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

المجلس التنفيذي
الدورة السنوية
روما، 24 – 28 يونيو/حزيران 2024

التوزيع: عام
التاريخ: 26 أبريل/نيسان 2024
اللغة الأصلية: الإنكليزية

البند 6 من جدول الأعمال
WFP/EB.A/2024/6-D/1/Add.1
مسائل الموارد والمالية والميزانية
للنظر

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

مذكرة من المديرة التنفيذية بشأن التقرير السنوي للمفتش (ة) العام (ة)

مقدمة

1- تعرض هذه الوثيقة تعليقات المديرة التنفيذية على التقرير السنوي للمفتش (ة) العام (ة)[1] مع مراعاة عمل مكتب المفتش (ة) العام (ة) والوحدتين التابعتين له، مكتب المراجعة الداخلية للحسابات ومكتب التفتيش والتحقيق.

2- وترحب المديرة التنفيذية بالعمل الذي يقوم به مكتب المفتش (ة) العام (ة) وبالدور الأساسي الذي يضطلع به المكتب في توفير الرقابة وضمان استخدام موارد برنامج الأغذية العالمي (**البرنامج**) بفعالية وكفاءة والحفاظ على أصوله. وتقدّر المديرة التنفيذية التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) بما يشمل من رؤى وتحديد لمجالات المخاطر المحتملة، ولا سيما في الوقت الذي يواجه فيه **البرنامج** تحديات ناجمة عن الاحتياجات الإنسانية المتزايدة والنزاعات المتزامنة في بيئة تمويل غير مواتية.

3- وعلى غرار السنوات السابقة، تركز هذه المذكرة في المقام الأول على إجراءات رئيسية مختارة اتخذها **البرنامج** للتخفيف من المسائل والشواغل التي أشار إليها مكتب المفتش (ة) العام (ة). وينبغي قراءة هذه المذكرة بالاقتران مع استعراض الإدارة الشامل للمسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة في عام 2023،[2] والذي يتضمن نتائج مستمدة من عملية الضمان السنوية للمديرة التنفيذية ومن وثائق متنوعة متعلقة بالرقابة.

4- ويبيّن استعراض الإدارة المسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة الداخلية والخطوات التي تتخذها إدارة **البرنامج** لمعالجتها. ولذلك، لا تتناول هذه المذكرة على وجه التحديد الموضوعات الرئيسية المحددة في التقرير السنوي للمفتش (ة) العام (ة) ولكنها تركز بدلا من ذلك على الاستجابة التنظيمية الشاملة للمسائل والشواغل التي أبرزها التقرير.

[1] "التقرير السنوي للمفتش (ة) العام (ة) " (WFP/EB.A/2024/6-D/1).

[2] "استعراض الإدارة للمسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة في عام 2023" (WFP/EB.A/2024/6-E/1).

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

بيان الضمان

5- ترحب المديرة التنفيذية بالاستنتاج العام للتقرير والذي يفيد بأن مكتب المفتش (ة) العام (ة) لم يجد أي مواطن ضعف جوهرية في عمليات الحوكمة أو إدارة المخاطر أو الرقابة في **البرنامج** طوال عام 2023 يمكن أن تقوض بشكل خطير الإنجاز العام للأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمة. وبينما لا تزال هناك مجالات للتحسين، فإن هذه النتيجة هي شهادة على عمل **البرنامج** وموظفيه ونظمه في عام تمكنت فيه المنظمة، على الرغم من الكثير من التحديات، من الوصول إلى 150 مليون شخص محتاج وتزويدهم بالمساعدة.

6- وتحيط المديرة التنفيذية علما بالمجالات التي تتطلب اهتمام الإدارة، بما في ذلك بعض المسائل المتكررة، وتؤكد مجددا الأولوية العليا التي توليها المنظمة للمساءلة الواضحة والشفافية في استخدام الموارد والضمان القوي وإدارة المخاطر. ويؤكد **البرنامج** للمانحين وأصحاب المصلحة أنه توجد عمليات قوية قائمة وأن المتابعة بشأن مسائل محددة تمثل عملية مستمرة. وتدعم المديرة التنفيذية استراتيجية المراجعة التي تركز على الممارسات الاستباقية لإدارة المخاطر، وتحديد المجالات التي تُعرض المنظمة إلى أكبر خطر. والتركيز على المخاطر الجوهرية التي تواجه **البرنامج** يرشد ويوجه خطة عمل الضمان السنوية أيضا، وتعرب المديرة التنفيذية عن تقديرها للخطط الطموحة لعام 2024، استنادا إلى العمل الشامل الذي تم تنفيذه في عام 2023.

