

Distr.: General
23 January 2012
Arabic
Original: English

المجلس الاقتصادي والاجتماعي



لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة

الدورة الحادية عشرة

نيويورك، ١٦-٢٠ نيسان/أبريل ٢٠١٢

البند ٤ من جدول الأعمال المؤقت*

استعراض برنامج الأمم المتحدة للإدارة

العامة والمالية العامة

استعراض برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة

تقرير الأمانة العامة

موجز

يلقي هذا التقرير الضوء على الأنشطة الرئيسية التي اضطلعت بها الأمانة العامة عام ٢٠١١ في إطار برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة. وهو يرسم أيضا الإطار الاستراتيجي ونطاق الأنشطة المقررة للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. ولجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة مدعوة إلى استعراض هذه الأنشطة الرامية إلى مساعدة الحكومات الوطنية والمحلية على مجابهة تحدياتها الراهنة في مجالي الحوكمة العامة والإدارة العامة ومعالجة القضايا الناشئة في عالم معولم، كما أنها مدعوة إلى موافاة الأمانة العامة بأرائها في هذا الشأن.

* E/C.16/2012/1.



المحتويات

الصفحة

أولا -	مقدمة	٣
ثانيا -	الأنشطة الرئيسية المنفذة في عام ٢٠١١	٣
ألف -	تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية	٣
باء -	البحث التحليلي	٥
جيم -	تبادل المعارف والتدريب	٩
دال -	الدعوة وبناء الشراكات	١٣
هاء -	المساعدة الاستشارية	٢١
ثالثا -	الإطار الاستراتيجي المقترح للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣	٢٦
رابعا -	التوصيات	٢٧

أولا - مقدمة

١ - شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعة لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمانة العامة هي الكيان الرئيسي داخل الأمانة العامة المكلف بتنفيذ برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة. والشعبة تقوم بمساعدة الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في النهوض بالحوكمة والإدارة والخدمات العامة بما يكفل اتسامها بالكفاءة، والفعالية، والشمول، والشفافية، والخضوع للمحاسبة، والأمانة، والتركيز على المواطن، وذلك عن طريق الابتكار والتكنولوجيا بغية تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دوليا، بما فيها الأهداف الإنمائية للألفية.

٢ - ويسلط هذا التقرير الضوء على الأنشطة الرئيسية التي اضطلعت بها الأمانة العامة عام ٢٠١١ في إطار البرنامج، لكي تستعرضها لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة.

٣ - كذلك يرسم التقرير الإطار الاستراتيجي ونطاق الأنشطة المقرر تنفيذها للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. ومطلوب من اللجنة أن تقوم باستعراض تلك الأنشطة الرامية إلى مساعدة الحكومات على مجابهة تحدياتها الراهنة في مجالي الحوكمة العامة والإدارة العامة ومعالجة القضايا الناشئة في عالم معولم، وأن توافي الأمانة العامة بآرائها في هذا الشأن.

ثانيا - الأنشطة الرئيسية المنفذة في عام ٢٠١١

٤ - تُنفذ شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية أنشطة الأمانة العامة للأمم المتحدة في مجال الإدارة العامة ضمن البرنامج الفرعي ٨، الإدارة العامة وإدارة التنمية، من الباب ٩، الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، من الميزانية البرنامجية، وهي موجهة على الخصوص إلى الدول الأعضاء التي طلبت المساعدة وإلى البلدان النامية، ولا سيما أقل البلدان نمواً، وبلدان مرحلة ما بعد النزاع وما بعد الأزمة، والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية. ويرد أدناه موجز للأنشطة الرئيسية التي نفذت في عام ٢٠١١.

ألف - تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية

الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي ولجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة

٥ - حددت الولايات المنوطة بشعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بموجب القرارات والمقررات التي اتخذتها الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي في هذا الشأن. وتقدم الخدمات إلى هاتين الهيئتين الحكوميتين الدوليتين، تسعى الشعبة إلى إغناء الحوار وإذكاء الوعي والنهوض بخيارات السياسة العامة والنهج المشتركة من أجل تحسين الخدمة العامة،

وبخاصة فيما يتعلق بالقضايا الشاملة المتصلة ببناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية في القطاع العام، وإشراك المواطنين في إدارة التنمية، وتطوير الحكومة الإلكترونية والمتنقلة، والبيانات والخدمات الحكومية المفتوحة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض تنمية القطاع العام.

٦ - وينعكس الأثر الإيجابي لما تضطلع به الشعبة من أعمال في القرارات والمقررات المتخذة في عام ٢٠١١، التي تتضمن ما لا يقل عن تسع إشارات أو توصيات تتصل بالهيئات الحكومية الدولية، منها قرار الجمعية العامة ١/٦٥ المعنون "الوفاء بالوعد: متحدون لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية"؛ والقراران ١٤١/٦٥ و ١٨٤/٦٦ بشأن تسخير تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية؛ وإعلان مراكش بشأن منع الفساد، الذي اعتمده مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، في دورته الرابعة (انظر CAC/COSP/2011/14، الفصل الأول - ألف)؛ والقراران ٢/٢٠١١ و ٢٢/٢٠١١، اللذان اتخذهما المجلس الاقتصادي والاجتماعي في دورتيه التاسعة والعاشرة على التوالي في ما يتعلق بتقارير لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة. وينعكس أيضا في تقرير الأمين العام عن تعزيز التعاون في قضايا السياسات العامة المتعلقة بالإنترنت (E/2011/103-A/66/77)؛ وقرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي ١٦/٢٠١١ بشأن تقييم التقدم المحرز في تنفيذ ومتابعة نتائج مؤتمر القمة العالمي المعني بمجتمع المعلومات.

٧ - وفي القرار ١٨٤/٦٦، أحاطت الجمعية العامة علما على وجه الخصوص بعمل الشعبة في مجال تعزيز التعاون بشأن قضايا السياسات العامة المتعلقة بالإنترنت (وتلك أول مرة تقوم فيها الجمعية بذلك في هذا الموضوع بالذات). وأقرت الجمعية أيضا ولأول مرة بالاتجاهات الإيجابية للحكومة الإلكترونية، في جملة أمور، وشددت على أهمية دور الحكومات في تصميم سياساتها العامة الوطنية وتوفير الخدمات العامة لتلبية الاحتياجات والأولويات الوطنية بوسائل منها استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات استخداما فعالا. وبالإضافة إلى ذلك، اعترفت الجمعية بدور فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات باعتباره آلية مشتركة بين الوكالات تهدف إلى تنسيق تنفيذ الأمم المتحدة لنتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات. وتشغل إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية حاليا منصب نائب رئيس الفريق، بينما يشغل الاتحاد الدولي للاتصالات منصب الرئيس ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) منصب نائب الرئيس الثاني.

٨ - وفي إعلان مراكش بشأن منع الفساد، لاحظ مؤتمر الدول الأطراف مع التقدير التعاون القائم بين أمانة مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة وإدارة الشؤون

الاقتصادية والاجتماعية في مجال منع الفساد في القطاع العام، وطلب إلى الأمانة أن تواصل ذلك التعاون، ولا سيما في ما يتعلق بجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، وكذلك من خلال مبادرات أخرى، بما فيها الأنشطة التي تعزز توفير الخدمات العامة وتعمل على منع الفساد.

لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة

٩ - قدمت الشعبة خدمات فنية وإدارية إلى لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة^(١) في دورتها العاشرة، التي عقدت في المقر في الفترة من ٤ إلى ٨ نيسان/أبريل ٢٠١١. وكان الموضوع الرئيسي للاجتماع هو "الحوكمة العامة من أجل تحقيق نتائج كفيلة بتحسين نوعية الحياة للجميع، عن طريق دعم تنفيذ الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية". وفي سياق الحوكمة القائمة على النتائج، تناولت الدورة المواضيع الفرعية التالية: (أ) الأطر المفاهيمية والتشغيلية؛ (ب) والبلدان في مرحلة ما بعد انتهاء النزاعات وما بعد الأزمات؛ (ج) وسياسات الحماية الاجتماعية للفئات السكانية الضعيفة؛ (د) وإدارة أداء الحوكمة في ما يتعلق بالتعليم، وهو موضوع الاستعراض الوزاري السنوي للمجلس الاقتصادي والاجتماعي لعام ٢٠١١ (انظر E/2011/44-E/C.16/2011/15، الفصل الثالث - باء).

باء - البحث التحليلي

قاعدة معارف الأمم المتحدة للدراسات القطرية في مجال الإدارة العامة

١٠ - إن شساعة نطاق عمل الأمم المتحدة وقدرتها على عقد الاجتماعات يمكنها من توفير معلومات وافية ومستكملة وتقييمات بشأن المجالات التي يمكن أن تفضي إلى التعجيل بخطة تحقيق خطة التنمية المتفق عليها دولياً، بما يشمل الأهداف الإنمائية للألفية. وتحقيقاً لتلك الغاية، تواصل العمل على إعداد قاعدة معارف الأمم المتحدة للدراسات القطرية في مجال الإدارة العامة في عام ٢٠١١، وسوف تتعهد الشعبة باعتبارها قاعدة معرفية إلكترونية شاملة ومستكملة وسهلة المنال، تضم الموجزات القطرية المتعلقة بالحوكمة العامة والإدارة العامة لجميع الدول الأعضاء البالغ عددها ١٩٣ دولة. وقد حظيت هذه المبادرة الجديدة بالفعل بترحيب شديد من جانب عدد كبير من الدول الأعضاء.

١١ - وتهدف هذه القاعدة المعرفية إلى مساعدة الحكومات في اتخاذ قراراتها على أساس الأدلة، عبر توفير البيانات القطرية ووجهات النظر العالمية بشأن المواضيع التقليدية والناشئة المتصلة بالحوكمة والإدارة العامة.

(١) انظر www.unpan.org/cepa.

١٢ - وقد صُنِّفَ المحتوى حسب البلد والمنطقة وحسب المواضيع، مع توفير الروابط ذات الصلة بالأهداف الإنمائية للألفية. وبفضل واجهة تواصلٍ سهلة الاستعمال والتصفح باللغات الرسمية الست في الأمم المتحدة، تتيح القاعدة المعرفية الاطلاع على كم وفير من المراجع والمواد من مصادرها الأولية في مجالي الحوكمة العامة والإدارة العامة، بما في ذلك ما يلي:

- (أ) تطوير المؤسسات الحكومية وتنمية مواردها البشرية:
 - ١' مدونات قواعد السلوك وغيرها من الأطر القانونية التي تنتظم سلوك موظفي الخدمة العامة؛
 - ٢' الوكالات الحكومية على الصعيد الوطني؛
 - ٣' التمثيل الجنساني في الوكالات الحكومية؛
 - ٤' الإقرار المالي من جانب كبار المسؤولين الحكوميين؛
 - ٥' بيانات البرلمانات الإلكترونية؛
- (ب) الحكومة الإلكترونية والحكومة المتنقلة:
 - ١' الاستراتيجيات والسياسات الوطنية بشأن الحكومة الإلكترونية؛
 - ٢' دليل تطوير الحكومة الإلكترونية؛
 - ٣' كبار مسؤولي شؤون المعلومات أو نظرائهم على المستوى الوطني؛
 - ٤' الهياكل/النظم الوطنية للشراء الإلكتروني؛
- (ج) مشاركة المواطنين في إدارة التنمية:
 - ١' الإطار القانوني المنظم لمشاركة المواطنين في الشؤون العامة؛
 - ٢' المؤسسات/النظم التي تشجع إشراك المواطنين؛
 - ٣' قنوات/أدوات إشراك المواطنين؛
 - ٤' دليل المشاركة الإلكترونية؛
- (د) البيانات المتعلقة بالحكومة المفتوحة:
 - ١' قوانين حرية المعلومات؛
 - ٢' قوانين حماية البيانات؛

٣' المعلومات المتعلقة بالميزانية على الصعيد الوطني؛

٤' المفوضون المكلفون بشؤون المعلومات وحرمة المعلومات الشخصية أو نظراؤهم.

دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية عن الحكومة الإلكترونية

١٣ - تصدر الشعبة منشورا رئيسيا هو دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية عن الحكومة الإلكترونية^(٢)، التي تقيّم جميع الدول الأعضاء البالغ عددها ١٩٣ دولة من حيث مدى تطويرها للحكومة الإلكترونية ونطاق المشاركة الإلكترونية. وتوفر تقارير الدراسات الاستقصائية السابقة بيانات في شكل سلاسل زمنية وتحليلا للاتجاهات من حيث مدى الاستعداد للعمل بنظام الحكومة الإلكترونية وتطويره في مختلف المناطق وعلى الصعيد القطري، وقد أصبحت مرجعا على الصعيد العالمي لقياس مدى تطوير الحكومة الإلكترونية.

١٤ - وبالإضافة إلى ما ورد في شتى المنشورات^(٣) من إشارات مرجعية إلى الدراسة الاستقصائية، يتجلى الاهتمام الكبير الذي تحظى به الدراسة والأثر الذي تحدثه في ٤٥ مقالا إخباريا تسلط كلها الضوء على مبادرات الحكومة الإلكترونية التي اتخذتها الدول الأعضاء والوكالات الدولية والمنظمات الدولية. وعلاوة على ذلك، وردت إشارات إليها في دورات تدريبية على المستوى المهني (مثلا، في أكاديمية حكومة المستقبل (FutureGov) وجامعة بوسطن).

١٥ - وفي عام ٢٠١١، واصلت الشعبة إعداد دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية عن الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢: الحكومة الإلكترونية من أجل تنمية مستدامة، وشمل ذلك جمع البيانات وإجراء البحوث والتحليلات المتعلقة بالدراسة الاستقصائية. وبينما تواصل الدراسة الاستقصائية توفير تصنيفات الأمم المتحدة لمدى تطوير الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢، فإنها تقوم أيضا بتحليل طرائق تسخير الحكومات لسياسات الحكومة الإلكترونية وبرامجها من أجل دعم الكفاءة والفعالية والشمول، بوصفها معايير لقياس جهود التنمية المستدامة المبذولة على نطاق العالم. ومن المسائل التي ستركز عليها الدراسة الاستقصائية بشكل خاص في عام ٢٠١٢ تقييم الخدمات المتعلقة بالبيئة، ولا سيما توفير المعلومات

(٢) انظر www.unpan.org/e-government.

(٣) انظر على سبيل المثال، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، *Towards More Effective and Dynamic Public Management in Mexico* (2011); *Journal of e-Governance Leading UN e-Government Initiatives*, IOS Press, Vol. 34 (2011); and the "Guidelines for Social Media Usage for United Arab Emirates Federal Government Entities" (February 2011).

والخدمات المتعلقة بحفظ البيئة والموارد، وبذلك تكون قد أعدت أول مجموعة بيانات بشأن مؤشرات الأمم المتحدة للبيئة الإلكترونية.

١٦ - وترتكز الرسالة التي تحملها الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٢ على فحوى الدراسات الاستقصائية السابقة، وهي تضع الدراسة في صميم سياق النقاش الحالي بشأن التنمية على الصعيد العالمي. أولاً، عندما تبرز الدراسة أهمية التقدم التكنولوجي ودور الحكومة والتنمية المستدامة، فإنها تلقي الضوء على أهمية الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من عنصر الاستدامة في عملية التنمية. وثانياً، فتوسعها نطاق مفهوم الحكومة الإلكترونية، فإنها تبين الحاجة إلى وضع الحكومة الإلكترونية في صميم عملية التفكير الإنمائي لكفالة اتباع نهج متسق ومنسق وتعاوني لإيجاد حلول للقطاع العام. وأخيراً، فهي توجه الانتباه إلى النهج المتطورة في مجال الحكومة الإلكترونية التي يجري تطبيقها حالياً في بلدان رائدة، باعتبارها دراسات فردية لإطار يشمل الحكومة برمتها ولسبل إدماج الفئات المحرومة في دائرة التنمية. وتستعرض الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٢ التقدم المحرز مؤخراً في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية على الصعيد العالمي، مع التحذير من مغبة استمرار الفجوة الرقمية.

اجتماعات أفرقة الخبراء

١٧ - في عام ٢٠١١، عقدت الشعبة اجتماعات لأفرقة الخبراء من أجل شرح التطورات الجديدة والاتجاهات الناشئة في مجالي الحوكمة والإدارة العامة. وأتاحت هذه الاجتماعات منتديات أمكن فيها حشد معارف الخبراء وخبراتهم لتحديد القضايا الأساسية، وبدأت من ثم بلورة توافق في الآراء بشأن خيارات السياسات العامة. وتحمل التقارير الثلاثة عن اجتماعات أفرقة الخبراء العناوين التالية: (أ) "إشراك المواطنين لتعزيز مساءلة القطاع العام ومنع الفساد في مجال تقديم الخدمات العامة"؛ (ب) "الاشتراء الإلكتروني: نحو تحقيق الشفافية والكفاءة في مجال تقديم الخدمات العامة"؛ (ج) "تعزيز الإدارة العامة والقيادة لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية على الصعيد المحلي".

١٨ - وفي إطار تنفيذ المشروع الممول من حساب التنمية بشأن تعزيز قدرات إدارة الموارد البشرية في القطاع العام في أفريقيا، عقد في ليلونغوي، ملاوي، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١، اجتماع لفريق خبراء بشأن موضوع "الاستراتيجيات الرامية إلى اجتذاب أفضل المواهب في مجال الخدمة العامة في أفريقيا" للممارسين والخبراء في مجال الموارد البشرية، وذلك بالتعاون مع شبكة مديري الموارد البشرية في القطاع العام بأفريقيا والرابطة الأفريقية للإدارة العامة والتنظيم.

١٩ - وعقد في فيينا، في تموز/يوليه ٢٠١١، اجتماع لفريق خبراء بشأن موضوع "إشراك المواطنين لتعزيز مساءلة القطاع العام ومنع الفساد في مجال تقديم الخدمات العامة"، بالتعاون مع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة. وخلال هذا الاجتماع الذي دام يومين، تبادل ٣٧ خبيراً يمثلون الحكومات والمنظمات الدولية والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية الخبرات بشأن قيام الإدارات العامة بإشراك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني على نحو منهجي وفعال لزيادة المساءلة ومنع الفساد.

٢٠ - ونتيجة لاجتماع فريق خبراء بشأن الاشتراء الإلكتروني، ستقوم الشعبة بإعداد دليل معرفي عن الشراء الإلكتروني. وقد دعا مصرف التنمية الآسيوي الشعبة إلى تقديم عرض عن هذا الدليل في مؤتمر آسيا والمحيط الهادئ بشأن الاشتراء الحكومي الإلكتروني، الذي عقد في بالي، إندونيسيا، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١، وحضرته جميع بلدان آسيا والمحيط الهادئ. ودعيت الشعبة أيضاً إلى الانضمام للفريق العامل المعني بالاشتراء الحكومي الإلكتروني الذي يرأسه البنك الدولي. وتمثل هذه الشراكات إقراراً من جانب المجتمع الدولي بأن للشعبة إطاراً مفاهيمياً متماسكاً لتناول مسائل الاشتراء الإلكتروني، مقترناً بمؤشرات موضوعية لتطوير الحكومة الإلكترونية، وذلك من أجل تعزيز الشفافية والكفاءة في مجال تقديم الخدمات العامة مع مكافحة الفساد في الوقت نفسه.

جيم - تبادل المعارف والتدريب

٢١ - شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (www.unpan.org) هي شبكة إلكترونية تضم ٢٧ مؤسسة دولية وإقليمية ووكالة تابعة لمنظومة الأمم المتحدة ذات صلة. وفي عام ٢٠١١، واصلت الشبكة العمل بوصفها الشبكة والبوابة العالمية الفعلية للإدارة العامة والحكومة العامة. وفي الفترة الممتدة من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١١، ارتفع معدل تنزيل محتوى الشبكة بنسبة ١٨,٤ في المائة وزادت مشاهدة صفحاتها بنسبة ٤,٨ في المائة.

٢٢ - ويوفر مركز التدريب الإلكتروني التابع للشبكة^(٤) دورات تدريبية لبناء القدرات تتناول مختلف مواضيع الإدارة العامة. وفي عام ٢٠١١، وفر المركز ٣٥ دورة تدريبية إلكترونية مجانية تتناول مواضيع مختلفة متعلقة بالحكومة الإلكترونية والمتنقلة، وإدارة المؤسسات والموارد البشرية في مجال الإدارة العامة، وإدارة المعارف في الحكومات، والأهداف الإنمائية للألفية. وتتوجه هذه الدورات إلى الممارسين، ومن بينهم قادة المجتمعات المحلية الذين يتولون إعداد السياسات والبرامج الإنمائية وتنفيذها، والباحثون والطلاب في مجال الإدارة العامة.

(٤) انظر www.unpan.org/elearning.

٢٣ - وفي عام ٢٠١١، أضاف المركز عددا من الدورات الجديدة بعنوان: (أ) "تنمية قدرات مديري الموارد البشرية"؛ (ب) "إشراك المواطنين والأهداف الإنمائية للألفية"؛ (ج) "قدرات الموارد البشرية في القطاع العام بمنطقة أمريكا اللاتينية".

٢٤ - وترجمت الدورة التدريبية المعنونة "قابلية تشغيل الحكومة الإلكترونية على عدة نظم"، إلى اللغة الروسية؛ والدورة التدريبية المعنونة "ما ينبغي لقيادات الحكومة الإلكترونية أن تعرفه - المقدمة/الجانب التكتيكي/الجانب الاستراتيجي"، إلى اللغة الرومانية.

٢٥ - وحولت مادتان تعليميتان معدّتان بصيغة PDF إلى دورتين تفاعليتين بعنوان: "إدارة ميزانية الإدارة العامة القائمة على النتائج"؛ و "إدارة الجودة في مجال الإدارة العامة".

٢٦ - وفي عام ٢٠١١، التحق نحو ٨١١ شخصاً بدورات يوفرها المركز، وبلغ معدل إكمال هذه الدورات ٧٩ في المائة. ومن الدورات التي لاقت إقبالا شديداً دورة عن مبادئ الحكومة الإلكترونية، ثم دورات عن تطوير قدرات مديري الموارد البشرية وإدارة المعارف في تنظيم الحكومة.

٢٧ - وطورت الشعبة، بالتعاون مع شركة مايكروسوفت، أداة القياس والتقييم لتقدير مدى تأهب الحكومة الإلكترونية (METER) من نسخة ٢,٠ إلى نسخة ٢,٥. وتتميز النسخة الجديدة بتعزيز وظيفة إعداد التقارير، وهي توفر حلاً مكيّفاً حسب التحديات التي تواجهها الدول الأعضاء في سياق تطوير نظم الحكومة الإلكترونية. وجرى اختبار النسخة ٢,٥ من أداة القياس والتقييم لتقدير مدى تأهب الحكومة الإلكترونية في الأردن وجمهورية تنزانيا المتحدة والعراق والمغرب.

٢٨ - وأعدت مجموعة أدوات لإعادة بناء الإدارة العامة بعد انتهاء النزاع بالتشاور مع أعضاء لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة من أجل تزويد صانعي السياسات والممارسين والخبراء على الصعيدين الوطني والدولي بأدوات يمكن أن يسترشدوا بها لإعادة بناء الإدارة العامة بعد انتهاء النزاعات العنيفة من منظور موجه نحو العمليات وطويل الأجل. وأبدى المشاركون في مؤتمر وزراء الخدمة العامة/المدنية الأفريقيين ومفوضية الاتحاد الأفريقي أيضاً تعليقات بشأن إعداد هذه المجموعة من الأدوات أثناء اجتماع عقد في برازافيل، في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، بشأن موضوع "إعادة التعمير والتنمية في مرحلة ما بعد النزاع".

حلقات عمل لبناء القدرات

٢٩ - عقدت في نيروبي، في آذار/مارس ٢٠١١، حلقة عمل لبناء القدرات بعنوان "إدارة المجالس الاقتصادية والاجتماعية بصفتها قوة دافعة للحوار الوطني بشأن السياسات الاقتصادية

والاجتماعية“، نظمها كل من الشعبة، والرابطة الدولية للمجالس الاقتصادية والاجتماعية والمؤسسات المماثلة، والمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي في كينيا. وركزت هذه الحلقة على بناء القدرات لتطوير الإدارة من أجل مواجهة تحديات تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً، بما فيها الأهداف الإنمائية للألفية.

٣٠ - وعقدت في أديس أبابا، في آذار/مارس ٢٠١١، حلقة عمل لبناء القدرات بعنوان ”تشجيع الكفاءة المهنية في الخدمة العامة: تعزيز دور مديري الموارد البشرية في القطاع العام من أجل التنفيذ الفعال للميثاق الأفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة“. وقد نظمتها الشعبة بالتعاون مع اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، والشبكة الأفريقية لمديري الموارد البشرية في القطاع العام، وحكومة إثيوبيا. وحضر هذه الحلقة مشاركون من ٣٥ بلداً أفريقياً. وحضرها أيضاً عدد من المنظمات الحكومية الدولية والأقاليمية، ومنها الرابطة الأفريقية للإدارة العامة والتنظيم، والمركز الأفريقي للتدريب والبحوث في مجال الإدارة لأغراض التنمية، والرابطة الدولية للإدارة العامة للموارد البشرية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والبنك الدولي.

٣١ - وعقدت في مدينة بنما، في نيسان/أبريل ٢٠١١ حلقة عمل لبناء القدرات بعنوان ”تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنشاء شبكة تعاونية بين برلمانات أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي“. وشاركت الشعبة في تنظيمها، من خلال المركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان، والجمعية الوطنية لبنما. وخلال هذه الحلقة، اتفق الأعضاء العاملون في ١٦ برلماناً في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي على إنشاء شبكة التبادل بين برلمانات أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، بهدف تعزيز التعاون بين الإدارات البرلمانية للمنطقة.

٣٢ - وعقدت في فيينا، في تموز/يوليه ٢٠١١، حلقة عمل لبناء القدرات بعنوان ”إشراك المواطنين لتحسين تقديم الخدمات العامة وتعزيز المساءلة“. وشارك في تنظيمها مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة وحضرها مشاركون عن الحكومات ومنظمات المجتمع المدني والأوساط الأكاديمية. وقد خلصت هذه الحلقة إلى أنه يجب جمع التصورات المبتكرة والمتنوعة لمنظمات المجتمع المدني والمنظمات الشعبية ودراساتها لتحديد الدور المتعاظم الذي تضطلع به عمليات المساءلة الاجتماعية في القطاعات التنموية المشمولة بالأهداف الإنمائية للألفية.

٣٣ - وإلى جانب جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة الممنوحة في حزيران/يونيه ٢٠١١، عقدت أربع حلقات عمل موازية لبناء القدرات، قدم فيها الخبراء عروضاً في مجالات منها: (أ) القيادة التزيهة والمبدعة في مجال الحوكمة العامة؛ (ب) إشراك المواطنين ومنظمات المجتمع

المديني في العمل على تعزيز الفعالية والمساءلة والشفافية في استراتيجيات إعادة البناء والانتعاش بعد وقوع الكوارث الطبيعية؛ (ج) بناء قدرات القيادة الإلكترونية الأفريقية؛ (د) الابتكارات الرائدة في مجال تقديم الخدمات المراعية للمنظور الجنساني. واسترشد اجتماع مائدة مستديرة وزاري وحوار بين الأجيال بما أسفرت عنه حلقات العمل هذه من نتائج، وقدم خلالها بيان ختامي تضمن توصيات عملية عن سبل تحسين مستويات المعيشة من خلال بناء قدرات الإدارة العامة في المجالين الوظيفي والمواضيعي لكل من حلقات العمل المشار إليها أعلاه.

٣٤ - وعقدت في ليلونغوي، ملاوي، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١، حلقة عمل لبناء القدرات بشأن موضوع "تقديم الدعم لتعزيز الإدارة العامة والقدرات القيادية على الصعيد المحلي من أجل تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية والبرامج الإنمائية الأخرى"، بالتعاون مع الرابطة الأفريقية للإدارة العامة والتنظيم وصندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية. وقد حضرها وزراء مسؤولون عن الإدارات المحلية في أفريقيا وغيرهم من كبار القادة في مجال القطاع العام، وناقشوا التحدي المتمثل في تعزيز الإدارة العامة كوسيلة لتحسين تقديم الخدمات العامة على الصعيد المحلي، لا سيما الخدمات المرتبطة مباشرة بالأهداف الإنمائية للألفية.

٣٥ - وقامت حلقة عمل لبناء القدرات عقدت في حزيران/يونيه ٢٠١١ بشأن موضوع "بناء القدرات في مجال القيادة الإلكترونية الأفريقية" بالتعاون مع مشروع الأمم المتحدة للحكومة باستكشاف دور القيادة وأهميتها في تطوير الحكومة الإلكترونية. وناقش المشاركون النهج والممارسات الفضلى لمواجهة التحديات في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية. واضطلعت هذه الحلقة بدور منتدى قامت فيه القيادات الإلكترونية الأفريقية بإطلاع قيادات إلكترونية أخرى من مناطق أخرى على ما تواجهه من تحديات وتبادلت معها ما توصلت إليه من ممارسات.

٣٦ - وعقدت في آذار/مارس ٢٠١١، في نيروبي، حلقة إقليمية لبناء القدرات بعنوان "إدارة المجالس الاقتصادية والاجتماعية بوصفها القوة الدافعة للحوار الوطني بشأن السياسات الاقتصادية والاجتماعية" وذلك بالتعاون مع الرابطة الدولية للمجالس الاقتصادية والاجتماعية والمؤسسات المماثلة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في كينيا، والمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي في كينيا. وأعقبتها دورة تدريبية بشأن موضوع "التعلم من نقاط القوة ونقاط الضعف في المبادرات الإنمائية الأوروبية من أجل إدارة البرامج في كينيا".

٣٧ - ونظمت في مراكش، في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، حلقة عمل بشأن موضوع "إشراك المواطنين لتعزيز المساءلة ومنع الفساد من أجل تحسين تقديم الخدمات العامة وتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية"، بالتعاون مع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة،

باعتبارها نشاطاً موازياً على هامش الدورة الرابعة لمؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد. وقدم المشاركون في هذه الحلقة نصاً في الجلسة العامة يشدد على أهمية إشراك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني في مكافحة الفساد، وضرورة المساءلة العامة واعتماد الشفافية ووضع إطار قانوني بما يتسق مع مبادئ الاتفاقية. وقد وردت هذه المساهمات في القرار ٣/٤، المعنون "إعلان مراكش بشأن منع الفساد".

٣٨ - وعقدت في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، في الرباط، حلقة عمل لبناء القدرات بعنوان "تحديات الحوكمة التشاركية وفرصها في بلدان شمال أفريقيا: إشراك المواطنين ومنظماتهم في شؤون التنمية العامة عن طريق المؤسسات الملائمة"، بالتعاون مع اللجنة الاقتصادية لأفريقيا وحكومة المغرب ممثلةً بوزارة الداخلية ووزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة. وشارك في حلقة العمل خبراء وممارسون في مجالات تتعلق بالحوكمة العامة في بلدان شمال أفريقيا، عكفوا على مناقشة ما تواجهه المنطقة حالياً من تحديات بالإضافة إلى الفرص المتاحة في خضم "الربيع العربي"، وذلك في ما يتعلق بإشراك المواطنين والمنظمات المعنية، بغية تعزيز الحوكمة العامة، وتحسين المساءلة العامة، وإحداث تحول في الإدارة العامة لتعزيز الانفتاح والشمول والشفافية، وتشجيع تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية.

دال - الدعوة وبناء الشراكات

٣٩ - يتمثل أحد مجالات التركيز الأساسية للشعبة في تيسير الحوار، وتحسين إمكانية الحصول على المعلومات وتبادل المعارف، وتشجيع بناء الشراكات بين المؤسسات الدولية والإقليمية والوطنية، بما في ذلك المنظمات العامة والخاصة والمؤسسات الأكاديمية والمنظمات غير الربحية، من خلال شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة، وجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، ويوم الأمم المتحدة للخدمة العامة. وجرى على وجه الخصوص تشجيع التعاون بين الأفرع وبين الوكالات من أجل تقديم أنشطة وخدمات ومنتجات متكاملة ومتسقة من خلال الأفرقة المشتركة بين الأفرع ومن خلال الآليات المنهجية للتخطيط والتنفيذ، وعن طريق تعزيز الشبكات مثل شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة والمجموعة المعنية بالحوكمة وبناء المؤسسات التابعة للجنة التنفيذية للشؤون الاقتصادية والاجتماعية.

٤٠ - ونُظمت حلقة نقاش بشأن الإدارة العامة والقضاء على الفقر بالتعاون مع المعهد الدولي للعلوم الإدارية في لوزان، سويسرا، في تموز/يوليه ٢٠١١. وكذلك أنشأ المعهد والشعبة فريقاً عاملاً مشتركاً معنياً بالإدارة العامة والقضاء على الفقر.

٤١ - وفيما يتعلق ببناء الشراكات، قامت الرابطة الدولية لكليات ومعاهد الإدارة والشعبة بإنشاء فرقة عمل دولية معنية بمعايير الامتياز فيما يتعلق بالإدارة العامة الفعالة على الصعيد المحلي من أجل تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية.

جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ويوم الأمم المتحدة للخدمة العامة

٤٢ - سُمّت الجمعية العامة، بموجب قرارها ٢٧٧/٥٧، يوم ٢٣ حزيران/يونيه يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة للاحتفال بقيمة خدمة المجتمع وفضلها. وفي عام ٢٠٠٠، وضع المجلس الاقتصادي والاجتماعي برنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة لتشجيع الحكومات على تحسين تقديم الخدمات. وتُمثل هذه الجائزة أرفع اعتراف دولي بالامتياز في الخدمة العامة. وتمنح الجائزة، من خلال منافسة سنوية، مكافأة على الإنجازات والإسهامات الابتكارية لمؤسسات الخدمة العامة في مجال التشجيع على إدارة عامة أكثر فعالية واستجابة في البلدان على نطاق العالم.

٤٣ - وشاركت الشعبة في تنظيم حفل تسليم جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة لعام ٢٠١١ ومنتدى الأمم المتحدة وأفريقيا للخدمة العامة بشأن موضوع "القيادة التحويلية في مجال الإدارة العامة والابتكار في مجال الحوكمة: توفير حياة أفضل للجميع"، وذلك بالتعاون مع مفوضية الاتحاد الأفريقي، ومكتب رئيس جمهورية تنزانيا المتحدة، الذي استضاف هذا الحدث، وبالشراكة مع هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، وبدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في جمهورية تنزانيا المتحدة. وقد انعقد المنتدى في دار السلام في الفترة من ٢٠ إلى ٢٣ حزيران/يونيه ٢٠١١.

٤٤ - وازدادت الترشيحات لجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة بنسبة ٤٤ في المائة من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١١. وأضيفت فئتان جديدتان أولاهما بعنوان "التشجيع على تقديم الخدمات العامة بما يراعي المنظور الجنساني"، بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة، وثانيهما بعنوان "منع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة"، بالتعاون مع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، وذلك للتطرق إلى المسائل الهامة للقطاع العام في سياق تحديد وعرض الابتكارات وأفضل الممارسات.

٤٥ - وجرى أثناء المناقشات التي دارت في اجتماع المائدة المستديرة الوزاري المتعلقة بجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة إبراز المجالات ذات الأولوية التي تتمثل في الكفاءة المهنية والأخلاق والنزاهة لدى القادة، والإصغاء لصوت المواطنين، بما في ذلك الفئات الضعيفة،

والدور الهام الذي تضطلع به تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ السياسة العامة، وأهمية وجود قوة عاملة مدربة تدريباً رفيع المستوى وتتحلى بالروح المهنية في القطاع العام.

٤٦ - ونظم ما مجموعه ثلاث حلقات عمل في مجال بناء القدرات خلال الاحتفال بجوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة بشأن المواضيع التالية: (أ) القيادة المتسمة بالزاهة والابتكار في الحوكمة العامة؛ (ب) إشراك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني من أجل تعزيز الفعالية والمساءلة والشفافية في استراتيجيات إعادة الإعمار والإنعاش بعد الكوارث الطبيعية؛ (ج) القيادة الإلكترونية الأفريقية في مجال بناء القدرات.

٤٧ - وبالإضافة إلى ذلك، نظمت الشعبة، بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة، حلقة عمل في مجال بناء القدرات بعنوان ”الابتكارات الرائدة في مجال تقديم الخدمات التي تراعي المنظور الجنساني“، من أجل مناقشة الحاجة إلى إضفاء الطابع المؤسسي على تقديم الخدمات العامة التي تراعي المنظور الجنساني، وتشجيع تبادل الممارسات الجيدة فيما يتعلق بإشراك المرأة واحتياجاتها في الحوكمة والإدارة العامة من أجل المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

٤٨ - ونال جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة ما مجموعه ٣٦ فائزاً، ينتمون إلى الإمارات العربية المتحدة، والبرازيل، والبرتغال، وبولندا، وبيرو، وتايلند، وتونس، وجمهورية تنزانيا المتحدة، وجمهورية كوريا، وجنوب أفريقيا، ودومينيكا، ورومانيا، وسلوفاكيا، وعمان، وكندا، وكولومبيا، ومصر، والمكسيك، والمملكة العربية السعودية، والهند، وهولندا. وأتاحت هذه المناسبة تحسين فهم السبل الكفيلة بزيادة فعالية القيادة الحكومية في سعيها إلى تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، كما أتاحت تعميق المعرفة بالحلول المبتكرة لتذليل تحديات الحوكمة المعقدة.

٤٩ - وشهد حفل تسليم الجوائز أيضاً إطلاق إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية لبرنامجها الإلكتروني الأول المعد للهواتف النقالة، وهو منشور تفاعلي بعنوان ”ابتكارات الأمم المتحدة في مجال الحوكمة العامة“، يعرف بجميع الفائزين في الفترة من ٢٠٠٣ إلى ٢٠١١. والبرنامج الإلكتروني متاح للتزليل مجاناً في متجر ايتونز الإلكتروني لجهازي آيفون وآي باد. وهو متاح أيضاً من خلال منشورات الأمم المتحدة، أو في شكل كتاب إلكتروني يقرأ باستعمال أجهزة القراءة الإلكترونية التي توفرها شركات آبل، وسوني، وبارنز أند نوبل، وأمازون.

المجموعة المعنية بالحكومة وبناء المؤسسات التابعة للجنة التنفيذية للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

٥٠ - في عام ٢٠١١، واصلت الشعبة عملها الرامي إلى تعزيز التعاون بين كيانات الأمم المتحدة ذات الصلة، بوصفها جهة التنسيق الرئيسية للمجموعة المعنية بالحكومة وبناء المؤسسات التابعة للجنة التنفيذية للشؤون الاقتصادية والاجتماعية. ولأعضاء المجموعة التزام مشترك بتعزيز الحكومة وبناء المؤسسات، وذلك بهدف مساعدة البلدان على وضع وتنفيذ السياسات العامة التي تضمن الاستدامة والملكية المحلية من أجل تنفيذ خطة التنمية المتفق عليها دولياً، بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية.

٥١ - ويشمل التعاون بين أعضاء المجموعة ما يلي:

(أ) تبادل المعرفة من خلال شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة في مجالات الحكومة والإدارة العامة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، وجامعة الأمم المتحدة)؛

(ب) إشراك المواطنين في تنفيذ الأهداف الإنمائية للألفية (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ)؛

(ج) وضع مبادئ توجيهية بشأن إعادة بناء الإدارة العامة في بلدان مرحلة ما بعد النزاع في أفريقيا وإنشاء المجالس الاقتصادية والاجتماعية في أفريقيا (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي)؛

(د) وضع مناهج تدريبية لشبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة تتاح على الإنترنت باللغة الإسبانية للتدريب في مجال الإدارة العامة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي)؛

(هـ) إجراء دورات تدريبية تضعها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بشأن الحكومة الإلكترونية (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ومعهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث)؛

(و) تطوير الحكومة الإلكترونية في منطقة آسيا والمحيط الهادئ من خلال بناء قاعدة معارف (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، وجامعة الأمم المتحدة)؛

(ز) تنفيذ ثلاثة مسارات عمل من برنامج عمل تونس (القمة العالمية لمجتمع المعلومات): مسارات العمل ١، و ٧ المتصل بالحكومة الإلكترونية، و ١١ (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، واليونيسكو، والاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية)؛

(ح) تنمية القدرات من خلال تنفيذ مشاريع مثل تحسين إدارة الموارد البشرية في القطاع العام في منطقة أفريقيا وغيرها من المشاريع القطرية في تشاد وتوغو وجيبوتي وموريتانيا وموزامبيق (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي)؛

(ط) التعاون في إنشاء وتقييم فئة جديدة من فئات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، تتصل بتشجيع تقديم الخدمات العامة التي تراعي المنظور الجنساني (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة)؛

(ي) التعاون في استحداث وتقييم فئة جديدة من فئات جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، تتصل بمنع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة)؛

(ك) تنظيم حلقة عمل بشأن إشراك المواطنين في تحسين تقديم الخدمات العامة وتعزيز المساءلة، وذلك بالتعاون مع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة من أجل تعزيز قدرات المشاركين على تحليل ووضع وتنفيذ وتقييم عمليات مشاركة المواطنين الرامية إلى تحسين الكفاءة والمساءلة في مجال تقديم الخدمات العامة في إطار اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.

تنفيذ مسارات العمل جيم ١، و جيم - ٧ المتصل بالحكومة الإلكترونية، و جيم - ١١ التي حددتها القمة العالمية لمجتمع المعلومات

٥٢ - قامت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، بوصفها الميسر الرئيسي لمسارات العمل جيم - ١، و جيم - ٧ المتصل بالحكومة الإلكترونية، و جيم - ١١^(٥)، ونائب الرئيس المنتخب حديثاً لفريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات، ومدير منتدى إدارة الإنترنت،

(٥) انظر www.unpan.org/dpadm/wsisfollowup.

بتركيز الجهود من خلال الشعبة من أجل ضمان تبادل شامل للآراء والمعلومات والخبرات، وتشجيع الحوار بشأن السياسات، والدعوة إلى قيام مجموعة متنوعة من هيئات الأمم المتحدة والجهات المعنية الحكومية وغير الحكومية والشركاء بتنفيذ نتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات من خلال عدد من الطرائق والمبادرات.

مسار العمل جيم - ١: دور السلطات الحكومية العامة وجميع الجهات المعنية في النهوض بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية

٥٣ - عقد الاجتماع السادس لتيسير مسار العمل جيم - ١ في إطار منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات لعام ٢٠١١، بوصفه اجتماعا مشتركا مع مسار العمل جيم - ٧، المتصل بالحكومة الإلكترونية، والمسار جيم - ١١، المتصل بالتعاون الدولي والإقليمي.

٥٤ - ونظمت الشعبة حلقة عمل بشأن تحقيق مزيد من الشفافية في عمل الحكومات وإشراك المواطنين من أجل تعزيز الفعالية والمساءلة في تقديم الخدمات العامة، وذلك بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، في جنيف، خلال منتدى القمة العالمي لمجتمع المعلومات لعام ٢٠١١.

٥٥ - وتقدم طبعة عام ٢٠١٢ من دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية عن الحكومة الإلكترونية، التي تركز على الأخذ بالحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة، تقيما مستكملا لأداء الحكومة الإلكترونية في ١٩٣ دولة عضوا مع إجراء تحليل مقارن للاتجاهات الحالية في أربعة مجالات أساسية: (أ) اعتماد نهج الحكومة بأكملها؛ (ب) إمكانية الوصول؛ (ج) معدل قبول المستخدمين للخدمات؛ (د) تقديم الخدمات من خلال قنوات متعددة.

٥٦ - ويتمثل الموضوع الأساسي للدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٢ في الأخذ بالحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة، بوصفه مساهمة في مؤتمر الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (ريو+٢٠)، الذي سيعقد في ريو دي جانيرو في حزيران/يونيه ٢٠١٢. ويؤكد التقرير أن زيادة إمكانية الوصول والاستخدام يمكن أن تساعد في تقليص الفجوة على صعيد استخدام الخدمات الإلكترونية وتعزيز التنمية الشاملة اجتماعيا؛ في حين أن البيانات المفتوحة توفر فرصا للمواطنين لاستخدام مختلف مجموعات البيانات ذات الصلة بالتنمية المستدامة وإعادة استخدامها وتوحيدها مجانا.

٥٧ - وظلت الشعبة عنصرا رئيسيا في الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية من خلال المشاركة في اجتماعات الشراكة خلال عام ٢٠١١. وقد ساهمت الشعبة، بوصفها عضوا في فرقة العمل المعنية بمؤشرات الحكومة الإلكترونية، في وضع الصيغة النهائية لتقرير الشراكة عن إطار العمل لوضع مؤشرات الحكومة

الإلكترونية، وذلك استناداً إلى عملها الكبير في هذا المجال. ويحدد التقرير مجموعة من المؤشرات العالمية للدول الأعضاء في مجال الحكومة الإلكترونية، ومن المقرر تقديمه إلى اللجنة الإحصائية للأمم المتحدة في عام ٢٠١٢.

مسار العمل جيم - ٧: الحكومة الإلكترونية

٥٨ - في عام ٢٠١١، واصلت الشعبة تعزيز شراكتها مع المؤسسات الدولية وأصحاب المصلحة الآخرين في وضع آلية متماسكة لدعم الحكومة الإلكترونية، تشمل: الشراكة مع حكومة كولومبيا لتطوير الحكومة الإلكترونية في أمريكا اللاتينية؛ والشراكة مع مصارف التنمية المتعددة الأطراف للنهوض بالاشتراء الإلكتروني؛ والشراكة مع العديد من الجامعات لوضع دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية بشأن الحكومة الإلكترونية، ومع جامعة بوسطن لتوفير التدريب لكبار المسؤولين في شؤون المعلومات وكبار المسؤولين في الحكومة الإلكترونية. وحتى الآن، نظمت جامعة بوسطن أربع دورات تدريبية لكبار المسؤولين في شؤون المعلومات (اثنتان في المملكة العربية السعودية وواحدة في كل من بروناي دار السلام وقطر). والمناقشات جارية لتنظيم دورة مماثلة في البحرين.

٥٩ - وقد تم الانتهاء من المجلد الرابع من موجز الممارسات المبتكرة للحكومة الإلكترونية في عام ٢٠١١. ويضم هذا المنشور مجموعة من دراسات الحالة للحلول المبتكرة للحكومة الإلكترونية، والخدمات والتطبيقات مع عناصر تتصل بإمكانية نقلها وتكييفها. ولدى وضع الموجز، هدفت الشعبة إلى توفير مجال لتعزيز وتبادل الحلول المبتكرة الفعالة من حيث التكلفة، ذات القيمة المضافة، لتسريع الابتكار وتيسير تبادل المعلومات بين بلدان الجنوب وفيما بين بلدان الشمال والجنوب.

٦٠ - وفي آذار/مارس ٢٠١١، عقدت الشعبة مشاورة بشأن الاشتراء الإلكتروني في سيول، بالاعتماد على مساهمات من البنك الدولي، ومصرف التنمية الآسيوي، وخبراء من حكومات كل من إيطاليا وجمهورية كوريا والصين والفلبين والمكسيك واليابان. وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، عقدت الشعبة أيضاً اجتماعاً لفريق خبراء حول عمليات الاشتراء الإلكتروني. ومن بين نتائج الاجتماع القرار الذي اتخذ لوضع دليل معرفي بشأن عمليات الاشتراء الإلكتروني من شأنه مساعدة الدول الأعضاء في تحسين الشفافية والمساءلة. بالإضافة إلى ذلك، دعا مصرف التنمية الآسيوي والفريق العامل المعني بالاشتراء الإلكتروني التابع لمصارف التنمية المتعددة الأطراف، الشعبة لعرض الفكرة على ممثلي حكومات آسيا والمحيط الهادئ في مؤتمر منطقة آسيا والمحيط الهادئ بشأن الاشتراء الحكومي الإلكتروني، المنعقد في بالي، إندونيسيا، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١، حيث تم تأييد المبادرة بالكامل.

٦١ - وأُعد المنشور *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies* بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وأتاح منبرا رئيسيا لعرض الأفكار وتبادلها ونشرها، وكذلك المعلومات المتعلقة بتطبيقات برمجيات الأجهزة المحمولة ومعداتها، والخدمات الرامية إلى مساعدة الحكومات على التصدي للتحديات المرتبطة بتطوير الحكومة المتنقلة وإشراك المواطنين. وأبرز التقرير أهمية تكنولوجيات الأجهزة المحمولة وقيمتها وأثرها الاقتصادي والاجتماعي، وبحث في المبادئ الرئيسية الكفيلة بجعلها سريعة وواسعة الانتشار، وشدد على أهمية نماذج السياسات والحكومة، وسيساعد الحكومات في عملية تطوير التطبيقات المستدامة للحكومة المتنقلة والاستفادة المثلى من مجموعة من الإمكانيات لتوسيع نطاق توفير الخدمات العامة وكفاءتها وفعاليتها للمواطنين بطرق فعالة وشاملة.

مسار العمل جيم - ١١: التعاون الدولي والإقليمي

منتدى إدارة الإنترنت

٦٢ - في عام ٢٠١١، واصلت الشعبة دعم أمانة منتدى إدارة الإنترنت لمساعدة مجتمع أصحاب المصلحة المتعددين الذي يضم خبراء وممارسين في مجال إدارة الإنترنت من الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، ومجموعات تقنية وأكاديمية، وذلك في تحليل التحديات التي تواجه إدارة الإنترنت. وقد عقد الاجتماع السنوي السادس لمنتدى إدارة الإنترنت في نيروبي، في الفترة من ٢٧ إلى ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١١. وكان ذلك أول اجتماع يُعقد منذ أن جددت الجمعية العامة ولاية المنتدى في قرارها ١٤١/٦٥. وعقدت جولتان من المشاورات التحضيرية المفتوحة، واجتماعات للفريق الاستشاري من أصحاب المصلحة المتعددين لوضع جدول أعمال اجتماع نيروبي ومواضيعه فضلا عن التفاعل المستمر عبر الإنترنت. وكان الموضوع هو "الإنترنت كعامل محفز للتغيير: الوصول والتنمية والحريات والابتكار". وحضر الاجتماع قرابة ٢٠٠٠ مشارك وأكثر من ٨٠٠ مشارك من مراكز الاتصال عن بعد في ٤٧ موقعا؛ ومثلت ١٢٥ حكومة وتم اعتماد ٦٨ ممثلا دوليا عن وسائل الإعلام. وكان التوزيع الإقليمي على النحو التالي تقريبا: أفريقيا (٥٣ في المائة)، وأوروبا الغربية ودول أخرى (٢٩ في المائة)، وآسيا (١١ في المائة)، وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي (٤ في المائة)، وشرق أوروبا (٣ في المائة). وبالإضافة إلى ذلك، ومن أجل زيادة التوعية، شاركت الشعبة وأمانة إدارة منتدى الإنترنت في الاجتماعات الإقليمية التي عقدها المنتدى في سنغافورة وجنوب أفريقيا والولايات المتحدة الأمريكية في عام ٢٠١١.

الرابطة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات

٦٣ - عُقدت الندوة الحادية والعشرون المشتركة بين الأمم المتحدة والرابطة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات في فيينا، في الفترة من ١٣ إلى ١٥ تموز/يوليه ٢٠١١، حول موضوع الممارسات الفعالة للتعاون بين المؤسسات العليا لمراجعة الحسابات والمواطنين لتعزيز المساءلة العامة. وضمت الندوة ١٤٠ مشاركاً من ٦٦ مؤسسة من المؤسسات العليا لمراجعة الحسابات، وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ولجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومنظمات دولية أخرى. وشملت التوصيات والاستنتاجات التي اعتمدت في نهاية الندوة التزام الرابطة بالإسهام في قمة مؤتمر ريو+٢٠ على النحو الذي دعت إليه الأمم المتحدة؛ ووضع جدول أعمال مشترك للإدارة والرابطة لبناء القدرات في جميع البلدان الهادفة إلى تحسين عملية التدقيق والشفافية والقضاء على الفساد على جميع المستويات، والمساهمة العامة في تنفيذ الأهداف الإنمائية للألفية؛ ومساهمة الرابطة في منع الفساد تماشياً مع روح اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.

منتدى كمنولث الحكومات المحلية

٦٤ - يشمل التعاون مع منتدى الكمنولث للحكومات المحلية في بناء القدرات القيادية لقيام حكومات محلية فعالة وتعزيز الإدارة العامة على المستوى المحلي لتقديم الخدمات الفعالة ما يلي: (أ) دعم حكومة كينيا في جهودها الرامية إلى تنفيذ سياسة اللامركزية الجديدة التي ينص عليها الدستور؛ (ب) ودعم استدامة مبادرة تعزيز القدرات القيادية للحكم المحلي في بلدان مجموعة شرق أفريقيا؛ (ج) وتعزيز القدرات القيادية للحكم المحلي والحد من الفقر في أفريقيا.

هاء - المساعدة الاستشارية

٦٥ - تضطلع الشعبة بأنشطة التعاون التقني في شكل خدمات استشارية وأنشطة تدريبية في المواضيع التي تقع ضمن ولاية الشعبة من خلال فروعها الثلاثة. وفي عام ٢٠١١، وبناء على طلب من الدول الأعضاء، أجريت ٣٦ بعثة استشارية في ٢٥ بلداً. ويتمثل الهدف العام لبرنامج الشعبة في مجال التعاون التقني في تقديم المساعدة، بناء على طلب الحكومات الوطنية والمحلية، في مجال بناء قدرات المسؤولين الحكوميين والمؤسسات الحكومية، وعلى نحو متزايد، منظمات المجتمع المدني لإصلاح وتحديث الإدارة العامة، وخاصة مجالات التركيز التالية: (أ) تنمية قدرات الموارد المؤسسية والبشرية؛ (ب) وتطوير الحكومة الإلكترونية والحكومة المتنقلة؛ (ج) وإدارة التنمية من خلال إشراك المواطنين. وتصدر الإشارة إلى أن نتائج

وتوصيات البعثات الاستشارية ونتائج أنشطة التدريب، بما في ذلك منشوراتها، تصب في العمل المعياري وأنشطة الدعوة للشعب، وتوفر الدعم للحوار بين الحكومات في المجلس الاقتصادي والاجتماعي ولجنة الخبراء في مجال الإدارة العامة.

٦٦ - وتموّل ميزانية مشاريع التعاون التقني من برنامج الأمم المتحدة العادي للتعاون التقني، وحساب التنمية التابع للأمم المتحدة، ومصادر خارجة عن الميزانية مثل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصناديق التي يديرها البرنامج الإنمائي، والعديد من الصناديق الاستثمارية، التي تُغذى بمساهمات البلدان المانحة ووكالات أخرى.

٦٧ - واضطلعت الشعبة في أيار/مايو ٢٠١١ ببعثة مشتركة بين الأمم المتحدة وفريق الأمم المتحدة القطري، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومكتب الأمم المتحدة في بوروندي. ومن نتائج البعثة المشتركة، التي استفادت من الدروس المتعلقة بتقديم الأمم المتحدة الدعم إلى الإدارة العامة والحكومات المحلية في بيئات ما بعد النزاع، إجراء واستعراض لمساعدة الأمم المتحدة ومنجزاتها وتأثيرها في عمليتي بناء السلام والتنمية. وركز الاستعراض أيضا على دعم الأمم المتحدة للإدارة العامة والحكومات المحلية في بوروندي لتحويلها إلى عوامل مركزية حقيقية للنمو الاقتصادي المستدام والتنمية. وشارك في البعثة مسؤولون رفيعو المستوى من شركاء المجتمع الدولي ومنظمات المجتمع المدني، ووزراء من حكومة بوروندي، ومديرون تنفيذيون من المؤسسات المنشأة حديثا، بمن فيهم أعضاء منتخبون من الحكومات المحلية.

٦٨ - وطلب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في تركمانستان إلى الشعبة مساعدة الجمعية الوطنية في تركمانستان في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات لتبسيط سير العمل وتبادل المعلومات في إدارة الشؤون البرلمانية، لا سيما في المجالين التاليين: (أ) دعم التخطيط الاستراتيجي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبرلمانها؛ و (ب) تعزيز كفاءة العمليات البرلمانية من خلال استخدام نظم المعلومات.

مكتب مشروع الأمم المتحدة لشؤون الحوكمة

٦٩ - شاركت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ومكتب مشروع الأمم المتحدة لشؤون الحوكمة في رعاية حلقة عمل حول الحكومة الإلكترونية في آسيا والمحيط الهادئ، بالتعاون مع وزارة الإدارة العامة والأمن في جمهورية كوريا واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، في أيار/مايو ٢٠١١. ويتمثل هدف حلقة العمل في المساعدة في تعزيز قدرة الحكومة الإلكترونية على وضع السياسات في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، من خلال توفير فرصة لمناقشة قضايا السياسات العامة والأطر القانونية والمؤسسية والتنظيمية والاستراتيجيات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية. وشارك أكثر من ٨٠ من كبار المسؤولين في

شؤون المعلومات، وكبار المسؤولين في شؤون الحكومة الإلكترونية، وبعض الخبراء من الأوساط الأكاديمية والقطاع الخاص وغيرها من المجالات في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، على اختلاف صفاتهم.

٧٠ - وشارك في تنظيم حلقة العمل لبناء القدرات في مجال إدارة المعلومات العامة مكتب مشروع الأمم المتحدة لشؤون الحوكمة، وهيئة تطوير المعلومات والاتصالات في سنغافورة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في ماليزيا، وذلك في سنغافورة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١. وحضر خمسة وأربعون مشاركا من ١٣ بلدا من بلدان منطقة آسيا والمحيط الهادئ وشاركوا في تبادل الأفكار حول المواضيع التالية: "المسائل الناشئة في مجال إدارة المعلومات العامة وأمن المعلومات"، و "حماية المعلومات العامة"، و "إطار الحكومة المتصل"، و "آفاق التكنولوجيا: التركيز على الابتكار والاستثمار خلال العامين المقبلين"، بالإضافة إلى حلقتي نقاش حول إدارة المعلومات العامة، والشراكة بين القطاعين العام والخاص.

المركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان

٧١ - ظل المركز العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان في طليعة الجهود التي تبذلها الشعبة وشركاؤها لتعزيز قدرات البرلمانات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين قدرتها على أداء مهامها الديمقراطية والرقابية. وقام المركز بتنظيم المنتدى البرلماني الرابع المعني ببلورة مجتمع المعلومات حول موضوع "التحدي الثلاثي لأمن الفضاء الإلكتروني: المعلومات والمواطنون والهياكل الأساسية"، بجنيف في شهر أيار/مايو. وتناول هذا الاجتماع التحديات الخاصة التي يشكلها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو غير مشروع، مثل حماية المواطنين في بيئة الاتصال؛ وحماية معلومات الدولة وبياناتها وهياكلها الأساسية؛ والتدابير عبر الوطنية للتصدي لجرائم الفضاء الإلكتروني.

٧٢ - وضمن الأنشطة الرئيسية في مجال بناء القدرات، قام المركز في آب/أغسطس ٢٠١١ بتنظيم نشاط لتنمية المهارات لفائدة المكتبات البرلمانية في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي من أجل تعزيز قدرتها على إعداد الموارد الرقمية وإدارتها وتوفيرها. وقام المركز أيضا بإعداد كتيبين يتضمنان توجيهات وتوصيات للموظفين البرلمانيين لتدوين الإجراءات البرلمانية والإبلاغ عنها واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات البرلمانية.

٧٣ - وأطلق المركز الدراسة الاستقصائية الثالثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمانات تمهيدا لإصدار العدد الثالث من التقرير العالمي للبرلمانات الإلكترونية، الذي سيتبع الاتجاهات الناشئة والممارسات المتعلقة بكيفية استخدام البرلمانيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٧٤ - وقام المركز بتنسيق أعماله مع الأنشطة المضطلع بها في إطار خطة العمل المعلوماتية للبرلمانات الأفريقية، وهي المبادرة الإقليمية التي تقودها الشعبة والتي تدعم وضع نظم عالية الجودة ومستدامة للمعلومات البرلمانية بهدف تعزيز الشفافية والمساءلة، وتدعم المشاركة الديمقراطية في البرلمانات الأفريقية.

دعم تنفيذ خطة العمل المعلوماتية للبرلمانات الأفريقية

٧٥ - هناك مبادرتان في إطار خطة العمل المعلوماتية للبرلمانات الأفريقية هما نظام بونغيني للمعلومات البرلمانية والتشريعية، وهو سلسلة من التطبيقات المفتوحة المصدر لصياغة الوثائق البرلمانية والتشريعية وغيرها وإدارتها وتوحيدها ونشرها؛ ونظام أكوما انتوسو، وهو معيار اللغة الترميز الموسعة (XML) للوثائق البرلمانية والتشريعية والقضائية. وهناك مبادرة أخرى تتعلق بتحديد أنشطة بناء القدرات لشبكة المعارف البرلمانية الأفريقية وتنفيذها لاحقاً.

تعزيز دور المجالس الاقتصادية والاجتماعية الوطنية في أفريقيا

٧٦ - خلال عام ٢٠١١، واصلت الشعبة والرابطة الدولية للمجالس الاقتصادية والاجتماعية والمؤسسات المماثلة الاضطلاع بعدد من أنشطة التعاون المتعلقة بالمجالس الاقتصادية والاجتماعية. وعقدت حلقتا عمل إقليميتان لبناء القدرات في نيروبي والرباط. وإضافة إلى ذلك، عقدت دورات تدريبية داخلية لتعزيز إدارة المجالس الاقتصادية والاجتماعية وتقييم السياسات في هذه المجالس في دكار وبرازافيل وإنجامينا ونيروبي. وعقدت في كوناكري حلقة عمل خاصة لدراسة دور المجالس الاقتصادية والاجتماعية في حالات ما بعد النزاعات. وفضلاً عن ذلك، تواصل العمل المشترك لإنشاء قسم تابع لقاعدة معارف الأمم المتحدة للدراسات القطرية في مجال الإدارة العامة، يكرّس للمجالس الاقتصادية والاجتماعية باعتبارها مؤسسات ذات صلة ومهمة بالنسبة للحكومة القائمة على المشاركة. وبات من الواضح النجاح في تعزيز دور المجالس الاقتصادية والاجتماعية الأفريقية (مثلاً عندما انتُخب لأول مرة رئيس مجلس اقتصادي واجتماعي أفريقي، وهو السيد باباس من المجلس الاقتصادي والاجتماعي للجزائر، رئيساً للرابطة في عام ٢٠١١).

تطوير الحكومة الإلكترونية وتنمية القدرات

٧٧ - أوفدت الشعبة بعثات إلى ألبانيا وبروني دار السلام وتونس وكولومبيا وعقدت اجتماعات معها للمساعدة على زيادة تطوير الحكومة الإلكترونية في هذه الدول الأعضاء. ومن أمثلة ذلك البعثة الموفدة إلى بروني دار السلام والمشاركة في المؤتمر الدولي المعني بالحكومة الإلكترونية وتبسيط الإدارة، المعقود في الفترة من ١١ إلى ١٣ أيار/مايو ٢٠١١.

وأثارت نتائج الدراسة الاستقصائية عن الحكومة الإلكترونية التي أجرتها الأمم المتحدة في عام ٢٠١٠ اهتماما كبيرا لدى المشاركين في المؤتمر، حيث أشار عدد من البلدان إلى أنها تستخدم الدراسة الاستقصائية كأداة إرشادية في برنامجها لتطوير الحكومة الإلكترونية. ومن الأمثلة أيضا إفاد بعثة استشارية إلى ألبانيا لإسداء المشورة بشأن استراتيجيتها للحكومة الإلكترونية وسبل تنفيذها. وركزت المناقشات على دعم الشبقة من أجل تعزيز قدرة ألبانيا في مجال الحكومة الإلكترونية للمساعدة في تعزيز الوعي بأهمية معالجة مسائل الحكومة الإلكترونية بطريقة شاملة. وعلاوة على ذلك، أدى الاجتماع بين الشبقة ومكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في ألبانيا إلى إبرام اتفاق بشأن التعاون الوثيق في مجال الحكومة الإلكترونية. وإضافة إلى ذلك، تم إفاد بعثة استشارية إلى تونس في إطار مشروع تابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي للمساعدة على إيجاد وسيلة للمضي قدما في تعزيز تطوير الحكومة الإلكترونية في البلد. وخلال البعثة، عرضت المنهجية المعتمدة في دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية بشأن الحكومة الإلكترونية وكذلك مواطن القوة والتحديات في مجال الحكومة الإلكترونية في تونس. وتمخضت البعثة أيضا عن وضع الصيغة النهائية لاختصاصات مشروع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وتعزيز أسس التعاون مع البرنامج الإنساني.

٧٨ - وبالتعاون مع حكومة كولومبيا، ساعدت الشبقة في تصميم وتنفيذ المشروع الإقليمي للحكومة الإلكترونية، مع التركيز على الحكومة الإلكترونية والتنسيق المؤسسي من أجل تعزيز توفير الخدمات.

٧٩ - وبالتعاون مع حكومة العراق وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، قامت الشبقة بتنظيم دورة لبناء القدرات من أجل تقييم استعداد العراق للأخذ بالحكومة الإلكترونية، وحلقة عمل بشأن أداة قياس وتقييم مدى التأهب للحكومة الإلكترونية، والتقييم الذاتي، ورسمت الخطوط العريضة لاستراتيجية بشأن تطوير الحكومة الإلكترونية.

٨٠ - وعقدت الشبقة حلقة عمل لكبار المسؤولين الحكوميين من الأردن وقطر والمغرب، يمثلون الوزارات والمؤسسات المعنية بتوفير خدمات وحلول الحكومة الإلكترونية، وذلك لمناقشة السبل الكفيلة بإتاحة بوابة متكاملة للحكومة الإلكترونية للمواطنين.

٨١ - وقامت بعثة استشارية موفدة إلى الإمارات العربية المتحدة باستعراض استراتيجيتها الوطنية في مجال الحكومة الإلكترونية، والإطار المؤسسي لأنشطة الحكومة الإلكترونية، والمحتوى الإلكتروني والخدمات الإلكترونية لاستكشاف سبل تحسين التفاعل مع المواطنين.

ثالثاً - الإطار الاستراتيجي المقترح للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣

٨٢ - دُعيت اللجنة إلى تقديم تعليقاتها على الإطار الاستراتيجي المقترح للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ للبرنامج الفرعي ٨، الإدارة العامة وإدارة التنمية، من الباب ٩، الشؤون الاقتصادية والاجتماعية.

٨٣ - وفيما يلي الإطار الاستراتيجي المقترح:

هدف المنظمة: تعزيز إدارة عامة تتسم بالفعالية والكفاءة والشفافية والخضوع للمساءلة وموجهة لخدمة المواطن في المجالات التالية: (أ) تنمية القدرة المؤسسية وقدرات الموارد البشرية؛ (ب) وتطوير الحكومة الإلكترونية/المتنقلة؛ (ج) وإشراك المواطنين وتسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة التنمية

الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
(أ) تحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات وتبادل المعارف من خلال شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة وقاعدة معارف الأمم المتحدة للدراسات القطرية في مجال الإدارة العامة	١ 'زيادة عدد زيارات/مشاهدة صفحات موقع شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة وعمليات التنزيل منه
(ب) زيادة تيسير الحوار، واتخاذ القرارات والإجراءات بشأن المسائل المتعلقة بالإدارة العامة التي تحظى بالدعم الفعال بفضل تحسين المنشورات والمنتجات والخدمات	٢ 'زيادة عدد أصحاب المصلحة في مجال الإدارة العامة والحوكمة المستفيدين من استخدام قاعدة من قواعد معارف الإدارة العامة على الإنترنت
(ج) زيادة قدرة الحكومات على الصعيدين الوطني والمحلي على تعزيز الروح المهنية والمساءلة والامتياز في القطاع العام	٣ 'ازدياد عدد ما يرد في قرارات الهيئات الحكومية الدولية من إحالات وتوصيات ومقررات
	٢ 'ازدياد عدد الإحالات أو التوصيات والمقررات المستمدة من المنشورات والمنتجات والخدمات الخارجية
	٣ 'ازدياد ردود الفعل الإيجابية على أنشطة البرنامج الفرعي في مجالات الدعوة والمشورة والتدريب
	١ 'ازدياد المشاركة في جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ويوم الأمم المتحدة للخدمة العامة
	٢ 'ازدياد المشاركة في التدريب المتاح على شبكة الإنترنت وخارجها
	٣ 'ازدياد عدد طلبات الخدمات الاستشارية الواردة من البلدان
	٤ 'ازدياد عدد التوصيات المنهجية والتقنية التي نفذتها الحكومات على الصعيد الوطني والإقليمي والمحلي نتيجة للخدمات الاستشارية ومشاريع التعاون التقني

٨٤ - وتستند الاستراتيجية المعتمدة لتحقيق الإنجازات المتوقعة المذكورة أعلاه إلى نهج متكامل يشمل تقديم الدعم الفني إلى الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي ولجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة وبرنامج جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ويوم الأمم المتحدة للخدمة العامة، وتوفير الخدمات في مجالات البحوث التحليلية والدعوة والخدمات الاستشارية والتدريب، وتبادل المعارف في مجال الإدارة العامة وإدارة التنمية. وهي تهدف إلى ما يلي:

(أ) تعزيز الوعي، والأخذ بالنتائج المشتركة، وتعميق الفهم، والترويج لخيارات السياسة العامة المستدامة لدى الحكومات في المجالات الفنية الرئيسية لإدارة العامة وإدارة التنمية؛

(ب) تعزيز الشراكات والتعاون مع سائر المنظمات الدولية والإقليمية والمهنية، العامة منها والخاصة، داخل منظومة الأمم المتحدة وخارجها من أجل إنشاء قاعدة معارف عالمية على الإنترنت في مجال الإدارة العامة وإدارة التنمية تكون شاملة ومفيدة ويسهل الاطلاع عليها؛

(ج) توفير الخدمات في مجالات الأبحاث التحليلية والدعوة والخدمات الاستشارية، والتدريب وتبادل المعارف، خصوصا للبلدان أو المؤسسات ذات الصلة التي تطلب المساعدة، وللبلدان النامية، لا سيما أقل البلدان نمواً، والبلدان الخارجة من نزاعات أو أزمات والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية.

رابعا - التوصيات

٨٥ - تتلقى الأمانة العامة من خلال الدورة السنوية للجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة التوجيه من اللجنة بشأن نطاق أنشطتها. وقد طلبت اللجنة من الأمانة، في دورتها العاشرة المعقودة عام ٢٠١١، عن طريق مشروع قرار عُرض على المجلس الاقتصادي والاجتماعي الذي اعتمده في دورته الموضوعية لعام ٢٠١١، أن تقوم بما يلي:

(أ) مواصلة دعم تطوير شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة من أجل بناء الشراكات ونشر المعارف وتبادل المعارف وأفضل الممارسات والدروس المستخلصة في مجال الإدارة العامة؛

(ب) مواصلة تطوير وترويج قاعدة معارف الأمم المتحدة للدراسات القطرية في مجال الإدارة العامة، التي تتضمن دراسات تحليلية، ودراسات حالات إفرادية، ومبادئ توجيهية، وغير ذلك من النواتج المتعلقة بتبادل المعارف بشأن أفضل الممارسات والدروس المستخلصة في مجال الحوكمة من أجل التنمية، بما يشمل البلدان التي تمر بمرحلة ما بعد النزاعات والبلدان التي تواجه آثارا متراكمة لكوارث متتالية؛

(ج) التعريف على نحو أفضل بالفرصة التي تتيحها جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، ونشر المعلومات عن الممارسات الجيدة والأفكار الابتكارية المستنبطة من الجوائز، والسعي إلى زيادة تشجيع واستخدام المبادرات الابتكارية في مجال الإدارة العامة، بما يشمل تلك المحددة في سياق الجوائز؛

(د) مواصلة تعزيز الدعم الذي تقدمه من أجل بناء القدرات في القطاع العام، في حدود الموارد المتاحة، في مجالات تشمل تنمية الموارد البشرية، وتعزيز مؤسسات الحوكمة القائمة على المشاركة بهدف جعل الإدارة العامة أكثر انفتاحاً وشفافية وخضوعاً للمساءلة وتجاوباً مع المواطنين في جميع البلدان، والاستعانة بدراسات الحالات الفردية، حسب الاقتضاء، في أنشطة بناء القدرات والتدريب، وتقييم أثر هذه الدراسات؛

(هـ) مواصلة تقديم المساعدة في مجالات التحليل وخيارات السياسات وبناء القدرات، بما في ذلك للبلدان التي تمر بمرحلة ما بعد النزاعات، ولا سيما بناء قدراتها في مجال الحوكمة لأغراض التنمية؛

(و) مواصلة إسداء المشورة للبلدان في حالات ما بعد الكوارث في مجالات السياسة العامة، وإجراءات بناء القدرات، والأدوات اللازمة لإشراك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص في جهود الإنعاش والتعمير، وترسيخ المساءلة العامة، ومنع الفساد؛

(ز) مواصلة الأنشطة المتعلقة بموضوعي تقديم الخدمات العامة وإشراك المواطنين في المساءلة ومنع الفساد؛

(ح) مواصلة تقديم المساعدة في بناء القدرات والتعاون التقني اللازم للحكومة الإلكترونية، بوسائل منها زيادة تطوير أداة قياس وتقييم مدى التأهب للحكومة الإلكترونية.