيح نحو الإنجاز.

4- وفي عام 2021، وعلى غرار عام 2020، تحققت نسبة 58 في المائة من أهداف مؤشرات الحصائل أو تسير على الطريق الصحيح نحو الإنجاز⁽¹⁾، مما يعني أن القيمة الفعلية كانت لا تقل عن 80 في المائة من الهدف السنوي، وأن 63 في المائة من مؤشرات النواتج قد تحققت أو في طريقها نحو الإنجاز، بمعنى أنه عندما جُمعت المؤشرات ذات الصلة على مستوى الحصيلة الاستراتيجية، كانت القيمة الإجمالية 75 في المائة على الأقل من القيمة المخطط لها. وعندما خُفضت العتبة إلى 50 في المائة من القيمة المخطط لها، كانت النسبة المئوية لمؤشرات النواتج المحققة أو التي تسير على الطريق الصحيح نحو الإنجاز في عام 2021 هي 75 في المائة. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل بشأن مؤشر الأداء الرئيسي 1 في الجزء الثالث من الوثيقة الرئيسية.

الجدول 1: مؤشرات المكونات الخاصة بمؤشر الأداء الرئيسي 1		
نسبة مؤشرات النواتج المحققة أو التي تسير على الطريق الصحيح	نسبة مؤشرات الحصائل المحققة أو التي تسير على الطريق الصحيح	
63	58	قيمة عام 2021
80	85	هدف عام 2021
		تقدير عام 2021

مؤشر الأداء الرئيسي 2: الاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة لها

5- يُقِيم الاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة لها باستخدام مؤشرات المكونات التي تعكس البلدان ذات الأولوية المحددة في نظام الإنذار المؤسسي، ومناسبات التدريب المقدمة في مختلف مجالات الاستجابة للطوارئ وأهداف التعلم المحددة والمحققة. وفي عام

(1) تماشيا مع التحسينات المنهجية المقدمة في الجزء الثاني من الوثيقة الرئيسية في القسم الفرعي بشأن الأداء حسب الهدف الاستراتيجي، وبالنسبة لمؤشر الأداء الرئيسي 1، طُبقت الصيغة المعدلة، مع قيم المؤشرات المجمعة في نهاية العام مقارنة بالأهداف السنوية وأحدث خطوط الأساس لتحديد مدى تحقيق النتائج وتوفير سياق لتقييم مدى فعالية تدخلات البرنامج.

2021، زادت مناسبات التدريب في حالات الطوارئ من حيث التواتر والنطاق. وحقق البرنامج أهدافه وتجاوزها فيما يتعلق بعدد مناسبات التدريب التي عُقدت وأهداف التعلم التي تحققت. كما أفاد أن 97 في المائة من البلدان التي يغطيها نظام الإنذار المؤسسي استفادت من التمويل بالسلف مقارنة بنسبة 88 في المائة في عام 2020.

الجدول 2: مؤشرات المكونات الخاصة بمؤشر الأداء الرئيسي 2			
نسبة أهداف التعلم المحققة عبر مناسبات التدريب على الاستجابة للطوارئ	نسبة مجالات التدريب مع العدد المستهدف لمناسبات التدريب على الاستجابة للطوارئ	نسبة البلدان التي يغطيها نظام الإنذار المؤسسي والمستفيدة من التمويل بالسلف*	
95	100	97	قيمة عام 2021
85	100	90	هدف عام 2021
			تقدير عام 2021

* من خلال طلب استجابة عاجلة أو من حساب الاستجابة العاجلة أو حساب الاستجابة العاجلة لأنشطة الاستعداد.

مؤشر الأداء الرئيسي 3: الإنجاز العام لمعايير أداء الإدارة

6- يقيس مؤشر الأداء الرئيسي 3 الأداء في المجالات الوظيفية القياسية العشرة. وتُظهر مؤشرات المكونات التي لديها تصنيف أخضر أداءً قوياً مقابل الأهداف، وتُظهر تلك التي لديها تصنيف برتقالي أن التقدم يسير على الطريق الصحيح نحو الإنجاز، وتُظهر تلك التي لديها تصنيف أحمر مجالاً للتحسين وخطراً محتملاً على الوظيفة. وأظهر الأداء في المجالات الوظيفية العشرة نتائج معتدلة إلى قوية، حيث تسير بعض المجالات على الطريق الصحيح نحو تحقيق الأهداف ولا يمثل أي منها خطراً أو يتطلب اهتماماً خاصاً.

