

الملحق الثالث-الف: 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 ويُوافق عليها في خطة الإدارة وتُستخدم لتقييم الأداء مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية. وهذه السنة هي الأخيرة للإبلاغ استنادا إلى إطار النتائج المؤسسية للفترة 2017-2021 وفقا للتقارير البرنامجية والقطرية. واعتبارا من العام المقبل، سيقاس أداء الإدارة استنادا إلى إطار النتائج المؤسسية للفترة 2022-2025 ولمؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة على مستوى النواتج والمحددة في إطار النتائج المؤسسية.

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، بينما يقام مؤشر الأداء الرئيسي 2 الاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة لها، أما مؤشر الأداء الرئيسي 3 فهو يعكس الإنجاز العام لمعايير أداء الإدارة. وتُعرض بالتفصيل نتائج مؤشري الأداء الرئيسيين 1 و 2 في القسم الثالث من تقرير الأداء السنوي هذا لعام 2022؛ وتشكل خلفية ومنهجية مؤشر الأداء الرئيسي 1 والمؤشرات المكونة لمؤشر الأداء الرئيسي 3 محور هذا الملحق.

مؤشر الأداء الرئيسي 1: الخلفية والمنهجية

3- تُعلم نواتج مؤشر الأداء الرئيسي 1 على أنها تحققت أو أنها على المسار الصحيح لتحقيقها إذا كانت قيمتها الإجمالية لا تقل عن 75 في المائة من القيمة المخططة لها، وذلك عندما يتم تجميع قيم جميع المؤشرات ذات الصلة على مستوى الحصائل الاستراتيجية. وتُعلم الحصائل على أنها تحققت أو أنها على المسار الصحيح لتحقيقها إذا كانت القيمة الفعلية لا تقل عن 80 في المائة من الهدف السنوي.

4- وتقيس مؤشرات النواتج أداء البرنامج مقابل الأهداف القائمة على الاحتياجات من حيث مساعدة المستفيدين وتوزيع الأغذية والمساعدة القائمة على النقد التي يتم تحويلها والنواتج الأخرى التي يتم تسليمها. 1 وتعتبر النواتج عنصرا أساسيا في شبكة العوامل التي تؤثر على التغييرات في حالة الناس من حيث الأمن الغذائي والتغذية.

5- بالإضافة إلى ذلك، تعبر مؤشرات الحصائل عن الأهداف الأوسع للبرنامج التي تشمل المساعدة على تغيير الحالة التغذوية للناس والمساهمة في أمنهم الغذائي على المستويين الفردي والأسري. وغالبا ما يكون لتحقيق أهداف الحواصل أفق زمني أطول من أفق تحقيق النواتج، ولذا فإن إنجازات الحواصل هي عادة أدنى من الإنجازات على مستوى النواتج.

مؤشر الأداء الرئيسي 3: الإنجاز العام لمعايير أداء الإدارة

6- يتألف مؤشر الأداء الرئيسي 3 من 20 مؤشرا مكونا تغطي عشرة مجالات وظيفية قياسية. ويقام الأداء بموجب هذه المؤشرات في مقابل الأهداف، ويجري تجميع النتائج على مستوى المجال الوظيفي.² واستنادا إلى حدود الأداء الدنيا المبينة في الملاحظات المنهجية، تُظهر المؤشرات المكونة التي لديها تصنيف أخضر أداء قويا مقابل الأهداف، أما تلك التي لديها تصنيف أصفر فهي تُظهر أن التقدم

1 عند حساب الإنجاز الإجمالي للنواتج في إطار مؤشر الأداء الرئيسي 1، يجري ترجيح المستفيدين والأغذية والتحويلات القائمة على النقد والنواتج الأخرى بالتساوي، ولا يؤخذ في الاعتبار مدى تحقيق كل قياس كنسبة مئوية من القيمة المخطط لها.

2 ما لم يذكر خلاف ذلك، تُعطى المؤشرات المجمع وزنا متساويا في المؤشر النهائي.

