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

المجلس التنفيذي
الدورة السنوية
روما، 23 – 26 يونيو/حزيران 2025

التوزيع: عام
التاريخ: 25 أبريل/نيسان 2025
اللغة الأصلية: الإنكليزية

البند 7 من جدول الأعمال
WFP/EB.A/2025/7-C/1/Add.1
وظائف الرقابة
لاتّخاذ قرار

وثائق المجلس التنفيذي متاحة على موقع **البرنامج** على الإنترنت (https://executiveboard.wfp.org).

مذكرة من المديرة التنفيذية بشأن التقرير السنوي للمفتشة العامة

مقدمة

1- تعرض هذه الوثيقة تعليقات المديرة التنفيذية على التقرير السنوي للمفتشة العامة[1] مع مراعاة عمل مكتب المفتشة العامة وخدمات الرقابة (مكتب المفتشة العامة) والوحدتين التابعتين له، مكتب المراجعة الداخلية للحسابات ومكتب التفتيش والتحقيق.

2- وترحب المديرة التنفيذية بالعمل الذي يقوم به مكتب المفتشة العامة وبالدور الأساسي الذي يضطلع به المكتب في توفير الرقابة وضمان استخدام موارد برنامج الأغذية العالمي (**البرنامج**) بفعالية وكفاءة والحفاظ على أصوله. وتعرب المديرة التنفيذية عن تقديرها للتقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة بما يشمل من رؤى وتحديد للمجالات المحتملة المثيرة للشواغل، ولا سيما في الوقت الذي يواجه فيه **البرنامج** التحديات المتمثلة بالاحتياجات الإنسانية المتزايدة في جميع أنحاء العالم في حين يعمل في بيئة تمويل غير مواتية.

3- وتماشيا مع السنوات السابقة، تركز هذه المذكرة بشكل رئيسي على إجراءات مختارة اتخذها **البرنامج** للتخفيف من المسائل والشواغل التي أشار إليها مكتب المفتشة العامة، وأي خطط مستقبلية لمعالجة تلك المسائل. وينبغي قراءة هذه المذكرة بالاقتران مع استعراض الإدارة الشامل للمسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة في عام 2024،[2] والذي يتضمن نتائج مستمدة من عملية الضمان السنوية للمديرة التنفيذية ومن وثائق متنوعة متعلقة بالرقابة.

4- ويبيّن استعراض الإدارة الشامل المسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة الداخلية، وبمزيد من التفصيل، الخطوات التي تتخذها إدارة **البرنامج** لمعالجتها. ولذلك، لا تتناول هذه المذكرة جميع الموضوعات الرئيسية المحددة في التقرير السنوي للمفتشة العامة، ولكنها تركز بدلا من ذلك على الاستجابة التنظيمية الشاملة للمسائل والشواغل التي أبرزها التقرير.

[1] "التقرير السنوي للمفتشة العامة " (WFP/EB.A/2025/7-C/1).

[2] "استعراض الإدارة للمسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة في عام 2024" (WFP/EB.A/2025/7-D/1).

للاستفسار بشأن هذه الوثيقة
السيدة M. Latcovich
رئيسة الديوان
بريد إلكتروني: meghan.latcovich@wfp.org

بيان الضمان

5- تحيط المديرة التنفيذية علما بالاستنتاج العام للتقرير والذي يفيد بأن بعض المسائل في عمليات الحوكمة أو إدارة المخاطر أو الرقابة في **البرنامج** قد تعرض للخطر الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمة في المستقبل. وفي حين تقرّ المديرة التنفيذية بالمجالات التي تطلب اهتمام الإدارة، والتي تشمل بعض المسائل المتكررة، تؤكد مجددا الأولوية العالية التي توليها المنظمة للمساءلة الواضحة، والشفافية في استخدام الموارد، وقوة عمليات الضمان وإدارة المخاطر. كما تعرب عن تقديرها لإقرار مكتب المفتش العام بالممارسات الإيجابية الكثيرة المستخدمة على نطاق **البرنامج**، وهي شهادة على عمل موظفي **البرنامج**، الذين يواصلون تقديم المساعدة إلى الأشخاص الأكثر احتياجا.

6- وإثر التغيرات التنظيمية التي بدأت في عام 2024، واصلت المديرة التنفيذية مساعيها الحثيثة الرامية إلى تصميم هيكل تنظيمي يفي بالغرض ويتسم بالكفاءة والفعالية في تقديم المساعدة لمن هم بأشد الحاجة إليها. وبناء على الاستعراض التنظيمي والقرارات اللاحقة التي تم تنفيذها في عام 2024، دفع إدخال إطار مساءلة إدارية جديدة في بداية عام 2025 إنشاء هيكل تنظيمي جديد يضم مقرا عالميا موحدا ومكاتب قطرية ممكّنة، مع خطوط إبلاغ ومساءلة واضحة. وسيعزز ذلك أساليب العمل والمساءلة على نطاق **البرنامج**.

7- وتدعم المديرة التنفيذية استراتيجية المراجعة، المتمحورة حول الممارسات الاستباقية لإدارة المخاطر التي تحدد المجالات التي تعرّض المنظمة لأكبر المخاطر. كما يثري تركيز الاستراتيجية على الخطر المادي على **البرنامج** خطة الضمان السنوية ويوجهها. وتعرب المديرة التنفيذية عن موافقتها على خطط عام 2025، التي تستند إلى العمل الشامل الذي تم في السنوات الأخيرة.

8- كما تعرب المديرة التنفيذية عن تقديرها لمساهمة مكتب المفتشة العامة المستمرة في تعزيز ضوابط **البرنامج** وحوكمته وإدارته للمخاطر. وتحيط المديرة التنفيذية علما بالنتائج الواردة في تقرير عام 2024، وترحب بالتوصيات الرامية إلى معالجة المسائل التي تم تحديدها. ويؤكد **البرنامج** للجهات المانحة وأصحاب المصلحة أن هناك عمليات متينة قائمة وأن متابعة المسائل المحددة مستمرة.

بيان الاستقلال

9- يسر المديرة التنفيذية أن تلاحظ تأكيد مكتب المفتشة العامة على استقلاله، وعدم تدخل الإدارة في تخطيط عمله والتقارير التي يرفعها، وعدم وجود قيود على الموارد وغيرها من المسائل التي تؤثر على استقلال أنشطة الرقابة ورأي الضمان.

التعليقات العامة

10- خلال عام 2024، لاحظ مكتب المفتشة العامة مرة أخرى زيادة في حجم العمل الإجمالي، لكل من مكتب المراجعة الداخلية ومكتب التفتيش والتحقيق. وزادت الميزانية الإجمالية لمكتب المفتشة العامة بنحو 2 في المائة، مما يسمح له بتأدية العمل المتزايد ومواصلة جهود التوظيف الرامية إلى ضمان عدد كافٍ من الموظفين، وفقا للمعايير المعمول بها. ويستمر عدد الادعاءات المقدمة إلى مكتب التفتيش والتحقيق في التزايد. وتعود أسباب الزيادة إلى تركيز **البرنامج** على معالجة ومنع التدليس والفساد وسوء السلوك، بالإضافة إلى الجهود الهادفة إلى توعية الموظفين بأهمية الإبلاغ عن الشواغل، وكسب ثقة الموظفين في عملية التحقيق.

