

Distr.: General
23 March 2020
Arabic
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون
البندين 141 و 142 من القائمة الأولية*
الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021
تخطيط البرامج

الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021

الجزء الثامن
خدمات الدعم المشتركة

الباب 29 هاء
الإدارة، جنيف

البرنامج 25
خدمات الإدارة والدعم

* A/75/50



الرجاء إعادة استعمال الورق

150420 090420 20-04388 (A)



ألف -	الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2021 وأداء البرامج لعام 2019**	3
باء -	الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف لعام 2021***	32
المرفقات		
الأول -	الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2021	47
الثاني -	موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن هيئات الرقابة . . .	48
الثالث -	موجز التغييرات المقترحة في الوظائف الثابتة والمؤقتة، حسب العنصر والبرنامج الفرعي . . .	49

** تمشيا مع الفقرة 11 من القرار 266/72 ألف، يُقدّم الجزء الذي يتكون من الخطة البرنامجية والمعلومات المتعلقة بأداء البرامج عن طريق لجنة البرنامج والتنسيق إلى الجمعية العامة كي تنتظر فيه.

*** تمشيا مع الفقرة 11 من القرار 266/72 ألف، يُقدّم الجزء الذي يتكون من الاحتياجات من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف عن طريق اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية إلى الجمعية العامة كي تنتظر فيه.

ألف - الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2021 وأداء البرامج لعام 2019

التوجه العام

الولايات والمعلومات الأساسية

29 هاء-1 أنشئ مكتب الأمم المتحدة في جنيف في عام 1947 عملاً بقرار الجمعية العامة 24 (د-1) والقرارات المتعاقبة للجمعية. والمكتب مسؤول عن تقديم الخدمات الإدارية وخدمات الدعم إلى الكيانات الموجودة في جنيف وإلى مكاتبها الميدانية، وفقاً للسياسات والإجراءات والممارسات التي يضعها وكيل الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال ووكيل الأمين العام للدعم العملي. والمكتب مسؤول أيضاً عن توفير خدمات الدعم للعمليات الحكومية الدولية التي تنظمها المنظمة تمثيلاً مع دوره بوصفه مركزاً رئيسياً للمؤتمرات بالنسبة للدبلوماسية الدولية؛ وتقديم خدمات إدارة وهندسة المباني، بما في ذلك تخطيط الحيز المكاني وتوزيع المكاتب وتجهيز سجل للأراضي والممتلكات التي تخص الأمم المتحدة في جنيف؛ وتوفير خدمات الدعم التقني للمؤتمرات فضلاً عن الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وتوفير خدمات المكتبة وخدمات إدارة المعارف دعماً لتنفيذ البرامج والأنشطة التي كُلفت بها الأمانة العامة.

الاستراتيجية والعوامل الخارجية لعام 2021

29 هاء-2 سيواصل المكتب تقديم الخدمات الإدارية وخدمات الدعم، بما في ذلك: (أ) توفير التوجيه والتنسيق في مجالات إدارة الموارد البشرية، وإدارة الموارد المالية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الدعم المركزية، وخدمات المكتبة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بما في ذلك إدارة مباني الأمم المتحدة واستخدامها وتنسيق سياسات الموارد البشرية والسياسات المالية والإدارية مع المنظمات الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها؛ و (ب) الاضطلاع بمهام التنفيذ والرصد فيما يتعلق بالسياسات والمسائل الأخرى ذات الصلة بإدارة الموارد البشرية، والمالية والميزانية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الدعم المركزية، على نحو ما يقرره وكيل الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال؛ و (ج) تقديم الخدمات المالية والمتعلقة بالميزانية والمحاسبة، بالإضافة إلى التوجيه والمشورة، وفقاً للنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة والمعايير ذات الصلة؛ و (د) إدارة احتياجات مكاتب ووحدات الأمم المتحدة في جنيف من الموارد البشرية، بسبل منها توفير التوجيه والمشورة، وتنمية قدرات الموظفين وخدمات التعلم، وتقديم الدعم الوظيفي والمشورة، وأنشطة رعاية الموظفين، والخدمات الطبية الإدارية، والخدمات الاستشارية القانونية في مجال الموارد البشرية؛ و (هـ) تقديم الخدمات الإدارية وخدمات الدعم لاجتماعات الأمم المتحدة المعقودة في جنيف وللوكالات المتخصصة؛ و (و) تقديم الخدمات المتعلقة بالمشتريات والأنشطة التجارية والنقل والسفر وغيرها من خدمات الدعم المركزية؛ (ز) تقديم الخدمات التكنولوجية الإقليمية؛ (ح) توفير خدمات المكتبة وخدمات إدارة المعارف دعماً لتنفيذ البرامج والأنشطة التي كُلفت بها الأمانة العامة؛ (ط) ضمان تنسيق وتنفيذ توصيات هيئات الرقابة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف؛ (ي) كفالة استمرارية الأعمال في مجال الدعم الإداري المقدم إلى كيانات أخرى في جنيف في حالات الطوارئ.

29 هاء-3 ويجري تنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث التي وضعها مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وسيبدأ تجديد المباني التاريخية لقصر الأمم في عام 2020، وسيستمر حتى عام 2023. ولضمان استمرار وصول العملاء إلى مرافق المؤتمرات خلال هذه الفترة، يجري بناء مرفق مؤقت للمؤتمرات يتألف من ثلاث غرف للاجتماعات تتسع كل منها لاستضافة 200 مشارك، وسيكون جاهزاً للعمل خلال الربع الثاني من عام 2020. ويتعاون المكتب عن كثب مع الفريق المعني بالخطة الاستراتيجية لحفظ التراث لضمان استيفاء المرافق الجديدة للمعايير المعتمدة في البلد المضيف.

29 هاء-4 ومع توقع شغل الطوابق المنجزة من المبنى الجديد H في الربع الثالث من عام 2020، سيواجه المكتب صعوبات متصلة بإدارة الحيز البديل ونقل الموظفين من الحيز المؤقت وإليه، وبعمليات الانتقال نهائياً إلى المبنى الجديد. ولضمان الانتقال السلس، يجري اتخاذ مبادرات لإدارة التغيير من أجل توعية الموظفين باستراتيجيات الاستخدام المرن لأماكن العمل، وتسريع وتيرة الانتقال من التخزين الورقي إلى التخزين الإلكتروني، وتحسين إدارة ترتيبات الدوام المرنة، في جملة أنشطة أخرى. وتوفر إحدى مبادرات تنشيط ثقافة المنظمة، تدعى #NewWork، إطاراً تمكينياً آخر ومجموعة أدوات لكفالة استمرار تقديم خدمات مفيدة وذات قيمة مضافة إلى جميع العملاء.

29 هاء-5 وتشمل مبادرة #NewWork خمسة مواضيع رئيسية هي: الابتكار والمجازفة؛ والتعاون؛ وتمكين الشبكات؛ وملاءمة متطلبات المستقبل؛ والعمل بطريقة مرنة. وفي إطار هذه المبادرة، ركز المكتب في منتصف عام 2019 على استحداث تقنية "الاجتماعات القصيرة" حيث تقوم الأفرقة (بما في ذلك الموظفون العاملون عن بعد)، لمدة 15 دقيقة كل صباح، بتبادل المعلومات اللازمة لبقية اليوم، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالمواعيد النهائية المقبلة ومجالات التركيز والتحديات المطروحة. وقامت ستة أفرقة داخل المكتب بتجريب تقنية الاجتماعات القصيرة، وبحلول كانون الثاني/يناير 2020، كان 15 فريقاً يستخدمون هذه التقنية على نطاق مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بما في ذلك 9 أفرقة داخل شعبة الشؤون الإدارية. وبالإضافة إلى ذلك، تم تدريب المديرين على سبل تنفيذ ترتيبات الدوام المرنة لزيادة شعورهم بالارتياح إزاء السماح للموظفين بالاستفادة من السياسة الجديدة تمسحاً مع استراتيجية منظومة الأمم المتحدة للصحة العقلية والرفاه في مكان العمل. وتلقى الموظفون أيضاً تدريباً على الطرق الفعالة للعمل عن بعد. ونتيجة لذلك، قام المكتب في عام 2019 بزيادة عدد الموظفين المشاركين في ترتيبات الدوام المرنة بنحو 20 في المائة مقارنة بعام 2018، وبنحو 90 في المائة منذ عام 2017. وفي عام 2020، سيقدم المكتب مزيداً من الدعم لترتيبات الدوام المرنة وغيرها من أساليب العمل الجديدة. وسيشمل ذلك مواصلة تدريب المديرين والموظفين على ترتيبات الدوام المرنة؛ وتشجيع المديرين والموظفين الذي نجحوا معاً بالفعل في العمل عن بعد على إحاطة الآخرين بكيفية توصلهم إلى ذلك؛ وتعزيز المشاركة في الاجتماعات القصيرة التي تعقدها الأفرقة يومياً؛ وتدريب الموظفين على تقنيات الإيداع الإلكتروني والعمل بفعالية في بيئة لا ورقية؛ واستكشاف طرق مبتكرة للاستفادة من تكنولوجيات من قبيل الذكاء الاصطناعي.

29 هاء-6 وفي عام 2021، سيركز المكتب جهوده على توفير الخدمات بصفة مستمرة ودون انقطاع للعملاء خلال فترة الذروة من أعمال التجديد والتشييد في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، مع التقليل إلى أدنى حد من أثر التحديات التي يتوقع أن تواجه استمرارية الأعمال. ومما يكتسب أهمية بالغة خلال هذه الفترة التركيز على التعقيدات الناجمة عن تبني أماكن العمل المرنة وترتيبات الدوام المرنة بالكامل، مع القيام في نفس الوقت بتحسين استخدام التكنولوجيا والأدوات الداعمة واستخدامها على أكمل وجه. وسيسعى المكتب أيضاً إلى إيجاد سبل مبتكرة لمواصلة دعم العملاء، بسبل منها توفير الحلول القائمة على خدمات متطورة تقنياً التي يحتاج إليها العملاء بصورة متزايدة، مثل الخدمات الإلكترونية المتصلة بالقدرات الجديدة في مجال التكنولوجيا السمعية البصرية التي يجري تنفيذها كجزء من أعمال التجديد في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، فضلاً عن دعم إجراء مفاوضات خاصة رفيعة المستوى في غضون مهلة قصيرة (فيما يتعلق مثلاً بالجمهورية العربية السورية وليبيا واليمن) أو استضافة المقررين الخاصين وأفرقة تقصي الحقائق، وغير ذلك من الأنشطة الصادرة بها تكليف، وتقديم الدعم المخصص.

29 هاء-7 وسيواصل المكتب التركيز على تحسين الخدمات المقدمة إلى العملاء وعلى إقامة شراكات استراتيجية وأنشطة للتواصل مع المكاتب المستفيدة مع الاستمرار في تقديم خدمات مشتركة أكثر كفاءة وفعالية في مجالي الإدارة والدعم لإدارات الأمانة العامة ومكاتبها الموجودة في جنيف وفي مواقع أخرى، من بينها بون في ألمانيا. وسيكتسب هذا الأمر أهمية متزايدة بهدف التصدي لأثر التحديات المحتملة التي يتوقع أن تواجه استمرارية الأعمال في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في عام 2021. وللمساعدة على توفير أفضل دعم ممكن للعملاء، سيواصل المكتب تعزيز دور مركز دعم العملاء التابع له وتوسيع نطاق

الخدمات المقدمة. ومنذ أن فتح المركز أبوابه في تشرين الأول/أكتوبر 2018، تلقى أكثر من 30 000 زيارة، ورد على أكثر من 20 000 استفسار هاتفي، واستجاب لأكثر من 6 000 طلب من طلبات الحصول على خدمات عن بعد. وقد شرع في استحداث خدمات جديدة وعمل على تحسين أساليب عمله من خلال التماس ردود العملاء بفعالية. وسيكفل المركز استمرار تلقي العملاء طائفة من الخدمات الموثوقة والعالية الجودة التي يسهل الوصول إليها في موقع واحد، بما في ذلك خلال الفترات الانتقالية المتوقعة في عام 2021.

29 هاء-8 وسيواصل عقد اجتماعات مجلس العملاء بانتظام في عام 2021 من أجل تعزيز الانفتاح والشفافية واتباع نهج تعاوني إزاء تقديم الخدمات، وسيواصل تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية. وسيواصل المكتب أيضا السعي لإيجاد فرص لتبسيط عملياته وزيادة فاعليته، ولاستغلال أوجه التآزر وتحقيق وفورات الحجم من خلال التعاون والمواءمة في مجالات الإدارة والدعم مع كيانات الأمانة العامة ومنظومة الأمم المتحدة التي تتخذ من جنيف مقرا لها، وكذلك مع المكاتب الأخرى الموجودة خارج المقر ومع جهات أخرى من بين الجهات المقدمة للخدمات في الأمانة العامة.

29 هاء-9 وفيما يتعلق بالعوامل الخارجية، تستند الخطة العامة لعام 2021 إلى افتراض التخطيط القائل بأن الموارد الخارجة عن الميزانية المخصصة للخدمات التي يقدمها مكتب الأمم المتحدة في جنيف ستظل متاحة للمكاتب المستفيدة.

29 هاء-10 وسيواصل المكتب المتكامل إدراج مسألة مراعاة المنظور الجنساني في أنشطته التنفيذية ومنجزاته المستهدفة ونتائجه، حسب الاقتضاء. وفي عام 2019، وضع المكتب تحديا من أجل إيجاد حلول مبتكرة يقودها الموظفون وتساعد على النهوض بالمساواة بين الجنسين من خلال التوظيف المراعي للمنظور الجنساني وتوسيع مجموعة المرشحين. وشملت الحلول إعادة تصميم عناصر عملية التوظيف، بما في ذلك أنشطة التواصل، وتوصيف الوظائف، واستمارات تقديم الطلبات لاجتذاب المزيد من المرشحات. وفي عام 2019، أجرى المكتب أيضا متابعة للدراسة الاستقصائية لعام 2017 بشأن تصورات الموظفين المتعلقة بالمساواة بين الجنسين في المكتب. وكان ذلك جزءا من الالتزام الذي قطعه المدير العام للمكتب، باعتباره عضوا في الشبكة الدولية لأنصار ونصيرات المساواة بين الجنسين، بكفالة تهيئة بيئة عمل شاملة للجميع وثقافة تنظيمية تتيح للجميع إمكانية المساهمة فيها على قدم المساواة مع الآخرين وبشكل كامل. وبالإضافة إلى ذلك، يجري عن كثب رصد التقدم المحرز نحو تحقيق هدف المنظمة المتمثل في تحقيق التكافؤ بين الجنسين، وتتضمن كل توصية بالاختيار شرحا لأثر القرار على التكافؤ بين الجنسين في المكتب. وعلاوة على ذلك، تسدي جهات التنسيق المعنية بالشؤون الجنسانية التابعة للمكتب المشورة إلى المدير العام بشأن قرارات اختيار الموظفين وتشارك في جميع اجتماعات هيئات الاستعراض المركزية.

29 هاء-11 كما يتولى الفريق التوجيهي المعني بالشؤون الجنسانية التابع للمكتب بقيادة المدير العام الإشراف عن كثب على التعجيل بالتغيير وتحقيق التكافؤ بين الجنسين. ونتيجة لهذه المبادرات، مثّلت المرشحات نسبة 51 في المائة من جميع قرارات الاختيار في عام 2019 للمرشحات مقابل 50 في المائة في عام 2018. وفي عام 2020، سيعمل المكتب على تحليل نتائج هذه المبادرات وتحديث سياسته المتعلقة بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، مع مراعاة الدروس المستفادة ومعايير الممارسات الفضلى. وفي عام 2021، سيقوم المكتب بتنفيذ السياسة المنقحة.

29 هاء-12 وفيما يتعلق بالتمثيل الجغرافي، لا يزال المكتب يكفل استعراض جميع عمليات الاختيار الاعتيادية في الفئة الفنية وما فوقها في ضوء تأثيرها على التمثيل الجغرافي في المكتب. كما يجري إطلاع المديرين المكلفين بالتعيين وجهات التنسيق المعنية بالموارد البشرية في الشعب والدوائر على أثر قرارات الاختيار من خلال إجراء مشاورات وإحاطات إعلامية. ويشارك المكتب أيضا في مناسبات التوعية ومعارض فرص العمل من أجل تعزيز الفرص الوظيفية المتاحة لأوسع مجموعة ممكنة من المرشحين المحتملين بهدف تحسين التمثيل الجغرافي فضلا عن التوازن بين الجنسين.

29 هاء-13 وتمشياً مع استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة، وضع المكتب الصيغة النهائية لخطة عمله للفترة 2020-2021، وأنشأ فريقاً للعمل يعنى بالتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة. ويعمل المكتب جنباً إلى جنب مع شعب أخرى لتنفيذ هذه الخطة. وتشمل الخطة فئةً لإمكانية الوصول إلى المرافق، تشمل جملة أمور منها الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، وإدارة المرافق، والأمن. وبالإضافة إلى ذلك، ستتفد حملة اتصالات داخلية في عام 2020 لتعزيز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة وإدماج منظور الإعاقة في جميع مجالات عمل المكتب. ويتمثل أحد الأهداف الرئيسية للخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في جعل قصر الأمم في جنيف يفي بمعايير قوانين البناء السويسرية من حيث التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة وإزالة الحواجز التي تحول دون استفادة الأشخاص ذوي الإعاقة من المباني، مع احترام مبادئ التصميم الأصلي والسمات التاريخية للمباني القائمة التي يجري تجديدها. وتشمل الأمثلة على التدخلات المقررة زيادة المساحة المتاحة لمستخدمي الكراسي المتحركة في غرف الاجتماعات، وإدخال تحسينات في مجال التكنولوجيا السمعية البصرية في غرف الاجتماعات، وتكييف تصاميم مخططات المرافق والمكاتب وأثاثها وتجهيزاتها الثابتة لتيسير الوصول إليها واستخدامها من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة.

29 هاء-14 وفيما يخص التنسيق والاتصال بين الوكالات، يتعاون المكتب مع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية الدولية الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها، من خلال تنسيق مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة وتنسيق الأعمال المتصلة بنظام الأمم المتحدة الموحد. وسيواصل المكتب، في إطار الدور الذي يضطلع به كأمين مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة، تنسيق وتوسيع أنشطة المجموعة، بالجمع بين أنشطة الشراء الرئيسية التي يضطلع بها أعضاؤه البالغ عددهم 20 عضواً والموجودون في جنيف. ويقدم المكتب خدمات الإدارة والدعم أيضاً لدعم صناديق الأمم المتحدة وبرامجها ووكالاتها المتخصصة وسائر المؤسسات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة على أساس استرداد التكاليف. وسيواصل المكتب أيضاً رقمنة محفوظات الأمم المتحدة ووثائقها الرسمية وحفظها بالتعاون مع مكتبات الأمم المتحدة الأخرى.

الولايات التشريعية

29 هاء-15 تنص القائمة الواردة أدناه على جميع الولايات المنوطة بهذا البرنامج.

قرارات الجمعية العامة

24 (د-1) نقل بعض مهام وأنشطة وأصول عصابة الأمم المتحدة المحرز نحو إنشاء نظام للمساءلة في الأمانة العامة للأمم المتحدة 303/72

279/73 ألف المواضيع الخاصة المتصلة بالميزانية البرنامجية لفترة السنتين 2018-2019

المنجزات المستهدفة

29 هاء-16 ترد في الجدول 29 هاء-1 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة الشاملة لعدة قطاعات، حسب الفئة والفئة الفرعية للفترة 2019-2021.

الجدول 29 هاء-1

المنجزات المستهدفة الشاملة لعدة قطاعات للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

المقررة المقررة الفعالية المقررة المقررة					الفئة والفئة الفرعية
لعام 2019	لعام 2019	لعام 2020	لعام 2021		
ألف - تيسير عمل الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء					
3	3	3	3	تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات (عدد الاجتماعات التي مدة كل منها ثلاث ساعات)	
1	1	1	1	1 - اجتماعات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية	
1	1	1	1	2 - اجتماعات لجنة البرنامج والتنسيق	
1	1	1	1	3 - اجتماعات اللجنة الخامسة	

أنشطة التقييم

29 هاء-17 يعتزم المكتب إجراء تقييم ذاتي في عام 2021 فيما يخص تنفيذ الإطار التمكيني ومجموعة الأدوات التي وُضعت في إطار مبادرة #NewWork.

برنامج العمل

البرنامج الفرعي 1

تخطيط البرامج والمالية والميزانية

الهدف

29 هاء-18 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفاءة إدارة مالية سليمة وفعالة تتسم بالكفاءة من جانب المكاتب المستفيدة.

الاستراتيجية

29 هاء-19 للمساهمة في كفاءة إدارة مالية سليمة وفعالة تتسم بالكفاءة من جانب المكاتب المستفيدة، سيواصل البرنامج الفرعي تعزيز رصد تنفيذ الميزانية، والإدارة والمراقبة الماليتين للعملاء، والإبلاغ من خلال التنسيق مع المقر وتقديم المشورة فيما يخص الإدارة المالية في الوقت المناسب إلى الكيانات التي توفّر لها الخدمات؛ وتزويد مديري البرامج والوحدات الإدارية التابعة للمنظمات المستفيدة بالمساعدة والتوجيه والتدريب في مجال الإدارة المالية والمسائل المتعلقة بالميزانية؛ وتوفير إجراءات مالية وإدارية فعالة وتنفيذ الميزانية على نحو فعال؛ وتعزيز الضوابط المالية الداخلية وتبسيط الإجراءات والمبادئ التوجيهية المالية لكفاءة الإدارة المالية الفعالة؛ وإجراء استعراض منتظم لإجراءات سير العمل لتحديد سبل كفاءة الاستجابة لاحتياجات العملاء على نحو يتسم بمزيد من الكفاءة والسرعة؛ ورصد حالة تنفيذ التوصيات الصادرة عن هيئات الرقابة؛ وضمان التقيد الصارم بالنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة وبالسياسات المالية للأمم المتحدة. ويتوقع أن تؤدي هذه الإجراءات إلى تحسين سلامة البيانات المالية وتحسين الإدارة العامة للميزانية البرنامجية والموارد الخارجة عن الميزانية. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال اتباع نهج أكثر شفافية وكفاءة إزاء تقديم الخدمات وإعداد الفواتير، وهو ما تجلّى في وضع نموذج مبسط وموحد لاسترداد التكاليف يغطي جميع مجالات الإدارة، وزيادة فهم الكيانات التي تتخذ من جنيف مقراً لها للتكاليف المقيّدة مقابل الخدمات المقدمة، واتخاذ قرارات أكثر استنارة بشأن تخصيص الموارد، وتحسين الاتصال والشراكات عموماً مع الكيانات.