7- وتعرب المديرة التنفيذية أيضا عن تقديرها لاستمرار مساهمة مكتب المفتش (ة) العام (ة) في تعزيز الضوابط والحوكمة وإدارة المخاطر في **البرنامج**. وتحيط المديرة التنفيذية علما بالنتائج الواردة في تقرير عام 2023 وترحب بالتوصيات لمعالجة المسائل المحددة.

بيان الاستقلال

8- يسر المديرة التنفيذية أن تلاحظ تأكيد مكتب المفتش (ة) العام (ة) 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

9- خلال عام 2023، لاحظ مكتب المفتش (ة) العام (ة) مرة أخرى زيادة في حجم العمل الإجمالي، ولا سيما بالنسبة لمكتب التفتيش والتحقيق. وفي عام 2023، زادت الميزانية الإجمالية لمكتب المفتش (ة) العام (ة) بنحو 9 في المائة، أو 1.5 مليون دولار أمريكي، مما سمح له بمواصلة جهود التوظيف المستمرة التي تهدف إلى ضمان عدد كافٍ من الموظفين لمواجهة حجم العمل المتزايد لمكتب التفتيش والتحقيق، وفقا للمعايير المعمول بها. ويستمر عدد الادعاءات المقدمة إلى مكتب التفتيش والتحقيق في التزايد، لأسباب من أهمها تركيز **البرنامج** على هذه المسائل وإعطائها الأولوية، وبالتالي فإن الزيادة في أعداد موظفي مكتب التفتيش والتحقيق موضع ترحيب. وفي العام المقبل، سيكون تقليل معدل دوران الموظفين مع الاستمرار في جهود التوظيف أمرا ضروريا.

10- وعلى الرغم من التركيز المستمر على عمليات المراجعة والإجراءات التي توصي بها، فمن المؤسف ملاحظة أن عدد إجراءات المراجعة المتأخرة ارتفع خلال عام 2023. وسيتم تنفيذ عملية متابعة شاملة تهدف إلى تقليل عدد الإجراءات المتأخرة في تنسيق وثيق مع مكتب المراجعة الداخلية للحسابات. وتجدر الإشارة أيضا إلى أن العدد الإجمالي للإجراءات المفتوحة قد زاد، لأسباب من أهمها العدد الكبير من عمليات المراجعة التي أجراها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات في نهاية عام 2023.

11- وتعرب المديرة التنفيذية عن تقديرها للمشاورات المكثفة التي أجراها مكتب المفتش (ة) العام (ة) في وضع خطة عمل الضمان السنوية، والتي أسفرت عن خطة شاملة تراعي المجالات المحتملة للخطر أو المثيرة للشواغل. إن خطة عمل الضمان لعام 2024 طموحة وتتضمن عددا كبيرا من عمليات المراجعة القطرية وعمليات المراجعة المواضيعية. وترحب المديرة التنفيذية بالخطة، ولكنها تشجع 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 حيث الموارد محدودة.

12- وينبغي أن يراعي عمل الضمان الذي سيتم تنفيذه في عام 2024 أيضا العمل الجاري في مشروع الضمان العالمي الذي بدأ في عام 2023، إذ يغطي المشروع الكثير من المجالات المواضيعية التي أثيرت في التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) وسيساهم بشكل كبير في تعزيز عمليات الرقابة.

13- ومن المتوقع أن يتيح كلّ من المكتب القطري والمراجعات المواضيعية فرصا **للبرنامج** لتعزيز عملياته، ولمكتب المفتش (ة) العام (ة) للعمل بالتنسيق الوثيق مع وظائف الرقابة الأخرى مثل المراجع الخارجي للحسابات، واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة ومكتب التقييم.

