UNHCR The UN Refugee Agency | EMERGENCY HANDBOOK

تقييمات عمليات الطوارئ

11 يناير 2024

النقاط الرئيسية

- تماشياً مع سياسة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن التأهب والاستجابة لحالات الطوارئ وسياسة التقييم الخاصة بالمفوضية، يجب إجراء تقييم لجميع عمليات الطوارئ من المستوى الثالث (L3) في غضون 15 شهراً من الاستجابة أو قبل ذلك
- يمكن أيضاً إجراء تقييمات لحالات الطوارئ من المستوى الأول والثاني بناءً على طلب الفريق التنفيذي الأعلى أو المكاتب الإقليمية والقُطرية بما يتماشى مع أحكام سياسة التقييم
- يشارك موظفو التقييم في تمارين المراجعة الآنية بقدر استطاعتهم بغية التمكين من تحقيق التآزر الوثيق مع التقييم
- يتم إجراء تقييمات الطوارئ لأغراض التعلم والمساءلة، إذ إنها تمكّن الإدارة العليا وأصحاب المصلحة الآخرين من اتخاذ قرارات مستنيرة وعرض النتائج على أصحاب المصلحة، وكذلك تساعدهم في تحسين الاستراتيجيات والخطط والبرامج والسياسات
- تُنشر تقارير تقييمات عمليات الطوارئ مع رد الإدارة على الموقع الإلكتروني التابع لمكتب التقييم، ولاحقاً ينبغي تقديم تقارير للمتابعة بعد 12 و24 شهراً

1. لمحة عامة

1.1 الغرض

تعتمد المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تعريف الأمم المتحدة للتقييم، والذي ينص على:

"يتم إجراء التقييم بشكل منهجي ومحايد قدر الإمكان ويتناول أحد الأنشطة أو المشروعات أو البرامج أو الاستراتيجيات أو السياسات أو الموضوعات أو المحاور أو القطاعات أو المجالات التشغيلية أو الأداءات المؤسسية. وهو يحلل مستوى تحقيق النتائج المتوقعة وغير المتوقعة من خلال فحص سلسلة النتائج والعمليات والعوامل السياقية والاتجاهات السببية

باستخدام معايير مناسبة مثل الملاءمة والفعالية والكفاءة والأثر والاستدامة. وينبغي للتقييم أن يقدم معلومات موثوقة ومفيدة وقائمة على الأدلة تمكّن من الاستفادة مما يتوصل إليه من نتائج وتوصيات ودروس في عمليات صنع القرار لدى المنظمات وأصحاب المصلحة في الوقت المناسب".

يُفيد التقييم في إغناء ما يتم اتخاذه من خيارات متعلقة بالتخطيط الاستراتيجي وإعداد البرامج وصناعة القرارات في جميع مستويات المنظمة إذ يوفر أدلة موثوقة ومحايدة في الوقت المناسب. وتعكس هذه الأدلة، بشكل مباشر وغير مباشر، آراء ووجهات نظر الأشخاص المعنيين بالنسبة للمفوضية وللمجتمعات المضيفة فيما يتعلق بالحماية والمساعدة التي تقدمها المنظمة.

تحلل تقييمات عمليات الطوارئ مدى قيام المفوضية (ككل) بتقديم استجابة فعالة وذات صلة ومتوفرة في الوقت المناسب لأزمة إنسانية قُطرية أو إقليمية ما، مع الأخذ بالاعتبار ما هناك في البلد/المنطقة من عوامل معقدة سواء كانت تسهّل أو تقيّد العمل.

من الممكن تصنيف أهداف تقييمات الاستجابة لحالات الطوارئ بشكل عريض على النحو التالي:

- **دعم** عملية تصميم عمليات المفوضية وقدرتها على التأهب لحالات الطوارئ، ويتم ذلك من خلال تقييم مدى ارتباط استراتيجية المفوضية في ذلك البلد بأهم الاحتياجات الموجودة لدى اللاجئين والنازحين داخلياً، وأيضاً مدى توافقها مع مواطن القوة والمسؤولية التي تتمتع بها الوكالة، وعبر تحديد ما إذا أخذت بالاعتبار ما لدى الشركاء الآخرين من قدرات وعمليات

