

سياسة الأونروا للتقييم

التعليمات الفنية لدائرة خدمات الرقابة الداخلية

2016/08

الخلفية

1. تعتمد سياسة الأونروا للتقييم هذه على التوجيه التنظيمي رقم 14، ميثاق دائرة خدمات الرقابة الداخلية، وقد تم إعدادها بما يتناسب مع ممارسات ومعايير¹ مجموعة الأمم المتحدة للتقييم، وبما يراعي التوصيات الصادرة عن اللجنة الاستشارية للرقابة الداخلية ومخرجات النقاش مع الإدارة العليا وتحليل توصيات المراجعة من قبل النظراء (Peer Review) وتعليقات اللجنة الفرعية للهيئة الاستشارية.
2. تصف سياسة التقييم إطار عمل التقييم في الأونروا بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات، وتكملها معايير وإجراءات ضمان جودة التقييم وبما يصف بعض العمليات بمزيد من التفصيل.

تعريف التقييم

3. يعرف التقييم بالنسبة للأونروا كما يلي:

يهدف التقييم إلى تحديد كفاءة وفاعلية وملاءمة وتأثير واستدامة الأنشطة القائمة والمنجزة والمشاريع والبرامج والاستراتيجيات والسياسات والعناوين والأنظمة والمواضيع التقنية والأداء المؤسسي بشكل موضوعي ومحاييد، وذلك من خلال فحص المنجزات المتوقعة والمنجزة، وسلسلة النتائج والعمليات وعوامل السياق والعلاقة السببية. ويجب تضمين نتائج وتوصيات التقييم والدروس المستفادة ضمن عملية صنع القرار لغايات تدعيم عملية التعلم والمساءلة في الوكالة وذلك بهدف تطوير العمليات والنتائج.

الولاية (Mandate)

4. وفقا لأحكام التوجيه التنظيمي رقم 14، تتضمن مسؤولية التقييم في دائرة خدمات الرقابة الداخلية ما يلي:
 - أ. تولي القيادة الوظيفية والإشراف على نظام تقييم الأونروا الذي يتكون من وظيفة تقييم مركزية في دائرة خدمات الرقابة الداخلية ووظائف تقييم لا مركزية في دوائر الإدارة العامة ومكاتب الأقاليم.
 - ب. تصميم وتنفيذ وإدارة وإجراء تقييمات مستقلة.
 - ت. تقديم الإرشاد والدعم الفني وبناء القدرات لإدارة التقييمات الذاتية غير المركزية وتدعيم ثقافة التقييم في الوكالة.
 - ث. تطوير وثائق السياسات والإرشادات والأنظمة والإجراءات والأدوات المتعلقة بالتقييم ضمن الوكالة وتطويرها بشكل منتظم.

¹تم إرفاق ممارسات ومعايير مختارة في الملحق

- ج. إعداد خطة التقييم السنوية على أساس تشاوري واختيار منطقي وواضح وتحديد أولويات الموضوعات التي سوف يتم تقييمها وعرض الخطة على اللجنة الاستشارية للرقابة الداخلية (ACIO) لمراجعتها والموافقة عليها من قبل المفوض العام.
- ح. إدارة نظام متابعة توصيات التقييم.
- خ. التأكد من وصول أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين إلى نتائج وتوصيات التقييم.

الاستقلال (independence)

5. يضمن التوجيه التنظيمي رقم 14 استقلال دائرة خدمات الرقابة الداخلية وقسم التقييم في معرض تنفيذه لأعماله، وهو يضمن تحديداً:
- أ. حق الوصول غير المقيد إلى كافة الوظائف والمباني والمرافق والموظفين لغايات تمكين دائرة خدمات الرقابة الداخلية من تنفيذ التزاماتها دون أي تدخل في تحديد نطاق العمل أو تنفيذه والإعلان عن نتائجه، وكذلك
- ب. الموارد اللازمة من حيث الميزانية وطاقم العمل في دائرة خدمات الرقابة الداخلية لغايات الحفاظ على الدرجة الكافية من الاستقلال والموضوعية.
6. أي مسائل تؤثر على قدرته على العمل باستقلال يتم إبلاغ اللجنة الاستشارية للرقابة الداخلية (ACIO) وإدراجها في تقرير دائرة خدمات الرقابة الداخلية السنوي الذي يقدم إلى الهيئة الاستشارية.

تحديد ما يجب تقييمه

7. يتم تحديد التقييمات اللازمة بتطبيق المعايير التالية:
- المجالات الاستراتيجية الأساسية في الاستراتيجية متوسطة المدى (MTS)
 - أولويات الوكالة.
 - السياسات الجديدة والبرامج المبتكرة (Innovative Programmes).
 - النقاش مع المانحين لتحديد التقييمات اللازمة ولضمان وصول التمويل إلى عملية المشروع (Project Process) وخطة الاستجابة الطارئة (Emergency Appeal).
 - النقاش خلال إجراء عملية التخطيط (الاستراتيجية والسنوية) وتحديد فجوات المعرفة.
 - تقييم المخاطر في المجالات الاستراتيجية الأساسية.

8. بالنسبة للنشاطات كالمشاريع وخطط الاستجابة الطارئة (Emergency Appeal)، التي يحتمل أن تتطلب تقييماً من قبل الممولين، يجب منح دائرة خدمات الرقابة الداخلية حق الاطلاع على الوثائق المقترحة لتقديم المشورة بخصوص ما يكون مطلوباً لتيسير التقييم. ويساعد ذلك في ضمان احتمالية نتائج التقييم التي تلبى تطلعات أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين.

خطط التقييم

9. بالإضافة إلى الخطط السنوية يتم إعداد خطة بمدى أطول للتقييمات الاستراتيجية لترفق بالاستراتيجية متوسطة المدى (MTS)، وعليه ستقوم دائرة خدمات الرقابة الداخلية بالتنسيق مع الأقاليم ومع دوائر الإدارة العامة وتعد الخطط التالية لغايات تسجيل أعمال التقييم المحددة التي يجب القيام بها:

- خطة سنوية.
- خطة متوسطة المدى متوافق مع الاستراتيجية متوسطة المدى (MTS).

الخطة السنوية

- تشير خطة التقييم السنوية إلى المصادر اللازمة للقيام بالتقييمات، حيث تبين ما يمكن القيام به بموارد الوكالة وتلك التي قد تتطلب تمويلاً خارجياً.
- تأخذ خطة التقييم السنوية في الاعتبار الموارد المتاحة وتتم مراجعتها من قبل اللجنة الاستشارية للرقابة الداخلية (ACIO)، كجزء من خطة عمل دائرة خدمات الرقابة الداخلية السنوية، وذلك قبل تقديمها إلى المفوض العام للموافقة.
- تتضمن خطة التقييم السنوية تقييمات لا مركزية يتم إجراؤها في الأقاليم وفي دوائر الإدارة العامة كما تتضمن التقييمات التي يجريها قسم التقييمات في دائرة خدمات الرقابة الداخلية.
- تتضمن خطة التقييم السنوية تقييمات يتم تمويلها من المشاريع وكذلك تقييمات يتم إجراؤها أو التعاقد على إجرائها باستخدام موارد الأونروا العامة.

- يتم تنسيق الخطة متوسطة المدى مع الاستراتيجية متوسطة المدى (MTS)، بحيث تغطي ست سنوات وتقدم المعطيات إلى خطط التقييم السنوية.

المنهجية

10. قام قسم التقييم بوضع منهجية إجراء التقييم من ضمن مقاييس وإجراءات ضمان الجودة، وتتكون من ثلاث مراحل: إعداد التقييم، تنفيذ التقييم ومتابعة التقييم.

القابلية للتقييم

11. تقع مسؤولية ضمان قابلية كافة البرامج والمشاريع للتقييم على القائمين بأعمال التخطيط في البرنامج المركزي وعلى مستوى الأقاليم لضمان قابلية البرامج والمشاريع للتقييم.

