

Distr.: General
31 July 2023
Arabic
Original: English



اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي

الدورة الرابعة والسبعون

13-9 تشرين الأول/أكتوبر 2023

البند 5 من جدول الأعمال المؤقت

النظر في التقارير المتعلقة بمراقبة وتقييم البرامج والإدارة

تقرير عن أنشطة مكتب المفتش العام

تقرير المفوض السامي

موجز

يغطي هذا التقرير أعمال مكتب المفتش العام في الفترة الممتدة من تموز/يوليه 2022 إلى حزيران/يونيه 2023. وقد أُعدَّ عملاً بمقرر اللجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي الذي يقضي بأن تنظر اللجنة في دورتها العامة السنوية في التقارير المتصلة بالمراقبة والتقييم البرنامجيين والإداريين (A/AC.96/1003، الفقرة 25(1)(و)(6)). وطلبت اللجنة التنفيذية كذلك إطلاعها بانتظام على "التقارير الموجزة التي تعرض التحقيقات وفيات التحريات الرئيسية وعدد أنواع التحريات تلك والفترة الزمنية المتوسطة التي يستغرقها إكمال التحريات ووصفاً للإجراء التأديبي ذي الصلة" (A/AC.96/1021، الفقرة 24(ه)).



الرجاء إعادة الاستعمال

أولاً- موجز تنفيذي

- 1- يعرض هذا التقرير الأنشطة التي اضطلع بها مكتب المفتش العام في الفترة من 1 تموز/ يولييه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023.
- 2- وواصل مكتب المفتش العام الاضطلاع بولايته، على النحو المبين في سياسة مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين (المفوضية) بشأن الرقابة المستقلة، وكذا، داخلياً، في الأمر الإداري المتعلق بإجراء التحريات في المفوضية⁽¹⁾. وتقتضي هذه الولاية من مكتب المفتش العام أن يكفل اتساق أنشطة المراقبة المستقلة وتنسيقها؛ وتوفير وظيفة مستقلة للتحري؛ وتقديم الضمانات والتحليل الاستراتيجي والأفكار المتعمقة، وكذا تحديد المخاطر الجمة التي تعترض المفوضية.

ثانياً- مكتب المفتش العام

ألف- استراتيجية مكتب المفتش العام للفترة 2021-2026

- 3- تخضع استراتيجية مكتب المفتش العام لاستعراض دقيق لضمان مواءمتها مع السياق المتغير للمفوضية وعملها. ويتمثل هدفها الأساسي في ضمان أن يكون للمفوضية نظام مستقل وفعال لمراقبة مسألتي التأمين والنزاهة على حد سواء.
- 4- وفي السنوات الأولى من ولاية المفتش العام الحالي، تركّز العمل على العناصر التشغيلية والعملية للاستراتيجية. ومع استمرار مكتب المفتش العام في إضفاء طابع مهني على قدراته وزيادتها، انكبّ كل من فريقَي دائرة التحقيقات والمراقبة الاستراتيجية على جوانب استراتيجية ونوعية أكبر في الاستراتيجية. ولذلك، فإن هذه الفترة المشمولة بالتقرير شهدت زيادة كبيرة في العمل المتعلق بالسياسات والمخاطر والنظم لضمان تحسين نظام المراقبة الواسع للمفوضية، خارج نطاق مكتب المفتش العام.

باء- تحسين مكتب المفتش العام

- 5- يواصل مكتب المفتش العام التزامه كمنظمة تعليمية بالتركيز على كفاءته وفعاليتيه، تمشياً مع أفضل المعايير والممارسات الدولية.

1- الهياكل والعمليات التنظيمية

- 6- لا يزال المكتب يواجه زيادة في الطلب وعبء العمل، ولا سيما بالنسبة لدائرته المعنية بالتحقيقات. وشهدت الدائرة في الفترة المشمولة بالتقرير زيادة بنسبة 26 في المائة في شكاوى سوء السلوك مقارنة بالفترة السابقة (1 570 مقابل 1 982). ولمعالجة ذلك، جرى إعادة معايرة عمليات تلقي الشكاوى وتبسيطها وتحديد أولوياتها، ومراجعة هيكل موظفي فريق تلقي الشكاوى وتوحيده تحت قيادة مخصصة. وبالإضافة إلى ذلك، اتُخذت أيضاً خطوات لإعادة موازنة الإجراءات الإدارية وترتيبها حسب الأولوية لمعالجة الشكاوى، ولضمان عمل كيانات مراقبة النزاهة معاً بفعالية، في محاولة للحد من حجم الطلب على المكتب.

(1) متاح على الرابط التالي: <https://www.unhcr.org/5e21d0cb4/>.

2- أدوات رقمية

7- نُقلت قدرات المكتب الخاصة بالتحقيق الجنائي الرقمي إلى المقر لأسباب تشغيلية. واستخدم المكتب برامحيات حاسوبية لدعم التحليل النوعي للبيانات، وهو الآن بصدد استعراض الفرص التي يتيحها الذكاء الاصطناعي لعمله.

3- المشاركة في المراقبة

8- يدرك مكتب المفتش العام أن مشاركة الإدارة التنفيذية ضرورية لكي يكون عمل المراقبة فعالاً. ونشرت المفوضية تقريراً فصلياً للإدارة العليا للمفوضية في المقر والميدان، يتضمن بيانات وتعليقات على جميع أعمال مراقبة مسألتي التأمين والنزاهة.

