

Distr.: General  
17 April 2020  
Arabic  
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون

البند 141 من القائمة الأولية\*

الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021

## الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021

### باب الإيرادات 3

### الخدمات المقدمة إلى الجمهور

### المحتويات

#### الصفحة

2	.....	لمحة عامة
7	.....	برنامج العمل - ألف
7	.....	1 - عمليات إدارة بريد الأمم المتحدة
10	.....	2 - بيع منشورات الأمم المتحدة
14	.....	3 - الخدمات المقدمة إلى الزوار
18	.....	4 - خدمات إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المدرة للإيرادات
19	.....	5 - بيع الهدايا
20	.....	6 - عمليات المرآب
22	.....	7 - عمليات خدمات المطاعم
24	.....	8 - العمليات التجارية الأخرى
26	.....	باء - الدعم البرنامجي
26	.....	وحدة حسابات الإيرادات
		المرفق
27	.....	موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ توصيات الهيئات الرقابية ذات الصلة



## لمحة عامة

الجدول ب إ 1-3

## تقديرات الإيرادات والنفقات

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المقترح المقدم من الأمين العام لعام 2021	
19 239 500	إجمالي الإيرادات
19 394 800	إجمالي النفقات (بما في ذلك إعادة تقدير التكاليف)
(155 300)	صافي الإيرادات/(العجز)
التقديرات المعتمدة لعام 2020	
18 947 200	إجمالي الإيرادات
18 271 900	إجمالي النفقات (بما في ذلك إعادة تقدير التكاليف)
675 300	صافي الإيرادات

الجدول ب إ 2-3

## الموارد المتصلة بالوظائف

العدد	الرتبة	
		الميزانية العادية
65	2 ف-5، 4 ف-4، 3 ف-3، 1/2 ف-7، 3 ف-4، 43 ف-ع (ر)، 2 ف-أ، 2 ف-أ	المقترح لعام 2021
65	2 ف-5، 4 ف-4، 3 ف-3، 1/2 ف-7، 3 ف-4، 43 ف-ع (ر)، 2 ف-أ، 2 ف-أ	المعتمد لعام 2020

ب إ 1-3 تتولى الوحدات التنظيمية التالية إدارة وتنسيق الأنشطة والعمليات المشمولة في إطار هذا الباب والتي تُنفذ في المقر وجنيف وفيينا ونيروبي وأديس أبابا وبانكوك: (أ) إدارة التواصل العالمي؛ (ب) إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية؛ (ج) إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال؛ (د) إدارة الدعم العملياتي؛ (هـ) مكتب الأمم المتحدة في جنيف؛ (و) مكتب الأمم المتحدة في فيينا؛ (ز) مكتب الأمم المتحدة في نيروبي؛ (ح) اللجنة الاقتصادية لأفريقيا؛ (ط) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ.

ب إ 2-3 ويعكس صافي العجز الإجمالي المتوقع من جميع الخدمات المقدمة إلى الجمهور في عام 2021 (155 300 دولار) نقصانا قدره 830 600 دولار مقارنة بالإيرادات الصافية المقدرة بمبلغ 675 300 دولار في عام 2020، على النحو المبين في الجدول ب إ 3-4 أدناه. ويعزى العجز الصافي إلى الانخفاضات المتوقعة في إطار عمليات بيع الطوابع التذكارية، وعمليات المرآب، وعمليات خدمات المطاعم، التي تقابلها جزئياً زيادات متوقعة في إطار مبيعات المنشورات، والخدمات المقدمة إلى الزوار، وخدمات إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المدرة للإيرادات، وبيع الهدايا، وغير ذلك من الأنشطة التجارية.

ملاحظة: تستخدم في الجداول المختصرات التالية: خ: فئة الخدمات العامة؛ ر أ: الرتب الأخرى؛ ر ر: الرتبة الرئيسية؛ خ أ = فئة الخدمات الأمنية.

ب إ 3-3 وبين الجدول ب إ 3-3 أدناه توزيع مجموع إجمالي إيرادات ونفقات الخدمات المقدمة إلى الجمهور، بالنسبة المئوية، خلال عام 2021.

الجدول ب إ 3-3  
توزيع الموارد حسب العنصر  
(بالنسبة المئوية)

إجمالي الإيرادات		النفقات
ألف - برنامج العمل		
20,8	17,5	1 - عمليات إدارة بريد الأمم المتحدة
30,8	31,4	2 - بيع منشورات الأمم المتحدة
30,4	33,7	3 - الخدمات المقدمة إلى الزوار
3,6	3,9	4 - خدمات إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المدرة للإيرادات
-	3,9	5 - بيع الهدايا
6,2	5,9	6 - عمليات المرآب
3,5	0,4	7 - عمليات خدمات المطاعم
2,3	3,3	8 - العمليات التجارية الأخرى
باء - دعم البرامج		
2,4	-	وحدة حسابات الإيرادات
<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>المجموع</b>

الجدول ب إ 4-3  
موجز حسب كل نشاط على حدة: تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)  
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021
ألف - برنامج العمل		
3 680,7	3 378,0	(302,7)
1 - عمليات إدارة بريد الأمم المتحدة		
3 972,2	4 034,9	62,7
إجمالي الإيرادات مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات		
<b>(291,5)</b>	<b>(656,9)</b>	<b>(365,4)</b>
صافي الإيرادات		
2 - بيع منشورات الأمم المتحدة		
5 249,0	6 045,0	796,0
إجمالي الإيرادات مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات		
5 365,2	5 960,3	595,1
<b>(116,2)</b>	<b>84,7</b>	<b>200,9</b>
صافي الإيرادات		
3 - الخدمات المقدمة إلى الزوار		

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (التقصان) لعام 2021	
6 695,4	6 477,4	(218,0)	إجمالي الإيرادات
5 724,8	5 892,8	168,0	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>970,6</b>	<b>584,6</b>	<b>(386,0)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
			4 - خدمات إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المدرة للإيرادات
743,2	743,2	-	إجمالي الإيرادات
686,6	699,6	13,0	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>56,6</b>	<b>43,6</b>	<b>(13,0)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
			5 - بيع الهدايا
750,0	750,0	-	إجمالي الإيرادات
-	-	-	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>750,0</b>	<b>750,0</b>	<b>-</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
			6 - عمليات المرآب
1 067,0	1 140,7	73,7	إجمالي الإيرادات
1 124,1	1 207,6	83,5	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>(57,1)</b>	<b>(66,9)</b>	<b>(9,8)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
			7 - عمليات خدمات المطاعم
60,0	75,0	15,0	إجمالي الإيرادات
502,6	686,4	183,8	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>(442,6)</b>	<b>(611,4)</b>	<b>(168,8)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
			8 - العمليات التجارية الأخرى
701,9	630,2	(71,7)	إجمالي الإيرادات
434,8	440,5	5,7	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>267,1</b>	<b>189,7</b>	<b>(77,4)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
			باء - الدعم البرنامجي
461,6	472,7	11,1	وحدة حسابات الإيرادات (المصروفات خصماً من الإيرادات)
18 947,2	19 239,5	292,3	مجموع إجمالي الإيرادات
18 271,9	19 394,8	1 122,9	مطروحاً منه مجموع المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>675,3</b>	<b>(155,3)</b>	<b>(830,6)</b>	<b>مجموع صافي الإيرادات</b>

الجدول ب إ 3-5  
الاحتياجات من الموارد حسب العنصر  
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

تقديرات عام 2021	إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	نمو الموارد		التقديرات المعتمدة عام 2020	نققات عام 2019	
			النسبة المئوية	المبلغ			
4 034,9	76,1	3 958,8	(0,3)	(13,4)	3 972,2	4 106,5	1 - عمليات إدارة بريد الأمم المتحدة
5 960,3	120,2	5 840,1	8,9	474,9	5 365,2	5 003,1	2 - بيع منشورات الأمم المتحدة
5 892,8	109,0	5 783,8	1,0	59,0	5 724,8	4 974,6	3 - الخدمات المقدمة إلى الزوار
699,6	13,0	686,6	-	-	686,6	517,0	4 - خدمات إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المدرة للإيرادات
1 207,6	22,7	1 184,9	5,4	60,8	1 124,1	1 036,3	5 - عمليات المرآب
686,4	14,4	672,0	33,7	169,4	502,6	1 301,7	6 - عمليات خدمات المطاعم
440,5	5,7	434,8	-	-	434,8	416,0	7 - العمليات التجارية الأخرى
472,7	11,1	461,6	-	-	461,6	484,0	8 - وحدة حسابات الإيرادات
<b>19 394,8</b>	<b>372,2</b>	<b>19 022,6</b>	<b>4,1</b>	<b>750,7</b>	<b>18 271,9</b>	<b>17 839,2</b>	<b>المجموع</b>

الجدول ب إ 3-6  
موجز الاحتياجات حسب فئة الإنفاق  
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

تقديرات عام 2021	إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	نمو الموارد		التقديرات المعتمدة لعام 2020	نققات عام 2019	
			النسبة المئوية	المبلغ			
9 096,7	192,2	8 904,5	-	-	8 904,5	9 242,9	الموارد المتصلة بالوظائف
10 298,1	180,0	10 118,1	8,0	750,7	9 367,4	8 596,3	الموارد غير المتصلة بالوظائف
<b>19 394,8</b>	<b>372,2</b>	<b>19 022,6</b>	<b>4,1</b>	<b>750,7</b>	<b>18 271,9</b>	<b>17 839,2</b>	<b>المجموع</b>

الجدول ب إ 3-7  
الاحتياجات من الوظائف

المجموع		الوظائف المؤقتة				الوظائف الثابتة الممولة		الفئة
		الموارد الخارجة عن الميزانية		الميزانية العادية		من الميزانية العادية		
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
								الفئة الفنية والفئات العليا
2	2	-	-	-	-	2	2	ف-5
4	4	-	-	-	-	4	4	ف-4
4	4	-	-	-	-	4	4	ف-3
3	3	-	-	-	-	3	3	ف-2
<b>13</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	المجموع الفرعي
								فئة الخدمات العامة
7	7	-	-	-	-	7	7	الرتبة الرئيسية
43	43	-	-	-	-	43	43	الرتب الأخرى
<b>50</b>	<b>50</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	المجموع الفرعي
								الفئات الأخرى
2	2	-	-	-	-	2	2	فئة الخدمات الأمنية
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	المجموع الفرعي
<b>65</b>	<b>65</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	المجموع

## ألف - برنامج العمل

## 1 - عمليات إدارة بريد الأمم المتحدة

الجدول ب إ 3-8

تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021	
3 955,7	3 699,0	(256,7)	إجمالي المبيعات
			مطروحاً منه
172,0	210,0	38,0	(أ) مدفوعات نقل البريد ورسوم الإلغاء
103,0	111,0	8,0	(ب) المبالغ المرودة والتسويات والعمولات
3 680,7	3 378,0	(302,7)	إجمالي الإيرادات
3 972,2	4 034,9	62,7	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
(291,5)	(656,9)	(365,4)	صافي الإيرادات

الجدول ب إ 3-9

موجز الاحتياجات حسب فئة الإتفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	نققات عام 2019	نمو الموارد المبلغ	النسبة المئوية النسبية	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2021	
2 469,7	2 860,6	-	-	2 469,7	48,6	2 518,3	الموارد المتصلة بالوظائف
1 502,5	1 245,9	(13,4)	(0,9)	1 489,1	27,5	1 516,6	الموارد غير المتصلة بالوظائف
3 972,2	4 106,5	(13,4)	(0,3)	3 958,8	76,1	4 034,9	المجموع

الجدول ب 3-10  
الاحتياجات من الوظائف

		الوظائف المؤقتة				الوظائف الثابتة الممولة		الفئة
المجموع		الموارد الخارجة عن الميزانية		الميزانية العادية		من الميزانية العادية		
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
								الفئة الفنية والفئات العليا
1	1	-	-	-	-	1	1	ف-5
<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	المجموع الفرعي
								فئة الخدمات العامة
4	4	-	-	-	-	4	4	الرتبة الرئيسية
14	14	-	-	-	-	14	14	الرتب الأخرى
<b>18</b>	<b>18</b>	-	-	-	-	<b>18</b>	<b>18</b>	المجموع الفرعي
<b>19</b>	<b>19</b>	-	-	-	-	<b>19</b>	<b>19</b>	المجموع

ب 3-4 سنتولى دائرة المرافق والأنشطة التجارية في إدارة الدعم العملياتي إدارة وتنسيق أنشطة إدارة بريد الأمم المتحدة التي ستواصل التعريف بأعمال وإنجازات الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة عن طريق بيع الطوابع التذكارية.

ب 3-5 وقد أدمجت العمليات في كيانين هما: إدارة بريد الأمم المتحدة، مكتب نيويورك، وإدارة بريد الأمم المتحدة، المكتب الأوروبي الذي يقع في فيينا، وكلاهما مسؤول أمام رئيس إدارة بريد الأمم المتحدة ورئيس دائرة المرافق والأنشطة التجارية بشعبة الشؤون الإدارية في نيويورك. وقد نُقلت المهام الإدارية لإدارة بريد الأمم المتحدة في جنيف إلى فيينا في عام 2006، ولم يُحتفظ إلا بمحل واحد للمبيعات في قصر الأمم، في جنيف.

ب 3-6 وفي عام 2021، ستواصل إدارة بريد الأمم المتحدة استعراض أنشطتها التجارية لزيادة ترشيد عملياتها. وستواظب على اتباع نهج استباقي للحفاظ على حصتها في السوق عن طريق ابتكار طوابع ومنتجات أخرى وإطلاق مبادرات تجارية جديدة تهدف إلى زيادة مبيعاتها من خلال الاشتراكات التي توصل التراجع، ومن خلال المعارض ومحلات البيع عن طريق الإعلانات الموجهة في المنشورات المتعلقة بتجارة جمع الطوابع، وزيادة الترويج للمنتجات في المعارض العالمية للطوابع، وتحسين تصاميم محلات البيع.

ب 3-7 وستواصل إدارة بريد الأمم المتحدة تعزيز وجودها على شبكة الإنترنت عن طريق الاستمرار في تحسين ما تقدمه من موقع شبكي وتطبيقات الأجهزة المحمولة بلغات متعددة لجذب المزيد من العملاء على نطاق العالم وزيادة حضورها على وسائل التواصل الاجتماعي. وستواصل العمل أيضاً على إقامة علاقات أوثق مع الإدارات البريدية الأخرى والتجار ووكلاء بيع الطوابع لتحديد وإنشاء أسواق جديدة مدرة للإيرادات. وسيستخدم الإصدار المطور للموقع الشبكي وتطبيقات الأجهزة المحمولة لعرض طوابع الأمم المتحدة والمنتجات الجديدة من الطوابع التذكارية خارج نطاق محلات بيع الطوابع التابعة للإدارة. وسيجري تحديث منتجات البيع بالتجزئة بهدف اجتذاب الزوار الذين ستتاح لهم الفرصة لشراء طوابع تذكارية لدى زيارتهم مكاتب الأمم المتحدة في نيويورك و جنيف وفيينا.



ب إ 3-8 وستواصل إدارة بريد الأمم المتحدة توسيع نطاق حضورها في آسيا. وستواصل أيضاً تمثيل المنظمة في عدد من معارض الطابع الرئيسية في أنحاء العالم، وذلك بهدف إنكفاء الوعي العام بمنتجات الأمم المتحدة من الطابع التذكارية والإسهام في تحقيق أهداف المنظمة في مجال الاتصال. ورغم أن الإدارة تحافظ على قاعدة عملائها، فقد تغيرت عادات الشراء لدى عملائها إذ انخفضت مشتريات الزوار وهواة جمع طابع الأمم المتحدة مقارنة بالسنوات السابقة.

ب إ 3-9 وستواصل إدارة بريد الأمم المتحدة تعاونها مع إدارات البريد الوطنية والمنظمات العالمية المعنية بجمع الطابع التذكارية. وقد أظهرت التجارب السابقة أن هذا التعاون أنجع وسيلة لجذب عملاء جدد. ويعقد مكتب إدارة بريد الأمم المتحدة، اللذان يقعان في نيويورك وفيينا، اجتماعات تتسبب بصورة منتظمة.

ب إ 3-10 وتعتزم إدارة بريد الأمم المتحدة الحفاظ على المستوى الحالي للتكاليف وزيادة الإيرادات على الرغم من التحديات المستمرة التي واجهتها في العام الماضي والتي من المتوقع أن تستمر، بما في ذلك بطء الانتعاش الاقتصادي في أوروبا وشيخوخة قاعدة عملاء الإدارة الأساسيين من هواة جمع الطابع عن طريق الاشتراكات.

ب إ 3-11 ومن المتوقع أن يبلغ إجمالي الإيرادات لعام 2021 ما قدره 3 378 000 دولار. وتستند هذه التوقعات المتدنية إلى انخفاض نشاط المبيعات في عام 2019 والافتراضات التالية: (أ) استمرار التشغيل العادي في جميع محلات البيع بالتجزئة في المقر ووجود أعداد مماثلة من الزوار إلى الأمم المتحدة؛ (ب) زيادة طفيفة في معدلات بيع الطابع في الولايات المتحدة وأوروبا في عام 2021؛ (ج) استمرار مبيعات المنتجات إلى التجار والوكلاء الحاليين؛ (د) استمرار المشاركة والمبيعات في معارض الطابع العالمية في الولايات المتحدة وأوروبا وآسيا.

ب إ 3-12 وترد في الجدول أدناه قائمة بجميع المنجزات المستهدفة، حسب الفئة والفئة الفرعية لعام 2021.

الجدول ب إ 3-11

المنجزات المستهدفة لعام 2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة

المنجزات المستهدفة غير المقيسة كمياً

دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال

برامج التوعية والمناسبات الخاصة والمواد الإعلامية - طباعة النشرات والمواد المتعلقة بهواية جمع الطابع باللغات الألمانية والإنكليزية والإيطالية والفرنسية؛ وطباعة وإصدار الطابع البريدية والمواد القرطاسية البريدية للأمم المتحدة، بما في ذلك تحديد الموضوع والتصميم والكمية لما متوسطه سبعة إصدارات للطابع سنوياً.

العلاقات الخارجية والعلاقات مع وسائل الإعلام - الاتصال بالسلطات البريدية الوطنية فيما يتعلق باللوائح والإجراءات المتعلقة بالبريد والطابع؛ والتمثيل في معارض الطابع المحلية والدولية.

### الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-13 يغطي مبلغ 3 958 800 دولار، الذي يعكس نقصاناً قدره 13 400 دولار، المرتبات والاقطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين وتكاليف الموظفين العامة اللازمة لاستمرار الوظائف الـ 19، على النحو المبين في الجدول ب إ 3-10 أعلاه، ومن بينها 12 وظيفة، تشمل وظيفة واحدة برتبة ف-5 و 3 وظائف من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية) و 8 وظائف من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)، سيكون موقعها في نيويورك، و 7 وظائف، تشمل وظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية) و 6 وظائف من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)، سيكون موقعها في فيينا، بالإضافة إلى الاحتياجات غير المتصلة بالوظائف لدعم تنفيذ الولايات. وتحفظ عمليات إدارة بريد الأمم المتحدة بمجموعة أساسية من موظفي فئة الخدمات العامة للاضطلاع بمهام التشغيل الرئيسية، مثل التصميم البياني، والتسويق، والمبيعات، وتجهيز الطلبات، والفواتير،

وخدمات العملاء، ومراقبة المخزون، والمحاسبة، وتعتمد على فريق من فرادى المتعاقدين والعمال المؤقتين من خارج الأمم المتحدة للوفاء بأعباء العمل المتعلقة بالإنتاج وتلبية الطلبات.

ب إ 3-14 وتغطي الموارد غير المتصلة بالوظائف البالغة 1 489 100 دولار تكاليف الموظفين الأخرى، والضيافة، وسفر الموظفين، والخدمات التعاقدية، ومصروفات التشغيل العامة، واللوازم والمواد، والأثاث والمعدات. ويتصل النقصان الصافي البالغ 13 400 دولار بانخفاض الاحتياجات في إطار: (أ) مصروفات التشغيل العامة بسبب انخفاض تكلفة الصيانة والترقية إلى نظام الطابع الضخمة؛ (ب) اللوازم والمواد، فيما يتعلق بفواتير العملاء المتوقعة في عام 2021. ويقابل النقصان الصافي جزئياً أيضاً احتياجات إضافية تحت بند الخدمات التعاقدية تتصل بالأسعار الأعلى المطلوب من إدارة بريد الأمم المتحدة دفعها لقاء أجور العمال المتعاقد معهم بموجب اتفاق التعاقد الفردي، وتكاليف الصيانة المرتبطة بالبوابة الإلكترونية الجديدة لجمع الطابع البريدية والبرنامج الحاسوبي لإدارة بوابة جمع الطابع البريدية في المكتب الخلفي.

## 2 - بيع منشورات الأمم المتحدة

الجدول ب إ 3-12

تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات حسب الوحدة التنظيمية (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021
المقر		
3 114,0	3 745,0	631,0
إجمالي الإيرادات		
3 753,1	4 147,4	394,3
مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات		
(639,1)	(402,4)	236,7
صافي الإيرادات		
المكتبية، المقر		
2 135,0	2 300,0	165,0
إجمالي الإيرادات		
1 612,1	1 812,9	200,8
مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات		
522,9	487,1	(35,8)
صافي الإيرادات		
5 249,0	6 045,0	796,0
مجموع إجمالي الإيرادات		
5 365,2	5 960,3	595,1
مطروحاً منه مجموع المصروفات خصماً من الإيرادات		
(116,2)	84,7	200,9
مجموع صافي الإيرادات		

## الجدول ب إ 3-13

## موجز الاحتياجات حسب فئة الإنفاق

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

تقديرات عام 2021	إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	نمو الموارد		التقديرات المعتمدة لعام 2020		نفقات عام 2019	
			النسبة المئوية	المبلغ	2020	2019		
2 911,8	63,3	2 848,5	-	-	2 848,5	2 971,6	الموارد المتصلة بالوظائف	
3 048,5	56,9	2 991,6	18,9	474,9	2 516,7	2 031,5	الموارد غير المتصلة بالوظائف	
<b>5 960,3</b>	<b>120,2</b>	<b>5 840,1</b>	<b>8,9</b>	<b>474,9</b>	<b>5 365,2</b>	<b>5 003,1</b>	<b>المجموع</b>	

## الجدول ب إ 3-14

## الاحتياجات من الوظائف

المجموع		الوظائف المؤقتة				الوظائف الثابتة الممولة من الميزانية العادية		الفئة
2021	2020	الموارد الخارجة عن الميزانية		الميزانية العادية		2021	2020	
								الفئة الفنية والفئات العليا
1	1	-	-	-	-	1	1	ف-5
2	2	-	-	-	-	2	2	ف-4
1	1	-	-	-	-	1	1	ف-3
1	1	-	-	-	-	1	1	ف-2
<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>المجموع الفرعي</b>
								فئة الخدمات العامة
2	2	-	-	-	-	2	2	الرتبة الرئيسية
14	14	-	-	-	-	14	14	الرتب الأخرى
<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>المجموع الفرعي</b>
<b>21</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>المجموع</b>

ب إ 3-15 تهدف الأنشطة المبرمجة لعام 2021 في إطار هذا البند إلى تعزيز فهم دور الأمم المتحدة وأعمالها واهتماماتها وتشجيع تبادل الأفكار والمعلومات والمعارف دعماً لأهداف المنظمة. والهدف هو زيادة إبراز منشورات الأمم المتحدة وتوسيع قاعدة قرائها بجميع الأشكال، من خلال اقتناء تقارير وكتب ودوريات ووثائق مختارة وقواعد بيانات وكتب إلكترونية وتطبيقات أجهزة محمولة ومنتجات إلكترونية أخرى، وتسويقها وبيعها وتوزيعها وترخيصها ونشرها، بأهداف محددة. ويضطلع قسم البيع والتسويق في شعبة التوعية التابعة لإدارة التواصل العالمي في المقر، بهذه الأنشطة، بما فيها تشغيل مكتبة الأمم المتحدة في المقر. ومن الأهداف ذات الصلة دُرُ إيرادات على المنظمة، وفي الوقت نفسه دعم نشر المعلومات المتعلقة بالأمم المتحدة على أوسع نطاق ممكن من الجمهور. ويضطلع مجلس المنشورات، الذي يتولى رئاسته مديرُ شعبة التوعية التابعة لإدارة التواصل العالمي، بمهام الإشراف العام على برنامج المنشورات.

ب إ 3-16 ولا تزال الخطة المقترحة لعام 2021 تؤكد على إدماج برنامج النشر الإلكتروني إلى جانب استحداث وبيع مجموعة أكبر من المنشورات للجمهور العام:

(أ) يقوم برنامج النشر الإلكتروني على إضافة قيمة إلى المنشورات من خلال التجميع والخدمات. وتشكل منصتان رئيسيتان أساس البرنامج، وهما:

'1' مكتبة الأمم المتحدة الإلكترونية، التي يستمر اتساع نطاقها. وتتيح هذه المنصة القائمة على الاشتراكات إمكانية الاطلاع على أكثر من 8 000 منشور صادر عن الأمم المتحدة وعلى محتوى إلكتروني كبير آخر مثل البيانات وورقات العمل، مما يسمح بنشر مزيد من المحتوى المتعدد اللغات؛

'2' موقع التجارة الإلكترونية، shop.un.org، الذي يروج لأعمال المنظمة ويوفر إمكانية الاطلاع المباشر على منشورات الأمم المتحدة في شكلها المطبوع والرقمي لكي يتمكن الجمهور العام في أنحاء العالم من شرائها. وستؤدي مواصلة تطوير الخاصية الوظيفية للموقع ومحتواه إلى زيادة الاستخدام والمبيعات؛

(ب) سيظل من بين الأولويات توسيع نطاق توزيع المنتجات الإلكترونية مثل الكتب الإلكترونية ومنتجات البيانات عن طريق قنوات جديدة؛

(ج) ستدعم شبكة أوسع نطاقاً متنوعة جغرافياً لقدرات الطباعة حسب الطلب برنامج المطبوعات والمبيعات الإلكترونية، الأمر الذي سيقصص الوقت اللازم للإنتاج على نحو مستدام بيئياً؛

(د) يشكل إعداد منشورات مطبوعة جذابة لعامة الجمهور، مع التركيز على أسواق الشباب والمدارس، عنصراً رئيسياً من عناصر البرنامج؛

(هـ) بالإضافة إلى ذلك، تشمل الخطة تعزيز الأنشطة المتعلقة بحقوق نشر المحتوى الرقمي وإصدار التراخيص للعملاء من المؤسسات على الصعيد العالمي، بما في ذلك الجهات المعنية بتجميع البيانات، لأغراض إعادة التوزيع على نطاق أوسع.

ب إ 3-17 ولا يزال قطاع النشر يشهد تغيرات كبيرة، حيث إن المنشورات الإلكترونية والمنصات الإلكترونية المجمعّة تصبح تدريجياً الخيارات السائدة في مجال القراءة والبحث. وفي الوقت نفسه، لا تزال مبيعات الكتب على الصعيد العالمي في حالة ركود لدى جميع الناشرين. ومنشورات الأمم المتحدة ليست استثناء في هذا الاتجاه العالمي. وفي ضوء التقلص الملحوظ في حجم الكتب المطبوعة التي تقتنيها المكتبات الأكاديمية وعملاء رئيسيون آخرون من المؤسسات، يظل النشر الإلكتروني يؤدي دوراً متزايد الأهمية، ليس لكونه وسيلة لتزويد العملاء بمحتوى متعدد اللغات فحسب، بل أيضاً، وهو الأهم، للوصول إلى الجماهير وتحفيز المناقشات التي تشدّ الذهن ومناقشة القضايا الأهم في الشؤون العالمية. وتؤدي منصة مكتبة الأمم المتحدة الإلكترونية التي تتسم بسرعة أكبر وبقدرة على الاستجابة لخصائص الهواتف المحمولة إلى تحسين قابلية المنشورات للاستخدام وإمكانية العثور عليها، وهما سمتان ضروريتان لنجاح منشورات الأمم المتحدة في المستقبل في بيئة السوق هذه.

ب إ 3-18 وفي هذا السياق، يصبح النشر الإلكتروني أساسياً، لا باعتباره وسيلة لإيصال المحتوى فحسب، بل أيضاً لزيادة إبراز معارف الأمم المتحدة. وسيواصل القسم الاستفادة من الفرص المتاحة الحالية والجديدة. وتشمل هذه الفرص ما يلي:

(أ) فرص للقيام بأنشطة تجارية ودرّ إيرادات تتصل أساساً بقنوات توزيع جديدة للمحتوى المطبوع والرقمي، بما في ذلك منح تراخيص المحتوى الرقمي وغيره من أشكال المحتوى، إلى أطراف ثالثة وجهات معنية بالتجميع من أجل إعادة توزيعه على نطاق أوسع، وهو أمر سيعمل القسم جاهداً على تحقيقه؛

(ب) فرص لإبراز أعمال الأمم المتحدة تستلزم مواصلة تطوير نظم الدعم الإداري، لا سيما فيما يتعلق بالطريقة التي يحدّد بها القسم البيانات الوصفية والمعلومات الببليوغرافية والكلمات الدالة والعلامات الأخرى لمحتوى المواد التي تنشرها المنظمة بحيث يتسنى للباحثين والعلماء والطلاب الاطلاع عليه على شبكة الإنترنت بمزيد من اليسر.

ب إ 3-19 وسيواصل القسم التركيز على الأنشطة الداعمة والمساعدة المهمّة، مثل إدارة العناوين لفهرسة البيانات الوصفية الببليوغرافية والتسويقية، ومواصلة إدارة الموقع الشبكي للتجارة الإلكترونية من أجل تجهيز الطلبات الخاصة بالمنشورات والبضائع. وستشمل الأنشطة الأخرى ترشيد وزيادة استخدام نظم تقديمها أطراف ثالثة لإدارة وتوزيع الأصول الرقمية، وإدارة تجهيز الملفات للمنتجات المعدّة للطباعة والنشر على المواقع الشبكية والكتب الإلكترونية بصيغة ميسرة، وإدماج ذلك في مرافق الطباعة حسب الطلب في مختلف المواقع الجغرافية. وفي مجال الترويج، سيواصل القسم استخدام التكنولوجيات الجديدة بفعالية، بما في ذلك أدوات وسائل التواصل الاجتماعي، لتنفيذ حملات تسويق حديثة ترمي إلى توسيع نطاق نشر منشورات الأمم المتحدة.

ب إ 3-20 وترد في الجدول ب إ 3-15 أدناه قائمة بجميع المنجزات المستهدفة، حسب الفئة والفئة الفرعية، لعام 2021.

الجدول ب إ 3-15

المنجزات المستهدفة لعام 2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة

المنجزات المستهدفة غير المقيسة كمياً

دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال

برامج التوعية والمناسبات الخاصة والمواد الإعلامية - بيع ونشر منشورات الأمم المتحدة ودورياتها وبياناتها ومنتجاتها المتاحة ضمن اشتراكات والمواد المنشورة الأخرى المطبوعة والرقمية التي تصدر بجميع اللغات الرسمية؛ وإدارة مكاتب الأمم المتحدة في نيويورك وجنيف بما في ذلك تنظيم مناسبات بعنوان "لقاء مع المؤلف".

العلاقات الخارجية والعلاقات مع وسائط الإعلام - حملات الإعلان والدعاية والترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل الإخبارية، والمشاركة في المناسبات الدولية الرئيسية لقطاع النشر، بشكل مباشر أو عن طريق وكلاء معتمدين؛ والتعاون مع قطاع النشر من أجل الترويج لأهداف التنمية المستدامة وسائر أولويات الأمم المتحدة.

المنصات الرقمية والمحتوى المتعدد الوسائط - إنشاء وإدارة مكتبة الأمم المتحدة الإلكترونية ومنصة التجارة الإلكترونية، shop.un.org، بغية جمع ونشر منشورات الأمم المتحدة باللغات الرسمية الست جميعها على نحو يتسم بالكفاءة.

### الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-21 يغطي مبلغ 5 840 100 دولار، الذي يعكس زيادة قدرها 474 900 دولار، تكاليف تمويل 21 وظيفة، على النحو المبين في الجدول ب إ 3-14 أعلاه، بالإضافة إلى الاحتياجات غير المتصلة بالوظائف اللازمة لدعم تنفيذ الولايات.

ب إ 3-22 وتغطي الموارد غير المتصلة بالوظائف البالغة 2 991 600 دولار تكاليف الموظفين الأخرى، والضيافة، وسفر الموظفين، والخدمات التعاقدية، ومصروفات التشغيل العامة، واللوازم والمواد، والأثاث والمعدات. وتتصل الزيادة الصافية البالغة 474 900 دولار أساساً بالموارد الإضافية في إطار: (أ) الخدمات التعاقدية بسبب زيادة الاحتياجات لاستضافة وصيانة المنصات الرقمية، وتكاليف التطوير اللازمة لترقية المنصات الرقمية، وتكاليف الإنجاز بسبب زيادة مبيعات المنشورات، وعمليات المكتبة بسبب الشروط التعاقدية والمتطلبات التنظيمية المحلية (200 407 دولار)؛ (ب) مصروفات التشغيل العامة التي تعزى إلى زيادة تكلفة السلع المباعة والرسوم المصرفية والشحن لدعم زيادة الإيرادات (68 600 دولار).

## 3 - الخدمات المقدمة إلى الزوار

الجدول ب إ 3-16

تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021	
المقر			
4 806,7	4 545,6	(261,1)	إجمالي الإيرادات
3 719,4	3 802,2	82,8	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>1 087,3</b>	<b>743,4</b>	<b>(343,9)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
جنيف			
1 300,0	1 311,0	11,0	إجمالي الإيرادات
1 219,2	1 231,3	12,1	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>80,8</b>	<b>79,7</b>	<b>(1,1)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
فيينا			
514,2	546,1	31,9	إجمالي الإيرادات
556,8	617,3	60,5	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>(42,6)</b>	<b>(71,2)</b>	<b>(28,6)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
نيروبي			
74,5	74,7	0,2	إجمالي الإيرادات
229,4	242,0	12,6	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>(154,9)</b>	<b>(167,3)</b>	<b>(12,4)</b>	<b>صافي الإيرادات</b>
6 695,4	6 477,4	(218,0)	مجموع إجمالي الإيرادات
5 724,8	5 892,8	168,0	مطروحاً منه مجموع المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>970,6</b>	<b>584,6</b>	<b>(386,0)</b>	<b>مجموع صافي الإيرادات</b>

الجدول ب إ 3-17

موجز الاحتياجات حسب فئة الإتفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	نققات عام 2019	نمو الموارد	المجموع قبل إعادة تقدير	إعادة تقدير التكاليف	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2021	
2 096,1	1 943,1	-	-	2 096,1	46,5	2 142,6	الموارد المتصلة بالوظائف
3 628,7	3 031,5	59,0	1,6	3 687,7	62,5	3 750,2	الموارد غير المتصلة بالوظائف
<b>5 724,8</b>	<b>4 974,6</b>	<b>59,0</b>	<b>1,0</b>	<b>5 783,8</b>	<b>109,0</b>	<b>5 892,8</b>	<b>المجموع</b>

الجدول ب إ 3-18  
الاحتياجات من الوظائف

المجموع		الوظائف المؤقتة				الوظائف الثابتة الممولة		الفئة
		الموارد الخارجة عن الميزانية		الميزانية العادية		من الميزانية العادية		
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
								الفئة الفنية والفئات العليا
3	3	-	-	-	-	3	3	ف-3
2	2	-	-	-	-	2	2	ف-2
<b>5</b>	<b>5</b>	-	-	-	-	<b>5</b>	<b>5</b>	المجموع الفرعي
								فئة الخدمات العامة
1	1	-	-	-	-	1	1	الرتبة الرئيسية
9	9	-	-	-	-	9	9	الرتب الأخرى
<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	-	-	<b>10</b>	<b>10</b>	المجموع الفرعي
<b>15</b>	<b>15</b>	-	-	-	-	<b>15</b>	<b>15</b>	المجموع

ب إ 3-23 تقع مسؤولية الأنشطة المتصلة بتقديم الخدمات إلى الزوار، بما في ذلك عمليات الجولات المصحوبة بمرشدين وبرامج الإحاطات، على عاتق إدارة التواصل العالمي التي تدير أقسام خدمات الزوار في المقر والمكاتب في جنيف ونيويورك ونيروبي وفيينا. وهدف هذه الأنشطة هو نشر فهم مستنير لمقاصد الأمم المتحدة ودورها وأعمالها بين عامة الناس على أوسع نطاق ممكن والترويج لمباني الأمم المتحدة باعتبارها أماكن تجتذب الجمهور العام والجماعات المتخصصة، بما في ذلك المواطنون والمجموعات المدرسية وطلاب الجامعات من جميع الدول الأعضاء. ومنذ بداية الذكرى السنوية الخامسة والسبعين للأمم المتحدة في أواخر عام 2019 وعقد عمل أهداف التنمية المستدامة في عام 2020، فإن هناك تركيزاً أقوى على إلهام ودعم المشاركة والعمل بين الزوار.

الجدول ب إ 3-19  
العدد الفعلي والتقديري للمشاركين في الجولات

نيروبي	فيينا	جنيف	المقر	
-	61 735	122 633	415 641	1993
-	59 334	114 594	389 610	1994
-	51 125	149 784	415 247	1995
-	50 371	111 979	420 370	1996
-	49 089	119 101	415 681	1997
-	47 816	120 394	431 241	1998
-	45 646	91 375	437 062	1999
-	40 231	82 217	388 421	2000

المقر	جنيف	فيينا	نيروبي	
2001	344 971	82 798	39 764	-
2002	284 508	80 943	45 311	-
2003	323 188	74 120	48 435	-
2004	360 175	78 405	50 136	-
2005	412 042	80 703	47 303	-
2006	436 755	92 987	49 090	-
2007	444 566	93 676	48 052	-
2008	306 561	100 000	50 941	-
2009	236 479	95 000	51 000	-
2010	257 660	95 000	48 106	-
2011	255 178	97 069	51 000	-
2012	266 835	100 703	48 052	-
2013	160 501	103 868	50 640	2 602
2014	112 090	108 000	55 568	4 002
2015	198 450	114 753	58 304	4 962
2016	229 893	111 072	57 272	6 357
2017	242 899	115 895	56 569	6 551
2018	249 627	109 148	55 715	7 124
2019	257 004	118 141	54 186	7 604
2020 (تقديري)	262 144	121 000	58 000	7 984
2021 (تقديري)	267 388	121 000	60 000	8 383

## المقر

ب إ 3-24 ينظم قسم خدمات الزوار في المقر جولات مصحوبة بمرشدين، وبرامج إحاطات ومحاضرات خارجية يخاطب من خلالها موظفون من الأمم المتحدة مجموعات من الطلاب وممثلي المنظمات غير الحكومية والجماهير الأخرى بشأن طائفة من المسائل المتعلقة بالأمم المتحدة. وفي عام 2021، سيواصل القسم تنظيم حملات تسويق وتوعية قوية للترويج للأمم المتحدة بوصفها وجهة سياحية وفرصة تثقيفية في نيويورك. وتشمل هذه الحملات الإعلان في وسائل الإعلام ذات الصلة، مثل مكتب السياحة في مدينة نيويورك، وزيادة تدابير الإعلانات الرقمية والربط الأمثل بحركات البحث، والمناسبات الخاصة وأنشطة التوعية من خلال الشراكات.

ب إ 3-25 ويعتمد القسم على مجموعة موظفين أساسيين من مرشدي الجولات الذين يعملون بدوام كامل ويعفود محددة المدة ويقومون بجولات بأكثر من عشر لغات، بالإضافة إلى توفير جولات متخصصة في مجموعة من المواضيع. ومن أجل استيعاب العدد المتزايد من الزوار مع إبقاء التكاليف عند حدها الأدنى، سيواصل القسم تعيين موظفين مؤقتين إضافيين في مواسم الذروة - أي العطلات الصيفية والشتوية - عندما تتفد تذاكر الجولات غالباً في وقت مبكر من اليوم. وستبقى أسعار التذاكر عند مستويات عام 2020، مع تقديم مجموعة متنوعة من الخصومات لمختلف المجموعات وللعروض الترويجية الخاصة. وفي الوقت نفسه،



سيقدم القسم مجموعة متنوعة من الجولات الخاصة بأسعار أعلى قليلاً، تمشياً مع أسعار السوق للمعالم السياحية المماثلة في مدينة نيويورك. ويقدر القسم أنه مع تعزيز التسعير وتقديم منتجات جديدة، ومع إضافة مرشدي جولات موسمين مؤقتين، سيزداد عدد الزوار الذين يقومون بجولات في عام 2021 بما لا يقل عن 2 في المائة مقارنة بعام 2020.

#### جنيف

ب إ 3-26 وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، تحققت نتائج إيجابية بفضل التدابير التي بدأ قسم خدمات الزوار بتطبيقها خلال السنوات القليلة الماضية، مثل قبول الدفع باليورو، والتعاون مع مجلس السياحة المحلي، وتنظيم جولات مواضيعية، والتعاون مع الوكالات التي توجد مقرها في جنيف في إعداد مواد توعية وأنشطة توعية استباقية. وابتداءً من عام 2021 وحتى عام 2023، سيقوم القسم بتكييف نطاق الجولات المقدمة، خلال العمل المرتبط بالخطة الاستراتيجية لحفظ التراث والمشهد المتغير في قصر الأمم، لإنتاج مواد إعلامية مكيفة لاستكمال طرق الجولات المتغيرة. ويُقترح تكييف مواد الدعم الإعلامي للزوار من ذوي الإعاقات البصرية والسمعية، وإدخال تحسينات لتلبية احتياجات الأسر الشابة التي لديها أطفال رضع. ومن خلال فتح الأبواب للزوار في عدد مختار من أيام السبت والأعياد المحلية وتقديم منتجات جديدة، يقدر القسم أن عدد الزوار الذين سيقومون بالجولات في عام 2021 سيكون 121 000 زائر. وستبقى أسعار التذاكر عند مستويات عام 2020، مع استمرار الخصومات المعمول بها.

#### فيينا

ب إ 3-27 وفي مكتب الأمم المتحدة في فيينا، يواصل قسم خدمات الزوار تقديم البرامج بـ 15 لغة، مع التركيز بوجه خاص على الأطفال والشباب، بالتوازي مع اتباع استراتيجية لتصرف الأعمال تعطي الأولوية للجهود الرامية إلى درّ مزيد من الإيرادات. ولا يزال القسم يشهد طلباً مرتفعاً على ما يقدمه من الجولات المصحوبة بمرشدين والمحاضرات والجولات التفاعلية المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة للمجموعات المدرسية. وفي عام 2021، يهدف القسم إلى مواصلة زيادة مساهمته في الإيرادات الإجمالية لقسم خدمات الزوار على الصعيد العالمي. وسيواصل القسم زيادة صافي إيراداته من خلال الاستفادة من التدابير السابقة لتنفيذ تسعير أكثر صرامة، وزيادة أعداد الزوار، وتحقيق الكفاءة التشغيلية المثلى. وستبقى أسعار التذاكر للبالغين والطلاب عند مستويات عام 2020، في حين ستنمو أسعار التذاكر للأطفال مع الأسعار في المؤسسات المماثلة (7 يورو، بعد أن كانت 5 يورو؛ وقد بدأ سريان آخر زيادة للأطفال في عام 2017 ولم يكن لها سوى تأثير ضئيل على الطلب). ويتوقع القسم أن مستويات التمويل الحالية ستمكنه من تلبية الطلب الحالي بالكامل وإجراء ترويج إضافي في قطاع السياحة بمناسبة الذكرى السنوية الخامسة والسبعين للأمم المتحدة.

#### نيروبي

ب إ 3-28 شهد قسم خدمات الزوار في نيروبي، منذ إنشائه في عام 2012، نمواً مطرداً في عدد الزوار كل عام، ومن المتوقع أن يستمر ذلك في عام 2021. ويعكف القسم في عام 2020 على تنفيذ استراتيجية متعددة المستويات لمواصلة زيادة إيراداته بإضافة بيع الهدايا، وزيادة عدد الزائرين من خلال التسويق الموجه، وإدخال التحسينات على تجربة الجولات، وبدء العمل بخيارات الدفع عبر الإنترنت. وفي عام 2021، ستستمر هذه الجهود، وسيكون هناك تركيز على جولات أكثر استهدافاً وأعلى جودة تركز على عمل الأمم المتحدة في أفريقيا وعلى توفير محتوى أكثر تفاعلية وملاءمة للأطفال. وستبقى أسعار التذاكر عند مستويات عام 2020.

ب إ 3-29 وترد في الجدول ب إ 3-20 أدناه قائمة بجميع المنجزات المستهدفة، حسب الفئة والفئة الفرعية، لعام 2021.

الجدول ب إ 3-20

## المنجزات المستهدفة لعام 2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة

المنجزات المستهدفة غير المقيسة كميًا

دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال

برامج التوعية، والجلسات المتخصصة، والإحاطات الإعلامية، والمناسبات، والمواد الإعلامية - توفير الجولات المصحوبة بمرشدين، بما في ذلك وضع تصورات مختلفة للجلسات المتاحة للجمهور العام، بما في ذلك الشباب والأطفال، وجولات كبار الشخصيات التي تقدم للمسؤولين الرفيعة المستوى وسفراء النوايا الحسنة بنحو 20 لغة، في مقر الأمم المتحدة ومكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي؛ وتصميم وإنتاج المعارض ومواد الجولات التفاعلية للزوار في كل مراكز العمل الأربعة بعدة لغات؛ وبلورة برامج إحاطة في المقر وفي مكاتب الأمم المتحدة، ومحاضرات خارجية بشأن مختلف قضايا الأمم المتحدة، يقدمها مسؤولون من الأمانة العامة تلبية لطلبات من المؤسسات الأكاديمية والمنظمات غير الحكومية والمجموعات الأخرى؛ وعقد مؤتمرات عن طريق الفيديو تربط المجموعات الموجودة خارج المقر وفي أماكن بعيدة عن مكاتب الأمم المتحدة مع مسؤولي الأمانة العامة و/أو البعثات؛ والتعامل مع الزوار لأغراض الترويج، وبوصفهم عناصر مضاعفة لأولويات الأمم المتحدة في مجال الاتصال، بسبل منها وسائل التواصل الاجتماعي والشراكات مع الجهات المحلية الفاعلة في قطاعي التعليم والسياحة في نيويورك ونيروبي وفيينا ونيروبي.

## الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-30 يغطي مبلغ 5 783 800 دولار، الذي يعكس زيادة صافية قدرها 59 000 دولار، تكاليف تمويل 15 وظيفة، على النحو المبين في الجدول ب إ 3-18 أعلاه، تحت بند الخدمات العامة بإدارة التواصل العالمي (المقر: 2 ف-3، 1 خدمات عامة (الرتبة الرئيسية)، 7 خدمات عامة (الرتب الأخرى)؛ جنيف: 1 ف-3، 2 خدمات عامة (الرتب الأخرى)؛ فيينا: 1 ف-2؛ نيروبي: 1 ف-2)، وكذلك تكاليف الاحتياجات غير المتصلة بالوظائف لدعم تنفيذ الولايات.

ب إ 3-31 وتغطي الموارد غير المتصلة بالوظائف البالغة 3 687 700 دولار تكاليف الموظفين الأخرى، والضيافة، وسفر الموظفين، والخدمات التعاقدية، ومصروفات التشغيل العامة، واللوازم والمواد، والأثاث والمعدات. وتتصل الزيادة الصافية البالغة 59 000 دولار أساساً بالاحتياجات الإضافية في إطار المساعدة المؤقتة العامة التي تأخذ في الاعتبار التجربة السابقة للإنفاق على الموظفين المؤقتين.

## 4 - خدمات إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المدرة للإيرادات

الجدول ب إ 3-21

تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021
الإحصاءات		
إجمالي الإيرادات	743,2	-
مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات	686,6	13,0
مجموع صافي الإيرادات	56,6	(13,0)

## الجدول ب إ 3-22

## موجز الاحتياجات حسب فئة الإتفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

نققات عام	التقديرات المعتمدة لعام 2020	نمو الموارد		المجموع قبل	
		النسبة المئوية	التكاليف	إعادة تقدير	إعادة تقدير
2019	2020	المبلغ	التكاليف	التكاليف	عام 2021
517,0	686,6	-	-	686,6	13,0
699,6	686,6	-	-	686,6	13,0
<b>517,0</b>	<b>686,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>686,6</b>	<b>13,0</b>

ب إ 3-32 في عام 2021، ستكون أنشطة المبيعات التي تضطلع بها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في إطار هذا الباب مكملة لعمل شعبة الإحصاءات. ويتمثل الهدف العام للأنشطة في كفالة الجودة العالية لقواعد بيانات شعبة الإحصاءات، بما في ذلك بياناتها الوصفية. وتشمل قواعد البيانات هذه قاعدة البيانات المتعلقة بإحصاءات التجارة الدولية في السلع والخدمات (قاعدة البيانات الإحصائية لتجارة السلع الأساسية)، وقاعدة البيانات المتعلقة بإحصاءات الأعمال التجارية، وقاعدة البيانات المتعلقة بإحصاءات الحسابات القومية، وسجل التصنيفات، وسجلات مجموعات المؤسسات العالمية، وقواعد البيانات الأخرى لشعبة الإحصاءات في الأمم المتحدة. وتشمل الأنشطة أيضاً تيسير تبادل البيانات بين الوكالات الدولية والبلدان، والتدريب على المعيار الإحصائي لتبادل البيانات والإبلاغ واستخدامه. وفي إطار هذا الهدف العام، تهدف الأنشطة أيضاً إلى مساعدة البلدان النامية على تحسين نوعية وتوافر إحصاءاتها الرسمية ونشرها، وذلك من أجل إدراجها في قواعد بيانات الشعبة، مما يضمن استمرارية قيمة هذه البيانات بالنسبة لقاعدة العملاء.

ب إ 3-33 ومن المتوقع أن تواصل قاعدة البيانات الإحصائية لتجارة السلع الأساسية اجتذاب جمهور عريض متسع النطاق من مستخدمي البيانات الضخمة من خلال إضافة خدمات ومنتجات من قبيل مستودع البيانات التجارية وإمكانية الوصول إلى نطاق واسع من بنود البيانات. والوصول إلى قاعدة البيانات مجاني نتيجة الالتزام بجعل البيانات أيسر منالاً، ولذلك فهو يلبي احتياجات المستخدمين العرّضيين.

## الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-34 يغطي مبلغ 686 600 دولار من الموارد غير المتصلة بالوظائف، تكاليف الموظفين الأخرى، وسفر الموظفين، والخدمات التعاقدية، ومصروفات التشغيل العامة، واللوازم والمواد، والأثاث والمعدات، والمنح والمساهمات لدعم تنفيذ الولايات.

## 5 - بيع الهدايا

## الجدول ب إ 3-23

## تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021
750,0	750,0	-
-	-	-
<b>750,0</b>	<b>750,0</b>	<b>-</b>

محل بيع الهدايا في المقر

إجمالي الإيرادات

مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات

مجموع صافي الإيرادات

ب إ 3-35 يوفر محل بيع الهدايا بالمقر للموظفين وأعضاء الوفود والزوار هدايا الأمم المتحدة التذكارية، والمصنوعات اليدوية والهدايا التذكارية الأخرى من جميع أنحاء العالم. ويقوم على تشغيل محل بيع الهدايا بالمقر جهة متعاقدة يُطلب منها تزويد الأمم المتحدة بنسبة مئوية من إجمالي المبيعات ودفع رسم عن المنافع العامة.

## 6 - عمليات المرآب

الجدول ب إ 3-24

### تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021	
المقر			
701,7	769,0	67,3	إجمالي الإيرادات
702,7	768,0	65,3	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
(1,0)	1,0	2,0	صافي الإيرادات
جنيف			
294,3	281,7	(12,6)	إجمالي الإيرادات
346,2	348,6	2,4	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
(51,9)	(66,9)	(15,0)	صافي الإيرادات
بانكوك			
71,0	90,0	19,0	إجمالي الإيرادات
75,2	91,0	15,8	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
(4,2)	(1,0)	3,2	صافي الإيرادات
1 067,0	1 140,7	73,7	مجموع إجمالي الإيرادات
1 124,1	1 207,6	83,5	مطروحاً منه مجموع المصروفات خصماً من الإيرادات
(57,1)	(66,9)	(9,8)	مجموع صافي الإيرادات

الجدول ب إ 3-25

### موجز الاحتياجات حسب فئة الإنفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	التقديرات المعتمدة لعام 2021	نمو الموارد	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل	
2020	2021	المبلغ	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل	نققات عام
796,0	767,9	-	-	796,0	16,0	812,0	الموارد المتصلة بالوظائف
328,1	268,4	60,8	18,5	388,9	6,7	395,6	الموارد غير المتصلة بالوظائف
1 124,1	1 036,3	60,8	5,4	1 184,9	22,7	1 207,6	المجموع

الجدول ب إ 3-26  
الاحتياجات من الوظائف

		الوظائف المؤقتة				الوظائف الثابتة الممولة		
المجموع		الموارد الخارجة عن الميزانية		الميزانية العادية		من الميزانية العادية		
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	الفئة
								فئة الخدمات العامة
4	4	-	-	-	-	4	4	الرتب الأخرى
								الفئات الأخرى
2	2	-	-	-	-	2	2	فئة الخدمات الأمنية
6	6	-	-	-	-	6	6	المجموع

ب إ 3-36 توفر عمليات المرآب في كل من مقر الأمم المتحدة وجنيف وبانكوك مرافق لوقوف سيارات أعضاء الوفود والموظفين وفق الشروط والأسعار التي تحددها الأمم المتحدة.

ب إ 3-7 وتعكس توقعات الإيرادات في المقر لعام 2021 أثر تصاريح إضافية تشغيلية لوقوف السيارات والقدرة الحالية للمرآب.

ب إ 3-38 وفي حين حدد الأمين العام الأسعار المطبقة على الموظفين، فقد قررت الجمعية العامة في الماضي أسعار استخدام مرافق المرآب في مقر الأمم المتحدة بالنسبة لأعضاء البعثات الدائمة. وفي هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى أن الأسعار الحالية السارية على أعضاء الوفود في المقر (2.50 دولار لمبيت السيارة وسعر شهري يبلغ 75 دولارا لوقوف السيارة 24 ساعة) لا تزال تطبق منذ كانون الثاني/يناير 1984. وقد وافقت الجمعية العامة على هذه الرسوم في قرارها 236/38 في أعقاب النظر في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين 1984-1985 وتقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية ذي الصلة (A/38/7 (Supp)). وقد تود الجمعية العامة النظر في تعديل الرسوم المطبقة على أعضاء الوفود بما يتماشى مع الزيادات في تكلفة المعيشة في نيويورك، كما جرى بالنسبة للموظفين اعتبارا من تموز/يوليه 2018.

الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-39 يغطي مبلغ 1 184 900 دولار، الذي يعكس زيادة صافية قدرها 60 800 دولار، تكاليف تمويل ست وظائف، على النحو المبين في الجدول ب إ 3-26 أعلاه (4 وظائف في المقر: 2 خدمات عامة (الرتب الأخرى)، 2 خدمات أمنية؛ ووظيفتان في جنيف: 2 خدمات عامة (الرتب الأخرى))، وكذلك تكاليف الاحتياجات غير المتصلة بالوظائف لدعم تنفيذ الولايات.

ب إ 3-40 وتغطي الموارد غير المتصلة بالوظائف البالغة 388 900 دولار تكاليف الموظفين الأخرى، والخدمات التعاقدية، ومصروفات التشغيل العامة، واللوازم والمواد. وتتصل الزيادة البالغة 60 800 دولار أساسا بالموارد الإضافية في إطار: (أ) الخدمات التعاقدية للعقد السنوي لخدمات الدعم التي يستعان فيها بمصادر خارجية في إدارة المرآب في بانكوك (22 300 دولار)؛ (ب) مصروفات التشغيل العامة في المقر لإجراء أعمال إصلاح وصيانة إضافية لمباني المرآب ومكاتب المرآب في مبنى معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث من أجل تحسين الخدمات المقدمة للدول الأعضاء والعلماء (46 000 دولار).

## 7 - عمليات خدمات المطاعم

الجدول ب إ 3-27

تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021	
-	-	-	خدمات المطاعم، المقر
-	-	-	إجمالي الإيرادات
439,2	610,5	171,3	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>(439,2)</b>	<b>(610,5)</b>	<b>(171,3)</b>	صافي الإيرادات
			كافتيريا اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ
60,0	75,0	15,0	إجمالي الإيرادات
63,4	75,9	12,5	مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>(3,4)</b>	<b>(0,9)</b>	<b>2,5</b>	صافي الإيرادات
60,0	75,0	15,0	مجموع إجمالي الإيرادات
502,6	686,4	183,8	مطروحاً منه مجموع المصروفات خصماً من الإيرادات
<b>(442,6)</b>	<b>(611,4)</b>	<b>(168,8)</b>	مجموع صافي الإيرادات

الجدول ب إ 3-28

موجز الاحتياجات حسب فئة الإنفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	التقديرات المعتمدة لعام 2019	نمو الموارد	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	إعادة تقدير التكاليف	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2021	
232,6	215,7	-	232,6	6,7	239,3	239,3	الموارد المتصلة بالوظائف
270,0	1 086,0	169,4	439,4	7,7	447,1	447,1	الموارد غير المتصلة بالوظائف
<b>502,6</b>	<b>1 301,7</b>	<b>169,4</b>	<b>672,0</b>	<b>14,4</b>	<b>686,4</b>	<b>686,4</b>	المجموع

الجدول ب إ 3-29  
الاحتياجات من الوظائف

المجموع		الوظائف المؤقتة				الوظائف الثابتة الممولة		الفئة
		الموارد الخارجة عن الميزانية		الميزانية العادية		من الميزانية العادية		
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
								الفئة الفنية والفئات العليا
1	1	-	-	-	-	1	1	ف-4
1	1	-	-	-	-	1	1	المجموع

ب إ 3-41 يسري عقد خدمات المطاعم في الأمم المتحدة الموقع في 31 كانون الأول/ديسمبر 2015 حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2022. وكان من المقرر أن يتأتى الدخل تحت هذا البند في المقر من عمولة تخصص من إيرادات متعهد خدمات المطاعم. وبموجب الاتفاق الأولي، كانت العائدات المالية للأمم المتحدة تتولد إما من مبلغ سنوي مضمون أو من نسبة مئوية محددة من إجمالي المبيعات السنوية، أيهما أعلى. وبالنظر إلى الخسائر التي تكبدها بائع خدمات المطاعم خلال السنوات الأولى من العمل بموجب العقد، جرى التوقيع في عام 2016 على تعديل للتنازل عن دفعات العمولة الواجبة للأمم المتحدة. وفي وقت لاحق، نص التعديل التالي على العقد، الذي وقع في نيسان/أبريل 2018، على ألا تدفع العمولة إلى الأمم المتحدة إلا في حال تحقيق البائع لأرباح. بيد أنه بالنظر إلى نمط النتائج المالية على مدى السنوات الأخيرة، وانخفاض المبيعات، وضيق الهوامش المتأصل في العملية، وزيادة التكاليف بوتيرة تفوق معدل الزيادة السنوية في الأسعار المحددة بموجب العقد، كان من المتوقع أن يحقق بائع خدمات المطاعم في المقر أرباحا ضئيلة للغاية. وبناء على ذلك، فمن غير المتوقع الحصول على إيرادات في عام 2021.

ب إ 3-42 وعملية تقديم خدمات المطاعم في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ عملية مكثفة ذاتيا توفر خدمات المطاعم للموظفين وأعضاء الوفود والمشاركين في الاجتماعات والمؤتمرات التي تعقد في أماكن العمل جهات غير تابعة للأمم المتحدة. وتدرُّ هذه العملية دخلا عرضيا، ويقدر أن تبلغ الإيرادات المتوقعة من خدمات المطاعم في بانكوك لعام 2021 ما مقداره 75 000 دولار.

الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-43 يغطي مبلغ 672 000 دولار، الذي يعكس زيادة قدرها 169 400 دولار، تكاليف تمويل وظيفة واحدة (ف-4) في شعبة الشؤون الإدارية في المقر، وتكاليف الاحتياجات غير المتصلة بالوظائف لدعم تنفيذ الولايات في المقر وبانكوك على حد سواء.

ب إ 3-44 وتغطي الموارد غير المتصلة بالوظائف البالغة 439 400 دولار تكاليف الموظفين الأخرى، والخدمات التعاقدية، ومصروفات التشغيل العامة، والأثاث والمعدات. وتتصل الزيادة البالغة 169 400 دولار، أساسا تحت بند الخدمات التعاقدية في المقر، بالاستعادة الجزئية لمستويات الميزانية السابقة لتلبية الاحتياجات القائمة لتلبية متطلبات أسبوع الجزء الرفيع المستوى للجمعية العامة، ولتغطية أعمال الإصلاح والصيانة اللازمة لمرافق خدمات المطاعم. ويشمل الدعم المقدم للجزء الرفيع المستوى إعادة فتح الكافيتريا الرئيسية، وتمديد ساعات وأيام تشغيل مختلف الكافيتريات، وتوفير الخدمات لخدمة وسائط الإعلام في المرح الشمالي.

ب إ 3-45 وفي ضوء الحالة الراهنة المتصلة بتفشي كوفيد-19، وتدابير التقليل التي اتخذها الأمين العام للتخفيف من انتشار المرض، اضطرت الأمانة العامة، وفقاً لترتيب رسوم الإدارة مع بائع خدمات المطاعم في المقر، إلى دفع إعانات إضافية للبائع في عام 2020 لتغطية الخسائر المالية التي يتكبدها نتيجة لهذه الحالة. وتبعاً لتطور تفشي كوفيد-19، قد يتعين على الأمانة أن تواصل دفع إعانات إضافية لبائع خدمات المطاعم في عام 2021، وهي إعانات لا ترد في توقعات النفقات الحالية لعام 2021. وبناء على ذلك، يمكن أن يقدم الأمين العام توقعات منقحة إلى الجمعية العامة خلال دورتها الخامسة والسبعين.

## 8 - العمليات التجارية الأخرى

الجدول ب إ 3-30

### تقديرات إجمالي وصافي الإيرادات (بعد إعادة تقدير التكاليف)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	تقديرات عام 2021	الزيادة (النقصان) لعام 2021
الأنشطة التجارية في فيينا		
25,9	25,9	-
إجمالي الإيرادات		
33,1	33,7	0,6
مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات		
(7,2)	(7,8)	(0,6)
صافي الإيرادات		
مركز مؤتمرات اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ		
380,0	401,7	21,7
إجمالي الإيرادات		
401,7	406,8	5,1
مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات		
(21,7)	(5,1)	16,6
صافي الإيرادات		
مركز مؤتمرات اللجنة الاقتصادية لأفريقيا		
296,0	202,6	(93,4)
إجمالي الإيرادات		
-	-	-
مطروحاً منه المصروفات خصماً من الإيرادات		
296,0	202,6	(93,4)
صافي الإيرادات		
701,9	630,2	(71,7)
مجموع إجمالي الإيرادات		
434,8	440,5	5,7
مطروحاً منه مجموع المصروفات خصماً من الإيرادات		
267,1	189,7	(77,4)
مجموع صافي الإيرادات		

الجدول ب إ 3-31

### موجز الاحتياجات حسب فئة الإتفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات المعتمدة لعام 2020	نققات عام 2019	نمو الموارد	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2021
434,8	416,0	-	434,8	5,7	440,5
الموارد غير المتصلة بالوظائف					
434,8	416,0	-	434,8	5,7	440,5
المجموع					



ب إ 3-46 يقع في مركز زوار الأمم المتحدة، عند المدخل الرئيسي لمبنى مركز فيينا الدولي، جناح للأنشطة الترويجية للأمم المتحدة ومحل لتصفيف الشعر. ويدير مكتب الأمم المتحدة في فيينا محل تصفيف الشعر، ويقوم بتشغيله متعهد. ويسدد هذا المتعهد تكاليف المنافع للأمم المتحدة، ويدفع لمكتب الأمم المتحدة في فيينا رسماً سنوياً ثابتاً. وسيتلقى المكتب من هذه الكيانات التجارية إيرادات إجمالية تقدر بمبلغ 25 900 دولار لعام 2021.

ب إ 3-47 ويتصل العنصر الآخر تحت هذا البند بمركزي المؤتمرات في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ واللجنة الاقتصادية لأفريقيا. وبالنسبة لعام 2021، يُقدَّر مجموع الإيرادات الإجمالية لمركز الأمم المتحدة للمؤتمرات في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ بمبلغ 401 700 دولار يتحقق من تأجير مرافق المركز إلى منظمات أخرى. وتغطي المصروفات التقديرية البالغة 406 800 دولار تكاليف الصيانة المستمرة للمركز بنسبة تتصل بأنشطة التأجير.