متابعة التقييم

12. تلعب المتابعة الكافية للتوصيات والنقاط الفاعلة للتقييم دوراً حيوياً في ضمان التعلم والتغذية الراجعة في دورة البرمجة وكذلك لضمان المساءلة عن التنفيذ.
13. يكون عميل التقييم والمكتب التنفيذي مسؤولين عن الاستجابة الإدارية في الوقت المناسب وعن تطبيق كافة توصيات التقييم المقبولة ونقاط العمل، مع الالتزام بالمتابعة المناسبة والمستمرة لحالة التنفيذ، ويمكن لعميل التقييم أن يقترح عدم قبول بعض التوصيات، ويقدم المكتب التنفيذي إقراراً رسمياً ومبرراً بأن هذه التوصيات لن يتم تنفيذها إلى مدير دائرة خدمات الرقابة الداخلية.
14. تتبع دائرة خدمات الرقابة الداخلية وضع توصيات التقييم ونقاط العمل، وذلك من خلال أسلوب الرقابة المبنية على النتائج.
15. تقدم دائرة خدمات الرقابة الداخلية تقارير عن تطور التنفيذ إلى اللجنة الاستشارية للرقابة الداخلية (ACIO) كجزء من التقرير السنوي لدائرة خدمات الرقابة الداخلية، وهذا يتضمن وضع التوصيات عندما يكون التقدم بطيئاً أو غير مرض، كما ويتم استشارة المكتب التنفيذي خلال متابعة التوصيات عندما يكون التقدم بطيئاً أو غير مرض.

الاتصال والاستخدام

16. يجب توصيل التقييم إلى جميع ذوي المصالح ويجب استخدامه في تطوير استراتيجيات ومشاريع وعمليات الأونروا، ولغايات ضمان استعمالها يتم نشر تقارير التقييم داخليا وخارجيا وتخضع لسياسة النشر الخاصة بالأونروا لتقارير الرقابة الداخلية.
17. يتوجب على دوائر الأقاليم والإدارة العامة مراعاة الأدلة المستمدة من التقييم في اعتبارها عند تطوير خطط الاستجابة الاستراتيجية وخطط العمل السنوية.

جودة التقييم

18. تكون دائرة خدمات الرقابة الداخلية مسؤولة عن إنشاء برنامج ضمان الجودة والحفاظ عليه والذي يهدف إلى ما يلي:

- تقديم ضمان معقول لكافة أصحاب المصالح بأن التقييمات قد تمت بما يتوافق مع معايير وإجراءات ضمان الجودة والقيمة المضافة إلى الوكالة.
- التأكد من أن وظيفة التقييم اللامركزية مدربة ومجهزة لإدارة التقييم.
- تقييم وضمان أن قسم التقييم والوحدات العاملة في الأقاليم والإدارة العامة العاملة على التقييم تعمل بأسلوب فعال وكفؤ.

19. تتم مراجعة وظيفة التقييم كل خمس سنوات كما هو مقترح في ممارسات ومعايير مجموعة التقييم في الأمم المتحدة (UNEG).

20. يتضمن ضمان الجودة ما يلي:

- ضمان الإشراف على التقييمات بشكل مناسب وضمان تنفيذ التقييمات بما يتوافق مع معايير وإجراءات ضمان الجودة من حيث التخطيط والتنفيذ ورفع التقارير بالنسبة لمهام التقييم.
- التأكد من أن النتائج والتوصيات مدعمة بشكل كاف بالبراهين الكافية وذات العلاقة.
- التأكد من أن التقارير دقيقة وموضوعية وواضحة وموجزة وفي الوقت المناسب.
- مراقبة الالتزام بخطة العمل السنوية والتأكد من إنجاز العمل ضمن ميزانيات الموارد أو التعديلات الموافق عليها.
- مراجعة تعليقات ذوي المصلحة بالنسبة للمهام لقياس مدى رضا أصحاب المصالح.
- إجراء تمارين عن الدروس المستفادة لدى الانتهاء من كل مهمة.

- مراجعة ترتيبات الإقليم والإدارة العامة من حيث التقييم بما في ذلك التدريب ومهارات الموظفين ممن يتولون إدارة أو إجراء التقييمات وذلك بشكل دوري.
- مراجعة الترتيبات المتعلقة بمن يتم التعاقد معهم من المستشارين وإجراء تقييمات للأعمال المنجزة من قبل المستشارين.
- مراجعة الترتيبات المتعلقة بمتابعة التوصيات بشكل دوري.

21. تكون دائرة خدمات الرقابة الداخلية مسؤولة عن تحديث معايير وإجراءات ضمان الجودة في التقييم بما يتوافق مع ممارسات ومعايير مجموعة التقييم في الأمم المتحدة.

