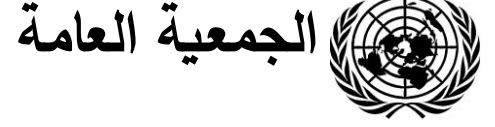


Distr.: General  
16 December 2021  
Arabic  
Original: English



الدورة السادسة والسبعون

البند 138 من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2022

## التقدم المحرز في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

### تقرير الأمين العام

موجز

يُقدّم هذا التقرير عملاً بالقرار 279/73 بآء الذي طلبت فيه الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يُقدّم إليها، في موعد أقصاه الجزء الأول من دورتها السادسة والسبعين المستأنفة، تقريراً مرحلياً عن تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

ويقدّم هذا التقرير معلومات مستكملة عن تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ ضمن كيانات الأمانة العامة، وموجزاً للتقدم الذي أحرزته الوكالات والصناديق والبرامج والوكالات المتخصصة والمؤسسات المالية الدولية الممثلة في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق. ويناقش الأمين العام في التقرير أثر إصلاحه الإداري على نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ وتعزيز التنسيق والتخطيط للنظام من جانب أفرقة الأمم المتحدة القطرية. وبالإضافة إلى ذلك، يصف الدروس المستفادة وأفضل الممارسات المستمدة من جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19).

وبناء على طلب الجمعية العامة، يقدم التقرير أيضاً معلومات عن الموارد من وقت الموظفين والموارد التشغيلية التي تستثمرها كيانات الأمانة العامة في مجالات التوعية والتدريب وتنسيق العناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

ويختتم التقرير ببيان الخطوات التالية لمواصلة تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

ويطلب إلى الجمعية العامة أن تحيط علماً بالتقرير.



الرجاء إعادة استعمال الورق



## أولا - معلومات أساسية

- 1 - في حزيران/يونيه 2013، وافقت الجمعية العامة، في قرارها 254/67 ألف، على نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة. وفي وقت لاحق، في تشرين الثاني/نوفمبر 2014، وافق مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق على نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ بوصفه إطار إدارة الطوارئ<sup>(1)</sup> للمنظمات الأعضاء في منظومة الأمم المتحدة الممثلة في مجلس الرؤساء التنفيذيين. وتم تنقيح سياسة مجلس الرؤساء التنفيذيين بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في كانون الثاني/يناير 2021، على النحو المبين في الفرع الثاني أدناه.
- 2 - وخلال الإطار الزمني الذي يغطيه هذا التقرير (السنوات التقويمية 2019-2021)، تم اختبار أنظمة إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة وتعزيزها بشكل لم يسبق له مثيل بسبب جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) العالمية. وفي حين أن معظم الكيانات قد وضعت خططا للحفاظ على استمرارية تصريف الأعمال خلال حالات الطوارئ القصيرة الأجل، فإن حالة الطوارئ المطولة لفيروس كوفيد-19 وما يتصل بها من عدم تيقن فرضت تحديات معقدة وغير متوقعة.
- 3 - والنهج المتكامل والتعاوني الذي تتبعه منظومة الأمم المتحدة إزاء نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، الذي يوفر إطارا يقوم من خلاله المسؤولون عن العناصر الأساسية في خطة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ بتنسيق واتخاذ القرارات بشكل مشترك، أثبت أنه ملائم لهذا الغرض، ويُمكن منظومة الأمم المتحدة من مواصلة عملياتها وتطبيق الدروس المستفادة ومواصلة تنفيذ ولاياتها.

## ثانيا - تنقيح السياسة العامة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

- 4 - في كانون الثاني/يناير 2021، وافقت اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين المعني بالتنسيق على تنقيح السياسة العامة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ للمنظمات الأعضاء في منظومة الأمم المتحدة الممثلة في مجلس الرؤساء التنفيذيين. وتُعرّف التنقيحات نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وتُبين أنه يدعم فرادى المنظمات وكذلك منظومة الأمم المتحدة ككل في أي مركز من مراكز العمل، وعند الاقتضاء، على الصعيدين الإقليمي والعالمي.
- 5 - وورد في السياسة العامة أن المنظمات القادرة على المواجهة تتكيف باستمرار مع البيئات المتغيرة لبلوغ أهدافها ولتحقيق الازدهار. فهي "تتوقع التهديدات والفرص الناشئة عن التغيرات المفاجئة أو التدريجية في سياقها الداخلي والخارجي وتستجيب لها"<sup>(2)</sup>. ويشكل بناء منظمة قادرة على المواجهة مسعى متعدد التخصصات ومتعدد الوظائف وينبغي اعتباره عنصرا أساسيا وحاسما في الاستراتيجية الشاملة لإدارة تصريف الأعمال في المنظمة عموما.

(1) ينبغي عدم الخلط بين هذه الإشارة إلى إطار إدارة حالات الطوارئ وبين إطار اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات الطوارئ، الذي يشكل الاستجابة العالمية لحالات الطوارئ لإنقاذ الأرواح وحماية الناس في الأزمات الإنسانية.

(2) معيار المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس 2017:22316 (ISO) 22316:2017، "الأمن والقدرة على المواجهة - قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ - المبادئ والخصائص".

6 - وأدى تنقيح السياسة إلى تحديث العناصر الرئيسية السبعة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ وهي:

- (أ) إدارة الأزمات<sup>(3)</sup>؛
- (ب) سلامة الموظفين وأمنهم (بمن فيهم الأفراد الزائرون) والمباني والأصول<sup>(4)</sup>؛
- (ج) الاتصالات في حالات الأزمات؛
- (د) الدعم الطبي في حالات الطوارئ؛
- (هـ) قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مواجهة الطوارئ؛
- (و) استمرارية تصريف الأعمال؛
- (ز) تقديم الدعم لموظفي الأمم المتحدة ولأفراد أسرهم المستحقين.

7 - وتشمل هذه العناصر الأساسية المجالات الوظيفية التي يتعين تنفيذها وإدماجها وتنسيقها من أجل التطبيق الفعال للسياسة. ويجوز لكل منظمة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تنظم العناصر على نحو يلي احتياجاتها على أفضل وجه، وأن تضيف عناصر تعكس بشكل أفضل خصائصها وولاياتها الفريدة.

8 - وتوضح السياسة المنقحة أن مؤسسات منظومة الأمم المتحدة مسؤولة عن بناء قدرتها على مواجهة الطوارئ في مراكز العمل الميدانية وغير الميدانية. وبالإضافة إلى ذلك، ولتجنب الازدواجية وتعميم استخدام الموارد إلى أقصى حد، تُشجّع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على التعاون وتقاسم الموارد، حيثما تكون هذه المؤسسات فعالة على مستوى مراكز العمل و/أو على الصعيد القطري. ويجري تنسيق تطبيق السياسة على منظومة الأمم المتحدة بأسرها على الصعيد القطري من خلال فريق الأمم المتحدة القطري (حيثما وُجد) أو من خلال منتدى التنسيق ذي الصلة على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

#### تحديث مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

9 - عقب موافقة اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى على السياسة العامة المنقحة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، أنشئ فريق عامل فرعي تابع للفريق العامل العالمي المعني بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في شباط/فبراير 2021 لتحديث مؤشرات الأداء الرئيسية ونظام الصيانة والاختبار والاستعراض المتصل بالسياسة العامة. وقام الفريق العامل الفرعي بتوضيح مؤشرات الأداء الرئيسية ومواءمتها مع المصطلحات والتعاريف المستخدمة في السياسة العامة المنقحة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. واستعرض أيضا سلم التقييم لقياس التقدم المحرز بالمقارنة بالمؤشرات لضمان الاتساق والتجانس في التنفيذ، وأوصى بوضع نموذج للنضج يوفر إطارا لتقييم التقدم المحرز في نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ ولتشجيع التحسين المستمر. ووافقت اللجنة في كانون الأول/ديسمبر 2021 على النموذج المقترح لمؤشرات الأداء الرئيسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. ومؤشرات الأداء الرئيسية المنقحة ونظام الصيانة والاختبار والاستعراض ونموذج النضج متاحة جميعها على صفحة مجلس الرؤساء التنفيذيين على شبكة الإنترنت لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ<sup>(5)</sup>.

(3) تنعكس مبادئ وإجراءات إدارة الأزمات في سياسة الأمم المتحدة لإدارة الأزمات المؤرخة 19 آذار/مارس 2018.

(4) يتمشى ذلك مع مبادئ نظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن.

(5) انظر <https://unsceb.org/organizational-resilience-management-system-orms>

### ثالثا - أثر إصلاحات الأمين العام الإدارية على نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة

10 - كان لإصلاحات الأمين العام الإدارية أثر إيجابي على نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة، وفقا لما يتضح من استجابة الأمانة العامة لجائحة كوفيد-19. وأثناء الجائحة، أتاح تقسيم المسؤوليات بين إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العمليتي إلى أن تتلقى كل من السياسات والتوجيهات التنفيذية، التي تقوم عليها عملية صنع القرار، الاهتمام اللازم. وفي إطار هيكل ما قبل الإصلاح، كان الكيانان سيُستترَفان في مسائل تنفيذية. وفي إطار الهيكل الجديد، تمكنت إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال من إصدار سياسات جديدة ومنقحة بسرعة تتعلق بالترتيبات الإدارية الواجبة التطبيق أثناء الجائحة. وفي الوقت نفسه، قدمت إدارة الدعم العمليتي بكفاءة الدعم الاستشاري للكيانات المستفيدة، وكذلك التوجيه المصمم خصيصا والدعم العمليتي المكرس إلى العمليات الميدانية وكيانات الأمانة العامة الموجودة في مواقع صعبة بشكل خاص. وتشير التعليقات الواردة في الاستقصاءات إلى ارتفاع مستوى رضا العملاء عن الدعم المقدم.

