

المجلس التنفيذي
الدورة السنوية

روما، 2015/5/28-25

تقارير التقييم

البند 7 من جدول الأعمال

رد الإدارة على التوصيات الواردة في
التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج
للأزمة السورية (2011-2014)

للنظر



Distribution: GENERAL

WFP/EB.A/2015/7-C/Add.1

28 April 2015

ORIGINAL: ENGLISH

مذكرة للمجلس التنفيذي

هذه الوثيقة مقدمة للمجلس التنفيذي للنظر.

تدعو الأمانة أعضاء المجلس التنفيذي الذين قد تكون لديهم أسئلة فنية تتعلق بمحتوى هذه الوثيقة إلى الاتصال بالموظفين المذكورين أدناه، ويفضل أن يتم ذلك قبل ابتداء دورة المجلس بفترة كافية.

السيد C. Kaye
مدير
شعبة إدارة ورصد الأداء
رقم الهاتف: 066513-2197

السيد أمير عبد الله
نائب المدير التنفيذي
البريد الإلكتروني: amir.abdulla@wfp.org

السيد C. Martino
مستشار البرامج
فرع إدارة الأداء وإعداد التقارير
رقم الهاتف: 066513-3576

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بالوثيقة "رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)" (WFP/EB.A/2015/7-C/Add.1).

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

خلفية

- 1- تقدم هذه الوثيقة رد الإدارة على التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة في الجمهورية العربية السورية والمنطقة المحيطة بها في الفترة 2011-2014. وهذا هو أول تقييم لعملية الاستجابة، وهي إحدى أكبر وأعقد الاستجابات التي قام بها البرنامج حتى الآن. ومنذ أن بدأت العملية في عام 2011، توسعت بدرجة كبيرة من حيث أعداد المستفيدين والأدوات المستخدمة، وخاصة النقد والقوائم. وقد تناول التقييم الاتجاه والوضع الاستراتيجيين، والفعالية، والأداء، ونتائج الاستجابة.
- 2- ويسر الإدارة أن تلاحظ تأكيد التقييم لقدرة البرنامج على الاستجابة، كما تظهر في الاستجابة بصورة ملاءمة وفي الوقت المناسب لأزمة سريعة التطور ومعقدة، وتتطلب توسيع نطاقها بسرعة مع تزايد الاحتياجات. واعترف التقييم بملاءمة إنشاء مكتب المنسق الإقليمي للطوارئ ("مكتب التنسيق الإقليمي")، وتنسيقه الفعال مع الجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى في المنطقة.
- 3- وقد تم تحديد التحديات. وافترقت خطط الاستجابة الأولية إلى تحليلات مفصلة بشأن النزاع، والاعتبارات الجنسانية، وتكاليف الطرائق المختلفة ومنافعها. وقد تفاقمت هذه الفجوة بسبب إخفاق البرنامج في جمع بيانات خط أساس في الوقت المناسب لقياس النتائج، وفي تزويد الموظفين الميدانيين بالتوجيهات الجديدة أثناء تطبيقهم للطرائق الجديدة. وستكون معالجة هذه القضايا حاسمة بالنسبة لانخراط البرنامج مستقبلاً في المنطقة.
- 4- وترحب الإدارة بنتائج التقييم وتتفق بوجه عام مع توصياته. وسيواصل مكتب المنسق الإقليمي والمكاتب القطرية المعنية التركيز على الدروس المستفادة وتقاسم المعلومات بصورة أكثر انتظاماً للمساعدة على توجيه دعم البرنامج للمتضررين من النزاع. وتحدد المصفوفة التالية الإجراءات المقرر اتخاذها ومواعيد تنفيذها.

رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)

