الأمم المتحدة A

Distr.
GENERAL

A/50/1005
19 July 1996
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

الجمعية العامة

الدورة الخمسون
البند ١٤٩ من جدول الأعمال

تقرير الأمين العام عن أنشطة مكتب المراقبة الداخلية

مذكرة من الأمين العام

١ - عملا بقرار الجمعية العامة ٢١٨/٤٨ باء المؤرخ ٢٩ تموز/يوليه ١٩٩٤، يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى نظر الجمعية العامة التقرير المرفق الذي أحاله إليه وكيل الأمين العام للمراقبة الداخلية بشأن المراجعة الإدارية لنظام البريد الالكتروني في الأمانة العامة للأمم المتحدة.

٢ - ويوافق الأمين العام على أنه ينبغي الاهتمام بإدارة نظام البريد الالكتروني بغية تحقيق أقصى استفادة من مساهمته في زيادة الكفاءة والاقتصاد داخل المنظمة. ويرى أنه ينبغي اتباع التوصيات الواردة في التقرير في السياق العام للجهود الجارية لتحقيق التحسينات والإصلاحات الإدارية. وتوفّر الاستعراضات التي يجري الاضطلاع بها حاليا فيما يتعلق بالكفاءة وشؤون الميزانية إطارا ملائما لمواصلة تقييم التوصيات الواردة في التقرير ومتابعة تنفيذها، في إطار التقييدات المالية القائمة.

تقرير مكتب المراقبة الداخلية عن المراجعة الإدارية لنظام البريد الالكتروني في الأمانة العامة للأمم المتحدة

أولا - مقدمة

١ - استخدم البريد الالكتروني، منذ بدء العمل به في عام ١٩٩٣، من أجل تحسين الاتصالات في أنحاء منظومة الأمم المتحدة على المستويين الأفقي والرأسي. وقد ازداد استخدامه وتقبله وأصبح اليوم أحد الأشكال الأساسية للاتصال بالنسبة للإدارة والموظفين في الأمانة العامة، واللجان الإقليمية، وفي معظم بعثات حفظ السلام. ويتجاوز البريد الالكتروني، جنبا إلى جنب مع شبكة انترنت الفائقة السرعة، نطاق أسرة الأمم المتحدة إلى بعثات الحكومات، والوكالات الخارجية، وملايين الشركات وفرادى المشتركين في جميع أنحاء العالم. ونظرا لهذا الاعتماد الشديد على خدمات البريد الالكتروني، أصبح توفر النظام وإمكانية الاعتماد عليه وتنفيذه في الوقت الملائم أمر بالغ الأهمية.

٢ - وقد تناول هذه الأهداف الثلاثة قسم الهياكل الأساسية ودعم التطبيقات التابع لشعبة الخدمات الالكترونية، ولكن من الطبيعي أن تكون آراؤهما مقصورة على الأداء التكنولوجي. وهناك أهداف أخرى يمكن تحقيقها عن طريق استخدام النظام لكنها تقع خارج نطاق سيطرتهما. أما مكتب المراقبة الداخلية، بما له من رأي أوسع نطاقا بشأن نظام البريد الالكتروني، فإنه يعتبر هذا النظام أساسا ممكنا لممارسة المهارات والتقنيات المتعلقة بثقافة إدارية جديدة للأمم المتحدة. وحيث أنه تجري محاولات لإدخال تحسينات كبيرة على المهارات الإدارية، فإنه ينبغي النظر في الاستفادة من هذه التكنولوجيا بما يعزز، حيثما أمكن، الهدف الرامي إلى تغيير الأداء الإداري. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يشكل فرصة يتعين على المنظمة اغتنامها لتحقيق الوفورات وتحسين كفاءتها وبلوغ أهدافها.