14- وكما أشير في التقرير السنوي لمكتب المفتش العام، هناك أسباب عديدة وراء الزيادة في عدد الادعاءات المبلغ عنها إلى مكتب التفتيش والتحقيق – والتي ارتفعت بنسبة 61 في المائة مقارنة بعام 2022 – من أهمها حجم المنظمة وزيادة الوعي بالمسائل بين الموظفين. ومع ذلك، فإن المديرة التنفيذية تشعر 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، تحديد أولويات الجهود الرامية إلى معالجة هذه المسائل والتأكد من توفير **البرنامج** وعملياته لبيئة آمنة للموظفين والمستفيدين والشركاء والبائعين على حد سواء.

15- وتواصل المنظمة تركيزها القوي على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ولا سيما في العام حيث تضطلع المديرة التنفيذية بدور نصيرة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. وتجدر الإشارة إلى أنه تم التخطيط في البداية لإجراء مراجعة لمسألة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في عام 2024 كجزء من خطة الضمان المعتمدة، ولذا ترحب المديرة التنفيذية بقرار مكتب المفتش (ة) العام (ة) بعدم المضي قدما في هذا الصدد، إذ أن التقييم الأخير الذي أجراه مكتب التقييم نظر بشأن المسألة ذاتها في المجالات الرئيسية نفسها. وهذا يوضح التنسيق القوي بين المكاتب المستقلة ويضمن أيضا الاستخدام الأمثل للموارد.

16- وتحافظ المديرة التنفيذية على تركيز قوي على المساواة بين الجنسين والتنوع على جميع مستويات المنظمة، وبالتالي تتطلع إلى المراجعة الخاصة بالتنوع، بما في ذلك الأبعاد الجنسانية، والتي من المقرر الآن إجراؤها في عام 2024.

لمحة عامة عن أنشطة مكتب المراجعة الداخلية للحسابات

17- تود المديرة التنفيذية أن تكرر تقدير الإدارة لتركيز مكتب المراجعة الداخلية للحسابات القوي على العمليات خلال السنة المشمولة بالتقرير، وهو استمرار للاتجاه منذ عام 2022. ومن بين 22 مراجعة أجريت، كانت 15 أو ما يقرب من 70 في المائة، عبارة عن عمليات مراجعة للمكاتب القطرية، مع ثلاث عمليات مراجعة مواضيعية وأربع عمليات مراجعات لتكنولوجيا المعلومات مثّلت نسبة 30 في المائة المتبقية. وتألفت خمس عمليات 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 التي تُعرض المنظمة إلى أكبر خطر، وقد بلغت قيمة عمليات المكاتب القطرية التي تمت مراجعتها في عام 2023 ما لا يقل عن 3.2 مليار دولار أمريكي من حيث القيمة الإجمالية.

18- وحصل جزء كبير من عمليات مراجعة حسابات المكاتب القطرية، 60 في المائة، على تصنيف "بحاجة إلى تحسين كبير" أو "غير مرضية"، مع وجود اتجاه مماثل في عمليتي المراجعة المواضيعية ومراجعة تكنولوجيا المعلومات. وفي حين تعترف المديرة التنفيذية بأن هذه النسب لا تختلف عن تلك التي كانت سائدة في السنوات الأخيرة، وبأن عمليات **البرنامج** كثيرا ما تنفذ في بيئات متقلبة وعالية المخاطر، فهي تلتزم بإعطاء الأولوية للمسائل المحددة في عمليات المراجعة هذه، بالتعاون مع فريق الإدارة العليا التابع لها.

19- وتتيح 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. لكن، وكما هو مذكور في الفقرات التالية، ثمة مسائل تتكرر على مر السنين وفي مكاتب متعددة، وتوصي المديرة التنفيذية بأن يواصل مكتب المراجعة الداخلية للحسابات تركيزه على تحديد الاتجاهات المشتركة

وإصدار تقارير رؤية موحدة، مما يسمح للعمليات بالاستفادة من التعلم من نظيراتها وتعزيز إدارة المعرفة المتعلقة بمراجعة الحسابات.

20- وتحيط المديرة التنفيذية علما بالمواضيع الرئيسية والمسائل الرئيسية التي تم تحديدها خلال عام 2023. وفي حين أن هناك بعض المواضيع والمسائل المتكررة، مثل تلك المتعلقة بإدارة الهوية والشركاء المتعاونين 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.

