التحول العملياتي في مفوضية اللاجئين
ما وراء الحدود
UNHCR
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

"على مدى السنوات الثماني الماضية، عملنا على تحويل طريقة عملنا، وحققنا خطوات واسعة من حيث **الكفاءة والمرونة والتعاون والشمول**. وكجزء من الإصلاحات الأوسع نطاقاً التي تجريها الأمم المتحدة، فقد كيفنا عملنا لتلبية متطلبات عالم سريع التغير. نشارك هذه القصة الآن ونكشف عن بعض التغييرات التي مكنتنا من حماية ودعم الملايين المحتاجين في جميع أنحاء العالم بشكل أفضل، من أجل منحكم لمحة عن تطورنا المستمر".

فيليبو غراندي، المفوض السامي للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

© UNHCR/GORDON WELTERS

صورة الغلاف، © UNHCR/ALA KHEIR

الارتقاء لمستوى التحديات العالمية

تجري المفوضية عملية تحوّل شاملة، حيث تبنت رؤية الأمم المتحدة 2.0 بالكامل لمعالجة النزوح العالمي غير المسبوق.

منذ عام 2018، أضفينا الطابع اللامركزي لعملياتنا، مما جعل عملية اتخاذ القرار أقرب إلى الأشخاص بغرض تعزيز المرونة والاستجابة. من خلال دمج الابتكار والبيانات والتكنولوجيا في صميم عملياتنا، فإننا لا نتفاعل مع الأزمات فحسب؛ بل نعمل بشكل استباقي على صقل مستقبل المساعدات الإنسانية. كما نحفز تطور الحلول المستدامة، ونعزز الشراكات، ونوسع تأثيرنا، مسترشدين بمبادئ الميثاق العالمي بشأن اللاجئين وأهداف التنمية المستدامة. يكشف هذا التقرير عن بعض الخطوات الطموحة التي اتخذناها - وما زلنا نتخذها - لضمان عدم ترك أحد خلف الركب.

اطلع على التقرير وتعرّف على كيفية تحقيقنا للنتائج.

© UNHCR/OXYGEN EMPIRE MEDIA PRODUCTION

عاد يونس صفي زادة، الذي فر من قريته قبل سبع سنوات بسبب الصراع، إلى منزل جديد بنته المفوضية في مدينة فندوز بأفغانستان، حيث يزرع الآن الخضروات ويعيد بناء حياته مع أطفاله التسعة.

تخضير المفوضية واستجاباتها

تعمل المفوضية على إحداث ثورة في مجال المساعدات الإنسانية المستدامة، وخفض الانبعاثات بشكل كبير، كما تقود الجهود المبذولة باستخدام الطاقة الشمسية والمبادرات الصديقة للبيئة.

إليك كيف حققنا ذلك...

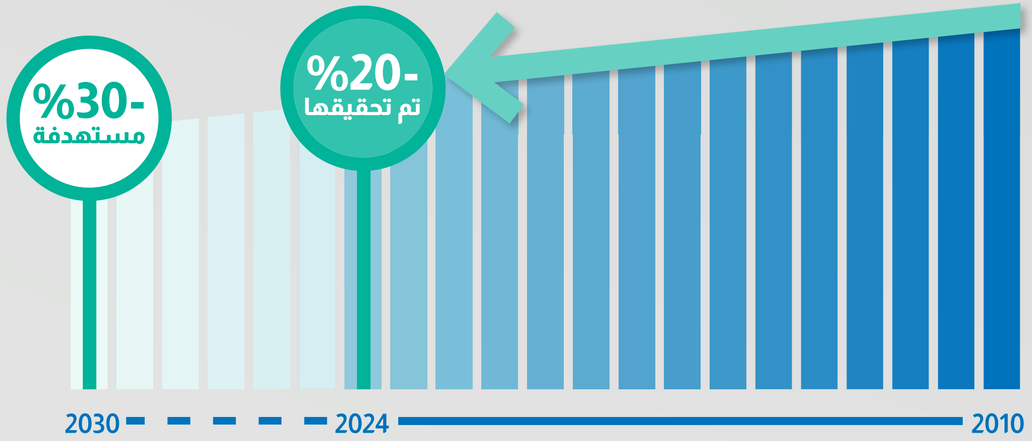
- **أعدنا تصميم مواد الإغاثة الطارئة لدينا**، ودمجنا مواداً أعيد تدويرها لجعلها أكثر صداقة للبيئة. تهدف هذه المبادرة إلى خفض 70 ألف طن من انبعاثات ثنائي أكسيد الكربون سنوياً - وهو ما يعادل إزالة 16 ألف سيارة تعمل بالبنزين من الطرق.

