

- دعم الاستجابة

---- التخطيط والبرمجة

----- الأهمية الحيوية للبرامج

----- إدارة الشراكات من أجل التأهب والاستجابة لحالات الطوارئ

----- المراجعة الآنية

----- تقييمات عمليات الطوارئ

---- الإمداد

----- مشتريات

----- المخزون والخدمات اللوجستية

----- طلب مواد الإغاثة الأساسية من المخزونات العالمية للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

----- نقل المخزونات الفائضة

---- الأمن

----- إدارة الأمن لنظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

----- إدارة المخاطر الأمنية

----- المركبات المصفحة

---- الإدارة والشؤون المالية

----- الاستجابة المبكرة لحالات الطوارئ

----- الإدارة النقدية

---- تكنولوجيا المعلومات

----- التداول بالفيديو والبث المباشر

إدارة الشراكات من أجل التأهب والاستجابة لحالات الطوارئ

04 يوليو 2024

النقاط الرئيسية

- استعراض الشراكات القائمة وتجميع المعلومات المتعلقة بأصحاب المصلحة وتنظيمها بغية تحديد الثغرات المحتملة أثناء التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ ضمن سيناريو الطوارئ المتوقع
- اختيار مجموعة من الشركاء المحتملين مسبقاً أثناء التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ من خلال نداء عاجل للإعراب عن الاهتمام، على أن تقوم اللجنة المعنية بتنفيذ إدارة الشراكات والمتعددة الوظائف بتقدير النتائج
- ضمان إتمام التسجيل والعناية الواجبة والتحقق على بوابة شركاء الأمم المتحدة للشركاء الجدد في حالات الطوارئ، في موعد أقصاه ثلاثة أشهر بعد توقيع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والشريك على خطط عمل المشروع.
- بالنسبة للشركاء الجدد في حالات الطوارئ، وضع اتفاق إطاري للشراكة (PFA)، واتفاق حماية البيانات (DPA) إذا كان ذلك ممكناً، وخطّة عمل المشروع مع المعلومات الأساسية، باستخدام النموذج الموحد في خطة الاستجابة لحالات الطوارئ على نظام التخطيط المركزي للموارد على السحابة (Cloud ERP) وخطة مالية مبسطة (بند واحد في الميزانية لكل مخرج من المخرجات).

1. لمحة عامة

يركّز هذا المدخل عند التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها، على كيفية مساهمة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين من خلال مشاركتها وإجراءاتها في تعزيز قدرتنا على تقديم الحماية المنقذة للأرواح والمساعدة الإنسانية للنازحين قسراً وعديمي الجنسية عن طريق الشراكات.

يسترشد نهج الشراكة الذي تتبعه المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين [بمبادئ الشراكة](#) التي حظيت بتأييد المنهاج الإنساني العالمي في 12 تموز (يوليو) 2007، والتي تؤكد على المساواة والشفافية والنهج الموجه نحو النتائج والمسؤولية والتكامل. وتوفّر [إجراءات المفوضية بشأن إدارة الشراكات](#) إطاراً داخلياً موحداً وتوجيهاً عاماً لعمليات إدارة الشراكات على مدار المراحل الثلاث المترابطة من دورة البرنامج: التخطيط للنتائج، وتحقيقها، وعرضها. كما تتاح خارجياً [مذكرة إرشادية خارجية للشركاء الممولين من المفوضية ودليل برامج المفوضية للشركاء](#).

يُشار في هذه الوثيقة إلى الشركاء الممولين الذين يتلقون الدعم المالي من المفوضية بكلمة «الشركاء». أما [الشركاء غير الممولين](#) فتتم الإشارة إليهم بالعبارة نفسها. وتصرف المفوضية جزءاً كبيراً من نفقاتها السنوية عبر ما يزيد على 1200 شريك، علماً أن التنفيذ الفعال مع الشركاء يُعتبر أمراً أساسياً في الاستجابة لحالات الطوارئ أياً كانت.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

تعمل المفوضية بشكل وثيق مع الشركاء لحماية النازحين قسراً وعديمي الجنسية ومساعدتهم، لا سيما في حالات الطوارئ. وتعتبر اتفاقية الشراكة أداة إلزامية عندما تقوم المفوضية بتحويل الأموال إلى الشركاء، بما في ذلك في حالات الطوارئ المعلنة.