٣ - ويُعد تحسين وتنمية المهارات الإدارية أحد أهداف المنظمة التي تنطوي على الاتصالات. ويمكن للإدارة أن تضع أهدافا محددة في مجال إدارة الاتصالات ويمكن معالجتها عن طريق التقنيات والممارسات التي تستخدم نظام البريد الالكتروني. ذلك أنه يمكن استخدام هذا النظام إما لحفظ سجل من المراسلات المتصلة ببعضها البعض، بما يدعم بالوثائق خط المسؤولية ويحدد موضع المساءلة، أو لإبقاء الموظفين على علم بالخطط والأهداف والإنجازات. وهناك خيارات عديدة، وإن كان البريد الالكتروني لا يوفر إلا جزءا من الحل، فإنه يمكن استخدامه لتنمية أو تعزيز المهارات المتعلقة بثقافة إدارية جديدة.

٤ - وقد استثمرت المنظمة استثمارا كبيرا في أجهزة وبرامج الحاسوب، ومع ذلك فليست هناك أهداف محددة لتحقيق الوفورات عن طريق البريد الالكتروني، كما أن المسؤولية المتعلقة بهذا الهدف لم تحدد عموما. ولا يبدو أن هناك هدفا يتمثل في إحلال البريد الالكتروني محل الخدمات المكلّفة لتداول البريد بين المكاتب، مثل الحقيبة، والبرقيات وما إلى ذلك، وذلك بالنسبة لمواد مثل قرارات مجلس الأمن. وليس هناك جهد مركزي للحد من المصروفات عن طريق تقليل استخدام الورق. ويكمن جزء من الإجابة على ذلك في عملية تطوير المشروع في بداية طرحه. فهنا يكون للمشروع ما يبرره، وهنا أيضا تتحدد المسؤولية عن تحقيق الأهداف.

٥ - وقبل إجراء هذه المراجعة، قام قسم الهياكل الأساسية ودعم التطبيقات بخطوات ترمي إلى تعزيز الاعتماد على نظام البريد الالكتروني، ولكن لا يزال هناك عدد من المجالات التي كان يتعين اتخاذ خطوات بشأنها بما يكفل تحقيق تحسينات هامة طويلة الأمد. وينبغي وضع مبادئ توجيهية لإدارة المشروع، وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بالهياكل الأساسية للمشروع، وإدارة هذه المهمة على نحو أكثر فعالية.

٦ - وتركزت عملية مراجعة نظام البريد الالكتروني على ممارسات الإدارة فيما يتصل بوضع النظام وتنفيذه. والتغييرات الإجرائية التي جرى اقتراحها والتوصيات التي جرى تقديمها لا تنطبق فقط على البريد الالكتروني ولكن أيضا على معظم المشاريع والنظم الموجهة نحو الخدمات. ومن المتوقع أن يتجاوز تنفيذ التوصيات التي جرى اقتراحها نظام البريد الالكتروني في حد ذاته.

٧ - وتمثلت المعايير التي استند إليها تقييم المراجعة في مدى نجاح الأعمال، والممارسات الإدارية المستخدمة في إطار صناعة النظم الالكترونية. أما أهداف المهمة التي جرت مناقشتها فهي مستمدة إما من أهداف الأمم المتحدة أو من أهداف هذه الصناعة عموما.

٨ - وقد جرت مناقشة النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها عملية المراجعة مع مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم، وقـُدم إليه تقرير بشأنها، وفي معظم الحالات، فإن الإدارة قامت بالفعل، أو هي في سبيلها إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية لمعالجة أوجه النقص. ويتضمن هذا التقرير موجزا بالنتائج الرئيسية والتوصيات وما ورد من رد عليها.

ثانيا - تعليقات المراجعة وردود فعل المتعاملين

ألف - التوصية بإعداد بيان بالمهمة

٩ - عادة ما يتضمن بيان المهمة المتعلق بأي مشروع مجموعة من أهداف المشروع الموضوعة استنادا إلى الغايات التي تستهدفها الإدارة على أعلى مستوى. وعلاوة على ذلك، فإن هـذا البيـان يحـدد نطـاق المشروع ويركز الأنشطة على المزايا التي يتعين تحقيقها. ولتعزيز بلوغ هذه الأهداف، تكفل الإدارة أن يكون وضع التدابير لنجاح المشروع مقرونا بالمهمة التي يتوخى تحقيقها، كما تكفل تحديد المسؤولية عن النجاح في التنفيذ. وقد لوحظ عدم وجود بيان مهمة شامل، بما يشير إلى الحاجة إلى إدخال تحسينات في إجراءات الإدارة وفيما تقوم به من تخطيط وتوجيه.

١٠ - وكانت الأهداف التي تم وضعها بصورة غير رسمية ذات طابع تقني، وتركـّز على الاستخدام الكفء والموثوق به لنظام البريد الالكتروني في أنحاء المنظمة. ومع أن ذلك مناسب من الناحية التقنية، فإنه ليس كافيا من وجهة نظر المستعملين، ومن حيث الاستخدام العالمي، كما أنه لا يفتح الطريق أمام تسخير قدرة نظام البريد الالكتروني في سبيل تغيير ثقافة المنظمة وبيئتها.

باء - إدارة المشروع: هيكل لتطوير المهمة

١١ - أشار مكتب المراقبة الداخلية، واتفق معه في الرأي مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم، إلى أن وجود نهج أكثر تنظيما لإدارة المشروع من شأنه أن يوفر الهيكل اللازم لضمان تطوير المهمة ومعاييرها، مع القيام، في الوقت ذاته، بفرض رقابة من الإدارة على أنشطة المشروع.

١٢ - ويـُعد رسم السياسات شكلا آخر من أشكال التوجيه الإداري اللازم لضمان استخدام التكنولوجيا داخل الإطار الذي تتوخاه الإدارة ومن أجل تحقيق أهدافها المرجوة. وقد اتفق الآن على تعزيز السياسة الحالية المتعلقة باستخدام البريد الالكتروني، بما يوفر دليلا لأنشطة الإدارة وعملياتها.

جيم - الأهداف الشاملة للمهمة وتدابير الأداء الموصى بها

١٣ - حيث أنه لم يتم وضع بيان بالمهمة، فإن مكتب المراقبة الداخلية، بصفته الاستشارية، عرض أهدافا لمهمة تعتبر مفيدة للمنظمة. فقد رئي أن نظام البريد الالكتروني، فضلا عن أنه يوفر نظاما للوصول يمكن الاعتماد عليه تماما على نطاق الأمانة العامة بأسرها، ينبغي له أن يكفل السرية ونقل المعلومات في حينه. وفضلا عن ذلك، ينبغي التشجيع على استخدامه وجعل هذا الاستخدام منوطا بالمنظومة بغية تحقيق وفورات للمنظمة، من قبيل الحد من استخدام الحقائب وخدمات البريد الداخلي بين المكاتب. وينبغي أيضا تحديد وتنفيذ أهداف في مجال الاتصالات الإدارية.

١٤ - ونتوقع من الإدارة أن تكفل رصد الأهداف، ووضع التدابير المتعلقة بالأداء، واستخدام المعايير، والمواظبة على الإجراءات التي تكفل النجاح في العمل، وتقديم تقارير دورية عن ذلك إلى المدير المسؤول.

١٥ - ويقتضي رصد أهداف المهمة والامتثال للسياسات الموضوعة إجراء قياسات لمدى ما تحقق من نجاح. وينبغي أن تتاح هذه القدرة على رصد تحقيق الأهداف سواء عن طريق استخدام النظام الآلي أو بطريقة تستند إلى هذا النظام حتى يمكن تعزيز فعالية الإدارة عن طريق التقييم الدوري للتقدم المحرز تجاه الأهداف.

دال - إدارة المهمة والتركيز على أنشطة المشروع

١٦ - من شأن الاستعانة بإدارة للمشروع أن يشجع أيضا على اختيار برامج الحاسوب التي تتمتع بقدرة كبيرة على القياس، وأن يشجع كذلك على وضع نهج كامل لقياس مدى بلوغ الأهداف. وتوفر المبادئ التوجيهية لاختيار البرامج، والتي تكون جزءا لا يتجزأ من عملية إدارة المشروع، التوجيه الإداري اللازم عن طريق إضفاء الطابع الرسمي على أنشطة اختيار البرامج وزيادة وثوق الإدارة من معالجة مسألة قياس أهداف المهمة. وقد اتفق على أنه سيتم خلال عام ١٩٩٦ تنفيذ نسخة جديدة من برنامج للحاسوب يتسم بقدرة قياس محسنة.

هاء - التوصية بمراقبة فعالة للأهداف من جانب الإدارة

الموثوقية

١٧ - من دواعي تقديرنا أن برنامج الحاسوب الجديد، الذي اقترحته شعبة الخدمات الالكترونية، سيتيح القدرة على رصد الموثوقية إذ أن النظام كان يفتقد إلى شيء من هذه الموثوقية خلال العام الماضي، الأمر الذي انعكس بصورة سيئة على عمليات الشعبة. ويشير هذا الانقطاع في الموثوقية إلى الحاجة إلى اتباع نهج أكثر فعالية في إدارة الأهداف بحيث يمكن التنبؤ بالمخاطر واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتخطيط للرصد وتنفيذه.

١٨ - وكانت هناك جهود ملحوظة لتحسين الموثوقية داخل دائرة الابتكارات التكنولوجية وقسم الهياكل الأساسية ودعم التطبيقات، ولكن لا يزال هناك مجال لمزيد من التحسن. وما دام هناك عدد من الأمور التي يمكن أن تؤثر على هدف الموثوقية، مثل التخزين الخارجي للمواد الاحتياطية، فقد اقترحنا التعرف على المخاطر التي تعتري كل هدف على حدة وتقييم التقنيات التي يمكن استخدامها للتغلب على هذا الخطر. واقترحنا تقديم تقارير دورية عن موثوقية النظام وعن حالة تقنيات المراقبة إلى مدير شعبة الخدمات الالكترونية وإلى لجنة توجيهية تكنولوجية، وبذلك يتعزز تحقيق الأهداف عن طريق تحسين المراقبة الإدارية.

الأمن

١٩ - نظرا لأن هذا النظام هو نظام اتصالات تستخدمه الإدارة في مناقشة مواضيع حساسة، ينبغي أيضا اعتبار الأمن أحد الأهداف. وقد لوحظت بعض أوجه القصور في البيئة الأمنية، وجرى الإعراب عن القلق من أنه يمكن اختراق التحكم بكلمات السر، وأن الرسائل يمكن اعتراضها و/أو تغييرها. وأشير أيضا إلى أن توفير بيئة قوية لإدارة المشروع من شأنه أن يكفل الحفاظ على معايير الأمن. ويوافق مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم على هذه التوصية، ويذكر أنه سوف يستعرض نظام أمن البريد الالكتروني، وأنه سيتمسك قدر الإمكان بمعايير الأمن التي يحددها مدير الأمن بشعبة الخدمات الالكترونية.

دقة المواعيد

٢٠ - تسليما من قسم الهياكل الأساسية ودعم التطبيقات بأن نقل الرسائل في حينه هو إحدى المزايا الهامة التي يحققها استخدام البريد الالكتروني، قام هذا القسم بوضع معايير للإرسال على الصعيد المحلي وبالنسبة للمكاتب خارج المقر. بيد أنه من الصعوبة بمكان رصد دقة مواعيد الإرسال في هذا النظام قيد الفحص إذ أنه لا يوفر سجلا بعدد مرات الإرسال وليست هناك طريقة سهلة لقياس ما إذا كان هدف دقة المواعيد قد جرى الوفاء به على أساس متسق.

واو - التوصية بإدارة المهمة للأهداف

٢١ - بمجرد أن يتم تحديد أهداف المهمة، ينبغي تنسيق مسؤولية بلوغها بين جميع الأفراد المنوطين كل على حدة بمسؤولية بلوغ أهداف المهمة. ويجب إعطاء السلطة الملائمة لشخص يكون مسؤولا عن إدارة هدف (أهداف) المهمة. وهذا الأمر له أهميته بوجه خاص بالنسبة للأهداف ذات الخطوط التنفيذية الشاملة.

٢٢ - وفي الوقت الحالي فإن دائرة الابتكارات التكنولوجية التابعة لشعبة الخدمات الالكترونية تتولى المسؤولية عن هدفي الموثوقية ودقة المواعيد لأن لهما طابعا تقنيا محضا. ولم تحدد أهداف أخرى باعتبار أنها تقع داخل نطاق مسؤوليتهما.

٢٣ - على أنه إذا رئي أن أهداف المشروع تتضمن تحقيق الوفورات، فإن إلقاء تبعة المسؤولية على قسم الهياكل الأساسية ودعم التطبيقات لن يكون ملائما حيث أنه لا يمكن تحقيق جميع الوفورات عن طريق هذا القسم. فالقسم ليس له سلطة على الوفورات التي يمكن تحقيقها، على سبيل المثال، داخل قسم البريد، ولا حتى في مجالات أخرى داخل شعبة الخدمات الالكترونية، مثل قسم هندسة وتخطيط الشبكات، الذي يمكن القول بأنه يتحمل بعض المسؤولية عن طريق وفورات في مجال الاتصالات.

٢٤ - وإذا كان هدف المهمة زيادة الإنتاجية والاستفادة من النظام، فإن جزءا من المسؤولية يقع على عاتق شعبة الخدمات الالكترونية بالنسبة لموثوقية الخدمات وتقديمها في حينه، ويقع جزء منها على دائرة التدريب التي يمكنها أن تعزز من بلوغ الأهداف عن طريق أنشطتها التدريبية.

٢٥ - ويساور مكتب المراقبة الداخلية القلق من أن الأهداف قد لا تتحقق لأن المسؤولية لن تكون مركزية وستجزأ بين عدد من المجالات الوظيفية. ومع أن الأهداف قد تشمل عدة مجالات وظيفية، فإن السلطة ينبغي تحديدها بشكل ملائم لكي يمكن تحقيق الأهداف. وزيادة على ذلك، هناك قلق من عدم تحقق وفورات ومن أنه لن يمكن الحصول إلا على فوائد جزئية ما لم يكن هناك مزيد من التنسيق والتركيز على الهدف وليس على تنفيذ التكنولوجيا كغاية في حد ذاتها.

٢٦ - وسيواصل مكتب المراقبة الداخلية، على مستويات عليا داخل المنظمة، تحديد المسؤولية العامة فيما يتعلق بنظام البريد الالكتروني وإدارة أهدافه.

ثالثا - تعليقات ختامية

٢٧ - يستحق مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم وشعبة الخدمات الالكترونية الثناء على استجابتهما في حينه لتقرير المراجعة، ولمستوى تعاونهما مع مكتب المراقبة الداخلية أثناء اضطلاعه بمهمته. وقد جرت الموافقة على معظم التوصيات التي وضعها المكتب، وشُرع في تنفيذها على الفور.

٢٨ - وسيواصل المكتب رصد التقدم المحرز خلال السنة حيث أن المبادئ والإجراءات المتفق عليها في هذا التقرير تعد مسائل رئيسية بالنسبة لاستمرار نجاح نظام البريد الالكتروني، وستشكل الأساس لأنشطة أخرى كثيرة داخل شعبة الخدمات الالكترونية.

- - - - -