يسير على الطريق الصحيح نحو الإنجاز، في حين أن المؤشرات المكونة التي لديها تصنيف أحمر تُظهر أن هناك مجالاً للتحسين وخطراً محتملاً على الوظيفة ذات الصلة. وقد أظهر الأداء في المجالات الوظيفية العشرة نتائج متباينة في عام 2022

الإدارة

7- في المجال الوظيفي للإدارة، يقاس الأداء من خلال ثلاثة مؤشرات مكونة. وتتصل هذه المؤشرات بتوصيات مراجعة الحسابات التي لم تنفذ بعد، وتقيس نسبة 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. وقد انخفض عدد الإجراءات المعلقة الموافق عليها من 180³ توصية في نهاية عام 2021 إلى 171 توصية في نهاية عام 2022، وأغلقت 134 توصية في عام 2022 مقارنة بـ 126 توصية أغلقت في عام 2021.

8- على أن عدد التوصيات التي فات موعد تقديمها ارتفع من 30 في عام 2021 إلى 70 في عام 2022. ومن بين تلك التوصيات التي فات موعد تقديمها، يمثل ما نسبته 73 في المائة إجراءات يوجهها المقر. وعلى سبيل الاستجابة، أعاد مكتب رئيس الديوان العمل بالتتابع الشهري للإجراءات المعلقة المتعلقة بمراجعة الحسابات في سبتمبر/أيلول 2022، وشدد المكتب على هذا التتابع كأولوية عالية لدى مجموعة الإدارة العليا. وللحصول على معلومات إضافية حول توصيات المراجعة الداخلية للحسابات، يرجى الرجوع إلى مكتبة تقارير المراجعة الداخلية لدى مكتب المفتش العام.

9- ويُمكن مؤشر التمثيل الجنساني 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. وفي عام 2022، بلغت قيمة هذا المؤشر 39 في المائة، وهي قيمة تكاد تبلغ الهدف العالمي المحدد بـ 42.5 في المائة.

الجدول 1- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي للإدارة			
التمثيل الجنساني (نسبة مئوية)	نسبة توصيات مراجعة الحسابات المتأخرة	عدد توصيات مراجعة الحسابات المعلقة	
39	41	117	القيمة لعام 2022
* 42.5	ما يصل إلى 10	أقل من العام السابق (180 في عام 2021)	الهدف لعام 2022
			التقدير لعام 2022

* يستند الهدف لعام 2022 إلى الحسابات المستخدمة في تحديد الأهداف الربع السنوية نظر لأن الأهداف الجديدة لا تزال في انتظار الموافقة.

البرامج

10- يُقيّم التقدم المحرز في المجال الوظيفي للبرامج من خلال اثنين من المؤشرات المكونة. ويقاس المؤشر المتعلق بتنفيذ توصيات التقييم مدى تنفيذ التوصيات الواردة في تقارير التقييم المركزي واللامركزي للبرنامج في الوقت المناسب. وفي عام 2022، نُفذ في الوقت المحدد ما نسبته 66 في المائة من أصل 206 توصيات تقييم كان موعدها في الأصل في عام 2022؛ وقد كان جانب من التوصيات المنبثقة عن التقييمات المركزية والتي نُفذت في الوقت المناسب (44 في المائة) أقل من التوصيات الصادرة عن التقييمات اللامركزية (76 في المائة).

11- أما المؤشر الثاني فهو يقيس التقدم المحرز مقابل النواتج المخطط لها في الأنشطة المنفذة مع الشركاء (من حيث عدد المستفيدين الذين تم الوصول إليهم أو الأطنان المترية التي تم توزيعها أو النواتج الأخرى، رهنا بالنشاط). وتعتمد قيمة المؤشر بشكل كبير على

³ تم تعديلها لتشمل خمس توصيات من المراجعة الداخلية لعمليات البرنامج في لبنان (تقرير المراجعة الداخلية AR/21/21) الصادر في ديسمبر/كانون الأول 2021.

⁴ يرجى ملاحظة أن التقرير صدر داخلياً في 17 ديسمبر/كانون الأول 2021، ووفقاً لسياسة الإفصاح، تم نشره علناً بعد 30 يوماً في 17 يناير/كانون الثاني 2022.

⁵ تقارير المراجعة الداخلية.

مواصلة عمليات البرنامج مع التخطيط الأصلي. وفي عام 2022، لم يبلغ هذا المؤشر الهدف المحدد له. ويُعزى التباين إلى التغييرات في السياقات الإنسانية وفي تنفيذ البرامج، كما أن قيود الموارد وفترات انقطاع الامدادات أثرت على القياس الكمي النهائي.