9- ولزيادة تعزيز المشاركة، حُيِّنت أدوات البيانات المحدثة على شبكة الإنترنت لتتبع توصيات المراقبة وخطط المراقبة من خلال إضافة توصيات تقارير مكتب التقييم. وهذه الأدوات متاحة لجميع موظفي المفوضية. وأنشئ أيضاً موقع إنترنت يجمع البيانات في بوابة خاصة بالمراقبة.

4- تدريب الموظفين

10- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أبقى مكتب المفتش العام على برنامج لمواصلة التطوير المهني. وركز بشكل خاص على زيادة عدد المرشحين المتنوعين لوظائف المراقبة والتحقيقات. فعلى سبيل المثال، حضرت أربع محققات من المستوى المتوسط برنامجاً رئيسياً تابعاً لكلية موظفي منظومة الأمم المتحدة بشأن القيادة والمرأة والأمم المتحدة.

5- المشاركة في الفريق العامل المعني بحالات الطوارئ المعقدة

11- حضر المفتش العام ورئيس قسم التحقيقات في تشرين الثاني/نوفمبر اجتماع الفريق العامل المعني بحالات الطوارئ المعقدة، الذي ضمّ هيئات تحقيق تابعة للمنظمات المانحة والمنظمات الدولية. وقد سمح ذلك بالتحاور مع النظراء في المنظمات المانحة والمنظمات الدولية بشأن أفضل الممارسات. وتعهّد النظراء في المنظمات المانحة الرئيسية بتقديم دعمهم القوي لمكاتب المفتش العام في النظام الدولي.

جيم- العمل في إطار شراكات

12- واصل مكتب المفتش العام تعاونه الوثيق مع الجهات صاحبة المصلحة الداخلية والخارجية على حد سواء.

1- التعاون مع الجهات الفاعلة الخارجية

13- نُظمت مجموعة من جلسات الإحاطة بشأن ترتيبات المفوضية المتعلقة بالمراقبة لفائدة مجموعة من الدول الأعضاء. وقد صُمّمت هذه الجلسات لتعزيز فهم نظام المراقبة في المفوضية. وشمل ذلك تنظيم جلسات إحاطة جماعية ثنائية لفائدة البعثات التي يقع مقرها في جنيف والعاصمة؛ والمفتشين العاملين لوزارة خارجية الولايات المتحدة الأمريكية ووكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة، فضلاً عن دعم مجموعة من تقييمات الجهات المانحة، بما في ذلك المراجعة التي تضطلع بها حالياً شبكة تقييم أداء المنظمات متعددة الأطراف.

- 14- وعمل المكتب بشكل وثيق مع نظرائه على نطاق الأمم المتحدة والنظام الدولي. وشمل ذلك إحالات متقاطعة للمسائل، ولا سيما مسائل التحقيق، بما في ذلك مع مكتب خدمات الرقابة الداخلية، الذي يوجد معه اتفاق لإحالة المسائل التي رأى فيها، أو ربما رأى فيها، مكتب المفتش العام تضارباً للمصالح.
- 15- وعمل مكتب المفتش العام بنشاط مع ممثلي دوائر التحقيقات في الأمم المتحدة وبصورة غير رسمية مع النظراء من ممثلي دوائر المراجعة الداخلية للحسابات التابعة لمؤسسات الأمم المتحدة.

2- التعاون مع الجهات الفاعلة الداخلية

- 16- دعم مكتب المفتش العام الإدارة التنفيذية والعليا من خلال تزويدهما بسلسلة مشورات رسمية وغير رسمية، ومعلومات محدثة وآليات إنذار مبكر بالمخاطر. وأطلع المفتش العام كبار زملائه على مسائل المراقبة والنزاهة. كما واصل مكتب المفتش العام تقديم التعليقات والمشورة بشأن التغييرات المقترحة لسياسات المفوضية.
- 17- وواصل مكتب المفتش العام تعاونه الوثيق مع شعبة الموارد البشرية ودائرة الشؤون القانونية بشأن المسائل المتصلة بالتحقيق والإجراءات التأديبية ذات الصلة، مع الحفاظ على استقلاليته عن القرارات القانونية والجزاءات. كما جرى تعاون مع مكتب الأخلاقيات بشأن مسائل الحماية من الانتقام.
- 18- واضطلع مكتب المفتش العام ببعثات لفهم السياقات السياسية والاجتماعية والديمقراطية والثقافية التي تعمل فيها المفوضية. وفي عام 2023، زار المفتش العام مكتب المفوضية الإقليمي وعملياته في آسيا والمحيط الهادئ؛ والمكتب المتعدد الأقطار في تايلند؛ وباكستان؛ والمكتب الإقليمي للجنوب الأفريقي وعملياته في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وأوفدت بعثات أخرى أيضاً إلى السودان والمكتب الإقليمي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بما في ذلك الأردن.
- 19- وسمحت البعثات بفهم عمليات المفوضية في سياقها وفضاؤها لتقديم الدعم والمعلومات لأفرقة المفوضية بشأن عمل المفوضية، لا سيما فيما يتعلق بمسائل النزاهة.

ثالثاً - نظام المراقبة والتأمين

- 20- مكتب المفتش العام مكلف بضمان فعالية المراقبة المستقلة واتساقها. وتشمل استراتيجية المكتب الجمع والفهم وضمان التعلم انطلاقاً من أعمال التأمين.