- **استخدمنا الطاقة الشمسية في كافة عملياتنا**. تمكنت المفوضية من تحويل 50 بالمائة من آبار المياه التي تخدم اللاجئين و46 بالمائة من مرافقها الصحية إلى الطاقة الشمسية. سيعمل مشروع Project Flow على الذهاب أبعد من ذلك وتحويل أنظمة المياه التي تعمل بالديزل إلى الطاقة الشمسية، مما يقلل انبعاثات ثنائي أكسيد الكربون بمقدار 180 ألف طن على مدى السنوات العشر القادمة – وهو ما يعادل زراعة نحو 3 ملايين شجرة لمدة 10 سنوات.

- **حولنا مكاتبنا إلى الطاقة المتجددة**، مستهدفين 80 بالمائة من انبعاثات المكاتب من الطاقة الشمسية، وخاصة في المناطق المعرضة لتأثيرات تغير المناخ. ستؤدي هذه المبادرة – التي تستمر لمدة خمس سنوات – إلى خفض انبعاثات الكربون من المكاتب بنسبة تتراوح ما بين 60 و90 بالمائة سنوياً - وهو ما يعادل الانبعاثات الناتجة عن 15,152 رحلة ذهاباً وإياباً بين جنيف ونيويورك – بالتوازي مع تحقيق ادخارات مالية بنسبة 25 بالمائة.

- **خفضنا انبعاثاتنا السنوية المباشرة الناجمة عن المباني والأساطيل والسفر بنسبة 20 بالمائة منذ عام 2010**. هذا الانخفاض، من 65,464 إلى 52,371 طناً من ثنائي أكسيد الكربون، يعادل الكربون الذي يتشربه 1,190 هكتاراً من الغابات.

تخفيض الانبعاثات



انخفضت الانبعاثات بنسبة 20% على مستوى العالم منذ عام 2010 من مباني المفوضية وأسطولها وأسفارها، مما يضعنا على المسار الصحيح لخفضها بنسبة 30% المستهدفة بحلول عام 2030.

© UNHCR/HELENE CAUX

دورونيا، لاجئة بوروندية وأم لسبعة أطفال، تزرع البطاطس لدعم أسرتها بعد أن دمر إعصار غومبي منزلها في موزمبيق، حيث تساعد المفوضية في إعادة بناء المأوى المقاوم لعوامل الطقس.

الاستثمار في الاستجابات والشراكات المحلية

تقود المفوضية عملية التغيير التحويلي من خلال الأنشطة القائمة على النقد والمساعدات الرقمية والشراكات المحلية، وتمكين المجتمعات وتحسين القدرة على الوصول إلى الخدمات الأساسية.

إليك كيف حققنا ذلك...