تتيح الشراكات أثناء حالات الطوارئ ما يلي:

- تحديد احتياجات النازحين قسراً وعديمي الجنسية والاستجابة لها بشكل سريع
- التعاون والتنسيق المبدي مع سائر المستجيبين في المجال الإنساني للتخفيف من خطر الازدواجية
- توفير الموارد الأساسية للشركاء بما يمكنهم من تحقيق النتائج لبرامج الطوارئ
- إبداء إشراف سليم ومسؤولية تجاه المنظمات الشريكة والجهات المانحة والمجتمعات والأفراد وسائر أصحاب المصلحة

3. التوجيه الرئيسي

التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ المتعلق بالشراكات

كجزء من التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ، يتم استعراض خطط العمل القائمة للمشروع، وتجميع المعلومات حول

أصحاب المصلحة، وتنظيمها لتحديد الفجوات المحتملة على مستوى الخبرة، ونطاق النتائج المطلوبة، والسكان المستهدفين، والمكان الجغرافي، من أجل إحراز النتائج أثناء حالة الطوارئ.

وفي حال حُدِّدَت الثغرات وكجزء من التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ، يمكن للعملية القطرية إنشاء مجموعة من الشركاء المحتملين. وهو ما يسمح ببذل العناية الواجبة في حينها مع ضمان استعداد الشريك الأفضل ملاءمةً للشروع في الاستجابة لحالات الطوارئ على وجه السرعة عندما تدعو الحاجة لذلك. وقد ينطوي ذلك على:

◦ تحديد المدة التي تظل فيها هذه المجموعة الاحتياطية من الشركاء صالحة ضمن طلب الإعراب عن الاهتمام. فقد تقوم على سبيل المثال إحدى العمليات القطرية بتعبئة شركاء محتملين من هذه المجموعة الاحتياطية حتى عام 20XX.

◦ وتماشياً مع التزام المفوضية بالطابع المحلي، كما هو الحال بالنسبة لكافة عمليات اختيار الشراكات التنافسية، يوصى ألا تتضمن العمليات معايير مرجحة تتعلق «بمساهمة الموارد»، بل أن تنظر بالأحرى إلى الفعالية الإجمالية من حيث التكلفة عند مراعاة مبدأ الجودة العالية بأفضل الأسعار.

◦ في حال أصدرت اللجنة المعنية بتنفيذ إدارة الشراكات توصية بمجموعة معينة من الشركاء المحتملين من خلال طلب للإعراب عن الاهتمام، يجوز لممثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (أو رئيس المكتب الفرعي) توقيع اتفاق مع شريك من المجموعة المختارة خلال فترة صلاحيتها، بغض النظر عما إذا كانت قد أُعلنت حالة الطوارئ أم لم تُعلن وعلى أي مستوى كان.

الشراكة في حالات الطوارئ

للممثل أو المدير صلاحية اتخاذ القرار بشأن طرائق التنفيذ الأفضل ملاءمة، وذلك من دون الحاجة إلى أي توصية من اللجنة المعنية بتنفيذ إدارة الشراكات. يراعي هذا القرار احتياجات أصحاب المصلحة الآخرين، وقدرتهم التشغيلية، ووجودهم، وتوافرهم، وغيرها من المعايير الخاصة بالسياق.

وتماشياً مع الإجراءات الموحدة، حتى أثناء حالات الطوارئ، تهدف المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى إعطاء الأولوية لطرائق التنفيذ التالية:

- دعم تطوير النظم الوطنية والمؤسسات العامة ذات الصلة وتعزيزها لتشمل النازحين قسراً وعديمي الجنسية في الخدمة العامة
- دعم الجهات المستجيبة على الصعيدين الوطني والمحلي، بما في ذلك الحكومات، في الجهود التي تبذلها لكي تصبح أكثر استدامة وتأثيراً
- إيلاء أقصى قدر من الاعتبار لقدرة الأفراد والمجتمعات ووكالتهم وكرامتهم عند تلبية احتياجاتهم، والحد من الحواجز التي تعترض وصولهم إلى الحقوق والمساعدات والخدمات

وبعد انتهاء فترة الإعلان عن حالة الطوارئ، يُعيد الممثل النظر في طرائق التنفيذ التي تتبعها اللجنة المعنية بتنفيذ إدارة الشراكات قبل العام التالي للتنفيذ.