11- وعلى الرغم من التركيز المستمر على عمليات المراجعة والإجراءات المنبثقة منها، فمن المؤسف ملاحظة أن عدد إجراءات الإدارة المتفق عليها المتأخرة ارتفع أثناء عام 2024. وخلال عام 2025، ستركز الإدارة العليا، بالتنسيق الوثيق مع مكتب المراجعة الداخلية للحسابات، على تقليل هذا العدد. وتجدر الإشارة أيضا إلى أن العدد الإجمالي للإجراءات المفتوحة قد زاد، ولا سيما بسبب العدد الكبير من عمليات المراجعة التي أجراها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات أثناء عام 2024.

12- وتعرب المديرة التنفيذية عن تقديرها للمشاورات المكثفة التي أجراها مكتب المفتشة العامة في وضع خطة عمل الضمان السنوية، والتي أسفرت عن خطة شاملة تراعي المجالات المحتملة للمخاطر أو المثيرة للشواغل. وترحب المديرة التنفيذية بالخطة، بما يشمل التركيز المتواصل على العمليات الميدانية، وتشجع مكتب المراجعة الداخلية للحسابات على العمل بشكل وثيق مع المكاتب المعنية، ولا سيما المكاتب القطرية، للمساعدة في ضمان أن تكون إجراءات المراجعة محددة ومركزة قدر الإمكان في بيئة تتسم بمحدودية الموارد وبينما يقوم **البرنامج** بوضع اللمسات الأخيرة على إعادة مواءمته.

13- وينبغي أن يواصل عمل الضمان الذي سيتم تنفيذه في عام 2025 مراعاة العمل الجاري في إطار مشروع الضمان العالمي الذي بدأ في عام 2023، ويتم تعميمه وتوسيع نطاقه ليتجاوز العمليات العالية المخاطر. ويغطي المشروع الكثير من المجالات المواضيعية التي أثيرت في التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة وسيساهم بشكل كبير في تعزيز وتقوية عمليات الرقابة.

14- ومن المتوقع أن تتيح كل من عمليات مراجعة المكاتب القطرية والمراجعات المواضيعية فرصا **للبرنامج** لتعزيز عملياته، ولمكتب المفتشة العامة للعمل بالتنسيق الوثيق مع وظائف الرقابة الأخرى مثل المراجع الخارجي للحسابات، واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة ومكتب التقييم.

15- وكما أشير في التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة، هناك أسباب عديدة وراء الزيادة في عدد الادعاءات المبلغ عنها إلى مكتب التفتيش والتحقيق في عام 2024 – والتي ارتفعت بنسبة 20 في المائة مقارنة بعام 2023 – من أهمها حجم **البرنامج** ونطاقه الجغرافي وزيادة الوعي بالمسائل بين الموظفين والأطراف الأخرى. ومع ذلك، تشعر المديرة التنفيذية بالقلق إزاء الزيادات المستمرة من سنة إلى أخرى في ادعاءات التدليس، والتحرش، وإساءة استخدام السلطة، والتمييز، والاستغلال والانتهاك الجنسيين التي يرتكبها الشركاء والبائعون والموظفون في **البرنامج**. وستواصل المديرة التنفيذية، بالتعاون مع فريق الإدارة العليا، إيلاء الأولوية للجهود الرامية إلى معالجة هذه المسائل والتأكد من توفير **البرنامج** وعملياته لبيئة آمنة للموظفين والمستفيدين والشركاء والبائعين على حد سواء.

16- وتواصل المنظمة تركيزها القوي على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ولا سيما في سنة تضطلع المديرة التنفيذية بمواصلة دور نصيرة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتحرش الجنسي في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، للعام الثاني. كما قررت المديرة التنفيذية ضم وحدة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى مكتبها الخاص بهدف تسليط الضوء على أهمية هذا الموضوع، وطبيعته الشاملة.

لمحة عامة عن أنشطة مكتب المراجعة الداخلية للحسابات

17- تود المديرة التنفيذية أن تكرر تقدير الإدارة لتركيز مكتب المراجعة الداخلية للحسابات القوي على العمليات الميدانية خلال السنة المشمولة بالتقرير، وهو استمرار للاتجاه السائد في السنوات الأخيرة. ومن بين 23 مراجعة[3] أجريت في عام 2024، كانت 14 أو ما يقرب من 61 في المائة، عبارة عن عمليات مراجعة للمكاتب القطرية، مع ست عمليات مراجعة مواضيعية شملت مدخلات من العمليات، وثلاث عمليات مراجعة لتكنولوجيا المعلومات مثّلت نسبة 39 في المائة المتبقية. وتألفت خمس عشرة عملية مراجعة إضافية من آراء استشارية واستعراضات النزاهة الاستباقية ورؤى موحدة ومنتجات مراجعة أخرى. ويواصل مكتب المراجعة الداخلية للحسابات التركيز على العمليات في المجالات المواضيعية والجغرافية ذات المخاطر الأكبر على المنظمة، وقد بلغت قيمة عمليات المكاتب القطرية التي تمت مراجعتها في عام 2024 مجتمعة 3.1 مليار دولار أمريكي.

18- تحظى استعراضات النزاهة الاستباقية والآراء الاستشارية التي يجريها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات بتقدير كبير من الإدارة، لأنها تقدم المدخلات البناءة وفي الوقت المناسب لمساعدة الوظائف والإدارة في توجيه القرارات، ولا سيما أثناء هذه الأيام العصيبة. ويمكن لاستعراضات النزاهة الاستباقية والآراء الاستشارية أن تقدم حلولا تطلعية تسمح للوظيفة باختبار النظم والعمليات، كما حصل مع حل المدفوعات العالمية في بودابست.

[3] تم إجراء مراجعة واحدة لمكتب قطري لكن بدون إصدار تصنيف.

19- أصدرت نسبة كبيرة من عمليات مراجعة حسابات المكاتب القطرية - 46 في المائة - تصنيفات "بحاجة إلى تحسينات كبيرة"، ولكن لم تصنف أي منها على أنها "غير مرضية"، وكان الاتجاه مماثلا في عمليتي المراجعة المواضيعية ومراجعة تكنولوجيا المعلومات. وأصدر تقرير مراجعة واحد فقط تصنيف "مُرضٍ" في عام 2024. وفي حين تعترف المديرة التنفيذية بأن بعض هذه المراجعات تنفذ في بيئات عالية المخاطر، وأن هذه النسب لا تختلف عن تلك التي كانت سائدة في السنوات الأخيرة، إلا أنها تلتزم بإعطاء الأولوية للمسائل المحددة في عمليات المراجعة، بالتعاون مع فريق الإدارة العليا التابع لها.

20- تتيح عمليات المراجعة، سواء كانت داخلية أو خارجية، فرصة ممتازة للمكاتب القطرية ووظائف **البرنامج** لتحديد نقاط الضعف ومجالات التحسين التي تحتاج إلى معالجتها لضمان احتفاظ **البرنامج** بقدرته على الوفاء بالتزاماته تجاه الجهات المانحة، والمستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين. وتؤدي المراجعات والتقييمات دورا أساسيا في إرشاد وتوجيه الأنشطة البرامجية، والسياسات والنظم.