22. يتم تقييم جودة التقييمات بشكل مستقل وعلى أساس نصف سنوي ويتم تضمينها في التقرير السنوي لدائرة خدمات الرقابة الداخلية.

الأدوار والمسؤوليات

المفوض العام

- ضمان استقلالية تقييمات الأونروا من خلال ضمان الالتزام ب توجيه التنظيمي رقم 14 وسياسة الأونروا للتقييم.
- تعزيز ثقافة المساءلة والتعلم كبيئة تمكينيه للتقييم المستقل وإدماج مبادئ التقييم في الإدارة وعملية صنع القرار في الأونروا.
- ضمان استقلالية التقييم من حيث الوصول إلى البيانات والمعلومات ووضع آلية تمويل توفر موارد كافية للتقييم، وبحيث يتم تخصيص ثلاثة بالمائة من المشاريع فوق المليون لوظيفة التقييم².
- ضمان إعداد ردود جوهريّة من الإدارة على توصيات التقييم.

دوائر الأقاليم ودوائر الإدارة العامة

- المساهمة في تخطيط العمل للتقييمات في الأونروا على المستوى السنوي والمدى المتوسط.
- التأكد من أن التقييمات التي تجريها (التقييمات اللامركزية) بمواردها الخاصة تتم بموجب معايير وإجراءات ضمان الجودة المعتمدة من قبل دائرة خدمات الرقابة الداخلية.
- التأكد من أن تفاصيل كافة التقييمات اللامركزية تقدم إلى قسم التقييم في دائرة خدمات الرقابة الداخلية.

² للوصول بالأونروا إلى مستوى السياسات في المنظمات المشابهة

- الربط والعمل مع قسم التقييم، ضمن دائرة خدمات الرقابة الداخلية لغايات ضمان التنفيذ المنتظم لكافة التوصيات المتفق عليها والتي تنشأ عن تقارير التقييم.
- تقديم موارد كافية لإجراء التقييمات اللامركزية والإشراف عليها.
- متابعة التوصيات التي تنتج عن التقييمات اللامركزية.
- المشاركة بأعمال اللجان التوجيهية في التقييمات الفردية.

دائرة خدمات الرقابة الداخلية، من خلال قسم التقييم التابع لها

- إعداد خطط التقييم الخاصة بالأونروا.
- إجراء والتعاقد على إجراء التقييمات المركزية.
- تقديم منتجات التقييم الأخرى بما يدعم المساءلة والتعلم.
- تقديم إطار جودة للتقييمات.
- بناء قدرات وظائف التقييم اللامركزي.
- المساهمة في قابلية التقييم الاستراتيجية متوسطة المدى وخطط التجاوب الاستراتيجية والمشروع والبرنامج والتدخلات الطارئة.
- قيادة متابعة التوصيات وتقييم تقدم سير العمل لتنفيذ التوصيات.
- ضمان وصول أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين إلى نتائج التقييم.

العلاقات الخارجية ودائرة الاتصال

- مساعدة دائرة خدمات الرقابة الداخلية في التأكد من تضمين كافة اتفاقيات المانحين بنداً للتقييم.

دائرة التخطيط

- ضمان استخدام نتائج التقييمات في عملية التخطيط (السنوية والاستراتيجية).
- ضمان قابلية التقييم للاستراتيجية متوسطة المدى، وخطط التجاوب الاستراتيجية والمشروع والبرنامج والتدخلات الطارئة.
- التأكد من تغطية التقييم بشكل كاف في إرشادات التخطيط.

- حفظ التوصيات في النظام المحوسب للرقابة المعتمد على النتائج (Results Based Monitoring System).

النفاز والمراجعة

23. تدخل هذه التعليمات الفنية حيز التنفيذ في التاسع عشر من مايو لعام 2016 وتتم مراجعتها في نقاط التقييم النصفية والنهائية في استراتيجية التقييم متوسطة المدى.