21- ويشير التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) إلى أن العامل المشترك الذي يؤثر على المجالات التي تحتاج إلى تحسين هو التحديد غير الواضح لأدوار كل من المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية والمكاتب القطرية. وتعمل المديرة التنفيذية على معالجة هذه المشكلة من خلال الاستعراض التنظيمي التي تم إطلاقه في سبتمبر/أيلول 2023. ومع اكتمال إعادة الهيكلة الأولية للإدارات والشعب، تم إطلاق استعراض التشكيل الإقليمي في فبراير/شباط 2024. وسيراعي الاستعراض المشروعات المؤسسية السابقة مثل الاستعراضات الوظيفية والمبادرة المؤسسية الحاسمة المتعلقة بتحقيق المستوى الأمثل لنموذج دعم المكاتب القطرية. وسيتبع ذلك تحليل للحضور القطري **للبرنامج**. وستوضح هذه المبادرات الاستراتيجية الرئيسية الجارية أدوار ومسؤوليات مختلف طبقات المنظمة، مع التركيز على تحسين الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالتوجيه الاستراتيجي والدعم التقني والرقابة الإدارية.

22- وفي ما يتعلق بالرصد، يشير التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) إلى عدّة تحديات، بعضها متكرر ويرتبط إلى حد كبير بعدم كفاية الموارد المتاحة لهذا المجال ذي الأولوية. وخلال عام 2023، كان هناك تركيز متجدد على معايير الرصد، على النحو المبين في مشروع الضمان العالمي. وإدراكا لعدم كفاية الموارد التي تم استثمارها في الرصد في السنوات الماضية، نفذ **البرنامج** هيكلا جديدا للميزانية يدعم تعزيز الرصد في المكاتب القطرية، مع زيادة بنسبة 29 في المائة في ميزانية هذه الأنشطة.

23- ولمعالجة النقص في حلول تكنولوجيا المعلومات المتسقة، وضع **البرنامج** إجراءات تشغيل موحدة لرصد العمليات واعتمد نظاما فعالا "لتصعيد" المسائل التي يتعين معالجتها على المستويات العليا في المنظمة، وهو نظام يتضمن حلا مؤسسيا رقميا في 20 مكتبا قطريا معرضا لمخاطر عالية.

24- وحدّث **البرنامج** أيضا متطلباته الدنيا للرصد، والتي تكون بمثابة مبادئ توجيهية بشأن الحد الأدنى من التغطية وتواتر أنشطة الرصد، وتحدد أيضا الفصل في الواجبات بين مراقبي **البرنامج** الميدانيين وموظفي البرامج للحد من التحيز المحتمل في جمع البيانات.

25- ولا تزال إدارة الشركاء المتعاونين تطرح تحديات. وأشار التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) إلى أنه تم إحراز تقدم في معالجة المسائل المتعلقة بالشركاء المتعاونين، ولكن لا تزال هناك تحديات، لا سيما في ما يتعلق بالعناية الواجبة والجوانب الأخرى لإدارة الشركاء المتعاونين. ويعمل **البرنامج** حاليا مع أكثر من 000 1 منظمة غير حكومية تختلف اختلافا كبيرا من حيث الحجم والقدرات وتشمل منظمات دولية ووطنية ومجتمعية.

26- وفي محاولة لتعزيز عملية بذل العناية الواجبة، تلزم التوجيهات المؤسسية المكاتب القطرية ببذل العناية الواجبة القياسية من خلال تطبيق وظيفة التحقق في بوابة شركاء الأمم المتحدة.[3] ويكتمل ذلك بآليات الرقابة الإضافية - تقييمات القدرات، والفحوصات المالية المفاجئة، وتقييمات الأداء، وتخطيط التحسين - التي تنفذها المكاتب المعنية.

27- وخلال عام 2023، قام **البرنامج** بتوسيع نطاق برنامج Partner Connect الداخلي الخاص به الذي يهدف إلى رقمنة كل خطوة من دورة الشراكة، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والشفافية والنزاهة - وفي نهاية المطاف – تقديم مساعدة جيدة النوعية للمستفيدين من **البرنامج**. ويسمح هذا البرنامج للشركاء المتعاونين بتسجيل بيانات التوزيع الخاصة بهم رقميا في الوقت الفعلي

[3] تتم صيانة بوابة شركاء الأمم المتحدة من قبل عدد من وكالات الأمم المتحدة، بما في ذلك منظمة الأمم المتحدة للطفولة، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة. وهي تمكّن منظمات المجتمع المدني من الاطلاع على فرص العمل مع مختلف كيانات الأمم المتحدة والانتهاء من إجراء عملية تسجيل شاملة.