أداء البرنامج في عام 2019 في ضوء النتيجة المقررة

29 هاء-20 لقد تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2018، المشار إليها في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين 2018-2019، والمتمثلة في تحسين سلامة البيانات المالية، كما يدل على ذلك الرأي غير المشفوع بتحفظات الذي أبداه مجلس مراجعي الحسابات بشأن البيانات المالية الممنثلة للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

أداء البرنامج في عام 2019: خفض عدد حسابات العملاء التي تنطوي على مشاكل

29 هاء-21 يرصد هذا البرنامج الفرعي أداء الميزانية ويكفل الإدارة المالية السليمة من جانب العملاء عن طريق كفاءة الضوابط الداخلية للمكاتب المستفيدة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وفي عام 2019، ركّز المكتب جهوده على رصد المسائل المعلقة في الحسابات المالية للمكاتب المستفيدة واتخاذ إجراءات تصحيحية بشأنها بصورة منتظمة. وتتطلب إدارة المعاملات المعلقة في نظام أوموجا معرفة متعمقة بمختلف وحداته وعملياتها المتكاملة التي تؤثر على كل معاملة مالية على حدة، فضلاً عن الخبرة

في مجال التحليل والإبلاغ من أجل استخدام البيانات المتاحة بفعالية. وبالإضافة إلى استخدام لوحة المتابعة لرصد الحسابات التي أصدرها المقر على الصعيد العالمي، جرى إعداد عدد من التقارير الموجهة نحو تحديد المفارقات والأخطاء في المعاملات المالية للمكاتب المستفيدة في مجالات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض وإدارة النقدية والمدفوعات. ومن أجل تقديم تقارير ومعلومات مالية دقيقة وكاملة، اضطلع المكتب أيضاً بمبادرات محددة الهدف في مجالي الموارد البشرية والسفر، بشأن تعزيز الوضوح في الاتجاهات التشغيلية وبشأن الكشف المبكر عن الأخطاء في المعاملات. ونُظمت اجتماعات مع المكاتب المستفيدة لحل المسائل المتصلة بالعمليات، وأُعدت تقارير للرصد ووُزعت بانتظام على المكاتب المستفيدة لتعزيز الوضوح والمساعدة في الكشف المبكر عن الأخطاء في المعاملات. وقد استغل البرنامج الفرعي هذه الفرص لتبسيط الإجراءات المالية، وتقييم الضوابط الداخلية وتعزيزها عند الحاجة، وتحويل العلاقة القائمة مع الكيانات المستفيدة إلى شراكة مستدامة تتسم بقدر أكبر من التعاون وتقوم على المنفعة المتبادلة.

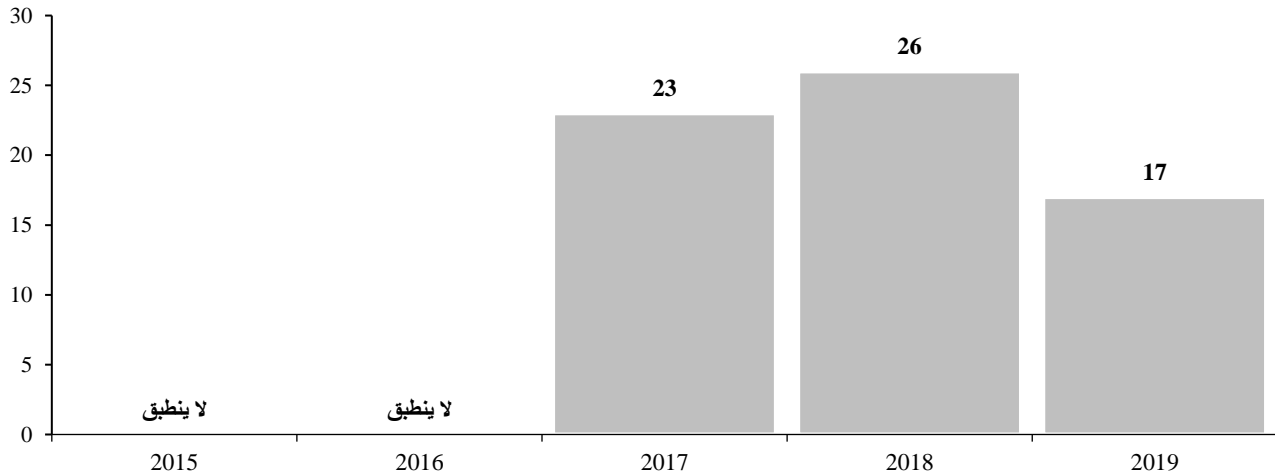
التقدم المحرز نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-22 لقد ساهم هذا العمل في كفاءة إدارة مالية سليمة وفعالة تتسم بالكفاءة من جانب المكاتب المستفيدة، كما يتضح من انخفاض النسبة المئوية للحسابات التي تم الإبلاغ عن وجود مشاكل فيها، من 26 في المائة في عام 2018 إلى 17 في المائة في عام 2019، ومن المتوقع أن يستمر هذا الاتجاه. ومن الأمثلة على هذه المسائل البنود القديمة التي لم تتم تسويتها (عادة ما تكون متصلة بمعاملات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي).

الشكل 29 هاء-أولا

مقياس الأداء: حسابات العملاء التي تنطوي على مشاكل

(بالنسبة المئوية)



النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: تحويل الوظيفة المالية في إطار نموذج إداري جديد (نتيجة رُحلت من عام 2020)

29 هاء-23 سيواصل البرنامج الفرعي العمل فيما يتعلق بإدارة المخاطر المالية، وفقاً لولايته، وسيقوم بوضع أدوات أو بتصميمها خصيصاً لتحسين الضوابط الداخلية وخفض مدى التعرض للمخاطر، وهو ما يتوقع أن يتضح من مقياس الأداء لعام 2021 أذناه. وبالنسبة لعام 2020، يشار إلى مقياس أداء بديل يعكس قيام الجمعية العامة، في قرارها 251/74، بالموافقة على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف حصراً من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية في قرارها 6/71 والنواتج المستهدفة لعام 2020.

الجدول 29 هاء-2

مقياس الأداء

2017	2018	2019	2020	2021
لا ينطبق	رصد يقوم على لوحة رصد يسترشد بفهرس نظام لإدارة المخاطر استعراض نظام الرقابة	رصد الحسابات الشهرية بالمخاطر المالية مصمّم والرقابة الداخلية مكتمل الداخلية ورصده من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية	رصد الحسابات الشهرية بالمخاطر المالية مصمّم والرقابة الداخلية مكتمل الداخلية ورصده من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية	رصد الحسابات الشهرية بالمخاطر المالية مصمّم والرقابة الداخلية مكتمل الداخلية ورصده من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية

النتيجة 2: تحسين كشوف مرتبات الموظفين (نتيجة جديدة)

29 هاء-24 ما فتئ البرنامج الفرعي يضطلع بأنشطة التحقق من كشوف المرتبات بصورة منتظمة لكفالة دفع أجور الموظفين بشكل صحيح وفي الوقت المحدد، وأن تكون المدفوعات دقيقة وتستند إلى الاستحقاقات المأذون بها. وتجرى محاكاة كشوف المرتبات في نظام أوموجا، ثم يُعدّ ملف للتحقق، يتم فحصه يدوياً. وتتم مراجعة الملف لتحديد المبالغ التي لا تتسق مع نوع قائمة كشوف المرتبات الجاري إعدادها، ويجرى تحقيق إضافي بخصوص البنود التي تم تحديدها على أنها قد تكون خاطئة. وبمجرد الوقوف على استثناء ما، توظّف الموارد لاستعراض الاستثناء بغرض البت في دفع سلف على المرتبات. وفي عام 2018، جرى تأخير ما متوسطه 295 من مدفوعات مرتبات الموظفين في كل شهر في المكتب نتيجة للاستثناءات الناجمة عن عملية تجهيز كشوف المرتبات.

التحدي والاستجابة على المستوى الداخلي

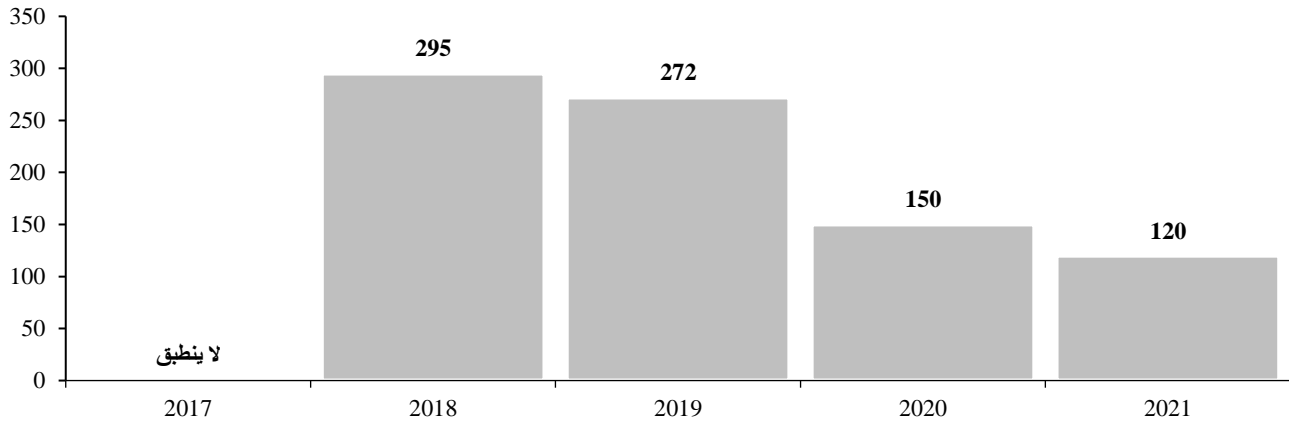
29 هاء-25 يتمثل التحدي الذي يواجه البرنامج الفرعي في أنه لا بد من إنشاء ملف التحقق يدوياً، الأمر الذي يستغرق وقتاً طويلاً ويتطلب تدخل فنيي تكنولوجيا المعلومات المهرة. ولإنشاء الملف، يجب استرداد المعلومات من عدة مصادر (نظام أوموجا وملف التحقق الخاص بالشهر السابق). وبمجرد استرداد هذه المعلومات كل على حدة، يستخدم فنيو تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأدوات/التقنيات (قواعد البيانات ووحدات الماكرو والجدول المحورية ووظائف البحث) لإعداد ملف عمل يمكن استخدامه للتحقق. وتكرّر هذه العملية ثلاث مرات على الأقل في الشهر، عقب إجراء كل عملية من عمليات محاكاة كشف المرتبات. وتستغرق العملية وقتاً طويلاً، وهي عرضة لوجود أخطاء محتملة في المدفوعات نظراً لارتفاع عدد قيود كشوف المرتبات التي ينبغي استعراضها. واستجابة لذلك، حدد البرنامج الفرعي مجالا يمكن للتكنولوجيا أن تعالج فيه هذه المسألة، وسيعمل على وضع وتجريب نظام يستخدم أدوات تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال التي تستخرج البيانات تلقائياً من نظام أوموجا على فترات محددة ثم تستخدم طرقاً حسابية من أجل تحديد وإبراز البنود التي تتطلب المزيد من التحليل والتحقق. ثم تُقدّم نتائج التحليل تلقائياً إلى الجهات المعنية في المراحل الأولى من هذه العملية، بما في ذلك البرنامج الفرعيان 1 و 2، لاتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة، ومن ثم تركيز الموارد على التحليل النوعي الوقائي بدلاً من السلف والاستعراضات بأثر رجعي. وسيلبّغ البرنامج الفرعي المكاتب الأخرى بنتائج العملية التجريبية، بمجرد اكتمالها، بغية تنفيذ العملية في مراكز العمل الأخرى.

التقدم المتوقع إحرازه نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-26 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في كفالة إدارة مالية سليمة وفعالة تتسم بالكفاءة من جانب المكاتب المستفيدة، وهو ما من شأنه أن يتجلى في انخفاض متوسط عدد الاستثناءات الشهرية من كشوف المرتبات إلى 120 حالة في عام 2021.

الشكل 29 هاء-ثانيا

مقياس الأداء: متوسط عدد الاستثناءات الشهرية من كشوف المرتبات



الولايات التشريعية

29 هاء-27 تنص القائمة الواردة أدناه على جميع الولايات المنوطة بهذا البرنامج الفرعي.

قرارات الجمعية العامة

استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة	213/41	تخطيط البرامج	251/74
تنفيذ قرار الجمعية العامة 213/41	211/42	المسائل المتعلقة بالميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020	262/74
8/72 ألف وباء التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة وتقارير مجلس مراجعي الحسابات			

المنجزات المستهدفة

29 هاء-28 يعرض الجدول 29 هاء-3 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2021-2019 التي أسهمت في تحقيق الهدف المذكور أعلاه والتي يُتَوَقَّع أن تسهم فيه، وهي مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-3

البرنامج الفرعي 1: المنجزات المستهدفة للفترة 2021-2019، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

الإدارة: الإدارة المالية، بما في ذلك إدارة المخاطر والرقابة الداخلية، وإعداد وتنفيذ الميزانيات ومقترحات الموارد الأخرى؛ وإدارة الوظائف (إنشائها وتمديدتها وإلغاؤها وتمويلها)؛ والإبلاغ المالي والمحاسبية؛ وإدارة النقدية والإيرادات؛ واسترداد التكاليف والفوترة؛ وإدارة ترتيبات الخدمات مع ما يقرب من 50 كياناً مستفيداً، بما في ذلك الفوترة الفصلية لاسترداد التكاليف عبر أكثر من 120 من خطوط الخدمات؛ والمدفوعات وكشوف المرتبات والمصروفات؛ وتقديم التوجيه والمشورة بشأن جميع المسائل المالية؛ والتأمين الطبي؛ وإدارة المطالبات بالتعويض؛ واجتماعات مجلس خدمة العملاء.

البرنامج الفرعي 2 إدارة الموارد البشرية

الهدف

29 هاء-29 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفالة إنشاء قوة عاملة كفوة ومتنوعة وقادرة على التكيف وبنعم أفرادها بالصحة، والنهوض بأعلى مستويات الكفاءة والمقدرة والنزاهة، وكفالة التغيير التنظيمي المرن.

الاستراتيجية

29 هاء-30 للمساهمة في كفالة وجود قوة عاملة كفوة ومتنوعة وقابلة للتكيف وبنعم أفرادها بالصحة، سيواصل البرنامج الفرعي تقديم التوجيه والمشورة والدعم بشأن الاستعانة بالمواهب واكتسابها وتطويرها (بما في ذلك من خلال تحديد مجموعات المرشحين الممكنة، وتصنيف الوظائف، وإدارة الشواغر، وإلحاق المرشحين المختارين)؛ وإدارة العقود ومزايا الموظفين واستحقاقاتهم؛ والاتصال بالبلد المضيف؛ وتوفير الدعم المناسب في المجال الطبي وفي مجال الصحة المهنية والصحة العقلية؛ وتقديم المشورة للموظفين وخدمات رعاية الموظفين. ومن المتوقع أن يؤدي هذا العمل إلى زيادة قدرة الموظفين من خلال الدورات التدريبية والإحاطات الإعلامية بهدف التعامل بنجاح مع التغييرات الطارئة على أماكن العمل والاختلالات المحتملة الناجمة عن أنشطة التجديد والبناء في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، ومواجهة التحديات التي يطرحها تغير الولايات المنوطة بالمنظمة، وأن يؤدي كذلك إلى زيادة قدرة المديرين على الإشراف على قوة عاملة أكثر ذكاء ومرونة. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال خفض متوسط عدد أيام العمل اللازمة لإنجاز جميع الخطوات في عملية التوظيف تحت سلطة مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

29 هاء-31 ولللمساهمة في النهوض بأعلى مستويات الكفاءة والمقدرة والنزاهة وتعزيز التغيير التنظيمي، سيواصل البرنامج الفرعي توفير أنشطة التعلم والتطوير، مع التركيز بوجه خاص على تعدد اللغات وأنشطة الموارد البشرية المحدد الأهداف من قبيل الدورات التدريبية والإحاطات الإعلامية التي تساند نظام إدارة الأداء في المنظمة وتدعم التغيير التنظيمي وتدفع عجلته. وسيقدم البرنامج الفرعي أيضاً المشورة القانونية والسياساتية؛ وسيعمل كمستشار قانوني للمنظمة أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات؛ وسيعمل بوصفه الجهة المدعى عليها بالنيابة عن المنظمة في القضايا التي يرفعها الموظفون إلى وحدة التقييم الإداري ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة. ومن المتوقع أن تؤدي هذه الإجراءات إلى تحسين تنفيذ الولايات، وتعزيز المساهمة، وزيادة مشاركة الموظفين، لا سيما أثناء الانتقال إلى المبنى H في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، في ظل انتقال أعداد كبيرة من الموظفين إلى مكان عمل جديد وإلى بيئة عمل جديدة. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال زيادة عدد الموظفين المشاركين في الدورات التدريبية التي تقدمها المنظمة. وخلال فترة السنتين 2016-2017، شارك 16 220 موظفاً في برامج التعلم والتطوير. وارتفع هذا العدد إلى 18 247 موظفاً خلال فترة السنتين 2018-2019. ومن بين العوامل الكامنة وراء هذه الزيادة إعادة تسمية قسم تعليم الموظفين وتطوير قدراتهم ليصبح مركز التدريب وتعدد اللغات في عام 2017، وإطلاق موقع شبكي جديد مقترناً بأدوات التسجيل على الإنترنت لزيادة عدد المشاركين في الدورات التدريبية في مجال اللغات، وإطلاق المشاعات المعرفية والتعليمية في عام 2018 بالتعاون مع المكتبة الموجودة بمكتب الأمم المتحدة في جنيف، لإتاحة فرص جديدة للتعلم وتبادل المعارف والتعاون. ويمكن أن تعزى هذه الزيادة أيضاً إلى تعزيز الدورات الدراسية في مجال الإدارة والاتصالات التي يقدمها البرنامج الفرعي ويدعمها أخصائي ذو خبرة في مجال الموارد البشرية يوجه تلك الدورات لتلبية احتياجات الجمهور ويجب على الأسئلة المتعلقة بالحالات والسيناريوهات المعقدة. ولقيت تلك الدورات قبولا حسنا. وأجاب ما يقرب من 81 في المائة من المشاركين بأن المعارف والمهارات المكتسبة من الدورات التدريبية مفيدة لتطويرهم الوظيفي، وأجاب أكثر من 86 في المائة من المشاركين بأنهم شعروا أنهم اكتسبوا المعارف والمهارات التي دُرست في تلك الدورات، بينما أجاب أكثر من 90 في المائة من المشاركين بأن محتوى الدورات كان مفيداً لوظائفهم.

أداء البرنامج في عام 2019 في ضوء النتيجة المقررة

29 هاء-32 لقد تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2019، المشار إليها في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين 2018-2019، والمتمثلة في وضع عملية توظيف تتسم بالفعالية والكفاءة لدعم إدارة المواهب، وذلك على نحو ما يدل عليه متوسط عدد الأيام التي تفصل بين تاريخ نشر الإعلانات عن الشواغر وتاريخ اختيار المرشحين لشغل المناصب في الشبكات الوظيفية التي لم تتأثر بعد بنظام النقل المنظم، وهو 56 يوماً، مقارنة بالهدف المحدد في 83 يوماً لفترة السنتين 2018-2019. وحقق البرنامج الفرعي انخفاضاً بنسبة 30 في المائة في متوسط عدد الأيام التي يستغرقها الجدول الزمني للتوظيف من خلال تقديم الدعم الموجه إلى المديرين المكلفين بالتعيين وتقديم الدعم المخصص لهيئات الاستعراض المركزية. وأظهر تحليل هذه العملية أن أهم حالات التأخير وقعت في مرحلة تقييم المرشحين من جانب المدير المكلف بالتعيين. وتمكّن البرنامج الفرعي من المساعدة على سد هذه الفجوة عن طريق تقديم الدعم، والعمل عن كثب مع المديرين المكلفين بالتعيين وتوفير دورات تدريبية مركزة لهم فيما يخص الإعلان عن الوظائف الشاغرة، وتقييم المرشحين، وصياغة تقارير التقييم المقارن ومذكرات الإحالة.

أداء البرنامج في عام 2019: تعزيز رضا العملاء نتيجة لرصد جودة الخدمات بشكل آني

29 هاء-33 لقد أطلق البرنامج الفرعي آلية جديدة لضمان الجودة في عام 2019، تعتمد استقصاءً آنيًا لمدى رضا العملاء يتيح للموظفين تقديم تعليقات فورية على خدمات الموارد البشرية المقدمة. ولم تجر في السابق سوى دراسة استقصائية سنوية رفيعة المستوى لمدى رضا العملاء. وقد تمكن البرنامج الفرعي من استخدام أداة جمع تعليقات العملاء هذه لرصد مدى رضا العملاء ونوعية الخدمات باستمرار وبشكل آني، وتحليل الاتجاهات التي تتسم بها أنواع المسائل المثارة، وتحديد الشواغل الشاملة لعدة قطاعات والأسئلة المتكررة، وإنشاء هيكل دعم أكثر استجابة وكفاءة لمعالجة الطلبات الموسمية وفترات الذروة.

29 هاء-34 ومن خلال رصد الاتجاهات التي تتسم بها المسائل المثارة، تمكّن البرنامج الفرعي من التصدي على نحو أكثر استباقية للأنشطة المستهدفة الأخرى مثل إجراء مشاورات بشأن إدارة الأداء في مكتب خدمات الموارد البشرية التابع لمركز دعم العملاء خلال المراحل الرئيسية من دورة إدارة الأداء؛ وبدء حملات توعية بشأن مختلف مواضيع الموارد البشرية (مثل العيادات المعنية بتحسين أدوات إدارة الموارد البشرية والتغييرات الطارئة على السياسات التنظيمية)؛ وتحسين عملية تقديم الخدمات باستمرار؛ وتبسيط العمليات بين مختلف خطوط خدمات الموارد البشرية؛ والحفاظ على حسن توقيت الخدمات المقدمة واتساق المشورة المسداة فيما يتعلق بتطبيق النظامين الإداري والأساسي للموظفين وسياسات الموارد البشرية.