الملاحق

- الملحق 1 مجموعة مختارة من ممارسات ومعايير مجموعة التقييم في الأمم المتحدة تتعلق بالتعليمات الفنية لسياسة الأونروا للتقييم.
- ممارسة المجموعة رقم 6.1: "يجب الحفاظ على استقلال وظيفة التقييم عن وظائف الإدارة الأخرى بحيث تكون بعيدة عن التأثير غير المبرر وغير منحازة وكذلك لضمان شفافية ما يصدر من تقارير".
- ممارسة المجموعة رقم 2.2: "تتنوع هيكلية الحوكمة بالنسبة للتقييم، في بعض الحالات تكون بيد الجهات الحاكمة، فيما تكون في أحوال أخرى بيد قيادة المنظمة، ويجب تحديد المسؤولية عن التقييم في سياسة التقييم".
- معيار المجموعة رقم 1.1.2 يجب على رئاسة التقييم أن تقدم تقاريرها مباشرة إلى الجهة الحاكمة في المنطقة أو في رئاسة المنظمة.
- معيار المجموعة رقم 1.5.7 يجب على رئاسة التقييم أن تضمن إجراء التقييم وفقاً لمواصفات الجودة المحددة.
- ممارسة المجموعة رقم 2.6 على الجهات الحاكمة و/أو على إدارات المنظمات ووظيفة التقييم ضمان وجود نظام لغايات التخطيط الصريح للتقييم.
- ممارسة المجموعة رقم 4.1 يجب أن يكون التخطيط للتقييم جزءاً صريحاً من التخطيط ووضع الميزانيات لوظيفة التقييم و/أو للمنظمة ككل.
- معيار المجموعة رقم 1.3 يجب على منظمات الأمم المتحدة أن تتأكد من تقديم خطط تقييم أعمال التقييم إلى الجهات الحاكمة و/أو إلى رئاسات المنظمات لغايات المراجعة و/أو الموافقة.
- ممارسة المجموعة رقم 7.1 خلال مرحلة التخطيط في المؤسسة، يمكن لوظائف التقييم المساهمة في العملية من خلال تطوير المقدرة على تقييم التعهدات وتطوير توجه التقييم ليتطور إلى خطة، ولغايات الحفاظ على الاستقلال يجب أن يتم ذلك بصفة استشارية فقط.
- معيار المجموعة رقم 1.6 تكون رئاسة التقييم مسؤولة عن ضمان إعداد أدلة التقييم.
- ممارسة المجموعة رقم 12.1 يتطلب التقييم تجاوزاً صريحاً من قبل السلطات الحاكمة والإدارة التي يتم توجيه التوصيات إليها، وقد يتخذ ذلك شكل الرد الإداري، و/أو خطة العمل، و/أو اتفاقية تبين بوضوح المسؤولية والمحاسبة.
- ممارسة المجموعة رقم 12.3 يجب إعداد تقرير دوري عن وضع تطبيق توصيات التقييم، ويجب تقديم التقرير إلى الجهات الحاكمة و/أو إلى رئاسة المنظمة.

- ممارسة المجموعة رقم 2.3: تكون المؤسسات الحاكمة و/أو رئاسات المنظمات مسؤولة أيضاً عن ضمان وجود موارد كافية مخصصة لتمكين وظيفة التقييم من القيام بعملها بشكل فاعل ومع ما يلزم من استقلال.
- ممارسة المجموعة رقم 2.5 تكون الجهات المسؤولة و/أو رئاسات المنظمات مسؤولة عن تعيين رؤساء مؤهلين مهنياً للتقييم، وبحيث يكونون مسؤولين عن ضمان أن الوظيفة تضم في طواقمها مهنين مؤهلين لإجراء التقييم.
- ممارسة المجموعة رقم 2.7 تكون الجهات المسؤولة و/أو رئاسات المنظمات ورئاسات وظيفة التقييم مسؤولة عن ضمان وجود رصيد/ مخزون للتقييم، كما ويجب عليهم أيضاً توفير نتائج التقييمات إلى أصحاب المصالح وغيرهم من منظمات نظام الأمم المتحدة وكذلك للعامة.
- ممارسة المجموعة رقم 4.1 يجب نشر برامج عمل التقييم السنوي ومتعدد السنوات للعامة.
- ممارسة المجموعة رقم 10.2 يجب توفير الشروط المرجعية للتقييم والتقارير إلى أصحاب المصالح الرئيسيين، ويجب أن تكون وثائق متاحة للعامة.