21- أشار التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة إلى مسائل مستمرة ومجالات جديدة تتطلب اهتمام الإدارة. وتوصي المديرة التنفيذية بمواصلة مكتب مراجعة الحسابات الداخلية تركيزه على تحديد الاتجاهات الشائعة واستمرار إصدار تقارير الرؤى الموحدة، الأمر الذي يتيح تبادلا أكبر للمعارف بين المكاتب.

22- تحيط المديرة التنفيذية علما بالمواضيع الرئيسية والمسائل الأساسية التي تم تحديدها خلال عام 2024. على الرغم من أن بعض هذه المواضيع متكررة، مثل تلك المتعلقة بإدارة الهوية والرصد والتكنولوجيا، فإنه يتم إحراز تقدم في جميع المجالات المحددة، على الرغم من التحديات الحالية المتعلقة بالتمويل. وتسلط الفقرات التالية الضوء على بعض الطرق التي تعالج بها مكاتب **البرنامج** الشواغل التي أثارتها المراجعات وتقارير الرقابة الأخرى.

23- يقر التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة بأن **البرنامج** ينفذ أنشطته في بيئات صعبة للغاية، غالبا ما تتسم بالنزاعات، ومسائل الأمن وإمكانية الوصول. فضلا عن ذلك، يُنظر إلى **البرنامج** باستمرار على أنه شريك يُعتمد عليه بين نظرائه المختلفين، وأن لديه موظفين يتمتعون بمعرفة قوية. ومع ذلك يشير التقرير أيضا إلى أن أحد الأسباب الجذرية للمسائل المتكررة يكمن في السياسات والإجراءات غير المناسبة، وعدم المواءمة بين هيكل **البرنامج** التنظيمي القائم والهيكل الأنسب لمعاجلة هذه المسائل.

24- كما ورد في الفقرة 6، بدأت المديرة التنفيذية في النصف الثاني من عام 2024 المرحلة التالية من إعادة المواءمة التنظيمية. ومع بدء العمل بإطار مساءلة الإدارة، الذي دخل حيز التنفيذ بشكل كامل في 1 مايو/أيار 2025، انتقلت المنظمة من هيكل مؤلف من ثلاث مستويات، إلى هيكل من مستويين أكثر بساطة وكفاءة يتكون من المقر العالمي – الذي يشمل المقر المركزي في روما، والمكاتب العالمية، والمكاتب الإقليمية – والمكاتب القطرية. وينصب التركيز على دعم المكاتب القطرية، مع وظائف عالمية موحدة تقدم التوجيه الاستراتيجي والتقني والمعياري عند الحاجة. وسيضمن ذلك خطوط إبلاغ ومساءلة أوضح، ستعزز آلية صنع القرارات، و"تصعيد"[4] المخاطر، وإدارة الأداء بشكل عام.

25- ويتواءم ذلك مع الأولويات المعلنة للمديرة التنفيذية، المتمثلة في تسريع الجهود لجعل **البرنامج** منظمة أكثر كفاءة وفعالية وانسيابية بعد، من خلال توجيه أكبر قدر من الموارد إلى العمليات في الخطوط الأمامية، ومواصلة تنفيذ نموذج "مقر عالمي واحد متكامل" في العام المقبل.

26- وكما أقرّ التقرير السنوي، قد يجعل انخفاض مستويات التمويل من الصعب إرساء أطر حوكمة ومساءلة متينة والحفاظ عليها، وفي الوقت نفسه إعطاء الأولوية للقدرة على الاستجابة التشغيلية. ومع ذلك، فقد اتخذت الإدارة العليا بالفعل الخطوات الضرورية لتنفيذ الإطار الجديد، وتقوم باتخاذ التدابير المتعلقة بالكفاءة والفعالية لضمان بقاء **البرنامج** متينا وقادرا على الاستجابة. وسيعزز التوحيد العالمي للوظائف إجراءات وضوابط **البرنامج** بشكل أكبر، بدعم من هيكل لتكنولوجيا المعلومات متكامل.

27- يشير التقرير السنوي إلى أن مشروع الضمان العالمي سيؤدي دورا رئيسيا في معالجة جوانب من المسائل المتكررة. وستقوم عملية واسعة للدروس المستفادة، ستنفذ في ربيع عام 2025، بتوجيه إطلاق إطار الضمان العالمي في جميع العمليات خلال عام 2025 وما بعده. وتشمل الأنشطة الإضافية المخطط لها نشر أطر الضمان لإدارة الشركاء المتعاونين والاستهداف،

[4] يشير مصطلح "التصعيد" في الوثيقة إلى الإبلاغ عن المخاطر أو المسائل الأخرى إلى مستوى الإدارة المسؤول عن الاستجابة لها.

والتوجيهات بشأن العمل مع الحكومات وضمان الاستقلالية التشغيلية. وقام المشروع برفع مستوى الوعي بمخاطر العمليات بشكل كبير حيث تم تنفيذه. وأدى ذلك إلى تصميم وتنفيذ أنشطة واضحة تقلل من المخاطر، وإلى فهم أنه ليس من الضروري أن يكون الحل في بيئة عالية المخاطر نفسه في بيئة منخفضة المخاطر. فضلا عن ذلك، عندما سيتم التنفيذ الكامل لإطار مساءلة الإدارة، سيكفل مساءلة المديرين الوظيفيين بشأن رقابة المكاتب القطرية، ممّا سيعزز الضمان بشكل أكبر.

28- تم تسليط الضوء على إدارة المخاطر كمسألة شاملة في منتجات المراجعة، وشملت الاحتفاظ بسجلات مخاطر صحيحة. بينما أكملت نسبة 100 في المائة من المكاتب القطرية سجلات مخاطر في عام 2024، ثمة حاجة إلى استعراض هذه السجلات بعناية وإجراء عمليات فحص جودة لمحتواها. وإقرارا بأن إدارة المخاطر تمثل مسألة مهمة، تقوم شعبة إدارة المخاطر بوضع إجراءات تشغيل موحدة لإدارة المخاطر، ستقدم توجيهات معززة بشأن تصعيد المخاطر. وستستمر المنظمة في الاستناد إلى تنفيذ مشروع الضمان العالمي، الذي يشدد بقوة على الإبلاغ عن الحوادث. وفي عام 2024، تم وضع "بروتوكول لتصعيد الحوادث" جديد وشامل، لتسريع الاستجابة وتفعيل القدرات الإضافية لدعم المكاتب القطرية، وفي الوقت نفسه تعزيز التواصل بشفافية وفي الوقت المناسب بشأن المسائل المرتبطة بالمخاطر مع أصحاب المصلحة المعنيين – الدول الأعضاء، والحكومات المضيفة، والجهات المانحة، وما إلى ذلك. – انسجاما مع مبادئ تقاسم المخاطر. وتم إنشاء لجنة مخاطر مكرسة في عام 2024 على مستوى المقر، برئاسة نائب المديرة التنفيذية والرئيس التنفيذي للعمليات، مهمتها الإشراف على عملية إدارة المخاطر المؤسسية في **البرنامج** وتقديم المشورة بشأن استراتيجيات وأولويات التخفيف من المخاطر المؤسسية والتشغيلية.

