

Distr.: General
31 March 2021
Arabic
Original: English

المجلس الاقتصادي والاجتماعي



لاتخاذ قرار

منظمة الأمم المتحدة للطفولة

المجلس التنفيذي

الدورة السنوية لعام 2021

1-4 حزيران/يونيه 2021

البند رقم 8 من جدول الأعمال المؤقت*

تقييم عام لبرامج اليونيسف المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في الأزمات الطويلة الأمد، للفترة 2014-2019

موجز**

موجز

إن التقييم العالمي لبرنامج اليونيسف الخاص بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية في الأزمات التي طال أمدها يسعى إلى استكشاف مدى قدرة اليونيسف على الوفاء بالتزاماتها المؤسسية بما يتعلق بهذه البرمجة، وما إذا كانت الأدوات والنهج المصممة أساساً لحالات الطوارئ السريعة الحدوث فعالة في الأزمات التي طال أمدها. وينظر التقييم أيضاً في تجربة اليونيسف فيما يتعلق بتنفيذ الربط بين البرامج الإنسانية والإنمائية في مجال توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها ومدى قدرة المنظمة على تكييف عملها لتحقيق طموحاتها بشكل كامل في هذا المجال. ويُعد هذا التقييم أول تقييم عالمي يبحث في أوضاع الأزمات التي طال أمدها، وبالتالي يحتوي على دروس يمكن تطبيقها خارج قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع.

* E/ICEF/2021/9

** يجري تعميم موجز تقرير التقييم في جميع اللغات الرسمية. التقرير الكامل متاح في اللغة الإنجليزية من الموقع الشبكي

لمكتب التقييم التابع لليونسف (انظر الملحق).

ملاحظة: قامت اليونيسف بإعداد هذه الوثيقة بكاملها.



الرجاء إعادة استعمال الورق

300421 21-05746 (A)



ويستند التقييم إلى أدلة مستقاة من مجموعة متنوعة من المصادر فضلاً عن أربع دراسات حالة ميدانية في الكاميرون ولبنان وأرض الصومال وجنوب السودان.

وقد وجد التقييم أنّ اليونيسف نجحت إلى حدٍ كبير في تحقيق الأهداف المتعلقة بتغطية المياه، بيد أنّ التقدم المحرز في مجال خدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية ما زال متأخراً. كما وجد التقييم أنّه في حين أنّ معايير تغطية الخدمة كانت كافية، فإنّ هناك حاجة إلى زيادة التركيز على الإنصاف والجودة. ونشير هنا إلى أنّ عدم كفاية بيانات النواتج أو عدم القدرة على توضيح التغييرات المتوقعة في حياة الناس يحدّ من قدرة اليونيسف على أن تكون مسؤولة أمام السكان المتضررين وضمان البرمجة المبنية على البيانات. وتعكس النتائج أنّ الأزمات التي طال أمدها هي من بين أكثر السياقات التشغيلية صعوبة.

وتشمل التوصيات، من جملة أمور أخرى، أن تضمن اليونيسف توجيه تركيز متساوٍ على المياه والصرف الصحي/ النظافة الصحية، وتبيّن النتائج المتوقعة بشكلٍ أوضح، وتحسّن جمع البيانات واستخدامها، وتعطي وزناً متساوياً للإنصاف والجودة إلى جانب التغطية وتكفل اتساق برامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها مع التزامات اليونيسف بالربط بين البرمجة الإنسانية والإنمائية.

يتضمن القسم السادس عناصر مشروع مقرر لينظر فيها المجلس التنفيذي.

أولاً - مقدمة

1. وفقاً لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، فإنه اعتباراً من عام 2019، كان هناك 1.8 مليار شخص يعيشون في سياقات هشة ومتأثرة بالنزاعات، ومن المتوقع أن يرتفع هذا العدد إلى 2.2 مليار شخص بحلول عام 2030.¹ ومع زيادة عدد الأشخاص المحتاجين، تزيد أيضاً المدة الزمنية التي يحتاجون في خلالها إلى دعم دولي. يستمر متوسط مدة الأزمة الإنسانية الآن لأكثر من تسع سنوات - بزيادة عن متوسط قدره 5.2 سنوات في عام 2014. والآثار المترتبة على الجهات المانحة والوكالات التي تتعرض لضغوط شديدة لا يستهان بها، لا سيما بالنظر إلى التزاماتها بموجب أهداف التنمية المستدامة، والتي لا يمكن الوفاء بها دون إحراز تقدم في هذه السياقات الهشة.
2. يعيش حالياً أكثر من 800 مليون طفل في 58 سياقاً هشاً. وفي الأزمات التي طال أمدها، تزيد قابلية التضرر لدى الأفراد والأسر المعيشية بمرور الوقت، مما يجعل حماية البنية التحتية والمكاسب الإنمائية أكثر صعوبة. ومقارنةً بأوضاع الأطفال في سياقات غير هشة، فإن احتمال افتقار الأطفال في سياقات بالغة الهشاشة إلى مياه الشرب الأساسية يزيد عن ثمانية أضعاف، كما أن احتمال افتقارهم إلى المرافق الصحية الأساسية يزيد عن أربعة أضعاف.²
3. تضطلع اليونسيف بدور قيادي معترف به عالمياً في قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع. ونظراً لتواتر حالات الطوارئ وطول فتراتها على نحو غير مسبوق، فقد اتسع نطاق العمل الإنساني الذي تؤديه اليونسيف في مجال توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع على الصعيدين الجغرافي والمالي. فبين عامي 2014 و2019، استجابت برامج اليونسيف للاحتياجات المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في حالات الطوارئ من المستوى 2 والمستوى 3 في 25 بلداً، بالإضافة إلى كثير من حالات الطوارئ من المستوى 1. وفي تقرير النتائج السنوية لعام 2019 بشأن توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، أفادت اليونسيف بأنها شاركت في العمل الإنساني ذي الصلة بهذا المجال في 94 بلداً على امتداد فترة الخطة الاستراتيجية لليونسيف، 2014-2017. ومنذ أوائل القرن الحادي والعشرين، أنفق نحو نصف مجموع نفقات اليونسيف المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع على حالات الطوارئ.
4. لقد قادت اليونسيف المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع منذ إنشائها في عام 2005، بصفتها وكالة قائدة للمجموعة عند تنشيط المجموعة في بلد ما وأيضاً كملاذ أخير لتقديم الخدمات. وعلى هذا النحو، تؤثر أعمال اليونسيف على شبكة كبيرة من الجهات الفاعلة في مجال تقديم المساعدة الإنسانية في هذا القطاع.

¹ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، *حالات الهشاشة* 2018 (باريس، 2018). متاحة على الرابط التالي: www.oecd.org/dac/states-of-fragility-2018-9789264302075-en.htm

² منظمة الأمم المتحدة للطفولة، *المياه تحت القصف - لكل طفل، المياه والصرف الصحي في أوضاع الطوارئ المعقدة*، المجلد 1: *حالات الطوارئ والتنمية والسلام في السياقات الهشة* والسياسات المتأثرة بالنزاعات (نيويورك، 2019). متاح على الرابط التالي: www.unicef.org/reports/emergencies-development-peace-in-fragile-and-conflict-affected-contexts-2019

5. كلف مكتب التقييم التابع لليونسف بإجراء تقييم عالمي لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها في ضوء تزايد حجم الضعف والاحتياجات في ظل هذه الأزمات، لأن الزيادة اللاحقة في تمويل برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في مجال العمل الإنساني يجري توجيهها نحو اليونسف والقطاع ككل. يمثل قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع الحصة الأكبر من نفقات اليونسف في مجال العمل الإنساني، ويعد هذا القطاع جزءاً من استجابة المنظمة في جميع الأزمات التي طال أمدها. وهذا هو أول تقييم عالمي لليونسف يركز بشكل خاص على حالات الأزمات التي طال أمدها.

ثانياً - نهج التقييم

أ. الأسئلة المتعلقة بالهدف والنطاق والتقييم

6. تمثل الهدف من التقييم في تحديد كيفية حفاظ اليونسف على التزاماتها المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع بمرور الوقت في سياقات الأزمات التي طال أمدها، وكيفية امتصاصها للصدمات الجديدة وحلول التكيف معها، وتطبيقها أفضل الممارسات، وربطها بين البرامج الإنسانية والإنمائية من الناحيتين النظرية والتطبيقية. وقد اشتمل التقييم على أهداف للتعليم والمساءلة على حد سواء.

7. تضمن التقييم جميع السياقات الـ 21 التي تناسب تعريف الأزمة التي طال أمدها في خلال الفترة 2014-2019. وقد أدرجت جميع عناصر رد اليونسف الخاص ببرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في التقييم.

8. تمحور التقييم حول خمسة أسئلة تقييمية اختيرت لتتماشى مع مجالات الاستفسار ذات الأولوية على النحو المحدد في فترة البدء وفي اختصاصات التقييم. تشير الأسئلة إلى استراتيجيات والتزامات اليونسف الرئيسية (بما في ذلك الإطار الاستراتيجي لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع للفترة 2016-2030)، وتغطي معايير الكفاءة والفاعلية والملاءمة والترابط والتغطية والتنسيق.