بمجرد إعلان حالة طوارئ معينة من أي مستوى كانت، تنطبق الإجراءات التالية الخاصة بإدارة الشراكات طوال مدة

الإعلان، وطوال فترات التمديد أيضاً:

- يستطيع رئيس المكتب الفرعي أو الممثل أو المدير توسيع نطاق الاتفاق الإطاري الحالي للشراكة (على سبيل المثال، لتغطية نتيجة أو منطقة جغرافية جديدة) من دون صدور أي توصية جديدة من اللجنة المعنية بتنفيذ إدارة الشراكات، وذلك في حال تمتّع الشريك بخبرة سابقة وأظهر قدرة مثبتة واستعداداً للتوسع. ويتم توثيق الظروف الاستثنائية في أداة Sharepoint الخاصة بالعملية ويُوقعها رئيس المكتب الفرعي أو الممثل أو المدير.
- ويملك الممثل سلطة التعليق المؤقت للاختيار التنافسي لاتفاقات الشراكة الجديدة المبرمة خلال فترة الطوارئ. ينبغي توثيق هذا القرار. يتوجّب إتمام التسجيل والعناية الواجبة والتحقق على [بوابة شركاء الأمم المتحدة للشركاء](#) الجدد في حالات الطوارئ في أقرب وقت ممكن وفي موعد أقصاه ثلاثة أشهر بعد توقيع المفوضية والشريك على خطط عمل المشروع. وينبغي للشريك إصدار إعلان ذاتي يشمل التمييز، والاستغلال الجنسي، والكيانات الخاضعة للعقوبات، والاحتيال، والفساد، والإرهاب، والاتجار، وسوء السلوك الداخلي، والإفلاس، والتصفية، والضرائب، والامتثال القانوني. تقوم إحدى منظمات الأمم المتحدة المشاركة باستعراض التحقق من العناية الواجبة وإجراءاته. وتشير الحالة التي «تم التحقق منها» إلى أن المنظمة تستوفي المتطلبات الدنيا للعناية الواجبة بما يخولها العمل بشكل قانوني في البلد، وإلى أنها تضطلع بولاية تتماشى مع مهمة الأمم المتحدة، وتنفذ تدابير لحماية الموارد والنازحين قسراً وعديمي الجنسية، ولا تشكل أي مخاطر غير مقبولة على سمعة الأمم المتحدة.
- ويجري تقييم قدرة جميع الشركاء الجدد على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في أقرب وقت ممكن وفي موعد أقصاه ثلاثة أشهر بعد توقيع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والشريك على خطط عمل المشروع. وفي حالة تمديد خطة عمل المشروع إلى ما بعد فترة الإعلان عن حالة الطوارئ، حيث يلزم إجراء تقييم المراقبة الداخلية/استبيان المراقبة الداخلية، يتعين إكمال التقييم/الاستبيان قبل انتهاء فترة إعلان الطوارئ. راجع [دليل البرامج](#) للحصول على مزيد من التفاصيل المتعلقة بتعزيز قدرات الشركاء وإدارة المخاطر وبعمليات تقييم القدرات المطبّقة.
- بالنسبة للشركاء الجدد، تعتمد العمليات إلى إنتاج وتوقيع واعتماد ورقة غلاف موحدة للاتفاق الإطاري للشراكة واتفاق حماية البيانات (عند الاقتضاء)، مع استكمال المعلومات الأساسية في نظام التخطيط المركزي للموارد على السحابة. كما ينبغي التفاوض على خطة مالية وتوثيقها في حلول المشاريع والإبلاغ والإشراف والرصد. ويمكن اختتام الخطة المالية على أساس رمز حساب واحد (بند ميزانية) لكل مخرج من المخرجات. وعند الانتهاء من تنفيذ المشروع في غضون فترة الإعلان (بما في ذلك فترات التمديد)، يمكن إغلاقه استناداً إلى الاتفاق الإطاري للشراكة (واتفاق حماية البيانات عند الاقتضاء) مع تضمين حد أدنى من تفاصيل خطة عمل المشروع إضافة إلى خطة مالية. وفي هذه الحالة، يخضع الاتفاق لتقرير مالي واحد على الأقل للمشروع. ويمكن أن تتم تصفية خطة عمل المشروع وإغلاقها ومراجعة حساباتها بعد انتهاء فترة الإعلان عن حالة الطوارئ. ويمكن وضع خطة عمل المشروع والتوقيع عليها في حالات الطوارئ في أي وقت خلال السنة.
- يجب تعديل خطة عمل المشروع في حالة تمديد الشراكة إلى ما بعد فترة الطوارئ (بما في ذلك فترات التمديد). ويشمل التعديل جميع تفاصيل خطة عمل المشروع وخطة النتائج وسجل المخاطر. لمزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة ملخص عن إدارة الشراكات في [حالات الطوارئ](#) [مُتاح لموظفي المفوضية فقط].
- يحق للشركاء الحصول على إجراءات خاصة للإمدادات، بما في ذلك رفع السقف بالنسبة لطلبات التقدم بعروض الأسعار، وتقصير الفترة الفاصلة المتعلقة بالأساليب الرسمية لطلب تقديم العروض. راجع [مدخل دليل المشتريات](#) في [حالات الطوارئ](#) للحصول على مزيد من المعلومات المتصلة بجميع إجراءات الإمدادات الخاصة التي تنطبق

