

Distr.: General
10 February 2022
Arabic
Original: English



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

ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/ يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

6	أولا - الولاية والنتائج المقررة
6	ألف - لمحة عامة
7	باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة
24	جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة
24	دال - الشركاء، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والنهج المتكامل
24	هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج
25	واو - الاحتياجات من الموارد البشرية
68	ثانيا - الموارد المالية
68	ألف - لمحة عامة
69	باء - عوامل الشغور



الرجاء إعادة استعمال الورق



69	جيم - التدريب
70	ثالثا - تحليل الفروق
73	رابعا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
74	خامسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره الجمعية العامة وطلبت في قرارها 294/75، بما في ذلك طلبات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وتوصياتها التي أقرتها الجمعية وتوصيات هيئات الرقابة
74	ألف - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
77	باء - مجلس مراجعي الحسابات
	المرفقات
78	الأول - التعاريف
80	الثاني - مركز الخدمات الإقليمي في عننتيبي، أوغندا
81	الثالث - حجم المعاملات ومكافئ الدوام الكامل لكل خط من خطوط الخدمات مع مراعاة الطابع الديناميكي وغير الديناميكي للخدمات

يتضمن هذا التقرير ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي للفترة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023، البالغة 43 185 600 دولار.

وتزيد الميزانية المقترحة البالغة 43 185 600 دولار بما مقداره 2 913 300 دولار، أو بنسبة 7,2 في المائة، عن المبلغ المخصص للفترة 2022/2021 وقدره 40 272 300 دولار.

وخلال الفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي توفير الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكذلك تنسيق الحلول الموضوعية لمسائل النقل والتحرّكات الخاصة بالموظفين والبضائع بين بعثات الأمم المتحدة الميدانية في أفريقيا وتحقيق التكامل بين تلك الحلول وتجميعها في نطاق واحد وتحسينها. وسيواصل المركز أيضا تقديم خدمات الدعم في مجال المشتريات إلى الكيانات المستفيدة من خدماته. وسيقدم المركز الخدمات إلى 17 كيانا من الكيانات المستفيدة في الفترة 2023/2022، إضافة إلى توفير الدعم فيما يتصل بالبعثات المستفيدة التي تمت تصفيتها وإغلاقها.

وتغطي الميزانية تكاليف 405 موظفين مدنيين، من بينهم 133 موظفا دوليا و 265 موظفا وطنيا و 7 من متطوعي الأمم المتحدة، مما يعكس إلغاء وظيفتين دوليتين و 17 وظيفة وطنية، وكذلك تحويل وظيفتين دوليتين إلى وظيفتين وطنيتين، مما أدى إلى انخفاض صاف قدره 4 وظائف دولية و 15 وظيفة وطنية.

وقد رُبط مجموع الاحتياجات من الموارد اللازمة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة المالية الممتدة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023 بهدف المركز من خلال عدد من الأطر القائمة على النتائج، مصنفة حسب العناصر التالية: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ وقسم السفر والمطالبات ومنح التعليم؛ وقسم خدمات العملاء؛ وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال؛ ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية؛ ومركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، بوصفهما وحدتين مستضافتين تابعتين لإدارة الدعم العملياتي. وقد نُسبت الموارد البشرية للمركز، من حيث عدد الأفراد، إلى كل عنصر على حدة، باستثناء موارد التوجيه التنفيذي والإدارة التي يمكن أن تُنسب إلى المركز ككل.

وقد ربطت تعليقات الفروق في مستويات الموارد، سواء أكانت بشرية أم مالية، حسب الاقتضاء، بنواتج محدّدة يزمع المركز تحقيقها.

الموارد المالية

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

الفئة	النفقات (2021/2020)	المخصصات (2022/2021)	تقديرات التكاليف (2023/2022)	المبلغ	النسبة المئوية
الموظفون المدنيون	29 751,7	33 049,5	36 341,1	3 291,6	10,0
التكاليف التشغيلية	6 532,8	7 222,8	6 844,5	(378,3)	(5,2)
إجمالي الاحتياجات	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 710,4	3 893,2	4 242,8	349,6	9,0
صافي الاحتياجات	32 574,1	36 379,1	38 942,8	2 563,7	7,0
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	—	—	—	—	—
مجموع الاحتياجات	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2

الموارد البشرية

الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون ⁽¹⁾	الموظفون المؤقتة	الوظائف متطوعو الأمم المتحدة	المجموع
التوجيه التنفيذي والإدارة				
20	34	—	6	60
2022/2021	الوظائف المعتمدة للفترة			
19	38	—	6	63
2023/2022	الوظائف المقترحة للفترة			
قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات				
38	66	—	—	104
2022/2021	الوظائف المعتمدة للفترة			
37	59	—	—	96
2023/2022	الوظائف المقترحة للفترة			
قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم				
15	47	—	—	62
2022/2021	الوظائف المعتمدة للفترة			
16	36	—	—	52
2023/2022	الوظائف المقترحة للفترة			
قسم خدمات العملاء				
3	24	—	—	27
2022/2021	الوظائف المعتمدة للفترة			
3	24	—	—	27
2023/2022	الوظائف المقترحة للفترة			
قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال				
26	83	—	—	109
2022/2021	الوظائف المعتمدة للفترة			
23	82	—	—	105
2023/2022	الوظائف المقترحة للفترة			
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية				
13	9	—	—	22
2022/2021	الوظائف المعتمدة للفترة			
13	9	—	—	22
2023/2022	الوظائف المقترحة للفترة			

الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون ^(أ)	الموظفون المؤقتة	الموظفون المتطوعون المتحدة	المجموع
مركز الدعم الأمامي والنشر				
12	6	—	—	18
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021				
12	6	—	—	18
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022				
قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي				
10	11	—	1	22
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021				
10	11	—	1	22
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022				
المجموع				
137	280	—	7	424
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021				
133	265	—	7	405
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022				
(4)	(15)	—	—	(19)
صافي التغيير				

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من الفئة الفنية والموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

وتترد في الفرع الرابع من هذا التقرير الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها.

أولا - الولاية والنتائج المقررة

ألف - لمحة عامة

1 - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، أوغندا، في تموز/يوليه 2010 بعد اتخاذ الجمعية العامة قرارها 269/64، بوصفه مركزا للخدمات المشتركة للبعثات في المنطقة ضمن إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وقد قُضت الجمعية العامة، في الفقرة 62 من قرارها 307/69، منح استقلال تشغيلي وإداري للمركز، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترح ميزانية للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017، يقيّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز. ووافقت الجمعية العامة في قرارها 294/75 على ميزانية المركز للفترة 2022/2021.

2 - وقد أنشئ مركز الخدمات الإقليمي لتقديم خدمات مشتركة إلى البعثات المشاركة، بهدف نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات التي لا ترتبط بمكان معيّن من البعثات الميدانية إلى المركز. ويشمل ذلك العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة المتعددة الوسائط ومراقبتها، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأنشئ المركز بهدف الاستفادة من المنافع الناتجة من إضفاء الطابع المركزي على المهام لكي تُنفَّذ بمزيد من الفعالية بفضل تكامل العمليات وتخصّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

3 - وفي إطار هذا الهدف العام، سيساهم مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، في تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية للبعثات المستفيدة من خلال تنفيذ النواتج الرئيسية ذات الصلة المبينة في الأطر الواردة أدناه. وتنماشى هذه الأطر مع عناصر المركز، على النحو التالي: الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ والسفر والمطالبات ومنح التعليم؛ وخدمات العملاء؛ والخدمات المالية ورصد الامتثال؛ ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية؛ ومركز الدعم الأمامي والنشر؛ وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في عنيتيبي.

4 - وفي الفترة 2023/2022، ستكون الكيانات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي البالغة 17 كيانا على النحو التالي:

(أ) سبع من بعثات حفظ السلام ومكاتب الدعم، وهي: 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، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال؛

(ب) تسع بعثات سياسية خاصة، وهي: مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وفريق الخبراء المعني بالصومال، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان؛

(ج) مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي.

5 - وسيضطلع المركز أيضا بمهام التصفية المتبقية للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو اللذين انتهت ولايتهما في 31 كانون الأول/ديسمبر 2020، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي الذي انتهت ولايته في 30 حزيران/يونيه 2021.

6 - وسيقدم المركز أيضا خدمات إدارية لبعض الكيانات المستفيدة غير التابعة للبعثات، مثل دائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام فيما يخص موظفي الدائرة الموجودين في بعثات مختلفة في أفريقيا، وكذلك للموظفين في أماكن لا توجد بها بعثات، وموظفي المكتبين الإقليميين لخدمات أمين المظالم والوساطة الموجودين في عنيتي وغوما، وإلى موظفي مكتب خدمات الرقابة الداخلية في عنيتي.

7 - وستتضمن الإنجازات المتوقعة إلى تحقيق الأهداف التي ينشدها مركز الخدمات الإقليمي، وتبين مؤشرات الإنجاز قياسا للتقدم المحرز في تحقيق الإنجازات خلال فترة الميزانية. وقد نُسبت الموارد البشرية للمركز، من حيث عدد الموظفين، إلى فرادى خطوط الخدمات. ويرد تحليل الفروق في عدد الموظفين مقارنة بميزانية الفترة 2021/2022، في إطار كل عنصر على حدة.

باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة

8 - الرؤية والغرض الاستراتيجيان لمركز الخدمات الإقليمي هما الاستفادة من أوجه التآزر ومن وفورات الحجم لتقديم دعم يتسم بالكفاءة والفعالية، وتقليل أو إزالة الهدر والازدواجية وحالات الاختناق في الخدمات اللوجستية والإدارية والمالية المقدمة إلى البعثات الميدانية، بما يمكن هذه البعثات من الاضطلاع بولاياتها بفعالية. وعلى مر السنين، حقق المركز فوائد كبيرة قابلة للقياس بالنسبة للمنظمة مرتبطة بخفض التكاليف من خلال زيادة وفورات الحجم، وزيادة الاعتماد على القوة العاملة الوطنية المتاحة، وتوفير حلول مصقولة وذات مردود في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام التكنولوجيا للحد من البصمة البيئية للمركز، ودعم إطار متكامل لسلسلة الإمداد.

9 - وفي الفترة 2022/2023، سيقوم المركز بما يلي:

(أ) مواصلة تقديم خدمات الدعم الأساسية في مجالات الموارد البشرية والشؤون المالية والسفر والشراء وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللوجستيات إلى البعثات المستفيدة. وسيوفر المركز ما يلي: '1' خدمات إدارية عالية الجودة في مجال المعاملات، موحدة بين البعثات المستفيدة؛ '2' خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المبكرة لدعم المركز والبعثات المستفيدة من خدماته في منطقة أفريقيا، وقيادة تطبيق أفضل الممارسات التكنولوجية وضمان الاتساق في وضع وتنفيذ المعايير والسياسات وتقديم الخدمات لهذه البعثات بالتنسيق مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ '3' الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد من خلال دعم نظام إدارة الفئات، والمواءمة في مجالات شحن البضائع وشراء مخزونات النشر الإقليمية وتقديم الدعم اللوجستي من طرف ثالث للبعثات الإقليمية؛ '4' مهام التصفية المتبقية لمختلف البعثات المنتهية، بما في ذلك العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور؛

(ب) مواصلة تحديد الفرص المتاحة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتنفيذ تحسينات في العمليات بهدف تحقيق النتائج من خلال عمليات مبسطة، وتحقيق التوازن بين المخاطر وخفة الحركة. وسيستمر استخدام وتعزيز مبادرات من قبيل جهود الرقمنة، واستخدام التوقعات الإلكترونية وغيرها من

التدابير الرامية إلى دعم التجهيز الافتراضي للمعاملات، التي أثبتت فائدتها القصوى خلال جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). وسيستكشف المركز كذلك سبل توسيع نطاق أتمتة العمليات الآلية، التي نفذت بالكامل في تقارير المكالمات الهاتفية وإصدار الفواتير في الفترة 2022/2021. وسيستمر التوسع في استخدام النظام الميداني لرصد البنى التحتية عن بعد في جميع المجالات من أجل الإدارة الفعالة لاستخدام المعدات والموارد ورصد استعمالها. وفي الوقت نفسه، سيتم تعزيز خطة استمرارية تصريف أعمال المركز لضمان الاستعداد لمواجهة نشوء أي تهديدات لعملياته لضمان كفاءة واستمرارية تقديم الخدمات. وسيواصل المركز تحديث واختبار خطته لاستمرارية تصريف الأعمال، مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط للطوارئ. وسيواصل المركز أيضا تحديث سجل المخاطر الخاص به من أجل تحديد المصادر المحتملة للمخاطر ووضع تدابير لتخفيف حدتها وحلول قابلة للتطبيق لمواجهة مخاطر محددة؛

(ج) مواصلة تعزيز ثقافة تعدد اللغات والتمكين والإبداع، مع دعم رفاه الموظفين. وسيواصل المركز الانخراط في مبادرات بناء قدرات الموظفين والاعتناء بعافيتهم من أجل زيادة الإنتاجية. وسيتم توسيع نطاق تعدد اللغات ليشمل مزيجا من دورات تعلم اللغات التي تعقد على الشبكة الافتراضيا ووجها لوجه. وسيستجيب ذلك للمركز تحسين تقديم الخدمات عن طريق السماح للموظفين بالتواصل مع الجهات المستفيدة بلغات رسمية مختلفة، بما فيها الإنكليزية والفرنسية والعربية؛

(د) سيواصل المركز أيضا تزويد الجهات المستفيدة من خدماته بالدعم اليومي المتصل بمكتب خدمات الموارد البشرية بنظام أوميجا (المستوى 2 ب). ويتوقع المركز الاحتياج إلى 3 مكافئات للدوام الكامل للقيام بهذه المهمة.

10 - وعملا بتوصيات مجلس مراجعي الحسابات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/71/836/Add.9 و A/72/789/Add.9 و A/73/755/Add.14 و A/74/737/Add.3 و A/75/822/Add.9) التي أقرتها الجمعية العامة في قراراتها 293/71 و 286/72 و 309/73 و 281/74 و 294/75، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي استخدام نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الخاص به ليشكل أساسا لصياغة الميزانية في الفترة 2023/2022. واستخدماً هذا النموذج لاستنباط احتياجات المركز من الموظفين هو نموذج فريد من نوعه في تصريف الأعمال يقوم على أساس الانطلاق من الصفر عند تحديد الملاك الوظيفي لتلبية الاحتياجات القابلة للتوسع أو التقلص. وذلك أساسا لأن النموذج يراعي التقلبات في عدد الموظفين في قاعدة عملاء المركز، والمهام التي يؤديها المركز لعملائه، والحجم المتوقع للمعاملات المستند من الأداء السابق، والمكافئ الزمني لجهد العمل المتعلق بتنفيذ كل معاملة من المعاملات.

هيكل مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي

11 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي العمل ضمن إطار الهياكل المنفذة في الفترة 2022/2021. وما زالت الأهداف الطويلة الأجل تتمثل في تحقيق فوائد دائمة من تطبيق نموذج محكم لتسيير العمل في مجال تقديم الخدمات المشتركة يتمشى مع أفضل الممارسات، ودعم مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة، ودعم الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد من خلال مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم المشتريات على الصعيد العالمي. وعلى وجه التحديد، سيحافظ المركز على هيكله ضمن إطار الأقسام الأربعة التالية لتقديم الخدمات:

(أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، ويتألف من خط الخدمات الخاصة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، وخط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات الخاصة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم، وخط الخدمات الخاصة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم؛

(ب) قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم، ويتألف من خط الخدمات الخاصة بالسفر، وخط الخدمات الخاصة بالمطالبات، وخط الخدمات الخاصة بمنح التعليم؛

(ج) قسم خدمات العملاء، ويتألف من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووحدة دعم العملاء؛

(د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ويتألف من وحدة الرقابة الداخلية، ووحدة الحسابات، وخط الخدمات الخاصة بالبائعين، وخط الخدمات الخاصة بأمين الصندوق.

12 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي أداء مهام الدعم المنوطة به ضمن إطار مكتب المدير. وسيحتفظ أيضا بمكاتب الدعم في إطار دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، ومركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي بوصفهما وحدتين مستضافتين تابعتين لإدارة الدعم العملياتية.

13 - وترد تفاصيل بشأن ملاك الموظفين المقترح والتغيرات المقترحة فيه حسب الأقسام في الفرع أو أدناه.

14 - ويقدم الجدول 1 معلومات عن الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في إطار خطوط الخدمات.

الجدول 1

الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

الحافظة	الخدمات	البعثات
المهام الإدارية التي تشمل ما يلي: الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر لجميع الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهائها: الوصول والمغادرة، وإدارة العروض، وتقديم المساعدة المتعلقة بالسفر، وإصدار التذاكر، ومنح الانتداب، ومنح الانتقال، والمدفوعات خارج دورة المرتبات، واستحقاقات نهاية الخدمة 	جميع البعثات في أفريقيا ومركز الخدمات الإقليمي نفسه وغير ذلك من الكيانات المتلقية للدعم في قاعدة الدعم في عنتيبي (دائرة التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ودائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام، والمكتب الإقليمي لأمين المظالم والوساطة)
	<ul style="list-style-type: none"> خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات: البدلات والمبالغ المستردة من مرتبات الموظفين الدوليين، واستحقاقات الإجازات، وبدل الإعالة، ومنحة استقرار المعالين، وإعانات ومستقطعات الإيجار، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود، وطلبات السفر، والوقت والحضور للراحة والاستجمام في إطار السفر المتصل بالاستحقاقات 	

الحافظة	الخدمات	البعثات
	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات السفر والمطالبات: المعاملات المتعلقة بالمبالغ المقطوعة، وتقديم بيان بأسعار التذاكر وإصدارها، وسُلف بدلات الإقامة اليومية، وطلبات استرداد نفقات السفر، وتقارير المصروفات • الخدمات المالية: التسويات المصرفية، وتجهيز عمليات استرداد التكاليف والإشعار بالخصم، وتعهّد دفاتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي شهريا وفي نهاية السنة، والمطالبات المتعلقة بضريبة القيمة المضافة وضريبة الإنتاج، والمحاسبة المتعلقة بالأصول قيد الإنشاء، وتنسيق دعم التصفية للوظائف المتبقية المحولة إلى مركز الخدمات الإقليمي، وإجراءات الرقابة الداخلية ورصد الامتثال، ومطالبات الأطراف الثالثة، وموافقة الأدوار ضمن نظام أوموجا، وخدمات أمين الصندوق، وتسديد المدفوعات للموردين 	
منح التعليم والمدفوعات خارج دورة المرتبات للموظفين الدوليين	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات منح التعليم: السُلف والمطالبات في إطار منح التعليم • المدفوعات خارج دورة المرتبات: منح الانتداب والانتقال للموظفين الدوليين 	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي
تجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين من خارج الوحدات	<ul style="list-style-type: none"> • دفع بدلات الإقامة الشهرية والسلف والمدفوعات النهائية للأفراد النظاميين من خارج الوحدات؛ والبدلات اليومية، وبدلات الإجازة الترويجية للوحدات • كشوف المرتبات، والسلف على المرتبات، وتقارير المعاشات التقاعدية، وانتهاء الخدمة، والمدفوعات النهائية، والمدفوعات خارج دورة المرتبات للموظفين الوطنيين 	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي
إعداد تقارير الميزانية والتنفيذ والأداء	<ul style="list-style-type: none"> • صحائف التكاليف، ومبررات الفروق، وملخص الميزانية، وضبط التكاليف ورصدها، والتصديق على النفقات 	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
دعم العملاء	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الاستفسارات في نظام iNeed وتنظيم عمل مركز الاتصال 	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي

الحافظة	الخدمات	البعثات
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	• مرافق التدريب/المؤتمرات، والدعم التقني والإداري للتدريب/المؤتمرات، والنقل، واستئصال المواد التدريبية	جميع البعثات في أفريقيا وجميع الكيانات الأخرى، بما في ذلك الكيانات غير التابعة للأمانة العامة - حسب الحاجة
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية	• إصدار فواتير الهاتف على الصعيد الإقليمي، والدعم العملي	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمية، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ومكتب أمين المظالم، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام
خدمات إدارة الممتلكات	• توفير حيز المكاتب وخدمات الصيانة العامة منها والمخصصة	مكتب خدمات الرقابة الداخلية، دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام
مركز الدعم الأمامي والنشر	• تنسيق التحركات الإقليمية والمخصصة للأفراد والبضائع، وإدارة سلسلة الإمداد	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمية
قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي	• تقديم الدعم في مجال المشتريات إلى الكيانات المستفيدة وإدارة سلسلة الإمداد	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ولجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، ومركز الخدمات الإقليمية، ومراكز الأمم المتحدة للإعلام في المنطقة، والدعم المخصص للمشتريات المقدم إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيني، وقاعدة الدعم في عنتيبي/بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى.

مبادرات دعم البعثات

15 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي تعزيز انخراط العملاء وتحسين تجربتهم في التعامل مع المركز من خلال استخدام مبادرات مختلفة. ويشمل ذلك ما يلي: (أ) استخدام نموذج تقديم خدمات العملاء لضمان أن يكون لدى المركز المعرفة والمهارات الصحيحة التي تدعمها العملية والأدوات الصحيحة للتمكن من إنجاز الولاية (يحدد النموذج المسؤوليات المتعلقة بإدارة شؤون العملاء لضمان تبسيط كامل مسار تجربة البعثات المستفيدة في تعاملها مع المركز)؛ (ب) استخدام جلسات التواصل مع العملاء لمعالجة المسائل الاستراتيجية والمواضيعية الهامة والبقاء على علم بالتطورات في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته؛ (ج) بدء استعمال إطار ضمان الجودة فيما يتعلق بإدارة الاستفسارات؛ (د) تحديث مستهدفات الأداء ومؤشرات الأداء الأساسية لمواءمة رؤية المركز مع إطار إدارة الأداء وتوقعات العملاء؛ (هـ) تعزيز التعددية اللغوية من خلال تدريب الموظفين من أجل خدمة العملاء بشكل أفضل.

16 - ومن أجل تعزيز الدعم الذي يقدمه المركز لعملائه السابقين، سيواصل معالجة الأنشطة المتبقية الناشئة عن تصفية العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي دون تحمل موارد إضافية، وذلك بالتنسيق مع إدارة الدعم العمليتي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. وتشمل الأنشطة المتبقية انتهاء خدمة الموظفين، ومدفوعات البائعين، وعمليات الشطب، والبيانات المالية الشهرية.

17 - وسيواصل المركز تعهد واستخدام مرفق التدريب المتطور التابع له لاستضافة الدورات التدريبية والحلقات الدراسية وحلقات العمل والمؤتمرات لفائدة عملائه الإقليميين، وكذلك العملاء الآخرين في الأمانة العامة الأوسع نطاقاً. وقد أعيد فتح المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات بالكامل في الفترة 2022/2021، مع التقيد ببروتوكولات كوفيد-19 لضمان سلامة المشاركين. وسيواصل المركز الاستفادة من الدروس المستخلصة في مجالي الصحة والسلامة أثناء الجائحة مع توسيع نطاق تركيزه من خلال تطوير وتقديم دورات تدريبية تلبي الأهداف التدريبية العامة للمنظمة في الفترة 2023/2022.

18 - وستواصل الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية استكشاف سبل إضافية لتحسين العمليات الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية، وتوفير حلول ذات مردود لتعزيز عمليات البعثات، وتوفير خدمات تستهدف مضاعفة الأثر، واعتماد تكنولوجيا جديدة ومبتكرة، وتحسين المواصفات الأمنية للبعثات، واستخدام التكنولوجيا لمساعدة البعثات على الحد من بصمتها البيئية، وتوفير برامج تدريبية تدعم التأهب التقني.