ب. المنهجية

9. استخدم التقييم الأساليب المختلطة التالية:

(أ) استعراض مكتبي عالمي لأكثر من 600 وثيقة على الصعيد العالمي والإقليمي والفطري، واستعراض البيانات المالية وبيانات النتائج؛

(ب) أربع دراسات حالة ميدانية إفرادية في الكاميرون ولبنان وأرض الصومال وجنوب السودان، وقد اختيرت وفقاً لمعايير محددة مسبقاً. وشملت دراسات الحالات الإفرادية زيارات ميدانية، وجولات للمراقبة المباشرة والتدخل الميداني، واستعراضات للوثائق، ومقابلات المبلّغين الرئيسيين مع الموظفين والشركاء، وتقييم ذاتي للمكتب الفطري؛

- (ج) دراسة حالة إفرادية مواضيعية مكتوبة حول عمل اليونيسف في مجال توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع استجابة لأزمات الصحة العامة ودعم اليونيسف لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في بيئات الأزمات الحضرية؛
- (د) دراسة استقصائية عالمية عبر شبكة الإنترنت لموظفي اليونيسف وشركائها العاملين في سياقات الأزمات التي طال أمدها وأعضاء المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، والتي تلقت 76 رداً؛
- (هـ) مقابلات المبلّغين الرئيسيين العالميين مع 25 من موظفي اليونيسف وأصحاب المصلحة الخارجيين.

10. خضعت الأدلة التي جُمعت باستخدام الأساليب المذكورة أعلاه للتحليل ثم جرى تجميعها في نتائج التقييم واستنتاجاته. ولكل نوع من المعايير المرجعية، أعطى التقييم تصنيفاً للأداء، فاللون الأحمر (محدود)، واللون الكهرماني (مختلط)، واللون الأخضر (قوي). ونظراً لأن اليونيسف لا تملك تعريفاً صريحاً للبرمجة الجيدة في مجال توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، فقد أجرى التقييم استعراضاً متعمقاً للمعايير والالتزامات الحالية لوضع سجل لقياس الجودة يشمل مستوى الخدمة والإنصاف والحماية وملاءمة السياق والموثوقية.

21-05746

ثالثاً - نتائج التقييم

أ. الجودة والإنصاف والإدماج

الجدول 2

تصنيفات سؤال التقييم 1أ

سؤال التقييم	سؤال التقييم الفرعي	التصنيف
سؤال التقييم	1-1 ما مدى إلمام موظفي اليونيسف وشركائها بالأطر المعيارية ذات الصلة ومعايير الوكالة والمعايير القطاعية لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها وما مدى قدرتهم على تطبيقها؟	
1: إلى أي مدى حققت اليونيسف الجودة، بما في ذلك الإنصاف والإدماج، في قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها؟ (مقابل بطاقة أداء الجودة الخاصة ببرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها)	1-2 ما مدى تحقيق اليونيسف التوفير الملئم من المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للرجال والنساء والأطفال؟	
	1-3 ما مدى تحقيق اليونيسف الوصول العادل والمأمون إلى خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية المقدمة؟	
	1-4 ما مدى تحقيق اليونيسف استجابات ذات صلة وملئمة؟	
	1-5 ما مدى استخدام وموثوقية خدمات توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي تدعمها اليونيسف؟	

(١) لكل سؤال تقييم، يوفر نظام الترميز اللوني باللون الأحمر واللون الكهرماني واللون الأخضر نظرة عامة مرئية عن أداء اليونيسف: أحمر (محدود)، كهرماني (مختلط)، أخضر (قوي) وفارغ (بدون تصنيف).

11. سؤال فرعي 1-1: ما مدى إلمام موظفي اليونيسف وشركائها بالأطر المعيارية ذات الصلة ومعايير الوكالة والمعايير القطاعية لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها وما مدى قدرتهم على تطبيقها؟ لقد كان أداء اليونيسف قوياً (تصنيف من لون أخضر) من حيث تطبيق القواعد الرئيسية والمعايير القطاعية في استجابتها في مجال توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع. وجد التقييم أن موظفي اليونيسف كانوا مدركين لالتزاماتها الأساسية تجاه الأطفال في مجال العمل الإنساني ومعايير "اسفير" (Sphere) القطاعية، التي كانت واضحة في وثائق البرامج وتقارير الحالة وفي قياسات الأداء المجمعة على الصعيد القطري. كانت توجيهات ومعايير اسفير أقل وضوحاً على الصعيد الاستراتيجي العالمي، على الرغم من إبرازها ورصدها في مجموعات أدوات وكتيبات البرامج المتعلقة بتوفير المياه

وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع. أكدت المكاتب القطرية لليونيسف بشكلٍ منهجي على القواعد والمعايير القطاعية مع الشركاء المنفذين وقدمت التدريب في هذا المجال. ومع ذلك، لم تكن الدورات التشغيلية تقدم دائماً بشكلٍ منهجي للشركاء على المدى الطويل والنظراء الحكوميين عندما كان معدل تبديل الموظفين مرتفعاً. وتمثلت إحدى النتائج الإيجابية في أن المعايير جرى تكييفها في البداية مع الأزمات الفردية. ومع ذلك، لم يجر هذا الأمر بانتظام، ولا أعيد النظر في هذه المعايير المعدلة عندما طال أمد الأزمات. ركزت اليونيسف والشركاء المنفذين بشكلٍ عام على المعايير المتعلقة بنطاق التغطية ومستويات الخدمة بدلاً من تلك المتعلقة بالإنصاف والمساءلة أمام السكان المتضررين والاستخدام والموثوقية.

12. سؤال فرعي 1-2: في برامجها الخاصة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية في الأزمات التي طال أمدها، ما مدى تحقيق اليونيسف التوفير الملائم من المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للرجال والنساء والأطفال؟ وجد التقييم أداءً مختلطاً (تصنيف من لون كهرماني) في قياسه لمدى تحقيق اليونيسف لخدمات برنامج توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بشكلٍ كافٍ. وحَقَّقَت التدخلات التي تدعمها اليونيسف على نطاق واسع أهداف نطاق التغطية للحصول على مياه الشرب الأساسية. ومع ذلك، يحتاج أداء اليونيسف إلى تحسين القدرة على تلبية أهداف خدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية في فترة الطمث وأهداف توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المدارس على امتداد عدد من الأزمات التي طال أمدها. أظهر تعزيز النظافة الصحية تباينات من حيث أهداف التغطية والإنجازات. علاوة على ذلك، كان هناك تخوف من أن انخفاض أهداف التغطية وإنجازاتها بالنسبة إلى الصرف الصحي والنظافة الصحية مقابل الأهداف وإنجازاتها بالنسبة إلى المياه لا يعكس الاحتياجات. وعلى غرار جهات فاعلة أخرى في الأزمات التي طال أمدها، واجهت اليونيسف عدداً من التحديات، بما في ذلك سبل الإتاحة والأمن والتمويل وأولويات الجهات المانحة. ولأن التدخلات في الحقيقة كان لها تركيزات متباينة قد تعبر عن سياقات ونهج برامج معينة، إلا إنه عندما توجد تلك التباينات (بدون مبرر واضح)، لا تستطيع اليونيسف تقديم نهج متكامل لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع.

13. سؤال فرعي 1-3: في برمجتها المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها، ما مدى تحقيق اليونيسف الوصول العادل والمأمون إلى خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ومرافقها؟ حَقَّقَت اليونيسف نجاحاً أقل (تصنيف من لون أحمر) في ضمان الوصول المأمون والعادل إلى خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من حيث الإنصاف والإدماج والحماية. وتجعل السياقات التنفيذية الصعبة والحواجز التي تعترض الوصول في كثير من الأزمات التي طال أمدها تقديم حتى الخدمات الأساسية إنجازاً كبيراً. ويُعد تطبيق مناهج برمجة متطورة ودقيقة لضمان الإنصاف والإدماج والكرامة أكثر تحدياً. كانت هناك أمثلة إيجابية متفرقة للبرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع تُطبَّق من منظور الإنصاف لضمان أن تتمكن الفئات الضعيفة والمهمشة من الوصول إلى تدخلات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع والاستفادة منها على قدم المساواة. غير أن اليونيسف لم تُظهر حتى الآن أداءً قوياً بما فيه الكفاية مقابل الالتزامات الرئيسية المتفق عليها بشأن الإنصاف والنوع الاجتماعي والإدماج والحماية.

14. إن تأطير الإنصاف في رؤية اليونيسف المؤسسية وخطتها الاستراتيجية قد تقوّض بفعل نهج ضعيف وعدم الوضوح بشأن كيفية قياس الإنصاف في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. كما تأثرت الرؤية الخاصة بالإنصاف بفعل التصنيف الجزئي أو المحدود للبيانات. بيد أن التقدم الواضح المحرز نحو تعزيز البيانات المصنفة حسب نوع الجنس كان أمراً جديراً بالثناء. مع ذلك، لم يكن الدمج الكامل لاعتبارات الإنصاف واضحاً بعد في جميع برامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. كان تصنيف البيانات حسب الإعاقة أو العمر أو الانتماء الإثني محدوداً للغاية، وبدونه لا يمكن لليونيسف أن تعرف على مستوى المجموعة أو القطاع من وصلت إليهم عن طريق تدخلات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع أو فهم مدى معالجة أهداف الإنصاف وتحقيقها.