الجدول 2- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي للبرامج		
نسبة التوصيات التقييم المنفذة	نسبة النواتج المحققة في إطار الشراكات	
66	50	القيمة لعام 2022
100	55	الهدف لعام 2022
		التقدير لعام 2022

سلسلة الإمداد

12- يقيس مؤشر نسبة خسائر ما بعد التسليم جميع خسائر الأغذية (محسوبة بالأطنان المترية) المتكبدة منذ تسليم الأغذية إلى المكتب القطري للبرنامج (عند النقطة التي ينتهي فيها في البلد المتلقي النقل الخارجي أو البري) حتى تسليمها للشركاء المتعاونين. وتبلغ هذه النسبة 0.21 في المائة، مما يعني أن القيمة العالمية لخسائر ما بعد التسليم في عام 2022 أقل بكثير من نسبة الهدف الحرج، مما يُظهر فعالية إدارة الأغذية. وتقيّم نسبة الحمولة المنقولة وفقا لمؤشر التاريخ المتفق عليه أداء شركات النقل بناء على الكمية المرسله ضمن المواعيد النهائية المحددة، وقد أظهرت تقدما معتدلا مقابل الهدف في عام 2022.

13- ويقوم نظامان مؤسسيان - هما أداة المكاتب القطرية للإدارة الفعالة (كوميت) ونظام دعم تنفيذ اللوجستيات - بتسجيل ورصد تحركات السلع في البرنامج. ويتتبع نظام دعم تنفيذ العمليات اللوجستية 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، فإنه لا بدّ من مطابقة البيانات من كلا النظامين لضمان صحة تدفقها ودقتها. وتُعد مطابقة البيانات أمرا بالغ الأهمية للأغراض المالية والتشغيلية والمؤسسية ولأغراض الإبلاغ الخاصة بالجهات المانحة. وقد أظهر مؤشر نسبة الأطنان المترية التي لم تخضع للمطابقة أداء قويا في عام 2022 حيث ظل أقل بكثير من الهدف البالغ 5 في المائة.

الجدول 3- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي لسلسلة الإمداد			
نسبة الحمولة بالأطنان المترية التي لم تخضع للمطابقة	نسبة الحمولة المنقولة حسب الموعد المتفق عليه	نسبة خسائر ما بعد التسليم	
2	58	0.21	القيمة لعام 2022
ما يصل إلى 5	95	ما يصل إلى 2	الهدف لعام 2022
			التقدير لعام 2022

الميزانية والبرمجة

14- يقيس مؤشر المجال الوظيفي للميزانية والبرمجة الأداء المالي لجميع الخطط الاستراتيجية القطرية ومدى اتّباع المكاتب القطرية للممارسات الجيدة في تخطيط الميزانية واستهلاك/إنفاق الأموال. ويعتمد الحساب على خطة التنفيذ الأصلية للخطط الاستراتيجية القطرية ونفقاتها السنوية. وفي عام 2022، بلغ هذا المؤشر 87 في المائة، أي أقل من الهدف البالغ 90 في المائة. وقد تأثرت قيمة مؤشر الأداء الرئيسية لعام 2022 سلبا بالتقييم المنخفض (59 في المائة) لعملية الطوارئ المحدودة لأزمة أوكرانيا، وهي ثالث أكبر عملية للبرنامج في عام 2022.

الجدول 4- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي للميزانية والبرمجة	
نسبة نفقات الخطط الاستراتيجية القطرية مقابل خطة التنفيذ	
87	القيمة لعام 2022
90	الهدف لعام 2022
	التقدير لعام 2022

الموارد البشرية

15- في المجال الوظيفي للموارد البشرية، يوفر معدل الامتثال لنظام تحسين الأداء والكفاءة مؤشرا على مدى فعالية البرنامج في تنفيذ ذلك النظام، والذي يمكن الموظفين من مناقشة الأداء والتقدم المحرز ومن تقييم الأداء الفردي والجماعي وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين. وفي عام 2022، كان معدل الامتثال 86 في المائة.

16- ويقيس مؤشر معدل الامتثال للتدريب الإلزامي نسبة الموظفين المؤهلين الذين أتموا جميع الدورات الإلزامية المسجلة على منصة WeLearn، وهي منصة التعلم في البرنامج. وقد كان معدل الامتثال الإلزامي العالمي أقل بنسبة 4 في المائة مما كان عليه في عام 2021 بسبب إطلاق دورتين جديدتين في عام 2022، بشأن منع السلوك التعسفي والاستجابة له في البرنامج في مايو/أيار، وبشأن التوعية بالأمن السيبراني في أكتوبر/تشرين الأول. وعلى وجه الخصوص، أدى إطلاق الدورة الأخيرة إلى انخفاض معدل الامتثال العالمي إلى أقل من 30 في المائة قبل شهرين فقط من نهاية العام. على أن قدرة البرنامج على زيادة الامتثال بأكثر من 40 نقطة مئوية في الإطار الزمني القصير المتاح تدل على التزام المنظمة القوي بالتدريب الإلزامي.

الجدول 5- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي للموارد البشرية		
معدل الامتثال لنظام تحسين الأداء والكفاءة (نسبة مئوية)	معدل الامتثال لدورات التدريب الإلزامي (نسبة مئوية)	
86	84	القيمة لعام 2022
100	95	الهدف لعام 2022
		التقدير لعام 2022

الشؤون الإدارية

17- في المجال الوظيفي للشؤون الإدارية، يقيس مؤشر نسبة أصول البرنامج الثابتة التي تم حصرها والتحقق منها ماديا مدى تتبع مكاتب البرنامج للأصول الثابتة الموضوعة في عهدة البرنامج وكيف تُطابَق نتائج هذه العملية مع سجلات النظام العالمي لإدارة المعدات الخاص بالبرنامج. وبحقيق 99 في المائة من الهدف، تقوم بعض البلدان بالتحقيق في الأصول الثابتة المفقودة المسجلة في النظام.

18- ويقيس المؤشر الثاني الخاص بالمجال 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 وتشارك السيارات، والسفر. وقد تحقق الهدف لهذا المؤشر في عام 2022.

الجدول 6- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي للشؤون الإدارية		
نسبة عناصر الرقابة الداخلية في الشؤون الإدارية الموجودة والمنفذة	نسبة أصول البرنامج الثابتة التي تم حصرها والتحقق منها ماديا	
76	99	القيمة لعام 2022
78	100	الهدف لعام 2022
		التقدير لعام 2022

الشؤون المالية

19- 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 النقد، وإدارة الحسابات قيد التحصيل، وإدارة الحسابات قيد الدفع، وإدارة المشتريات من المنبع. وفي عام 2022، تحقق الهدف العالمي على الرغم من الزيادة الكبيرة في عدد المعاملات المحاسبية التي نجمت عن الزيادة في حجم عمليات البرنامج، مما يشير إلى الإدارة المرضية ومراقبة مخاطر الإبلاغ المالي.

الجدول 7- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي للشؤون المالية	
نسبة بنود المخاطر المعززة أو المرتفعة في لوحة المتابعة المالية	
8	القيمة لعام 2022
ما يصل إلى 9	الهدف لعام 2022
	التقدير لعام 2022

تكنولوجيا المعلومات

20- يقيس مؤشر نسبة الامتثال لمعايير أمن تكنولوجيا المعلومات مدى ضمان المديرين للامتثال لخط الأساس الخاص بأمن تكنولوجيا المعلومات للمعدات والبرمجيات المتعلقة بالعملاء والخوادم. ويرجع ضعف الأداء إلى الوقت الذي يستغرقه تحديث جميع الأجهزة وفقا لمعايير نظام التشغيل المتغيرة باستمرار. وقد عمل فريق خدمات التكنولوجيا مع مسؤولي تكنولوجيا المعلومات في الميدان للاستفادة من التكنولوجيا الحالية والدعوة إلى معدلات امتثال أعلى، ولكن نظرا لأن نظم التشغيل تُحدَّث مرتين في السنة، فإن تحقيق الامتثال بنسبة 100 في المائة لا يزال يمثل تحديا.

الجدول 8- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات	
نسبة الامتثال لمعايير أمن تكنولوجيا المعلومات	
92	القيمة لعام 2022
100	الهدف لعام 2022
	التقدير لعام 2022

الأمن

21- 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. ونظرا للقيمة العالية في عام 2021، وتمشيا مع أفضل الممارسات، زادت شعبة الأمن متطلبات الامتثال في عام 2022 عملا على مواصلة تعزيز فعالية

البرنامج الأمنية في الميدان. وعلى هذا فإن انخفاض القيمة في عام 2022 جاء نتيجة لزيادة المعايير، وليس انخفاض الأداء مقارنة بعام 2021.

الجدول 9- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي للأمن	
نسبة الامتثال لسياسة البرنامج بشأن إدارة الأمن وإطار المساءلة	
76	القيمة لعام 2022
95	الهدف لعام 2022
	التقدير لعام 2022

تعبئة الموارد والاتصالات والإبلاغ

- 22- 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. وفي عام 2022، بلغت قيمة هذا المؤشر ما نسبته 93 في المائة، مما يشمل المساهمات المخصصة في عام 2022 والأرصدة المُرَّحلة من السنوات السابقة والمتاحة للاستخدام⁶ في عام 2022. ويتمشى مستوى الاحتياجات الممنوحة في عام 2022 مع السنوات السابقة (مع انخفاض طفيف من 96.6 في المائة في عام 2021) على الرغم من الزيادة الحادة في القيمة الدلالية المطلقة للاحتياجات السنوية.
- 23- ويقيس مؤشر التغطية الشهرية لوسائل الإعلام المستهدفة متوسط نسبة المنافذ الإعلامية الرسمية المستهدفة للصحافة العالمية على الإنترنت للبرنامج 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 2022. ويُظهر اختراق وسائل الإعلام المستهدفة بنسبة 50 في المائة تقدما قويا بالنظر إلى أن عدد المنافذ المستهدفة ارتفع من 555 إلى 768 بحلول نهاية العام.
- 24- ويقيس مؤشر استكشاف القصص شهريا (مشاهدات الصفحة لكل زيارة) متوسط مدى الاستهلاك الذي تولده مقالات البرنامج على الإنترنت كل شهر. وفي عام 2022، حافظ محتوى الشبكة الخاص بالبرنامج على درجة تقترب من صفحتين لكل زيارة، وتُستضاف القصص الآن على موقع قصص البرنامج wfp.org/stories.
- 25- بالإضافة إلى ذلك، أسفرت الرسائل المركزة عن زيادة بنسبة 14 في المائة في تغطية البرنامج لوسائل الإعلام المستهدفة من الدرجة الأولى في عام 2022. وذكر 26 في المائة من المشاركين في عينة شملت ست عواصم مانحة أنهم رأوا أو سمعوا عن البرنامج في الشهر السابق، وذلك بزيادة قدرها 6 نقاط مئوية عن عام 2021.

⁶ القيمة السنوية للمساهمات المخصصة المتاحة التي تتكون من التخصيص السنوي للمساهمات بالإضافة إلى الرصيد غير المنفق من المساهمات المخصصة والمرحلة من السنوات السابقة.

الجدول 10- المؤشرات المكونة الخاصة بالمجال الوظيفي لتعبئة الموارد، والاتصالات، والإبلاغ				
درجة المشاركة الاجتماعية (نسبة مئوية)	استكشاف القصص شهريا (ملاحظات الصفحة لكل زيارة)	الاختراق الشهري لوسائل الإعلام المستهدفة (نسبة مئوية)	نسبة الخطط القائمة على الاحتياجات والممولة في عمليات قطرية	
4.65	1.8	50	93	القيمة لعام 2022
4.00	2.4	34	80	الهدف لعام 2022
				التقدير لعام 2022

مؤشرات الأداء الرئيسية من الفئة الثانية

26- 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 11: مؤشرات الفئة الثانية			
القيمة لعام 2022	الهدف لعام 2022	القيمة لعام 2021	مؤشرات الأداء المتعلقة بمنظومة الأمم المتحدة والتنسيق
81	88	81	نسبة مؤشرات خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة 2.0 التي تحققت أو تم تجاوزها
100	100	100	نسبة استقصاءات مستخدمى المجموعات التي تحقق الأرقام المستهدفة المتعلقة بالرضا (مجموعات اتصالات الطوارئ، واللوجستيات، والأمن الغذائي)
			الأولويات المواضيعية التنفيذية
91	95	89	نسبة الموظفين الذين أتموا التدريب الإلزامي على منع التمييز والفساد والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسين في البرنامج، ومنع السلوك التعسفي والتصدي له في البرنامج
73	70	63	نسبة المكاتب القطرية التي لديها آليات فاعلة للتعقيبات المجتمعية
89	80	74	نسبة تحويلات البرنامج القائمة على النقد والمدعومة رقميا
27	40	14	نسبة بلدان البرنامج التي تُنفذ نظم الإدارة البيئية
23	30	29	نسبة التمويل الموجه إلى مستوى الحصيلة الاستراتيجية أو ما فوقه

27- وفي عام 2022، تم تحقيق أو تجاوز 81 في المائة من مؤشرات خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، وهي قيمة أقل من الهدف. ومع ذلك، حقق البرنامج أداء قويا في ظل العديد من مؤشرات الأداء الخاصة بخطة العمل 2.0، بما في ذلك عن طريق الوصول إلى تصنيف "تجاوز" للمرة الأولى في مجال هيكله الجنساني. وكررت السياسة الجنسانية الجديدة التي اعتمدها المجلس في عام 2022 وخطة تنفيذها تأكيد تصميم البرنامج على الامتثال لمتطلبات خطة العمل تلك، والعمل على تجاوزها في المجالات المتبقية، بما في ذلك من خلال إجراءات تهدف إلى تحسين الأداء في المجالات التي تستمر فيها الحواجز الهيكلية في الحد من التقدم، مثل التكافؤ بين الجنسين وتخصيص الموارد المالية وتتبعها.

28- وحددت مجموعات الاتصالات في حالات الطوارئ واللوجستيات والأمن الغذائي أهدافها الخاصة باستقصاءات معدلات الرضا. وفي عام 2022، تم تحقيق أهداف المجموعات الثلاث، لذا بلغ المؤشر الذي يقيس النسبة المئوية الإجمالية للمجموعات التي تحقق أهداف الرضا الخاصة بكل منها، نسبة 100 في المائة. وحققت خدمات مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ متوسطا إجماليا لرضا المستخدمين بنسبة 91 في المائة عبر سبع عمليات. وكانت النتائج أعلى بخمس نقاط مئوية من معدل الرضا الإجمالي في عام 2021. وسجلت جميع العمليات معدل رضا لدى المستخدمين يتراوح بين 80 و97 في المائة، وتجاوزت بذلك الهدف البالغ 80 في المائة. وأبلغ مستخدمو عمليات مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ المطولة في نيجيريا، والجمهورية العربية السورية، واليمن عن معدل رضا يزيد عن 90 في المائة. كما أن عمليتي مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ المفاجئة في تونغا وأوكرانيا في

عام 2022 تجاوزنا الهدف حيث بلغنا نسبة 93 في المائة و97 في المائة على التوالي. وتعكس هذه الإنجازات جهود الأفرقة المحلية لتقديم خدمات وأنشطة اتصالات مفيدة وفعالة في المواقف الصعبة.

29- وفي الردود الواردة من 14 عملية، بلغ مستوى رضا المستخدمين عن خدمات مجموعة اللوجستيات 93 في المائة، متجاوزا الهدف البالغ 80 في المائة، وبلغ مستوى الرضا عن خدمات مجموعة الأمن الغذائي 89 في المائة، متجاوزا الهدف البالغ 85 في المائة. ومن مجموع الردود الواردة من 40 عملية، صنف 51 في المائة أداء مجموعة الأمن الغذائي بأنه "مُرَضٍ" و38 في المائة بأنه "قوي".

30- وفي عام 2022، بلغت نسبة الموظفين الذين أكملوا دورات تدريبية إلزامية حول منع التذليل والفساد والاستغلال والانتهاك الجنسي ومنع السلوك التعسفي والاستجابة له 91 في المائة. وتأثر الامتثال لهذا الشرط بتوقيت إطلاق الدورة التدريبية الجديدة "منع السلوك التعسفي والاستجابة له في البرنامج" في مايو/أيار وبتكرار الحاجة إلى إعادة تدريب الموظفين⁷ دوريا في دورة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين منذ تقديمها.

31- ويُعتبر أن لدى المكتب القطري آلية فاعلة للتعقيبات المجتمعية إذا أوفى بثلاثة من خمسة معايير تتعلق بتصميم الآلية، وحماية البيانات، والموارد، وعدد الحالات المغلقة، وتعديلات البرامج. واستنادا إلى استقصاء ذاتي الإبلاغ أجري في جميع المكاتب القطرية التابعة للبرنامج في جميع أنحاء العالم، تبين أن 73 في المائة من المكاتب القطرية المستجيبة والبالغ عددها 74 مكتبا لديها آلية فاعلة للتعقيبات المجتمعية، مما يتجاوز الهدف المحدد لهذا المؤشر.

32- ووصلت النسبة المئوية لتحويلات البرنامج القائمة على النقد والمدعومة رقميا إلى 89 في المائة، وهي بذلك تتجاوز الهدف وتُظهر تقدما قويا مقارنة بعام 2021. وخدمت منصة البرنامج الرقمية لإدارة معلومات المستفيدين والتحويلات (سكوب) أكثر من 39 مليون مستفيد وبلغت معيارا متميزا بالتعامل مع 2.8 مليار دولار أمريكي مليار. وقد نُشر أكثر من 22 تحدينا لحلول منصة سكوب والمنتجات المرتبطة بها في 56 بلدا، مما أدى إلى زيادة الرقمنة للحصول على خدمات أسرع وأفضل تلبي الاحتياجات في هذا المجال. وفي أوكرانيا، استخدم البرنامج المنتجات الرقمية التي مكنت العائلات من التسجيل الذاتي للتحويلات القائمة على النقد وتلقي الأموال في غضون 48 ساعة والإطلاع على مستحقاتهم من خلال الرسائل النصية القصيرة اليومية. وبحلول نهاية عام 2022، تلقى أكثر من مليوني مستفيد في أوكرانيا مساعدات نقدية يبلغ مجموعها 350 مليون دولار أمريكي.

33- وفي عام 2022، ضاعف البرنامج تقريبا النسبة المئوية للبلدان التي تطبق نظم الإدارة البيئية، بنسبة 27 في المائة مقارنة بنسبة 14 في المائة في عام 2021. وتغطي هذه المكاتب القطرية نسبة كبيرة من موظفي البرنامج⁸. وإجمالا، يعمل 51 في المائة من موظفي البرنامج في 31 بلدا يجري فيها تنفيذ نظام للإدارة البيئية. وقد أدى النهج المنهجي الذي يتبعه البرنامج في مثل هذه النظم إلى تنفيذ عدد متزايد من مشاريع إدارة النفايات وإزالة الكربون ذات الصلة في المكاتب القطرية، حتى في تلك البلدان التي لم تُطلق بعد نظاما من هذا القبيل، من خلال البناء على الدروس المستفادة من المشاريع الناجحة في أماكن أخرى.

34- وبلغت نسبة التمويل الموجه إلى مستوى الحصائل الاستراتيجية أو أعلى 23 في المائة، مقارنة بنسبة 29 في المائة في عام 2021. ويُعزى هذا الانخفاض أساسا إلى تضاعف المساهمات تقريبا من الولايات المتحدة الأمريكية، من 3.8 مليارات دولار أمريكي في عام 2021 إلى 7.2 مليارات دولار أمريكي في عام 2022. وتمثل الأموال القادمة من الولايات المتحدة الأمريكية 51 في المائة من إجمالي إيرادات عام 2022، وقد تم تخصيصها بالكامل تقريبا على مستوى الأنشطة (99 في المائة)، مما أدى إلى انخفاض إجمالي حصة المساهمات الموجهة إلى مستوى الحصائل الاستراتيجية وما فوق.

7 شهادة دورة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين صلاحيتها ثلاث سنوات. ويجب بعد هذه الفترة أن تعاد الدورة (توضع علامة على الشهادات ذات الصلة بشكل دوري على أنها "منتهية الصلاحية" في WeLearn وفي سجلات نظام تحسين الأداء والكفاءة "PACE").

8 تعكس "تغطية الموظفين" العدد الإجمالي لموظفي البرنامج العاملين في مواقع للبرنامج يجري فيها تنفيذ نظام للإدارة البيئية.