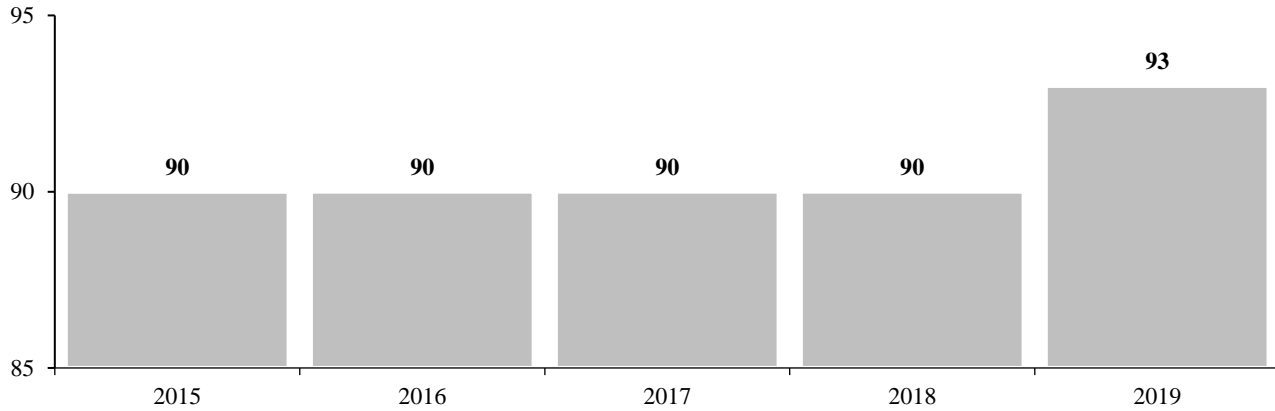
التقدم المحرز نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-35 لقد ساهم هذا العمل في ضمان وجود قوة عاملة كفؤة ومتنوعة وقابلة للتكيف وينعم أفرادها بالصحة، وفي النهوض بأعلى مستويات الكفاءة والمقدرة والنزاهة، وفي كفاءة التغيير التنظيمي المرن، كما يتضح من معدل رضا العملاء بنسبة 93 في المائة عن خدمات الموارد البشرية المقدمة لأزيد من 1 000 موظف أجابوا على الاستقصاء الآني لمدى رضا العملاء في إطار البرنامج الفرعي عن خطوط خدمات الموارد البشرية التي يقدمها مركز دعم العملاء التابع للمكتب. وأعرب الموظفون عن تقديرهم للاتصال المباشر والشخصي ووجدوا أن خط الخدمات يقدم دعماً قيماً بشكل خاص فيما يتعلق بتقديم مطالبات منحة التعليم لأن المنصة المستخدمة لتقديم هذه الطلبات تحولت خلال عام 2019 من نظام قديم إلى نظام iNeed/بوابة الخدمة الذاتية (Unite Self-Service). وكانت هذه هي المرة الأولى التي يطلع فيها العديد من الموظفين على هذه البوابة الجديدة، ويُقدّم لهم التوجيه والتدريب بشأن أحدث التكنولوجيات الرقمية لكي يتمكنوا من استخدام هذه الأداة. وعلق أحد المستفيدين من خط الخدمات بقوله إن إنشاء مركز دعم العملاء يشكل خطوة إيجابية كبرى. وذكر عميل آخر أن ممثلة خدمة العملاء في مجال الموارد البشرية استمعت إليه باهتمام وكانت بارعة في تحديد الجهة التي يتعين عليها اتخاذ إجراءات لمعالجة هذه المسألة وفي تحديد ماهية هذه الإجراءات، وأنها تابعت الموضوع معه من خلال رسائل البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية، وأطلعتة باستمرار على آخر المستجدات، وذكر أن النتائج ظهرت في غضون 24 ساعة.

الشكل 29 هاء-ثالثا

مقياس الأداء: معدل رضا العملاء عن خدمات الموارد البشرية

(بالنسبة المئوية)



النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: قوة عاملة تنعم بالصحة من أجل عالم أفضل (نتيجة رُحِّلت من عام 2020)

29 هاء-36 سيواصل البرنامج الفرعي العمل فيما يتعلق بظروف العمل في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وفقا لولايته، وسيضع سياسات ويعزز الظروف الرامية إلى تحسين إنتاجية الموظفين ورفاههم، وهو ما يتوقع أن يتضح من مقياس الأداء لعام 2021 أدناه. وبالنسبة لعام 2020، يشار إلى مقياس أداء بديل يعكس قيام الجمعية العامة، في قرارها 251/74، بالموافقة على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف حصرا من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية في قرارها 6/71 والنواتج المستهدفة لعام 2020.

الجدول 29 هاء-4

مقياس الأداء

2017	2018	2019	2020	2021
لا ينطبق	قيام الفريق العامل المعني برفاه الموظفين بصياغة سياسة العودة إلى العمل	قيام الفريق العامل المعني برفاه الموظفين بإصدار تعليقات إيجابية من الموظفين	تنفيذ سياسة العودة إلى العمل وأخذ الدروس المستفادة	استعراض سياسة العودة إلى العمل وأخذ الدروس المستفادة
	وعرضها	وتوسيع نطاقها		

النتيجة 2: نهج مبتكرة لدعم الموظفين خلال تغيير بيئة العمل (نتيجة جديدة)

29 هاء-37 لقد صُمِّم إطار مبادرة #NewWork كمجموعة أدوات مبتكرة لتمكين الموظفين من العمل بمزيد من الفعالية وتحسين تقديم الخدمات عموما ورضا العملاء، لا سيما في بيئة متغيرة تتطلب طرقا جديدة للعمل من أجل تحقيق النجاح المطلوب. ويشمل الانتقال إلى المبنى H في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث نقل أعداد كبيرة من الموظفين بصورة دائمة إلى المبنى الجديد أو بصفة مؤقتة إلى الحيز البديل أثناء تجديد قصر الأمم. ولا بد أن يتحلى الموظفون بثقافة أماكن العمل الذكية التي تتطوي على الإدارة من خلال النتائج بدلا من الإدارة من خلال الحضور والعمل بفعالية في أماكن العمل المرنة لكي يحافظوا على

مستويات عالية من تقديم الخدمات للعملاء خلال هذه الفترة. وفي هذا السياق، سيستخدم البرنامج الفرعي عدداً من أدوات مبادرة #NewWork لتمكين الموظفين والمديرين من اغتنام الفرص ومواجهة التحديات في المستقبل على نحو أفضل. وثمة أداة ذات أهمية خاصة تتمثل في المشاركة في الاجتماعات القصيرة التي تعقدها الأفرقة يومياً. وتدعم الاجتماعات القصيرة، بما في ذلك الاجتماعات التي تعقد عن طريق أفرقة افتراضية، التواصل الفعال والمواصلة والإنتاجية من خلال مواصلة التركيز على الأهداف الاستراتيجية، وإنفاذ مساءلة الأفرقة بشأن القضايا الملحة، وضمان المواصلة بين أعضاء الأفرقة والمهام الموكلة إليهم. وستشمل الأدوات الإضافية برامج جديدة للتعليم والتطوير أطلقها البرنامج الفرعي لمواصلة ما يلي: تدريب المديرين على سبل إدارة شؤون الموظفين الذين يعملون عن بعد وتدريب الموظفين على السبل الفعالة للعمل عن بعد؛ وتشجيع المديرين والموظفين الذي نجحوا معاً بالفعل في العمل عن بعد على إحاطة الآخرين بكيفية توصيلهم إلى ذلك؛ وتدريب الموظفين على تقنيات الإيداع الإلكتروني والعمل بفعالية في بيئة لا ورقية. وثمة مبادرة أخرى في إطار البرنامج الفرعي تتمثل في وضع وإطلاق أداة إلكترونية، بالتعاون مع البرنامج الفرعي 4، من شأنها أن تعمل على أتمتة عملية طلب ترتيبات الدوام المرنة، بما في ذلك الموافقة والإبلاغ. وستوفر البيانات التي تستقى باستخدام هذه الأداة منبراً لتصميم الأنشطة في المستقبل دعماً لرفع الإنتاجية مع العمل في نفس الوقت على تحسين التوازن القائم بين العمل والحياة الشخصية.

التحدي والاستجابة على المستوى الداخلي

29 هاء-38 يتمثل التحدي الذي يواجه البرنامج الفرعي، في سياق الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية، في تعزيز التعاون والاتصال والقضاء على التوقع - سواء داخل الأفرقة أو عبر الحدود التنظيمية. وتتطلب المرونة في مكان العمل، مقترنة بضرورة زيادة الكفاءة في المنظمة، أساليب عمل جديدة تتسم بالدينامية والمرونة وتقوم على الأداء. واستجابة لذلك، سيوسع البرنامج الفرعي، في عام 2021، نطاق استخدام تقنية الاجتماعات القصيرة، وهي أداة في إطار مبادرة #NewWork تتيح للأفرقة (بما في ذلك الموظفون العاملون عن بعد) القيام، لمدة 15 دقيقة كل صباح، بتبادل المعلومات اللازمة لبقيّة اليوم، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالمواعيد النهائية المقبلة ومجالات التركيز والتحديات المطروحة. وخلال عام 2019، أقام مكتب الأمم المتحدة في جنيف شراكة مع منظمة العمل الدولية لتنظيم اجتماعات قصيرة كمشروع تجريبي بغرض تيسير الابتكار وبناء القدرات وتحقيق الكفاءة في العمليات والتركيز على العملاء وتهيئة بيئات عمل يسودها التعاون. وتكفل المشروع التجريبي بالنجاح. وأبلغت الأفرقة التي تعقد اجتماعات قصيرة على سبيل التجربة عن تحسن في تبادل المعارف والمعلومات والاتصال والشفافية، وشعرت بقدر أكبر من التماسك وزيادة حس الانتماء إلى الفريق. ونتيجة لذلك، سيوسع البرنامج الفرعي نطاق استخدام الاجتماعات القصيرة وترتيبات الدوام المرنة، وسيواصل دعم المديرين والموظفين من خلال عقد جلسات إحاطة مصممة خصيصاً لذلك الغرض وإجراء مشاورات فردية بشأن هذه المواضيع، فضلاً عن بناء القدرات لضمان التنفيذ على الوجه الصحيح. وسيشمل هذا الدعم دورات لتدريب المديرين من أجل زيادة استخدام الاجتماعات القصيرة التي تعقدها الأفرقة وتوسيع نطاق تبادل الدروس المستفادة وأفضل الممارسات.

التقدم المتوقع لإحرازه نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-39 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في النهوض بأعلى مستويات الكفاءة والمقدرة والنزاهة وكفالة التغيير التنظيمي المرن من خلال إتاحة الاتصالات التي تجربها الأفرقة وتعزيز الإنتاجية والمساءلة والتنسيق، لا سيما خلال الانتقال إلى المبنى H في إطار تنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، وهو ما من شأنه أن يتجلى في توسيع نطاق استخدام الاجتماعات القصيرة واعتمادها باعتبارها من أفضل الممارسات، بما في ذلك على مستوى الإدارة واستمرار التعليقات الإيجابية الواردة من المديرين والموظفين المشاركين في هذه الاجتماعات القصيرة.

الجدول 29 هاء-5

مقياس الأداء

2017	2018	2019	2020	2021
لا ينطبق	لا ينطبق	قيام الأفرقة التجريبية الأولية بتنفيذ تقنية الاجتماعات القصيرة نتيجة للتعليقات الواردة من العملاء التي تشير إلى ضرورة تعزيز بناء القدرات، والتركيز على العملاء، ودعم تهيئة بيئة عمل تتسم بقدر أكبر من التعاون والمرونة، والإدارة من خلال النتائج	إفضاء التعليقات الإيجابية الواردة من المديرين والموظفين في الأفرقة التي تعقد اجتماعات قصيرة على سبيل التجربة إلى استحداث دورة لتدريب المديرين على استخدام تقنية الاجتماعات القصيرة. وزيادة عدد الأفرقة التي تنفذ تقنية الاجتماعات القصيرة	توسيع نطاق استخدام الاجتماعات القصيرة وورود تعليقات إيجابية من المديرين والموظفين حول السبل التي تدعم بها هذه الاجتماعات الإدارة من خلال النتائج وتؤدي إلى تهيئة بيئة عمل تتسم بقدر أكبر من التعاون والمرونة

الولايات التشريعية

29 هاء-40 تنص القائمة الواردة أدناه على جميع الولايات المنوطة بهذا البرنامج الفرعي.

قرارات الجمعية العامة

255/74 ألف وباء نظام الأمم المتحدة الموحد

254/72 إدارة الموارد البشرية

276/73 إقامة العدل في الأمم المتحدة

المنجزات المستهدفة

29 هاء-41 يعرض الجدول 29 هاء-6 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021 التي أسهمت في تحقيق الهدف المذكور أعلاه والتي يُتوقع أن تسهم فيه، وهي مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-6

البرنامج الفرعي 2: المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال

برامج التوعية والمناسبات الخاصة والمواد الإعلامية: معارض فرص العمل وعروض المسارات الوظيفية، لتحديد المرشحين المحتملين لغرض الاستقدام، بمن فيهم المرشحات، من الدول الأعضاء غير الممثلة والممثلة تمثيلاً ناقصاً، وتعزيز الوعي بفرص العمل في الأمم المتحدة؛ وبرامج تعزيز الصحة والرفاه للقوى العاملة التي تخدم أكثر من 20 كياناً مستفيداً؛ وتبادل المعارف في مجال الموارد البشرية

هـ - المنجزات المستهدفة التمكينية

الإدارة: إدارة المواهب وتصنيف الوظائف؛ وإدارة عقود الموظفين ومزاياهم واستحقاقاتهم؛ وتقديم مشورة الخبراء والتوجيه بشأن سياسات الموارد البشرية، بما في ذلك إدارة وتنفيذ النظامين الأساسي والإداري للموظفين، ونظام اختيار الموظفين؛ والتدريب على الكفاءات التنظيمية والإدارية، والمهارات الفنية والتقنية، والمهارات اللغوية والتواصلية، والتطوير الوظيفي لأكثر من 9 000 مشارك في السنة؛ وإجراء الاختبارات؛ وتقديم خدمات المشورة والدعم النفسي للموظفين؛ وإجراء دراسات استقصائية للموظفين، بما في ذلك ما يتعلق بتكاليف المعيشة وبديل الإقامة اليومية؛ والحصول على تصاريح الإقامة في البلد المضيف بالتنسيق مع السلطات المحلية؛ وتقديم خدمات الصحة المهنية والخدمات الطبية والإدارية، والاستشارات والمشورة الطبية، والتأهب الطبي لحالات الطوارئ، وحملات الصحة والرفاه؛ والتعلم والتطوير الوظيفي وإدارة الأداء

العدالة والرقابة على الصعيد الداخلي: تقديم المشورة القانونية فيما يتعلق بحالات سوء السلوك المزعوم؛ والعمل كمستشار قانوني للمنظمة أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات؛ والجهة المدعى عليها بالنيابة عن المنظمة في القضايا التي يرفعها الموظفون إلى وحدة التقييم الإداري ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة. وتقديم الخدمات الاستشارية القانونية والمتعلقة بالسياسات إلى أكثر من 20 كياناً من الكيانات المستفيدة، بما في ذلك من خلال الإحاطات الإعلامية والدورات الإعلامية المخصصة، بشأن أفضل الممارسات والدروس المستفادة للمديرين فيما يخص المسائل المتصلة بإقامة العدل

البرنامج الفرعي 3

خدمات الدعم

الهدف

29 هـ-42 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو ضمان الكفاءة والالتزام بالمسؤولية البيئية والفعالية في أداء عمل مكتب الأمم المتحدة في جنيف فيما يتعلق بإدارة مرافق المباني والمكاتب والمؤتمرات؛ وإدارة الأصول؛ والسفر والنقل؛ وخدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية؛ والمشتريات؛ والأنشطة التجارية.

الاستراتيجية

29 هـ-43 للمساهمة في ضمان الكفاءة والالتزام بالمسؤولية البيئية والفعالية في أداء عمل مكتب الأمم المتحدة في جنيف، سيواصل البرنامج الفرعي تقديم الخدمات في مجالات المشتريات، وإدارة العقود، وإدارة الممتلكات، والسفر والتأشيرات، ووثائق السفر الخاصة بالأمم المتحدة، والنقل، والبريد والحقيبة الدبلوماسية، والتخزين، والإدارة البيئية المستدامة، وإدارة المرافق والمباني، بما في ذلك تقديم المساعدة للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقد في المكتب، فضلاً عن إدارة الحيز متاح. وسيواصل البرنامج الفرعي أيضاً رصد تنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث عن كتب ودعم تنفيذها بفعالية، وسيعمل على كفاءة إيجاد حلول للتقليل إلى أدنى حد من أثر أي اضطرابات محتملة أثناء تجديد المباني التاريخية في قصر الأمم، الذي سيبدأ في عام 2020 وسيستمر حتى عام 2023. وسيطلب الانتقال إلى المبنى H مواصلة البرنامج الفرعي الاستفادة من التكنولوجيات وأوجه التآزر التشغيلية كلما أمكن ذلك لتبسيط أساليب العمل، بما في ذلك أساليب العمل غير الورقية، في الوقت الذي تتكيف فيه المنظمة مع أماكن العمل المرنة وتزيد من استخدام ترتيبات الدوام المرنة. وفي عام 2020، ستُطلق عدة مبادرات بالتعاون الوثيق مع فريق الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، مثل وضع الصيغة النهائية لنظام جديد لنماذج المعلومات المتعلقة بالمبنى (وهي عملية نتيج توليد وإدارة الصور الرقمية للخصائص المادية والوظيفية للهياكل) من أجل استخدام الحيز متاح على النحو الأمثل وتيسير الصيانة الوقائية؛ وتقييم القوة العاملة الحالية والهيكل الوظيفي الحالي من أجل الاستفادة من العمليات عموماً واستخدام الموارد على النحو الأمثل؛ ووضع دليل شامل بشأن المبنى للبرنامج الفرعي والعملاء على حد سواء؛ وتعزيز النظام الحالي لإدارة المباني من أجل رصد التجهيزات التقنية بشكل أفضل. ومن المتوقع أن يؤدي عمل البرنامج الفرعي إلى زيادة كفاءة خدمات الدعم المقدمة إلى المكتب والكيانات المستفيدة منه، ولا سيما خلال أعمال البناء والتجديد في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال اتخاذ خطوات لضمان أن يحقق المبنى H الفوائد المرجوة منه المتمثلة في توفير بيئة عمل متنوعة للموظفين والتطوير الأولي لنظام نماذج المعلومات المتعلقة بالمبنى.

29 هاء-44 وللمساهمة في كفاءة تقديم مساعدة كفؤة ومسؤولة بيئياً وفعالة إلى المؤتمرات والاجتماعات والمناسبات التي تعقد في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، سيواصل البرنامج الفرعي تقديم خدمات الدعم التقني الأساسي للمؤتمرات والاجتماعات والمناسبات التي تعقد في المكتب، بما في ذلك المباني الملحقة به، مثل قصر ويلسون (الذي يتألف من أكثر من 35 غرفة اجتماعات بسعة تتراوح بين 10 مقاعد و 200 مقعد لكل غرفة). وقد ظهرت تكنولوجيات متقدمة جديدة لدعم المؤتمرات في السنوات الأخيرة استفاد منها المكتب استفادة كاملة. ومن الأمثلة على ذلك تركيب التكنولوجيات الحديثة خلال أعمال تجديد غرفتي الاجتماعات السابعة عشرة (2016) والتاسعة عشرة (2019)، وهو ما ينسحب على جميع غرف الاجتماعات ويتطلب من موظفي الوسائل السمعية البصرية التعاون عن كثب مع فريق مشروع الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث. وستؤدي هذه التكنولوجيات الجديدة إلى توفير وظائف وحلول إضافية للمشاركين في المؤتمر والعملاء، وهو ما يتوقع أن يسفر عن خدمات حديثة عالية الجودة لدعم المؤتمرات تعرض وظائف مثل إدارة العرض، وتجهيزات لغة الإشارة، ونظم التصويت الإلكتروني، والعرض النصي، والتواصل عن طريق البث الشبكي، والبث الإذاعي، والتداول بالفيديو.

29 هاء-45 وللمساهمة في ضمان الكفاءة والالتزام بالمسؤولية البيئية والفعالية في إدارة مرافق المؤتمرات، سيعتاون البرنامج الفرعي عن كثب مع فريق الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث لكفالة أن يوفر مرفق المؤتمرات المؤقت (الذي يتألف من ثلاثة غرف للاجتماعات تتسع كل منها لـ 200 شخص) التكنولوجيا ووسائل الراحة اللازمة التي يتوقعها المشاركون في المؤتمر، وهو ما يتوقع أن يوفر مركزاً عالي الجودة للمؤتمرات وما يتصل بذلك من خدمات دعم المؤتمرات خلال أعمال التجديد في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال التجديد الكامل للغرفة التاسعة عشرة (بسعة قدرها 737 مقعداً) والتحديث الجزئي للغرفة الثامنة عشرة (بسعة قدرها 641 مقعداً) لتحسين الموثوقية، ولا سيما فيما يتعلق بنظام الترجمة الفورية والمعدات السمعية البصرية.

