

Distr.: General  
20 March 2020  
Arabic  
Original: English

# المجلس الاقتصادي والاجتماعي



## لجنة البرنامج والتنسيق

الدورة الستون

الدورة التنظيمية، 16 نيسان/أبريل 2020

الدورة الموضوعية، 1-26 حزيران/يونيه 2020\*

البند 3 (ب) من جدول الأعمال المؤقت\*\*

المسائل البرنامجية: التقييم

## الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات لتنفيذ التوصيات المنبثقة من التقييم البرنامجي لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

### تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية

#### موجز

يُقدم هذا التقرير وفقاً للقرار الذي اتخذته لجنة البرنامج والتنسيق في دورتها الثانية والعشرين باستعراض تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية بعد ثلاث سنوات من إقرارها من جانب اللجنة (A/37/38، الفقرة 362). وقد حدد الاستعراض الثلاثي السنوات مدى تنفيذ التوصيات الخمس المنبثقة من التقييم البرنامجي الذي أجراه المكتب لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

وركز تقييم برامج المفوضية في عام 2017 على دور المفوضية في تسجيل اللاجئين وملتمسي اللجوء وشمل خمس توصيات هامة. واعتبر مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن التوصيات الخمس قد نُفذت جميعها.

ففي التوصية 1، طُلب إلى المفوضية تحديث سياساتها ومبادئها التوجيهية المتعلقة بالتسجيل واستكمالها وتعزيزها. واستجابة للتوصية، نشرت المفوضية في عام 2018 إرشادات إلكترونية بشأن التسجيل وإدارة الهوية، حلت محل المواد المتصلة بالتسجيل المذكورة في التوصية أو نسختها. وأصدرت المفوضية أيضاً إرشادات جديدة بشأن الحماية ووضعت مجموعة من الموارد المتعلقة بالحماية متاحة على الإنترنت.

\* تواريخ الدورة الموضوعية هي تواريخ تقديرية.

\*\* E/AC.51/2020/1



واعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت، ولكنه لاحظ أن وضع الصيغة النهائية لإحدى الوحدات الثماني للإرشادات الإلكترونية لم يكن قد أُنجز بعد في وقت الاستعراض.

وفي التوصية 2، طلب المكتب إلى المفوضية أن تحدد العمليات القطرية التي تتسم بانخفاض تغطية التسجيل والحوجز التي تعرقل إمكانيته وأن تضع استراتيجيات لمعالجة تلك الحالات. ولتنفيذ هذه التوصية، اعتمدت المفوضية على شبكة من كبار موظفي التسجيل وإدارة الهوية الموجودين في المكاتب الإقليمية، الذين يقومون برصد البلدان التي تتخفف فيها تغطية التسجيل ويقدمون توصيات بشأن كيفية التصدي للحوجز. وبالإضافة إلى ذلك، سستمكن المفوضية من تعزيز قدرتها على تحديد هذه التحديات والتصدي لها بفضل عمليتين رئيسيتين للتغيير على المستوى الداخلي. فأولاً، منحت عملية الهيكلة الإقليمية المكاتب الإقليمية هامشاً أكبر لجمع البيانات وتحليلها، بما في ذلك البيانات المتعلقة بالتسجيل، والاستجابة على الصعيد القطري. وفي إطار استراتيجية تحويل البيانات، أنشئت وحدات جديدة في تلك المكاتب لإدارة واستخدام جميع البيانات التي يتم جمعها على صعيد المفوضية ككل. واعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت.

وفي التوصية 3، طلب المكتب إلى المفوضية أن تضع اللمسات الأخيرة على عملية وضع أحدث صيغة من نظام تكنولوجيا المعلومات لإدارة الحالات، proGres v4، وأن تعجل ببدء العمل به. ومن المتوقع أن يكتمل بدء العمل بهذا النظام في جميع العمليات القطرية بحلول نهاية عام 2020، ريثما يجري إدخال التعديلات النهائية اللازمة لمعالجة الاحتياجات التشغيلية وتعليقات المستعملين. واستناداً إلى توقع بدء العمل بالنظام المستكمل بحلول نهاية عام 2020، اعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت.

وفي التوصية 4، طلب المكتب إلى المفوضية أن تحدد عناصر بيانات التسجيل التي تعزز العمل المشترك مع شركائها بشكل أفضل. واستجابة لذلك، اتخذت المفوضية خطوات لتعزيز قدرتها على تبادل بيانات التسجيل مع الأطراف الخارجية من خلال فرادى الاتفاقات والمبادرات والنماذج. واعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت.