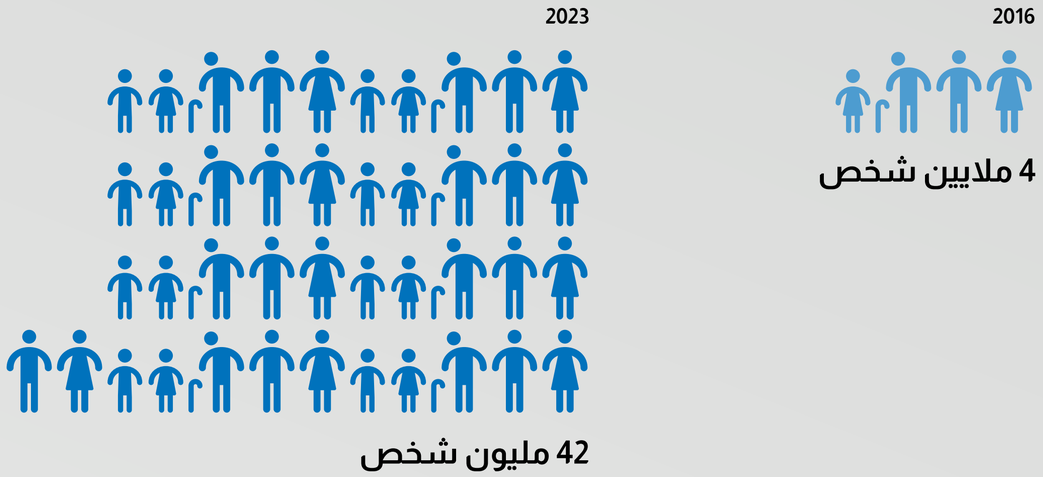
- **جعلنا الأنشطة القائمة على النقد نموذجنا القياسي**، مما ساهم في ترسيخ "الصفقة الكبرى" التي تجمع بين العاملين في المجال الإنساني والجهات المانحة. منذ عام 2013، ازدادت قيمة مساعداتنا القائمة على السوق من أقل من 100 مليون دولار إلى 762 مليون دولار في عام 2023، مما أدى إلى تحفيز الحلول المستدامة التي يقودها المجتمع.

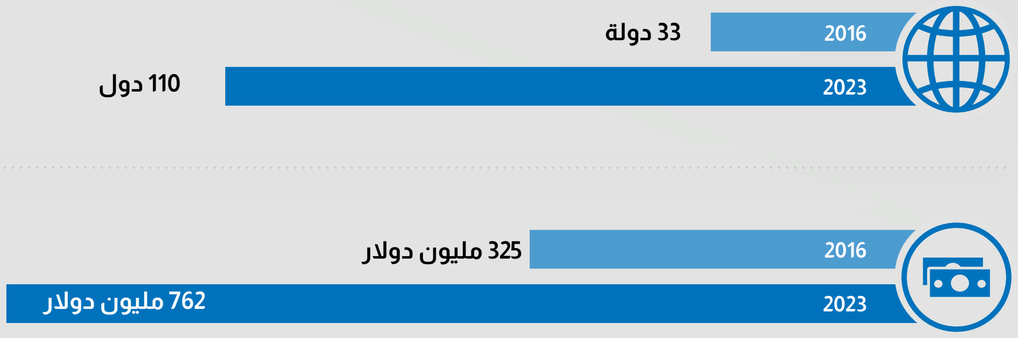
- **وزعنا ما يقرب من 5.1 مليار دولار من المساعدات النقدية**، ووصلنا إلى 42 مليون شخص في 110 دولٍ بين عامي 2016 و2023. كما تلقى 80 بالمائة من المستفيدين مساعدات نقدية من خلال خدمات الدفع الإلكتروني، مما جعل مساعداتنا أسرع وأكثر أماناً وكفاءةً.

- **بنينا شبكةً من مواقع "المساعدة"**، التي توفر معلومات بالغة الأهمية للاجئين. بدأنا بموقع واحد في كوستاريكا في عام 2016، وتوسعت شبكة المساعدة الخاصة بنا لتشمل 141 دولة بحلول عام 2024، لتصل إلى 13 مليون شخص في عام واحد فقط.

- **عززنا التعاون على المستوى المحلي** من خلال الشراكة مع 1,266 شريكاً نموله، 85 بالمائة منهم شركاء محليون ووطنيون - في ارتفاعٍ واضح مقارنةً بأكثر من 900 في عام 2020، الأمر الذي يمثل زيادة بنسبة 19 بالمائة. تتلقى جهات الاستجابة المحلية والوطنية الآن 57 بالمائة من تمويلنا، مما يضعهم في صميم جهودنا.

المساعدات القائمة على النقد





© UNHCR/SAMUEL OTIENO

الرنك، جنوب السودان - 2024: عملية مشتركة بين الوكالات في الميدان، لنقل العائدين واللاجئين إلى مكان آمن.