تقريبا. وفي بلدان مختارة، تمت أيضا رقمنة الاتفاق الميداني الذي يحكم الشراكات من خلال برنامج Partner Connect. ومن المتوقع أن يؤدي الاستخدام المتزايد لبوابة شركاء الأمم المتحدة في المكاتب القطرية، على النحو المنصوص عليه في توجيه عام 2023، وبرنامج Partner Connect، إلى تعزيز الضوابط الداخلية والضمان. وتعد إدارة الشركاء المتعاونين أيضا عنصرا أساسيا في مشروع الضمان العالمي.

28- وأشار التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) إلى أن مجالات تكنولوجيا المعلومات وإدارة البيانات لا تزال تعاني من نقاط ضعف، تتعلق في كثير من الأحيان بالرقمنة والضوابط الداخلية وأمن المعلومات وخصوصية البيانات. وتدرك المديرة التنفيذية أن هذه مسائل معقدة يتعين معالجتها، لا سيما في منظمة كبيرة لا مركزية مثل **البرنامج**، ولكن سيكون من الضروري حلها من أجل تحقيق الكفاءة وحماية المنظمة إلى أقصى حد ممكن. وطوال عام 2023، تم تحقيق خطوات كبيرة، بما في ذلك استعراض النظم القديمة، وتعاون أوثق بين الوظائف، واستخدام الحلول التكنولوجية لمعالجة مسائل الرقابة عبر المنظمة. وفي مايو/أيار 2023، أصدر **البرنامج** استراتيجية المعلومات والتكنولوجيا الخاصة به للفترة 2023-2026 والتي ترسم رؤية المنظمة لاستخدامها للتكنولوجيا والأدلة والابتكار في المستقبل. إن تنفيذ الاستراتيجية، إلى جانب تعيين كبير موظفي البيانات في عام 2023 للعمل بشكل وثيق مع كبير موظفي المعلومات، سيعالج الكثير من المسائل التي تم تسليط الضوء عليها في عمليات المراجعة والتقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة). وتوجه استراتيجية البيانات التكميلية الصادرة في أوائل عام 2024، استخدام **البرنامج** للبيانات والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على مدى السنوات الثلاث المقبلة وتهدف إلى إرساء حوكمة أفضل للبيانات التي تمثل مجالا من المجالات التي تثير الشواغل والتي طرحت في التقرير السنوي.

29- وتشتمل الأولويات الاستراتيجية للمديرة التنفيذية على الابتكار والرقمنة وتوفير دعم أكثر كفاءة للعمليات الميدانية. وستضطلع الطرائق التي يطبق بها **البرنامج** الحلول التكنولوجية بدور رئيسي في تحقيق الكفاءة التنظيمية والتشغيلية التي تشتد الحاجة إليها، وخاصة في البيئة الحالية لقيود الميزانية. وعلاوة على ذلك، فإن تعزيز الهيكلة المؤسسية، وإدخال سياسة أكثر قوة بشأن حوكمة الحلول التكنولوجية والرقابة عليها وتشديد تدابير الأمن السيبراني، كلّها أمور ستمكّن **البرنامج** من الحد من تكنولوجيا الظل.

30- وكما لوحظ في التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة)، لا يزال الأمن السيبراني يشكل تهديدا كبيرا **للبرنامج**. وفي حين تم تنفيذ مبادرات مختلفة، بما في ذلك نشر أداة تساعد في إدارة الأجهزة الشخصية، فإن تهديدات الأمن السيبراني تتطلب من جميع موظفي **البرنامج** أن يظلوا يقظين، ولا سيما في عصر يهيمن فيه الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد. ويشكّل الأمن السيبراني إحدى الدورات التدريبية الست الإلزامية لجميع موظفي **البرنامج**.