15. كان هناك عدد من الأمثلة التي تشير إلى عدم الاهتمام الكافي (وعدم وجود تصميم مناسب للأجهزة) بضمان إتاحة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع على نحو آمن وملائم للمستخدمين كافة. وعلى وجه الخصوص، فقد نُفِذَ التصميم التقني المحدد وإدارة إتاحة خدمات الصرف الصحي للأشخاص ذوي الإعاقة والفئات الضعيفة الأخرى على نحو غير متسق. ولم يكن هناك دليل جوهري على أن التدخلات التي تدعمها اليونيسف في مجال توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع تضمن سلامة المستخدمين أو أن البرامج اتخذت تدابير لضمان شعور المستخدمين بالأمان عند استخدام خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

16. سؤال فرعي 1-4: ما مدى تحقيق اليونيسف استجابات ذات صلة وملائمة بناءً على مشاركة المستخدمين في آليات التصميم واستقاء الآراء؟ لم تحقّق اليونيسف سوى نجاح محدود (التصنيف الأحمر) بما يتعلق بإنجاز استجابات ذات صلة وملائمة في برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها وفي تصميم وتنفيذ البرامج التي جرى تبليغها وتكييفها بناءً على مشاركة المستخدمين. ووجد التقييم أمثلة متفرقة للممارسات الجيدة - على سبيل المثال، مشاركة المستخدمين في تحديد المواقع والإدارة والاختيار الفني لخدمات ومرافق المياه، في بعض الحالات. وقد ثبت أن مشاركة المستخدمين كانت صعبة للغاية في بعض البيئات التنفيذية التي تشكل تحدياً وتمارس اليونيسف فيها عملها. ولم تتخذ اليونيسف خطوات منهجية لضمان استشارة المستخدمين ومشاركتهم في تصميم مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، وهذه الفجوة تحجم الأهمية المحتملة والملائمة لخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. وكان هناك دليل قوي على أن اليونيسف أخفقت في ضمان مشاركة الفئات الضعيفة في تصميم الخدمات وتقديمها وسهولة استخدامها. وقد أدّى هذا الإغفال إلى سوء تصميم خدمات المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية، وبالتالي سوء استخدامها. فعلى سبيل المثال، في حين أن استخدام متعهدين من القطاع الخاص ربما كان مناسباً (أو ضرورياً في بعض السياقات)، إلا أنه قد رُصد نمط من تجاهل مثل هؤلاء المتعهدين لمشاركة المجتمعات المحلية. وقد كانت آليات استقاء آراء المستخدمين أيضاً غير كافية وغير قادرة على التأثير على تصميم خدمات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع بمرور الوقت. لم تجمع اليونيسف بيانات عن عدد الشكاوى المتعلقة بخدمات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، ولم يفهم المستفيدون آليات الشكاوى بشكل جيد.

17. سؤال فرعي 1-5: ما مدى موثوقية خدمات توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي تدعمها اليونيسف؟ كان هناك أداء مختلط (تصنيف من لون كهرماني) بما يتعلق بالموثوقية. فقد كانت خدمات المياه التي خضعت للملاحظة في خلال الزيارات الميدانية عملية إلى حد كبير وموثوقة ومستخدمة بمرور الوقت، ولكن مع قلة بيانات الرصد التي تدعم تلك الملاحظات. ويرجع ذلك إلى أن اليونيسف لم ترصد الخدمات بانتظام بعد التدخل في البلدان التي لديها برامج متعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. كانت الجودة التقنية لخدمات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التي تدعمها اليونيسف جيدة بشكل عام. ومع ذلك، لوحظ ضعف التنفيذ التقني كمسألة أساسية تؤثر على متانة وجودة معدات الصرف الصحي. وكانت طرائق الإدارة في التشغيل والصيانة فعالة بالنسبة إلى المياه ولكنها أظهرت أوجه قصور في الصرف الصحي. وعموماً، تتوقف صيانة الخدمات على التدخلات المنتظمة التي تضطلع بها اليونيسف أو الشركاء. ويمكن لليونيسف أن تفعل ما هو أكثر لسنّ نهج للنظم لتحقيق الموثوقية، على الصعيدين القطري والعالمي. يمكن أن تنتظر المنظمة أيضاً في العوامل المؤسسية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية في نهجها وكذلك الطرق التي يمكن من خلالها تكيف خدمات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع بمرور الوقت دون فقدان فاعليتها.

ب. القيادة والتنسيق

الجدول 3

تصنيفات سؤال التقييم 2

سؤال التقييم	سؤال التقييم الفرعي	التصنيف
سؤال التقييم 2: إلى أي مدى مارست اليونيسف أدوارها القيادية والتنسيقية في توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها؟	1-2 على مستوى الأزمات الفردية داخل القطر، إلى أي مدى قدمت اليونيسف التنسيق الفعال لمجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، والدعم الفعال لآليات تنسيق قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية التي تتولى الجهات الوطنية قيادتها؟	
	2-2 على الصعيد العالمي، إلى أي مدى أظهرت اليونيسف ريادة فكرية لقطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المجال الإنساني؟	

18. سؤال فرعي 1-2: على مستوى الأزمات الفردية داخل القطر، إلى أي مدى قدمت اليونيسف التنسيق الفعال لمجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، والدعم الفعال لآليات تنسيق قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التي تتولى الجهات الوطنية قيادتها؟ حصلت اليونيسف على تصنيف كهرماني لتنسيق مجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع ولدعم آليات التنسيق التي تتولى الجهات

الوطنية قيادتها. أظهرت اليونيسف (بصفتها وكالة قائدة للمجموعة) أداءً متبايناً في توفير التنسيق الفعال في البلدان التي تمت ملاحظتها (في دراسات الحالة ودراسات الحالة المواضيعية) طوال فترة التقييم. وقد استوفي الحد الأدنى من المتطلبات لتنسيق أنشطة الشريك في قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، بما في ذلك تقارير نموذج (W4) (من يفعل ماذا وأين ومتى)؛ ومع ذلك، كانت هناك أمثلة كافية على المجالات التي تتطلب التحسين لتستحق تصنيفاً كهرمانياً في سياق الأزمات التي طال أمدها. يميل التنسيق الذي قدمته اليونيسف إلى التركيز على القضايا التنفيذية بدلاً من توفير القيادة التي تشجع منظوراً طويل الأجل. لقد أثرت تحديات الحفاظ على استثمار مستمر والتوظيف تأثيراً كبيراً على أداء اليونيسف، وأدت الحاجة إلى "ازدواجية الأدوار" في بعض البلدان إلى عدم وضوح المسؤوليات واستنزاف القدرات بمرور الوقت. أعرب شركاء المجموعة عن تقديرهم للدور الذي لعبته اليونيسف في التعامل مع الحكومات. وكانت هناك عدة أمثلة إيجابية لمشاركة اليونيسف في الجهود المبذولة للمساعدة في تقوية الحكومات المركزية من خلال دعم تطوير السياسات والاستراتيجيات والتوجيهات. ومع ذلك، واجهت اليونيسف تحديات في ممارسة دورها كملاذ أخير لتقديم الخدمات، وهو ما جرى تفسيره بشكل مختلف في سياقات مختلفة. وحيثما فُيّر هذا الدور على أنه التزام من اليونيسف بتقديم الخدمات الأساسية، فقد أعاق العبء المالي والإداري قدرة المنظمة على أن تتحلى بالفاعلية والاستراتيجية.

19. سؤال فرعي 2-2: على الصعيد العالمي، إلى أي مدى أظهرت اليونيسف ريادة فكرية لقطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المجال الإنساني؟ حصلت اليونيسف على تصنيف كهرماني لريادتها الفكرية العالمية لقطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المجال الإنساني في الأزمات التي طال أمدها. بينما حافظت المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع بوضوح على موقع الريادة في قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المجال الإنساني، كما يتضح من المبادرات الأخيرة وردود الفعل في المقابلات، لم تقدم اليونيسف ريادة فكرية كافية بشأن تحديات تنفيذ برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. وأعرب الأشخاص الذين أجريت معهم مقابلات عن قلقهم بشأن ما إذا كانت اليونيسف (ومجموعات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع) قد حققت التوازن المناسب بين تقديم الخدمات التنفيذي والاستراتيجي، لا سيما في الأزمات التي طال أمدها.

20. تشير الأدلة إلى أن اليونيسف قد فقدت بعض جوانب القيادة والتأثير داخل قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المجال الإنساني على الصعيد العالمي. وقد أدرك قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في اليونيسف هذا الأمر واتخذ إجراءات علاجية، مثل إنتاج سلسلة المياه تحت القصف، والتي تساعد في إعادة ترسيخ المكانة القيادية للمنظمة.