الاستجابة بشكل أفضل معاً

تتبنى المفوضية الشراكات العالمية ونهج إصلاحات الأمم المتحدة ونهج المجتمع بأكمله.

إليك كيف حققنا ذلك...

- **حققنا أكثر من 210 مليون دولار من الإيرادات لنظام الأمم المتحدة على مدى السنوات العشر الماضية**، عبر الشراكة مع 15 وكالة تابعة للأمم المتحدة من خلال قسم إدارة النفقات العالمية لإعادة استخدام الأصول الثابتة مثل المركبات والمولدات. يدعم هذا الجهد أنشطة البرنامج ويعوض تكاليف التشغيل، مما يعكس التزامنا بالاستدامة والكفاءة.

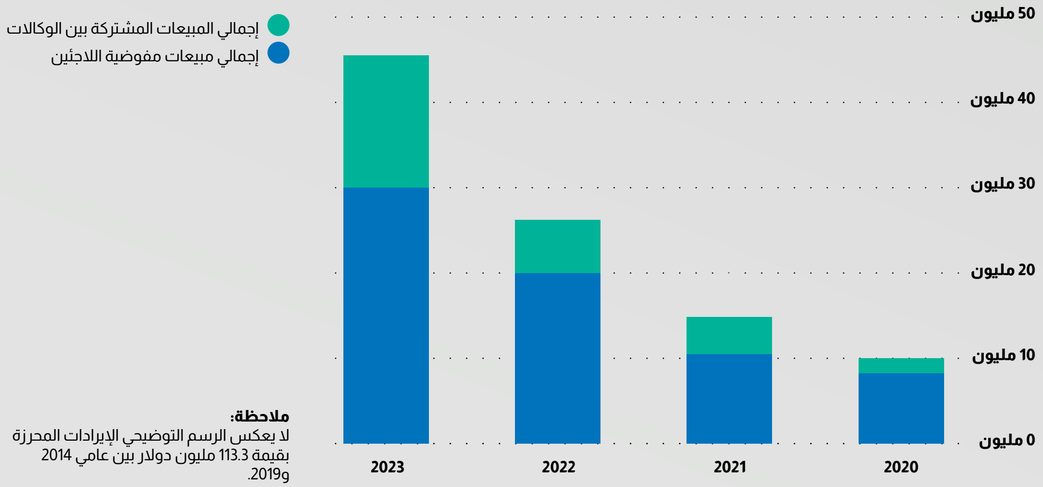
- **بنينا شبكةً عالميةً راسخة من خلال بوابة شركاء الأمم المتحدة**، جنباً إلى جنب مع عشر وكالات أخرى تابعة للأمم المتحدة، وسجلنا أكثر من 11,000 منظمة شريكة، وسهلنا إنشاء أكثر من 1,500 شراكة مع المفوضية لتعزيز الاستجابات الإنسانية في جميع أنحاء العالم.

- **حصلنا على 2.22 مليار دولار من التعهدات المالية في المنتدى العالمي للاجئين 2023**، إلى جانب أكثر من 50 مليون دولار لتمويل إعادة توطين اللاجئين والكفالة المجتمعية. هذا الدعم لا يحدث التغيير في حياة الناس فحسب، بل يشجع أيضاً البلدان المضيفة على تعزيز سياساتها لدعم اللاجئين.

- **طورنا نظاماً تلقائياً لتحري العقوبات.** بالتعاون مع برنامج الأغذية العالمي ومركز الحوسبة الدولي التابع للأمم المتحدة. أجرى النظام التلقائي لتحري العقوبات المشترك الخاص بنا مليارات الفحوصات لضمان الامتثال للعقوبات العالمية، وحماية النزاهة المالية عبر عمليات الأمم المتحدة.

الإيرادات المحرزة

من خلال قسم إدارة النفقات المالية



ملاحظة:
لا يعكس الرسم التوضيحي الإيرادات المحرزة بقيمة 113.3 مليون دولار بين عامي 2014 و2019.

تنويع قاعدة المانحين للمفوضية

تعد المفوضية منظمةً رائدةً من حيث النمو في حشد تمويل القطاع الخاص والنماذج المالية المبتكرة لتعزيز الاستجابة للطوارئ والحلول طويلة الأمد.