1- التنسيق

- 21- ييسر مكتب المفتش العام عقد اجتماعات تنسيق فصلية مع مقدمي خدمات المراقبة الداخلية والخارجية للمفوضية، بغية ضمان كفاءتهم وفعاليتهم الجماعية. واستُكملت هذه الاجتماعات الدورية بالتواصل المستمر من أجل تنفيذ خطط تأمين محددة للاستجابة الإنسانية للمفوضية في أوكرانيا، والتغييرات في تكنولوجيا ونظم المعلومات في إطار برنامج تحويل الأعمال.
- 22- وخلال هذه الفترة، أدمج مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة المعين حديثاً، وعمل مكتب المفتش العام على ضمان توافق خطته توافقاً تاماً مع العمل الجاري والمخطط لباقي مقدمي خدمات التأمين.
- 23- وكل مزود بخدمات المراقبة يتمتع باستقلاليته وبولايته المحددة. وبالإضافة إلى ذلك، يتناول كل مقدم خدمات مسألة المراقبة ضمن إطاره المهني ومن منظوره الاستعراضي. وأجرى مكتب المفتش العام تحليلاً لفهم خطة عمل كل مقدم خدمات ولضمان إجراء مناقشات بشأن التخطيط لتجنب الازدواجية

والتداخل في العمل. وكان ذلك بغرض إيجاد توازن عام من حيث التنظيم والتمويل والمخاطر ونوع التغطية التأمينية المقدمة إلى المفوضية.

2- تحليل نظام المراقبة

24- بالإضافة إلى ضمان تنسيق العمل وتوازنه من حيث التغطية، أجرى مكتب المفتش العام تحليلاً منهجياً لأعمال المراقبة. فعلى سبيل المثال، وُضعت خريطة لفئات المخاطر التي تواجهها إدارة المفوضية ولما يتصل بذلك من تغطية المراقبة التي يتيحها جميع مقدمي الخدمات. وحُدِّدت أيضاً أنواع تأمين مختلفة، وقورنت المنتجات والنواتج المحققة وفقاً لمعايير رسمية وطبيعة أسئلة التأمين المطروحة. ودعّمت هذه التحليلات تحديد الثغرات وأنواع التغطية للمساعدة في أعمال التخطيط والتنسيق المستقبلية. وأحاط المفتش العام علماً بتخفيض خطة عمل وحدة التفتيش المشتركة (انظر الفقرة 34) وأعرب عن دعمه للجهود الرامية إلى حل المسائل التي تؤثر في إنجاز استعراضاتها لهذه السنة والسنوات المقبلة، حيث يشكل عملها عنصراً مميزاً في نظام المراقبة العام للمفوضية.

25- وأحاط المفتش العام علماً أيضاً بالزيادة في الاستعراضات الخاصة بالجهات المانحة، لا سيما في فترة ما بعد الجائحة. وشجّع المفتش العام، حيثما أمكن، على الوصول إلى البيانات ومصادر التأمين المتاحة واستخدامها. كما أنه دعم استعراضات الجهات المانحة بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية في استخدامها للبيانات ومصادر التأمين المتاحة.

3- الرقابة الاستراتيجية

26- واصل مكتب المفتش العام الاضطلاع بالدور المنوط به لتسليط الضوء على المخاطر الجمة التي تواجه إدارة المفوضية وتحديدها. وقد فعل ذلك بشكل رسمي وغير رسمي.

27- ولدعم هذا العمل، نفذ مكتب المفتش العام برنامجاً لاستعراضات المخاطر الداخلية الرامية إلى دعم فريق إدارة المفوضية. وشمل ذلك استعراضاً تنظيمياً للسياسة المتعلقة بالتصدي للاحتيال الذي يرتكبه الأشخاص المشمولون باختصاص المفوضية، وهو ما تقوم باستعراضه المفوضية في سياق إعادة تنظيم الأنشطة المتصلة بالحماية بين المقر والمكاتب. واستند الاستعراض التنظيمي إلى أعمال السنة السابقة المتعلقة بمراقبة كيانات الخطين الأول والثاني.

28- ووضع استعراض لضمائنات استقلالية كيانات الخط الثالث في المفوضية نموذجاً للتصنيف والنضج لمساعدة المفوضية على اتخاذ مجموعة من القرارات الاستباقية والواعية لزيادة تعزيز عمل كيانات الخط الثالث.

29- ونُشر تحليل منجز انطلاقاً من البيانات المتعلقة بالمخاطر ونتائج المراقبة منجز بشأن أهم أسباب المشاكل والمخاطر في المفوضية، وسمح بالإعلان أن أكثرها انتشاراً ترتبط بالمشتريات والبائعين؛ وعمليات شراء الشركاء؛ ورصد البرامج. والسبب الأهم يتعلق بالموظفين، سواء من حيث القدرة أو الأدوات والأداء. وأشار التحليل إلى الخطوات التي تتخذها إدارة المفوضية، لا سيما لتحسين نظم إدارة الأداء ونظم البيانات في إطار برنامج تحويل الأعمال.

30- وأطلعت إدارة المفوضية على هذه الاستعراضات الاستشارية لكي تتنظر فيها.

-4 دائرة المراجعة الداخلية للحسابات

31- يظل مكتب المفتش العام يضطلع بدور المنسق بين المفوضية ومكتب خدمات الرقابة الداخلية التابع للأمم المتحدة من أجل تقديم خدمات المراجعة الداخلية للحسابات إلى المفوضية وفقاً لقرارات الجمعية العامة ذات الصلة ولمذكرة تفاهم وُقعت في آذار/مارس 2018.

32- وستُستكمل مذكرة التفاهم الحالية بميثاق للمراجعة الداخلية للحسابات. وسيحدّد ذلك تحليلاً معاصراً وقائماً على أفضل الممارسات لدائرة المراجعة الداخلية للحسابات ولعملها في المفوضية. ويجري الاتفاق على ذلك بين المفوضية ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، بمشورة من اللجنة المستقلة لمراجعة الحسابات والرقابة.

