

Distr.: General
1 May 2018
Arabic
Original: English



الدورة الثانية والسبعون

البنود ١٢٤ و ١٣٤ و ١٣٦ و ١٤٩ من جدول الأعمال

إصلاح الأمم المتحدة: التدابير والمقترحات

استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات

الأمم المتحدة لحفظ السلام

نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي في الأمانة العامة للأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

إضافة

التوزيع المنقح لمراكز الخدمات المشتركة

أولا - مقدمة

١ - تقدم طيه هذه الإضافة لتقرير الأمين العام عن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي في الأمانة العامة للأمم المتحدة (A/72/801).

٢ - وقد أظهرت نتائج التقييم المفصل للمواقع أن نيروبي وبودابست ومكسيكو سيتي قد حصلت على أعلى الدرجات في مناطقها (أي أفريقيا وأوروبا والأمريكتان).

٣ - وتضم هذه الإضافة المقترح المنقح المقدم من الأمين العام بأن يُطلب إلى الجمعية العامة الموافقة على إنشاء ثلاثة مراكز للخدمات المشتركة. وبالنظر إلى أن المقترح هو أن يكون المركز في نيروبي هو أكبر مراكز تقديم الخدمات، فسوف تكون نيروبي مقرا أيضا لمكتب مدير الخدمات المشتركة المقدمة على الصعيد العالمي.



٤ - ويبين الجدول الوارد أدناه فروع تقرير الأمين العام التي تم تنقيحها في هذه الإضافة:

الفرع	البند الفرعي	الفقرات
ثانيا - مسوغات التغيير	باء - بيان الجدوى	١٣-١٢ ١٦-١٥ ٢٢-١٩
ثالثا - المقترح الشامل	باء - اختيار مواقع مراكز الخدمات المشتركة	٣٣-٣٢
	٣ - التوصية بالمواقع	
	جيم - الإطار التشغيلي للخدمات المشتركة	٥٨-٥٦
	٣ - تقديم الخدمات	
رابعا - مقترح التنفيذ	ألف - منح التنفيذ	٨٦
	٢ - خطة التنفيذ الرفيعة المستوى	
خامسا - موجز الآثار المترتبة في الميزانية		١١٩-١١١
سادسا - الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة		١٢٠
المرفق الرابع: التقديرات المنقحة المتعلقة باقتراح تنفيذ نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي		

٥ - وترد أدناه فقرات تقرير الأمين العام (A/72/801) التي تشتمل على اقتراحه المنقح، حسب المبين في الجدول. أما الفقرات التي لم يقترح إدخال أي تغييرات عليها، فهي ليست مدرجة هنا.

التنقيحات التي أدخلت على الوثيقة A/72/801

ثانيا - مسوغات التغيير

باء - بيان الجدوى

١ - تقييم الخيارات البديلة

١٢ - إن تقييم المواقع المقترحة مرهون بما تفضي إليه المشاورات مع البلد المضيف، وقد قرر الأمين العام الآن التوصية بإنشاء ثلاثة مراكز للخدمات المشتركة في نيروبي وبودابست ومكسيكو سيتي. وسيوفر هذا المزيج من المواقع التغطية المطلوبة من حيث فروق التوقيت والتغطية الإقليمية، مما يضمن إرساء نموذج قوي يكفل استمرارية تصريف الأعمال، ذلك أنه يتيح لمراكز الخدمات المشتركة الاستجابة للاحتياجات العاجلة للعملاء خارج أوقات العمل الرسمية، وتوفير القدرة المناسبة للتعامل مع الحالات الطارئة في الأوقات المطلوبة. وهو يوفر أيضا الموارد الكافية لتقاسم عبء العمل الثقيل في أفريقيا وأوروبا.

١٣ - وسوف يجري تنسيق عمل المراكز الثلاثة بواسطة هيكل إداري على الصعيد العالمي، يكون مقره في نيروبي، باعتبارها مقرا الأكبر لمراكز تقديم الخدمات. وسيبلغ عدد الموظفين في المراكز الثلاثة ما مجموعه ٧٤٥ موظفا في العامين الأولين من التشغيل، ثم ينخفض ذلك العدد إلى ٦٨٤ موظفا ابتداء من العام الثالث مع تحقق المكاسب المترتبة على زيادة الكفاءة وتحسين العمليات. ويرد موجز لتوزيع هذه الوظائف في الشكل الثالث.

الشكل الثالث

التوزيع المقدر للوظائف، حسب المركز

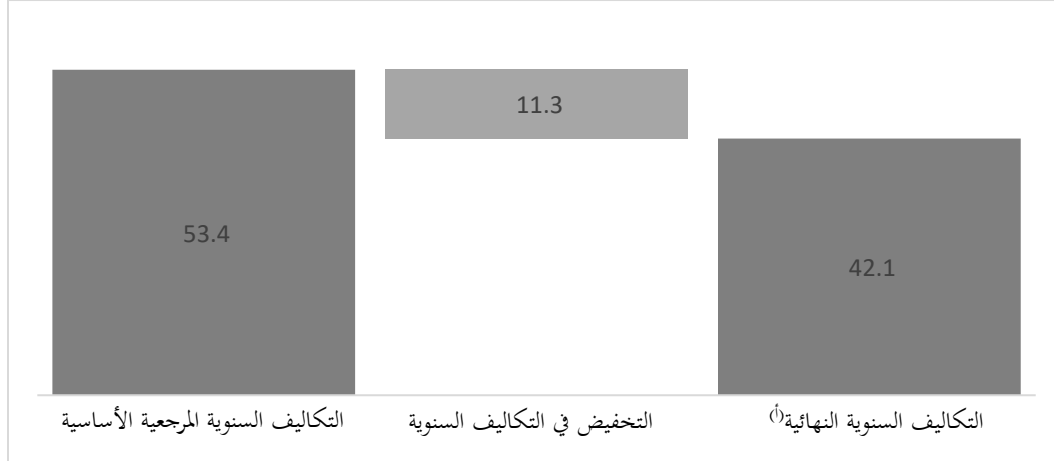


٢ - التكلفة المرجعية الأساسية والتكاليف مستقبلا

١٥ - تتيح التوصية بإيجاد مراكز للخدمات المشتركة في ثلاثة مواقع نموذجيا جذابا من حيث عناصر التكلفة بالمقارنة مع التكلفة الحالية لنشاط المعاملات الإدارية المشمولة في نطاق المشروع (انظر الشكل الرابع). ويتوقع بمجرد الفراغ كليا من إنجاز المشروع أن تنخفض التكاليف بما يقدر بـ ١١,٣ مليون دولار سنويا عن التكلفة المرجعية الأساسية. وحرصا على اتساق المنهجية، حُسبت تكاليف الموظفين استنادا إلى صافي المرتبات والتكاليف العامة للموظفين، واستثنيت منها الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين.

الشكل الرابع مقارنة التكاليف السنوية النهائية

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



(أ) تستند التكاليف النهائية لنموذج تقدم الخدمات على الصعيد العالمي إلى السنة الخامسة.

افتراضات التنفيذ

١٦ - تستند التكاليف المرجعية الأساسية والتكاليف المقبلة المبينة في الجداول الواردة أدناه إلى الافتراضات التالية:

(أ) تدشين ثلاثة مواقع لمراكز الخدمات بالتتابع على امتداد سنة العمل الأولى، وزيادة حجم العمليات لاستيعاب طلبات العملاء تدريجياً. وبالنظر إلى حجم عمليات حفظ السلام وتعقيدها، لن تنفذ أي عملية انتقالية يكون من شأنها التأثير على تقديم الخدمات المتصلة بحفظ السلام إلا في النصف الثاني من عام ٢٠١٩. وهذا من شأنه أن يهيئ مزيداً من السلاسة في عملية الانتقال في تقديم الخدمات ويتيح الفرصة للاستفادة من الدروس المستخلصة من تجربة التنفيذ السابقة مع العملاء الأصغر حجماً؛

(ب) لتيسير نقل المعارف وتنمية القدرات في مراكز الخدمات المشتركة، تشمل خطة التنفيذ أفرقة تتألف من موظفين ذوي خبرة في خدمات المعاملات الإدارية في كل موقع من مواقع الخدمات، يجري انتدابهم لفترة مؤقتة تتراوح بين ١٢ و ٢٤ شهراً اعتباراً من بداية تشغيل كل مركز من المراكز. وسيتمولى هؤلاء الموظفون تدريب الموظفين الجدد ومدعمهم بالدعم اللازم للإنتاج والمشورة والتوجيه أثناء أداء عملهم. وسيجري الإبقاء على حوالي نصف هؤلاء الموظفين خلال السنة الثانية من العمل لضمان احتفاظ المراكز بالقدرة على إدارة الحالات المعقدة ودعم تطوير مهارات الموظفين المعيّنين على الصعيد الوطني؛

(ج) بالإضافة إلى الموظفين القائمين بأنشطة بناء القدرات، سوف يبدأ تشغيل مكتب صغير للدعم التشغيلي يستعان في إنشائه بالموظفين المنتدبين على أساس مؤقت، من أجل تقديم الدعم التنفيذي للموارد البشرية في جميع المراكز. وسوف تدمج هذه المهمة ضمن أقسام إدارة الموارد البشرية بمجرد توافر القدرة الكافية لتأدية الخدمات؛

(د) لدعم الإجراءات الأولية لإنشاء كل مركز من المراكز، سوف يستعان بمدير مشاريع يوظف محليا وموظفين إضافيين لشؤون الموارد البشرية (لأغراض الاستقدام) ويكون ذلك على أساس التعيين المؤقت لمدة سنة واحدة. وسيستفيد مركز الخدمات المشتركة في نيروبي أيضا لمدة ستة أشهر من الدعم اللازم لإنشاء موقع على الإنترنت وشبكة داخلية ودعم إقامة هيكل بيانات لمراكز الخدمات.

التكلفة المرجعية الأساسية للعمليات

١٩ - يبين الجدول ١ التكلفة المرجعية الأساسية المقدرة لأداء الأعمال الإدارية المشمولة بنطاق المشروع باستخدام الترتيب الحالي الذي تتبعه المنظمة، وهو يمثل السيناريو الذي لا يطرأ فيه أي تغيير.

الجدول ١

التكلفة المرجعية الأساسية للعمليات

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

السنة	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة
النفقات المقدرة للاضطلاع بالخدمات المندرجة في نطاق المشروع	٥٣٤٠٠	٥٣٤٠٠	٥٣٤٠٠	٥٣٤٠٠	٥٣٤٠٠

ملاحظة: تبين السنوات تكلفة العمليات للفترة من ١ تموز/يوليه إلى ٣٠ حزيران/يونيه، وتبدأ السنة الأولى في ١ تموز/يوليه ٢٠١٩.

تكاليف التشغيل مستقبلا

٢٠ - يبين الجدول ٢ تكاليف التشغيل المرتبطة بإدارة مراكز الخدمات المشتركة مستقبلا في المواقع الموصى بها خلال الفترة من عام ٢٠١٩ إلى عام ٢٠٢٤. ويتوقع مع مرور الوقت أن يكون من الممكن تحقيق مكاسب من حيث الكفاءة بالموازاة مع انتقال مركز الخدمات المشتركة نحو مرحلة استقرار العمليات.

الجدول ٢

تكاليف التشغيل مستقبلا

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

السنة	الأولى ^(أ)	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة
النفقات المقدرة للاضطلاع بالخدمات المندرجة في نطاق المشروع	٣١٥٩٦	٤٢٩٨٠	٤٢٠٧٥	٤٢٠٧٥	٤٢٠٧٥

(أ) ترد تكاليف التشغيل التي تتكبدها المراكز الجديدة أثناء عملية تعزيز الخدمات في السنة "صفر" ضمن تكاليف الفترة الانتقالية الواردة تفاصيلها في الفقرة ٢١ والجدول ٣. والغاية من ذلك هي إتاحة مقارنة أوضح بين نفس النماذج في أداء المعاملات الإدارية.

تكاليف الفترة الانتقالية

٢١ - يبين الجدول ٣ تكاليف التنفيذ المرتبطة بالسنوات الثلاث الأولى من تشغيل مراكز الخدمات المشتركة في المواقع الثلاثة الموصى بها. وتغطي ميزانية التنفيذ المقترحة التكاليف المتوقعة المرتبطة بانتقال القوة العاملة، وإنشاء المواقع/المرافق الجديدة، وتكاليف تقليص حجم المكاتب المتأثرة، وسائر التكاليف المرتبطة بمشروع الانتقال من الهيكل الحالي للمنظمة إلى نموذج مراكز الخدمات مستقبلاً. وحسب المبين في الجدول ٣، يتوقع أن يبلغ مجموع تلك التكاليف نحو ٥٥,٩ مليون دولار على امتداد الفترة التمهيديّة وفترة التنفيذ وفترة الاستقرار.

الجدول ٣

تكاليف الفترة الانتقالية

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

السنة	صفر	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة
تكاليف التنفيذ غير المتكررة	٢٤٨٧١	٢٧٥٧١	٣٤٧٥	-	-	-

التحليل التعادلي

٢٢ - إذا أخذ بعين الاعتبار مجموع تكاليف التنفيذ المترتبة على المقترح والوفورات السنوية المتوقع تحقيقها بفضل الهيكل الجديد مقارنة بتكاليف التشغيل المرجعية الأساسية، يتوقع أن يبلغ المشروع نقطة التعادل في التكلفة في مطلع السنة الخامسة وأن يحقق للمنظمة وفورات تراكمية قدرها ١٠,٣ ملايين دولار على مدى خمس سنوات.

ثالثاً - المقترح الشامل

باء - اختيار مواقع مراكز الخدمات المشتركة

٣ - التوصية بالمواقع

٣٢ - أظهرت نتائج التقييم المفصل أن زيروبي وبودابست ومكسيكو سيتي قد حصلت على أعلى الدرجات في مناطقها (أي أفريقيا وأوروبا والأمريكتان). وبالتالي، نقحت التوصيات المتعلقة بالمواقع بحيث توصى الجمعية العامة بإنشاء ثلاثة مراكز للخدمات المشتركة في زيروبي وبودابست ومكسيكو سيتي. ولضمان تغطية المنطقة الزمنية للعملاء في شرق آسيا وأوقيانوسيا، سينشأ أيضاً مكتب صغير لخدمة العملاء في بانكوك، يتشارك في نفس المكان مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ. ويوفر هذا المزيج المزايا التالية:

(أ) تغطية المناطق الزمنية بالكامل والقرب من العملاء للتركيز على احتياجاتهم بشكل أقوى وتقديم خدمات فعالة لهم في مواقع مختلفة؛

(ب) وجود قدرات لغوية كافية لخدمة العملاء على الصعيد العالمي؛

(ج) الاشتراك في الموقع مع ما هو قائم من مراكز الخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة للاستفادة من المعارف القائمة، وأفضل الممارسات، والتعاون.

٣٣ - وسيتم من خلال اتباع نهج للتنفيذ التدريجي التخفيف من المخاطر المحتملة لإنشاء مراكز الخدمات المشتركة ضمن الإطار الزمني القصير المقترح. وسيتم التخفيف، إلى حد ما، من التحديات المتعلقة بتقديم الخدمات بصورة متسقة عبر عدد أكبر من مراكز الخدمات، عن طريق اشتراك مدير الخدمات المشتركة المقدمة على الصعيد العالمي في موقع أحد مراكز الخدمات، وكذلك عن طريق تقديم مراكز الخدمات تقاريرها مباشرة إلى المدير. وإدراكا لضرورة مواصلة تعزيز هذا النموذج من أجل تلبية الاحتياجات الطارئة وذات الأولوية العالية في مقر الأمم المتحدة، يشمل الاقتراح أيضا إنشاء فريق ملحق صغير مقره في نيويورك توفر له الأدوات التشغيلية اللازمة للقيام بإجراءات الاستجابة السريعة، ولا سيما المعاملات المتعلقة بالمؤتمرات والمندوبين.

جيم - الإطار التشغيلي للخدمات المشتركة

٣ - تقديم الخدمات

مستويات ملاك الموظفين

٥٦ - تستند مستويات ملاك الموظفين المتصلة بتقديم الخدمات إلى أحجام المعاملات، والتقدير المقبولة لوقت التجهيز، فضلا عن نطاقات سيطرة الإدارة المحددة سلفا (أي عدد الأفراد الذين يشرف عليهم المدير) لكل وظيفة. ويتيح هذا تكييف حجم ملاك الموظفين بما يراعي التغييرات الطارئة في حجم المعاملات والتحسينات التي تطرأ على كفاءة التجهيز. وسيتم تعيين بعض رؤساء الأفرقة محليا من الموظفين الفنيين، الأمر الذي سيوفر فرصا للتطوير المهني لموظفي تقديم الخدمات المحليين ذوي المؤهلات والخبرات المناسبة. ويعرض الجدول ٤ مجموع مستويات التوظيف في وحدات دعم العملاء وتقديم الخدمات في السنة الأولى من العمليات، بما في ذلك نسبة رؤساء الأفرقة إلى الموظفين:

الجدول ٤

مستويات ملاك الموظفين بوحدات دعم العملاء وتقديم الخدمات

الخدمة	العامة	الموارد البشرية - الرتبة ف-٣	مديرو الخدمات كبار مديري (ف-٤)	الخدمات (ف-٥)، المجموع
دعم العملاء	٨٨	٨	٣	٩٩
				(النسبة ١:١٢) ^(١)
إدارة الموارد البشرية	٢٠٠	٢٠	٤	٢٢٥
				(النسبة ١:١٠)
كشوف المرتبات	٦٨	٩	٤	٨٢
				(النسبة ١:٨)
الحسابات المستحقة الدفع	١٧٨	١٥	٣	١٩٧
				(النسبة ١:١٢)

الموظفون رؤساء الأفرقة (الحسابات المستحقة من فئمة الدفع/كشف المرتبات - الموظفون الخدمات الفنيون الوطنيون (من الرتبة جيم)؛ العمامة الموارد البشرية - الرتبة ف-٣) (ف-٤) مدير الخدمات كبار مديري الخدمات العامة	الخادمة			
٣١	٢	١	صفر	٣٤
(النسبة ١٥:١)				
٥٦٥	٥٣	١٦	٣	٦٣٧
المجموع				

(أ) النسبة المستهدفة لرؤساء أفرقة دعم العملاء في المراكز العالمية للخدمات المشتركة هي ١: ١٢؛ أما المعدل الفعلي فيعكس وجود رؤساء أفرقة إضافيين في وحدة النشر السريع ومكتب دعم العملاء لمنطقة آسيا.

٥٨ - وستنشأ أغلبية الوظائف داخل هيكل المراكز العالمية للخدمات المشتركة ومراكز الخدمة المشتركة الثلاثة من خلال إلغاء الوظائف في مراكز عمل أخرى بما يتناسب مع الجهد المبذول في العمل الوقت الحاضر (أي تنفيذ الخدمات التي تدخل في نطاق نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي). وبالإضافة إلى هذه الوحدات، سيتم إنشاء الفريق الذي يدير مهام المحاسبة المالية لحفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة (انظر الجدول ٥) من خلال نقل مهام الشؤون المالية من الكيانات التي تضطلع بها حالياً. وسيضطلع هذا الفريق بتقديم الدعم المتعلق بالشؤون المالية للبعثات الميدانية، أي بمهام تقع خارج نطاق نموذج تقديم الخدمات وغير متاحة للعملاء الآخرين. ونظراً للطابع المتخصص لهذه المهام، فسيجري إنشاء الفريق في نيروبي، وسيشارك في الموقع مع كبير مديري خدمات الحسابات المستحقة الدفع من أجل ضمان التنسيق بين المهام.

الجدول ٥

مستويات ملاك الموظفين المعنيين بالتقارير المالية لعمليات السلام

عدد الموظفين	مسمى الوظيفة
١	ف-٥، رئيس قسم الشؤون المالية الميدانية
٢	ف-٤، موظف مالي
٥	ف-٣، موظف مالي
٨	موظف فني وطني، موظف مالي
٣٩	فئة الخدمات العامة، مساعد للشؤون المالية
٥٥	المجموع

رابعاً - مقترح التنفيذ

ألف - نهج التنفيذ

٢ - خطة التنفيذ الرفيعة المستوى

٨٦ - سيبدأ تنفيذ نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي في أوائل عام ٢٠١٩، وسيجري التنفيذ على مراحل وبالتتابع طوال عام ٢٠١٩، مع زيادة حجم العمليات لاستيعاب طلبات العملاء تدريجياً.

وبالنظر إلى حجم عمليات حفظ السلام وتعقيدها، لن تنفذ أي عملية انتقالية مطلوبة يكون من شأنها التأثير على تقديم الخدمات المتصلة بحفظ السلام إلا في النصف الثاني من عام ٢٠١٩. ونتيجة لحجم المركز في نيروبي، سيتم إنشاء ذلك المركز على مرحلتين (انظر الشكل العاشر).

الشكل العاشر

الجدول الزمني للتنفيذ على المستوى الرفيع وما يتصل بذلك من أنشطة



خامسا - موجز الآثار المترتبة في الميزانية

١١١ - يعرض هذا الفرع الاحتياجات من الموارد اللازمة لتنفيذ نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. وهو يتضمن، على وجه التحديد، الاحتياجات من الموارد لعام ٢٠١٩ من أجل دعم العمليات الجارية فيما يخص المراكز العالمية للخدمات المشتركة، التي تضم تكاليف الموظفين والتكاليف التشغيلية المستمدة من الاحتياجات اللوجستية لتشغيل تلك المراكز. وبالإضافة إلى ذلك، ستكون تكاليف بدء التشغيل غير المتكررة لازمة خلال الفترة من تموز/يوليه ٢٠١٨ وطيلة عام ٢٠١٩ وأوائل عام ٢٠٢٠ لإتاحة الفرصة لتنفيذ عمليات الإطلاق التدريجي لفرادى المراكز في عام ٢٠١٩.

ألف - الاحتياجات من الموارد

١ - الاحتياجات المتكررة من الموارد المتعلقة بدعم العمليات الجارية للمراكز العالمية للخدمات المشتركة خلال الفترة من تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩

١١٢ - سيغطي مبلغ ٩٠٠ ٢٦٠ ٢٢ دولار تكاليف الوظائف البالغ عددها ٦٨٤ وظيفة المقترح إنشاؤها في جميع مراكز الخدمات، إضافة إلى الموارد غير المتعلقة بالوظائف لما عدده ٦١ وظيفة ممولة من المساعدة المؤقتة العامة واحتياجات تشغيلية أخرى من أجل دعم العمليات الجارية للمراكز العالمية للخدمات المشتركة خلال الفترة من تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩. ويُعرض أدناه توزيع مفصّل للاحتياجات من الموارد التي تلزم لكل مركز من مراكز الخدمات، وقد أورد هذا التوزيع أيضاً في المرفق الرابع لهذا التقرير. وتتألف الاحتياجات المتكررة مما يلي:

(أ) مكتب المدير، الخدمات المشتركة المقدمة على الصعيد العالمي - سيغطي مبلغ ٣٠٠ ٦٥٦ ٣ دولار تكاليف ٢٧ وظيفة تُنشأ اعتباراً من تموز/يوليه ٢٠١٨، استناداً إلى خطة التنفيذ، علاوة على موارد غير متعلقة بالوظائف تلزم لتلبية احتياجات تشغيلية من أجل دعم عملية استقدام الموظفين وبدء عمل المراكز العالمية للخدمات المشتركة؛

(ب) مركز الخدمات المشتركة في نيروبي - سيغطي مبلغ ١١٠٠ ٤٦٢ ١١ دولار تكاليف ٣٢٤ وظيفة يُرمع إنشاؤها بدءاً من تموز/يوليه ٢٠١٨، استناداً إلى خطة التنفيذ، علاوة على موارد غير متعلقة بالوظائف تلزم لتلبية الاحتياجات التشغيلية للمركز؛

(ج) مركز الخدمات المشتركة في بودابست - سيغطي مبلغ ٨٠٠ ٤٠٥ ٤ دولار تكاليف ١٨٧ وظيفة يُرمع إنشاؤها بدءاً من تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨، استناداً إلى خطة التنفيذ، من أجل دعم عملية استقدام الموظفين وبدء عمل مركز الخدمات المشتركة، علاوة على موارد غير متعلقة بالوظائف تلزم لتلبية الاحتياجات التشغيلية للمركز؛

(د) مركز الخدمات المشتركة في مكسيكو سيتي - سيغطي مبلغ ٧٠٠ ٧٣٦ ٢ دولار تكاليف ١٤٦ وظيفة يُرمع إنشاؤها بدءاً من أيار/مايو ٢٠١٩، استناداً إلى خطة التنفيذ، علاوة على موارد غير متعلقة بالوظائف تلزم لتلبية الاحتياجات التشغيلية للمركز.

٢ - الاحتياجات غير المتكررة من الموارد

١١٣ - سيلزم توفير احتياجات غير متكررة من الموارد قدرها ٩٠٠ ٨٤٨ ٢٩ دولار تخصص للفترة الممتدة من تموز/يوليه ٢٠١٨ وطيلة عام ٢٠١٩ وأوائل عام ٢٠٢٠ من أجل دعم بدء عمل مراكز الخدمات. ويتضمن المرفق الرابع لهذا التقرير توزيعاً مفصلاً للتكاليف.

باء - توزيع الاحتياجات من الموارد

١١٤ - يتوخى نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي توفير خدمات شاملة للدعم الإداري على صعيد الأمانة العامة بأسرها، ولذلك فقد أولي الاعتبار الواجب لتحديد المصادر المناسبة لتمويل مراكز الخدمات. وفي هذا الصدد، يُقترح أن يجري تمويل المراكز العالمية للخدمات المشتركة بمزيج من موارد الميزانية العادية وميزانية حفظ السلام والموارد الخارجة عن الميزانية وأن يُستند في توزيع الاحتياجات من الموارد على

مصادر التمويل الثلاثة إلى المؤشرات المحددة لعبء العمل فيما يتعلق بالخدمات المقدمة مصنفةً حسب مصدر التمويل. وتحسب مؤشرات عبء العمل استناداً إلى أحجام المعاملات ومعايير جهد العمل المقررة لكل نوع من أنواع المعاملات ويجوز تحديثها كل عام. فعلى سبيل المثال، تستند مؤشرات عبء العمل الخاصة بدوائر إدارة الموارد البشرية ودوائر كشف المرتبات إلى جهود العمل المطلوبة لتقديم الخدمة إلى ملاك الموظفين، مع مراعاة درجة تعقد الخدمات المقدمة. وبالمثل، تستند مؤشرات عبء العمل الخاصة بالحسابات المستحقة الدفع إلى جهود العمل المطلوبة لتجهيز الحجم السنوي من المعاملات. ويكفل هذا الترتيب أن تكون المساهمات المقدمة من كل من الميزانية العادية وميزانية حفظ السلام والموارد الخارجة عن الميزانية متسقة مع المستوى الإجمالي للخدمات التي تقدمها المراكز العالمية للخدمات المشتركة إلى العملاء.

١١٥ - وتوزع الاحتياجات المقدّرة، كما ترد في الفرعين خامساً-ألف-١ وخامساً-ألف-٢، على النحو المبين في الجدولين ٧ و ٨.

الجدول ٧

موجز الاحتياجات المتكررة من الموارد المتعلقة بدعم العمليات الجارية للمراكز العالمية للخدمات المشتركة في عام ٢٠١٩

(بدولارات الولايات المتحدة)

مصدر التمويل	تقديرات الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩
الميزانية العادية	٦٢٣٣١٠٠
حساب دعم عمليات حفظ السلام	١١٣٥٣١٠٠
الموارد الخارجة عن الميزانية	٤٦٧٤٧٠٠
المجموع	٢٢٢٦٠٩٠٠

الجدول ٨

موجز الاحتياجات غير المتكررة من الموارد اللازمة لبدء العمل في فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩

(بدولارات الولايات المتحدة)

مصدر التمويل	تقديرات الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩
الميزانية العادية	٨٣٥٧٧٠٠
حساب دعم عمليات حفظ السلام	١٥٢٢٢٩٠٠
الموارد الخارجة عن الميزانية	٦٢٦٨٣٠٠
المجموع	٢٩٨٤٨٩٠٠

جيم - أثر الموارد على كيانات الأمانة العامة

١١٦ - سيؤدي التنفيذ المقترح لنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي إلى نقل المهام المتعلقة بالمعاملات الإدارية والموارد المتصلة بها إلى المراكز العالمية للخدمات المشتركة. وقد أكد العملاء من المكاتب ما مجموعه ٦٨٤ وظيفة من الوظائف الثابتة ووظائف المساعدة المؤقتة العامة؛ وسوف تلغى هذه

الوظائف خلال عام ٢٠١٩ وتبقى في المواقع الحالية لمدد مختلفة أثناء فترة التنفيذ. وعلاوة على ذلك، من المتوقع تكبد تكاليف إضافية في عام ٢٠١٩ تتعلق بالموظفين المتأثرين بإلغاء الوظائف. وفي هذا السياق، لا يُتوقع أن تطرأ في عام ٢٠١٩ تخفيضات كبيرة على التكاليف المتعلقة بالوظائف وغير المتعلقة بها فيما يتصل بالعملاء من المكاتب، ومن ثم يُقدَّر ألا تترتب آثار مالية في إطار الميزانية العادية على هذه المكاتب في فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. وترد التفاصيل المتعلقة بخفض عدد الوظائف مصنفةً حسب أبواب الميزانية ورتب الوظائف ضمن المعلومات التكميلية لهذا التقرير.

١١٧ - وسيُعرض أثر الموارد فيما يتعلق بالبعثات السياسية الخاصة في سياق الميزانيات البرنامجية المقترحة لكل منها في عام ٢٠١٩.

١١٨ - وبما أن بعثات حفظ السلام لن تُدمج في نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي حتى تموز/يوليه ٢٠١٩، فلن يكون هناك أثر مباشر على ميزانيات بعثات حفظ السلام للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩. وسيُعرض أثر الخفض المقترح لمستويات الملاك الوظيفي في عمليات حفظ السلام، الناجم عن تنفيذ نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وما يرتبط به من تكاليف متعلقة بالوظائف وغير متعلقة بها في الميزانيات المقترحة لكل عملية من عمليات حفظ السلام وفي حساب الدعم للفترة الممتدة من تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى حزيران/يونيه ٢٠٢٠.

١١٩ - وليس من المتوقع أن يكون لأثر الموارد المبين أعلاه صلةً مباشرة بالاحتياجات من الموارد اللازمة للمراكز العالمية الجديدة للخدمات المشتركة، لأن التمويل المخصص لهذه المراكز يعتمد على ميزانية مستقلة ولا يترتب على نقل مباشر للموارد من الكيانات المتأثرة.

سادسا - الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة

١٢٠ - يُطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

- (أ) أن تحيط علما بتقرير الأمين العام؛
 - (ب) أن توافق على إنشاء مراكز عالمية للخدمات المشتركة اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩ وتعتمد مواقعها؛
 - (ج) أن توافق على الميزانية الإجمالية للمراكز العالمية للخدمات المشتركة البالغ قدرها ٨٠٠ ١٠٩ ٥٢ دولار والمخصصة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، شاملةً ٦٨٤ وظيفة على النحو المبين في المرفق الرابع لهذا التقرير؛
 - (د) أن تدعو الأمين العام إلى تقديم تقرير مرحلي عن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي في الجزء الرئيسي من الدورة الرابعة والسبعين للجمعية العامة؛
- الميزانية البرنامجية
- (هـ) أن تلغي ١٤٩ وظيفة خلال عام ٢٠١٩ في أبواب الميزانية العادية ذات الصلة على النحو المبين في المرفق الرابع لهذا التقرير؛

(و) أن تخصص اعتماداً قدره ٨٠٠ ٥٩٠ ١٤ دولار للميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ في إطار الباب ٢٩ دال، المراكز العالمية للخدمات المشتركة، يمثل حصة الميزانية العادية حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩؛

(ز) أن تلاحظ أن مقترح إلغاء ٦٨ وظيفة من وظائف البعثات السياسية الخاصة، على النحو المبين في المرفق الرابع لهذا التقرير، سيُنظر فيه في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة للبعثات السياسية الخاصة لعام ٢٠١٩؛

عمليات حفظ السلام

(ح) أن تلاحظ أن هناك ٣٣٢ وظيفة سيُقترح إلغاؤها في الميزانية المقترحة لكل عملية من عمليات حفظ السلام في الفترة المالية الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠؛

(ط) أن تلاحظ أن هناك ٢٤ وظيفة ممولة من حساب دعم عمليات حفظ السلام سيُقترح إلغاؤها بحلول ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩ في ميزانية حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩؛

(ي) أن تلاحظ أن الاحتياجات من الموارد البالغ قدرها ٦٠٠ ١٤٨ ١٠ دولار والمتوخى رصدها لتغطية تكاليف بدء عمل المراكز العالمية للخدمات المشتركة وتشغيلها مدرجة في ميزانية حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة المالية الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩؛

(ك) أن تلاحظ أن حصة عمليات حفظ السلام من تكاليف بدء عمل المراكز العالمية للخدمات المشتركة وتشغيلها خلال الفترة المالية الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠، ومبلغها ٤٠٠ ٤٢٧ ١٦ دولار، ستُدرج في الميزانيات المقترحة لعمليات حفظ السلام لتلك الفترة؛

الموارد الخارجة عن الميزانية

(ل) أن تلاحظ أن الاحتياجات البالغ قدرها ٣٠٠ ٩٤٣ ١٠ دولار ستُمَوَّل من الموارد الخارجة عن الميزانية في الفترة الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩ وستُرصَد لدعم ما يلزم المراكز العالمية للخدمات المشتركة من احتياجات متكررة وغير متكررة من الموارد.

المرفق الرابع

التقديرات المنقحة المتعلقة باقتراح تنفيذ نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي

١ - تتولى المراكز العالمية للخدمات المشتركة المسؤولية عن تنفيذ برنامج العمل المدرج في إطار هذا الباب الفرعي. وتندرج الأنشطة التي تتولى المراكز المسؤولية عنها ضمن البرنامج ٢٥، خدمات الإدارة والدعم، من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩.

استعراض عام للموارد

٢ - يصل إجمالي الموارد المقترح رصدها في فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ كميزانية كاملة لهذا الباب إلى ٩٦٦ ٦٦٢ ٤٩ دولاراً، وستُمول هذه الموارد بمزيج من موارد الميزانية العادية وميزانية حفظ السلام والموارد الخارجة عن الميزانية. ويرد توزيع الموارد في الجداول أدناه.

الجدول ١

موارد الميزانية الكاملة، موزعةً حسب العنصر ومصدر التمويل

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

العنصر	الميزانية العادية ^(أ)	الموارد المقررة الأخرى ^(ب)	الموارد الخارجة عن الميزانية ^(ج)	المجموع
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	٩٣٨١,٥	١٧٠٨٧,٦	٧٠٣٦,١	٣٣٥٠٥,٢
باء - برنامج العمل				
(أ) مركز الخدمات المشتركة في نيروبي	٣٢٠٩,٤	٥٨٤٥,٧	٢٤٠٧,٠	١١٤٦٢,١
(ب) مركز الخدمات المشتركة في بودابست	١٢٣٣,٦	٢٢٤٧,٠	٩٢٥,٢	٤٤٠٥,٨
(ج) مركز الخدمات المشتركة في مكسيكو سيتي	٧٦٦,٣	١٣٩٥,٧	٥٧٤,٧	٢٧٣٦,٧
المجموع	١٤٥٩٠,٨	٢٦٥٧٦,٠	١٠٩٤٣,٠	٥٢١٠٩,٨

(أ) سيُدْرَج المبلغ الإجمالي الذي يمثل حصة الميزانية العادية من الاحتياجات من الموارد المتعلقة بالمراكز العالمية للخدمات المشتركة وقدره

٨٠٠ ٥٩٠ ١٤ دولاراً، في الباب ٢٩ دال، المراكز العالمية للخدمات المشتركة، تحت بند المنح والمساهمات.

(ب) هي احتياجات من الموارد ممولة حصراً من ميزانية حفظ السلام.

(ج) هي احتياجات من الموارد ممولة من موارد خارجة عن الميزانية متأتية من إيرادات دعم البرامج التي يجري تحصيلها على سبيل استرداد

مصروفات دعم الهياكل الإدارية الممولة من خارج الميزانية.

الجدول ٢

موارد الميزانية الكاملة المتعلقة بالوظائف، موزعةً حسب العنصر

الفئة	التوجيه والإدارة	التنفيذي	مركز الخدمات المشتركة في نيروبي	مركز الخدمات المشتركة في بودابست	مركز الخدمات المشتركة في مكسيكو سيتي	المجموع
الفئة الفنية والفئات العليا						
مد-٢	١	-	-	-	-	١
مد-١	-	١	١	١	١	٣
ف-٥	٢	٤	-	-	-	٦
ف-٤/٣	٥	٢٨	١٣	١٣	١٣	٥٩
ف-١/٢	٣	-	-	-	-	٣
المجموع الفرعي	١١	٣٣	١٤	١٤	١٤	٧٢
فئة الخدمات العامة						
الرتب الأخرى	-	-	٧	٨	-	١٤
المجموع الفرعي	-	-	٧	٨	-	١٤
الموظفون الوطنيون						
الموظفون الفنيون الوطنيون	٧	٢١	١١	٨	-	٤٧
الرتبة المحلية	٩	٢٧٠	١٥٥	١١٦	-	٥٥١
المجموع الفرعي	١٦	٢٩١	١٦٦	١٢٤	-	٥٩٨
المجموع	٢٧	٣٢٤	١٨٧	١٤٦	-	٦٨٤

التوجيه التنفيذي والإدارة

الاحتياجات من الموارد: ٢٠٠ ٣٣ ٥٠٥ دولار

٣ - سوف يكون مدير الخدمات المشتركة المقدمة على الصعيد العالمي مسؤولاً عن توفير التوجيه العام والرقابة الإدارية فيما يتعلق بالعمليات التي تُنفَّذ في جميع المراكز العالمية للخدمات المشتركة. وسوف يحدّد المدير التوجيه الاستراتيجي على الأمدين القصير والطويل فيما يتعلق بتقديم الخدمات، وسيكفل الاتساق مع أهداف الخدمات المشتركة والتخطيط للعمليات المتصلة بها. وسوف يقوم أيضاً بقيادة جهود توحيد الأداء في عمليات تقديم الخدمات المشتركة، وسيخضع للمساءلة الكاملة بشأن جودة الخدمات المقدّمة وتحسينها المتواصل. وسيكون المدير كذلك بمثابة القيادة المعنية بالتفاعل مع الإدارة العليا وواضعي السياسات، وجهة التنسيق المسؤولة عن التكامل بين جميع جوانب عمل المراكز العالمية للخدمات المشتركة. وسوف يحصل مكتب مدير الخدمات المشتركة المقدمة على الصعيد العالمي على دعمٍ من وحدة الرصد التشغيلي وقسم ترشيد أساليب العمل ووحدة تدريب الموظفين والعملاء ووحدة التواصل مع العملاء. وسوف يكون رؤساء مراكز الخدمات المشتركة مسؤولين مسؤولية مباشرة أمام مدير الخدمات المشتركة المقدمة على الصعيد العالمي.

الجدول ٣

أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: ضمان التنفيذ التام للولايات التشريعية والامتثال لسياسات الأمم المتحدة وإجراءاتها المتعلقة بإدارة المراكز العالمية للخدمات المشتركة وعملياتها

مقاييس الأداء				مؤشرات الإنجاز	الإنجاز المتوقع من الأمانة العامة
٢٠١٢-٢٠١٣	٢٠١٤-٢٠١٥	٢٠١٦-٢٠١٧	٢٠١٨-٢٠١٩		
المستهدف	٩٠	المقدر	الفعلي	'١' النسبة المئوية للخدمات التي تقدم في غضون مدة التنفيذ المحددة	(أ) تحقيق الفعالية والكفاءة في إدارة برنامج العمل في مجالات إدارة الموارد البشرية، والمرتببات، والحسابات المستحقة الدفع، وغيرها من الخدمات التي تقدمها مراكز الخدمات
المستهدف	٩٠	المقدر	الفعلي	'٢' النسبة المئوية للمجيبين الذين يفيدون بتقييم إيجابي لحسن توقيت الخدمات وجودتها	
المستهدف	١٠٠	المقدر	الفعلي	النسبة المئوية لتسليم الوثائق في موعدها	(ب) تقديم الوثائق اللازمة لاجتماعات الأجهزة الحكومية الدولية ذات الصلة في موعدها
المستهدف	١٠٠	المقدر	الفعلي	النسبة المئوية لتذاكر السفر الجوي التي تشتريها المنظمة قبل موعد السفر بأسبوعين على الأقل	(ج) تحقيق مكاسب في الكفاءة في إدارة تكاليف السفر لفائدة المنظمة

العوامل الخارجية

٤ - يُنتظر أن تتحقق الأهداف والإنجازات المتوقعة على افتراض ما يلي: (أ) وفاء الجهات صاحبة المصلحة بمسؤولياتها والتزاماتها بموجب اتفاقات الخدمة، ودعمها جهود المراكز العالمية للخدمات المشتركة وتعاونها التام معها؛ (ب) الترتيب لعقد الاجتماعات الداخلية والخارجية قبل موعد انعقادها بثلاثة أسابيع على الأقل، من أجل السماح بشراء تذاكر السفر الجوي قبل موعد السفر بأسبوعين على الأقل.

النواتج

٥ - خلال فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، ستُحققُ النواتج التالية في إطار التوجيه التنفيذي والإدارة (الميزانية العادية، والموارد المقررة الأخرى، والموارد الخارجة عن الميزانية):

الجدول ٤

فئات النواتج والنواتج النهائية

النواتج	الكمية ^(أ)
خدمات الدعم الإداري (الميزانية العادية، والموارد المقررة الأخرى، والموارد الخارجة عن الميزانية)	
الإدارة عموماً	
١ - رصد وتنسيق الأنشطة المتعلقة بإدارة الموارد المالية والبشرية والمادية وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المراكز العالمية للخدمات المشتركة	١
٢ - توفير التوجيه الاستراتيجي والرقابة الإدارية فيما يتعلق بعمليات المراكز العالمية للخدمات المشتركة	١
٣ - تقارير عن أداء المراكز العالمية للخدمات المشتركة حسب مؤشرات الأداء الرئيسية	١٢
٤ - إعداد مواد التدريب لفائدة موظفي مراكز الخدمات	١
٥ - تنظيم الأنشطة التدريبية لفائدة موظفي مراكز الخدمات	٢٤

(أ) تستند النواتج إلى التقديرات المحتسبة عن سنة واحدة هي ٢٠١٩، حيث إن مكتب مدير الخدمات المشتركة المقدمة على الصعيد العالمي لن يبدأ عملياته إلا في كانون الثاني/يناير ٢٠١٩.

٦ - ويُعرض توزيع الموارد المتعلقة بالتوجيه التنفيذي والإدارة في الجدول الوارد أدناه.

الجدول ٥

الاحتياجات من الموارد: التوجيه التنفيذي والإدارة

الوظائف	تقديرات الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩	الوظائف
الموارد المتعلقة بالوظائف	٢٦٦٤,٧	٢٧
الموارد غير المتعلقة بالوظائف	٣٠٨٤٠,٥	-
المجموع	٣٣٥٠٥,٢	٢٧

٧ - وتُرصَد الموارد الإجمالية وقدرها ٢٠٠ ٣٣ ٥٠٥ دولار لتغطية تكاليف ٢٧ وظيفة (١ مد-٢، و ٢ ف-٥، و ٥ ف-٤، و ٣ ف-٢، و ٧ موظفين فنيين وطنيين، و ٩ موظفين من الرتبة المحلية (٧٠٠ ٢٦٤ ٧٠٠ دولار)) بدءاً من تموز/يوليه ٢٠١٨ استناداً إلى خطة التنفيذ ودعمها للتنفيذ المقترح لنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي في فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩.

٨ - وتشمل الموارد غير المتعلقة بالوظائف والبالغة ٣٠ ٨٤٠ ٥٠٠ دولار احتياجات متكررة من الموارد (٦٠٠ ٩٩١ دولار) واحتياجات غير متكررة منها لبدء العمل في المراكز (٩٠٠ ٨٤٨ ٢٩ دولار)، على نحو ما سيوضح في الباب ٢٩ دال تحت بند المنح والمساهمات.

٩ - ومن أصل الموارد الإجمالية البالغ مجموعها ٢٠٠ ٣٣ ٥٠٥ دولار، يمثل مبلغ ٩ ٣٨١ ٥٠٠ دولار حصة الميزانية العادية من احتياجات الموارد المقترحة تحت بند التوجيه التنفيذي والإدارة.

برنامج العمل

١٠ - يرد في الجدول ٦ توزيع الموارد حسب العنصر.

الجدول ٦
الاحتياجات من الموارد، موزعةً حسب العنصر
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

العنصر	تقديرات الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩
باء - برنامج العمل	
(أ) مركز الخدمات في نيروبي	١١ ٤٦٢,١
(ب) مركز الخدمات في بودابست	٤ ٤٠٥,٨
(ج) مركز الخدمات في مكسيكو سيتي	٢ ٧٣٦,٧
المجموع	١٨ ٦٠٤,٦

مركز الخدمات المشتركة في نيروبي
الاحتياجات من الموارد: ١١ ٤٦٢ ١٠٠ دولار

الجدول ٧
أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: كفاءة الفعالية والكفاءة في الخدمات المتعلقة بالمعاملات الإدارية وخدمات الدعم المقدمة إلى العملاء وترشييد أساليب العمل لتحقيق قدر أكبر من الكفاءة

مقاييس الأداء	مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
/٢٠١٥ /٢٠١٦ /٢٠١٧ /٢٠١٨ ٢٠١٦ ٢٠١٧ ٢٠١٨ ٢٠١٩		
المستهدف المقدر الفعلي	النسبة المئوية للرضا عن خدمات الدعم المقدمة	(أ) تقدم دعم يتسم بالكفاءة والفعالية إلى مركز الخدمات المشتركة
المستهدف المقدر الفعلي	النسبة المئوية للخدمات التي تقدم في غضون مدة التنفيذ المحددة	(ب) تقدم خدمات مالية تتسم بالكفاءة والفعالية إلى العملاء
المستهدف المقدر الفعلي	النسبة المئوية لرضا العملاء عن الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفساراتهم	(ج) تقدم خدمات دعم للعملاء تتسم بالكفاءة والفعالية

العوامل الخارجية

١١ - يُنتظر تحقيق الأهداف والإنجازات المتوقعة على افتراض ما يلي: (أ) عدم حدوث تغييرات رئيسية على صعيد السياسات تمسّ بنطاق الخدمات التي تقدمها مراكز الخدمات المشتركة؛ (ب) اكتمال

المعلومات ذات الصلة وتقديمها لغرض تجهيزها بلا تأخير؛ (ج) عدم حدوث انقطاعات رئيسية في تشغيل النظم الحاسوبية أو أعطال كبرى فيها، بما في ذلك في نظام أوموجا؛ (د) عدم حدوث تغييرات سياسية أو اقتصادية أو تكنولوجية مفاجئة أو غير متوقعة تؤثر سلباً على عمليات مراكز الخدمات المشتركة.

النواتج

١٢ - خلال فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، سينجز مركز الخدمات المشتركة في نيروبي النواتج والخدمات التالية (الميزانية العادية، والموارد المقررة الأخرى، والموارد الخارجة عن الميزانية):

الجدول ٨

فئات النواتج والنواتج النهائية

الكمية ^(١)	النواتج
	دعم مركز الخدمات المشتركة
٣	تقديم الخدمات المتعلقة باستقدام الموظفين وخدمات الميزانية والخدمات المشتركة إلى مركز الخدمات المشتركة
١	تنفيذ توصيات هيئات الرقابة
١	رصد أداء مركز الخدمات المشتركة
١	تقديم المعلومات والردود إلى مجلس مراجعي الحسابات بشأن المسائل المتصلة بعمليات كشوف المرتبات والحسابات المستحقة الدفع
	الخدمات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية
٢ ٠٠٠	الخدمات المتعلقة بالتعيينات والإحاق بالخدمة
٤ ٠٠٠	تجديد التعيينات
٩٥٠	تنقل الموظفين داخل المنظمة
٢ ٠٠٠	حالات انتهاء/إنهاء الخدمة (بما في ذلك إنهاء الخدمة بالتراضي وإنهاء الخدمة بسبب الإعاقة)
١٥ ٠٠٠	تجهيز استحقاقات الموظفين
١٢ ٠٠٠	حالات الغياب التي تتطلب موافقة الموارد البشرية (الإجازة المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر/غير مدفوعة الأجر، وإجازة الأمومة/الأبوة، وبدل المخاطر، وما إلى ذلك)
١	تنسيق المهام المتصلة بإدارة الموارد البشرية في نظام أوموجا
٤ ٠٠٠	تجهيز طلبات استحقاقات السفر (إجازة زيارة الوطن، ومنحة التعليم، وما إلى ذلك)
	الخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات
٢٤ ٠٠٠	دفع المرتبات والبدلات المتصلة بما وغير ذلك من الاستحقاقات شهرياً (عدد الموظفين في الشهر)
٢ ٠٠٠	المدفوعات المسددة للموظفين عند انتهاء خدمتهم في المنظمة (عدد الموظفين)
١٢ ٠٠٠	المدفوعات خارج مواقيت صرف المرتبات (منها منحة التعليم، ومنحة الانتقال، وسلف ومطالبات السفر، ودفع تكاليف شحن الأمتعة الشخصية، والمدفوعات المتصلة بخدمات الأمن لأماكن الإقامة، وما إلى ذلك) (عدد الطلبات)
١	تنسيق المهام المتصلة بكشوف المرتبات عموماً ضمن نظام أوموجا
	خدمات الحسابات المستحقة الدفع
٩٣ ٠٠٠	المدفوعات المسددة للبايعين وغيرهم من المتعاقدين (عدد الفواتير)
١	تنسيق المهام المتصلة بالحسابات المستحقة الدفع في نظام أوموجا

النواتج	الكمية ^(أ)
خدمات الوحدة الميدانية للعمليات المالية	
تقديم التقارير المالية شهرياً	١٢
إغلاق حسابات عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة سنوياً وتقديم ما يتصل بها من بيانات مالية إلى مقر الأمم المتحدة	١
خدمات دعم العملاء	
إجراء دراسة استقصائية سنوية عن رضا العملاء	١

(أ) تستند النواتج إلى التقديرات المحتملة عن سنة واحدة هي ٢٠١٩، حيث إن مركز الخدمات في نيروبي لن يبدأ عملياته إلا في كانون الثاني/يناير ٢٠١٩.

الجدول ٩

الاحتياجات من الموارد: مركز الخدمات المشتركة في نيروبي

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الوظائف	تقديرات الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩	
٣٢٤	٩ ٨٥٣,٨	الموارد المتعلقة بالوظائف
-	١ ٦٠٨,٣	الموارد غير المتعلقة بالوظائف
٣٢٤	١١ ٤٦٢,١	المجموع

١٣ - سوف يغطي مجموع الموارد البالغ ١١ ٤٦٢ ١٠٠ دولار تكاليف ٣٢٤ وظيفة (١ مد-١)، و ٤ ف-٥، و ٢٨ ف-٤/٤-٣، و ٢١ موظفاً فنياً وطنياً، و ٢٧٠ موظفاً من الرتبة المحلية (٩ ٨٥٣ ٨٠٠ دولار)) تُنشأ اعتباراً من تموز/ يوليو ٢٠١٨ استناداً إلى خطة التنفيذ، لدعم التنفيذ المقترح لنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي في فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩.

١٤ - وتبلغ الموارد غير المتعلقة بالوظائف ١ ٦٠٨ ٣٠٠ دولار، على النحو المبين في الباب ٢٩ دال تحت بند المنح والمساهمات.

١٥ - ومن أصل الموارد الإجمالية البالغ مجموعها ١١ ٤٦٢ ١٠٠ دولار، يمثل مبلغ ٣ ٢٠٩ ٤٠٠ دولار حصة الميزانية العادية من احتياجات الموارد المقترحة في إطار مركز الخدمات في نيروبي.

مركز الخدمات المشتركة في بودابست

الاحتياجات من الموارد: ٤ ٤٠٥ ٨٠٠ دولار

الجدول ١١
فئات النواتج والنواتج النهائية

النواتج	الكمية ^(أ)
دعم مركز الخدمات المشتركة	
تقديم الخدمات المتعلقة باستقدام الموظفين وخدمات الميزانية والخدمات المشتركة إلى مركز الخدمات المشتركة	٣
تنفيذ توصيات هيئات الرقابة	١
رصد أداء مركز الخدمات المشتركة	١
تقديم المعلومات والردود إلى مجلس مراجعي الحسابات بشأن المسائل المتصلة بعمليات مركز الخدمات المشتركة	١
الخدمات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية	
الخدمات المتعلقة بالتعيينات والإحلاق بالخدمة	١ ٤٤٠
تجديد التعيينات	٢ ٠٠٠
تنقل الموظفين داخل المنظمة	١٧٥
حالات انتهاء/إنهاء الخدمة (بما في ذلك إنهاء الخدمة بالتراضي وإنهاء الخدمة بسبب الإعاقة)	٩٠٠
تجهيز استحقاقات الموظفين	٢ ٨٠٠
حالات الغياب التي تتطلب موافقة الموارد البشرية (الإجازة المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر/غير مدفوعة الأجر، وإجازة الأمومة/الأبوة، وبدل المخاطر، وما إلى ذلك)	٤ ٥٠٠
تنسيق المهام المتصلة بإدارة الموارد البشرية في نظام أوموجا	١
تجهيز طلبات استحقاقات السفر (إجازة زيارة الوطن، والسفر المتصل بمنحة التعليم، وما إلى ذلك)	١ ٤٠٠
الخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات	
دفع المرتبات والبدلات المتصلة بها وغير ذلك من الاستحقاقات شهرياً (عدد الموظفين في الشهر)	١٢ ٠٠٠
المدفوعات المسددة للموظفين عند انتهاء خدمتهم في المنظمة (عدد الموظفين)	٩٠٠
المدفوعات خارج مواقيت صرف المرتبات (منها منحة التعليم، ومنحة الانتقال، وسلف ومطالبات السفر، ودفع تكاليف شحن الأمتعة الشخصية، والمدفوعات المتصلة بخدمات الأمن لأماكن الإقامة، وما إلى ذلك) (عدد الطلبات)	٤ ٥٠٠
تنسيق المهام المتصلة بكشوف المرتبات عموماً ضمن نظام أوموجا	١
خدمات الحسابات المستحقة الدفع	
المدفوعات المسددة للبايعين وغيرهم من المتعاقدين (عدد الفواتير)	٧٢ ٠٠٠
تنسيق المهام المتصلة بالحسابات المستحقة الدفع في نظام أوموجا	١
الأفرقة المتخصصة المعنية بالعمليات على الصعيد العالمي	
حساب المبلغ الإجمالي المقطوع للسفر في إطار استحقاقات السفر	٥ ٤٠٠
تقديم تقارير شهرية بشأن التسويات المصرفية	٦
تخليص الوثائق المعلقة للحسابات المستحقة القبض والتي تستدعي مقاصة يدوية	١ ٥٠٠
خدمات دعم العملاء	
إجراء دراسة استقصائية سنوية عن رضا العملاء	١

(أ) تستند النواتج إلى التقديرات المختسبة عن تسعة أشهر في عام ٢٠١٩، حيث إن مركز الخدمات في بودابست لن يبدأ عملياته إلا في نيسان/أبريل ٢٠١٩.

الجدول ١٢

الاحتياجات من الموارد: مركز الخدمات المشتركة في بودابست

الوظائف	تقديرات الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩	
١٨٧	٣ ٢٦٥,٣	الموارد المتعلقة بالوظائف
-	١ ١٤٠,٥	الموارد غير المتعلقة بالوظائف
١٨٧	٤ ٤٠٥,٨	المجموع

١٨ - سوف يغطي مجموع الموارد البالغ ٤ ٤٠٥ ٨٠٠ دولار تكاليف ١٨٧ وظيفة (١ مد-١)، و ١٣ ف-٤/٣، و ٧ موظفين من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)، و ١١ موظفاً فنياً وطنياً، و ١٥٥ موظفاً من الرتبة المحلية (٣٠٠ ٣ ٢٦٥ دولار)) تُنشأ اعتباراً من تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨ استناداً إلى خطة التنفيذ، لدعم التنفيذ المقترح لنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩.

١٩ - وتبلغ الموارد غير المتعلقة بالوظائف ١ ١٤٠ ٥٠٠ دولار، على النحو المبين في الباب ٢٩ دال تحت باب المنح والمساهمات.

٢٠ - ومن أصل الموارد الإجمالية البالغ مجموعها ٤ ٤٠٥ ٨٠٠ دولار، يمثل مبلغ ١ ٢٣٣ ٦٠٠ دولار حصة الميزانية العادية من احتياجات الموارد المقترحة في إطار مركز الخدمات في بودابست.

مركز الخدمات المشتركة في مكسيكو سيتي

الاحتياجات من الموارد: ٢ ٧٣٦ ٧٠٠ دولار

الجدول ١٣

أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: كفاءة الفعالية والكفاءة في الخدمات المتعلقة بالمعاملات الإدارية وخدمات الدعم المقدمة إلى العملاء وترشيد أساليب العمل لتحقيق قدر أكبر من الكفاءة

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز		الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة	
	٢٠١٨ / ٢٠١٧ / ٢٠١٦ / ٢٠١٥		٢٠١٩ / ٢٠١٨ / ٢٠١٧ / ٢٠١٦		
٩٠	المستهدف المقدر الفعلي	النسبة المئوية للرضا عن خدمات الدعم المقدمة	مؤشرات الإنجاز	(أ) تقلص دعم يتسم بالكفاءة والفعالية إلى مركز الخدمات المشتركة	
٩٠	المستهدف المقدر الفعلي	النسبة المئوية للخدمات التي تقدم في غضون مدة التنفيذ المحددة	مؤشرات الإنجاز	(ب) تقلص خدمات متعلقة بإدارة الموارد البشرية تتسم بالكفاءة والفعالية إلى العملاء	

مقاييس الأداء				مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٢٠١٥ /	٢٠١٦ /	٢٠١٧ /	٢٠١٨ /		
٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩		
المستهدف	٩٠	المقدّر	المستهدف	٩٠	(ج) تقديم خدمات مالية تتسم بالكفاءة والفعالية إلى العملاء
المقدّر		المستهدف	٩٠	النسبة المئوية للخدمات التي تقدّم في غضون مدة التنفيذ المحددة	
الفعلي		المقدّر		النسبة المئوية للخدمات التي تقدّم في غضون مدة التنفيذ المحددة	(د) تقديم خدمات متعلقة بالسفر تتسم بالكفاءة والفعالية إلى العملاء
المستهدف	٩٠	المقدّر	المستهدف	٩٠	(هـ) تقديم خدمات دعم للعملاء تتسم بالكفاءة والفعالية
المقدّر		المستهدف	٩٠	النسبة المئوية لرضا العملاء عن الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفساراتهم	
الفعلي		المقدّر		النسبة المئوية لرضا العملاء عن الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفساراتهم	

العوامل الخارجية

٢١ - يُنتظر تحقيق الأهداف والإنجازات المتوقعة على افتراض ما يلي: (أ) عدم حدوث تغييرات رئيسية على صعيد السياسات تمسّ بنطاق الخدمات التي تقدمها مراكز الخدمات المشتركة؛ (ب) اكتمال المعلومات ذات الصلة وتقديمها لغرض تجهيزها بلا تأخير؛ (ج) عدم حدوث انقطاعات رئيسية في تشغيل النظم الحاسوبية أو أعطال كبرى فيها، بما في ذلك في نظام أوموجا؛ (د) عدم حدوث تغييرات سياسية أو اقتصادية أو تكنولوجية مفاجئة أو غير متوقعة تؤثر سلباً على عمليات مراكز الخدمات المشتركة.

النواتج

٢٢ - خلال فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، سيقدم مركز الخدمات المشتركة في مكسيكو سيتي النواتج والخدمات التالية (الميزانية العادية، والموارد المقررة الأخرى، والموارد الخارجة عن الميزانية):

الجدول ١٤

فئات النواتج والنواتج النهائية

النواتج	الكمية ^(١)
دعم مركز الخدمات المشتركة	
تقديم الخدمات المتعلقة باستقدام الموظفين وخدمات الميزانية والخدمات المشتركة إلى مركز الخدمات المشتركة	٣
تنفيذ توصيات هيئات الرقابة	١
رصد أداء مركز الخدمات المشتركة	١
تقديم المعلومات والردود إلى مجلس مراجعي الحسابات بشأن المسائل المتصلة بعمليات كشوف المرتبات والحسابات المستحقة الدفع	١

النواتج	الكمية ^(أ)
الخدمات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية	
الخدمات المتعلقة بالتعيينات والإلحاق بالخدمة	١٥٠
تجديد التعيينات	٣٠٠
تنقل الموظفين داخل المنظمة	٧٥
حالات انتهاء/إنهاء الخدمة (بما في ذلك إنهاء الخدمة بالتراضي وإنهاء الخدمة بسبب الإعاقة)	١٥٠
تجهيز استحقاقات الموظفين	١ ٢٥٠
حالات الغياب التي تتطلب موافقة الموارد البشرية (الإجازة المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر/غير مدفوعة الأجر، وإجازة الأمومة/الأبوة، وبدل المخاطر، وما إلى ذلك)	٩٠٠
تسيق المهام المتصلة بإدارة الموارد البشرية في نظام أوموجا	١
تجهيز طلبات استحقاقات السفر	٥٠٠
الخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات	
دفع المرتبات والبدلات المتصلة بها وغير ذلك من الاستحقاقات شهرياً (عدد الموظفين في الشهر)	٨ ٠٠٠
المدفوعات المقدّمة للموظفين عند انتهاء خدمتهم في المنظمة (عدد الموظفين)	١٥٠
المدفوعات خارج مواعيت صرف المرتبات (منها منحة التعليم، ومنحة الانتقال، وسلف ومطالبات السفر، ودفع تكاليف شحن الأمتعة الشخصية، والمدفوعات المتصلة بخدمات الأمن لأماكن الإقامة، وما إلى ذلك) (عدد الطلبات في الشهر)	٤ ٠٠٠
خدمات الحسابات المستحقة الدفع	
المدفوعات المسددة للبايعين وغيرهم من المتعاقدين (عدد الفواتير)	٢٢ ٥٠٠
تسيق المهام المتصلة بالحسابات المستحقة الدفع في نظام أوموجا	١
خدمات دعم العملاء	
إجراء دراسة استقصائية سنوية عن رضا العملاء	١

(أ) تستند النواتج إلى التقديرات المحتملة عن ثلاثة أشهر في عام ٢٠١٩، حيث إن مركز الخدمات المشتركة في مكسيكو سيتي لن يبدأ عملياته إلا في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٩.