- **تحسين** أداء المفوضية والنتائج التي يتم تحقيقها للأشخاص المشمولين باختصاصها، ويتم ذلك من خلال تحليل التدخلات والشراكات والنتائج الفورية وإمكانية تحقيق آثار طويلة المدى عبر أنشطة المفوضية

- **مساعدة** المفوضية على مواصلة تعزيز ما لديها من سياسات وتوجيهات ونظم ومناهج وترابط بين العمل الإنساني والتنمية، من أجل الاستجابة بشكل أفضل لحالات الطوارئ، مع استخلاص الدروس من الاستجابة التي تقوم بها المفوضية بأكملها

- **تزويد** المفوضية بمصدر موثوق للمعلومات الموضوعية عن أداء المنظمات يمكن استخدامه لتوفير الضمان والمساءلة للشركاء

1.2 المبادئ التوجيهية والمعايير

يرتكز التقييم في المفوضية على المبادئ الأساسية بالمحافظة على الحياد والمصداقية وتحقيق المنفعة. إنّ هذه المبادئ المترابطة والتي تعزز بعضها البعض تتضمن عدداً من المعايير المحددة التي توجه عمل المفوضية في إعداد التقييمات وإجرائها ودعم استخدامها.

وتساهم اعتبارات الجندر والإنصاف وحقوق الإنسان في توجيه التقييمات، بما في ذلك تقييمات الاستجابة لحالات الطوارئ، بما يتوافق مع القواعد والمعايير والتوجيهات المتوفرة على مستوى الأمم المتحدة. وتعتمد المفوضية على المعايير التي وضعتها منظمة ALNAP ولجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، حيث تكيفها لتقييم العمل الإنساني. إنّ المفوضية لا تقوم باختيار أو تطبيق المعايير بشكل آلي، ولكن تعمل على تكييفها لضمان أن يعكس التقييم معايير الممارسات الجيدة واحتياجات مستخدمي التقييم.

يجب إجراء التقييمات مع الالتزام الكامل بسياسة المفوضية الخاصة بالعمر والجندر والتنوع وتقيّدها بالمساءلة أمام السكان المتضررين لضمان حصول جميع الفئات والهويات ضمن المجتمع المشمول باختصاص المفوضية على فرص منصفة من أجل المشاركة والمساهمة في التقييم بغض النظر عن العمر أو الجندر أو الانتماء العرقي أو السياسي أو الديني أو الهوية الجنسية.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

2.1 إدارة تقييم لحالة طوارئ من المستوى الثالث

يضطلع مكتب التقييم بمهمة إعداد وإدارة تقييمات الطوارئ من المستوى الثالث. وتماشياً مع سياسة التقييم الخاصة بالمفوضية يجب أن تُجرى التقييمات في موعد لا يتجاوز 15 شهراً بعد إعلان حالة الطوارئ من المستوى الثالث. يتم إجراء جميع تقييمات الاستجابة لحالات الطوارئ من المستوى الثالث من قِبل مقيّمين خارجيين مستقلين وبتمويل من النداءات الخاصة بتمويل استجابات الطوارئ من المستوى الثالث.

بالاعتماد على أهداف التقييم والسياق التنفيذي، يمكن أن يبدأ التقييم قبل مرور 15 شهراً، إذ يمكن أن يساعد ذلك في ضمان أن يساهم التقييم في عملية المعاينة الفورية وأن يساعد في تقييم التنفيذ لتوصيات المراجعة الآنية.

<u>الخطوات الرئيسية:</u>

بعد إعلان حالة الطوارئ من المستوى الثالث، يعيّن رئيس مكتب التقييم مديراً للتقييم.

وعند الانتهاء من المراجعة الآنية يشرع مدير التقييم بالمناقشات مع الشُعَب المعنية في المقر الرئيسي ومع المكتب الإقليمي والمكتب القُطري للاتفاق على أهداف التقييم ونطاقه وجدوله الزمني.

يتعاقد مكتب التقييم مع شركة تقييم مستقلة لإجراء التقييم بصفتها كمقدّم الخدمات.

تتم بعد ذلك صياغة مذكرة مفاهيمية للتقييم (مكونة من صفحتين) بالإضافة إلى اختصاصات التقييم قبل أن تتم الموافقة عليهما.