29 هاء-46 وللمساهمة في ضمان كفاءة وفعالية المشتريات والأنشطة التجارية، سيواصل البرنامج الفرعي تحسين العمليات الرامية إلى زيادة الكفاءة وتعزيز خدمات الشراء المشتركة مع سائر منظمات الأمم المتحدة ووكالاتها التي يوجد مقرها في جنيف من خلال مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة، وهو ما يتوقع أن يسفر عن استجابة أكثر تنسيقاً لاحتياجات الأنشطة الفنية التي يضطلع بها كل من مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، ولجنة الأمم المتحدة للتعويضات، ومركز التجارة الدولية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، ومؤتمر نزع السلاح، ومعهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث، ومعهد الأمم المتحدة لبحوث نزع السلاح، ومعهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية، والمركز الدولي للحوسبة، والصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، ووكالات الأمم المتحدة وأجهزتها وهيئاتها الأخرى التي يوجد مقرها في جنيف وفي أماكن أخرى. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال زيادة استخدام الحلول الإلكترونية لتوثيق عمليات الشراء، بما في ذلك وضع خطة اختيار المصدر (eSSP) واستخدام الإنز الإلكتروني لمذكرات الإيداع غير الورقية في الملفات (eNTF) لإعطاء الإنز باتخاذ قرارات رسمية. ولا تعزز هذه العمليات هدف زيادة الإجراءات المكتبية غير الورقية فحسب، بل تيسر أيضاً زيادة كفاءة عملية الترخيص وتحسين توقيتها، ولا سيما فيما يتعلق بالزيادة المستمرة في عدد الموظفين الذين يستفيدون من ترتيبات الدوام المرنة. كما أن التجميع الإلكتروني لوثائق المشتريات يعزز المساءلة وبتيح عملية مراجعة قوية.

29 هاء-47 وللمساهمة في ضمان الكفاءة والالتزام بالمسؤولية البيئية والفعالية في إدارة المرافق، سيحتفظ البرنامج الفرعي بجميع المرافق المشغولة وسيقدم الدعم التقني لأعمال إصلاح قصر الأمم وتجديده على نطاق واسع في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، وهو ما يتوقع أن يؤدي إلى تحسين سلامة أماكن العمل والظروف السائدة في قصر الأمم والمباني الملحقة به. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال تجديد وإنشاء حيز للمكاتب، ووضع برنامج للصيانة الوقائية، وتحسين المرافق التقنية لكفالة

الموثوقية وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة. وفيما يتعلق بالاستدامة، واصل المكتب الاستفادة من زيادة الكفاءة في استرداد الحرارة وإدارة النفايات والمرافق، مثل الحد من استخدام المنتجات البلاستيكية الأحادية الاستخدام.

أداء البرنامج في عام 2019 في ضوء النتيجة المقررة

29 هاء-48 لقد تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2019، المشار إليها في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين 2018-2019، والمتمثلة في الحصول على أفضل قيمة وكفاءة الإنصاف والنزاهة والشفافية في شراء السلع والخدمات، كما تبرهن على ذلك الزيادة في النسبة المئوية للاتفاقات الاستراتيجية طويلة الأجل، من قبيل طلبات الشراء الشاملة والعقود الإطارية. وفي عام 2019، صُنفت نسبة 90 في المائة من جميع العقود الصادرة عن قسم المشتريات والنقل المتصلة بخدمات الدعم ضمن فئة العقود الإطارية (مقارنة بالأداء المستهدف البالغ 80 في المائة). وإضافة إلى ذلك، صدرت نسبة 81 في المائة من جميع أوامر الشراء في إطار عقود، ولم تمثل أوامر الشراء لمرة واحدة سوى 19 في المائة من العدد الكلي لأوامر الشراء الصادرة في عام 2019. وقد بلغ مكتب الأمم المتحدة في جنيف مستوى الأداء المستهدف المحدد له بضمان تلبية معظم الاحتياجات المتكررة في إطار عقود مُحكمة الصياغة تتضمن شروطاً وأحكاماً للتخفيف من المخاطر على مدى ثلاث سنوات، مع إمكانية التمديد مرتين لمدة سنة واحدة في كل مرة، بحيث تبلغ الفترة الإجمالية خمس سنوات.

أداء البرنامج في عام 2019: تحسين خدمة العملاء من خلال أداة الحجز عبر الإنترنت

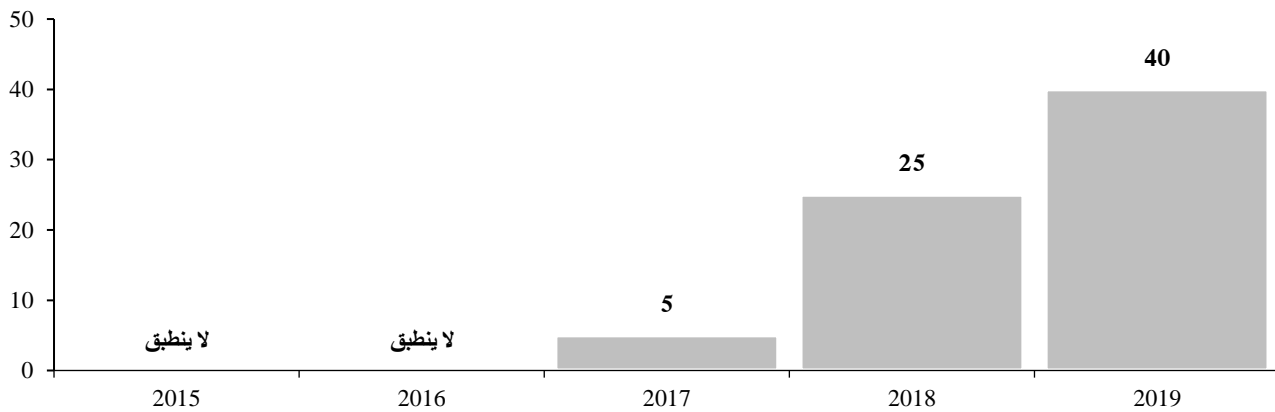
29 هاء-49 يقدم البرنامج الفرعي خدمات السفر إلى مكتب الأمم المتحدة في جنيف والكيانات المستفيدة منه، بما في ذلك إدارة حجوزات السفر عن طريق جهة خارجية لتقديم خدمات السفر. وفي محاولة لتقليص الفترة الفاصلة بين الحجوزات والحجوزات الفعلية، نفذ البرنامج الفرعي في عام 2019 أداة للحجز عبر الإنترنت مع وكالة خارجية لإدارة السفر. ويتضمن هذا النظام بطاقة السفر (بطاقة الدفع) المطلوبة للاستفادة الكاملة من أداة الحجز عبر الإنترنت. ويمكن إجراء الحجوزات عبر الإنترنت على مدار الساعة، ويمكن إصدار التذاكر على الفور. ويتم تنفيذ أداة الحجز عبر الإنترنت على مراحل. وهذه الخدمة مصممة خصيصاً للعملاء، الذين يتعاملون الآن مباشرة مع موظفي السفر في المكتب، وهو ما يتيح الاتصال المباشر بدلاً من المرور عبر وكالة إدارة السفر. كما يتيح هذا النظام إمكانية إصدار فاتورة واحدة لكل طلب سفر، وهي ميزة يطلبها العملاء. وييسر إعداد فواتير مفصلة على هذا النحو عملية التسوية، ويؤدي إلى أوجه الكفاءة في تجهيز الفواتير.

التقدم المحرز نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-50 لقد أسهم هذا العمل في تحقيق الكفاءة والالتزام بالمسؤولية البيئية والفعالية في أداء عمل مكتب الأمم المتحدة في جنيف فيما يتعلق بالسفر والنقل، كما يتضح من تجهيز 40 في المائة من تذاكر العملاء من خلال أداة الحجز عبر الإنترنت طيلة عام 2019، مما أدى إلى زيادة رضا العملاء وتقليص الوقت الذي يفصل بين الحجوزات والحجز الفعلي.

الشكل 29 هاء-رابعاً

مقياس الأداء: النسبة المئوية لتذاكر العملاء التي يتم تجهيزها من خلال أداة الحجز عبر الإنترنت



النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: إدارة المباني المبتكرة (نتيجة رُحلت من عام 2020)

29 هاء-51 سيواصل البرنامج الفرعي العمل فيما يتعلق بإدارة المرافق في قصر الأمم، وفقاً لولايته، وسيعمل على الاستفادة من التكنولوجيات، ووضع مبادئ توجيهية، واستحداث استراتيجيات للصيانة الوقائية بهدف استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل، وهو ما سيوضح من مقياس الأداء لعام 2021 أدناه. وبالنسبة لعام 2020، يشار إلى مقياس أداء بديل يعكس قيام الجمعية العامة، في قرارها 251/74، بالموافقة على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف حصراً من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية في قرارها 6/71 والنواتج المستهدفة لعام 2020.

الجدول 29 هاء-7

مقياس الأداء

2017	2018	2019	2020	2021
لا ينطبق	عدم استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل	عدم استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل	تحقيق المستوى الأمثل لاستخدام الحيز المتاح بعد إطلاق نظام نماذج مبادئ توجيهية لتخصيص المعلومات المتعلقة الحيز المتاح ومبادئ توجيهية لإدارة الحيز المتاح بالمبنى	استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل بعد إطلاق نظام نماذج مبادئ توجيهية لتخصيص المعلومات المتعلقة الحيز المتاح ومبادئ توجيهية لإدارة الحيز المتاح بالمبنى

النتيجة 2: الحد من إنتاج النفايات من جانب العملاء والزوار والموظفين في قصر الأمم (نتيجة جديدة)

29 هاء-52 يعمل البرنامج الفرعي على الحد من إنتاج النفايات من جانب العملاء والزوار والموظفين في قصر الأمم والمباني الملحقة به من خلال الوقاية، والحد من النفايات (مثل تركيب مراكز توزيع المياه)، وإعادة تدويرها وإعادة استخدامها. ويقع قصر الأمم في موقع مساحته 46 هكتاراً يتيح مساحة عمل تبلغ 164 000 متر مربع لفائدة 2 900 موظف. وبالإضافة إلى هذه القوة العاملة، يستقبل المجمع أكثر من 118 000 زائر سنوياً ويقدم خدمات لنحو 10 000 اجتماع في جنيف. وقد ولد هذا النشاط ما يقدر بنحو 1 300 طن من النفايات في عام 2017، بمعدل إعادة تدوير يقدر بنحو 50 أو 60 في المائة فيما يخص النفايات التي يتم

جمعها في المكاتب. وقام المكتب، امتثالاً لسياسته البيئية، بتخفيض المنتجات البلاستيكية الأحادية الاستخدام عن طريق الانتقال إلى استخدام الأواني البلاستيكية القابلة للتحلل الأحيائي وإعادة تدوير النفايات القابلة للتحلل الأحيائي في الكافتيريا التابعة له، ضمن مبادرات أخرى. ومع ذلك، يتم حالياً جمع النفايات باستخدام سلة نفايات للأوراق وسلة نفايات مختلطة لكل مكتب. ولا توجد نقاط جمع بعض المواد القابلة لإعادة التدوير إلا في بضعة مواقع مختارة (لإعادة تدوير البولي إيثيلين تيريفثاللات والألومنيوم).

التحدي والاستجابة على المستوى الداخلي

29 هاء-53 يتمثل التحدي الذي يواجه البرنامج الفرعي في عدم كفاية عدد نقاط إعادة تدوير النفايات المشتركة على نطاق المبنى، وعدم إدراج المتطلبات البيئية في عقود التنظيف وإدارة النفايات بالقدر الكافي، وعدم كفاية الممارسات المحلية القائمة والأطر التعاقدية ذات الصلة لموردي الخدمات، وغياب وعي الموظفين بإعادة تدوير النفايات. واستجابة لذلك، سينشئ البرنامج الفرعي، في عام 2021، المزيد من محطات إعادة تدوير النفايات المشتركة بالقرب من المكاتب وإزالة سلة النفايات الفردية. وسيتمكن مستخدمو المباني من إعادة تدوير الورق والورق المقوى والزجاج والبولي إيثيلين تيريفثاللات والألومنيوم والنفايات العامة. وسيغير البرنامج الفرعي أيضاً المتطلبات البيئية الواردة في عقود المتعلقة بالتنظيف وإدارة النفايات بحيث ينص العقد على إعادة تدوير النفايات. وأخيراً، سيعمل على توعية الموظفين من خلال حملات اتصالات محددة الأهداف (مثل الملصقات، والبرامج الإذاعية، والبرامج المعدة وجهاً لوجه).

29 هاء-54 ومن خلال هذا المشروع، سيقوم المكتب أيضاً بزيادة الوعي البيئي في صفوف الموظفين والمندوبين والزوار بقضايا إدارة النفايات التي تؤثر حالياً على كوكبنا.

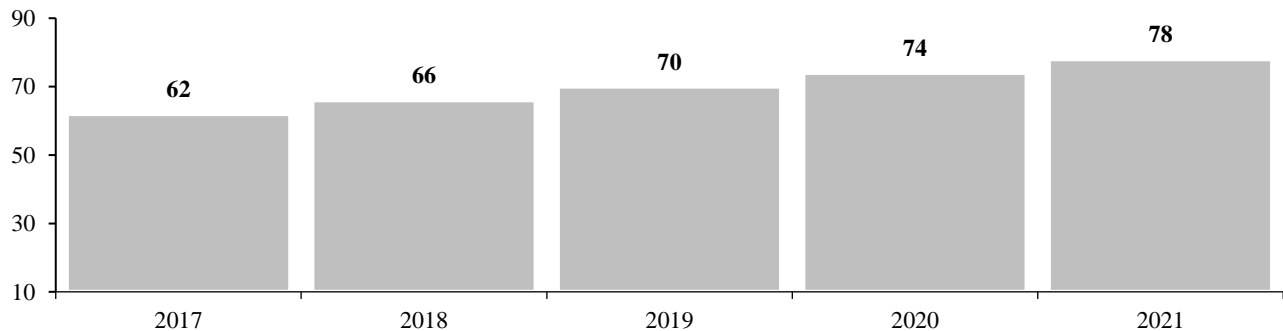
التقدم المتوقع إحراره نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-55 ومن المتوقع أن يسهم هذا العمل في أداء مكتب الأمم المتحدة في جنيف على نحو مسؤول بيئياً من خلال تعزيز إدارة النفايات، وهو ما يتجلى في زيادة معدل إعادة تدوير نفايات المكاتب من 70 في المائة في عام 2019 إلى 78 في المائة في عام 2021 (الهدف الذي وضعتة البلديات محلياً للنفايات الصلبة لعام 2020 هو 60 في المائة). وسيتم إعادة تدوير النفايات المكتبية التالية: البولي إيثيلين تيريفثاللات، وعلب الألومنيوم/القصدير، والزجاج، والورق، والنفايات المختلطة. وبالإضافة إلى ذلك، سيستكشف البرنامج الفرعي إمكانية إنشاء مركز لفرز النفايات يمكن أن يقوم أيضاً بفرز ما يلي: النفايات الخضراء القابلة للتحلل الأحيائي من أجل التسميد في الموقع؛ ونفايات البناء والهدم (الخشب والخرسانة والبلاستيك والمعادن والورق/الورق المقوى)؛ والنفايات الخطرة (بما في ذلك الزجاجات المستعملة من المواد الكيميائية والمواد الملوثة بالزيت).

الشكل 29 هاء-خامسا

مقياس الأداء: معدل إعادة تدوير النفايات المكتبية من قبل العملاء والزوار والموظفين

(بالنسبة المئوية)



الولايات التشريعية

29 هاء-56 تتص القائمة الواردة أدناه على جميع الولايات المنوطة بهذا البرنامج الفرعي.

قرارات الجمعية العامة

- 293/58 تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الأنشطة المدرة للدخل في منظومة الأمم المتحدة
- 277/58 تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن استعراض عمليات مراجعة حسابات الإدارة فيما يتعلق بالاستعانة بمصادر خارجية في الأمم المتحدة وفي الصناديق والبرامج التابعة لها

المنجزات المستهدفة

29 هاء-57 يعرض الجدول 29 هاء-8 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021 التي أسهمت في تحقيق الهدف المذكور أعلاه والتي يُتَوَقَّع أن تسهم فيه، وهي مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-8

البرنامج الفرعي 3: المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

هاء- المنجزات المستهدفة التكميلية

الإدارة: إدارة وصيانة مباني الأمم المتحدة، بما في ذلك مكاتبها، والهياكل الأساسية التقنية لغرف الاجتماعات، والمباني الملحقة بها والمتنزهات؛ وإدارة مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة لمكاتب الأمم المتحدة والكيانات المشاركة الأخرى؛ وإصدار جوازات المرور وغيرها من وثائق السفر، وترتيبات سفر الموظفين والمشاركين في الاجتماعات؛ وإحاطة الدول الأعضاء بشأن دعم تنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث والاستفادة من المرافق الجديدة واستخدام أماكن العمل بشكل كامل

اللوجستيات: دعم عمليات التخطيط والتوريد من أجل اقتناء السلع والخدمات؛ وإصدار أوامر شراء السلع والخدمات؛ وشراء السلع والخدمات؛ والتحقق المادي من الأصول ورصد سجلات الممتلكات فيما يخص 36 000 من الأصناف المتسلسلة، والمصانع والمعدات، والمخزونات غير المالية لمكتب الأمم المتحدة في جنيف والإدارات والمكاتب الأخرى التابعة للأمانة العامة وغيرها من كيانات الأمم المتحدة (بالإضافة إلى التخزين والتصرف في الأصناف)؛ وإدارة مبانٍ تبلغ مساحتها 181 560 متراً مربعاً وتضم 2 800 مكتب وتتيح إعادة التصميم والأثاث المكتبي لتلبية احتياجات مكاتب الأمم المتحدة، وغيرها من إدارات ومكاتب الأمانة العامة، وكيانات الأمم المتحدة الأخرى في جنيف؛ وشحن الممتلكات الرسمية، والشحنات الكبيرة للمؤتمرات، ونقل الأمتعة الشخصية، وتلبية ما يتصل بذلك من احتياجات التأمين؛ واستلام البضائع وتفتيشها، وتوزيعها لاحقاً؛ وتوفير خدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية والتوزيع لمكاتب الأمم المتحدة وكيانات الأمم المتحدة الأخرى

البرنامج الفرعي 4

عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الهدف

29 هاء-58 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو النهوض بتنفيذ البرامج الفنية للكيانات المستفيدة تنفيذاً يتسم بالكفاءة والفعالية من خلال تكنولوجيات تشمل وضع نظام مركزي متنسق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنية مركزية، وإمكانية الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبيئة لاستضافة التطبيقات وللبنى الأساسية تتسم بالأمان والاتساق والمرونة.

الاستراتيجية

29 هاء-59 للمساهمة في النهوض بتنفيذ البرامج الفنية للكيانات المستفيدة تنفيذاً يتسم بالكفاءة والفعالية من خلال تكنولوجيا تشمل وضع نظام مركزي متنسق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنية مركزية، وإمكانية الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبيئة لاستضافة التطبيقات وللبنى الأساسية تتسم بالأمان والاتساق والمرونة، سيضع البرنامج الفرعي الأهداف البرنامجية للكيانات المستفيدة واحتياجات سير العمل في صميم القرارات التي تتطوي على عروض خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق التكنولوجيات الجديدة. ومن المتوقع أن يؤدي ذلك إلى تمكين العملاء خلال عملية اتخاذ القرار وتيسير مهامهم الإدارية والتنظيمية من خلال الاستفادة من الأدوات المناسبة لتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن زيادة تكامل عملية التخطيط وتحديد الأولويات من أجل تطوير القدرات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الموارد. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال تعزيز الشراكات مع الكيانات المستفيدة في عام 2019 من خلال عقد اجتماعات متكررة لاستعراض الأهداف، وتبادل المعلومات عن التكنولوجيات الجديدة، وتلقي التعليقات، وإعادة ترتيب الأولويات فيما يخص الحلول بما يتماشى مع أهداف العمل بدلا من التغييرات التكنولوجية. وفي عام 2019، تم تنفيذ حلين جديدين مستمدين من أهداف العمل الخاصة بالعملاء، وهما أتمتة العمليات الآلية وأتمتة سير العمل، مما أدى إلى تحقيق أوجه كفاءة في العمليات. وبالإضافة إلى ذلك، ونتيجة للنهج الجديد لإدارة العملاء، زاد عدد المنظمات التي تتخذ من جنيف مقراً لها والتي تنق في البرنامج الفرعي لإدارة احتياجاتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

29 هاء-60 ولللمساهمة في النهوض بتنفيذ البرامج الفنية للكيانات المستفيدة تنفيذاً يتسم بالكفاءة والفعالية من خلال تكنولوجيا تشمل إمكانية الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيقوم البرنامج الفرعي بتطوير ونشر عملية ابتكار قادرة على اختبار التكنولوجيات والحلول الجديدة لتحديد جدواها وفوائدها لسير العمل. وبالنظر إلى الاتجاهات الحالية في هذا القطاع، لا بد من استكشاف تكنولوجيات جديدة واعتمادها عندما تعد بتحقيق فوائد لسير العمل بطريقة موثوقة ومتسقة ومستدامة. وتتطلب عملية الابتكار من فكرة جديدة، تقدر قيمتها من خلال عملية التثبت من صحة المفهوم أو عملية تجريبية، ثم نقيّم نتائجها. وسيعقب هذه العملية تعميم الحل الجديد بشكل منظم، مما يحقق الاستفادة المطلوبة لتحقيق الفوائد المرجوة. ومن المتوقع أن تؤدي هذه الإجراءات إلى قيام الكيانات المستفيدة بصورة ذكية بتنفيذ التكنولوجيات الجديدة والمبتكرة التي تلبي احتياجات عملها. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال، في جملة أمور أخرى، تنفيذ أتمتة العمليات الآلية لتجهيز المنح في نظام أوموجا، مما يتيح للكيانات إعادة تركيز الموارد على الأنشطة الأعلى قيمة.

أداء البرنامج في عام 2019 في ضوء النتيجة المقررة

29 هاء-61 لقد تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2019، المشار إليها في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين 2018-2019، وهي تحسين تقديم الخدمات، كما يتضح من ازدياد توافر الشبكة لأغراض خدمات الصوت والبيانات (تحقق هدف 99,99 في المائة)، ولم يطرأ سوى حادث واحد قصير الأجل خلال السنة.