وفي التوصية 5، طلب المكتب إلى المفوضية زيادة عدد العمليات التي تقوم بالإبلاغ في إطار الأهداف المتصلة بالتسجيل. وقد أظهرت المفوضية إحراز تقدم في إبلاغ العمليات عن أولويتها الاستراتيجية الرئيسية المتصلة بالتسجيل والتحسينات الطارئة في نطاق تغطية الإبلاغ. وقد اضطلعت بمبادرات لتحسين نوعية البيانات، وهي بصدد وضع إطار جديد للإدارة القائمة على النتائج يحدد مجالات النتائج القابلة للقياس في المؤسسة، والمؤشرات الإلزامية، وسلاسل النتائج الخاصة بكل بلد، مما يجعل الإبلاغ أشمل وأغنى بيانات بما يعكس تنفيذ التسجيل.

## أولا - مقدمة

- 1 - نظرت لجنة البرنامج والتنسيق، في دورتها السابعة والخمسين، المعقودة في عام 2017، في تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن تقييم مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (E/AC.51/2017/10).
- 2 - وأعربت اللجنة عن تقديرها للتقرير وأوصت بأن تؤيد الجمعية العامة التوصيات الخمس الواردة في الفقرة 61.
- 3 - وفي هذا الاستعراض الثلاثي السنوات، نظر المكتب في حالة تنفيذ التوصيات الخمس الواردة في تقريره التقييمي. واعتبر المكتب أن التوصيات الخمس قد نُفذت جميعها.
- 4 - وشملت المنهجية المتبعة في الاستعراض ما يلي:
  - (أ) استعراض وتحليل التقارير المرحلية التي تُعدُّ كل سنتين عن حالة التوصيات التي يتم رصدها من خلال قاعدة بيانات متابعة توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية؛
  - (ب) تحليل المعلومات والوثائق والتقارير ذات الصلة التي يتم الحصول عليها من المفوضية بشأن مختلف المواضيع المتصلة بالتوصيات؛
  - (ج) المقابلات التي أجريت هاتفياً مع موظفي المفوضية.
- 5 - وأخذ المكتب بعين الاعتبار أيضاً في تقييمه عمليات التغيير الداخلي الأوسع نطاقاً التي أجرتها المفوضية، بما في ذلك إعادة الهيكلة التنظيمية الرامية إلى تحقيق اللامركزية وإضفاء الطابع الإقليمي على العمليات، واستراتيجية مجددة لإدارة البيانات (ES/2019/07)، وإطار جديد للإدارة القائمة على النتائج. وبدأت العمليتان الأوليان في عام 2019، وبدأت الثالثة بعد وقت قصير من الانتهاء من إعداد تقرير المكتب في عام 2017.
- 6 - ويتضمن هذا التقرير التعليقات الواردة من المفوضية أثناء عملية الصياغة. وجرى إطلاع المفوضية على الصيغة النهائية لمشروع التقرير للحصول على تعليقاتها عليه، وترد تلك التعليقات في المرفق. وأعرب المكتب عن تقديره للتعاون الذي أبدته المفوضية في إعداد هذا التقرير.

## ثانياً - النتائج

### التوصية 1

تحديث السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالتسجيل واستكمالها وتعزيزها

- 7 - تنص التوصية 1 على ما يلي:
 

ينبغي للمفوضية، من أجل الحفاظ على الزخم في المبادرات الأخيرة لتعزيز الأهمية والفعالية والكفاءة، أن تقوم بما يلي:

  - 1 - تحديث دليل التسجيل لعام 2003 والسياسات والمبادئ التوجيهية المتصلة به، بغية كفاءة الاتساق بين جميع العمليات إلى أقصى حد ممكن؛
  - 2 - استكمال مواصفات المبادرة المتعلقة بجودة إدارة الهوية؛

3 - تعزيز التنفيذ التدريجي لسياستها المتعلقة بحماية البيانات الشخصية للأشخاص موضع اهتمام المفوضية، بما في ذلك وضع ما يرتبط بها من إرشاد وتدريب لمعالجة المسائل المتعلقة بحماية البيانات وموافقة اللاجئين، في عمليات المفوضية وفيما بين الحكومات المضيفة والشركاء الآخرين على حد سواء.