الإدارة

7- في المجال الوظيفي للإدارة، يقاس الأداء من خلال ثلاثة مؤشرات من مؤشرات المكونات. وتقيس توصيات مراجعة الحسابات المعلقة ونسبة مؤشرات توصيات مراجعة الحسابات المتأخرة مدى استجابة الإدارة في المقر والمكاتب الإقليمية والمكاتب القطرية بفعالية وفي الوقت المناسب لتوصيات مكتب المفتش العام المنبثقة عن المراجعات الداخلية للحسابات والاستعراضات الاستباقية للنزاهة وتقارير التفتيش الميداني. ومن بين 175 توصية مراجعة حسابات داخلية معلقة في نهاية عام 2021، أُصدرت 136 توصية في عام 2021 وتأخرت 17 في المائة عن موعد تقديمها (30 توصية). وبلغ عدد توصيات مراجعة الحسابات المعلقة ذات المخاطر العالية 70 بالمقارنة مع 71 في عام 2020.

8- ويُمكن مؤشر تمثيل الجنسين البرنامج من رصد التوازن بين الجنسين في قوته العاملة. ويبرز الالتزام بتحقيق التكافؤ بين الجنسين في استراتيجيات البرنامج من أجل أن يصبح مكاناً للعمل يحظى فيه تنوع الموظفين بالتقدير ويشعر فيه الناس بالمشاركة والاحترام. ومن المتوقع أن يحرز كل مكتب تقدماً وفقاً لحالته. وفي عام 2021، بلغ مؤشر تمثيل الجنسين 39.3 في المائة، وهو ما يقرب من بلوغ الهدف العالمي البالغ 40.6 في المائة.

الجدول 3: مؤشرات المكونات الوظيفية للإدارة			
تمثيل الجنسين (%)	نسبة توصيات مراجعة الحسابات المتأخرة	عدد توصيات مراجعة الحسابات المعلقة	
39	17	175	قيمة عام 2021
تحقيق المراحل الرئيسية المحددة	ما يصل إلى 10	أقل من العام السابق (156 في عام 2020)	هدف عام 2021
			تقدير عام 2021

البرامج

9- يُقيّم التقدم المحرز في المجال الوظيفي للبرامج من خلال مؤشرين من مؤشرات المكونات. ويقاس المؤشر الأول النواتج الفعلية مقابل النواتج المخطط لها المحققة في إطار الشراكات. وحقق هذا المؤشر الهدف البالغ 55 في المائة من النواتج المحققة. وتقاس نسبة مؤشر توصيات التقييم المنفذة مدى تنفيذ التوصيات الواردة في تقارير التقييم المركزية واللامركزية للبرنامج في الوقت المناسب. ومن بين 190 توصية حل أجلها في عام 2021، نُفذت 58 في المائة بينما زاد تنفيذ التوصيات البالغ عددها 198 التي حل أجلها في عام 2020 إلى 78 في المائة من 56 في المائة. وتغطي حالة تنفيذ تقرير توصيات التقييم لعام 2021 عدد 1 005 توصية حل أجلها بين عامي 2016 و2021، وهو ما يتوافق مع الفترة التي تغطيها سياسة التقييم في البرنامج للفترة 2016-2021. وبحلول نهاية عام 2021، نُفذت 84 من تلك التوصيات، بمعدلات مماثلة للتوصيات من التقييمات المركزية (84 في المائة) والتقييمات اللامركزية (82 في المائة). ولوحظ أقل تقدم في تقييمات الخطط الاستراتيجية القطرية والأثر اللامركزي والتقييمات التجريبية⁽²⁾.