تلقائياً على المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين عند إعلان حالة الطوارئ. راجع [دليل البرامج](#) لمزيد من التفاصيل حول قدرات الشريك في مجال المشتريات والتي تم تقييمها في طور تقييم المراقبة الداخلية/استبيان المراقبة الداخلية.

رصد الشراكات في حالات الطوارئ

يعد رصد الشراكات عنصراً حاسماً في الاستجابة لحالات الطوارئ. لا يمكن تخفيض متطلبات التنفيذ ورصد النتائج أثناء حالة طوارئ معلنة. إذ قد تزداد وتيرة أنشطة الرصد الخاصة بالشراكات.

غالباً ما يكون الوضع الإنساني في بلد معين غير ثابت وعرضة لتغيرات متكررة. بالتالي، يُعتبر رصد مشاريع الشراكة أمراً ضرورياً لتتبع وتأكيدها وتقديمها مقابل غايات الأداء المتفق عليها، وتعديل توجهها وتنفيذها حسب الحاجة، وتحديد التدابير التي من شأنها تحسين أثرها وجودتها. ينبغي أن تعمل المفوضية وشركاؤها وأصحاب المصلحة الآخرون كالسلطات المحلية على سبيل المثال معاً لرصد المشاريع واستعراضها، وتبادل المعلومات والتنسيق فيما بينها، بغية تعزيز حس المسؤولية الجماعية والمشاركة لنتائج المشروع.

ولضمان الرصد الفعال للشراكات، يوصى بأن تعتمد العملية القطرية إلى تحديث (أو تطوير) خطة عمل التقييم والرصد والتقدير في أقرب وقت ممكن، على أن يعاد النظر فيها على أساس سنوي. وتسترشد خطة عمل التقييم والرصد والتقدير بالخطة الشاملة للرصد والتقييم. فهذه الخطوات كفيلة بتمكين العملية من تحديد أنشطة الرصد والتقييم الرئيسية المطلوبة للاستجابة لحالات الطوارئ. راجع [دليل البرامج](#) لمزيد من المعلومات.

أثناء حالات الطوارئ، يتعين على فريق المفوضية المتعدد الوظائف وجهة التنسيق المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين رصد قدرة الشركاء على تفادي مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتخفيف منها والتصدي لها بشكل منظم. بالنسبة للشريك الموجود في بيئة شديدة المخاطر والذي تم تقييمه مسبقاً على أنه يتمتع بقدرة منخفضة أو متوسطة على منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وبالتالي لديه خطة تنفيذ لتعزيز القدرات، تراقب العملية تنفيذ أنشطة الخطة بعد مرور ثلاثة أشهر وتتابع التحقق من سيرها طوال فترة الإعلان عن حالة الطوارئ وأي فترة تمديد. في غضون ستة أشهر من بدء خطة التنفيذ لتعزيز القدرات أو في غضون تسعة أشهر في حالة التمديد الاستثنائي، ينبغي أن يكون الشريك قد حقق قدرته الكاملة. لمزيد من المعلومات حول الشراكات المستمرة مع الشركاء غير القادرين على تحقيق قدرتهم الكاملة في ما يختص بالاستغلال والاعتداء الجنسيين لسنوات/خطط عمل إضافية، يُرجى الاطلاع على [إجراءات المفوضية بشأن إدارة الشراكات](#).

ثمة أسباب عديدة تدعو إلى توقيع خطة عمل المشروع مع الشريك على الرغم من قدرته المنخفضة أو المتوسطة أثناء حالة الطوارئ، منها الخبرات التقنية المتخصصة للشريك في منطقة معينة، أو الافتقار إلى بدائل مستدامة في قطاع أو موقع معين، أو تقييم مُرضي لمخاطر الشريك. يعد تعزيز القدرات في ما يتعلق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مجالاً رئيسياً لعمل المفوضية مع هؤلاء الشركاء.