المؤشرات: (أ) تحديث الدليل؛ (ب) استكمال مواصفات المبادرة المتعلقة بجودة إدارة الهوية؛ (ج) وضع توجيهات تنفيذية لحماية البيانات؛ (د) إقامة الدليل على تعزيز وتنفيذ وشمول واستخدام ما ورد في النقاط من (أ) إلى (ج).

8 - في عام 2018، نشرت المفوضية إرشاداتها الإلكترونية بشأن التسجيل وإدارة الهوية، التي حلت محل دليل التسجيل لعام 2003 وألغت إتمام مبادرة جودة إدارة الهوية. وعُقدت حلقات عبر الإنترنت بشأن الإرشادات في الربع الأخير من عام 2019 شارك فيها 330 من موظفي المفوضية في جميع المكاتب الإقليمية السبعة وفي المقر. وتتضمن الإرشادات ثماني وحدات، يشتمل كل منها على فهرس محتويات يمكن النقر عليه لتيسير الوصول، ومرفقاً وتتضمن عدة استمارات ونماذج ذات صلة بالتسجيل. وكدليل على التزام المفوضية بضمان الاتساق في سياساتها وممارساتها المتعلقة بالتسجيل في مختلف السياقات، ألقى الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات الضوء على الوحدة 2 من الإرشادات، التي تتعلق بالعمل مع الحكومات والشركاء الآخرين والتي يتم في إطارها فحص سيناريوهات تسجيل مختلفة. ونظراً لأن الوحدة لم تكن متاحة بعد على شبكة الإنترنت وقت إجراء الاستعراض، فإن المفوضية قد أطلعت المكتب على مشروع نسخة منها.

9 - وقد اتخذت المفوضية منذ عام 2017 مجموعة من المبادرات لتعزيز حماية البيانات. وفي تموز/يوليه من ذلك العام، عُين موظف كبير لحماية البيانات في شعبة الحماية الدولية. وفي آب/أغسطس 2018، أصدرت المفوضية إرشاداتها الإلكترونية بشأن حماية البيانات الشخصية للأشخاص الذين تُعنى بهم المفوضية لمساعدة موظفيها في تطبيق وتفسير سياستها المتعلقة بحماية البيانات الشخصية لمن تُعنى بهم من الأشخاص. كما أبرمت المفوضية اتفاقات منقحة لتبادل البيانات واتفاقات شراكة في تنفيذ المشاريع مع شركاء العمليات وشركاء التنفيذ. وهذه الوثائق، التي صيغت أو نُقحت بعد نشر الإرشادات، متاحة كمجموعة أدوات لحماية البيانات على الشبكة الداخلية للمفوضية<sup>(1)</sup>.

10 - واستناداً إلى ما ورد أعلاه، اعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت. غير أنه يشير، مع ذلك، إلى أهمية وضع الصيغة النهائية للوحدة 2 المتعلقة بالعمل مع الحكومات والشركاء الآخرين ونشرها.

## التوصية 2

### تحديد العمليات القطرية ذات التغطية المنخفضة للتسجيل وأسباب الحواجز التي تحول دون الوصول

11 - تنص التوصية 2 على ما يلي:

(1) تشمل مجموعة الأدوات ما يلي: نموذج تقييم أثر حماية البيانات (نُفّح في آب/أغسطس 2018)؛ وقائمة مرجعية لتبادل/نقل البيانات (نُفّحت في آب/أغسطس 2018)؛ وأسئلة وأجوبة حول حماية البيانات الأساسية (أيلول/سبتمبر 2018)؛ واستمارة إشعار بانتهاك البيانات الشخصية (تشرين الأول/أكتوبر 2018)؛ والتذييل 2 لاتفاق الشراكة في المشاريع (مع تنقيح المادة 12 بشأن حماية البيانات، آذار/مارس 2019)؛ والمرفق واو بشأن معالجة وحماية البيانات الشخصية للأشخاص الذين تُعنى بهم المفوضية (آذار/مارس 2019)؛ وشكل نموذجي للمرفق واو (كانون الأول/ديسمبر 2019)؛ والأسئلة الشائعة بشأن المرفق واو (كانون الأول/ديسمبر 2019)؛ واتفاق نموذجي لتبادل البيانات (كانون الأول/ديسمبر 2019).