أطفال اللاجئين والمجتمع المضيف في ماهاما، رواندا، يذهبون إلى المدرسة معاً. تعمل المفوضية ومؤسسة بروفوتورو على تعزيز التعليم لـ 17,000 طالب من خلال التكنولوجيا وتدريب المعلمين.

إليك كيف حققنا ذلك...

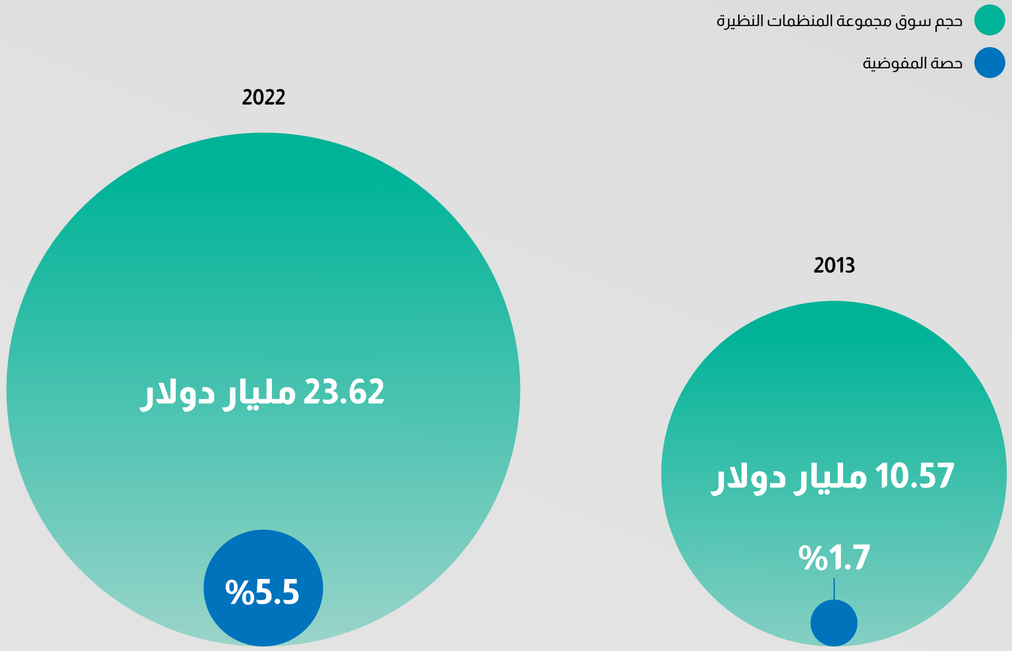
- **ترجمنا الدعم العام إلى عمل.** منذ إطلاق استراتيجيتنا لعام 2018، ارتفع دخلنا من القطاع الخاص بنسبة 71 بالمائة، مما ساهم بنسبة 39 بالمائة في تمويلنا غير محدد الاستخدام. وفي غضون عقد واحد فقط، ساهم المتبرعون الأفراد بـ2 مليار دولار من الأموال غير محددة الاستخدام، مما مكننا من الاستجابة السريعة للأزمات.

- **لعبنا دوراً رائداً في مجال التمويل المبتكر.** منذ عام 2019، مكننا نهجنا في التمويل المبتكر من تأمين أكثر من 110 مليون دولار من التمويل الجديد، مما ساعدنا على تخصيص 550 مليون دولار إضافية للمشاريع التي تربط بين الجهود الإنسانية والإنمائية وبناء السلام.

- **دعمنا الحلول التي يقودها اللاجئون.** من خلال صندوق الابتكار الذي يقوده اللاجئون، دعمنا أكثر من 40 منظمة يقودها اللاجئون في 33 دولة بتمويل قدره 2 مليون دولار، مما عزز نهج "المجتمع بأكمله" لتعزيز المرونة وتحقيق النتائج المستدامة. تشمل المشاريع البارزة لعام 2024 الزراعة المائية في ملاوي لتحسين فرص عمل النساء ومعالجة انعدام الأمن الغذائي، والمركز الرقمي في الإكوادور المصمم لتعزيز التكامل الاقتصادي.

