

Distr.: General
31 December 2024
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة التاسعة والسبعون

البند 139 من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2025

التقدم المحرز في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

تقرير الأمين العام

موجز

يُقدّم هذا التقرير عملاً بالقرار 246/76 بآء، الذي طلبت فيه الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يُقدّم إليها تقريراً مرحلياً عن تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، يتضمن معلومات شاملة عن تصدي المنظمة لجائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) في شكل مرفق للتقرير المرحلي، للنظر فيه في موعد لا يتجاوز الجزء الأول من دورتها التاسعة والسبعين المستأنفة. ويُطلب إلى الجمعية العامة أن تحيط علماً بالتقرير.



الرجاء إعادة استعمال الورق



أولا - معلومات أساسية

- 1 - وافقت الجمعية العامة على تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في حزيران/يونيه 2013 على مستوى الأمانة العامة للأمم المتحدة في قرارها 254/67 ألف. وفي وقت لاحق، في تشرين الثاني/نوفمبر 2014، اعتمد مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق هذا النظام بوصفه إطار إدارة الطوارئ⁽¹⁾ للمنظمات الأعضاء في منظومة الأمم المتحدة الممثلة في مجلس الرؤساء التنفيذيين. وتم تنقيح سياسة مجلس الرؤساء التنفيذيين بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ⁽²⁾ في كانون الثاني/يناير 2021.
- 2 - ويغطي هذا التقرير السنوات التقييمية من 2022 إلى 2024. ويتضمن في مرفقه معلومات شاملة عن تصدي المنظمة لجائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، بناءً على طلب الجمعية العامة في الفقرة 6 من قرارها 246/76 باء.

ثانيا - هيكل نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

- 3 - أوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في الفقرة 25 من تقريرها A/76/7/Add.37، وبتأييد من الجمعية العامة، بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام في تقاريره المقبلة عن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ أن يقدم معلومات أكثر شمولاً ووضوحاً عن هيكل نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بما في ذلك معلومات عن هياكل الإدارة على مختلف المستويات، وتقسيم المسؤوليات، والتسلسل الإداري، والمساءلة.
 - 4 - وتشرح الفقرة 17 من سياسة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ هيكل الحوكمة على النحو التالي:
- مجلس الرؤساء التنفيذيين هو القائم على السياسة ويمكنه أن يفوض إدارتها إلى أي منظمة عضو في المجلس يراها مناسبة لذلك. ويتولى الرؤساء التنفيذيون للمنظمات الأعضاء في المجلس مسؤولية إدماج هذه السياسة في الإطار التنظيمي لمنظماتهم، حسب الاقتضاء، وتكييفها حسب الحاجة، وتنفيذها. وفي مراكز العمل التي بها مقر، يجوز لهم أن يفوضوا مسؤولية تطبيق هذه السياسة إلى أي إدارة/مكتب يرونه مناسباً، أما على الصعيدين الإقليمي والقطني، فينبغي أن تُنَاط مسؤولية التطبيق برئيس كل منظمة تابعة لمنظومة الأمم المتحدة ممثلة إقليمياً و/أو محلياً.
- 5 - وتتص الفقرة 12 (ب) من سياسة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ على ما يلي:

تقع المساءلة عن تنفيذ السياسة على عاتق الرؤساء التنفيذيين للمؤسسات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة الذين يكفلون، بالتنسيق مع الإدارة العليا، الالتزام والدعم وتخصيص الموارد للموظفين المكلفين بتطبيق العناصر والمبادئ الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة

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

(2) متاح على الرابط: <https://unsceb.org/policy-organizational-resilience-management-system>.

الطوارئ في منظماتهم. ويخضع المسؤولون عن العناصر الأساسية بدورهم للمساءلة عن الانخراط في نهج شامل ومتناسق، يكون متكاملًا مع عملية صنع القرار وتنسيق الأنشطة.

6 - وتشمل هذه العناصر الأساسية:

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

7 - ونظرًا لأن الأحداث المُعطلة يمكن أن تتخذ أشكالاً مختلفة، على سبيل المثال، من الأحداث المناخية القاسية إلى الهجمات الإرهابية إلى الجوائح، لا توجد عادةً إدارة أو وحدة رائدة مسؤولة عن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ بشكل عام، بل يوجد هيكل للحكومة متعدد التخصصات ومتعدد الطبقات يوجه ويراقب تنفيذ هذا النظام في كل مركز عمل، ويشمل ذلك الاستجابة للأزمات واستمرارية تصريف الأعمال. ويتطلب أحد مؤشرات الأداء الرئيسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ أن يتم تحديد وإنشاء هيكل تنسيقي لإدارة الأزمات على جميع المستويات اللازمة يرأس فيه مسؤول رفيع المستوى هيكل إدارة الأزمات. ويتطلب مؤشر آخر إشراك جميع كيانات الأمم المتحدة ذات الصلة الموجودة في مركز عمل معين في تنسيق إدارة الأزمات والاستجابة لها. ولذلك، يُتوقع أن يكون لكل مركز عمل فريق لإدارة الأزمات يرأسه مسؤول رفيع المستوى ويضم ممثلين من جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي لها مكاتب في مركز العمل ذلك.

8 - وتنص سياسة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ على ضرورة قيام رؤساء جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في الميدان بالاستثمار في بناء قدرة مؤسساتهم على مواجهة الطوارئ على الصعيدين الإقليمي والمحلي، وتنسيق تطبيق تلك السياسة في منظومة الأمم المتحدة بأسرها على المستوى القطري من خلال فريق الأمم المتحدة القطري، أو من خلال أي منتدى تنسيقي آخر تابع للمنظومة على مستوى الإدارة.

9 - وفريق الأمم المتحدة القطري، بحكم تعريفه، هو الآلية الرئيسية المشتركة بين الوكالات في بلد معين، التي تعنى بالتنسيق والاتساق وصنع القرار. وعلى الرغم من أن تكوين أفرقة الأمم المتحدة القطرية يختلف من مركز عمل إلى آخر بحسب ما تقتضيه مشاركة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في إطار الأمم المتحدة للتعاون من أجل التنمية المستدامة على المستوى القطري، فإن معظم البعثات السياسية المتكاملة واللجان الإقليمية والمكاتب الموجودة خارج المقر هي أعضاء في أفرقة الأمم المتحدة القطرية.

10 - وتُنشر البعثات الميدانية في بيئات متكاملة أو غير متكاملة مع فريق الأمم المتحدة القطري. ففي البيئات المتكاملة، يعمل الممثل الخاص للأمين العام (أو رئيس البعثة) كمسؤول مكلف بشؤون الأمن، في حين قد يكون أحد نواب الممثل الخاص هو المنسق المقيم و/أو منسق الشؤون الإنسانية. أما في البيئات غير المتكاملة، أو التي لا توجد فيها بعثات ميدانية، فعادة ما يكون المنسق المقيم هو المسؤول المكلف

14 - وجرى تكبد التكاليف المبينة في الجدول 1 أثناء تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك وقت الموظفين وسفر الموظفين والخدمات الاستشارية لتقديم مشورة الخبراء وتيسير تمارين التعلم في مجال الاستجابة للطوارئ.

15 - ومعظم الوقت الذي قضاه الموظفون في المقر كان لدعم تطبيق نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في الميدان. وتولى تقديم الدعم موظف البرامج المسؤول عن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في إدارة عمليات السلام، وجهة التنسيق في إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، وموظفو مكتب التنسيق الإنمائي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال.

التكاليف التشغيلية

16 - في الفترة من عام 2022 إلى عام 2024، تم إنفاق ما مجموعه 264 211 دولاراً على سفر الموظفين (200 951 دولاراً) والخدمات الاستشارية (63 260 دولاراً). وكان السفر يتعلق في المقام الأول بتدريب موظفي البعثات، وحضور جهات التنسيق المعنية بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ لاجتماع الفريق العامل المعني بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في نيويورك، وسفر موظفي اللجنة الاقتصادية لأفريقيا لبناء القدرات ودعم التدخلات المتعلقة بالتأهب في العناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في مكاتبها دون الإقليمية. وركزت الخدمات الاستشارية على تحديث خطط استثمارية تصريف الأعمال وممارستها والتدريب عليها، إلى جانب التدريب على تقديم المشورة للمصابين بالإجهاد والاستجابة الطبية للطوارئ في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا.

الجدول 2

تكاليف الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	إدارة الدعم العملياتي ^(أ)	اللجان الإقليمية	المكاتب الموجودة خارج المقر	عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة	المجموع
2 567	3 932	3 008	3 634	26 877	40 018
2 452	7 047	2 180	2 494	32 172	46 345
5 641	3 128	2 177	1 422	20 683	33 051
10 659	14 107	7 365	7 550	79 733	119 414

(أ) مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، أوغندا، ومركز الخدمات العالمي

17 - وتعكس التكاليف المبينة في الجدول 2 مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتخذة لكفالة توافر موارد وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاستثمارية الفعالة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمستويات مقبولة ومحددة مسبقاً بعد تعطل الخدمة أو وقوع حادث مُعطل. وساهمت هذه الاستثمارات في تيسير تطوير وتنفيذ وتعهد خطط التعافي من الكوارث والإجراءات والنظم الداعمة واستمرارية تصريف الأعمال.

خامسا - تعزيز نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في البعثات السياسية الخاصة

18 - واصلت إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام دعم تطبيق نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في البعثات السياسية الخاصة، بما في ذلك من خلال الاشتراك مع إدارة عمليات السلام في توفير تدريب سنوي على هذا النظام لصالح جهات التنسيق في البعثات الميدانية. وقد أحرز تقدم في تنفيذ الإطار على صعيد البعثات السياسية الخاصة رغم التحديات التي تفرضها البيئات التشغيلية الصعبة، والتباينات في التمثيل الجغرافي، والقيود المالية التي تفرضها أزمة السيولة، مما تطلب من البعثات السياسية الخاصة تحديد أولويات تخصيص التمويل للأنشطة الأكثر أهمية. وتواصل جهات التنسيق المعنية بالنظام القيام بدور هام كجهات اتصال مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في وضع خطط الطوارئ وتفعيلها وتعهدها، والاضطلاع بدور الميسرين والمستشارين الداخليين فيما يتعلق بتطبيق الإطار.

19 - وقام كل من إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، وإدارة عمليات السلام، ومكتب التنسيق الإنمائي، وأصحاب المصلحة الآخرين، بتقديم تدريب سنوي يركز على إدارة الأزمات في الميدان، وبتيسير تمارين محاكاة مكتبية في الميدان. وتمثل الهدف من تلك الجهود في تبسيط هيكل إدارة الأزمات والتحقق من صحته في مراكز العمل المعنية.

سادسا - الفريق العامل العالمي المعني بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

20 - واصل الفريق العامل العالمي التابع لمنظومة الأمم المتحدة والمعني بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ عقد اجتماعاته بانتظام لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات والدروس المستفادة. وتضمنت مواضيع النقاش ما يلي: تجربة كوفيد-19؛ وأدوات التخطيط وتطبيقات البرمجيات الحاسوبية ذات الصلة باستمرارية تصريف الأعمال؛ واستراتيجيات القدرة على مواجهة الطوارئ والتأهب من منظور السلامة والأمن؛ وقدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في العمليات الميدانية؛ والاتصالات في حالات الأزمات؛ والقدرة على الصمود في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ودليل سنوي لتوقعات المخاطر العالمية.

21 - وبناءً على طلب أعضاء الفريق العامل، أنشأ القسم المعني بإدارة الاستدامة والقدرة على الصمود في إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وهو الجهة المعنية بتنسيق أعمال الفريق العامل، مستودعاً مركزياً على الإنترنت لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ بهدف توحيد وتعهد الوثائق ذات الصلة في سبيل تعزيز تبادل المعارف والتعاون فيما بين الأعضاء. ويتيح المستودع إمكانية الوصول إلى السياسات والمبادئ التوجيهية والنماذج والتسجيلات والعروض التقديمية للاجتماعات الداخلية التي يعقدها الفريق العامل على صعيد جميع العناصر المتصلة بإدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. وحتى الآن، يمكن لأكثر من 70 جهة تنسيق في منظومة الأمم المتحدة الوصول إلى أكثر من 220 مورداً من خلال هذا المستودع.

سابعاً - الخطوات التالية في تعزيز قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

22 - للمضي قدماً، ستواصل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة تعزيز نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في المنظمات التابعة لها وكذلك بشكل جماعي في كل مركز من مراكز العمل. ومن خلال القيام بذلك، سنعزز تنفيذ ولايتنا والدعم المقدم للدول الأعضاء.

ثامناً - الإجراء المطلوب من الجمعية العامة اتخاذه

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

المرفق

تصدي المنظمة لجائحة كوفيد-19

أولاً - مقدمة

1 - طلبت الجمعية العامة في قرارها 246/76 بقاء إلى الأمين العام أن يقدم معلومات شاملة عن تصدي المنظمة لجائحة كوفيد-19 في شكل مرفق للتقرير المرحلي عن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. وعلى نحو ما أوصت به اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقريرها ذي الصلة (A/76/7/Add.37)، وأيدته الجمعية العامة، تركز المعلومات المقدمة في هذا المرفق على المجالات الشاملة لعدة قطاعات، بما في ذلك: خدمة المؤتمرات؛ وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وإدارة سلسلة الإمداد؛ والسلامة والصحة المهنيّتان؛ والمبادرات المتخذة والآليات الموسوعة على نطاق منظومة الأمم المتحدة خلال الجائحة؛ وغيرها من المجالات ذات الصلة.

2 - وقد استرشدت الأمانة العامة للأمم المتحدة في تصديها لجائحة كوفيد-19 بنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. فابتداءً من أوائل عام 2020، تم تفعيل أفرقة إدارة الأزمات في جميع مراكز العمل لدعم اتخاذ القرارات متعددة الوظائف، وتيسير الاستجابة المتناسكة ووضع خطط قوية للعودة إلى العمل مع مراعاة التامة لسياسات الحكومة المضيفة والتوجيهات الصادرة عن مقر الأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية وسياسة السلامة والصحة المهنيّتين والمسؤوليات المتصلة بواجب العناية ومتطلبات استمرارية تصريف الأعمال. وشكلت هذه الأفرقة عامل نجاح حاسم في التصدي للأزمات، بحيث مكنت من سرعة اتخاذ القرار والتنفيذ في مختلف المجالات الوظيفية. وعززت الأفرقة أيضاً التواصل المفتوح والمنظم، الأمر الذي غرس الثقة والاطمئنان في أوساط مجتمع الأمم المتحدة وجعل من هذه التجربة درساً أساسياً يُستفاد منه.

3 - وفرضت جائحة كوفيد-19 تحديات غير مسبوقة، بما في ذلك من حيث الترتيبات الخاصة المطلوبة للتمويل العاجل لأنشطة التصدي ذات الصلة. وعلى الرغم من فترة التنفيذ القصيرة جداً، وضع مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية ترتيبات مشتركة للتمويل والإبلاغ بالتنسيق مع المؤسسات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة، وبالتعاون مع كل من مكتب الشؤون القانونية وإدارة الدعم العملياتي، تعامل مع قضايا قانونية معقدة من قبيل بنود المسؤولية الاستثنائية في العقود التجارية للقاحات، وأنشأ آلية داخلية لتقاسم التكاليف لتيسير الاستثمارات المهمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات لدعم الانتقال إلى ترتيبات العمل عن بُعد في جميع مراكز العمل، وكذلك لتأمين الاجتماعات الافتراضية والمختلطة التي تعقدتها الجهات الحكومية الدولية أو التي تعقد فيما بين الموظفين. وقدم مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية معلومات مفصلة إلى الجمعية العامة عن تقاسم التكاليف الداخلية لهذه المتطلبات غير المتوقعة ووضع هياكل معقدة في أوجها لرصد مختلف تدابير استمرارية تصريف الأعمال المدعومة من خلال هذه الآلية والإبلاغ عنها مع الامتثال لضوابط النظام وتقويضات السلطة في الوقت نفسه. ويتمثل الدرس المستفاد من هذه التجربة في أنه في حالات الطوارئ المقبلة، يجب أن تكون هناك ترتيبات خاصة منذ المراحل الأولى من أجل تمويل عملية التصدي للأزمات بسرعة. ومن المهم الإشارة إلى أن أي ترتيبات من هذا القبيل ستحتاج إلى تكييفها لتلبية الطبيعة المحددة لكل حالة من حالات الطوارئ.

ثانياً - خدمة الاجتماعات الحكومية الدولية

4 - كان للجائحة وما يتصل بها من قيود على الاجتماعات الحضورية تأثير فوري ومباشر على تنفيذ ولاية إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، التي تتمثل في تيسير إجراء المداولات الحكومية الدولية بشكل منظم وفعال.

5 - وعندما نُفذت تدابير الإغلاق الشامل بسبب جائحة كوفيد-19 في مختلف مراكز العمل، أصبح من المستحيل عملياً بين عشية وضحاها عقد الاجتماعات الحضورية، وتحول التركيز على الفور إلى كفاءة عدم انقطاع العمليات الحكومية الدولية للأمم المتحدة من خلال تدابير استمرارية تصريف الأعمال. وشملت الخطوات المحددة المتخذة إعداد خيارات لإجراء الانتخابات دون عقد جلسة عامة فعلية، وهو ما نفذته الجمعية العامة بنجاح في الانتخابات التي أجرتها في حزيران/يونيه 2020 للأعضاء غير الدائمين في مجلس الأمن وأعضاء المجلس الاقتصادي والاجتماعي ولرئيس الدورة الخامسة والسبعين للجمعية العامة. وفي وقت لاحق، أجرى المجلس الاقتصادي والاجتماعي انتخابات لعدد من هيئاته الفرعية. وأعدت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات أيضاً، بالتعاون مع مكتب الشؤون القانونية، خيارات للتصويت الإلكتروني عن بُعد. واعتمدت الجمعية العامة، بتصويت مسجل، في 13 تشرين الثاني/نوفمبر 2020، إجراء لاتخاذ القرارات في الجمعية العامة في حالة عدم انعقاد الاجتماع الحضورية، وقررت ألا يطبق هذا الإجراء إلا في ظروف استثنائية عند تعذر عقد جلسات الجمعية العامة بالحضور الشخصي لفترة زمنية مطوّلة بسبب المخاطر الملموسة والمستمرة التي تهدد سلامة وصحة ممثلي الدول الأعضاء وموظفي الأمم المتحدة.

6 - وفي أعقاب تفشي الجائحة، وفي ضوء عمليات الإغلاق الشامل الواسعة النطاق واستحالة عقد اجتماعات حضورية، عُقدت اجتماعات غير رسمية تحت رعاية الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي والهيئات الفرعية عن بُعد دون حضور شخصي على أساس استثنائي كوسيلة لكفاءة استمرارية تصريف الأعمال. وبعد ذلك، استخدمت أشكال الاجتماعات الافتراضية والمختلطة بناءً على قرارات الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء. ومع ذلك، وكما لاحظت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقريرها الأول عن الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023 (A/77/7)، وهي ملاحظات أيدتها الجمعية العامة (القرار 262/77)، فإن توفير اجتماعات مختلطة وافتراضية بما يتجاوز مسألة استمرارية العمل يتطلب صدور ولاية من الجمعية العامة وكذا اعتماد معايير قانونية وشروط تقنية (انظر أيضاً الفقرات 10 إلى 21 من تقرير الأمين العام عن خطة المؤتمرات (A/78/96)).

7 - وفيما يتعلق بأفضل الممارسات والدروس المستفادة، تمكنت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات من كفاءة عدم انقطاع العمليات الحكومية الدولية أثناء الجائحة بفضل التزامها الطويل الأمد بالاستفادة من التقنيات الحديثة التي شملت زيادة تكامل أدوات توفير خدمات الاجتماعات والوثائق بلغات متعددة مع نظم البرمجيات المركزية الأخرى، مثل نظامي أوموجا وإنسبير. وهذه الأدوات، التي تُستخدم، على سبيل المثال، في مختلف مراكز العمل التي تقدم خدمات المؤتمرات في تجهيز الوثائق وإدارة سير العمل وفي إسناد أعمال الترجمة الشفوية، يتواصل صقلها وصيانتها على نحو مستدام من قبل فريق متخصص من أخصائيي اللغويات الحاسوبية وخبراء حلول المؤتمرات المتعددة اللغات، مما يمهد السبيل أمام المزيد من الابتكارات، وتقديم خدمات أفضل للدول الأعضاء وتزويدها بخدمات جديدة، وتحسين الشفافية والمساءلة في عمليات إدارة المؤتمرات. ومن الدروس المهمة الأخرى المستفادة من إدخال تدابير استمرارية تصريف الأعمال في خدمة المؤتمرات (أي التحول إلى طرائق عقد الاجتماعات والإنتاج عن بُعد جزئياً أو كلياً) ما يمثلته التدريب

والتواصل المسبق مع العملاء من أهمية حاسمة في كفاءة الانتقال السلس والاستخدام الفعال للأدوات المتاحة لعقد الاجتماعات عن بُعد والإدارة الفعالة لهذه الاجتماعات.

ثالثاً - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

8 - خلال فترة وجيزة في شهر آذار/مارس 2020، أدى تفشي جائحة كوفيد-19 إلى تنفيذ ترتيبات عمل بديلة لتقييد الوصول الفعلي إلى مباني الأمم المتحدة في ظل استمرار انتشار الجائحة عالمياً، مع إبقاء المكاتب مفتوحة افتراضياً من خلال نقل القوة العاملة إلى منصة رقمية. وتم تبني العمل عن بعد كوسيلة لمواصلة تنفيذ الولاية ودعم الدول الأعضاء. وتواصل المنظمة تعميم الدروس المستفادة وأفضل الممارسات المتعلقة بأهمية الربط الشبكي القادر على الصمود والمستدام ودمج السيناريوهات ذات الصلة في عملية التخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال.

9 - وقامت التجربة حتى الآن على استثمارات استراتيجية في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنظم وأمن المعلومات. وسلط الانتقال السريع إلى العمل عن بعد في العديد من مراكز العمل بسبب جائحة كوفيد-19 الضوء بشكل جلي على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة إلى قدرة الأمم المتحدة على تنفيذ ولاياتها والتواصل مع الجمهورين الداخلي والعالمي على حد سواء أثناء الأزمات. وكان لاتخاذ قرارات استراتيجية وفي الوقت المناسب، من قبيل النشر العالمي لأدوات البريد الإلكتروني وأدوات التعاون القائمة على الحوسبة السحابية لأكثر من 56 000 مستخدم على مستوى العالم، والتي اكتملت في أيلول/سبتمبر 2019، والانتقال إلى الحوسبة السحابية بشكل عام، أهمية بالغة في تمكين الأمانة العامة من الانتقال إلى نمط العمل عن بُعد خلال ذروة فترة الجائحة.

10 - وانتقل مقر الأمم المتحدة في نيويورك إلى نمط العمل عن بُعد في 15 آذار/مارس 2020، باستثناء المهام التي لا يمكن القيام بها خارج المقر، مثل الأمن وإدارة المرافق. وقد سبقته إلى ذلك أو تلتها مراكز عمل أخرى حسب ظروف الجائحة المحلية ومتطلبات الصحة العامة المحلية. وتُظهر الإحصاءات العالمية الواردة في الجدول 1 مدى سرعة انتقال القوى العاملة في الأمانة العامة للأمم المتحدة إلى العمل عن بُعد أثناء الجائحة، وتُثبت قيمة الاستثمارات الاستباقية للدول الأعضاء في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الجدول 1

الإحصاءات العالمية للمشاركة في المنصات الافتراضية

عدد المشاركين في الاجتماعات الافتراضية	2 آذار/مارس 2020	20 آذار/مارس 2020	5 حزيران/يونيه 2020
عدد المشاركين في الاجتماعات الافتراضية	635	20 565	28 014
عدد المكالمات الافتراضية الشبكية	496	9 184	16 844
عدد الدردشات الافتراضية الشبكية	22 000	168 000	296 152

11 - وتنبئ الموظفون من غالبية المواقع والمستويات والأعمار طرق العمل الجديدة بسلسلة نسبياً، ما دام باستطاعتهم أداء وظائفهم عن بُعد. وأوجدت بيئة العمل الجديدة المزيد من الفرص وأسهمت في تلبية الطلب على التعاون عبر النظام الموحد الموسع للأمم المتحدة. وكجزء من تدابير التكيف مع القيود المفروضة خلال جائحة كوفيد-19، تمكنت منظومة الأمم المتحدة والدول الأعضاء والشركاء الآخرون

الموثوق بهم من التعاون عبر التطبيقات المشتركة وخدمات المعلومات وغيرها من موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فعلى سبيل المثال، وفي المراحل الأولى من أزمة كوفيد-19، تمكنت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ من عقد سلسلة من اللقاءات الافتراضية مع مجتمع الأمم المتحدة في تايلاند باستخدام منصة افتراضية للأمم المتحدة. وضمت تلك اللقاءات 31 كياناً من كيانات الأمم المتحدة. وتمكنت اللجنة أيضاً من إدارة اتصالاتها بشأن كوفيد-19 من خلال الاستفادة من الأدوات التعاونية المتاحة لجمهور الأمم المتحدة الأوسع نطاقاً. وقد أنشأ مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة بيئة رقمية يمكن أن تتم فيها هذه الأنواع من التعاون الخاضعة للحماية وإجراءات التحقق داخل المنظمة ومع الشركاء وأصحاب المصلحة والمهاجرين الآخرين. وقد أتاحت تلك الفرص من خلال الرقمنة السريعة للوثائق واعتماد طرق جديدة للعمل والحاجة المشتركة الواضحة للتعاون. وقد يبدو هذا الأمر عادياً الآن، ولكنه كان مستجداً آنذاك.

12 - وفي الوقت الذي كانت فيه كيانات الأمم المتحدة بحاجة إلى أساليب أفضل للتعاون الافتراضي، كان كل من الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي ومجلس الأمن بحاجة إلى الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل عن بعد، بما في ذلك لمعالجة التحديات من قبيل الترجمة الفورية عن بُعد. وتطلب دعم قدرة الأمم المتحدة على التواصل عالمياً من خلال الاجتماعات الافتراضية إدخال تحسينات لبلوغ قدرة لم تكن متاحة في آذار/مارس 2020. وكان التركيز العاجل مطلوباً لتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظمها للتعامل مع البيئة المتغيرة. واستفاد النموذج من النظم السعوية البصرية في غرف الاجتماعات والعديد من المنصات الافتراضية. وزاد عدد المنصات الافتراضية من نظام Unite VC الوحيد في آذار/مارس 2020 ليشمل منصات أخرى، هي WebEx و Microsoft Teams و Live Events، وثلاثة نظم للترجمة الفورية عن بُعد. وعلى سبيل التوضيح، في آذار/مارس 2020، كانت السعة العالمية القصوى لنظام الأمم المتحدة للتداول بالفيديو تبلغ 400 وصلة في وقت واحد. وباستخدام الخبرة الداخلية والنهج المبتكرة والاستثمار في بنية تحتية إضافية، تمكن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من توسيع قدرة نظم التداول بالفيديو على وجه السرعة في الوقت المناسب لموعد انعقاد الدورة الخامسة والسبعين للجمعية العامة للأمم المتحدة، ومن دعم المشاركة المتزامنة لما يصل إلى 1 000 مشارك في الاجتماعات غير الرسمية المتعلقة بالعمل الحكومي الدولي للأمم المتحدة، وذلك دعماً للدول الأعضاء.

13 - وبالإضافة إلى ذلك، وبسبب متطلبات التباعد البدني، تطلبت اجتماعات الجمعية العامة والاجتماعات الحكومية الدولية الأخرى التي تعقد بشكل حضوري التحول إلى نهج حضوري جديد تماماً استلزم تخطيطاً وتصميماً دقيقين، نظراً لمتطلبات السلامة والأمن والمعايير الصحية والتباعد البدني والامتثال لتقييمات المخاطر المتطورة. ومن أجل تطبيق هذا النهج الجديد، كان من الضروري إعادة بناء البنية التحتية الداعمة لمواقع غرف الاجتماعات الحضرية وإعادة توظيفها لتيسير المشاركة في الاجتماعات الافتراضية والمختلطة. وقد استلزمت هذه التغييرات بدورها الابتكار وإعادة توظيف التكنولوجيات لتحقيق النتائج بطريقة لم تكن مقصودة أو مصممة لأدائها. ونتيجة لذلك، قام موظفو مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتطوير مجموعات مهارات وعمليات جديدة للتكيف مع التحديات.

14 - وباعتبار الأمم المتحدة منظمة يجب أن تقدم الدعم والخدمات الميدانية للدول الأعضاء، فإنها لا يمكن أن تقوم بعملها عن بُعد بشكل كامل على أساس دائم. ومع ذلك، من الواضح أن بعض الدروس

المستفادة من العمل عن بُعد توفر مزايا في مجالات معينة مثل تعزيز قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ وإمكانية الوصول. وقد عدلت المنظمة نهجها في العمل المختلط استناداً إلى الظروف والاحتياجات التشغيلية المتغيرة في مراكز عملها وكياناتها، وتواصل دراسة الدروس المستفادة وإجراء التعديلات اللازمة على التكنولوجيا والمرافق والعمليات بحسب ما قد تتطلبه احتياجات الولايات.

15 - وقد أوصى مجلس مراجعي الحسابات في تقريره للسنة المنتهية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2020 (A/76/5 (Vol. I))، بأن تضع الإدارة سياسة عامة لنموذج الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل دعم المنظمة في مواصلة مزاوله الموظفين عملهم عن بعد وبأمان أثناء جائحة كوفيد-19 وبعدها. ويجري تنفيذ هذه التوصية حالياً كجزء من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكرر المجلس أيضاً في التقرير نفسه توصيته بأن تستعرض الإدارة خطة الاستثمار الرأسمالي للفترة المتبقية، وأن تقوم بإعادة ترتيب الأولويات فيما يتصل بالنظم التي عفا عليها الزمن وتحديداتها وتحديثها، وأن تضع جدولاً زمنياً لإنجازها، بالنظر إلى آثار جائحة كوفيد-19. وقد تم تنفيذ هذه التوصية (A/78/536).

رابعاً - إدارة سلسلة الإمداد

16 - مع بداية انتشار الجائحة، واجهت سلسلة الإمداد المتكاملة للمنظمة التي أنشئت حديثاً أول اختبار رئيسي لها في مجال القدرة على مواجهة الطوارئ، وأظهرت قدرتها على تقديم الدعم الفعال للكيانات المستفيدة عبر تحديد مصادر ما تحتاجه هذه الكيانات من سلع وخدمات من أجل أن تستمر وتتفد ولاياتها وعبر إيصال هذه السلع والخدمات إليها. وقد سارع مكتب إدارة سلسلة الإمداد، التابع لإدارة الدعم العملياتي، منذ البداية إلى العمل مع جميع الكيانات المستفيدة ومع أوساط الأعمال، ليتمكن بذلك من التخفيف من حدة التحديات والاستجابة لها بشكل فعال. وأجري تحليل لمدى تأثير سلسلة الإمداد وذلك بغية توجيه البعثات فيما يتعلق بمتطلبات التخطيط والتحديد المبكر للاحتياجات وتجديد المخزون من أجل التخفيف من الآثار الناجمة عن حالات إغلاق الحدود. وقد أدى مركز الخدمات العالمي دوراً رئيسياً، ولا سيما فيما يتعلق بتسليم مخزون النشر الاستراتيجي من معدات الوقاية الشخصية والمعدات الطبية والمستلزمات الموزدة حديثاً.

17 - واستفاد مكتب إدارة سلسلة الإمداد من خبرته في المجال الطبي وقدرته اللوجستية للحصول على معدات الوقاية الشخصية والمعدات الطبية والمستلزمات وتوزيعها في الميدان. وفي جميع بعثات حفظ السلام، جرت مضاعفة قدرات العناية المركزة، وأنشئت مرافق طبية إضافية داخل وحدات البلدان المساهمة بقوات في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، عن طريق توفير 12 سريراً للعناية الفائقة في كل موقع. وقدمت حكومة الهند موظفين متخصصين إضافيين لكل من الموقعين. وأنشئت مرافق للموظفين المدنيين في كل من بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وقام مكتب إدارة سلسلة الإمداد بتزويد هذه البعثات بأجهزة تنفس صناعي للعناية المركزة وأجهزة لرصد العلامات الحيوية وأجهزة ومحطات لتوليد الأوكسجين.

18 - وخلص مكتب خدمات الرقابة الداخلية، في مراجعته للدعم الذي قدمته إدارة الدعم العملياتي في مجال إدارة سلسلة الإمداد أثناء جائحة كوفيد-19 (التقرير 062/2022)، إلى أن "إدارة الدعم العملياتي

قدمت دعماً فعالاً للكيانات في الحصول على متطلبات التصدي لجائحة كوفيد-19، وكفلت القرارات الاستراتيجية التي اتخذتها توافر السلع والخدمات المطلوبة في الوقت المناسب. واستجابةً للتوصيتين الواردتين في تلك المراجعة، حسّنت إدارة الدعم العملياتي دقة بياناتها من أجل اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وهي بصدد إدراج الدروس المستفادة في طرق أداء عملها وتوجيهاتها من أجل تعزيز مرونة سلسلة الإمداد وتأهبها لحالات الطوارئ.

خامساً - إدارة الموارد البشرية

19 - أثبتت جائحة كوفيد-19 أن الإطار التنظيمي للمنظمة مرّن بما فيه الكفاية للسماح للأمانة العامة بأن تتسم بالمرونة والكفاءة في إدارة مواردها البشرية في سياق أزمة عالمية واسعة النطاق. وأثبتت أيضاً أن تقسيم المسؤوليات بين إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي يعمل على النحو المتوخى من الإصلاح الإداري من خلال السماح بإيلاء الاهتمام اللازم لكل من السياسات والتوجيهات التنفيذية، التي تقوم عليها عملية صنع القرار. واستفادت الإدارة من الأحكام الواردة في النظامين الأساسي والإداري للموظفين والسياسات ذات الصلة المعمول بها، وأجرت تعديلات تنفيذية مؤقتة حيثما دعت الحاجة لذلك في ضوء الظروف غير المسبوقة. وخلال الفترة الممتدة من شباط/فبراير 2020 إلى تشرين الثاني/نوفمبر 2021، قام مكتب الموارد البشرية التابع لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، بالتشاور مع مكتب عمليات الدعم التابع لإدارة الدعم العملياتي، بإعداد ونشر أكثر من 50 وثيقة على صعيد المنظمة ككل. وتضمنت هذه الوثائق مبادئ توجيهية إدارية ومذكرات إرشادية ومبادئ توجيهية متعلقة بالسياسات وأجوبة على الأسئلة الشائعة ورسائل إذاعية، بهدف دعم الكيانات والمديرين وموظفي الأمم المتحدة في التعامل مع الجائحة من منظور الموارد البشرية. وتراوحت المواضيع بين ترتيبات العمل البديلة وترتيبات العمل المرنة، والراحة والاستجمام، والسفر في مهام رسمية، والحضور الفعلي والعودة إلى العمل في أماكن العمل، والتطعيم. وبالإضافة إلى ذلك، أصدرت إدارة الدعم العملياتي توجيهات تشغيلية رئيسية في مجال الموارد البشرية في مجالات التخفيض المؤقت لعدد الموظفين في المواقع المعرضة للخطر، واستخدام التوقيع الإلكتروني والعودة إلى مركز العمل أو مكان العمل. وتم حفظ هذه الوثائق في مستودع إلكتروني للرجوع إليها في المستقبل.

20 - وبالنظر إلى الطابع العالمي للأزمة، كانت مسألة التنسيق والتعاون داخل النظام الموحد للأمم المتحدة أمراً بالغ الأهمية لتحقيق استجابة فعالة ومبسطة، وجرى تفعيلها من خلال عدة آليات للتنسيق، بما في ذلك الفريق العامل المعني بنشر التطعيم ضد كوفيد-19 (برنامج التطعيم ضد كوفيد-19 على نطاق منظومة الأمم المتحدة)، والفريق العامل الفرعي المعني برفاه الموظفين التابع للفريق العامل المعني بكوفيد-19، وشبكة الموارد البشرية التابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، واللجنة الدائمة المعنية بالسلامة والصحة المهنتين في نيويورك. وتشارك مكتب الموارد البشرية التابع لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال مع مكتب عمليات الدعم التابع لإدارة الدعم العملياتي في استضافة اجتماعات تنسيقية مع مجتمع الموارد البشرية الأوسع نطاقاً، والتي كانت تُعقد أسبوعياً في الأشهر الأولى من الأزمة. ومن خلال هذه الآليات، تمكنت الأمانة العامة للأمم المتحدة والمؤسسات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة من مواجهة التحدي بطريقة موحدة وتعاونية. وكان لمكتب الموارد البشرية دور قيادي في تنسيق عملية وضع "المبادئ التوجيهية الإدارية للمكاتب بشأن تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)"

وتتقيحاتها المتعددة، الصادرة عن أمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين والمطبقة على صعيد النظام الموحد للأمم المتحدة. وقد وُضعت هذه المبادئ التوجيهية لتعزيز نهج منسق لأهم جوانب إدارة الموظفين أثناء جائحة كوفيد-19، مع الاعتراف بأن الظروف والمتطلبات المحلية قد تتطلب المزيد من التعديلات على المستوى القطري.

21 - ونظراً لأن عملية التصدي للجائحة قد تطلبت العمل عن بُعد على نطاق واسع، فقد وضعت سياسة وممارسات ترتيبات العمل المرنة في المنظمة على المحك، وأثبتت أن تلك الترتيبات كانت مناسبة للغرض لكفالة استمرارية تصريف الأعمال خلال أزمة معقدة وعالمية. وتضمنت السياسة بنداً محدداً لترتيبات العمل البديلة، سمح للمنظمة بأن تطلب من الموظفين العمل مؤقتاً من موقع عمل بديل مثل منازلهم خلال ذروة الجائحة وحسب الظروف القائمة في كل مركز عمل. وقد أثبت هذا البند أهميته الحاسمة في كفالة استمرار تنفيذ الولاية واستمرارية تصريف الأعمال أثناء الجائحة، وفي نفس الوقت حماية صحة وسلامة موظفي الأمم المتحدة.

22 - وقد أسهمت تجربة إدارة أزمة حرجة عالمية ومعقدة مثل جائحة كوفيد-19 في إعداد المنظمة للاستجابة بمزيد من المرونة والكفاءة للآزمات المقبلة، لا سيما من خلال اختبار مرونة الإطار التنظيمي الحالي، وتوفير المعارف والأدوات للموظفين والمديرين في التعامل مع مثل هذه الظروف، وزيادة تعزيز الإجراءات الداخلية لإدارة الحوادث الحرجة. وأتاحت المعارف والخبرات التي اكتسبها المديرون من ترتيبات العمل المرنة استخدام نمط العمل عن بعد، عندما يتوافق مع مقتضيات الخدمة، لكفالة استمرارية تصريف الأعمال، وفي نفس الوقت حماية صحة الموظفين وسلامتهم، ولا سيما بالنسبة للفئات الحساسة صحياً، خلال هذه الحادثة الحرجة التي طال أمدها. وحفزت جائحة كوفيد-19 على زيادة الوعي بأهمية الصحة النفسية والرفاه في مكان العمل، وهو عنصر حاسم في قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، ومن منظور السياسة العامة، تمت حماية الصحة النفسية والرفاه من خلال عدة تدابير خاصة للحد من مخاطر التعرض غير الضرورية حيث يمكن للموظفين التعامل مع أعراض كوفيد-19 والأمراض الأخرى بأنفسهم دون الحاجة إلى طلب الرعاية الطبية وفي الوقت نفسه تخفيف الضغط على المستشفيات والممارسين الطبيين. ومن الأمثلة على ذلك المفاوضات الناجحة التي أجريت مع مقدمي خدمات التأمين للوصول إلى عدد غير محدود من المهنيين الطبيين المرخصين في جميع أنحاء العالم، سواء كان ذلك بطريقة افتراضية أو حضورية. وشمل ذلك إمكانية الحصول على الدعم الاستشاري في مجال الصحة النفسية، ولا سيما من خلال زيادة إمكانية الوصول العالمي إلى الاستشارات عن بُعد عن طريق مقدمي خدمات التأمين.

23 - وأبرز استعراض لنتائج الاستقصاءات مدى تأثير سياسات وممارسات الموارد البشرية على الصحة النفسية للموظفين. وشملت المجالات الرئيسية التي تم تحديدها عوامل مكان العمل (مثل ظروف العمل المرنة، والاستقلالية الوظيفية، وعبء العمل، والتواصل؛ ودور المديرين والقادة؛ والدعم النفسي الاجتماعي). وتم إعداد تدريب لدعم القادة والمديرين في مجال إيجاد بيئة عمل صحية، وتم توفير دعم نفسي اجتماعي إضافي.

24 - وتطلبت الجائحة أيضاً اتباع نهج مبتكرة في إنجاز مهام الموارد البشرية الأساسية، وكان لهذه الابتكارات فوائد غير متوقعة ومستمرة. فعلى سبيل المثال، أثبت تحويل التعلم الحضوري إلى التعلم عبر الإنترنت فعاليته في العديد من الحالات، مما يضمن الاستمرارية وسهولة الوصول دون المساس بجودة البرامج التدريبية. وقامت المنظمة أيضاً بدمج الدروس الافتراضية لتقديم الدورات التدريبية التي كانت تقليدياً تعقد بشكل حضوري، مثل دروس اللغات. وقد حققت هذه الدروس الافتراضية نجاحاً كبيراً مما أدى إلى

إدماجها في إطار العروض المقدمة بعد فترة الجائحة. وأتاح هذا التحول مرونة أكبر في الجدولة الزمنية، مما سمح للمشاركين بالتفاعل مع المواد التعليمية بالسرعة التي تناسبهم. وسهّل أيضًا دمج موارد الوسائط المتعددة المتنوعة والعناصر التفاعلية، مما عزز من تجربة التعلم وفعاليتها بشكل عام. وعلاوة على ذلك، ساهمت الجهود المبذولة لتقديم دورات تفاعلية عبر الإنترنت بشكل كبير في الإدماج، مما سمح لأعداد أكبر من الأفراد على مستوى العالم بالمشاركة في البرامج التي كانت متاحة تقليدياً في المكاتب الكبيرة فقط.

25 - وشملت التحديات الرئيسية التي واجهتها المنظمة خلال جائحة كوفيد-19، من منظور الموارد البشرية، إدارة وضع معقد ومتغير باستمرار وتحقيق التوازن بين اعتماد نهج النظام الموحد للأمم المتحدة، وبين مراعاة السياقات المحلية الفريدة في مختلف مراكز العمل والكيانات، واستيعاب الاحتياجات التشغيلية المتنوعة النابعة من مختلف الولايات. وأسفرت هذه التحديات عن مجموعة متنوعة من النهج بناءً على الظروف في الميدان والتقويض المحدد لكل منظمة. وتم تنفيذ هذا التنوع في النهج عن قصد كتدبير يسمح لمؤسسات الأمم المتحدة بالتكيف بصورة ديناميكية.

26 - وكانت هناك درجات متفاوتة من المعرفة والقدرة على استيعاب وتنفيذ التوجيهات المقدمة خلال التصدي لجائحة كوفيد-19، مما يكشف عن أهمية بناء القدرات والتدريب المستمر على صعيد المنظمة ككل فيما يتعلق بالسياسات والإجراءات ذات الصلة، والحاجة إلى ذلك. وفي هذا السياق، يتواصل مكتب الموارد البشرية التابع لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال بانتظام مع مجتمع الموارد البشرية الأوسع نطاقاً بشأن السياسات الصادرة حديثاً وغيرها من المواضيع ذات الصلة، إما بإصدار إحاطات مخصصة للسياسات أو من خلال اجتماعات شهرية على الصعيد العالمي يشترك في استضافتها مكتب الموارد البشرية التابع لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال مع مكتب عمليات الدعم التابع لإدارة الدعم العمليتي.

27 - وخلصت مراجعة أجزائها مكتب خدمات الرقابة الداخلية للدعم الذي تقدمه إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العمليتي فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية خلال جائحة كوفيد-19 (التقرير 008/2023) إلى أن "الدعم المقدم بشكل عام للكيانات خلال الجائحة كان فعالاً". وقد تم تنفيذ توصية المراجعة الوحيدة ذات الصلة، ألا وهي وضع خطة اتصال داخلية في حالات الأزمات.

سادسا - السلامة والصحة المهنيّتان

28 - تصدت إدارة الدعم العمليتي، من خلال شعبة إدارة الرعاية الصحية والسلامة والصحة المهنيّتين التابعة لها، لجائحة كوفيد-19 عن طريق تقديم التوجيه التقني والتدريب للقوى العاملة الصحية في الأمم المتحدة على إدارة نقشي المرض والتصدي له. ووُضعت خطة للتخفيف من مخاطر جائحة كوفيد-19، بالتعاون مع شبكة مديري الشؤون الطبية في الأمم المتحدة، لتزويد موظفي ومديري الأمم المتحدة بالمعلومات المطلوبة للحد من انتقال كوفيد-19 في مراكز عمل الأمم المتحدة. ونُفذت ممارسة، هي الأولى من نوعها، للتقصي عن نقشي المرض وإدارته افتراضياً لكفالة استمرار تقديم الدعم التقني للقوى العاملة الصحية التابعة للأمم المتحدة، بغض النظر عن القيود المختلفة المفروضة على الحركة.

29 - وللتعامل المباشر مع الجائحة في الميدان، تم التصريح لـ 108 من العاملين في مجال الرعاية الصحية بالعمل في المرافق الطبية المملوكة للأمم المتحدة، وحصل 589 من مقدمي الخدمات الخاصة على

تصريح لتعزيز المرافق المتعاقد عليها. ووضعت معايير مرجعية مخصصة للعاملين في مجال الرعاية الصحية للمرافق المخصصة لكوفيد-19. وتم افتتاح 22 مرفقاً جديداً لعلاج كوفيد-19 خلال الجائحة. وأجريت تقييمات افتراضية لهذه المرافق من خلال تطبيق Zoom و Teams لكفالة الامتثال لمعايير منظمة الصحة العالمية.

30 - واستجابةً لتقشي كوفيد-19 بين الأفراد النظاميين من البلدان المساهمة بقوات، تم وضع وتنفيذ تدابير انتقالية للوقاية من تقشي كوفيد-19 بين الأفراد النظاميين في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة.

31 - وخلص مكتب خدمات الرقابة الداخلية في مراجعته للدعم الذي قدمته كل من إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العمليتي خلال جائحة كوفيد-19 (التقرير 008/2023)، إلى أن "فريق الدعم والاستشارات الطبية المخصص في شعبة إدارة الرعاية الصحية والسلامة والصحة المهنيين ساعد في تعزيز القدرات الطبية الميدانية وكفل نجاح الاستجابة الطبية للأمم المتحدة. فقد اتخذت الشعبة إجراءات فورية وفعالة لمواجهة التحديات من أجل التصدي لجائحة كوفيد-19 ومواصلة العمليات".

32 - واستناداً إلى هذا النجاح وكجزء من التجاوب مع الدروس المستفادة خلال جائحة كوفيد-19، يجري حالياً تجريب مشروع مراقبة الصحة العامة في أربع عمليات لحفظ السلام لمعالجة المشاكل الناجمة عن عدم تلقي إخطارات بتقشي الأمراض في الوقت الحقيقي واتجاه تقشي الأمراض بين موظفي الأمم المتحدة في مراكز العمل والبعثات. وبالإضافة إلى ذلك، وضعت عدة مجموعات من خطط التخفيف من المخاطر الخاصة بالأمراض لكفالة توفير جميع المعلومات المطلوبة عن التصدي لتقشي الأمراض وإدارتها لموظفي الأمم المتحدة ومديريها عند الحاجة.

33 - وبالإضافة إلى هذا الدعم الطبي المقدم مركزياً، ونظراً للنقص في أسرة العناية الحرجة في منطقة شرق أفريقيا وعلى صعيد العالم، اشترك مكتب الأمم المتحدة في نيروبي مع مستشفى نيروبي في إنشاء مستشفى ميداني لكوفيد-19 بسعة 100 سرير، بدعم من الحكومة المضيفة، مما أتاح النشر السريع اعتباراً من تشرين الثاني/نوفمبر 2020 وإعادة فتح الحدود الكينية أمام الإجراء الطبي لمرضى كوفيد-19 إلى البلد. وقد وفر ذلك الوجهة الأكثر استخداماً للإجراء الطبي للأمم المتحدة وشركائها محلياً وعالمياً، مما أدى إلى إنقاذ الأرواح وساهم بشكل كبير في قدرة الأمم المتحدة على البقاء والعمل في الميدان. ولا يزال المرفق في وضعية التأهب، ويديره فريق من الموظفين الأساسيين، ويمكن إعادة فتحه في المستقبل عند الاقتضاء. وقد مُولت عملية تشييد وتجهيز مستشفى كوفيد-19 الميداني بشكل منفصل من قبل فرقة العمل المشكّلة على نطاق منظومة الأمم المتحدة والمعنية بعمليات الإجراء الطبي المتصلة بكوفيد-19.

34 - وقدم مجلس مراجعي الحسابات في تقريره عن السنة المنتهية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2020 (A/76/5 (Vol. I)) وفترة الاثني عشر شهراً الممتدة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020 (A/75/5 (Vol. II))، أربع توصيات لتعزيز السلامة والصحة المهنيين. وقامت الإدارة بتنفيذها جميعاً من خلال: (أ) إنشاء هيكل الحوكمة الواسع النطاق للصحة والسلامة المهنيين واختبار المعايير المرجعية والهيكل ذات الصلة؛ (ب) إنشاء فريق عمل تقني معني بتوفير الترتيبات التيسيرية في أماكن العمل ودعم الموظفين المتأثرين بمتلازمة ما بعد الفيروس أو ما شابهها من متلازمات؛ (ج) الاستفادة

المثلّى من إجراءات جمع المعلومات المتعلقة بالحوادث الصحية وتحليلها والتصدي لها والإبلاغ عنها؛
(د) التنفيذ التدريجي لنظام إدارة السلامة والصحة المهنيين.

سابعا - السلامة والأمن

35 - طرحت جائحة كوفيد-19 تحديات في الحفاظ على تغطية أمنية مستمرة في مواقع المقار (المقر في نيويورك والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية)، في حين كان على موظفي الأمن أن يتكيفوا مع طرائق التشغيل الجديدة القائمة على التباعد البدني. وجدت الجائحة أيضا من فرص بناء قدرات القوى العاملة في مجال الأمن بسبب تعليق التدريب الحضوري، وقللت من الإشراف العملي لإدارة شؤون السلامة والأمن من خلال تقليص زيارات التقييم الأمني إلى مراكز العمل الميدانية، والتي لها أهمية بالغة في تقييم الاحتياجات الأمنية المحلية وفهم المتطلبات التشغيلية الأمنية بشكل أفضل. وقد نجحت إدارة شؤون السلامة والأمن في التصدي لهذه التحديات، مما أتاح استمرار عمليات منظومة الأمم المتحدة وحماية موظفي الأمم المتحدة.

36 - وإنشاء أفرقة لإدارة الأزمات في كل مركز عمل في الوقت المناسب يعني أن بإمكان الإدارة كفاءة استجابة وإدارة فعاليتين لمسائل السلامة المتصلة بالجائحة. ومن خلال الاعتماد السريع لتدابير استمرارية تصريف الأعمال، بسبل منها المؤتمرات الافتراضية وطرائق العمل المحدث، تمكنت الإدارة من الحد من حالات توقف العمليات. وقد مكنتها عمليات إدارة المخاطر الأمنية المتصلة بجائحة كوفيد-19 في بلدان معينة من تقييم التهديدات الأمنية القائمة وأي آثار أمنية ناشئة حديثا عن جائحة كوفيد-19. وأتاحت الإدارة أيضا جلسات لتقديم المشورة بشأن الإجهاد وإحاطات إعلامية ذات صلة لأفراد الأمم المتحدة. وبالإضافة إلى ذلك، ومن خلال التنسيق مع مسؤولي الهجرة والسلطات الأخرى في البلدان المضيفة، قدمت الإدارة دعماً بالغ الأهمية للموظفين المسافرين لأسباب صحية وغيرها من الأسباب التشغيلية الذين واجهوا ضوابط حدودية وقيوداً على الحركة.

37 - ونظراً لتأثر أنشطة التدريب الحضوري في البداية بسبب القيود المفروضة على السفر الناتجة عن الجائحة، انتقلت الإدارة من تقديم الإحاطات الأمنية الإلزامية الحضرية إلى تقديم إحاطات إلزامية عبر الإنترنت للمسؤولين المعيّنين من أجل تعزيز قدرتهم على مواجهة التحديات الأمنية على الصعيد الميداني وذلك باعتبارهم المسؤولين عن اتخاذ القرارات المتعلقة بالأمن. وقامت الإدارة بوضع توجيهات متعلقة بالجائحة لفائدة المدربين الأمنيين لتكمّل ما هو موجود من توجيهات طبية وأخرى متعلقة بالسلامة. وتُمكن هذه التوجيهات المدربين ومديرهم من استعراض احتياجاتهم التدريبية وتحديد المخاطر وإعادة تصميم تدريباتهم الأمنية.

ثامنا - الدعم الميداني

38 - طرحت جائحة كوفيد-19 تحديات فريدة من نوعها أمام قدرة الأمانة العامة على مواجهة الطوارئ، سواء في مواقع المقر الرئيسي أو في بعثات الأمم المتحدة الميدانية المنتشرة في جميع أنحاء العالم. وعلى وجه الخصوص، فإن تأثير ذلك على المواقع النائية ذات الوصول المحدود إلى الخدمات الطبية،

بالإضافة إلى اعتماد المنظمة على الحركة الدولية للموظفين والإمدادات، شكل مخاطر متزايدة على استمرارية العمليات وسلامة الموظفين والمجتمعات المحيطة.

39 - ولكفالة الاستجابة المنسقة للأزمة الناجمة عن الجائحة، أنشأت إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام وإدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العملياتي فريق الدعم الميداني، الذي اعتُبر على نطاق واسع بأنه آلية ضرورية لتنسيق الدعم المقدم للتصدي لكوفيد-19 في الإدارات الرائدة، مما سرّع من وتيرة حل المشاكل وقابلية الاستجابة للشواغل والتحديات عند ظهورها في البعثات الميدانية. وشكل التيسير المشترك لفريق الدعم الميداني من قبل الإدارات الثلاث، مع ما يرد من مدخلات من أفرقة العمل الفرعية المتكاملة، والمشاركة الملزمة لوكلاء الأمين العام المعنيين في التفاعل مع البعثات الميدانية، عوامل تمكين مهمة ليس فقط لتقديم الدعم المنسق، بل أيضاً لإرسال إشارة قوية بأن الاستجابة كانت منسقة عبر الأولويات التشغيلية وآليات الدعم المتاحة.

40 - وأثبت الجمع بين خبرة الدعم التي تتمتع بها إدارة الدعم العملياتي وخبرة كل من إدارة عمليات السلام وإدارة الشؤون السياسية وبناء السلام في مجال الولايات والعمليات أنه نموذج فعال لمعالجة تحديات الدعم ذات الأولوية والحساسية من حيث الوقت. وكفل إدراج وظائف الدعم الطبي ووظائف الدعم العملياتي الأخرى المستمدة من إدارة الدعم العملياتي أن تكون الاستجابة مستتيرة ومسترشدة بمتطلبات العمليات. وشمل ذلك إدماج اعتبارات منظمة الصحة العالمية وتوجيهاتها الطبية في الدعم والتوجيه المقدمين للبعثات الميدانية، والتفاعل المباشر بين القيادة العليا المدنية والنظامية للبعثات والقدرات الطبية وغيرها من قدرات الدعم في إدارة الدعم العملياتي.

41 - ومن الدروس المهمة المستفادة من عملية التصدي لجائحة كوفيد-19 ضرورة قصر التوجيهات الطارئة للبعثات الميدانية على المتطلبات الرئيسية التي يمكن تنفيذها بفعالية. ففي بعض الحالات، تبين أن التوجيهات لم تكن تُنفذ بفعالية بسبب كثرة المعلومات والارتباك بشأن كيفية التصدي للجائحة في خضم تطورها السريع. ونتيجة لذلك، تم التوصل إلى نتيجة مفادها أن القوائم المرجعية القصيرة والموجزة والأسئلة الشائعة كانت مفيدة للغاية، خاصة عندما تكون مصحوبة بتبادل الآراء بين البعثات والتفاعل المباشر مع الخبراء المتخصصين في المقر الرئيسي.

42 - وتشمل الدروس المستفادة والممارسات الجيدة الأخرى التصدي للتحديات التي تواجه الأفراد النظاميين من خلال تدابير الأمين العام الانتقالية لتناوب الأفراد النظاميين وسط بيئة تتسم بتقشي جائحة كوفيد-19، وهي تدابير وضعها الفريق الفرعي المشترك بين الإدارات المعني بتناوب أفراد القوات وأفراد الشرطة لمعالجة الحاجة إلى الحجر الصحي وغيره من التدابير الخاصة لتقليل خطر الإصابة بالعدوى أثناء تناوب الأفراد من البعثات الميدانية وإليها. وسمحت التوجيهات المحددة الأهداف الخاصة بكوفيد-19، مثل توجيهات التناوب في حالات الطوارئ والقوائم المرجعية قبل النشر، للدول المساهمة بقوات وبأفراد شرطة بإعداد الأفراد النظاميين بشكل أفضل للمتطلبات المحددة للانتشار أثناء الجائحة. وأعربت البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة عن تقديرها لفرصة المشاركة في فرص التعلم، مثل استعراض منتصف المدة للاستئناف الجزئي لتناوب الأفراد النظاميين.

43 - ومن النتائج المهمة بشكل خاص لعمل فريق الدعم الميداني دورُ البيانات الطرفية المشتركة في كفالة استجابة منسقة ومتكاملة ومستتيرة. وقد أتاح إنشاء مركز بيانات متكامل داخل فريق الدعم الميداني

تحقيق استجابة للأزمات أكثر تكاملاً واستناداً إلى البيانات، كما سمح لفريق الدعم الميداني بأن يؤدي دوراً قوياً في رصد أثر كوفيد-19 وتحديد احتياجات الدعم في مختلف البعثات. وقام هذا المركز بجمع وتحليل البيانات المتعلقة بموجزات المخاطر لدى البعثات والتقدم المحرز على صعيد التطعيم والمرافق الطبية وتناوب القوات. وسلطت هذه الجهود الضوء على الحاجة إلى وضع اتفاقات وآليات لتبادل المعلومات منذ البداية، للسماح لخلية الأزمة بالاستفادة من جميع المعلومات المتاحة وتقليل أي عبء عمل إضافي على البعثات الميدانية.

تاسعا - دور مكتب التنسيق الإنمائي ونظام المنسقين المقيمين

44 - سلطت عملية التصدي لكوفيد-19 الضوء على أهمية مكتب التنسيق الإنمائي، بما في ذلك تبسيط تدفق المعلومات إلى الميدان وتعزيز تقديم الدعم للمنسقين المقيمين. فمنذ إنشائه في عام 2019، أحرز مكتب التنسيق الإنمائي، الذي يضطلع بمهمة دعم جميع مكاتب المنسقين المقيمين البالغ عددها 132 مكتباً، تقدماً في تنفيذ نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ على صعيد نظام المنسقين المقيمين، وأوجد فرصاً للتآزر بين الأمانة العامة للأمم المتحدة وأفرقة الأمم المتحدة القطرية. وقد أثبتت هذه الجهود فائدتها خلال جائحة كوفيد-19.

45 - ويحتفظ مكتب التنسيق الإنمائي بمستودع مركزي لخطط الطوارئ لمكاتب المنسقين المقيمين، ويقدم الدعم لضمان تحديثها وتماشيتها مع سياسة نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ. وطوال معظم عامي 2020 و 2021، سهل مكتب التنسيق الإنمائي تدفق المعلومات بشأن مبادرات التأهب والاستجابة ذات الصلة المتعلقة بكوفيد-19 التي تؤثر على تنفيذ هذا النظام على مستوى منظومة الأمم المتحدة. وبالإضافة إلى ذلك، تم تطوير ممارسات الاتصال ذات الصلة استجابةً للجائحة وغيرها من حالات الطوارئ، مع التأكيد على أهمية الاتصالات المتسقة والواضحة والآنية مع الموظفين.

46 - ولتوفير الدعم في حالات الطوارئ خلال الجائحة، أنشأ مكتب التنسيق الإنمائي فريقاً لإدارة الأزمات يتألف من كبار مديري إدارة الأزمات التابعين للمكتب والذين تم نشرهم في كل منطقة من المناطق التي يغطيها المكتب لتلبية احتياجات تشغيلية محددة وعاجلة.

47 - وفي شراكة مع إدارة الدعم العملي، يسهل مكتب المنسقين المقيمين في مواقع مختارة إجراء مفاوضات مع الحكومات والمستشفيات لوضع اتفاقات بشأن مراكز الإجراء الطبي الإقليمية لاستقبال المرضى المصابين بفيروس كوفيد-19 من جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة، كجزء من فرقة العمل المعنية بعمليات الإجراء الطبي (انظر الفقرتان 53 و 54 والجدول 2).

48 - ويواصل مكتب التنسيق الإنمائي تقديم الدعم والمشورة المباشرين إلى أفرقة إدارة العمليات على الصعيد القطري لوضع استراتيجيات لتصريف الأعمال تتماشى مع العناصر الأساسية لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، بما في ذلك وضع خطط طوارئ مشتركة بين الوكالات تشمل عناصر مثل القدرة على الصمود في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعم الموظفين والمعالين، وإدارة الأزمات والتعاون في مجال الدعم الطبي.

عاشرا - المبادرات المتخذة والآليات الموضوعية على نطاق منظومة الأمم المتحدة خلال الجائحة

49 - تم وضع وتنفيذ المبادرات المعقدة والواسعة النطاق التالية في إطار التصدي للجائحة، وكان لها دور أساسي في قدرة منظومة الأمم المتحدة على حماية موظفيها وتنفيذ ولاياتها طوال فترة الأزمة.

ألف - آلية الإجراء الطبي، وخط الدفاع الأول، وبرنامج التطعيم، والقدرة على الاستجابة

50 - سعياً لحصول الموظفين وجميع المعالين الذين تعتبرهم المنظمة مؤهلين على خدمات صحية عالية الجودة وموثوقة أثناء الجائحة في الحالات التي تكون فيها نظم الرعاية الصحية معرضة لخطر فقدان القدرة على استيعاب الطلب على خدماتها، تم تقاسم تكاليف نفقات الإجراء الطبي، والدعم المقدم من خلال عيادات منظومة الأمم المتحدة (خط الدفاع الأول)، ولقاحات كوفيد-19، مع سائر مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. كما تم تيسير زيادة مؤقتة في القدرة للتخفيف من عبء العمل الإضافي المرتبط بجائحة كوفيد-19 بتمويل من الأمانة العامة.

51 - وبالنسبة لعمليات الإجراء الطبي، قُسمت مساهمة الأمانة العامة للأمم المتحدة على أساس إجمالي عدد الأفراد البالغ 224 515 شخصاً، واسترداد ما يقرب من 30 في المائة من كيانات الميزانية العادية و 70 في المائة من بعثات حفظ السلام. أما بالنسبة لخط الدفاع الأول (العلاج في العيادات والفحوصات، وما إلى ذلك)، فقد تم تقاسم تكاليف مساهمة الأمم المتحدة بين كيانات الميزانية العادية فقط، حيث إن بعثات حفظ السلام عموماً لديها قدرة طبية قائمة لتوفير خدمات خط الدفاع الأول داخل البعثة.

52 - وكجزء من عملية التصدي لجائحة كوفيد-19 على مستوى منظومة الأمم المتحدة ككل، وضعت الأمانة العامة أيضاً أحكاماً لتقاسم تكاليف لقاحات الموظفين مع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في الحالات التي لا تتوفر فيها برامج تطعيم محلية. وكما هو الحال بالنسبة للإجراء الطبي وخط الدفاع الأول، تم احتساب توزيع تكلفة برنامج التطعيم على فرادى مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على أساس نصيب الفرد من التكلفة وبعتماد نهج مخططات التأمين المتمثل في فرض الرسوم مقدماً دون الإشارة إلى الاستخدام الفعلي، وهو أمر يصعب للغاية توقعه في حالة شديدة النقلب.

باء - آلية الإجراء الطبي

53 - يعتبر نجاح آلية الإجراء الطبي في تمكين موظفي منظومة الأمم المتحدة وموظفي شركائها من البقاء وتنفيذ ولاياتها من خلال توفير ضمانات بتلقيهم مستوى عالٍ من العلاج ضد مرض كوفيد-19، غير المتوفر في مواقع عملهم، مثلاً فريداً على نهج وحدة العمل في الأمم المتحدة. فقد وحدت منظومة الأمم المتحدة جهودها تحت رعاية فرقة عمل بتنسيق من إدارة الدعم العملياتي، واتخذت إجراءات جماعية متضافرة خلال فترة اتسمت بإغلاق الحدود على الصعيد العالمي وبمحدودية توافر علاج العناية المركزة لمرضى كوفيد-19. ويكمن أحد عوامل التمكين الحاسمة للنجاح في إجراء 356 مريضاً في حالة حرجة من أكثر من 60 بلداً في الاستفادة من المزايا التنافسية للشركاء المنفذين الرئيسيين الثلاثة، وهم الأمانة العامة للأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية وبرنامج الأغذية العالمي. ولم يكن من الممكن تفعيل الآلية وتشغيلها

دون الموافقة السريعة لكبرى مؤسسات الأمم المتحدة على تمويلها على أساس تقاسم التكاليف. ويقدم الجدول 2 تفصيلاً للنفقات النهائية لعمليات الإجلاء الطبي حسب الجهة المشاركة في تقاسم التكاليف.

54 - وتم خفض ملاك موظفي آلية الإجلاء الطبي بنجاح وإغلاقها بما يتماشى مع تراجع الحاجة إلى الدعم الذي كانت تقدمه. وينبغي الاستفادة من الخبرات والدروس التي حددتها المنظمة لتطبيقها في الاستجابة لأي حالة طوارئ مماثلة في المستقبل.

الجدول 2

توزيع النفقات النهائية لعمليات الإجلاء الطبي حسب الجهة المشاركة في تقاسم التكاليف

الكيان	النسبة المئوية	الإنفاق النهائي (بdollars الولايات المتحدة)
مقر الأمم المتحدة	47,78	42 878 437
برنامج الأغذية العالمي	12,36	11 093 223
منظمة الأمم المتحدة للطفولة	8,03	7 206 346
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	5,52	4 952 369
البنك الدولي	5,13	4 604 017
منظمة الصحة العالمية	4,93	4 426 212
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	3,98	3 574 812
المنظمة الدولية للهجرة	3,57	3 204 497
منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة	2,35	2 109 594
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	2,22	1 995 386
صندوق الأمم المتحدة للسكان	1,54	1 379 467
مؤسسة التمويل الدولية	1,17	1 052 505
منظمة العمل الدولية	0,74	665 192
هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)	0,66	596 439
المجموع الفرعي	100,00	89 738 496
خطة الاستجابة الإنسانية العالمية لكوفيد-19		42 502 938
المجموع		132 241 434

جيم - خط الدفاع الأول

55 - في أيلول/سبتمبر 2020، أنشئت فرقة عمل مشتركة بين الوكالات معنية بخط الدفاع الأول، برئاسة مكتب التنسيق الإنمائي. وقامت هذه الآلية بتنسيق الاستعراض التقني واتخاذ القرارات على صعيد مؤسسات الأمم المتحدة لتعزيز إجراء اختبارات كوفيد-19 لموظفي الأمم المتحدة، وأجرت تقييمات للمخاطر التي يواجهها خط الدفاع الأول فيما يتعلق بتواجد الأمم المتحدة في 151 بلدا وإقليما. وقدمت أيضا المشورة التقنية المصممة خصيصاً للبلدان المصنفة على أنها عالية المخاطر في مجال خط الدفاع الأول. وتألفت فرقة العمل من مكتب التنسيق الإنمائي (الرئيس)، وإدارة الدعم العملياتي، ومنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة، والمنظمة الدولية للهجرة، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة

(اليونيسف)، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومجموعة البنك الدولي، وبرنامج الأغذية العالمي، ومنظمة الصحة العالمية. وكان الأعضاء يجتمعون على أساس أسبوعي لمناقشة وإقرار تخصيص حزم الرعاية المنزلية الخاصة بكوفيد-19 لأفرقة الأمم المتحدة القطرية من خلال شبكة مديري الشؤون الطبية في الأمم المتحدة.

دال - برنامج التطعيم

56 - في بداية عام 2021، عندما حصلت اللقاحات الأولى على بروتوكول منظمة الصحة العالمية للإن بـ بالاستعمال في حالات الطوارئ للوقاية من الاعتلال الشديد والوفاة بسبب كوفيد-19، كانت هناك حاجة إلى إنشاء آلية مماثلة من أجل تنسيق توريد وتوزيع وإدارة اللقاحات التي تقدم لموظفي الأمم المتحدة في المواقع التي لم تستطع فيها برامج التطعيم الوطنية تقديم المساعدة. وقام مكتب إدارة سلسلة الإمداد بإنشاء وقيادة برنامج التطعيم ضد كوفيد-19 على مستوى منظومة الأمم المتحدة بأسرها، والذي جمع 32 كياناً من كيانات منظومة الأمم المتحدة لدعم موظفيها ومُعاليها وشركائها. واستفاد هذا البرنامج من نظام المنسقين المقيمين، ومن خبرة مكتب إدارة سلسلة الإمداد الثرية في مجال الشراء، وشبكة مديري الشؤون الطبية في الأمم المتحدة لتوريد ونقل وإدارة اللقاحات المقدمة إلى أفرقة الأمم المتحدة القطرية في جميع أنحاء العالم. وأبرم المكتب عقوداً للخدمات اللوجستية والتخزين واللقاحات مع البائعين في ظل جداول زمنية ومنافسة شديدة. وإجمالاً، وزع البرنامج أكثر من 470 000 جرعة من اللقاح، إلى جانب الإبر والمحاقن، على أفراد الأمم المتحدة النظاميين والمدنيين في 73 بلداً. وفيما يتعلق بلقاحات الأفراد النظاميين، دعم مكتب إدارة سلسلة الإمداد مجموعة أصدقاء غير رسمية اجتمعت في كانون الثاني/يناير 2021 لتحديد طريق المضي قدماً فيما يخص اللقاحات المسموح بها، واللقاحات في مسرح العمليات، واللقاحات قبل النشر، والعمليات التشريعية المعمول بها. وقد شاركت في جهود مجموعة الأصدقاء هذه 38 دولة عضواً.

57 - ودعماً لهذا النهج على نطاق المنظومة، استطاع مكتب إدارة سلسلة الإمداد قيادة عملية وضع منصة للتطعيم على نطاق المنظومة وتوفير التدريب والدعم لها. وقد وفرت هذه المنصة آلية شفافة لتحديد مواعيد اللقاحات، وتحديد المرشحين ذوي الأولوية لتلقي اللقاحات، والحفاظ على سرية سجلات التلقيح وتخزينها في جميع الكيانات المشاركة البالغ عددها 32 كياناً، وتوثيق عملية تقديم جرعات اللقاح والشهادات التي أُصدرت. وظل البرنامج ساري المفعول حتى منتصف عام 2023، عندما انتقلت الحاجة إلى الإمداد باللقاحات من خلال البرنامج، حيث كان اللقاح متاح بشكل عام كافياً لمن يحتاجونه. وعلى الرغم من حل الآلية منذ ذلك الحين، إلا أن إجراءات التشغيل الموحدة وشروط تحديد الأهلية ومعايير الأولوية ونماذج التمويل والترتيبات القانونية يمكن الاستلham منها كنماذج في حالات الطوارئ المقبلة.

58 - وتم تمويل برنامج التطعيم في إطار ميزانية أولية بلغت 6 ملايين دولار، مُولت من خلال تقاسم التكاليف بين المؤسسات الـ 14 التابعة لمنظومة الأمم المتحدة التي لديها أكبر عدد من الموظفين. وتم تمويل برنامج التطعيم من الرصيد المتبقي من تمويل فرقة العمل المعنية بخطط الدفاع الأول.

59 - ومن الدروس المستفادة من تجربة كوفيد-19، والتي أوصى بها مجلس مراجعي الحسابات في تقريره عن السنة المالية المنتهية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2021 (A/77/5 (Vol. I))، استخدام طريقة قائمة على الاحتياجات في تخصيص اللقاحات وشحنها عوضاً عن تقدير الطلب مركزياً، وذلك من أجل

تجنب الهدر أو عدم تغطية موظفي الأمم المتحدة المستحقين. وقد نفذت الإدارة هذه التوصية خلال الجائحة، وهي تعكف حالياً على وضع الصيغة النهائية لتقرير للجهات المشاركة يتضمن حساباً نهائياً لجميع اللقاعات من خلال برنامج التطعيم، على النحو الذي أوصى به مجلس مراجعي الحسابات.