المخاطر ذات الصلة

يعد التأهب لحالات الطوارئ أمراً بالغ الأهمية للتمكن من الاستجابة للآزمات الإنسانية والتخفيف من أثرها والحد من المعاناة البشرية والخسائر في الأرواح. وتساعد إدارة المخاطر على توقع المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على تحقيق

الأهداف المشتركة. يتعين على كل من المفوضية وشركائها إدارة المخاطر المحددة والتخفيف من حدتها بشكل فعال (لمزيد من الإرشادات، يُرجى الاطلاع على [مجموعة أدوات إدارة المخاطر](#) للمساعدة في تحديد المخاطر الحرجة في العمليات). وتدعو الحاجة إلى بذل العناية الواجبة نظراً لتزايد المخاطر التالية أثناء حالات الطوارئ:

- لا بد من إجراء توسع كبير في العملية مع ظهور احتياجات جديدة للحماية والمساعدة وبروز أولويات جديدة.
- يبدو المجتمع المدني غير متطور بما فيه الكفاية وتبدو القدرات غير كافية لدى المنظمات غير الحكومية أثناء تنفيذ العملية.
- يفقر الشركاء إلى القدرة على توسيع نطاق عملهم لتلبية الاحتياجات التشغيلية المتزايدة.
- لا يتم تحديد المخاطر والفرص الرئيسية خلال حالات الطوارئ لأن سجل المخاطر في خطة عمل المشروع ليس إلزامياً ما لم يتم تمديد خطة عمل المشروع إلى ما بعد فترة الإعلان عن حالة الطوارئ.
- يؤثر الوضع الأمني أو سائر الاضطرابات على التنفيذ وإمكانية الوصول إلى النازحين قسراً وعديمي الجنسية.
- تؤثر الأولويات المتنافسة بين عدد محدود من الموظفين على القدرة على التخطيط والتنفيذ.
- يحدث الغش أو أي سوء سلوك آخر نتيجة للخلل في أنظمة الرقابة الداخلية (لمزيد من التوجيهات، راجع [أداة إدارة المخاطر المتعلقة بمنع الغش](#) الصادرة عن المفوضية).
- لا يتم استخدام الموارد المقدمة لأغراضها المقصودة.
- يتم إنفاق الأموال بدون كفاءة، ما يقلل من جودة أو توافر الخدمات التي يتلقاها النازحون قسراً وعديمو الجنسية.
- لا يخضع بعض الشركاء للمساءلة الكاملة عن الأموال المعهودة إليهم من قبل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.
- إبداء سلوك غير أخلاقي لدى الموظفين، بما في ذلك مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

تدابير التخفيف من المخاطر ذات الصلة

- ضمان آليات التنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة
- تشجيع الشركاء على المشاركة المبكرة في التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ
- إشراك شركاء تكميليين استناداً إلى التغطية الجغرافية
- تحديث خطة عمل التقييم والرصد والتقدير السنوية بناءً على المخاطر المحددة
- تنفيذ آليات الرصد، بما في ذلك الرصد عن بعد (إذا كان الوصول الفعلي غير ممكن)
- التحقق من ضوابط الشريك والإجراءات التشغيلية الموحدة وتسجيلات المعاملات والحرص على الفصل بين الواجبات.
- إنكاء الوعي وإجراء تدريب على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وكذلك منع الغش والفساد والإبلاغ عنهما
- على مستوى الشركاء وموظفي المفوضية والنازحين قسراً وعديمي الجنسية
- إنشاء آليات فعالة لاستقاء الشكاوى/التعقيبات بالتشاور مع المجتمعات
- توسيع النطاق في عملية رصد الخدمات المقدمة وإبقائها في متناول النازحين قسراً وعديمي الجنسية

الإبلاغ وإدارة المعلومات في حالة الطوارئ

تُعدّ التقارير الوصفية المنتظمة، الداخلية منها والخارجية، مطلوبة بشدة في سياق حالات الطوارئ من أجل تلبية

الاحتياجات العالمية للمعلومات لدى الجهات المانحة ووسائل الإعلام وغيرها من الجماهير الخارجية. ويتم نشر التقارير الخارجية على صفحة البلد و/أو الحالة ذات الصلة على الموقع الإلكتروني Global Focus.

