

Distr.: General
17 November 2021
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السادسة والسبعون
البند 150 من جدول الأعمال
الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات
الأمم المتحدة لحفظ السلام

أداء ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي، بأوغندا، للفترة من
1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

5	أولا - مقدمة
5	ثانيا - أداء الولاية
5	ألف - لمحة عامة
6	باء - تنفيذ الميزانية
10	جيم - مبادرات دعم البعثات
11	دال - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة
11	هـاء - الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والبعثات المتكاملة
11	واو - أطر الميزنة القائمة على النتائج



الرجاء إعادة استعمال الورق



71	ثالثا - أداء الموارد
71	ألف - الموارد المالية
72	باء - معلومات موجزة عن إعادة توزيع الموارد فيما بين المجموعات
72	جيم - نمط الإنفاق الشهري
73	دال - الإيرادات والتسويات الأخرى
73	رابعا - تحليل الفروق
77	خامسا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
	سادسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها
78	الجمعية العامة في قرارها 294/75

موجز

رُبط مجموع نفقات مركز الخدمات الإقليمي في عنيتبي، بأوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021 بهدف مركز الخدمات الإقليمي من خلال إطار الميزنة القائمة على النتائج تحت عنصر الدعم.

وتكبد مركز الخدمات الإقليمي في عنيتبي نفقات بلغت 36,3 مليون دولار خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وهو ما يمثل معدل استخدام للموارد بلغ 98 في المائة، مقارنة بنفقات قدرها 35,4 مليون دولار وبمعدل استخدام للموارد بلغ 100 في المائة خلال الفترة المالية 2020/2019.

ويعزى انخفاض النفقات تحت بند الموظفين المدنيين (0,23 مليون دولار) أساساً إلى انخفاض نفقات الموظفين الوطنيين ومتطوعي الأمم المتحدة، الناجم عن ارتفاع معدلات الشواغر عن المعدلات المدرجة في الميزانية بالنسبة للموظفين الوطنيين وانخفاض الاستحقاقات الفعلية لمتطوعي الأمم المتحدة، ويقابل انخفاض النفقات هذا جزئياً ارتفاعاً في نفقات الموظفين الدوليين بسبب الزيادات في جداول المرتبات وتكاليف الموظفين العامة. ويعزى انخفاض النفقات تحت بند التكاليف التشغيلية (0,64 مليون دولار) أساساً إلى انخفاض الاحتياجات تحت بند الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بسبب انخفاض النفقات المتعلقة بخدمات الإنترنت، وتحت بنود الاستشاريين، والسفر الرسمي، واللوازم والخدمات والمعدات الأخرى، لأسباب تعود أساساً إلى القيود المتصلة بجائحة كوفيد-19.

أداء الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ وتمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021)

الفرق		النفقات	المخصصات	الفئة
النسبة المئوية	المبلغ			
-	-	-	-	الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة
0,8	231,3	29 751,7	29 983,0	الموظفون المدنيون
9,0	643,4	6 532,8	7 176,2	التكاليف التشغيلية
2,4	874,7	36 284,5	37 159,2	إجمالي الاحتياجات
				الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين
(5,1)	(180,2)	3 710,4	3 530,2	
3,1	1 054,9	32 574,1	33 629,0	صافي الاحتياجات
-	-	-	-	التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)
2,4	874,7	36 284,5	37 159,2	مجموع الاحتياجات

أداء الموارد البشرية من حيث شغل الوظائف

الفئة	الوظائف المعتمدة ^(أ)	الوظائف الفعلية (المتوسط)	معدل الشواغر (النسبة المئوية) ^(ب)
الموظفون الدوليون	127	109	14,2
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الفنيون الوطنيون	33	27	18,2
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	238	207	13,0
متطوعو الأمم المتحدة			
الدوليون	5	5	0,0
الوطنيون	1	1	0,0

(أ) يمثل أعلى مستوى مأذون به.

(ب) استنادا إلى المعدل الشهري لشغل الوظائف.

ويرد الإجراءان المطلوبان من الجمعية العامة اتخاذهما في الفرع الخامس من هذا التقرير.

أولا - مقدمة

1 - وردت الميزانية المقترحة للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بأوغندا، للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021 في تقرير الأمين العام المؤرخ 25 شباط/فبراير 2020 (A/74/717) وبلغ إجماليها 37 637 600 دولار (صافيها 34 207 400 دولار). وغطت تكاليف 127 موظفا دوليا، و 271 موظفا وطنيا، من بينهم 33 موظفا وطنيا من الفئة الفنية، و 6 من متطوعي الأمم المتحدة.

2 - وأوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بأن ترصد الجمعية العامة مبلغاً إجماليه 37 379 200 دولار للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021 (A/74/737/Add.3، الفقرة 24).

3 - ورصدت الجمعية العامة، في قرارها 281/74 ومقررها 571/74، مبلغاً إجماليه 37 159 200 دولار (صافيه 33 629 000 دولار) للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي للفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021. وفي القرار نفسه، قررت الجمعية العامة تقسيم مبلغ 35 581 400 دولار بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام العاملة التي تستفيد من خدمات المركز للفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021 وخصم مبلغ 1 412 400 دولار من الاعتماد المرصود للبعثات السياسية الخاصة في إطار الباب 3، الشؤون السياسية، من الميزانية البرنامجية لعام 2021، على النحو الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قراراتها 254/75 ألف إلى جيم.

ثانيا - أداء الولاية

ألف - لمحة عامة

4 - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي في تموز/يوليه 2010 على إثر اتخاذ الجمعية العامة قرارها 269/64، باعتباره مركزاً لتوفير الخدمات المشتركة للبعثات الموجودة في المنطقة في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

5 - وقضت الجمعية العامة، في قرارها 307/69، بمنح الاستقلال التشغيلي والإداري لمركز الخدمات الإقليمي، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترحاً لميزانية المركز للفترة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017، يُقَدِّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز.

6 - وكانت الرؤية والغرض الاستراتيجيان لمركز الخدمات الإقليمي وقت إنشائه الاستفادة من أوجه التآزر ومن وفورات الحجم لتقديم الدعم إلى البعثات الميدانية بكفاءة وفعالية وتقليص أو إزالة حالات الازدواجية والاختناق في الخدمات اللوجستية والإدارية والمالية المقدمة إليها، مما يمكنها من الاضطلاع بولاياتها بفعالية. وبتنفيذ هذه الاستراتيجيات، تركزت في المركز العناصر الخاصة بالمعاملات وغير المرتبطة بموقع معين فيما يتعلق بالموارد البشرية، والشؤون المالية، والنقل وحركة الموظفين والشحن، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وخلال الفترة 2021/2020، ظلت هذه الأهداف دون تغيير.

7 - وعلى مر السنين، حقق المركز فوائد كبيرة يمكن قياسها لصالح المنظمة، وبالتالي توسع ليشمل بشكل تدريجي مزيداً من البعثات المستفيدة منذ إنشائه في عام 2010، بدءاً من تقديم الخدمات إلى البعثات

الست الأصلية إلى توفير مجموعة كاملة من خدمات المعاملات إلى عمليات حفظ السلام الثماني جميعها،
والـ 11 بعثة سياسية خاصة في أفريقيا، فضلاً عن مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي ومكتب منسق
الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا خلال الفترة 2020/2021.

8 - وخلال الفترة 2020/2021، قدم مركز الخدمات الإقليمي مجموعة كاملة من خدمات المعاملات
إلى 21 بعثة مستقيدة يرد بيانها أدناه، وتتألف من 8 عمليات لحفظ السلام و 11 بعثة سياسية خاصة
ومكتبين آخرين:

(أ) بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة
المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة
الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو
الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية
المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال،
هذا فيما يخص عمليات حفظ السلام وتقديم الدعم؛

(ب) مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة
الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص
للأمين العام لبوروندي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وفريق الخبراء المعني
بالصومال، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة
الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في
السودان، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، هذا فيما يخص البعثات
السياسية الخاصة؛

(ج) مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي؛

(د) منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا.

9 - ويرد في هذا التقرير تقييم للأداء الفعلي، قياساً على أطر الميزنة القائمة على النتائج المحددة في
ميزانية الفترة المالية 2020/2021. ويُقارن تقرير الأداء هذا، بوجه خاص، بين مؤشرات الإنجاز الفعلية،
أي مدى التقدم الفعلي المحرز خلال الفترة المعنية قياساً على الإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز
المقررة، وبين النواتج المنجزة فعلاً والنواتج المقررة.

باء - تنفيذ الميزانية

10 - في الفترة 2020/2021، واصل المركز تقديم خدمات الدعم في مجالات الموارد البشرية، والشؤون
المالية، والسفر، والنقل، وحركة الموظفين والشحن، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى البعثات
المستقيدة من خدماته.

11 - وواصل المركز أيضاً تقديم الدعم للكيانات المستقيدة التي كانت تمر بمرحلة انتقالية، أو كانت
بصدد تقليص حجمها و/أو إغلاقها، بما في ذلك العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في
دارفور ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام
لبوروندي ومنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، وإلى بعثة الأمم المتحدة المتكاملة

لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، التي أنشئت خلال الفترة المشمولة بالتقرير؛ واستمر في دعم الاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك التنسيق مع مكتب إدارة سلسلة الإمداد لمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في هيكل سلسلة الإمداد.

12 - وفي الفترة 2021/2020، كان التهديد الرئيسي هو انتشار جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، التي أثرت على المركز وجميع البعثات المتلقية لخدماته. وعلى الرغم من التحديات، واصل المركز الوفاء بولايته وتقديم الخدمات دون انقطاع. ويوفر البلد المضيف بيئة آمنة ومراعية للأسرة مع إمكانية الوصول إلى نظم الرعاية الصحية الجيدة والإنترنت، مما يدعم بدوره اضطلاع المركز بولايته بغض النظر عن تدابير الإغلاق الشامل وقيود السفر وغيرها من التحديات المتعلقة بكوفيد-19. وقد أثبتت ابتكارات مركز الخدمات الإقليمي في مجال الرقمنة، التي بدأت خلال الفترة السابقة، قيمتها في التمكين من تجهيز المعاملات ودعم العمل عن بعد.

13 - ولا يزال هيكل حوكمة مركز الخدمات الإقليمي يؤكد على الحوكمة المباشرة والرقابة الاستراتيجية التي تقوم بها قيادة إدارة الدعم العملياتي، وفي الوقت نفسه السماح لقيادة المركز بالقيام بالإدارة اليومية. فهيكّل الحوكمة المجدد لمركز الخدمات الإقليمي هو في شكل لجنة توجيهية ترأسها الأمانة العامة المساعدة لعمليات الدعم، ومدير شعبة خدمات الموارد البشرية في الإدارة، وممثل عن إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، ومدير المركز، ورئيس مكتب الدعم المشترك في الكويت، ورئيس مجلس عملاء مركز الخدمات الإقليمي، ورئيس مجلس عملاء مكتب الدعم المشترك في الكويت. ويمثل رئيساً مجلسي العملاء الكيانات المستفيدة من خدمات مركزي الخدمات. وتجتمع اللجنة لتقييم التقدم المحرز في الأداء، وتقدم التوجيهات وتتخذ القرارات بشأن المسائل الرئيسية للمركز. وبسبب القيود المفروضة على السفر المتعلقة بكوفيد-19، عُقد اجتماع افتراضي للجنة فيما يتعلق بفترة الأداء في نيسان/أبريل 2021.

14 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل المركز القيام بما يلي: (أ) تحسين نوعية خدمات المركز من خلال مواصلة تطبيق نموذج تقديم الخدمات إلى عملائه؛ (ب) تعزيز الابتكارات العملية، من قبيل التكنولوجيا والحلول الرقمية التي تدعم العمل عن بعد والتجهيز الافتراضي للمعاملات؛ (ج) تعزيز الاستراتيجية الطويلة الأجل للقوة العاملة في المركز مع التركيز بصورة أقوى على بناء القدرات من خلال الاستفادة من برامج التدريب بالسبل الافتراضية وبالحضور الشخصي.

15 - وبناء على توصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر الوثائق [A/71/836/Add.9](#) و [A/72/789/Add.9](#) و [A/73/755/Add.14](#) و [A/74/737/Add.3](#)) بالصيغة التي أقرتها الجمعية العامة في قراراتها 293/71 و 286/72 و 309/73 و 281/74، ومع مراعاة توصيات مجلس مراجعي الحسابات، طبق مركز الخدمات الإقليمي نموذجاً منقحاً لقابلية التوسع خلال الفترة 2021/2020 يركز على العناصر الأساسية المتعلقة بالمعاملات وتقديم الخدمات بصورة مباشرة في خطوط خدمات المركز. ويراعي النموذج تحليل مكافئ الدوام الكامل القائم على الجهود الزمنية اللازمة لكل معاملة وأحجام المعاملات السنوية، فضلاً عن عدد الموظفين المأذون به للبعثات المستفيدة خلال الفترة 2021/2020. وخلال جائحة كوفيد-19، جرى تدريب الموظفين في الأقسام التي شهدت انخفاضاً في الأنشطة على أداء مهام في خدمات أخرى شهدت زيادة في الأنشطة، وهو جهد أسهم أيضاً في بناء القدرات.

16 - وكان من الأنشطة المقررة والمشاريع الرئيسية التي اضطلع بها المركز خلال الفترة ما يلي:

(أ) قدم المركز خدمات إدارية موحدة فعالة في مجال المعاملات لجميع البعثات المتلقية للخدمات؛

(ب) قام المركز بأنشطة ما قبل التصفية لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي ومنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وشملت الأنشطة إجراء تقييمات لعبء العمل، والعمل مع مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحكومات المضيفة والبايعين، لتيسير الانتقال السلس ومتابعة المسائل الرئيسية، وكفالة إنجاز إجراءات إنهاء خدمة الموظفين؛

(ج) دعم مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات تنفيذ عملية تخطيط الطلب والاقتناء؛ وساعد وحدة إدارة الممتلكات بمركز الخدمات الإقليمي في مجالات جرد المخزون، والتحقق المادي من المخزون، والتخلص، وأنشطة التخزين ذات الصلة؛ ونفذ أداة إدارة سلسلة الإمداد بما يتماشى مع سلسلة الإمداد المتكاملة الجديدة تحت رعاية مكتب إدارة سلسلة الإمداد التابع لإدارة الدعم العملياتي؛

(د) واصل المركز تقديم الدعم الإداري إلى الكيانات الأخرى المستفيدة من خدماته، بما في ذلك دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام في مختلف المواقع الميدانية؛ والمكتبين الإقليميين لأمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في غوما، بجمهورية الكونغو الديمقراطية، وعنتيبي؛ ومكتب خدمات الرقابة الداخلية في عنتيبي؛

(هـ) واصل المركز خدمة عملائه بتقديم حلول بديلة عند تأثرهم بالقيود المفروضة على السفر، بسبل من بينها الجمع بين رحلات الأمم المتحدة الجوية والرحلات الجوية المستأجرة والرحلات الجوية التجارية من أجل نقل الموظفين إلى وجهاتهم. كما قام المركز بتجهيز عمليات رد تكاليف التذاكر التي يشتريها العملاء وضمان تجهيز طلبات السفر مع إتاحة متسع من الوقت للتأكد من أن اختبارات التفاعل البوليميري المتسلسل (PCR) صالحة لمدة 48 إلى 72 ساعة على الأقل قبل أوقات الطيران لتلبية متطلبات السفر؛ واتخذ المركز ترتيبات من أجل المسافرين الذين تقطعت بهم السبل عند نقاط العبور بسبب انتهاء سريان اختبارات التفاعل البوليميري المتسلسل (PCR) الخاصة بهم أو تأكيد إيجابية نتائج اختبارات كوفيد-19 الخاصة بهم. وأجريت تعديلات متعددة على التذاكر نتيجة لإغلاق نقاط السفر أو العبور أو الوجهة؛

(و) شرعت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية في مبادرات مختلفة، بما في ذلك: (أ) إنشاء كشك رقمي في قاعدة الدعم في عنتيبي لتوفير مركز متكامل للاتصالات والمعلومات متاح لجميع الموظفين والزوار باستخدام شاشات لمس تعمل بتكنولوجيا الصمامات الثنائية الباعثة للضوء (LED) من أجل تيسير الوصول إلى معلومات دقيقة بشأن أدلة الموظفين والمكاتب، ومواعيد الرحلات الجوية والمناسبات، والإخطارات، والاستدلال على كيفية الوصول إلى الأماكن، وغير ذلك؛ (ب) إتمام تنفيذ نموذج لإثبات إمكانية أتمتة العمليات الآلية لوحدة فواتير الهاتف، بالتعاون مع مركز الخدمات العالمي، مما أسفر عن تقليص الوقت اللازم للتعامل مع المهام المتكررة والكثيرة؛ (ج) تطوير تطبيق نقال يسمى iEnduulu، بالتعاون مع مركز الخدمات العالمي، للتوعية بالمسائل البيئية وحصرها والإبلاغ عنها، من قبيل هدر المياه/تسريبها، وفصل المواد الخطرة، ومنع التلوث، وصيانة المركبات، وانبعاثات الكربون، وتوفير الطاقة، والسلامة البيئية والمهنية، والتهوية، وانسدادات مناطق المرافق الصحية، من بين مسائل أخرى. ويوفر

التطبيق للأفرقة المعنية بالبيئة والهندسة والمرافق معلومات مهمة تمكنها من الاستجابة العاجلة لأي مسألة تتصل بالبيئة وسييسرهم في تنفيذ الاستراتيجية البيئية لإدارة الدعم العمليتي فيما يتعلق بعمليات السلام. ومن المقرر أن يؤدي دمج التطبيق مع مجموعة التطبيقات البيئية، بما في ذلك خطة العمل البيئية على نطاق البعثة ورصد البنية التحتية الميدانية عن بعد، إلى التمكين من الاستقاء الآلي للبيانات في المستقبل.

تأثير جائحة كوفيد-19

17 - أوجدت جائحة كوفيد-19 تحديات كبيرة على الصعيد العالمي، وحولت أولويات مركز الخدمات الإقليمي إلى ضمان استمرارية تصريف الأعمال وحماية صحة موظفيه وسلامتهم. وكان لهذه الجائحة أيضا أثر كبير على عدد المعاملات التي تجهز في المركز بسبب التحديات المتصلة بالسفر، مما أدى إلى انخفاض عدد حالات استقدام الموظفين وانتقالهم، وتأخير تناوب الأفراد العسكريين ونشرهم، وعدم قدرة الموظفين والأفراد النظاميين على استخدام استحقاقاتهم، من قبيل الإجازات وسفر الموظفين لزيارة أسرهم والإجازات للأفراد العسكريين.

18 - واستلزمت جائحة كوفيد-19 وتدابير الإغلاق الشامل المتعلقة بها في أوغندا من الموظفين العمل عن بعد، مما أدى إلى زيادة الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بالصيانة، بما في ذلك الدعم التقني لتعزيز أمن المعلومات، وكذلك البرمجيات والتراخيص والرسوم، حيث جرى تزويد الموظفين بسبل الوصول عن بعد إلى بيانات الإنترنت والبرمجيات التي تمكن من استخدام التوقيعات على الإنترنت من أجل ضمان استمرارية تصريف الأعمال. وعند عودة الموظفين إلى المكتب بالتناوب، لم تستخدم الميزانية التشغيلية استخداما كاملا؛ فحدث إنفاق أقل مما هو مدرج في الميزانية يتعلق بالتشييد والمرافق والصيانة والحفلات الرسمية والبنزين والاتصالات والتدريب والسفر.