الجدول 4: مؤشرات المكونات الوظيفية للبرامج		
نسبة التوصيات المنفذة	نسبة النواتج المحققة في إطار الشراكات	
58	56	قيمة عام 2021
100	55	هدف عام 2021
		تقدير عام 2021

سلسلة الإمداد

10- توجد ثلاثة مؤشرات تقيس التقدم المحرز في المجال الوظيفي لسلسلة الإمداد. وتقاس نسبة مؤشر خسائر ما بعد التسليم مدى كفاءة أداء البرنامج بين نقطة تسليم الأغذية والنقطة النهائية التي يجري فيها توزيع الأغذية على المستفيدين. وأظهر هذا المؤشر أداء قويا في عام 2021 بقيمة تقل عن 2 في المائة. وتقيّم نسبة الحمولة المنقولة وفقا للمؤشر التاريخ المتفق عليه أداء شركات النقل بناء على الكمية المرسله في المواعيد النهائية المتفق عليها، وأظهرت تقدما معتدلا مقابل الهدف في عام 2021.

11- ويقوم نظامان مؤسسيان - أداة المكاتب القطرية للإدارة الفعالة (كوميت) ونظام دعم تنفيذ اللوجستيات - بتتبع ورصد تحركات السلع في البرنامج. ويتتبع نظام دعم تنفيذ اللوجستيات السلع من شراء الأغذية إلى الاستلام من المورد والتخزين والتسليم إلى الشركاء المتعاونين. ويتتبع نظام كوميت السلع التي يديرها الشركاء المتعاونون من وقت استلامها من البرنامج حتى توزيعها على المستفيدين. ونظرا لأن النظامين لا يعملان على نفس المنصة، فإن مطابقة البيانات من كلا النظامين مطلوب لضمان صحة ودقة تدفق البيانات. وتُعد مطابقة البيانات أمرا بالغ الأهمية للأغراض المالية والتشغيلية والمؤسسية وأغراض الإبلاغ الخاصة بالجهات المانحة. وأظهر مؤشر نسبة الأطنان المترية التي لم تخضع للمطابقة أداء قويا في عام 2021 حيث ظل دون الهدف البالغ 5 في المائة.

الجدول 5: مؤشرات المكونات الوظيفية لسلسلة الإمداد			
نسبة خسائر ما بعد التسليم	نسبة الحمولة المنقولة حسب الموعد المتفق عليه	نسبة الحمولة غير المتوافقة	
0.31	83	4	قيمة عام 2021
ما يصل إلى 2	95	ما يصل إلى 5	هدف عام 2021
			تقدير عام 2021

(2) يرجى الرجوع إلى تقرير تنفيذ توصيات التقييم لعام 2021 للاطلاع على مزيد من المعلومات.

الميزانية والبرمجة

12- يقيس مؤشر المجال الوظيفي للميزانية والبرمجة ما إذا كانت المكاتب القطرية تتبع الممارسات الجيدة في إدارة الميزانية واستهلاك الأموال ولديها أوضاع ميزانية سليمة. وتُجرى المقارنات مقابل خطة التنفيذ الأصلية. وبلغت قيمة 2021 نسبة 91 في المائة، محققة الهدف.

الجدول 6: مؤشرات المكونات الوظيفية للميزانية والبرمجة	
نسبة نفقات الخطط الاستراتيجية القطرية مقابل خطة التنفيذ	
91	قيمة عام 2021
90	هدف عام 2021
	تقدير عام 2021

الموارد البشرية

13- في المجال الوظيفي للموارد البشرية، يوفر معدل الامتثال لنظام تعزيز الأداء والكفاءة (PACE) مؤشرا على مدى فعالية البرنامج في تنفيذ نظام تعزيز الأداء والكفاءة. وفي عام 2021، بلغ معدل الامتثال العالمي لنظام تعزيز الأداء والكفاءة 89 في المائة. ومددت إدارة البرنامج الموعد النهائي لاستكمال نظام تعزيز الأداء والكفاءة للعدد الكبير من الموظفين الذين يقدمون الدعم كجزء من عمليات الطوارئ الجارية.

14- ويقيس مؤشر معدل الامتثال للتدريب الإلزامي نسبة الموظفين المؤهلين الذين استكملوا جميع الدورات الإلزامية المسجلة على منصة WeLearn، وهي منصة التعلم في البرنامج. ويُعزى معدل الامتثال الأقل من المستهدف مقابل هذا المؤشر أساسا إلى الحاجة إلى إعادة التدريب في دورة الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وبلغ معدل الامتثال لهذا المطلب 89 في المائة، على الرغم من الاتصالات المتعددة الموجهة للمستخدمين غير الممتثلين. وبلغ متوسط معدل الامتثال لجميع الدورات الأخرى 96 في المائة.