يعد الإصدار العام والمنتظم [لمنتجات بيانات CORE](#) إلزامياً في جميع حالات الطوارئ المتعلقة باللاجئين المعلنة حديثاً من المستوى الثاني والمستوى الثالث، بالإضافة إلى حالات الطوارئ المعلنة من المستوى الأول التي تشمل الأشخاص المتنقلين (بدلاً من رفع مستوى التأهب). وتركز هذه المنتجات على التنقلات السكانية والاحتياجات الإنسانية وإيصال المساعدات، وهي مصممة لتصبح أكثر تفصيلاً وتركز على البيانات مع مرور الوقت. وبما أن عملية الطوارئ تنشئ نظاماً منتظمة، ينبغي التخلص تدريجياً من منتجات CORE والاستعاضة عنها بمواد إعلامية موحدة تحمل علامة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

مرحلة ما بعد الطوارئ

منذ لحظة الإعلان عن حالة الطوارئ، ينبغي أن تبدأ العمليات القطرية بالتخطيط لمرحلة ما بعد حالة الطوارئ. وينبغي أن يدعم هذا التخطيط العملية الانتقالية من حالة الطوارئ إلى استجابة تشغيلية منتظمة. ولضمان استمرارية التنسيق و/أو الاستجابة عند انتهاء الإعلان عن حالة الطوارئ، تعتمد العمليات القطرية، إلى جانب المكتب الإقليمي وشعب المقر الرئيسي ذات الصلة، إلى استعراض اتفاقات الشراكة، واستراتيجيات الحماية والتشغيل، والبصمة التشغيلية لضمان استمرارية الاستجابة. وهذا يشمل استعراضاً دقيقاً لتقييم المكاتب وترتيبات التوظيف وتعبئة الموارد على نحو يتماشى مع الموارد المالية المخصصة ومستويات التمويل المتوقعة. بالإضافة إلى ذلك، يُصار إلى استعراض خطة الرصد والتقييم وتحديثها استناداً إلى الدروس المستفادة.

يتمتع الممثل بالسلطة التقديرية لتحديد موعد استئناف العملية التنافسية لاختيار الشركاء بعد انتهاء الإعلان عن حالة الطوارئ، وتقع على عاتقه مسؤولية التأكد من توثيق هذا القرار بوضوح.

تتطلب اتفاقات الشراكات من الشركاء ضمان الوصول بدون عوائق لأفرقة مراجعة الحسابات والرصد والتفتيش، وذلك خلال حالة الطوارئ أو بعدها. على أن توفر عمليات الرصد والتحقق ومراجعة الحسابات ضمانة معقولة بأن أموال المفوضية تُنفق على الغرض المقصود وتُستخدم لتوفير الحماية والمساعدة بالطريقة المقصودة. ولتحافظ المفوضية على مصداقيتها أمام الجهات المانحة، عليها التحقق من سلامة البيانات والنتائج والنفقات التي يبلغ عنها الشركاء، وذلك كضمانة من بين ضمانات أخرى. والجدير بالذكر أن جميع المشاريع التي تمّولها وتنفذها المفوضية مع الشركاء هي مشاريع تخضع حساباتها للمراجعة، تُحدد شعبة التخطيط الاستراتيجي والنتائج/دائرة إدارة التنفيذ والضمان المشاريع المستحقة لمراجعة الحسابات وذلك من خلال نهج قائم على تقييم المخاطر.

قائمة تدقيق

- قبل الإعلان عن حالة الطوارئ، يجتمع كافة الشركاء أثناء عملية تنافسية لاختيار الشراكات كجزء من التخطيط للاستجابة لحالات الطوارئ.