ج. الرصد والإبلاغ

الجدول 4

تصنيفات سؤال التقييم 3

سؤال التقييم	سؤال التقييم الفرعي	التصنيف
سؤال التقييم 3: ما مدى رصد اليونيسف لنتائج برامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للإبلاغ عنها في الأزمات التي طال أمدها؟	3-1 إلى أي مدى رصدت اليونيسف مخرجات ونواتج برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع والإبلاغ عنها؟ 3-2 ما الذي تخبرنا به الأدلة المتوفرة عن التغييرات في حياة السكان المتضررين المرتبطة بإجراءات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؟	

21. سؤال فرعي 3-1: إلى أي مدى رصدت اليونيسف مخرجات ونواتج برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع والإبلاغ عنها؟ كان تقييم رصد اليونيسف وإبلاغها عن مخرجات وأنشطة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع متغيراً (تصنيف من لون كهرماني). فقد كانت هناك نُظم موضوعة لجمع الحد الأدنى المتوقع من البيانات حول مخرجات برامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع والتبليغ عنها. ومع ذلك، كان لهذه النظم قيود كبيرة، منها عدم الدقة، ومجموعات البيانات غير المتسقة وغير الكاملة والتعقيدات غير الضرورية في إدارة نُظم الرصد المتعددة. ولم يجد التقييم دليلاً كافياً للتعبير عن الثقة في أن برامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع كانت منصفة. ومن بين الأسباب أن اليونيسف لم تجمع بيانات النواتج أو البيانات المصنفة بشكل مناسب والإبلاغ عنها بشكل روتيني. والأهم من ذلك أنه كان هناك دليل محدود حول استخدام اليونيسف للبيانات بشكل فعال لتصحيح المسار أو تكييف البرمجة. حتى عندما كانت البيانات متاحة، لم يكن استخدام هذه البيانات لفهم فاعلية البرنامج خارج نطاق التغطية جزءاً من الثقافة التنظيمية. وبينما قال موظفو اليونيسف في ردودهم على الدراسة الاستقصائية إنهم يعتبرون أنفسهم يستخدمون البيانات لتوجيه قرارات البرمجة، فإن ذلك لم تؤكد أدلة أخرى على نحو متسق. وحدد التقييم أمثلة متفرقة فقط للبرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التي تتخذ قرارات مستنيرة بالبيانات في الأزمات التي طال أمدها.

22. سؤال فرعي 3-2: ما الذي تخبرنا به الأدلة المتوفرة عن التغييرات في حياة السكان المتضررين المرتبطة بإجراءات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؟ لم يحصل هذا السؤال على تصنيف لأن الدليل متاح لم يكن كافياً بما يسمح بفهم للتغييرات في حياة السكان المتضررين والذي قد يرتبط بالبرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في اليونيسف في الأزمات التي طال أمدها. ولم يتسن سوى قليل من التبيان الواضح - سواء على الصعيد القطري أو العالمي - حول أي تغييرات كانت متوقعة، أو كيف كان من المتوقع

حدوث التغييرات من خلال نظرية تغيير أو نظرية فرعية للبرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. وحيثما وُجدت أمثلة للآثار المتوقعة الشاملة التي تحدثها عدة قطاعات في البرمجة، فإنّ البرامج المرتبطة بها لم تكن مصممة أو مرصودة لتحقيق هذه الآثار على وجه التحديد. وكان أحد الاستثناءات البرمجة لعلاج الكوليرا والوقاية منها: حيث كان هناك بيان واضح للنواتج الصحية المتوقعة من العمل في توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، وحدد نهج "الدرع والسيف" للتصدي للكوليرا بوضوح كيفية مساهمة جوانب البرمجة في النواتج.

23. وعلى نحو أعم، لم تجمع اليونيسف أو ترفع بيانات عن أي تغييرات ناتجة - مقصودة أم غير مقصودة، إيجابية أم سلبية - عن تدخلات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع أو تنسيق المجموعات. وحيثما وُجدت أمثلة لهذه المعلومات، فقد كانت سرديّة ومتفرقة في العادة. ومن غير الممكن إعداد بيان حول الآثار المحتملة التي يمكن أن يكون ساهم فيها توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع بمرور الوقت في سياقات الأزمات التي طال أمدها. فالأدلة الأكاديمية المتاحة حول تأثيرات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع غير متسقة ومحددة السياق للغاية. وبيانات النواتج المحدودة التي جمعتها اليونيسف لتقييم الآثار المحتملة غير كافية للتحقق من صحة هذه الأدلة.

د. القدرات

الجدول 5

تصنيفات سؤال التقييم 4

سؤال التقييم	سؤال التقييم الفرعي	التصنيف
سؤال التقييم 4: إلى أي مدى امتلكت اليونيسف القدرة على تنفيذ برمجة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها؟	1-4 إلى أي مدى كان تأهب اليونيسف والموارد البشرية ونُظُم القدرة على الاستجابة السريعة مناسباً لغرض الاستجابة لتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها؟	
سؤال التقييم 4: إلى أي مدى طورّت وأدارت المكاتب القطرية لليونيسف محفظة الشراكات الخاصة بها بشكل مناسب بحيث تظل تتسم بالكفاءة والفاعلية وملائمة السياق؟	2-4 إلى أي مدى طورّت وأدارت المكاتب القطرية لليونيسف محفظة الشراكات الخاصة بها بشكل مناسب بحيث تظل تتسم بالكفاءة والفاعلية وملائمة السياق؟	

24. سؤال فرعي 1-4: إلى أي مدى كان تأهب اليونيسف والموارد البشرية ونُظُم القدرة على الاستجابة السريعة مناسباً لغرض الاستجابة لتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها؟ صُنّف أداء اليونيسف بما يتعلق باستخدام نُظُم التأهب والقدرة على الاستجابة السريعة باللون الكهرماني، مما يعكس التغيير الإيجابي الناتج عن إدراك المنظمة

ومعالجتها لنقاط الضعف في نُظُم إجراء التأهب لحالات الطوارئ الخاصة بها. غير أنه في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها، كانت الأدلة على التقدم مختلطة في دراسات الحالة القطرية والمواضيعية، ولم يجر حتى الآن إضفاء الطابع المؤسسي على التغييرات الإيجابية.

25. مع أنَّ قوائم النشر السريع لتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع هي الأكمل من بين جميع القطاعات، إلا أنه قد لوحظ تباين في استخدام الموارد البشرية والقدرة على الاستجابة السريعة في البلدان. فقد كان هناك ميل إلى تقليل استخدام هذه الآليات طوال فترة الأزمات. ويرجع ذلك إلى عدة عوامل، بعضها يتعلق بقلّة القدرة على استخدام النُظُم بفاعلية أو الوعي بطريقة استخدامها. ففي بعض الأحيان لم تكن هناك حاجة إلى زيادة عدد الموظفين لأن المكاتب القطرية لديها بالفعل القدرة الكافية على الأرض.

26. سؤال فرعي 4-2: إلى أي مدى طورت وأدارت المكاتب القطرية لليونيسف محافظ الشراكات الخاصة بها بشكل مناسب بحيث تظل تتسم بالكفاءة والفاعلية وملائمة السياق؟ صُنّف تطوير وإدارة محافظ الشراكة من قبل المكاتب القطرية لليونيسف باللون الأخضر من حيث الكفاءة والفاعلية والملاءمة للسياق. وتشير الأدلة المجموعة إلى أن رؤساء أقسام توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع وموظفيهم أداروا الشراكات بشكل جيد وأن المكاتب القطرية كوّنت، بدرجات متفاوتة، محافظ شراكاتها في الوقت المناسب. ومع ذلك، لم تُؤطّر هذه الجهود من خلال استراتيجيات محددة. كانت علاقات التعاون مع الكيانات الحكومية في صميم شبكات شراكة برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التابع لليونيسف وكانت إيجابية إلى حد كبير. ومع ذلك، لم تكن محافظ الشراكة متنوعة بما فيه الكفاية أو (مع بعض الاستثناءات) مدفوعة بما فيه الكفاية بمبادئ توطيد الخدمات، وهي عوامل من المحتمل أن تؤثر سلباً على الاستدامة. وكان العامل الإرشادي الرئيسي لشراكات القطاع الخاص هو الكفاءة وليس الفاعلية أو ملاءمة السياق. بصرف النظر عن العوامل السياقية على الصعيد القطري (الأمن والسياسة وقيود المهارات وقضايا الفساد، من بين أمور أخرى)، اعتبر موظفو اليونيسف أن العقبة الرئيسية أمام محافظ شراكة أكثر كفاءة وشمولاً تتمثل في نقص الموارد المالية.

هـ. ربط البرامج الإنسانية والإنمائية

الجدول 6

تصنيفات سؤال التقييم 5

سؤال التقييم	سؤال التقييم الفرعي	التصنيف
سؤال التقييم 5: إلى أي مدى	1-5 إلى أي مدى انعكس التزام اليونيسف بربط	
ضمنت اليونيسف وجود الروابط	البرامج الإنسانية والإنمائية على تخطيط برامجها	
والاتساق والتعزيز المتبادل	وتصميمها على مستوى الأزمات؟	
لعملها في توفير المياه وخدمات	2-5 إلى أي مدى اتبعت اليونيسف العناصر	
الصرف الصحي والنظافة الصحية	الرئيسية لربط البرامج الإنسانية والإنمائية عند	
لجميع في الأزمات التي طال	تنفيذ برنامج توفير المياه وخدمات الصرف	
أمدتها مع أهداف التنمية الطويلة	الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات	
الأجل؟	التي طال أمدتها؟	

27. سؤال فرعي 1-5: إلى أي مدى انعكس التزام اليونيسف بربط البرامج الإنسانية والإنمائية على تخطيط برامجها وتصميمها على مستوى الأزمات؟ أخذت اليونيسف تصنيفاً كهرمانياً في أدائها المتعلق بإدماج الربط بين البرامج الإنسانية والإنمائية في تخطيط البرامج وتصميمها على مستوى الأزمات. وأعادت اليونيسف التأكيد على التزام المؤسسة بهذه البرمجة، والإبلاغ عن التزامها بشكلٍ تدريجي أكثر وضوحاً واتساقاً خلال الفترة قيد التقييم. ومع ذلك، لم ينعكس هذا الالتزام جيداً بعد في تخطيط وتصميم برامج اليونيسف على مستوى الأزمات أو في الاستراتيجيات والإرشادات المؤسسية لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع. تطور الالتزام الواسع والنية لدعم هذه البرمجة في أوراق اليونيسف ذات الصلة طوال فترة التقييم حتى إصدار إجراء اليونيسف في أيار/مايو 2019 وبما يشمله بشأن ربط البرامج الإنسانية والإنمائية. ومع ذلك، فحتى تاريخه، لم تحدد اليونيسف هذا الربط، حتى في إرشادات الإجراءات. وقد ركزت وثائق مؤسسية حديثة (بما في ذلك سلسلة المياه تحت القصف) بشكلٍ أكبر على ربط البرامج الإنسانية والإنمائية ولكنها لا تزود المكاتب القطرية بالإرشادات والأدوات التنفيذية. أبرزت مقابلات المبلغين الرئيسيين العالمية التزاماً واضحاً بتنفيذ التوجيهات المتعلقة بهذا الإجراء، لكن البيانات التي جُمعت على الصعيد القطري تشير إلى الحاجة إلى توضيح طبيعة الإجراء الإلزامية وتقديم إرشادات عملية وتنفيذية حول كيفية تنفيذه في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدتها.