19 - وسيدعم مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي التنفيذ الشامل للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد. وسيقدم قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي الدعم إلى نظام إدارة الفئات، وسيواصل شراكته مع مركز الدعم الأمامي والنشر في مجالات شحن البضائع وشراء مخزونات النشر الإقليمية ودعم البعثات الإقليمية في التعاقد في مجال الخدمات اللوجستية مع أطراف ثالثة. وسيؤدي الكيانان دوراً رئيسياً في تنفيذ استراتيجية إدارة الدعم العمليتي ورؤيتها لسلسلة إمداد تتسم بالإدارة الجيدة والمرونة من أجل دعم البعثات الميدانية للأمم المتحدة بفعالية وكفاءة.

20 - ويعتزم المركز أيضاً مواصلة استعراض امتثال خطوط الخدمة داخله لإطار الرقابة الداخلية للجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريديوي، بهدف تعزيز الضوابط القائمة المتأصلة في العمليات التشغيلية وتقييم مدى معالجة الضوابط للمخاطر المتأصلة. وسيستمر المركز أيضاً في العمل على نحو وثيق مع إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال بشأن بيانات الرقابة الداخلية. وستتسق هذه المبادرة الضوابط في المركز وداخل البعثات المستفيدة. وسيعمل المركز أيضاً، بالتنسيق مع الإدارة، على مواءمة مصفوفات مكافحة المخاطر المستخدمة للتخفيف من حدة المخاطر.

21 - وأدخلت الأداة الجديدة لتجهيز بدل الخطر حيز التشغيل في أيلول/سبتمبر 2021. ومن المتوقع أن تشهد الفترة 2023/2022 التحقق الكامل لمكاسب في الكفاءة في عمليات الجهات المستفيدة نتيجة لاستخدام هذه الأداة. فرغم تحقيق تحسينات ملحوظة، لا يزال المركز يدخل تعديلات يدوية على المطالبات المتعلقة ببدل الخطر. ومن المتوقع أن تؤدي الأداة إلى أتمتة العملية بالكامل، والحد من العمل اليدوي، وتوحيد العملية عبر الكيانات المستفيدة. وستعالج أيضاً الشواغل التي أثارها الهيئات الرقابية بشأن إدارة بدل الخطر، مما يؤدي إلى إلغاء المدفوعات الزائدة والحد من التأخر في الإبلاغ وفي تحصيل المبالغ المستردة من الموظفين.

22 - وفي الفترة 2022/2023، سيواصل المركز الحفاظ على خضرة قاعدة الدعم في عنتيبي بزراعة المزيد من الأشجار والشروع في معالجة مياه الصرف وإعادة استخدام مياه الأمطار. وسيواصل المركز تعهد النظم القائمة لرصد البنى التحتية عن بعد التي تم تركيبها في الفترة 2021/2022، وسيوسع نطاقها لتشمل نظام الإنذار بالحرائق في مبانيه وعدادات مياه الصرف كمرحلة ثانية. ويوفر نظام رصد البنى التحتية الميدانية عن بعد آلية متقدمة لرصد خزانات الوقود وعدادات استهلاك الكهرباء وخزانات المياه ومعدات التدفئة والتهوية وتكييف الهواء في قاعدة الدعم في عنتيبي، ومراقبتها وإدارتها بحيث تصبح مصدرا واحدا وكاملا للمعلومات. ويحسن النظام فهم المستخدمين، ويحول البيانات إلى معلومات ذات مغزى ويمكن الاستناد إليها في التصرف، مما يسمح للأطعم الفنية برصد العمليات الروتينية والتدخل عن بعد عند إرسال تنبيهات بأخطاء غير متوقعة.

23 - وسيستمر تعهد أكشاك الخدمة الذاتية الرقمية التي تم تركيبها في الفترة 2021/2022، وتزويد موظفي المركز والزوار بمعلومات ذات صلة ومواكبة للحالة الراهنة عن مواعيد المناسبات والإخطارات وأدلة المكاتب والخرائط وتفاصيل الرحلات الجوية، مما يقلل من الحاجة إلى خدمات الطباعة. وسيسعى المركز أيضا إلى توسيع نطاق المعلومات المقدمة في الأكشاك، حسب الاقتضاء.

24 - ولزيادة الحد من بصمته البيئية، سيواصل المركز أيضا اعتماد أدوات التخزين الإلكتروني للبيانات والتوقيع الرقمي واستخدامها لدعم المعاملات غير الورقية في جميع خطوط الخدمات. وهذا من شأنه تقليل الطباعة والأعمال الورقية، والسماح للجهات صاحبة المصلحة بالتوقيع على الوثائق من أي مكان وعلى أي جهاز، ودعم العمل عن بعد.

25 - وسيواصل المركز أيضا دعم التطبيق البيئي المتنقل آيندوولو iEnduulu. فهذا التطبيق، الذي طوره فريق نظم المعلومات الجغرافية في برينديزي وبدأ العمل به في الفترة 2021/2022، يسجل القضايا البيئية ويبلغ عنها، ويرفع مستوى الوعي بين الموظفين. ويوفر التطبيق للفرق ذات الصلة معلومات قيمة لتمكينها من التعامل العاجل مع أي مسألة بيئية ذات صلة. وسيسهل هذا التطبيق في تحقيق الرؤية المحددة في استراتيجية الأمم المتحدة البيئية لعمليات حفظ السلام. وفي الفترة 2022/2023، يزمع المركز دمج تطبيق آيندوولو في مجموعة التطبيقات البيئية، التي تشمل منصة تطبيقات مؤسسية متنقلة ورصد البنى التحتية الميدانية عن بعد.

26 - ومدير المركز هو منسق أمن المنطقة المكلف لمنطقة عنتيبي، وقد أنشأ آلية بالتعاون مع إدارة شؤون السلامة والأمن، يتعين على جميع الموظفين في عنتيبي بموجبها إجراء تسجيل ذاتي أسبوعيا عن طريق الإنترنت لتقديم معلومات مستكملة عن حالة سلامتهم وسلامة معاليهم. وفي حالة الطوارئ، يتصل الملاحظون بجميع من في عهدهم من الموظفين لتحديد حالة سلامتهم. وتتلقى إدارة شؤون السلامة والأمن تقارير من عمليات التسجيل الذاتية الأسبوعية والطارئة، وتحدد الإجراءات اللازمة التي يتعين اتخاذها في الحالات التي لا يتم فيها حصر الموظفين. وعلاوة على ذلك، يعمل منسق أمن المنطقة المكلف عن كثب مع مكتب المنسق المقيم/المسؤول المكلف بشأن أي مسائل أمنية معقدة تتعلق بموظفي المركز.

- 27 - ويعكس ملاك الوظائف المدنية المقترح انخفاضاً إجمالياً قدره 19 وظيفة. وهذا الانخفاض ناجم عن أثر الإلغاء المقترح لعدد 19 وظيفة (وظيفتان دوليتان برتبة ف-3 و ف-2، و 17 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) نتيجة التخفيض المتوقع في حجم المعاملات عقب إغلاق العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، ومكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا.
- 28 - ووفقاً لقراري الجمعية العامة 286/70 و 286/72 المتعلقين بتحويل الوظائف الدولية إلى وظائف وطنية، يقترح مركز الخدمات الإقليمي تحويل وظيفتين من فئة الخدمات الميدانية، واحدة في وحدة الحسابات وواحدة في خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق، إلى وظيفتين لموظفين وطنيين من الفئة الفنية.
- 29 - وتنفيذاً لقرار الجمعية العامة 286/72، أحرز المركز تقدماً كبيراً باتخاذ جميع التدابير اللازمة للنظر في تعيين موظفي فئة الخدمات العامة بعقد مستمر عند استيفائهم شروط ذلك. ونجح المركز في بدء الاختبار العالمي لفئة الخدمات العامة من أجل تعيين موظفي فئة الخدمات العامة، وكفل استعراض مجلس الاستعراض المركزي في الميدان لجميع إعلانات الشواغر التي تخص الوظائف المحددة. وستسمح هذه التدابير مجتمعة للموظفين من فئة الخدمات العامة المؤهلين بالمشاركة في عملية استعراض التعيينات المستمرة لعام 2016 عند إطلاقها. وفي الفترة 2023/2022، سيواصل المركز توفير الآليات للموظفين من فئة الخدمات العامة للوفاء بمتطلبات العملية اللازمة للنظر في تعيينهم بعقود مستمرة كلما أصبحوا مؤهلين لذلك.
- 30 - وفي الفترة 2023/2022، يتوقع أن يفي المركز بكامل احتياجاته من الموظفين. ومن المتوقع أن يؤدي تخفيض 19 وظيفة في خطوط الخدمات وفقاً لنموذج القابلية للتوسع أو النقل، إلى جانب الوظائف التي تم شغلها في الفترة 2022/2021، إلى معدل شغور إجمالي للمركز قدره 8 في المائة. وسيواصل المركز وضع استراتيجيات للتعويض عن ارتفاع معدل الدوران الناجم عن اختيار موظفي المركز للعمل في كيانات أخرى تابعة للأمم المتحدة وعن حالات التقاعد المتوقعة وغيرها من الحالات التي تؤدي إلى التناقص الطبيعي للموظفين. فثمة حوافز تدفع الموظفين إلى مغادرة مركز العمل لشغل وظائف دولية أو الحصول على فرص ترقية أو وظائف ذات استحقاقات ومزايا أكبر خارج المركز. غير أن المكاسب الكبيرة التي تحققت في التوظيف خلال النصف الأول من الفترة 2022/2021 ستُبقي ملاك موظفي المركز عند المستويات المثلى.

هيكل الحوكمة

- 31 - يؤكد هيكل حوكمة المركز على الحوكمة المباشرة والرقابة الاستراتيجية اللتين تقوم بهما قيادة إدارة الدعم العملياتي، ويسمح في الوقت نفسه لقيادة المركز بالقيام بالإدارة اليومية. فهيكल الحوكمة المجدد للمركز هو في شكل لجنة توجيهية مشتركة ترأسها الأمانة العامة المساعدة لعمليات الدعم، ومدير شعبة خدمات الموارد البشرية في إدارة الدعم العملياتي، 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 لمجلسي العملاء الكيانات المستفيدة من مركزي الخدمات. وتجتمع اللجنة بانتظام لتقييم التقدم المحرز في الأداء، وتقديم التوجيهات وتتخذ القرارات بشأن المسائل الرئيسية، وسبل المضي قدماً في المركز.

32 - ويشكل مجلس عملاء المركز، الذي يتألف من المديرين ورؤساء دعم البعثات في البعثات المستفيدة، آلية تتيح للعملاء تقديم التعقيبات، ومناقشة المسائل التشغيلية، وتبادل أفضل الممارسات، ورفع المسائل المصادفة إلى اللجنة التوجيهية المشتركة، وذلك بغية كفالة الحفاظ على الاستشارات المنتظمة مع العملاء. وللمجلس مسؤوليات واضحة ومتمايزة عن مسؤوليات اللجنة التوجيهية. ويتيح ذلك الفصل الواضح بين مسائل التشغيل اليومي ومناقشات مجلس العملاء عن مهام الرقابة الإدارية التي تضطلع بها اللجنة التوجيهية المشتركة.

33 - وبالإضافة إلى اللجنة التوجيهية ومجلس العملاء، يشمل هيكل الحوكمة أيضا رئيس شؤون الموارد البشرية ومجموعات المستخدمين من رؤساء موظفي الميزانية. وتعد اجتماعات شهرية مع هذه الجهات المعنية الرئيسية من جميع البعثات المستفيدة لمناقشة وحل المسائل المصادفة على المستوى التشغيلي وطرح الأفكار.

نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

34 - عملا بتوصيات مجلس مراجعي الحسابات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/71/836/Add.9 و A/72/789/Add.9 و A/73/755/Add.14 و A/74/737/Add.3 و A/75/822/Add.9) التي أقرتها الجمعية العامة في قراراتها 293/71 و 286/72 و 309/73 و 281/74 و 294/75، وضع مركز الخدمات الإقليمي نمودجا منقحا للقابلية للتوسع أو التقلص سيظل يشكل أساسا لصياغة الميزانية في الفترة 2023/2022.

35 - ويركز نموذج القابلية للتوسع أو التقلص على عناصر مركز الخدمات الإقليمي المتعلقة بالمعاملات، ويأخذ في الحسبان تحليل مكافئ الدوام الكامل القائم على المكافئ الزمني للجهود التي تستلزمها كل معاملة وحجم المعاملات المتوقع تنفيذها سنويا، مع مراعاة العدد الكلي المأذون به للموظفين المتوقع وجودهم في البعثات المستفيدة في الفترة 2023/2022. ووضع النموذج باستخدام مبدأ الانطلاق من الصفر في تحديد الملاك الوظيفي، ولا يزال قابلا للتوسع أو التقلص. ويركز النموذج على العنصر الأساسي لتقديم الخدمات المتعلقة بالمعاملات والخدمات المباشرة في خطوط خدمات المركز، وهو العنصر الذي يقدم خدمات دينامية إلى البعثات المستفيدة من المركز في مجالات الخدمات الإدارية المتمثلة في الموارد البشرية والشؤون المالية والسفر، باستثناء مكاتب الرؤساء والمكاتب التي يُعنى نشاطها بغير المعاملات. وتشمل خدمات المعاملات المدرجة في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الإلحاق بالخدمة وانتهائها، واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، والأفراد النظاميين، والسفر، والمطالبات، وخدمات منح التعليم، وخدمات أمين الصندوق، وخدمات البائعين، والرقابة الداخلية، والحسابات.

36 - ولا يدخل في نطاق نموذج القابلية للتوسع أو التقلص عنصرُ التوجيه التنفيذي والإدارة، فضلا عن قسم خدمات العملاء، ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، ومركز الدعم الأمامي والنشر، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، نظرا لأن النموذج وُضع من أجل توقع عدد موظفي مركز الخدمات الإقليمي المشاركين في خدمات المعاملات القابلة للتوسع أو التقلص باستخدام البيانات المتعلقة بحجم المعاملات.

37 - وبدأ المركز يطبق نمودجه لتقديم الخدمات إلى العملاء على خدماته المقدمة إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال في الفترة 2018/2019، وإلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي في الفترة 2019/2020، وإلى بعثة الأمم

المتحدة في جنوب السودان في أيلول/سبتمبر 2021، ليصل بذلك العدد الإجمالي للبعثات التي يطبق فيها النموذج إلى خمس بعثات. وتأثر تطبيق النموذج على كيانات مستفيدة أخرى بجائحة كوفيد-19. وفيما يتعلق بالبعثات السياسية الخاصة، عقدت في آب/أغسطس 2021 حلقة عمل افتراضية بشأن نموذج تقديم الخدمات إلى العملاء قبل بدء تطبيقه. ويتوقع بدء تطبيق النموذج على جميع الكيانات المستفيدة المتبقية بحلول نهاية الفترة 2022/2021. واعتُبر حجم عينة المعاملات لخمسة كيانات مستفيدة غير تمثيلي على نحو كافٍ لإجراء توقعات متعلقة بعبء العمل باستخدام نموذج القابلية للتوسع أو النقل لجميع الكيانات المستفيدة البالغ عددها 17 كيانا. وسيتم تضمين الملاك الوظيفي الخاص بقسم خدمة العملاء في نموذج القابلية للتوسع أو النقل عند بدء تطبيقه بشكل كامل في كافة الكيانات المستفيدة ووجود بيانات كافية لاستخلاص أحجام المعاملات.

38 - وتختلف طبيعة الخدمات التي يقدمها مركز الدعم الأمامي والنشر ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية عن طبيعة أنشطة خطوط الخدمات الوظيفية الخاصة بإدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية. ولذلك، سيكون نموذج القابلية للتوسع أو النقل الذي يجمع بين المجالات الثلاثة غير عملي. وقد أظهرت الجهود التي بُذلت لنمذجة سيناريو يجمع بين المركز ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية أن قابلية هذين القسمين المختلفين للتوسع أو النقل يمكن أن تتحقق على نحو أفضل عن طريق نموذج يرتبط بأنشطة أخرى مشابهة في مجال إدارة سلسلة الإمداد أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونظرا إلى أن لكل من هذين المجالين نمودجا لتقديم الخدمات يختلف اختلافاً بيناً عن الآخر داخل مركز الخدمات الإقليمي، فإن احتياجات مركز الدعم الأمامي والنشر من الموظفين سيقودها مكتب إدارة سلسلة الإمداد، ويُسترشد في تحديدها حالياً بنتائج الدراسة التي أجريت لتقديم اقتراح شامل بشأن أدوار ومسؤوليات الكيانات الرئيسية لسلسلة الإمداد، بما في ذلك مركز الدعم الأمامي والنشر، في حين أن ملك موظفي دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية سيسند إلى الاحتياجات التشغيلية لمركز الخدمات الإقليمي والكيانات المستفيدة من خدماته فيما يتعلق بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

منهجية القابلية للتوسع أو النقل

39 - ما زال مركز الخدمات الإقليمي يتبع في تحديد احتياجاته من الموظفين نهج تطبيق نموذج رياضي مصمم استناداً إلى مفهوم الانطلاق من الصفر في تحديد الملاك الوظيفي فيما يتعلق بالاحتياجات في مجالي إدارة الشؤون المالية وشؤون الموظفين التي تزيد أو تنقص حسب احتياجات البعثات المستفيدة.

40 - وبغية تجسيد احتياجات الفترة 2023/2022 على نحو ملائم، يستخدم نموذج القابلية للتوسع أو النقل التغيرات في مستويات الملاك الوظيفي المتوقعة للكيانات المستفيدة من أجل استخلاص مضاعف. واستخلاص المضاعف يأخذ في الحسبان التغيرات في مستويات الملاك الوظيفي للكيانات المستفيدة حسب فئة الموظفين بين الفترتين 2021/2020 و 2023/2022. ويستخدم هذا المضاعف بعد ذلك لتحديد الحجم المتوقع للمعاملات للفترة 2023/2022. وترد المضاعفات في الجدول أدناه.

الجدول 2

المضاعفات المستخدمة في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

رمز المضاعف	بيان المضاعف	النسبة المئوية للتغير (2023/2022-2021/2020)	المضاعف (2023/2022)
ألف	جميع الموظفين	(8,8)	0,912
باء	الموظفون الدوليون فقط	(6,8)	0,932
جيم	الموظفون الوطنيون فقط	(11,7)	0,883
دال	الأفراد النظاميون فقط	(7,4)	0,926
هاء	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات	(14,3)	0,857
واو	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات، بما فيها البعثات المصفاة	4,2	1,042
زاي	عدد بعثات حفظ السلام المستفيدة من الخدمات	(12,5)	0,875
X	لم يستخدم أي مضاعف للحجم	-	1,000

41 - ويواصل المركز جعل نموذج القابلية للتوسع أو التقلص يمثل عبء عمل الموظفين القائمين بدعم عملائه، مستقيماً في الوقت نفسه بصورة متزايدة من بيانات عبء العمل المتاحة الخاصة بالمعاملات مع نضج النموذج على مدى السنوات القليلة الماضية. وإذ يدرك المركز أن البيانات ستكون دائماً ناقصة، وأن أي بيانات سابقة لا تعكس وحدها بالضرورة عبء العمل في المستقبل، فقد أخذ يسعى إلى التخلص من الاختلالات السنوية باستخدام متوسطات مُرجحة من السنوات الثلاث الماضية. واستخدام نهج المتوسط المُرجح (50 في المائة من بيانات حجم المعاملات للفترة 2019/2018، و 30 في المائة للفترة 2020/2019، و 20 في المائة للفترة 2021/2020) سيعالج مسألة بيانات المعاملات المتطرفة بسبب الطفرات في سنوات معينة وأثر الجائحة. وسيأخذ نهج المتوسط المرجح في الاعتبار البيانات التي تأثرت سابقاً بجائحة كوفيد-19 في البعثات المستفيدة معتبراً إياها انحرافاً سنوياً، مما يسمح بتطبيق النموذج بشكل أكثر سلاسة في المستقبل.

افتراضات نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

42 - من أجل حساب مكافئ الدوام الكامل اللازم لكل خدمة، حُدد الحجم السنوي الكلي للمعاملات فيما يتعلق بمتوسط الوقت الذي يستغرقه تجهيز كل معاملة. ثم قسّم الوقت الكلي على عدد أيام الإنتاجية في السنة وعدد ساعات الإنتاجية في اليوم الواحد.

43 - أيام الإنتاجية في السنة. تم حساب ما مجموعه 203 أيام إنتاجية في السنة على النحو التالي:

• 52 أسبوعاً × 5 أيام عمل = 260 يوم عمل، مطروحاً منها

- 10 أيام عطلة في الأمم المتحدة

- 30 يوم إجازة سنوية

- 10 أيام للتطوير المهني، منها 5 أيام إلزامية بموجب نشرة الأمين العام

ST/SGB/2009/9 و 5 أيام إضافية

- 7 أيام إجازة مرضية بدون شهادة طبية

- المجموع: 203 أيام إنتاجية في السنة

44 - ساعات الإنتاجية في اليوم - ساعات عمل مركز الخدمات الإقليمي هي من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 5:30 مساءً، ومن المتوقع أن يأخذ الموظفون استراحة غداء لمدة ساعة واحدة، مما يجعل يوم العمل الفعلي يتألف من 8 ساعات. ووضِع في الحسبان الوقت اللازم للاجتماعات وإدارة شؤون الموظفين، والتعاون الفعال فيما بين الأفرقة، لذلك أخذ في الاعتبار وقت الإنتاج الفعلي المكرس لتجهيز المعاملات ومدته 7 ساعات يومياً.

45 - إدراج موظفي مكتب خدمات الرقابة الداخلية ومكتب أمين المظالم ومكتب إقامة العدل والمساعدة المؤقتة العامة في قاعدة العملاء في نموذج الفترة 2023/2022 - لم يكن الموظفون الذين يشغلون الوظائف الممولة في إطار المساعدة المؤقتة العامة في البعثات المستقيدة، وموظفو مكتب خدمات الرقابة الداخلية العاملون في عنتيبي، وموظفو مكتب أمين المظالم ومكتب إقامة العدل العاملون في عنتيبي وغوما الذين يتلقون خدمات فريق مركز الخدمات الإقليمي المعني بالمعاملات، مدرجين في النسخ السابقة لنموذج القابلية للتوسع أو التقلص، على الرغم من مستوى الجهد الذي ينطوي عليه تقديم الخدمات لهؤلاء الموظفين من قبل الفريق المعني بالمعاملات. ويُدرَج هؤلاء الموظفون في قاعدة عملاء المركز في نسخة النموذج للفترة 2023/2022.

الجدول 3

نتائج نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

موجز الاحتياجات من الموظفين			
الفترة 2023/2022		الفترة 2022/2021	
الفرق	الوظائف المتوقعة	الوظائف المأذون بها	خط الخدمات
(4)	15	19	الإلحاق بالخدمة وانتهائها
(1)	28	29	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
3	3	0	المستوى 2 ب
(2)	27	29	استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
(1)	23	24	الأفراد النظاميون
(4)	25	29	السفر
(2)	7	9	المطالبات
(4)	17	21	منحة التعليم
(2)	22	24	أمين الصندوق
(1)	34	35	البائعون
0	16	16	إجراءات الرقابة الداخلية
(1)	30	31	الحسابات
(19)	247	266	المجموع

46 - وسيؤدي الانخفاض المتوقع في عدد العملاء الذين يحصلون على الخدمات إلى انخفاض عام قدره 19 وظيفة في احتياجات المركز من الوظائف للفترة 2022/2023. ويقدم المركز حالياً إلى عملائه، عن طريق مكتب خدمات أوموجا (المستوى 2 ب)، دعماً يومياً قابلاً للتوسع أو التقلص، مع تخصيص 3 وظائف مكافئة بدوام كامل للقيام بهذه المهمة في خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، الذي يتوقع أن يكون لديه 31 وظيفة للفترة 2022/2023. وبسبب وجود الوظائف الثلاث حالياً في خط خدمات المعاملات، لا توجد ضوابط وموازن كافية، لأن دور مراقبة الجودة والمراقبة يؤدي في نفس القسم. ويقترح إعادة توزيع الوظائف في إطار وحدة فرعية جديدة في وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء في إطار مكتب نائبة المدير، وذلك لتيسير استقلالية مهام رصد معاملات الموارد البشرية وضمان جودتها في مختلف مجالات الأعمال، بما في ذلك الإلحاق بالخدمة وانتهائها، واستحقاقات الموظفين الدوليين والوطنيين وكشوف مرتباتهم، وتجهيز منح التعليم والمطالبات، ولغرض الاستفادة من أوجه التآزر في المهام الحالية لدعم النظم والإبلاغ عنها ورصدها. ولا تزال المهام التي تؤديها الوظائف الثلاث قابلة للتوسع أو التقلص، ويستجيب اختيار الموقع المقترح للوظائف لمتطلب وجود ضوابط وموازن. ولا تزال الوظائف الثلاث جزءاً من نموذج القابلية للتوسع أو التقلص والعدد الإجمالي للوظائف المعنية بالمعاملات. وسترد هذه الوظائف تحت خط منفصل لدعم نظام أوموجا في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص.