11 - وشكّلت جائحة كوفيد-19 اختبارا كبيرا للنهج المتكامل الجديد إزاء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويسرّ الإصلاح الإداري بقدر أكبر اتباع نهج كلي لطرح مبادرات وتكنولوجيا جديدة. وكانت القرارات والاستثمارات الاستراتيجية التي قررتها الأمانة العامة، بما في ذلك الانتقال إلى الحوسبة السحابية واعتماد منصات موحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حاسمة في تمكين استمرارية تصريف الأعمال خلال هذه الفترة، وكذلك تعزيز قدرة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إنجاز المشاريع المركزية في جميع أنحاء الأمانة العامة.

12 - وأثبت التصدي للجائحة أيضا صحة النهج الجديد المتبع إزاء سلسلة الإمداد. وأثبتت سلسلة الإمداد في الأمانة العامة قدرتها على الصمود ومكنت من النشر السريع في مواقع ميدانية لقدرات غير مخطط لها في مجالات الطيران والرعاية الصحية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأمكن اتخاذ هذه الإجراءات الاستباقية نتيجة إنشاء هيكل متكامل لسلسلة الإمداد أنشئ كجزء من الإصلاح الإداري. وأدى دورا فعالا في الاستجابة الفعالة من حيث التكلفة في الوقت المناسب للاحتياجات الماسة للبعثات الميدانية خلال الأزمة.

### رابعا - قيام أفرقة الأمم المتحدة القطرية بتعزيز التنسيق والتخطيط لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

13 - حفزت جائحة كوفيد-19 أفرقة الأمم المتحدة القطرية على زيادة تعزيز مهام التنسيق والتخطيط في إدارة حالات الطوارئ على نطاق منظومة الأمم المتحدة. واحتلت الأفرقة القطرية في مراكز العمل الميدانية مركز الصدارة في مساعدة الدول الأعضاء في معالجة الآثار المترتبة على جائحة كورونا. وبقيامها بذلك، شعرت كيانات الأمم المتحدة في الميدان بالأثر على صحة وسلامة موظفيها، وأنشأت آليات جديدة لإدارة المخاطر وضمان قدرة المنظمة على الصمود. فعلى سبيل المثال، فمن أجل تعزيز السلامة والصحة المهنيين لموظفي الأمم المتحدة ومعاليتهم في جميع مراكز العمل، اجتمع 14 كيانا وتقاسموا مركزيا تكاليف صندوق طوارئ بقيمة 19,3 مليون دولار لإنشاء آلية خط الدفاع الأول على نطاق المنظومة التي تهدف إلى دعم قدرة الأمم المتحدة على البقاء والعمل.

14 - وأنشئت فرقة عمل مشتركة بين الوكالات المعنية بخط الدفاع الأول في أيلول/سبتمبر 2020، يرأسها مكتب التنسيق الإنمائي. ونسقت الآلية المعنية بخط الدفاع الأول الاستعراض التقني وصنع القرار لكيانات الأمم المتحدة لتعزيز إجراء اختبارات كوفيد-19 لموظفي الأمم المتحدة، والإدارة المناسبة للحالات الطبية في 43 من أفرقة الأمم المتحدة القطرية. وأنجزت فرقة العمل، التي تستفيد من شبكة مديري الخدمات الطبية لدى الأمم المتحدة والأطباء الإقليميين في صناديق الأمم المتحدة وبرامجها ووكالاتها المتخصصة، إجراء تقييمات للمخاطر التي يواجهها خط الدفاع الأول فيما يتعلق بتواجد الأمم المتحدة في 151 بلدا وإقليما، وقدمت مشورة تقنية مصممة خصيصا للبلدان المصنفة على إنها عالية المخاطر في مجال خط الدفاع الأول.

15 - واستجابة للطلب المتزايد من أفرقة الأمم المتحدة القطرية على عملية للتطعيمات تقودها الأمم المتحدة، حوّلت آلية خط الدفاع الأول المشترك بين الوكالات رصيد صندوق خط الدفاع الأول البالغ 2,16 مليون دولار إلى إدارة الدعم العملياتي في الربع الأول من عام 2021 لدعم جهود التطعيم على نطاق المنظومة مع التركيز على موظفي الأمم المتحدة والمعالين وموظفي المنظمات غير الحكومية الدولية الشريكة الذين يدعمون تنفيذ ولايات المنظمة. وبالإضافة إلى الفوائد المباشرة لتطعيم موظفي الأمم المتحدة في مراكز العمل الميدانية، سيكون لهياكل التنسيق واستراتيجيات الاتصالات المحلية التي أنشئت على الصعيد القطري أثر طويل الأجل ومستدام على تحسين إدارة قدرة المنظمة على الصمود في أفرقة الأمم المتحدة القطرية.

## خامسا - الدروس المستفادة وأفضل الممارسات المستخلصة من جائحة مرض فيروس كورونا

16 - قبل انتشار الجائحة، كانت استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعديد من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة تركز بشدة على الاستفادة من تكنولوجيا الحوسبة السحابية. وأثبت هذا النهج قيمته في المساهمة في القدرة على الصمود في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستمرارية تصريف الأعمال أثناء الجائحة، ولا سيما من خلال جعل النظم الحيوية في متناول الموظفين بغض النظر عن موقع عملهم. ويمكن من توسيع نطاق تلك الخدمات حسب الحاجة وتوفيرها عن بُعد للدول الأعضاء والموظفين، مما يزيد من توافرها وموثوقيتها إلى أقصى حد.

17 - وبالمثل، انتقلت العديد من المنظمات، قبل انتشار الجائحة، إلى حلول التداول بالفيديو المتوافقة مع معايير الصناعة الآن. واكتشفت المنظمات أنها قادرة على مزاوله الأعمال بنجاح في سيناريوهات نائية ومختلطة، شريطة أن تكون أنظمتها متاحة من بُعد. وستوفر هذه التجربة قدرة كبيرة على الصمود والمرونة في حالات الطوارئ في المستقبل، ومن المرجح أن تؤثر أيضا على أساليب العمل في مرحلة ما بعد الجائحة.

18 - وأدى قرار العديد من المنظمات بتزويد الموظفين بحواسيب محمولة بدلا من الحواسيب المكتبية على مدى السنوات القليلة الماضية دورا هاما أيضا في ضمان القدرة على الصمود وتمكين الموظفين من العمل عن بعد. ويعني ذلك بالنسبة للموظفين أن بإمكانهم مواصلة العمل دون انقطاع، ويعني بالنسبة للمنظمات أنها لم تكن بحاجة إلى الدخول في عملية شراء معقدة في وقت تعطلت فيه سلاسل الإمداد العالمية، وبلغ توريد الأجهزة الإلكترونية أدنى مستوياته التاريخية.

- 19 - واستمر تطوير ممارسات الاتصال في أوقات الأزمات وتحسينها استجابةً للجائحة، مع التأكيد على أهمية الاتصالات المتسقة والواضحة وفي حينها مع الموظفين.
- 20 - وأدركت المنظمات أن قدرة المؤسسات على مواجهة الطوارئ تعتمد على قوة عاملة مرنة وقادرة على التكيف. ومن الضروري توفير أحدث الأدوات والنظم وموارد التعلم والسياسات. وتعتبر السلامة والصحة المهنيان، بما في ذلك الصحة والسلامة النفسية، من الأولويات القصوى.
- 21 - وثمة درس رئيسي آخر هو أهمية وجود هيكل متعدد الطبقات لإدارة الأزمات لضمان التكامل في جميع المهام، ولا سيما تلك المسؤولة عن العناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

## سادساً - معلومات مستكملة عن نظم الإخطار بحالات الطوارئ التي تستخدمها كيانات منظومة الأمم المتحدة

- 22 - تُعد نظم الإخطار بحالات الطوارئ عنصراً مهماً في نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ بشكل فعال، ومعظم الكيانات لديها الآن نظام من هذا القبيل. ولزيادة تعزيز التكامل والاتساق، قامت الشبكة المشتركة بين الوكالات لإدارة المسائل الأمنية، التي يرأسها وكيل الأمين العام لشؤون السلامة والأمن، بتقييم جدوى إنشاء منصة للتشغيل البيني بين نظم الإخطار بحالات الطوارئ للكيانات، وتمضي قدماً في تنفيذ منصة مشتركة.

## سابعاً - تكاليف تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة

- 23 - يعرض الجدول الوارد أدناه التكاليف والوقت الذي يقضيه الموظفون في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة.

الجدول

### مجموع تكاليف التوعية والتدريب والتنسيق للمجالات الأساسية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التكلفة	2019			2020			2021		
	المقر	خارج المقر	اللجان الإقليمية	المقر	خارج المقر	اللجان الإقليمية	المقر	خارج المقر	اللجان الإقليمية
وقت الموظفين (تكاليف قياسية)	283	75	24	291	145	33	467	139	48
تكاليف السفر	4	—	10	—	—	—	—	—	—
الخبراء الاستشاريون	5 <sup>(أ)</sup>	—	58	—	—	78	5 <sup>(أ)</sup>	—	66
جميع أنواع التكاليف الأخرى <sup>(ب)</sup>	3	1	—	3	2	—	5	2	1
<b>المجموع</b>	<b>295</b>	<b>76</b>	<b>92</b>	<b>294</b>	<b>147</b>	<b>111</b>	<b>477</b>	<b>141</b>	<b>115</b>

(أ) التمويل من موارد خارجة عن الميزانية.

(ب) تشمل مصروفات التشغيل العامة والوظائف/المواد.

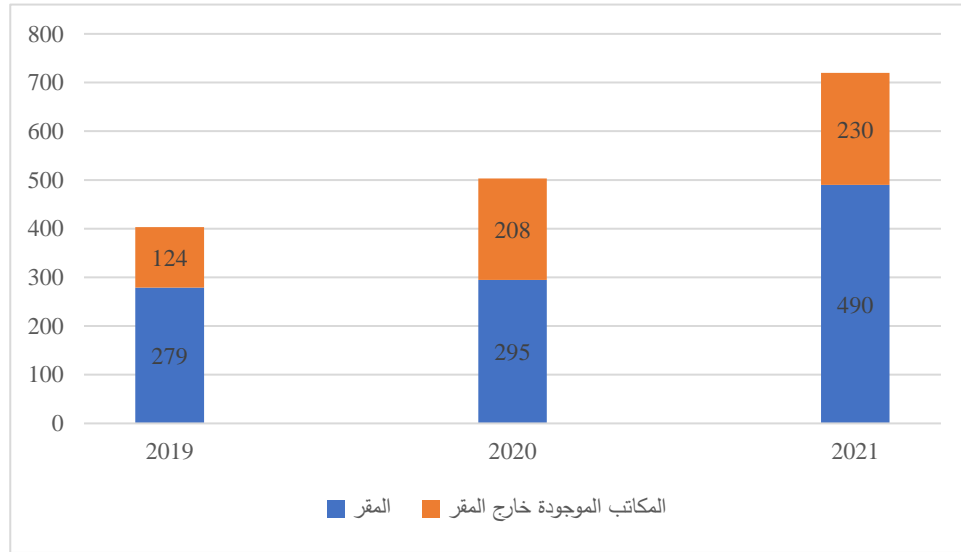
24 - وجرى تكبد التكاليف المبينة في الجدول في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة وزيادة تعزيز وتكامل مكوناته الأساسية، وفي تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة. وتُعزى الزيادة في التكاليف التي لوحظت بالنسبة لمقر الأمم المتحدة في عام 2021، إلى حد كبير، إلى إنشاء قوة عاملة من الموظفين مكرسة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في إدارة عمليات السلام. وترجع الزيادة في وقت الموظفين التي لوحظت بالنسبة للمكاتب الموجودة خارج المقر إلى الأنشطة المتصلة بإدماج الدروس المستفادة من الجائحة، بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة (الكيانات الداخلية والمستضافة)، في تعديل وتعزيز عناصر نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ وآليات التنسيق. وتُعزى الزيادة في عدد اللجان الإقليمية إلى حد كبير إلى التدريب والتوعية بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

25 - ويستند الشكل الوارد أدناه إلى تقديرات وضعتها كيانات الأمانة العامة. وتشمل التقديرات وقت الموظفين المستثمر في التوعية والتدريب والتنسيق لمختلف العناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ من عام 2019 إلى عام 2021.

الشكل

مجموع الوقت الذي قضاه الموظفون في الأمانة العامة في التوعية بالعناصر الأساسية والتدريب عليها وتنسيقها

(بعدد أيام العمل)



ملاحظة: "خارج المقر" يشمل المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية.

26 - ومن المهم الإشارة إلى أن معظم الوقت الذي قضاه الموظفون في المقر كان لدعم تطبيق نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الميدان (1 064 يوما من أصل ما مجموعه 1 626 يوما خلال الفترة). وتولى تقديم الدعم موظف البرامج المسؤول عن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في إدارة عمليات السلام، وجهة التنسيق في إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، وموظفو مكتب التنسيق الإنمائي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال.

### التكاليف التشغيلية

27 - في الفترة من 2019 إلى 2021، أنفق ما مجموعه 226 000 دولار على الخدمات الاستشارية (212 000 دولار) وعلى سفر الموظفين (14 000 دولار). وركزت الخدمات الاستشارية على تحديث خطط استمرارية تصريف الأعمال وممارستها والتدريب عليها، فضلاً عن تقديم التدريب على نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ إلى موظفي البعثات. وكان السفر مرتبطاً في المقام الأول بمشاركة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا في حلقة عمل حول الإدارة المركزية للمخاطر في عام 2019.

## ثامناً - التقدم المحرز في تطبيق النهج المتكامل لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

28 - يقدم هذا الفرع موجزاً للتقدم الذي أحرزته منظمات الأمم المتحدة في تطبيق النهج المتكامل لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ أثناء الفترة من عام 2019 إلى عام 2021، مع التركيز على الأمانة العامة.

### ألف - التنفيذ في الأمانة العامة

#### مقر الأمم المتحدة

29 - أحرز مقر الأمم المتحدة في نيويورك مزيداً من التقدم في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، استناداً إلى الخبرة المكتسبة من استجابته لجائحة كوفيد-19. ومع استمرار تطور نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في المقر، يقوم المسؤولون عن عناصره الرئيسية بوضع توجيهات وتقديم تدريب للموظفين. فعلى سبيل المثال، صدرت مبادئ توجيهية لإدارة استمرارية تصريف الأعمال في المقر في شباط/فبراير 2020. وصدرت في نيسان/أبريل 2020 توجيهات بشأن خطة دعم التأهب لحالات الطوارئ للموظفين، ودليل بشأن التأهب للأزمات للموظفين والأسر. وأُتيح تدريب على التأهب الشخصي والاستعداد المالي لأكثر من 1 100 من موظفي الأمم المتحدة على الصعيد العالمي في عامي 2019 و 2020.

30 - واجتمع فريق إدارة الأزمات وفريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ، اللذان يشكلان معاً هيكل إدارة المقر لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بصورة متكررة خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتنسيق وإدارة استجابة المقر المتكاملة للجائحة. وبالإضافة إلى ذلك، أنشئت لجنة للسلامة والصحة المهنيين لتقديم المشورة لفريق إدارة الأزمات وفريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ، تضم في عضويتها ويتناوب على رئاستها موظفون من الأمانة العامة والوكالات والصناديق والبرامج في المقر. وأجرى فريق إدارة الأزمات وفريق كبار المسؤولين المعني بسياسات الطوارئ تمرين محاكاة للأزمات في تموز/يوليه 2019 وعززاً نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ على أساس الدروس المستفادة، بما في ذلك من خلال توضيح الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالاتصالات في الأزمات.

31 - وفي عام 2019، أُجري تقييم جديد للمخاطر على نطاق الأمانة العامة. وعقب ظهور الجائحة، أُجري استعراض آخر لسجل المخاطر على نطاق الأمانة العامة لضمان أن يوفر دليلاً وافياً للعمل للمسؤولين عن إدارة المخاطر في المؤسسة. وفي الفترة من عام 2019 إلى عام 2021، تعهدت إدارة شؤون السلامة والأمن وحدثت سنوياً تقييمات المخاطر الأمنية لمواقع المقر. وحدث فريق إدارة الأزمات الخطة التنفيذية لإدارة الأزمات في المقر في عام 2021 كجزء من الاستعراض السنوي لتشمل عناصر تتعلق بالجائحة.



## إدارة عمليات السلام

32 - عجلت إدارة عمليات السلام بتنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ والخطط المكونة له، حيث أن بيانات حفظ السلام لا تزال متقلبة، إذ توجد مخاطر لا حصر لها تتراوح بين هجمات المتطرفين والكوارث الطبيعية. وبالتالي، يظل الدور الذي يؤديه نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في ضمان التأهب والاستجابة الاستراتيجية والتنفيذين أمراً بالغ الأهمية، على نحو يتماشى مع مبادرة الأمين العام للعمل من أجل حفظ السلام، التي مُدّدت باعتبارها المبادرة المعززة للعمل من أجل حفظ السلام للفترة من 2021 إلى 2023.

33 - وتكيفت بعثات حفظ السلام مع التحدي غير المسبوق المتمثل في مواصلة تنفيذ ولاياتها، مع ضمان سلامة أفرادها والمهاجرين المحليين ودعم الاستجابات الصحية الوطنية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قامت البعثات بتفعيل خططها لاستمرارية تصريف الأعمال و/أو هياكل إدارة الأزمات. وعززت القيادات العليا للبعثات الاتصالات الداخلية، والاجتماعات المفتوحة الافتراضية وشبكات دعم الأقران، ومبادرات الرعاية الاجتماعية. وعُدلت البعثات سبل الوصول إلى المرافق، وكفلت إيصال الأغذية وغيرها من المواد الأساسية، وقامت المشورة في حالات الإجهاد وغير ذلك من فرص الدعم النفسي والاجتماعي إلى الموظفين. وفي حين أحدثت ترتيبات العمل المرنة والبديلة بعض الارتياح من حيث دعم الموظفين في الموقع، فقد أدى عدم الاتساق في توافر الإنترنت وموثوقيتها إلى تعقيد العمل عن بعد في كثير من بعثات البعثات.

34 - وفي عام 2019، وضعت الإدارة سياسة متعلقة بالسلطة والقيادة والتحكم في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام، أوضحت جملة أمور منها هياكل وإجراءات إدارة الأزمات، وبسّطت الجهود المبذولة على نطاق البعثة فيما يتعلق بتخطيط الطوارئ تحت قيادة رؤساء الأركان. ولزيادة تعزيز قدرة البعثات على إدارة الأزمات بوصف ذلك عنصراً حاسماً في نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الأزمات، أطلقت الإدارة دورة لإدارة الأزمات الميدانية لرؤساء الأركان في عام 2021.

35 - واتخذت الإدارة خطوات لمتابعة تقرير عام 2017 الذي أعده الفريق كارلوس ألبرتو دوس سانتوس كروز بشأن أسباب زيادة الوفيات بين قوات حفظ السلام. وبناء على السياسة المتعلقة بإجلاء المصابين في الميدان الصادرة في آذار/مارس 2018 (المنقحة في آذار/مارس 2020)، وضعت كل بعثة من بعثات حفظ السلام إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بها المتعلقة بحوادث الإصابات الجماعية. وأجرت الإدارة اختبارات الصلابة للتحقق من تطبيق إجراءات التشغيل الموحدة في أكبر أربع بعثات في عام 2019؛ وقامت بعثات أخرى أيضاً بتحديث خطط وقدرات الاستجابة الطبية. ومنذ ذلك الحين، أنشأت بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي نظاماً قوياً للإجلاء الداخلي من معسكراتها الإقليمية إلى مرافق الأمم المتحدة وغيرها من المرافق الطبية في باماكو وأكرا، وتشترك بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية حالياً في الجهود المبذولة لتعزيز مرفقها الطبي في بيني المعرضة للنزاع. وبالنظر إلى الحاجة إلى تعزيز التأهب والاستجابة في مواقع الأفرقة والمكاتب الإقليمية، ستشمل تمارين المحاكاة التي تبدأ في عام 2021 بؤر النزاع الساخنة البعيدة عن مقر البعثة من أجل تحسين التنسيق داخل البعثة على نطاق مناطق جغرافية أوسع.

36 - وساعدت الإدارة البعثات، من خلال دعم مخصص لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الميدان، في تحديث خططها لاستمرارية تصريف الأعمال، وتعديل خطط الدعم الطبي في حالات

الطوارئ، ووضع خطط الاستجابة لكوفيد-19. وأدى تصاعد الجائحة في عام 2020 إلى تأجيل الدورة التدريبية السنوية بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، التي عُقدت افتراضياً عبر الإنترنت في تشرين الأول/أكتوبر 2021.

### إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام

37 - أحرزت إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام تقدماً في تطبيق نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بسبل منها تعزيز قدرات إدارة الأزمات في البعثات السياسية الخاصة. وشاركت في تنقيح السياسة العامة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ ومؤشرات الأداء الرئيسية وانطباقها على البعثات الميدانية. وبالتعاون مع إدارة عمليات السلام وأصحاب المصلحة الآخرين، وُضعت إضافة مؤقتة لإجراءات التشغيل الموحدة المتعلقة بإدارة الأزمات في الميدان، ووُضعت خلال الجزء الثاني من عام 2020. ويتم إطلاع كبار المديرين باستمرار على هيكل إدارة الأزمات في إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام في المقر، وعلى أدوارهم ومسؤولياتهم فيما يتعلق بدعم إدارة الأزمات في الميدان.

38 - ومن خلال فريق المساعدة التابع لفريق الدعم الميداني المعني بجائحة كوفيد-19، وبالتعاون الوثيق مع إدارة عمليات السلام، تلقت البعثات الميدانية مساعدةً من خلال تيسير عمليات المحاكاة المكتبية الرامية إلى تبسيط هيكل إدارة الأزمات في سياق الجائحة والتحقق من صحته. وفي المقر، تختبر إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام نظامها للإخطار في حالات الطوارئ كل ثلاثة أشهر، وهو مدمج تماماً ضمن إطار إدارة المخاطر في الأمانة العامة. وتقوم البعثات السياسية الخاصة بوضع أطر لإدارة المخاطر تتماشى مع أحكام نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

39 - ويستمر تحسين تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في جميع البعثات السياسية الخاصة، على الرغم من التحديات التي تفرضها طبيعة البعثات والتنوع الجغرافي. ويواصل منسقو نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ القيام بدور مهم كحلقة وصل مع أصحاب المصلحة الأساسيين في وضع خطط الطوارئ وتفعيلها وتعهدها. ولتعزيز قدرة البعثات الميدانية، شارك 24 منسقا من 12 بعثة سياسية خاصة في الدورة التدريبية السنوية بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في عمليات السلام، التي عقدت بشكل افتراضي عبر الإنترنت في تشرين الأول/أكتوبر 2021.

### مكتب التنسيق الإنمائي

40 - أحرز مكتب التنسيق الإنمائي، الذي يدعم جميع مكاتب المنسقين المقيمين الـ 132 كجزء من نظام المنسقين المقيمين، تقدماً في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ داخل نظام المنسقين المقيمين، وأتاح فرصاً للتآزر بين الأمانة العامة وأفرقة الأمم المتحدة القطرية.

41 - وفي عام 2020، أصدر المكتب توجيهات إلى جميع مكاتب المنسقين المقيمين بشأن تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بما في ذلك نماذج تخطيط الطوارئ لمكاتب المنسقين المقيمين، وبطاقات الجيب النموذجية لشجرة الهواتف وغيرها من المواد التي يتعين تكيفها مع التشكيلة المتعلقة بمكاتب المنسقين المقيمين خصيصاً. ويحتفظ المكتب بمستودع مركزي لخطط الطوارئ لمكاتب المنسقين المقيمين، ويقدم الدعم لضمان تماشيها مع السياسة العامة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وأنها على أحدث ما يكون. وعلاوة على ذلك، وبدعم من المكتب، بسبل منها عقد اجتماعات أسبوعية عن طريق التداول من بُعد بشأن

السياسات والبرامج مع قيادات الأمم المتحدة من مختلف كيانات مجلس الرؤساء التنفيذيين وأفرقة الأمم المتحدة القطرية بشأن كوفيد-19 خلال معظم عامي 2020 و 2021، وكذلك التحديثات المنتظمة للبيانات التي يرسلها الأمين العام المساعد للتنسيق الإنمائي إلى الأفرقة القطرية، ييسر المكتب تدفق المعلومات بشأن مبادرات التأهب والاستجابة ذات الصلة المتعلقة بجائحة كوفيد-19، مع ما يترتب على ذلك من أثر على تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في منظومة الأمم المتحدة.

42 - وإضافة إلى ذلك، ومن خلال الخطة المتعلقة بالكفاءة ودعم المكتب للمجموعة المعنية بالابتكارات في مجال الأعمال التابعة لمجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، قدم المكتب دعماً ومشورة مباشرياً لأفرقة إدارة العمليات على الصعيد القطري لوضع استراتيجيات لتصريف الأعمال تتماشى مع العناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بما في ذلك وضع خطط طوارئ مشتركة بين الوكالات تشمل عناصر مثل القدرة على الصمود في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعم الموظفين والمعالين، وإدارة الأزمات والتعاون في مجال الدعم الطبي. وبالإضافة إلى ذلك، دعمت مكاتب المنسقين المقيمين أفرقة الاتصالات المشتركة بين الوكالات على الصعيد القطري لوضع استراتيجيات للاتصالات في حالات الأزمات في سياق جائحة كوفيد-19. وفي شراكة مع إدارة الدعم العملي، ييسر مكاتب المنسقين المقيمين في مواقع مختارة إجراء مفاوضات مع الحكومات والمستشفيات لوضع اتفاقات بشأن مراكز الإجراء الطبي الإقليمية لاستقبال المرضى المصابين بفيروس كوفيد-19 من جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة، كجزء من فرقة العمل المشكّلة على نطاق منظومة الأمم المتحدة والمعنية بعمليات الإجراء الطبي المتصلة بجائحة كوفيد-19.

### المكاتب الموجودة خارج المقر

#### مكتب الأمم المتحدة في جنيف

43 - أحرز مكتب الأمم المتحدة في جنيف<sup>(6)</sup> تقدماً كبيراً في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. فقد اعتمدت السياسة العامة بالصيغة التي أقرتها اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى وجعل وثيقة السياسة العامة متاحة على نطاق واسع لمنسقي قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في جميع الكيانات التابعة للأمم المتحدة في جنيف عن طريق الشبكة الداخلية وعن طريق منصة للتعاون على الإنترنت يستخدمها فريق إدارة الأزمات.

44 - ويشرف على تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ فريق إدارة الأزمات، الذي يرأسه المدير العام لمكتب الأمم المتحدة في جنيف. ومنذ بداية الجائحة، يعمل الفريق كفريق للاستجابة لجائحة كوفيد-19 دعماً للمدير العام. وفي أوائل شباط/فبراير 2020، أجريت عملية محاكاة، باستخدام سيناريو أزمة الجائحة، لضمان استعداد الفريق للاستجابة وفقاً لذلك.

45 - وتم مؤخراً تحديث سجل المكتب للإدارة المركزية للمخاطر ليشمل مخاطر الجائحة. وتتعد دائرة السلامة والأمن تقييم المخاطر الأمنية وتقوم بتحديثه سنوياً. وتحسن التأهب للأزمات في المكتب تحسناً كبيراً

(6) تغطي المعلومات المستكملة أيضاً اللجنة الاقتصادية لأوروبا، ومكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، التي يقدم مكتب الأمم المتحدة في جنيف الخدمات لها في مجال إدارة الأزمات.

نتيجة لمواءمة خطط الاستجابة لحالات الطوارئ. والفريق مسؤول عن اعتماد وتفعيل الخطط، التي يجري استعراضها وتحديثها والتأكد من صحتها بانتظام.

#### مكتب الأمم المتحدة في نيروبي

46 - واصل مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، بما في ذلك برنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (مئول الأمم المتحدة)، الحفاظ على مستويات عالية من القدرة على الصمود. ومنذ آذار/مارس 2020، نفذ استراتيجيات التخفيف من آثار جائحة كوفيد-19، مثل إنشاء مرفق العلاج المخصص لكوفيد-19 لموظفي الأمم المتحدة، وعمليات الإجلاء الطبي الإقليمية إلى الداخل، في شراكة مع مستشفى نيروبي.

47 - ولا يزال نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ على صعيد الوكالات وفيما بينها، المنشأ في المكتب منذ عام 2014 صالحاً للعمل، ويعمل وفقاً للسياسة العامة المنقحة مؤخراً لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، التي أقرها مجلس الرؤساء التنفيذيين، ولمؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة. وتضم آلية الإدارة مقر برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومئول الأمم المتحدة، وجميع كيانات الأمم المتحدة المستضافة، فضلاً عن مكتب المنسق المقيم لكينيا. وجرت العادة على مواءمة البنية الأساسية لإدارة الأزمات مع نظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن، الذي يتعهد نظام إخطار الموظفين بحالات الطوارئ، فضلاً عن المشاركة المنظمة مع جهاز الأمن في البلد المضيف من خلال إدارة شؤون السلامة والأمن والهيكل الوطني لإدارة الكوارث عن طريق فريق الأمم المتحدة القطري.

48 - وأدت عمليات المحاكاة السنوية والاستعراضات اللاحقة للإجراءات إلى تحسينات في قدرات المكتب على معالجة أزمة الصحة والسلامة، وإلى زيادة إدماج خبراء منظمة الصحة العالمية، ومواءمة الخطط مع خطط وزارة الصحة الكينية. واستناداً إلى التجارب الأخيرة وثقافة إدارة المخاطر التي أنشئت في إطار نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، أقر فريق إدارة أزمة كوفيد-19 في 11 آذار/مارس 2020 خطة الطوارئ الخاصة بكوفيد-19 لمنظومة الأمم المتحدة في كينيا. وجرى تعديل البنية الأساسية لإدارة الأزمات بتشكيل اللجنة التوجيهية المعنية بجائحة كوفيد-19 لاستعراض الخيارات الاستراتيجية قبل تقديم التقارير إلى الفريق الأوسع لإدارة الأزمات، فضلاً عن إدماج الفريق القائم لإدارة الخدمات المشتركة بوصفه الآلية الإدارية والتشغيلية المشتركة بين الوكالات. ووافق فريق إدارة الأزمات على خطة من أربع مراحل للعودة إلى المكتب في نيروبي. وستظل المرونة والقدرة على التكيف في إطار النهج المشترك لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ أمراً بالغ الأهمية.

#### مكتب الأمم المتحدة في فيينا

49 - واصل مكتب الأمم المتحدة في فيينا، في شراكة مع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، إحراز تقدم في تنفيذ إطار إدارة حالات الطوارئ وفقاً لمبادئ نهج نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. وقبل آذار/مارس 2020، وإطلاق التدابير الخاصة المرتبطة بالاستجابة لجائحة كوفيد-19، كان المكتب قد روج لسياسة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ مع المديرين، واحتفظ بموقع على شبكة الإنترنت لنشرها بين الموظفين. ثم حوّل الوباء الانتباه إلى تفعيل السياسات.

50 - وفي آب/أغسطس 2018، أجرت دائرة الأمن والسلامة في فيينا محاكاة للإجلاء ضمت ممثلين لخدمات الطوارئ التابعة للبلد المضيف؛ وفي عام 2020، استجاب فريق إدارة الأزمات لأزمة كوفيد-19 الفعلية على نحو يتماشى مع المبادئ التوجيهية الصادرة عن الحكومة المضيفة. وهناك سجل للإدارة المركزية للمخاطر، يضم تقييما محددا للمخاطر من أجل دائرة السلامة والأمن. ويجري تحديث هذه المخاطر بانتظام، إلى جانب تحليل المخاطر التشغيلية، لتعزيز قدرة المكتب على الصمود. وتم وضع جميع الخطط اللازمة للاستجابة لحالات الطوارئ. وتمت الموافقة على خطة طوارئ إضافية لتقضي جائحة كوفيد-19 استجابة لتقضي الفيروس.

## اللجان الإقليمية

### اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

51 - أحرزت اللجنة الاقتصادية لأفريقيا تقدما كبيرا في الجهود التي تبذلها لإدارة حالات الطوارئ. وأنشأت أفرقة لإدارة الأزمات (لنفسها ولكيانات الأمم المتحدة في إثيوبيا) ذات مسؤوليات محددة وتسلسل إداري محدد. وتمشيا مع السياسة العامة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وضعت وتعهدت خططا على مستوى الكيان وعلى المستوى القطري وتقاسمتها مع الموظفين الذين يؤدون خدمات أساسية وحساسة من حيث توقيت تقديمها، مما خلق وعيا بين المديرين بالحاجة إلى مساعدة الموظفين على فهم مسؤولياتهم وتوفير إمكانية الوصول إلى الموارد المطلوبة.

52 - وتلقى فريق إدارة الأزمات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا والموظفون الرئيسيون تدريباً على قيادة الأزمات والاستجابة لها في بداية عام 2019. ويجري تحديث عناصر خطط نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في المتوسط كل سنتين، باستثناء الخطط المتصلة بالأمن، التي يجري تحديثها سنوياً. ووافقت الأمانة التنفيذية للجنة الاقتصادية لأفريقيا ومنسق الأمم المتحدة المقيم ومنسق الشؤون الإنسانية في إثيوبيا على خطة استمرارية تصريف الأعمال بين الأمم المتحدة وإثيوبيا في حزيران/يونيه 2021، وذلك عقب عملية مشتركة متعلقة باستمرارية تصريف الأعمال والخطط الأمنية، وتشمل الأخيرة مشاركة سلطات البلد المضيف. وأجرت اللجنة الاقتصادية لأفريقيا تقييماً للمخاطر على نطاق اللجنة في عام 2020، وقدمت تدريباً على تقييم المخاطر والإبلاغ عنها إلى جهات التنسيق والمديرين. وفي حزيران/يونيه 2021، أنشئت لجنة محلية لإدارة المخاطر تضم كبار المديرين.

### اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

53 - نفذت اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي إطاراً للقدرة المؤسسية على الصمود يتماشى مع السياسة العامة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ أثناء وبعد تدابير الإغلاق المتصلة بكوفيد-19، مما أسهم في تعزيز نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بما في ذلك استراتيجيات استمرارية خدمات تصريف الأعمال الأساسية والحساسة من حيث التوقيت، والاستجابة الطويلة الأجل للأزمة. وأسندت إلى مدير برنامج مكلف مهمة تنفيذ إطار إدارة الطوارئ. وأحرزت تقدماً كبيراً في مواءمة الخطط والوثائق مع المعايير المحلية ومعايير الأمم المتحدة، وإدماج مختلف أدوات التخطيط. وحُدثت أيضاً خطة استمرارية تصريف الأعمال لتعكس نهج نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وأعدت مرفقاً لخطة استمرارية تصريف الأعمال مكرساً للاستجابة لجائحة كوفيد-19.

54 - وأجرت اللجنة محاكاة مكتبية واحدة خلال عام 2019. وبسبب ظروف العمل من بُعد، تأجلت التدريبات المكتبية والتدريبات في الموقع خلال عامي 2020 و 2021. وفي عام 2019، استعرضت اللجنة أيضا تقييم المخاطر المدرج في خطتها لإدارة استمرارية تصريف الأعمال واختبرت سيناريو للفيضانات. ومنذ بداية الجائحة في عام 2020، ركزت اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي على استجابة كلية لجائحة كوفيد-19 وأدخلت تحسينات في المجالات التالية لإدارة المخاطر: الإدارة الطبية وإدارة حالات الطوارئ، وصون الصحة العقلية، والابتكار في البنية التحتية، والخدمات الرقمية، وأدوات التعاون الافتراضية وممارسات العمل عن بعد، والاجتماعات الافتراضية.

55 - وتم تقييم خطط الطوارئ للتخفيف من آثار ومخاطر جائحة كوفيد-19 خلال عامي 2020 و 2021. ويقيم رئيس الأمن والسلامة علاقة وثيقة مع البلد المضيف من خلال المشاركة في اجتماعات شهرية لوضع بروتوكولات لإدارة حالات الطوارئ، ويتناول على وجه التحديد حالات التفشي المحتمل لفيروس كوفيد-19 داخل مكاتب اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي في المنطقة، فضلا عن الاستجابة للمخاطر المحددة في تقييم المخاطر.

#### *اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ*

56 - أحرزت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ مزيدا من التقدم في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، مستفيدة في ذلك من الخبرة المكتسبة من استجابتها لجائحة كوفيد-19. وانصب التركيز على تمكين ممارسات العمل المكتبي عن بُعد؛ وتنفيذ نظم السلامة والصحة المهنية؛ والتخطيط لمرحلة تشييد مشروع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ للتعديل التقويمي للمباني لجعلها مستوفية لمعايير مقاومة الزلازل واستبدال التجهيزات المنتهية الصلاحية؛ وتعزيز البنية التحتية لإدارة المؤتمرات لدعم قدرة مباني اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ في بانكوك على الصمود. ووفقا لسياسة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، أدمجت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ نظامها لإدارة استمرارية تصريف الأعمال في إطار السياسة الأمنية وعززت خططها للاستجابة للجائحة.

57 - وتعتمد اللجنة على فريق إدارة الأمن القطري وفريق إدارة العمليات التابع لها لتنظيم إدارة الطوارئ. وفي السياق الخاص للاستجابة لجائحة كوفيد-19، يجتمع فريق إدارة حالات الطوارئ الخاصة بكوفيد-19 المنشأ حديثا بانتظام ويقدم توصيات إلى الموظف المكلف بشؤون الأمن للأمم المتحدة في تايلند وفريق إدارة الأمن القطري لضمان استجابة متسقة ووضع خطة للعودة إلى المكاتب. وتواصل اللجنة اختبار خططها لاستمرارية تصريف الأعمال، بما في ذلك سيناريوهات الاستجابة للجائحة في أماكن عملها. وتُمَارَس كل ثلاثة أشهر تمارين أمنية لشجرة الهواتف للتواصل مع جميع موظفي الأمم المتحدة في مركز العمل.

58 - واستنادا إلى تقييم شامل للمخاطر، قامت اللجنة بتركيب حواجز للحماية من الفيضانات وحسنت نظم الضخ للتخفيف من تأثير الفيضانات المحتملة في المباني وأنجزت نظم الحماية من الحرائق. وتقوم حاليا بتنفيذ خطة قائمة على المخاطر للسلامة والصحة المهنيين في مقارها. وتستعرض اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ بانتظام خططها لاستمرارية تصريف الأعمال وتنفذ مجموعة كاملة من الأدوات لتمكينها من العمل عن بُعد. واستجابة للوباء، أدخلت أيضا مجموعة من الأدوات والتكنولوجيات لدعم عقد المؤتمرات المختلطة والمؤتمرات عن بُعد من أجل تعزيز قدرة برنامجها الحكومي الدولي على الصمود.

## اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

59 - تقاسمت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) السياسة المنقحة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ مع موظفيها الذين يؤدون مهاماً أساسية وحساسة من حيث التوقيت، وأعضاء هيكل إدارة الأزمات. وعملت في تنسيق وثيق مع إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال لتقديم برنامج تدريبي افتراضي بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في كانون الثاني/يناير 2021.

60 - وتواصل اللجنة مواءمة واستعراض خططها المتعلقة بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ كل سنتين أو حسب الحاجة. والآن تشمل الإدارة المركزية للمخاطر في اللجنة جوانب إدارة المخاطر الأمنية وغيرها من جوانب إدارة المخاطر التي تتدرج تحت إطار نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، الذي عزز عملياتها لإدارة المخاطر وقدرتها على الصمود عموماً.

## أمن الفضاء الإلكتروني

61 - أكدت الجائحة اعتماد الأمم المتحدة على مواردها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويعد استمرار توافر هذه الموارد وإمكانية الحصول عليها أمراً ضرورياً، حتى تحت ظروف معاكسة، سواء بسبب تعطل النظم أو المكونات الأساسية أو البنية التحتية الداعمة أو أثر الهجمات الإلكترونية.

62 - وأعطت الأمانة العامة الأولوية للجهود الرامية إلى زيادة القدرة على الوصول الآمن من بُعد إلى النظم المستضافة داخلياً، وواصلت ترحيل النظم إلى بيئات قائمة على الحوسبة السحابية، توفر آليات للقدرة الذاتية على الصمود وتحسن حماية النظم المستضافة داخلياً ضد الهجمات التي تستهدف قطع الخدمة. ومع ذلك، لا يزال العديد من النظم قاصراً عن تحقيق أهداف زيادة التوافر، وسيلزم استثمار إضافي لزيادة قدرتها على الصمود وإثبات فعاليتها من خلال إجراء اختبارات وتمارين دورية.

## التأمين العالمي

63 - بناء على ما طلبته الجمعية العامة، وأصل الأمين العام بذل جهود للحصول على تغطية تأمينية كافية على الممتلكات بتكلفة معقولة لجميع مواقع الأمم المتحدة وجوانب التعرض للمخاطر. وبعد تجربة ناجحة لطلب عروض لخدمات السمسرة في كانون الثاني/يناير 2018، تمكنت وحدة إدارة المخاطر، الموجودة داخل الشعبة المالية في إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، بالتعاون مع شعبة المشتريات في إدارة الدعم العملياتي، من الانتهاء بنجاح من التماس عطاءات للحصول على خدمات سمسرة من أجل جميع وثائق التأمين التجاري الرئيسية، وستواصل التماس العطاءات على أساس متجدد لمواصلة تحسين النتائج وتحقيق أقصى قدر من الوفورات.

## باء - التنفيذ في الصناديق والبرامج

64 - أبلغت ثمانية من الصناديق والبرامج التابعة لمنظومة الأمم المتحدة عن التقدم الذي أحرزته في تنفيذ مبادئ السياسة العامة.

### برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

65 - تحت مظلة إطاره للإدارة المركزية للمخاطر، لا تزال إدارة استمرارية تصريف الأعمال، التي تتماشى مع نظام الأمم المتحدة لإدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، تشكل الإطار الرئيسي الذي يكفل تأهب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وقدرته على الصمود. ويشمل الإطار خطة استعادة قدرة تكنولوجيا المعلومات على العمل بعد الكوارث، والخطط الأمنية (مثل خطط إدارة الأزمات والحوادث والطوارئ)، وتخطيط استمرارية تصريف الأعمال. ويجري تحديث خطط استمرارية تصريف الأعمال لجميع المكاتب واختبارها سنوياً. وتتولى لوحات معلومات البرنامج الإنمائي تتبع التنفيذ والامتثال داخل مكاتب البرنامج الإنمائي على الصعيد العالمي.

### صندوق الأمم المتحدة للسكان

66 - قام صندوق الأمم المتحدة للسكان، من أجل دعم موظفيه وأفراد أسرهم المستحقين، بوضع برنامج شامل للقيام بواجب الرعاية من أجل تعزيز إطار هذا الواجب على كل مستوى من مستويات المنظمة، بدعم من منسق عالمي لواجب الرعاية. ويوفر البرنامج إمكانية الحصول على المشورة لجميع موظفي الصندوق، وترتيبات عمل مرنة لدعم الموظفين العاملين من منازلهم، وتقديم دعم مالي إسمي للعمل عن بُعد، وتقديم تدريب عالمي على السلامة وتوفير المواد المرجعية. ومن خلال هذا العمل، يقوم الصندوق بوضع نموذج لواجب الرعاية لا يقتصر على معالجة آثار جائحة كوفيد-19 على السلامة فحسب، بل يتناول أيضاً إطار عمل سيكون مستداماً في الأجل الطويل.

67 - وكان توافر القدرة على الاتصال الإلكتروني الموثوق (الإنترنت) والوصول إلى الطاقة (الكهرباء)، ولا يزال، يمثل تحدياً. وفي بعض أكثر المواقع تضرراً، مَوَّل الصندوق شراء ألواح شمسية وأجهزة مودم، وهو أمر حقق كفاءة عالية ومكّن الفريق من مواصلة عمله.

### منظمة الأمم المتحدة للطفولة

68 - واصلت منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ من خلال تعزيز تطبيق عناصره الأساسية. وفي عام 2019، أطلقت اليونيسف نظامها للإخطار بحالات الطوارئ لتعزيز الاتصالات في حالات الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال، وأطلقت أيضاً وحدات تدريبية حول التأهب الشخصي الأساسي لحالات الطوارئ وإدارة استمرارية تصريف الأعمال. ومع ظهور جائحة كوفيد-19 في عام 2020، عززت اليونيسف القدرة على الصمود من خلال تعزيز التعاون بين الوكالات. وعملت إدارة الأزمات يداً بيد مع الاتصالات في حالات الأزمات، بينما سعى مجتمع الأمم المتحدة إلى جمع وتبادل المعلومات والتوجيهات في حينها بشأن كوفيد-19 مع الموظفين على الصعيد العالمي.

### مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

69 - في عام 2018، قام مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بترحيل المنظمة بأكملها إلى منصة عمل قائمة على شبكة الإنترنت بالكامل، مما عزز قدرتها على الصمود ومكنها من مواصلة عملياتها خلال فترة الجائحة. وبالإضافة إلى ذلك، تم تدريب جميع الموظفين على العمل التعاوني الآني عبر الإنترنت. وعزز المكتب إدارة استمرارية تصريف الأعمال في حالات التعطيل المطولة عن طريق تعزيز رفاه الموظفين



من خلال التعليقات والاتصالات المستمرة من الإدارة، وإعطاء الأولوية للصحة العقلية وتقديم خدمات المشورة. وفي عام 2019، أطلق البرنامج حلاً إلكترونيًا للإدارة المركزية للمخاطر أعد كجزء من نظام الإدارة المركزية للاستثمارات والمشاريع.

### برنامج الأغذية العالمي

70 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أصدر برنامج الأغذية العالمي أطرا منقحة لإدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ وإدارة الأزمات وإدارة استمرارية تصريف الأعمال، وحُدث التعميمات القائمة لتعكس الهياكل التنظيمية الجديدة والدروس المستفادة من الجائحة. ويوضح إطار إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ الأدوار والمسؤوليات لضمان اتباع نهج متكامل وفعال لإدارة القدرة على الصمود في المنظمة.

### مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

71 - أطلقت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تطبيقا لتخطيط استمرارية تصريف الأعمال عبر الإنترنت في أوائل تشرين الثاني/نوفمبر 2020 لاستعراض وتحديث الخطط المقدمة في السابق وتخزينها إلكترونياً. وأعدت كيانات المقر في جنيف وبودابست وكوبنهاغن خططا لاستمرارية تصريف الأعمال في عام 2020، تم إدماجها في خطة شاملة لاستمرارية تصريف الأعمال في المقر تكفل المفوضية من خلالها التنفيذ المتواصل للعمليات الجوهرية وغير الجوهرية أثناء الجائحة.