28. السؤال الفرعي 2-5: إلى أي مدى اتبعت اليونيسف العناصر الرئيسية لربط البرامج الإنسانية والإنمائية عند تنفيذ برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدتها؟ صُنف أداء اليونيسف في ربط البرامج الإنسانية والإنمائية عند تنفيذ البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدتها باللون الأحمر. تشير الأدلة إلى أن الالتزام المتسق أو المنهجي بالركائز الأساسية لربط البرامج

الإنسانية والإنمائية في برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها لم يكن واضحاً في دراسات الحالة القطرية الأربع، على الرغم من وجود بعض العناصر الإيجابية الفردية. وجدت دراسات الحالة القطرية هذه أنه في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التي طال أمدها:

(أ) طبقت اليونيسف مفهوم البرمجة الواعية بالمخاطر (بما في ذلك تحليل للنزاع ذي صلة) على الصعيد التكتيكي في الميدان، ولكن الطريقة التي جرى بها ذلك لم تكن متسقة ولا متعددة القطاعات، ولم تُدمج في التخطيط والرصد؛

(ب) لم يكن هناك نمط ثابت لتقييمات الاحتياجات وبرامج القدرة على الصمود المشتركة بين البرامج الإنسانية والإنمائية؛

(ج) لم يكن هناك دليل منهجي على تحليل داعم لاستراتيجية طويلة الأجل أو داعم للدعوة إلى تمويل وبرمجة يمكن التنبؤ بهما؛

(د) كان هناك نقص في مشاركة المستخدمين وآليات استقاء الآراء؛

(هـ) تعزيز النظم، لا سيما في السياقات الحضرية، ليس مصمماً حالياً ليكون تحولياً. ظلت المكاتب القطرية لليونيسف مركزة بشكل مفرط على البنية التحتية وبناء القدرات مقارنة بالتغيير الاستراتيجي وتوطين الخدمات؛

(و) لم يكن هناك أي مجموعة أعمال متعلقة بالتدخلات النقدية المتعددة الأغراض الخاصة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، ولم يكن هناك تحليل يشير إلى أن هذا الخيار قد جرى النظر فيه ورفضه على مستوى المكاتب القطرية.

رابعاً - الاستنتاجات

29. الاستنتاج 1: ليس لدى اليونيسف تعريف مؤسسي لماهية "الأزمة التي طال أمدها". ومن نتائج ذلك أن اليونيسف لا تميز بوضوح كاف بين الاستجابة الإنسانية والاستجابة لأزمة طال أمدها. ويتعلق ذلك بحقيقة أن اليونيسف - شأنها شأن القطاعين الإنساني والإنمائي على نطاق أوسع - لم تجد طريقة "لتطبيع" سياق الأزمة التي طال أمدها وتحليل الأنشطة والحوازر والإبلاغ عنها بطريقة تتجاوز المجالات القطاعية.

30. الاستنتاج 2: أبلغت اليونيسف عن تمكُّنها من تحقيق نجاح كبير في تحقيق الأهداف المتعلقة بإمدادات المياه في الأزمات التي طال أمدها. غير أن التغطية المبلغ عنها من خدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية أقل بكثير، وهناك مخاوف من أن الأهداف المتعلقة بهذه المناطق لا تعكس الاحتياجات الفعلية. وهذا يشكل خطراً على الهدف الاستراتيجي المتمثل في تحقيق حصول الجميع على المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على نحوٍ منصف، بما يتماشى مع الهدف 6 من أهداف التنمية المستدامة. وفي الوقت نفسه، فإن الأهداف الإدارية لبرنامج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المدارس وإدارة النظافة الصحية في فترة الطمث كانت متواضعة للغاية (مقارنة بأهداف توفير المياه وخدمات الصرف الصحي)، ولم يُبلغ عن التقدم المُنجَز على نحو منتظم. ويلقي ذلك بظلالٍ من الشك على ما إذا كانت الاحتياجات المحددة تعكس بشكلٍ صحيح الحقائق على

أرض الواقع، ويخلق تصوراً مفاده أن مجالات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع لا تحظى بالأولوية الكافية داخل اليونيسف. وفي غياب مبررات تقنية وسياقية، يصعب تبرير التناقض في أهداف التغطية عبر برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع وبرنامج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المدارس وإدارة النظافة الصحية في فترة الطمث. في حالة الأزمة التي طال أمدها، فإنّ هذا التناقض والافتقار إلى الأساس المنطقي سيستمر في إعاقة النهج أو التغييرات اللازمة لضمان الوصول الشامل إلى خدمات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع.

31. الاستنتاج 3: لا يمكن لأقسام المكاتب القطرية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع أن توضح بشكل كامل النواتج المرجوة على المدى المتوسط إلى الطويل من برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها ولا يمكنها تحديد التغيير المتوقع في حياة الأشخاص نتيجة لعمل اليونيسف في مجال توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع. وهذا يعني، إلى جانب نقص مترتب في البيانات على مستوى النواتج (السعي إلى فهم الاستخدام الفعلي لمرافق المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية أو التغييرات في السلوك، على سبيل المثال)، أنّ التقييم لم يكن قادراً على الوصول إلى استنتاج بشأن التغييرات التي حدثت نتيجة عمل اليونيسف لتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. ولهذا الأمر أهميته، لا سيما عندما نجد أن اليونيسف تعمل مع السكان المحليين لما يقرب من عقدٍ من الزمن في بعض السياقات التي جرى استعراضها. فعدم القدرة على الحديث عن "التغييرات في الحياة" للسكان المتضررين يحدّ من قدرة اليونيسف على أن تتحمل المسؤولية حقاً أمام هذه الفئة من السكان، مما قد يشكل أيضاً خطراً على سمعة المنظمة وعلاقتها بالجهات المانحة.

32. الاستنتاج 4: تجمع اليونيسف بيانات مستفيضة على مستوى النتائج وتبلغ عنها بشأن نطاق تغطية خدمات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، ولكن هناك افتقار لعمليات ضمان جودة قوية للبيانات المتعلقة ببرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. وهذا ما يحد من مدى كفاءة استخدام البيانات لفهم التقدم المحرز وإمكانية الاسترشاد بها في قرارات البرمجة. ولا تستخدم المكاتب القطرية البيانات المتاحة بشكل منهجي لفهم البرامج وتحسين كفاءتها. ووجد التقييم عدم دقة في البيانات وتناقضات بين مختلف مجموعات البيانات العالمية. وهذا يثير بواعث قلق هامة إزاء موثوقية التقارير السابقة عن النتائج العالمية. تتسم نُظم الرصد بالتعقيد المفرط، وتخضع للتغيير المتكرر، وتوصف بشكلٍ روتيني بأنها غير سهلة الاستعمال. ولا تُجمع البيانات على مستوى النتائج بشكلٍ روتيني، مما يعني أن هناك قليلاً من الفهم لمدى تحقيق التدخلات لأهدافها المعلنة. ولا يوجد دليل يُذكر على استخدام بيانات الرصد لتصحيح المسار وتحسين البرمجة. تُعد محدودية توافر البيانات عائقاً كبيراً أمام إمكانية استخدامها، ولكن هناك اتجاه يتمثل في إخفاق موظفي برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في تحقيق أفضل استخدام للبيانات المتاحة. ويعكس ذلك التحديات المؤسسية الأوسع نطاقاً في مجال تعزيز البرمجة المبنية على البيانات.

33. الاستنتاج 5: وجد التقييم أن تقديم وتغطية الخدمة تُعطى الأولوية في كثير من الأحيان على الالتزامات المتعلقة بالإنصاف والجودة. إلى جانب عدم وجود بيانات مصنّفة تصنيفاً مناسباً وانخفاض مستويات مشاركة المستخدمين، فإنّ هذا يعني أن اليونيسف غير قادرة على إثبات ما إذا كانت تلبي معايير الإنصاف والجودة، كما أنها تحد من قدرة اليونيسف على أن تكون مسؤولة أمام السكان المتضررين. يُعد المستوى المنخفض لمشاركة المستخدمين واستقاء آرائهم مصدر قلق أساسي. وعلى وجه التحديد، لم تُراعِ الإعاقة بشكلٍ كافٍ في تصميم واستخدام مرافق المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية التي تمت زيارتها خلال هذا التقييم. علاوة على ذلك، لا يوجد دليل جوهري على أن تدخلات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية التي تدعمها اليونيسف ضمنت سلامة المستخدمين أو الشعور بالأمان في حالة استخدام خدمات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع. إنّ تشغيل وصيانة المرافق هو أمرٌ مُطبّق ويتسم بالكفاءة إلى حد كبير، ولكن في سياق الأزمات التي طال أمدها، فإنّ عقلية التصميم غير موجهة توجيهاً وافياً نحو المدى الطويل ولا تولي اهتماماً كافياً لعلو البنية التحتية على المدى الطويل.