الجدول 4

الكيانات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي

فترة الميزانية	فترة 2021/2020	فترة 2022/2021	فترة 2023/2022	النسبة المئوية المتوقعة للتغير	
				عدد الموظفين المأذون بهم	عدد الموظفين المتوقع
البيئة	فئة الموظفين	(1)	(2)	(3)	(4) = 1/(1-3)
بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى	الموظفون الدوليون	687	695	694	1,0
	الموظفون الوطنيون	602	604	604	0,3
	الأفراد النظاميون	988	988	1 288	30,4
	المجموع	2 277	2 287	2 586	13,6
بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	الموظفون الدوليون	720	720	697	(3,2)
	الموظفون الوطنيون	1 720	1 720	1 653	(3,9)
	الأفراد النظاميون	1 341	1 341	1 341	-
	المجموع	3 781	3 781	3 691	(2,4)
العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور *	الموظفون الدوليون	527	427	-	(100,0)
	الموظفون الوطنيون	872	693	-	(100,0)
	الأفراد النظاميون	944	45	-	(100,0)
	المجموع	2 343	1 165	-	(100,0)

فترة الميزانية					
الفترة 2023/2022		الفترة 2022/2021		الفترة 2021/2020	
النسبة المئوية للتغير	عدد الموظفين المتوقع	عدد الموظفين المأذون بهم	عدد الموظفين المأذون بهم	فئة الموظفين	البعثة
1/(1-3) = (4)	(3)	(2)	(1)		
-	174	174	174	الموظفون الدوليون	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
2,3	90	88	88	الموظفون الوطنيون	
(9,2)	446	446	491	الأفراد النظاميون	
(5,7)	710	708	753	المجموع	
(2,5)	900	900	923	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
(0,1)	1 441	1 447	1 442	الموظفون الوطنيون	
0,7	1 494	1 494	1 484	الأفراد النظاميون	
(0,4)	3 835	3 841	3 849	المجموع	
-	368	368	368	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
-	189	189	189	الموظفون الوطنيون	
402,0	246	16	49	الأفراد النظاميون	
32,5	803	573	606	المجموع	
0,2	827	827	825	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي
(0,2)	903	905	905	الموظفون الوطنيون	
(0,6)	890	890	895	الأفراد النظاميون	
(0,2)	2 620	2 622	2 625	المجموع	
-	82	82	82	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
-	163	163	163	الموظفون الوطنيون	
2,9	247	240	240	الأفراد النظاميون	
1,4	492	485	485	المجموع	
-	187	184	187	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
-	137	129	137	الموظفون الوطنيون	
-	37	37	37	الأفراد النظاميون	
-	361	350	361	المجموع	
-	141	141	141	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان
1,7	117	128	115	الموظفون الوطنيون	
-	21	21	21	الأفراد النظاميون	
0,7	279	290	277	المجموع	

فترة الميزانية		الفترة 2023/2022	الفترة 2022/2021	الفترة 2021/2020	فئة الموظفين	البيعة
النسبة المئوية المتوقعة للتغير		عدد الموظفين المتوقع	عدد الموظفين المأذون بهم	عدد الموظفين المأذون بهم		
1/(1-3) = (4)		(3)	(2)	(1)		
—	19	19	19	الموظفون الدوليون	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى	
—	8	8	8	الموظفون الوطنيون		
—	—	—	—	الأفراد النظاميون		
—	27	27	27	المجموع		
(100,0)	—	21	23	الموظفون الدوليون	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي**	
(100,0)	—	8	7	الموظفون الوطنيون		
-	—	—	—	الأفراد النظاميون		
(100,0)	—	29	30	المجموع		
13,8	33	33	29	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا	
25,0	15	15	12	الموظفون الوطنيون		
—	—	—	—	الأفراد النظاميون		
17,1	48	48	41	المجموع		
—	39	39	39	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي	
—	17	17	17	الموظفون الوطنيون		
—	—	—	—	الأفراد النظاميون		
—	56	56	56	المجموع		
—	5	5	5	الموظفون الدوليون	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي	
—	4	4	4	الموظفون الوطنيون		
—	—	—	—	الأفراد النظاميون		
—	9	9	9	المجموع		
(100,0)	—	17	56	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو**	
(100,0)	—	11	61	الموظفون الوطنيون		
(100,0)	—	1	1	الأفراد النظاميون		
(100,0)	—	29	118	المجموع		
—	210	210	210	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا	
—	98	98	98	الموظفون الوطنيون		
—	7	7	7	الأفراد النظاميون		
—	315	315	315	المجموع		

فترة الميزانية	الفترة 2021/2020			الفترة 2022/2021		الفترة 2023/2022	
	عدد الموظفين المأذون بهم	عدد الموظفين المأذون بهم	عدد الموظفين المأذون بهم	عدد الموظفين المتوقع	عدد الموظفين المتوقع	النسبة المئوية للتغير	النسبة المئوية للتغير
البيعة	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل	38	44	44	15,8	44	15,8	15,8
الموظفون الدوليون	25	30	30	24,0	31	24,0	24,0
الموظفون الوطنيون	2	2	2	—	2	—	—
الأفراد النظاميون	2	2	2	—	2	—	—
المجموع	65	76	76	18,5	77	18,5	18,5
لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة	9	9	9	—	9	—	—
الموظفون الدوليون	2	2	2	—	2	—	—
الموظفون الوطنيون	1	1	1	—	1	—	—
الأفراد النظاميون	1	1	1	—	1	—	—
المجموع	12	12	12	—	12	—	—
فريق الخبراء المعني بالصومال	2	2	2	—	2	—	—
الموظفون الدوليون	4	4	4	—	4	—	—
الموظفون الوطنيون	—	—	—	—	—	—	—
الأفراد النظاميون	—	—	—	—	—	—	—
المجموع	6	6	6	—	6	—	—
المنسق المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا**	14	—	—	(100,0)	—	(100,0)	(100,0)
الموظفون الدوليون	34	—	—	(100,0)	—	(100,0)	(100,0)
الموظفون الوطنيون	—	—	—	—	—	—	—
الأفراد النظاميون	—	—	—	—	—	—	—
المجموع	48	—	—	(100,0)	—	(100,0)	(100,0)
مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي***	—	137	133	100,0	133	100,0	100,0
الموظفون الدوليون	—	280	265	100,0	265	100,0	100,0
الموظفون الوطنيون	—	—	—	—	—	—	—
الأفراد النظاميون	—	—	—	—	—	—	—
المجموع	—	417	398	100,0	398	100,0	100,0
مكتب خدمات الرقابة الداخلية - عنتيبي***	—	—	13	100,0	13	100,0	100,0
الموظفون الدوليون	—	—	2	100,0	2	100,0	100,0
الموظفون الوطنيون	—	—	—	—	—	—	—
الأفراد النظاميون	—	—	—	—	—	—	—
المجموع	—	—	15	100,0	15	100,0	100,0
مكتب أمين المطالب ومكتب إقامة العدل في عنتيبي وغوما***	—	—	9	100,0	9	100,0	100,0
الموظفون الدوليون	—	—	—	—	—	—	—
الموظفون الوطنيون	—	—	—	—	—	—	—
الأفراد النظاميون	—	—	—	—	—	—	—
المجموع	—	—	9	100,0	9	100,0	100,0
موظفو المساعدة المؤقتة العامة في البعثات***	—	—	147	100,0	147	100,0	100,0
الموظفون الدوليون	—	—	—	—	—	—	—
الموظفون الوطنيون	—	—	—	—	—	—	—
الأفراد النظاميون	—	—	—	—	—	—	—
المجموع	—	—	147	100,0	147	100,0	100,0

فترة الميزانية	الفترة 2023/2022				فئة الموظفين	البيعة
	عدد الموظفين المأذون بهم	عدد الموظفين المتوقع	النسبة المئوية للتغير	الفترة 2022/2021		
	(1)	(2)	(3)	(4) = 1/(1-3)		
الموظفون الوطنيون	-	-	-	-		
الأفراد النظاميون	-	-	-	-		
المجموع	-	-	147	100,0		
جميع الكيانات المستفيدة	5 078	5 054	4 733	(6,8)	الموظفون الدوليون	
	6 505	6 543	5 743	(11,7)	الموظفون الوطنيون	
	6 501	5 529	6 020	(7,4)	الأفراد النظاميون	
المجموع	18 084	17 126	16 496	(8,8)		

* ملاحظة: من المتوقع أن تنتهي العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور من عملية التصفية بحلول نهاية آذار/مارس 2022. وسيواصل المركز تجهيز المعاملات المتبقية للعملية المختلطة.

** ملاحظة: اختتمت أعمال مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، والمنسق المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، في الفترة 2021/2020.

*** ملاحظة: يقدم مركز الخدمات الإقليمي الخدمات إلى موظفي مكتب خدمات الرقابة الداخلية في غينيا، وموظفي مكتب أمين المظالم ومكتب إقامة العدل في غينيا وغوما، والموظفين الذين يشغلون الوظائف الممولة في إطار المساعدة المؤقتة العامة في البعثات. وهؤلاء الموظفون مدرجون في توقعات نموذج القابلية للتوسع أو التقلص للفترة 2023/2022.

فروق الاحتياجات من الموارد المالية

47 - يتكون ملاك الموظفين المدنيين المقترح من 405 أفراد، منهم 133 موظفا دوليا، و 265 موظفا وطنيا، و 7 من متطوعي الأمم المتحدة، أي بانخفاض إجمالي قدره 19 وظيفة مقترحا إلغاؤها تمشيا مع الانخفاض المتوقع في أحجام المعاملات المأخوذ بها في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص.

48 - وتصل تقديرات الاحتياجات من الموارد للإئفاق على مركز الخدمات الإقليمي وتشغيله في الفترة المالية 2023/2022 إلى مبلغ قدره 43 185 600 دولار، ويمثل ذلك زيادة قدرها 2 913 300 دولار، أو بنسبة 7,2 في المائة، مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة 2022/2021 التي تبلغ 40 272 300 دولار. وتعكس تقديرات الفترة 2023/2022 زيادة في تكاليف التوظيف، تبلغ 36 341 100 دولار، مما يشير إلى زيادة قدرها 3 291 600 دولار أو فرق بنسبة 10 في المائة مقارنة بالموارد المعتمدة للفترة 2022/2021 التي تبلغ 33 049 500 دولار، وتعزى أساسا إلى ما يلي: (أ) التخفيض المتوقع لمعدلات الشغور في فئة الموظفين الدوليين من 11 في المائة في الفترة 2022/2021 إلى 8 في المائة في الفترة 2023/2022؛ (ب) تحديث معدلات المرتبات للموظفين الدوليين وزيادة التكاليف العامة للموظفين من 89,5 في المائة في فترة الميزانية 2022/2021 إلى 92,4 في المائة في فترة الميزانية 2023/2022؛ (ج) تطبيق درجة أعلى (موظف فني وطني من الرتبة جيم-6) للموظفين الفنيين الوطنيين لفترة الميزانية 2023/2022 لتعكس متوسط درجة الموظفين الفعلية، مقارنة بفترة الميزانية المعتمدة 2022/2021 (موظف فني وطني من الرتبة جيم-5)؛ (د) زيادة في الاحتياجات من التكاليف العامة للموظفين من 32 في المائة إلى 36 في المائة للموظفين الوطنيين على أساس الاتجاهات السابقة. وتقابل الزيادة في الاحتياجات من الموظفين المدنيين جزئيا تخفيضات

قدرها 952 500 دولار للإلغاء المقترح لعدد 19 وظيفة (وظيفتان دوليتان و 17 وظيفة وطنية)، و 145 600 دولار لتحويل وظيفتين دوليتين من وظائف فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفتين وطنيتين.

49 - وتبلغ الاحتياجات الإجمالية من الموارد لتغطية التكاليف التشغيلية 6 844 500 دولار، وهو ما يمثل انخفاضاً بنسبة 5,2 في المائة مقارنة بالموارد المعتمدة التي تبلغ 7 222 800 دولار في الفترة 2021/2022. ويعزى ذلك أساساً إلى انخفاض الاحتياجات تحت بند تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، الذي شهد انخفاضاً بمبلغ 542 200 دولار، سببه الأساسي هو انخفاض التكاليف المتوقعة لخدمات الاتصال بالإنترنت نتيجة لاستخدام بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية للإنترنت الساتلي الذي يغطي القاعدة بأكملها، بما في ذلك المركز، بتكاليف أقل، والانخفاض المتوقع في عدد الموظفين لهذه الفترة، وهو ما نتج عنه انخفاض في رسوم خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقابل هذا الانخفاض جزئياً ما يلي: (أ) زيادة الاحتياجات من الخبراء الاستشاريين بمقدار 97 600 دولار بسبب إدراج الاحتياجات المتعلقة باستشاري تدريب فيما يتعلق بنظام جديد لإدارة الاستفسارات سيبدأ تنفيذه في الفترة 2023/2022؛ (ب) زيادة في إطار المرافق والبنى التحتية الأساسية بمقدار 99 400 دولار، ويرجع ذلك أساساً إلى زيادة حصة المركز من التكاليف المشتركة لبعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في الفترة 2023/2022، عقب انخفاض حجم وجود البعثة في عنيتيبي.

جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

50 - سيحافظ المركز على علاقته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، كبعثة مستضافة في قاعدة الدعم في عنيتيبي. وسيواصل أيضاً تلقي الدعم من تلك البعثة فيما يتصل بتنسيق سلسلة الإمداد، واللوجستيات والتحركات، واستلام البضائع وفحصها والتصرف فيها.

51 - وسيعمل مركز الدعم الأمامي والنشر بالتعاون الوثيق مع الكيانات الإقليمية للحفاظ على مخزونات السلع الشائعة الاستخدام لاستكشاف سبل توسيع خيارات النقل لتعزيز الموثوقية وحسن التوقيت في تسليم السلع والخدمات، وتنفيذ طلبات/متطلبات التقل. وتعزز هذه الترتيبات قدرة مركز الدعم الأمامي على تلبية توقعات الأداء المتصلة بسلسلة الإمداد من قبيل التجاوب والموثوقية عند التسليم.

دال - الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والنهج المتكامل

52 - خلال الفترة 2023/2022، سيواصل المركز المشاركة بنشاط في اللجنة المعنية بالسلامة المهنية وإدارة المخاطر، التي تتألف من جميع الجهات صاحبة المصلحة في قاعدة الدعم في عنيتيبي، بالتنسيق مع رئيس شؤون المباني في بعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وذلك للاضطلاع بجميع المهام المقررة المتعلقة بالسلامة المهنية وإدارة المخاطر. ويعقد مدير المركز، بصفته منسق أمن منطقة عنيتيبي، الاجتماعات الشهرية لفريق إدارة أمن المنطقة، التي تضم ممثلين عن دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وبعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، لمناقشة المسائل المتعلقة بسلامة الموظفين وأمنهم في القاعدة.

53 - وسيظل المركز يشارك في اللجنة المعنية برافاه الموظفين التابعة لقاعدة الدعم في عنيتيبي وفي مجموعة معنية بالرافاه تضم برنامج الأمم المتحدة للرعاية، وعيادة قاعدة الدعم في عنيتيبي، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وفريق الأمم المتحدة للاتصالات وبرامج أخرى، وذلك بالتعاون مع بعثة تحقيق الاستقرار

في جمهورية الكونغو الديمقراطية، من أجل تعزيز صحة ورفاه الموظفين. وإضافة إلى ذلك، عُيّن مدير المركز منسقا لأمن منطقة عنينيبي، وسيواصل العمل على نحو وثيق مع مكتب المنسق المقيم/المسؤول المكلف بشأن أي مسائل أمنية معقدة تتعلق بموظفي المركز. والمنسق المقيم/المسؤول المكلف هو المسؤول عن أمن موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وأصولها في جميع أنحاء البلد.

هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج

54 - سيساهم مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، في تقديم خدمات تتسم بالكفاءة وحسن التوقيت إلى البعثات المستفيدة من خلال تنفيذ النواتج الرئيسية ذات الصلة على النحو المبين في الأطر الواردة أدناه. وستغطي الإنجازات المتوقعة إلى تحقيق الأهداف التي ينشدها المركز، وتبين مؤشرات الإنجاز التقدم المحرز في تحقيق الإنجازات خلال فترة الميزانية. وفيما يتعلق بعدد الموظفين المدنيين، نُسبت الموارد البشرية على أساس فرادى المجالات الوظيفية مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة 2022/2021 إلى جانب تقديم مبررات في إطار كل من المجالات.

التوجيه التنفيذي والإدارة

55 - يوفر مكتب مدير المركز ونائبة المدير الإرشادات والتوجيهات عموما لعمليات المركز. ويشارك المكتب في جميع الأنشطة الإدارية والأنشطة غير المتعلقة بالمعاملات، مثل التخطيط الاستراتيجي والموارد البشرية والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة، وكفالة حسن سير عمل الهيكل الإداري 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؛ ودعم البدء بتنفيذ توسعتي نظام أوموجا؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ وتعهّد اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة حُسن تنسيق و/أو تنفيذ المسائل المتصلة بالاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة، متشيا مع قرارات الجمعية العامة ومع التوجيه الصادر عن إدارة الدعم العملياتي.

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

1-1-1 1-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الدولية المأذون بها الشاغرة (2020/2021: 14,2 في المائة؛ 2022/2021: 11 في المائة) (2023/2022: 8 في المائة)	1-1 1-1 زيادة كفاءة مركز الخدمات الإقليمي وفعاليته
2-1-1 2-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين (2020/2021: 53 في المائة؛ 2022/2021: ≤ 45 في المائة؛ 2023/2022: 50 في المائة)	

1-1-3 متوسط عدد الأيام التقييمية 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 (2020/2021: 184 يوماً؛ 2022/2021: > 120 يوماً؛ 2023/2022: > 120 يوماً)

1-1-4 درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات التابعة لإدارة الدعم العملياتي استناداً إلى 20 مؤشراً رئيسياً للأداء (2020/2021: $1\ 777 \leq$ ؛ 2022/2021: $1\ 800 \leq$ ؛ 2023/2022: $1\ 800 \leq$)

1-1-5 النسبة المئوية لطلبات تنظيم المناسبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويُرد عليها في غضون 24 ساعة (2020/2021: 94 في المائة؛ 2022/2021: $95 \leq$ في المائة؛ 2023/2022: $95 \leq$ في المائة)

1-1-6 عدد ملفات العمل الخاصة بالموظفين التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (2020/2021: 16 077؛ 2022/2021: 13 556؛ 2023/2022: 16 277)

1-1-7 الانحراف عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة وتوقيت عملية الشراء (2020/2021: 23 في المائة؛ 2022/2021: $10 \geq$ في المائة؛ 2023/2022: $10 \geq$ في المائة)

1-1-8 النسبة المئوية لجميع مشكلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُحل في الحدود الزمنية المستهدفة لحل المشكلات ذات الأهمية العالية والمتوسطة والمنخفضة (2020/2021: 99 في المائة؛ 2022/2021: $85 <$ في المائة؛ 2023/2022: 99 في المائة)

النواتج

تحسين الخدمات

- تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى 17 كيانا مستفيداً (7 عمليات حفظ سلام، و 9 بعثات سياسية خاصة، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، والدعم في مرحلة ما بعد التصفية لثلاث بعثات) وإلى مركز الخدمات الإقليمي.
- تعهد 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
- توفير دعم مكتب الخدمات التشغيلية من المستوى 2 ب في نظام أوموجا. وتقدم الخدمات لكل من ممارسي الموارد البشرية داخل مركز الخدمات الإقليمي، وكدعم تقني في مجال الموارد البشرية إلى الكيانات المستفيدة
- تنفيذ نظام جديد لإدارة الاستفسارات سيتم تعميمه على جميع الكيانات المستفيدة

الخدمات المتعلقة بمراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

- تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر تنفيذها بحلول نهاية العام (31 كانون الأول/ديسمبر 2023) وأي توصيات لم تنفذ بعد من بين التوصيات التي قدمها مجلس مراجعي الحسابات في سنوات مالية سابقة وقبلتها الإدارة
- تنفيذ إطار شامل مصمم خصيصا في مجال مكافحة الغش والفساد، بما في ذلك إنشاء سجل للمخاطر يتضمن خططا مفصلة للتعامل مع المخاطر والتصدي لها

خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ

- توفير خدمات الميزانية والشؤون المالية والمحاسبة لميزانية قدرها 43 185 600 دولار، بما يتمشى مع السلطة المفوضة.
- وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة

خدمات الموظفين المدنيين

- توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 405 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (133 موظفا دوليا و 265 موظفا وطنيا و 7 من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم في تجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، وفق السلطة المفوضة
- توفير دورات تدريبية داخل البعثة لما عدده 256 موظفا مدنيا، وتقديم الدعم للتدريب خارج البعثة لما عدده 11 موظفا مدنيا
- تقديم الدعم في تجهيز 63 طلبا من طلبات السفر داخل منطقة البعثة و 20 طلبا من طلبات السفر خارج منطقة البعثة لأغراض لا تتعلق بالتدريب و 3 طلبات من طلبات السفر لأغراض التدريب للموظفين المدنيين
- تنسيق تدريب 1 109 مشاركين في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة

المرافق والبنى التحتية

- تقديم خدمات الصيانة والتصليح لمركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي
- توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع المركز الذي تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لصالح قاعدة الدعم في عنيتيبي

خدمات تكنولوجيا المعلومات والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية

- توفير ودعم 441 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد، و 19 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المتنقلة للمركبات، و 4 أجهزة اتصال لاسلكي ثابتة
- توفير ودعم 541 جهازا حاسوبيا و 48 طابعة لقوام متوسطه 409 مستخدمين نهائين من الموظفين المدنيين، بما يشمل 100 جهاز حاسوبي و 6 طابعات لأغراض الاتصال الإلكتروني لأفراد الوحدات، إضافة إلى خدمات مشتركة أخرى

الخدمات الطبية

- تغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجلاء، للمساهمة في عيادة قاعدة الدعم في عنيتيبي

العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

56 - يقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لجميع فئات الموظفين الثلاث، وهي الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. ويدير القسم مدير تقديم الخدمات ويتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهائها، واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

- 1-2 تقديم خدمات تتعلق بالإلحاق بالخدمة وانتهائها تتسم بالفعالية والكفاءة إلى البعثات المستقيدة
- 1-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز ما يرد إلى المركز من حالات الإلحاق بالخدمة في حدود 70 يوما والانتهاؤ من تجهيز 100 في المائة منها في حدود 120 يوما (2021/2020: 67 في المائة/100 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة/100 في المائة)
- 2-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منحة الاستقرار والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2021/2020: 97 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة)
- 3-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منحة الانتقال والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2021/2020: 98 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة)
- 4-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز حالات انتهاء الخدمة في حدود 30 يوم عمل من آخر يوم عمل للموظف (2021/2020: 66 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة)
- 5-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز تاريخ بدء فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2021/2020: 56 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة)
- 6-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية في حدود 5 أيام (2021/2020: 84 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)

2-1-7 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإعداد تقارير المصروفات الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية في حدود 10 أيام (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة)