أداء البرنامج في عام 2019: النتائج التي تركز على العملاء

29 هاء-62 في عامي 2018 و 2019، واجه البرنامج الفرعي زيادة في الطلب على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحلول الأعمال من العملاء، استناداً إلى الاتجاهات التكنولوجية المتسارعة. واستجابة لذلك، قام البرنامج الفرعي في عام 2019 بتنقيح استراتيجيته لتلبية هذه الاحتياجات، وأعاد تنظيم عملياته لتلبية الطلب على نحو أفضل. وأعيد ترتيب أولويات الموارد لإنشاء إجراءات مهنية لإدارة العملاء تكفل إدارة طلبات العملاء وتوقعاتهم والإبلاغ عنها والاستجابة لها بكفاءة وفي غضون فترة زمنية معقولة، وذلك من أجل بناء الثقة وليصبح الشريك المفضل للكيانات المستفيدة في جنيف وأوروبا في مجال تكنولوجيا المعلومات

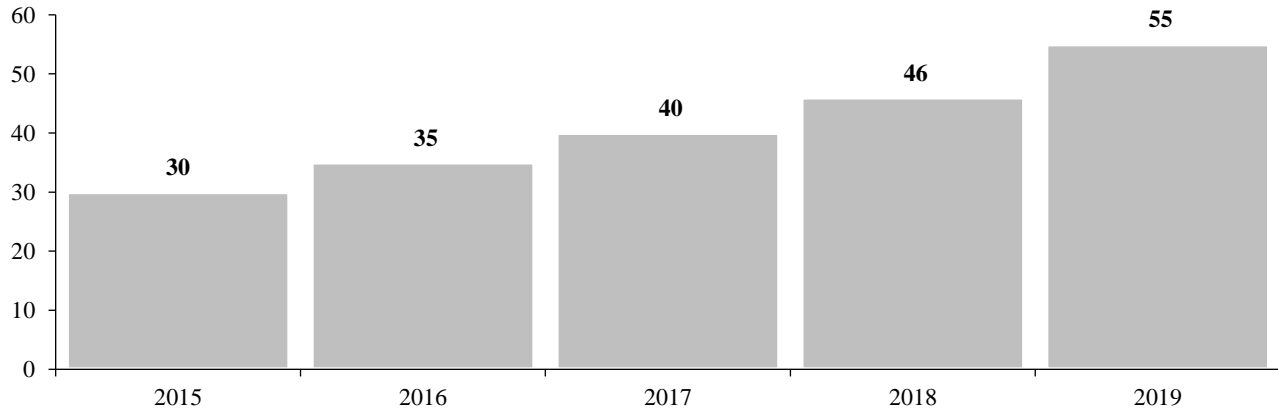
والاتصالات. وتتسم بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جنيف باللامركزية، حيث يمكن للعملاء الاختيار من بين مجموعة متنوعة من مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الداخليين والخارجيين. وفي ظل النهج الجديد لإدارة العملاء، زاد عدد المنظمات التي تتخذ من جنيف مقراً لها والتي تنق في البرنامج الفرعي لإدارة احتياجاتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التقدم المحرز نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-63 لقد ساهم هذا العمل في النهوض بتنفيذ البرامج الفنية للكيانات المستفيدة تنفيذاً يتسم بالكفاءة والفعالية من خلال تكنولوجيا تشمل وضع نظام مركزي متنسق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنية مركزية، وبيئة لاستضافة التطبيقات وللبنى الأساسية تتسم بالأمان والاتساق والمرونة، كما يتضح من زيادة عدد الكيانات التي تنق في البرنامج الفرعي لتلبية احتياجاتها الإضافية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من 46 كيانياً في عام 2018 إلى 55 كيانياً في عام 2019. وعلى وجه الخصوص، أظهرت العديد من الطلبات التي وجهتها الكيانات المستفيدة من أجل تنفيذ مشاريع جديدة في عام 2019 زيادة الثقة في قدرة البرنامج الفرعي على تقديم الخدمات المطلوبة بكفاءة وفعالية وزيادة الاطمئنان إليها. ومن الأمثلة على ذلك اعتماد اللجنة الاقتصادية لأوروبا للخدمات المكتبية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار البرنامج الفرعي، وتوفير خدمات معززة لأمن المعلومات إلى الآلية الدولية المحايدة المستقلة للمساعدة في التحقيق والملاحقة القضائية للأشخاص المسؤولين عن الجرائم الأشد خطورة وفق تصنيف القانون الدولي المرتكبة في الجمهورية العربية السورية منذ آذار/مارس 2011، وتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمكتب برنامج الأمم المتحدة للبيئة في بروكسل، وتلقي طلبات لدعم مواقع جديدة في منطقة جنيف وخارجها.

الشكل 29 هاء-سادسا

مقياس الأداء: عدد الكيانات التي توفر لها الخدمات



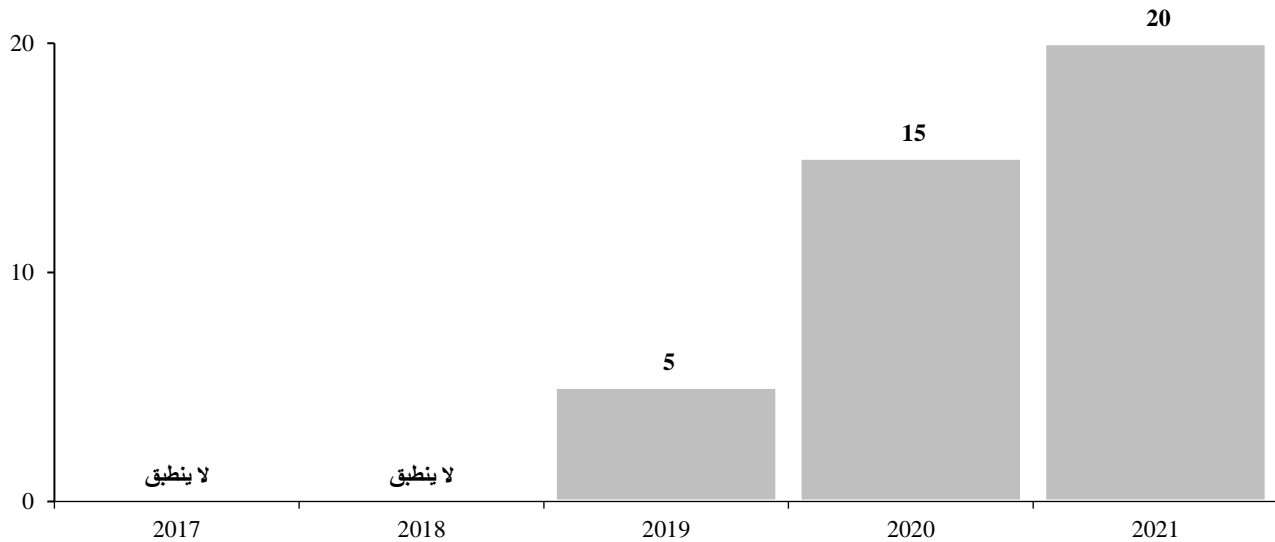
النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: توفير حلول للأعمال بسرعة عن طريق التكنولوجيا (نتيجة رُحلت من عام 2020)

29 هاء-64 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتعلق بتحليل الأعمال على نحو استباقي وسريع فيما يخص حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين قدرة العملاء على تحقيق أهدافهم، تمشياً مع ولايته، وهو ما يتوقع أن يتضح من مقياس الأداء لعام 2021 أدناه. وبالنسبة لعام 2020، يشار إلى مقياس أداء بديل يعكس قيام الجمعية العامة، في قرارها 251/74، بالموافقة على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف حصراً من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية في قرارها 6/71 والنواتج المستهدفة لعام 2020.

الشكل 29 هاء-سابعاً

مقاييس الأداء: عدد الحلول المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي جرى تنفيذها



النتيجة 2: دفع عجلة الابتكار الاستراتيجي في أداء العمل (نتيجة جديدة)

29 هاء-65 لقد واجه البرنامج الفرعي تزايد الطلبات على مشاريع الابتكار من جانب العملاء وعلى رقمنة طرق أداء العمل. وتلقى البرنامج الفرعي طلبات من أجل تجريب استخدام أتمتة العمليات الآلية بهدف أتمتة عمليات نظام أوموجا بالكامل (مثل إنشاء المنح)؛ ومعالجة اللغات الطبيعية للتنبؤ بالنزاعات وتحليلها؛ والذكاء الاصطناعي لتجهيز الفواتير الواردة؛ وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال من أجل تحليل الفروق في كشوف المرتبات، على النحو المبين في البرنامج الفرعي 1.

التحدي والاستجابة على المستوى الداخلي

29 هاء-66 يتمثل التحدي الذي يواجه البرنامج الفرعي في أنه لم يتوقع تماماً طلب مشاريع الابتكار من جانب عملائه، وهو ما ينتج عن تزايد اعتماد العملاء على أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمساعدة على تنفيذ برامجهم الفنية وتقديم الخدمات بمزيد من الكفاءة، كما يتمثل في افتقاره إلى عملية قائمة لتصنيف وتقييم الطلبات لكي يستجيب بالقدر الكافي.

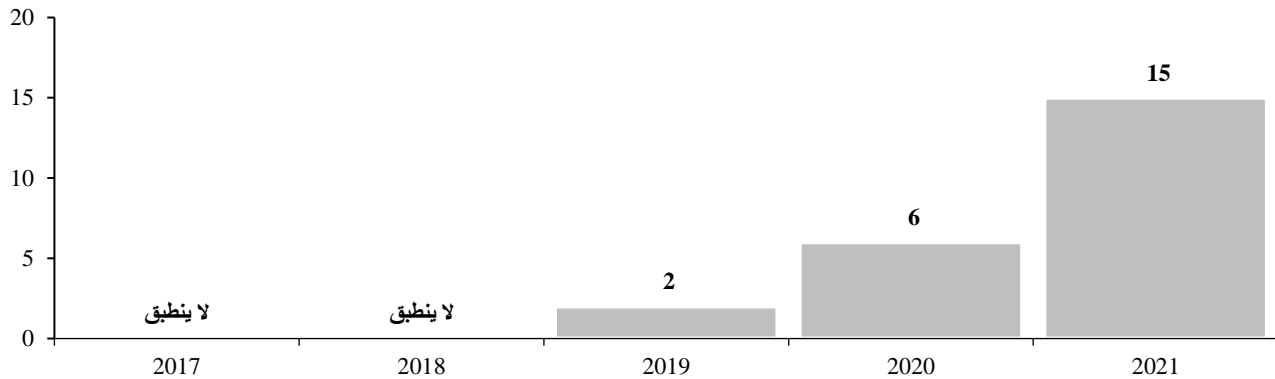
29 هاء-67 واستجابة لذلك، سيشرع البرنامج الفرعي في تنفيذ عملية ابتكار تكنولوجية شاملة وفعالة تغطي النطاق الكامل للعملية، الذي يتراوح بين توليد الأفكار وإطلاق المشروع التجريبي والإنتاج المستدام. وسيعزز قدرته على دعم تنفيذ البرامج الفنية من خلال تكنولوجيات مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي، وتقنية سلسلة السجلات المغلقة، وأتمتة العمليات الآلية، ومعالجة اللغات الطبيعية من أجل نشر حلول فعالة. كما سيقوم باستكشاف ونشر منهجيات مرنة لتسريع وتيرة تطوير وتنفيذ الحلول والخدمات.

التقدم المتوقع/إحرازه نحو تحقيق الهدف، ومقاييس الأداء

29 هاء-68 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في تنفيذ البرامج الفنية للكيانات المستفيدة بكفاءة وفعالية من خلال التكنولوجيات، وهو ما سيتجلى في زيادة عدد الحلول التي تنفذها المكاتب الفنية والتي تشمل التكنولوجيات المبتكرة، من 6 حلول في عام 2020 إلى 15 حلاً في عام 2021 (على سبيل المثال، الذكاء الاصطناعي، وأتمتة العمليات الآلية، ومعالجة اللغات الطبيعية، وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال).

الشكل 29 هاء-ثامنا

مقاييس الأداء: عدد الحلول المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تنفذها المكاتب الفنية



الولايات التشريعية

29 هاء-69 تنص القائمة الواردة أدناه على جميع الولايات المنوطة بهذا البرنامج الفرعي.

قرارات الجمعية العامة

269/63 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعادة قدرة الأمم المتحدة على العمل بعد الأعطال الكبرى وضمان استمرار العمل فيها: الترتيبات المتعلقة بالمركز الثانوي للبيانات في المقر

304/57 استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

262/63 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخطيط موارد المؤسسة والأمن واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

المنجزات المستهدفة

29 هاء-70 يعرض الجدول 29 هاء-9 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021 التي أسهمت في تحقيق الهدف المذكور أعلاه والتي يُتَوَقَّع أن تسهم فيه، وهي مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-9

البرنامج الفرعي 4: المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

هاء- المنجزات المستهدفة التمكينية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: توفير الأمن لنظم وبيانات تكنولوجيا المعلومات لفائدة المستخدمين النهائيين؛ وخدمات الاتصال الإلكتروني؛ وخدمات استضافة المواقع على الإنترنت؛ وخدمات الاتصالات بالصوت والفيديو والبيانات؛ وتشغيل وصيانة نظم التطبيقات القائمة والجديدة في بيئة آمنة؛ وتقديم الدعم التقني إلى 5 000 مستعمل نهائي؛ وتقديم الخدمات الاستشارية بشأن حلول الأعمال

البرنامج الفرعي 5 خدمات المكتبة

الهدف

29 هاء-71 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو ضمان الحفاظ على معارف الأمم المتحدة في الماضي والحاضر والمستقبل وتعزيز إمكانية الحصول عليها، وتعبئة هذه المعارف، وزيادة تبادل المعارف والتعليم والحوار فيما بين الدول الأعضاء، وبين الدول الأعضاء والمجتمع الدولي.

الاستراتيجية

29 هاء-72 للمساهمة في ضمان الحفاظ على معارف الأمم المتحدة في الماضي والحاضر والمستقبل وتعزيز إمكانية الوصول إليها، سيواصل البرنامج الفرعي إتاحة إمكانية الوصول إلى وثائق الأمم المتحدة ومنشوراتها وكذلك الموارد المعرفية المنتجة خارجياً التي توفر معلومات عن مجالات عمل المنظمة. وسيواصل البرنامج الفرعي أيضاً رقمنة وحفظ محفوظات عصابة الأمم ووثائقها الرسمية وكذلك الوثائق الرسمية للأمم المتحدة، وذلك بالتعاون مع مكتبات الأمم المتحدة الأخرى. وسيجعل أحد المشاريع التي تكفل الوصول الكامل إلى محفوظات عصابة الأمم المجموعة بأكملها (5 ملايين صفحة) متاحة على شبكة الإنترنت بالكامل، وسيعمل بذلك على توحيد المعلومات المتعلقة بتاريخ تعددية الأطراف وتوفير المعلومات عن الدروس المستفادة. وبالإضافة إلى ذلك، سينفذ البرنامج الفرعي المعايير وأفضل الممارسات المتعلقة بإدارة السجلات على نطاق مكتب الأمم المتحدة في جنيف وفي كيانات الأمانة العامة الأخرى في جنيف من خلال توفير التدريب والخدمات الاستشارية للموظفين في مجال إدارة السجلات. وفي سياق الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، سيواصل البرنامج الفرعي تمكين جهات تنسيق إدارة السجلات المعنية لهذا الغرض داخل دوائر الأمم المتحدة في قصر الأمم من تحديد الوثائق الرسمية للأمم المتحدة ونقلها إلى وحدة إدارة السجلات. ومن المتوقع أن يسفر هذا العمل عن تعزيز عملية اتخاذ القرارات المستتيرة من جانب المستعملين، بمن فيهم الدبلوماسيون والموظفون؛ وتحسين الشفافية والمساءلة في المنظمة؛ والحد من ازدواجية العمل؛ ونقل الوثائق الرسمية بنجاح في ظل انتقال المكاتب إلى مواقع أخرى خلال أنشطة التجديد والبناء في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال تنفيذ أداة بحث عالمية على الإنترنت تتيح الوصول إلى موارد المعلومات الرسمية والموثوقة التي يجري إعدادها داخل المنظمة وخارجها. واقترن التنفيذ بتحول استراتيجي في المقتنيات من مصادر المعلومات المطبوعة والرقمية والإلكترونية، وتنفيذ برنامج رقمنة محفوظات عصابة الأمم ووثائقها، وتطوير إجراءات ومعدات رقمنة الوثائق الرسمية للأمم المتحدة. ومن المتوقع أن يساعد توسيع نطاق العروض الرقمية للمكتبة، المتاحة للموظفين في بعثات الدول الأعضاء وفي عواصمها، الدول الأعضاء على إحراز تقدم في ضمان وصول عامة الناس إلى المعلومات وحماية الحريات الأساسية، وفقاً للتشريعات الوطنية والاتفاقات الدولية. وللمساهمة في تعبئة المعارف بالأمم المتحدة فيما بين الدول الأعضاء، وبين الدول الأعضاء والمجتمع الدولي، سيوفر البرنامج الفرعي أدوات معرفية تضم موارد المعلومات الرئيسية المتعلقة بقضايا الأمم المتحدة والخطط العالمية، وهو ما يتوقع أن يسفر عن مشاركة أكثر استتارة واتخاذ قرارات مستتيرة في وقت لاحق في الأمم المتحدة وعلى مستوى الدول الأعضاء. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال وضع أدلة بحثية على الإنترنت تضم مصادر المعلومات الموثوقة في مجالات عمل مختارة للأمم المتحدة، مع تسليط الضوء على المعلومات الحديثة الأساسية. ويستخدم الدبلوماسيون وموظفو الأمم المتحدة هذه الأدلة للتحضير للاجتماعات وإعداد التقارير، ويتم إعداد معظمها عند الطلب بالتعاون مع مكاتب الأمم المتحدة (مثل الأدلة المتعلقة بقضايا نزع السلاح واللاجئين).

29 هاء-73 وللمساهمة في تعبئة هذه المعارف وزيادة تبادل المعارف والتعليم والحوار فيما بين الدول الأعضاء، وبين الدول الأعضاء والمجتمع الدولي، سيواصل البرنامج الفرعي تقديم الدعم للدبلوماسية الثقافية وربط الدبلوماسيين بموظفي الأمم المتحدة والخبراء

والمواطنين العالميين من خلال المناقشات ومناسبات التعلم. ومن المتوقع أن تسفر هذه الإجراءات عن برنامج نشط للأنشطة الثقافية يمكّن الدول الأعضاء من عرض فنونها وثقافتها من خلال المعارض وعروض الأفلام وغيرها من المناسبات. ومن المتوقع أيضا أن تسفر هذه الإجراءات عن فرص تعلم بديلة لموظفي الأمم المتحدة والدبلوماسيين بشأن مواضيع تدعم التطوير الوظيفي وتنفيذ سياسات الأمم المتحدة وجدول أعمالها. وتشمل النتائج السابقة في هذا المجال الشبكات المستدامة التي أنشئت من خلال مشروع لإحياء ذكرى مرور 100 عام على تعددية الأطراف وتأسيس عصابة الأمم من خلال تنظيم مناسبات وغيرها من أنشطة الاتصال، والمنتجات الإعلامية التي أنشئت بالتعاون مع الشركاء. وأسفرت الشراكات عن إقامة شبكة مع السلطات المحلية تعزز دور جنيف كمركز متعدد الأطراف من خلال إعداد المعارض والمنشورات ومناسبات للنقاش. وأنشئت شبكة مستدامة أخرى مع الأوساط الأكاديمية، ولا سيما مع الجامعات السويسرية والدانمركية، فيما يتعلق بفتح وثائق المحفوظات وإنشاء مشاريع بحثية. وأنشئت شبكة من المتاحف الأوروبية مع المؤسسات المهمة بالمصادر الأولية للوثائق المتصلة بالعلاقات الدولية، وإعداد المنشورات والمعارض، ووضع مشاريع الرقمنة.

أداء البرنامج في عام 2019 في ضوء النتيجة المقررة

29 هاء-74 لقد تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2019، المشار إليها في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين 2018-2019، والمتمثلة في زيادة الدعم المقدم إلى الدول الأعضاء من خلال تعبئة معارف الأمم المتحدة بشأن أطر السياسات العالمية الرئيسية، كما تبرهن على ذلك زيادة فرص الوصول إلى الموارد المعرفية من خلال أدلة الموارد الإلكترونية. وقد تم بلوغ وتجاوز هدف البرنامج الفرعي المتمثل في إعداد 22 دليلا من أدلة الموارد، حيث أعدّ 38 دليلا من أدلة الموارد حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2019.

أداء البرامج في عام 2019: شبكة جديدة تعزز تعددية الأطراف من خلال التعليم وتبادل المعارف بشأن تاريخها وتطورها

29 هاء-75 عمل البرنامج الفرعي مع مختلف الشركاء على تنفيذ خطة عمل تتضمن مناسبات ومنتجات أطلعت العملاء على إنجازات تعددية الأطراف وأثرها. وفي عام 2018، أقر البرنامج الفرعي من خلال دراسات استقصائية غير رسمية بأنه في حين أن المنتجات المعرفية من قبيل خدمات أدلة الموارد تتاح للعموم بأعداد متزايدة من خلال خدمات المكتبة والمحفوظات، فإن استخدامها يتطلب المزيد من الترويج لكي تحال نتائج البحوث إلى منظومة الأمم المتحدة وتُشر معارف الأمم المتحدة على نحو أفضل على الصعيد العالمي.

29 هاء-76 وفي وقت لاحق، في عام 2019، نفذ البرنامج الفرعي برنامجا بعنوان "100 سنة من تعددية الأطراف في جنيف"، حيث استعان بالاحتفال بالذكرى السنوية المائة لإنشاء عصابة الأمم لتصميم وتنسيق أنشطة ومناسبات الاتصال والمنتجات الإعلامية على مدى 20 شهرا، وقاد جهود تنسيق العمل عبر الإدارات وتوحيد مختلف الجهات صاحبة المصلحة.