- يجب تسجيل الشركاء الجدد على بوابة شركاء الأمم المتحدة والتحقق منهم في غضون ثلاثة أشهر من توقيع كل من المفوضية والشريك على خطة عمل المشروع.
- ينبغي توقيع اتفاق إطاري للشراكة واتفاق حماية البيانات (عند الاقتضاء) وخطة عمل للمشروع، وإدخال أكبر قدر ممكن من المعلومات المتاحة حينها، مع خطة مالية فقط (يمكن تطبيق رمز حساب واحد لكل مخرج من المخرجات). يجب إطلاق الدفعة المسبقة الأولى بناءً على شروط العقد والخطة المالية وحدها.
- ينبغي تقييم قدرة الشركاء على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في غضون ثلاثة أشهر من توقيع كل من المفوضية والشريك على خطة عمل المشروع.
- يجب مراجعة حسابات مشاريع الأمم المتحدة للحصول على آخر استبيان للمراقبة الداخلية أُجريَ لتصنيف المخاطر لدى الشريك الجديد. في حال لم يكن بحوزة الشريك استبيان للمراقبة الداخلية لتصنيف المخاطر ساري المدة، ومُددت فترة الشراكة إلى ما بعد فترة الإعلان عن حالة الطوارئ، يتوجب إبرام اتفاق تعاقد فردي.
- يجب تحديث (أو تطوير) خطة عمل التقييم والرصد والتقدير لتحديد أنشطة الرصد والتقييم الرئيسية المطلوبة لحالة الطوارئ.
- يجب التحقق من جميع النتائج والنفقات المبلغ عنها قبل إصدار الدفعات.
- ينبغي تنسيق مراجعة حسابات المشاريع وفقاً لذلك.

4. الروابط

[بوابة شركاء الأمم المتحدة إجراءات إدارة الشراكات \(متاح فقط لموظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون ال... أداة إدارة المخاطر المعنية بمنع الغش \(متاح فقط لموظفي المفوضية السامية للأمم ال... دليل البرامج \(متاح فقط لموظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين\)](#)

5. جهات الاتصال الرئيسية

رئيس وحدة إدارة العمليات والشراكات

كبير موظفي إدارة ودعم البرامج

المراجعة الآنية

26 نوفمبر 2024

النقاط الرئيسية

- المراجعة الآنية هي خطوة إلزامية في حالات الطوارئ من المستوى الثالثيتم إجراء
- المراجعة الآنية بعد مرور 3 أشهر على إعلان حالة طوارئ من المستوى الثالث
- إجراء تقييم إجمالي لاستجابة الطوارئ من حيث دقة توقيتها وملاءمتها وفعاليتها حتى تاريخه
- تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من الدعم في الاستجابة وتقديم مقترحات لتصحيح المسار عند الاقتضاء
- تقييم إلى أي مدى تم تنفيذ التوصيات (أي من البعثة المشتركة رفيعة المستوى)

1. لمحة عامة

تُعدّ المراجعة الآنية أداةً إضافية للدعم في حالات الطوارئ من المستوى الثالث. وهي مراجعة قائمة على الأدلة تتناول الاستجابة التنفيذية للمفوضية حتى تاريخه، وتفضي إلى إعداد توصيات لتصحيح وتعديل المسار عند الاقتضاء

2. التوجيه الرئيسي

بعد مرور ثلاثة أشهر على إعلان حالة طوارئ من المستوى الثالث، يُجري المكتب الإقليمي وشعبة الطوارئ والأمن والإمداد وشُعَب أخرى معنية في المقر الرئيسي مراجعة آنية بما يتوافق مع [سياسة التأهب والاستجابة لحالات الطوارئ \(صفحة متاحة باللغة الإنجليزية\)](#). فيما يلي الأهداف الرئيسية للمراجعة الآنية:

1. تقييم إجمالي لاستجابة المفوضية ومشاركتها من حيث دقة توقيتها وملاءمتها وفعاليتها على المستويين القطري

والإقليمي وعلى مستوى المقر الرئيسي.

2. رصد تطبيق [سياسة التأهب والاستجابة لحالات الطوارئ](#)؛

3. توصية بإجراء تعديلات وتصحيح المسار عند الاقتضاء.

تكون المراجعة الآنية عادةً على شكل استعراض مستندي، بما يشمل تقارير البعثة وتقارير الحالة نداءات التمويل وأوراق الاستراتيجية وهيكل الموظفين ووثائق أخرى ذات صلة، تليها مهمة وحلقة عمل مشتركة أو أيّهما. حيثما يتم الإعلان عن عدة حالات طوارئ من المستوى الثالث كجزء من وضع واحد، يمكن للمراجعة الآنية أن تشمل استجابة الطوارئ في جميع البلدان المعنية.

إنّ المراجعة في الوقت الفعلي هي ممارسة تشاركية تشمل عيّنة واسعة من أصحاب المصلحة. ويمكن أيضاً أن تشمل استشارة موظفين دوليين ووطنيين في المواقع الميدانية المشاركة في الاستجابة للطوارئ على المستوى القطري، والمنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية، وأعضاء مختارين من الفريق القطري للعمل الإنساني، والشركاء المنفذين، والجهات المانحة، والنازحين قسراً والأشخاص عديمي الجنسية.