ينبغي للمفوضية، تمشياً مع ولايتها ومع نداء خطة التنمية المستدامة لعام 2030 لعدم ترك أحد خلف الركب، القيام بما يلي:

- 1 - الاستعانة بالأدلة لتحديد العمليات القطرية المعروف أنها تتسم بانخفاض تغطية التسجيل، والقيام أيضاً في إطار هذه العمليات بتحديد الأسباب الكامنة وراء وجود العوائق التي تحول دون إمكانية الوصول، وآثارها على الجوانب الأخرى لولاية المفوضية (المساعدة والحماية والحلول الدائمة)؛
  - 2 - وضع خطط لمواجهة التحديات في الوقت المناسب في كل من هذه العمليات، في الحالات التي أدى فيها انخفاض تغطية التسجيل إلى آثار سلبية؛
  - 3 - الاستفادة من البيانات الواردة في هذا التقرير لتحديد العمليات القطرية التي يلزم فيها تعزيز جهود التوعية لكفالة حماية حقوق الإنسان لجميع الأشخاص موضع الاهتمام في عمليات التسجيل التي تقودها الحكومة، والاضطلاع بهذه الجهود قدر الإمكان.
- المؤشرات: (أ) الاستعانة بالأدلة لتحديد الأسباب الكامنة وراء وجود العوائق التي تحول دون إمكانية الوصول في البلدان ذات التغطية المنخفضة وتحديد آثار هذه العوائق؛ (ب) وضع خطط لمواجهة التحديات المتعلقة ببلدان معينة؛ (ج) تحديد العمليات القطرية ذات الأولوية العليا والاضطلاع بأنشطة التوعية، حيثما أمكن ذلك؛ (د) إقامة الدليل على تعزيز وتنفيذ وشمول واستخدام ما ورد في النقاط من (أ) إلى (ج).

12 - حسبما ذكر الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات، اعتمدت المفوضية منذ عام 2017 على شبكة من كبار موظفي التسجيل وإدارة الهوية الموجودين في المكاتب الإقليمية لرصد البلدان التي تنخفض فيها تغطية التسجيل ويقدمون توصيات. وكما ورد في التقرير المرحلي السنوي للأولويات الاستراتيجية العالمية، يتم تحديد تغطية التسجيل في البلدان منهجياً بطريقة قائمة على الأدلة من خلال الإبلاغ السنوي من جانب العمليات بشأن مؤشر "النسبة المئوية للأشخاص الذين تُعنى بهم المفوضية المسجلين على أساس فردي"، في إطار الأولوية الاستراتيجية العالمية لـ "الإنصاف في المعالجة والوثائق المتعلقة بالحماية".

13 - وقد اتخذت المفوضية خطوات إضافية لمعالجة المسائل المحددة في التوصية 2 من خلال اثنتين من عملياتها الإصلاحية الجارية: زيادة لامركزية عملياتها وتحويل استراتيجيتها العالمية للبيانات. وفي كانون الثاني/يناير 2019، أعلن المفوض السامي أن المفوضية ستنتقل مكاتبها الإقليمية السبعة إلى الميدان في سياق عملية واسعة النطاق لإضفاء الطابعين اللامركزي والإقليمي على نشاطها. وسيكون مديرو المكاتب مسؤولين عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية وضمان الجودة في المناطق التي يعملون فيها، ويتلقون التوجيه من المقر، ويقدمون الدعم التشغيلي للعمليات القطرية. وفيما يتعلق بانخفاض تغطية التسجيل، ستُنمَّح المكاتب القدرة على تحديد حواجز الوصول من خلال المزيد من الرصد والتحليل المنتظمين (انظر الفقرة 14) وسلطة اتخاذ إجراءات لمعالجة ذلك.

14 - وفي الوقت نفسه، نقحت المفوضية استراتيجيتها العالمية للبيانات، وبذلك عالجت القصد من التوصية 2 بشكل مباشر. على أن الأهم هو أن كل مكتب إقليمي أصبح يستضيف وحدة للبيانات وإدارة وتحليل مسائل الهوية، وحسب ما ذكره الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات، فقد كانت مرحلة التوظيف الأولية المتعلقة بهذه الوحدات قد شارفت على الاكتمال وقت إجراء الاستعراض الثلاثي السنوات. وستقوم الوحدات برصد تغطية التسجيل بانتظام، وتنسيق تطوير نظم البيانات، وتوجيه العمليات القطرية في مجال