29 هاء-77 وتضمّن البرنامج أدوات للمعلومات والاتصالات، ومثال ذلك إنشاء موقع شبكي مخصّص لهذا الغرض، وإعداد مواد لإدراج العلامة التجارية، ودليل بحثي عن تعددية الأطراف، وقاعدة بيانات للاقتباسات المتعلقة بتعددية الأطراف، فضلا عن أنشطة الاتصال، التي شملت إنشاء مبادرة #Multilateralism100، والمواد المنشورة بانتظام في وسائل التواصل الاجتماعي، والمقالات الصحفية، ودعم البحوث، والمساهمات الفنية في المنشورات والحلقات الدراسية، مثل البرنامج السنوي للدراسات العليا، وسلسلة "محادثات المكتبة" عن تاريخ تعددية الأطراف. كما تضمّن احتفالات، منها الاحتفال باليوم الدولي لتعددية الأطراف والدبلوماسية من أجل السلام في 24 نيسان/أبريل والاحتفال بالذكرى المئوية للمكتبة. وكان من أبرز الأنشطة التي أجريت تنظيم معرض متحف الأمم المتحدة في جنيف تحت عنوان "100 سنة من تعددية الأطراف في جنيف"، الذي ضمّ مكتب الأمم

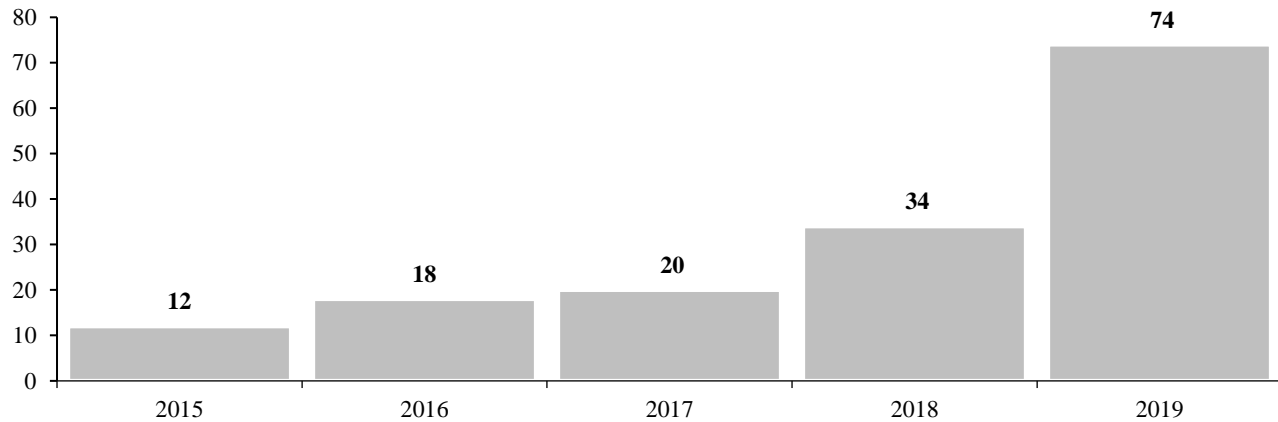
المتحدة في جنيف، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، ومنظمة العمل الدولية، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الصحة العالمية، لعرض موارد من المحفوظات فريدة من نوعها. وشارك البرنامج الفرعي أيضا في تنظيم مناقشة عامة في جامعة جنيف بعنوان "مستقبل تعددية الأطراف في جنيف". وأتاحت خطة العمل إنشاء شبكة قوية وإقامة شراكات مستدامة بين أصحاب المصلحة والعملاء، مثل سلطات البلد المضيف، والدول الأعضاء، والمؤسسات، والأوساط الأكاديمية، وكيانات منظومة الأمم المتحدة.

التقدم المحرز نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-78 لقد أسهم هذا العمل في ضمان الحفاظ على معارف الأمم المتحدة في الماضي والحاضر والمستقبل وتعزيز إمكانية الوصول إليها، وفي تعبئة هذه المعارف، وفي زيادة تبادل المعارف والتعليم والحوار فيما بين الدول الأعضاء، وبين الدول الأعضاء والمجتمع الدولي، كما يتضح من المؤسسات المستفيدة الـ 74 (سلطات البلد المضيف، والدول الأعضاء، والمؤسسات، والأوساط الأكاديمية، وكيانات منظومة الأمم المتحدة، والقطاع الخاص) التي شاركت في مناسبات تبادل المعارف المتعلقة بالمحفوظات في عام 2019 واستفادت منها، وهو ما يمثل زيادة قدرها 40 مؤسسة من المؤسسات المستفيدة الجديدة التي اجتمعت خلال 50 مناسبة ونشاطاً لتبادل المعارف وأصبحت على دراية أكبر بإنجازات تعددية الأطراف وأثرها. وأدت الزيادة في المشاركة النشطة للعملاء إلى مشاريع وأنشطة بحثية جديدة تستفيد من موارد المحفوظات، وقد يسّرت زيادة تعميم المعارف المتعلقة بالمحفوظات على العملاء وتحسين إمكانية وصول العملاء إلى موارد المحفوظات. واستفاد العملاء من إمكانية الحصول على المعارف التي تتقاسمها طائفة واسعة من أصحاب المصلحة والتي تجاوزت ما كان معروضا في السابق من خلال خدمات البرنامج الفرعي.

الشكل 29 هاء-تاسعا

مقياس الأداء: عدد المؤسسات المستفيدة المشاركة في مناسبات تبادل المعارف المتعلقة بالمحفوظات



النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: إتاحة الوصول الرقمي التام إلى مواد محفوظات عصابة الأمم (نتيجة رُحلت من عام 2020)

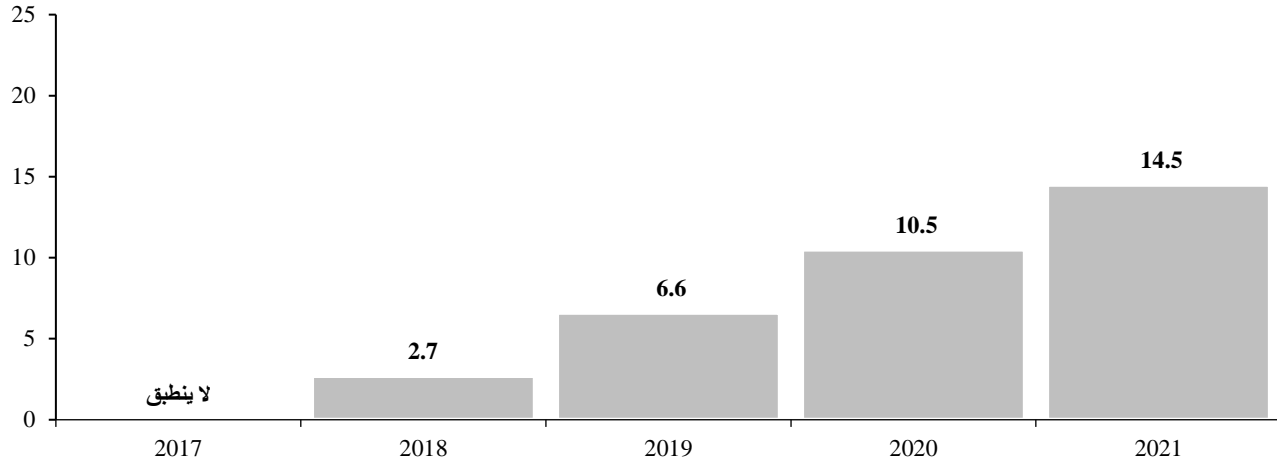
29 هاء-79 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتعلق بإمكانية الحصول على المعلومات، وفقا لولايته، وسيقوم برقمنة محفوظات عصابة الأمم وينشرها على الإنترنت لإتاحة الوصول إلى هذه الوثائق على الصعيد العالمي مع الحفاظ على النسخ الأصلية، وهو ما يتوقع أن يتضح من مقياس الأداء لعام 2021 أدناه. وبالنسبة لعام 2020، يشار إلى مقياس أداء بديل يعكس قيام الجمعية

العامّة، في قرارها 251/74، بالموافقة على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف حصراً من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية في قرارها 6/71 والنواتج المستهدفة لعام 2020.

الشكل 29 هاء-عاشرا

مقياس الأداء: عدد صفحات محفوظات عصابة الأمم التي تتم رقمتها

(بالملايين)



النتيجة 2: المشاعات المعرفية والتعليمية، والفضاءات المادية والافتراضية لتبادل المعارف والتعليم والحوار (نتيجة جديدة)

29 هاء-80 سلّم البرنامج الفرعي بالحاجة إلى تعزيز التعاون والابتكار فيما بين موظفي الأمم المتحدة والدبلوماسيين والمتدربين الداخليين في جميع كيانات الأمم المتحدة في جنيف عن طريق إعداد وتطوير مشاعته المعرفية والتعليمية، التي بدأ العمل بها رسمياً في كانون الثاني/يناير 2019 بالاشتراك مع مركز التدريب وتعدد اللغات التابع لمكتب الأمم المتحدة في جنيف. وتوفر تلك المشاعات فضاءات مادية وافتراضية، فضلاً عن خدمات ومنتجات في مجال المعلومات والتعلم، تعزّز مهمة الأمم المتحدة، وهي مرنة وملهمة وشاملة للجميع.

التحدي والاستجابة على المستوى الداخلي

29 هاء-81 يتمثل التحدي الذي يواجه البرنامج الفرعي، على نحو ما تبين من الدراسات الاستقصائية والتقييمات التي أجريت في عام 2019، في ضمّ المزيد من الموظفين والدبلوماسيين والمتدربين الداخليين في فضاءات تعاون ملائمة أكثر. ولزيادة الأثر، يلزم تطوير وتنفيذ طرق جديدة ومراعية لاحتياجات العملاء للتعلم وتبادل المعارف بشأن المسائل ذات الأهمية القصوى لعمل الأمم المتحدة وإدارة الحياة الوظيفية، ويلزم إيجاد وتعزيز أوجه التآزر بين المعرفة والتعلم، كما يلزم تعزيز المكتبة كمكان للمعرفة والتفاهم.

29 هاء-82 واستجابة لذلك، سيوفر البرنامج الفرعي، من خلال المشاعات المعرفية والتعليمية، فضاءات إضافية أو محسّنة لإتاحة التعلم البديل وغير الرسمي والتعاون، بما في ذلك الفضاءات المادية المتاحة للمجموعات بمختلف أحجامها، فضلاً عن الفضاءات الافتراضية لتيسير تبادل الآراء بشأن المواضيع ذات الأهمية المهنية. وسيعدّ البرنامج الفرعي مناسبات وأنشطة ذات أشكال مصمّمة خصيصاً لتلبية احتياجات المشاركين استناداً إلى مواضيع مرتبطة بعملهم وتطورهم الوظيفي. وسيزيد، على وجه الخصوص، من توفير الأنشطة والمناسبات المصممة للدبلوماسيين وموظفي البعثات الدائمة في جنيف لدعم احتياجاتهم التعليمية بطرق مرنة وتفاعلية. كما سيقوم بتعزيز وبناء شراكات جديدة مع مجموعة من كيانات الأمم المتحدة في جنيف،

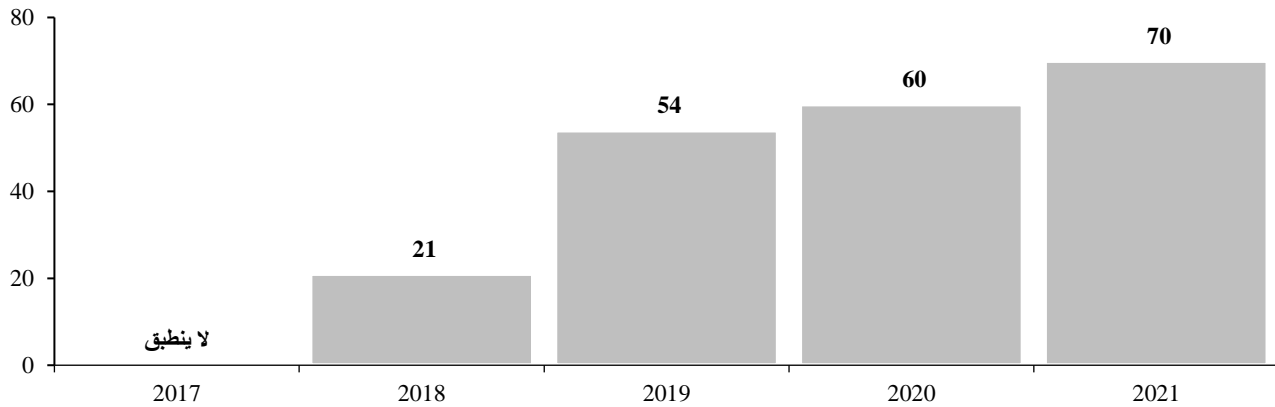
وكذلك مع الأوساط الأكاديمية والبعثات الدائمة، لتشجيع إنشاء فضاءات شاملة للجميع بهدف بناء المجتمعات المحلية وربط الاتصال بين جميع الدوائر والشعب. وسيكمل البرنامج الفرعي أيضا هذه الأنشطة والمناسبات والفضاءات بخدمات ومنتجات إعلامية محسنة ومحددة الأهداف، وبدعم البحوث، واقتناء مواد للمكتبة تلبي الاحتياجات المعرفية المتغيرة لمجتمعات المشاعات المعرفية والتعليمية.

التقدم المتوقع إحرازه نحو تحقيق الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-83 ومن المتوقع أن يسهم هذا العمل في تعبئة المعارف وزيادة تبادل المعارف والتعليم والحوار فيما بين الدول الأعضاء، وبين الدول الأعضاء والمجتمع الدولي، وهو ما يتجلى في زيادة عدد الفرص المتاحة للعملاء لتعزيز معارفهم من خلال الأنشطة التعاونية والمناسبات والمنتجات والخدمات الإعلامية في المشاعات المعرفية والتعليمية، من 60 فرصة في عام 2020 إلى 70 فرصة في عام 2021، استنادا إلى مجالات التركيز المحددة للبرنامج، ولا سيما دعم إدارة الموارد البشرية. وبالإضافة إلى ذلك، سيُقاس التقدم بعدد البعثات الدائمة التي تشارك بوصفها جهات شريكة في تلك المشاعات. وستعود هذه العلاقة بالنفع على البعثات الدائمة حيث تتيح لها التعبير عن احتياجاتها التعليمية المحددة في سياق عملها في إطار متعدد الأطراف والانخراط في فضاء يمكن أن تجد فيه مزيدا من المعلومات عن موارد التعلم والمعرفة ذات الصلة بعملها (مثل دورات التعلم بشأن سبل العثور على الموارد المتاحة على الإنترنت ووثائق الأمم المتحدة والمحاضرات التفاعلية عن الدبلوماسية والوساطة والتعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين).

الشكل 29 هاء-حادي عشر

مقياس الأداء: عدد فرص التعلم والمناسبات المعروضة على العملاء في المشاعات المعرفية والتعليمية



الولايات التشريعية

29 هاء-84 تنص القائمة الواردة أدناه على جميع الولايات المنوطة بهذا البرنامج الفرعي.

قرار الجمعية العامة

356 (د-4) اعتمادات الميزانية للسنة المالية 1950

المنجزات المستهدفة

29 هاء-85 يعرض الجدول 29 هاء-10 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021 التي أسهمت في تحقيق الهدف المذكور أعلاه والتي يُتَوَقَّع أن تسهم فيه، وهي مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-10

البرنامج الفرعي 5: المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية	لعام 2019	لعام 2019	لعام 2020	لعام 2021	المقرر الفعلي المقرر المقرر
باء - توليد المعارف ونقلها					
الحلقات الدراسية وحلقات العمل والمناسبات التدريبية (عدد الأيام)					
مناسبات للدبلوماسيين وموظفي الأمم المتحدة والمتدربين الداخليين بشأن عمليات الأمانة العامة وآليات عملها وقواعدها ومن أجل التطوير الوظيفي	40	47	40	40	
جيم - المنجزات المستهدفة الفنية					
التشاور والمشورة والدعوة: الخدمات الاستشارية بشأن إدارة السجلات					
قواعد البيانات والمواد الرقمية الفنية: إتاحة الوصول الرقمي التام إلى نظام ومنصة مشروع محفوظات عصابة الأمم من أجل الوصول المجاني عبر الإنترنت إلى المحفوظات الرقمية لعصابة الأمم وحفظها					
دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال					
برامج التوعية والمناسبات الخاصة والمواد الإعلامية: برنامج الأنشطة الثقافية بما في ذلك المعارض والحفلات الموسيقية والأفلام؛ والجولات المصحوبة بمرشدين للمكتبة والمحفوظات والمعارض الدائمة والمؤقتة في متحف الأمم المتحدة في جنيف؛ وحلقات النقاش والمؤتمرات لأغراض التبادل الثقافي والتنقيف والحوار بشأن القضايا الرئيسية للأمم المتحدة؛ والمعارض في فضاءات المكتبة وفي متحف الأمم المتحدة في جنيف					
خدمات المكتبة: الخدمات المعرفية، مثل الخدمات المرجعية الافتراضية وفي الموقع، وتصميم منصات البحث، ومجموعات المعلومات المختارة، للتمكن من وضع سياسات تستند إلى الأدلة وتيسير البحوث؛ والصفحات الرقمية للسجلات والوثائق الرسمية المتاحة على الإنترنت؛ والنظام الموحد لإدارة الموارد لمكتبات الأمانة العامة للأمم المتحدة مع تيسير الوصول إليها عبر الإنترنت؛ ومصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية؛ وإدارة وحفظ محفوظات وسجلات الأمم المتحدة وعصابة الأمم؛ وتيسير الوصول إلى المحفوظات والسجلات في الموقع وعبر الإنترنت					

باء - الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف لعام 2021

لمحة عامة

29 هاء-86 ترد في الجداول من 29 هاء-11 إلى 29 هاء-13 موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021، بما في ذلك تفاصيل التغيرات في الموارد، حسب الاقتضاء.

الجدول 29 هاء-11

الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التغيرات											نققات عام		تقديرات عام		تقديرات عام					
التعديلات											اعتمادات		تقديرات عام		تقديرات عام					
الولايات الجديدة/ التغيرات											عام 2020		تقديرات عام		تقديرات عام					
الموسعة											الفنية		المجموع		النسبة		تقدير التكاليف		تقدير التكاليف	
الأخرى											عام 2020		تقدير التكاليف		تقدير التكاليف		تقدير التكاليف		تقدير التكاليف	
الموارد المتصلة بالوظائف											43 941,3	41 804,2	77,0	—	1 483,3	1 560,3	3,7	43 364,5	580,8	43 945,3
تكاليف الموظفين الأخرى											4 812,5	4 255,8	(18,1)	9,2	—	(8,9)	(0,2)	4 246,9	41,1	4 288,0
الضيافة											1,8	1,6	—	—	—	—	—	1,6	—	1,6
الخبراء الاستشاريون											—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
الخبراء											—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
سفر الممثلين											—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
سفر الموظفين											74,3	55,3	—	—	—	—	—	55,3	1,1	56,4
الخدمات التعاقدية											2 068,2	1 971,7	—	—	(17,9)	(17,9)	(0,9)	1 953,8	19,0	1 972,8
مصرفوات التشغيل العامة											16 364,2	17 996,9	—	—	(120,4)	(120,4)	(0,7)	17 876,5	174,4	18 050,9
اللوازم والمواد											605,0	604,3	—	—	(12,2)	(12,2)	(2,0)	592,1	5,6	597,7
الأثاث والمعدات											1 723,4	1 426,7	(14,7)	—	166,9	152,2	10,7	1 578,9	15,3	1 594,2
تحسين أماكن العمل											—	14,6	—	—	—	—	—	14,6	0,2	14,8
الزمالات والمنح والمساهمات											1 927,5	1 605,3	—	—	—	—	—	1 605,3	15,7	1 621,0
المجموع											71 518,2	69 736,4	44,2	9,2	1 499,7	1 553,1	2,2	71 289,5	853,2	72 142,7

ملاحظة: تُستخدم المختصرات التالية في الجداول والأشكال: ن أ ع = نائب الأمين العام؛ خ ع (ر أ) = فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛ خ ع (ر ر) = فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)؛ و أ ع = وكيل الأمين العام.

الجدول 29 هاء-12

التغييرات في الوظائف^(أ)

العدد	الرتبة	
289	1 مد-2، 4 مد-1، 10 ف-5، 16 ف-4، 20 ف-3، 21 ف-2/1، 17 خ ع (ر ر)، 200 خ ع (ر أ)	المعتمد لعام 2020
11	نقل داخلي لوظيفة واحدة برتبة ف-2 ووظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية) و 9 وظائف من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) من الباب 2، شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وإدارة المؤتمرات، إلى البرنامج الفرعي 4	الوظائف المنقولة
300	1 مد-2، 4 مد-1، 10 ف-5، 16 ف-4، 20 ف-3، 22 ف-2/1، 18 خ ع (ر ر)، 209 خ ع (ر أ)	المقترح لعام 2021

(أ) ترد في المرفق الثالث تفاصيل مبررات التغييرات في الوظائف.

الجدول 29 هاء-13

الموارد المتصلة بالوظائف

المعتمد لعام 2020	التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/الموسعة	التغييرات الأخرى	المجموع	المقترح لعام 2021
الفئة الفنية والفئات العليا					
1	—	—	—	—	1
2 مد-	—	—	—	—	—
4	—	—	—	—	4
10	—	—	—	—	10
5 ف-	—	—	—	—	—
16	—	—	—	—	16
4 ف-	—	—	—	—	—
20	—	—	—	—	20
3 ف-	—	—	—	—	—
21	—	—	1	1	22
ف-2/1	—	—	—	—	—
72	—	—	1	1	73
المجموع الفرعي					
فئة الخدمات العامة					
17	—	—	1	1	18
الرتبة الرئيسية	—	—	—	—	—
200	—	—	9	9	209
الرتب الأخرى	—	—	—	—	—
217	—	—	10	10	227
المجموع الفرعي					
289	—	—	11	11	300
المجموع					

29 هاء-87 وتبلغ الموارد الإجمالية المقترحة لعام 2021 ما قدره 71 289 500 دولار قبل إعادة تقدير التكاليف، مما يعكس زيادة صافية قدرها 1 553 100 دولار (أو 2,2 في المائة) مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. وتنتج التغييرات في الموارد عن ثلاثة عوامل هي: (أ) التعديلات الفنية المتصلة بإلغاء الاحتياجات غير المتكررة وإدراج مخصصات سنوية للوظائف الجديدة التي أنشئت في عام 2020؛ (ب) والولايات الجديدة والموسعة؛ (ج) والتغييرات الأخرى في الموارد، بما في ذلك النقل الداخلي لـ 11 وظيفة من الباب 2، شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وإدارة المؤتمرات، إلى الباب 29 هاء، على النحو المبين في الفقرة 29 هاء-91 أدناه. ويتيح مستوى الموارد المقترح تنفيذ الولايات على نحو تام وكفاء وفعال.

29 هاء-88 ويرد توزيع الموارد في الجداول من 29 هاء-14 إلى 29 هاء-16 والشكل 29 هاء-ثاني عشر.