تركّز المراجعة الآنية على المستوى القطري، وتدرس تحديداً:

- الاحتياجات العاجلة للحماية والمساعدة لدى السكان المتضررين؛
- مدى قدرة الاستجابة على تلبية الاحتياجات حتى تاريخه؛
- الفجوات الحاصلة في التأهب والاستجابة الفورية لحالات الطوارئ؛
- إجراء تحليل المخاطر وبذل جهود التأهب قبل إعلان حالة الطوارئ؛
- نقاط القوة والضعف في العملية؛
- التدابير المتخذة لضمان وتعزيز رفاه الموظفين؛
- مدى تنفيذ التوصيات الصادرة عن البعثة المشتركة رفيعة المستوى وأي عمليات أخرى ذات صلة.

بعد إجراء الاستعراض المستندي أو المهمة أو حلقات العمل أو جميعها، يُعد المشاركون في المراجعة الآنية مسوّدة تقرير تتناول النتائج والنواتج والتوصيات التي تم التوصل إليها. تركّز مسوّدة التقرير على المنجزات التي تحققت وتقرّ بالقيود التي جوبهت وتحدّد المجالات التي يتعيّن تحسينها، سواء فيما يتعلق باستجابة العملية القطرية لحالة الطوارئ أو بالإجراءات والنظم والسياسات المتّبعة في المنظمة بصورة عامة. كما أنّها تتضمّن توصيات للانتقال من الاستجابة لحالة الطوارئ إلى استجابة تنفيذية أكثر استقراراً.

وما إن تتم الموافقة على التقرير، تُعرض النتائج والتوصيات على مساعد المفوض السامي المعني بالعمليات ويُوزّع التقرير على الأطراف المعنية. يجب أن يضمن الممثلون القطريون أنّ الموظفين في العملية يدركون التوصيات ويشاركون في عملية التغيير الجارية بعد المراجعة الآنية. يكون المكتب الإقليمي مسؤولاً عن التأكد من أنّ العمليات القطرية تقوم بتتبّع التوصيات وتنفيذها.

ملاحظة: بالنسبة لحالات الطوارئ من المستوى الثاني، يمكن اتّباع ممارسة مماثلة بالتشاور مع المكتب الإقليمي أو بطلب من مساعد المفوض السامي المعني بالعمليات، ولكن هذه الخطوة ليست إلزامية.

تختلف المراجعة الآنية عن التقييم، ذلك أن التقييم هو ممارسة إلزامية في حالات الطوارئ من المستوى الثالث ويجريه مكتب التقييم وفقاً لما ورد في [سياسة التقييم لدى المفوضية](#) (صادرة باللغة الإنجليزية) في غضون 15 شهراً من إعلان حالة الطوارئ.

المرافق

[Arabic\) UNHCR/HCP/2023/01 Policy on Emergency Preparedness and Response\)](#)

3. التعلم والممارسات الميدانية

مُتاحة لموظفي المفوضية فقط

[دورة صادرة عن المفوضية بشأن إدارة حالة الطوارئ](#)

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 التأزر الوثيق مع التقييم
- يتم إجراء تقييمات الطوارئ لأغراض التعلم والمساءلة، إذ إنها تمكن 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

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 ومحيد 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 تمكن 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 ومحيدة في الوقت المناسب. وتعكس هذه الأدلة، بشكل مباشر وغير مباشر، آراء وجهات نظر الأشخاص المعنيين بالنسبة للمفوضية والمجتمعات 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 تقيد 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. إن 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 تكييفها لتقييم العمل الإنساني. إن 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 بالعمرو والجندر والتنوع وتقيدها 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 حالة 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 قبل مقيمين 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 الآتية.

الخطوات الرئيسية:

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 القطري 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 للقياسات 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 والعمليات)؟

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 الإدماج 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 تقسم الأسئلة الرئيسية إلى أسئلة فرعية، وتصنف 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 ستم 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 تتحلّى 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 المخبّرين 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

تد 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 مذكّرة
- 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 و مواد 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 والشعب المعنية حسب ما هو مناسب، وهي تساعد في عملية إعداد التقارير التي تتم بعد 12 و 24 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 الشعب 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 الآتية 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 مخرين رئيسيين من بين أصحاب المصلحة لمرحلة جمع البيانات (الزيارة الميدانية لفريق التقييم)، وتقديم طلباً لهؤلاء المخرين 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