إدارة البيانات<sup>(2)</sup>. وهي تستند إلى خبرة مكتب المدير في عمان لمكتب الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتستجيب، بالإضافة إلى تقييم مكتب خدمات الرقابة الداخلية، لتقييم داخلي لاستخدام البيانات وإدارة المعلومات أجرته المفوضية في تشرين الثاني/نوفمبر 2019. وتضمن ذلك التقييم، الذي ركز على البيانات التشغيلية وتناول أيضا بيانات التسجيل بقدر ما يوجد بينها وبين نظم وعمليات البيانات التشغيلية من تقاطع، نتائج مماثلة للنتائج التي خلص إليها المكتب فيما يتعلق ببناء القدرات المتعلقة برصد العمليات القطرية. وتضمن أيضا توصية بأن تضع المفوضية استراتيجية وخارطة طريق لتحويل البيانات، جرى إصدارها في أيلول/سبتمبر 2019، لمواءمة إدارة جميع البيانات على نطاق المفوضية، سواء المتعلقة منها بالتسجيل أم برصد النتائج أم بالإحصاءات السكانية. وستتمكن الوحدات من رصد ومعالجة مسائل من قبيل انخفاض تغطية التسجيل. وشدد الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات على أن المقر لم تكن له الصلاحية أو السلطة للقيام بذلك في إطار الآلية السابقة. وتوقع هؤلاء الموظفون أيضا أن تقيّد الوحدات في عمليات أوسع نطاقا لإدارة المعارف، وأن تكون بمثابة مستودعات لا للبيانات فحسب، بل أيضا للأدوات والنظم وأفضل الممارسات التي يمكن تبادلها من خلال نظام معارف عالمي أكثر بساطة.

15 - واستنادا إلى ما ورد أعلاه، اعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت. وينبغي للمفوضية أن تواصل الاستفادة من مبادرات التغيير المتصلة بالهيكلية الإقليمية وتحويل البيانات للاستجابة للعناصر المحددة للتوصية فيما يتعلق برصد انخفاض تغطية التسجيل وفهمها ومعالجتها.

### التوصية 3

#### الانتهاء من تطوير وتسريع بدء تنفيذ نظام proGres v4

16 - تنص التوصية 3 على ما يلي:

من أجل زيادة دقة وجودة وموثوقية بيانات التسجيل المستخدمة في العمليات النهائية، ينبغي للمفوضية أن تستكمل وضع نظام (proGres in Partnership) proGres v4 وأن تعجل ببدء تنفيذه.

المؤشرات: التعجيل ببدء تنفيذ نظام proGres v4، مما سيثبت بالدليل زيادة دقة بيانات التسجيل وجودتها وزيادة فعالية إدارة الحالات.

17 - انتهت المفوضية في كانون الثاني/يناير 2019 من تطوير نظام "proGres v4"، كما كان مقرراً. بيد أن النظام قد أصبح في وقت لاحق متواجداً بسبب تغييرات تنظيمية إضافية تطلبت إدخال مزيد من التعديلات عليه. وأوضح موظفو المفوضية أن تلك التعديلات شملت متطلبات تشغيلية جديدة تتعلق بقابلية التشغيل البيئي مع أدوات أخرى في النظام الإيكولوجي لتسجيل السكان وإدارة الهوية، فضلاً عن تعديلات أخرى أصبحت مطلوبة استناداً إلى تعليقات المستعملين.

18 - ومع ذلك، عجلت المفوضية ببدء العمل بالصيغة الجديدة. واعتباراً من شباط/فبراير 2018، أعطت المفوضية الأولوية للتعجيل ببدء التنفيذ في أكبر العمليات القطرية، حيث انتقلت من 350 000 سجل فردي في 37 عملية إلى 11,5 مليون سجل في 74 عملية من أصل 139 عملية بحلول نهاية كانون الثاني/يناير

(2) مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، استراتيجية تحويل البيانات 2020-2025: دعم الحماية والحلول (أيلول/سبتمبر 2019).

2020، مع بلوغ عدد المستخدمين 5 100 مستخدم. أما عدد المسجلين في الصيغة 4 من النظام فيبلغ تقريبا ثلثي جميع الأفراد المسجلين حاليا في نظام proGres. وقال الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات إن الموعد المستهدف لإكمال العمل بالنظام هو الربع الأخير من عام 2020.

19 - واستنادا إلى توقع بدء العمل بالنظام المستكمل بحلول نهاية عام 2020، اعتبر المكتب أن هذه التوصية قد نُفذت.