الجدول 7: مؤشرات المكونات الوظيفية للموارد البشرية		
معدل الامتثال لنظام تعزيز الأداء والكفاءة (%)	معدل الامتثال لدورات التدريب الإلزامي (%)	
89	89	قيمة عام 2021
100	95	هدف عام 2021
		تقدير عام 2021

الشؤون الإدارية

15- في المجال الوظيفي للشؤون الإدارية، يقيس مؤشر نسبة أصول البرنامج الثابتة التي تم حصرها والتحقق منها ماديا مدى تتبع مكاتب البرنامج للأصول الثابتة الخاضعة لوصاية البرنامج وكيف تُطابق نتائج هذه العملية مع سجلات النظام العالمي لإدارة المعدات الخاص بالبرنامج. ويتحقق 98 في المائة من الهدف، لم يُظهر هذا المؤشر أي تقدم في عام 2021 مقارنة بعام 2020.

16- ويقيس المؤشر الثاني للمجال الوظيفي للشؤون الإدارية نسبة عناصر الرقابة الداخلية المنفذة في مكاتب البرنامج في مجالات الإقامة، وإدارة الأصول، وإدارة عقود إيجار مكاتب البرنامج، وتسجيل بيانات إيجار المباني، وإدارة المرافق، والسلامة والصحة المهنيين، والهندسة، والاستدامة البيئية، والمركبات الخفيفة والمصفحة، والتنقل وتقاسم السيارات، والسفر. وقد تحقق الهدف لهذا المؤشر في عام 2021.

الجدول 8: مؤشرات المكونات الوظيفية للشؤون الإدارية		
نسبة عناصر الرقابة الداخلية في الشؤون الإدارية الموجودة والمنفذة	نسبة أصول البرنامج الثابتة التي تم حصرها والتحقق منها ماديا	
76	98	قيمة عام 2021
75	100	هدف عام 2021
		تقدير عام 2021

الشؤون المالية

17- يقيس مؤشر نسبة بنود المخاطر المعززة أو المرتفعة المدرجة في لوحة المتابعة المالية عدد البنود التي حددها كل مكتب من مكاتب البرنامج على أنها ذات مخاطر معززة أو مرتفعة في لوحة المتابعة المالية الشهرية، والتي تبلغ عن المؤشرات المالية الأساسية في أربعة مجالات رئيسية للشؤون المالية وهي: إدارة النقدية، وإدارة الحسابات قيد التحصيل، وإدارة الحسابات قيد الدفع، وإدارة المشتريات من المنبع. وفي عام 2021، ظل هذا المؤشر ضمن الهدف البالغ 7 في المائة.

الجدول 9: مؤشرات المكونات الوظيفية للشؤون المالية	
نسبة بنود المخاطر المعززة أو المرتفعة في لوحة المتابعة المالية	
7	قيمة عام 2021
ما يصل إلى 7	هدف عام 2021
	تقدير عام 2021

تكنولوجيا المعلومات

18- يقيس مؤشر نسبة الامتثال لمعايير أمن تكنولوجيا المعلومات مدى ضمان المديرين للامتثال لخط الأساس الخاص بأمن تكنولوجيا المعلومات للمعدات والبرمجيات المتعلقة بالعملاء والخوادم. ومع اعتماد أو زيادة ترتيبات العمل عن بعد الناتجة عن جائحة كوفيد-19، بدأ المزيد من موظفي البرنامج العمل بعيدا عن المكتب، وغالبا ما يستخدمون حواسيبهم وأجهزتهم اللوحية وهواتفهم الذكية. وهذا يعني أن بعض الحواسيب المخزنة لدى البرنامج رُكِّبت، ولكنها لم تُستخدم، مما أثر على قدرة البرنامج على تحقيق الهدف.