72 - وصدرت المبادئ التوجيهية المتعلقة بجائحة كوفيد-19 بشأن ما يلي: (أ) الكيفية التي يمكن بها للموظفين حماية أنفسهم وأسرهم؛ و (ب) الصحة العقلية، وترتيبات العمل عن بعد، والحصول على الرعاية الطبية؛ و (ج) الجوانب الإدارية مثل الحماية في العمل، وقواعد السفر والعودة إلى المكتب. وصدرت في حزيران/يونيه 2020 استراتيجية اتصالات مخصصة لمواجهة أزمة كوفيد-19 وأطلقت استراتيجية عالمية للتعامل مع خطر الإضرار بالسمعة والاتصالات في حالات الأزمات في تشرين الأول/أكتوبر 2020. وبدأ في عام 2020 برنامج شامل للتدريب على التعامل مع أخطار الإضرار بالسمعة والاتصالات في حالات الأزمات من أجل ممثلي المفوضية وكبار المديرين ومستشاري المخاطر وموظفي الاتصالات/العلاقات الخارجية في جميع المناطق.

### هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة

73 - في عام 2021، أعلنت هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة إطلاق تطبيقها المتعلق باستمرارية تصريف الأعمال وإدارة الأزمات على نطاق عالمي لأتمتة خطط استمرارية تصريف الأعمال وإدارة الأزمات وتبسيط تطويرها وصيانتها واستخدامها وتنفيذها ورصد الامتثال والمراجعة الذاتية الاستباقية لها.

74 - إن تركيز الاستراتيجيات المتعاقبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاستفادة من تكنولوجيا الحوسبة السحابية، واستضافة جميع النظم وقواعد البيانات المؤسسية في خدمات سحابية عامة أو مجتمعية، أثبت جدواه في دعم قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصمود خلال الجائحة.

75 - وبالمثل فإن هيئة الأمم المتحدة للمرأة كانت قد انتقلت، قبل تفشي الجائحة، إلى حلول التداول بالفيديو وفقا لمعايير القطاع. وثبت أن امتلاك هذه الأدوات القوية والمرنة أمر بالغ الأهمية حيث ازداد اللجوء إلى حلول التداول بالفيديو بأكثر من 800 في المائة مقارنة بمستويات ما قبل الجائحة.

#### وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

76 - على مدى العامين الماضيين، ركزت وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) على تعزيز التخطيط للطوارئ واستمرارية تصريف الأعمال في الميدان. وجرى استعراض وتحديث خطط الطوارئ الميدانية، وأجريت تمارين للمحاكاة النظرية من أجل مكنتي لبنان والضفة الغربية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واجهت الأونروا أيضا نقصا حادا في التمويل مما عرض استمرارية خدماتها للخطر. وتُنفذ خطط صارمة لإدارة الأزمات وإجراءات لتعزيز الكفاءة، فضلا عن زيادة جهود جمع الأموال، من أجل الحفاظ على العمليات الأساسية وضمان استمرار توافر الخدمات الأساسية. وفي شباط/فبراير وآذار/مارس 2020، استعرضت الأونروا خططها المتعلقة باستمرارية تصريف الأعمال وسجلات المخاطر لإدماج المخاطر المرتبطة بجائحة كوفيد-19 والتخفيف من أثرها على عملياتها، وأنشأت فرقة عمل مكرسة لإدارة أزمة كوفيد-19.

### جيم - التطبيق في الوكالات المتخصصة

77 - قامت اثنتا عشرة وكالة من الوكالات المتخصصة الممثلة في مجلس الرؤساء التنفيذيين بتعزيز إدارتها لحالات الطوارئ عن طريق تطبيق النهج المنسق لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

#### منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة

78 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ركزت منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة جهودها على هيكليتها لإدارة الأزمات واستراتيجياتها لدعم الموظفين عن طريق كفالة بيئة عمل آمنة ومأمونة، لا سيما في سياق الجائحة. وأنشأت المنظمة فريقا لإدارة الأزمات، برئاسة نائب المدير العام، وعززت إطارها لحوكمة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ من خلال تخصيص شعبة خاصة لتنسيق وتبسيط سياساتها المتعلقة بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في جميع أنحاء المنظمة. وعززت أيضا نظامها لإدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ من خلال تعهد وإصدار وتحديث الصكوك والمبادئ التوجيهية والخطط التي تتعلق بشكل مباشر أو وثيق بالعناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بما في ذلك المبادئ التوجيهية لإدارة الأزمات، وسياسة استمرارية تصريف الأعمال، وسياسة خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

#### الوكالة الدولية للطاقة الذرية

79 - عززت الوكالة الدولية للطاقة الذرية بشكل كبير نظامها لإدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وذلك مثلا بإجراء تحليل للأثار على سير العمل على نطاق المنظمة، وتقديم التدريب الذي أعدته المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس المتعلق بإدارة استمرارية تصريف الأعمال إلى الموظفين الرئيسيين، وتعزيز استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتقوم حاليا ببناء هيكل جديد للسياسة العامة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وتنفذ دورة استعراض شامل لتخطيط استمرارية تصريف الأعمال وذلك من أجل ضمان أن تستمر قدرتها على الصمود على قوتها.

### منظمة الطيران المدني الدولي

80 - جرى اختبار نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ لمنظمة الطيران المدني الدولي في عام 2020 حيث أثرت الجائحة على جميع الموظفين والعمليات العالمية واستخدام الأصول التنظيمية. وكان النشر الفعال لفريق إدارة الأزمات في المقر هو المفتاح لإدارة الأزمة المستمرة بنجاح وتطبيق ممارسات جيدة في مجال قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. وأدمجت الدروس المستفادة في سجل مخاطر المنظمة، وتم تأمين موارد إضافية للخبرة لتنفيذ التخطيط الفعال، والاستجابة لحالات الطوارئ، والتدريب والتطوير في مجال استمرارية تصريف الأعمال، والاستعادة السريعة لسير العمل العادي.

### الصندوق الدولي للتنمية الزراعية

81 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أنشأ الصندوق الدولي للتنمية الزراعية مكتباً للإدارة المركزية للمخاطر مع أفرقة مخصصة تركز على أربع مجموعات رئيسية من المخاطر. وشكلت لجنة للمخاطر التشغيلية والامتثال لمعالجة مجموعة المخاطر التشغيلية. وتركز على المجموعات الفرعية ذات الصلة، ومنها ما يتعلق بإدارة استمرارية تصريف الأعمال وبناء القدرة على الصمود؛ وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والأمن؛ والصحة والرفاه. ويجري حالياً تعزيز أطر استمرارية تصريف الأعمال، وما يرتبط بذلك من ممارسات وتخطيط، فضلاً عن التوعية وبناء القدرات من جانب الإدارات والشعب، سواء في المقر أو في المكاتب القطرية الميدانية للصندوق. وتم تطوير وتحسين ممارسات الاتصال في حالات الأزمات على المستوى المؤسسي مع الاستفادة من الدروس المستفادة أثناء الاستجابة للجائحة.

### منظمة العمل الدولية

82 - واصلت منظمة العمل الدولية تنفيذ عناصر نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وهي مشاركة نشطة في فريق الأمم المتحدة العامل المعني بهذا الموضوع. وخلال جائحة كوفيد-19، تم تحديث القسم المتعلق بالجائحة في خطة استمرارية تصريف الأعمال في المقر، وحدثت جميع المكاتب الميدانية ونفذت خططها لاستمرارية تصريف الأعمال بالتنسيق مع مكاتب المقيمين وشاركت في اجتماعات الفريق المحلي لإدارة الأمن. وجرى على أساس منظم مشاورات وتبادل للمعلومات مع كيانات الأمم المتحدة الأخرى بشأن مختلف جوانب إدارة الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال أثناء الجائحة. ومن المقرر الآن الانتهاء من إجراءات خطة الإصابات الجماعية في المقر في عام 2022.

### الاتحاد الدولي للاتصالات

83 - في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، أكمل الاتحاد الدولي للاتصالات مشروعاً لإعداد نهج لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، مما مكن من مواصلة تطوير السياسة القائمة لإدارة المخاطر الأمنية، وخطط وإجراءات إدارة الأزمات، وتيسير إجراء تدريب لكبار المسؤولين على إدارة الأزمات. ووضع تحليل استراتيجي للأثر على تصريف الأعمال، مما أدى إلى التطوير الشامل لبرنامج استمرارية تصريف الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، بما في ذلك تدريب الموظفين والصيانة والممارسات. وفي كانون الثاني/يناير 2020، أنشئت وظيفة مكرسة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ وتم شغلها لتنسيق تعهد النظام واختباره واستعراضه. وفي حزيران/يونيه 2021، وافق مجلس إدارة الاتحاد الدولي للاتصالات بالإجماع على إطار الامتثال لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

### منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة

84 - تتوافر لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) معظم العناصر الفردية اللازمة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. فعلى سبيل المثال، لدى معظم المكاتب القطرية التابعة للمنظمة خطة لاستمرارية تصريف الأعمال، بما في ذلك بروتوكولات بشأن إدارة الأزمات والاتصالات في حالات الأزمات. وتقوم اليونسكو حالياً بتوحيد وتحديث تلك الخطط على أساس الدروس المستفادة والتغيرات في طرائقها التشغيلية، حتى يتسنى لها التصدي لمجموعة واسعة من الأحداث أو الحوادث. وتتمثل الأهداف المستقبلية في إنشاء آلية تنسيق مركزية، ومواصلة تطوير كل عنصر فردي من عناصر نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ وتحديثها على أساس منتظم. وفي نهاية المطاف، سيتم إدماج نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في إطار إدارة المخاطر لليونسكو.

### منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية

85 - منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية جزء من أسرة المنظمات التي تتخذ من فيينا مقراً لها فيما يتصل بالمسائل المتصلة بالأمن وإدارة الأزمات. ومع ذلك، فإن لديها نظامها الخاص لإدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قامت بوضع وإصدار ثلاث وثائق توجيهية رئيسية هي: السياسة المتعلقة بإدارة المخاطر المؤسسية؛ والأولويات العامة لإدارة المخاطر، التي تضمنت توجيهات للحفاظ على استجابة سريعة وعالية الجودة من خلال برامج قادرة على الصمود؛ وخطة مُحَدَّثَة لاستمرارية تصريف الأعمال تأخذ في الاعتبار السمات الفريدة للجائحة. ووفرت التدريب والدعم أيضاً في مجال الصحة العقلية للأسر أثناء الإغلاق، وتقوم حالياً بوضع سياسات من شأنها أن تدعم قدرة فرادى الموظفين على الصمود، بما في ذلك سياسة العمل عن بعد وغيرها من ترتيبات العمل المرنة. ولا يزال الأمن السيبراني أحد مجالات التركيز.

### الاتحاد البريدي العالمي

86 - جرت العادة في الاتحاد البريدي العالمي على التعامل مع نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ باعتباره عنصراً من خطة إدارة الأزمات واستمرارية تصريف الأعمال. ويتم على أساس دوري إجراء تقييمات لاستمرارية تصريف الأعمال وتحديثات للخطة، مع مراعاة التطورات والسياسات والتوجيهات الجديدة التي استحدثت على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وتشكل زيادة توعية الموظفين ومواصلة تطوير الإطار مع ضمان أن يظل في الوقت نفسه واقعياً بالنسبة لمنظمة تضم 250 موظفاً، يتواجد معظمهم في المقر، تحديات رئيسية.

### منظمة الصحة العالمية

87 - أطلقت منظمة الصحة العالمية آليات تنسيق عالمية للتصدي للجائحة داخلياً ومع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة الأخرى، بما في ذلك من خلال أفرقة قطرية لإدارة الأزمات. ويجري العمل على تعزيز الدعم النفسي الاجتماعي المقدم للقوة العاملة في منظمة الصحة العالمية. وزادت الاستثمارات في التأهب لأمن الفضاء الإلكتروني بشكل كبير، بما في ذلك إنشاء مركز للعمليات الأمنية، والبدء التدريجي في تنظيم عملية الكشف عن نقاط النهاية والاستجابة لها في جميع أنحاء المنظمة، وإجراء اختبارات دورية للاختراق ومسح داخلي لنقاط الضعف.

88 - وقدمت منظمة الصحة العالمية، بصفتها وكالة متخصصة للصحة، المشورة إلى منسقي الأمم المتحدة المقيمين بشأن استجابة أفرقة الأمم المتحدة القطرية لهذه الجائحة. وفي عام 2019، نفذت نهجا جديدا لإدارة المخاطر، يعزز ثقافة المخاطر لديها بينما يضمن إدراج إدارة المخاطر بشكل فعال في إطار نتائجها.

#### *المنظمة العالمية للملكية الفكرية*

89 - خلال عام 2019، وبناء على التحديث الشامل لتحليل أثر أعمالها، ركزت المنظمة العالمية للملكية الفكرية على إعداد خطط استمرارية تصريف الأعمال لكل مجال من مجالاتها الوظيفية الحيوية ومكاتبها الخارجية الرئيسية. وقامت أيضا بتحديث سياستها بشأن قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ لتعكس زيادة نضج تخطيطها لمواجهة الطوارئ منذ الصياغة الأولى لها في عام 2015. ولتعزيز التكامل بين العناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، أنشئ فريق يعقد اجتماعات دورية ويقوم بالتنسيق بين كل عنصر من العناصر على أساس منهجي. وأخيرا، تم إجراء تمرين لفريق إدارة الأزمات لاستكشاف الاستجابات للاحتياج المفاجئ للأفراد للعمل عن بُعد، وفي حالة وقوع هجوم إلكتروني.

#### *المنظمة العالمية للأرصاد الجوية*

90 - كانت الجائحة أول اختبار حقيقي لنظم استمرارية تصريف الأعمال في المنظمة العالمية للأرصاد الجوية، حيث نجح معظم الموظفين في العمل بعيدا عن المكتب. وتم القيام باستثمارات وأدخلت تحسينات كبيرة في مجالات العمل عن بعد، بما في ذلك عقد المؤتمرات والترجمة الشفوية عن بعد. والمنظمة الآن في موقف أقوى، مع ازدياد القدرة على الصمود في مواجهة الأعطال الكبرى.

### **دال - التنفيذ في المؤسسات المالية الدولية الممثلة في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق**

91 - على الرغم من أن صندوق النقد الدولي والبنك الدولي يتعاونان بنشاط مع منظومة الأمم المتحدة والمؤسسات المالية الدولية الأخرى، فإن برنامجيهما المتعلقين بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ يعملان بصورة مستقلة مع هيكلي الحوكمة الخاصين بكل منهما.

#### *صندوق النقد الدولي*

92 - بدأ صندوق النقد الدولي في تحويل برنامجه لاستمرارية تصريف الأعمال وإدارة الأزمات إلى إطار عمل للمرونة التشغيلية، بادئا بسياسة معتمدة. ويضم فريق برنامج المرونة التشغيلية ممثلين من المجالات التشغيلية للمؤسسة ومكتب إدارة المخاطر. ومن خلال الاستفادة من التعلم المرتبط بالجائحة والتغيير في الأهداف المؤسسية، سيقوم الفريق بتحديث أولويات المرونة التشغيلية ومواءمة استراتيجيات المرونة التشغيلية للتصدي بشكل استباقي للمخاطر المتداخلة والناشئة.

#### *مجموعة البنك الدولي*

93 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم التركيز بشكل كبير على المستوى المؤسسي على إدارة الجائحة. غير أن أزمات أخرى مثل الكوارث الطبيعية والكوارث الناجمة عن النشاط البشري والاضطرابات المدنية وغيرها من الأحداث لا تزال تؤثر على المكاتب والموظفين في جميع أنحاء العالم. وتقود أفرقة إدارة الأزمات في المكاتب القطرية الاستجابة للحوادث وتؤدي دورا رئيسيا في الحفاظ على سلامة الموظفين

والمعالين، وحماية أصول مجموعة البنك الدولي، ومواصلة العمليات الحيوية. ويدعم فريق إدارة الحوادث الأفرقة القطرية، بالاستعانة بخبراء في مختلف تخصصات المخاطر، ومنها الاستمرارية، والأمن، والصحة والسلامة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكجزء من التعزيز المستمر للاستمرارية، ينفذ البنك الدولي إطارا للمرونة التشغيلية يتضمن استمرارية تصريف الأعمال والقدرة على المواجهة في المجالات المتعلقة بالأمن السيبراني والأطراف الثالثة والتكنولوجيا، مما يعكس التهديدات التشغيلية المتنامية التي يواجهها البنك الدولي.

## تاسعا - الخطوات التالية في تعزيز قدرة المنظمة على المواجهة

94 - شكلت جائحة كوفيد-19 الاختبار الأقصى لقوة تحمل نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في منظومة الأمم المتحدة، وإثباتا لجدوى هذا المفهوم حتى الآن، ولا سيما نهجه المتكامل والمتسق لإدارة حالات الطوارئ. وكانت العناصر الرئيسية السبعة لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ أساسية في الاستجابة الشاملة والمتكاملة طوال الأزمة، مع تنسيق وثيق في كل مركز عمل وعلى الصعيد العالمي.

95 - وفي المستقبل، ينبغي لكل منظمة ولأسرة منظومة الأمم المتحدة بأسرها أن تقوم في كل مركز عمل بتعميم الدروس المستفادة وأفضل الممارسات في أطرها للإدارة، وأن تعكسها في تخطيطها لمرحلة ما بعد الجائحة. وسيؤدي القيام بذلك إلى تعزيز تنفيذ الولايات ودعم الدول الأعضاء. وأثبتت الجائحة أن ممارسات العمل الحديثة يمكن أن تعزز بقدر كبير قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ والمرونة، وأنها تستلزم أيضا أمنا إلكترونيا متيقظا، وأنواعا أكثر تواترا وتنوعا للاتصالات، ودعم استباقيا للمديرين والموظفين، بما في ذلك في مجالي الصحة العقلية والرعاية.

96 - وتوصي وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها لعام 2021 عن إدارة استمرارية تصريف الأعمال في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة (JIU/REP/2021/6)، بإجراء تقييمات لعمليات استمرارية تصريف الأعمال خلال الجائحة لتحديد الثغرات والعوامل التمكينية وتعديل السياسات والعمليات والإجراءات، ولا سيما في مجالات مثل الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلامة والصحة المهنية، من أجل التأهب والاستجابة بشكل أفضل للحوادث المُعْطَلّة في المستقبل. وتشير الوحدة كذلك إلى أن التفاعلات الدورية والموضوعية بين التخصصات الرئيسية، مثل الإدارة المركزية للمخاطر وإدارة استمرارية تصريف الأعمال ضرورية لتحديد المخاطر والاستجابة لها وإدارتها، على المستويين الاستراتيجي والتنفيذي على حد سواء، وينبغي لكبار القادة تيسيرها وتشجيعها.

97 - ودعا الأمين العام في تقريره المعنون "خطتنا المشتركة" إلى تعزيز الاستشراف والتأهب الاستراتيجيين والقدرة على الصمود في مواجهة المخاطر العالمية التي يحتمل أن تكون كارثية. ومن خلال تطبيق الدروس المستفادة من جائحة كوفيد-19، يمكن اغتنام الفرصة لتحسين توقع الأزمات العالمية الواسعة النطاق والتأهب لها.

## عاشرا - الإجراء المطلوب من الجمعية العامة اتخاذ

98 - الجمعية العامة مدعوة إلى أن تحيط علما بهذا التقرير عن التقدم المحرز في تطبيق مبادئ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في منظومة الأمم المتحدة.