#### 4 التوصية

تحديد عناصر بيانات التسجيل التي تعزز العمل المشترك مع الشركاء بشكل أفضل

20 - تنص التوصية 4 على ما يلي:

ينبغي للمفوضية أن تعمل مع الشركاء على تحديد عناصر بيانات التسجيل التي يمكن أن تحسن العمل المشترك في مجال تلبية احتياجات اللاجئين وملتمسي اللجوء إلى أقصى حد ممكن. ثم ينبغي وضع المؤشرات ذات الصلة بشأنها وأي عناصر أخرى للبيانات تعتبر أساسية لقياس أهمية وفعالية وكفاءة العمل الإنساني المشترك بين الوكالات واستخدام هذه المؤشرات لقياس الفعالية، بالتعاون الوثيق مع الشركاء الرئيسيين.

المؤشر: تحديد أكثر عناصر بيانات التسجيل قيمة بالنسبة للشركاء الرئيسيين، ووضع المؤشرات ورصدها.

21 - اتخذت المفوضية خطوات لتعزيز قدرتها على تقاسم بيانات التسجيل مع الأطراف الخارجية من خلال فرادى الاتفاقات والمبادرات. وبالإضافة إلى الوثائق المتعلقة بالاتفاقات المنقحة المتعلقة بتبادل البيانات والشراكة في المشاريع (انظر الفقرة 9)، زودت المفوضية المكتب بمزيد من الوثائق بشأن ما يلي: إضافة لتبادل البيانات أبرمت في أيلول/سبتمبر 2018 مع برنامج الأغذية العالمي، توفر إطارا عاما لتبادل البيانات، وقد جرى تعزيزها بواسطة بعثات ميدانية مشتركة بين المفوضية والبرنامج العالمي إلى العمليات القطرية لاستقصاء حلول تبادل البيانات ضمن سياقات محددة. وفي أيلول/سبتمبر 2019، وضعت المفوضية والبرنامج العالمي خطة عمل للمواءمة التشغيلية، ستمكن الوكالتين من تبادل البيانات الشخصية لأغراض المساعدة. وفي الشهر نفسه، اتفقت المفوضية من حيث المبدأ على مجموعة دنيا من البيانات المشتركة المتعلقة بالسكان المتضررين لاستخدامها لغرض المساعدة مع عدد من الشركاء في إطار مسار عمل مشترك للبيانات النقدية القابلة للتشغيل البيئي. ووضعت المفوضية أيضاً منصة لنقل البيانات، حيث استحدثت بوابة مؤمنة لإعادة التوطين لتبادل بيانات السيرة الذاتية والبيانات البيومترية. وقد وضع المشروع بالتعاون مع الولايات المتحدة الأمريكية في عام 2019، وسيجري توسيع نطاقه ليشمل بلدانا أخرى من بلدان إعادة التوطين عام 2020.

22 - واستنادا إلى ما ورد أعلاه، اعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت. وينبغي زيادة تعزيز اتفاقات ومبادرات تبادل البيانات من خلال التفتيحات الجارية لإطار الإدارة القائمة على النتائج واستراتيجية إدارة البيانات في المفوضية، حيثما كان ذلك مناسباً، بحيث يمكن تنسيق البيانات المشتركة مع النظم الأوسع نطاقا لإدارة البيانات وما يرتبط بها من مؤشرات.

## التوصية 5

### زيادة عدد العمليات التي تقوم بالإبلاغ في إطار الأهداف المتصلة بالتسجيل

23 - تنص التوصية 5 على ما يلي:

من أجل تعزيز بيانات الرصد المتعلقة بالتسجيل بحيث يمكن استخدامها بشكل أكمل كأساس للتخطيط واتخاذ القرارات بالاستناد إلى الأدلة، ينبغي للمفوضية زيادة عدد حالات الإبلاغ عن العمليات في إطار الأهداف المتصلة بالتسجيل في نظام Global Focus Insight (أو غيره من الوسائط المناسبة المنبثقة عن مشروع تنقيح الإدارة القائمة على النتائج).

المؤشر: زيادة عدد العمليات التي يتم الإبلاغ عنها.