النواتج

- تجهيز 992 حالة متوقعة لإجراءات الإلحاق بالخدمة للموظفين الدوليين (142 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 188 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 37 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 151 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 73 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 202 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 12 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 54 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 10 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 100 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 10 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 1 772 منحة استقرار للموظفين الدوليين (193 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 267 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 48 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 285 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 198 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 350 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 29 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 94 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 18 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 21 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 26 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 100 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 22 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 100 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 18 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 1 410 منح انتقال متوقعة للموظفين الدوليين (158 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 376 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 8 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 166 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 86 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 221 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 20 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 79 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 14 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 100 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 16 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 120 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 16 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 523 حالة انتهاء خدمة للموظفين الدوليين (77 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 147 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 11 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 75 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 22 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 82

لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 5 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 18 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 10 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 10 لمركز الخدمات الإقليمي، و 10 للبعثات الأخرى)

- تجهيز 370 من استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية (58 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 60 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 13 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 51 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 25 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 70 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 20 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 15 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 40 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 10 لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 1 566 تذكرة خاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية للموظفين الدوليين (207 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 376 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 42 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 166 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 86 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 221 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 23 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 79 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 14 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 137 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 19 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 120 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 30 لمركز الخدمات الإقليمي، و 23 للبعثات الأخرى)

- تجهيز 805 تقارير عن المصروفات المتعلقة بالموارد البشرية للموظفين الدوليين (135 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 188 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 21 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 83 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 40 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 110 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 13 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 42 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 68 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 60 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 10 لمركز الخدمات الإقليمي، و 12 للبعثات الأخرى)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

1-3 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد 1-3-1 إنجاز إجراءات تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات البشرية إلى الجهات المستفيدة (2021/2020: 96 في المائة؛ 2022/2021: 99 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة)

1-3-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز ما يرد إلى المركز من إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل (2021/2020: 83 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)

1-3-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية المؤقتة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2021/2020: 56 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)

1-3-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز طلبات الإجازة للراحة والاستجمام في حدود 7 أيام (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة)

النواتج

- تمديد عقود 023 3 من الموظفين الدوليين (378 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 402 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 109 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 539 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 158 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 584 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 38 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 104 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 12 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 19 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 21 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 114 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 22 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 7 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 103 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 64 لمركز الخدمات الإقليمي، و 341 للبعثات الأخرى)

- تجهيز 876 6 من استحقاقات الموظفين للموظفين الدوليين (1 029 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 006 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 248 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 389 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 542 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 254 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 118 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 240 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 22 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 42 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 53 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 14 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 254 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 51 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا)

ومنطقة الساحل، و 13 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 204 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 187 لمركز الخدمات الإقليمي، و 210 للبعثات الأخرى)

- تجهيز 2 773 طلب إجازة للموظفين الدوليين (418 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 409 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 101 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 564 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 220 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 510 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 48 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 98 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 17 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 21 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 103 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 21 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 83 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 76 لمركز الخدمات الإقليمي، و 64 للبعثات الأخرى)

- تجهيز 12 869 طلب إجازة للراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (2 404 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 247 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 570 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 3 233 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 157 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 767 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 168 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 623 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 626 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 74 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
1-4 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية إلى الجهات المستفيدة	4-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود قبل بدء فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: 99 في المائة؛ 2023/2022: 99 في المائة)
	4-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز ما يرد إلى المركز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل (2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)
	4-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية المؤقتة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2021/2020: 81 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)
	4-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري (2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)

4-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات النهائية في حدود 21 يوم عمل من تاريخ نهاية خدمة الموظف (2020/2021: 94 في المائة؛ 2021/2022: 90 في المائة؛ 2022/2023: 90 في المائة)

4-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الوطنيين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز تاريخ بدء فترة الإقبال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2020/2021: 72 في المائة؛ 2021/2022: 98 في المائة؛ 2022/2023: 98 في المائة)

النواتج

- تمديد عقود 5 559 من الموظفين الوطنيين (569 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 670 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 131 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 453 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 152 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 852 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 168 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 103 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 18 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 20 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 64 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 4 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 76 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 240 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 7 353 من إجراءات استحقاقات الموظفين للموظفين الوطنيين (731 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 376 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 230 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 072 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 179 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 061 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 142 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 114 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 15 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 56 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 26 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 4 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 96 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 221 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 1 226 طلب إجازة للموظفين الوطنيين (الإجازات المرضية المؤقتة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) (151 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 415 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 23 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 235 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 9 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 206 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 47 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى،

و 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 35 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 66 لمركز الخدمات الإقليمي، و 20 للبعثات الأخرى)

• تجهيز 64 725 من كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (6 816 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 19 560 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 327 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 16 644 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 658 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 10 176 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 920 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 236 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 96 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 156 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 204 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 48 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 792 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 312 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 48 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 840 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 2 868 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 229 من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (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 28 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، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 23 لمركز الخدمات الإقليمي، و 6 للبعثات الأخرى)

• تجهيز 271 من استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الوطنيين عند التعيين (13 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 54 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 15 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 28 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 82 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 2 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 42 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 9 لمركز الخدمات الإقليمي، و 13 للبعثات الأخرى)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

1-5 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد 1-5-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف البشرية إلى الجهات المستفيدة

المرتبات للأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري

(2020/2021: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛

2022/2023: 100 في المائة)

المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

- تجهيز 4 700 من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة للأفراد النظاميين الوافدين (1 029 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 947 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 320 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 295 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 851 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 196 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)
- تجهيز 4 700 من المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين (1 029 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 947 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 320 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 295 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 851 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 196 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)
- تمديد 5 122 عقدا للأفراد النظاميين (996 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 727 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 102 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 757 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 29 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 958 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 539 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
- تجهيز 4 700 من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالنشر للأفراد النظاميين (1 029 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 947 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 320 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 295 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 851 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 196 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

العنصر 2: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

57 - يقدم قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم خدمات حجز تذاكر السفر وتجهيز المطالبات لجميع فئات المسافرين (الموظفون الدوليون، والموظفون الوطنيون، والأفراد النظاميون، والخبراء الاستشاريون/المتقاعدون، ومتطوعو الأمم المتحدة، والمشاركون في الاجتماعات، وما إلى ذلك)، وكذلك تجهيز السلف والمطالبات المتعلقة بمنح التعليم للموظفين الدوليين، وتجهيز طلبات السفر المتعلقة بالسفر

في مهام رسمية، والسفر المتصل بالاستحقاقات، فضلا عن تجهيز طلبات السفر والشحن وتقارير مصروفات السفر للأفراد النظاميين. ويتولى مدير لتقديم الخدمات إدارة هذا القسم الذي يتألف من خطوط الخدمات التالية: خط الخدمات المتعلقة بالسفر، وخط الخدمات المتعلقة بالمطالبات، وخط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
1-6-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات المسافرين، في حدود 3 أيام عمل (2021/2020: 71 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)	1-6-1 تقديم خدمات تتعلق بالسفر تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة
1-6-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر للسفر المتصل بالاستحقاقات وللسفر الأفراد النظاميين من خارج الوحدات لجميع فئات الأفراد، حسب الاقتضاء، في حدود 5 أيام قويمية (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)	
1-6-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر المتصل بالاستحقاقات المتعلقة بمدفوعات المبلغ المقطوع في حدود 5 أيام قويمية (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)	
1-6-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز شحنات الأفراد النظاميين من خارج الوحدات في حدود يومين قويميين من تاريخ الموافقة على طلب السفر (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)	
1-6-5 رصد الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل السفر بـ 16 يوما قويميا أو أكثر والإبلاغ عن ذلك الامتثال (2021/2020: 28 في المائة؛ 2022/2021: 75 في المائة؛ 2023/2022: 75 في المائة)	

النواتج

- تجهيز 3 674 من طلبات السفر في مهام رسمية (التي تتطلب إصدار تذاكر) لجميع فئات المسافرين (590 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 231 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 352 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي، و 282 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 559 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 528 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 80 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 203 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال،

و 189 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 143 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 65 مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 35 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 92 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 149 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 59 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 1 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 80 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 36 لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 8 614 من طلبات السفر المتصل بالاستحقاقات، المتعلقة بمدفوعات المبلغ المقطوع للموظفين الدوليين (2 954 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 440 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 47 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 217 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 736 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 548 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 101 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 368 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 11 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 106 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 76 لمركز الخدمات الإقليمي)
- إصدار 4 240 من شحنات الأمتعة الشخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (914 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 740 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 215 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 134 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 387 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 592 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 243 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل)
- تجهيز 6 006 من الطلبات المتعلقة بالسفر المتصل بالاستحقاقات وسفر الأفراد النظاميين من خارج الوحدات للفئات ذات الصلة من الأفراد (1 110 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 219 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 301 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 431 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 289 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 276 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 302 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 42 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 1 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 21 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

1-7 تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات 1-7-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إعداد تقارير المصروفات في حدود 10 أيام عمل (2021/2020: 87 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)

النواتج

- تجهيز 4 178 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية (بما في ذلك السفر الجماعي للأفراد النظاميين) لجميع فئات الأفراد (481 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 511 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 213 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 639 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 207 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 733 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 222 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 99 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 223 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 104 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 35 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 19 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 347 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 160 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 85 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 80 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 20 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 4 409 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر المتصل بالاستحقاقات للموظفين الدوليين (1 160 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 720 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 101 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 946 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 370 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 743 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 22 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 180 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 3 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 29 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 65 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 52 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 10 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 3 434 من عمليات تسديد تكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (316 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 596 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 522 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي)

خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

- 1-8 تقديم خدمات تتعلق بمنح التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة 1-8 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون 4 أسابيع (2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: 96 في المائة؛ 2023/2022: 96 في المائة)
- 2-8 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 (2021/2020: 84 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)

النواتج

- تجهيز 6 307 من طلبات منح التعليم (1 137 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 865 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 290 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 287 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 606 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 104 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 111 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 177 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 20 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 51 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 52 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 175 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 55 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 70 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 300 لمركز الخدمات الإقليمي)

العوامل الخارجية

يحدد الحجم استناداً إلى طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

58 - قسم خدمات العملاء مسؤول عن جميع خدمات العملاء وإدارة المعارف فيما يتعلق بخدمات العملاء، ويقدم الحلول لاستفسارات العملاء ويقوم ببناء علاقات مع جميع البعثات المستفيدة. ويتألف هذا القسم، الذي يرأسه مسؤول بلقب رئيس قسم، من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووحدة دعم العملاء.

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

- 1-9 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء وتحسين مستوى رضاهم
- 1-9-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إيجاد حل لاستفسارات العملاء في حدود 7 أيام عمل (2021/2020: 86 في المائة؛ 2022/2021: 75 في المائة؛ 2023/2022: 75 في المائة)
- 1-9-2 الإبقاء على مستوى رضا العملاء عن جميع الخدمات، وهو مستوى يقاس بإجراء استقصاء واحد سنوياً (2021/2020: 75 في المائة؛ 2022/2021: 75 في المائة؛ 2023/2022: 75 في المائة)
- 1-9-3 الإبقاء على النسبة المئوية للاستفسارات المعالجة والمحلولة بنجاح لجميع فئات الأفراد سنوياً (2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 85 في المائة؛ 2023/2022: 85 في المائة)
- 1-9-4 عدد الزيارات الموفدة إلى البعثات المستفيدة أو جلسات التواصل المعقودة عبر الإنترنت (2021/2020: 8 جلسات؛ 2022/2021: 12 جلسة؛ 2023/2022: 12 جلسة)

9-1-5 الاستعراض السنوي لوثائق إدارة المعارف المحتفظ بها في موقع مركزي
(2020/2021: استعراض واحد؛ 2022/2021: استعراض واحد؛
2022/2023: استعراض واحد)

النواتج

- حل 3 785 من استفسارات جميع فئات الأفراد (615 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 761 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 55 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 953 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 105 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 972 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 42 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 46 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 86 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 75 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 25 لمركز الخدمات الإقليمي، و 12 للبعثات الأخرى)
- إنجاز المركز استقصاء واحدا للعملاء سنويا
- إيفاد 12 زيارة إلى البعثات المستفيدة أو عقد جلسات تواصل عبر الإنترنت مع العملاء لتعزيز العلاقات معهم وإيجاد حل لاستفساراتهم
- إجراء استعراض سنوي واحد للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف

العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

59 - تقع على عاتق قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولية الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، إضافة إلى عمليات التسوية، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين الصندوق. ويتألف هذا القسم، الذي يرأسه مسؤول بلقب رئيس قسم، من الوحدات التالية: وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط الخدمات الخاصة بالباثيين، وخط الخدمات الخاصة بأمين الصندوق.

10-1 تقديم الدعم إلى العملاء في مجالي الإبلاغ المالي وإدارة الشؤون المالية على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية
10-1-1 تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر (2020/2021: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)

- 10-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين بعد استلام وثائق الدفع الكاملة في حدود 27 يوما (2020/2021: 94 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)
- 10-1-3 تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ضمن حدود الشروط التعاقدية (2020/2021: 95 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)
- 10-1-4 النسبة المئوية للمدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) التي تصرف في غضون 3 أيام عمل (2020/2021: 98 في المائة؛ 2022/2021: 85 في المائة؛ 2023/2022: 85 في المائة)
- 10-1-5 النسبة المئوية للمدفوعات المتصلة بالموظفين التي تصرف في موعد استحقاقها أو قبله (2020/2021: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)
- 10-1-6 النسبة المئوية لتجهيز التفاصيل المصرفية في غضون 5 أيام عمل (2020/2021: لا ينطبق؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)

النواتج

- إعداد 240 تقريراً مالياً شهرياً (حتى مرحلة ميزان المراجعة) لـ 20 عميلاً (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، 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، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبروندي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، ومركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 413 40 من مدفوعات البائعين (7 025 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 6 002 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 328 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 430 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 10 353 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 7 616 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 530 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 20 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 159 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 70 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 299 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 273 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 15 للجنة الكاميرون)

ونيجيريا المختلطة، و 165 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 35 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 82 لمركز الخدمات الإقليمي)

- صرف 11 180 من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) (160 1 لمصرف أبسا أوغندا، و 140 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 2 170 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 1 900 لمصرف إيكو بنك وسط أفريقيا، و 2 060 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 1 340 لمصرف إيكو بنك كوت ديفوار، و 30 لمصرف سيتي بنك غابون، و 80 لمصرف أبسا غانا، و 130 لمصرف إيكو بنك غينيا، و 10 لمصرف إيكو بنك غينيا - بيساو، و 20 لمصرف الأمان ليبيا، و 400 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 20 لمصرف التنمية في مالي، و 140 لبنك الخرطوم، و 40 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 50 لمصرف سيتي بنك السنغال، و 1 420 لمصرف سيتي بنك كينيا، و 30 لمصرف إيكو بنك جنوب السودان، و 40 لمصرف سيتي بنك نيويورك)

- تجهيز 14 279 من فواتير السفر والشحن (2 685 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 332 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 766 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 799 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 024 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 780 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 824 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 98 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 103 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 173 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 70 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 44 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 107 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 252 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 218 لمركز الخدمات الإقليمي)

- صرف 178 720 من المدفوعات المتصلة بالموظفين إلى مصارف مختلفة (11 780 لمصرف أبسا أوغندا، و 80 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 42 000 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 20 000 لمصرف إيكو بنك وسط أفريقيا، و 37 900 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 11 600 لمصرف إيكو بنك كوت ديفوار، و 160 لمصرف لسيتي بنك غابون، و 3 100 لمصرف أبسا غانا، و 1 430 لمصرف إيكو بنك غينيا، و 10 لمصرف إيكو بنك غينيا - بيساو، و 10 لمصرف الأمان ليبيا، و 110 للبنك المغربي للتجارة الخارجية، و 3 610 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 1 600 لمصرف التنمية في مالي، و 5 170 لبنك الخرطوم، و 1 210 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 60 لمصرف سيتي بنك السنغال، و 36 500 لمصرف سيتي بنك كينيا، و 1 100 لمصرف إيكو بنك جنوب السودان، و 1 290 لمصرف سيتي بنك نيويورك)

- تعهد 18 230 من سجلات المعلومات المصرفية (1 940 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 860 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 820 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 3 770 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 200 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 550 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 320 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 10 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 50 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 50 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 110 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 90 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 260 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 5 200 لمركز الخدمات الإقليمي في عنيتبي)

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

10-2 الامتثال لإطار الرقابة المالية الداخلية	10-2-1 إجراء استعراضات الفعالية التشغيلية وفقا لإطار الرقابة (2020/2021: 91 في المائة؛ 2021/2022: 100 في المائة؛ 2022/2023: 100 في المائة)
10-2-2 إصدار تقارير شهرية عن الضوابط الداخلية ضمن الوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة (2020/2021: 100 في المائة؛ 2021/2022: 100 في المائة؛ 2022/2023: 100 في المائة)	
10-2-3 توفير خدمات التسوية المصرفية لمصارف البعثات بحلول الموعد النهائي (2020/2021: 100 في المائة؛ 2021/2022: 100 في المائة؛ 2022/2023: 100 في المائة)	

النواتج

- إجراء 16 استعراضا لمدى الامتثال لإطار الرقابة الداخلية الذي وضعت له لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريديوي، وإصدار تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات على أساس سنوي في مركز الخدمات الإقليمي
- إصدار 84 تقريراً من تقارير الرقابة الداخلية عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات المتصلة بالموارد البشرية والتي لا ترتبط بمكان معين، والشؤون المالية، والحركة المتعددة الوسائط ومراقبتها، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات. وتشمل تقارير الرقابة الداخلية التي تصدر سنوياً ما يلي: 12 تقريراً عن البنود المفتوحة للبايعين، 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 (سلف السفر في خاصية الخدمة الذاتية للموظفين)، و 12 تقريراً من تقارير الجدول 5 جيم (الحسابات المفتوحة المستحقة الدفع)
- تسوية 444 حساباً مصرفياً في السنة، مع تسوية 38 حساباً على أساس شهري؛ وتنجز هذه التسويات كل شهر في غضون 10 أيام عمل بعد إغلاق الفترة المالية في نظام أوموجا. وفيما يلي التسويات المنجزة سنوياً بالنيابة عن البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي: 24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 48 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 24 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا

العوامل الخارجية

يحدد الحجم استناداً إلى طلب المركز والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

60 - تشكل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية جزءاً من مركز الخدمات الإقليمي منذ عام 2013. ويتمثل دورها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود المبذولة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتستفيد الدائرة من قربها من بعثات حفظ السلام في أفريقيا. ويتولى إدارتها رئيس دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (برتبة مد-1). وهي تتألف من وحدات العمليات الإقليمية، والمشاريع الخاصة، والمشاريع الإقليمية، والأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل بيانات الجدوى، وفواتير الهواتف.

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

1-11 تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بإعداد الفواتير الهاتفية الإقليمية عبر توفير الهياكل وتوحيد المعايير التي تحقق منها المستعملون (2020/2021: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)

النواتج

• تقديم خدمات إعداد فواتير الهواتف إلى 10 بعثات مستفيدة ومركز الخدمات الإقليمي، وتجهيز نحو 83 211 من فواتير الهواتف (19 044 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 19 852 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 011 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي، و 16 073 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 854 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 17 413 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 366 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 721 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 461 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 672 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 1 744 لمركز الخدمات الإقليمي)

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

2-11 مواءمة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات في أوساط الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته (2020/2021: 86,6 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)

2-11-2 الرضا عن برامج دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية للتدريب وبناء القدرات في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته (2020/2021: 93,12 في المائة؛ 2022/2021: 82 في المائة؛ 2023/2022: 82 في المائة)

النواتج

• تنسيق 10 دورات تدريبية أو أكثر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته

- إعداد تقارير فصلية عن الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بتطبيقات النظم التي دخلت حيز التشغيل وعن الأنشطة المضطلع بها في هذا المجال لفائدة الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
11-3 إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية	11-3-1 الإبقاء على المخزون من الأصول المعمرة التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2021/2020: 28,5 في المائة؛ 2022/2021: ≥ 10 في المائة؛ 2023/2022: ≥ 10 في المائة)
	11-3-2 الإبقاء على المخزون من الأصول المعمرة التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2021/2020: 59,5 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة)

النواتج

- إجراء معاينة فصلية على الطبيعة للأصول المعمرة وغير المعمرة

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
11-4 مستوى عال من رضا العملاء عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	11-4-1 رضا العملاء عن دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية مقيساً باستقصاءات رضا العملاء (2021/2020: 93,12 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)
	11-4-2 تعزيز المواصفات الأمنية للبعثات (2021/2020: 90 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)
	11-4-3 مواصلة استخدام التكنولوجيا لمساعدة البعثات على الحد من بصمتها البيئية وذلك بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات (2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)

النواتج

- نشر خدمات نقالة لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي وموظفيه الذين يضطرون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة
- إجراء تقييمات فصلية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته
- إجراء تقييمات ربع سنوية لأمن المعلومات و/أو للأمن المادي للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته في المنطقة
- تنظيم حملات سنوية للتوعية بأمن المعلومات وعقد حلقة عمل سنوية عن أمن المعلومات للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته
- إنجاز المركز استقصاءين للعملاء سنوياً
- إرسال تقارير فصلية عن الحوادث إلى البعثات

- إجراء استعراض فصلي لمدى امتثال البعثات للمواصفات الأمنية وإدخال تحديثات من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إعداد تقرير سنوي عن أداء رصد البنى التحتية الميدانية عن بعد

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

- 5-11 تنفيذ وتوفير النظم والمشاريع المركزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته
- 11-5-1 الإنجاز في الوقت المحدد لكل من نظم البرامجيات المطورة 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 والقائم على الحوسبة السحابية) والنظم المتاحة في الأسواق، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 95 في المائة؛ 2023/2022: 95 في المائة)
- 11-5-2 الإنجاز في الوقت المحدد لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن 5 نظم مركزية، سواء محلياً أو على صعيد البعثات الإقليمية، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)
- 11-5-3 تقديم الدعم في الوقت المحدد في مجال الأمن السيبراني إلى المركز والبعثات المستفيدة من خدماته في حدود 30 يوماً من تاريخ تلقي الطلب (2021/2020: 90 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)

النواتج

- 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
- إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في جميع عمليات تنفيذ النظم مع توقع تنظيم ما لا يقل عن 10 دورات تدريبية، استناداً إلى احتياجات الجهات المستفيدة

العوامل الخارجية

يحدد الحجم استناداً إلى طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر 6: مركز الدعم الأمامي والنشر

61 - سيؤدي مركز الدعم الأمامي والنشر، بتوجيه من مكتب إدارة سلسلة الإمداد، دورا لوجستيا رئيسيا في تقديم خدمات الدعم التشغيلي والتقني إلى البعثات الإقليمية على نحو يتسم بالسرعة والفعالية والكفاءة والمسؤولية.

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

- 1-12 بالتعاون مع قسم مراقبة الحركة ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز الخدمات العالمي، تقديم خدمات لوجستية في مجال شحن البضائع والنقل الجوي وإدارة مخزون النشر الإقليمي دعما للعمليات على الصعيدين الإقليمي والعالمي
- 1-12-1 الإشراف على عمليات شحن البضائع الإقليمية وتنسيقها ونشر تقرير أسبوعي عن حالتها، بما في ذلك تعقب وتتبع العمليات (القدرة على أداء المهمة كما هو متوقع)، لجميع أصحاب المصلحة لضمان تحسين الظهور والموثوقية والمرونة ووفورات الحجم في حركات الشحن (2020/2021: لا ينطبق؛ 2021/2022: 100 في المائة)
- 1-12-2 الإسهام، في غضون 7 أيام، في إعداد طلبات البعثات الميدانية لإبرام عقود محلية مع أطراف ثالثة في مجال الخدمات اللوجستية من خلال المساعدة في وضع بيانات الاحتياجات والتقييمات التقنية (2020/2021: لا ينطبق؛ 2021/2022: 81 في المائة)
- 1-12-3 تنسيق عقود/خدمات نقل الرفات البشرية دعما للبعثات الميدانية في غضون 3 أيام عمل من الطلب الأولي (2020/2021: لا ينطبق؛ 2021/2022: 80 في المائة)
- 1-12-4 تحديد المتطلبات الإقليمية لحركة الشحن عن طريق الجو وتخطيط وجدولة الرقابة على العمليات وإجرائها فيما يتعلق بـ 10 عمليات شحن جوي إقليمية (2020/2021: لا ينطبق؛ 2021/2022: لا ينطبق؛ 2022/2023: 80 في المائة)
- 1-12-5 تقديم حلول في غضون 7 أيام عمل لطلبات النقل الجوي للبعثات المستفيدة من الخدمات، بما في ذلك حركات التنقل بين البعثات من خلال إدارة وتنسيق حلول مختارة تتعلق باتفاقات احتياطية لاستئجار الطائرات (2020/2021: لا ينطبق؛ 2021/2022: 80 في المائة)
- 1-12-6 إدارة وتنسيق 5 حلول مختارة تتعلق باتفاقات احتياطية لاستئجار الطائرات دعما لعمليات الطيران والبعثات الميدانية الإقليمية، بما في ذلك حركات التنقل بين البعثات كلما دعت الحاجة إلى ذلك (2020/2021: لا ينطبق؛ 2021/2022: 80 في المائة)
- 1-12-7 تقديم مدخلات خلال 7 أيام لإبرام اتفاقات احتياطية إقليمية/محلية لاستئجار الطائرات دعما للبعثات الميدانية من خلال وضع بيانات الاحتياجات والتقييمات التقنية (2020/2021: لا ينطبق؛ 2021/2022: لا ينطبق، 2022/2023: 100 في المائة)

12-1-8 النسبة المئوية لطلبات البعثات المتعلقة بتوريد المواد المطلوبة بانتظام التي تتم تلبيتها، والشحنات التي يتم الإفراج عنها لنقلها إلى البعثات في غضون 15 يوم عمل (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 60 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)

12-1-9 تقليل مهلة تسليم السلع بنسبة 30 في المائة (من 158 يوما إلى 110 أيام) بفضل موجودات المخزون الإقليمية، والإدارة الموثوق بها للمخزون، والخطط العملية للتسليم (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 30 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)

12-1-10 النسبة المئوية للبعثات المستفيدة التي تعرب عن رضاها عن مركز الدعم الأمامي والنشر (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 60 في المائة؛ 2023/2022: 60 في المائة)

النواتج

- تمشيا مع متطلبات قسم مراقبة الحركة، تخطيط وتنسيق وإدارة 10 من أنشطة شحن البضائع لمعدات مملوكة للأمم المتحدة من مواقع البائعين إلى الوجهة النهائية وتيسير عمليات النقل الإقليمية للمعدات المملوكة للوحدات دعما لبعثات الأمم المتحدة الميدانية
- إبرام البعثات الميدانية 4 عقود مع أطراف ثالثة في مجال الخدمات اللوجستية ساهمت فيها خلية دعم عمليات التنقل وشحن البضائع في وضع بيانات الاحتياجات والتقييمات التقنية
- وضع 5 بيانات للاحتياجات من السلع، بما يسهم في توفير سلسلة إمداد سلسلة فيما يتعلق بالمخزونات الإقليمية، وتحسين الاستجابة لطلبات الاستمداد الصادرة عن البعثات
- التحقق ربع السنوي من الموجودات لضمان دقة حصر مخزونات النشر الإقليمي من أجل تحسين إدارة مخزونات النشر الاستراتيجي والإقليمي بشكل عام
- وضع 5 بيانات للاحتياجات من الخدمات اللوجستية أو خدمات الشحن التي يقدمها طرف ثالث على الصعيد الإقليمي لتحسين الاستجابة فيما يتعلق بتسليم السلع إلى البعثات التي تتلقى الدعم

العوامل الخارجية

إدخال تغييرات على ولايات البعثات الميدانية تستدعي تنقيح مفهوم العمليات
عدم وفاء مقدمي خدمات النقل بالالتزامات التعاقدية بسبب ظروف غير متوقعة
إعاقة الوضع الأمني لتنفيذ التحركات المخطط لها
التأخير في الحصول على تصاريح من الحكومة بنقل المخزونات الإقليمية إلى البعثات من عنتبي

العنصر 7: قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

62 - يُعرض إطار الميزنة القائمة على النتائج لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي للفترة 2022/2023 بما يتماشى مع النهج الذي يركز على العملاء. وجرى تنقيح أدوار ومسؤوليات القسم ضمن السياق الأوسع نطاقاً للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد، بما يتماشى مع الأذرع الإقليمية العاملة من عنيتي. وسيواصل القسم الاعتناء بالتنفيذ العام للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد من خلال دعم نظام إدارة الفئات، إضافة إلى إقامة شراكة مع مركز الدعم الأمامي والنشر في مجالات شحن البضائع وشراء مخزونات النشر الإقليمي ودعم البعثات الإقليمية في التعاقد على الخدمات اللوجستية مع أطراف ثالثة. وسيسهم القسم في عدد من الإنجازات المتوقعة من خلال تحقيق النواتج الرئيسية ذات الصلة خلال فترة الميزانية 2022/2023، كما هو مبين في الأطر أدناه.

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
1-13 زيادة كفاءة وفعالية عمليات الشراء التي يقوم بها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي لدعم العملاء العالميين الذين يحتاجون إلى دعم مخصص في مجال المشتريات وتقديم الدعم الكامل في مجال المشتريات لصغار العملاء الذين لا يملكون قدرات في هذا المجال	1-13-1 النسبة المئوية للقيّمات التجارية لطلبات تقديم العروض والدعوات إلى تقديم العطاءات التي تنجز في غضون 14 يوماً و 10 أيام على التوالي وتُظهر تحسناً بنسبة 10 في المائة (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 70 في المائة؛ 2023/2022: 70 في المائة)
2-1-13 عند الموافقة على التوصية المتعلقة بمنح العقود، إنجاز 90 في المائة من عمليات منح العقود/توقيع العقود في غضون 10 أيام، وتحقيق تحسن بنسبة 10 في المائة (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة)	
3-1-13 النسبة المئوية لتعديلات العقود التي تنجز في الوقت المناسب، وعمليات التمديد، إن وجدت، التي تجهز في غضون 30 يوماً قبل تاريخ انتهاء العقد وتضمن استمرارية الخدمات المقدمة إلى العملاء (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)	
2-13 تقديم دعم فعال في مجال شحن البضائع للعملاء عن طريق تقليل وقت العبور مع تحسين الوفورات في التكاليف	1-2-13 تحسن معدل استجابة البائعين لطلبات تقديم العروض التنافسية بنسبة 10 في المائة (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 10 في المائة؛ 2023/2022: 10 في المائة)
2-2-13 تخفيض النسبة المئوية لوقت العبور الإجمالي لحركة البضائع في الطرق الأكثر استخداماً بمقدار 5 في المائة (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة)	
3-13 بغية زيادة المشتريات من البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية، القيام بأنشطة لتوعية البائعين	1-3-1 النسبة المئوية للبائعين الذين قدم إليهم الدعم في تسجيل أنفسهم في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 4 أيام، مما يحسن من الوقت اللازم للتجهيز بنسبة 20 في المائة (2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 85 في المائة؛ 2023/2022: 85 في المائة)

النواتج

- إصدار 25 من العقود الخاصة ببعثات محددة، بما في ذلك التعديلات، و 120 من أوامر الشراء لدعم البعثات الإقليمية المستفيدة، وكيانات الأمم المتحدة الأصغر حجماً، وغيرها من العملاء على الصعيد العالمي
- تقديم الدعم في مجال المشتريات لمخزونات النشر الإقليمي في عنيتي
- طرح 30 مناقصة دولية جديدة لدعم البعثات المستفيدة على الصعيدين الإقليمي والعالمي تشمل المجموعة الكاملة من المنتجات والخدمات
- تقديم المساعدة في مجال تسجيل البائعين من أجل تسجيل 200 بائع جديد كموردين للأمم المتحدة والمشاركة في الحلقات الدراسية الخاصة بالأعمال ودعمها في بلدان شرق ووسط أفريقيا بالتنسيق مع دائرة التمكين والتواصل
- دعم جميع البائعين الذين قدموا خطابات تعبير عن الاهتمام إلى قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في التسجيل في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 10 أيام عمل
- تنظيم 10 زيارات ميدانية ومؤتمرات لمقدمي العطاءات ومفاوضات بشأن العقود قبل منح العقود فيما يتعلق بالمناقصات الجديدة، حيثما تتعذر الاستعانة ببيئة افتراضية
- إجراء استعراض تقني وتقديم دعم إداري لـ 100 من العقود الإقليمية والعقود الخاصة ببعثات محددة، وذلك دعماً لعمليات حفظ السلام ولسائر كيانات الأمم المتحدة وهيئاتها
- إبرام عقدين من عقود شحن البضائع
- إجراء تحليل واحد للأسواق وإبرام عقدين طويلي الأجل مع أطراف ثالثة في مجال الخدمات اللوجستية

العوامل الخارجية

اهتمام البائعين بالتسجيل في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات

63 - سعياً لتيسير عرض التغييرات المقترحة في الموارد البشرية، خُددت ست فئات من الإجراءات الممكن اتخاذها فيما يتعلق بملاك الموظفين. ويرد في المرفق الأول لهذا التقرير تعريف للمصطلحات المتعلقة بالفئات الست.

واو - الاحتياجات من الموارد البشرية

64 - سيقدم مركز الخدمات الإقليمي الخدمات المتركزة على العملاء والموحدة المعايير والحسنة التوقيت والجيدة النوعية إلى المستخدمين النهائيين وفقاً لأربعة أقسام لتقديم الخدمات، وهي: (أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ (ب) قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم؛ (ج) قسم خدمات العملاء؛ (د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال. وسيقدم المركز أيضاً خدمات الدعم للعمليات الميدانية في المنطقة من خلال دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، ووحدين مستضافتين تابعتين لإدارة الدعم العمليتي وهما مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.

65 - وتبلغ الاحتياجات المقترحة من الوظائف لمركز الخدمات الإقليمي للفترة 2023/2022 ما مجموعه 405 وظائف.

التوجيه التنفيذي والإدارة

66 - يوفر مكتب مدير مركز الخدمات الإقليمي ومكتب نائبة مدير المركز الإرشادات والتوجيهات العامة لعمليات المركز. وهما مسؤولان عن جميع أنشطة المركز الإدارية وأنشطته غير المتعلقة بالمعاملات، من قبيل التخطيط الاستراتيجي والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع الكيانات المستفيدة واللجنة التوجيهية للمركز؛ وتعهد اتفاقات مستوى الخدمات وتقديم تقارير شهرية عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ وأنشطة إعادة تصميم وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ وتقييم المشاكل التقنية التي يصادفها مستعملو الخاصيات المتعلقة بالمعاملات في جميع وحدات نظام أوموجا، وتحديد حلول لتلك المشاكل وحلها أو تصعيدها إلى الفريق التقني لحلها؛ ودعم نظام أوموجا؛ وتعهد اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة حُسن تنسيق وتنفيذ الاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة، تمثيلاً مع قرارات الجمعية العامة والجهات الإدارية العليا لإدارة الدعم العملياتي.

الجدول 5

الموارد البشرية: التوجيه التنفيذي والإدارة

الموظفون الدوليون								
موظفو								
و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3 - الخدمة المجموع الموظفون متطوعو أ ع م مد-1 ف-4 ف-2 الميدانية الفرعي الوطني ⁽¹⁾ الأمم المتحدة المجموع								
مكتب المدير								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	1	—	2	—	3	2	—	5
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	1	—	3	—	4	2	—	6
صافي التغيير	—	—	1	—	1	—	—	1
مكتب نائبة المدير								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	1	—	—	—	1	1	—	2
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	1	—	—	—	1	1	—	2
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة التخطيط الاستراتيجي								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	1	—	2	1	2	5
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	1	—	2	1	2	5
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	1	—	1	2	3
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	—	1	—	1	2	3
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—

الموظفون الدوليون								
موظفو								
و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3 - الخدمة	الوطنيون ^(أ)	الأمم المتحدة	المتطوعون	المجموع	الميدانية	الفرعي	ف-2	ف-4
أ ع م	مد-1	ف-4	ف-5	ف-3	ف-2	ف-1	ف-2	ف-4
وحدة الاتصالات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	–	1	2	2	2	6	2
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	–	1	2	2	1	5	2
صافي التغيير	–	–	–	–	(1)	(1)	–	(1)
وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	–	1	2	4	4	10	2
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	–	1	2	4	4	10	2
صافي التغيير	–	–	–	–	–	–	–	–
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	–	1	1	2	5	7	–
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	–	1	1	2	8	10	–
صافي التغيير	–	–	–	–	–	3	3	–
وحدة الميزانية								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	–	–	–	1	1	3	–
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	–	–	–	1	1	3	–
صافي التغيير	–	–	–	–	–	–	–	–
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	–	–	–	2	2	8	–
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	–	–	–	1	1	8	–
صافي التغيير	–	–	–	–	(1)	(1)	–	1
وحدة إدارة الممتلكات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	–	–	–	1	1	6	–
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	–	–	–	1	1	6	–
صافي التغيير	–	–	–	–	–	–	–	–
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	–	–	–	1	1	5	–
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	–	–	–	1	1	5	–
صافي التغيير	–	–	–	–	–	–	–	–
المجموع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	–	2	4	7	7	20	34	60
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	–	2	4	8	5	19	38	63
صافي التغيير	–	–	–	1	(2)	(1)	4	3

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: انخفاض بمقدار وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة بمقدار 4 وظائف

متطوعو الأمم المتحدة: لا تغيير

67 - في الفترة 2023/2022، يقترح المركز نقل وظائف فيما يتعلق بالتوجيه التنفيذي والإدارة على النحو التالي: وظيفة واحدة لموظف لإدارة البرامج (برتبة ف-3) من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف إلى مكتب المدير، ووظيفة واحدة لمساعد إداري (من فئة الخدمة الميدانية) من وحدة الاتصالات إلى وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف، وثلاث وظائف إلى وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء، واحدة لموظف للموارد البشرية (موظف وطني من الفئة الفنية) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، وواحدة لمساعد مالي (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات، وواحدة لمساعد للموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم. وسيساعد موظف إدارة البرامج المدير في تحليل عمليات المركز لإثراء القرارات الاستراتيجية الرئيسية، والإشراف على المشاريع والبرامج، ودعم التنسيق الاستراتيجي مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. وستزيد وظيفة المساعد الإداري من قدرة قسم خدمات العملاء على تنفيذ ولايته، بما في ذلك القيام باستقصاءات العملاء، وتنسيق زيارات البعثات، ودعم المشاريع، مثل الأسبوع الدولي لخدمة العملاء. وتؤدي الوظائف الثلاث المقترحة نقلها إلى وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء مهام الدعم من المستوى 2 في نظام أوموجا في خطوط الخدمات المتعلقة بالمعاملات. وسيسهل النقل استقلاليته في رصد وضمان جودة المعاملات المتعلقة بالموارد البشرية في مختلف مجالات الأعمال، من أجل تعزيز أوجه التأثير في مهام دعم النظم القائمة والإبلاغ عنها.

68 - ويقترح المركز عمليات إعادة النذب التالية: وظيفة واحدة لموظف لشؤون الموارد البشرية (موظف وطني من الفئة الفنية) إلى موظف لشؤون الإعلام، ووظيفة واحدة لمساعد إداري (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) إلى مساعد لشؤون الاتصالات في وحدة الاتصالات، ووظيفة واحدة لمساعد مالي (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) إلى مساعد لشؤون تحليل البيانات، ووظيفة واحدة لمساعد لشؤون الموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) إلى مساعد لإدارة المعلومات في وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء، ووظيفة واحدة لمساعد فريق (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) إلى مساعد لشؤون التدريب في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، بالإضافة إلى وظيفة واحدة لمساعد مالي (من فئة الخدمة الميدانية) إلى مساعد لإدارة المعلومات، وثلاث وظائف لمساعدين لإدارة الوثائق (موظفون وطنيون من فئة الخدمات العامة) إلى مساعدين لشؤون المحفوظات، ووظيفة واحدة لمساعد مالي إلى مساعد لشؤون المحفوظات في وحدة إدارة المحفوظات والسجلات. وستزود وظيفة موظف لشؤون الإعلام ووظيفة مساعد لشؤون الاتصالات المقترحتان وحدة الاتصالات بالموارد اللازمة لتلبية احتياجاتها التشغيلية وتنفيذ ولايتها، بما في ذلك إنشاء منتجات الاتصالات الاستراتيجية، ومحتوى الاتصالات المتعددة الوسائط، والقيام بالتواصل الاستباقي مع الجماهير في الداخل والخارج. وستعزز وظيفتا مساعد لإدارة المعلومات ومساعد لشؤون تحليل البيانات المقترحتان مبادرات تحسين العمليات، والحصول على البيانات، وإعداد مجموعات البيانات في الوقت المناسب لتيسير اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات، وستوفر وظائف مساعدي شؤون المحفوظات للوحدة ما تحتاجه من مواصفات المهارات للوفاء بالولاية المسندة إليها.

- 69 - ويقترح أيضا إعادة ندب وظيفة واحدة لموظف لشؤون التدريب في مجال حفظ السلام (من فئة الخدمة الميدانية) في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات إلى موظف لشؤون السفر، ونقلها إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر، وإعادة ندب وظيفة واحدة لمساعد لشؤون السفر (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة بالسفر إلى مساعد لشؤون التدريب ونقلها إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات. وسيتولى موظف شؤون السفر إدارة عقود السفر للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته، وسيقيم اتصالات مع متعهدي إدارة شؤون السفر وسيراقب عملهم بهدف تحسين أساليب أداء العمل فيما يتعلق بالسفر، وتصميم وتحليل التقارير المتعلقة بالسفر لإثراء قرارات الجهات الإدارية العليا، وسيعمل كجهة تنسيق لتقديم التوضيحات التقنية للعملاء من خلال قسم خدمة العملاء. وسيساعد مساعد شؤون التدريب في تنسيق وإعداد الدورات التدريبية والمؤتمرات والاجتماعات.
- 70 - وتتماشى عمليات النقل المقترحة مع نموذج القابلية للتوسع أو التقلص، وهي لن تؤدي إلى تحقيق المركز لأي مكاسب صافية أو تكبده لأي خسائر صافية مقارنة بمستويات ملاك الموظفين الحالية المأذون بها.

الجدول 6

التغييرات في ملاك الموظفين: التوجيه التنفيذي والإدارة

الوظائف					
المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف
مكتب المدير	1	ف-3	موظف لإدارة البرامج	نقل	النقل من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف
وحدة الاتصالات	(1)	وظيفة من فئة الخدمة الميدانية	مساعد إداري	نقل	النقل إلى وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	1	وظيفة وطنية من الفئة الفنية	موظف لشؤون الموارد البشرية	نقل	النقل من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد للموارد البشرية	نقل	النقل من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد مالي	نقل	النقل من خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات
وحدة الاتصالات	(1)	وظيفة وطنية من الفئة الفنية	موظف لشؤون الموارد البشرية	إعادة ندب	إعادة ندب إلى موظف لشؤون الإعلام
وحدة الاتصالات	1	وظيفة وطنية من الفئة الفنية	موظف لشؤون الإعلام	إعادة ندب	إعادة ندب من موظف لشؤون الموارد البشرية
وحدة الاتصالات	(1)	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد إداري	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لشؤون الاتصالات
وحدة الاتصالات	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لشؤون الاتصالات	إعادة ندب	إعادة ندب من مساعد إداري
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	(1)	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد مالي	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لشؤون تحليل البيانات

الوظائف					
المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لشؤون تحليل البيانات	إعادة ندب	إعادة ندب من مساعد مالي
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء (1)		وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لشؤون الموارد البشرية	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لإدارة المعلومات
وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لإدارة المعلومات	إعادة ندب	إعادة ندب من مساعد لشؤون الموارد البشرية
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات (1)		وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد فريق	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لشؤون التدريب
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لشؤون التدريب	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لشؤون التدريب
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات (1)		فئة الخدمة الميدانية	موظف لشؤون التدريب في مجال حفظ السلام	إعادة ندب ونقل	إعادة ندب إلى موظف لشؤون السفر، ونقل إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لشؤون التدريب	إعادة ندب ونقل	إعادة ندب من مساعد لشؤون السفر إلى مساعد لشؤون التدريب، ونقل من خط الخدمات المتعلقة بالسفر
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (1)		فئة الخدمة الميدانية	مساعد مالي	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لإدارة المعلومات
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات	1	فئة الخدمة الميدانية	مساعد لإدارة المعلومات	إعادة ندب	إعادة ندب من مساعد مالي
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (3)		وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لإدارة الوثائق	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لشؤون المحفوظات
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات	3	وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لشؤون المحفوظات	إعادة ندب	إعادة ندب من مساعد لإدارة الوثائق
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (1)		وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد مالي	إعادة ندب	إعادة ندب إلى مساعد لشؤون المحفوظات
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد لشؤون المحفوظات	إعادة ندب	إعادة ندب من مساعد مالي
المجموع					3

العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

71 - يقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لجميع فئات الموظفين الثلاث، وهي الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. ويتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: الإحاق بالخدمة وانتهاءها، واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

الجدول 7

الموارد البشرية: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

الفئة	الموظفون الدوليون							أ ع م	أ ع م
	و أ ع -	مد-2	ف-5	ف-3	الخدمة	المجموع	الموظفون متطوعو		
	أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	الميدانية	الفرعي	الوطنيين ^(أ)	الأمم المتحدة	المجموع
مكتب رئيس قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات									
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	-	-	1	2	-	3
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	-	1	2	-	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم									
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	2	11	14	15	-	29
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	2	11	14	14	-	28
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	(1)	-	(1)
خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها									
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	-	6	7	12	-	19
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	6	7	8	-	15
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	(4)	-	(4)
خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم									
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	3	3	7	17	-	24
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	2	3	6	17	-	23
صافي التغيير	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	(1)
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم									
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	2	6	9	20	-	29
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	2	6	9	18	-	27
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	(2)	-	(2)
المجموع									
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	5	7	26	38	66	-	104
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	5	6	26	37	59	-	96
صافي التغيير	-	-	-	-	(1)	(1)	(7)	-	(8)

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: انخفاض بمقدار وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيين: انخفاض بمقدار 7 وظائف

72 - في الفترة 2023/2022، يقترح المركز إلغاء الوظائف السبع التالية: أربع وظائف لمساعدين للموارد البشرية (موظفين وطنيين من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة

وانتهائها، ووظيفتين لمساعدين للموارد البشرية (موظفين وطنيين من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، ووظيفة واحدة لموظف مالي معاون (ف-2) في خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم. ويقترح أيضا نقل وظيفة واحدة لموظف للموارد البشرية (موظف وطني من الفئة الفنية) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم إلى وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء لتوفير مهام الدعم من المستوى 2 ب ضمن نظام أوموجا. وتتماشى عمليات الإلغاء المقترحة مع نموذج القابلية للتوسع أو التقلص بسبب انخفاض عدد الموظفين في الكيانات المستفيدة من خدمات المركز.

الجدول 8

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

الوظائف				المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	التغيير (عدد الوظائف) الرتبة	
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	موظف وطني من فئة الخدمات العامة (4)	خط الخدمات المتعلقة بالإحاق بالخدمة وانتهائها
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	موظف وطني من فئة الخدمات العامة (2)	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	موظف معاون للشؤون المالية	ف-2 (1)	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
النقل إلى وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	نقل	موظف لشؤون الموارد البشرية	موظف وطني من الفئة الفنية (1)	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
			(8)	المجموع الفرعي

العنصر 2: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

73 - تقع على عاتق قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم المسؤولية عن توفير جميع خدمات السفر والمطالبات لجميع فئات الموظفين (الدوليين والوطنيين والأفراد النظاميين)، بالإضافة إلى تجهيز السلف والمطالبات المتعلقة بمنح التعليم المقدمة إلى الموظفين الدوليين في جميع الكيانات المستفيدة في جميع أنحاء قارة أفريقيا. ويتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: السفر والمطالبات ومنح التعليم.

الجدول 9

الموارد البشرية: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

الموظفون الدوليون								الفئة
و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3 - الخدمة المجموع الموظفين متطوعو								
أ ع م - مد-1 - ف-4 - ف-2 - الميدانية الفرعي الوطنيين ⁽¹⁾ الأمم المتحدة المجموع								
مكتب رئيس قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم								
3	—	2	1	—	—	1	—	الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021
3	—	2	1	—	—	1	—	الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022
—	—	—	—	—	—	—	—	صافي التغيير

الموظفون الدوليون								
الفئة	أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	الميدانية	الفرعي	المجموع	الموظفون متطوعو الأمم المتحدة المجموع
	و أ ع -	مد-2 -	ف-5 -	ف-3 -	الخدمة	المجموع	الموظفون الوطنيون ^(١)	
خط الخدمات المتعلقة بالسفر								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	1	4	6	23	-
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	5	7	18	-
صافي التغيير	-	-	-	-	1	1	(5)	-
خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	-	4	5	4	-
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	4	5	2	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	(2)	-
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	1	1	3	18	-
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	1	3	14	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	(4)	-
المجموع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	4	2	9	15	47	-
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	4	2	10	16	36	-
صافي التغيير	-	-	-	-	1	1	(11)	-

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: زيادة بمقدار وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: انخفاض بمقدار 11 وظيفة

74 - خلال الفترة 2023/2022، يقترح المركز إلغاء الوظائف الثماني التالية: وظيفة واحدة لمساعد للموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة)، ووظيفة واحدة لمساعد لشؤون السفر (موظف وطني من فئة الخدمات العامة)، ووظيفتين لمساعدين ماليين (موظفين وطنيين من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة بالسفر؛ ووظيفة واحدة لمساعد مالي (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات؛ وثلاث وظائف لمساعدين للموارد البشرية (موظفين وطنيين من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم. وتتماشى عمليات الإلغاء المقترحة مع نموذج القابلية للتوسع أو النقص، بسبب انخفاض عدد الموظفين في الكيانات المستفيدة من خدمات المركز.

75 - ويقترح المركز أيضا نقل وظيفة واحدة لمساعد مالي (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات ووظيفة واحدة لمساعد للموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم إلى وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء في مكتب نائبة المدير لتوفير مهام دعم من المستوى 2 ب في نظام أوموجا. وبالإضافة إلى ذلك، يقترح المركز إعادة ندب وظيفة واحدة لمساعد لشؤون السفر (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات

المتعلقة بالسفر ليصبح مساعدا لشؤون التدريب ونقلها إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، وإعادة ندب وظيفة واحدة لموظف لشؤون التدريب في مجال حفظ السلام (من فئة الخدمات الميدانية) في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ليصبح موظفا لشؤون السفر ونقلها إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر.

الجدول 10

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

الوظائف					المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة	التغيير (عدد الوظائف)	
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(1)	خط الخدمات المتعلقة بالسفر
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	مساعد لشؤون السفر	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(1)	خط الخدمات المتعلقة بالسفر
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	مساعد مالي	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(2)	خط الخدمات المتعلقة بالسفر
إعادة ندب من مساعد لشؤون السفر إلى مساعد لشؤون التدريب ونقل إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	إعادة ندب ونقل	مساعد لشؤون السفر	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(1)	خط الخدمات المتعلقة بالسفر
إعادة ندب من مساعد لشؤون التدريب فيما يتعلق بحفظ السلام إلى مساعد لشؤون السفر ونقل من المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	إعادة ندب ونقل	موظف لشؤون السفر	من فئة الخدمة الميدانية	1	خط الخدمات المتعلقة بالسفر
نقل إلى وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	نقل	مساعد مالي	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(1)	خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	مساعد مالي	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(1)	خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات
إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(3)	خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم
نقل إلى وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	نقل	مساعد للموارد البشرية	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	(1)	خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم
				(10)	المجموع

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

76 - تقع على عاتق هذا القسم مسؤولية تدبير الأنشطة المتعلقة باستراتيجية التعامل مع العملاء وإدارة الخدمات المقدمة إليهم، ودعم الاحتياجات التشغيلية، ووضع استراتيجية أنشطة العلاقات مع عملاء المركز، فضلا عن وضع إطار إدارة المعارف، وذلك ليكون بمثابة الواجهة التي يقصدها عملاء المركز للحصول على الخدمات المشتركة والجهة التي يعايشون من خلالها تجربة حصولهم على هذه الخدمات، مع مواصلة اتباع نهج يركز على العملاء في تعزيز كفاءة المساعدة المقدمة وفعاليتها وحل المشاكل المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر.

الجدول 11

الموارد البشرية: قسم خدمات العملاء

الفئة	الموظفون الدوليون							
	و أ ع - أ ع م	مد-2 - مد-1	ف-5 - ف-4	ف-3 - ف-2	الخدمة الميدانية	المجموع الفرعي	الموظفون الوطنيون ^(١)	متطوعو الأمم المتحدة المجموع
مكتب رئيس قسم خدمات العملاء								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	-	-	1	1	2
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	-	1	1	2
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	-	1	-	1	11	12
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	-	-	1	1	11	12
صافي التغيير	-	-	-	(1)	1	-	-	-
وحدة دعم العملاء								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	-	1	-	1	12	13
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	-	-	1	1	12	13
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	2	-	3	24	27
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	1	3	24	27
صافي التغيير	-	-	-	-	(1)	1	-	-

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: لا تغيير

الموظفون الوطنيون: لا تغيير

77 - في الفترة 2023/2022، يقترح المركز نقل وظيفة واحدة لمساعد إداري (من فئة الخدمة الميدانية) من وحدة الاتصالات في مكتب المدير إلى وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف لزيادة قدرة القسم على تنفيذ ولايته، ونقل وظيفة واحدة لموظف لإدارة البرامج (ف-3) من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف إلى مكتب المدير، من أجل توفير الرقابة على المشاريع والبرامج التي يضطلع بها المركز. ولن تسفر عمليات النقل هذه عن أي مكاسب أو خسائر صافية للمركز مقارنة بمستويات ملاك الموظفين الحالية المأدون بها.

الجدول 12

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم خدمات العملاء

المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	الوظائف		
			اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف
وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف	1		من فئة الخدمة الميدانية	مساعد إداري	نقل من وحدة الاتصالات
وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف	(1)	ف-3	موظف لإدارة البرامج	نقل	نقل إلى مكتب المدير
المجموع	-				

العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

78 - تقع على عاتق قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولية الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، إضافة إلى عمليات التسوية، وتجهيز فواتير البائعين، ومهام أمين الصندوق فيما يتعلق بتجهيز المدفوعات وتعهد الحسابات المصرفية. ويتألف القسم، الذي يرأسه المسؤول برتبة رئيس قسم، من الوحدات التالية: وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط الخدمات المتعلقة بالبائعين، وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق.

الجدول 13

الموارد البشرية: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

الفئة	الموظفون الدوليون							
	أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	الخدمة الميدانية الفرعية	المجموع	الموظفون متطوعو الأمم المتحدة	المجموع
مكتب رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	-	-	1	2	3
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	-	1	2	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة الرقابة الداخلية								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	-	-	1	15	16
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	-	1	15	16
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة الحسابات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	1	8	10	21	31
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	7	9	21	30
صافي التغيير	-	-	-	-	(1)	(1)	-	(1)
خط الخدمات المتعلقة بالبائعين								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	-	6	7	28	35

الموظفون الدوليون								
الفئة	أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	ف-3	الخدمة الميدانية الفرعية	المجموع الوطنيون ^(أ)	الموظفون متطوعو الأمم المتحدة المجموع
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	6	7	27	34
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)
خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	1	1	5	7	17	24
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	4	5	17	22
صافي التغيير	-	-	-	(1)	(1)	(2)	-	(2)
المجموع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	-	-	5	2	19	26	83	109
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	-	-	5	1	17	23	82	105
صافي التغيير	-	-	-	(1)	(2)	(3)	(1)	(4)

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: انخفاض بمقدار 3 وظائف

الموظفون الوطنيون: انخفاض بمقدار وظيفة واحدة

79 - في الفترة 2023/2022، يقترح المركز تغيير اللقب الوظيفي لوظيفة "مساعد فريق" (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في مكتب رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال إلى "مساعد إداري" كي يعكس تماما مهام الوظيفة ومسؤولياتها. ويُقترح إلغاء الوظائف الأربع التالية: وظيفة واحدة لمساعد مالي (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة بالبائعين، ووظيفة واحدة لمساعد مالي (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في وحدة الحسابات، ووظيفة واحدة لموظف مالي (ف-3)، ووظيفة واحدة لمساعد لشؤون السفر (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق. وتتماشى عمليات الإلغاء المقترحة مع نموذج القابلية للتوسع أو التقلص بسبب انخفاض عدد الموظفين في الكيانات المستفيدة من خدمات المركز.

80 - وبعد استعراض ملاك الموظفين لضمان وجود مزيج كاف من الموظفين، يقترح المركز تحويل وظيفة واحدة لمساعد مالي (من فئة الخدمات الميدانية) في وحدة الحسابات ووظيفة واحدة لمساعد مالي (من فئة الخدمات الميدانية) في خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق إلى وظيفتين لموظفين مساعدين للشؤون المالية (موظفين وطنيين من الفئة الفنية)، تمشيا مع الدعم المستمر لبناء القدرات الوطنية.

الجدول 14

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

الوظائف				
المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف) الرتبة	اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف
مكتب رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال	(1)	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	تغيير اللقب الوظيفي	تغيير اللقب الوظيفي إلى مساعد إداري
مكتب رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال	1	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	تغيير اللقب الوظيفي	تغيير اللقب الوظيفي من مساعد فريق
خط الخدمات المتعلقة بالباثيين	(1)	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	إلغاء	إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز
وحدة الحسابات	(1)	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	إلغاء	إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز
وحدة الحسابات	(1)	من فئة الخدمة الميدانية	تحويل	التحويل إلى وظيفة لموظف وطني من الفئة الفنية
وحدة الحسابات	1	موظف وطني من الفئة الفنية	تحويل	التحويل من وظيفة لموظف دولي
خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق	(1)	ف-3	إلغاء	إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز
خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق	(1)	موظف وطني من فئة الخدمات العامة	إلغاء	إلغاء بسبب الانخفاض العام في الملاك الوظيفي للمركز
خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق	(1)	من فئة الخدمة الميدانية	تحويل	التحويل إلى وظيفة لموظف وطني من الفئة الفنية
خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق	1	موظف وطني من الفئة الفنية	تحويل	التحويل من وظيفة لموظف دولي
(4)		المجموع الفرعي		

العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

81 - تشكل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية جزءا من مركز الخدمات الإقليمي منذ عام 2013. ويتمثل دورها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة ازدواجية الجهود في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتستفيد الدائرة من قربها من بعثات حفظ السلام في أفريقيا. وهي تتكون من وحدات العمليات الإقليمية، والمشاريع الخاصة، والمشاريع الإقليمية، والأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل بيانات الجدوى، وفواتير الهواتف.

الجدول 15

الموارد البشرية: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

الموظفون الدوليون								
و أ ع - أ ع م	مد-2 - مد-1	ف-5 - ف-4	ف-3 - ف-2	الخدمة الميدانية	المجموع الفرعي	الموظفون الوطنيون ^(أ)	متطوعو الأمم المتحدة	المجموع
مكتب رئيس دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	1	1	—	1	3	1	—	4
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	1	1	—	1	3	1	—	4
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة العمليات الإقليمية								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	3	3	3	—	6
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	—	3	3	3	—	6
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة المشاريع الخاصة								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	1	1	—	—	1
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	—	1	1	—	—	1
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة المشاريع الإقليمية								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	1	3	1	—	4
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	2	1	3	1	—	4
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
الوحدة الإقليمية لأمن تكنولوجيا المعلومات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	1	—	1	—	1
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	—	1	—	1	—	1
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة تحليل بيانات الجدوى								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	1	—	1	—	2
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	—	1	—	1	—	2
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة فواتير الهاتف								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	1	1	3	—	4
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	—	1	1	3	—	4
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
المجموع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	1	1	4	7	13	9	—	22
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	1	1	4	7	13	9	—	22
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: لا تغيير

الموظفون الوطنيون: لا تغيير

82 - لا تُقترح تغييرات على ملاك وظائف دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية للفترة 2023/2022.

الوحدات المستضافة

الجدول 16

الموارد البشرية: مركز الدعم الأمامي والنشر

الموظفون الدوليون								
و أ ع -	مد-2	ف-5	ف-3	الخدمة	المجموع	الموظفون متطوعو	الأمم المتحدة	المجموع
أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	الميدانية	الفرعي	الوطنيون ^(أ)		
مكتب رئيس مركز الدعم الأمامي والنشر								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	2	—	1	3	2	—	5
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	2	—	1	3	2	—	5
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
خلية الدعم الجوي								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	1	—	2	3	1	4
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	1	—	2	3	1	4
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
خلية مخزون النشر الإقليمي								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	—	—	—	—	—
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	1	1	1	3	1	—	4
صافي التغيير	—	1	1	1	3	1	—	4
خلية دعم عمليات التنقل وشحن البضائع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	1	1	1	3	2	—	5
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	1	1	1	3	2	—	5
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
المجموع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	5	2	5	12	6	—	18
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	5	2	5	12	6	—	18
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: لا تغيير

الموظفون الوطنيون: لا تغيير

83 - لا تُقترح تغييرات على ملاك وظائف مركز الدعم الأمامي والنشر للفترة 2023/2022.

الجدول 17

الموارد البشرية: قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

الموظفون الدوليون								
و أ ع -	مد-2	ف-5	ف-3	الخدمة	المجموع	الموظفون متطوعو	الوطنيون ^(أ)	الأمم المتحدة المجموع
أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	الميدانية	الفرعي			
مكتب رئيس قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	1	—	1	2	3	—	5
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	1	—	1	2	3	—	5
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة دعم الاستعداد والشحن								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	2	1	1	4	3	—	7
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	2	1	1	4	3	—	7
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة دعم البائعين الإقليميين وفتح العطاءات								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	—	—	1	—	1	2	4
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	—	—	1	—	1	2	4
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
وحدة دعم المشتريات الإقليمية								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	1	1	1	3	3	—	6
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	1	1	1	3	3	—	6
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—
المجموع								
الوظائف المعتمدة للفترة 2022/2021	—	4	3	3	10	11	1	22
الوظائف المقترحة للفترة 2023/2022	—	4	3	3	10	11	1	22
صافي التغيير	—	—	—	—	—	—	—	—

(أ) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

الموظفون الدوليون: لا تغيير

الموظفون الوطنيون: لا تغيير

84 - لا تُقترح تغييرات في ملاك وظائف قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي للفترة 2023/2022.

ثانياً - الموارد المالية

ألف - لمحة عامة

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

الفئة	النفقة		المخصصات		تقديرات التكاليف		الفرق	
	(2021/2020)	(2022/2021)	(2023/2022)	المبلغ	النسبة المئوية	(2)-(3)=(4)	(2)÷(4)=(5)	
	(1)	(2)	(3)					
الموظفون المدنيون								
الموظفون الدوليون	21 174,6	22 288,4	24 830,4	2 542,0	11,4			
الموظفون الوطنيون	8 354,0	10 312,4	11 159,0	846,6	8,2			
متطوعو الأمم المتحدة	159,5	382,9	312,2	(70,7)	(18,5)			
المساعدة المؤقتة العامة	63,5	65,8	39,5	(26,3)	(40,0)			
الأفراد المقدمون من الحكومات	—	—	—	—	—			
المجموع الفرعي	29 751,7	33 049,5	36 341,1	3 291,6	10,0			
التكاليف التشغيلية								
مراقبو الانتخابات المدنيون	—	—	—	—	—			
الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية	—	2,4	100,0	97,6	4 066,7			
السفر في مهام رسمية	25,2	238,2	239,9	1,7	0,7			
المرافق والبنى التحتية	2 412,9	2 169,7	2 269,1	99,4	4,6			
النقل البري	137,9	102,1	92,0	(10,1)	(9,9)			
العمليات الجوية	—	—	—	—	—			
العمليات البحرية	—	—	—	—	—			
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	3 597,4	4 146,9	3 604,7	(542,2)	(13,1)			
الخدمات الطبية	86,7	108,4	106,9	(1,5)	(1,4)			
المعدات الخاصة	—	—	—	—	—			
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	272,9	455,1	431,9	(23,2)	(5,1)			
المشاريع السريعة الأثر	—	—	—	—	—			
المجموع الفرعي	6 532,8	7 222,8	6 844,5	(378,3)	(5,2)			
إجمالي الاحتياجات	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2			
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 710,4	3 893,2	4 242,8	349,6	9,0			
صافي الاحتياجات	32 574,1	36 379,1	38 942,8	2 563,7	7,0			
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	—	—	—	—	—			
مجموع الاحتياجات	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2			

باء - عوامل الشغور

85 - روعيت عند حساب تقديرات التكاليف للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023 عوامل الشغور التالية:

(بالنسبة المئوية)

الفئة	الفعالية للفترة 2021/2020	المدرجة في الميزانية للفترة 2022/2021	المتوقعة للفترة 2023/2022
الموظفون المدنيون			
الموظفون الدوليون	14,2	11,0	8,0
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	18,2	8,0	8,0
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	13,0	8,0	8,0
متطوعو الأمم المتحدة			
الدوليون	0,0	0,0	0,0
الوطنيون	0,0	0,0	0,0

86 - تبلغ معدلات الشغور المقترحة للوظائف المعتمدة في مركز الخدمات الإقليمي في الفترة 2023/2022 نسبة 8 في المائة للموظفين الدوليين، و 8 في المائة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية، و 8 في المائة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة، وصفر في المائة لوظائف متطوعي الأمم المتحدة، مع مراعاة معدلات الشغور الحالية، وخطة التوظيف التي يتبعها مركز الخدمات الإقليمي، ومقترح تخفيض ملاك الموظفين بمقدار 4 وظائف دولية و 15 وظيفة وطنية. ويطبَّق معدل شغور قدره 50 في المائة على جميع الوظائف المعاد ندبها.

جيم - التدريب

87 - ترد فيما يلي الاحتياجات المقدرة من الموارد اللازمة للتدريب للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	المبلغ التقديري
الخبراء الاستشاريون	
الخبراء الاستشاريون في مجال التدريب	100,0
السفر في مهام رسمية	
السفر في مهام رسمية لأغراض التدريب	29,0
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	
رسوم التدريب ولوازمه وخدماته	76,0
المجموع	205,0

88 - يرد فيما يلي العدد المقرر للمشاركين في التدريب للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023، مقارنة بالفترات السابقة:

(عدد المشاركين)

الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			
الفعلي للفترة	المقرر للفترة	المقترح للفترة	الفعلي للفترة	المقرر للفترة	المقترح للفترة	
2021/2020	2022/2021	2023/2022	2021/2020	2022/2021	2023/2022	
678	187	108	406	341	148	التدريب الداخلي
3	16	7	-	13	4	التدريب الخارجي
681	203	115	406	354	152	المجموع

89 - وتعكس أنشطة التدريب المقترحة للفترة 2023/2022 أنشطة التدريب المقدرة اللازمة من أجل تعزيز المهارات الإدارية والتقنية لموظفي مركز الخدمات الإقليمي. ومن المتوقع أن يتم تخفيض احتياجات التدريب للفترة 2023/2022 نظرا لأن غالبية الموظفين قد أنجزوا أنشطة تدريبية إلزامية، واستعادوا من الدورات التدريبية على الإنترنت.

ثالثا - تحليل الفروق⁽¹⁾

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
2 542,0	11,4	الموظفون الدوليون

• بارامترات التكاليف: ارتفاع تكاليف المرتبات وانخفاض معدل الشواغر

90 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى ما يلي: (أ) التخفيض المقترح في معدلات الشواغر من 11 في المائة في الفترة 2022/2021 إلى 8 في المائة في الفترة 2023/2022، مع مراعاة معدلات الشواغر الحالية وخطة التوظيف في المركز؛ (ب) تحديث معدلات المرتبات للموظفين الدوليين، بما يعكس المعدلات المنقحة لمرتبات الموظفين اعتبارا من 1 كانون الثاني/يناير 2022؛ (ج) زيادة في الاحتياجات المتعلقة بالتكاليف العامة للموظفين من 89,5 في المائة إلى 92,4 في المائة على أساس النفقات الفعلية. ويقابل هذه الزيادة جزئيا التحويل المقترح لوظيفتين من فئة الخدمات الميدانية إلى وظيفتين لموظفين وطنيين من الفئة الفنية، وإلغاء وظيفتين دوليتين تمشيا مع نموذج قابلية التوسع أو النقل، بسبب الانخفاض المتوقع في حجم المعاملات المتصل بإغلاق بعض البعثات؛ وتطبيق معدل شواغر بنسبة 50 في المائة على وظيفتين أعيد نديهما.

(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.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
846,6	8,2	الموظفون الوطنيون

• الإدارة: تحويل وظائف إلى وظائف وطنية وزيادة رتب/درجات الموظفين

91 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى ما يلي: (أ) التحويل المقترح لوظيفتين من فئة الخدمات الميدانية إلى وظيفتين لموظفين وطنيين من الفئة الفنية؛ (ب) تطبيق درجة أعلى (موظف فني وطني من الرتبة جيم-6) للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية للفترة 2023/2022 لتعكس متوسط الدرجة الفعلية للموظفين، مقارنة بالدرجة المعتمدة للفترة 2022/2021 (موظف فني وطني من الرتبة جيم-5)، (ج) الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بالتكاليف العامة للموظفين من 32 في المائة إلى 36 في المائة استناداً إلى النفقات الفعلية، وذلك أساساً بسبب زيادة بدلات الإعالة والتأمين الصحي وإعانات المعاشات التقاعدية. ويقابل الزيادة جزئياً إلغاء 17 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة تمثلياً مع نموذج قابلية التوسع أو النقل، بسبب التخفيض المتوقع في حجم المعاملات المتصل بإغلاق بعض البعثات، وتطبيق معدل شواغر بنسبة 50 في المائة على 10 وظائف أعيد نديها.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(70,7)	(18,5)	متطوعو الأمم المتحدة

• بارامترات التكاليف: انخفاض تكاليف الاستحقاقات

92 - يعزى انخفاض الاحتياجات أساساً إلى انخفاض تكلفة متطوعي الأمم المتحدة استناداً إلى الاتجاهات الفعلية التي تعكس انخفاض تكاليف الاستحقاقات، بما في ذلك بدلات الإعالة، وانخفاض مبالغ سداد تكاليف تأمين أماكن الإقامة، مما كان متوقعاً من قبل.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(26,3)	(40,0)	المساعدة المؤقتة العامة

• الإدارة: انخفاض النواتج

93 - يعزى الفرق أساساً إلى نقل حصة المركز من التكاليف المخصصة للمساعدة المؤقتة العامة المتصلة بأنشطة مشروع دعم تنفيذ نظام أوموجا إلى حساب دعم عمليات حفظ السلام، بينما كانت تلك الحصة مدرجة في الميزانية المعتمدة للفترة 2022/2021.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
97,6	4 066,7	الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

94 - يعزى الفرق إلى انخفاض الاحتياجات المتعلقة بالخبراء الاستشاريين في الفترة 2022/2021 إلى 2 400 دولار فقط، وإدراج احتياج للاستعانة بخبير استشاري لتدريب موظفي المركز على نظام إدارة الاستفسارات الجديد الذي سيبدأ العمل به في الفترة 2023/2022.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
99,4	4,6	المرافق والبنى التحتية

• بارامترات التكاليف: زيادة التكاليف المشتركة وأسعار الوقود

95 - يعزى الفرق أساساً إلى زيادة حصة المركز من التكاليف العامة والمشاركة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية والتي بلغت نسبة 63 في المائة في الفترة 2023/2022 مقارنة بنسبة 53,8 في المائة في الفترة 2022/2021، في أعقاب تقلص وجود البعثة في عنيتي وارتفاع سعر اللتر من الوقود إلى 0,788 دولار مقارنة بمبلغ 0,525 دولار للتر الموافق عليه للفترة 2022/2021، نتيجة لزيادة متوسط أسعار الوقود.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(10,1)	(9,9)	النقل البري

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

96 - يعزى انخفاض الاحتياجات أساساً إلى عدم رصد اعتماد لشراء مركبات في الفترة 2023/2022. ويقابل ذلك الانخفاض جزئياً ارتفاع سعر اللتر من الوقود المدرج في الميزانية وقدره 0,788 دولار مقارنة بمبلغ 0,525 دولار في الفترة 2022/2021، نتيجة لزيادة متوسط أسعار الوقود في الفترة من تموز/يوليه إلى كانون الأول/ديسمبر 2021.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(542,2)	(13,1)	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

97 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) انخفاض تكاليف خدمة الاتصال بالإنترنت نتيجة لاستخدام بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية للإنترنت الساتلي الذي يغطي قاعدة الدعم بأكملها، بما في ذلك المركز، بتكاليف أقل للاتصال بالإنترنت؛ و(ب) التخفيض المتوقع في ملاك الموظفين للفترة، مما يؤدي إلى تخفيض رسوم خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقابل الانخفاض الإجمالي جزئيا زيادة في الاحتياجات من معدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق باستبدال معدات أمن الجدار المحيط، فضلا عن معدات وطابعات الحاسوب، التي تجاوزت نهاية فترة صلاحيتها المتوقعة أو تقترب من نهايتها.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(23,2)	(5,1)	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

98 - يعزى الفرق أساسا إلى الانخفاض المتوقع في الاحتياجات المتعلقة بفرادى المتعاقدين للفترة 2023/2022 مقارنة بالفترة 2022/2021. ويقابل انخفاض الاحتياجات جزئيا زيادة في الاحتياجات من لوازم وخدمات التدريب بسبب ما يلي: (أ) زيادة في احتياجات قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي مقارنة بالفترة 2022/2021 لتدريب الموظفين المعيّنين حديثا في فريق المشتريات على المهارات اللازمة؛ (ب) زيادة الاحتياجات المتعلقة بالتدريب في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بسبب التحسينات المستمرة في التكنولوجيا.

رابعاً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

99 - فيما يلي الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها بشأن تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي:

- (أ) اعتماد مبلغ قدره 43 185 600 دولار للإنفاق على المركز خلال فترة الإثني عشر شهرا الممتدة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023؛
- (ب) تقسيم المبلغ الوارد في الفقرة الفرعية (أ) بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام التي تتلقى حاليا خدمات المركز وتحمله على الميزانية البرنامجية لعام 2023؛
- (ج) الإحاطة علما باحتياجات الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2023 فيما يتعلق بحصص البعثات السياسية الخاصة المستفيدة من خدمات المركز، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات المالية للمركز في الفترة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023.

خامسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره الجمعية العامة وطلبتة في قرارها 294/75، بما في ذلك طلبات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وتوصياتها التي أقرتها الجمعية وتوصيات هيئات الرقابة

ألف - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

(A/75/822/Add.9)

الإجراء المتخذ لتنفيذ القرار/الطلب

الطلب/التوصية

الأدوار والمسؤوليات المسندة إلى مركز الدعم الأمامي والنشر هي كما عُرضت على الجمعية العامة في تقرير الأمين العام عن ميزانية مركز الخدمات الإقليمي للفترة 2022/2021. ومركز الدعم الأمامي والنشر، باعتباره وحدة مستضافة في مركز الخدمات الإقليمي، وتابعة إدارياً لمكتب إدارة سلسلة الإمداد. وخلية دعم عمليات النقل وشحن البضائع تتبع إدارياً قسم مراقبة الحركة بشعبة اللوجستيات التابعة لمكتب إدارة سلسلة الإمداد، وخلية الدعم الجوي تتبع إدارياً دائرة النقل الجوي بشعبة اللوجستيات التابعة لمكتب إدارة سلسلة الإمداد، أما خلية مخزون النشر الإقليمي، فهي تتبع إدارياً شعبة اللوجستيات بمكتب إدارة سلسلة الإمداد من خلال رئيس مركز الدعم الأمامي والنشر، بالتنسيق الوثيق مع قسم دعم التخطيط والاستعداد بقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي وتحت رقابته.

ورد توضيح لمفهوم مخزون النشر الاستراتيجي ومخزون النشر الإقليمي وإدارتهما في المفهوم الجديد لحلول النشر الاستراتيجي، المدرج في ميزانية قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي للفترة من 1 تموز/يوليه 2022 إلى 30 حزيران/يونيه 2023. وتدرج مخزونات النشر الإقليمية باعتبارها إحدى الركائز الرئيسية الثلاثة للمفهوم الجديد (حلول النشر الاستراتيجي المركزية، ومخزونات النشر الإقليمية، والمخزونات التي يديرها البائعون). وقد اتخذت الخطوات الأولى لإرسال الدفعة الأولى من السلع الأساسية إلى عنيتبي كعنصر أولي من عناصر مخزونات النشر الإقليمية.

إذ تشير اللجنة الاستشارية إلى العلاقة بين مختلف الكيانات من حيث الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد، فهي ترى أنه يلزم زيادة الوضوح فيما يتعلق بدور مركز الدعم الأمامي والنشر وطبيعة علاقة الإبلاغ بقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي ومركز الخدمات الإقليمي في عنيتبي، من حيث توفير الدعم للتعاقد/التوريد لمخزون النشر الإقليمي وكوحدة مستضافة تابعة إدارياً لمكتب إدارة سلسلة الإمداد (الفقرة 15).

تلاحظ اللجنة الاستشارية كذلك الاقتراح الداعي إلى إنشاء مخزون النشر الإقليمي وتذكر بأن تقريراً عن مخزون النشر الاستراتيجي من المقرر أن يقدم إلى الجمعية العامة في دورتها السادسة والسبعين. واللجنة على ثقة من أن مفهومي مخزون النشر الاستراتيجي ومخزون النشر الإقليمي وإدارتهما، بما في ذلك التحديد الصريح لأدوار مركزي الخدمات في إدارة المخزونات، سيوضّحان بجلاء لتجنب الازدواجية وزيادة فعالية وكفاءة الدعم المقدم لعمليات حفظ السلام. وترد تعليقات اللجنة وتوصياتها بشأن المقترحات المنبثقة عن الدراسة في تقريرها عن المسائل الشاملة المتصلة بعمليات حفظ السلام (A/75/822) وفي تقريرها عن أداء الميزانية للفترة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020 والميزانية المقترحة للفترة من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022 لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا (A/75/822/Add.10) (الفقرة 15).

من المعتاد منذ سنوات عديدة أنه، عندما تقوم وحدة موجودة في مركز خدمات بإحدى مهام المقر لأسباب تشغيلية أساساً، ولكنها تظل تابعة إدارياً بشكل مباشر لمكتبها الأم في المقر، الذي يوفر التوجيه الاستراتيجي العام ويحافظ على المساءلة، فإن هذه الوحدة تعتبر وحدة مستضافة. وبموجب هذا الترتيب، تكون الوحدة مسؤولة أمام الكيان الأم لها في حين أنها تتلقى الدعم الإداري من مكتب الاستضافة الذي توجد فيه.

وقد استُحدث مفهوم الوحدات المستضافة في مقترح ميزانية قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات للفترة 2008/2007 (انظر A/61/752، الفقرة 15)، ووافقت الجمعية العامة في قرارها 277/61 على خمس وحدات مستضافة تابعة لإدارة عمليات حفظ السلام آنذاك. وقد تغير عدد هذه الوحدات على مر السنين، ويبلغ الآن 4 وحدات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا ووحدين في مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي.

ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية مثال على وحدة مستضافة توجد في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، ولكنها تتبع مباشرة دائرة النقل الجوي في شعبة اللوجستيات التابعة لمكتب إدارة سلسلة الإمداد في المقر. وقد وافقت الجمعية العامة في قرارها 294/71 على أن يكون مركز العمليات الجوية الاستراتيجية وحدة مستضافة، بتشكيله الحالي. ويعمل المركز على تعزيز برنامج الأمم المتحدة للطيران من خلال تحديد موقع وحدة تشغيلية استراتيجية في موقع مركزي لتحسين التفاعل مع البعثات الميدانية من حيث المناطق الزمنية، وفي أداء الرقابة الاستراتيجية على الرحلات الجوية بين البعثات، وتقارير استخدام الطائرات، وتنفيذ العقود والامتثال، وتتبع مسار الرحلات الجوية على الصعيد العالمي.

تأخذ معدلات الشواغر المقترحة للفترة 2023/2022 في الاعتبار معدلات الشواغر الحالية وخطة التوظيف ومستويات التوظيف المتوقعة للمركز في نهاية الفترة 2022/2021، فضلاً عن التخفيض المقترح في ملاك الموظفين.

ترى اللجنة أن تعيين الوحدات المستضافة وتحديد تبعيتها الإدارية ينبغي أن يستند، كمبدأ من مبادئ السياسة العامة، إلى معايير واضحة يتم تطبيقها باتساق على نطاق المقر ومراكز الدعم. ومن ثم، توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يضع سياسة واضحة ومتسقة بشأن معايير إنشاء الوحدات المستضافة لدى كيانات الأمم المتحدة، بما يشمل التبعية الإدارية وتقويض السلطة (الفقرة 16).

تكرر اللجنة الاستشارية الإعراب عن رأيها بأن معدلات الشغور المقترحة ينبغي أن تستند، قدر الإمكان، إلى المعدلات الفعلية. وفي الحالات التي تختلف فيها المعدلات المقترحة عن المعدلات الفعلية، ينبغي تقديم تبرير واضح بصورة منتظمة في الميزانية المقترحة والوثائق ذات الصلة (انظر A/74/73/Add.4، الفقرة 17، و A/73/755/Add.5، الفقرة 21) (الفقرة 27)

وُضعت مؤشرات الأداء الرئيسية للمركز واستُعرضت بالتعاون الوثيق مع البعثات المستفيدة من الخدمات. وهي تعكس الأداء المتوقع على النحو المبين في اتفاقات مستوى الخدمة بين المركز والبعثات المستفيدة من الخدمات. وقد وضعت مؤشرات الأداء الرئيسية بالتشاور مع فريق المستعملين وبموافقته، ويتألف الفريق من رؤساء شؤون الموارد البشرية ورؤساء الشؤون المالية، فضلاً عن مجلس عملاء مركز الخدمات الإقليمي، الذي يتألف من رؤساء ومديري دعم البعثات. ونجح المركز والبعثات المستفيدة من خدماته في مسح العمليات بكامل مراحلها لتعكس مسؤوليات أصحاب المصلحة ذات الصلة. وفيما يتعلق باستقصاءات رضا العملاء، يتخذ المركز تدابير لمعالجة التعقيبات المقدمة وتحسين رضا العملاء، بما في ذلك (أ) التعريف بنتائج الاستقصاءات وتوعية جميع الموظفين بردود الفعل الواردة من البعثات المستفيدة من الخدمات؛ (ب) وضع خطط عمل لمعالجة مجالات تركيز محددة تتماشى مع ردود الفعل الواردة؛ (ج) استعراض جميع مؤشرات الأداء الرئيسية مع البعثات المستفيدة من الخدمات بشكل دوري.

وقد نفذ المركز إدارة مركزية للاستفسارات في ركيزة تقديم الخدمات للعملاء وبدأ في تنفيذ نموذج تقديم الخدمات للعملاء، مما أدى إلى اتباع نهج متدرج في إدارة الاستفسارات والسماح لخطوط الخدمات بالتركيز على تجهيز المعاملات.

كانت الدراسة المشار إليها تهدف إلى تقديم مقترح شامل بشأن الأدوار والمسؤوليات المستقبلية لعدة كيانات عاملة في مجال سلسلة الإمداد في الإطار الأوسع للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد، بما في ذلك مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في مركز الخدمات الإقليمي، الذي استعاض عنه في الفترة 2022/2021 بمركز الدعم الأمامي والنشر. ومع تقلص وجود بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في عنينيبي، ارثي أنه يمكن توفير القدرة الاحتياطية على إدارة حركة الموظفين والبضائع من خلال مركز الدعم الأمامي والنشر المقترح. وحالياً، تواصل البعثة إدارة قاعدة الدعم في عنينيبي وليس لديها خطط لمواصلة تخفيض عدد موظفيها أو وجودها في عنينيبي في الفترة 2023/2022. وسيُنظر في استراتيجية جديدة لعمليات قاعدة الدعم في عنينيبي في المستقبل، يمكن أن تشمل مذكرة تفاهم جديدة في حالة تصفية البعثة وسحبها، وذلك حسب الولاية المقبلة للبعثة التي سيقورها مجلس الأمن.

اللجنة الاستشارية على ثقة من أن الميزانية المقبلة والوثائق ذات الصلة ستقدم فيها بصورة منتظمة معلومات تفصيلية تتعلق بالتقييم الذي أجري لمؤشرات الأداء، وأسباب مستويات الأداء التي تحققت، بما في ذلك مسؤولية العملاء، والجهود المبذولة لتحسين رضا العملاء (الفقرة 37).

أبلغت اللجنة بأن تقليص أنشطة بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بسبب تحسن المرافق في جمهورية الكونغو الديمقراطية قد دفع إدارة الدعم العملياتي إلى إجراء دراسة بشأن إمكانية ضمّها في حالة تصفية البعثة وسحبها من عنينيبي. واللجنة الاستشارية على ثقة بأن تفاصيل الدراسة ستقدم لكي تنظر فيها الجمعية العامة في سياق مقترح الميزانية للفترة 2023/2022. وتقدم اللجنة مزيداً من الملاحظات والتوصيات في الفقرة 23 من تقريرها عن تمويل مركز الخدمات الإقليمي وفي تقريرها عن تمويل بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. (الفقرة 39).

باء - مجلس مراجعي الحسابات

تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

A/75/5 (Vol. II)، الفصل الثاني، المرفق الثاني

الطلب/التوصية

الإجراء المتخذ لتنفيذ القرار/الطلب

استحدثت الإدارة تقارير جديدة عن مؤشرات الأداء الأساسية لتقسيم العمليات حسب الخطوات وحسب الجهات الفاعلة، مع الاحتفاظ في الوقت نفسه بالمنظور الكلي المكتمل المراحل. وبهذا تكون التوصية قد نُفذت.

عزز مركز الخدمات الإقليمي إجراءاته الشهرية لاستعراض الضوابط الداخلية المتعلقة بسداد تكاليف التدابير الأمنية. ويتولى رئيس فريق استعراض جميع المعاملات قبل تقديمها إلى شريك الموارد البشرية لتجهيزها. ويكفل هذا الاستعراض إنهاء سداد تكاليف التدابير الأمنية الشهرية للموظفين الذين تنتهي خدمتهم والموظفين الذين يعاد انتدابهم وذلك في شهر انتهاء الخدمة أو إعادة الانتداب. وأجرى المركز استعراضاً حدد الحالات التي حصل فيها الموظفون دون مبرر على الموافقة لتلقي مدفوعات شهرية لسداد تكاليف التدابير الأمنية في أماكن الإقامة. ومن خلال عملية الاستعراض المذكورة، صُححت تواريخ الانتهاء المؤبدة في نظام أوموجا وأُسُرت المدفوعات الزائدة من خلال الخصم من المرتبات. وبهذا تُعتبر هذه التوصية منقذة.

قدمت الإدارة اقتراحاً (A/74/761) لوضع نموذج تمويل جديد لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي. ولا يزال هذا التقرير معروضاً على الجمعية العامة للنظر فيه.

يوصي المجلس بأن تقوم إدارة الدعم الميداني، بالاشتراك مع مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، باستعراض الهدف من مؤشرات الأداء الرئيسية وإعادة تحديد المؤشرات بهدف توفير أداة إدارية فعالة. (A/72/5 (Vol. II)، الفصل الثاني، الفقرة 208).

يوصي المجلس بأن تجري الإدارة استعراضاً لتحديد الحالات التي حصل فيها الموظفون دون مبرر على الموافقة لتلقي مدفوعات شهرية لسداد تكاليف التدابير الأمنية في أماكن الإقامة حتى عام 9999، واسترداد هذه المدفوعات عند الاقتضاء، واتخاذ تدابير من أجل تجنب وقوع حالات من هذا القبيل في المستقبل. (A/74/5 (Vol. II)، الفصل الثاني، الفقرة 59).

يوصي المجلس بأن تقترح الإدارة ترتيبات تمويل جديدة لدعم حفظ السلام، وتحديدًا للإدارات في المقر ومركز الخدمات الإقليمي وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، على نحو يعكس تصنيف القاعدة والمركز باعتبارهما كيانين تابعين لإدارة الدعم العملياتي، التي تقدم الخدمات إلى الأمانة العامة بأسرها بعد الإصلاح الإداري (A/74/5 (Vol. II)، الفصل الثاني، الفقرة 242).

المرفق الأول

التعاريف

ألف - المصطلحات المتصلة بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية

استُخدمت المصطلحات التالية فيما يتعلق بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية (انظر الفرع الأول من هذا التقرير):

- **إنشاء وظيفة:** يقترح إنشاء وظيفة جديدة عندما تكون هناك حاجة إلى موارد إضافية، ويتعذر نقل موارد من مكاتب أخرى أو إيجاد سبل أخرى لاستيعاب أنشطة محددة في حدود الموارد المتاحة.
- **إعادة ندب وظيفة:** يقترح أن يُسند إلى وظيفة معتمدة قُصد بها أداء مهمة معينة القيام بتنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صادر بها تكليف لا علاقة لها بالمهمة الأصلية. وقد تنطوي إعادة ندب الوظيفة على تغيير في الموقع أو المكتب، إلا أنها لا تغير فئة الوظيفة أو رتبته.
- **نقل وظيفة:** يقترح نقل وظيفة معتمدة لتغطية مهام مماثلة أو ذات صلة في مكتب آخر.
- **إعادة تصنيف وظيفة:** يقترح إعادة تصنيف وظيفة معتمدة (برفع رتبته أو تخفيضها) عندما تتغير الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بهذه الوظيفة تغيراً كبيراً.
- **إلغاء وظيفة:** يقترح إلغاء وظيفة معتمدة إذا انتفت الحاجة إليها لتنفيذ الأنشطة التي اعتمدت من أجلها أو لتنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صادر بها تكليف داخل البعثة.
- **تحويل وظيفة:** ثمة ثلاثة خيارات ممكنة لتحويل الوظائف، وهي كما يلي:
 - تحويل وظائف المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة: يقترح تحويل وظائف مؤقتة معتمدة تُمول من المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة إذا كانت المهام التي تؤدي ذات طابع مستمر.
 - تحويل عقود فرادى المتعاقدين أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين: مع مراعاة الطابع المستمر لبعض المهام، وبما يتماشى مع الفقرة 11 من الجزء ثامناً من قرار الجمعية العامة 296/59، يُقترح تحويل مهام فرادى المتعاقدين أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين.
 - تحويل وظائف موظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين: يُقترح تحويل وظائف معتمدة لموظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين.

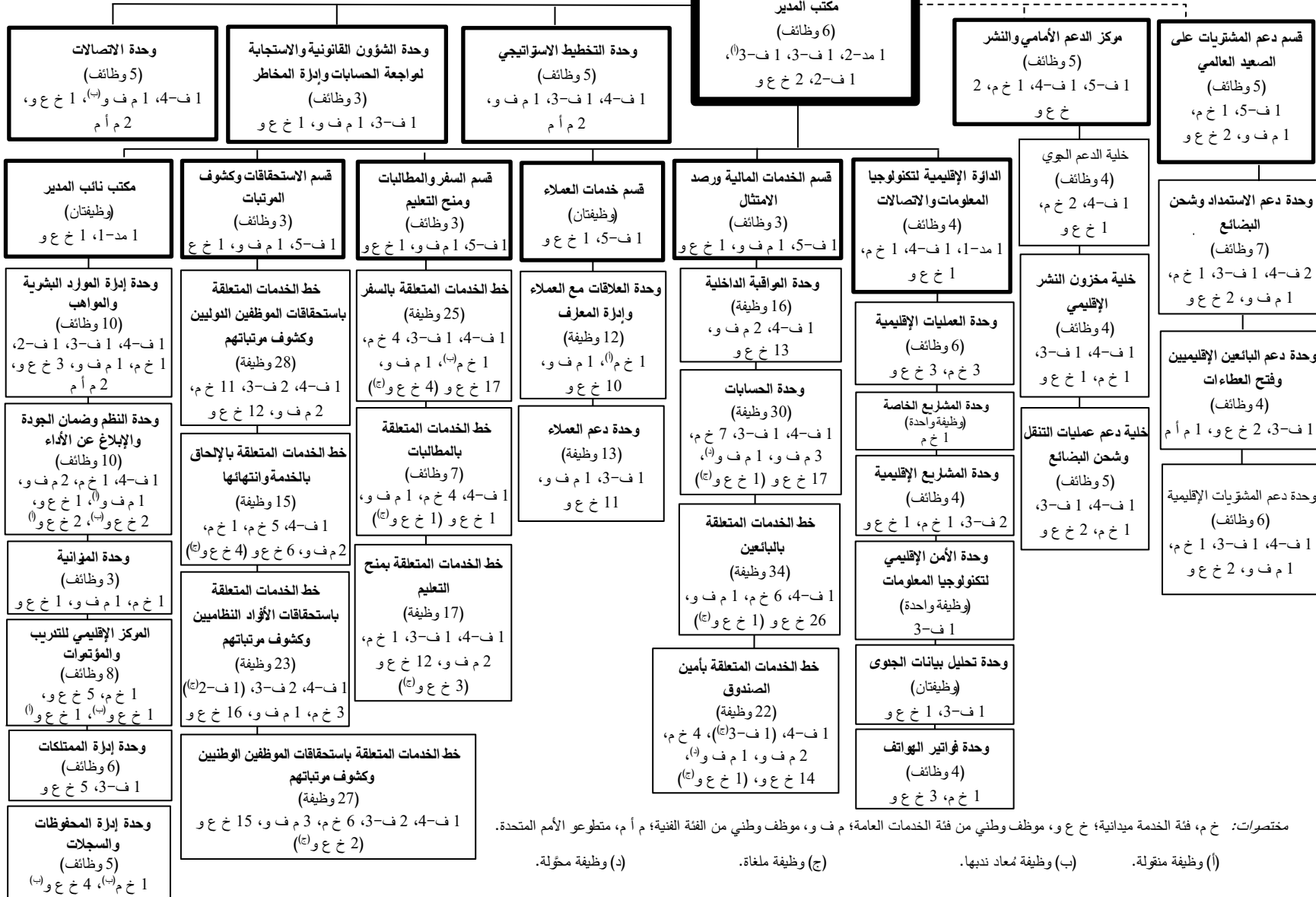
باء - المصطلحات المتصلة بتحليل الفروق

- يبين الفرع الثالث من هذا التقرير أكبر عامل يسهم بمفرده في حدوث كل فرق من الفروق في الموارد وفقاً لخيارات قياسية محددة تدرج في الفئات القياسية الأربع التالية:
- **الولاية:** الفروق الناجمة عن تغييرات في حجم الولاية أو نطاقها، أو عن تغييرات في الإنجازات المتوقعة حسبما تقتضيه الولاية.

- **العوامل الخارجية:** الفروق الناجمة عن أطراف أو ظروف خارجة عن الأمم المتحدة.
- **بارامترات التكاليف:** الفروق الناجمة عن أنظمة الأمم المتحدة وقواعدها وسياساتها.
- **الإدارة:** الفروق الناجمة عن إجراءات تتخذها الإدارة لتحقيق النتائج المقررة بقدر أكبر من الفعالية (مثل إعادة ترتيب الأولويات أو إضافة نواتج معينة) أو بقدر أكبر من الكفاءة (مثل اتخاذ تدابير لتخفيض عدد الأفراد أو المدخلات التشغيلية مع الحفاظ في الوقت ذاته على مستوى النواتج نفسه) و/أو الفروق الناجمة عن مسائل تتصل بالأداء (مثل الفروق الناجمة عن وضع تقدير ناقص للتكاليف أو لكميات المدخلات اللازمة لتحقيق مستوى معين من النواتج أو عن التأخر في استخدام الموظفين).

المرفق الثاني - مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا

الهيكل التنظيمي المقترح (2022/2023)



المرفق الثالث

حجم المعاملات ومكافئ الدوام الكامل لكل خط من خطوط الخدمات مع مراعاة الطابع الديناميكي وغير الديناميكي للخدمات

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ^١	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح) للفترات 2019/2018 و 2020/2019 و 2021/2020 (عدد المعاملات)	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المرجح (بالدقائق)	متوسط عدد الدقائق للمعاملات منته (7 ساعات) (المرجح)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في زمن إنتاج فعلي للمعاملات منته 7 ساعات) (السنة)	مجموع الأيام (استناداً إلى 203 أيام مجموع مكافئ الدوام الكامل)
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	1	ديناميكي	باء	901	840	623,50	523 689,12	8728,15	1246,88
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	2	ديناميكي	باء	225	209	70,00	14 659,43	244,32	34,90
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	3	ديناميكي	باء	808	753	125,00	94 164,62	1569,41	224,20
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	4	ديناميكي	باء	337	314	174,00	4715,48 5	911,92	130,27
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	5	ديناميكي	باء	651	607	138,75	84 235,79	1403,93	200,56
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	6	ديناميكي	باء	59	55	35,00	1 937,63	32,29	4,61
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	7	ديناميكي	باء	2 184	2035	55,25	2460,71 11	1874,35	267,76
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	8	ديناميكي	باء	1 359	1267	33,00	41 803,56	696,73	99,53
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	9	ديناميكي	باء	252	235	13,75	3 234,51	53,91	7,70
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	10	ديناميكي	باء	1 325	1235	158,25	195 481,92	3258,03	465,43
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	11	ديناميكي	باء	0	0	70,00	26,10	0,43	0,06
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	12	ديناميكي	باء	457	425	60,50	25 740,21	429,00	61,29
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	13	ديناميكي	باء	64	59	16,50	976,50	16,28	2,33
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	14	غير ديناميكي	X	52	52	620,00	32 240,00	537,33	76,76
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	15	ديناميكي	باء	657	612	25,00	15 311,36	255,19	36,46
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	16	غير ديناميكي	X	1	1,000	1			1,00
المجموع الفرعي	15,08								

رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ^١	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترات 2019/2018 و 2020/2019 و 2021/2020 (عدد المعاملات)	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات متوسط عدد المرجح (بالدقائق)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في المتوسط المرجح (بالدقائق)	مجموع الساعات (استناداً إلى 203 أيام إنتاجية فعالية في الدوام الكامل)	مجموع الأيام	خط الخدمات
1	ديناميكي	باء	2	0,932	2	40,00	1,12	0,16	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
2	ديناميكي	باء	3 431	0,932	3 198	35,00	111 929,01	1865,48	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
3	ديناميكي	باء	223	0,932	208	42,00	8 733,03	145,55	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
4	ديناميكي	باء	3 444	0,932	3 209	31,50	101 097,21	1684,95	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
5	ديناميكي	باء	547	0,932	510	66,00	33 628,61	560,48	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
6	ديناميكي	باء	149	0,932	139	24,00	3 330,60	55,51	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
7	ديناميكي	باء	11	0,932	10	15,00	152,38	2,54	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
8	ديناميكي	باء	175	0,932	163	42,00	6 861,94	114,37	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
9	ديناميكي	باء	1 491	0,932	1 395	73,00	101 441,68	1690,69	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
10	ديناميكي	باء	796	0,932	744	32,50	24 107,81	401,80	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
11	ديناميكي	باء	82	0,932	77	10,00	763,31	12,72	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
12	ديناميكي	باء	2 467	0,932	2 308	10,00	22 995,70	383,26	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
13	ديناميكي	باء	28	0,932	27	20,00	529,38	8,82	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
14	ديناميكي	باء	340	0,932	318	15,00	4 750,40	79,17	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
15	ديناميكي	باء	1 740	0,932	1 627	54,00	87 555,62	1 459,26	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
16	ديناميكي	باء	387	0,932	362	22,50	8 113,29	135,22	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
17	ديناميكي	باء	0	0,932	0	15,00	0,00	0,00	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
18	ديناميكي	باء	242	0,932	226	20,00	4 507,15	75,12	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
19	ديناميكي	باء	75	0,932	70	5,00	349,50	5,83	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
20	ديناميكي	باء	2 070	0,932	1 936	50,00	96 438,70	1 607,31	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
21	ديناميكي	باء	8445	0,932	7899	40,50	318 749,87	5 312,50	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ⁽¹⁾	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح) للفترة 2019/2018 و 2020/2019	المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوسط المرجح (بالدقائق)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق (المرجح)	مجموع الساعات (استناداً إلى 203 أيام مكافئ العملية في الدوام الكامل السنة)	مجموع الأيام (استناداً إلى 203 أيام مكافئ العملية في الدوام الكامل السنة)	
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	22	ديناميكي	باء	11 133	0,932	0414 1	28,57	4 941,06	705,87	3,48
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	23	ديناميكي	باء	664	0,932	621	10,00	88,13 61	103,14	0,07
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	24	ديناميكي	باء	3 145	0,932	2 941	19,00	55 684,58	928,08	0,65
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	25	ديناميكي	باء	18	0,932	17	15,00	250,24	4,17	0,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	26	ديناميكي	باء	51	0,932	48	20,00	952,50	15,88	0,01
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	27	ديناميكي	باء	3291 2	0,932	1786 2	23,00	499 255,16	8 320,92	5,86
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	28	ديناميكي	باء	4824 2	0,932	3220 2	3,00	69 406,51	1 156,78	0,81
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	29	ديناميكي	باء	651	0,932	609	22,50	13 659,86	227,66	0,16
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	30	ديناميكي	باء	24	0,932	22	102,00	2 265,47	37,76	0,03
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	31	ديناميكي	باء	3 600	0,932	3 367	39,00	130 852,80	2 180,88	1,53
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	32	ديناميكي	هاء	235	0,857	202	1 197,86	241 447,75 1	4 024,13	574,88
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	33	ديناميكي	باء	542	0,935	507	25,00	12627,35	210,46	0,15
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	34	ديناميكي	باء	280	0,935	261	25,00	6512,40	108,54	0,08
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	35	ديناميكي	باء	651	0,935	609	55,00	33390,76	556,51	0,39
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	37	غير ديناميكي	X	1,00	1,000	1,00				1,00
المجموع الفرعي										
28,04										
خدمات المستوى 2b	36	ديناميكي	X	3,00	1,000	3,00				3,00
المجموع الفرعي										
3,00										
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	1	ديناميكي	جيم	71	0,883	63	35,00	2 200,09	36,67	5,24
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	2	ديناميكي	جيم	5 823	0,883	5 141	18,00	92 540,79	1 542,35	220,34
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	3	ديناميكي	جيم	488	0,883	431	42,00	18 106,21	301,77	43,11

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ⁽¹⁾	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح) للفترة 2019/2018 و 2020/2019		بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوسط المرجح مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)		مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق (المرجح)		مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق (المرجح)		مجموع الأيام مجموع الساعات (استناداً إلى 203 أيام مكافئ العملية في الدوام الكامل)	
				المضاعف	(عدد المعاملات)	المضاعف	(عدد المعاملات)	7 ساعات	(السنة)	7 ساعات	(السنة)	الكام	الكام
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	4	ديناميكي	جيم	230	0,883	203	11,50	2 331,10	38,85	5,55	0,03		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	5	ديناميكي	جيم	8 381	0,883	7 399	21,00	155 385,98	2 589,77	369,97	1,82		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	6	ديناميكي	جيم	5 010	0,883	4423	36,00	159 238,87	2 653,98	379,14	1,87		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	7	ديناميكي	جيم	30	0,883	26	25,00	657,73	10,96	1,57	0,01		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	8	ديناميكي	جيم	998	0,883	881	22,00	19 380,18	323,00	46,14	0,23		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	9	ديناميكي	جيم	33	0,883	29	25,00	728,36	12,14	1,73	0,01		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	10	ديناميكي	جيم	855	0,883	755	18,00	13 587,21	226,45	32,35	0,16		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	11	ديناميكي	جيم	964	0,883	851	92,00	78 290,91	1 304,85	186,41	0,92		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	12	ديناميكي	جيم	669	0,883	590	40,00	23 618,25	393,64	56,23	0,28		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	13	ديناميكي	جيم	137	0,883	121	22,25	2 683,32	44,72	6,39	0,03		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	14	ديناميكي	جيم	2	0,883	2	21,50	37,96	0,63	0,09	0,00		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	15	ديناميكي	جيم	0	0,883	0	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	16	ديناميكي	جيم	0	0,883	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	17	ديناميكي	هاء	241	0,857	207	90,00	18 606,86	310,11	44,30	0,22		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	18	ديناميكي	جيم	2 052	0,883	1 811	16,00	28 981,80	483,03	69,00	0,34		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	19	ديناميكي	جيم	0	0,883	0	20,00	7,06	0,12	0,02	0,00		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	20	ديناميكي	جيم	251	0,883	222	20,00	4 431,95	73,87	10,55	0,05		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	21	ديناميكي	جيم	787	0,883	695	25,00	17 379,09	289,65	41,38	0,20		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	22	ديناميكي	جيم	27 054	0,883	23 885	10,00	238 850,53	3 980,84	568,69	2,80		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	23	ديناميكي	جيم	871	0,883	769	25,50	19 606,50	326,77	46,68	0,23		
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	24	ديناميكي	جيم	1 580	0,883	1 394	21,50	29 981,24	499,69	71,38	0,35		

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ⁽¹⁾	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح) للفترة 2019/2018 و 2020/2019	المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المرجح (بالدقائق)	متوسط عدد الدقائق (المرجح)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروبا في متوسط عدد الدقائق)	مجموع الساعات (استنادا إلى 203 أيام مكافئ العملية الكاملة)	مجموع الأيام
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	25	ديناميكي	جيم	0	0,883	0	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	26	ديناميكي	جيم	812	0,883	717	27,00	19 358,19	322,64	46,09	0,23
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	27	ديناميكي	جيم	11	0,883	10	102,00	990,57	16,51	2,36	0,01
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	28	غير ديناميكي	X	24	1,000	24	30 772,50	738 540,00	12 309,00	1 758,43	8,66
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	29 ⁽¹⁾	ديناميكي	جيم	846	0,883	747	30,00	22 417,56	373,63	53,38	0,26
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	29 ^(ب)	غير ديناميكي	X	266	1,000	266	150,00	39 930,00	665,50	95,07	0,47
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	30	ديناميكي	جيم	23 784	0,883	20 998	2,75	57 744,30	962,40	137,49	0,68
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	31	ديناميكي	جيم	269	0,883	238	45,00	10 702,90	178,38	25,48	0,13
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	32	ديناميكي	جيم	1 097	0,883	968	294,00	284 738,03	4 745,63	677,95	3,34
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	33	ديناميكي	جيم	144	0,883	127	552,00	70 176,72	1 169,61	167,09	0,82
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	34	ديناميكي	جيم	934	0,883	825	20,43	16 846,39	280,77	40,11	0,20
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	35	ديناميكي	جيم	1 160	0,883	1 024	20,43	20 922,71	348,71	49,82	0,25
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	36	ديناميكي	جيم	596	0,883	526	20,39	10 728,90	178,81	25,54	0,13
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	37	ديناميكي	جيم	691	0,883	610	20,40	12 445,14	207,42	29,63	0,15
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	38	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71	0,13
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	39	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
المجموع الفرعي											
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	1	ديناميكي	دال	3 864	0,926	3 578	60,00	214 675,37	3 577,92	511,13	2,52
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	2	ديناميكي	دال	9 854	0,926	9 125	22,50	205 306,45	3 421,77	488,82	2,41
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	3 ⁽¹⁾	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	3 ^(ب)	ديناميكي	دال	7 383	0,926	6 836	3,00	20 509,23	341,82	48,83	0,24

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ⁽¹⁾	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2019/2018 و 2020/2019)	المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المرجح (بالدقائق)	مجموع الدقائق (مجموع الساعات مضروباً في متوسط عدد الدقائق (المرجح)	مجموع الدقائق (مجموع الساعات مضروباً في متوسط عدد الدقائق (المرجح)	مجموع الأيام (استناداً إلى 203 أيام مكافئ العملية الكاملة)	مجموع الأيام (استناداً إلى 203 أيام مكافئ العملية الكاملة)
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	4	ديناميكي	دال	4 966	0,926	4 599	45,00	206 939,93	3 449,00	492,71	2,43
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	5	ديناميكي	دال	6 183	0,926	5 726	1,50	8 588,43	143,14	20,45	0,10
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	6	غير ديناميكي	X	24	1,000	24	17 886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	7 ^(أ)	ديناميكي	دال	11 081	0,926	10 261	30,00	307 839,52	5 130,66	732,95	3,61
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	7 ^(ب)	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	8	ديناميكي	دال	2 966	0,926	2 746	30,00	82 389,44	1 373,16	196,17	0,97
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	9	ديناميكي	دال	4 581	0,926	4 242	60,00	254 509,28	4 241,82	605,97	2,99
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	10	ديناميكي	دال	1 432	0,926	1 326	60,00	79 549,20	1 325,82	189,40	0,93
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	11	ديناميكي	دال	4 039	0,926	3 740	5,00	18 700,80	311,68	44,53	0,22
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	12	غير ديناميكي	X	0,5	1,000	0,5					0,50
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	13	غير ديناميكي	X	1,0	1,000	1,0					1,00
المجموع الفرعي											23,38
السفر	1	ديناميكي	ألف	4 304	0,912	3 925	87,50	343 427,28	5 723,79	817,68	4,03
السفر	2	ديناميكي	باء	8 972	0,932	8 362	54,50	455 744,09	7 595,73	1085,10	5,35
السفر	3	ديناميكي	دال	5 656	0,926	5 237	22,92	120 031,88	2 000,53	285,79	1,41
السفر	4	ديناميكي	دال	5 781	0,926	5 353	30,90	165 416,93	2 756,95	393,85	1,94
السفر	5	ديناميكي	دال	8 764	0,926	8 115	27,50	223 165,07	3 719,42	531,35	2,62
السفر	6	ديناميكي	دال	5 656	0,926	5 237	34,50	180 676,26	3 011,27	430,18	2,12
السفر	7	ديناميكي	دال	5 781	0,926	5 353	29,00	155 245,66	2 587,43	369,63	1,82
السفر	8	ديناميكي	دال	11 437	0,926	10 590	10,00	105 902,92	1 765,05	252,15	1,24
السفر	9	غير ديناميكي	X	3	1,000	3				0,00	3,00

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئته	المضاعف ⁽¹⁾	(عدد المعاملات)	المضاعف	(عدد المعاملات)	مضاعف	بيانات خط الأساس	بيانات خط الأساس	لحجم المعاملات المتوقعة	للفترة 2023/2022	(بيانات خط الأساس	لحجم المعاملات المتوسطة	مضروبة في مضاعف	(بالدقائق)	المرجح	الدقائق	للمعاملات منته	فعلية في الدوام	الكامل	مجموع الأييام	مجموع الساعات	(استنادا إلى	مجموع
المسفر	10	غير ديناميكي	X	1	1,000	1														0,00	1,00			
المجموع الفرعي																								
المطالبات	1	ديناميكي	باء	3 931	0,932	3 664	12,00	43 968,78	732,81	104,69	0,52													
المطالبات	2	ديناميكي	ألف	4 184	0,912	3 816	21,00	80 135,80	1 335,60	190,80	0,94													
المطالبات	3	ديناميكي	ألف	11 688	0,912	10 659	17,00	181 206,10	3 020,10	431,44	2,13													
المطالبات	4	ديناميكي	دال	3 528	0,926	3 267	40,00	130 680,82	2 178,01	311,14	1,53													
المطالبات	5	ديناميكي	دال	113	0,926	104	17,00	1 770,98	29,52	4,22	0,02													
المطالبات	6	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00													
المطالبات	7	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00													
المجموع الفرعي																								
منحة التعليم	1	ديناميكي	باء	7 457	0,932	6 950	199,29	1 385 002,00	23 083,37	3 297,62	16,24													
منحة التعليم	2	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00													
المجموع الفرعي																								
أمين الصندوق	1 ⁽¹⁾	غير ديناميكي	X	19 100	1,000	19 100	15,00	286 500,00	4 775,00	682,14	3,36													
أمين الصندوق	1 ^(ب)	ديناميكي	ألف	85 748	0,912	78 202	1,20	93 842,10	1 564,03	223,43	1,10													
أمين الصندوق	1 ^(ج)	ديناميكي	ألف	257 155	0,912	234 525	1,60	375 240,43	6 254,01	893,43	4,40													
أمين الصندوق	2 ⁽¹⁾	غير ديناميكي	X	6 500	1,000	6 500	45,00	292 500,00	4 875,00	696,43	3,43													
أمين الصندوق	2 ^(ب)	ديناميكي	ألف	12 001	0,912	10 945	30,00	328 344,62	5 472,41	781,77	3,85													
أمين الصندوق	3	ديناميكي	ألف	579	0,912	528	55,00	29 042,64	484,04	69,15	0,34													
أمين الصندوق	4	غير ديناميكي	X	24	1,000	24		515,00	206,00	29,43	0,14													
أمين الصندوق	5	غير ديناميكي	X	24	1,000	24		805,00	322,00	46,00	0,23													

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئـة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترات 2019/2018 و 2020/2019 و 2021/2020 (عدد المعاملات)	المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المرجح (بالدقائق)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق (المرجح)	مجموع الساعات (استناداً إلى مجموع الساعات إلى 203 أيام إنتاجية فعليه في الدوام الكامل)	مجموع الأيام (استناداً إلى مجموع الأيام إلى 203 أيام إنتاجية فعليه في الدوام الكامل)	
أمين الصندوق	6 ⁽¹⁾	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	50,00	12 500,00	29,76	0,15
أمين الصندوق	6 ^(ب)	ديناميكي	ألف	16 441	0,912	14 994	1,00	14 994,01	35,70	0,18
أمين الصندوق	7 ⁽¹⁾	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	89,29	0,44
أمين الصندوق	7 ^(ب)	ديناميكي	ألف	17 164	0,912	15 654	13,25	207 409,78	493,83	2,43
أمين الصندوق	7 ^(ج)	ديناميكي	ألف	17 429	0,912	15 895	5,00	79 474,42	1 324,57	0,93
أمين الصندوق	8	ديناميكي	ألف	1 453	0,912	1 325	7,50	9 937,84	165,63	0,12
أمين الصندوق	9	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	10,00	10,00	0,02	0,00
أمين الصندوق	10	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	25,00	25,00	0,06	0,00
أمين الصندوق	11	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	65,00	65,00	0,15	0,00
أمين الصندوق	12	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	120,00	30 000,00	500,00	71,43
أمين الصندوق	13	غير ديناميكي	X	1	1,000	1				1,00
المجموع الفرعي										
22,45										
البائعون	1	ديناميكي	ألف	37 561	0,912	34 255	40,60	1 390 764,59	3 311,34	16,31
البائعون	2	ديناميكي	ألف	6 827	0,912	6 226	39,50	245 927,92	4 098,80	2,88
البائعون	3 ⁽¹⁾	ديناميكي	ألف	14 484	0,912	13 209	23,00	303 818,48	5 063,64	3,56
البائعون	3 ^(ب)	ديناميكي	ألف	2 139	0,912	1 950	23,00	44 861,44	747,69	0,53
البائعون	4	ديناميكي	دال	3 840	0,926	3 556	44,00	156 452,89	2 607,55	1,84
البائعون	5	ديناميكي	ألف	10 069	0,912	9 183	15,00	137 734,08	2 295,57	1,62
البائعون	6	ديناميكي	ألف	42 999	0,912	39 215	13,00	509 796,14	8 496,60	5,98
البائعون	7	غير ديناميكي	X	1	1,000	1				1,00
المجموع الفرعي										
33,72										

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ⁽¹⁾	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح) للفترة 2019/2018 و 2020/2021	المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في المتوسط المرجح (بالدقائق)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق للمعاملات منته 7 ساعات)	مجموع الأيام (استناداً إلى 203 أيام مكافئ العملية الكاملة)	مجموع	خط الخدمات
إجراءات الرقابة الداخلية	1	ديناميكي	ألف	1 986	0,912	1 812	451,48	817 899,72	13 631,66	1 947,38	9,59
إجراءات الرقابة الداخلية	2	ديناميكي	ألف	457	0,912	416	212,60	88 530,72	1 475,51	210,79	1,04
إجراءات الرقابة الداخلية	3	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	810,00	9 720,00	162,00	23,14	0,11
إجراءات الرقابة الداخلية	4	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	570,00	6 840,00	114,00	16,29	0,08
إجراءات الرقابة الداخلية	5	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	930,00	11 160,00	186,00	26,57	0,13
إجراءات الرقابة الداخلية	6	غير ديناميكي	X	4	1,000	4	900,00	3 600,00	60,00	8,57	0,04
إجراءات الرقابة الداخلية	7	غير ديناميكي	X	74	1,000	74	2 931,75	218 122,20	3 635,37	519,34	2,56
إجراءات الرقابة الداخلية	8	غير ديناميكي	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
إجراءات الرقابة الداخلية	9	غير ديناميكي	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
إجراءات الرقابة الداخلية	10	غير ديناميكي	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
إجراءات الرقابة الداخلية	11	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
المجموع الفرعي											15,61
الحسابات	1	ديناميكي	واو	20	1,000	20	9 670,29	203 544,22	3 392,40	484,63	2,39
الحسابات	2	ديناميكي	واو	252	1,000	252	245,40	64 438,11	1 073,97	153,42	0,76
الحسابات	3	ديناميكي	واو	252	1,000	252	900,00	236 325,60	3 938,76	562,68	2,77
الحسابات	4	ديناميكي	زاي	1 722	0,875	1 506	77,50	116 749,39	1 945,82	277,97	1,37
الحسابات	5	ديناميكي	زاي	775	0,875	678	20,00	13 557,99	225,97	32,28	0,16
الحسابات	6	ديناميكي	زاي	114	0,875	100	454,00	45 220,95	753,68	107,67	0,53
الحسابات	7	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32
الحسابات	8	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29
الحسابات	9	غير ديناميكي	X	90	1,000	90	30,00	2 697,90	44,97	6,42	0,03

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف ⁽¹⁾	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح) للفترة 2019/2018 و 2020/2019	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات المتوسط المرجح مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المرجح (بالدقائق)	متوسط عدد الدقائق (المرجح)	مضروباً في زمن إنتاج فعلي للمعاملات مدته 7 ساعات)	مجموع الدقائق (حجم المعاملات (استناداً إلى مجموع الساعات 203 أيام إنتاجية مكافئ الدوام الكامل)	مجموع الأيام
الحسابات	10	ديناميكي	هـ	5 250	0,857	4 500	330,00	1 484 752,50	24 745,88	3 535,13
الحسابات	11	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20
الحسابات	12	غير ديناميكي	X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71
الحسابات	13	ديناميكي	هـ	473	0,857	405	348,76	141314,70	2355,24	336,46
الحسابات	14	ديناميكي	زاي	96	0,875	84	60,00	5040,00	84,00	12,00
الحسابات	15	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	5 615,00	67380,00	1123,00	160,43
الحسابات	16	ديناميكي	واو	248	1,000	248	150,00	38824,92	647,08	92,44
الحسابات	17	غير ديناميكي	X	1	1,000	1				1,00
المجموع الفرعي				30,05						
المجموع (مقرب)				247						

(1) أجرى مركز الخدمات الإقليمي استعراضا شاملا لجميع الخدمات المقدمة ضمن خطوط خدماته المتصلة بالمعاملات. وشمل ذلك تأكيداً لجميع الخدمات المقدمة، وتحديد ما إذا كانت الخدمات ديناميكية، أي ما إذا كانت تتغير بناءً على تغييرات التوظيف في البعثات المستفيدة من الخدمات، وتحديد المضاعفات. وفئات المضاعف هي كما يلي: ألف، جميع الموظفين؛ باء، الموظفون الدوليون فقط؛ جيم، الموظفون الوطنيون فقط؛ دال، الأفراد النظاميون فقط؛ هاء، عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات؛ واء، عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات، بما فيها البعثات المصفاة؛ زاي، عدد بعثات حفظ السلام المستفيدة من الخدمات ؛ X، لا يوجد مضاعف للحجم.