مقارنة حجم سوق القطاع الخاص

لمجموعة المنظمات النظيرة للمفوضية، مع حصة المفوضية منها
بالدولار الأمريكي والنسب المئوية



© UNHCR/GOSIA COURTAY

في أوائل عام 2022، أجرت المفوضية والمركز الوطني لإعادة تأهيل اللاجئين في السنغال نشاطاً للتحقق من أعداد اللاجئين وبياناتهم، وذلك باستخدام تقنية تسجيل جديدة مثل بصمات الأصابع ومسح القزحية، لإعادة تسجيل اللاجئين بهدف الحصول على تصاريح إقامة محدثة.

التحول الرقمي والاستفادة من التكنولوجيا

تتصدر المفوضية مجال الاستفادة من التقنية المتطورة والأنظمة الرقمية والتحليلات القائمة على الذكاء الاصطناعي، مما يعزز الكفاءة التشغيلية وينقذ الأرواح.

إليك كيف حققنا ذلك...

- **بدأنا باستخدام المساعدة النقدية وتقنية "بلوكتشين".** لقد أحدث نظام "CashAssist" الخاص بالمفوضية، والذي تم إطلاقه في 53 دولة منذ عام 2018، ثورةً في مجال تقديم المساعدات، حيث وضعت تقنية "بلوكتشين" معايير جديدة للشفافية والأمان في أوكرانيا.

- **نقلنا نظام تسجيل اللاجئين إلى "السحابة الإلكترونية".** في عام 2023، أكملت المفوضية واحدة من أكبر عمليات النقل لبرامج مايكروسوفت على الإطلاق، وذلك بعدما حولت نظام تسجيل اللاجئين بالكامل إلى "السحابة الإلكترونية" لخدمة 17 مليون لاجئ على مستوى العالم. تمكن هذه الخطوة أكثر من 15,000 مستخدم من خدمة 100,000 لاجئ يومياً عبر 135 من مكاتبها وعملياتها الميدانية.

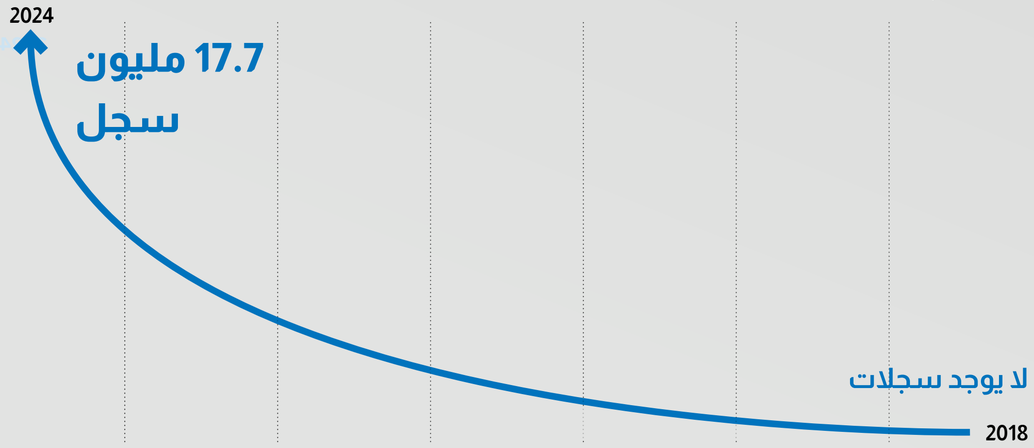
- **تحولنا إلى النظام الرقمي بالكامل.** من خلال برنامج تحول الأعمال، تخلصنا من تعاملاتنا غير الفعّالة بالورق، لتصبح المفوضية واحدة من أولى وكالات الأمم المتحدة التي انتقلت بالكامل إلى أنظمة العمل السحابي.

- **تنبأنا بالأزمات بدقة.** تمكنت أنظمة تحليل المخاطر المتقدمة لدينا من التنبؤ بنسبة 80 بالمائة بحالات الطوارئ الناجمة عن الصراعات في عام 2023، مما ساعد في تعبئة الإمدادات لمليون شخص في غضون 72 ساعة.