24 - أبلغت المفوضية عن إحراز تقدم في زيادة عدد العمليات التي تبلغ عن مؤشر "النسبة المئوية للأشخاص الذين تُعنى بهم المفوضية المسجلين على أساس فردي". ففي عام 2018، كان ذلك المؤشر هو المؤشر الاستراتيجي العالمي ذو الأولوية الذي سجل أعلى معدل للإبلاغ على نطاق المفوضية: فقد بلغ عدد العمليات أو المجموعات السكانية التي قدمت تقارير 100 عملية أو مجموعة سكانية من أصل 139، بعد أن كان ذلك العدد يبلغ 91 في عام 2017. ومن بين هؤلاء الـ 100، أفاد 76 في المائة منهم أنهم سجلوا ما لا يقل عن 9 أشخاص من بين 10 أشخاص تُعنى بهم المفوضية، وهو ما تعتبره المفوضية الحد الأدنى المقبول لمعدل التسجيل. وشكل ذلك أيضا زيادة مقارنة بعام 2017، حيث كانت نسبة العمليات التي أبلغت عن المعدل الأدنى قد بلغت 70 في المائة.

25 - وأشار الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات إلى أن تنقيح الإدارة القائمة على النتائج الذي يجري في جميع أنحاء المفوضية منذ عام 2017 قد عالج ما هو مطلوب في هذه التوصية. والهدف من التنقيح هو تبسيط إدارة النتائج والإبلاغ عنها من خلال تبسيط الإطار العالمي وعملية تخطيط المتعلقين بالنتائج. وحسبما ذكر الموظفون، سيحدد التنقيح مجالات النتائج القابلة للقياس في المؤسسة، والمؤشرات الإلزامية، وسلاسل النتائج الخاصة بكل بلد، مما يجعل التقارير أشمل وأغنى ببيانات لتعكس تنفيذ التسجيل. وأشار الموظفون إلى أنه من المقرر إنجاز مشروع التنقيح بحلول منتصف عام 2022.

26 - وأشار الموظفون أيضا إلى عدد من التدابير الأخرى المتعلقة بنوعية البيانات المتخذة إلى جانب مشروع التنقيح. ومنذ تقييم المكتب، طلبت المفوضية من العمليات أن تُجري سيناريو للتحقق قبل وبعد إجراء عمليات التحقق من البيانات في قواعد بياناتها، وأن تبلغ عن نوعية البيانات من خلال نموذج. وفي عام 2018، أُجريت أكبر عملية تحقق على الإطلاق باستخدام أدوات المفوضية في أوغندا. وكان يجري إعداد صيغة من سيناريو التحقق متوافقة مع نظام proGres v4 وقت إجراء هذا الاستعراض الثلاثي السنوات. كما تتضمن الإرشادات المتعلقة بالتسجيل وإدارة الهوية إشارات مستفيضة إلى التدابير والعمليات المتعلقة بجودة البيانات. وتهدف عملية الهيكلة الإقليمية واستراتيجية تحويل البيانات إلى إيجاد قدرات جديدة في مجال جمع البيانات ورصدها وتخزينها وتحليلها على الصعيد الوطني والإقليمي وعلى صعيد المقر.

27 - واستنادا إلى ما ورد أعلاه، اعتبر المكتب أن التوصية قد نُفذت. وينبغي للمفوضية أن تواصل إحراز تقدم عن طريق ربط الإصلاح الإداري القائم على النتائج على نطاق أوسع بالعناصر المحددة الواردة في التوصية فيما يتعلق بتعزيز بيانات الرصد المتصلة بالتسجيل بحيث يمكن استخدامها على نحو أكمل كأساس للتخطيط وصنع القرار القائمين على الأدلة.



## ثالثاً - خلاصة

28 - قدمت المفوضية أدلة كافية تثبت أنها نفذت جميع التوصيات الخمس المنبثقة من التقييم البرنامجي. وفيما يتعلق بالتوصية 3، يجب الحفاظ على الزخم لاستكمال بدء العمل بنظام proGres v4 في عام 2020. وقد أثبتت المفوضية أنها تأخذ على محمل الجد الحاجة المحددة في تقرير التقييم لتحسين السياسات والإرشادات والتغطية والأدوات والبيانات المتعلقة بالتسجيل. ويلاحظ المكتب أن عملية الهيكلة الإقليمية، واستراتيجية تحويل البيانات، والإطار الجديد للإدارة القائمة على النتائج يمكن أن تقلل من ظاهرة التوقع، وتسهم في تبسيط العمليات، وتعزيز قدرات رصد البيانات وتحليلها وإدارتها، وتؤدي إلى زيادة عموم الجدوى والفعالية والكفاءة طوال دورة التسجيل.