التوصيات	جهة التنفيذ	رد الإدارة والإجراء المتخذ	آخر موعد للتنفيذ
<p style="text-align: center;">التوصية 1: الانتقال (توصية شاملة)</p> <p>1 أ) إعداد استراتيجيات انتقال مخصصة للبلدان وبحث إجراء تخفيض كبير في المساعدة باستخدام عملية منتظمة للاستهداف القائم على مدى الضعف. وينبغي إدخال تعديلات عن طريق عملية طوارئ جديدة أو عملية ممتدة للإغاثة والإنعاش بدلا من إجراء مزيد من التنقيحات للميزانية. وحيثما تتوفر للسلطات قدرة مالية وقدرة على التسليم، كما في تركيا، الإعداد لتسليم المسؤولية عن المساعدة الغذائية إلى هذه السلطات، مع قيام البرنامج بتوفير المساعدة التقنية لها.</p> <p>1 ب) التكفل، في الأزمات المقبلة، بالتبكير في بوضع وتطبيق خطط احترازية قصيرة الأجل تقوم على تحليل هشاشة الأوضاع. وينبغي تحديث هذه الخطط بصورة منتظمة وإبلاغها للشركاء والمستفيدين لإدارة حالات التآرجات في تمويل الجهات المانحة.</p>	<p>مكتب المنسق الإقليمي، بالتشاور مع المكاتب القطرية</p> <p>شعبة الاستعداد للطوارئ ودعم الاستجابة؛ وشعبة السياسات والبرامج</p>	<p>موافق عليها.</p> <p>نُفذ الاستهداف في مصر منذ بدء العملية، وفي لبنان منذ عام 2013، وفي الأردن منذ عام 2014. وتنفذ جميع البلدان خطط الاستهداف وتحديد الأولويات بناءً على استراتيجيات إقليمية للاستهداف وتحديد الأولويات. وتتوخى عملية الطوارئ الإقليمية تسليم المسؤولية عن العمليات في بعض المخيمات الموجودة في تركيا خلال عام 2015.</p> <p>يصنف تحليل الأمن الغذائي الأسري الذي يقوم به البرنامج عادة الأسر المعيشية إلى أربع فئات: (1) متمتعة بالأمن الغذائي؛ (2) متمتعة بالأمن الغذائي بصورة هامشية؛ (3) معانية بشكل معتدل من انعدام الأمن الغذائي؛ (4) معانية بشكل خطير من انعدام الأمن الغذائي. ويعكف البرنامج على وضع أسلوب لاستهداف الأسر يستخدم البيانات المجمعّة عند تسجيل اللاجئين للقيام بتحليل الضعف الذي تقوم به المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والبنك الدولي. وستستكمل هذه البيانات عن السمات الديموغرافية والاجتماعية الاقتصادية للأسر تحليل الأمن الغذائي الذي يقوم به البرنامج، لتيسير الاستهداف المحسن وصنع القرارات بشأن استخدام الموارد عن طريق تمكين المديرين على المستوى القطري من وضع خطط احترازية لتحديد أولويات تخصيص الموارد وفقا لمستويات الضعف على نطاق المناطق الجغرافية وفئات سبل كسب العيش.</p>	<p>استُكملت</p> <p>قيد التنفيذ</p>

رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)

التوصيات	جهة التنفيذ	رد الإدارة والإجراء المتخذ	آخر موعد للتنفيذ
1 ج) وضع خطط انتقال طويلة الأجل وقائمة على التصورات بدءاً من استمرار الاستجابة وتوسيعها ووصولاً إلى وضع استراتيجية خروج لكل بلد على حدة.	شعبة الاستعداد للطوارئ ودعم الاستجابة؛ شعبة السياسات والبرامج	نظراً لعدم التأكد من الطريقة التي ستتطور بها الأزمة، ينبغي أن تظل خطط الانتقال القائمة على التصورات ذات طابع عام وأن تكون واضحة بشأن أي أنواع الانتقال المشار إليها والتي تناقش في التقييم. وسيقوم البرنامج بما يلي: (1) استعراض التوجيهات الحالية بشأن عمليات الانتقال داخلياً وخارجياً؛ (2) ووضع خطة لسد الفجوات وكفالة تعميم التوجيهات على نطاق أوسع.	نهاية عام 2015
التوصية 2: البرمجة القائمة على الأدلة (2) إجراء مزيد من التحليل للنقد والقسائم، والاعتبارات الجنسانية، والعلاقات مع المجتمعات المحلية المضيفة، وديناميات النزاع لإثراء الاستراتيجيات البرنامجية المخصصة للبلدان وصنع القرارات.	مكتب المنسق الإقليمي بدعم، من شعبة السياسات والبرامج ومكتب الشؤون الجنسانية	موافق عليها. يستعرض البرنامج طرائقه للتحويل لعمليات اللاجئين في خطة الطوارئ الإقليمية. ولتوفير أدلة لدعم اختيار الطريقة، من المقرر إجراء تجربة تقارن النقد والقسائم مع برامج مختلفة في الأردن وربما للبنان. وسيجري البرنامج المزيد من التحليل للأسواق وسلاسل الإمداد لإثراء عملية تعديل نموذج التسليم في البرامج.	يؤكد فيما بعد
التوصية 3: إمكانية إيصال المساعدات الإنسانية والمبادئ الإنسانية (3 أ) رصد تطبيق المبادئ الإنسانية في سوريا؛ ووضع استراتيجية للتعامل مع الأفكار المتعلقة بعلاقة البرنامج بالحكومة السورية والمساعدة التي يقدمها في المناطق التي تسبب عليها المعارضة، ورصد تنفيذ هذه الاستراتيجية.	مكتب المنسق الإقليمي	موافق عليها. يمثل انخراط البرنامج للمبادئ الإنسانية، وهي: (1) الإنسانية: يجب معالجة المعاناة الإنسانية؛ (2) الحياد – يجب عدم الوقوف إلى جانب أي من الأطراف؛ (3) وعدم التحيز – ينبغي أن يستند العمل الإنساني إلى الاحتياجات، مع إعطاء الأولوية للأشد احتياجاً، دون تمييز على أساس الجنسية أو العرق أو الجنس أو الرأي السياسي أو الدين أو غير ذلك؛ (4) والاستقلال – ينبغي أن يكون العمل الإنساني مستقلاً عن الأهداف السياسية أو العسكرية أو الاقتصادية. ويحرص البرنامج باستمرار على رصد امتثاله للمبادئ الإنسانية ودعوة الحكومة وجماعات المعارضة والجمهور العام إلى ضرورة احترامها، بما في ذلك عن طريق وسائل الإعلام والمحافل الأخرى. وقد تولى البرنامج قيادة وضع نهج "جميع سوريا"، وسيواصل تقديم تقارير عن حالات منعه من الوصول، مع دعوة جميع أطراف النزاع إلى احترام المبادئ الإنسانية والسماح للعاملين في المجال الإنساني بتسليم الأغذية للفئات الأضعف.	قيد التنفيذ

رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)

التوصيات	جهة التنفيذ	رد الإدارة والإجراء المتخذ	آخر موعد للتنفيذ
3 ب) العمل، في الأزمات المقبلة التي يلزم فيها فرقة عمل استراتيجية، على توضيح ورصد وتسجيل الاستراتيجيات اللازمة لموازنة الضغوط المتعارضة على البرنامج، والتعامل مع الأفكار المتعلقة بدوره.	شعبة الاستعداد للطوارئ ودعم الاستجابة	لتحسين تدفق المعلومات بين فرقتي العمل الاستراتيجية والتشغيلية، ستتولى شعبة الاستعداد للطوارئ ودعم الاستجابة إدارة أمانة فرقة العمل الاستراتيجية، وستواصل إدارة فرقة العمل التشغيلية. وستكفل أن تؤخذ الضغوط والأفكار المتعارضة بالاعتبار في عملية صنع القرار وأن تُوثَّق. وستتدخل شعبة الاتصالات عندما تؤدي الأفكار المتعلقة بدور البرنامج إلى مخاطر كبيرة.	قيد التنفيذ
التوصية 4: تقديم الدعم للبرامج والعمليات		موافق عليها جزئياً.	
4 أ) على مستوى المكاتب القطرية والمكاتب الفرعية، زيادة الاهتمام بما يلي: 1) فرص استخلاص الدروس وتقاسم المعلومات؛ 2) واستخلاص الدروس من الابتكارات؛ 3) والمبادرة ببحث استراتيجيات للانتقال وللخروج خاصة بالمكاتب القطرية.	مكتب المنسق الإقليمي، بدعم من المكتب الإقليمي والمقر	في مارس/آذار 2014 نظم مكتب المنسق الإقليمي حلقة عمل عن الدروس المستفادة من استخدام النقد والقسائم. كما وفرت الاجتماعات الفصلية الإقليمية بشأن البرامج – التي تقوم خلالها جميع المكاتب القطرية المشاركة في عملية الطوارئ بإجراء المناقشات وتقاسم المعلومات بشأن الأهداف، والانتقال إلى الإنعاش المبكر والتنمية، وإدارة الشراكات، وتحليل الأسواق، والرصد والتقييم، والمساءلة تجاه السكان المتضررين – منتدىً للتعلم من تجارب البلدان الأخرى. وقد طور مكتب المنسق الإقليمي أيضاً أدوات لتقدير استخدام النقد والقسائم ولرصدها وتقييمها. وسيقوم مكتب المنسق الإقليمي والمكاتب القطرية بتحسين التقاسم استخلاص الدروس وتقاسم المعلومات وتوثيقها على نحو منظم.	استكملت
4 ب) وضع نظام مرن لتيسير حصول موظفي عمليات البرنامج على التوجيهات والدراية الفنية والوثائق المؤسسية، وذلك مثلاً عن طريق الاستخدام الأفضل لشبكة الإنترنت الداخلية، والربط بين الموظفين الذين يواجهون تحديات برنامجية مماثلة حول العالم، وتوفير خدمة مكتب مساعدة.	مكتب الاتصالات الداخلية	يقوم مكتب الاتصالات الداخلية بإعادة تطوير شبكة الإنترنت الداخلية بتوجيه من مجلس الإنترنت. وانطلاقاً من استقصاء عالمي لتحديد احتياجات الموظفين في الميدان من المعلومات، سيُشمل هذا العمل تطوير واجهة سهلة الاستخدام، والرصد المستمر لكفالة توفير أحدث البيانات، وتطوير نظم لتحسين تقديم المعلومات وتكاملها.	يونيو/حزيران 2016

رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)

التوصيات	جهة التنفيذ	رد الإدارة والإجراء المتخذ	آخر موعد للتنفيذ
4 ج) التوسع في استخدام الاستقصاءات التي لا تذكر فيها الأسماء وأدوات أخرى لمعرفة آراء الموظفين وأفكارهم عن الدعم والقضايا الأخرى التي ربما لا يبلغونها إلى مديريهم المباشرين.	شعبة الموارد البشرية	يُجري البرنامج، بالاستعانة بمقدم خدمات خارجي، استقصاءً عالمياً لآراء الموظفين كل عامين، وهو يحتوي على 73 سؤالاً ويوجه إلى 14 400 موظف. وسيتاح الاستقصاء القادم، المزمع إجراؤه في مايو/أيار 2015، باللغات العربية والإنكليزية والفرنسية والبرتغالية والروسية والإسبانية؛ وكان استقصاء عام 2012 متاحاً باللغة الإنكليزية فقط. ولكفالة السرية، تُقدم التقارير بشأن الردود على الاستقصاء إلى الوحدات التي تضم ثمانية موظفين على الأقل.	مايو/أيار 2015
التوصية 5: الموارد البشرية		موافق عليها جزئياً.	
5 أ) إجراء استعراض داخلي للتأكد من السبب في افتقار مكتب المنسق الإقليمي أثناء هذه الأزمة إلى موظفين ذوي مهارات وخبرات في مجالات: تحليل النزاعات وإجراء المفاوضات، والنقد والقسائم، والعمل مع القطاع الخاص، والرصد والتقييم، وتحليل هشاشة الأوضاع.	شعبة الموارد البشرية، بدعم من شعبة السياسات والبرامج، وشعبة الاستعداد للطوارئ ودعم الاستجابة، ودائرة النقد من أجل التغيير	ينبغي أن تتولى المكاتب القطرية المعنية إجراء استعراضات داخلية، بدعم من شعبة الموارد البشرية. ويتم التصدي لفجوات المهارة الناتجة عن هذا التحول في الولاية بموجب العامل الحاسم لاستراتيجية شؤون العاملين المعنون "تكوين المواهب في البرنامج"، عن طريق مبادرة تجميع المواهب ووسائل أخرى لتحديد المهارات الضرورية واجتذابها.	قيد التنفيذ
5 ب) وضع نموذج توظيف متجاوب بموازاة قائمة الطوارئ بغية كفاءة نشر الخبراء التقنيين لدعم عمليات الطوارئ لفترة دينا، لثلاثة أشهر أو ستة أشهر مثلاً.	شعبة الموارد البشرية، بدعم من شعبة السياسات والبرامج، وشعبة الاستعداد للطوارئ ودعم الاستجابة، ودائرة النقد من أجل التغيير	يوجد لدى البرنامج بالفعل نموذج توظيف يحدد الاحتياجات الدنيا للاستجابة لحالات الطوارئ، وبروتوكول لنشر الموظفين في حالات الطوارئ. وقد أصبحت قائمة الاستجابة لحالة الطوارئ التي تساعد مكتب المنسق الإقليمي على نشر الخبراء تعمل في أوائل صيف عام 2014.	استكملت

رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)