- **تبنينا تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم مساعدات أكثر تطوراً،** حيث أدرجنا أكثر من 60 برنامج عمل باستخدام الذكاء الاصطناعي، و30 موقع للدردشة (تشاتبوت) بهدف تحسين الخدمات الإنسانية. ومن خلال الاستفادة من التحليلات التنبؤية، نتخذ قرارات أسرع تعتمد على البيانات، وكل ذلك مع ضمان الالتزام الصارم بمعايير الأمن والعناية الواجبة وحماية البيانات.

- **حسنّا الاستجابة من خلال البيانات.** لقد وسع مركز أوريون للتحليل لدينا معالجة البيانات الآلية المشتركة ما بين المنظمات من الصفر في عام 2022 إلى 17.7 مليون في عام 2024، عبر ضمان مركزية بيانات نظم المفوضية المؤسسية وتنظيمها. ومن خلال إدماج معايير العمر والجنس والتنوع، نعمل على تحسين تخصيص الموارد وضمان استجابات شاملة ومخصصة.

حجم بيانات مركز أوريون للتحليل
منذ عام 2018



© UNHCR/CATALINA MARTÍNEZ

احتفلت المفوضية في ميديين بيوم اللاجئ العالمي في حديقة عامة. خلال هذا الحدث، وفرت المفوضية مع شركائها الخدمات وإمكانية الوصول إلى الحقوق للسكان الفنزويليين وضحايا النزاع المسلح في كولومبيا.

الاستثمار في طاقات الزملاء والتنوع

تعزز المفوضية ثقافة عمل شاملة ومتنوعة وعادلة، مع تعزيز ثقافة المساءلة والثقة والشفافية.

إليك كيف حققنا ذلك...

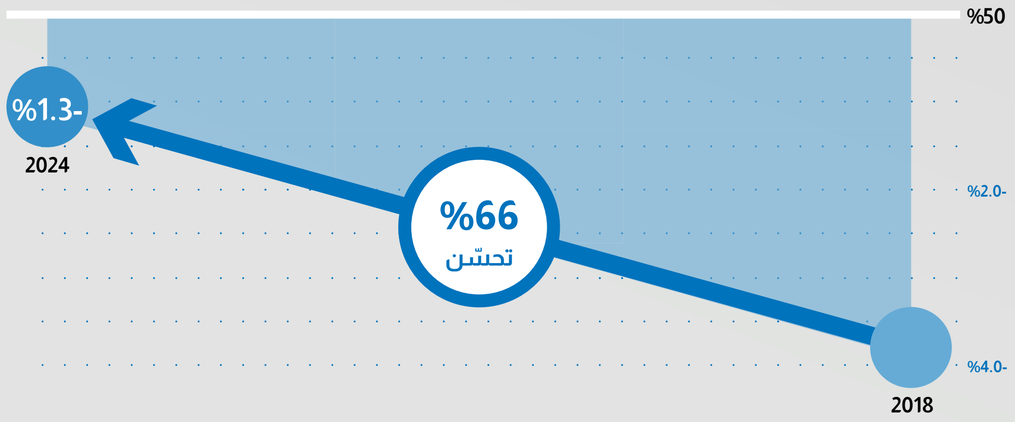
- **تميزنا ضمن منظومة الأمم المتحدة في جهودنا لتعميم مراعاة الاعتبارات الجنسانية.** ففي عام 2022، سجلنا تحسناً بنسبة 12 بالمائة مقارنةً بمنظومة الأمم المتحدة، وفقاً لخطة العمل الشاملة لنظام الأمم المتحدة (UN-SWAP).

- **تولينا قيادة جهود مكافحة سوء السلوك الجنسي.** في عام 2020، وضعت المفوضية معياراً جديداً عبر نظام الأمم المتحدة من خلال سياسة رائدة تركز على الضحايا. كنا أيضاً أول وكالة تابعة للأمم المتحدة تطلق حملة #NotOnlyMe المبتكرة، لتميكن الضحايا من طلب المساعدة بأمان وبصورة تحافظ على الخصوصية. أبدت وكالات أخرى تابعة للأمم المتحدة اهتمامها بالانضمام إلينا، وتوفير مكان عمل أكثر أماناً واحتراماً.