34. الاستنتاج 6: شراكات اليونيسف هي قوة أساسية لبرمجتها التقليدية. لدى اليونيسف إجراءات تنفيذية قوية لإدارة الشراكات وتضمن عادةً أن الشركاء لديهم المهارات والقدرات المناسبة. مع ذلك، لا يوجد دليل على أن هذه الشراكات مدفوعة برؤية طويلة المدى أو باستراتيجية توطين للخدمات. مع أنّ العلاقات مع الحكومة والسلطات المحلية تدار على نحو جيّد عموماً من قبل اليونيسف وقيادة المجموعة، إلا أن هناك نمطاً من الشراكات غير الحكومية يقوم على أساس الخدمات أو على أساس العقود في الأزمات التي طال أمدها. لم يجرِ التوسع في الاستثمارات مثل تدريب الشركاء المحليين من خلال تمكين هؤلاء الشركاء من الحصول على وكالة على البرمجة. هناك أيضاً قلق من أن اليونيسف لا تتعلم بشكلٍ منهجي كيفية تحسين عملها مع القطاع الخاص في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. وهناك أمثلة متكررة لشراكات القطاع الخاص التي لا تأخذ مشاركة المستخدم والمساءلة في الاعتبار بشكلٍ كامل.

35. الاستنتاج 7: يُنظر إلى المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع على أنها أفضل تعبير عن قيادة اليونيسف لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. ومع ذلك، وبعبارةٍ عن المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، فإنّه يُعتقد على نطاق واسع أن اليونيسف شهدت تراجعاً من حيث الريادة الفكرية في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. وفي حين أنّ اليونيسف قد اتخذت إجراءات بناءً في عام 2019 لاستعادة مكانتها، إلا أنّ ذلك لم يكن كافياً حتى الآن. على الصعيد العالمي، أعرب المبلّغون الرئيسيون عن تقديرهم واحترامهم لعمل المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع ذاتها. ومع ذلك، لم يكن يُنظر إلى اليونيسف على الصعيد العالمي على أنها تؤدي دور الريادة الفكرية وأنها تدفع القضايا القطاعية الرئيسية إلى الأمام مع إشراك الشركاء والجهات المانحة. فهناك تصور قوي بأن برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التابع لليونيسف يتراجع على الصعيدين العالمي والقُطري في سياقات الأزمات التي طال أمدها. ومنذ أوائل عام 2019، تعمل اليونيسف على استعادة صوتها وإظهار ريادة الفكر العالمي. غير أنه لم يتضح بعد كيف يرغب برنامج

توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التابع اليونسف في وضع نفسه في ظل أزمات طال أمدها وسياقات انتقالية بما يتعلق بتغير المناخ والتحضر، وتوطين الخدمات، وجدول الأعمال العالمي للترابط بين العمل الإنساني والإنمائي. عرضت سلسلة المياه تحت القصف التحديات بوضوح وكفاءة وقدمت توصيات واضحة، لكن اليونسف لم تُبلغ خطتها خارجياً للمضي قدماً في هذا البحث والدعوة.

36. الاستنتاج 8: على الصعيد المحلي، عادة ما يكون التنسيق التنفيذي والقطاعي/ ضمن المجموعة قوياً، وفي حالة وجود أوجه قصور، فإنه يجري التعرف عليها وتصحيحها. ومع ذلك، هناك تصور بأن التنسيق كان يتركز عادةً على القضايا التنفيذية على حساب توفير القيادة لتطوير نهج طويلة الأجل والانتقال إلى القيادة الحكومية. ويرجع ذلك جزئياً إلى عدم اتساق التوظيف في وظائف التنسيق، بما في ذلك "ازدواجية الأدوار".

37. الاستنتاج 9: تفتقر اليونسف حالياً إلى الخبرة الداخلية الكافية وإلى إجراءات إدارة المخاطر التنظيمية المناسبة لإدارة مشاريع البنية التحتية الواسعة النطاق بثقة في المناطق الحضرية. فقد اضطلعت المكاتب القطرية بتدخلات من هذا النوع حيثما لزم، ولكن ذلك لم يكن مصحوباً على نحو منهجي بإدارة المخاطر وتدابير الرقابة التي تتناسب مع حجم ومدة التعرض التنظيمي. وحيثما كانت هناك تجارب إيجابية، فإنها لم تترجم بعد إلى قدرة مؤسسية. تفتقر الجهات المانحة إلى الثقة في قدرة المنظمة على القيام بأعمال البنية التحتية الحضرية هذه بنجاح، لا سيما بما يتعلق بالدعم المطلوب من قبل السلطات البلدية والمحلية لضمان الاستدامة. هذا النوع من التدخل ليس شائعاً تاريخياً بالنسبة إلى اليونسف، ولكن نظراً لأن الأزمات التي طال أمدها تتطلب بشكل متزايد تدخلات برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المناطق الحضرية، فمن المحتمل أن يكون هناك عدد متزايد من السيناريوهات التي تتطلب إنشاء أو إعادة تأهيل البنية التحتية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على نطاق واسع. يحدد الإطار العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المناطق الحضرية التابع لليونسف (2019) بوضوح مناهج البرمجة المفضلة ونقاط القوة الأساسية في برامج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المناطق الحضرية لليونسف، مع التركيز على نهج تعزيز النظم، والاستفادة من العلاقات القوية مع الحكومات وقوتها الجماعية داخل قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع. بناءً على نتائج التقييم، يُعد هذا النهج أكثر ملاءمة من القيام بأعمال البنية التحتية على نطاق واسع. وتحتاج اليونسف إلى قدرات إضافية لضمان حصول السلطات البلدية والمحلية على دعم موجه ومناسب. وبينما يمكن بناء هذه القدرة داخلياً داخل اليونسف بمرور الوقت، إلا أنها تتطلب أيضاً التوظيف في مجالات تخصصية إضافية.

38. الاستنتاج 10: وضعت اليونسف أجندة تحويلية في عملها بشأن ربط البرامج الإنسانية والإنمائية، والتي، إذا جرى تطبيقها بالكامل، تتطلب تغييراً تدريجياً في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. ومع ذلك، فإن المجال ليس في وضع يسمح له حالياً بتنفيذ هذا التغيير التدريجي بالمستوى التفصيلي والوثائق المطلوبة. كثيراً ما تدرك أقسام توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المكاتب القطرية لليونسف أنها تنفذ بالفعل ربط البرامج الإنسانية والإنمائية، ولكن هناك فجوة

كبيرة بين الممارسة على أرض الواقع وما هو مطلوب بموجب الإجراء الجديد لربط البرامج الإنسانية والإنمائية. أحرزت اليونيسف تقدماً في تحقيق الاتساق في ربط البرامج الإنسانية والإنمائية خلال فترة التقييم. في حين أن اليونيسف لم يكن لديها تعريف لهذه البرمجة بحلول نهاية الفترة، إلا أن المقصد كان منقولاً في الإجراء وعناصره الإلزامية. وللنسخة المنقحة للالتزامات الأساسية إزاء الأطفال في مجال العمل الإنساني³ ومواءمتها مع الإجراء القدرة على وضع هذه البرمجة في مركز إطار اليونيسف المفاهيمي. لقد استثمرت اليونيسف بالفعل بشكل كبير في تعزيز الربط بين مفاهيم ومصطلحات البرامج الإنسانية والإنمائية. ومع ذلك، فإن هذا المصطلح غير مقبول بشكل عام عبر القطاع (أو داخل مكاتب اليونيسف القطرية) مقارنة بمصطلحات "الترابط" المقبولة بشكل عام. ونتيجة لذلك، قد لا يحظى عمل المنظمة في المنطقة بالاعتراف بشكل كامل.

39. لا تعمل اليونيسف حالياً على تعميم البرمجة الواعية بالمخاطر، والتقييم والتحليل المتكامل للاحتياجات، والمشاركة الشاملة للمستخدمين في البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها. وهذا يعني أن المخاطر (عدا المخاطر الأمنية) لا تلقى انتباهاً لدى الإدارة العليا على نحو كاف، أو أنها تُجمَع بما يشمل عموم المنظمة. ويشكل ذلك مشكلة خاصة لأنواع الالتزامات المستدامة التي تحدث في الأزمات التي طال أمدها. قد يعني عدم وجود تقدير كبير وموافقة أن الموظفين الفرديين والفرق قد لا يشعرون بحماية كافية إذا حالت المخاطر المحددة دون تحقيق النتائج. يُعدّ عدم وجود أي أمثلة هامة لاستخدام النقد كطريقة من قبل فرق توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها، وعدم قدرة أقسام توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في اليونيسف على تفسير سبب عدم اعتبار النقد أداة برمجة مناسبة، من أعراض هذا الميل نحو النفور من المخاطرة، مع تراجع موظفي البرنامج عن اتباع نهج التدخل المألوفة.

40. الاستنتاج 11: يتمثل أحد العوائق الكبيرة التي تحول دون قدرة المنظمة على التكيف الكامل مع أجندة ربط البرامج الإنسانية والإنمائية في أن أقسام توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المكاتب القطرية يجري توسيعها عادةً ببساطة لضمان استمرار توفير خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الأساسية، وليس لديها "النطاق العريض" لتنفيذ التغييرات اللازمة جنباً إلى جنب مع العمل الحالي. يعمل موظفو برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع التابع لليونيسف بلا كلل في سياقات صعبة مع قيود كبيرة لتلبية الاحتياجات الأساسية للسكان المتضررين. وتوقع هذه القدرات الممتدة قدرة اليونيسف على الابتكار والتكيف مع تطوير دور برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها عوضاً عن تقديم الخدمات (في المقام الأول). وقد تترتب تبعات على اليونيسف على نحو فريد كونها الملاذ الأخير لتقديم الخدمات خلال أزمة طال أمدها، بحيث قد تستنزف الموارد، وما فتئت، لأجل طويل. لم يجد التقييم دليلاً على أن اليونيسف أدركت بالكامل وأدارت المخاطر الناشئة عن الالتزامات غير محددة المدة بتقديم خدمات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع.

³ انتهى في عام 2020 بعد الانتهاء من التقييم.

خامساً - التوصيات

41. يقدم التقييم التوصيات الإحدى عشرة التالية. نظراً لأن كثيراً من التحديات الوارد تفصيلها في النتائج تتداخل بين شُعَب اليونيسف، فإنَّ عدّة توصيات تستهدف أقساماً متعددة.

التوصية 1: تعريف الأزمات التي طال أمدها

42. وضع تعريف تنظيمي للأزمات التي طال أمدها ويحدد المحفزات المناسبة للنظر في طرق مختلفة للعمل. ويجب أن يوضح أيضاً الأشكال المختلفة التي قد تتخذها الأزمات التي طال أمدها. ويعني الدافع إلى البرمجة المتكاملة أن هذا التعريف يجب أن ينطبق على جميع البرامج، وليس فقط برنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع.

الجهة المسؤولة: مكتب برامج الطوارئ، شعبة البرامج

التوصية 2: نطاق تغطية احتياجات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية

43. التأكد من وجود فهم - على الأصعدة العالمية والإقليمية والقُطرية - لأسباب أي تناقض بين أهداف المياه والصرف الصحي/ النظافة الصحية. إذا لم يجر التخطيط لتلبية احتياجات المياه والصرف الصحي على نحوٍ متساوٍ، فإنّه يجدر باليونيسف أن تضمن وجود مبرر سياقي وتقني قوي لذلك. وينبغي عدم قبول الأهداف التي تختلف فيها احتياجات المياه والصرف الصحي اختلافاً كبيراً ما لم يُقدّم مثل هذا التبرير. يجب على الموظفين النظر في كيفية تغير الأهداف بمرور الوقت في الأزمات التي طال أمدها؛ حيث إنه في حين أن الاستجابة المبكرة قد تركز بشكلٍ مبرر على إمدادات المياه، إلا أنه يجب تصحيح ذلك بمجرد أن يسمح السياق بذلك.

الجهة المسؤولة: شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ المكاتب الإقليمية؛ المكاتب القُطرية

التوصية 3: التغييرات في حياة الناس نتيجة للبرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع

44. ينبغي لليونيسف:

(أ) تكوين فهم واضح في مرحلة تصميم البرنامج للنواتج المرجوة من البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها على الصعيد القُطري ولكيفية مراقبة وقياس التغيرات في الحياة. يجب توثيق النواتج المتفق عليها ورصدها. ينبغي للمكاتب القُطرية وضع نهج استراتيجي لإحراز تقدم نحو هذه النواتج بمرور الوقت، وتعديل البرمجة مع تطور الاحتياجات والسياق؛

(ب) وعلى الصعيد العالمي، يجب أن يكون ذلك مدعوماً بصياغة واضحة لمجموعة النواتج التي يمكن توقعها على نحو معقول من البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها، وبالتوجيهات حول نهج البرمجة الشاملة التي من المحتمل أن تكون ضرورية لتحقيق هذه النواتج، وبتقديم المشورة بشأن تصميم نُظُم الرصد المناسبة.

الجهة المسؤولة: مكاتب قُطرية، بدعم من مكاتب إقليمية؛ شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع

التوصية 4: البرمجة المسترشدة بالبيانات

45. التأكد من تصميم البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها وتكييفها بمرور الوقت بناءً على بيانات وأدلة قوية لتلبية احتياجات السكان المتضررين والاستجابة للتغيرات حسب السياق والحاجة.

(أ) ينبغي أن تطلب اليونيسف من المكاتب القُطرية وضع عمليات قوية لضمان جودة البيانات للتأكد من أن الاستنتاجات المستخلصة من البيانات صحيحة وتستند إلى الحد الأدنى من متطلبات الرصد المكلف بها؛

(ب) ينبغي تضمين خطة استخدام البيانات في جميع وثائق الرصد والتقييم الخاصة بالمكتب القُطري (سواء على مستوى المشروع أو البرنامج) لتوجيه استخدام البيانات لمراجعة فاعلية البرنامج واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن البرمجة المنقحة أو الجديدة؛

(ج) يلزم إجراء تقييم مستمر للسياق والمخاطر لضمان بقاء جميع العمليات ذات صلة بالسياق والحاجة. وينبغي وضع تقييم المخاطر في اجتماعات إدارة المكاتب القُطرية وتصعيده وفقاً للمحفزات المتفق عليها؛

(د) مراجعة كيف يمكن للمكاتب القُطرية أن تنسق بشكلٍ فعال نُظُم الرصد المختلفة المستخدمة في البرامج الإنسانية والإنمائية، بما في ذلك إدارة المخاطر إذا كانت البرمجة تنتقل بين الطرائق الإنسانية والإنمائية. يجب أن تكون نُظُم الرصد ذات صلة بأهداف البرنامج المعلنة، بطرق منها جمع البيانات على مستوى النواتج حيثما تكون مناسبة؛

(هـ) يجب على مقر اليونيسف الرئيسي مساعدة المكاتب القُطرية في وضع أدوات ضمان الجودة والتكيف اللازمة لجمع هذا المستوى من البيانات. ينبغي لليونيسف أن تطوّر طريقة لمنع المكاتب القُطرية من إنفاق موارد لتطوير نُظُم تكرر الأدوات الموجودة.

الجهة المسؤولة: شعبة البيانات، والتحليلات، والتخطيط والرصد؛ مكتب برامج الطوارئ؛ شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ مكاتب إقليمية؛ مكاتب قُطرية

التوصية 5: الإنصاف وجودة البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع

46. التأكد من إعطاء اعتبارات الجودة والإنصاف أهمية متساوية لمعايير الخدمة ضمن البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع:

(أ) يجب أن تكون المساءلة عن معايير الجودة مساوية للمعايير الخاصة بمعايير الخدمة بداية من التصميم فصاعداً؛

(ب) يلزم عمل تصنيف شامل للبيانات للتأكد من أن البرمجة تلبّي احتياجات الفئات المهمشة. ومن المجالات ذات الأولوية الأشخاص الذين يعيشون مع حالة عجز، وهو مجال يتطلب اهتماماً فورياً؛

(ج) من الضروري أن يلتزم الموظفون والشركاء بتنفيذ آليات مشاركة المستخدم (مع إعطاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة أو المهمشة) من التصميم وطوال فترة البرمجة. ويجب استخدام البيانات النوعية لضمان إثبات التغطية للفئات المهمشة بغية تلبية الاحتياجات المحددة للأفراد. يجب الاضطلاع بالعمل العلاجي فوراً في الأزمات الحالية التي طال أمدها. وحيثما أمكن، يجب أن تكون آليات مشاركة المستخدمين شاملة لعدة قطاعات؛

(د) لا ينبغي الاستهانة بفجوة القدرات الموجودة حالياً لتنفيذ رصد معايير الجودة، وينبغي دعم المكاتب القطرية بشكل كافٍ لمعالجة هذا الأمر.

الجهة المسؤولة: شعبة البيانات، والتحليلات، والتخطيط والرصد؛ مكتب برامج الطوارئ؛ شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ مكاتب إقليمية؛ مكاتب قطرية

التوصية 6: الشراكات ودعم الفاعلين المحليين

تعزيز النموذج الحالي للشراكات القائمة على العقود للبرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها للتأكد من أنها تتجاوز العلاقات التعاقدية وتجسد جميع جوانب التزامات اليونيسف بتوطين الخدمات. ينبغي لليونسف:

(أ) التأكد من أن أقسام توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المكاتب القطرية تفهم تعريف اليونيسف لتوطين الخدمات وأثار ذلك على البرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، وإدراج التخطيط للنهوض بتوطين الخدمات ضمن نهج النواتج والتحليل؛

(ب) تعلّم كيفية عمل شراكات القطاع الخاص الناجحة والتي يمكن تكرارها/ تكييفها من برامج المكاتب القطرية الحالية و/أو دمج المعلومات على الصعيدين الإقليمي والعالمي لدعم زيادة نقل المعرفة في هذا المجال. ينبغي توجيه اهتمام خاص إلى المخاطر الفريدة المتعلقة بالمساءلة أمام السكان المتضررين والإنصاف والاستدامة الناشئة عن العمل مع مقدمي الخدمات من القطاع الخاص. بدءاً من مرحلة التصميم، يجب أن تشمل الشراكات مع القطاع الخاص في المستقبل نهجاً للتخفيف من آثار الإخفاق في رصد مشاركة المستخدمين.