-5 اللجنة المستقلة لمراجعة الحسابات والرقابة

33- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدّمت دائرة الرقابة الاستراتيجية دعم الأمانة إلى اللجنة المستقلة لمراجعة الحسابات والرقابة، شمل تنظيم وتيسير ثلاث دورات عُقدت شخصياً في تشرين الثاني/نوفمبر 2022 وأذار/مارس 2023 وحزيران/يونيه 2023 في جنيف. وشملت الدورات مشاورات مع كيانات المراقبة الداخلية والخارجية الرئيسية، وكذلك مع موظفي الإدارة العليا في المفوضية من الشعب ذات الصلة والمكاتب الإقليمية. وأطلعت اللجنة المستقلة لمراجعة الحسابات والرقابة المفوض السامي ونائبه على ملاحظاتها في ختام كل دورة، وستقدم تقريرها السنوي إلى الاجتماع الثامن والثمانين للجنة الدائمة للجنة التنفيذية لبرنامج المفوض السامي. وبالإضافة إلى ذلك، قادت الرقابة الاستراتيجية عملية تعيين وتنوير عضو جديد في اللجنة انضم في كانون الثاني/يناير 2023.

-6 وحدة التفتيش المشتركة

34- ربط مكتب المفتش العام الاتصال مع وحدة التفتيش المشتركة في منظومة الأمم المتحدة، بصفته جهة تنسيق شؤون الوحدة في المفوضية. فنسّق مساهمات المفوضية في ثمان استعراضات على نطاق المنظومة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك تقديم ملاحظات تعقيبية على الاختصاصات والمشاركة في الاستبيانات. وشمل ذلك تقارير نهائية عن تدابير وآليات التصدي للعنصرية والتمييز العنصري وعن أطر المساءلة، بالإضافة إلى تنسيق الاستعراضات الجارية المتصلة بآليات الطعون الداخلية، وترتيبات العمل المرنة، والصحة العقلية والرفاه، وخطط التأمين الصحي، والأفراد من غير الموظفين والطرائق التعاقدية ذات الصلة، وقبول توصيات وحدة التفتيش المشتركة وتنفيذها⁽²⁾⁽³⁾.

35- وكانت عمليات جمع البيانات، في بعض الحالات، طويلة ومعقدة وتطلبت مشاورات مكثفة. وأسهمت المفوضية إسهاماً كبيراً في التقييم الذاتي لوحدة التفتيش المشتركة⁽⁴⁾، وتعرب عن أملها في أن تدرج وحدة التفتيش المشتركة الاقتراحات والتعليقات المقدمة. وفيما يتعلق ببرنامج عمل وحدة التفتيش المشتركة، كرّر مكتب المفتش العام، باسم المفوضية، المقترحات والأولويات التي سبق طرحها ولم تتمكن وحدة التفتيش المشتركة من تنفيذها حتى الآن. وأعربت المفوضية عن قلقها إزاء العدد المحدود للتقارير الصادرة واشتغال خطة العمل لعام 2023 على مراجعة واحدة فقط على مستوى المنظومة. وبالتنسيق الوثيق مع الكيانات ذات الصلة في المقر، قدّم مكتب المفتش العام معلومات محدثة إلى وحدة التفتيش

(2) الوثيقة JIU/NOTE/2022/1/Rev.1، متاحة على الرابط التالي: <https://www.unjju.org/>.

(3) الوثيقة JIU/REP/2023/3، متاحة على الرابط التالي: <https://www.unjju.org/content/reports>.

(4) تقرير ملخص التقييم الذاتي لوحدة التفتيش المشتركة لعام 2022، متاح على الرابط التالي:

<https://www.unjju.org/content/self-assessment-2022>.

المشتركة، ما أدى إلى إغلاق عدد كبير من التوصيات المعلقة. وإلى حدود 30 حزيران/يونيه 2023، كانت توجد 36 توصية مفتوحة (مقارنة بـ 52 توصية مفتوحة العام المنقضي)، مع تسجيل التأخر في تنفيذ 11 توصية لكن ليس لأكثر من عام بالنسبة لأي منها.

رابعاً- نظام النزاهة

36- مكتب المفتش العام مكلف بضمان فعالية واتساق العمل المستقل المتعلق بالنزاهة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، اتخذ المكتب على نطاق المفوضية خطوات لتعزيز الفعالية العامة لنظام الاستجابة في مجال النزاهة في المفوضية.

1- عمل نظم النزاهة

37- ييسر مكتب المفتش العام التنسيق بين كيانات الخطين الثاني والثالث في المفوضية التي تضطلع بأعمال النزاهة في الفترة المشمولة بالتقرير. وشمل التنسيق معالجة الشواغل والشكاوى بشكل جماعي وفعال، فضلاً عن إدخال مجموعة من التحسينات على النظام.

38- وكفل المكتب توحيد التغييرات في الترتيبات التي يشارك فيها مباشرة، مثل التغييرات في ترتيبات الحماية من الانتقام ومعالجة الشكاوى التي ترد من خط المساعدة الهاتفي Speak up، والتي باتت تحال على مكتب المفتش العام.

39- وقدم المكتب أيضاً الدعم إلى كيانات أخرى لإدراج تغييرات أخرى في نظم النزاهة، مثل التشغيل السلس لمكتب الدعم، وآلية إحالة الشكاوى التي لا تتعلق بسوء السلوك، وتفضيل الإجراءات التي تتخذها الإدارة على الإجراءات التي تتخذها كيانات النزاهة لمعالجة الشواغل المتعلقة بمكان العمل. وقد أدت هذه التغييرات في النظم إلى تحسين اتساق نظام النزاهة على نطاق المفوضية.