- **تبنينا مبادئ العلوم السلوكية لتغيير الثقافة المؤسسية.** نحن نتبنى العلوم السلوكية لتغيير الثقافة المؤسسية، وذلك باستخدام النتائج من تقييمنا الثقافي الأحدث لعام 2024، والذي تستند معاييره إلى إطار قيادة الأمم المتحدة، وتطبيق تطلعات رؤية الأمم المتحدة 2.0 لزيادة التأثير في مجالاتٍ مثل إدارة الأداء، واتخاذ القرارات المستندة إلى المخاطر عبر المنظمة.

- **حققنا التكافؤ بين الجنسين.** من خلال خطة عمل التكافؤ بين الجنسين 2022-2024، وصلنا إلى التكافؤ الكامل عبر الفئات الوظيفية الدولية في عام 2024، مما يمثل إنجازاً هاماً يتماشى مع الاستراتيجية الشاملة لنظام الأمم المتحدة بشأن التكافؤ بين الجنسين.

الفجوة حتى التكافؤ بنسبة 50%
في تمثيل المرأةدولياً



رؤية واضحة للمستقبل

لقد اتخذنا خطوات كبيرة لإعادة تشكيل كيفية تقديمنا للحماية والمساعدة وإيجاد الحلول – مدفوعين في ذلك بالابتكار والتعاون والشمول. ومع ذلك، فنحن لم نصل إلى نهاية المطاف بعد.

إنّ النجاح الحقيقي لا يكمن فقط في الاستجابة للأزمات الفورية، بل في إحداث تأثير دائم على حياة النازحين قسراً وعديمي الجنسية ومجتمعاتهم. **في كافة أقسام هذا التقرير، شاركنا بعض الأمثلة على تطورنا - سواء من خلال تخضير عملياتنا، أو الاستثمار في الاستجابات والشراكات المحلية، أو تعزيز قدراتنا الرقمية، أو تنويع قاعدة المانحين لدينا، أو تمكين زملائنا وتعزيز التنوع**، وغير ذلك الكثير. لكن عملنا لا ينتهي عند هذا الحد.

لتأمين مستقبلٍ يمكن للجميع فيه إعادة بناء حياتهم بكرامة، يجب أن نستمر في تعميق الشراكات، وتأمين تمويل أكثر مرونة، وإعطاء الأولوية للحلول المستدامة. إن دعمك ضروري للحفاظ على التعاطف والأمل والمرونة في جوهر استجابتنا العالمية.

© UNHCR/OXYGEN EMPIRE MEDIA PRODUCTION

مدرسة دشت عيسى كان المتوسطة، في منطقة ذات أولوية بالنسبة للمفوضية من أجل العودة إلى الوطن وإعادة الاندماج. جرت توسعتها في عام 2022 بتمويل ياباني. وأضافت المفوضية وشركاؤها إليها الفصول الدراسية والطاقة الشمسية وأنظمة المياه لدعم النازحين الأفغان والعائدين.

"إن كل خطوة نخطوها لإحداث التغيير في المفوضية تكون مدفوعة بالتزامنا الثابت تجاه أولئك الذين نعمل معهم ومن أجلهم. **الأمر لا يتعلق فقط بدعم الابتكار وإحداث التحوّل في العمليات، بل إنه يتعلق أيضاً بإحداث التحوّل في حياة الأشخاص**؛ أي بناء مستقبل تتاح فيه الفرصة للجميع لإعادة بناء حياتهم بكرامة. لكن التحوّل ليس جهداً فردياً – بل إنه مهمة مشتركة تتطلب العمل الجماعي منا جميعاً، متحدين في تعاطفنا، لبناء عالم أكثر إنصافاً ومرونة".

كيلي كليمنتس، نائبة المفوض السامي للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

نائبة المفوض السامي للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، كيلي كليمنتس، تتحدث مع تلاميذ صوماليين في فصولهم الدراسية في مخيم ميلكاديا للاجئين في إثيوبيا.