19 - واستضاف المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات 33 في المائة فقط من العدد المستهدف للمشاركين بسبب تدابير الإغلاق الشامل وما نتج عن ذلك من إغلاق مطار عنتيبي الدولي. وتعين تأجيل عدة مناسبات، وتعين كذلك تخفيض عدد أماكن الجلوس في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات تخفيضا كبيرا لاحتواء انتشار الفيروس.

20 - وشهد مركز الخدمات الإقليمي معدلات شواغر أعلى مما كان مدرجا في الميزانية، ويرجع ذلك أساسا إلى ما يلي: (أ) القيود المفروضة على السفر وتدابير الإغلاق الشامل نتيجة لجائحة كوفيد-19، مما أدى إلى تأخير عمليات التعيين والالتحاق بالعمل، إلى جانب ارتفاع معدل دوران الموظفين الدوليين؛ (ب) التحديات التي صادفت إدارة الاختبار العالمي المتعلقة بفترة الخدمات العامة من أجل تنفيذ الفقرتين 51 و 53 من قرار الجمعية العامة 247/65 بشأن العقود المستمرة، مما استلزم تدريب موظفي المركز، فضلا عن استعراض الوظائف المؤقتة من جانب مجلس الاستعراض المركزي في الميدان. ولا يمكن إجراء الاختبار العالمي المتعلقة بفترة الخدمات العامة إلا عند تخفيف القيود المتصلة بكوفيد-19، حيث إنه يجري بالحضور الشخصي. وأعاقت جائحة كوفيد-19 أيضا تعيين الخبراء الاستشاريين.

21 - وقد أصبحت مسائل صحة الموظفين ورفاههم وضمان الالتزام ببروتوكولات كوفيد-19 أولوية رئيسية. وبذلت الإدارة جهودا كبيرة للتعريف بعمليات إغلاق قاعدة الدعم في عنتيبي وإعادة فتحها على مراحل، وللتخطيط لهذه العمليات. كما ضمنت الإدارة توافر الإمدادات الطبية ودعمت مبادرات تقديم اللقاحات وعملت بشكل وثيق مع الطاقم الطبي لتقديم الدعم للموظفين المصابين بكوفيد-19.

22 - وظلت القيود المفروضة على السفر وتدابير الإغلاق الشامل، التي أدت إلى عجز الموظفين عن القيام بالسفر المتصل بالموارد البشرية والسفر الرسمي، فضلا عن الاستفادة من استحقاقات الإجازات والسفر، تؤثر سلبا على أحجام المعاملات ذات الصلة خلال الفترة 2021/2020. ولاحظ المركز زيادة في أحجام المعاملات في الربع الثاني والثالث والرابع من الفترة المشمولة بالتقرير. ومن ناحية أخرى، كانت أحجام المعاملات الأخرى، من قبيل تمديد العقود للموظفين والأفراد العسكريين الحاليين وتجهيز القرارات السنوية لعامي 2018 و 2019، أعلى مما كان مخططا له.

جيم - مبادرات دعم البعثات

23 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم الدعم لأكثر من 75 في المائة من عمليات الأمم المتحدة الميدانية في أفريقيا، وقدم الخدمات لأكثر من 17 500 فرد، بمن فيهم الموظفون المدنيون والدوليون والوطنيون والأفراد النظاميون. وواصل المركز أيضا إظهار الكفاءة من خلال تولي إدارة شؤون الموظفين التابعين لكيانات من قبيل دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام في مواقع ميدانية مختلفة، والمكاتب الإقليمية لأمين المظالم وخدمات الوساطة التابعين للأمم المتحدة في غوما وعنتيبي ومكتب خدمات الرقابة الداخلية في عنتيبي، وذلك دون موارد إضافية لمواصلة تحقيق أقصى قدر من الكفاءة.

24 - وواصل المركز أيضا إدارة مرفقه التدريبي الفائق الحداثة، وهو المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، الذي يستضيف دورات تدريبية وحلقات دراسية وحلقات عمل ومؤتمرات. وعلى الرغم من تدابير الإغلاق الشامل والقيود المفروضة على السفر، حضر 1 109 مشاركين مناسبات في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في بيئة يراعى فيها التباعد الاجتماعي تمشيا مع بروتوكولات كوفيد-19.

25 - وتمشيا مع الخطة الاستراتيجية التي وضعتها دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، والاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن أمن المعلومات والامتثال، ومع مراعاة تأثير كوفيد-19 والانتقال إلى ترتيبات العمل عن بعد، أعطت الدائرة الأولوية لوظائف أمن العمليات وعززت التدريب لتوعية المستخدم النهائي بأمن المعلومات لضمان استمرار استخدام خطة العمل ذات النقاط العشر الرامية إلى حماية البيانات وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة، ولدعم خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال. وتعاونت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية بشكل فعلي مع البعثات المستفيدة لتقديم خدمات الإشراف على الأمن السيبراني، والحوكمة والمخاطر، والامتثال. وخلال فترة الأداء، تم بنجاح إتمام وقبول تنفيذ نموذج لإثبات إمكانية أتمتة العمليات الآلية لوحدة فواتير الهاتف، مما يثبت قدرة الأتمتة على توفير الوقت في التعامل مع المهام المتكررة والكثيرة التي كانت تتطلب تدخلا بشريا في السابق.

26 - وقام مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، كترتيب مؤقت، بتقديم الدعم إلى قسم مراقبة الحركة التابع لإدارة الدعم العملياتي في المقر في تخطيط وتنفيذ عمليات التحركات الاستراتيجية العالمية في مجالي نقل القوات والبضائع؛ وإدارة بيانات التحركات والتقارير نصف الشهرية عنها؛ والرقابة على عمليات الفواتير والإبلاغ عنها؛ وإعادة الرفات البشرية إلى الوطن.

دال - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

27 - قدم قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي الدعم لمركز الخدمات الإقليمي في جميع أنشطته المتعلقة بالمشتريات خلال الفترة المشمولة بالتقرير. واحتفظ المركز بعلاقاته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، بوصفها جهة مستأجرة لقاعدة الدعم في عنيتيبي. وقدمت البعثة خدمات الدعم، بما في ذلك المرافق والصيانة والأمن. وواصل المركز الاعتماد على خبرة موظفي البعثة في قاعدة الدعم فيما يتعلق بتنسيق سلسلة الإمداد واللوجستيات والتحركات واستلام البضائع وفحصها. وواصل المركز استعراض خطة استمرارية تصريف الأعمال فيه، مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط لحالات الطوارئ من خلال استراتيجية طويلة الأجل للقوة العاملة في المركز تركز على بناء القدرات. وظل مكتب الدعم المشترك في الكويت هو المركز الرئيسي المفوض من مركز الخدمات الإقليمي فيما يتعلق باستمرارية تصريف أعماله.

هاء - الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والبعثات المتكاملة

28 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شارك القائم بأعمال مدير مركز الخدمات الإقليمي، وهو أيضا منسق أمن المنطقة المكلف لمنطقة عنيتيبي، مشاركة نشطة ووثيقة مع المنسق المقيم، المسؤول عن أمن موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وأصولها في جميع أنحاء البلد. وتطلب التعامل مع جائحة كوفيد-19 تنسيقا وتوجيها موسعين من المنسق المقيم لضمان رفاه الموظفين وسلامتهم. ونسق المركز أيضا مع الفريق القطري والوحدة الطبية التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية من أجل ضمان استعادة جميع موظفي قاعدة الدعم في عنيتيبي ومعاليتهم المعترف بهم من اللقاحات خلال فترة الأداء.

29 - وكان المركز ممثلاً في الاجتماعات الشهرية لفريق إدارة أمن المنطقة، التي تضم ممثلين عن دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وذلك لمناقشة المسائل المتعلقة بسلامة الموظفين وأمنهم في القاعدة.

30 - وظل المركز يشارك في اللجنة المعنية برفاه الموظفين التابعة لقاعدة الدعم في عنيتيبي وفي مجموعة معنية بالرفاه تضم برنامج الأمم المتحدة للرعاية، وقيادة قاعدة الدعم في عنيتيبي، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وفريق الأمم المتحدة للاتصالات وبرامج أخرى، وذلك بالتعاون مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، من أجل تعزيز صحة ورفاه الموظفين.

واو - أطر الميزنة القائمة على النتائج

العنصر: التوجيه التنفيذي والإدارة

31 - قام مكتب مدير المركز، ومكاتب الدعم عن طريق مكتب نائب الرئيس، بتقديم الإرشاد والتوجيه عموماً إلى عمليات المركز. وشارك المكتبان في جميع الأنشطة الإدارية والأنشطة غير المتعلقة بالمعاملات، من قبيل التخطيط الاستراتيجي والميزنة، وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي؛ وتعهّد اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة وتقديم تقارير شهرية عن

مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وإجراء أنشطة تخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ والقيام بأنشطة في مجالي إعادة الهندسة وتحسين العمليات بغية تحسين الأداء في مجال تقديم الخدمات؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ وتعهّد اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة حسن تنسيق و/أو تنفيذ المسائل المتصلة بالاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة، تمشياً مع قرارات الجمعية العامة ومع التوجيه الصادر عن إدارة الدعم العملياتي.

الإنجاز المتوقع 1-1: زيادة كفاءة مركز الخدمات الإقليمي وفعاليته

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الدولية المأذون بها الشاغرة (2019/2018): 16 في المائة؛ 2020/2019: 17,6 في المائة؛ 2021/2020: 8 في المائة)	14,2 في المائة من الوظائف الدولية المأذون بها كانت شاغرة. ولم يتحقق معدل الشغور المستهدف، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين الدوليين وأثر جائحة كوفيد-19 على أنشطة التوظيف
1-1-2 متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين (2019/2018): 54 في المائة؛ 2020/2019: 33 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 43 في المائة)	أنجز. بلغ متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين 53 في المائة
1-1-3 متوسط عدد الأيام التقويمية التي يستغرقها التعيين على أساس قائمة المرشحين المقبولين، منذ الإعلان عن الوظيفة الشاغرة وحتى اختيار المرشح، في الرتب من ف-3 إلى مد-1 ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2019/2018): 48 يوماً؛ 2020/2019: 82 يوماً؛ 2021/2020: $(101 >)$	لم يتم أي إجراء تعيينات على أساس قائمة المرشحين المقبولين خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ولم يعد مركز الخدمات الإقليمي، بوصفه مركزاً للخدمات، مؤهلاً لنشر إعلانات عن وظائف شاغرة من خلال طريقة التعيين من قائمة المرشحين المقبولين التي تنطبق على البعثات الميدانية
1-1-4 متوسط عدد الأيام التقويمية التي يستغرقها استقدام الموظف لشغل وظيفة محددة، منذ الإعلان عن الوظيفة الشاغرة وحتى اختيار المرشح، في الرتب من ف-3 إلى مد-1 ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2019/2018): 90 يوماً؛ 2020/2019: 82 يوماً؛ 2021/2020: $(120 >)$	بلغ متوسط عدد الأيام من إغلاق باب التقدم للوظيفة حتى اختيار المرشحين 184 يوماً بالنسبة للوظائف الدولية. ولم يتحقق مؤشر الأداء الرئيسي بسبب تأثير جائحة كوفيد-19 على التوظيف، مما أدى إلى تأخيرات كبيرة
1-1-5 درجة التقييم الإجمالية في سجل الأداء البيئي لإدارة الدعم الميداني (2019/2018): لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق)	بغية مواءمة المساءلة والمسؤولية الشاملتين عن البصمة البيئية لقاعدة الدعم في عنتيبي، يبلغ، اعتباراً من الفترة 2019/2018 فصاعداً، عن جميع البيانات المتعلقة بالقاعدة، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي، باعتبارها "موقعا" ضمن خطة العمل البيئية على نطاق بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتتخذ في الاعتبار في الدرجة الإجمالية للبعثة في سجل الأداء البيئي

- 1-1-6 الامتثال لمتطلبات سياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)
- من أجل موامة المساءلة والمسؤولية الشاملتين عن متطلبات سياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية لقاعدة الدعم في عنيتي، سيتم الإبلاغ عن النسبة المئوية للامتثال الخاصة بالقاعدة، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي، في إطار بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، التي تتولى زمام القيادة في امتثال القاعدة للمتطلبات فيما يتعلق بالسلامة والصحة المهنيين
- 1-1-7 النسبة المئوية لجميع مشكلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُحل في الحدود الزمنية المستهدفة لحل المشكلات ذات الأهمية العالية والمتوسطة والمنخفضة (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 99,5 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 85 في المائة)
- أنجز. تم حل 99 في المائة من جميع حوادث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الواردة في غضون 24 ساعة
- 1-1-8 درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم العملياتي استناداً إلى 20 مؤشراً رئيسياً للأداء (2019/2018: $\leq 1\ 800$ ؛ 2020/2019: 1 612؛ 2021/2020: $\leq 1\ 800$)
- بلغت الدرجة الإجمالية على الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم العملياتي 1 777 للسنة المالية 2021/2020. وكان ذلك تحسناً بالمقارنة مع الفترة المشمولة بالتقرير السابق بسبب العمل الموسع في إعادة تنظيم المستودع وتسوية سجلات المخزونات. ويعزى الفرق إلى الآثار المطولة لجائحة كوفيد-19 وتدابير الإغلاق الشامل الصارمة، التي حالت دون الوصول إلى قاعدة الدعم في عنيتي، مما أدى إلى حدوث تأخيرات وفي بعض الحالات إلى عدم القدرة على إتمام المعاملات. وشملت هذه الآثار ما يلي: (أ) عدم القدرة على عقد اجتماع للمجلس المحلي لحصر الممتلكات؛ (ب) عدم القدرة على النقل الفعلي للأصناف المقرر التصرف فيها بسبب إغلاق قاعدة الدعم في عنيتي؛ (ج) عدم القدرة على التصرف في المخزون من خلال البيع التجاري
- 1-1-9 النسبة المئوية للطلبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويُرد عليها في غضون 24 ساعة (2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 99,5 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 95 في المائة)
- بلغت النسبة المئوية لطلبات المناسبات الواردة إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات وتم الرد عليها في غضون 24 ساعة 94 في المائة. ويعزى الفرق إلى مناسبتين تعذر تأكيدهما في الوقت المحدد نتيجة لعدم اليقين بشأن القيود المفروضة على السفر فيما يتعلق بكوفيد-19
- 1-1-10 عدد ملفات المركز الرسمي للموظفين التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (2019/2018: 11 912؛ 2020/2019: 14 371؛ 2021/2020: 13 556)
- أدارت وحدة إدارة المحفوظات والسجلات 16 077 من ملفات المركز الرسمي للموظفين. وأتمت الوحدة حصراً شاملاً للملفات وإعادة تنظيمها بشكل شامل خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ويعزى الفرق إلى زيادة قدرها 2 521 من ملفات المركز الرسمي، لا سيما للموظفين الوطنيين في البعثات المتلقية للخدمات

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

1-1-11 الانحراف عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة وتوقيت الشراء (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: ≥ 20 في المائة)

حدث انحراف بنسبة 23 في المائة لأسباب تتمثل أساسا فيما يلي: (أ) التغييرات في البائعين والعقود خلال السنة، مما تسبب في بعض التأخير في شراء معدات تكنولوجيا المعلومات؛ (ب) انخفاض الاحتياجات من الإمدادات الطبية، الذي يعزى أساسا إلى فترات الإغلاق الشامل المتعلقة بكوفيد-19، التي كان الموظفون فيها يستخدمون أساسا المستشفيات الحكومية أو الخاصة أثناء عملهم عن بعد

النواتج المقررة

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

تحسين الخدمات

تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى 20 بعثة مستقيدة (8 عمليات حفظ سلام، و 10 بعثات سياسية خاصة، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا) ومركز الخدمات الإقليمي

21 قدم مركز الخدمات الإقليمي الدعم الإداري واللوجستي إلى ثماني عمليات لحفظ السلام، و 11 بعثة سياسية خاصة، وإلى مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي ومنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا ومركز الخدمات الإقليمي

تطبيق نظام قائمة الموظفين المناوبين في العطل على مدار الساعة، من أجل تقديم خدمات سفر إلى عملاء مركز الخدمات الإقليمي خارج ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع وعطلات الأمم المتحدة

نعم كان العمل بنظام موظفي السفر المناوبين في المركز جاريا لتلبية المقتضيات المتصلة بخدمات السفر التجارية. كان موظفو السفر متاحين خارج ساعات العمل، بما في ذلك خلال عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الأخرى

خدمات مراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر تنفيذها بحلول نهاية العام (31 كانون الأول/ديسمبر) وأي توصيات لم تنفذ بعد من بين التوصيات التي قدمها مجلس مراجعي الحسابات في سنوات مالية سابقة وقبلتها الإدارة

3 توصيات مفتوحة نُفذت وأُقفلت ملفاتها، من أصل 5 توصيات أصدرها مكتب خدمات الرقابة الداخلية

13 توصية أوصى بإقفال ملفاتها، من التوصيات التي أصدرها مجلس مراجعي الحسابات

تنفيذ إطار شامل مصمم خصيصا في مجال مكافحة الغش والفساد، بما في ذلك إنشاء سجل للمخاطر يتضمن خططا مفصلة للتعامل مع المخاطر والتصدي لها

نعم نفذ المركز إطار الإدارة المركزية للمخاطر، الذي يشمل تدابير لمكافحة الغش ومكافحة الفساد مصممة خصيصا للمركز، ويتضمن سجلا للمخاطر وخطة للتعامل مع المخاطر وافقت عليها لجنة إدارة المخاطر

خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ

توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبة فيما يتصل بميزانية قدرها 37,7 مليون دولار، وفق السلطة المفوضة	نعم	تم توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبة فيما يتصل بالميزانية المعتمدة البالغة 37 159 200 دولار، تمشيا مع السلطة المفوضة
وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الإقليمي والبعثات المستفيدة وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة	نعم	جرى وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة

خدمات الموظفين المدنيين

توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 404 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (127 موظفا دوليا و 271 موظفا وطنيا وستة من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم في تجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، وفق السلطة المفوضة	349	تم توفير خدمات الموارد البشرية لما متوسطه 109 من الموظفين الدوليين و 234 من الموظفين الوطنيين و 6 من متطوعي الأمم المتحدة في المركز، وفقا للسلطة المفوضة
تقديم دورات تدريبية في البعثات إلى 407 موظفين مدنيين ودعم تدريب 50 موظفا مدنيا خارج البعثات	1 084	موظفا مدنيا قُدمت لهم دورات تدريبية داخل المركز وبسبب جائحة كوفيد-19، شجع المركز الموظفين على حضور الدورات التدريبية المتاحة على الإنترنت بتكلفة مخفضة أو بدون تكلفة. وأدى ذلك إلى زيادة عدد الدورات التدريبية في المركز
دعم تجهيز 63 طلب سفر داخل منطقة البعثة و 20 طلب سفر خارج منطقة البعثة لغير أغراض التدريب و 36 طلب سفر لأغراض التدريب للموظفين المدنيين	3	من طلبات السفر خارج المركز لحضور دورات تدريبية جرى تجهيزها للموظفين المدنيين
	1	طلب سفر داخل المركز
	8	طلبات سفر خارج المركز لأغراض لا تتعلق بالتدريب
	3	طلبات سفر لأغراض التدريب، لفائدة الموظفين المدنيين
		ونجم انخفاض الناتج المتعلق بالسفر عن القيود المفروضة على السفر المتعلقة بكوفيد-19