31- وأصبحت مسألة خصوصية البيانات بارزة بشكل متزايد وتحتاج إلى المعالجة بطريقة متعددة الوظائف ومع أقصى قدر من الاحترام للأشخاص الذين يخدمهم **البرنامج**. ويشار إلى حماية البيانات باعتبارها أحد المخاطر المؤسسية في سجل مخاطر **البرنامج** بسبب المخاطر والحساسيات الكبيرة المرتبطة بها. وفي مارس/آذار 2024، أصدر مكتب الخصوصية العالمي تعميما للمديرة التنفيذية يغطي حماية البيانات الشخصية وإطار الخصوصية. ويوضح التوجيه تفاصيل جميع جوانب معالجة البيانات الشخصية وسيرشد أيضا العمل على إدارة الهوية. وتعمل وحدات **البرنامج** ذات الصلة بشكل وثيق معا لتحديد أفضل الحلول التكنولوجية الممكنة لإدارة الهوية.

32- وتم تسليط الضوء على إدارة الهوية باعتبارها مجالا مثيرا للشواغل في التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) وهي أيضا أحد مسارات العمل الرئيسية في خطة العمل للضمانات حيال المخاطر التي تمت مشاركتها مع المجلس التنفيذي في سبتمبر/أيلول 2023.[4] وتساعد إدارة الهوية، في جوهرها، على ضمان أن **البرنامج** يعرف من يتلقى المساعدة ومن لم يتلقها.

33- وفي أعقاب إعادة المواءمة التنظيمية، واعترافا بأهمية إدارة الهوية وتعقيدها، والتي كانت في السابق من مسؤولية شعبة التحويلات القائمة على النقد، أصبحت إدارة الهوية الآن مقسمة بين شعبة التحليل والتخطيط والأداء وشعبة سلسلة الإمداد والتنفيذ. ويحدد تعميم المديرة التنفيذية المتوقع صدوره في النصف الأول من عام 2024، المسؤوليات ذات الصلة. وتركز

[4] مذكرة معلومات أساسية للمجلس التنفيذي: خطة **البرنامج** بشأن الضمانات حيال المخاطر.

خارطة طريق مدتها سنتان لعامي 2023 و2024، والتي تم تقديمها إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، على الكثير من الجوانب التي أثارها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات، وتسير عملية وضع النواتج ذات الصلة على الطريق الصحيح، بما في ذلك المنتجات المعيارية المتعلقة بمبادئ إدارة الهوية، ومعاييرها وحوكمتها وحلولها التقنية.

34- ومن المتوقع إطلاق إطار ضمان إدارة الهوية للمساعدة الغذائية العينية الذي يعتمد على خبرة **البرنامج** ونجاحه في إطار ضمان النقد، رسميا في الربع الثاني من عام 2024. وسيزود الإطار المديرين القطريين بالمعايير اللازمة التي يلزم تطبيقها في بيئات مختلفة، إلى جانب التوجيه التقني لأفرقة المكاتب القطرية بشأن تنفيذ التدابير اللازمة للوفاء بتلك المعايير. وسيحدد الإطار أيضا المجموعة الأساسية من المعايير المطلوبة لإدارة التدخلات البرامجية المختلفة **للبرنامج** في بيئات مختلفة، مع احترام حق الأشخاص في الخصوصية وحماية معلوماتهم الشخصية.

35- وأشار التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة) إلى آليات التعقيبات المجتمعية باعتبارها موضوعا هاما لعمليات مراجعة الحسابات القادمة للمكاتب القطرية. وترحب المديرة التنفيذية باعتراف مكتب المفتش (ة) العام (ة) بالخطوات العديدة المتخذة لتعزيز آليات التعقيبات المجتمعية. وفي مايو/أيار 2023، أصدر **البرنامج** نسخة منقحة من استراتيجيته الخاصة بالمشاركة المجتمعية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين التي تغطي الفترة من 2021 إلى 2026، والتي تشكل آليات التعقيبات المجتمعية جزءا مهما منها. وتم إطلاق مجموعة أدوات آليات التعقيبات المجتمعية الشاملة في يناير/كانون الثاني 2024 بأربع لغات وتغطي جميع جوانب تلك الآليات، بدءا من إعدادها وحتى الحرص على أنها توفر ضمانا قويا. وتضمن مجموعة الأدوات الجديدة إمكانية وصول الأشخاص الذين يخدمهم **البرنامج** من خلال نظام فعال يعامل المستخدمين بطريقة كريمة ويمكنه ضمان الإجراءات المناسبة للتعامل مع الحالات. ويتم تشجيع المكاتب القطرية أيضا على اعتماد الحل المؤسسي SugarCRM الذي يهدف إلى ضمان التصعيد المناسب للشواغل والتقارير إلى الإدارة والمساءلة الواضحة لمعالجة تلك الشواغل.

36- وكما ورد في الفقرة 6، تقر المديرة التنفيذية بوجود مجالات عديدة تحتاج إلى تحسين، على النحو المبين في التقرير السنوي، ولكنها تقدر التقدم الكبير المحرز في معالجة نقاط 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. وبينما يتحرك **البرنامج** في إطار بيئة تمويلية أكثر غموضا، ومع احتمال عدم انخفاض عدد حالات الطوارئ المتزامنة، سيكون من المهم أكثر من أي وقت مضى الحفاظ على تلك المعايير. ولدى **البرنامج** إجراءات وعمليات قائمة سيتم تعزيزها من خلال الأنشطة في إطار مشروع الضمان العالمي. وستساعد عملية إعادة التنظيم الجارية في المنظمة أيضا على توضيح الأدوار والمسؤوليات، وبالتالي ضمان استمرار **البرنامج** في الوفاء بالتزاماته تجاه جميع أصحاب المصلحة.

37- وكما هو مذكور في الفقرة 11، فإن خطة عمل الضمان لعام 2024 طموحة، إذ تتضمن 38 عملية مراجعة مخططة: 20 عملية مراجعة للمكاتب القطرية؛ و14 عملية مراجعة موضوعية ومتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، 3 منها تمثل استمرارا لعمليات أُجريت في عام 2023؛ بالإضافة إلى 4 مهام أخرى. وترحب المديرة التنفيذية بشدة بهذا المستوى من الطموح وترى أن عمليات المراجعة ستزيد من تعزيز العمليات القوية **للبرنامج** وستثبت أن الموارد تستخدم بالطريقة الصحيحة. ومع ذلك، من المرجح أن يكون عام 2024 عاما مليئا بالتحديات مع وجود نزاعات متعددة، وحالة صعبة لناحية الموارد، وتكيف **البرنامج** مع هيكله التنظيمي المنقح. ويُشجَّع مكتب المراجعة الداخلية للحسابات على النظر في الضغط المحتمل الذي قد تفرضه هذه التحديات على موظفي **البرنامج**، ولا سيما في المكاتب القطرية، حيث يشاركون في عمليات المراجعة والتقييم والعمل الجاري المتعلق بمشروع الضمان العالمي.

الإجراءات المتفق عليها بشأن المراجعة

38- بحلول نهاية عام 2022، كان عدد إجراءات المراجعة المعلقة عند أدنى مستوى له على الإطلاق بعد جهود المتابعة والتواصل المكثفة. ومع ذلك، وبحلول نهاية عام 2023، ارتفع العدد للأسف بنسبة 87 في المائة. وكما هو معترف به في تقرير مكتب المفتش (ة) العام (ة)، يرجع هذا الأمر بشكل أساسي إلى العدد الكبير من تقارير المراجعة الصادرة في نهاية عام 2023. وقد

زاد عدد إجراءات المراجعة العالية المخاطر بنسبة 134 في المائة في عام 2023، وتمثل هذه الإجراءات الآن 45 في المائة من جميع إجراءات المراجعة المعلقة، مقارنة بما نسبته 36 في المائة في عام 2022.

39- وصدر أكبر عدد من إجراءات المراجعة في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والحوكمة وإدارة المخاطر، والبرامج وسلسلة الإمداد. ويلي ذلك مجالات إدارة المستفيدين والهوية والرصد. وكما هو مذكور في الفقرات السابقة، فإن مجالات التركيز هذه يتم تغطيتها جزئيا من خلال مشروع الضمان العالمي واستراتيجية البيانات وغيرها من التدابير.

40- وعلى الرغم من التركيز القوي المستمر على متابعة عمليات المراجعة، فقد زاد أيضا عدد إجراءات المراجعة المتأخرة في عام 2023. ويشير تقرير مكتب المفتش (ة) العام (ة) إلى أن 107 إجراءات مراجعة قد تأخرت بحلول نهاية عام 2023، وهو ما يمثل زيادة كبيرة مقارنة بما عدده 70 إجراء في عام 2022.

41- وبعد الاستعراض التنظيمي، من الضروري إسناد إجراءات المراجعة إلى المكاتب الصحيحة. وضمانا لاستمرار المساءلة والشفافية، ستعمل المديرة التنفيذية بشكل وثيق مع مكتب المفتش (ة) العام (ة) 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 عن طريق وضع جداول زمنية واقعية وإجراءات متفق عليها محددة بوضوح. وينبغي لمكتب المراجعة الداخلية للحسابات أيضا أن يشارك بشكل وثيق في تنفيذ مشروع الضمان العالمي الذي سيعالج الكثير من المسائل التي تم تحديدها.

لمحة عامة عن أنشطة مكتب التفتيش والتحقيق

42- شهد مكتب التفتيش والتحقيق في السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في الادعاءات الواردة، مع ارتفاع بنسبة 61 في المائة بين عامي 2022 و2023. وقد استلزم ذلك تخصيص موارد إضافية، وزادت ميزانية المكتب بمقدار 1.5 مليون دولار أمريكي، أو 17 في المائة، في عام 2023 لدعم الزيادة في حجم العمل. ومع القضايا المُرحّلة من عام 2022، وإضافة ادعاءات جديدة، بلغ عدد قضايا التي سينظر المكتب فيها 364 2 قضية في نهاية عام 2023، وعلى الرغم من تعيين موظفين إضافيين، ارتفعت نسبة المحققين إلى التحقيقات إلى 1:22. ولذلك فمن الضروري أن يواصل المكتب جهوده في مجال التوظيف بينما يبحث أيضا عن فرص لتعزيز إجراءاته الخاصة بتلقي الادعاءات.

43- وكما تم الاعتراف به في التقرير السنوي لمكتب المفتش (ة) العام (ة)، يجب عدم اعتبار الزيادة في الادعاءات الجديدة على أنها تطور سلبي. فعلى مر السنين، سعى **البرنامج** إلى وضع ثقافة يتم فيها تمكين الأشخاص، سواء كانوا موظفين أو مستفيدين أو شركاء أو بائعين، وضمان شعورهم بالأمان عند الإبلاغ عن المشاكل. وقد شمل هذا العمل إدخال مختلف آليات الإبلاغ، بما في ذلك تعزيز نظم آليات التعقيبات المجتمعية، كما أقرت المديرة التنفيذية بالعمل الذي قام به مكتب المراجعة الداخلية للحسابات في أنشطته للتواصل التوعوي.

44- وتشير المديرة التنفيذية إلى أنه تماشيا مع السنوات السابقة، فإن غالبية الحالات المبلغ عنها في عام 2023 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 تتمتع بالأولوية على غيرها.

45- وكما هو مذكور في الفقرة 15، فإن المديرة التنفيذية هي نصيرة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في عام 2024، مما سيزيد الاهتمام الموجه إلى المسألة المهمة المتمثلة في منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وسيعمل **البرنامج** على تفعيل النهج الذي يركز على الضحايا، وتعزيز التغيير في الثقافة التنظيمية، ومواصلة دعم سياسة عدم التسامح مطلقا مع التقاعس عن اتخاذ أي إجراء في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومة. وفي سبتمبر/أيلول 2023، أطلق مكتب الأخلاقيات وشعبة إدارة المخاطر دورة تدريبية إلزامية منقحة تركز على مكافحة التدليس والفساد والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويزيد التدريب من الوعي بهذه المسائل بين الموظفين ويكون بمثابة تذكير بأنها تهم الجميع.

46- وشكلت قضايا مكافحة التدليس والفساد 56 في المائة من القضايا الجديدة في عام 2023، وكانت الادعاءات موجهة في الغالب 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.

47- ويشكل موظفو **البرنامج** 44 في المائة من الجناة المزعومين في التحقيقات الجارية البالغ عددها 396 تحقيقا بحلول نهاية عام 2023. وتشير المديرة التنفيذية إلى أن النسبة المئوية لهؤلاء الموظفين الذين كانوا في رتبة مد-1 أو أعلى انخفضت من 5 في المائة في عام 2022 إلى 3 في المائة في عام 2023، وتعول على فريق الإدارة العليا لمواصلة إعطاء الأولوية لإدارة الأداء و"إعطاء القدوة في أعلى الهرم".

48- وتؤكد 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.