29- إحدى نتائج مشروع الضمان العالمي إلزام جميع العمليات بإدراج تحديث عن المخاطر خلال جلسات الإحاطة للجهات المانحة. وكثيرا ما يعمل **البرنامج** في سياقات متقلبة، حيث تزداد صعوبة إدارة المخاطر. وأحيط علما بنتائج التقرير السنوي، وستتم معالجتها، بينما سيجعل إطار إدارة المساءلة إجراءات تصعيد المخاطر أوضح. ورغم عدم اليقين المحيط بآفاق التمويل، تتوفر قدرات مكرسة للوقاية من المخاطر وإدارتها في جميع الأقاليم وفي أهم العمليات، حيث يوجد 78 موظفا مخصصا للمخاطر في 30 مكتبا قطريا. وسيواصل **البرنامج** الاستثمار في ترسيخ ثقافة الوقاية من المخاطر بهدف تعزيز الأداء التشغيلي والضمان.

30- تم تحديد الاستهداف كمسألة متكررة في السنوات الأخيرة، ويشكل مسار عمل في مشروع الضمان العالمي. وأُحرز تقدم كبير في هذا المجال. ويشمل إطار ضمان الاستهداف[5] الصادر في مارس/آذار 2025 معايير الاستهداف ومقاييس الجودة وممارسات إدارة المخاطر الواجب تنفيذها في جميع المكاتب القطرية من الآن فصاعدا. كما أنه يدعم تفعيل التوجيهات التشغيلية بشأن الاستهداف وتحديد الأولويات[6] الصادر في مارس/آذار 2025، لتوجيه الموظفين بشأن نهج **البرنامج** المتعلق بالاستهداف القائم على الاحتياجات.

31- يدعم الإطار الاستهداف القائم على الأدلة والذي يركز على الأشخاص والمحدد السياق. وينصّ على المشاركة المجتمعية في جميع مراحل عملية الاستهداف بغرض التحقق من صحة معايير الأهلية، والتأكد من قوائم المستفيدين والوصول إلى آليات التعقيبات المجتمعية المستجيبة ونظم الاستئناف. كما يفرض الإطار أيضا تعزيز ورصد ورقابة الشركاء. ويتم بذل الجهود لتبادل الدروس المستفادة في جميع العمليات، بما في ذلك من خلال زيادة استخدام الحلول الرقمية. وفي غضون ذلك، تشترك وظيفة الاستهداف مع وظائف الرصد وآلية التعقيبات المجتمعية بهدف تعزيز الأدوات والتوجيهات لضمان تبيان شواغل المجتمعات المحلية في نُهج الاستهداف، والإجراءات التصحيحية وإدارة المخاطر في الوقت المناسب.

32- هنالك إقرار بالتحديات المستمرة المتعلقة بإدارة الهوية التي حددها مكتب المفتشة العامة، والوضع يتحسن في هذا المجال المهمّ، ولا سيما من خلال تنفيذ مشروع الضمان العالمي، الذي بيّن أن إدارة الهوية مجال رئيسي للضمان للحرص على تقديم المساعدة الملائمة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب لجميع طرائق المساعدة – النقد، أو القسائم أو المساعدة العينية. وقد أدى الاستثمار الكبير في إدارة الهوية إلى وضع توجيهات بشأن القواعد والمعايير لدعم المكاتب القطرية في فهم المتطلبات المؤسسية والمبادئ الرئيسية لإدارة الهوية. وفي ديسمبر/كانون الأول 2024، أُصدر إطار حوكمة شامل لإدارة الهوية يوضح الأدوار والمسؤوليات. وتم تعزيزه بتوجيهات محددة بشأن المجالات ذات الأولوية مثل استخدام القياسات البيومترية في عمليات

[5] **البرنامج**. 2025. *إطار ضمان الاستهداف*.

[6] **البرنامج**. 2025. *الاستهداف وتحديد الأولويات: مذكرة توجيهات تشغيلية*.

البرنامج، وهو أحد الشواغل التي أثيرت في التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة. واستُكملت معايير الضمان القائمة لإدارة الهوية، والمفصلة في إطار ضمان العمليات النقدية، بإطار ضمان لإدارة الهوية للسلع العينية، سيصدر في عام 2025. وتبذل جهود إضافية لتعزيز استخدام التكنولوجيا، والتعاون بين وظائف الأعمال والوظائف التقنية.

33- أشار التقرير السنوي إلى شواغل عديدة متعلقة باستخدام التحويلات القائمة على النقد، والتي انبثقت من مراجعات العمليات الميدانية وتشمل الافتقار إلى الرقمنة، واحتمال التعرض للتدليس، وعملية غير كافية لاختيار مقدمي الخدمات المالية. وفي عام 2024، تم تحويل 60 في المائة من الاستحقاقات القائمة على النقد بالوسائل الرقمية، بما في ذلك القسائم الإلكترونية، و"لبنات البناء"، وتحويل الأموال عبر الهواتف المحمولة، والحسابات المصرفية، والمحافظ الرقمية. لذا، رغم أن العمليات ليست رقمية بالكامل، نظرا للظروف التكنولوجية والتنظيمية المتغيرة التي تعمل فيها المكاتب القطرية، يتم إحراز تقدم هام نحو الرقمنة وتعزيز الضمان.

34- يسهل إطار ضمان العمليات النقدية[7] لعام 2022 على المكاتب القطرية تنفيذ الضمان الفعال في عمليات التحويلات القائمة على النقد، بغض النظر عن طريقة التحويلات القائمة على النقد، سواء كانت العمليات رقمية أو تماثلية، وبغض النظر عن السياق، بما يشمل حالات الطوارئ. وتفصل المذكرة التنفية لضمان العمليات النقدية[8] مكونات إطار ضمان العمليات النقدية من نقطة البداية إلى نقطة النهاية، وتهدف إلى دعم المكاتب القطرية في تحديد ما إذا تم تنفيذ تدابير هامة للتخفيف من المخاطر أو أنها تحتاج إلى تعزيز. ويهدف الإطار إلى ضمان حصول المستفيدين المناسبين على الاستحقاقات المناسبة والتخفيف من مخاطر التدليس والخطأ إلى أقصى حد ممكن. وتشمل المكونات إدارة الهوية، واختيار المستفيدين، واختيار مقدمي الخدمات المالية، والشركاء المتعاونين وتجار التجزئة، إلى جانب رصد الأداء، ومطابقة التحويلات، والفصل بين الواجبات، وإدارة البيانات، وآليات التعقيبات المجتمعية والرصد الموقعي.

35- توجد عمليات راسخة معمول بها للإعلان عن خسائر التحويلات القائمة على النقد الناجمة عن التدليس والخطأ، ويجري العمل على تعزيز هذه العمليات وتبسيطها، مع الإقرار بضخامة الأموال المحولة عبر طرائق التحويلات القائمة على النقد. ويمثل اختيار مقدمي الخدمات المالية عملية متينة، تشمل تحليل القطاع المالي والعناية الواجبة والعطاءات التنافسية. ويتم تبسيط العملية عبر عملية مشتريات جديدة والتنفيذ التدريجي لـ"نموذج الاختيار"، حيث تأخذ عملية الاختيار في عين الاعتبار فقط مقدمي الخدمات المالية المفضلين لدى الأشخاص الذين يلتقون المساعدة.