40- وسيقوم مكتب المفتش العام أيضاً بدعم وقيادة العمل الرامي إلى زيادة تعزيز نظام تحقيق النزاهة، وذلك مثلاً من خلال استعراض البيانات الجماعية التي تملكها كيانات النزاهة لتحديد المشاكل والمخاطر الشاملة؛ والتعامل مع مسائل النزاهة المتعلقة بالنازحين قسراً وعديمي الجنسية وكذلك المنظمات الشريكة للمفوضية؛ وتحسين منصة خط المساعدة الهاتفي Speak Up.

2- حماية الشهود والضحايا

41- اتفق مكتب المفتش العام، بالتعاون مع دائرة الشؤون القانونية، على تحسين البروتوكولات والممارسات لضمان حماية الشهود والضحايا في إطار التحقيقات. وتشمل المخاطر التهديدات الجسدية والمخاطر النفسية والاجتماعية. ولمواجهة التحديات المتعلقة بسلامة الشهود، جرب المكتب أساليب تحقيق بديلة، مثل الاستخراج القانوني للبيانات الرقمية وتدابير الحد من ظهور الشهود أو تقليصه أثناء التحقيقات دون تقويض الحق في محاكمة وفق الأصول. ومع ذلك، لا تزال هناك مخاطر تعترض إجراء حماية الشهود.

خامساً- الشكاوى والتحقيقات

ألف- عدد الحالات والإبلاغ عنها

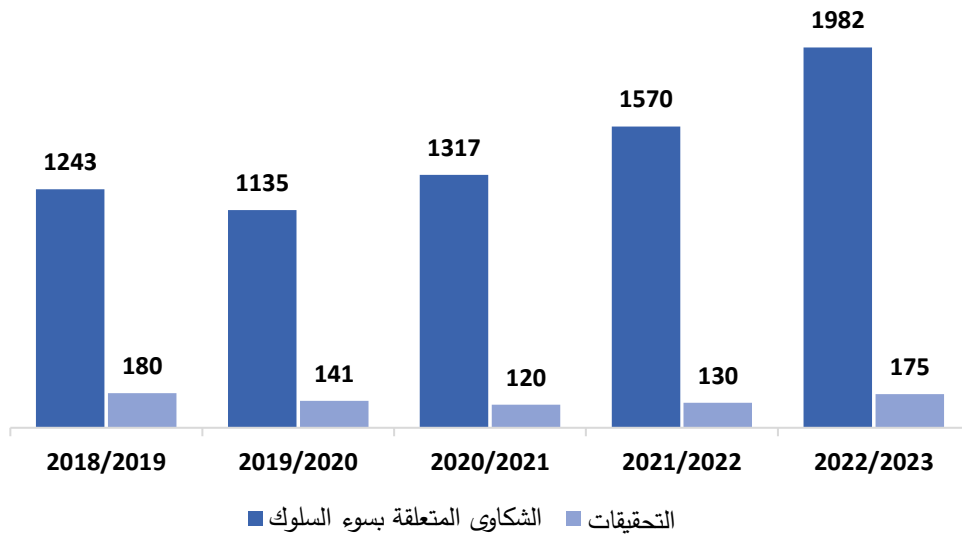
42- خلال هذه الفترة، سجل مكتب المفتش العام 1 982 شكوى تتعلق بسوء السلوك، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 26 في المائة مقارنة بعدد الشكاوى المقدمة في الفترة المشمولة بالتقرير السابق الذي

بلغ 1 570 شكوى. ويمكن أن تعزى هذه الزيادة إلى جلسات التوعية؛ والالتزام الذي أعادت لإدارة التنفيذ تأكيداً بشأن مسائل النزاهة؛ وزيادة الثقة في خيارات الإبلاغ؛ والتشجيع الإضافي على طلب الدعم لحل مشكلات في مكان العمل.

43- وعلى مدى السنوات الخمس الماضية، شهد مكتب المفتش العام زيادة مطردة في عدد حالات سوء السلوك المبلغ عنها. وتمثل اتجاه عام في تكرار مواضيع سوء السلوك، التي كان أكثرها شيوعاً الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والاحتيايل المالي، والاحتيايل المتصل بتحديد مركز اللاجئ أو إعادة التوطين. وفي الربع الأول من عام 2023، أصبحت الشكاوى المتعلقة بمكان العمل اتجاهاً ناشئاً لسوء السلوك. ويمكن أن يعزى ذلك إلى إنشاء مكتب الدعم المعني بشواغل مكان العمل في أيار/مايو 2022. وظلت اتجاهات شكاوى سوء السلوك الجنسي ثابتة خلال السنوات الأخيرة. وفي حين توفر هذه البيانات رؤى قيمة، فإنها تعكس المسائل التي يُبلغ بها مكتب المفتش العام وقد لا تعكس بدقة الاتجاهات الأساسية.

الشكل الأول

تطور عدد الشكاوى المقدمة بشأن سوء السلوك والتحقيقات المباشرة



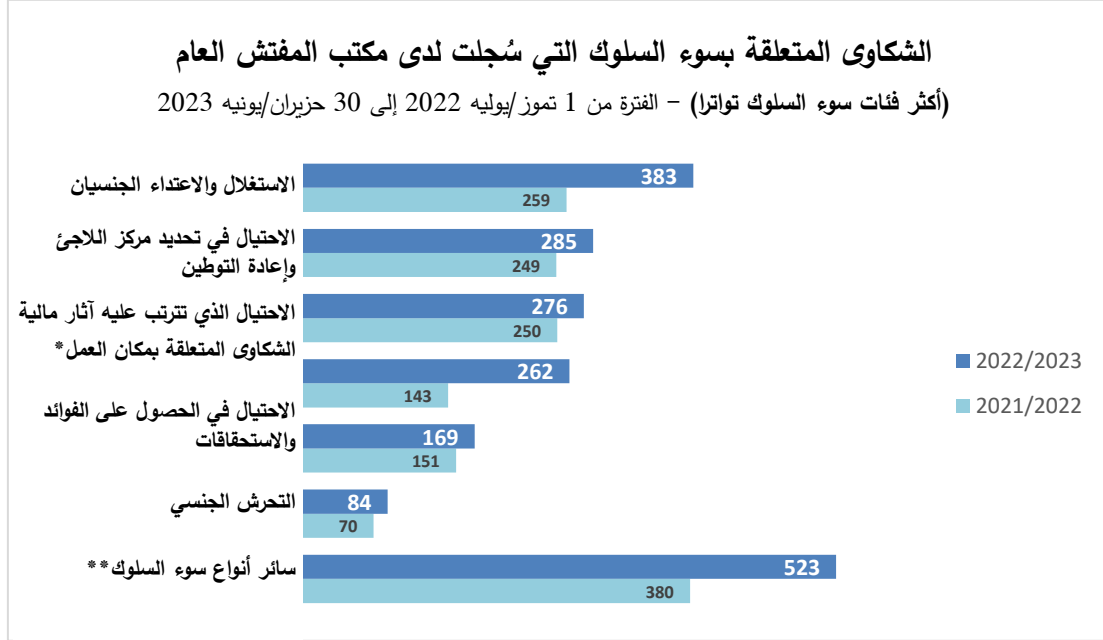
44- ويتعلق أكبر عدد من الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك بما يلي: '1' الاستغلال والاعتداء الجنسيان (19 في المائة)؛ و'2' الاحتيايل في تحديد مركز اللاجئ وإعادة التوطين (14 في المائة)؛ و'3' الاحتيايل الذي تترتب عليه آثار مالية (15 في المائة)⁽⁵⁾. ولا تزال هذه الفئات الثلاث كما كانت في فترتي الإبلاغ السابقتين. و45 في المائة من شكاوى سوء السلوك تتعلق بموظفي المفوضية. وهذه النسبة تعادل تلك المسجلة السنة المنقضية. وفي حين تعلق 27 في المائة منها بموظفي الشركاء المنفذين، تعلق 6 في المائة منها بمسؤولين حكوميين و4 في المائة بأشخاص نازحين قسراً وعديمي الجنسية.

45- وبحسب المناطق، سجلت أفريقيا (45 في المائة) أعلى نسبة من الشكاوى تليها منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (23 في المائة). وهي الاتجاهات ونسب التوزيع نفسها المسجلة في السنوات الأخيرة.

(5) يشمل الاحتيايل الذي تترتب عليه آثار مالية الاحتيايل المتعلق بالاستحقاقات/الفوائد وخطة الأمم المتحدة للتأمين الطبي.

الشكل الثاني

توزيع شكاوى سوء السلوك المسجلة في الفترة 2023/2022 مقارنةً بالفترة 2021/2022
(عرض مختار لأكثر فئات سوء السلوك تواتراً)

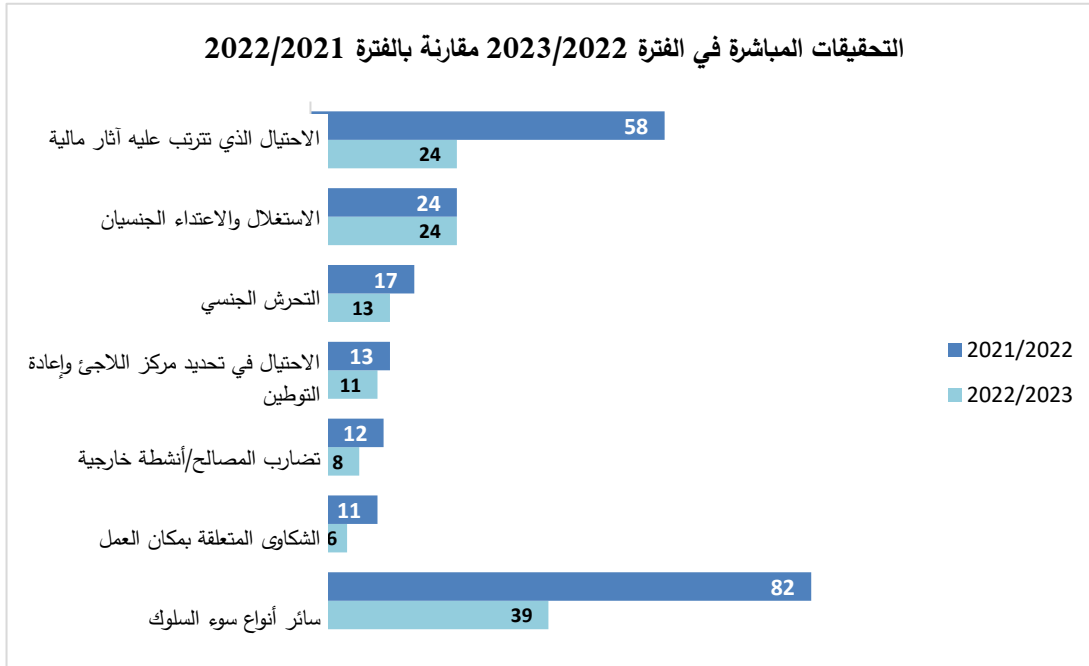


* تحيل إلى الشطط في استخدام السلطة أو التمييز أو التحرش
** تحيل إلى سائر أنواع الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك

46- وُفُتِحَ ما مجموعه 175 تحقيقاً، مما يمثل زيادة طفيفة مقارنةً بـ 131 تحقيقاً أُجْرِيَ في الفترة المشمولة بالتقرير السابق. وتتعلق الفئات الرئيسية للتحقيقات المفتوحة بما يلي: '1' الاحتيال الذي تترتب عليه آثار مالية (58 تحقيقاً)؛ و'2' الاستغلال والانتهاك الجنسيان (24 تحقيقاً)؛ و'3' التحرش الجنسي (17 تحقيقاً)؛ و'4' الاحتيال المتعلق بتحديد مركز اللاجئين أو إعادة التوطين (13 تحقيقاً).

الشكل الثالث

توزيع التحقيقات المفتوحة في الفترة 2023/2022 مقارنةً بالفترة 2022/2021 (عرض مختار لأكثر فئات سوء السلوك تواتراً)



47- وقد حُقق مع 153 فرداً، وهو ما يمثل زيادة طفيفة مقارنة بالفترة المشمولة بالتقرير السابق (143 تحقيقاً). ومن أصل 141 قضية تورط فيها موظفون من المفوضية، أُقيمت الأدلة في 69 قضية وأحيلت إلى شعبة الموارد البشرية لاتخاذ إجراءات تأديبية. وأُغلق 19 تحقيقاً لأسباب أخرى، وأُغلقت 53 قضية متبقية لأن الشكاوى لم تكن مدعومة بأدلة كافية أو لم يكن لها أساس من الصحة.

48- وفُرض ما مجموعه 35 تدبيراً تأديبياً على 28 موظفاً من موظفي المفوضية، حيث فُصل 17 موظفاً (61 في المائة) أو أنهيت خدماتهم. وأنهيت عقود 6 من موظفي القوى العاملة التابعة وصدرت عقوبات في حق موظف آخر. وترك 15 فرداً آخر المفوضية قبل إنهاء التحقيق أو الإجراءات التأديبية.

49- وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أُحيلت قضية موظف عن طريق دائرة الشؤون القانونية إلى السلطات الوطنية المعنية لتنفيذ المساءلة الجنائية.

50- وسعت دائرة التحقيق جاهدة إلى معالجة عبء العمل الواقع على عاتقها في أوانه، على الرغم من ضعف الموارد. وجرى تقييم 82 في المائة من الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك في غضون ثمانية أسابيع. وأنجز 75 في المائة من عمليات تقييم الشكاوى المتعلقة بالاستغلال/الانتهاك الجنسي والتحرش الجنسي في غضون أربعة أسابيع. وأنجز 65 في المائة من جميع التحقيقات في غضون ستة أشهر، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 52 في المائة مقارنة بالعام المنقضي.

51- وأُغلق ما نسبته 40 في المائة من جميع الشكاوى الواردة بعد الفحص الأولي؛ وأفضى 9 في المائة منها إلى فتح تحقيقات؛ وأحيل 51 في المائة منها إلى الكيانات ذات الصلة؛ وغالباً ما جرت هذه الحالات داخل المفوضية (58 في المائة)، وإلى الشركاء المنفذين لمتابعة تحقيق محتمل (35 في المائة) وإلى كيانات أخرى، بما في ذلك شعبة التحقيقات في مكتب خدمات الرقابة الداخلية فيما يخص القضايا التي تتطوي على تضارب في المصالح، وكذلك إلى هيئات التحقيق التابعة لكيانات الأمم المتحدة الأخرى وهيئات التحقيق التابعة للسلطات الوطنية (7 في المائة).

باء - الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ومن التحرش الجنسي

1- الاتجاهات والبيانات

52- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تلقى مكتب المفتش العام ما مجموعه 240 شكوى تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، مع ضحايا محددى الهوية أو ممكن تحديد هويتهم، وتقي بمعايير الإبلاغ إلى الأمين العام للأمم المتحدة، مقارنةً بـ 155 شكوى وردت خلال السنة المنقضية.

53- وتعلقت 42 شكوى بموظفي المفوضية. وقد أُغلقت 25 حالة منها عند تقديم الشكوى ولم تقيم بعد 6 حالات. وفتحت ما مجموعه 11 تحقيقاً. وفي حين ظلت خمس قضايا قيد التحقيق، أُقيمت الأدلة في حالة تحقيق واحدة وأُغلقت خمسة تحقيقات لأن الادعاءات لم يكن لها أساس من الصحة (2) أو لأسباب أخرى (3).

54- وسُجّلت 197 شكوى ضد موظفين تابعين للشركاء المنفذين. وفي حين أُغلقت 39 قضية منها في مرحلة تقديم الشكوى، لم تقيم بعد ثلاث عشرة قضية. وفتحت هيئات التحقيق التابعة للشركاء المعنيين 144 تحقيقاً، مازال 69 تحقيقاً منها جارياً. ومن أصل 76 تحقيقاً منجزاً، كان 11 تحقيقاً لا أساس له من الصحة، وأُغلق 13 تحقيقاً لأسباب أخرى، وأُقيمت الأدلة في 50 منها، ويُنتظر صدور نتائج تحقيقين متبقيين. ومن بين القضايا الـ 50 المثبتة، انتهت 42 قضية بالفصل من العمل، واستقال ثمانية أشخاص أثناء التحقيق. وحقق مكتب المفتش العام في حالة تتعلق بموظفي الشركاء المنفذين وأُغلقتها لأسباب أخرى.