الجدول 29 هاء-14

تطور الموارد المالية حسب العنصر والبرنامج الفرعي

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

(1) الميزانية العادية

نفقات عام 2019	اعتمادات عام 2020	التعديلات الموسعة	الولايات الجديدة/ التغييرات الأخرى	النسبة المئوية	تغييرات عام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)		إعادة تقدير 2021 (بعد إعادة تقدير التكاليف)	
					المجموع	النسبة	تقدير	تقدير
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	1 062,9	943,7	-	-	-	-	13,5	957,2
باء - برنامج العمل								
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	5 147,4	4 834,6	-	-	-	-	79,5	4 914,1
2 - إدارة الموارد البشرية	9 330,6	8 750,6	(12,1)	(12,1)	(0,1)	(0,1)	119,5	8 858,0
3 - خدمات الدعم	37 165,2	38 430,4	56,3	9,2	65,5	0,2	385,8	38 881,7
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	10 595,8	9 341,6	-	-	1 499,7	16,1	133,5	10 974,8
5 - خدمات المكتبة	8 216,3	7 435,5	-	-	-	-	121,4	7 556,9
المجموع الفرعي، باء	70 455,3	68 792,7	44,2	9,2	1 553,1	2,3	839,7	71 185,5
المجموع الفرعي، 1	71 518,2	69 736,4	44,2	9,2	1 553,1	2,2	853,2	72 142,7

(2) الموارد الخارجة عن الميزانية

نفقات عام 2019	اعتمادات عام 2020	تغييرات عام 2021	
		تقدير	تقدير
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	542,0	540,0	
باء - برنامج العمل			
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	10 258,9	11 038	10 938
2 - إدارة الموارد البشرية	5 827,2	5 836,0	5 836,0
3 - خدمات الدعم	9 084,8	9 090,0	9 090,0
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	7 941,5	8 019,0	8 019,0
5 - خدمات المكتبة	392,6	464,0	464,0
المجموع الفرعي، باء	33 505,0	34 447,0	34 347,0
المجموع الفرعي، 2	34 047,0	34 987,0	34 887,0
المجموع	105 565,2	104 723,4	107 029,7

الجدول 29 هاء-15

تطور الموارد المتصلة بالوظائف حسب العنصر والبرنامج الفرعي

(1) الميزانية العادية

المقترح لعام 2021	التغيرات				المعتمد لعام 2020	
	المجموع	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/الموسعة	التعديلات الفنية		
3	—	—	—	—	3	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة
						باء - برنامج العمل
30	—	—	—	—	30	1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية
33	—	—	—	—	33	2 - إدارة الموارد البشرية
137	—	—	—	—	137	3 - خدمات الدعم
51	11	11	—	—	40	4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
46	—	—	—	—	46	5 - خدمات المكتبة
297	11	11	—	—	286	المجموع الفرعي، باء
300	11	11	—	—	289	المجموع الفرعي، 1

(2) الموارد الخارجة عن الميزانية

تقديرات عام 2021	المعتمد لعام 2020	
2	2	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة
		باء - برنامج العمل
65	65	1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية
39	39	2 - إدارة الموارد البشرية
24	24	3 - خدمات الدعم
20	20	4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
2	2	5 - خدمات المكتبة
150	150	المجموع الفرعي، باء
152	152	المجموع الفرعي، 2
452	441	المجموع

الجدول 29 هاء-16

تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة

(آلاف دولارات الولايات المتحدة)

التغيرات							
نفقات عام		اعتمادات		التعديلات	الولايات الجديدة/	التغيرات	تقديرات عام 2021 (قبل
2019	عام 2020	الفنية	الموسعة	الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف)
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية							
43 941,3	41 804,2	77,0	—	1 483,3	1 560,3	3,7	43 364,5
27 576,9	27 932,2	(32,8)	9,2	16,4	(7,2)	(0,0)	27 925,0
71 518,2	69 736,4	44,2	9,2	1 499,7	1 553,1	2,2	71 289,5
المجموع							
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة							
—	72	—	—	1	1	1,4	73
—	217	—	—	10	10	4,6	227
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها							
—	289	—	—	11	11	3,8	300
المجموع							

تحليل الفروق حسب العنصر والبرنامج الفرعي

إجمالي التغيرات في الموارد

التعديلات الفنية

29 هاء-89 كما هو مبين في الجدولين 29 هاء-14 (1) و 29 هاء-15 (1)، تعكس التغيرات في الموارد زيادة صافية قدرها 200 44 دولار في إطار برنامج العمل تحت بند البرنامج الفرعي 2، إدارة الموارد البشرية، والبرنامج الفرعي 3، خدمات الدعم، على النحو التالي:

(أ) البرنامج الفرعي 2، إدارة الموارد البشرية - يعكس النقصان البالغ 12 100 دولار، تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى، إلغاء الاحتياجات غير المتكررة المخصصة للمساعدة المؤقتة العامة في عام 2020 عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان 2/39؛

(ب) البرنامج الفرعي 3، خدمات الدعم - تعكس الزيادة الصافية البالغة 56 300 دولار الاعتماد السنوي المخصص لوظيفة جديدة واحدة لمهندس صوت (ف-3) أنشئت في عام 2020 (77 000 دولار) عملاً بقرارات الجمعية العامة 264/47 ألف إلى جيم، ويقابل ذلك جزئياً نقصان قدره 6 000 دولار، تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى، بسبب إلغاء الاحتياجات غير المتكررة المخصصة لمشغلي الأجهزة الصوتية في عام 2020 عملاً بقرارات مجلس حقوق الإنسان 10/41 و 13/41 و 15/41 و 19/41 و 13/42 و 15/42 و 19/42 و 29/42؛ ونقصان قدره 14 700 دولار بسبب إلغاء الاحتياجات غير المتكررة المخصصة في عام 2020 للأثاث والمعدات عملاً بقرار الجمعية العامة 162/73 بشأن نظام هيئات معاهدات حقوق الإنسان.

الولايات الجديدة والموسعة

29 هاء-90 كما هو مبين في الجدولين 29 هاء-14 (1) و 29 هاء-15 (1)، تعكس التغيرات في الموارد زيادة قدرها 9 200 دولار في إطار برنامج العمل تحت بند البرنامج الفرعي 3، خدمات الدعم، على النحو التالي:

البرنامج الفرعي 3، خدمات الدعم - تتصل الزيادة الصافية البالغة 9 200 دولار بالاحتياجات الإضافية المتكررة البالغة 2 100 دولار، تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى، لمشغلي الأجهزة الصوتية عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان 23/42، والاحتياجات الإضافية غير المتكررة البالغة 7 100 دولار، تحت بند تكاليف الموظفين الأخرى، لمشغلي الأجهزة الصوتية عملاً بقرار الجمعية العامة 50/74 بشأن التحقق من نزع السلاح النووي.

التغيرات الأخرى

29 هاء-91 كما هو مبين في الجدولين 29 هاء-14 (1) و 29 هاء-15 (1)، تعكس التغيرات في الموارد زيادة قدرها 1 499 700 دولار في إطار البرنامج الفرعي 4، عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على النحو التالي:

البرنامج الفرعي 4، عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - تعكس الزيادة البالغة 1 483 300 دولار، في إطار الموارد المتصلة بالوظائف، وبالبالغة 16 400 دولار، تحت بند الموارد غير المتصلة بالوظائف، إضفاء الطابع الرسمي على تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي أدى إلى النقل الداخلي لـ 11 وظيفة (1 ف-2، و 1 من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)، و 9 من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) من الباب 2، شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وإدارة المؤتمرات، لأداء مهام مكتب الخدمات والهياكل الأساسية لفائدة قسم تكنولوجيا المعلومات التابع لشعبة إدارة المؤتمرات في جنيف. وقد تم إنشاء الوظائف الـ 11 في موقع واحد مع دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وهي خاضعة لإدارتها، على أن هذه الدائرة تشكل الجهة المركزية لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مركز العمل.

الموارد المقررة الأخرى والموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-92 على النحو المبين في الجدولين 29 هاء-14 (2) و 29 هاء-15 (2)، يتلقى المكتب مساهمات نقدية وعينية على السواء، تكمل موارد الميزانية العادية المخصصة لتنفيذ ولاياته. وفي عام 2021، ستغطي المساهمات النقدية المقدرة بمبلغ 34 887 000 دولار، بما في ذلك 152 وظيفة، تكاليف مختلف الأنشطة الرامية إلى دعم الكيانات الممولة من خارج الميزانية على أساس استرداد التكاليف. وتمثل هذه المساهمات النقدية 32,6 في المائة من مجموع الموارد المخصصة لهذا البرنامج. وتشمل الأنشطة تقديم الخدمات في المجالات التالية: (أ) تقديم المساعدة في مجال التوجيه التنفيذي والإدارة؛ (ب) والميزانية والمالية والخزانة؛ (ج) والموارد البشرية، بما في ذلك تنمية قدرات الموظفين والتعلم، والخدمات الطبية - الإدارية، وخدمات تقديم المشورة القانونية في مجال الموارد البشرية؛ (د) والدعم المركزي (البريد والحقيبة الدبلوماسية والمباني والشراء والنقل)؛ (هـ) وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (هـ) وحفظ السجلات وتقديم المشورة في شؤون المكتبة. ومقارنة بعام 2020، من المتوقع أن يظل المستوى العام للموارد الخارجة عن الميزانية دون تغيير في عام 2021.

29 هاء-93 وستغطي المساهمات العينية تكاليف أماكن العمل التي توفرها الحكومة مجاناً والتي تقدر قيمتها بمبلغ 3 411 400 دولار.

التوجيه التنفيذي والإدارة

29 هاء-94 يتولى مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وبالتحديد شعبة الشؤون الإدارية، مسؤولية تنفيذ برنامج العمل الوارد تحت الباب 29 هاء. وتشمل المهام الرئيسية التي تتولاها الشعبة توفير التوجيه والتنسيق في مجالات إدارة الموارد البشرية، وإدارة الموارد المالية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الدعم المركزية، وخدمات المكتبة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بما في ذلك إدارة مباني الأمم المتحدة واستخدامها وتنسيق سياسات الموارد البشرية والسياسات المالية والإدارية مع المنظمات الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها.

29 هاء-95 وتواصل شعبة الشؤون الإدارية تقديم خدمات الدعم الإداري وخدمات الدعم الأخرى إلى إدارات الأمانة العامة ومكاتبها، وإلى الكيانات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة. وتقدم هذه الخدمات لدعم صناديق الأمم المتحدة وبرامجها ووكالاتها المتخصصة وسائر المؤسسات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة على أساس استرداد التكاليف، ويعتمد عدد من العمليات التي تتخذ من جنيف مقراً لها على الخدمات السالفة الذكر، ولا سيما في سياق توسيع نطاق الأنشطة الإنسانية وأنشطة حقوق الإنسان.

29 هاء-96 وعملاً بخطة التنمية المستدامة لعام 2030، ولا سيما الغاية 6 من الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة التي تُشجّع فيها المؤسسات على إدراج معلومات الاستدامة في دورات تقديم تقاريرها، وامتثالاً للولاية الشاملة المبينة في الفقرة 19 من قرار الجمعية العامة 219/72، أنشأ المكتب فريقاً توجيهياً معنياً بالاستدامة البيئية يتألف من ممثلين لكل إدارة من إدارات المكتب، بهدف تعزيز التعاون والدفع ببذل الجهود في مجال الاستدامة البيئية على جميع المستويات. ويعمل المكتب أيضاً على تنفيذ نظام للإدارة البيئية متشياً مع المبادئ التوجيهية لمنظومة الأمم المتحدة وأفضل ممارساتها. وفي عام 2019، أحرز المكتب تقدماً في نظام الإدارة البيئية من خلال وضع الصيغة النهائية لعدة عناصر أساسية فيما يتعلق بالمعيار ISO 14001 للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، بما في ذلك إجراء استعراض بيئي أولي للجوانب البيئية، والاتصالات، والتدريب، وإجراء استعراض إداري ربع سنوي من قبل الفريق التوجيهي المعني بالاستدامة البيئية التابع للمكتب. وقد تلقى جميع موظفي خدمات الدعم المركزية تدريباً بيئياً، وبات التدريب إلزامياً الآن لجميع الموظفين الجدد. وفي عام 2021، يعزّم المكتب مواصلة تعزيز التنسيق في مجال الاستدامة البيئية مع جميع الإدارات والمكاتب بالتركيز على تحسين إدارة النفايات. وسينشئ المكتب المزيد من محطات إعادة تدوير النفايات المشتركة بالقرب من المكاتب وسيزيل سلال النفايات الفردية. وسيتمكن مستخدمو المباني من إعادة تدوير الورق والورق المقوى والزجاج والبولي إيثيلين تيريفثاللات والألومنيوم والنفايات العامة. وسيغير المكتب أيضاً المتطلبات البيئية الواردة

في عقود المتعلقة بالتنظيف وإدارة النفايات بحيث ينص العقد على إعادة تدوير النفايات. وأخيراً، سيعمل على توعية الموظفين من خلال حملات اتصالات محددة الأهداف (مثل الملصقات، والبرامج الإذاعية، والبرامج المعدة وجهاً لوجه).

29 هاء-97 وترد في الجدول 29 هاء-17 معلومات عن الامتثال فيما يتعلق بتسليم الوثائق في موعدها والحجز المسبق لتذاكر السفر الجوي. ويواصل المكتب بذل كل جهد ممكن للامتثال التام للتوجيه المتعلق بسياسة الشراء المسبق، وقد اتخذ عدداً من الخطوات لمحاولة ضمان تحسين معدل تنفيذ الحجز المسبق لتذاكر السفر الجوي. وتشمل هذه التدابير إصدار مذكرات تذكّر الموظفين وموظفي التصديق بمسؤولياتهم، ومطالبة موظفي التصديق بتسجيل سبب التأخر في التصديق و/أو تأخر المسافرين في تقديم الطلب. وفي الآونة الأخيرة، اتخذت تدابير إضافية تُرفع بموجبها طلبات السفر التي لا تستوفي مهلة الـ 16 يوماً إلى مدير الشؤون الإدارية لاستعراضها بشكل نهائي والموافقة عليها. وعلى الرغم من هذه الجهود، لا تزال هناك ظروف تخفيف تؤدي إلى ورود طلبات السفر في غضون مهلة الـ 16 يوماً.

الجدول 29 هاء-17

معدل الامتثال

(بالنسبة المئوية)

المقرر لعام 2019	الفعلي لعام 2019	المقرر لعام 2020	المقرر لعام 2021
100	100	100	100
100	62	100	100

تسليم الوثائق في موعدها

تذاكر السفر الجوي المشتراة قبل موعد السفر بأسبوعين على الأقل

29 هاء-98 وتبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 943 700 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد مزيد من التفاصيل في الجدول 29 هاء-18 والشكل 29 هاء-ثالث عشر.

الجدول 29 هاء-18

التوجيه التنفيذي والإدارة: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

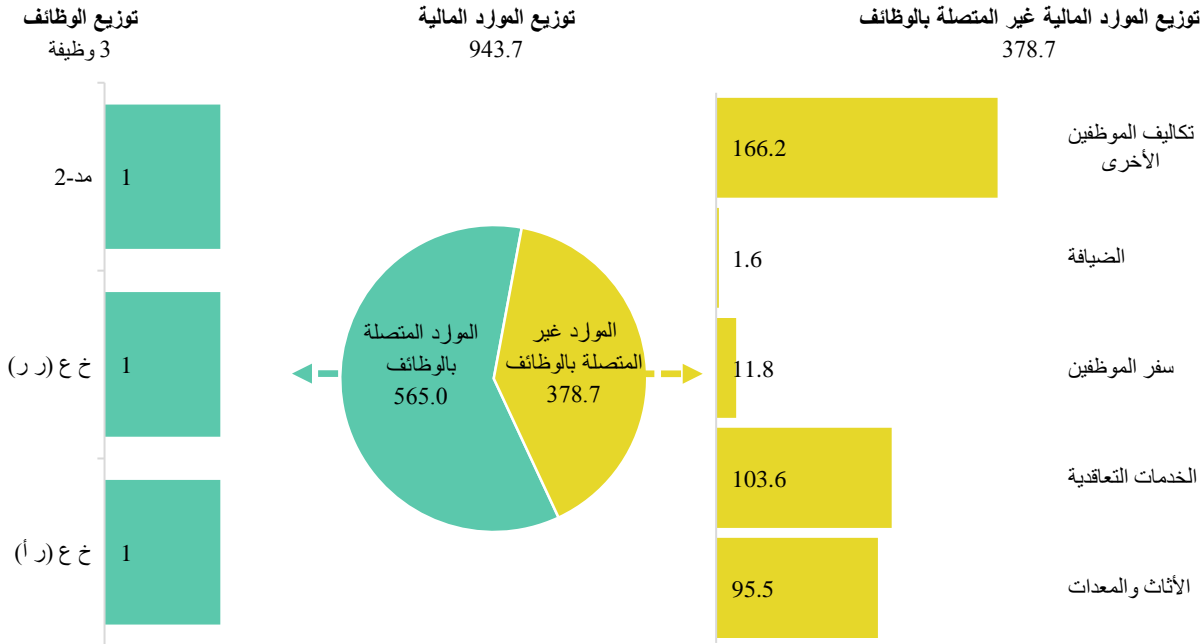
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات						
نقطة عام 2019	اعتمادات التعديلات	الولايات الجديدة/التغيرات	المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2021 (قبل)
عام 2020	الفنية	الموسعة	الأخرى			
الموارد المالية حسب فئة الاتفاق الرئيسية						
607,9	565,0	—	—	—	—	565,0
455,0	378,7	—	—	—	—	378,7
1 062,9	943,7	—	—	—	—	943,7
المجموع						
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة						
—	1	—	—	—	—	1
—	2	—	—	—	—	2
—	3	—	—	—	—	3
المجموع						

الشكل 29 هاء-ثالث عشر

التوجيه التنفيذي والإدارة: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



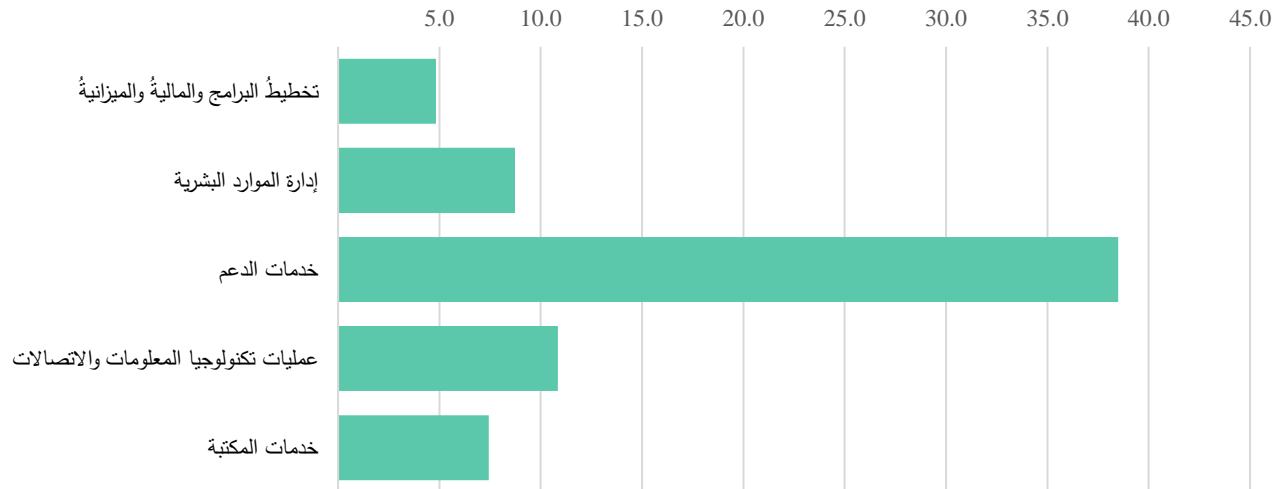
برنامج العمل

29 هاء-99 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 70 345 800 دولار، وتعكس زيادة صافية قدرها 1 553 100 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد شرح للزيادة المقترحة البالغة 1 553 100 دولار في الفقرات 29 هاء-89 (أ) و (ب) و 29 هاء-90 و 29 هاء-91. ويرد توزيع الموارد المقترحة حسب البرنامج الفرعي في الشكل 29 هاء-رابع عشر.

الشكل 29 هاء-رابع عشر

توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 حسب البرنامج الفرعي

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



البرنامج الفرعي 1

تخطيط البرامج والمالية والميزانية

29 هاء-100 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 4 834 600 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد مزيد من التفاصيل في الجدول 29 هاء-19 والشكل 29 هاء-خامس عشر.

الجدول 29 هاء-19

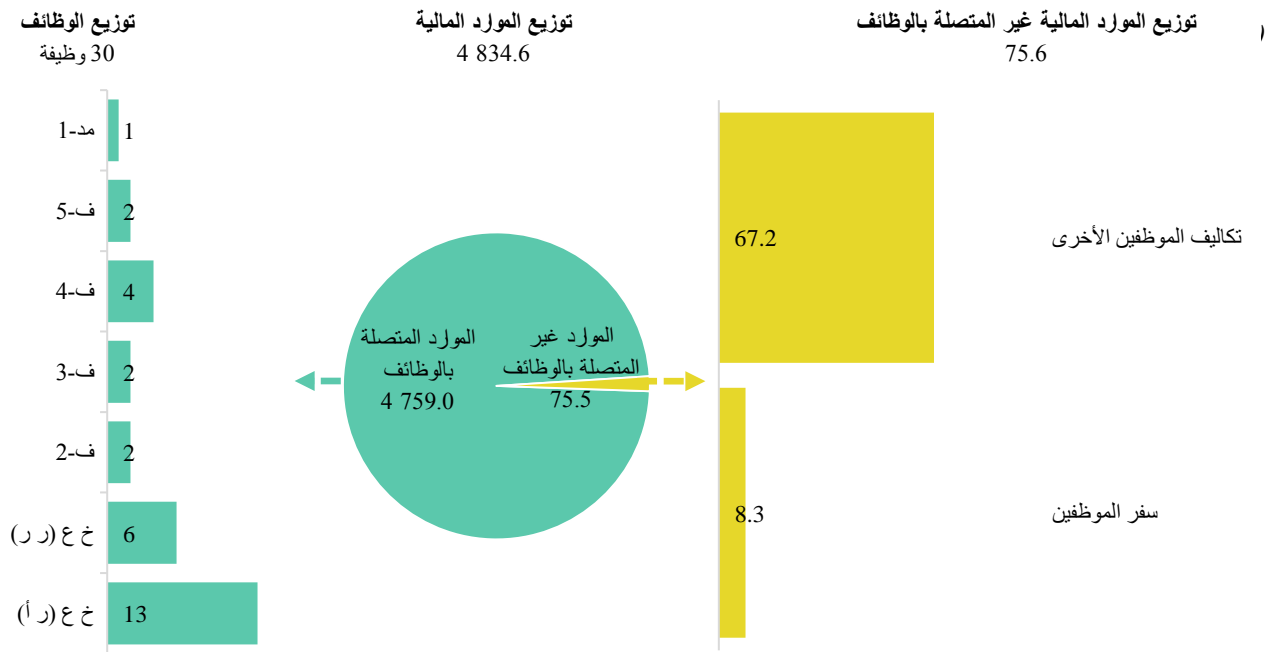
البرنامج الفرعي 1: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات							
نققات عام 2019	اعتمادات عام 2020	التعديلات الفنية	الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2021 (قبل)
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية							
4 992,9	4 759,0	—	—	—	4 759,0	75,6	4 759,0
154,5	75,6	—	—	—	75,6	—	75,6
5 147,4	4 834,6	—	—	—	4 834,6	—	4 834,6
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة							
—	11	—	—	—	—	—	11
—	19	—	—	—	—	—	19
—	30	—	—	—	—	—	30

الشكل 29 هاء-خامس عشر

البرنامج الفرعي 1: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)



البرنامج الفرعي 2

إدارة الموارد البشرية

29 هاء-101 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 8 738 500 دولار، وتعكس نقصانا صافيا قدره 12 100 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد مزيد من التفاصيل في الجدول 29 هاء-20 والشكل 29 هاء-سادس عشر. ويرد شرح للتخفيض المقترح بمقدار 12 100 دولار في الفقرة 28 هاء-89 (أ).