يكون مدير التقييم مسؤولاً عن إدارة الجوانب اليومية لعملية التقييم. تقوم العمليات القطرية/المكاتب الإقليمية التابعة للمفوضية بتعيين جهة تنسيق معنية بالتقييم.

يتم تقديم الدعم للتقييم في جميع مراحله من قبل الإدارات على المستويات العالمية والإقليمية والقطرية. ويُطلب منها ما

يلي:

1. إبلاغ جميع الأطراف المعنية (الزملاء ضمن المفوضية والشركاء من الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية بالإضافة للحكومة والجهات المانحة) بشكل مسبق، وتعريفهم بفريق التقييم وإخبارهم باحتمال أن يُطلب من الموظفين والشركاء إجراء مقابلات

2. تخصيص جهة تنسيق معنية بمحتوى التقييمات وكذلك لتقديم الدعم اللوجستي والإداري

3. تزويد فريق التقييم بالوثائق التي تسجل التطورات والقرارات والنتائج الرئيسية المتعلقة بعملية الطوارئ. ومساعدة فريق التقييم على إجراء المقابلات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين

4. ينبغي للمقابلات أن تشمل الأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية، ويجب أن تعتمد نهج السن ونوع الجنس والتنوع. وقد يُطلب أيضاً من الممثلين والمكاتب القطرية تقديم الدعم اللوجستي (مع مراعاة القيود التنفيذية). لا يجوز لموظفي المفوضية المشاركة في أي من المقابلات التي يجريها فريق التقييم، وذلك للحفاظ على مصداقية وموضوعية التقييم

يتولّى مكتب التقييم التابع للمفوضية إنشاء مكتبة تضم وثائق معلومات وبيانات أساسية طوال العملية لمشاركتها مع فريق التقييم، ويتم تحديث هذه المكتبة باستمرار.

2.2 نطاق تقييم الطوارئ

إنّ النطاق التنفيذي لتقييمات الاستجابة لحالات الطوارئ ليس ثابتاً، إذ يخضع ذلك للنقاش من قبل مكتب التقييم بالتعاون مع العمليات القطرية والمكاتب الإقليمية المعنية ومع المقر الرئيسي. وبالرغم من ذلك، من المهم أن نتذكر أن النطاق التنفيذي للتقييمات يجب أن يشمل جميع مستويات المنظمة نظراً لأن الاستجابة لحالات الطوارئ من المستوى الثالث تتطلب استجابة المنظمة بأكملها.

إنّ النطاق الجغرافي يجب أن يعكس النطاق التنفيذي، إذ إنه قد يركز فقط على مناطق الاستجابة لحالة الطوارئ أو على البلد/المنطقة بأكملها. يمكن اتخاذ قرار بشأن إدراج البرامج العادية (مثلاً تلك غير المتعلقة بحالات الطوارئ) في نطاق التقييم عند كل حالة على حدة، وسيتم تحديد ذلك في الاختصاصات.

ينطبق كل ما سبق أيضاً على تقييمات استجابات الطوارئ من المستوى الأول والثاني إلا أنّ الوقت والنطاق التنفيذي سيكونان محدودين أكثر في هذه الحالات. يُرجى الرجوع إلى سياسة المفوضية بشأن التأهب والاستجابة لحالات الطوارئ للتعرف على السمات الرئيسية للاستجابات من المستويين الأول والثاني.

في بعض الحالات، يمكن استكمال التقييمات لاستجابات المفوضية لحالات الطوارئ بتقييمات إنسانية مشتركة بين الوكالات تركز على الأداء والعوائق التنفيذية والإنجازات على نطاق المنظومة.

3. التوجيه الرئيسي

3.1 الاختصاصات/المجالات الرئيسية للتحقيق

تحظى معايير التقييم التي وضعتها لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بالدور الأبرز في تقييم المساعدات الإنمائية والإنسانية. وكما تم تحديثها في عام 2019، فإن المعايير الستة هي: الفعالية والملاءمة والكفاءة والتأثير والاستدامة والتماسك. ويفسر دليل منظمة ALNAP لعام 2006 المعايير اللازمة للتطبيق في العمل الإنساني على أنها: الفعالية والجدوى/الملاءمة والكفاءة والأثر والتغطية والتماسك والترابط.

وهناك معايير إضافية يمكن أن تتضمن مواضيع شاملة كالتنسيق والمساءلة أمام السكان المتضررين والسن والجندر والتنوع. تتم في مرحلة البداية مناقشة أهمية كل معيار من هذه المعايير مع مدير التقييم التابع للمفوضية.

ونظراً للقيود التنفيذية وتلك المتعلقة بالوقت، فإنّ التقييم ينبغي أن يركز على الأسئلة ذات الأولوية والتي يمكن أن تساعد في الحصول على أدلة على ما تقدمه المفوضية من مساعدة إنسانية واستجابة موسعة. يمكن أن تتضمن الأسئلة الإرشادية المستخدمة في التقييمات ما يلي:

- إلى أي مدى كانت استراتيجية المفوضية تستجيب للبيئة الخارجية، بما في ذلك السياق المتغير ودور الحكومة وغيرها من الجهات الفاعلة الإنسانية والإنمائية (الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني/الجهات الفاعلة المحلية)؟

- إلى أي مدى قامت المفوضية بمتابعة التوصيات التي نتجت عن المراجعة الآنية بما يتعلق بالأزمة المتطورة؟

- بالنظر لتوفر الموارد، إلى أي مدى تلبي استجابة المفوضية احتياجات الأشخاص الأكثر ضعفاً؟ إلى أي مدى كانت استراتيجية الاستهداف لدى المفوضية فعالة؟

- إلى أي مدى حققت المفوضية المخرجات والغايات المقصودة وساهمت في النتائج المتوخاة؟ هل هناك أي مؤشرات على وجود آثار سلبية أو غير مقصودة نجمت عن الاستجابة من المستوى الثالث؟

- إلى أي مدى اتسمت الاستجابة بالكفاءة وتمت في الوقت المناسب، مثلاً مدى التوسع عبر العمليات التجارية والموارد البشرية والمشتريات والتمويل والدعم التقني وغير ذلك؟ هل كانت المسؤوليات الداخلية واضحة؟

- إلى أي مدى يمكن أن تُعزى النجاحات والإخفاقات في الاستجابة إلى العوامل المرتبطة بالمنظومة؟ ما هو الدور الذي لعبته الكيانات الرئيسية للمفوضية في ذلك (الشُعَب والمكاتب والمقر الرئيسي والعملية)؟

عادةً ما تكون مجالات التوصية تأخذ الأسئلة التالية بالاعتبار:

- ما هو الشيء الإضافي الذي ينبغي فعله؟ ما الذي يجب القيام به بشكل مختلف من أجل تعزيز برامج استجابة المفوضية للاجئين والنازحين داخلياً ومجتمعاتهم؟

- ما الذي يمكن للمفوضية أن تتعلمه من جهود التأهب التي تبذلها؟ وما هي الدروس التي يمكن استخدامها على المستوى الإقليمي وفي مناطق أخرى من عمليات المفوضية؟

- كيف يمكن للمفوضية تكييف استجابتها الخاصة بحالات الطوارئ مع احتياجات التعافي وإعادة الإندماج الموجودة على المدى الأطول؟

نظراً للخصوصية التي يتمتع بها كل تقييم، تتم مناقشة وصياغة أسئلة التقييم في مرحلة تطوير الاختصاصات، ولذلك فإن هذه الأسئلة الواردة هنا هي لأغراض إرشادية فقط.

تشجع المفوضية على استخدام مصفوفة التقييم القياسية، وهي تشكل الإطار التحليلي الرئيسي للتقييم. وتحدد المصفوفة كيف ستتم معالجة كل واحد من أسئلة ومعايير التقييم. كما أنها تقسّم الأسئلة الرئيسية إلى أسئلة فرعية، وتصنّف في مقابلها طرائق جمع البيانات وتحليلها، وكذلك المؤشرات و/أو خطوط التحقيق، بالإضافة لأدوات جمع البيانات ومصادر المعلومات. تفيد مصفوفة التقييم في الإشارة إلى المكان الذي سيتم فيه استخدام البيانات الثانوية والمكان الذي يجب جمع البيانات الأولية فيه. وعلاوة على ذلك، فهي توجه عملية التحليل وتضمن أن يتم تحليل كل البيانات التي يتم جمعها وأن يتم تطبيق النهج الثلاثي عليها، مما يساعد على زيادة المصداقية والحد من النزعة الذاتية في الحكم التقييمي.

3.2. المنهجية

في كل تقييم للاستجابات لحالات الطوارئ، ستتضمن الاختصاصات عرضاً لتوقعات المفوضية، كما ستتم مناقشة المنهجية الأكثر ملاءمة في كل حالة على حدة.

ومع ذلك، ينبغي أن تسعى التقييمات دائماً إلى توظيف نهج متعدد الأساليب يعتمد على مجموعة متنوعة من المصادر الأولية والثانوية. وبالنظر للطبيعة التي تتحلى بها تقييمات الطوارئ، قد تكون أساليب جمع البيانات وتحليلها أقل ملاءمة إذا كانت تتطلب الكثير من الوقت واليد العاملة (من بين تلك الأساليب، النمذجة الاقتصادية والدراسات الاستقصائية واسعة النطاق والمراجعات المنهجية). يجب أن يكون النهج تشاركياً دائماً، ولكن قد يتم تقليل عدد مقابلات المخبرين الرئيسيين ومناقشات مجموعات التركيز، أو قد يتم إجراؤها عن بعد حيثما أمكن من أجل الحد من أثر بعثة التقييم.

3.3. النتائج المتوخاة والجدول الزمني

ترد أدناه النتائج الرئيسية المتوخاة. وهذه النتائج هي إرشادية وقد تتغير وفقاً لنطاق التقييم والجدول الزمني والتوقعات الخاصة بالمفوضية، كما هو موضح في الاختصاصات.

تتضمن النتائج الرئيسية المتوخاة من تقييمات الاستجابة لحالات الطوارئ ما يلي:

- تقرير أولي (من 7 إلى 15 صفحة) واستعراض مستندي شامل (من 10 إلى 15 صفحة)، يتم فيهما تأكيد نطاق التقييم، وأسئلة التقييم، والأساليب التي سيتم استخدامها، وجميع أدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى الإطار التحليلي، كما يلخصان النتائج المستمدة من مراجعة الوثائق الموجودة

- عروض تقديمية/جلسات إيضاحية بعد مرحلة البداية، إضافة لمهمة ميدانية (أو جمع البيانات عن بعد) وتقديم التقرير النهائي، بما في ذلك عرض تقديمي مرئي أو مُذكّرة

- حلقات عمل مع الموظفين المعنيين في المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية ومع موظفي المكتب القطري بغية التحقق من صحة النتائج. وتُضاف إلى ذلك مسودات تقارير التقييم بالإضافة للتقارير النهائية (من 30 إلى 50 صفحة)، بما في ذلك ملخص تنفيذي مستقل مكون من 4 إلى 6 صفحات

- نسخ من أدوات جمع البيانات والمواد التدريبية وأي مواد أخرى تم إنتاجها أثناء فترة التقييم

- أي مواد تواصل تم التخطيط لها لغرض هذا التقييم (كالرسوم البيانية ومواد بث الصوت الرقمي)

جدول زمني إرشادي لتقييم الاستجابة لحالة الطوارئ، منذ النقطة التي تم عندها تعيين/التعاقد مع فريق التقييم الخارجي:

3.5 رد الإدارة

يتم إعداد رد الإدارة في غضون 3 أشهر بعد الانتهاء من تقرير التقييم. يتولى مكتب مساعد المفوض السامي المعني بالعمليات مسؤولية تنسيق وتوضيح رد الإدارة على تقييم الطوارئ من المستوى الثالث. ويتم إغناء هذه الاستجابة بالمدخلات المقدمة من المكاتب القطرية والمكاتب الإقليمية والشعَب المعنية حسب ما هو مناسب، وهي تساعد في عملية إعداد التقارير التي تتم بعد 12 و24 شهراً لتغطي تنفيذ الإجراءات التي تم الالتزام بها.

3.6. الفريق المرجعي المعني بالتقييم

سيكون هناك فريق مرجعي معني بالتقييم يتولى تقديم الدعم لمدير التقييم ولفريق التقييم. يمتلك الفريق المرجعي صفة استشارية ويضم لجنة تمثيلية من المستخدمين الأوليين للتقييم. عادةً ما يتضمن هذا الفريق العديد من أصحاب المصلحة

الخارجيين. وينبغي أن يكون من بين أعضائه ممثلون عن الأشخاص الذين تعمل المفوضية معهم وأولئك الذين تعمل من أجلهم، حيثما كان ذلك ممكناً.

يُتوقع من الفريق المرجعي أن يقيّم جودة عمل التقييم وأن يقدم ملاحظات، خاصة خلال الاجتماعات وحلقات العمل المحددة التي يتم تنظيمها أثناء عملية التقييم. يتم تحديد إطار العمل التعاوني لفريق التقييم والفريق المرجعي المعني بالتقييم (ولأعضائه أيضاً) خلال المرحلة المبكرة من مرحلة البداية.

3.7. الجماهير

إنّ الجمهور الرئيسي الذي يتلقى الاستنتاجات والتوصيات التي تنتج عن تقييمات الطوارئ هو كما يلي: الفريق التنفيذي الأعلى، ورئيس شعبة الطوارئ والأمن والإمداد، ورؤساء الشعَب الأخرى المعنية (بما فيها شعبة الحماية الدولية وشعبة التخطيط الاستراتيجي والنتائج والشعبة المعنية بالمرونة والحلول وغيرها من الأقسام) والمجموعات (المجموعة العالمية للحماية ومجموعة تنسيق المخيمات وإدارتها، وما إلى ذلك)، فضلاً عن رئيس المكتب الإقليمي المعني والممثلين القطريين.

وأما الجمهور الثانوي، فيشمل الشركاء من الأمم المتحدة والحكومة بالإضافة إلى الجهات المانحة والسكان المستهدفين والشركاء المنفذين.

تقييم عمليات الطوارئ: نقاط العمل الإدارية

- عند ترؤس إحدى عمليات الطوارئ ينبغي التخطيط للمراجعة الآنية وتخصيص وقت لإجرائها خلال 3 أشهر وكذلك للقيام بتقييم خلال 15 شهراً من بدء الاستجابة لحالة الطوارئ
- يجب ترشيح جهة تنسيق داخل العملية للتعاون مع مدير التقييم في المقر الرئيسي بشأن المحتوى، بالإضافة لجهة تنسيق إدارية للاضطلاع بالاحتياجات اللوجستية
- يتم تكليف جهة التنسيق بتجميع الوثائق والبيانات والمعلومات ذات الصلة بالنطاق المتفق عليه للتقييم
- تتولى جهة التنسيق تحديد مخبرين رئيسيين من بين أصحاب المصلحة لمرحلة جمع البيانات (الزيارة الميدانية لفريق التقييم)، وتقدم طلباً لهؤلاء المخبرين لدعوتهم للمشاركة
- يجب التأكد من أن الموظفين في العملية على علم بالبداية الرسمية للتقييم ويعرفون فريق التقييم والجدول الزمني والمساهمات المتوقعة
- ينبغي حضور جلسات إحاطة/جلسات إيضاحية مع فريق التقييم ومراجعة مسودة التقرير والتأكد من

التوصيات المقبولة/المقبولة بشكل جزئي أو المرفوضة مع توضيح السبب

- تقديم رد الإدارة على التقرير بالإضافة لإجراءات المتابعة المتفق عليها

المرافق

UNHCR Policy for Evaluation, 2022

Evaluation in UNHCR: A quick guide, 2018

4. الروابط

مكتب التقييم التابع للمفوضية (متاح لموظفي المفوضية فقط) الموقع الإلكتروني الخارجي للمفوضية – مكتب التقييم نموذج عن تقارير التقييم الخاصة بالمستوى الثالث مذكرة توجيهية صادرة عن المفوضية بشأن إعداد ردود الإدارة (متاح لموظفي المفوضية ف...

5. جهات الاتصال الرئيسية

رئيس مكتب التقييم التابع للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: evo@unhcr.org