تنسيق تدريب 3 388 مشاركا في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة	1 109	استضاف المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات فعليا 33 في المائة من العدد المستهدف من المشاركين. وطوال فترة امتدت 3 أشهر خلال فترة الأداء، كان المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات مغلقا بسبب تدابير الإغلاق الشامل وما يرتبط بذلك من إغلاق مطار عنتيبي الدولي وغير ذلك من التدابير
--	-------	--

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

الرامية إلى التخفيف من انتشار كوفيد-19. كما حُدَّت جائحة كوفيد-19 من عدد أماكن الجلوس في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات إلى ما يقرب من خمس ما كانت عليه مستويات ما قبل الجائحة وتعين أيضا تأجيل أو إلغاء عدة مناسبات بسبب القيود التي أعاقَت سفر ميسري التدريب

خدمات المرافق والبنى التحتية

تقديم خدمات الصيانة والتصليح لموقع واحد توفره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لمباني المكاتب التي يشغلها مركز الخدمات الإقليمي في عنيتبي في قاعدة الدعم في عنيتبي	نعم	قام المركز بتفعيل عقد للصيانة في حزيران/يونيه 2020، حيث تولى المتعاقد مهام الصيانة في تموز/يوليه 2020، بعد أن كانت تتولاها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وسيواصل المركز الاعتماد على البعثة في خدمات الصيانة المستبعدة من نطاق عمل المتعاقدين وفي حالات الطوارئ التي تنشأ بعد ساعات العمل
توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع واحد تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لصالح قاعدة الدعم في عنيتبي	نعم	تولت بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إدارة توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع واحد لصالح قاعدة الدعم في عنيتبي

خدمات تكنولوجيات الجغرافيا المكانية والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية

توفير ودعم 452 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد، و 37 من أجهزة الاتصال اللاسلكي النقالة للمركبات، و 7 من أجهزة الاتصال اللاسلكي ذات المحطات القاعدية	402	من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد
	20	جهازا من أجهزة الاتصال اللاسلكي النقالة للمركبات
	7	جهازا من أجهزة الاتصال اللاسلكي ذات المحطات القاعدية
لم يتم جمع 30 جهاز اتصال لاسلكي محمول باليد بسبب مختلف تدابير الإغلاق الشامل المتعلقة بكوفيد-19، مما حد من إمكانية الوصول إلى قاعدة الدعم في عنيتبي، وكان 20 موظفا مقيمين في مناطق كانت بها تغطية محدودة أو منعدمة لشبكة الاتصالات من خلال النظام اللاسلكي الأرضي المتعدد القنوات (نظام TETRA)		
وتم تزويد عدد أقل من المركبات بأجهزة لاسلكية نقالة بسبب انخفاض الاحتياجات أثناء الجائحة		

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات		
توفير ودعم 452 جهازا حاسوبيا و 49 طابعة، لقوام متوسطه 452 من المستخدمين النهائيين المدنيين والنظاميين، بالإضافة إلى 134 جهازا حاسوبيا و 9 طابعات لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات العسكرية، فضلا عن الخدمات المشتركة الأخرى	482 53	جهازا حاسوبيا طابعة	ويعزى الفرق إلى المعدات الإضافية التي جرى توفيرها للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين وأفراد الوحدات خلال فترة العمل عن بعد، فضلا عن المستعملين النهائيين للخدمات المشتركة، بما في ذلك المشاركون في أنشطة التدريب في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات
الخدمات الطبية			
تخصيص الاعتمادات اللازمة لتغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجلاء، دعما للعيادة الموجودة في قاعدة الدعم في عنيتي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	نعم	أُتيحت للموظفين الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجلاء، دعما لعيادة قاعدة الدعم في عنيتي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	

العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

32 - واصل عنصر الاستحقاقات وكشوف المرتبات العمل استنادا إلى التقدم المحرز في السنوات السابقة. غير أن مؤشرات الأداء قد تأثرت في بعض المجالات بسبب جائحة كوفيد-19. وقررت المنظمة تعليق تناوب القوات في الربع الأخير من الفترة 2020/2019. وعندما رُفِعَ القيد على تناوب القوات في الربع الأول من الفترة 2021/2020، واجه المركز عدة تحديات، بما في ذلك توافر الرحلات الجوية، ومتطلبات اختبار تفاعل البوليمراز التسلسلي (PCR) قبل السفر، والبقاء 14 يوما من الحجر الصحي في بلد المغادرة، و 14 يوما من الحجر الصحي في بلد الوصول. وكان لهذه التحديات أثر سلبي على حجم المعاملات ومؤشرات الأداء، وأثرت في المقام الأول على تناوب الأفراد النظاميين واستقدام الموظفين الدوليين/الهاقهم بالعمل.

خط خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة

الإنجاز المتوقع 2-1: تزويد البعثات المستفيدة بخدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة بفعالية وكفاءة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز الحالات الواردة فيما يتعلق بالإلحاق بالخدمة ضمن حدود 70 يوما والانتهاؤ من تجهيز 100 في المائة منها في حدود 120 يوما (2018/2019: لا ينطبق؛ 2020/2019: 94 في المائة/97 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة/100 في المائة)	أُنجزت نسبة 67 في المائة من حالات الإلحاق بالخدمة في غضون 70 يوما ونسبة 83 في المائة منها في غضون 120 يوما ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) قيام بعض البعثات المتلقية للخدمات بتعليق استقدام الموظفين لشهور؛ (ب) قيام البعثات بالطلب من المرشحين العمل في إطار ترتيبات عمل بديلة؛ (ج) قيام المرشحين المختارين بتغيير

تواريخ سفرهم؛ (د) إلغاء الرحلات الجوية بسبب تغير القيود المفروضة على السفر المتصلة بجائحة كوفيد-19. وعملية إلحاق الموظفين بالعمل هي عملية ممتدة من بدايتها إلى نهايتها وتعتبر مكتملة في نهاية عملية السفر عند وصول الموظف إلى البعثة، وقد شهدت هذه العملية تأخيرات، ولم تبدأ الزيادة فيها إلا في كانون الأول/ديسمبر 2021، رغم أن السفر قد ظل يشكل تحدياً

تم تجهيز نسبة 97 في المائة من منح الاستقرار والموافقة على دفعها في غضون 5 أيام

ويعزى الفرق الذي نسبته 1 في المائة إلى التأخير في تلقي الوثائق الكاملة من الموظفين الذين لم يكن لديهم سوى إمكانية محدودة أو منعقدة لاستخدام المساحات الضوئية والحواسيب المحمولة بسبب متطلبات الحجر الصحي عند وصولهم إلى البعثات، مما أدى إلى تأخير في عمليات التجهيز

أنجز. تم تجهيز نسبة 98 في المائة من منح الانتقال والموافقة على دفعها في غضون 5 أيام

أنجزت 66 في المائة من حالات انتهاء الخدمة في غضون 30 يوماً ويعزى الفرق أساساً إلى ما يلي: (أ) عمل الموظفون خارج منطقة البعثة في إطار ترتيبات عمل بديلة، مما أثر على قدرتهم على إعادة الأصول إلى البعثات وإكمال عملية تسجيل المغادرة في الوقت المناسب؛ (ب) أدت الحاجة إلى إجراء تقييم إداري لحالات انتهاء الخدمة في البعثات الجاري إغلاقها إلى حدوث تأخيرات

جرى في غضون 5 أيام معالجة 84 في المائة من عمليات التحقق من استيفاء الشروط بالنسبة لطلبات سفر الموظفين ضمن إطار الموارد البشرية ويعزى الفرق إلى: (أ) التحديات المتصلة بالسفر الدولي وبتوافر الرحلات الجوية بسبب جائحة كوفيد-19، التي أخرت الحصول على تذاكر طيران مؤكدة؛ (ب) تأخر مسافرين في تصحيح أخطاء في طلبات السفر

جرى تجهيز نسبة 56 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز موعد بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات

ويعزى الفرق إلى عدم تلقي المركز وثائق كاملة من البعثات المتلقية للخدمات في الوقت المناسب لتجهيز التعيينات الأولية قبل موعد بدء فترة

2-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز منحة الاستقرار والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 99 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)

2-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز منحة الانتقال والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)

2-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز حالات انتهاء الخدمة في حدود 30 يوم عمل من آخر يوم عمل للموظف (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 47 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)

2-1-5 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها التحقق من استيفاء الشروط بالنسبة لطلبات سفر الموظفين ضمن إطار الموارد البشرية في حدود 5 أيام عمل (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 95 في المائة)

2-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز موعد بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 98 في المائة)

الإغلاق المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات. وبالإضافة إلى ذلك، أدى قرب موعد بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات من تاريخ وصول الموظفين أيضا إلى تأخير عمليات التجهيز

النواتج المقررة

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

تم تجهيز 829 حالة إلحاق بالعمل للموظفين الدوليين (77 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، 142 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، 148 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، 120 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، 125 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، 51 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، 19 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، 28 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، 17 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، 4 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، 5 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، 14 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، 5 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، 39 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، 3 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، 1 في مركز الخدمات الإقليمي، 23 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، 6 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا و 1 لموظف منتدب مؤقتا إلى بعثات مستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

تجهيز 1 084 حالة متوقعة لإجراءات الإلحاق بالخدمة للموظفين الدوليين (50 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 219 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 218 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 174 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 158 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 76 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 59 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 37 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 13 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 10 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 26 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 8 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 17 في مركز الخدمات الإقليمي، و 1 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) تعليق عمليات التوظيف في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى،

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال نتيجة لجائحة كوفيد-19؛ (ب) قيام مرشحين مختارين بالعمل من المنزل في إطار ترتيبات عمل بديلة، مما حال دون إغلاق حالات الالتحاق بالعمل لأنهم لم يلتحقوا بالعمل في مراكز عملهم؛ (ج) القيود المفروضة على السفر مما أدى إلى إلغاء رحلات جوية وتغييرات في ترتيبات الترانزيت؛ (د) قيام مرشحين مختارين بتغيير تواريخ سفرهم؛

تم تجهيز 1 408 150 منح انتقال للموظفين الدوليين (150 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 190 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 148 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 132 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 410 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 55 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 24 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 32 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 9 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 15 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 7 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 21 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 5 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 65 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 38 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 32 في مركز الخدمات الإقليمي، و 46 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 2 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 19 لموظفين منتدبين مؤقتاً إلى بعثات مستقيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الفرق في حجم منح الانتقال إلى زيادة مدفوعات منح الانتقال للموظفين قبل انتهاء خدمتهم في العملية المختلطة،

تجهيز 1 537 407 منحة انتقال متوقعة للموظفين الدوليين (407 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 211 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 177 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 163 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 190 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 73 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 70 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 40 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 22 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 19 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 18 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 11 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 23 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 53 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 19 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 35 في مركز الخدمات الإقليمي)

وإلى تخفيضات في بعثات أخرى بسبب انخفاض عدد حالات الاستقدام نتيجة للتحديات الناجمة عن جائحة كوفيد-19

تم تجهيز 1 413 منحة استقرار لموظفين دوليين (163 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 260 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 288 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 191 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 173 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 81 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 31 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 49 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 11 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 9 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 9 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 23 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 66 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 36 في مركز الخدمات الإقليمي، و 2 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 1 في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 8 لموظفين منتدبين مؤقتاً إلى بعثات مستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الفرق إلى انخفاض عدد حالات الاستقدام في البعثات بسبب أثر جائحة كوفيد-19. وتعزى الزيادة المنسوبة إلى العملية المختلطة إلى اعتماد قرار مجلس الأمن بشأن خفض التدريجي للعملية المختلطة وتصفيته في كانون الأول/ديسمبر 2020. ويعني الإطار الزمني المستكمل للخفض التدريجي للعملية المختلطة/تصفيتها أن المركز قد واصل تجهيز عملية الإلحاق بالعمل في العملية المختلطة لفترة أطول مما كان متوقعا سابقا

1 413

تجهيز 2 292 من منح الاستقرار للموظفين الدوليين (100 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 436 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 448 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 313 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 272 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 219 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 113 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 67 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 36 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 17 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 23 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 29 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 143 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 14 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 2 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 40 في مركز الخدمات الإقليمي)

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

تم تجهيز 600 حالة انتهاء خدمة لموظفين دوليين (67 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 81 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 67 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 157 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 9 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 5 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 1 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 6 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 20 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 16 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 8 في مركز الخدمات الإقليمي، و 3 في إدارة عمليات السلام، و 17 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 2 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 7 في عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 68 لموظفين منتدبين مؤقتاً إلى بعثات مستقيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

وقد انخفض معدل التناقص الطبيعي للموظفين في البعثات خلال فترة الأداء، حيث أدت جائحة كوفيد-19 إلى تقييد إجراءات إعادة انتداب الموظفين وتقلهم. وأدى ذلك إلى انخفاض عدد الموظفين الذين تنتهي خدمتهم من البعثات، وإلى انخفاض عدد طلبات إنهاء الخدمة التي تلقاها مركز الخدمات الإقليمي. وعلاوة على ذلك، ففي حين كان من المتوقع أن يسفر خفض التدريجي للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور/تصفيتها عن 358 حالة لانتهاء الخدمة، فقد احتُظ ب 109 من الموظفين الدوليين لدعم مرحلة خفض التدريجي والتصفية

تجهيز 1 220 حالة انتهاء خدمة للموظفين الدوليين (317 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 105 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 98 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 125 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 358 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 11 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 39 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 18 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 6 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 7 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 100 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 4 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 9 في مركز الخدمات الإقليمي، و 1 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 1 في إدارة عمليات السلام)

جرى تجهيز عمليات التحقق من استيفاء الشروط بالنسبة لـ 1 388 من طلبات السفر المتعلق بالموارد البشرية (149 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 200 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 131 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 139 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 368 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 44 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 16 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 40 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 23 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 10 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 16 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 73 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 35 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 30 في مركز الخدمات الإقليمي، و 17 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 9 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 5 في لجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 51 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 23 لموظفين منتدبين مؤقتاً إلى بعثات مستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الفرق إلى آثار جائحة كوفيد-19 على السفر المتعلق بالموارد البشرية، حيث حدث انخفاض كبير في عدد الموظفين المغادرين للبعثات الميدانية والملتحقين بها. ويقابل الفرق عدد أعلى من المتوقع من عمليات التحقق من استيفاء الشروط التي أجريت للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي بسبب إغلاق/تصفية هذه البعثات

1 388

التحقق من استيفاء الشروط بالنسبة لـ 1 574 من طلبات السفر المتعلق بالموارد البشرية (397 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 240 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 106 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 132 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 184 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 161 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 48 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 29 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 25 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 15 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 8 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 38 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 8 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 32 في مركز الخدمات الإقليمي، و 14 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 124 في بعثات لا تتلقى خدمات من المركز)

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

تم تجهيز 406 من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية (60) في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 63 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 52 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 57 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 45 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 9 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 5 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 1 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 15 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 3 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 10 في مركز الخدمات الإقليمي، و 2 في إدارة عمليات السلام، و 6 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 4 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان و 57 لموظفين منتدبين مؤقتا إلى بعثات مستقيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الفرق أساسا إلى تأجيل التعيينات المؤقتة في بعثات شتى متلقية للخدمات نتيجة للتحديات المتصلة بجائحة كوفيد-19 وتصفية العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، فضلا عن إغلاق مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، مما أدى إلى انخفاض عدد طلبات الإلحاق بالعمل

تجهيز 1 101 من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية (217) في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 216 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 172 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 156 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 70 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 75 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 58 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 37 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 13 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 10 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 26 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 7 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 4 في إدارة عمليات السلام، و 17 في مركز الخدمات الإقليمي، و 1 في لجنة الكامبيرون ونيجيريا (المختلطة)

خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الدوليين

الإنجاز المتوقع 3-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
<p>1-1-3 أنجزت نسبة 96 في المائة من عمليات تمديد العقود في الوقت الملائم المرتبات (2019/2018: 95 في المائة؛ 2020/2019: 94 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة)</p> <p>ويعزى الفرق أساساً إلى التأخير في تلقي التوصيات المتعلقة بتمديد العقود من البعثات المستفيدة، ويرتبط هذا التأخير جزئياً بالموافقة على الميزانية أو بالحاجة إلى إعادة تنفيذ الإجراءات الوظيفية بأثر رجعي بسبب متطلبات تعديل مختلفة أو مسائل متصلة بالوظائف</p>	<p>1-1-3 إنجاز إجراءات تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات (2019/2018: 95 في المائة؛ 2020/2019: 94 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة)</p>
<p>2-1-3 أنجزت نسبة 83 في المائة من إجراءات استحقاقات الموظفين في غضون 14 يوم عمل ويعزى الفرق إلى الزيادات الموسمية في عبء العمل من قبيل تمديد العقود واستحقاقات السفر والإقارات السنوية، التي أعطيت الأولوية</p>	<p>2-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين الواردة في حدود 14 يوم عمل (2019/2018: 44 في المائة؛ 2020/2019: 74 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)</p>
<p>3-1-3 أنجزت نسبة 56 في المائة من طلبات إجازة الراحة والاستجمام والإجازات المرضية الموثقة والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر في غضون 7 أيام ويعزى الفرق جزئياً إلى تأخر تقديم طلبات السفر المتعلقة بإجازات الراحة والاستجمام من موظفي البعثات التي توفر فيها الأمم المتحدة وسائل النقل. وبالإضافة إلى ذلك، فقد نتج عن تأجيل إجازة الراحة والاستجمام بسبب جائحة كوفيد-19 عدد كبير من الإجازات الخاصة بأجر كامل، وقد تطلبت هذه الإجازات عمليات تحقق من البعثات قبل الموافقة عليها، مما أدى إلى تأخير تجهيزها</p>	<p>3-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز طلبات الإجازات (إجازات الراحة والاستجمام، والإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2019/2018: 46 في المائة؛ 2020/2019: 55 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)</p>

النواتج المقررة	النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
<p>تمديد عقود 3 238 موظفاً دولياً (360 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 435 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 458 عقداً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 106 عقود لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 618 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 238 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في</p>	<p>3 869 جرى تمديد عقود 3 869 موظفاً دولياً (811 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 345 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 454 عقداً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 84 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 563 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 109 عقود لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في</p>

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

الصومال، و 547 عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 46 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 74 عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 14 عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 11 عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 16 عقدا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 عقدا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 17 عقدا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 95 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 16 عقدا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 عقود للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 96 عقدا لمركز الخدمات الإقليمي، و 15 عقدا لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 4 عقود لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 534 عقدا لموظفين منتدبين مؤقتا إلى بعثات مستقيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويُعزى الفرق أساسا إلى تأخر بعض إجراءات تمديد العقود الخاصة بالفترة 2020/2019، التي لم تمتد إلا في تموز/يوليه 2020، لأن بعض البعثات المستقيدة طلبت تجهيز تمديد تعيينات محددة المدة عقب الموافقة على ميزانية الفترة 2021/2022؛ وتقل الموظفين بدرجة كبيرة نتيجة خفض التدرجي للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، مما أدى إلى تجهيز المزيد من العقود

جرى تجهيز 8 816 استحقاقا شخصيا للموظفين الدوليين (756 استحقاقا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 438 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 107 استحقاقا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 267 استحقاقا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 667 1 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 708 استحقاقات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في

الصومال، و 533 عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 53 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 107 عقود لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 13 عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 6 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 20 عقدا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 26 عقدا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 37 عقدا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 116 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 22 عقدا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 عقود للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 73 عقدا لمركز الخدمات الإقليمي)

تجهيز 6 906 استحقاقات شخصية للموظفين الدوليين (798 استحقاقا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 933 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 918 استحقاقا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 228 استحقاقا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 325 1 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 510 استحقاقات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في

الصومال، و 1 446 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 159 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 285 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 41 استحقاقا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 45 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 56 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 31 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 284 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 79 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 17 استحقاقا للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 152 استحقاقا لمركز الخدمات الإقليمي، و 3 استحقاقات لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 20 استحقاقا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 45 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 210 استحقاقات لموظفين منتدبين مؤقتا إلى بعثات مستجيبة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويُعزى الفرق إلى تجهيز بعض القرارات السنوية من عامي 2018 و 2019 خلال هذه الفترة، بالإضافة إلى قرارات من عام 2020. وقد نتج تجهيز القرارات الإضافية من عامي 2018 و 2019 عن تأخير العملية في المقر، الذي عولج بإنشاء هيكل دعم مشترك في نظام أوموجا لإدارة الدعم العملياتي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال

جرى تجهيز 4 455 طلب إجازة للموظفين الدوليين (494 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 531 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 439 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 76 طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 638 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب

الصومال، و 1 142 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 113 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 230 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 24 استحقاقا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 29 استحقاقا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 12 استحقاقا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 42 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 56 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 80 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 248 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 48 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 14 استحقاقا للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 156 استحقاقا لمركز الخدمات الإقليمي)

تجهيز 2 409 طلبات إجازة للموظفين الدوليين (349 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 311 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 327 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 76 طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 442 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب

السودان، و 59 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 740 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 25 طلبا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 53 طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وطلبين لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وطلبين لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 18 طلبا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 200 طلب لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 9 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 74 طلبا لمركز الخدمات الإقليمي، و 3 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 84 طلبا لموظفين منتدبين مؤقتا إلى بعثات مستقيدة من مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

أسفرت الإجازات الخاصة بأجر كامل (وهي استحقاق إضافي مُنح نتيجة لجائحة كوفيد-19 فيما يتعلق بإجازة الراحة والاستجمام المؤجلة ويتكون من 5 أيام من الإجازة الخاصة بأجر كامل عن كل فترة راحة واستجمام فائتة/مؤجلة) والمرونة الموسعة التي مورست في الجمع بين أنواع الإجازات لكل طلب، عن زيادات كبيرة في عدد طلبات الإجازات التي جُهزت

جری تجهيز 9 873 طلب إجازة راحة واستجمام للموظفين الدوليين (1 072 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 930 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 016 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 350 طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 331 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 449 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 978 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 60 طلبا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية،

السودان، و 170 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 381 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 38 طلبا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 77 طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 10 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 14 طلبا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 19 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 27 طلبا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 83 طلبا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 16 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 52 طلبا لمركز الخدمات الإقليمي)

تجهيز 21 103 طلبات إجازة للراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (1 000 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 3 110 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 3 270 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 760 طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 415 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 2 040 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 3 805 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 375 طلبا

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

و 212 طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 28 طلبا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 214 طلبا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وطلب واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 12 طلبا لمكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 220 طلبا لموظفين منتدبين مؤقتا إلى مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر التي استمرت حتى الربع الأول، وفي بعض الحالات حتى الربع الثاني، من الفترة 2021/2020 المشمولة بالتقرير. وبالإضافة إلى ذلك، استقادت بعض البعثات المتلقية لخدمات المركز من خيارات العمل عن بُعد خارج مراكز العمل، وأتاحت للموظفين فترات تغيب أطول، مما أدى إلى تخفيض طلبات إجازات الراحة والاستجمام

لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 918 طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 95 طلبا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 40 طلبا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 185 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 265 طلبا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 825 طلبا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين

4-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

4-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود في حدود لا تتجاوز بدء فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة)

4-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين الواردة في حدود 14 يوم عمل (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)

4-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة في غضون 7 أيام)

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
الأمومة) في حدود 7 أيام (2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 95 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)	وقد تأثر هذا المؤشر الرئيسي للأداء تأثراً كبيراً بجائحة كوفيد-19، التي كان الموظفون يعملون خلالها من منازلهم. وكان على بعض الموظفين الذين لم يتمكنوا من العمل عن بعد أن يأخذوا إجازة خاصة غير مدفوعة الأجر، وكانت طلبات الإجازات هذه ترسل إلى المركز بأثر رجعي. وتحسن مؤشر الأداء الرئيسي فور عودة الموظفين إلى العمل
4-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)	أُنجز. جُهِزَت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين قبل موعد استحقاقها الشهري
4-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات النهائية في حدود 21 يوماً من تاريخ نهاية خدمة الموظف (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 57 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)	أُنجز. تم تجهيز نسبة 94 في المائة من المدفوعات النهائية في غضون 21 يوماً من تاريخ نهاية التعيين
4-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الوطنيين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز تاريخ بدء فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات. 2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 98 في المائة)	جرى تجهيز نسبة 72 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الوطنيين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز تاريخ بدء فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات ويعزى الفرق أساساً إلى التأخيرات في تزويد المركز بالملفات الكاملة لإلحاق الموظفين بالعمل

النواتج المقررة	النواتج المنجزة	(العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تمديد عقود 6 581 موظفاً وطنياً (945 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 607 عقود لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 800 عقد لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 86 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 426 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 189 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 903 عقود لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 189 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 45 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى	جرى تمديد 8 612 عقداً للموظفين الوطنيين (2 784 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 498 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 851 عقداً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 128 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 489 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 152 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 825 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 174 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 99 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 عقود لمكتب	8 612

المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 18 عقداً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 9 عقود لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 21 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 82 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 15 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 448 عقداً لمركز الخدمات الإقليمي، و 3 عقود لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، وعقد واحد لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

ويعزى الفرق أساساً إلى إصدار تمديدات قصيرة الأجل للعقود في انتظار الموافقة على الميزانيات، ولا سيما في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور خلال فترة خفض التدريجي للعملية، والانتفاء المتوقع لخدمة الموظفين، مما أدى إلى زيادة حجم العقود الممددة في الفترة المشمولة بالتقرير

جرى تجهيز 10 859 استحقاقاً للموظفين الوطنيين (1 982 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 076 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 3 075 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 288 استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 619 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 164 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 001 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 117 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 208 استحقاقات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 19 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 21 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، واستحقاق واحد لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي،

الصومال، و 7 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وعقدان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 9 عقود لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 19 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 22 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 70 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 22 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وعقدان للجنة الكاميرون ونيجييريا المختلطة، و 233 عقداً لمركز الخدمات الإقليمي)

تجهيز 7 590 استحقاقاً للموظفين الوطنيين (346 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 000 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 344 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 140 استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 500 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 300 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 400 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 100 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 60 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 14 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 10 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

واستحقاقان لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 6 استحقاقات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 7 استحقاقات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 استحقاقات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 180 استحقاقا لمركز الخدمات الإقليمية، و 25 استحقاقا لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 4 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 5 استحقاقات لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 27 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 29 استحقاقا لجهات أخرى متلقية لخدمات المركز)

ويتعلق الفرق بشكل رئيسي بالإقرارات السنوية لعامي 2018 و 2019 التي كان يجري تجهيزها في تشرين الثاني/نوفمبر 2020، وبدء الإقرارات السنوية لعام 2020 في نيسان/أبريل 2021. ويعزى تجهيز الإقرارات الإضافية من عامي 2018 و 2019 إلى تأخر العملية في المقر، الذي عولج بإنشاء هيكل دعم مشترك في نظام أوموجا لإدارة الدعم العملياتي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال

جرى تجهيز 1 461 طلب إجازة (إجازات مرضية موثقة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات أبوة، وإجازات أمومة) للموظفين الوطنيين (292 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 152 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 416 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 22 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 232 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 9 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 206 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 47 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 طلبات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى،

للأمين العام للقرن الأفريقي، و 18 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 30 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 20 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 80 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 40 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 استحقاقات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 180 استحقاقا لمركز الخدمات الإقليمية)

تجهيز 1 731 طلب إجازة (إجازات مرضية موثقة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات أبوة، وإجازات أمومة) للموظفين الوطنيين (128 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 190 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 320 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 293 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 69 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 260 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 101 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 10 طلبات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و طلبان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام

و 6 طلبات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وطلبان لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 66 طلبا لمركز الخدمات الإقليمي، وطلب واحد لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، وطلب واحد لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

ويُعزى الانخفاض في طلبات الإجازات أساسا إلى العمل عن بعد، وترتيبات العمل المرنة، والقيود على السفر بسبب جائحة كوفيد-19. وانخفضت احتياجات الإجازات المرضية بنسبة 14 في المائة خلال الفترة المشمولة بالتقرير

72 520 جرى تجهيز 72 520 من كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (230 9 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 789 6 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 598 19 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 297 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 439 16 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 658 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 683 9 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 920 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 187 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 78 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 144 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 237 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 267 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 737 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 285 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 23 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 785 2 لمركز الخدمات الإقليمي، و 36 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 20 لإدارة عمليات السلام، و 48 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 53 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 6 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

لمنطقة البحيرات الكبرى، وطلبان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 طلبات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وطلبان لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 15 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 7 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وطلب واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 300 طلب لمركز الخدمات الإقليمي، وطلبان لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)

تجهيز 69 736 من كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (996 2 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 320 9 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 954 19 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 006 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 959 16 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 208 2 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 149 10 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 967 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 455 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 75 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 61 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 23 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 104 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 254 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 134 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 992 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 262 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 770 2 لمركز الخدمات الإقليمي، و 23 لدائرة التدريب المتكامل/الفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم)

ويعزى الفرق أساساً إلى تجهيز كشوف المرتبات للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور لفترة أطول مما كان متوقعا سابقا، وذلك بسبب الخفض التدريجي للعمليات المختلطة الذي حدث بعد الموعد المقرر

جرى تجهيز 724 من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (462 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 17 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 75 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 23 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 32 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وكشف واحد لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وكشف واحد لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وكشفان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 58 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وكشف واحد لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 23 لمركز الخدمات الإقليمي، وكشف واحد لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 4 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 6 لجهات مستفيدة أخرى)

ويعزى الفرق إلى تأجيل الخفض التدريجي للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور إلى ما بعد الموعد المقرر وإلى انخفاض عدد حالات انتهاء الخدمة في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال مقارنة بما كان متوقعا

724

تجهيز 1 330 من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (937 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 36 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 103 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 64 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 42 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 35 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 67 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 9 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 لمركز الخدمات الإقليمي، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي)

243	جرت تجهيز 243 من الإجراءات الإدارية المتعلقة بتعيين الموظفين المحليين قبل بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز المرتبات (40 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 56 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 15 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 27 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 26 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 15 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وكشفان لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 لبعثة الأمم المتحدة للصحة العامة الغربية، وإجراء واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وإجراء واحد لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، وإجراء واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وإجراء واحد لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وإجراء واحد للبعثات التي لا تتلقى خدمات من المركز)
243	جرت تجهيز 243 من الإجراءات الإدارية المتعلقة بتعيين الموظفين المحليين قبل بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز المرتبات (54 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 82 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 28 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 13 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 17 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 4 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 15 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وإجراء واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا ومنطقة الساحل، وإجراء واحد لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 9 لمركز الخدمات الإقليمي، و 8 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 2 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

ويعزى الفرق إلى أن قيام بعثات بتعيين موظفين وطنيين أكثر مما كان متوقعا في السابق، ولا سيما في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي

خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين

الإنجاز المتوقع 5-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال كشوف المرتبات للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)	أُنجز. جُهِزَت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري

5-1-2 الإبقاء على نسبة ما يصرف من المبالغ المحتجزة في غضون 90 يوماً من تاريخ المغادرة (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 65 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)	أُنجز. صرفت نسبة 98 في المائة من المبالغ المحتجزة في غضون ثلاثة أشهر (90 يوماً) من تاريخ المغادرة
5-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في حدود يومين/7 أيام من تاريخ الوصول (2019/2018: 98 في المائة/99 في المائة؛ 2020/2019: 90 في المائة/99 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة/100 في المائة)	استُكملت نسبة 88 في المائة من إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في غضون يومين، ونسبة 99 في المائة منها في غضون 7 أيام وقد تأثرت المدة اللازمة لتسجيل الوصول سلباً بالحجر الصحي الإلزامي لمدة 14 يوماً (قبل الوصول وبعده) لجميع الأفراد المسافرين إلى البعثات الميدانية لمنع انتشار مرض كوفيد-19. وتسبب هذا التدبير في تأخيرات كبيرة في جمع وثائق الالتحاق بالعمل وتقديمها إلى المركز للبت فيها
5-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات تسجيل مغادرة الأفراد النظاميين في حدود 3 أيام/7 أيام (2019/2018: 19 في المائة/71 في المائة؛ 2020/2019: 90 في المائة/98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة/100 في المائة)	استُكملت نسبة 1 في المائة من إجراءات تسجيل مغادرة الأفراد النظاميين في غضون 3 أيام، ونسبة 99 في المائة منها في غضون 7 أيام ويعزى الفرق أساساً إلى قرار المنظمة تعليق تناوب القوات والأفراد النظاميين لمدة 3 أشهر خلال الفترة 2020/2019، وإلى الفصل الإداري للأفراد النظاميين من خارج الوحدات الذين بقوا في بلدانهم الأصلية لفترة طويلة أثناء إجازتهم السنوية أو إجازتهم التعويضية. وقد استغرق إتمام إجراءات المغادرة في غيابهم وقتاً أطول لأن بعض الأفراد كانوا قد سافروا معهم معدات للأمم المتحدة، مثل أجهزة الحاسوب المحمولة والهواتف العاملة بنظام TETRA (النظام اللاسلكي الأرضي المتعدد القنوات)، وواجهوا تحديات في إعادتها إلى مكاتبهم
5-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف سلفة بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود 3 أيام من تاريخ استلام الوثائق كاملة (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)	أُنجز. جُهِزَت نسبة 99 في المائة من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة بالنسبة للأفراد النظاميين في غضون 3 أيام من تاريخ استلام الوثائق كاملة
5-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين في حدود 5 أيام عمل بعد تاريخ نهاية خدمة الموظف ونسبة 100 في المائة في حدود 21 يوماً (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 90 في المائة/100 في المائة)	جرى تجهيز نسبة 57 في المائة من المدفوعات النهائية في غضون 21 يوماً من تاريخ نهاية التعيين ويعزى الفرق إلى تنفيذ إجراءات مغادرة من بعد للأفراد النظاميين من خارج الوحدات كتدبير احتواء لجائحة كوفيد-19، مما أدى إلى تأخير إنجاز وثائق انتهاء الخدمة وتقديمها إلى المركز للبت فيها
	استُكملت نسبة 84 في المائة من إجراءات تمديد العقود في الوقت الملائم لإعداد كشوف المرتبات

ويعزى الفرق إلى ارتفاع حجم الرحلات الجوية الملغاة في مراكز العمل الميدانية، مما أدى إلى ضرورة إجراء تمديدات تقنية خلال مهلة قصيرة، وهو ما أدى بدوره إلى تأخير في الوفاء بالموعد النهائي لإعداد كشوف المرتبات. وخلال الطفرات المختلفة لتقشي جائحة كوفيد-19، أغلقت بعض البلدان مجالاتها الجوية وحدودها، وأحيانا دون سابق إنذار، مما اضطر شركات الطيران إلى تغيير مسارات رحلاتها أو إلغائها رحلاتها تماما. وقد أجبر هذا التقلب وعدم اليقين البعثات على الاعتماد كثيرا على التمديدات التقنية (التمديدات القصيرة الأجل لفترة خدمة الأفراد النظاميين لمدة 14 يوما أو أقل التي لا تتطلب موافقة البعثة الدائمة للبلد) لضمان بقاء الأفراد النظاميين من خارج الوحدات، الذين لا يستطيعون السفر جوا، على كشوف المرتبات

5-1-7 إنجاز إجراءات تمديد العقود في الوقت الملائم لإعداد كشوف المرتبات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 95 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة)

جرى تجهيز نسبة 78 في المائة من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالتعيينات الأولية ونشر الأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز موعد بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات ويعزى الفرق أساسا إلى تأخر تقديم وثائق تسجيل الوصول ليبيت فيها المركز، الذي نتج بدوره عن متطلبات الحجر الصحي خلال الفترة المشمولة بالتقرير

5-1-8 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز ما يرد من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالتعيينات الأولية ونشر الأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز موعد بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 98 في المائة)

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

45 019 جرى تجهيز 45 019 من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (3 726 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 9 173 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 8 856 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 502 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 10 934 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 39 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 138 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 966 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 634 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 26 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 17 لمكتب الأمم

تجهيز 63 120 من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (9 360 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 11 520 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 9 456 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 3 708 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 16 032 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 104 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 352 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 924 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 2 592 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لمكتب الأمم المتحدة

المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 7 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وواحد للبعثات الأخرى) ويعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) تخفيض قوام الأفراد النظاميين في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور؛ (ب) التأخيرات في عمليات النشر بسبب القيود المفروضة على السفر خلال الفترة المشمولة بالتقرير

صُرف 6 265 بدلا من بدلات الإقامة اليومية المحتجزة في غضون 90 يوما من تاريخ المغادرة (841 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 973 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 290 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 941 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 20 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 370 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 604 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 211 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 3 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 5 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، واثنان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

ويعزى الفرق إلى تعليق تناوب الأفراد النظاميين في الفترة من نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2020، مما أدى إلى تأجيل عمليات المغادرة خلال الفترة 2020/2021، وتجهيز بدلات الإقامة اليومية المحتجزة التي كان مقررا إجراؤها في الفترة المالية السابقة، ولا سيما في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي

المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 12 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

صُرف 4 146 بدلا من بدلات الإقامة اليومية المحتجزة في غضون 90 يوما من تاريخ المغادرة (766 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 592 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 626 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 704 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 17 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 218 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 034 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 168 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، واثنان لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

تسجيل وصول 866 من الأفراد النظاميين (639 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 227 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي)	289	جرى تسجيل وصول 289 من الأفراد النظاميين (178 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 111 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي)
تسجيل مغادرة 633 من الأفراد النظاميين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	178	جرى تسجيل مغادرة 178 من الأفراد النظاميين (177 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومغادرة واحدة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي)
تجهيز 7 071 من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة للأفراد النظاميين القادمين (780 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 291 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 306 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 524 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي، و 1 753 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 161 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 233 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وسلفة واحدة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في	6 108	وبسبب الجائحة والحجر الصحي في نقاط دخول متعددة، قربت بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية نقل عمليات تسجيل الوصول والمغادرة إلى غوما من عنيتيبي. وأدى ذلك إلى انخفاض في عمليات تسجيل مغادرة الأفراد النظاميين
جرى تجهيز 6 108 من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة للأفراد النظاميين القادمين (1 080 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 817 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 322 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 373 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي، و 1 257 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 847 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 386 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 13 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وسلفة واحدة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3		جرى تسجيل وصول 289 من الأفراد النظاميين (178 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 111 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي)

للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، واثنان لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان) ويعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) انخفاض عدد الأفراد النظاميين الذين كان يجري نشرهم في البعثات بسبب القيود المفروضة على السفر في سياق جائحة كوفيد-19، بما في ذلك إغلاق المطارات؛ (ب) تأخير نشر الأفراد النظاميين؛ (ج) تجديد العقود للموظفين النظاميين الموجودين بالفعل في البعثات حيث أصبح السفر صعبا

جرى تجهيز 4 403 من المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين (624 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 772 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 102 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 655 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، 714 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 20 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 288 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 166 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وواحدة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وواحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 52 للبعثات الأخرى)

ويعزى الفرق أساسا إلى تصفية العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وانتهاء خدمة 714 من الأفراد النظاميين خلال الفترة المشمولة بالتقرير

جرت 8 319 عملية تمديد عقود للأفراد النظاميين (1 205 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 436 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 118 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 100 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 365 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 27 لبعثة

غينيا - بيساو، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وسلفة واحدة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وسلفة واحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

تجهيز 3 601 من المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين (629 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 684 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 152 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 631 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 7 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 22 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 248 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 215 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وواحدة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، واثنان لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو)

8 846 عملية تمديد عقود للأفراد النظاميين (780 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 927 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 610 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 363 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 074 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و

و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال،
و 17 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال،
و 876 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق
الاستقرار في مالي، و 194 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء
في الصحراء الغربية)

الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 131 لبعثة
الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في
مالي، و 842 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء
الغربية، وعقد واحد لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام
في غينيا - بيساو، وعقدان لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا،
و 92 لبعثات أخرى)

ويعزى الفرق أساسا إلى زيادة تمديدات العقود للأفراد النظاميين
الذين كانوا بالخدمة فعلا، عقب تعليق تناوب القوات ونظرا
للتقلبات المتعلقة بتوافر الرحلات الجوية

تجهيز 5 928 من الإجراءات الإدارية المتصلة بنشر الأفراد
النظاميين بحلول موعد بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز
كشوف المرتبات (786 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة
الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى،
و 1 272 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في
جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 455 لقوة الأمم المتحدة
الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 294 لبعثة الأمم المتحدة في
جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في
الصومال، و 842 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة
الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 225 لبعثة الأمم
المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 28 لبعثة الأمم
المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وإجراءان لمكتب
الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو،
و 6 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم
المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 للجنة الكاميرون
ونيجيريا المختلطة)

3 837 جرى تجهيز 3 837 من إجراءات شؤون الموظفين المتصلة
بنشر الأفراد النظاميين بحلول موعد بدء فترة الإغلاق
المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (743 لبعثة الأمم المتحدة
المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا
الوسطى، و 826 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار
في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 101 لقوة الأمم المتحدة
الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 018 لبعثة الأمم المتحدة في
جنوب السودان، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في
الصومال، و 794 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة
الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 184 لبعثة الأمم المتحدة
للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 16 لبعثة الأمم المتحدة
لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم
في ليبيا، وإجراء واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا
ومنطقة الساحل، وإجراء واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا
المختلطة، و 59 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم
المتحدة في دارفور، و 6 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم
المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، وإجراءان لبعثة
الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 77 لبعثات أخرى)

ويعزى الفرق إلى حالات الحجر الصحي المفروضة نتيجة
لجائحة كوفيد-19، التي أخرجت جمع وثائق تسجيل الوصول
وتقديمها إلى المركز للبت فيها

العنصر 2: قسم سفر الموظفين والمطالبات

33 - خلال فترة الأداء، واصل خط الخدمات المتعلقة بالسفر تقديم خدمات السفر إلى جميع فئات المسافرين (الموظفون الدوليون، والموظفون الوطنيون، والأفراد النظاميون، ومتطوعو الأمم المتحدة، والخبراء الاستشاريون/المتعاقدون، والمشاركون في الاجتماعات)، وحافظ على تقديم هذه الخدمات في ظل ظروف صعبة ناجمة عن جائحة كوفيد-19. فمن ناحية، اقتضت الضرورة تناوب المسافرين، وبخاصة الأفراد النظاميين والموظفين العاملين في البعثات، بينما كانت البلدان، من ناحية أخرى، تواصل إغلاق الحدود في محاولة لاحتواء الجائحة. وانخفض عدد التذاكر التي تم إصدارها نتيجة تصفية العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، والقرارات التي اتخذتها البعثات بتمديد عقود الأفراد النظاميين الموجودين في الخدمة بالفعل. وحدث مزيد من الانخفاض في السفر نتيجة لانخفاض السفر في إجازة الراحة والاستجمام، حيث انخفضت الحاجة إلى هذا السفر بسبب استخدام ترتيبات العمل البديلة وإجراء المهام الرسمية والدورات التدريبية في شكل افتراضي. وقد تأثر أداء خط الخدمات المتعلق بمنح التعليم سلباً نتيجة للتأخيرات المختلفة في تقديم طلبات السلف والمطالبات، حيث واصلت المؤسسات التعليمية مكابدة الجائحة داخل الأوساط المدرسية. وتعين تقصير السنوات الدراسية أو إطالتها، مع مراعاة الحقائق على أرض الواقع التي أثرت على كل من الجهات المستفيدة وخط الخدمات. وظلت هناك مشكلة تكمن في الحصول على الوثائق المطلوبة من المؤسسات التعليمية، مما أخر تجهيز المطالبات. وقد أسهمت تلك العوامل في انخفاض حجم الطلبات المقدمة من الموظفين.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر

الإنجاز المتوقع 6-1: تقديم خدمات تتعلق بالسفر تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
6-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية والسفر المتعلق بالاستحقاقات لجميع فئات الموظفين حسب الاقتضاء في حدود 5 أيام (2018/2019: لا ينطبق؛ 2020/2019: 86 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)	تم تجهيز 71 في المائة من طلبات السفر، بما في ذلك إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية والسفر المتعلق بالاستحقاقات لجميع فئات الموظفين في غضون 5 أيام
6-1-2 الرصد والإبلاغ بشأن الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوماً تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر (2018/2019: 75 في المائة؛ 2020/2019: 58 في المائة؛ 2021/2020: 75 في المائة)	ويعزى الفرق إلى تأخر تصديق البعثات على طلبات السفر، إلى جانب التأخر في قبول الموظفين المبالغ المقطوعة للسفر المتعلق بالاستحقاقات
	تم شراء نسبة 28 في المائة من التذاكر قبل 16 يوماً تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر
	ويعزى الفرق إلى التأخر في استلام طلبات السفر. وبالنسبة للسفر المتعلق بالاستحقاقات، أثرت القيود المفروضة على السفر المتصلة بجائحة كوفيد-19 وعدم توافر الرحلات التجارية على تقديم طلبات مسبقة للسفر المتعلق بالاستحقاقات. وبالإضافة إلى ذلك، لزم إعادة الأفراد النظاميين فوراً في غضون مهلة قصيرة جداً بسبب تصفية العملية المختلطة وتدهور الحالة الأمنية

<p>جرت تجهيز 6 565 من طلبات السفر المتعلقة بالاستحقاقات للموظفين الدوليين (985 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 70 لبعثة الأمم المتحدة في الصحراء الغربية، و 695 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 809 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 345 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 20 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 43 لمركز الخدمات الإقليمي، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و طلبان لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 72 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 266 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 10 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و طلب واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 7 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 75 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 157 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و طلب واحد لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و طلب واحد لموظف من الموظفين المنتدبين مؤقتاً إلى البعثات المتلقية لخدمات مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)</p>	6 565	<p>تجهيز 8 209 من طلبات السفر المتعلقة بالاستحقاقات للموظفين الدوليين (962 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 116 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 288 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 3 047 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 272 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 30 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 75 لمركز الخدمات الإقليمي، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 36 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 242 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و طلب واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 40 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 86 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)</p>
<p>ويعزى الفرق أساساً إلى تعطل وإلغاء رحلات الخطوط الجوية التجارية بسبب القيود المفروضة على السفر وعدم قدرة الموظفين على ممارسة سفرهم المتعلقة بالاستحقاقات</p>	2 068	<p>إصدار 5 629 تذكرة طيران للسفر لأغراض الأعمال الرسمية والسفر المتعلقة بالاستحقاقات (1 090 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 52 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 109 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 650 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 717 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 409 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في</p>

جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 108 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي، و 19 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 55 لمركز الخدمات الإقليمي، و 17 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى اليمن، و 541 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 67 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 188 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 462 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 89 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 263 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 123 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 77 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 123 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 470 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

و 22 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي، و 9 لمركز الخدمات الإقليمي، و 109 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 6 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 239 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 73 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 16 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 127 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 110 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 88 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 133 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 204 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 79 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، وتذكرة واحدة لفريق الخبراء المعني بالسودان، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة القرن الأفريقي، و 6 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 14 لموظفين منتدبين مؤقتًا إلى بعثات متلقية لخدمات مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الفرق إلى تعطل وإلغاء رحلات الخطوط الجوية التجارية بسبب القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19

جری تجهيز 5 114 شحنة أمتعة شخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين وإعادتهم إلى أوطانهم (612 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 290 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 965 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 679 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 889 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 349 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 102 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 16 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 200 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 5 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في

إرسال 584 3 شحنة أمتعة شخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين وإعادتهم إلى أوطانهم (344 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 292 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 484 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 441 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 728 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي، و 259 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 960 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 8 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

السودان، و 3 لمركز الخدمات الإقليمي، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وشحنة واحدة بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

ويعزى الفرق إلى تقليص حجم العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ولوحظ أيضا ارتفاع كبير في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، التي كان عدد عمليات النشر المتعلقة بها أعلى من التقديرات

أصدرت 6 069 تذكرة سفر بوسائل النقل التجارية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (377 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 279 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 094 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 261 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 168 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 304 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 223 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 8 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 36 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 305 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) تعطل وإلغاء رحلات الخطوط الجوية التجارية بسبب القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19؛ (ب) تمديد عقود أفراد نظاميين كانوا ملحقين بالبعثات بالفعل

الصومال، و 63 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

6 069

إصدار 10 801 تذكرة سفر بوسائل النقل التجارية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (823 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 407 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 783 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 147 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 932 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 553 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 438 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 36 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 679 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

الإنجاز المتوقع 7-1: تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-7 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إعداد تقارير المصروفات في حدود 10 أيام (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 73 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)	جُهزت نسبة 87 في المائة من تقارير المصروفات في غضون 10 أيام يعزى الفرق إلى تأخر تصديق البعثات المستفيدة على الفواتير

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تجهيز 4 847 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات الأفراد (369 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 9 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 200 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 308 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 941 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 338 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 30 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 28 لمركز الخدمات الإقليمي، و 166 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 82 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 175 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 424 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 193 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 101 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 138 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 318 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)	3 992 جرى تجهيز 3 992 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات الأفراد (374 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 67 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 306 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 370 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 759 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 778 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 111 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 26 لمركز الخدمات الإقليمي، و 33 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 30 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 265 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 385 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 63 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 212 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 72 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 104 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و تقرير واحد لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 13 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و تقرير واحد لموظف من الموظفين المنتدبين

مؤقتاً إلى بعثات متلقية لخدمات مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الفرق إلى انخفاض حجم السفر في مهام رسمية بسبب القيود المفروضة على السفر والمرتبطة بجائحة كوفيد-19

جرت تجهيز 4 636 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر المتعلق بالاستحقاقات للموظفين الدوليين (611 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 23 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 160 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 043 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 175 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 22 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، وتقريران لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 19 لمركز الخدمات الإقليمي، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 18 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 72 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 867 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 3 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 127 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 28 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 51 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وتقريران لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 19 لموظفين منتدبين مؤقتاً إلى بعثات متلقية لخدمات مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)

ويعزى الارتفاع الطفيف في الحجم إلى تخفيف القيود المفروضة على السفر في سياق جائحة كوفيد-19، لا سيما خلال الربع الأول من السنة المالية. واعتمدت بعثات مستفيدة من خدمات المركز، من قبيل بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى والعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور،

4 636

تجهيز 4 114 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر المتعلق بالاستحقاقات للموظفين الدوليين (611 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وتقرير واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 21 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 779 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 545 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 319 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 12 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، وتقرير واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 31 لمركز الخدمات الإقليمي، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 20 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 85 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 264 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وتقرير واحد لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 5 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وتقرير واحد لعمليات الأمم المتحدة في كوت ديفوار، وتقرير واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 18 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 132 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 265 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

تسديد النفقات المتصلة بالراحة والاستجمام، مثل اختبار كوفيد-19 وتكاليف البيانات والفنادق، مما أدى إلى زيادة في تقديم تقارير نفقات الاستحقاقات

2 424 جرى تجهيز 2 424 تقريراً عن نفقات السفر داخل البعثة لجميع فئات الموظفين (112 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 268 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 94 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 432 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتقريران لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 24 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 248 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 152 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 10 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 17 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وتقريران لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 3 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

ويعزى الفرق أساساً إلى انخفاض حجم السفر داخل البعثات بسبب القيود المفروضة على السفر فيما يتصل بجائحة كوفيد-19

4 442 جرى تجهيز 4 442 عملية تسديد لتكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (284 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 4 049 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 104 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى) ويعزى الفرق إلى زيادة عدد أفراد شرطة الأمم المتحدة التابعين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

تجهيز 4 297 تقريراً عن نفقات السفر داخل البعثة لجميع فئات الموظفين (618 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 332 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 194 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 580 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 51 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 68 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 176 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 67 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 139 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

تجهيز 3 823 عملية تسديد لتكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (291 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 2 899 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 600 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 3 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم

الإنجاز المتوقع 8-1: تقديم خدمات تتعلق بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-8 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون 4 أسابيع (2018/2019: 96 في المائة؛ 2020/2021: 66 في المائة)	أُنجز. جُهزت نسبة 99 في المائة من طلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) في غضون 4 أسابيع (2018/2019: 96 في المائة؛ 2020/2021: 66 في المائة)
2-1-8 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة في غضون 14 يوما تقويميا، والمعادة بنسبة 100 في المائة في غضون 20 يوما تقويميا (2018/2019: 12 في المائة؛ 2020/2019: 74 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)	أعيدت نسبة 84 في المائة من طلبات منحة التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) في غضون 14 يوما ويعزى الفرق إلى زيادة في الحالات قيد الاستعراض، بما في ذلك مواصلة المتابعة مع مؤسسات التعلم و/أو الموظفين

النواتج المقررة	النواتج المنجزة	(العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تجهيز 5 090 من طلبات منحة التعليم (300 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 99 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 808 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 793 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 450 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 19 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 10 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 244 لمركز الخدمات الإقليمي، و 71 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 242 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 118 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 55 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 47 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 39 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 161 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 157 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 469 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)	7 227 جرى تجهيز 7 227 من طلبات منحة التعليم (795 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 112 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 150 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 119 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 889 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 51 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 22 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 335 لمركز الخدمات الإقليمي، و 51 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 314 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 295 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 45 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 38 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 63 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 149 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 180 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 608 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام	

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

للقرن الأفريقي، و 7 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)
وتعزى الزيادة في الحجم إلى عجز بعض الموظفين عن تقديم الطلبات خلال العام الدراسي 2020/2019 نتيجة لجائحة كوفيد-19، وتقديمها خلال الفترة 2021/2020 بدلا من ذلك، بعد قرار سياساتي إداري بالسماح للموظفين بتقديم مطالبات بشكل استثنائي بعد عام واحد. وكان لدى العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور أيضا عدد أكبر من المتوقع من مطالبات منحة التعليم بسبب الجداول الزمنية للخفض التدريجي للقوات التي طال أمدها عن المتوقع

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

34 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل قسم خدمات العملاء تقديم جميع خدمات إدارة شؤون العملاء وإدارة المعارف، وإيجاد الحلول لاستفسارات العملاء، وبناء علاقات مع جميع الكيانات المستفيدة. وقام القسم بتنسيق جلسات افتراضية لإشراك العملاء تهدف إلى تعزيز إدارة العلاقات مع العملاء، ومعالجة القضايا الاستراتيجية والتشغيلية الرئيسية التي كانت تؤثر على الكيانات المتلقية لخدمات المركز. وواصل القسم اتباع نهج مركز ومركزي في التعامل مع الاستفسارات شمل: النهوض بمهارات فريق خدمات العملاء فيما يتعلق بمعالجة الاستفسارات، وتوزيع الاستفسارات على أساس مهارات الموظفين، وتنفيذ آلية تتبع ونموذج دعم للفريق، واستخدام استراتيجية محددة بشكل جيد للتعامل مع الاستفسارات المتقدمة. وكانت النتيجة الإجمالية للإجابة على الاستفسارات في إطار الجداول الزمنية المحددة أعلى باستمرار من المعدل المستهدف، وأسفرت التحسينات الفصلية عن مسار تصاعدي للنتيجة الإجمالية. ووفر القسم أيضا اتصالات استباقية مع العملاء لإبقائهم على اطلاع على حالة استحقاقات موظفيهم. وتحقيق الهدف العام لمستوى رضا العملاء مع تحسن ملحوظ بالمقارنة مع الفترات السابقة.

الإنجاز المتوقع 9-1: تقديم خدمات العملاء بفعالية وكفاءة وتحسين مستوى رضاهم

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

9-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إيجاد حل لاستفسارات العملاء في حدود 7 أيام عمل (2019/2018: 82 في المائة؛ 2020/2019: 76 في المائة؛ 2021/2020: 75 في المائة)	أُنجز. تم إيجاد حلول لنسبة 86 في المائة من استفسارات العملاء خلال 7 أيام عمل
9-1-2 الإبقاء على مستوى رضا العملاء عن جميع الخدمات، وهو مستوى يُقاس بإجراء استقصاء سنوي (2019/2018: 72,1 في المائة؛ 2020/2019: 73 في المائة؛ 2021/2020: 75 في المائة)	أُنجز. أُجري استقصاء سنوي واحد لمستوى رضا العملاء وتحقق معدل رضا قدره 75 في المائة

9-1-3 الإبقاء على النسبة المئوية للاستفسارات المعالجة والمحولة بنجاح لجميع فئات الأفراد سنوياً (2019/2018): لا ينطبق؛ نظام iNeed خلال الفترة المشمولة بالتقرير 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 85 في المائة	أُنجز. تمت معالجة وحل 100 في المائة من استفسارات العملاء في
9-1-4 عدد جلسات إشراك العملاء (2019/2018): لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 8 جلسات	أُنجز. عقدت 8 جلسات لإشراك العملاء
9-1-5 الاستعراض السنوي لوثائق إدارة المعارف المحتفظ بها في موقع مركزي (2019/2018): لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: استعراض واحد	أُنجز. أُجري استعراض سنوي واحد للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف المحتفظ بها في موقع مركزي

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

حل 12 072 من استفسارات جميع فئات الموظفين (2 432) للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 146 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 885 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 813 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 376 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 334 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 361 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 182 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 131 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 99 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 45 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 33 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 19 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 13 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 128 لغير العملاء)	3 940	تم حل 3 940 استفساراً لجميع فئات الموظفين (868) للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 21 لمركز الخدمات الإقليمي، و 680 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 711 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 540 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 875 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 59 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 49 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 43 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 25 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 12 لموظفين منتدبين مؤقتاً إلى بعثات مستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي من مكاتب أم أخرى)
ويعزى الفرق إلى تنفيذ عدة مبادرات لتحسين خدمات العملاء، مما أدى إلى انخفاض في حجم الاستفسارات. وشملت		

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

المبادرات الاتصال الاستباقي بالعملاء بشأن استحقاقاتهم في الحالات التي يتوقع فيها استرداد التكاليف المرتبطة بهذه الاستحقاقات، وعُقد ما يلي: (أ) دورات لبناء القدرات مع البعثات المستفيدة من الخدمات بشأن العمليات المتعلقة بمنح التعليم والسفر قبل موسم الذروة لهذه الخدمات؛ (ب) عيادات افتراضية للموظفين تضم موظفين من بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي؛ (ج) جلسات منتظمة لإشراك العملاء، حيث تم توضيح عدد من القضايا ومعالجتها؛ (د) إقامة عروض متنقلة للموظفين المنتهية خدمتهم في البعثات قيد التصفية، بما في ذلك العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وذلك لمعالجة شواغلهم على نحو استباقي؛ (هـ) جلسات مخصصة منتظمة بشأن مسائل متعلقة بالموارد البشرية مع موظفي المركز

أنجز استقصاء واحد لرضا العملاء للفترة 2021/2020، وتم إطلاع أصحاب المصلحة على النتائج

نعم

إنجاز المركز استقصاء واحد للعملاء سنوياً

عقدت 14 جلسة افتراضية لإشراك العملاء، نظراً لعدم إمكانية إجراء زيارات شخصية بسبب القيود التي فرضتها جائحة كوفيد-19. وعقدت جلسات مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم

14

القيام — 16 زيارة إلى البعثات المستفيدة لتعزيز إشراك العملاء وإيجاد حلول للمسائل

المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، والعملية
المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور

8 جلسات لإشراك العملاء	نعم	عقدت 8 جلسات لإشراك العملاء (جلسة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وجلسة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وجلسة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وجلسة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وجلسة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وجلسة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وجلسة لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، وجلسة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي)
------------------------	-----	--

استعراض سنوي لوثائق إدارة المعارف نعم أجري استعراض سنوي للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف

العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

35 - واصل قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال تأدية وظائفه الأساسية في مجال المحاسبة والإدارة المالية، بما في ذلك تعهد سجلات دفتر الأستاذ العام، وإدارة الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، وأنشطة التسوية المصرفية، والإشراف على الرقابة الداخلية، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين صندوق الخزنة. ويتألف القسم من أربعة خطوط للخدمات: وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخطي الخدمات الخاصين بالبايعين وبأمين الصندوق. وكان أداء خط خدمات البائعين جيدا فيما يتعلق بتجهيز جميع الفواتير (بما في ذلك السفر والشحن) رغم حدوث تأخيرات طفيفة، تعزى أساسا إلى اعتماد خط الخدمات على البعثات المستفيدة. وقد واجه المركز بعض التأخيرات في الحصول من البعثات على أموال لدفعها، مما أثر على جهوده الرامية إلى تجهيز فواتير البائعين في الوقت المناسب.

الإنجاز المتوقع 1-10: تقديم الدعم للعملاء في مجالي الإبلاغ المالي والإدارة على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

1-10 تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)	أُنجز. قُدمت التقارير المالية الشهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر بنسبة 100 في المائة
--	---

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

10-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين في حدود 27 يوما (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 93 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)	جُهِزَ 94 في المائة من جميع فواتير البائعين وسُددت في غضون 27 يوماً
10-1-3 تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ضمن حدود الشروط التعاقدية (2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)	تم الحصول على 95 في المائة من الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري
10-1-4 النسبة المئوية للمدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) التي تُصرف في غضون 3 أيام عمل (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 97 في المائة؛ 2021/2020: 85 في المائة)	أُنجز. تم تجهيز 98 في المائة من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين في غضون 3 أيام عمل
10-1-5 النسبة المئوية من المدفوعات المتصلة بالموظفين التي تُصرف في موعد استحقاقها أو قبله (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)	أُنجز. صُرفت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الدوليين في موعد استحقاقها الشهري أو قبله

النواتج المقررة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

إعداد 240 تقريراً مالياً شهرياً (حتى مرحلة ميزان المراجعة) لـ 20 عميلاً (منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروسي إييولا، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومركز الخدمات الإقليمية، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، ولجنة	258 تم تقديم 258 تقريراً مالياً شهرياً (حتى مرحلة ميزان المراجعة) (5 تقارير لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروسي إييولا، و 11 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 11 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 11 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 11 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 11 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 11 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 11 تقريراً لمركز الخدمات الإقليمية، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 11 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 11 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال،
--	---

و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 11 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 11 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور)

و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 11 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 11 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 11 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 11 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 11 لبعثة الأمم المتحدة للمراقبة الانتخابية في لفيروس إيولا، و 11 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 11 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 11 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيا

ويعزى الفرق أساسا إلى الدعم المقدم إلى البعثات المصفاة (بما في ذلك عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، وبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، وبعثة الأمم المتحدة في ليبيا) التي لم تدرج في التوقعات الأولية

تم تجهيز 44 033 من مدفوعات البائعين (2 770 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 565 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 7 775 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 7 709 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 6 072 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 177 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 22 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 165 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 507 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 449 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 71 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 128 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 220 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 280 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 40 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 10 047 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 29 للجنة الكاميرون ونيجيريا

44 033

الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور)

تجهيز 45 452 من مدفوعات البائعين (4 513 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 لإدارة عمليات السلام، و 1 380 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 6 770 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 7 322 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 8 483 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 205 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 247 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 171 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، و 5 145 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 139 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 47 لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، و 63 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 40 لبعثة الأمم

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

المختلطة، و 3 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 3 لبعثات أخرى)

ويعزى الفرق إلى انخفاض حجم المدفوعات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وإغلاق بعض مواقع الأفرقة في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، مما أدى إلى انخفاض مدفوعات البائعين

تم صرف 11 765 من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) (1 162 لمصرف باركليز أوغندا، و 163 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 167 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 1 897 لمصرف إيكوبنك أفريقيا الوسطى، و 2 096 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 1 259 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار، و 29 لمصرف لسيتي بنك غابون، و 80 لمصرف باركليز غانا، و 124 لمصرف إيكوبنك غينيا، و 135 لمصرف إيكو بنك غينيا - بيساو، و 12 لمصرف الأمان ليبيا، و 400 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 697 لبنك الخرطوم، و 37 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 43 لمصرف سيتي بنك السنغال، و 1 421 لمصرف سيتي بنك كينيا، و 30 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان، و 13 لمصرف التتمية في مالي)

ويعزى الفرق إلى تأثير جائحة كوفيد-19. فقد أدت القيود المفروضة على السفر على الصعيد العالمي إلى تخفيض المدفوعات المتصلة بالسفر (للسفر في مهام رسمية والسفر المتصل بالاستحقاقات وشنح الأمتعة الشخصية للأفراد النظاميين)

تم تجهيز 20 063 من فواتير السفر والشحن (1 069 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 3 383 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 925 لبعثة الأمم المتحدة

المتحدة للدعم في ليبيا، و 180 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 715 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

سُفِرَ 13 492 من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) (1 334 لمصرف باركليز أوغندا، و 144 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 3 062 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 1 800 لمصرف إيكوبنك أفريقيا الوسطى، و 2 240 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 1 167 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار، و 132 لمصرف لسيتي بنك غابون، و 102 لمصرف باركليز غانا، و 32 لمصرف إيكوبنك غينيا، و 367 لمصرف إيكو بنك غينيا - بيساو، و 15 لمصرف الأمان ليبيا، و 11 للبنك المغربي للتجارة الخارجية، و 439 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 3 لمصرف التتمية في مالي، و 1 085 لبنك الخرطوم، و 50 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 125 لسيتي بنك السنغال، و 1 369 لسيتي بنك كينيا، و 15 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان)

تجهيز 18 327 من فواتير السفر والشحن (3 209 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 821 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 2 609 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة

المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 136 3 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 24 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 112 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 438 لمركز الخدمات الإقليمي، و 6 لمقر الأمم المتحدة، و 1 257 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 791 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 18 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 118 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 275 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 34 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 230 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 255 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 71 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 747 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 88 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 85 لبعثات أخرى)

ويعزى الارتفاع إلى وجود عدد أكبر مما كان متوقعاً من أفراد القوات في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، فضلاً عن إدراج تجهيز السفر الخاص ببعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، التي لم تكن مدرجة في النواتج المقررة

تم تجهيز 195 893 من المدفوعات المتصلة بالموظفين (11 775 لمصرف باركليز أوغندا، و 143 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 40 441 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 19 995 لمصرف إيكوبنك أفريقيا

الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 721 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 2 762 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 11 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 233 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 60 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 636 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، و 2 لمركز الخدمات العالمي التابع للأمم المتحدة، و 12 لمقر الأمم المتحدة، و 727 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 738 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 374 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، و 92 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 109 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 161 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

صرف 273 191 من المدفوعات المتصلة بالموظفين (18 084 لمصرف باركليز أوغندا، و 161 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 50 582 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 35 083

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

الوسطى، و 39 153 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 10 056 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار، و 155 لمصرف لسيتي بنك غابون، و 2 576 لمصرف باركليز غانا، و 1 083 لمصرف إيكوبنك غينيا، و 492 لمصرف إيكوبنك غينيا - بيساو، و 10 لمصرف الأمان ليبيا، و 3 609 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 1 585 لمصرف التنمية في مالي، و 25 929 لبنك الخرطوم، و 1 129 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 54 لمصرف سيتي بنك السنغال، و 36 502 لمصرف سيتي بنك كينيا، و 1 096 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان و 110 للبنك المغربي للتجارة الخارجية) ويعزى الفرق إلى الخفض التدريجي للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وتصفية مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وخفض مستويات ملاك الموظفين في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، مما أدى إلى خفض عدد المعاملات المتصلة بالموظفين والاستحقاقات الأخرى. كما أدت القيود المفروضة على السفر بسبب كوفيد-19 إلى تخفيض المدفوعات والاستحقاقات المتصلة بالسفر، فضلا عن مدفوعات الوصول والمغادرة للأفراد النظاميين

لمصرف إيكوبنك أفريقيا الوسطى، و 46 433 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 8 700 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار، و 396 لمصرف لسيتي بنك غابون، و 2 750 لمصرف باركليز غانا، و 1 025 لمصرف إيكوبنك غينيا، و 1 562 لمصرف إيكوبنك غينيا - بيساو، و 6 لمصرف الأمان ليبيا، و 29 للبنك المغربي للتجارة الخارجية، و 3 613 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 367 لمصرف التنمية في مالي، و 61 829 لبنك الخرطوم، و 1 082 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 512 لمصرف سيتي بنك السنغال، و 40 749 لمصرف سيتي بنك كينيا، و 228 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان)

الإنجاز المتوقع 10-2: الامتثال لإطار الضوابط المالية الداخلية

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

- 10-2-1 إجراء استعراضات الفعالية التشغيلية وفقا لإطار الرقابة (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 83 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)
- 10-2-2 إصدار تقارير شهرية عن الضوابط الداخلية ضمن الوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)
- 10-2-3 توفير خدمات التسوية المصرفية للمصارف الداخلية للبعثات بحلول الموعد النهائي (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)
- أنجز المركز 100 في المائة من مجموع الاستعراضات المقرر إجراؤها للدورة المالية 2020/2021
- أنجز. أنجز المركز 100 في المائة من التقارير الشهرية المطلوبة كجزء من الدورة المالية 2021/2020
- أنجز. تم توفير 100 في المائة من خدمات التسوية المصرفية للمصارف الداخلية للبعثات بحلول الموعد النهائي

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
إجراء 12 استعراضاً لإطار الضوابط الداخلية الذي وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي وإصدار تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات على أساس سنوي في مركز الخدمات الإقليمي	12	أنجز المركز 100 في المائة من مجموع الاستعراضات المقرر إجراؤها في الفترة 2021/2020
إصدار 84 تقريراً للضوابط الداخلية عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات المتصلة بالموارد البشرية والتي لا ترتبط بمكان معين، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددة الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات. وتشمل تقارير الرقابة الداخلية التي تصدر سنوياً (12 تقريراً عن البنود المفتوحة للباثيين، و 12 تقريراً عن التزامات الصناديق المفتوحة، و 12 تقريراً عن البنود المفتوحة لكشوف المرتبات، و 12 تقريراً عن التسويات المصرفية، و 12 تقريراً من تقارير الجدول 2 ألف، و 12 تقريراً من تقارير الجدول 2 باء (شلف السفر في خاصية الخدمة الذاتية للموظفين)، و 12 تقريراً من تقارير الجدول 5 جيم (التعليق على الحسابات الدائنة المفتوحة))	84	تم إصدار 84 تقريراً عن الضوابط الداخلية
تسوية ما مجموعه 444 حساباً مصرفياً في السنة، مع تسوية 37 حساباً على أساس شهري؛ وتُنجز هذه التسويات كل شهر في غضون 10 أيام عمل بعد إغلاق الفترة المالية في نظام أوموجا. وفيما يلي التسويات المنجزة سنوياً بالنيابة عن البعثات المستقيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي: 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 48 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق السلام في مالي، و 24 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 24 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 24 لمكتب الأمم	468	أجريت 468 تسوية مصرفية لـ 14 بعثة من البعثات المستقيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي وللمركز نفسه، تشمل على 39 حساباً مصرفياً فردياً. وأنجزت التسويات الشهرية بعد إغلاق الفترة المالية في نظام أوموجا. وفيما يلي عدد الحسابات المصرفية التي تمت تسويتها حسب البعثة خلال الدورة 2021/2020: 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 48 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق السلام في مالي، و 24 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 24 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي، و 12 لعملية الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 24 لمكتب الأمم المتحدة في ليبيريا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة

النواتج المقررة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 24 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا

ويعزى الفرق إلى مصرفين جديدين متصلين ببعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، مما رفع الحسابات المصرفية الخاضعة للإدارة إلى 39 مقارنة بالعدد المتوقع البالغ 37 حساباً

العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

36 - خلال فترة الأداء، قدمت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخدمات الاستراتيجية والتشغيلية إلى المركز والبعثات المستفيدة من خدماته. وكان من بين إنجازاتها تقديم الدعم للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي كان أساسياً في تيسير ترتيبات العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19. وخلال فترة الأداء، تم الانتهاء بنجاح من تنفيذ نموذج لإثبات إمكانية أتمتة العمليات الآلية لوحدة فواتير الهاتف وقبوله، مما أثبت قدرته على تقليص الوقت اللازم للتعامل مع المهام المتكررة والكثيرة، والتي كانت تتطلب تدخلاً بشرياً في السابق. وأنجزت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية أيضاً 15 عملية تنفيذ و 19 دورة تدريبية في 17 بعثة لمختلف التطبيقات المركزية (وحدات حزمة برمجيات الدعم الميداني، وحلول الإلمام بالحالة، و SharePoint).

الإنجاز المتوقع 11-1: تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بإعداد الفواتير الهاتفية الإقليمية عبر توفير الهياكل وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

11-1 إرسال فواتير الهاتف في غضون 7 أيام/15 يوماً من استلام الفواتير التي تحقق منها المستعملون (2018/2019: 100 في المائة؛ 2019/2020: 100 في المائة/100 في المائة؛ 2020/2021: 100 في المائة)

النواتج المقررة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

خدمات فواتير الرسوم الهاتفية لـ 12 بعثة مستفيدة وتجهيز نحو 96 546 فاتورة هاتفية (436 18 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 817 22 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 395 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة

87 224 جهزت وحدة فواتير الهاتف الإقليمية 224 87 فاتورة هاتفية لمركز الخدمات الإقليمي و 15 للبعثات المستفيدة على النحو التالي: 44 19 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 852 19 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 696 3 للعملية المختلطة للاتحاد

الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 011 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 268 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 16 073 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 3 623 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 367 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 17 413 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 721 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 553 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 1 744 لمركز الخدمات الإقليمي، و 2 240 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 494 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 125 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان

ويعزى الفرق أساسا إلى ترتيبات العمل عن بُعد، التي أدت إلى انخفاض عدد حالات إدخال الموظفين لرموز التعريف الشخصية الهاتفية، فضلا عن وقف الخدمات الساتلية

في دارفور، و 2 060 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 21 798 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 410 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 10 131 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 17 406 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 600 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 360 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 692 لقاعدة الدعم في عنيتيبي، و 441 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي)

الإنجاز المتوقع 11-2: مواءمة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات في أوساط الموظفين المدنيين والأفراد العسكريين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته

11-2-1 رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الدراسية إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى مجالات أخرى (2019/2018: 90 في المائة؛ 2020/2019: 86 في المائة؛ 2021/2020: 80 في المائة)

11-2-2 الرضا عن برامج دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (المعروفة سابقا باسم الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في مجال بناء القدرات والتدريب في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته (2019/2018: 82 في المائة؛ 2020/2019: 86 في المائة؛ 2021/2020: 82 في المائة)

أُنجز. بلغ معدل الرضا عن الدورات التي أجريت 86,6 في المائة

أُنجز. بلغ معدل الرضا عن برامج بناء القدرات والتدريب المقدمة خلال السنة 93,12 في المائة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-2-3 توفير برامج تدريبية تدعم التكافؤ بين الجنسين ونواتج التأهب التقني للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته (2018/2019: لا ينطبق؛ 2019/2020: لا ينطبق؛ 2020/2021: 80 في المائة)	أُنجز. دعم 90 في المائة من الدورات التدريبية التي نظمتها أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR (القيادة والتحكم والاتصالات والحواشيب والاستخبارات والمراقبة والاستطلاع) ومركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة التكافؤ بين الجنسين والتأهب التقني

الناتج المقرر	الناتج المنجز (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تنسيق 10 أو أكثر من الدورات التدريبية المقدمة في المركز في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	نعم أنجزت أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR والمعهد معاً 10 دورات تدريبية
إعداد تقارير فصلية عن الدورات والأنشطة التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين	نعم أرسلت تقارير فصلية عن أنشطة أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة
تقرير سنوي عن تنسيق ما لا يقل عن 5 برامج تدريبية تدعم التكافؤ بين الجنسين والتأهب التقني في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (تكنولوجيا المعلومات وأكاديمية الإشارة العسكرية التابعة للأمم المتحدة)	نعم دعمت تسع دورات قدمتها أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR التكافؤ بين الجنسين. وقدم مركز الخدمات الإقليمي الدعم إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنسيق التقرير

الإنجاز المتوقع 11-3: إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-3-1 نسبة الإبقاء في المخزون على الأصول المعمرة التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2018/2019: 30 في المائة؛ 2019/2020: 43 في المائة؛ 2020/2021: ≥ 10 في المائة)	بلغت النسبة التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة من الأصول المعمرة الموجودة في المخزون 28,5 في المائة وتحسن الأداء مقارنة بالفترة المشمولة بالتقرير السابق بسبب الانتهاء من عمليات شطب متراكمة خلال الفترة. ويعزى سبب الفرق أساساً إلى الآثار المطولة لكوفيد-19، التي حالت دون تجهيز بعض المعاملات في الوقت المناسب؛ فعلى سبيل المثال، لم يتسن عقد اجتماعات للمجلس المحلي لحصر الممتلكات، وتأخر النقل الفعلي لأصناف بهدف التصرف فيها من مستودع مركز الخدمات الإقليمي إلى قسم التصرف في الممتلكات في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-3-2 نسبة الإبقاء في المخزون على الأصول المعمرة التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2019/2018): 85 في المائة؛ 2020/2019: 94 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 10 في المائة)	بلغت النسبة المستبقة في المخزون من الأصول المعمرة التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها 59,5 في المائة وحدث تراجع في الأداء مقارنة بالفترات المشمولة بالتقارير السابقة، ويرجع ذلك أساساً إلى أن آثار الجائحة حدت من جهود الفريق التقني المخصصة لفحص المخزون بشكل فعلي وتحديد ما يجب شطبه خلال الفترة المشمولة بالتقرير

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
إجراء معاينة مادية فصلية وإعداد تقرير عن الأصول المعمرة وغير المعمرة	أجريت عمليات تحقق مادية لكل فصل من السنة وقدمت تقارير بشأنها. وبحلول نهاية السنة المالية، حققت وحدة إدارة الممتلكات هدفي التحقق من 99,1 في المائة من المواد المعمرة و 100 في المائة من المواد غير المعمرة
إجراء استعراض وتقديم تقرير بشكل شهري عن مؤشرات الإنجاز، بما في ذلك الإجراءات المسجلة والمتخذة لتصحيح أي انحرافات	قدمت وحدة إدارة الممتلكات تقارير عن مؤشرات الإنجاز على أساس أسبوعي وشهري، مما ساعد في إرشاد القرارات المتعلقة باتخاذ إجراءات تصحيحية. وكانت تصدُر تقارير فصلية حال الانتهاء من عمليات التحقق الفعلي، وكانت تصدر تقارير عن الحالة بشكل دوري وتحال إلى دائرة السياسات العالمية لإدارة الممتلكات في شعبة الشؤون المالية للعمليات الميدانية التابعة لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، لأغراض استعراضها وضمها إلى تقارير البعثات الأخرى عند الاقتضاء

الإنجاز المتوقع 11-4: رضا العملاء بنسبة عالية عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-4-1 رضا العملاء عن دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية الذي يُقاس بواسطة استقصاءات رضا العملاء (2019/2018): 80 في المائة؛ 2020/2019: 95 في المائة؛ 2021/2020: 80 في المائة)	أنجز. بلغت نسبة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة 93 في المائة بحسب الاستقصاءات التي أجريت
11-4-2 توفير التكنولوجيا الجديدة والمبتكرة في الوقت المحدد لنواتج حماية القوة والإلمام بالحالة (2019/2018): لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 80 في المائة)	لا ينطبق. لا توفر دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية تكنولوجيا لحماية القوة

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

11-4-3 تعزيز الوضع الأمني للبعثات (2018/2019: لا ينطبق؛ أنجز. تم نشر 90 في المائة من جدران الحماية الخاصة بالتكنولوجيا ومراكز البيانات، وأُخذت إجراءات بشأن 90 في المائة من المذكرات الاستشارية بشأن أمن المعلومات	11-4-4 مواصلة استخدام التكنولوجيا لمساعدة البعثات على الحد من بصمتها البيئية وذلك بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات (2018/2019: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 80 في المائة)
أنجز. بلغت نسبة التنفيذ 100 في المائة. وقدمت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية المساعدة إلى البعثات العاملة في المنطقة في نقل البيانات إلى السحابة دون الحاجة إلى زيارات ميدانية فعلية. وقدمت الدائرة أيضاً الدعم الكامل لنظام رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد الذي نفذ حديثاً داخل قاعدة الدعم في عنيتبي. وبالإضافة إلى ذلك، أدى إدخال تطبيق Adobe Sign (توقيع المستندات عبر الإنترنت) إلى الحد من احتياجات الطباعة وساهم في الحد من البصمة البيئية للبعثات	

النواتج المقررة

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

نشر خدمات نقالة لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي وموظفيه الذين يضطربون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة	نعم	قُدِّم الدعم لـ 84 جهازاً يعمل من نقطة إلى عدة نقاط و 211 شريحة اشتراك في خدمات الهواتف المحمولة لتسهيل ترتيبات العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد-19
إجراء تقييمات فصلية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث	1	أُكْمِلَ تقييم واحد للتأهب للكوارث لقاعدة الدعم في عنيتبي. ويعزى الفرق إلى محدودية الوصول إلى القاعدة بسبب جائحة كوفيد-19
إجراء تقييمات فصلية للأمن المعلوماتي و/أو المادي في المنطقة	1	أُجْرِيَ تقييم واحد للأمن المادي. ويعزى الفرق إلى محدودية الوصول إلى قاعدة الدعم في عنيتبي بسبب جائحة كوفيد-19
تنظيم حملات سنوية للتوعية بأمن المعلومات وعقد حلقة عمل سنوية عن أمن المعلومات	نعم	أُجْرِيَت 6 حملات توعية بأمن المعلومات تم تنظيمها في شكل دورات تدريبية وحلقات عمل
إنجاز المركز استقصاءين للعملاء سنوياً	نعم	أُجْرِيَ استقصاءان بالاشتراك مع إدارة شؤون السلامة والأمن بشأن تغطية الاتصال اللاسلكي والاتصال من نقطة إلى عدة نقاط في قاعدة الدعم في عنيتبي
تلقي مركز الأمم المتحدة للعمليات وإدارة الأزمات تقارير فصلية عن الحالة من البعثات	نعم	وردت تقارير أسبوعية عن الحالة من البعثات العاملة في المنطقة وأُتيح الاطلاع عليها
إرسال تقارير فصلية عن الحوادث إلى البعثات	نعم	أُرْسِلَت تقارير فصلية عن الحوادث إلى البعثات

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
إجراء استعراض فصلي لمدى امتثال البعثات للمواصفات الأمنية وإدخال تحديثات من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	نعم	أُجريت استعراضات فصلية لمدى امتثال البعثات للمواصفات الأمنية وحُدِّثت من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
إعداد تقرير سنوي عن أداء رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد	نعم	استكمل تقرير سنوي عن أداء رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد، وأبلغ عن النتائج التالية: (أ) خدمة الإنترنت (شبكة الهاتف المحمول في أوغندا): متوفرة بنسبة 99,2 في المائة؛ (ب) خدمة الإنترنت (خدمات الاتصالات والمعلومات العالمية للخطوط الجوية SITA): متوفرة بنسبة 99,47 في المائة؛ (ج) خدمات الأجهزة اللاسلكية التي تعمل بنظام تيترا (النظام اللاسلكي الأرضي المتعدد القنوات): متوفرة بنسبة 99,62 في المائة؛ (د) الوصلات الساتلية: متوفرة بنسبة 99,68 في المائة؛ (هـ) الطاقة الاحتياطية: متوفرة بنسبة 99,97 في المائة

الإنجاز المتوقع 11-5: تنفيذ وتوفير النظم المركزية والمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	
11-5-1 الإنجاز في الوقت المحدد لكل من نظم البرامجيات المطوّرة في الأمم المتحدة (وحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني، بما في ذلك نظم إدارة معلومات الطيران؛ وتطبيقاً حجز التذاكر إلكترونياً وتحركات الأفراد على الصعيد العالمي؛ وتطبيق SharePoint بالشكلين المركزي والمستضاف في السحابة من هذه البرامجيات) والنظم المتاحة في الأسواق، لفائدة مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2018/2019: 95 في المائة؛ 2019/2020: 100 في المائة؛ 2020/2021: 95 في المائة)	أنجز. بلغت نسبة الإنجاز في الوقت المحدد لمشاريع البرامجيات المطوّرة في الأمم المتحدة لفائدة مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة 100 في المائة	
11-5-2 الإنجاز في حينه لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن 5 نظم مركزية، محلياً وعلى صعيد البعثات العاملة في المنطقة، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2018/2019: 80 في المائة؛ 2019/2020: 100 في المائة؛ 2020/2021: 80 في المائة)	أنجز. استُكمل 16 مشروعاً في الوقت المحدد بنسبة 100 في المائة، وشمل ذلك 4 ابتكارات و 12 عملية تنفيذ. وشملت المشاريع الخاصة بالمركز تنفيذ نظام المراقبين التابع لإدارة شؤون السلامة والأمن، ونقل مواقع كوزموس COSMOS القديمة ومستودعات البعثات إلى تطبيق SharePoint لتبسيط التطبيقات القديمة، وتركيب كاميرات حرارية، وتطوير أتمتة العمليات الآلية لوحدة فواتير الهاتف. واكتمل أيضاً تنفيذ الوحدات التالية من حزمة برامجيات الدعم الميداني: تسجيل الوصول	

والمغادرة (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)؛ والنظام الميداني لمراقبة الدخول (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان وإدارة شؤون السلامة والأمن، كمبالا)؛ والتحركات العالمية للأفراد (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)؛ ونظام الحجز للركاب (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)؛ وطلبات نقل البضائع (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)؛ ونظام الحجز للشحنات (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)؛ وبطاقات التعريف الشخصي وبطاقات دخول المركبات (للمركز وقاعدة الدعم في عنيتيبي)؛ وإدارة دخول الزوار (للمركز والقاعدة)؛ والإيواء الإلكتروني (لبعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة)؛ وتحديث تطبيق الحجز الإلكتروني للتذاكر (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى)؛ ومدة خدمة مكتب الشؤون العسكرية (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان). وبالإضافة إلى ذلك، تم تنفيذ فهرس لنظام iNeed في نموذج تقديم خدمات العملاء الذي نُشر في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى

11-5-3 توفير الدعم في حينه لتحقيق الأمن السيبراني للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة) أنجز. اتُخذت إجراءات بشأن 90 في المائة من جميع الاستفسارات/الحوادث المتصلة بالأمن السيبراني في غضون 30 يوماً، حسب الاقتضاء

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

إعداد تقرير نصف سنوي عن عمليات تنفيذ نظم البرامجيات للبعثات المستفيدة التي تطلب التنفيذ مع توقع 5 عمليات تنفيذ كحد أدنى، استناداً إلى احتياجات الجهات المستفيدة	نعم	تم إنجاز 12 عملية تنفيذ لـ 12 نظاماً مركزياً في 7 من البعثات المستفيدة في المنطقة
إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في جميع عمليات تنفيذ النظم مع توقع تنظيم ما لا يقل عن 10 دورات تدريبية تبعاً لاحتياجات الجهات المستفيدة	نعم	أنجزت 41 دورة تدريبية على 10 نظم مركزية في 10 بعثات حضرها ما مجموعه 831 شخصاً

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
توفير الدعم الأولي الحيوي لتنفيذ ما لا يقل عن 5 نظم، لمدة شهر واحد بعد التنفيذ	نعم	كان الدعم الأولي الحيوي متوفراً لعمليات التنفيذ الـ 12 كافة، وذلك لمدة 30 يوماً بعد بدء عمل النظم
إجراء تقييمات أمنية فصلية تشمل أمن المعلومات والتأهب لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث و/أو الأمن المادي للبعثات المستفيدة	1	استُكمل خلال العام تقييم أمني واحد يغطي أمن المعلومات/التأهب لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ولا يمكن إجراء التقييمات الأمنية إلا داخل شبكة الأمم المتحدة، وليس عن بعد، ولذلك فهي تتطلب وجوداً فعلياً في قاعدة الدعم في عنيتيبي. وقد أعاققت القيود المفروضة على السفر هذه العملية، ويجري التخطيط للتنسيق مع البعثات العاملة في المنطقة لإجراء التقييمات
إعداد تقرير سنوي عن اختبار وتقييم التكنولوجيات المستخدمة في دعم ولايات البعثات العاملة في المنطقة وفقاً لسياسات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	نعم	<p>أنجزت التقارير المتعلقة باختبار النظم الثلاثة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أجريت اختبارات تجريبية للتطبيقات المرحلة القابلة للقراءة فقط ونُفذت في مركز الخدمات الإقليمي مع رصدها من قاعدة الأمم المتحدة للجستيات • فيما يتعلق بمشروع الكاميرات الحرارية، أجريت تقييمات ومقارنات لنماذج شتى من أجل تقييم مدى توافقها مع نظم الأمم المتحدة ومتطلبات إدارة شؤون السلامة والأمن، بالإضافة إلى خيارات التسعير • استعداداً لتنفيذ مشروع منصة Unite Aware، أجريت اختبارات مكثفة لجميع الوحدات بالتشاور مع مديري برنامج منصة Unite Aware في المقر

العنصر 6: مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

37 - أنشئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا ودمجها في بعضها البعض والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل بالتعاون مع البعثات المستفيدة. ومن الأنشطة التي اضطلع بها مركز المراقبة التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، مما أدى إلى انخفاض عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير. ولمواءمة مركز المراقبة مع الرؤية الشاملة لسلسلة الإمداد في الأمم المتحدة، صدر تكليف من مكتب إدارة سلسلة الإمداد بإجراء دراسة في عام 2020 لتقديم اقتراح شامل بشأن الأدوار والمسؤوليات المستقبلية للكيانات الرئيسية لسلسلة الإمداد في الإطار الأوسع للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد، بما في ذلك مركز المراقبة. واستناداً إلى نتائج الدراسة وتوصيتها، اقترح إنشاء مركز للدعم الأمامي والنشر ليحل محل

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في ميزانية مركز الخدمات الإقليمي للفترة 2022/2021 (A/75/770)، ووافقت عليه الجمعية العامة لاحقاً في قرارها 294/75.

38 - وكرتريب مؤقت، بدأ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات يدعم قسم مراقبة الحركة التابع لمكتب إدارة سلسلة الإمداد اعتباراً من الفترة 2020/2019 في تخطيط وتنفيذ عمليات النقل الاستراتيجية العالمية في مجالات نقل القوات والبضائع؛ وإدارة بيانات الحركة والتقارير نصف الشهرية؛ والمراقبة على عمليات الفواتير والإبلاغ عنها؛ وإعادة الرفات البشرية إلى الوطن.

39 - وبالإضافة إلى ذلك، وتمشيا مع تنفيذ سلسلة الإمداد المتكاملة الجديدة تحت رعاية مكتب إدارة سلسلة الإمداد، ظل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات حتى وقت إعداد هذا التقرير يفي بمتطلبات مركز الخدمات الإقليمي من خلال أمور منها:

(أ) تنفيذ التخطيط للطلب والشراء؛

(ب) مساعدة وحدة إدارة الممتلكات بمركز الخدمات الإقليمي في مجالات جرد المخزون، والتحقق المادي من المخزون، والتخلص، وأنشطة التخزين ذات الصلة؛

(ج) تنفيذ أداة إدارة سلسلة الإمداد.

الإنجاز المتوقع 12-1: نقل الركاب والبضائع/الأمثلة على متن رحلات جوية منسقة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

12-1-1 مواصلة الاستفادة من القدرة على استيعاب الركاب والركاب والبضائع/الأمثلة في الرحلات الجوية المقررة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية (2019/2018)؛ لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 70 في المائة)

ظل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات حتى وقت إعداد هذا التقرير يدعم قسم مراقبة الحركة في التخطيط الاستراتيجي العالمي وتنفيذ تحركات القوات والبضائع، والإشراف على عمليات فواتير مقدمي الخدمات وإدارة بيانات الحركة والإبلاغ عنها

الناتج المنجز

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

الناتج المقررة

تتسبب ساعات طيران مجموعها 1 378 ساعة (78 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 468 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 832 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

لا لم يتم تنسيق الرحلات نظراً لإيقاف البعثات المدعومة للرحلات الجوية الإقليمية المشتركة

تتسبب تحركات 37 711 مسافراً (3 058 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 9 173 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 25 480 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

لا لم يتم تنسيق تحركات المسافرين نظراً لإيقاف البعثات المدعومة للرحلات الجوية الإقليمية المشتركة

الإنجاز المتوقع 12-2: إنشاء كيان إقليمي لسلسلة الإمداد قادر على العمل بكامل طاقته، تحدّد أدواره ومسؤولياته بوضوح، ويعمل بتعاون وثيق مع البعثات الميدانية في المنطقة وسائر الجهات المعنية المسؤولة عن سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
12-2-1 تتساق عمليات التخطيط والتوريد والتسليم للبعثات الموجودة في المنطقة مع إدارة الدعم العملياتي وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي (2018/2019: 100 في المائة؛ 2019/2020: 0 في المائة؛ 2020/2021: 90 في المائة)	مع أن هذا الجهد قد تولته مبادرات أخرى متعلقة سلسلة الإمداد، فقد واصل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات دعم مبادرة الأمم المتحدة العالمية لإدارة سلسلة الإمداد من خلال تنفيذ أداة لتخطيط الطلب، ودعم إدارة المخزون، والإشراف على إدارة أداء سلسلة الإمداد

الناتج المقرر	الناتج المنجز (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تسليم 320 000 ماعون ورق (244 000 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 000 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 33 000 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 42 000 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)	لا أبرم عقد لورق الطباعة للقيام بعمليات الشراء المنسق على الصعيد الإقليمي؛ ومع ذلك، لم ترد أي طلبات لشراء ورق الطباعة من البعثات
تسليم 9 440 وحدة لتكييف الهواء (1 300 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 900 إلى العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 400 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 400 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 440 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)	لا لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم وحدات لتكييف الهواء
تسليم 175 620 وحدة من أثاث المكاتب (11 797 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 420 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 25 841 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 137 562 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)	لا لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم أثاث المكاتب

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تسليم 115 316 وحدة من أغطية الأسرة المنزلية ولوازمها (16 282 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 29 500 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 868 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 63 666 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)	لا لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم أغطية الأسرة المنزلية ولوازمها
تسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس	لا لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس

الإنجاز المتوقع 12-3: تنسيق دورات/حلقات عمل تدريبية تقنية إقليمية عن النقل لموظفي بعثات المنطقة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
12-3-1 تنسيق الدورات/حلقات العمل التدريبية المقررة (2019/2020: 100 في المائة؛ 2020/2019: 0 في المائة؛ أي تدريب/حلقات عمل للبعثات المدعومة بسبب تعطل الحركة الناجم عن القيود المفروضة على السفر المتصلة بكوفيد-19)	12-3-1 لم يُنجز. لم ينسق مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات (2019/2020: 100 في المائة؛ 2020/2019: 0 في المائة؛ أي تدريب/حلقات عمل للبعثات المدعومة بسبب تعطل الحركة الناجم عن القيود المفروضة على السفر المتصلة بكوفيد-19)

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
عقد 3 دورات لتجديد المعلومات عن السلع الخطرة (دورة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ودورتان لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)	لا لم تُقدّم دورات لتجديد المعلومات عن السلع الخطرة إلى البعثات المدعومة خلال الفترة المشمولة بالتقرير

ثالثاً - أداء الموارد

ألف - الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ وتمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021)

الفئة	الفرق			
	المخصصات (1)	النفقات ^(أ) (2)	المبلغ (3) = (1) - (2)	النسبة المئوية (4) = (3) ÷ (1)
الموظفون المدنيون				
الموظفون الدوليون	20 695,8	21 174,6	(478,8)	(2,3)
الموظفون الوطنيون	8 889,3	8 354,0	535,3	6,0
متطوعو الأمم المتحدة	333,9	159,5	174,4	52,2
المساعدة المؤقتة العامة	64,0	63,5	0,5	0,7
الأفراد المقدمون من الحكومات	—	—	—	—
المجموع الفرعي	29 983,0	29 751,7	231,3	0,8
التكاليف التشغيلية				
مراقبو الانتخابات المدنيون	—	—	—	—
الخبراء الاستشاريون	131,8	—	131,8	100,0
السفر في مهام رسمية	216,2	25,2	191,0	88,4
المرافق والهياكل الأساسية	2 309,7	2 412,9	(103,2)	(4,5)
النقل البري	87,1	137,9	(50,8)	(58,3)
النقل الجوي	—	—	—	—
النقل البحري	—	—	—	—
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	3 941,9	3 597,4	344,5	8,7
الخدمات الطبية	103,5	86,7	16,8	16,3
المعدات الخاصة	—	—	—	—
اللوازم والخدمات والأخرى	386,0	272,9	113,1	29,3
المشاريع السريعة الأثر	—	—	—	—
المجموع الفرعي	7 176,2	6 532,8	643,4	9,0
إجمالي الاحتياجات	37 159,2	36 284,5	874,7	2,4
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 530,2	3 710,4	(180,2)	(5,1)
صافي الاحتياجات	33 629,0	32 574,1	1 054,9	3,1
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	—	—	—	—
مجموع الاحتياجات	37 159,2	36 284,5	874,7	2,4

(أ) الاختلافات الطفيفة بين الأرقام الواردة في الجدول أعلاه وتلك المقدمة في المجلد الثاني من البيانات المالية للسنة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2021 تعزى إلى تقريب الأرقام.

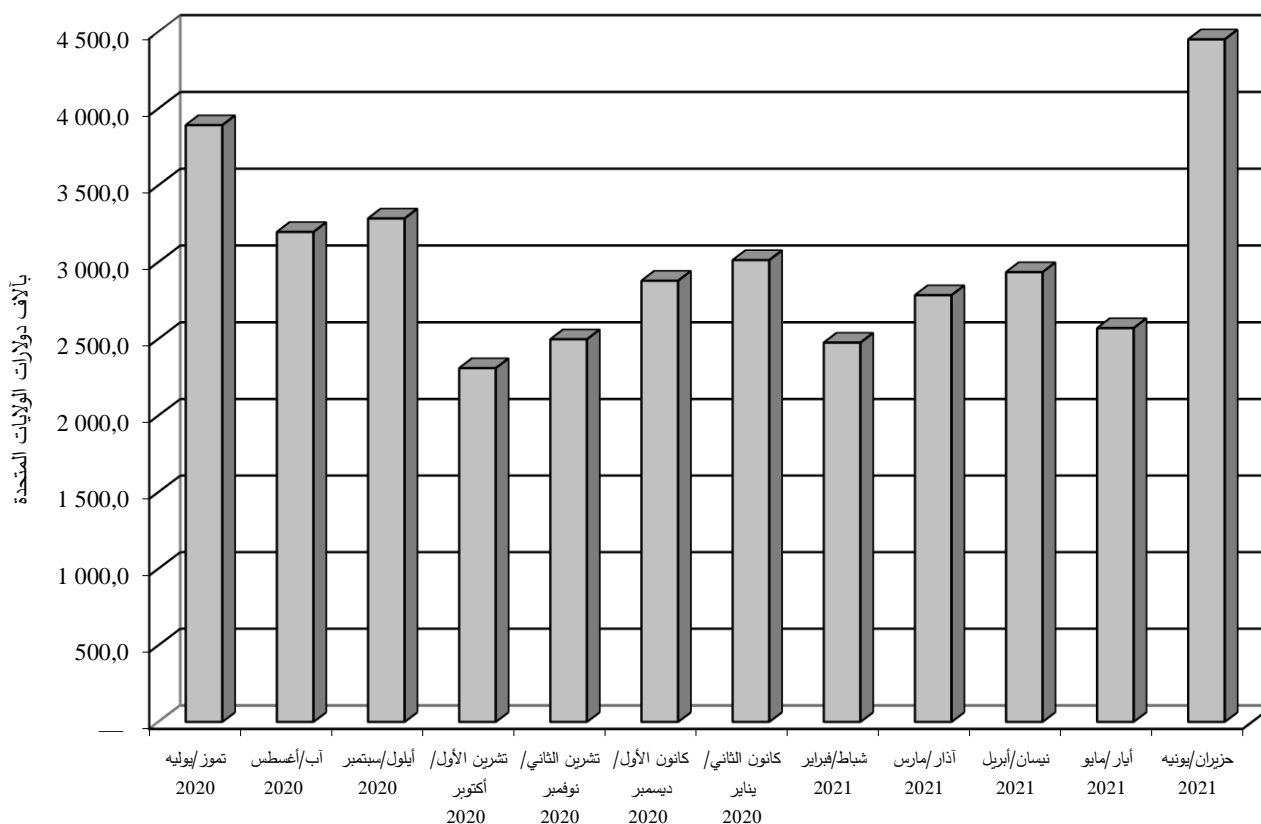
باء - معلومات موجزة عن إعادة توزيع الموارد فيما بين المجموعات

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المخصصات			المجموعة
التوزيع المنقح	إعادة التوزيع	التوزيع الأصلي	
-	-	-	أولاً - الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة
29 983,0	-	29 983,0	ثانياً - الموظفون المدنيون
7 176,2	-	7 176,2	ثالثاً - التكاليف التشغيلية
37 159,2	-	37 159,2	المجموع
-	-	-	النسبة المئوية للموارد المعاد توزيعها قياساً إلى مجموع الاعتمادات

40 - لم تحدث أي عمليات إعادة توزيع للأموال فيما بين المجموعات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

جيم - نمط الإنفاق الشهري



41 - جرت موافقة مستوى الإنفاق المسجل للموظفين المدنيين مع مستويات النشر الفعلية كل شهر. وتقع مستويات الإنفاق الأعلى التي شهدتها أشهر تموز/يوليه 2020 و آب/أغسطس 2020 وحزيران/يونيه 2021 بين بداية ونهاية معظم السنوات الدراسية على الصعيد الدولي، وتعكس النفقات المسجلة فترة الذروة لتجهيز سلف ومطالبات منح التعليم. وبالإضافة إلى ذلك، يعزى ارتفاع مستوى الإنفاق المسجل في حزيران/يونيه 2021 إلى التسوية النهائية البالغة مليون دولار للتكاليف المؤجلة للفترة 2018/2019 بموجب اتفاق مستوى الخدمات مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية للتكاليف المشتركة الناجمة عن القيود المفروضة على ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في ذلك الوقت. ويعزى ارتفاع مستويات الإنفاق في كانون الثاني/يناير 2021 إلى تنفيذ جداول المرتبات المحدثة التي دخلت حيز النفاذ في 1 كانون الثاني/يناير 2021 للموظفين الدوليين، وفي 1 أيلول/سبتمبر 2020 للموظفين الوطنيين، مما تسبب في زيادة الإنفاق على المرتبات والاستحقاقات. وتعزى المستويات المرتفعة للتكاليف التشغيلية المسجلة في شهري تموز/يوليه وكانون الأول/ديسمبر 2020 إلى جهود المركز الرامية إلى إرساء التزامات بشأن الخدمات والمعدات وفقا لخطة الشراء المعتمدة، مع مراعاة المهل اللازمة لإتمام عمليات الشراء.

دال - الإيرادات والتسويات الأخرى

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	المبلغ
إيرادات الاستثمار	44,3
إيرادات أخرى/متنوعة	3,4
التبرعات النقدية	-
تسويات الفترات السابقة	-
إلغاء التزامات الفترة السابقة	379,7
المجموع	427,4

رابعاً - تحليل الفروق⁽¹⁾

الفرق	بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
الموظفون الدوليون	(478,8)	(2,3)

42 - يعزى الفرق أساساً إلى: (أ) تطبيق جداول المرتبات المنقحة لفئة الموظفين الدوليين اعتباراً من كانون الثاني/يناير 2021؛ و (ب) ارتفاع النسبة المئوية لتكاليف الموظفين العامة إلى 93 في المائة مقارنة

(1) يُعبر عن مبالغ الفروق في الموارد بآلاف دولارات الولايات المتحدة. ويرد تحليل للفروق التي لا تقل فيها قيمة الزيادة أو النقصان عن 5 في المائة أو 100 000 دولار.

بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ 89 في المائة، ويرجع ذلك أساساً إلى مطالبات منح التعليم للفترة 2020/2019 التي تمت تسويتها في الفترة 2021/2020 بعد رفع تدابير الإغلاق الشامل. ويسد هذا الفرق جزئياً ارتفاع متوسط معدل الشغور الفعلي إلى 14,2 في المائة مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ 11,0 في المائة، والذي يعزى إلى تأخر استقدام الموظفين الدوليين وإحاقهم بالخدمة بسبب القيود المفروضة على السفر وتدابير الإغلاق الناجمة عن جائحة كوفيد-19. وبالإضافة إلى ذلك، شهد مركز الخدمات الإقليمي معدلاً مرتفعاً من دوران الموظفين، يعزى أساساً إلى اختيار الموظفين لشغل وظائف في كيانات أخرى تابعة للأمم المتحدة، بما في ذلك التعيين في مهام مؤقتة.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
535,3	6,0	الموظفون الوطنيون

43 - يعزى الفرق أساساً إلى ارتفاع متوسط معدل الشغور الفعلي إلى 18,2 في المائة بالنسبة للموظفين الفنيين الوطنيين و 13,0 في المائة للموظفين من فئة الخدمات العامة مقارنة بنسبة 8,0 في المائة المعتمدة لكلا الفئتين من الموظفين، وذلك بسبب: (أ) التحديات في إدارة الاختبار العالمي لفئة الخدمات العامة من أجل تنفيذ الفقرتين 51 و 53 من قرار الجمعية العامة 247/65 بشأن العقود المستمرة، مما اقتضى تدريب موظفي مركز الخدمات الإقليمي، فضلاً عن استعراض مجلس الاستعراض المركزي في الميدان للوظائف (لا يمكن إجراء الاختبار العالمي لفئة الخدمات العامة إلا عند تخفيف القيود المتصلة بكوفيد-19، لأنه اختبار يتطلب الحضور الشخصي)؛ و (ب) ارتفاع معدل دوران الموظفين الذي شهدته المركز، والذي شمل حالات كثيرة من انتقال الموظفين إلى كيانات أخرى تابعة للأمم المتحدة في مهام مؤقتة. ويقابل ذلك جزئياً تطبيق جداول المرتبات المنقحة للموظفين الوطنيين اعتباراً من أيلول/سبتمبر 2020.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
174,3	52,2	متطوعو الأمم المتحدة

44 - يعزى الفرق أساساً إلى انخفاض متوسط تكاليف استحقاقات متطوعي الأمم المتحدة مقارنة بالمبالغ المدرجة في الميزانية، وذلك بسبب: (أ) انخفاض التكاليف الفعلية للبدلات المرتبطة بمغادرة متطوعي الأمم المتحدة، نتيجة لانخفاض معدل دوران متطوعي الأمم المتحدة خلال هذه الفترة؛ (ب) انخفاض عدد زيارات متطوعي الأمم المتحدة إلى الوطن خلال الفترة بسبب القيود المفروضة على السفر؛ (ج) انخفاض تكاليف الأمن في أماكن الإقامة بسبب سكن متطوعين من الأمم المتحدة في أماكن يغطي الأمن فيها موظفون دوليون آخرون؛ و (د) انخفاض التكاليف الفعلية المتصلة ببدلات الإعالة.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
131,8	100,0	الخبراء الاستشاريون

45 - يعزى الفرق أساسا إلى: (أ) عدم التعاقد مع خبير استشاري هندسي للإشراف على مشاريع الصيانة، بسبب التأخيرات في تنفيذ عقد صيانة مباني مركز الخدمات الإقليمي بعد إغلاق قاعدة الدعم في عنيتيبي لأكثر من خمسة أشهر (تم إلحاق الخبير الاستشاري بالخدمة في حزيران/يونيه 2021)؛ و (ب) عدم التعاقد مع خبير استشاري لدعم مشروع إدارة المكالمة وحل الاستفسارات لتحديث نظام إدارة المكالمة، بعد اتخاذ قرار باقتناء أداة جديدة لإدارة العلاقة مع العملاء.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
191,0	88,4	السفر في مهام رسمية

46 - يعزى الفرق أساسا إلى تأجيل السفر المقرر للموظفين نتيجة للقيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19 والحد من السفر داخل البعثات وخارجها لحضور الدورات التدريبية وحلقات العمل المقررة والتحول نحو الدورات التدريبية على الإنترنت.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(103,2)	(4,5)	المرافق والبنى التحتية

47 - يعزى الفرق أساسا إلى التسوية النهائية للتكاليف المؤجلة للفترة 2019/2018 بموجب اتفاق مستوى الخدمات مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (0,94 مليون دولار). ويسد هذا الفرق جزئيا ما يلي: (أ) انخفاض المبالغ المسددة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عما كان مقررا للفترة 2021/2020 بسبب تقلص الوجود في قاعدة الدعم في عنيتيبي نتيجة لجائحة كوفيد-19؛ (ب) انخفاض المتوسط الفعلي لسعر الوحدة من الوقود والزيت و مواد التشحيم إلى 0,608 دولار للتر مقارنة بالسعر المدرج في الميزانية البالغ 1,02 دولار للتر؛ (ج) انخفاض الإنفاق على المرحلة 2 من مشروع رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد عما كان مدرجا في الميزانية، ويرجع ذلك أساسا إلى أثر جائحة كوفيد-19، الذي أدى إلى تأخير استلام المواد اللازمة للمشروع؛ (د) تقلص عمليات اقتناء الإمدادات نتيجة لجائحة كوفيد-19.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(50,8)	(58,3)	النقل البري

48 - يعزى الفرق أساساً إلى: (أ) شراء مركبة رباعية الدفع لتحل محل مركبة تعرضت لحادث وتعين شطبها؛ و (ب) تسوية التكاليف المؤجلة للفترة 2019/2018 بموجب اتفاق مستوى الخدمات مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (0,06 مليون دولار). ويسد هذا الفرق جزئياً ما يلي: (أ) انخفاض المبالغ المسددة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عما كان مقرراً للفترة 2021/2020 بسبب تقلص الوجود في قاعدة الدعم في عنيتبي نتيجة لجائحة كوفيد-19؛ و (ب) انخفاض متوسط سعر الوحدة الفعلي للوقود والزيوت ومواد التشحيم إلى 0,608 دولاراً للتر مقارنة بالمبلغ المدرج في الميزانية والبالغ 1,02 دولاراً للتر الواحد، إلى جانب انخفاض استخدام الوقود نتيجة للقيود المفروضة على الحركة المتصلة بكوفيد-19.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
344,5	8,7	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

49 - يعزى الفرق أساساً إلى انخفاض النفقات المتعلقة بخدمة الاتصال بالإنترنت نتيجة لاستخدام بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية للإنترنت الساتلي الذي كان يغطي قاعدة الدعم في عنيتبي بأكملها، بما في ذلك المركز، بتكاليف أقل للاتصال بالإنترنت. وتسد هذا الفرق جزئياً زيادة في الاحتياجات من البرمجيات والتراخيص اللازمة لتعزيز أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك برنامج Check Point وتحديثات VuWall، ومن تراخيص برمجيات Adobe لدعم عمليات التوقيع عبر الإنترنت أثناء اتباع ترتيبات العمل البديلة نتيجة لجائحة كوفيد-19، فضلاً عن الدعم التقني لتعزيز أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغير ذلك من مشاريع تحسين الخدمات.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
16,8	16,3	الخدمات الطبية

50 - يعزى الفرق أساساً إلى عمليات الإغلاق المتصلة بكوفيد-19، التي أدت إلى استخدام الموظفين في قاعدة الدعم في عنيتبي لمرافق المستشفيات الحكومية أساساً أو المستشفيات المملوكة للقطاع الخاص أثناء العمل عن بعد.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
113,1	29,3	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى

51 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) عدم الإنفاق لتعيين مدرس للغة الفرنسية بوصفه متعاقدًا فرديًا لتقديم دروس جماعية لموظفي المركز، نتيجة للقيود المفروضة على السفر؛ (ب) انخفاض النفقات المتصلة بالحفلات الرسمية بسبب تأجيل الأنشطة نتيجة لجائحة كوفيد-19؛ و (ج) تقلص أنشطة التدريب في المركز.

خامسا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

52 - يرد فيما يلي الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها فيما يتصل بتمويل مركز الخدمات الإقليمي في عننتيبي، أوغندا:

(أ) البت في كيفية التصرف في الرصيد الحر البالغ 874 700 دولار المتعلق بالفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021؛

(ب) البت في كيفية التصرف في الإيرادات/التسويات الأخرى للفترة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2021 البالغة 427 400 دولار المتأتية من إيرادات الاستثمار والإيرادات الأخرى (47 700 دولار)، ومن إلغاء التزامات الفترات السابقة (379 700 دولار).

سادسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية
لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها 294/75

(A/75/822/Add.9)

الطلبات والتوصيات

الإجراءات المتخذة لتنفيذ الطلبات والتوصيات

ترحب اللجنة الاستشارية بالتحسينات التي أُدخلت على نموذج القابلية للتوسع، وترى أن مركز الخدمات الإقليمي قد يحتاج إلى مزيد من التحسينات في النموذج من أجل تحقيق وفورات حجم أكبر. وتشير اللجنة إلى أن الجمعية العامة طلبت إلى الأمين العام مواصلة تنقيح صيغة قابلية التوسع لإقامة صلة أوضح بين عوامل عبء العمل والاحتياجات بمكافئ الدوام الكامل (انظر أيضا A/74/737/Add.6، الفقرة 23)، وكذلك التأكد من مراعاة جميع نماذج قابلية التوسع جملة أمور منها عوامل عبء العمل وتحقيق مكاسب في الكفاءة (انظر أيضا قرار الجمعية العامة 286/70، الفقرة 67) (الفقرة 11).

واصل مركز الخدمات الإقليمي تقييم سبل تنقيح نموذج قابلية التوسع، وتؤكد من تحديث النموذج ليعكس بدقة جميع المعاملات التي جرى تجهيزها، بما فيها تلك التي جُهزت بالنيابة عن المركز، امتثالا لتوصية من مجلس مراجعي الحسابات قُدمت خلال الفترة 2021/2020. ويعتزم المركز كذلك أن يدرج في النموذج، في دورات الميزانية اللاحقة، العناصر التالية: (أ) عدد المعاملات الإضافية المستوعبة المتعلقة بالدفع خارج دورة الميزانية؛ (ب) عدد الموظفين من فئة المساعدة المؤقتة العامة في توقعات ملاك موظفي البعثات المستفيدة؛ (ج) ركيزة تقديم الخدمات للعملاء، متى جرى تعميم النموذج على جميع البعثات المستفيدة.