الجدول 29 هاء-20

البرنامج الفرعي 2: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

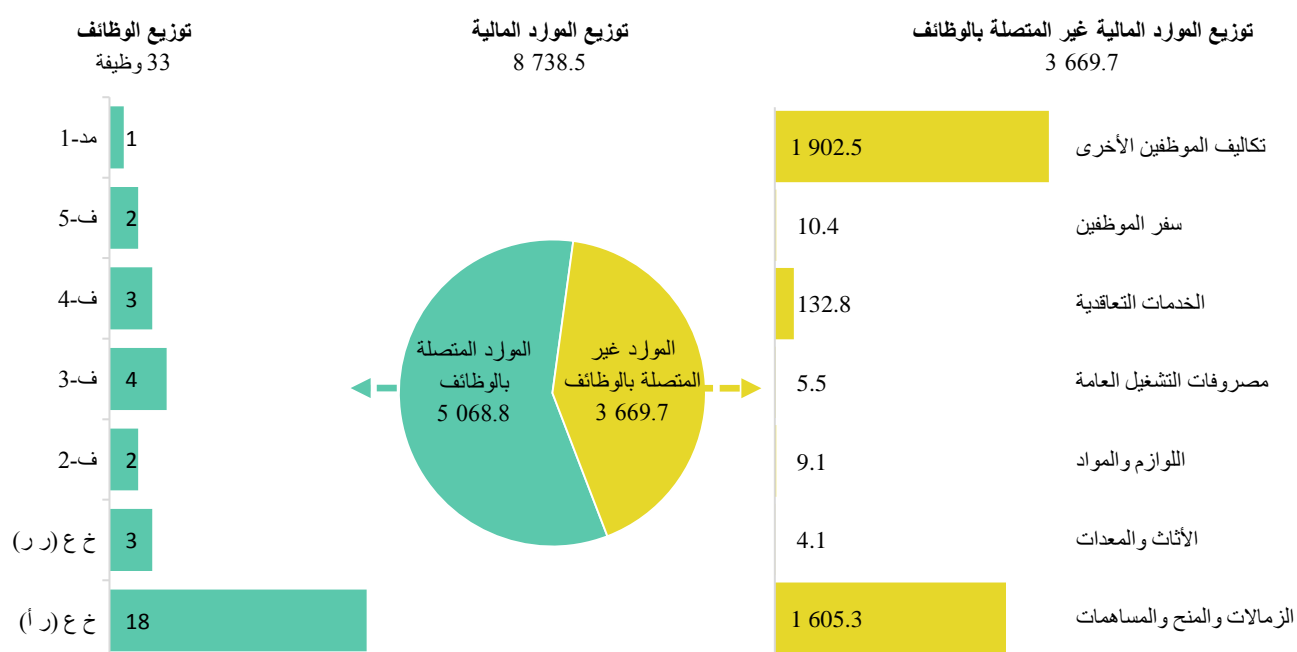
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات						
نققات عام 2019	اعتمادات عام 2020	التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/ الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية						
4 964,7	5 068,8	-	-	-	-	-
الموارد المتصلة بالوظائف						
4 365,9	3 681,8	(12,1)	-	-	(12,1)	(0,3)
الموارد غير المتصلة بالوظائف						
9 330,6	8 750,6	(12,1)	-	-	(12,1)	(0,1)
المجموع						

التغيرات									
نققات عام		اعتمادات عام 2020	التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/ الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)	
لموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة									
-	12	-	-	-	-	-	-	12	فئة الفنية والفئات العليا
-	21	-	-	-	-	-	-	21	فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها
-	33	-	-	-	-	-	-	33	المجموع

الشكل 29 هاء-سادس عشر

البرنامج الفرعي 2: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)



البرنامج الفرعى 3

خدمات الدعم

29 هاء-102 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 38 495 900 دولار، وتعكس زيادة صافية قدرها 65 500 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد مزيد من التفاصيل في الجدول 29 هاء-21 والشكل 29 هاء-سابع عشر. ويرد شرح للزيادة المقترحة البالغة 65 500 دولار في الفقرتين 29 هاء-89 (ب) و 29 هاء-90.

الجدول 29 هاء-21

البرنامج الفرعي 3: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

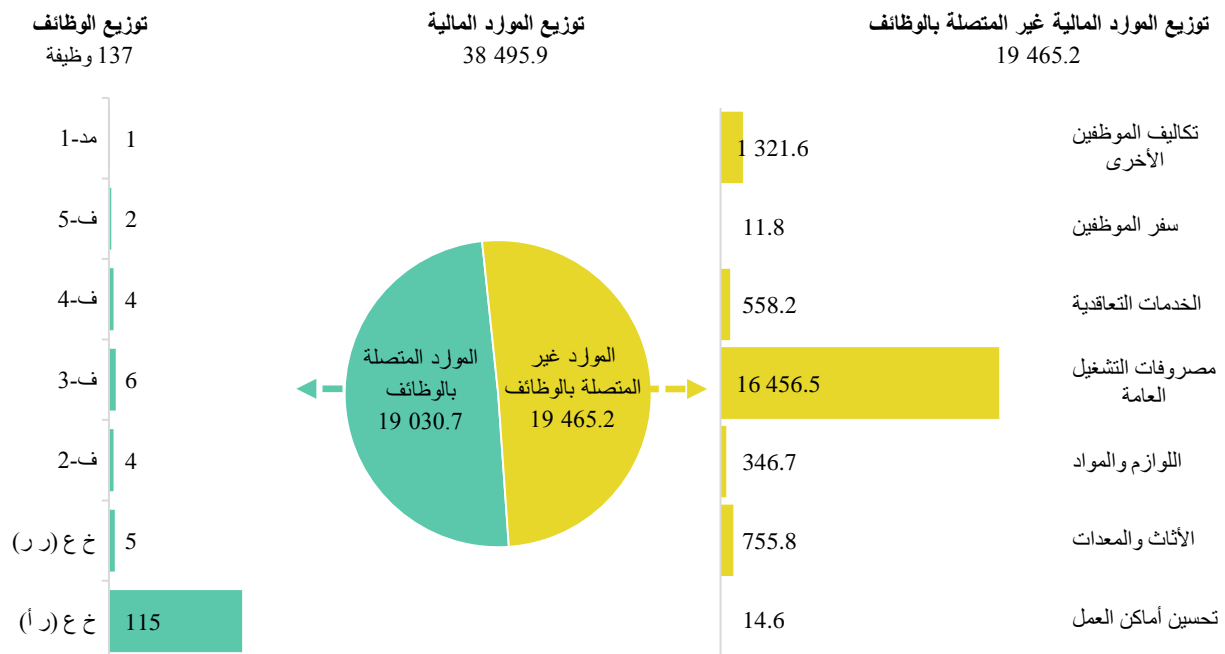
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

		التغيرات						
نققات عام	اعتمادات	التعديلات	الولايات الجديدة/	التغيرات	المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2021 (قبل)
2019	عام 2020	الفنية	الموسعة	الأخرى				
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية								
19 424,8	18 953,7	77,0	—	—	77,0	0,4	19 030,7	الموارد المتصلة بالوظائف
17 740,4	19 476,7	(20,7)	9,2	—	(11,5)	(0,1)	19 465,2	الموارد غير المتصلة بالوظائف
37 165,2	38 430,4	56,3	9,2	—	65,5	0,2	38 495,9	المجموع
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة								
—	17	—	—	—	—	—	17	الفئة الفنية والفئات العليا
—	120	—	—	—	—	—	120	فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها
—	137	—	—	—	—	—	137	المجموع

الشكل 29 هاء-سابع عشر

البرنامج الفرعي 3: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



البرنامج الفرعي 4

عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

29 هاء-103 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 10 841 400 دولار، وتعكس زيادة قدرها 1 499 700 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد مزيد من التفاصيل في الجدول 29 هاء-22 والشكل 29 هاء-ثامن عشر. ويرد شرح للزيادة المقترحة البالغة 1 499 700 دولار في الفقرة 29 هاء-91.

الجدول 29 هاء-22

البرنامج الفرعي 4: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات									
نفقات عام 2019		اعتمادات عام 2020		التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/ الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية									
7 588,7	5 813,5	—	—	1 483,3	—	1 483,3	1 483,3	25,5	7 296,8
4 007,1	3 528,1	—	—	16,4	—	16,4	16,4	0,5	3 544,5
10 595,8	9 341,6	—	—	1 499,7	—	1 499,7	1 499,7	16,1	10 841,3
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة									
—	12	—	—	1	—	1	1	8,3	13
—	28	—	—	10	—	10	10	35,7	38
—	40	—	—	11	—	11	11	27,5	51

البرنامج الفرعي 5

خدمات المكتبة

29 هاء-104 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 7 435 500 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد مزيد من التفاصيل في الجدول 29 هاء-23 والشكل 29 هاء-تاسع عشر.

الجدول 29 هاء-23

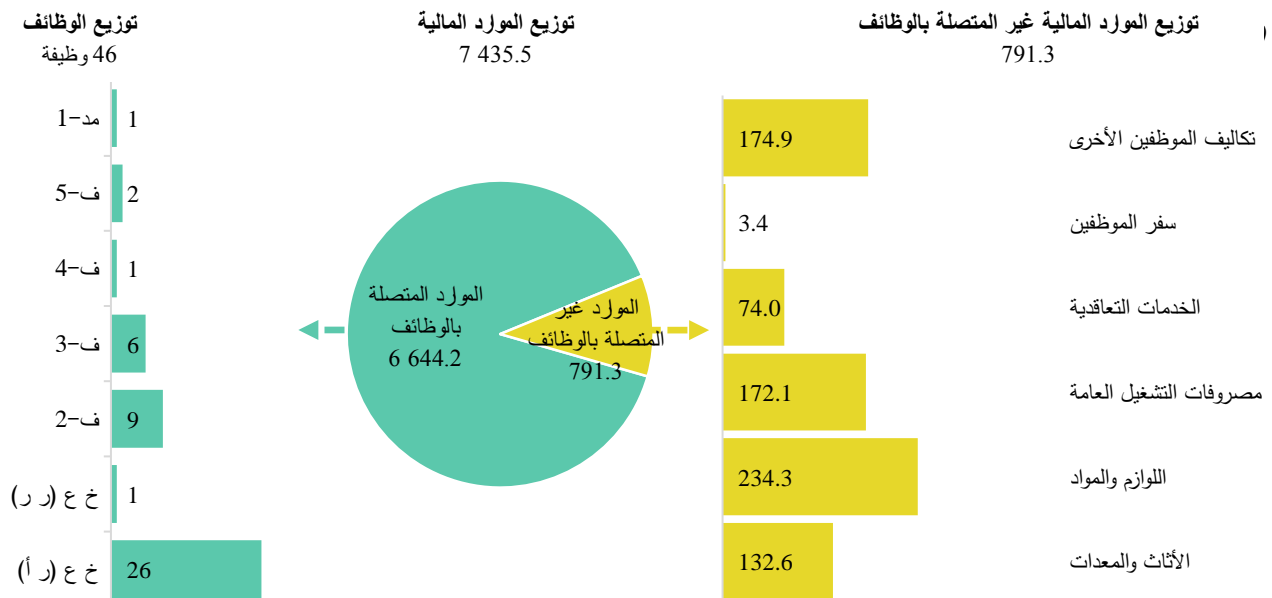
البرنامج الفرعي 5: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

		التغيرات						
نفقات عام 2019		اعتمادات عام 2020	التعديلات الفنية	الموسعة	الولايات الجديدة/ التغيرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية								
7 362,4		6 644,2	—	—	—	—	—	6 644,2
الموارد المتصلة بالوظائف								
853,9		791,3	—	—	—	—	—	791,3
الموارد غير المتصلة بالوظائف								
8 216,3		7 435,5	—	—	—	—	—	7 435,5
المجموع								
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة								
—		19	—	—	—	—	—	19
الفئة الفنية والفئات العليا								
—		27	—	—	—	—	—	27
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها								
—		46	—	—	—	—	—	46
المجموع								

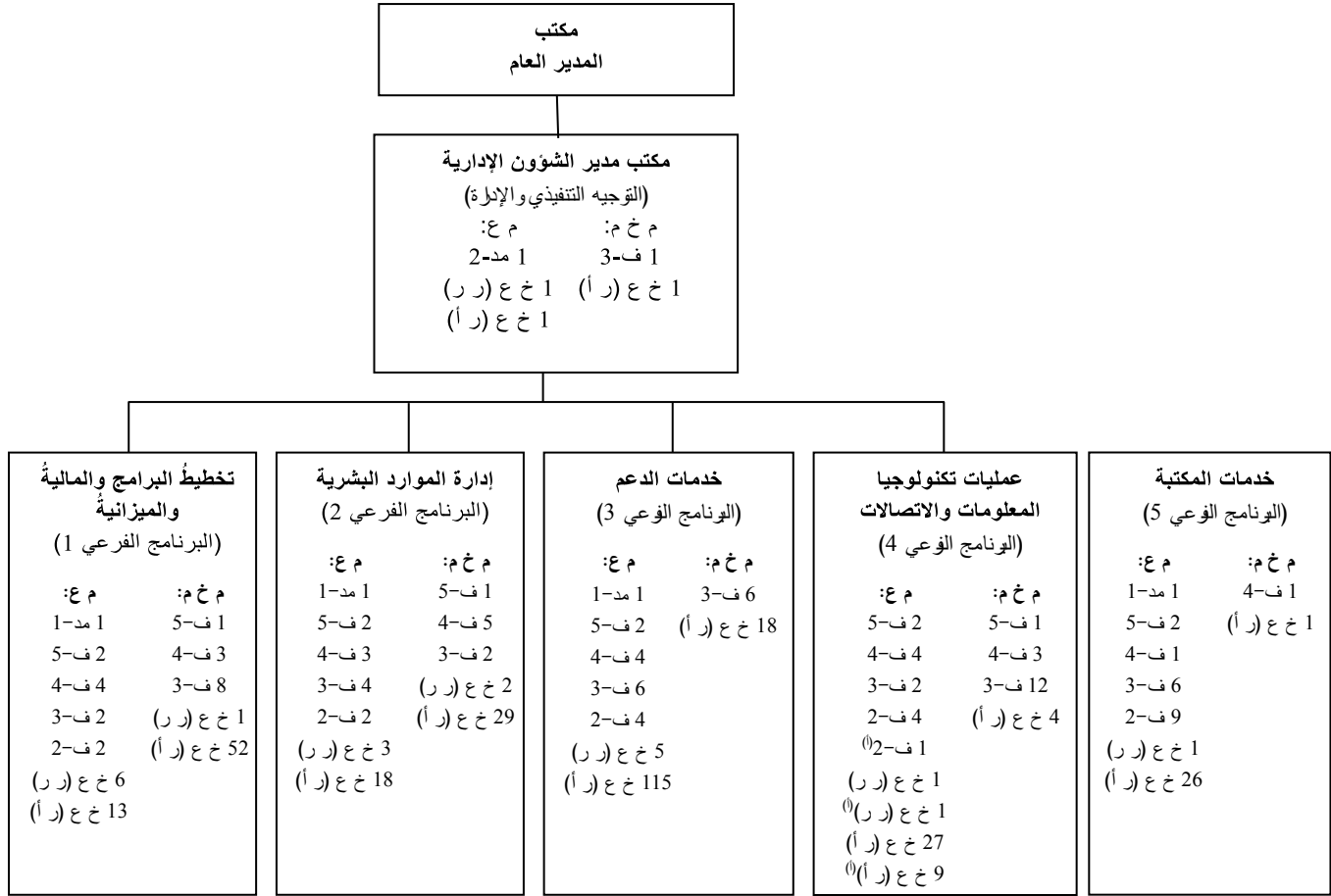
الشكل 29 هاء-تاسع عشر

البرنامج الفرعي 5: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)



المرفق الأول

الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2021



المختصرات: خ ع (ر أ) = فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛ خ ع (ر ر) = فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)؛ م ع = الميزانية العادية؛ م خ م = الموارد الخارجة عن الميزانية.

(أ) نقل داخلي لوظيفة.

المرفق الثاني

موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن هيئات الرقابة

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/74/7)

يواصل مكتب الأمم المتحدة في جنيف بذل كل جهد ممكن للامتثال التام للتوجيه المتعلق بسياسة الشراء المسبق، وقد اتخذ عددا من الخطوات لمحاولة ضمان تحسين معدل تنفيذ الحجز المسبق لتذاكر السفر الجوي. وتشمل هذه التدابير إصدار مذكرات تذكّر الموظفين وموظفي التصديق بمسؤولياتهم، ومطالبة موظفي التصديق بتسجيل سبب التأخر في التصديق و/أو تأخر المسافرين في تقديم الطلب. وفي الآونة الأخيرة، اتخذت تدابير إضافية تُرفع بموجبها طلبات السفر التي لا تستوفي مهلة الـ 16 يوما إلى مدير الشؤون الإدارية لاستعراضها بشكل نهائي والموافقة عليها. وعلى الرغم من هذه الجهود، لا تزال هناك ظروف تخفيف تؤدي إلى حجز تذاكر السفر في غضون مهلة الـ 16 يوما.

في أيلول/سبتمبر 2019، أنشئ فريق عامل لوضع منهجية مشتركة لتحديد تكاليف خدمات الدعم الإداري. ويتألف الفريق من كبار مقدمي الخدمات في الأمانة العامة. وتركز المرحلة الأولية للمشروع على خدمات الموارد المالية والبشرية، ومن المتوقع أن تكتمل بحلول نهاية عام 2020. وسيكون العمل الناتج عن ذلك خطوة أولى نحو مواءمة أنشطة استرداد التكاليف داخل الأمانة العامة.

وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة أعربت في عدد من المناسبات عن قلقها إزاء انخفاض معدل الامتثال للتوجيه الخاص بسياسة الشراء المسبق. وتكرر اللجنة تأكيد ضرورة بذل مزيد من الجهود، لا سيما في المجالات التي يمكن فيها تنظيم السفر بصورة أفضل (انظر أيضا A/73/779، الفقرة 16). ومع أن اللجنة تدرك أن مكتب الأمم المتحدة في جنيف قد وضع أهدافا طموحة لعامي 2019 و 2020، فهي ترى أنه ينبغي أيضا وضع خطط واستراتيجيات ملموسة لبلوغ هذه الأهداف، وهي واثقة من أن الأمين العام سيدرج معلومات عن هذه الخطط في مشروع الميزانية المقبل الذي سيقدمه (الفقرة ثامنا-76).

وتكرر اللجنة الاستشارية رأيها بأن الخدمات الإدارية وخدمات الدعم المقدمة إلى الكيانات المستفيدة ينبغي، من حيث المبدأ، أن تُقيد على حساب تلك الكيانات، وأن يطبق استرداد التكاليف بصورة متسقة. وتؤكد اللجنة مرة أخرى الحاجة إلى معلومات تتسم بالشفافية فيما يتعلق باسترداد التكاليف، وتوصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يدرج معلومات عن عدد وأنواع الخدمات المقدمة، والموارد المتعلقة بالوظائف والموارد غير المتعلقة بالوظائف ذات الصلة، ومنهجية استرداد التكاليف المطبقة والإيرادات المتأتية من استرداد التكاليف في سياق مشروع الميزانية المقبل الذي سيقدمه (انظر أيضا، A/72/7 الفقرة 118) (الفقرة ثامنا-78).

المرفق الثالث

موجز التغييرات المقترحة في الوظائف الثابتة والمؤقتة، حسب العنصر والبرنامج الفرعي

الوظائف	الرتبة	البيان	سبب التغيير
البرنامج الفرعي 4	1	ف-2	إضفاء الطابع الرسمي على تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل النقل الداخلي لـ 11 وظيفة من الباب 2، شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وإدارة المؤتمرات، لأداء مهام مكتب الخدمات والهياكل الأساسية لفائدة قسم تكنولوجيا المعلومات التابع لشعبة إدارة المؤتمرات في جنيف. وقد تم إنشاء الوظائف لـ 11 في موقع واحد مع دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وهي خاضعة لإدارتها، على أن هذه الدائرة تشكل الجهة المركزية لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مركز العمل.
عمليات تكنولوجيا المعلومات	1	نقل وظيفة واحدة لمساعد أقدم لشؤون نظم المعلومات	
والاتصالات	9	نقل 7 وظائف لمساعدين لشؤون نظم المعلومات	
		نقل وظيفة واحدة لمساعد لشؤون الموظفين	
		نقل وظيفة واحدة لمساعد لشؤون تكنولوجيا المعلومات	

المختصرات: خ ع (ر أ) = فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛ خ ع (ر ر) = فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية).