

Distr.
GENERAL

A/51/686/Add.1
5 February 1997
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

الجمعية العامة



الدورة الحادية والخمسون
البند ١١٢ من جدول الأعمال

استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة

الخدمات المشتركة في مقر الأمم المتحدة

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى أعضاء الجمعية العامة تعليقاته على تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون "الخدمات المشتركة في مقر الأمم المتحدة" (انظر A/51/686).

المرفق

تعليقات الأمين العام على تقرير وحدة التفتيش المشتركة
المعنون "الخدمات المشتركة في مقر الأمم المتحدة"

أولا - ملاحظات عامة

١ - يلاحظ الأمين العام أن الهدف من التقرير، أي التوصية بترتيبات شاملة ومتكاملة للخدمات المشتركة في نيويورك، يتفق مع استراتيجيته المتمثلة في تعزيز كفاءة هيكل الدعم الإداري على نطاق المنظمة، بغية تحقيق وفورات الحجم وتقديم دعم أكثر ترابطا وفعالية للأنشطة الموضوعية. وينبغي أن تساهم هذه الممارسة في الحد من مستويات البيروقراطية، بدلا من إضافة مستويات جديدة إليها، وأن تساعد في القضاء على الازدواجية والتداخل بين إدارة شؤون الموظفين وإدارة الشؤون المالية وخدمات الدعم.

٢ - وتستند خطة العمل الرامية إلى تحقيق تلك الاستراتيجية إلى سلسلة من الاستعراضات الداخلية التي تركز على العلاقة القائمة بين هيكل الدعم الإداري للمكاتب بعيدا عن المقر وإدارة الشؤون الإدارية والتنظيمية، وترمي إلى تحقيق نظام موحد أكثر للدعم الإداري المقدم للمنظمة ككل، بما في ذلك وضع خطة استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات. وتستند الاستعراضات إلى دراسات سابقة، فضلا عن الأعمال الجارية لمجلس استعراض الكفاءة، وقد تفيد في تحديد جدوى نقل بعض الخدمات المشتركة إلى مواقع أقل تكلفة، مع مراعاة تقنيات الاتصال الحديثة.

٣ - ويسلم الأمين العام بالتشابه في الرؤية فيما يتعلق بموضوع التقرير ويرحب بما ركز عليه من نقاط وبتوصياته. غير أن التقرير لا يقدم مساهمات ملموسة من أجل التوصل إلى حلول عملية ترمي إلى توحيد وتعزيز كفاءة الخدمات المشتركة. فيتصدى التقرير للمشكلة بصورة عامة جدا، دون تحديد حجم التكاليف والفوائد المرتبطة باقتراحاته ودون تقييم الجهود التي تبذلها الأمم المتحدة والهيئات التابعة لها حاليا من أجل تعديل الاتفاقات المتعلقة بخدماتها المشتركة. ولا يجيب على السؤال المتعلق بإمكانية تحقيق وفورات الحجم على الصعيد العالمي عن طريق إعادة إضفاء الطابع المركزي على الخدمات المشتركة في المقر وتوحيدها، وهل يترتب على التوحيد في حالات محددة، أثر سلبي على كفاءة الخدمات.

٤ - وتبرهن حالة تكنولوجيا المعلومات على أن توحيد الخدمات المشتركة لا يؤدي بالضرورة إلى زيادة كفاءتها، وأن المرونة عنصر أساسي في هذا الصدد. وقد أوضحت الخبرة أن أفضل نهج ينبغي اتباعه لإدارة الموارد التكنولوجية للإدارات هو أن تكلف الإدارات نفسها بهذه المسؤولية، مع احتفاظ السلطة المركزية المناسبة بمهمة المراقبة. وعلى نحو مشابه، تبقى السلطة الإدارية من اختصاص الإدارات فيما يتعلق بمسائل شؤون الموظفين والمسائل المالية ذات الصلة، في حين تتولى شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات تقديم الخدمات التقنية والدعم على أساس رد التكاليف وفقا لاحتياجات الإدارات، وتتولى الشعبة

أيضا مراقبة التنفيذ السليم لسياسة تكنولوجيا المعلومات. ووفقا لذلك الترتيب، ستخفف مهمة الدعم الإداري على نطاق الأمانة العامة في حين ستشهد المساءلة الإدارية تحسنا على المستويات المناسبة.

ثانيا - تعليقات محددة

شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية (الفقرات ١٥ إلى ١٨)

٥ - يعكس التقرير النهج الذي اتبعته الأمانة العامة فيما يتعلق بكيفية زيادة انتفاع الوكالات المتخصصة من شبكة الأمم المتحدة للاتصالات السلكية واللاسلكية. وكما أجاب المفتشان في ملاحظتهما، قام الفريق المشترك بين الوكالات المنشأ لمعالجة مسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية مؤخرا بوضع إطار لتوسيع نطاق المشاركة وتبادل الخدمات والمرافق التي يمكن استخدامها بشكل مشترك. وجدير بالإشارة أن ثمة عدة مبادرات للاشتراك في موارد الاتصالات السلكية واللاسلكية في المقر، بما في ذلك الانتهاء من وضع عقد مع الجمعية الدولية للاتصالات الطيران السلكية واللاسلكية الذي سيسمح بتبادل موسع للبيانات بين نيويورك ومواقع أخرى.

٦ - ويشير التقرير أسئلة (في الفقرة ١٦) عما إذا كان لدى الأمم المتحدة في داخلها الخبرة التنظيمية والتقنية الضرورية لجعل شبكة عالمية تتمتع بمقومات البقاء اقتصاديا بالنسبة لجميع المستعملين. وجدير بالإشارة أن الأمم المتحدة قد فضلت أن تتعاقد مع بائعين تجاريين لجميع الخدمات وأن تنسق المسائل التقنية والتنظيمية بين جميع المؤسسات التابعة للمنظومة. ويعتبر أن هذا النهج هو الأكثر فعالية من حيث التكلفة في سوق للاتصالات السلكية واللاسلكية تتسم بتنافسية عالية. واتضح أن استخدام المصادر التجارية له فوائد أكثر من ملكية شبكة للأمم المتحدة من حيث توافر الخبرة التقنية، والكفاءة التشغيلية، والتكاليف، ضمن جملة أمور.

٧ - وثمة ما يبرر الانتقاد الذي وجهه المفتشان بشأن عدم قدرة الأمم المتحدة على تقاضي رسوم تنافسية مع أسعار السوق، وتقوم الأمانة العامة حاليا ببذل جهود من أجل وضع عملية أسرع لتنقيح الأسعار التي تتعامل بها شبكتها. واتخذت خطوات لتخفيض تلك الأسعار ويجري وضع آلية يمكن من خلالها متابعة التكاليف التي لا بد من ارتباط الرسوم بها.

نظام المعلومات الإدارية المتكامل (الفقرات ١٩ إلى ٢١)

٨ - أثبتت الخبرة أن قرار تطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل للأمم المتحدة فقط كان صحيحا؛ فلو كان قد وضع لجميع المنظمات، ما كان سيبلغ أبدا المرحلة الحالية. غير أن الأمم المتحدة أدركت بسرعة أن نظام المعلومات الإدارية المتكامل يمكن أن يصبح معيارا لمنظومة الأمم المتحدة وأوصت الجمعية العامة بإتاحة هذا النظام إلى المنظمات التابعة للأمم المتحدة مجانا. وفي الواقع، أدى أخذ منظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة بنظام المعلومات الإدارية المتكامل، إلى تحقيق ذات الوفورات التي أشار إليها المفتشان، على الرغم من أنه تم تحقيق ذلك دون وجود سياسة رسمية

يجري وضعها مركزيا وفقا للاقتراح الوارد في التقرير. وجدير بالإشارة أن التغييرات التي احتاجت منظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة إلى إدخالها على برنامج الحاسوب فيما يتعلق بالجزء المرتبط بإدارة الموارد البشرية، كانت محدودة، مما يدل على أنه، في الواقع، يوجد اتساق في إدارة الموارد البشرية أكثر مما يعترف بوجوده معظم المراقبين أو يدركونه. وتشمل معظم التغييرات أموراً إجرائية أو تقارير لم تكن متوقعة في بداية الأمر ضمن احتياجات الأمم المتحدة.

٩ - وتجري الأمم المتحدة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة حالياً مشاورات بشأن المسائل المتعلقة بتنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في المستقبل والواردة في الفقرة ٢١ من التقرير. وإنشاء كيان مشترك بين الوكالات لنظام المعلومات الإدارية المتكامل يعمل بشكل شبه مستقل من أجل تقديم الدعم لمختلف المنظمات، قد يعود بفوائد واضحة على جميع المنظمات بما فيها الأمم المتحدة، وذلك عن طريق تخفيف العبء المالي عليها. غير أنه ينبغي أن يكون هذا القرار مصحوباً بعملية مواءمة بين السياسات المتعلقة بخدمة شؤون الموظفين والخدمات المالية وخدمات الدعم، مما سيعكس تفهم أن الاحتياجات التنفيذية تختلف عن احتياجات مهام الأمانة العامة الاعتيادية.

١٠ - ويلاحظ المفتشان، في الفقرة ٤٨ من التقرير، أنه لا يبدو أن تطبيقات نظام المعلومات الإدارية المتكامل تتصل على نحو تام بالاحتياجات الإدارية للأنشطة التنفيذية المضطلع بها من أجل التنمية والمكاتب الميدانية. وجدير بالإشارة في هذا الصدد أن جميع الأعمال المضطلع بها بشأن نظام المعلومات الإدارية المتكامل منذ بدء المشروع كانت دائماً مشتركة بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وتتعلق معظم التغييرات التي أدخلت حتى الآن على برنامج الحاسوب لمنظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بأمور إجرائية أو تقارير إضافية لم تدخل أصلاً في نطاق نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وفي الواقع، أدى وجود نظام عامل إلى استعراض ضرورة التغييرات المطلوبة وأهميتها الاستراتيجية بحيث لا تدخل إلا التغييرات الهامة فعلاً. وبعبارة أخرى، ساهم نظام المعلومات الإدارية المتكامل بالفعل في عملية التوحيد التي أوصى بها المفتشان.

١١ - وكما ورد في الفقرات ٥٥ إلى ٥٧ من التقرير المرحلي الثامن للأمين العام عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل (A/C.5/51/23)، يرى الأمين العام أنه من المفيد أن يصبح نظام المعلومات الإدارية المتكامل هو النظام المعمول به في الأمانة العامة للأمم المتحدة ككل. ويعتقد الأمين العام أنه على جميع الكيانات العاملة في الميدان، مثل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظومة الأمم المتحدة للطفولة، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وشعبة الإدارة والسوقيات الميدانية، أن تشترك في نفس النظام الميداني أو من الأفضل أن تعمل معاً من أجل الوصول إلى المعلومات عن بعد عن طريق نظام المعلومات الإدارية المتكامل، وقد يكون من الممكن إنجاز ذلك عن طريق مراكز تنفيذية إقليمية يمكن أن تكون مشتركة بين جميع الأطراف المعنية. ويسر الأمين العام أن يلاحظ أن ثمة مشاورات تجرى حالياً في هذا الصدد. ونظراً للآثار البعيدة المدى المترتبة على هذه المشاورات، فإنها ستحتاج إلى بعض الوقت للتوصل إلى استنتاجات محددة بشأن جدوى هذا المشروع.

الخدمات القانونية (الفقرات ٢٢ إلى ٢٤)

١٢ - يشارك الأمين العام المفتشين فيما يريانه من أنه من الضروري جدا الإبقاء على تطبيق موحد ومتسق للقانون داخل المنظمة وحماتها من المطالبات الخارجية. ويتفق الأمين العام مع الاقتراح القائل بأنه ينبغي وجود نوع من الآلية التشاورية يشارك فيها مكتب الشؤون القانونية والمنتفعين من خدماته، ويلاحظ أن مكتب الشؤون القانونية قد بدأ فعلا في وضع آليات مع مستعملي خدماته لمناقشة طريقة تقديم الخدمات. ويجري حاليا تحديد إذا ما كان مستعملو خدمات المكتب يرغبون في أن تكون هذه المشاورات على أساس رسمي ودوري أو على أساس غير رسمي ومخصص.

خدمات المؤتمرات (الفقرات ٢٥ إلى ٢٨)

١٣ - تَمَنَح خدمات الاجتماعات والوثائق المقدمة لمجالس إدارة الصناديق والبرامج ذات الأولوية الممنوحة للخدمات المقدمة لجميع الهيئات الحكومية الدولية الأخرى، ولا يبدو من الضروري وضع ترتيبات استشارية جديدة. وتعد خدمات المؤتمرات جلسات إعلامية وتنسيقية بانتظام مع أمناء جميع الهيئات المعنية، بمن فيهم أمناء مجالس إدارة الصناديق والبرامج. وبالإضافة إلى ذلك، يتمتع الأمناء والمسؤولون في خدمات المؤتمرات بعلاقة عمل راسخة ترمي إلى التصدي للمسائل الاعتيادية المتصلة بالاجتماعات والوثائق. وقام المجلس التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان والمجلس التنفيذي لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة مؤخرا، بإنشاء أفرقة عاملة حكومية دولية معنية بالوثائق. ويشارك مديرو مكتب خدمات المؤتمرات في أعمالها.

١٤ - وقد يتيح ما أجري مؤخرا من نهوض بمعدات الاستنساخ في الأمم المتحدة إمكانيات جديدة لطباعة المنشورات والمواد الإعلامية للصناديق والبرامج على أساس رد التكاليف. أما الوثائق الصادرة عن مجالس إدارتها فتقدم بالمجان فعلا.

١٥ - وفيما يتعلق بالاعتبارات التي أعرب عنها المفتشان بشأن خضوع مقدمي الخدمات للمساءلة والمراقبة من جانب المستعملين، من الجدير التذكير أن المستعملين في حالة خدمات المؤتمرات، هم الأجهزة الحكومية الدولية وأجهزة الخبراء نفسها، وبالتالي الدول الأعضاء، وليس وحدات معينة داخل أمانات الصناديق والبرامج.

الإعلام (الفقرتان ٢٩ و ٣٠)

١٦ - يلاحظ الأمين العام أن اقتراح المفتشين المتعلق بتعزيز دور إدارة شؤون الإعلام يتفق مع سياساته الرامية الى تعزيز دور وخدمات مراكز الإعلام التابعة للإدارة وزيادة التعاون الوثيق مع مكاتب الهيئات الفرعية والأمم المتحدة في الميدان، فضلا عن تطوير لجنة الإعلام المشتركة للأمم المتحدة لكي تصبح آلية فعالة للتعاون والتنسيق الفنيين.

المشتريات (الفقرات ٣٣ الى ٣٥)

١٧ - يجد الأمين العام أن مفهوم المفتشين لعملية المشتريات الموحدة والمتكاملة على أنها خدمة مشتركة له مزاياه. وينبغي التذكير، في هذا الصدد، بأن الفريق العامل المشترك بين الوكالات المعني بالمشتريات يجتمع سنويا تحت رعاية مكتب خدمات المشتريات المشترك بين الوكالات، لمناقشة أمور مثل توحيد المركبات، ونظام تقييم الموردين وأدائهم، فضلا عن التشاور بشأن المشاكل المشتركة وتنسيق الجهود المتعلقة بعدد من مسائل المشتريات، مثل التوفيق بين الشروط العامة في العقود. وتعقد أيضا اجتماعات مخصصة بشأن مسائل محددة من حين الى آخر. وقامت الأمانة العامة للأمم المتحدة ومكتب خدمات المشتريات المشترك بين الوكالات، كخطوة أخرى من أجل تعزيز تنسيق المشتريات على نطاق المنظومة، بتبادل قوائم الموردين الخاصة بكل منهما، وذلك بوسائل الكترونية أو على شكل قريصات، لكي تستخدمها جميع المنظمات الأعضاء في الفريق العامل وعددها ٣٧ منظمة. ويقدم إعلان الأمم المتحدة عن العقود الممنوحة في منشور المشتريات (Procurement update) الصادر عن مكتب خدمات المشتريات المشترك بين الوكالات، مثالا آخر على تحسين التنسيق في مجال المشتريات.

السفر (الفقرات ٣٦ الى ٣٨)

١٨ - فيما يتعلق بالملاحظة الواردة في الفقرة ٣٦ بشأن عدم رضا الكيانات المستعملة عن خدمات الشحن التي تقدمها شركة ماتريكس رضاء تاما، ينبغي الإشارة الى أنه قد طرح عطاء بشأن هذا العقد منذ ذلك الحين. وبعد أن أجرت جميع الكيانات المستعملة الثلاثة تقييما للثمانية عروض الواردة، تم الاتفاق على منح العقد الجديد الذي تبدأ فترته في ١ تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٦، الى المتعاقد الحالي، شركة ماتريكس الدولية المحدودة.

الحقيبة والبريد (الفقرتان ٤١ و ٤٢)

١٩ - فيما يتعلق بملاحظة المفتشين التالية: "وقد وجهت انتقادات الى خدمة الحقيبة، بسبب بطء عملية ذهابها وإيابها التي تستغرق اسبوعين، فضلا عن الافتقار الى مرافق السوقيات المناسبة، وما يترتب على ذلك من الحد من قدرتها على مواجهة الأحجام الكبيرة، كما هو الحال خلال المؤتمرات الدولية الرئيسية"، يمكن تقديم الإيضاح التالي.

٢٠ - تستغرق عملية ذهاب وإياب أغلبية شحنات الحقيبة أقل من اسبوع واحد؛ وتشمل هذه المدة تسليم البنود من المكتب المصدر الى غرفة البريد، وإرسالها الى وجهتها النهائية فيما وراء البحار، والتخليص عليها في الجمارك المحلية، وتوزيعها من جانب موظفي غرفة البريد المحلية. غير أنه نظرا لأن معظم جهات المقصد لا تتلقى الحقيبة إلا مرة واحدة في الاسبوع، إذا فات المكتب المصدر الموعد المحدد للإرسال، فيجب انتظار موعد الإرسال في الاسبوع التالي لشحن البنود. وفي هذه الحالات، تستغرق عملية الذهاب وإياب اسبوعين. وجدير بالإشارة أنه في السنوات الخمس الماضية لم تقع أية حالة تأخر فيها وصول وثائق لمؤتمر رئيسي الى جهة مقصد كل منها عن طريق البريد أو خدمة الحقيبة.

٢١ - أما فيما يتعلق باستعمال بعض البرامج التابعة لخدمات البريد الدولي السريع، يمثل حجم البريد المعني أقل من واحد في المائة من إجمالي حجم بريدها. وفي حين يبدو للوهلة الأولى أن تجميع المواد المرسلة بالبريد السريع الليلي من أجل الحصول على خصم بسبب الحجم فكرة جيدة، فقد اتضح أنها غير عملية نظراً لأنه لا يوجد في المتوسط أكثر من ثلاث أو أربع عمليات توزيع يومية إلى أي جهة مقصد واحدة انطلاقاً من كل كيان في نيويورك.

إعداد الميزانية وصيغ السداد (الفقرات ٥١ إلى ٥٥)

٢٢ - ينبغي التذكير بأنه يجري إعداد ميزانية الأمم المتحدة على أساس احتياجاتها. وعندما تقدم خدمات إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، يطلب منها سداد التكاليف على أساس صيغة متفق عليها، وتطبق النسبة المحددة بهذه الصيغة على تكلفة الخدمة المقدمة. ونظراً للتخفيضات في الميزانية العادية للأمم المتحدة، كما أصاب المفتشان في ملاحظتهما في الفقرة ٥٤، يمكن الزعم بأن تكلفة الخدمة التي تطبق عليها نسبة السداد أقل من قيمتها. وبذلك تكون التكاليف المسددة إلى الأمم المتحدة نظير الخدمات التي تقدمها أقل من التكاليف المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة. وعلى سبيل المثال، تسدد التكاليف إلى الدائرة الطبية نظير الخدمات التي تقدمها استناداً إلى تكلفة الخدمة. غير أن ثمة تكاليف تعزى مباشرة إلى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، مثل تكلفة عمليات التطعيم، والأدوية، وصور الأشعة السينية، وما إلى ذلك. ويجري النظر حالياً في تطبيق سعر للوحدة فيما يتعلق بهذه التكاليف يمكن تحميله مباشرة على تلك البرامج الفرعية بوصفه تعديلاً على نظام سداد التكاليف الحالي. ويستند سداد تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية إلى استعمال المرفق التنفيذي الذي يشمل المعدات، ودوائر الاتصالات الخارجية، والموظفين، ولكنه لا يتضمن تكاليف الإدارة أو التحسينات الرئيسية المدخلة على النظام. وفيما يتعلق بخدمات المؤتمرات، لا يطلب سداد تكاليف الخدمات المقدمة إلى الهيئات التشريعية التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، بوصفها هيئات فرعية تابعة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي. كما لا تسدد تكاليف الخدمات التي تقدمها المكتبة.

٢٣ - وفي الفقرة ٥٥ من التقرير يشير المفتشان سؤالاً يتعلق بما إذا كان ينبغي وضع ميزانية للخدمات المشتركة باعتبارها مرافق شبه مستقلة وتغطي نفقاتها. وينطوي مفهوم تغطية النفقات ضمناً على أن تغطي الإيرادات المتأتية المصاريف التي تتكبدها. ولاحظ المفتشان أن النمو السريع في مجال واحد من مجالات عمل الأمانة العامة قد يؤثر في قدرتها على تقديم الخدمات وأنه يلزم توفير المزيد من المرونة والشفافية فيما يتعلق بالتكاليف. وفي حين قد تؤدي آليات المراقبة المعززة إلى إيجاد حلول ملائمة، يجب إجراء تحليل أعمق من أجل وضع نظام إدارة جديد يتضمن آليات من ذلك القبيل.

٢٤ - وجدير بالإشارة، في هذا الصدد، أن نموذج الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة الذي قدمه المفتشان كمثال على الخدمات المشتركة التي تعمل "كمشاريع تجارية" (الفقرة ٥٠)، ليس نموذجاً مناسباً. فالصندوق ليس جزءاً من الأمانة العامة. ويغطي نفقاته إلى حد كبير بفضل الاشتراكات

المقدمة للصندوق وما يوظفه من استثمارات. وباستثناء الاتصالات السلوكية واللاسلكية، لا تدر أية من خدمات الدعم التي يتناولها التقرير أي إيرادات؛ ولكنها ممولة من الميزانية العادية للأمم المتحدة ومن سداد التكاليف من جانب البرامج التابعة.

تدبير الموظفين (الفقرة ٥٦)

٢٥ - يعترض الأمين العام على ملاحظة عرضية أبدأها. المفتشان بشأن تأثير كفاءة الموظفين، فضلا عن معدلات الشواغر ومعدلات دوران الموظفين، على الأداء الأمثل للخدمات المشتركة. ويمثل الزعم بأن الكفاءة دون المعايير المطلوبة أمرا خطيرا يستلزم الدعم بالأسانيد وإجراء تقييم، لا مجرد إبداء ملاحظة عابرة. ويعرب الأمين العام عن رضائه التام بكفاءة إدارة الخدمات المشتركة وموظفيها، الذين يخضعون لنظام تقييم الأداء المعمول به.

الإطار الجديد (الفقرات ٦٢ إلى ٧٦)

٢٦ - يعرب الأمين العام عن اهتمامه بالأفكار التي عرضها المفتشان، ويرى أنها بحاجة إلى تحليل وتفكير عميقين. غير أنه يلاحظ أن المفتشين، على الرغم من محاولتهما التصدي لبعض المسائل الرئيسية، لم يفعلوا ذلك بشكل عميق وشامل، واقتصرت المناقشة على معالجة المسائل بعمومية مفرطة، دون تقديم أدلة داعمة أو تحليل التكاليف والفوائد.

٢٧ - وبينما لا يمكن الشك في أهمية تحسين قدرة الخدمات المشتركة وفعاليتها، لا يقدم التقرير تقييما شاملا للفوائد والتكاليف التي ينطوي عليها إجراء التغييرات اللازمة من أجل التحول إلى الإطار الجديد المقترح. ويدعو هذا للأسف، إذ أن تحليلا تفصيليا لهذه المسائل فيما يتعلق بخدمات محددة، بما في ذلك مواطن القوة والضعف في الحالة الراهنة والنموذج المقترح، كان سيساهم كثيرا في تحقيق هدف الدراسة التي أجراها المفتشان. والشاغل الأول للأمين العام هو أنه يجب إجراء الإصلاح المقترح للخدمات المشتركة على أساس كل حالة على حدة، مع إيلاء الاعتبار الواجب للظروف الخاصة بكل خدمة، ولمواطن القوة والضعف، والأولويات المتعلقة بمستعمليها وموفريها الحاليين. وعلى الرغم من فائدة المبررات والمبادئ التوجيهية الواردة في التقرير، فلا يمكن في هذه المرحلة معاملة التوصيات الواردة فيه بوصفها خطة عمل.

٢٨ - وتشير المبررات التي تدعو إلى وضع تنظيم مركزي وشامل للخدمات المشتركة في مقر الأمم المتحدة، إلى أنه من الممكن ومن المستصوب وضع هذا النموذج العام. غير أن الخبرة قد أظهرت أن مزايا هذا النموذج العام ليست مؤكدة، وأن هذه الممارسة تنطوي على صعوبات عديدة، قد تكون رئيسية أحيانا. ففي حالة تجاوز الحجم الأمثل لخدمة ما، تؤدي مشاكل التنسيق وقنوات تقديم التقارير المعقدة (بما في ذلك الترخيص بإصدارها) إلى الحد من الفعالية، وقد يسفر تجميع الموارد في هذه المجالات عن نتائج عكسية. ونظرا لعدم وجود تحليل تفصيلي ودقيق لهذه الصعوبات، فإن القبول بتجميع غير مشروط للخدمات المشتركة في إطار زمني صارم لا يعكس مدى تعقّد المشاكل الخاصة بكل خدمة وخصائصها. وفي المقابل، تقوم مختلف الترتيبات المرنة والعملية القائمة بين الأمانة العامة وصناديق وبراامج الأمم المتحدة،

بمعالجة طلبات الحصول على خدمات محددة. ويبدو أن تحسين هذه الترتيبات العملية أقل تكلفة وأكثر فعالية في الوقت الحالي من الاضطلاع بإصلاح جذري للخدمات المشتركة، إلا إذا قدمت أدلة مقنعة تناقض ذلك.

٢٩ - ويود الأمين العام التذكير بأنه يجري بذل الجهود لتحسين التنسيق فيما يتعلق بتخطيط الخدمات المشتركة وتوفيرها. غير أن هذه الجهود لم تؤد إلى استنتاج أنه من المستصوب إنشاء منظمة خدمات مشتركة واحدة لجميع الكيانات المستعملة. وعلاوة على ذلك، يبدو أن هذا النموذج لا يراعي أوجه التباين القائمة بين ولايات مختلف الكيانات المستعملة واحتياجاتها وآلياتها المتعلقة بتخصيص التكاليف والموارد المتاحة لديها. ويفضل الأمين العام الترتيبات المرنة والعملية الخاصة بكل خدمة. وينبغي، كخطوة أولى، تحديد فعالية كل خدمة من حيث التكلفة وتقييم مدى قدرتها على المنافسة مع موفري الخدمات الخارجيين أو الخدمات المشتركة.

٣٠ - وفيما يتعلق باستعداد الأمانة العامة للأمم المتحدة للأخذ بنموذج جديد مقترح للخدمات المشتركة، فالأمر لا يتعلق بالاستعداد فحسب، بل أيضا بالموارد. فيجب الانتفاع من الموارد المحدودة الموجودة تحت تصرف الأمم المتحدة بأكثر الطرق فعالية. وقد يمكن أحيانا الاستفادة كثيرا من تشجيع صناديقها وبرامجها الفرعية على المشاركة في تحمل العبء. ولذلك يجب تكييف شكل التعاون مع الاحتياجات والظروف الخاصة بكل حالة. ولا يمكن مواجهة التحديات، التي لا بد من وجودها، عن طريق حل إجمالي بعيد المنال مثل "نظام خدمات مشتركة شاملة تغطي نفقاتها" أو الدعوة إلى إنشاء ذلك النظام بغية "تكوين رؤية واحدة والعمل على تجانس المفاهيم". فالأخذ بهذه المقترحات وغيرها من المقترحات الواردة في التقرير لن يؤدي بالضرورة إلى إدخال تحسينات مجدية، بل يحتمل أن يؤدي إلى تعقيد المهمة العسيرة أصلا التي تواجهها الأمم المتحدة في إدارة خدماتها المشتركة.

ثالثا - تعليقات على التوصيات

التوصية ١

٣١ - يجد الأمين العام أن الأفكار التي عرضها المقتشان لها مزاياها، ولكن، للأسباب الموضحة في الفقرات ٢٦ إلى ٣٠ أعلاه، يرى أنه من السابق لأوانه تأييد الإطار الجديد للخدمات المشتركة. وسيطلب تحديد إمكانية العمل بهذا الإطار والإطار الزمني لتنفيذه إجراء تحليل أكثر تفصيلا وعمقا فيما يتعلق بجوانبه التنظيمية والمالية والتقنية.

٣٢ - ويتفق الأمين العام مع ما ورد في التوصية ١ (الفقرة ب) بشأن تقديم التقارير عن التقدم المحرز في مجال الخدمات المشتركة.

التوصية ٢

٣٣ - يوافق الأمين العام على فحوى هذه التوصية. وسيجري النظر في التدابير الرامية إلى زيادة تعزيز نوعية وكفاءة الخدمات المشتركة في المقر وتحسينهما، مع إيلاء الاعتبار الواجب للملاحظات والمقترحات التي قدمها المفتشان.

التوصية ٣

٣٤ - يحيط الأمين العام علماً بالتوصية.