الجدول 10: مؤشرات المكونات الوظيفية لتكنولوجيا المعلومات	
نسبة الامتثال لمعايير أمن تكنولوجيا المعلومات	
91	قيمة عام 2021
100	هدف عام 2021
	تقدير عام 2021

الأمن

19- يعكس مؤشر نسبة الامتثال لسياسة البرنامج بشأن إدارة الأمن وإطار المساءلة مدى وفاء المديرين بمسؤولياتهم فيما يتعلق بالامتثال لسياسات الأمن وإجراءات السلامة والأمن وإطار المساءلة لنظام إدارة الأمن في الأمم المتحدة والبرنامج. وقد تجاوز هذا المؤشر الهدف المحدد لعام 2021. وأدت جائحة كوفيد-19 إلى إبطاء عمليات البرنامج في بعض البلدان، مما أدى إلى تمديد الموعد النهائي للامتثال للتوصيات الواردة في منصة الأمن eTREMPE.

الجدول 11: مؤشرات المكونات الوظيفية للأمن	
نسبة الامتثال لسياسة البرنامج بشأن إدارة الأمن وإطار المساءلة	
95	قيمة عام 2021
90	هدف عام 2021
	تقدير عام 2021

تعبئة الموارد والاتصالات والإبلاغ

- 20- هناك أربعة مؤشرات في هذا المجال الوظيفي. وتقيس نسبة الخطط القائمة على الاحتياجات الممولة على مستوى العمليات القطرية الموارد المخصصة لكل خطة استراتيجية قطرية مقابل الخطة السنوية القائمة على الاحتياجات. ويعتمد المبلغ المستخدم لحساب معدل التمويل على المساهمات المتاحة، والتي تشمل الأموال المرحلة من العام السابق. وتجاوز هذا المؤشر هدف عام 2021.
- 21- ويقاس مؤشر التغطية الشهرية لوسائل الإعلام المستهدفة متوسط نسبة المنافذ الإعلامية الرسمية المستهدفة للصحافة العالمية على الإنترنت للبرنامج (قاعدة بيانات تضم 460 من منشورات وسائل الإعلام) التي تغطي "العلامة التجارية" للبرنامج كل شهر على مدار العام. وتقيس درجة المشاركة الاجتماعية الشهرية متوسط درجة المشاركة التي يولدها البرنامج من خلال قنواته العالمية (Facebook و Twitter و Instagram و LinkedIn) كل شهر على مدار العام. وتسمح درجة المشاركة أيضا للبرنامج بقياس ومقارنة الأداء عبر قنوات جماهير مختلفة وتعكس الخصائص المختلفة والوظائف الفريدة للتفاعل لكل منصة من منصات وسائل التواصل الاجتماعي. وحقق كلا هذين المؤشرين أهدافهما لعام 2021.
- 22- ويقاس مؤشر استطلاع القصص شهريا (مشاهدات الصفحة لكل زيارة) متوسط مدى الاستهلاك الذي تولده مقالات البرنامج على شبكة الإنترنت كل شهر على مدار العام. وفي عام 2021، قامت شعبة الاتصالات والدعوة والتسويق بنقل موادها الإعلامية من موقع البرنامج "الوسائل الإعلام"، والذي كان يمثل المصدر الوحيد للبيانات المرجعية، إلى موقع wfp.org/stories، وهي منصة وبيئة رقمية مختلفة تماما. ولذا ينبغي النظر إلى المشاهدات البالغة 1.9 صفحة لكل زيارة في عام 2021 مقابل الهدف البالغ 2.4 صفحة كإشارة إيجابية على أن المحتوى قد حافظ على درجة قريبة من صفحتين لكل زيارة.

الجدول 12: مؤشرات المكونات الوظيفية لتعبئة الموارد، والاتصالات، والإبلاغ				
نسبة الخطط القائمة على الاحتياجات والممولة في عمليات قطرية	التغطية الشهرية لوسائل الإعلام المستهدفة (%)	استطلاع القصص شهريا (عدد مشاهدات الصفحات في كل مرة)	درجة المشاركة الاجتماعية (%)	
97	34	1.9	4.6	قيمة عام 2021
80	32	2.4	3.8	هدف عام 2021
				تقدير عام 2021

مؤشرات الأداء الرئيسية من الفئة الثانية

- 23- تعكس مؤشرات الأداء الرئيسية من الفئة الثانية الأولويات التي حددتها الإدارة العليا وتقع في مجالين رئيسيين: المؤشرات المتعلقة بمنظومة الأمم المتحدة والتنسيق؛ والمؤشرات المتعلقة بالأولويات المواضيعية التنفيذية.

الجدول 13: أولويات الإدارة العليا للبرنامج، 2021			
مؤشرات الأداء المتعلقة بمنظومة الأمم المتحدة والتنسيق	قيمة عام 2020	هدف عام 2021	قيمة عام 2022
نسبة مؤشرات خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة 2.0 التي تحققت أو تم تجاوزها	81	88	81
نسبة استقصاءات مستخدم المجموعة التي تحقق الرضا عن الأرقام المستهدفة	100	100	100
الأولويات المواضيعية التنفيذية			
نسبة الموظفين الذين استكملوا التدريب الإلزامي على منع التدليس والفساد والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين*	82	100	89
نسبة المكاتب القطرية التي لديها آليات تعقيبات مجتمعية عاملة	53	65	63
نسبة تحويلات البرنامج القائمة على النقد والمدعومة رقمياً	71	80	74
نسبة بلدان البرنامج التي تُنفذ نُظم الإدارة البيئية	8	30	14
نسبة التمويل الموجه إلى مستوى الحصيلة الاستراتيجية أو ما فوقها	26	30	29

* لم تُقدّم الدورة التدريبية المتعلقة بالتصدي للتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة خلال عام 2021 وتم استبعادها من الحساب.

24- في عام 2021، تم تحقيق أو تجاوز 81 في المائة من مؤشرات خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة؛ ووصلت نسبة 100 في المائة من استقصاءات مستخدم المجموعة إلى أهداف المتعلقة برضاهم؛ وبلغت نسبة رضا المستخدمين عن خدمات مجموعة الأمن الغذائي 93 في المائة، متجاوزة الهدف البالغ 85 في المائة. ومن بين 1 072 إجابة لرصد أداء المجموعات تم تلقيها من 36 عملية، صنفت نسبة 54 في المائة أداء مجموعة الأمن الغذائي على أنه "مرض" و39 في المائة على أنه "قوي".

25- وبلغت نسبة رضا المستخدمين عن خدمات مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ 86 في المائة مقارنة بهدف يبلغ 80 في المائة. وفي عام 2021، أظهرت استقصاءات رضا المستخدمين عن الخدمات التي نشرتها مجموعة أو قطاع الاتصالات في حالات الطوارئ في سبع حالات طوارئ (بنغلاديش، وجمهورية أفريقيا الوسطى، وإثيوبيا، وليبيا، ونيجيريا، والجمهورية العربية السورية، واليمن) معدل رضا يبلغ 86 في المائة في المتوسط، متجاوزا الهدف البالغ 80 في المائة، وأبلغت عمليات المجموعة الممتدة في بنغلاديش، وليبيا ونيجيريا مرة أخرى عن معدل لرضا المستخدمين يزيد عن 90 في المائة. وتعكس هذه النتائج استخدام فعالية خدمات الاتصالات المقدمة للمستجيبين الإنسانيين والسكان المتضررين على أرض الواقع من قبل مجموعة وقطاع الاتصالات في حالات الطوارئ. وبلغت نسبة رضا المستخدمين عن خدمات مجموعة اللوجستيات 88 في المائة، متجاوزة الهدف البالغ 80 في المائة.

26- وفي عام 2021، بلغت نسبة الموظفين الذين أكملوا التدريب الإلزامي بشأن منع التدليس والفساد والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين 89 في المائة، وهو ما يمثل تحسناً عن عام 2020. وكما ذكر سابقاً، أثرت الحاجة إلى تكرار هذه الدورة التدريبية على معدل الامتثال العام الذي كان أقل من المتوسط لجميع الدورات الإلزامية الأخرى.