الجدول ١٥

الاحتياجات من الموارد: مركز الخدمات المشتركة في مكسيكو سيتي

الوظائف	تقديرات الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩	
الموارد المتعلقة بالوظائف	١ ٧٥٩,٦	١٤٦
الموارد غير المتعلقة بالوظائف	٩٧٧,١	-
المجموع	٢ ٧٣٦,٧	١٤٦

٢٣ - سوف تغطي الموارد الإجمالية البالغ مجموعها ٢ ٧٣٦ ٧٠٠ دولار تكاليف ١٤٦ وظيفة (١ مد-١، و ١٣ ف-٤/٣-٣، و ٨ وظائف من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، و ٨ موظفين فنيين وطنيين، و ١١٦ موظفاً من الرتبة المحلية (٦٠٠ ١ ٧٥٩ دولار)) تُنشأ اعتباراً من أيار/مايو ٢٠١٩ استناداً إلى خطة التنفيذ، لدعم التنفيذ المقترح لنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩.

٢٤ - وتبلغ الموارد غير المتعلقة بالوظائف ٩٧٧ ١٠٠ دولار، على النحو المبين في الباب ٢٩ دال تحت بند المنح والمساهمات.

٢٥ - ومن أصل الموارد الإجمالية البالغ مجموعها ٢ ٧٣٦ ٧٠٠ دولار، يمثل مبلغ ٧٦٦ ٣٠٠ دولار حصة الميزانية العادية من احتياجات الموارد المقترحة في إطار مركز الخدمات في مكسيكو سيتي.

الجدول ١٦

الوظائف المقترح إلغاؤها في فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩

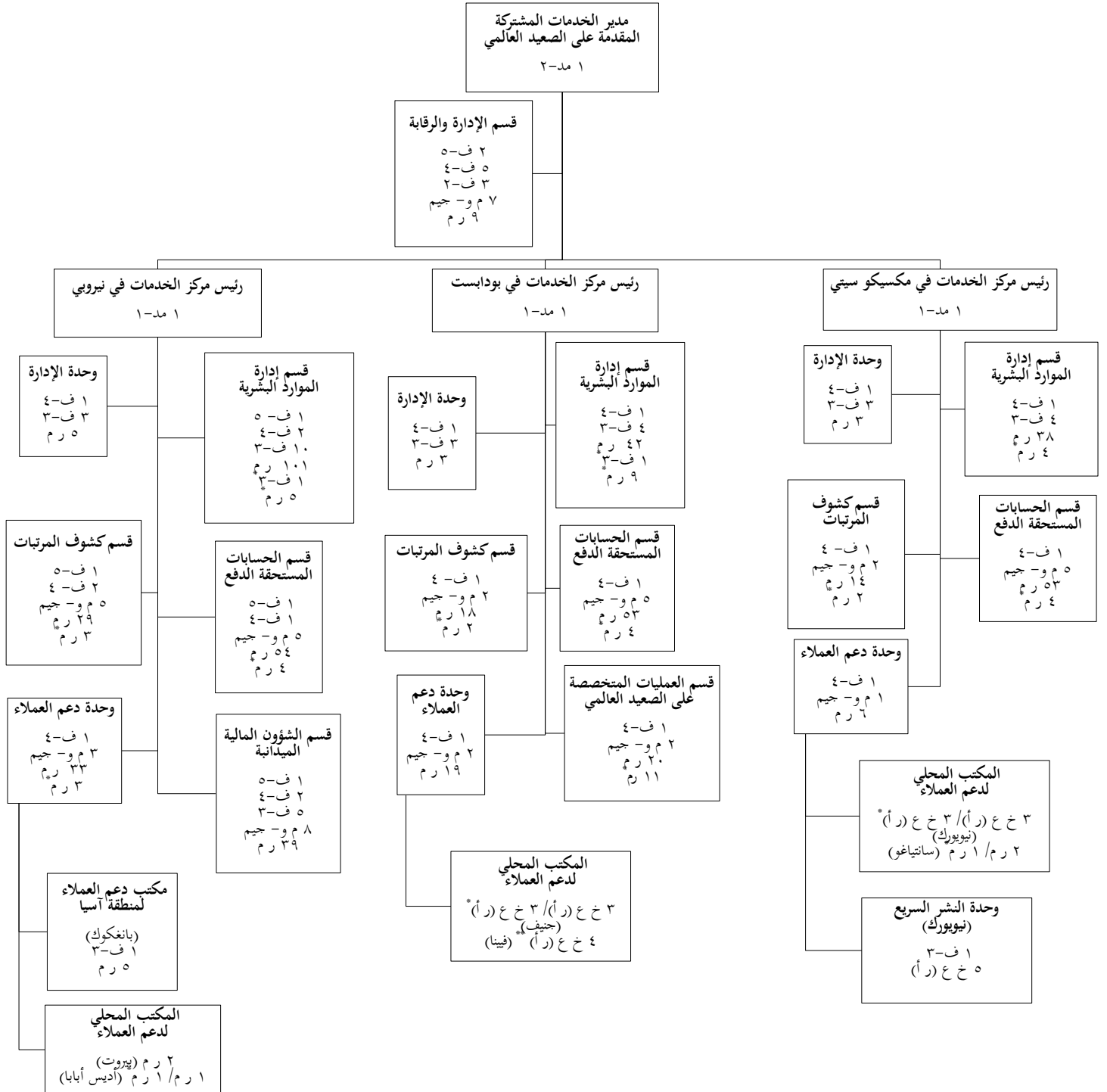
الكيان	الفئة	الميزانية العادية ٢٠١٨-٢٠١٩
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	ف-٤	١
	ف-٢	٢
	خ ع (ر ر)	٢
	خ ع (ر أ)	٩
المجموع الفرعي		١٤
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي	ف-٥	١
	ف-٤	١
	ف-٣	٢
	ف-٢	٢
	خ ع (ر ر)	٨
المجموع الفرعي		١٤
مكتب الأمم المتحدة في فيينا	ف-٤	١
	ف-٣	١
	خ ع (ر أ)	٧
المجموع الفرعي		٩
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا	ف-٣	١
	خ ع (ر ر)	٣
	خ ع (م م)	٨
المجموع الفرعي		١٢
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	ف-٢	١
	خ ع (ر ر)	٢
	خ ع (م م)	١١
المجموع الفرعي		١٤
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	ف-٢	١
	خ ع (ر ر)	٢
	م	١٠
المجموع الفرعي		١٣

الميزانية العادية ٢٠١٩-٢٠١٨	الفترة	الكيان
١	ف-٣	اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا
١	خ ع (ر ر)	
٦	م ر	
٨		المجموع الفرعي
٢	خ ع (ر أ)	إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية
٢		المجموع الفرعي
٢	خ ع (ر ر)	إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات
٧	خ ع (ر أ)	
٩		المجموع الفرعي
٥	خ ع (ر أ)	إدارة الشؤون الإدارية، المكتب التنفيذي
٥		المجموع الفرعي
١	خ ع (ر ر)	إدارة الشؤون الإدارية، مكتب إدارة الموارد البشرية
١٦	خ ع (ر أ)	
١٧		المجموع الفرعي
١	ف-٥	إدارة الشؤون الإدارية، مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات
٢	خ ع (ر ر)	
١٣	خ ع (ر أ)	
١٦		المجموع الفرعي
٤	خ ع (ر أ)	إدارة شؤون الإعلام
٤		المجموع الفرعي
٣	خ ع (ر أ)	إدارة شؤون السلامة والأمن
٣		المجموع الفرعي
١	خ ع (ر أ)	المكتب التنفيذي للأمين العام
١		المجموع الفرعي
١	خ ع (ر أ)	مكتب خدمات الرقابة الداخلية
١		المجموع الفرعي
١	خ ع (ر أ)	مكتب الشؤون القانونية
١		المجموع الفرعي
١	خ ع (ر أ)	إدارة الشؤون الإدارية، مكتب خدمات الدعم المركزية
١		المجموع الفرعي
١	خ ع (ر أ)	إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني
١		المجموع الفرعي

الميزانية العادية ٢٠١٨-٢٠١٩	الفئة	الكيان
١	٥-ف	البعثات السياسية الخاصة (بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)
٣	٤-ف	
٢	٣-ف	
١	٢-ف	
٣	٦-م	
١٢	٥-م	
٤	٤-م	
١	م ف و - جيم	
٤١	م ر	
٦٨		المجموع الفرعي
١	٤-م	هيئة الأمم المتحدة لمراقبة الهدنة
١	خ ع (ر ر)	
٢	م ر	
٤		المجموع الفرعي
٢١٧		المجموع

المختصرات: خ ع: فئة الخدمات العامة؛ م: الخدمة الميدانية؛ م ر: الرتبة المحلية؛ م ف و: موظف فني وطني؛ ر أ: الرتب الأخرى؛ ر ر: الرتبة الرئيسية.

الهيكل التنظيمي المقترح



* وظائف ممولة من المساعدة المؤقتة العامة.

** تُنقل وظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) من فيينا إلى بودابست في عام ٢٠٢٠.

المختصرات: خ:ع فئة الخدمات العامة؛ م:ر: الرتبة المحلية؛ م-و- جيم: موظف فني وطني من الرتبة جيم؛ ر:أ: الرتب الأخرى.