55- وزاد عدد الشكاوى المتعلقة بالتحرش الجنسي خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حيث ارتفع إلى 55 شكوى مقارنةً بـ 52 شكوى في الفترة المشمولة بالتقرير السابق. واستهدفت 32 شكوى موظفين في المفوضية، و23 شكوى موظفين تابعين للشركاء المنفذين. ومن بين القضايا الـ 32 التي استهدفت موظفين في المفوضية، قرّرت 18 ضحية عدم اتباع إجراءات رسمية، ولم تتخذ ضحيتان قرارهما بعد. وفتح مكتب المفتش العام 12 تحقيقاً (7 تحقيقات لا تزال جارية، و3 تحقيقات غير مدعومة بالأدلة، و2 تحقيقات مدعومان بالأدلة).

2- تعزيز قدرات الشركاء في مجال التحقيقات

56- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، نظّم مكتب المفتش العام والمكتب الإقليمي لأوروبا التابع للمفوضية سلسلة حلقات عمل لفائدة الشركاء في أوكرانيا وهنغاريا واليونان. وامتدت حلقات العمل لمدة ثلاثة أيام وغطت مواضيع مثل مبادئ الإجراءات القانونية الواجبة؛ واتباع نهج يركز على الضحايا؛ وعمليات الذاكرة ومهارات إجراء مقابلات التحقيق. وشارك المشاركون أيضاً في عدد من التمارين العملية، بما في ذلك تحليل المخاطر لتقييم احتمال وأثر مختلف أنواع سوء السلوك في منظماتهم؛ وتحليل الثغرات في قدرات التحقيق الحالية على مستوى المنظمة؛ وصياغة خطة التحقيق؛ وإجراء مقابلات في شكل أداء أدوار بالاعتماد على سيناريو خيالي. وعند الاقتضاء، صُمّمت حلقات العمل وفقاً لكل سياق تنفيذي، وأُتيحَت الترجمة الفورية، وأُتيحَت للشركاء التنفيذيين للمفوضية فرصة العمل مع مكتب المفتش العام.

جيم - الالتزام بمنع سوء السلوك

57- يلتزم مكتب المفتش العام بضمان الاستفادة من أنشطة التحقيقات.

1- تقارير عن الآثار الإدارية

- 58- خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أُرسِل 41 تقريراً عن الآثار الإدارية إلى المديرين المعنيين في المفوضية. وهي مذكرات قصيرة تستخلص الدروس من التحقيقات لتحسين العمليات والنظم.
- 59- وشملت التقارير طائفة من المواضيع، بما في ذلك إدارة الوقود والمركبات، وسلوك المديرين والموظفين، وعمليات الشراء، والعمليات المتعلقة بشؤون الموظفين، والاحتيايل في الفوائد والاستحقاقات. ووضعت المفوضية أيضاً نظاماً تتبع إلكترونياً لتعزيز تحليل البيانات وتتبع استجابات إدارة المفوضية.

2- الإحاطات المتعلقة بالتحقيقات وإذكاء الوعي

- 60- في سبيل دعم وتحسين إدارة مخاطر النزاهة، قدم مكتب المفتش العام بانتظام تقارير إلى الإدارة العليا في المقر والمكاتب الإقليمية عن إحصاءات التحقيقات وتحليلها. ووفاء بالتزامات الأمم المتحدة في مجال الإبلاغ، قُدمت إلى الممثلين القطريين تقارير معززة عن حالات سوء السلوك الجنسي. وعزز مكتب المفتش العام شفافية عمله التحقيقي، مراعيًا في الوقت نفسه السرية وضرورة الحفاظ على نزاهة عملية التحقيق.
- 61- وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدم مكتب المفتش العام ثمانية عروض في مقر المفوضية وفي الميدان، استناد منها أكثر من 500 موظف. وهدفت هذه العروض إلى زيادة الوعي بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتحرش الجنسي، والاحتيايل، والفساد، وغير ذلك من أنواع سوء السلوك، فضلاً عن كيفية الإبلاغ عن الوقائع.

3- التحقيقات الاستباقية

- 62- على الرغم من ارتفاع الطلب على مكتب المفتش العام، فقد اضطلع في هذه الفترة ببعض الأعمال الاستباقية المحدودة لتحديد حالات الاحتيايل وتحليلها. وقد انضاف ذلك إلى المشورة والدعم المستمرين بشأن مسائل الاحتيايل. وأجري استعراض استباقي لبرنامج المساعدات النقدية في أوكرانيا عند بدء الاستجابة الإنسانية، وحُدِّدت مجموعة من النظم والمسائل المتصلة بالضوابط والمخاطر لكي تنظر فيها الإدارة.

سادساً - الاستنتاج

- 63- تواجه المفوضية وضعاً خارجياً مليئاً بالتحديات وطلباً كبيراً على خدماتها. وأطلقت المفوضية أيضاً فترة إصلاح كبيرة للمنظمة والنظم. ودعماً للمفوضية، لا يزال مكتب المفتش العام ملتزماً بضمان وجود نظام مستقل فعال للمراقبة والنزاهة يدعم فريق الإدارة التنفيذية وينتقده، لكن يسعى أيضاً إلى منح الثقة لأصحاب المصلحة في المفوضية، ولا سيما المرشدين قسراً وعديمي الجنسية.