الجهة المسؤولة: شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ شعبة الإمدادات، وحدة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ أقسام توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المكاتب القطرية؛ مكاتب إقليمية

التوصية 7: ريادة فكرية لبرنامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها

النظر في كيف يمكن لليونسف أن تضيف قيمة على أفضل نحو في الريادة الفكرية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في الأزمات التي طال أمدها على مدى العقد المقبل من خلال وضع خطة

عمل مدتها 10 سنوات يمكن إطلاقها في حدث قطاعي عالمي ذي صلة في عام 2020. ينبغي لليونيسف:

(أ) مواصلة جدول أعمال المياه تحت القصف وجدول أعمال الربط بين البرامج الإنسانية والإنمائية في الاستجابة الحضرية والنظر في الاستثمار في القدرات الإضافية المناسبة على الصعيد الإقليمي. ينبغي للمكاتب الإقليمية أن تكون استباقية في تعزيز إدارة المعرفة وتحديد المجالات ذات الأولوية لدعم المكاتب القطرية؛

(ب) النظر في إمكانية توسيع قدرة مجموعات/قطاعات توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع على معالجة قضايا وتحديات محددة تتعلق بالآزمات التي طال أمدها والاضطلاع بأدوار تنسيقية تتجاوز تنسيق الأنشطة (من خلال نموذج W4) حين تتجاوز البرمجة تقديم الخدمات الأولية في الآزمات التي طال أمدها. يجب أن يشمل ذلك التحديات المحددة التي تحدث عندما يكون هناك تنسيق قطاعي بدلاً من تنسيق على مستوى المجموعة.

الجهة المسؤولة: شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ شعبة البرامج، قسم المناخ والبيئة والقدرة على الصمود وبناء السلام؛ مكتب برامج الطوارئ؛ مكاتب إقليمية

التوصية 8: تنسيق مجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع

47. تعزيز مساءلة اليونيسف بشأن دور الوكالة القائمة لمجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع والتأكد من أن المجموعات و/أو القطاعات الوطنية تفي بجميع المتطلبات الدنيا لإنجاز الوظائف الأساسية.

(أ) يجب على اليونيسف دعم التدريب وتعزيز التوجيه لفرق قيادة المكاتب القطرية حول دور اليونيسف كوكالة قائمة لمجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، وكذلك تسليط الضوء على المتطلبات الأوسع نطاقاً لهذا الدور خارج الوظيفة الأساسية؛

(ب) حيثما يجري تنشيط مجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع، يجب على اليونيسف التأكد من أن المكاتب القطرية تفهم دور الملاذ الأخير لتقديم الخدمات وفي أي سياقات قد يتطلب من اليونيسف إدارة تقديم الخدمات. عندما تتولى اليونيسف مسؤوليات تقديم الخدمات، ينبغي أن يطلب من المكاتب القطرية إجراء تحليل للمخاطر لفهم الآثار المؤسسية والمالية والبرنامجية على المدى المتوسط والطويل.

الجهة المسؤولة: المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ مكتب برامج الطوارئ

التوصية 9: توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في السياقات الحضرية

48. عندما تتطلب استجابة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في أزمة طال أمدها بناء أو إعادة تأهيل البنية التحتية في بيئة حضرية، يجب على اليونيسف أن تنظر بعناية في جدوى واستصواب

الدخول في مشاريع بنية تحتية طويلة الأجل وواسعة النطاق التي تتطلب مساهمات هندسية واسعة النطاق على مدى فترة طويلة. كما ينبغي لليونسيف تقييم مخاطر تقديم التزامات أخرى.

(أ) حيثما أمكن ذلك، يجب على اليونسيف تسهيل قيام الفاعلين الآخرين (بما في ذلك الحكومة، عند الاقتضاء) بمثل هذا العمل، مع اعتماد اليونسيف للبرمجة بما يتماشى مع نقاط قوتها الأساسية والنهج المحددة في الإطار العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المناطق الحضرية؛

(ب) عندما يكون من الضروري أن تؤدي اليونسيف ذلك العمل لضمان توفير الخدمات، يجب على المنظمة إجراء تقييم شامل للمخاطر قبل الدخول في المشروع وتنفيذ عمليات موسعة لإدارة المخاطر والرقابة على مستوى المكاتب القطرية العليا.

الجهة المسؤولة: مكاتب قطرية؛ شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع

التوصية 10: ربط البرامج الإنسانية والتنمية بالبرمجة المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في الأزمات التي طال أمدها

49. التأكد من أن استراتيجية النواتج المحصلة تتماشى مع نهج ربط البرامج الإنسانية والإنمائية على مستوى المكاتب القطرية (انظر التوصية 3) وأن المكاتب تتفقد باستمرار جميع المكونات ذات الصلة لربط البرامج الإنسانية والإنمائية.

(أ) ينبغي لليونسيف أن تنظر في جدوى مطالبة المكاتب القطرية بإجراء تأمل على الصعيد الداخلي (بقيادة موظف كبير متفرغ) للبرنامج القطري لتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع عند المرحلة التي يشير فيها التحليل إلى أن السياق من المحتمل أن يصبح أزمة طويلة الأمد. يمكن أن يكون ذلك جزءاً من تأمل أوسع متعدد القطاعات داخل المكتب القطري. يجب أن يُقرّر اتخاذ نهج متوسط إلى طويل الأجل في وقت مبكر من الاستجابة (خلال أول ستة أشهر) بينما لا يزال الاهتمام والموارد متاحين؛

(ب) يجب على اليونسيف التحول من نهج خطي والتكيف بما يتماشى مع الإجراء الخاص بربط البرامج الإنسانية والإنمائية. يجب أن تثبت المكاتب القطرية أنها قادرة على التكيف مع أحدث المستجدات في سياق النزاعات وتحليل المخاطر الذي يغطي عدة مجالات (على الأصعدة القطاعية والإنمائية الإنسانية). ينبغي تكامل التأهب وربطه بهذا التحليل وتعميمه على عمليات تخطيط المكاتب القطرية. يجب أن تتضمن البرمجة خطوات استباقية لتقليل المخاطر وتعزيز المرونة؛

(ج) ينبغي لمقرّ اليونسيف الرئيسي أن ينقل توقّعه لأقسام توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع في المكاتب القطرية، في إطار تحليل السياق والمخاطر، بأنها ستنتظر في جدوى اتباع نهج بديلة للتسليم، بما في ذلك التحويلات النقدية والعمل المشترك بين القطاعات. عندما لا يكون هذا النهج مناسباً، يجب أن يكون قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع قادراً على شرح السبب وراء ذلك.

الجهة المسؤولة: شعبة البرامج، قسم المناخ والبيئة والقدرة على الصمود وبناء السلام؛ مكاتب قطرية؛ المجموعة العالمية المعنية بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع؛ مكتب برامج الطوارئ؛ شعبة البرامج، قسم توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع

التوصية 11: القدرة المتعلقة بطرق جديدة للعمل

50. ضمان الدعم المناسب والأنّي للمكاتب القطرية لتنفيذ هذه التغييرات. ففي الوقت الحالي، يفرض الضغط على مواصلة تقديم الخدمات إجهاداً كبيراً للموارد في المكاتب القطرية. وبدون قدرة إضافية، لن تكون هذه التغييرات ممكنة.

(أ) يجب على اليونيسف تقييم ما إذا كانت كفاءات الموارد البشرية الحالية وآليات التصدي للاحتياجات المفاجئة مناسبة للغرض في الأزمات التي طال أمدها ويجب عليها أيضاً التكيف مع المخططات الإضافية تبعاً لذلك. ويجب أن تعالج المنظمة الثغرات التي تحدت من خلال توظيف القدرات المناسبة عند الحاجة إلى تخصصات إضافية. كما ينبغي لليونسف أن تقبل كون الدعم من هذا القبيل لا يمكن أن يكون قصير الأجل، حيث ستتطلب المكاتب القطرية دعماً للتخطيط والتأثير وتقديم التغيير بمرور الوقت.

الجهة المسؤولة: شعبة البرامج؛ مكتب برامج الطوارئ؛ مكاتب إقليمية؛ شعبة الموارد البشرية

سادساً - مشروع مقرر

إِنَّ المجلس التنفيذي،

1. يُحيط علماً بالتقرير السنوي لعام 2020 عن وظيفة التقييم في اليونيسف (E/ICEF/2021/18)، وردّ الإدارة عليها (E/ICEF/2021/19)؛
2. يحيط علماً أيضاً بتقييم عام لبرامج اليونيسف المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في الأزمات الطويلة الأمد، للفترة 2014-2019، والموجز الخاص به (E/ICEF/2021/20)، وردّ الإدارة عليه (E/ICEF/2021/21).

تقييم عام لبرامج اليونيسف المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في الأزمات الطويلة الأمد، للفترة 2014-2019

1. نظراً لضيق المساحة، فإنّ تقرير تقييم عام لبرامج اليونيسف المتعلقة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في الأزمات الطويلة الأمد، للفترة 2014-2019 غير وارد في هذا المرفق.
2. ويمكن الاطلاع على التقرير من خلال الموقع الشبكي لمكتب التقييم التابع لليونيسف www.unicef.org/evaluation/executive-board.