36- شكلت إدارة الشركاء المتعاونين مسألة متكررة في التقارير السنوية لمكتب المفتشة العامة في السنوات الأخيرة. وإقرارا بالتحديات المتعلقة بهذا المجال، أصبحت إدارة الشركاء المتعاونين أحد مسارات العمل ضمن مشروع الضمان العالمي. وزاد بناء القدرات والتدريب الإلزامي من الامتثال في إدارة الشركاء المتعاونين. وبات استخدام بوابة شركاء الأمم المتحدة[9] إلزاميا الآن مما عزز الرقابة. وحسّن **البرنامج** عمليات الالتحاق وعزز قدرات الشركاء المتعاونين، ولا سيما الكيانات المحلية والوطنية. وقد أدى اعتماد الحل الرقمي الداخلي، برنامج Parner Connect، إلى تبسيط التعامل مع الشركاء وتوفير بيانات تشغيلية أفضل وتعزيز المساءلة. علاوة على ذلك، تم تحديث التوجيهات المتعلقة بالمنظمات غير الحكومية، وفي مارس/آذار 2024 تمّ تنقيح الاتفاق على المستوى الميداني - وهو العقد الذي يحكم تعامل **البرنامج** مع الشركاء المتعاونين أو المنظمات غير الحكومية- حيث يشمل الآن شروط حماية البيانات. وفي عام 2025، تعمل وحدة الشركاء التشغيليين على وضع إطار ضمان لشراكات **البرنامج** مع المنظمات غير الحكومية، وتعزيز قدرات المنظمات غير الحكومية المحلية. ويعمل **البرنامج** حاليا مع أكثر من 1000 منظمة غير حكومية تتفاوت بشكل كبير من حيث الحجم والقدرات، وتشمل منظمات دولية، ووطنية ومجتمعية.

---

[7] التوجيه الصادر عن إدارة وضع البرامج والسياسات (PD2022/001)، *توجيه بشأن ضمان العمليات النقدية في **البرنامج***.

[8] **البرنامج**. 2024. *نموذج الاختيار: المبادئ والمذكرة الفنية للمكاتب القطرية*.

[9] تتولى عدة كيانات تابعة للأمم المتحدة صيانة بوابة شركاء الأمم المتحدة، بما في ذلك منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة. وهي تسمح لمنظمات المجتمع المدني بالاطلاع على فرص العمل مع مختلف كيانات الأمم المتحدة واستكمال عملية تسجيل شاملة.

37- نتيجة لتوصيات المراجعات، نُشرت توجيهات عن تحويل الموارد من خلال النظم الحكومية. وتحدد هذه التوجيهات معايير التعامل مع الحكومات من خلال أنشطة المساعدة المباشرة، وتوضح عمليات إدارة المخاطر والضمان المطلوبة، ومتطلبات الرصد الدنيا، وقابلية الموارد المؤسسية للتطبيق. وسيتم استكمال التوجيهات بنموذج منقح لتنظيم هذه الجهود.

38- في ما يتعلق بالرصد، يشير التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة إلى عدّة تحديات، بعضها متكرر ويرتبط إلى حد كبير بعدم كفاية الموارد المتاحة لهذا المجال ذي الأولوية في الماضي. واعتبارا من عام 2023، كان هناك تركيز متجدد على معايير الرصد، على النحو المبين في مشروع الضمان العالمي.

39- عمل **البرنامج** على تحديث متطلباته الدنيا للرصد، والتي تعد بمثابة مبادئ توجيهية بشأن الحد الأدنى من التغطية وتواتر أنشطة الرصد، وتحدد الفصل بين واجبات مراقبي **البرنامج** الميدانيين وموظفي البرامج للحد من التحيز المحتمل في جمع البيانات. وفي يوليو/تمّوز 2024، كجزء من إطار مشروع الضمان العالمي، أصدر **البرنامج** تعميما[10] بشأن متطلبات الرصد الدنيا وآليات التعقيبات المجتمعية في المكاتب القطرية لدعم تشغيلها في الميدان. وتحدد متطلبات الرصد الدنيا المجموعة الأساسية لأنشطة جمع البيانات وزيارة المواقع، والحد الأدنى من التواتر الذي من المتوقع أن تتم به هذه الأنشطة لضمان تغطية رصد كافية. كما أوصى التعميم بالنظر في زيادة تواتر الرصد في مواقع التوزيع العالية المخاطر، باتباع نهج قائم على المخاطر واستخدام عينة ممثلة إحصائيا لاختيار المواقع. وبهدف دعم تفعيل هذه المعايير بشكل أكبر، أصدر **البرنامج** إجراءات تشغيل موحدة لرصد البرامج من قبل المكاتب القطرية[11]، توحد الإجراءات، والمبادئ التوجيهية، والأدوات الرئيسية المتعلقة بالرصد والإبلاغ.

40- نفذ **البرنامج** استثمارات كبيرة في آليات التعقيبات المجتمعية في السنوات الأخيرة. وأُطلقت مجموعة أدوات الآلية الشاملة للتعقيبات المجتمعية في يناير/كانون الثاني 2024 بأربع لغات، وهي تغطي جميع جوانب هذه الآليات، منذ إنشائها حتى التأكد من توفيرها ضمانا متينا. وتكفل مجموعة الأدوات الجديدة إمكانية وصول الأشخاص الذين يخدمهم **البرنامج** إليه من خلال نظام فعال يعامل المستخدمين بطريقة كريمة ويضمن الإجراءات المناسبة للتعامل مع الحالات. كما تُشجّع المكاتب القطرية أيضا على اعتماد الحل المؤسسي SugarCRM الذي يهدف إلى ضمان التصعيد المناسب للشواغل والتقارير إلى الإدارة والمساءلة الواضحة لمعالجة تلك الشواغل، والإدارة القوية للحالات.

41- إقرارا بعدم كفاية التكامل بين رصد البرامج وآليات التعقيبات المجتمعية، في عام 2024 تم دمج آلية التعقيبات المجتمعية مع فرق رصد العمليات في وحدة رصد ميداني موحدة لتعزيز التعاون الوثيق. ويهدف هذا التكامل إلى تحسين استجابة **البرنامج** للتحديات التشغيلية والتعقيبات المجتمعية، والتخفيف من المخاطر، والتمكين من تحليل قوي ومقارن للبيانات لدعم صنع قرارات مستنيرة.

42- يشير التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة إلى أن بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات وإدارة البيانات لا تزال تواجه التحديات، ممّا يثير الشواغل العامة المتعلقة بإدارة تكنولوجيا المعلومات، ويبرز المسائل المتعلقة بالتطوير المتشرذم لحلول تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الأطراف الثالثة، وخصوصية البيانات، والأمن السيبراني. وتدرك المديرة التنفيذية مدى تعقيد هذه التحديات، وتبذل جهود متضافرة لمعالجتها، بهدف ضمان التحسين المستمر لعمليات التكنولوجيا والبيانات، وتحسين أمن البيانات، وكفاءة النظم في جميع أنحاء **البرنامج**.

43- وتماشيا مع التوصيات الصادرة من منتجات المراجعات الداخلية والمراجع الخارجي للحسابات واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، يجري العمل على تحديد المساءلات والمسؤوليات المتعلقة بكبير موظفي المعلومات ووظيفة تكنولوجيا المعلومات بشكل أوضح عبر تعميم للمديرة التنفيذية من المتوقع صدوره في منتصف عام 2025. يجعل هذا التحول التنظيمي وظيفة تكنولوجيا المعلومات العالمية مسؤولة عن إدارة تكنولوجيا المعلومات من نقطة البداية إلى نقطة النهاية، وهو ما سيعالج الكثير

[10] تعميم المديرة التنفيذية (OED2024/006) *متطلبات الرصد الدنيا ومعايير آليات التعقيبات المجتمعية في مكاتب **البرنامج** القطرية*.

[11] **البرنامج**. 2025. *الإجراءات التشغيلية الموحدة لرصد البرامج في المكاتب القطرية التابعة **للبرنامج***.

من الشواغل التي أثيرت في التقرير السنوي. وهذا أيضا جزء من إطار مساءلة الإدارة، حيث من المتوقع أن تكون رقابة تكنولوجيا المعلومات أكثر متانة وبنيتها متكاملة أكثر.

44- في فبراير/ شباط 2024، أطلق **البرنامج** استراتيجيته العالمية بشأن البيانات، التي تهدف إلى ترسيخ وتمكين الوصول إلى بيانات عالية الجودة وتحليلات ورؤى متينة، والحد من تشرذم مشهد بيانات **البرنامج**. وستساهم استراتيجية تكميلية للذكاء الاصطناعي صدرت في بداية عام 2025، بمواصلة تشكيل استخدام **البرنامج** للبيانات والذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة بطريقة مسؤولة.

45- فضلا عن ذلك، سيعزز تطبيق **البرنامج** المتسق والفعال لحلول التكنولوجيا من الكفاءة التنظيمية والتشغيلية، ولا سيما في مواجهة قيود الميزانية، كما أن العمل الوثيق مع الشركاء الموثوقين، داخليا وخارجيا، أمر حاسم أيضا. وبهدف تحقيق ذلك، يعمل **البرنامج** على وضع إطار لإدارة بائعي تكنولوجيا المعلومات، سيدعم العمليات الميدانية مع الاحتفاظ بالرقابة المركزية على المخاطر وتدابير التخفيف من حدتها.

46- وإذ لا يزال الأمن السيبراني خطرا جسيما يهدد قدرة تسيير أعماله على الصمود واستمراريتها، يستثمر **البرنامج** في الوقاية من التهديدات، وتحديدها ومعالجتها. وهو يعمل أيضا على وضع إطار للأمن السيبراني، مدعوما بالمهارات والإمكانات المناسبة، كوسيلة لتعزيز وظيفة الأمن السيبراني التنظيمية.

47- كما هو مشار إليه أعلاه، يواصل **البرنامج** نشر الحلول التكنولوجية لإدارة الهوية، وثمة تعاون متعدد الوظائف بين وحدات العمل المعنية وشعبة التكنولوجيا.

48- تعتبر المديرة التنفيذية استخدام التكنولوجيا إحدى أولوياتها الرئيسية، وتشدد على أن ذلك يستلزم الابتكار، والرقمنة وتوفير دعم أكثر كفاءة للعمليات الميدانية. وسيكون للطرق التي يعتمدها **البرنامج** لتطبيق الحلول التكنولوجية دور رئيسي في تحقيق الكفاءة التنظيمية والتشغيلية التي تشتد الحاجة إليها، خاصة في البيئة الحالية التي تتسم بقيود الميزانية.

49- وأثار التقرير السنوي مسائل أخرى ناشئة عن عمل مكتب المفتشة العامة في مجال الضمان والخدمات الاستشارية. ويتم تناول بعضها في ما يلي.

50- يتعلّق عدد من المسائل ببرامج الوجبات المدرسية، وبشكل أدق انتقال برامج **البرنامج** إلى النظم الوطنية واستخدام التحويلات النقدية والأدوات الرقمية. إدراكا منه للتحديات المتمثلة في انتقال برامج الوجبات المدرسية، عمل **البرنامج** بشكل وثيق مع البنك الدولي لدمج استراتيجية وخطة عمل تعزيز القدرات في أداة نهج النظم لتحسين نتائج التعليم المدارة بشكل مشترك. ويتم وضع المبادئ التوجيهية للانتقال، ومن المتوقع أن تُستكمل في منتصف عام 2025. ويقوم **البرنامج** حاليا بإعادة تقييم الجداول الزمنية للانتقال وأهداف البلدان المحددة في استراتيجية التغذية المدرسية للفترة 2020-2030 والتي من المتوقع أن تكون جاهزة للانتقال، بهدف إثراء صياغة الخطط والدعم لهذا الانتقال.

51- وتمت صياغة التوجيهات المؤسسية بشأن استخدام قسائم السلع بقيادة شعبة سلسلة الإمداد والتنفيذ، مع مدخلات وظيفية من دائرة الوجبات المدرسية والحماية الاجتماعية. وستقدم هذه التوجيهات الإرشاد بشأن كيفية تحويل النقد إلى المدارس ومطابقة التحويلات. بناء على ذلك، سيتم تحديث وظيفة أداة الرصد الرقمية، School Connect، لضمان المواءمة والاتساق قبل الإطلاق المقرر والذي سيتأثر على الأرجح بقيود التمويل.

52- وظهرت مجموعة مسائل أخرى من مراجعة إدارة وصول المساعدات الإنسانية. ولا تزال القيود المفروضة على وصول المساعدات الإنسانية تشكل أحد التحديات الرئيسية التي تواجه قدرة **البرنامج** على تقديم المساعدات الإنسانية للأشخاص الذين هم بأمسّ الحاجة إليها. وتحول العقبات التي تتم مواجهتها في الكثير من الظروف المعقدة – كما في جمهورية الكونغو الديموقراطية وقطاع غزة والسودان، على سبيل المثال لا الحصر - دون وصول استجابة **البرنامج** إلى المستوى المطلوب بسبب استهداف العاملين في المجال الإنساني، والعرقلة من قبل أطراف النزاع.

53- واستنادا إلى تقرير مراجعة أجري مؤخرا، يبقى **البرنامج** ملتزما بتعزيز قدرته على خوض بعض البيئات التشغيلية الأكثر تعقيدا في العالم. وتشمل الإجراءات تعزيز قدرة المنظمة في مجال الدبلوماسية الإنسانية والتحليل، والذي بدأ في أوائل عام 2025 بقيادة فريق موجود في مكتب المديرة التنفيذية. ويكمن الهدف في إعلاء صوت المكاتب القطرية وتعزيز الشراكات مع الدول الأعضاء بغية إطلاق عنان وصول المساعدات الإنسانية وحماية موظفي **البرنامج**.

54- في ما يتعلق بالحوكمة، منذ أوائل عام 2025 يجرى استعراض إطار الوصول المؤسسي بهدف تعزيز التنسيق بين مجالات الوظائف المختلفة من أجل الاستفادة بشكل أفضل من نهج "البرنامج ككلّ" في معالجة تحديات الوصول. وستعمل إعادة المواءمة التنظيمية الشاملة كذلك على تبسيط دعم وصول المساعدات الإنسانية للمكاتب القطرية، ويشمل ذلك إنشاء مسارات تصعيد مباشرة أكثر للمخاطر المرتبطة بوصول المساعدات الإنسانية التي تتطلب دعما مؤسسيا كاملا وصنع قرارات من قبل قيادة **البرنامج**.

55- أجرى استعراض استباقي للنزاهة تقييما للمشتريات من حيث إمكانية التعرض للتدليس والضوابط، قبيل إطلاق نظام المشتريات الرقمي الجديد **للبرنامج**، Smart Sourcing. وتم الاتفاق على توقيت الاستعراض بين مكتب المفتشة العامة ووظيفة المشتريات بحيث يمكن للنتائج تعزيز تصميم وضبط النظام الرقمي الجديد. وكان الهدف تعزيز الوقاية من التدليس عبر ضوابط أقوى ورصد أذكى وحوكمة أفضل.

56- أثناء تصميم نظام Smart Sourcing ونشره التدريجي، ستتم رقمنة مكوّنات مهمّة في عملية الشراء ممّا سيعزز من تخفيف مخاطر التدليس عبر وظائف النظام الرئيسية، بما فيها تدفقات العمل المؤتمتة، وضوابط الوصول، ومسارات التدقيق الشاملة. إضافة إلى ذلك، ستساعد وظائف تسجيل البائعين والتحقق منهم في كشف ملفات البائعين المتكررة أو التدليسية، وتعزيز عمليات العناية الواجبة. وستتيح الإفصاحات عن تضارب المصالح المتكاملة، والتحاليل، ولوحات المتابعة رصد مؤشرات المخاطر في الوقت الفعلي، مثل الأنماط والاتجاهات غير الاعتيادية في معاملات المشتريات. ويتم تتبع الإجراءات الرئيسية النابعة من الاستعراض الاستباقي للنزاهة كجزء من آليات الرقابة والرصد الأوسع التابعة **للبرنامج**.

57- وطُلب من مكتب المراجعة الداخلية للحسابات إجراء مهمة استشارية لتقييم مركز حلول المدفوعات العالمية في بودابست. وفي حين كان الرأي الاستشاري إيجابيا إلى حد كبير، صدرت توصيات بإدخال تحسينات في بعض المجالات، بما فيها تعزيز هياكل الحوكمة ووضع تدابير لاستمرارية سير الأعمال. ويعمل مكتب رئيس الشؤون المالية عن كثب مع شعبة إدارة المخاطر لمعالجة تلك النتائج، في حين أن العمل على تعزيز استمرارية سير الأعمال سيضمن التخطيط الفعال، ممّا يضمن الحفاظ على خدمات مركز حلول المدفوعات العالمية في ظل جميع الاحتمالات. ويساعد تقييم مخاطر التدليس على ضمان وضع تدابير كافية ومناسبة للتخفيف من المخاطر للتصدي لعمليات التدليس المحتملة.

58- كما ورد في الفقرة 5، تقر المديرة التنفيذية بضرورة تحسين عدة مجالات، كما هو مبين في التقرير السنوي، غير أنها تقدر التقدم الهام المحرز في معالجة مواطن الضعف التي تم تحديدها. واعترافا بحجم **البرنامج** ونطاقه والعمليات التي تجري في بيئات متقلبة وعالية المخاطر في كثير من الأحيان، تشيد المديرة التنفيذية بالتزام جميع الموظفين بالحفاظ على معايير عالية. ومع خوض **البرنامج** بيئة تمويلية أكثر غموضا، ومع استبعاد انخفاض عدد حالات الطوارئ المتزامنة، سيكون العام المقبل أشد صعوبة من العام الماضي بعد. بيد أن لدى **البرنامج** إجراءات وعمليات متينة قائمة سيتم تعزيزها من خلال اعتماد الهيكل التنظيمي الجديد وإطار مساءلة الإدارة. وسيكفل ذلك مواصلة **البرنامج** الوفاء بالتزاماته تجاه جميع أصحاب المصلحة.

59- وفي ضوء الوضع التمويلي الحالي، سيتم تقليص خطة عمل الضمان لعام 2025، ولكن المديرة التنفيذية على يقين من أنه حتى عند هذا المستوى المخفض، ستعزز المراجعات التي تمت في عام 2025 عمليات **البرنامج** المتينة بشكل أكبر وتثبت أن الموارد تستخدم بالطريقة الصحيحة.

إجراءات المراجعة المتفق عليها

60- بحلول نهاية عام 2022، كان عدد إجراءات المراجعة المعلقة عند أدنى مستوى له على الإطلاق بعد جهود المتابعة المكثفة التي بذلتها قيادة **البرنامج**. غير أنه في عام 2024، تواصل الاتجاه السلبي الذي بدأ في عام 2023. وبحلول نهاية عام 2024،

كان عدد الإجراءات المفتوحة قد ارتفع بنسبة 22 في المائة مقارنة بنهاية عام 2023. وكما هو معترف به في تقرير مكتب المفتشة العامة، يعود ذلك بشكل رئيسي إلى ارتفاع عدد تقارير المراجعة الصادرة في عام 2024، في حين كانت الطلبات التشغيلية تزداد. وزاد عدد إجراءات المراجعة العالية المخاطر بنسبة 29 في المائة بين عامي 2023 و2024، وتمثل هذه الإجراءات الآن 47 في المائة من جميع إجراءات المراجعة المعلقة، مقارنة بنسبة 45 في المائة في عام 2023.

61- وصدر أكبر عدد من إجراءات المراجعة في مجالات إدارة المخاطر، والأمن وإمكانية الوصول، والرصد، والاستهداف وإدارة الهوية. وتتم تغطية بعض هذه المجالات من خلال مشروع الضمان العالمي وغيره من الأطر التي يتم تنفيذها.

62- على الرغم من استمرار التركيز القوي على متابعة عمليات المراجعة، فقد زاد أيضا عدد إجراءات المراجعة المتأخرة في عام 2024. ويشير تقرير مكتب المفتشة العامة إلى أن 198 إجراء مراجعة قد تأخر في نهاية عام 2024، وهو ما يمثل زيادة كبيرة مقارنة بما عدده 159 إجراء في عام 2023، وهذا أصلا أعلى بكثير مما كان عليه في السنوات السابقة.

63- ضمانا لاستمرار المساءلة والشفافية، ستعمل المديرة التنفيذية بشكل وثيق مع مكتب المفتشة العامة والمكاتب الأخرى ذات الصلة لمعالجة مسألة الإجراءات المعلقة، وخاصة تلك التي تأخرت عن موعدها. وتتوقع المديرة التنفيذية أن تواصل الإدارة العليا إعطاء الأولوية لهذا المجال. ومع ذلك، من الضروري أيضا أن يواصل مكتب المراجعة الداخلية للحسابات العمل بشكل وثيق مع مكاتب **البرنامج**، وتقديم التوجيه والمساعدة بحسب الحاجة، بما في ذلك عبر وضع جداول زمنية واقعية بشكل مشترك وإجراءات متفق عليها محددة بوضوح.

لمحة عامة عن أنشطة مكتب التفتيش والتحقيق

64- في السنوات الأخيرة شهد مكتب التفتيش والتحقيق زيادة ملحوظة في الادعاءات الواردة إليه. ففي عام 2024 زاد عدد القضايا بنسبة 20 في المائة مقارنة بعام 2023، الذي شهد ارتفاعا بنسبة 32 في المائة مقارنة بعام 2022. ولدعم تحمل عبء العمل المتزايد، طرأت زيادة طفيفة على ميزانية مكتب المفتشة العامة، وبالأخص مكتب التفتيش والتحقيق في عام 2024. ولكن، مع القضايا المُرحّلة من عام 2023، وإضافة ادعاءات جديدة، بلغ عدد القضايا أمام مكتب التفتيش والتحقيق 830 2 قضية في نهاية العام. ولذلك فمن الضروري أن يواصل مكتب التفتيش والتحقيق البحث عن فرص لتعزيز إجراءاته الخاصة بتلقي الادعاءات، واستخدامه للتكنولوجيا.

65- وكما تم الاعتراف به في التقرير السنوي لمكتب المفتشة العامة، لا ينبغي أن يُنظر إلى الزيادة في الادعاءات الجديدة على أنها تطور سلبي، بالنظر إلى حجم عمليات **البرنامج**، بما في ذلك عدد البلدان، والموظفين، والبائعين والشركاء المعنيين. فعلى مرّ السنين، سعى **البرنامج** إلى ترسيخ ثقافة يتم فيها تمكين الأشخاص، سواء كانوا موظفين، أو مستفيدين، أو شركاء أو بائعين، وضمان شعورهم بالأمان عند الإبلاغ عن المسائل، وإتاحة عدة سُبل للقيام بذلك.

66- وفي حين تتزايد الأرقام مرة أخرى، تجدر الإشارة إلى عدد القضايا المغلقة. ففي عام 2023، أغلق مكتب التفتيش والتحقيق 335 1 قضية، وارتفع هذا العدد إلى 942 1 قضية في عام 2024، وهي زيادة قدرها 45 في المائة. وأُنجز ما مجموعه 408 تحقيقا في عام 2024، حيث كانت غالبيتها متعلقة بسياسة مكافحة التدليس والفساد أو الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

67- وتشير المديرة التنفيذية إلى أنه تماشيا مع السنوات السابقة، فإن غالبية الحالات المبلغ عنها في عام 2024 تتعلق بسياسة مكافحة التدليس والفساد، في حين أن أعداد الحالات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتحرش، وإساءة استعمال السلطة، والتمييز مستقرة نسبيا. وجدير بالذكر أن حالات العنف الجنسي والتحرش الجنسي المزعومة لها الأولوية على غيرها.

68- وعند الانتهاء من تحقيق يوصى فيه باتخاذ إجراء تأديبي، يحيل مكتب التفتيش والتحقيق القضية إلى شعبة الموارد البشرية. وفي عام 2024، تلقت شعبة الموارد البشرية 75 تقرير تحقيق من مكتب التفتيش والتحقيق لاتخاذ إجراءات تأديبية، وأغلقت 54 قضية، وفرضت 24 إجراء تأديبيا يشمل 21 حالة فصل. كما تلقت الشعبة 155 شكوى وإحالة متعلقة بسلوك غير لائق، أو مسيء، أو قضايا نزاهة وتتطلب عملية تعرف باسم "تدخل الإدارة"، عوضا عن تحقيق رسمي أو إجراء تأديبي. ويشكل ذلك ازديادا مطردا في القضايا التأديبية، من 17 حالة في عام 2022 إلى 23 حالة في عام 2023، وفي التدخلات الإدارية، من

107 حالات في عام 2022 إلى 112 حالة في عام 2023. وتم إدخال التدخلات الإدارية في عام 2021 على أساس أنها "حل وسط" يكمّل التسويات غير الرسمية لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة والتحقيقات الرسمية لمكتب التفتيش والتحقيق.

69- ويجري العمل لتعزيز التنسيق بين هذه الوظائف بشكل أكبر بهدف تعزيز الكفاءة في إدارة الحالات، والتخفيف من التكرار، وضمان الحلول الفعالة في الوقت المناسب. ولترسيخ ثقافة المساءلة والسلامة النفسية بشكل أكبر أطلقت شعبة الموارد البشرية مبادرة "القيادة بسلامة ومساءلة" بمشاركة 184 1 مديرا في 15 مكتبا عبر العالم بحلول نهاية عام 2024. ومنذ عام 2022، شارك أكثر من 500 16 موظف في مبادرة "تحدثوا!" التي تقودها شعبة الموارد البشرية، تهدف إلى زيادة التوعية بنظام العدالة الداخلية التابع **للبرنامج** والقنوات المختلفة المتاحة للإبلاغ عن السلوكيات المسيئة. وأخيرا في عام 2024، أدخلت شعبة الموارد البشرية خطوة جديدة إلى عملية إعادة تكليف الموظفين، تمثلت بإحاطة سرية لمدير شعبة الموارد البشرية تهدف إلى ضمان مراعاة القضايا الحساسة والمتعلقة بالسلوك في قرارات إعادة التكليف، وفي الوقت نفسه حماية حقوق المرشحين بما يتعلق بأي من عمليات المساءلة في **البرنامج**.

70- وكما ورد في الفقرة 16، تواصل المديرة التنفيذية دورها كنصيرة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للعام الثاني، مما سيزيد الاهتمام الموجه إلى المسألة المهمة المتمثلة في منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين. سيعمل **البرنامج** على تفعيل النهج الذي يركز على الضحايا، وتعزيز التغيير في ثقافته التنظيمية، وسيواصل في الوقت نفسه دعم سياسة عدم التسامح مطلقا مع التقاعس عن اتخاذ أي إجراء في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة. وتم نقل وحدة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من مكتب الأخلاقيات إلى مكتب المديرة التنفيذية انسجاما مع توصيات التقييم الاستراتيجي بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

71- تماشيا مع أفضل الممارسات الدولية، في عام 2025، يولي **البرنامج** الأولوية لوضع استراتيجية مؤسسية على مدى ثلاث سنوات للتصدي للاستغلال والانتهاك الجنسيين والتحرش الجنسي، ممّا يعزز نهجا شاملا ومتكاملا لسوء السلوك الجنسي. وستكون هذه الاستراتيجية مصحوبة بخطة تنفيذ مفصلة يتم إعدادها بشكل مشترك بين وحدة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وفرع العلاقات مع الموظفين في شعبة الموارد البشرية.

72- شكلت قضايا مكافحة التدليس والفساد 60 في المائة من القضايا الجديدة في عام 2024، وكانت الادعاءات موجهة ضد موظفي الشركاء المتعاونين. ويتماشى هذا مع النتائج التي تم التوصل إليها في السنوات السابقة ويوضح مدى ملاءمة تركيز خطة الضمان العالمية على الشركاء المتعاونين.

73- شكل موظفو **البرنامج** 50 في المائة من الجناة المزعومين في التحقيقات الجارية البالغ عددها 303 تحقيقات بحلول نهاية عام 2024. وتشير المديرة التنفيذية إلى أن النسبة المئوية لهؤلاء الموظفين ممن كانوا في رتبة مد-1 أو أعلى ظلت مستقرة عند 4 في المائة تقريبا بزيادة طفيفة عن نسبة 3 في المائة في عام 2023. وتعول على فريق الإدارة العليا لمواصلة إيلاء الأولوية لإدارة الأداء و"إعطاء القدوة في أعلى الهرم".

74- تؤكد المديرة التنفيذية من جديد التزام **البرنامج** القوي بسياسة عدم التسامح مطلقا إزاء التقاعس عن اتخاذ أي إجراء بشأن مسائل التدليس، والفساد، والاستغلال أو الانتهاك الجنسيين، وأي شكل من أشكال التحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، في مكان العمل.