27- وفي عام 2021، أبلغت نسبة 96 في المائة من المكاتب القطرية التي تضم مستفيدين من المستوى 1⁽³⁾ عن مؤشر آليات التعقيبات المجتمعية العاملة من خلال "الفحص الصحي" السنوي الأوسع نطاقاً بشأن الانخراط المجتمعي والتعقيبات والاستجابة. وكان هذا أعلى معدل استجابة على الإطلاق، مما يدل على تحسن كبير في جودة الإبلاغ. ومن بين 73 مكتبا قطريا قدمت ردودا، خلص إلى أن 63 في المائة (46) لديها آليات تعقيبات مجتمعية عاملة على النحو المحدد في منهجية مؤشرات الأداء الرئيسية، بزيادة قدرها 10 نقاط مئوية عن عام 2020، ولكن كان ذلك أقل من هدف 2021 البالغ 65 في المائة. وسيكون البرنامج في طريقه لتحقيق هدف مؤشرات الأداء الرئيسية في عام 2022 إذا استمر اتجاه عام 2021. ومنذ عام 2020، خضعت أداة الاستقصاء المستخدمة لحساب مؤشر الأداء الرئيسي لتغييرات طفيفة لضمان التوافق مع الانخراط المجتمعي من أجل المساواة أمام استراتيجية السكان المتأثرين للفترة 2022-2026، ولكن الأسئلة المستخدمة في حسابات مؤشرات الأداء الرئيسية تُقارن بتلك المستخدمة في الحسابات السابقة. وتضمنت التغييرات الرئيسية تقديم أدلة للتحقق من صحة البيان الذي يفيد بأن 80 في المائة على الأقل من التعقيبات الواردة من خلال الآليات قد تم تناولها بالكامل. كما وسع الاستقصاء نطاق بعض الأسئلة، من "آليات التعقيبات المجتمعية" إلى أنشطة "الانخراط المجتمعي"، والتي تعد آليات التعقيبات المجتمعية مكونا منها.

28- وأظهرت نسبة التحويلات القائمة على النقد للبرنامج المدعومة رقميا تقدما معتدلا مقارنة بعام 2020. وفي عام 2021، تم استخدام 2.9 مليون بطاقة من بطاقات سكوب، وتلقى 16.2 مليون مستفيد المساعدة رقميا عبر التحويلات القائمة على النقد، و4.4 مليون عبر قسائم السلع، و4.8 مليون عبر تحويلات الأغذية العينية.

29- وزادت نسبة بلدان البرنامج التي تنفذ نظم الإدارة البيئية في عام 2021، حيث تم تنفيذ النظم في 15 من أصل 105 بلدان كان البرنامج "حاضرا فعليا" فيها، وفقا للتقرير المالي السنوي للبرنامج الممثل للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والذي يغطي حافظة المنظمة من المباني. ولا يزال توسيع نطاق تنفيذ نظم الإدارة البيئية للوصول إلى المستويات المستهدفة تعوقه جائحة كوفيد-19 الجارية في عام 2021. وفي جمهورية الكونغو الديمقراطية، وإسواتيني، وهايتي، وإيطاليا، وبيرو، وجنوب أفريقيا، والسودان، ودولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية تنزانيا المتحدة، يعمل البرنامج الآن بشكل أكثر منهجية على إدارة الآثار البيئية لعملياته في الدعم من خلال تحسين كفاءة استخدام الطاقة وإزالة الكربون، وإدارة النفايات بشكل أفضل وممارسات الشراء الأكثر استدامة. ويجري تطبيق الحلول التي يتم تطويرها لتحسين الإشراف البيئي في تلك البلدان في مواقع أخرى، ويتم الإبلاغ عن التقدم المحرز في تنفيذ البرنامج لنظم الإدارة البيئية خارجيا من خلال منصة خضرة المنظمة الزرقاء (Greening the Blue).

(3) تم قياس مؤشر الأداء الرئيسي b.AAP.1 بشأن المساواة أمام السكان المتأثرين في 76 مكتبا قطريا من مكاتب المستوى 1. وتم حذف المكاتب القطرية لبوتان وكوبا والهند من القائمة التي قدمها فريق رصد أداء المجموعات حيث لم يكن لديها مستفيدين من المستوى 1 في عام 2021. وتم حذف جمهورية كوريا الشعبية الديمقراطية من عملية حساب مؤشرات الأداء الرئيسية التاريخية، كما استُبعدت الخطط الاستراتيجية القطرية، باستثناء خطة من أمريكا اللاتينية، تتعلق بجمهورية فنزويلا البوليفارية فقط.