29 - وتشمل الدلائل المبكرة على التغيرات الإيجابية التي جرى تحديدها بالفعل، كما وثقها أو أبلغ عنها موظفو المفوضية الذين أجريت معهم مقابلات، ما يلي: الدعم الذي قدمته وحدة البيانات وإدارة الهوية والتحليل التابعة لمكتب الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من أجل تسجيل أكثر من 5 ملايين لاجئ؛ وعملية التحقق التي أجريت في أوغندا في عام 2018، والتي حسنت فهم الحكومة والدوائر الإنسانية لاحتياجات الأشخاص الذين تعنى بهم المفوضية، وحددت الإطار اللازم لضمان الحماية؛ وتنظيم عملية مشتركة لتسجيل نحو 820 000 من لاجئي الروهينغيا، نفذتها المفوضية وحكومة بنغلاديش في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، وستعقبها أنشطة تسجيل مستمرة مشتركة؛ والتحقق من 2,4 مليون لاجئ وطالب لجوء سوريين في تركيا وتسجيل 114 000 وافد جديد؛ وبدء العمل بنظام proGres v4 في كينيا، مما سهل التحقق من أكثر من 208 000 فرد عبر أربعة مخيمات والنقاط بيانات بيومترية لحوالي 170 000 شخص فوق سن 4 سنوات.

(توقيع) فاتوماتا ندياي

وكيلة الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية

آذار/مارس 2020

## المرفق \*

## التعليقات الواردة من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

- 1 - شكرا على الفرصة المتاحة للتعليق على مشروع تقرير شعبة التفتيش والتقييم/مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن تنفيذ التوصيات المنبثقة من التقييم البرنامجي لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لعام 2017، الذي تم إطلاع المفوض السامي عليه في 6 آذار/مارس 2020.
- 2 - وركز تقييم مكتب خدمات الرقابة الداخلية على دور المفوضية في تسجيل اللاجئين وملتمسي اللجوء. وفي هذا الصدد، نود أن نعرب عن شكرنا لشعبة التفتيش والتقييم في مكتب خدمات الرقابة الداخلية على إجراء استعراض بناء وفي الوقت المناسب لمجال هام جداً من مجالات عمل المفوضية.
- 3 - فعندما يُضطر الناس إلى الفرار من ديارهم هرباً من الحرب أو الاضطهاد أو العنف، يكون تسجيلهم من قبل الدول أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هو الخطوة الأولى نحو ضمان حمايتهم. وبالتالي، فإن المفوضية قد عملت بعناية وحس استراتيجي على الاستثمار في جهود التسجيل في جميع أنحاء العالم باعتبار تلك الجهود عنصراً جوهرياً من عناصر ولاية الحماية المنوطة بالمفوضية وكأولوية من أولوياتها.
- 4 - وقد أقر الاستعراض الثلاثي السنوات لعام 2017 بأن المفوضية قد خطت خطوات كبيرة بفضل هذه الاستثمارات، ويعترف تقرير المتابعة لعام 2020 بالتقدم المحرز بشأن جميع التوصيات الاستراتيجية الخمس التي قدمها المكتب.
- 5 - وفي حين اعتبر التقرير أن التوصيات الخمس قد نُفذت جميعها، فإن جهودنا مستمرة. ويسر المفوضية أن تبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية ولجنة البرنامج والتنسيق بأنه في النصف الثاني من عام 2019، واستناداً إلى تقييم المكتب بشأن التسجيل والتقييم الاستراتيجي الإداري الذي أجرته المفوضية مؤخراً لعملائنا في مجال البيانات، شرعت المفوضية في تنفيذ استراتيجية التحول المتعلقة بالبيانات للفترة 2020-2025.
- 6 - وستزيد الاستراتيجية من تعزيز جهود المفوضية في مجال التسجيل والحماية وتقديم الحلول. ومن شأن التسجيل الرقمي أو الإلكتروني المبتكر على وجه الخصوص أن يمهّد الطريق لمزيد من قابلية التشغيل البيئي التي ستوفر للاجئين حماية وخدمات أفضل.
- 7 - وفي الختام، أود أن أشكركم وأشكر موظفي التقييم التابعين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية على المساهمات المقدمة من خلال التقييم الذي أُجري للعمل الذي تنهض به المفوضية في مجال التسجيل.

(توقيع) فيليبو غراندي

مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين

\* في هذا المرفق، يورد مكتب خدمات الرقابة الداخلية النص الكامل للتعليقات التي وردت من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وقد أنشئت هذه الممارسة وفقاً لقرار الجمعية العامة 263/64، عقب توصية صادرة عن اللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة.