

Distr.: General
23 February 2001
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الخامسة والخمسون

البندان ١١٦ و ١٢٦ من جدول الأعمال

استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة

تقرير الأمين العام عن أنشطة مكتب خدمات الرقابة الداخلية

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن التفتيش على دمج خدمات
الدعم التقني في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات

مذكرة من الأمين العام

- ١ - عملاً بقراري الجمعية العامة ٢١٨/٤٨ بء و ٢٤٤/٥٤، يتشرف الأمين العام بأن يحيل، لعناية الجمعية العامة، التقرير المرفق الذي تلقاه من وكيل الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية بشأن استعراض أعمال إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات.
- ٢ - ويخطط الأمين العام علماً بنتائج التقرير ويوافق على التوصيات الواردة فيه ويلاحظ أنه يجري اتخاذ تدابير لإصلاح المسائل التي جرى تناولها في الاستعراض.

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن التفتيش على دمج خدمات الدعم التقني في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات

موجز تنفيذي

كشف التفتيش عن أن إنشاء إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات قد عزز كفاءة الخدمات المقدمة إلى الدول الأعضاء. وقد جرى دمج الأمانات التقنية لمعظم الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء التي يوجد مقرها في نيويورك في إدارة واحدة. وتشكل جدولة الاجتماعات وتجهيز الوثائق جزءاً من عملية منسقة يجري فيها تحقيق التوازن بين المطالب والأولويات بتوجيهات من رئيس إدارة واحد. فقد أدى تبسيط خدمات الدعم التقني أيضاً إلى الحد من عمليات المشاورات المشتركة بين الإدارات التي كانت تستنفد وقتاً طويلاً في السنوات الماضية. وقد أتاح هذا الفرصة لتحسين التخطيط في تخصيص الخدمات والمرافق وأسفر عن زيادة ترشيد الموارد.

ومع أن دمج الموارد من الموظفين قد عزز من عمليات تدفق سير الأعمال داخل وحدات ومكاتب تقديم الخدمات وفيما بينها، فمن الضروري تحقيق تعاون مستمر ورفيع المستوى بين إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات وغيرها من الإدارات لمواصلة إيضاح المهام التقنية والفنية.

وبالإضافة إلى التنسيق المعزز الذي أسفر عنه إدماج خدمات المؤتمرات بمكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، فقد تطور مستوى جديد من المشاورات والتعاون فيما بين مديري خدمات المؤتمرات بجميع مراكز العمل، بما فيها مكتب الأمم المتحدة في نيروبي واللجان الإقليمية.

وبالاقتران بدمج الخدمات التقنية، أظهرت الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ تخفيض نحو ٨٠ وظيفة في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ونقصا يبلغ قرابة ١٠ في المائة في احتياجات الإدارة من المساعدة المؤقتة للاجتماعات في الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١. بيد أنه نظراً للزيادات غير المتوقعة والكبيرة في الطلب على الخدمات، تجاوزت النفقات على المساعدة المؤقتة في فترة السنتين الحالية التقديرات. وينبغي تعزيز التشاور والتعاون بين المقر في نيويورك وجنيف وفيينا فيما يتعلق بإعداد مقترحات الميزانية وتقديم تقرير عن استخدام الموارد لأجل ضمان استخدام خدمات المؤتمرات بأكمل قدر من فعالية التكلفة.

ومعظم التغيرات التي جرى الأخذ بها في إجراءات التشغيل في مجال خدمات المؤتمرات قد ترتبت على استخدام تكنولوجيا المعلومات. وتوجد ضرورة إلى توظيف مزيد من الاستثمارات لتلبية الاحتياجات المتزايدة للإدارة كما ينبغي أن يمثل التدريب المؤسسي للموظفين على استخدام التكنولوجيات الجديدة إحدى أولويات الإدارة.

وفي الوقت الحالي، تتسم التدابير المتخذة لتقييم أداءفرادى الموظفين بصورة مناسبة بعدم الكفاية نظرا لأن نظام تقييم الأداء على نطاق المنظومة لم ينفذ بعد بالكامل في الإدارة بأسرها.

ومن المهم أن تكفل الإدارة تلبية الخدمات التي تقدمها لتوقعات الدول الأعضاء. ويلاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن أداء الإدارة في المجالات المختلفة يجري النظر فيه بانتظام في الهيئات الحكومية الدولية، أساسا في لجنة المؤتمرات واللجنة الخامسة التابعة للجمعية العامة. وإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات في حاجة أيضا إلى الأخذ بآليات أخرى لاستقصاء آراء المستفيدين من قبيل الدراسات الاستقصائية التي ينبغي الاضطلاع بها بصورة منتظمة من أجل تمكين الإدارة من إجراء تقييم مستمر لنوعية الخدمات التي تقدمها وتحسينها.

وفي ضوء الاستنتاجات الواردة أعلاه، قدم التفتيش عشر توصيات قبلها القائمون على الإدارة وبإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات.

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٥	٣-١	أولا - مقدمة
٥	٤	ثانيا - أهداف التفتيش
٦	٥	ثالثا - المنهجية
٦	٥٨-٦	رابعا - النتائج
		ألف - تعزيز اتساق ونوعية وكفاءة خدمات الدعم التقني المقدمة من إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات إلى الدول الأعضاء
٦	١٧-٦	١ - أثر التوحيد
٦	١٠-٦	٢ - تجهيز الوثائق
٧	١٧-١١	باء - تبسيط خدمات الدعم التقني المقدمة إلى العمليات الحكومية الدولية
٩	٢١-١٨	جيم - تحقيق وفورات إدارية كبيرة
١٠	٢٣-٢٢	دال - إحداث طريقة جديدة لتشغيل خدمات المؤتمرات تكون مقترنة بزيادة المساءلة عن الأداء على أساس قواعد ومعايير واضحة بشأن النوعية وحسن التوقيت، وزيادة المرونة بغية توزيع الموارد اللازمة للاستجابة بسرعة للاحتياجات
١١	٥٢-٢٤	١ - تكنولوجيا المعلومات
١١	٢٧-٢٤	٢ - تحسينات أخرى
١٣	٢٨	٣ - معايير قياس الأداء
١٣	٢٩	٤ - مبادئ التشغيل التوجيهية
١٤	٣٠	٥ - استقصاء آراء الزبائن المستفيدين
١٤	٥٠-٣١	٦ - تقييم الأداء الفردي
١٩	٥٢-٥١	هاء - زيادة المرونة في نقل الموارد للاستجابة بسرعة لاحتياجات الهيئات الحكومية الدولية والإدارات الزبونية
١٩	٥٨-٥٣	خامسا - الاستنتاجات
٢٠	٦٣-٥٩	سادسا - التوصيات
٢١	٧٣-٦٤	

المرفقات

٢٤	الأول - استقصاء رأي الدول الأعضاء (٢٠٠٠)
٢٩	الثاني - تقديم وثائق ما قبل الدورة لدورة الجمعية العامة الخامسة والخمسين
٣١	الثالث - الهيكل التنظيمي لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات

أولا - مقدمة

تحت الباب ١ بء من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ (انظر A/52/303، الفقرتين ١ بء - ١ و ١ بء - ٢)، الأنشطة المتعلقة بشؤون الجمعية العامة والأمانة التي تقدم الخدمات إلى أجهزة إنهاء الاستعمار فضلا عن خدمات اللجنة الأولى التي كانت تضطلع بها من قبل إدارة الشؤون السياسية، وخدمات الأمانة التقنية التي كانت تقدمها من قبل إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي إدارة تنسيق السياسات والتنمية المستدامة وأنشطة عنصر خدمات المؤتمرات في مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم سابقا التابع لإدارة الشؤون الإدارية.

٣ - وتوقع الأمين العام أن تقوم الإدارة الجديدة (للاطلاع على الهيكل التنظيمي لهذه الإدارة، انظر المرفق الثالث) بدور رائد في وضع أسلوب جديد لعمل خدمات المؤتمرات في الأمانة العامة مما سيكفل زيادة المسألة عن الأداء باستخدام قواعد ومعايير واضحة تتعلق بالتنوع وحسن التوقيت فضلا عن زيادة المرونة في نشر الموارد للاستجابة بسرعة لاحتياجات الهيئات الحكومية الدولية. ولذا، اعتبر دمج خدمات الدعم التقني في الإدارة الجديدة وسيلة هامة لتحقيق الكفاءة وفعالية التكاليف وتحقيق وفورات إدارية ذات شأن.

ثانيا - أهداف التفتيش

٤ - بغية تقييم كيفية مساهمة إنشاء إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ودمج خدمات الدعم التقني في الإدارة الجديدة في أهداف الإصلاح التي وضعها الأمين العام عموما، التمس التفتيش القيام بما يلي: (أ) استعراض الخدمات التي تقدمها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات وتحليل استقصاءات آراء الإدارات والهيئات الحكومية المستفيدة للتأكد من مستوى

١ - ذكر الأمين العام، في رسالة مؤرخة ١٧ آذار/مارس ١٩٩٧ وموجهة إلى رئيس الجمعية العامة (A/51/829)، أن إحدى الأولويات في جهود الإصلاح المبذولة تتمثل في تعزيز اتساق ونوعية وكفاءة خدمات الدعم التقني التي تقدمها الأمانة العامة إلى الهيئات الحكومية الدولية. وأضاف الأمين العام أنه توجد حاجة إلى تبسيط وتعزيز الدعم التقني للعمليات الحكومية الدولية المتصلة بصفة خاصة بالدعم التقني المقدم إلى الجمعية العامة وهيئاتها الرئيسية والفرعية والدعم المماثل المقدم إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي والهيئات الحكومية الدولية الأخرى في الميدانين الاقتصادي والاجتماعي، فضلا عن مهام جهاز خدمات المؤتمرات. وأعرب الأمين العام عن اعتقاده أن إدماج هذه الخدمات في إدارة واحدة سيعزز بصورة ملحوظة قدرة الأمانة العامة على تقديم دعم تقني كفوء ومتكامل إلى الدول الأعضاء مع إتاحة الفرص في نفس الوقت لتحقيق وفورات ذات شأن.

٢ - وفي أعقاب ذلك قام الأمين العام في عام ١٩٩٧ بإنشاء إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات في سياق التدابير التي اتخذها للإصلاح الإداري. وتضمنت الأغراض الرئيسية للإدارة المنشأة حديثا جملة أمور منها ما يلي: (أ) كفاءة، من خلال توفير المشورة الموثوقة والخدمات الفنية، إدارة منظمة وصحيحة إجرائيا للاجتماعات والأعمال الأخرى للجمعية العامة ومكاتبها واللجان الأولى والثانية والثالثة والرابعة؛ (ب) تزويد الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء بما يلزمها من اجتماعات ووثائق عالية النوعية للاضطلاع بأعمالها والإفادة على نحو يتسم بفعالية التكلفة من موارد ومرافق خدمة المؤتمرات على النطاق العالمي. وأدرجت في إطار الإدارة الجديدة

رابعاً - النتائج

ألف - تعزيز اتساق ونوعية وكفاءة خدمات الدعم التقني المقدمة من إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات إلى الدول الأعضاء

١ - أثر التوحيد

٦ - وجد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الإدارة الجديدة قطعت شوطاً كبيراً في بلوغ الهدف المذكور أعلاه. فقد تحول التنافس على الخدمات وإعطاء الأولوية في جدول الاجتماعات وتجهيز الوثائق الذي كان سائداً في الماضي وكثيراً ما انطوى على عمليات تدخل رفيعة المستوى، حالياً إلى عملية منسقة يجري فيها تحقيق التوازن بين المطالب والأولويات في إطار من الزمالة تحت توجيه رئيس الإدارة.

٧ - وقد أثبت التفتيش أن تحسن تدفق المعلومات قد أوجد فهماً أفضل للطلب وأتاح المجال لتحسين التخطيط في مجال تخصيص الخدمات والمرافق، مما أدى إلى زيادة كفاءة استخدام الموارد من الموظفين ورفع درجة رضا المستعملين. كما تحسن التساوق نظراً لأن موظفي وحدات الخدمة التي كانت مستقلة عن بعضها البعض في الماضي قد أصبحوا على وعي بمختلف الهياكل والممارسات وأساليب العمل في الإدارة الجديدة. وأدى ذلك بدوره إلى تحسن فهم الكيفية التي يتطور بها حدث معين، كدورة استثنائية أو مؤتمر أو قرار، من بدايته إلى نهايته.

٨ - وأحاط فريق التفتيش علماً بأن الدمج لم يشمل جميع الخدمات التقنية المقدمة إلى الهيئات الحكومية الدولية. وقد أشارت الجمعية العامة في الفقرة ٨ من الفرع ثالثاً من قرارها ٢٢٠/٥٢ إلى أن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لن تقوم بتقديم الخدمات إلى اللجنتين الخامسة والسادسة للجمعية العامة ولا إلى مجلس الأمن. وفي القرار ذاته، طُلب إلى الأمين العام أن يُبقي هذه الترتيبات قيد

الرضا عن الخدمات التي يجري تقديمها؛ (ب) تقييم الوفورات الإدارية التي تراكمت نتيجة للدمج؛ (ج) استعراض حالة ملاك الموظفين للتأكد من مستوى المرونة في نشر الموارد المخصصة للإدارة الجديدة من أجل الاضطلاع بمهامها؛ (د) دراسة آليات الرقابة الداخلية القائمة بما في ذلك أساليب الرصد البرنامجي للتأكد من كفاءة عملها من أجل تعزيز كفاءة عمليات إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات.

ثالثاً - المنهجية

٥ - اشتملت منهجية التفتيش على ما يلي: (أ) استعراض الوثائق ذات الصلة المقدمة من الجمعية العامة والأمين العام عن الإصلاح وإنشاء إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ووثائق الخطط المتوسطة الأجل والميزانية للإدارة فضلاً عن إصدارات الإدارة والإصدارات الداخلية المتعلقة بتعزيز مهام الإدارة الجديدة؛ (ب) إجراء مقابلات مع كبار مديري وموظفي إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، فضلاً عن كبار المديرين من الإدارات المستفيدة والمندوبين؛ (ج) إجراء مناقشة جماعية مركزة يشترك فيها كبار المديرين وموظفو إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات وكبار مديري الإدارات المستفيدة؛ (د) إجراء دراسة استقصائية لآراء جميع البعثات لدى الأمم المتحدة من أجل معرفة وجهات نظرها بشأن الخدمات التقنية التي قدمتها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات إليها. وتعاون موظفو إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات والقائمون على الإدارة بما تعاونوا كاملاً طوال الفترة التي استغرقها التفتيش، مع مكتب خدمات الرقابة الداخلية.

إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات وإدارة شؤون نزع السلاح هذه الحالة، التي تتنافى مع الهدف المتمثل في تحقيق الأداء السلس لهيئات نزع السلاح المعنية.

٢ - تجهيز الوثائق

١١ - فيما يتعلق بالوثائق، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الجهود التي تبذلها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لزيادة التشاور والتنسيق بين شتى الوحدات قد أدت إلى زيادة ترشيد جدولة اجتماعات شتى الهيئات الحكومية الدولية، مما أدى إلى تحسن توقيت النظر في بنود جداول الأعمال وتحسن توافر وثائق الهيئات التداولية. ويضمن إنشاء وحدة برجة الوثائق ورصدها، التي تمثل محطة مركزية لمعالجة شؤون وثائق الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي تحسُّن تنسيق وترشيد معالجة الوثائق بصفة عامة.

١٢ - ورغم الجهود الهامة المبذولة لتحسين تجهيز الوثائق، لا تزال الإدارة تلهث وراء الإدارات الأخرى لكي تقدم وثائقها ضمناً لتوافرها في الاجتماعات والمؤتمرات. ويشاطر مكتب خدمات الرقابة الداخلية وحدة برجة الوثائق ورصدها اهتمامها بضرورة أن تقوم الإدارات المعدة للوثائق التي تقع عليها المسؤولية المباشرة عن الخدمة الموضوعية للاجتماعات بتزويد الوفود بالوثائق في موعد يتيح لتلك الوفود ما يكفي من الوقت لأن تتشاور مع حكوماتها، وأن تستعد بشكل أفضل للمناقشات التي ستجري في الهيئات الحكومية الدولية.

١٣ - وقد ظلت الجمعية العامة، على مر السنين، تُلح من أجل إيجاد وسائل للقضاء على التأخيرات في توفير الوثائق. فقد حثت، في قرارها ٢٠٢/٤٧، الإدارات الفنية على الالتزام بالقاعدة التي تقتضي منها أن تقدم وثائق ما قبل الدورة إلى إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات

الاستعراض وأن يقدم تقريراً بهذا الشأن إلى الجمعية العامة في دورتها الثالثة والخمسين. وذكر الأمين العام، في تقريره المقدم إلى الجمعية في دورتها الثالثة والخمسين أنه ما دامت الترتيبات الحالية الموضوعية لتوفير الخدمات التقنية والموضوعية وخدمات المؤتمرات لجميع الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء تلي احتياجات الدول الأعضاء، كما يبدو، فإنه لم يُقترح في ذلك الوقت إجراء أي تعديل، وأن الجمعية العامة ستبلغ بأي خطط تتعلق بتطورات أخرى في هذا الميدان (انظر الفقرة ١٠ من الوثيقة A/53/452).

٩ - ولاحظ فريق التفتيش أن المناقشات جارية بين إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات وإدارة شؤون نزع السلاح فيما يتعلق بتوفير الخدمات التقنية المتصلة بمسائل نزع السلاح. وزُود مكتب خدمات الرقابة الداخلية بنسخ من مراسلات تبين المحاولات التي بذلها كل من وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ووكيل الأمين العام لإدارة شؤون نزع السلاح لتوضيح تقسيم المهام فيما يتعلق بخدمة الاجتماعات المتعلقة بترع السلاح، على النحو الوارد في الهيكل التنظيمي لكل منهما. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الخطة المتوسطة الأجل المنقحة لكل من إدارة شؤون نزع السلاح وإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات للفترة ١٩٩٨ - ٢٠٠١ (انظر الوثيقة A/53/6/Rev.1) تتضمن فقرات تسلط المزيد من الضوء على تقسيم المهام بين الإدارتين.

١٠ - بيد أن مكتب خدمات الرقابة الداخلية قد نما إلى علمه أنه فيما يتعلق بالجانب التشغيلي، لا تزال تصدر ضروب من سوء الفهم والشكاوى عن الموظفين الذين يساورهم القلق من الترتيب المعمول به حالياً، الأمر الذي تدل المراسلات التي وردت إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية على أنه أثر على كفاءة تقديم الخدمات التقنية المتعلقة بمسائل نزع السلاح. ومن المهم أن تصحح كل من

الرقابة الداخلية أن تقدم الوثائق في حينها من أجل تجهيزها بشكل مسؤولية مشتركة بين جميع الإدارات المعنية.

١٦ - وأبلغ فريق التفتيش بأن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات قد وضعت، استجابة لطلب الجمعية العامة الوارد في قرارها ٢٤٨/٥٤، عدة مقترحات تستهدف تحسين مواعيد إصدار وثائق ما قبل الدورة. وفي حين أن من الممكن أن تنفذ الأمانة العامة بعض هذه المقترحات، فإن هناك البعض الآخر الذي يتطلب إجراءات من الهيئات الحكومية الدولية. ويشمل النوع الأول من المقترحات عقد اجتماعات لتخطيط للوثائق قبل افتتاح الدورة بثلاثة أشهر، تقوم فيها الإدارات الفنية المعنية والأمانة المقدمة للخدمة ووحدات رصد ومراقبة الوثائق بمراجعة التنبؤات المتعلقة بالوثائق، مع مراعاة قاعدة الأسابيع العشرة لتقديم الوثائق وقاعدة الأسابيع الستة لإصدارها. ويمكن أن تتخذ في هذه الاجتماعات قرارات بشأن حجم الوثائق ومواعيد تقديمها، مع مراعاة الكاملة لقدرة التجهيز المتوقعة. أما النوع الآخر من المقترحات فهو يشمل (أ) الحد بأقصى قدر ممكن من أثر التأخر في تقديم الوثائق على إصدارها في الوقت المناسب، وذلك عن طريق تطبيق نهج معدل يقوم على أساس "الأولوية بالأسبقية"، أي أن تكون إعادة جدولة العمل اللازم لاستيعاب التأخر في وصول الوثائق مقصورة على الوثائق المقدمة من نفس الإدارة إلى نفس الهيئة؛ (ب) مطالبة الهيئات الحكومية الدولية بالنظر في استلام التقارير المتكررة أربع مرات أو مرتين في السنة بدلا من مرة واحدة في السنة، الأمر الذي سيجعل الوثائق أقصر وبالتالي يتم إنتاجها بشكل أسرع؛ (ج) الإذن بالإصدار المبكر للتقارير الجزئية حتى عندما لا تكون جميع المعلومات ذات الصلة قد توافرت بعد، على أن تليها إضافات تتضمن المعلومات الإضافية؛ (د) دعوة الهيئات الحكومية الدولية إلى مراجعة حالة إعداد الوثائق عند تنظيم دوراتها، وتعديل برامج عملها، حسب

قبل بداية الدورات بعشرة أسابيع على الأقل ليتسنى تجهيزها بجميع اللغات الرسمية في الوقت المناسب. وللتعرف على التقدم الذي أحرز في هذا الصدد، راجع مكتب خدمات الرقابة الداخلية حالة وثائق ما قبل الدورة الخامسة والخمسين للجمعية العامة. (انظر المرفق الثاني) ولغاية ٢٤ تموز/يوليه ٢٠٠٠ كان مجموع عدد الوثائق المسجلة لما قبل الدورة الخامسة والخمسين يبلغ ٤٣٦ وثيقة ولم تتلق الإدارة من هذا العدد إلا ١١٤ وثيقة في حينها. ومن الواضح أن الحالة لم تتحسن وبالتالي فهي تحتاج إلى عناية فورية.

١٤ - وفي تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٧، وجّه رئيس الجمعية العامة انتباه الأمين العام إلى مشكلة عدم تقديم بعض الإدارات الفنية التابعة للأمانة العامة وثائقها إلى اللجان الرئيسية للجمعية العامة في الوقت المناسب. وردا على الشكاوى التي وردت إلى مكتب الأمين العام، طلب المكتب إلى جميع الإدارات الفنية أن تعين منسقا يكون بمثابة جهة الاتصال الرئيسية لتقديم الوثائق إلى إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات. وتؤكد مكتب خدمات الرقابة الداخلية من أن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات كانت تنفذ هذا التوجيه. وتعقد وحدة برمجة الوثائق ورصدها اجتماعات يحضرها جميع هؤلاء المنسقين مرتين أو ثلاث مرات في السنة لإعادة التأكيد على المتطلبات التي حددتها الجمعية العامة.

١٥ - وذكرت الجمعية العامة في الفرع جيم من قرارها ٢٤٨/٥٤، المتعلق بخطة المؤتمرات، أنه إذا قدم تقرير في وقت متأخر إلى خدمات المؤتمرات، فإنه ينبغي إيراد أسباب هذا التأخير في حاشية للوثيقة. وذكرت الإدارة منسقي الإدارات المقدمة للوثائق في الاجتماع الذي عقد في ٢٧ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٠ بأهمية تنفيذ هذه التعليمات وأعربت عن أسفها لكون تقييد الإدارات المقدمة للوثائق بهذه التعليمات دون المستوى المرضي. ويرى مكتب خدمات

معدة للوثائق. وتحدد الإشارة إلى أن ثلثي الدول الأعضاء التي ردت على السؤال المتعلق بأي المجالات يلزم تحسينه في عمل إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات قد ذكرت تقديم الوثائق في حينها على أنه أحد هذه المجالات. وأخيراً، كان من دواعي انزعاج مكتب خدمات الرقابة الداخلية البالغ أن يعلم أن هناك إدارات لا تزال تقدم الوثائق في نسخ مطبوعة فقط بدلا من تقديمها في صيغة إلكترونية. ويحث مكتب خدمات الرقابة الداخلية إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات على التعجيل بالانتقال إلى استخدام نظام إلكتروني تماما في تقديم الوثائق وتجهيزها، وزيادة كفاءة تجهيز الوثائق، وإتاحة إمكانية إدخال التنقيحات التحريرية في الوثائق على الشاشة.

باء - تبسيط خدمات الدعم التقني المقدمة إلى العمليات الحكومية الدولية

١٨ - أثبت التفتيش أن الجمع بين أمانة الجمعية العامة وأمانات أربع من لجائها الرئيسية، فضلا عن أمانات المجلس الاقتصادي والاجتماعي وهيئاته الفرعية التي يقع مقرها في نيويورك، في شعبة واحدة في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات قد أدى إلى تحسن التنسيق، وأدى كذلك بدرجة كبيرة إلى تقليل المشاورات المستهلكة للوقت التي كانت تجري بين الإدارات في السنوات الماضية. وقد أدى الجمع بين الموارد من الموظفين إلى تمكين مديري البرامج من إسناد المهام، وقت نشوء الحاجة إليها، إلى الوحدات أو المكاتب المتاحة، وبذلك أمكن التغلب على التقسيم الصارم للمسؤوليات الذي كان موجودا في الماضي.

١٩ - وفضلا عن الكيانات التنظيمية المذكورة في الفقرة ٢، أصبحت كيانات خدمات المؤتمرات في مكتبي الأمم المتحدة في جنيف وفيينا جزءا من الإدارة الجديدة أيضا. وقد أشارت لجنة البرنامج والتنسيق، في سياق

الاقتضاء، في الحالات التي يكون فيها التأخر في تقديم الوثائق أمرا لا مفر منه. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن لجنة المؤتمرات قد رحبت بهذه المقترحات الأربعة في دورتها الموضوعية لعام ٢٠٠٠، إلا أن الجمعية العامة لم تعتمد في دورتها الخامسة والخمسين. وفيما يتعلق بالمسائل المتعلقة بالوثائق، فقد راجع مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا مهام وحدة تخطيط ورصد الوثائق وقسم مراقبة الوثائق في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، وهو يرى أن من الممكن تعزيز هذه المهام عن طريق تقوية الروابط الهيكلية بين الوحدات. ويمكن النظر في إدراج الوحدات في إطار تنظيمي مشترك.

١٧ - والجهود التي تبذلها الإدارة لتلبية الطلب على الخدمات في حدود الموارد الموجودة، ولضمان الأداء العام للأجهزة الحكومية الدولية، هي جهود مشكورة. إلا أن فريق التفتيش قد لاحظ أن التأخيرات في تقديم الوثائق لا تزال تؤثر سلبا على الأداء السلس لخدمات المؤتمرات. ولمعالجة المشكلة بشكل أوسع، يرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه ينبغي القيام بمبادرة على نطاق الأمانة العامة على مستوى رؤساء الإدارات لممارسة الضغوط على مديري البرامج لتبسيط إعداد الوثائق عموما، ولإضفاء الطابع الرسمي على الممارسات المثلى التي من شأنها أن تقلل من التقديم المتأخر للوثائق. وثمة حاجة إلى أن يقوم وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات بإطلاع فريق الإدارة العليا التابع للأمين العام بصفة منتظمة على حالة تجهيز الوثائق، مع تسليط الضوء على التكلفة التي تتحملها المنظمة بسبب العثرات المصادفة في تجهيز الوثائق والخدمات المصاحبة للاجتماعات. كما ينبغي النظر فيما إذا كان من الممكن إضفاء المزيد من الطابع الرسمي على نهج "الأولوية بالأسبقية" في تجهيز الوثائق، مع مراعاة حجم الوثائق والعوامل الأخرى ذات الصلة التي تخص كل إدارة

(التأكيد مضاف). وبناء عليه، ستظل ميزانية موارد خدمة المؤتمرات في جنيف وفيينا توضع ضمن هذا الباب“. (انظر الوثيقة A/54/6/Rev.1).

٢١ - ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن كلا من الدليل التنظيمي والميزانية البرنامجية التي وافقت عليها الجمعية العامة قد حدد بوضوح مسؤولية وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات وبالتالي يتعين عليه أن يحدد بصورة قاطعة مبادئ سلطته ومسؤوليته ذات الصلة، بالتشاور مع المديرين العاملين لمكتبي الأمم المتحدة في جنيف وفيينا. وينبغي عرض هذه المبادئ في مذكرة تفاهم رسمية بين الأطراف المعنية، وتعميمها على جميع رؤساء الوحدات التنظيمية في نيويورك وجنيف وفيينا (ونيروي). وينبغي أن يتضمن هذا الترتيب التشاور بين نيويورك وجنيف وفيينا بشأن إعداد مقترحات ميزانية فترة السنتين واستخدام الموارد المالية. وفضلا عن ذلك، ولزيادة ترشيد استعمال خدمات المؤتمرات في العالم كله، وتقليل نفقات المساعدة المؤقتة للاجتماعات، ينبغي أن يطلب وكيل الأمين العام إلى رؤساء الخدمات في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات العمل مع قسم مراقبة الوثائق من أجل مواصلة تعزيز تقاسم العمل مع المكاتب الموجودة خارج المقر.

جيم - تحقيق وفورات إدارية كبيرة

٢٢ - أشار الأمين العام في تدابير الإصلاح التي اقترحها إلى أن هذه الممارسة ستؤدي إلى تخفيض الوظائف في الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩. وقد وصف الأمين العام في تقريره المقدم إلى الجمعية العامة والوارد في الوثيقة (A/52/303)، توزيع الوظائف الجديدة، وإعادة تصنيف الوظائف، والوظائف المقترح إلغاؤها. كما بين في ذلك التقرير الآثار البرنامجية والمالية المترتبة على الإجراءات والتوصيات المتصلة بدمج الكيانات الموجودة داخل الأمانة

استعراضها للخطط المتوسطة الأجل في دورتها الأربعين، إلى قرار الجمعية العامة ٢٤٨/٥٤ وأكدت ضرورة أن يشمل التوجه العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، خدمات المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وأيدت الجمعية العامة هذه التوصية في قرارها ٢٣٤/٥٥. وفي ذلك السياق، أبلغت الإدارة مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه جرى بالفعل تحديد مستوى جديد من التشاور والتنسيق والتعاون بين مديري خدمات المؤتمرات في مراكز الخدمة الأربعة. ونما إلى علم مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن خدمات المؤتمرات في اللجان الإقليمية قد أبدت أيضا رغبتها الشديدة في أن تندرج ضمن نهج لخدمة المؤتمرات يغطي الأمانة العامة كلها.

٢٠ - وأبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه رغم وجود اتصالات منتظمة، يومية في الغالب، بين مسؤولي إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات في نيويورك ونظرائهم في مكنتي الأمم المتحدة في جنيف وفيينا، لم تحدد بوضوح مسؤولية وسلطة كل من وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات والمديرين العاملين لمكتبي الأمم المتحدة في جنيف وفيينا فيما يتعلق بالعمليات والموظفين وموارد خدمات المؤتمرات. بل لقد جرى الإعراب عن القلق إزاء انعدام مراقبة مركز العمل في نيويورك للموارد المالية في مراكز العمل الأخرى. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠٠٠ - ٢٠٠١ قد ورد فيها ما يلي:

”وكيل الأمين العام لشؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات مسؤول أيضا عن خدمات المؤتمرات في جنيف وفيينا. ويتيح هذا الترتيب إدارة موارد خدمات المؤتمرات في مراكز العمل الثلاثة جميعها بطريقة متكاملة بهدف تحقيق أكبر قدر من الفعالية في استخدام موارد خدمات المؤتمرات.

دال - إحداث طريقة جديدة لتشغيل خدمات المؤتمرات تكون مقترنة بزيادة المساءلة عن الأداء على أساس قواعد ومعايير واضحة بشأن النوعية وحسن التوقيت، وبزيادة المرونة بغية توزيع الموارد اللازمة للاستجابة بسرعة للاحتياجات

١ - تكنولوجيا المعلومات

٢٤ - أقر الأمين العام بأهمية تكنولوجيا المعلومات الجديدة لتحسين العمليات المتعلقة بالعمل عندما ذكر بكل وضوح في اقتراحاته المتعلقة بالإصلاح أن التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يؤدي إلى تحديث الطريقة التي تُنتج بها الوثائق وتُخزن وتُوزع في الأمم المتحدة، وتحسين نوعية الوثائق، وبتكلفة أقل، ومع ذلك تصل إلى جمهور أوسع كثيرا في كل دولة من الدول الأعضاء، وأن التقدم في تكنولوجيا المعلومات هو أساس زيادة الكفاءة والفعالية في أعمال كل من البرامج الفنية والإدارة في الأمم المتحدة، على حد سواء.

٢٥ - وعلم مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن غالبية التغييرات التي أدخلت في إجراءات التشغيل المعمول بها في خدمات المؤتمرات قد نتجت عن استخدام تكنولوجيا أكثر تقدما، منها:

(أ) نظام إلكتروني لتسجيل الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وتعقبها (eDrits) يحقق إمكانية تعقب جميع الأعمال المتعلقة بالترجمة التحريرية وبتجهيز النصوص والطباعة. وقد أبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه يمكن رفع مستوى هذا النظام الإلكتروني ليصبح أيضا أداة لتوزيع الأعمال إلكترونيا، وذلك حالما تصبح الشروط اللازمة لتقديم الوثائق إلكترونيا المعيار المقبول؛

العامة في إدارة وحيدة وذلك بهدف دعم الهيئات التداولية والمؤتمرات التي تعقدتها المنظمة.

٢٣ - وفي ذلك السياق، أبلغ كبار المديرين العاملين في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن ملاك تلك الإدارة من الموظفين قد انخفض بمحدود ٨٠ وظيفة في المقر في نهاية عام ١٩٩٧، وذلك بعد بضعة أشهر من إنشاء الإدارة الجديدة. ولربما يمكن القول بأن تلك التخفيضات لم تكن نتيجة الدمج وإنما نشأت بالأحرى عن الوفورات التي تقرر في ذلك الحين، إلا أن كبار المديرين أكدوا أنه أمكن إجراء تلك التخفيضات في الوظائف، إلى حد ما، عن طريق دمج الوحدات في إدارة جديدة. وعلاوة على ذلك، فقد استوعبت وحدة خدمات المؤتمرات السابقة التابعة للمكتب التنفيذي لإدارة الشؤون الإدارية، التي أضحت المكتب التنفيذي لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، مسؤوليات إضافية دون إحداث أي إضافات في ملاكها الوظيفي. وبالإضافة إلى ذلك، تمكنت إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، بنتيجة تحسين التخطيط الذي تحقق من خلال تعزيز التنسيق والتعاون بين الأمانات التقنية وكذلك مع خدمات المؤتمرات، من تخفيض احتياجاها من المساعدة المؤقتة اللازمة لخدمة الاجتماعات بنسبة تقارب ١٠ في المائة، أي ما مقداره ٣,٩ مليون دولار في ميزانية الفترة ٢٠٠٠-٢٠٠١. ومن ناحية أخرى، أبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الإنفاق على المساعدة المؤقتة تجاوز التقديرات بسبب زيادة الطلب على الخدمات في عام ٢٠٠٠ زيادة كبيرة.

المسجل إلى نص مطبوع وفقا للشكل الموحد لتجهيز النصوص في الأمم المتحدة (مكروسوفت - وورد). ومن شأن هذا المشروع أن يُخفض عبء عمل الترجمة التحريرية المسجلة على شرائط كاسيت الملقى على عاتق وحدات تجهيز النصوص. وتم تقييم البرامج المتعلقة باللغات الانكليزية والفرنسية والإسبانية والصينية ويجري حاليا شراء ٤٠٠ رخصة. ولا يزال البرنامج المتعلق باللغة العربية قيد الاختبار؛ ولا يوجد حاليا أي برنامج متاح تجاريا بالنسبة للغة الروسية؛

(و) نظام محوسب جديد لجرد الموجودات المتعلقة بمنشورات البيع غايته إحكام الرقابة على الموجودات وتحسين اتخاذ القرار عند تحديد عدد المنشورات اللازم طبعا.

٢٦ - يتضح مما تقدم أن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات قد اتخذت الإجراءات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على العمليات المتعلقة بعملها. غير أن الموظفين والإدارة كليهما أشارا إلى أن الاستثمارات الحالية في تكنولوجيا المعلومات لا ترقى إلى حد التوقعات المرجوة منها. وأبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الموارد المخصصة للإدارة لأغراض تكنولوجيا المعلومات لا تتناسب مع حجمها ومع الخدمات التي تقدمها، وذلك بالرغم من أن وحدة تكنولوجيا المعلومات قد طورت مؤخرا بالفعل أدوات وبرامجيات خاصة بالحاسوب لتسهيل إصدار الوثائق وتخزينها وتوزيعها. ويتضح من استعراض ميزانية الإدارة لفترة ٢٠٠٠-٢٠٠١ أنها خصصت مبلغا مقداره ٧٠٠ ٠٠٩ ٤ دولار لأغراض تكنولوجيا المعلومات، أي ما يمثل ١,٥٣ في المائة من مجموع ميزانيتها العادية. ويعتبر مكتب خدمات الرقابة الداخلية هذا الاعتماد المخصص لأغراض تكنولوجيا المعلومات غير كاف بتاتا بالنظر لإمكانات تحسين العمليات

(ب) برنامج لإسناد المهام بمساعدة الحاسوب تيسيرا لتكليف المترجمين الشفويين تكليفا آليا بتغطية جلسات معينة، ولدعم تخطيط المهام الإدارية في دائرة الترجمة الشفوية وإسناد المهام الإدارية في تلك الدائرة، ولتسجيل البيانات الإدارية والإحصائية. ولقد تحققت كفايات معتبرة بنتيجة جعل البرنامج متمشيا مع الألفية الثانية وتحويله من نظام (وانج) إلى نظام قائم على الحاسوب الشخصي. وأدى استخدام هذا النظام إلى تقليل الوقت اللازم لإسناد مهام إلى المترجمين الشفويين وللإستجابة بصورة فعالة للتغيرات في الجداول الزمنية وللمساعدة في استخدام الموارد إلى الحد الأمثل وتعيين الموظفين المؤقتين؛

(ج) نظام رقمي لتدوين المحاضر الحرفية حل محل النظام التناظري القديم وأتاح إمكانية استخدام تدوين المحاضر الحرفية عن بعد بمثابة استبدال جزئي لطريقة خدمة المؤتمرات الباهظة التكاليف المستندة إلى استخدام مساعدة مؤقتة غير محلية، الأمر الذي أدى إلى تحقيق وفورات في تكاليف السفر وبدل الإقامة اليومي يمكن تقديرها بمبلغ ١٥٠ ٠٠٠ دولار في السنة. وجرى الاعتراف بهذه الطريقة المبتكرة بجائزة الأمم المتحدة للقرن الحادي والعشرين (وهي جائزة مقدمة من الأمين العام إلى الموظفين مقابل الجهود الرامية إلى جعل الأمم المتحدة منظمة أفضل وأكفأ)؛

(د) ترجمة بمساعدة الحاسوب (CAT) تسترجع آليا المواد المرجعية المعدة سلفا مما يؤدي إلى تيسير وتحسين نوعية الترجمة التحريرية. ومما يؤسف له أن التأخيرات في تطوير صيغة محسنة من البرنامج المقتنى أدت إلى تأخيرات في التدريب وفي الأخذ بتلك التكنولوجيا. ولقد اشترت لغاية الآن ٤٨ رخصة؛

(هـ) مشروع للتعرف الصوتي بالاستناد إلى برنامج تجاري متخصص بإمكانه أن يحول الإملاء المباشر أو

تحقيق وفورات كبيرة من خلال استخدام تكنولوجيا النشر المنضدي التي تستغني عن الحاجة إلى تنضيد الحروف المطبعية وطباعة صيغ لغوية معينة بالاستعانة بمصادر خارجية، وأدت كذلك إلى تقصير دورات الإنتاج إلى حد كبير؛ وبالتالي فقد تم إصدار الكتاب المتضمن القرارات التي اعتمدها الجمعية العامة في دورتها الرابعة والخمسين قبل خمسة أشهر من الوقت الذي كان يمكن أن يصدر فيه في ظل نظام الإنتاج السابق بل وفي غضون نفس المهلة الزمنية التي صدر بها الكتاب المتضمن القرارات التي اتخذتها الجمعية العامة في دورتها الثالثة والخمسين، وذلك بالرغم من احتوائه على ما يزيد عن ٢٥ في المائة من المواد بالمقارنة مع مثيله، بما فيها المعلومات المتعلقة بمقدمي مشاريع القرارات وإجراء التصويت. ومُنح فريق تحرير الوثائق جائزة الأمم المتحدة للقرن الحادي والعشرين المخصصة لهذا المشروع. وقد وثّقت غالبية هذه التطورات في التقارير المقدمة إلى الجمعية العامة وإلى اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وفي البيانات المتعلقة بمكاسب الكفاءة (انظر الوثيقتين A/55/134 و A/AC.172/2000/5).

٣ - معايير قياس الأداء

٢٩ - تضمنت خطة إدارة برنامج إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لعام ٢٠٠٠ عدة أهداف من بينها هدف رئيسي يتمثل في تعزيز نوعية الخدمات التي تقدمها. وطلب إلى جميع مديري البرامج، على اختلاف المستويات، ليس إيصال كمية الخدمات التي تطلبها الدول الأعضاء فحسب وإنما البحث أيضا عن سبل لرفع مستوى نوعية نواتجها. وتحقيقا لتلك الغاية، يعقد كبار المديرين اجتماعات أسبوعية لاستعراض أداء الإدارة ولوضع ردود على مسائل محددة. كما تُعقد على مستوى الشعب اجتماعات أسبوعية لمتابعة القرارات المتخذة. وأبلغت إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن

الداخلية وإيصال الخدمات عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٢٧ - ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا أن بعض مشاريع تكنولوجيا المعلومات يلزم إيلاؤه عناية فورية ومن بين تلك المشاريع: (أ) استحداث أنظمة قائمة على الحاسوب لتخطيط وجدولة الاجتماعات الأمر الذي ييسر هذه المهام ويحسن التنسيق فيما بين جميع وحدات الأمانة العامة المعنية بتقديم الخدمات؛ (ب) القيام من خلال التدريب المنتظم بتعزيز تطبيق البرمجيات على الصعيد الداخلي وتنفيذها وتعديلها وفقا للطلب؛ (ج) تلاحم الجهود المبذولة في مجال التشغيل الآلي مع الجهود التي تبذلها مراكز العمل الأخرى للغرض ذاته، وذلك لضمان تحسين تنسيق الخدمات بين نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي؛ (د) إعداد خطة عمل/مجموعة برامج نصف سنوية لإدارة التغيير في مجال تكنولوجيا المعلومات؛ ربط حجيرات الترجمة الشفوية بوصلات شبكة المنطقة المحلية لدعم المترجمين الشفويين. موارد المصطلحات والموارد اللغوية. وردت الإدارة على ذلك بقولها "في حين نوافق أنه ما يزال أمامنا شوط كبير لبلوغ النتائج المرجوة من برجة مهام تخطيط وجدولة الاجتماعات برجة آلية، فقد تم إحراز تقدم في هذا المجال. كما يجري العمل على كفالة تحسين التنسيق بين مختلف مراكز العمل حسبما لوحظ من خلال المناقشة التي جرت في اجتماع مدراء خدمات المؤتمرات المعقود في المقر في تموز/يوليه ٢٠٠٠".

٢ - تحسينات أخرى

٢٨ - تشمل التغييرات غير التقنية الخطوات التي اتخذت لكفالة عدم وصول معدلات المراجعة الذاتية إلى حد قد تؤثر فيه على نوعية الترجمة التحريرية؛ وإعادة تنظيم عملية تحرير الوثائق الرسمية بهدف تحسين ترتيب الأولويات. وقد أسفرت العملية الأخيرة التي شرع بها منذ بضعة سنوات خلت عن

فيها اتخاذ الخطوات الضرورية لإرساء مبادئ تشغيل توجيهية مؤسسية في سائر أقسام ووحدات الإدارة.

٥ - استقصاء آراء الزبائن المستفيدين

الإدارات الزبونة

٣١ - على الرغم من قيام إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات على الفور بفحص جميع الشكاوى الواردة إليها من المستعملين النهائيين واتخاذها إجراءات تصحيحية عند اللزوم، فإن مكتب خدمات الرقابة الداخلية يعتبر هذا النهج نهجا ارتجاعيا وليس نهجا استباقيا. إذ لم توضع لغاية الآن آليات منهجية لاستقصاء آراء الزبائن المستفيدين لقياس مدى رضاهم. وتؤكد الإدارة أنه يجري حاليا تزويد الهيئات الفرعية بفهم أفضل للإجراءات المتبعة في هيئاتها الرئيسية وتؤكد أيضا أن التعاون بين أمانات الهيئات الفرعية والهيئات الرئيسية قد حسن نوعية تقارير اللجان. وفي هذا السياق، استعرض مكتب خدمات الرقابة الداخلية عينات من الرسائل الموجهة من الوفود إلى الجمعية العامة، وإلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي وهيئاتها الفرعية والتي تنتمي فيها على الأمانة العامة لما تقدمه من خدمات عالية النوعية.

٣٢ - وذكر بعض كبار المديرين أنه ليست هناك حاجة لوضع أية آليات رسمية في الإدارة لاستقصاء آراء المستفيدين نظرا لتكريس لجنة المؤتمرات، وهي هيئة فرعية تابعة للجمعية العامة تتولى الإشراف على أعمال إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، شطرا كبيرا من دورتها السنوية لاستعراض العمل الذي تقوم به إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات من مختلف جوانبه. وأكدوا أن التقارير المتعلقة باستخدام موارد مرافق المؤتمرات، وإتاحة الوثائق في الوقت المناسب وغير ذلك من المسائل الفنية تقدم بانتظام إلى اللجنة التي غالبا ما تبدي تعليقاتها عليها وتقدم توصيات

تحليلات الأداء الكلي لعملها ركزت بصفة أساسية على استغلال الطاقات المتاحة مع التركيز على رقابة النوعية على مستوى الوحدات. وبينت أن الطابع المتنوع للمهام التي تؤديها يستدعي منها تنفيذ مجموعة متنوعة من آليات رقابة النوعية تتراوح بين إجراء مراجعة مباشرة داخلية للترجمة التحريرية من خلال التدقيق الموضوعي للترجمات التحريرية التعاقدية ورصد الترجمة الشفوية، وإجراء استعراض من قبل الأنداد وعقد جلسات أو مناقشات انتقادية في إطار الوحدات. ويجري بشكل وثيق رصد التقلبات في إحصاءات عبء العمل أو إحصاءات النواتج وذلك من أجل تحديد المعدل بين الطلب من ناحية، والقدرات المتاحة من ناحية أخرى لكفالة المحافظة على مستوى عال من الإنتاجية. غير أنه لا يوجد هناك قيد التطبيق في كل وحدة من الوحدات التشغيلية مجموعة معايير محددة يمكن بموجبها قياس "نوعية" الخدمات المقدمة على أساس المعايير المحددة. ويعتبر هذا من المجالات التي تستدعي عناية فورية من قبل إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات.

٤ - مبادئ التشغيل التوجيهية

٣٠ - لاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا أن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ليس لديها في جميع أقسامها/وحداتها مبادئ توجيهية للتشغيل. ويعتبر مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن عدم وجود مبادئ توجيهية للتشغيل من هذا القبيل إحدى المشكلات الإدارية الخطيرة التي يمكن أن تؤدي، إذا لم يجر تصحيحها، إلى الحيلولة دون تحقيق مكاسب أخرى على صعيد الكفاءة ويمكن أن تؤدي أيضا إلى فقدان الذاكرة المؤسسية نتيجة لتنقل الموظفين أو خروجهم من المنظمة. وبالنظر لما تقوم به إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات من مهام محددة لتوفير الخدمات، يتعين على مديري البرامج العاملين

٣٤ - وأشارت شعبة أخرى إلى أن فصل الدوائر التقنية عن الدوائر الفنية أدى فيما يبدو إلى نشوء مشاكل تتعلق بالاتصالات والتنظيم فيما بينها. فقد وردت شكاوى مفادها أن الدوائر التقنية لم تستشر الأمانة الفنية لدى جدول الاجتماعات العديدة التي عُقدت في عام ١٩٩٩، وأشار إلى أن تلك الشواغل قد نوقشت على مستوى الاجتماعات التي عقدها كبار مديري الإدارات. وضُرب مثال على ذلك التأخر في تجهيز الوثائق حتى عندما تقدم تلك الوثائق من قبل الإدارة المُعدة لها في غضون مواعيد زمنية محددة. وقُدمت اقتراحات أخرى تشمل تعزيز الاتصال بين إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ورؤساء الشعب، وكذلك اقتراحات بشأن ترتيب الأولوية في إعداد التقارير. وبغية الإسراع في تجهيز الوثائق، أوصي بشدة بتطبيق الابتكارات التكنولوجية.

٣٥ - ومن ناحية أخرى، أعربت شعبتان من الشعب الأربع التي أجريت مقابلات معها عن ارتياحهما الكامل إزاء نوعية الخدمات التقنية التي قُدمت إليهما على مدى السنين وأثنتا على إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لتقاسمها المعلومات معهما طيلة السنة، وبخاصة خلال انعقاد الدورة الاستثنائية للجمعية العامة في عام ٢٠٠٠.

٣٦ - وللتصدي لمشكلة الاجتماعات الممددة، اقترح الزبائن المنوه عنهم أعلاه أن تنظر لجنة المؤتمرات في إمكانية استعراض عدد الاجتماعات التي تم تمديدتها إلى ما بعد الجداول الزمنية المحددة، نظرا لما للاجتماعات الممددة من آثار سلبية على نوعية وكفاءة الخدمات التي تقدمها الهيئات الحكومية الدولية. وقد بين استعراض لعدد من الاجتماعات التي تم تمديدتها إلى ما بعد الزمن المقرر لاختتامها خلال الفترة كانون الثاني/يناير - حزيران/يونيه ٢٠٠٠ أن من مجموع الاجتماعات البالغ عددها ١٩٩٨ اجتماعا، تم تمديد ٥٦١ اجتماعا منها لمدة ٣٠ دقيقة، و ٧٦ اجتماعا لمدة

بشأنها بهدف كفاءة إدخال تحسينات نوعية على عمل الإدارة. كما ذكروا أن اللجنة الخامسة تستعرض أيضا، خلال نظرها سنويا ببند جدول الأعمال المعنون "خطة المؤتمرات"، أنشطة تقديم الخدمات إلى المؤتمرات وأن وفودا عديدة تنتهز تلك المناسبة لإبداء آرائها بشأن نوعية عمل الإدارة. واستشهدوا على وجه الخصوص بالقرار الذي تصدره الجمعية العامة سنويا بشأن "خطة المؤتمرات" والذي يتضمن عادة أحكاما كثيرة توضح الاحتياجات والأفضليات المتطورة للمستعملين النهائيين بخصوص نواتج وخدمات الإدارة.

٣٣ - وأجرى المكتب مقابلات مع بعض زبائن الإدارة، وعلى وجه التحديد الشعب الأربع التابعة لإدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التي قُدمت خدمات إلى اجتماعاتها/مؤتمراتها التي عُقدت في النصف الأول من عام ٢٠٠٠، وأبديت في أثناء تلك المقابلات آراء متباينة نوعا ما. فقد أعربت إحدى الشعب عن خيبة أملها إزاء عدم وجود تنسيق بين الدوائر التقنية والدوائر الفنية وإزاء عدم تقديم الدوائر الفنية قدرا كافيا من التوجيه للمؤتمر، وإزاء عدم وجود تعاون مع الأمانات الموضوعية مما أسفر عن إصدار إعلانات متضاربة خلال انعقاد اجتماعاتها في حزيران/يونيه ٢٠٠٠. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية ضرورة لقيام كل من الزبائن وإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات بإجراء حوار فيما بينهما من أجل التوصل إلى فهم أفضل لترتيب المسؤوليات أو توزيع المهام بين الخدمات التقنية والفنية في سياق التحضير للمؤتمرات أو الاجتماعات. وعلاوة على ذلك، ينبغي لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن تجري استقصاء لآراء الزبائن عقب اختتام تلك المؤتمرات مباشرة، غايته تقييم الرضا عن الخدمات المقدمة.

الوفود من فهم المسائل التي يجري بحثها فهما تاما، حيث رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي أمانة المجلس على إيلاء اعتبار جاد لإعداد الوثائق في الوقت المناسب ومنح الأولوية للوثائق التي تقدم من أجل تجهيزها.

الدول الأعضاء

٣٩ - قام مكتب خدمات الرقابة الداخلية بمتابعة المقابلات المذكورة أعلاه في مناقشة جماعية مع أعضاء مكتب عملية الاستعراض الذي يجري كل خمس سنوات للمؤتمر العالمي الرابع المعني بالمرأة الذين ذكروا أن بعض المندوبين قد تضايقوا بوضوح من مشاكل الخدمة التقنية التي تعرضوا لها أثناء الدورة الاستثنائية، وبخاصة فيما يتعلق بعدم التيقن من توافر خدمات الترجمة الشفوية. وأكدوا أنه هناك افتقارا إلى دعم الأنظمة لتقليل حجم الاحتمالات الضارة والعوائق أثناء الدورة الاستثنائية إلى الحد الأدنى، وبخاصة توافر كبار المديرين لاتخاذ القرارات الفورية. وأشاروا أيضا إلى عدم كفاية التخطيط، مما أدى إلى حدوث مشاحنات حول مرافق المؤتمرات. بيد أن بعض أعضاء المكتب أعربوا عن ارتياحهم للخدمات المقدمة. وأشار مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى أن هناك ملاحظتين تستدعيان اهتماما خاصا من جانب إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات هما: (أ) عدم إدراك الأمانة التقنية لطبيعة ومحتوى المناقشات وعدم مبالاها بهما؛ و (ب) أن الدورات الاستثنائية ينبغي ألا تعقد بطريقة "العمل كالمعتاد". وردت الإدارة قائلة "إن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لا تعقد بالتأكيد دورات استثنائية بوصفها "عملا كالمعتاد". إذ أن عقد اجتماعات أفرقة العمل المشتركة بين الإدارات تحت قيادة الإدارة لتنسيق التحضيرات لهذه المناسبات، والتخطيط لتقديم الخدمات للاجتماعات والوثائق على مدار الساعة، والتشاور الدائم مع اللجان التحضيرية والأفرقة العاملة كلها أمور تتناقض مع هذا الافتراض. بيد أنه على الرغم من التخطيط والأعمال

ساعة واحدة و ١٥٠ اجتماعا لمدة ساعتين أو أكثر إلى ما بعد الزمن المقرر. وطلب مكتب خدمات الرقابة الداخلية من إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن تبحث مع لجنة المؤتمرات إمكانية اقتراح النظر في بنود جدول الأعمال كل سنتين كوسيلة للحد من الوثائق.

٣٧ - كذلك أجريت مقابلات مع رئيسي الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي. وأكد كلاهما أن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات تقدم دعما تقنيا ممتازا وفوريا. وأن الاجتماعات التنظيمية بنسبة كما أن الأمانتين تتخذان مبادرات للتكهن بالمشاكل. وذكر رئيس الجمعية العامة أن المكتب التنفيذي لإدارة شؤون الجمعية العامة عامل مساعد لشرح قواعد الأمم المتحدة ونظمها. وأعرب عن خيبة أمله إزاء الطابع البيروقراطي العام للمنظمة والذي كثيرا ما يتغاضى عن الحلول العملية والبسيطة ومن ثم يؤخر الاستجابة لاحتياجات مكتبه، خدمة المعدات التقنية، على سبيل المثال، وأشار إلى أنه يمكن إدخال تحسينات على خدمة مكتب رئيس الجمعية العامة. فعلى سبيل المثال، حيث إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات على أن تزود مكتب الرئيس ببعض الموظفين الفنيين الأساسيين الذين سيكفلون استمرار الخدمة الفنية والتقنية السليمة للمكتب.

٣٨ - كذلك أثنى رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي على القسم الذي يخدم المجلس لاستجابته البناءة والتي تأتي في حينها لاحتياجات مكتبه، وخاصة في مجال توفير مرافق الاجتماعات والمؤتمرات. وأعرب عن تقديره بوجه خاص للجهود التي يبذلها القسم لإقامة صلات وثيقة مع المنظمات غير الحكومية أثناء رئاسته للمجلس. وأعرب رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي عن ارتياحه لما تقدمه إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات من ترجمة تحريرية وشفوية جيدة. بيد أنه أبدى أسفه لأن بعض المسائل الفنية للمجلس لا تلقى الاعتبار الكامل بسبب تأخر تقديم الوثائق. ولتمكين

لخدمات الاجتماعات. ورأى ٨٩ في المائة من المقيمين أن سهولة قراءة الوثائق التداولية وطريقة عرضها ممتازتان أو جيدتان بوجه عام.

٤٤ - والاستثناء من هذه الصورة الإيجابية بوجه عام هو تقديم الوثائق في الوقت المحدد. فعلى الرغم من أن ٧١ في المائة من المقيمين رأوا أن وثائق الدورة دائماً أو غالباً ما تأتي في حينها، فإن ٥٨ في المائة فقط رأوا ذلك فيما يتعلق بوثائق ما قبل الدورة و ٥٧ في المائة بالنسبة لوثائق ما بعد الدورة.

المجالات التي تحتاج فيها أعمال إدارة شؤون

الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات إلى التحسين

٤٥ - فيما يتعلق بالسؤال عن المجالات المحددة التي تحتاج فيها أعمال إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات إلى التحسين، ذكر ثلثا من أجاب عليه مسألة تقديم الوثائق في الوقت المحدد، وتوافرها في بعض الحالات بجميع اللغات الرسمية. وكانت المجالات الأخرى التي تحتاج إلى التحسين هي خدمات الترجمة التحريرية والشفوية. ووردت إشارة خاصة إلى المصطلحات القانونية في الترجمة التحريرية والابتكارات التكنولوجية في مجال الترجمة الشفوية والتحريرية. كما وردت إشارات أخرى إلى زيادة استخدام التكنولوجيا في خدمة الاجتماعات، ووضع قوائم المتكلمين وتوزيعها، والمرونة في التكيف مع احتياجات الوفود، واستخدام القواعد بصورة إبداعية لحل المشاكل، والمساعدة في توثيق آثار العدد المفرط للاجتماعات، وتقييمها وتحديدتها بشكل كمي؛ وبدء الجلسات في الوقت المحدد لها.

٤٦ - وعلق معظم المقيمين قائلين بأنهم يشعرون بالارتياح عموماً للخدمات التي تقدمها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات؛ وأشار ثلاثة منهم إلى حدوث تحسن منذ إنشاء الإدارة، على الرغم من القيود المشددة المفروضة على الميزانية كما ذكر أحدهم. وذكر العديد من المقيمين أن

التحضيرية، فإن بعض الموارد محدودة من حيث طبيعتها - غرف المؤتمرات وقدرة الترجمة الشفوية، على سبيل المثال - ولذلك دائماً ما تتور شكوك عند تجاوز حدودها“.

٤٠ - وكما ذكر أعلاه، تم توزيع دراسة استقصائية لاستطلاع آراء المستعملين في شكل استبيان على ١٨٨ دولة عضو أو آخر آب/أغسطس ٢٠٠٠. (انظر المرفق الأول). ويرد أدناه تحليل موجز للإجابات على الأسئلة:

الآثار المترتبة على دمج خدمات إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات

٤١ - رأت أغلبية مطلقة من المقيمين على الدراسة الاستقصائية للدول الأعضاء أن الخدمات التي تقدمها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات قد تحسنت أو تحسنت نوعاً ما مقارنة بالحالة التي كانت سائدة قبل إنشاء الإدارة. ورأى واحد وثمانون من المقيمين أن خدمة الاجتماعات وتحرير الوثائق التداولية قد تحسنت، تليها خدمات الدعم التقني لما قبل الدورات (٧٦ في المائة)، وخدمات الدعم التقني المقدمة أثناء الاجتماعات (٧٢ في المائة). ورأى ثلث المقيمين أن خدمات الترجمة التحريرية والشفوية لا تزال على حالها.

الخدمات المقدمة إلى الهيئات الحكومية الدولية

٤٢ - أعرب ما يتراوح بين ٩٨ في المائة (الجمعية العامة بكامل هيئتها) و ٨٧ في المائة (اللجنة الرابعة) من المقيمين عن ارتياحهم التام أو ارتياحهم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى الهيئات الحكومية الدولية التي يحضرون اجتماعاتها.

٤٣ - وصنف ٨٧ في المائة من المقيمين خدمات الدعم التقني لما قبل الدورات بأنها مناسبة تمام أو بوجه عام، و ٨٢ في المائة للخدمات المقدمة في فترة ما قبل الدورات، وصنف ٨٩ في المائة من المقيمين خدمات الترجمة التحريرية بأنها ممتازة أو جيدة، و ٨٤ في المائة للترجمة الشفوية، و ٨٢ في المائة

إدارة حيز الاجتماعات

٤٨ - رأى المجهزون أن إدارة حيز الاجتماعات جيدة في الغالب أو مرضية. ولاحظ العديدون العوائق التي يعمل النظام في ظلها. وأشار أحدهم إلى تخصيص مساحة كبيرة لمجموعات صغيرة، وأشار آخر إلى عدم وجود حيز للمشاورات غير الرسمية.

المعدات

٤٩ - تراوحت التعليقات المعرب عنها بشأن المعدات التي توفرها الأمانة العامة من خلال مكتب خدمات الدعم المركزية، كالحواسيب وآلات النسخ، وما إلى ذلك، ما بين "جيدة جداً" و "غير مناسبة مطلقاً". وأعرب حوالي نصف عدد مقدمي الردود عن ارتياحهم للمعدات المتاحة، ورأى النصف الآخر أنه يمكن تحسينها لأنه توجد معدات أحدث. ووردت إشارات عديدة إلى الفوائد التي تنجم عن استخدام حاسوب أو آلة لعرض الصور لصياغة القرارات وأثناء المشاورات غير الرسمية. وعلى إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن تنظر، بالتشاور مع مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم، في جدوى توفير معدات من هذا القبيل.

التوجه المهني لموظفي إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات

٥٠ - في حين أن الغالبية العظمى للمجهزين أعربت عن ارتياحها للتوجه المهني لموظفي تلك الإدارة، كما هو مبين من أوصاف من قبيل "ذو توجيه مهني ومستعدون لتقديم المساعدة بشكل مستمر"، و "ودودون ومستعدون لتقديم المساعدة بوجه عام"؛ فقد ذكر بعض المجهزين أن بعض الموظفين قد يكونون غير مستعدين لتقديم المساعدة إلى حد كبير. ومن النقاط الأخرى التي أثارت أن الموظفين عادة يكونون ذوي توجه مهني وودودين ومستعدين لتقديم

الخدمات كانت ملائمة مع وجود مجال لإدخال تحسينات. وأوردت إحدى الملاحظات أن هنالك "انعداماً عاماً للابتكار واستخدام التكنولوجيا الجديدة لتحسين الاجتماعات". وأشارت ملاحظة أخرى إلى "سيطرة روح تقليدية ظاهرة على الموظفين". وفي حين كان هناك تسليم بالعوائق الناجمة عن الهياكل الأساسية والميزانية، فقد ذكر أن الدول الأعضاء تتوقع من الأمانة العامة أن تكون رائدة في المسائل الإدارية، وتضمنت التعليقات الأخرى إشارة إلى صعوبة الاتصال بالأشخاص هاتفاً أثناء فترات الذروة؛ وأن بعض الموظفين يمكن أن يتعاملوا مع أعضاء الوفود بقدر أكبر من الود والاستعداد للمساعدة؛ وأن جميع الدول الأعضاء ينبغي أن تعامل على قدم المساواة.

التعليقات و/أو التوصيات العامة بشأن كيفية تحسين خدمة الهيئات الحكومية الدولية

٤٧ - أشار اثنان من المجهزين إلى ضرورة وجود تفاعل أكثر كفاءة وفعالية أو ابتكاراً بين الوفود والموظفين الذين يقدمون الخدمات. وتم التسليم بأن على كلا الطرفين أن يبذلا جهوداً في ذلك المجال، ولكن رئي أن للأمانة العامة الخيار في أن تصدر هذا المسعى. وسيكون من المفيد توفير قدر أكبر وأفضل من غرف الاجتماعات وآلات النسخ. ومن النقاط الأخرى التي وردت الإشارة إليها تحسين عملية تنسيق خدمات المؤتمرات، ووضع برامج عمل اللجان الرئيسية في الوقت المناسب وترجمتها باللغات الرسمية الست، والتنفيذ الكامل للتوصيات المتعلقة بتعدد اللغات، ومعاملة جميع الدول الأعضاء على قدم المساواة، ومساعدة الدول الأعضاء على ترشيح وقت الاجتماعات، والتشاور عند ترجمة الوثائق الختامية مع المترجمين الشفويين المعنيين أثناء الاجتماعات لأنهم قد يدركون اختلافات "دقيقة" قد تعني الكثير في النصوص النهائية.

٥٢ - وأبلغ فريق التفتيش أنه، نتيجة لما سبق، وإزاء عدم وجود أي عقوبات/جزاءات بحق المديرين والموظفين الذين لا يمثلون، لم يتم تطبيق نظام تقييم الأداء بشكل تام في الإدارة. وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٠، أنجز عدد كبير من الأقسام ما يقل عن ٥٠ في المائة من نظام تقييم الأداء الذي يغطي بالفترة المشمولة بتقرير عام ١٩٩٩. واعتبر مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن ذلك الأمر يشكل افتقارا خطيرا للمساءلة من جانب مديري البرامج وحث على اتخاذ الخطوات اللازمة لتنفيذ نظام تقييم الأداء بشكله الحالي الذي حدده الأمين العام في الوقت الذي تتخذ فيه خطوات لتحسين ذلك النظام. وفي هذا الصدد، ينبغي أن يقوم الفريق العامل التابع لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات باستعراض استنتاجاته ووضع مقترحات للتغلب على تقاعس بعض الرؤساء. فعلى سبيل المثال، يمكن تقسيم المسؤولية الأولى عن إعداد التقارير في دوائر اللغات الأكبر حجما فيما بين الموظفين من الرتبة ف - ٥. وعلى إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن تدرج تنفيذ نظام تقييم الأداء في كل وحدة تنظيمية كمسؤولية في نظام تقييم الأداء الفردي لكل مدير برنامج، التي سيخضع للمساءلة عنها في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

هاء - زيادة المرونة في نقل الموارد للاستجابة بسرعة لاحتياجات الهيئات الحكومية الدولية والإدارات الزبونة

٥٣ - واستعرض المكتب الجهود التي تبذلها الإدارة لتوزيع مواردها المحدودة، قدر الإمكان، في مواجهة ارتفاع الطلب على الخدمات التقنية. ونتيجة لما أتاحه الهيكل الجديد من تحسين التنسيق، فقد خصصت موارد توفير الخدمات على نحو يفي بتلك الطلبات بصورة أكفأ. واستشهدت الإدارة، كدليل على ذلك، بزيادة قدرتها على تقديم الخدمات إلى

المساعدة إلى حد كبير، رغم أنهم يكونون أحيانا متشددين من الناحية البيروقراطية. وعلى إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن تبحث هذه الملاحظات في الاجتماعات التي تعقد مع الموظفين.

٦ - تقييم الأداء الفردي

٥١ - ردت إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، على مستوى تقييم الأداء الفردي، أن ذلك يتم وفقا للمعايير المتبعة على نطاق الأمانة العامة. غير أن الفريق لاحظ، على عكس ذلك، أن نظام تقييم الأداء على نطاق الأمانة العامة لا يطبق في جميع الإدارات. وأبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأنه تم، في أعقاب اجتماع المديرين في إحدى المنتجعات في أوائل عام ١٩٩٩، تشكيل فريق عامل لمعالجة الشواغل التي أعرب عنها المديرين بشأن وجوب تطبيق نظام تقييم الأداء في إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات. وبعد انتهاء الفريق العامل من استعراضه في أيار/مايو ١٩٩٩، توصل إلى أمور منها أنه (أ) أدرك أهمية المفاهيم الأساسية المتضمنة في النظام وهي، تخطيط العمل (عند الإمكان)، وتحديد التوقعات في بداية فترة الأداء، والحوار المنتظم المستمر بين الرؤساء والموظفين، غير أنه رأى أن نظام تقييم الأداء لم يطور هذه الأهداف ولم يكن مفيدا في تخطيط برنامج عمل الإدارة المتعدد الأوجه، فضلا عن حفز الموظفين وتقييم أدائهم لملاء الشواغل في الإدارة؛ و (ب) اعترف بالجهود والاستثمارات التي ينطوي عليها نظام تقييم الأداء واقترح الوسائل التي ينبغي التماسها لجعل ذلك النظام أكثر صلة بالاحتياجات الحقيقية لإدارة شؤون الجمعية العامة بوجه خاص والأمانة العامة عموما. وفي وقت الانتهاء من هذا التقرير، لم يصدر عن مكتب إدارة الموارد البشرية أي رد فعل أو استجابة بشأن شواغل إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات.

الحيلولة دون نضوب الذاكرة المؤسسية للإدارة نتيجة لخروج هؤلاء الموظفين، الأمر الذي من شأنه أن يعيق تقديم الخدمات إلى الدول الأعضاء على نحو يتسم بالكفاءة.

٥٧ - وأوضحت الإدارة أن السلطة المخولة لها من مكتب إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بتعيين موظفين جدد هي سلطة محدودة من حيث فئة الموظفين. وينبغي للإدارة أن تشرك مكتب إدارة الموارد البشرية في عملية لتخطيط الترتيبات اللاحقة على نحو يكفل تعيين أفضل الموظفين المؤهلين لتوفير خدمات المؤتمرات. وأكدت إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات على ما تشعر به من قلق إزاء هذه المسائل وأشارت بإجراء امتحانات لموظفي اللغات لتلبية الاحتياجات فيما يتعلق بتعيين الموظفين.

٥٨ - وفي مجال رصد البرامج، أوضحت الإدارة رغبتها في الأخذ بنظام متكامل لمعلومات الرصد والوثائق لغرض رصد تنفيذ النواتج المقررة في الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١. بيد أنه لغاية تاريخ هذا التقرير، لم تتخذ الإدارة الإجراء المطلوب. وسيواصل المكتب متابعة هذه المسألة.

خامسا - الاستنتاجات

٥٩ - سجلت إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات تحسينات ملحوظة في تعزيز الاتساق، والتنوعية، والكفاءة فيما يتعلق بخدمات الدعم التقني المقدمة إلى الهيئات الحكومية الدولية والإدارات الأخرى المتعاملة معها. وأتاحت الاجتماعات الأسبوعية لموظفي الإدارة العليا توجيهها أكثر وعيا لمديري البرامج، وإمكانية إجراء الاتصالات بصورة منتظمة بين مختلف عناصر الإدارة، ومن ثم، فقد عززت الاتصال على المستوى الأفقي. وخلص المكتب إلى أن أحد المكاسب المحددة التي أدت إليها عملية الدمج تمثلت في

التجمعات غير الرسمية للدول الأعضاء على الرغم من كثرة الطلبات من الهيئات القائمة، حتى وإن كانت لم تدرج موارد في الميزانية لهذا الغرض. وعلاوة على ذلك، وكجزء من الجهود التي تبذلها الإدارة لضمان توشي المرونة في استخدام موظفي اللغات التابعين لها، قامت في عام ٢٠٠٠، لأول مرة، بتنظيم امتحان تنافسي عام للمحررين والمترجمين التحريريين ومدوني المحاضر باللغات الإسبانية والانكليزية والفرنسية.

٥٤ - والتصور العام فيما يتعلق بالموظفين في الإدارة هو أنه على الرغم من أن الإدارة ربما تضطلع بمهامها على النحو الفعال، فإن قدرتها على إنجاز حجم العمل غير كافية إلى حد كبير. ويسود رأي مؤداه أن مستويات الإنتاجية قد زادت نتيجة للضغط من أجل إنتاج الوثائق في موعدها على أنه لا يمكن التأكد من ارتفاع مستوى النوعية.

٥٥ - ويرى المكتب أن على الإدارة أن تدرس مدى إمكانية مساهمة الممارسة المتعلقة باستغلال الموارد إلى الحد الأقصى، ولا سيما الموارد البشرية، في حالة الاحباط من جانب الموظفين. ولاحظ المكتب أن الموظفين يعانون حاليا من الإجهاد نتيجة للعمل لساعات طويلة، وأن ذلك يمكن أن يؤثر سلبا على نوعية وتوقيت الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى الهيئات الحكومية الدولية وغيرها من الإدارات الزبونة.

٥٦ - ووفقا لتوقعات الإدارة، سيتقاعد ١١٨ موظفا خلال الفترة ما بين ٢٠٠١ و ٢٠٠٥. ومن هذا المجموع، هناك ١٠٢ من الرتبة ف - ٥، و ١٣ من الرتبة مد - ١، و ٣ من الرتبة مد - ٢. ولا تأخذ هذه الأرقام المتوقعة في الاعتبار الحالات غير المتوقعة لخروج الموظفين من بقية الرتب لأسباب أخرى كالانتقال إلى إدارات أخرى، أو الانتداب إلى البعثات، أو الاستقالة. ويتعين اتخاذ تدابير فورية بما يكفل

الاستجابة لحالات التذبذب في الطلبات وسرعة توزيع طاقاتها على مراكز العمل.

٦٣ - ولما كان توفير الخدمات العالية النوعية يشكل أحد الأهداف الرئيسية للإدارة، فلا بد أن تتوفر لها الآليات التي تمكنها من قياس نوعية ما تقدمه من خدمات، وللتعرف بصورة منتظمة على مدى رضا عملائها عن الخدمات المقدمة. ويتعين أن تنفذ في كامل أنحاء الإدارة بصورة كاملة ومتسقة التدابير الرامية إلى التقييم الصحيح لأداء فرادى الموظفين عن طريق نظام تقييم الأداء المطبق على نطاق الأمانة العامة.

سادسا - التوصيات

٦٤ - ينبغي لكل من وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات ووكيل الأمين العام لإدارة شؤون نزع السلاح اتخاذ خطوات فورية لضمان الامتثال التام من جانب الموظفين التابعين لإدارة كل منهما لما يتخذانه من قرارات لتحسين توفير الخدمات التقنية والفنية للجمعية العامة ولجانها الفرعية. وعلاوة على ذلك، ينبغي لإدارة أن ترصد هذا الامتثال وأن تتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حالة عدم الامتثال. (SP-00-001-01) (انظر الفقرتين ٩ و ١٠ أعلاه).

٦٥ - ينبغي لوكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن يبادر إلى إجراء مناقشة مع فريق الإدارة العليا بشأن ضرورة قيام رؤساء الإدارات بإنفاذ الامتثال لمتطلبات تقديم الوثائق، مشددا على ما تتحمله الأمانة العامة والدول الأعضاء من تكاليف نتيجة لتأخير تقديم الوثائق. (SP-00-001-02) (انظر الفقرة ١٧ أعلاه).

٦٦ - ينبغي لوكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن يصدر توجيهها بشأن

تبسيط وتحسين الاتساق داخل الإدارة مما أسهم في تحقيق الكفاءة بوجه عام.

٦٠ - وفي استقصاء الرأي الذي عمم على الدول الأعضاء، رأى أغلبية المجهين أن الخدمات التي تقدمها الإدارة قد تحسنت بالمقارنة مع الحالة التي سادت قبل إنشاء الإدارة بصورتها الحالية. وكانت التعليقات إيجابية بشأن صدور الوثائق في موعدها. بيد أن مسؤولية تقديم التقارير في مواعيدها تقع على الإدارات التي تعد هذه التقارير. ويتعين الاضطلاع بمبادرة على نطاق الأمانة العامة، على أعلى مستوى، تقودها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، لمعالجة هذه المشكلة المزمنة، ومن ثم تقليل التكاليف الإضافية التي تتحملها المنظمة.

٦١ - ومع أن عملية الدمج أدت بالفعل إلى تحسين تقديم الخدمات التقنية في بعض المجالات، فإن استمرار بعض التقييدات أدى إلى عرقلة التعاون الكافي بين الدوائر التقنية والفنية، وهناك حاجة إلى تحقيق التعاون الرفيع المستوى بين الإدارات التي تشملها عملية الدمج. وقد يفيد أيضا تناوب أمناء سر اللجان في معالجة بعض المشاكل المتصلة بالخدمات التقنية والفنية التي جرت مناقشتها في هذا التقرير.

٦٢ - وكان مما أدى إلى تحديث أساليب عمل الإدارة وجعلها أكثر فعالية من حيث الكلفة استخدامها للتكنولوجيا في العديد من عملياتها، من قبيل الترجمة التحريرية بمساعدة الحاسوب، والنظام الإلكتروني لتسجيل الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وتعقبها، ووضع برنامج لإسناد المهام لغرض تيسير المهام المسندة إلى المترجمين الشفويين، وتطبيق نظام تسجيل رقمي لتدوين المحاضر الحرفية خارج الموقع. وينبغي استثمار المزيد من الوقت والموارد في مجال تكنولوجيا المعلومات وكذلك فيما يتعلق بالتدريب المطلوب للموظفين ولا سيما في المجالات التي من شأنها تحقيق المرونة المثلى للإدارة في

تقارير عنها إلى وكيل الأمين العام. (SP-00-001-05) (انظر الفقرات ٢٦ إلى ٢٩ أعلاه).

٦٩ - ينبغي لوكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن يطلب إلى رؤساء جميع الأقسام/الوحدات القيام، على الفور، بوضع معايير مكتوبة لقياس نوعية أداء وحداتهم (SP-00-001-06) (انظر الفقرة ٣٠ أعلاه).

٧٠ - ينبغي لوكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن يصدر توجيهات إلى رؤساء جميع الأقسام/الوحدات بالقيام على الفور بإعداد مبادئ توجيهية تنفيذية فيما يتعلق بمجالات عمل كل منهم بما يكفل صون الذاكرة المؤسسية ولصالح الكفاءة الإدارية. وينبغي لهذه المبادئ التوجيهية التنفيذية أن تبين تفاصيل العمليات الداخلية المتعلقة بالعمل وكذلك العوامل الخارجية التي من شأنها تحسين كفاءة إنجاز برامج العمل، كما ينبغي أن تنطوي على شروط تقضي باستعراضها واستكمالها دورياً (SP-00-001-07) (انظر الفقرة ٣٠ أعلاه).

٧١ - ينبغي لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، بوصفها جهة لتقديم الخدمات، أن تعمل بشكل متواصل لضمان كسب رضا زبائنهم. وينبغي توجيه استقصاءات رأي العملاء إلى الهيئات الحكومية الدولية والإدارات الزبونة التي يجري تقديم الخدمات التقنية لها. وعلاوة على ذلك ينبغي استعراض الدروس المستفادة في أعقاب كل مؤتمر من المؤتمرات الرئيسية، وتبادل أفضل الممارسات بين الأمانات الفنية على أساس منتظم، من قبيل عقد اجتماع على مستوى كبار المديرين (SP-00-001-08) (الفقرات ٣١ إلى ٣٣).

معايير تقديم الوثائق إلكترونياً، وأن يبلغ الإدارات المقدمة للوثائق بأن إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لن تقبل بعد ذلك تقديم الوثائق في صورتها المطبوعة فقط. (SP-00-001-03) (انظر الفقرة ١٧ أعلاه).

٦٧ - في ضوء المسؤولية العامة لوكيل الأمين العام لشؤون خدمات المؤتمرات في نيويورك وجنيف وفيينا، فإن عليه أن يضمن تعاون كل من جنيف وفيينا، علاوة على إدارة الشؤون الإدارية، في عملية إعداد الميزانية لضمان الاستخدام الأمثل لموارد المؤتمرات. وعلاوة على ذلك، وبغية تحسين الشفافية والمساءلة، ينبغي لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن تطلب إلى وكيل الأمين العام لإدارة الشؤون الإدارية أن يصدر التوجيهات بما يكفل أن تقدم جميع التقارير المالية الموجهة من جنيف وفيينا إلى المقر في نيويورك عن طريق وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات (SP-00-001-04) (انظر الفقرة ٢١ أعلاه).

٦٨ - ينبغي للفريق الاستشاري الحالي المعني بتكنولوجيا المعلومات أن يضع على قائمة أولوياته احتياجات وتكنولوجيا المعلومات اللازمة للإدارة، وأن يقدم لوكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات خلال الشهور الستة الأولى من عام ٢٠٠١ استراتيجية واضحة ومنسقة لتكنولوجيا المعلومات على نطاق الإدارات. وفي ضوء هذه الاستراتيجية، ينبغي للفريق الاستشاري أن يدرس ما إذا كانت هناك حاجة لإجراء أي تعديلات على التوزيع الحالي لموظفي تكنولوجيا المعلومات على الوحدات التنظيمية، وهو التوزيع الذي كان قد تقرر تنفيذه لدى إنشاء وحدة إدارة وتكنولوجيا المعلومات. وعلى الإدارة أن تنظر في إعادة توزيع موارد الميزانية في حدود سلطتها لزيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ولتدريب الموظفين؛ وعلى كبار مديري البرامج أن يكفلوا تنفيذ خطط التدريب وتقديم

٧٢ - ينبغي لوكيل الأمن العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن يبادر إلى إجراء مناقشة مع لجنة المؤتمرات لتحديد الطلبات اللازمة للاجتماعات لغرض إدخال التعديلات اللازمة على قدرة توفير الخدمات، والحد من الفترات التي تستغرقها الاجتماعات. وينبغي وضع آليات أو مبادئ توجيهية للاجتماعات أو المؤتمرات بالتشاور مع لجنة المؤتمرات. بما يكفل اعتبار الاجتماعات الممددة استثناء لا قاعدة. وينبغي لهذه المبادئ التوجيهية أن تأخذ في الاعتبار الآثار المترتبة في الميزانية على تمديد الاجتماعات فضلاً عما يفرضه تمديد هذه الاجتماعات من عبء على راحة الموظفين (SP-00-001-09) (انظر الفقرة ٣٦ أعلاه).

٧٣ - من الضروري أن تضيف إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات الطابع المؤسسي على نظام تقييم الأداء، وأن تحمّل مديري البرامج المسؤولية عن عدم الامتثال لهذا النظام. وعلى وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات أن يصدر على الفور تعليمات بهذا الشأن إلى جميع رؤساء الأقسام، كما ينبغي إنشاء لجنة استشارية لرصد التنفيذ وتقديم تقرير عن ذلك إلى وكيل الأمين العام (SP-00-001-10) (انظر الفقرتين ٥١ و ٥٢ أعلاه).

(توقيع) دايليب نير

وكيل الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية

المرفق الأول

استقصاء رأي الدول الأعضاء (٢٠٠٠)

عدد الاستبيانات: ١٨٨

عدد الإجابات: ٤٥

نسبة الردود: ٢٤ في المائة

السؤال ٢

١١ في المائة	كافية تماما	ما هو تقديركم، بوجه عام، لكفاية خدمات الدعم التقني
٧٦ في المائة	كافية عموما	لما قبل الدورات التي توفرها إدارة شؤون الجمعية العامة
١٣ في المائة	غير كافية إلى حد ما	وخدمات المؤتمرات، مثل إعداد جداول الأعمال وبرامج
صفر في المائة	غير كافية	العمل؟

السؤال ٣

٣٤ في المائة	كافية جدا	ما هو تقديركم، بوجه عام، لكفاية خدمات الدعم التقني
٤٨ في المائة	كافية	التي توفرها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات
١٦ في المائة	كافية إلى حد ما	خلال الاجتماعات، مثل تنسيق قائمة المتكلمين، وتقديم
٢ في المائة	غير كافية	العون لرؤساء الاجتماعات؟

السؤال ٥ (أ)

٢٣ في المائة	ممتازة	ما هو تقديركم لنوعية خدمات الترجمة التحريرية التي
٦٦ في المائة	جيدة	توفرها إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات؟
٩ في المائة	مقبولة	
٢ في المائة	ضعيفة	

السؤال ٥ (ب)

١٦ في المائة	ممتازة	ما هو تقديركم لنوعية خدمات الترجمة الشفوية التي توفرها
٦٨ في المائة	جيدة	إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات؟
١١ في المائة	مقبولة	
٥ في المائة	ضعيفة	

السؤال ٥ (ج)

٢٢ في المائة	ممتازة	ما هو تقديركم لنوعية خدمات الاجتماعات التي توفرها
٦٠ في المائة	جيدة	إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات؟

١٨ في المائة مقبولة
صفر في المائة ضعيفة

السؤال ٦

ما هو تقديركم لمدى سهولة قراءة الوثائق التداولية وطريقة
عرضها
١٦ في المائة ممتازة عموما
٧٣ في المائة جيدة عموما
١١ في المائة مقبولة عموما
صفر في المائة ضعيفة عموما

السؤال ٧ (أ)

ما هو تقديركم لحسن توقيت الوثائق التداولية لما قبل
الدورات؟
٥ في المائة دائما في موعدها
٥٣ في المائة غالبا في موعدها
٣٣ في المائة أحيانا في موعدها
٩ في المائة ليست في موعدها إطلاقا

السؤال ٧ (ب)

ما هو تقديركم لتوقيت الوثائق التداولية أثناء الدورات؟
٩ في المائة دائما في موعدها
٦٢ في المائة غالبا في موعدها
٢٤ في المائة أحيانا في موعدها
٥ في المائة ليست في موعدها إطلاقا

السؤال ٧ (ج)

ما هو تقديركم لحسن توقيت الوثائق التداولية لما بعد
الدورات؟
٧ في المائة دائما في موعدها
٥٠ في المائة غالبا في موعدها
٤١ في المائة أحيانا في موعدها
٢ في المائة ليست في موعدها إطلاقا

السؤال ٨ (أ)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
الجلسات العامة للجمعية العامة
٣٠ في المائة مرضية تماما
٦٨ في المائة مرضية
٢ في المائة مرضية إلى حد ما
صفر في المائة غير مرضية

السؤال ٨ (ب)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
٣٠ في المائة مرضية تماما
٥٨ في المائة مرضية

اللجنة الأولى
مرضية إلى حد ما
غير مرضية
١٢ في المائة
صفر في المائة

السؤال ٨ (د)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
مرضية
مرضية إلى حد ما
غير مرضية
٢٧ في المائة
٦٤ في المائة
٩ في المائة
صفر في المائة

السؤال ٨ (هـ)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
مرضية
مرضية إلى حد ما
غير مرضية
٢٩ في المائة
٦٨ في المائة
٣ في المائة
صفر في المائة

السؤال ٨ (و)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
مرضية
مرضية إلى حد ما
غير مرضية
٢٥ في المائة
٦١ في المائة
١٤ في المائة
صفر في المائة

السؤال ٨ (ز)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
مرضية
مرضية إلى حد ما
غير مرضية
٢٩ في المائة
٥٨ في المائة
١٠ في المائة
٣ في المائة

السؤال ٨ (ح)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
مرضية
مرضية إلى حد ما
غير مرضية
٢٤ في المائة
٧٣ في المائة
٣ في المائة
صفر في المائة

السؤال ٨ (ط)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرها؟
مرضية
مرضية
٢٥ في المائة
٦٨ في المائة

مجلس الأمن

مرضية إلى حد ما
غير مرضية٤ في المائة
٤ في المائة

السؤال ٨ (ي)

ما هو تقديركم لخدمات الدعم التقني المقدمة إلى
اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية التي تحضرونها؟
الجلس الاقتصادي والاجتماعي وهيئاته الفرعية

مرضية تماماً
مرضية
مرضية إلى حد ما
غير مرضية

٢٥ في المائة
٧٢ في المائة
٣ في المائة
صفر في المائة

السؤال ١٠ (أ)

ما هو رأيكم في خدمات الدعم التقني التي تقدمها إدارة
شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لما قبل
الاجتماعات بالمقارنة بهذه الخدمات قبل إنشاء الإدارة؟

تحسنت
تحسنت نوعاً ما
كما هي
أسوأ

٢٥ في المائة
٦١ في المائة
١٤ في المائة
صفر في المائة

السؤال ١٠ (ب)

ما هو رأيكم في خدمات الدعم التقني التي تقدمها إدارة
شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات خلال
الاجتماعات بالمقارنة بهذه الخدمات قبل إنشاء الإدارة؟

تحسنت
تحسنت نوعاً ما
كما هي
أسوأ

٢٨ في المائة
٤٥ في المائة
٢٨ في المائة
صفر في المائة

السؤال ١٠ (ج)

ما هو رأيكم في خدمات الترجمة التحريرية التي تقدمها
إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات بالمقارنة
بهذه الخدمات قبل إنشاء الإدارة؟

تحسنت
تحسنت نوعاً ما
كما هي
أسوأ

٢٣ في المائة
٤٤ في المائة
٣٣ في المائة
صفر في المائة

السؤال ١٠ (د)

ما هو رأيكم في خدمات الترجمة الفورية التي تقدمها إدارة
شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات بالمقارنة
بهذه الخدمات قبل إنشاء الإدارة؟

تحسنت
تحسنت نوعاً ما
كما هي
أسوأ

٢٦ في المائة
٤٢ في المائة
٣٢ في المائة
صفر في المائة

السؤال ١٠ (هـ)

ما هو رأيكم في الخدمات التي توفرها للاجتماعات إدارة
شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات بالمقارنة بهذه

تحسنت
تحسنت نوعاً ما

٣٤ في المائة
٤٧ في المائة

الخدمات قبل إنشاء الإدارة؟
كما هي
أسوأ
١٩ في المائة
صفر في المائة

السؤال ١٠ (و)

ما هو رأيكم في تحرير الوثائق التداولية التي توفرها إدارة
شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات بالمقارنة بما قبل
إنشاء الإدارة؟
تحسن
تحسن نوعاً ما
كما هو
أسوأ
٢٢ في المائة
٥٩ في المائة
١٩ في المائة
صفر في المائة

السؤال ١٠ (ز)

ما هو رأيكم في توفير إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات
المؤتمرات لمحاضر الجلسات بالمقارنة بما قبل إنشاء الإدارة؟
تحسن
تحسن نوعاً ما
كما هو
أسوأ
٢٤ في المائة
٤٨ في المائة
٢٤ في المائة
٤ في المائة

المرفق الثاني

تقديم وثائق ما قبل الدورة لدورة الجمعية العامة الخامسة والخمسين

إدارة/مكتب تقدم الوثائق	عدد وثائق ما قبل الدورة لدورة الجمعية العامة الخامسة والخمسين	عدد الوثائق التي قدمت قبل الموعد النهائي ٣٠ حزيران/يونيه	عدد الوثائق التي قدمت بعد الموعد النهائي بأسبوعين
مؤتمر لجنة نزع السلاح	١	صفر	صفر
إدارة شؤون نزع السلاح	٣١	٢	٨
إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية	٤٣	٧	٩
إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات	٣١	٥	٩
إدارة الشؤون الإدارية	١٣٩	٣٦	٥٢
إدارة الشؤون السياسية	٣١	٤	٤
إدارة شؤون الإعلام	٢	١	١
إدارة عمليات حفظ السلام	٢	صفر	صفر
المكتب التنفيذي للأمين العام	٢	صفر	صفر
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا	١	١	١
منظمة الأغذية والزراعة	١	صفر	صفر
مرفق البيئة العالمية	١	١	١
شعبة الموارد البشرية	٤٧	١	١
الوكالة الدولية للطاقة الذرية	١	صفر	صفر
محكمة العدل الدولية	١	صفر	صفر
المعهد الدولي للبحث والتدريب من أجل النهوض بالمرأة	١	صفر	صفر
وحدة التفتيش المشتركة	٣	٢	٢
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية	٨	١	٢
مكتب مراقبة المخدرات ومنع الجريمة	٤	صفر	٢
مكتب خدمات الرقابة الداخلية	١٢	٣	٣
مكتب الشؤون القانونية	٢١	٣	٤
مكتب الممثل الخاص للأمين العام-اللجنة المشاركة للتنسيق والتعاون في الشؤون المدنية	١	صفر	صفر
اللجان الإقليمية	١	صفر	١
مركز الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية	٣	١	٢
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)	١٢	١	١
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	٨	٢	٥
برنامج الأمم المتحدة للبيئة	٤	صفر	١
منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)	١	صفر	١

إدارة/مكتب تقدم الوثائق	عدد وثائق ما قبل الدورة للدورة الجمعية العامة الخامسة والخمسين	عدد الوثائق التي قدمت قبل الموعد النهائي ٣٠ حزيران/يونيه	عدد الوثائق التي قدمت بعد الموعد النهائي بأسبوعين
صندوق الأمم المتحدة للسكان	١	صفر	صفر
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	٤	صفر	صفر
منظمة الأمم المتحدة لرعاية الطفولة (اليونيسيف)	٤	٢	٢
صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة	١	صفر	صفر
الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة	٣	صفر	صفر
مكتب الأمم المتحدة في فيينا	٣	صفر	١
وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى	٤	صفر	صفر
منسق الأمم المتحدة الخاص في الأراضي المحتلة	١	صفر	صفر
جامعة الأمم المتحدة	٢	١	١

المرفق الثالث

الهيكل التنظيمي لإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات

(في ١٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٠)