التوصيات	جهة التنفيذ	رد الإدارة والإجراء المتخذ	آخر موعد للتنفيذ
<p>التوصية 6: الاستهداف</p> <p>6 أ) القيام، كخطوة فورية نحو الانتقال، بجمع وتوحيد بيانات الأمن الغذائي عن السكان المتضررين لإثراء الاستهداف القائم على مدى الضعف للمساعدة الغذائية التي يقدمها البرنامج.</p> <p>6 ب) القيام، في عمليات الطوارئ المقبلة، بالاستعداد على نحو منظم للاستهداف القائم على الأمن الغذائي والحسن التوقيت عن طريق جمع معلومات عن الضعف على مستوى الأسر، بما في ذلك عن خطوط الأساس ما قبل تقديم المساعدة، في أسرع وقت ممكن، والتحول على الفور من استهداف الفئات أو الحالات.</p>	<p>مكتب المنسق الإقليمي بالتشاور مع المكاتب القطرية، وبدعم من شعبة السياسات والبرامج</p> <p>شعبة السياسات والبرامج</p>	<p>موافق عليها.</p> <p>في عام 2015، يوجه البرنامج مساعدته على أساس تقديرات الأمن الغذائي لعام 2014 التي أجريت في جميع البلدان التي تشملها عملية الطوارئ باستثناء تركيا؛ وتجري مناقشة إجراء تقدير في تركيا مع الحكومة. أما توجيه المساعدة خارج المخيمات فيستند إلى تحليل لهشاشة الأوضاع باستخدام بيانات تقدير مستمدة من شريكين.</p> <p>يقوم البرنامج بجمع ومقارنة أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الأمن الغذائي للسكان المتضررين داخل الجمهورية العربية السورية وخارجها. وقد تحول من المساعدة الغذائية القائمة على الحالات إلى المساعدة الغذائية القائمة على الاحتياجات، مع تطبيق معايير استهداف الأسر على نطاق جميع بلدان عملية الطوارئ في عام 2015. ويجري وضع معايير استهداف محسنة وتنفيذها بالتعاون مع أصحاب المصلحة، ويجري بحث آلية تمكن أسر اللاجئين من الاعتراض على قرارات الاستهداف.</p>	<p>استكملت؛ وقيد التنفيذ بالنسبة لتركيا</p> <p>نهاية عام 2015</p>
<p>التوصية 7: قياس النتائج</p> <p>7 أ) استخدام البيانات الموجودة أو إجراء تقديرات للاحتياجات بين السكان المستبشرين حالياً من البرامج، ولا سيما اللاجئين المقيمون خارج المخيمات في العراق وتركيا، واللاجئون الذين اعتبروا غير مستحقين للمساعدة في لبنان.</p> <p>7 ب) تقديم الدعم للحكومات في تقييم ظروف المجتمعات المحلية المضيفة، مع تجنب إحياء آمال لديها بالحصول على مساعدة من البرنامج.</p>	<p>مكتب المنسق الإقليمي، بدعم من شعبة السياسات والبرامج</p> <p>مكتب المنسق الإقليمي</p>	<p>موافق عليها.</p> <p>أجري تقدير متعدد القطاعات لاحتياجات اللاجئين السوريين خارج المخيمات في المناطق الحضرية في العراق في الفترة 2014/2015. وتجري مناقشة استهداف اللاجئين الضعفاء في المناطق الحضرية مع السلطات المحلية؛ وتهدف المناقشات مع الحكومة التركية إلى التوصل إلى اتفاق بشأن تقديرات اللاجئين خارج المخيمات. وسيقدم البرنامج المساعدة بناءً على نتائج هذه المناقشات وبما يتفق مع استراتيجيته للاستهداف وتحديد الأولويات.</p> <p>يدعم البرنامج السكان المضيفين في جميع بلدان عملية الطوارئ باستثناء تركيا. وتعد المشاورات مع الحكومات والشركاء الآخرين بشأن تقديم المساعدة على الأجل الطويل للسكان المضيفين واللاجئين على حد سواء جزءاً من الاستعراض الجاري للاستراتيجية البرنامجية الإقليمية.</p>	<p>قيد التنفيذ</p> <p>قيد التنفيذ</p>

رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)

التوصيات	جهة التنفيذ	رد الإدارة والإجراء المتخذ	آخر موعد للتنفيذ
<p>التوصية 8: اختيار الطرائق</p> <p>8 أ) كفاءة قدرة نظم البرنامج على تقديم تقارير شفافة وروتينية ومتسقة عن التكاليف لكل مستفيد حسب طريقة التسليم، لاستخدامها في اختيار الطريقة الأنسب وفي الموافقة على المشروعات واستعراضها.</p> <p>8 ب) كفاءة أخذ جميع طرائق التسليم، بما فيها النقد، بالاعتبار في الاستجابات المقبلة، بناءً على تقدير دقيق لملاءمتها، بما يكفل أن يستند اختيار الطريقة إلى أدلة تقنية محددة السياق ومسجلة بوضوح.</p>	<p>شعبة إدارة ورصد الأداء</p> <p>شعبة السياسات والبرامج</p>	<p>موافق عليها.</p> <p>تمكّن تكلفة الحصة الغذائية، بوصفها مؤشراً رئيسياً للأداء في إطار نتائج إدارة (2014-2017)، البرنامج من إجراء تحديد أكثر دقة لتكاليف تقديم المساعدة عن طريق تحويلات الأغذية أو النقد أو القسائم، مما يسمح بتمييز أوضح حسب العملية وحسب النشاط. ويجري تقدير المؤشر على المستوى القطري والإقليمي والمؤسسي.</p> <p>ستواصل وحدات المقر تزويد المكاتب القطرية بالدعم التقني والتوجيه في اختيار طرائق التحويل. وسيكفل البرنامج أن يتم اختيار الطريقة استناداً إلى أدلة تقنية ووفقاً للتوجيهات التشغيلية ذات الصلة. ومنذ الفصل الأول من عام 2015، تقوم دائرة النقد من أجل التغيير بإعداد تدريب في مجال النقد والقسائم، موجه إلى المكاتب البرنامج القطرية، ويشمل مكونات للتعليم وجها لوجه والتعلم الإلكتروني.</p>	<p>قيد التنفيذ</p> <p>قيد التنفيذ</p>
<p>التوصية 9: الأدلة والمساءلة</p> <p>9) تكليف مزيد من الموظفين للعمل لفترات متوسطة وطويلة الأجل في وحدات الرصد والتقييم وتحليل هشاشة الأوضاع ورسم خرائطها – ولا سيما في المكاتب القطرية – للاضطلاع على نحو منتظم برصد النتائج والحصائل وقياسها، وتحليل المعلومات لتصب في خدمة إدارة البرامج والقرارات التشغيلية.</p>	<p>مكتب المنسق الإقليمي، بدعم من شعبة السياسات والبرامج وشعبة إدارة ورصد الأداء</p>	<p>تم تعزيز قدرة الرصد والتقييم عن طريق استعراض هيكل وملاك الموظفين، خاصة في مكاتب البرنامج في الأردن ولبنان والجمهورية العربية السورية. وسيواصل مكتب المنسق الإقليمي في الأردن تقديم الدعم.</p>	<p>قيد التنفيذ</p>

رد الإدارة على التوصيات الواردة في التقرير الموجز عن تقييم استجابة البرنامج للأزمة السورية (2011-2014)

التوصيات	جهة التنفيذ	رد الإدارة والإجراء المتخذ	آخر موعد للتنفيذ
<p>التوصية 10: الكفاءة التشغيلية</p> <p>10) تقييم أسباب تحويل القسائم إلى مبالغ نقدية واختلاف الأسعار فيما بين المتاجر الشريكة للبرنامج؛ وتحسين رصد تحويل القسائم إلى مبالغ نقدية، والإقلال إلى أدنى حد من خسائر الكفاءة؛ وإيجاد التوازن الملائم بين المساءلة وعدد المتاجر المتعاقد معها في برامج القسائم.</p>	<p>مكتب المنسق الإقليمي، بدعم من دائرة التحليل والتغذية، وشعبة إدارة ورصد الأداء، ودائرة النقد من أجل التغيير</p>	<p>يجري وضع إجراءات تشغيلية موحدة إقليمية لرصد تحويل القسائم إلى مبالغ نقدية، استناداً إلى النظام المستخدم حالياً في لبنان. وتشمل التدابير المنفذة تُنفذ بالفعل: تحديد المخاطر وأنشطة تخفيف المخاطر؛ ووضع معايير لرصد تقارير المعاملات المصرفية، والمتاجر، والمستفيدين، والنظراء؛ وتوصيات بشأن الإجراءات المتخذة عند تحديد المخالفات. وبعد تجربة الإجراءات التشغيلية الموحدة في الأردن، سيتم تعميم هذه الإجراءات على المستوى الإقليمي بحلول يونيو/حزيران 2015.</p>	<p>يونيو/حزيران 2015</p>