ب إ 3-48 ويوفر مركز الأمم المتحدة للمؤتمرات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا قاعات للمؤتمرات ومرافق عرض لوكالات الأمم المتحدة الأخرى، والمنظمات غير الحكومية، والمنظمات الحكومية الدولية، والمكاتب الحكومية، والجهات الأخرى، مقابل رسوم. وقد أثرت المنافسة الشرسة من مرافق الفنادق ومراكز المؤتمرات القائمة والناشئة تأثيراً سلبياً على قدرة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين واجتذاب عملاء جدد. غير أن اللجنة الاقتصادية لأفريقيا تتمكن من تثبيت معدل الإشغال فيها من خلال أنشطة تسويقية حثيثة. ويقدر إجمالي الإيرادات الناتجة عن تأجير المركز بمبلغ 202 600 دولار لعام 2021. وتدرج في الميزانية تحت الباب 18، التنمية الاقتصادية والاجتماعية في أفريقيا، تكاليف الصيانة المستمرة للمركز.

#### الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-49 يغطي مبلغ 434 800 دولار من الموارد غير المتصلة بالوظائف تكاليف الموظفين الأخرى، والخبراء الاستشاريين، وسفر الموظفين، والخدمات التعاقدية، ومصروفات التشغيل العامة، واللوازم والمواد، والأثاث والمعدات، لدعم تنفيذ الولايات.

## باء - الدعم البرنامجي

## وحدة حسابات الإيرادات

الجدول ب إ 3-32

## موجز الاحتياجات حسب فئة الإنفاق

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

التقديرات عام 2020	التقديرات عام 2019	نمو الموارد		التقديرات عام 2020		نققات عام 2019	
		إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	النسبة المئوية	المبلغ		
472,7	484,0	11,1	461,6	-	-	461,6	الموارد المتصلة بالوظائف
<b>472,7</b>	<b>484,0</b>	<b>11,1</b>	<b>461,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>461,6</b>	<b>المجموع</b>

الجدول ب إ 3-33

## الاحتياجات من الوظائف

المجموع	الوظائف المؤقتة				الوظائف الثابتة الممولة من الميزانية العادية		الفئة
	2021	2020	الموارد الخارجة عن الميزانية	الميزانية العادية	2021	2020	
1	1	-	-	-	-	1	الفئة الفنية والفئات العليا ف-4
2	2	-	-	-	-	2	فئة الخدمات العامة الرتب الأخرى
<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>المجموع</b>

## الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف)

ب إ 3-50 يلزم تخصيص اعتماد بمبلغ 461 600 دولار لتغطية تكاليف استمرار الوظائف الثلاث (1 ف-4، 2 خدمات عامة (الرتب الأخرى)) في شعبة المالية التابعة لمكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية، التي يتولى شغلها مسؤولية ضبط حسابات الإيرادات والإبلاغ عنها.

## موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ توصيات الهيئات الرقابية ذات الصلة

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وصف موجز للتوصية

## اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

A/74/7

لا تزال إدارة بريد الأمم المتحدة بصدد تأمين نظام جديد للطابع البريدية. ويدعم من شعبة المشتريات، أكملت الإدارة التقييم التقني حيث لم يحصل سوى اقتراح واحد من المقترحين المقدمين على تقييم يصنفه على أنه مقبول من الناحية التقنية. وتنتظر الإدارة الانتهاء من التقييم المالي وتوقيع العقد لبدء تنفيذ النظام، وهو أمر لا يتوقع حدوثه حتى تموز/يوليه أو آب/أغسطس 2020، رهنا بخطورة تفشي كوفيد-19 وطول فترة إغلاق المقر. ولذلك، فإن النظام الجديد للطابع البريدية قد لا يكون جاهزاً لبدء التشغيل حتى أوائل عام 2021.

ستواصل إدارة بريد الأمم المتحدة تقليل تكاليف السفر إلى أدنى حد من خلال إشراك وكلاء ومندوبي مبيعات محليين للتعامل مع بعض معارض بيع الطابع ومن خلال التماس مساعدة الإدارات البريدية العالمية الأخرى لبيع منتجاتها في المناسبات المحلية والإقليمية لعرض الطابع وبيعها. وتشمل الموارد المقترحة للسفر في عام 2021 معرضين إضافيين في عام 2021 مقارنة بعام 2019، وذلك بهدف توسيع قاعدة عملاء الإدارة لتشمل فنلندا وسويسرا وزيادة الإيرادات.

أحرز تقدم في المجالات التي أبرزتها اللجنة الاستشارية فيما يتعلق ببيع المنشورات وتسويقها. وتحقق توطيد النشر الإلكتروني من خلال: (أ) تجميع تشكيلة أوسع من أنواع المحتوى (ورقات العمل وقواعد البيانات) بمزيد من اللغات؛ (ب) تبسيط سير العمل وإنشاء منصات متقدمة تكنولوجياً يمكن أن تستوعب المزيد من المحتوى؛ (ج) تجميع المحتوى من مجموعة أوسع من إدارات الأمم المتحدة ووكالاتها وصناديقها وبرامجها إضافة قيمة إلى العرض. وجرى خلال عام 2020 إعداد وبيع مجموعة مختارة أكبر من المنشورات لعامة الجمهور، بما في ذلك كتب مثل دليل الأمم المتحدة لنموذج محاكاة الأمم المتحدة وكتاب للأطفال عن أهداف التنمية المستدامة. وقد تحقق توزيع أوسع للمنتجات الإلكترونية بفضل الموزعين الجدد وزيادة عدد العناوين التي نُشرت

اللجنة الاستشارية واثقة من أن الأمين العام سوف يدرج في مشروع الميزانية المقبل معلومات مستكملة عن حالة تنفيذ النظام الجديد للطابع البريدية والفوائد المحققة، فضلاً عن معلومات عن وقف تشغيل نظام MegaStamp القديم (الفقرة ب إ 3-7).

عند الاستفسار، أُبلغت اللجنة أن إدارة بريد الأمم المتحدة ستواصل تقليل تكاليفها التشغيلية إلى أدنى حد كلما كان ذلك ممكناً، على سبيل المثال من خلال إشراك وكلاء ومندوبي مبيعات محليين للتعامل مع معارض بيع الطابع الأقل أهمية باسم إدارة بريد الأمم المتحدة، ومن خلال التماس مساعدة الإدارات البريدية العالمية الأخرى لبيع منتجاتها في المناسبات المحلية والإقليمية لعرض الطابع وبيعها. واللجنة الاستشارية واثقة من أن الأمين العام سوف يدرج في مشروع الميزانية المقبل المزيد من المعلومات عن الجهود المبذولة والنتائج المحققة في سبيل التقليل من التكاليف التشغيلية، بما في ذلك تكاليف السفر إلى أدنى حد (الفقرة ب إ 3-8).

يشير مقترح الميزانية إلى أن الخطة المقترحة لعام 2020 ستواصل، في جملة أمور، التركيز على توطيد النشر الإلكتروني؛ وإعداد وبيع مجموعة مختارة أكبر من المنشورات لعامة الجمهور؛ وتوسيع نطاق توزيع المنتجات الإلكترونية وزيادة تطوير قدرات الطباعة حسب الطلب. وتأمل اللجنة الاستشارية أن يدرج الأمين العام في مشروع الميزانية المقبل معلومات إضافية عن التقدم المحرز في المجالات المذكورة أعلاه (الفقرة ب إ 3-11).

بصيغة كتب إلكترونية، بما في ذلك الكتب الإلكترونية الميسرة للقراءة للسماح للأشخاص ذوي الإعاقة بالوصول إلى محتوى الأمم المتحدة. وتواصل تطوير قدرات الطباعة حسب الطلب من خلال توفير مواقع عالمية جديدة للطباعة حسب الطلب للسماح بتنفيذ الطباعة خلال العملية بصورة أقرب إلى العميل النهائي.

يشير تحليل لجدوى تقديم جولات في عطلة نهاية الأسبوع في جميع مراكز العمل الأربعة إلى اثنين من العوامل المقيدة الرئيسية فيما يتعلق بتقديم جولات مصحوبة بمرشدين في عطلة نهاية الأسبوع في جميع مراكز العمل الأربعة (جنيف ونيروبي ونيويورك وفيينا)، وهما: (أ) نفقات إضافية لزيادة عدد الموظفين (بما في ذلك مرشدو الجولات، وأمناء الصندوق، ومنسقو الجولات، والموظفون الإداريون لدعم العمليات)؛ (ب) ارتفاع تكاليف إبقاء المباني مفتوحة في عطلة نهاية الأسبوع، بما في ذلك تكاليف الأمن وإدارة المباني.

أبلغت اللجنة الاستشارية أنه في بعض مراكز العمل لا يمكن توظيف أفراد إضافيين لإجراء الجولات أثناء عطلات نهاية الأسبوع في الفترة 2018-2019. وأبلغت اللجنة كذلك أن ميزانية فترة السنتين 2018-2019 استندت إلى جدول منظم للجولات خلال أيام العمل، ولم تشمل الاحتياجات المنقحة المتعلقة بإضافة جولات في عطلة نهاية الأسبوع أو أيام العطلات الرسمية. وترى اللجنة الاستشارية أن الجولات المصحوبة بمرشدين تشكل جانبا هاما من جوانب أنشطة المنظمة في الوصول إلى عامة الجمهور، وترى أن الوصول إلى الأمم المتحدة في جميع مراكز العمل ينبغي ألا يُعرقَل، بما في ذلك في عطلة نهاية الأسبوع. وتوصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام إجراء استعراض للخدمات الحالية المقدمة للزوار ومستويات ملاك الموظفين في جميع مراكز العمل الأربعة، ولجدوى إجراء جولات في عطلة نهاية الأسبوع، وللتعليقات الواردة من الزوار وغيرهم من الجهات المعنية، وأن يقدم تقريرا عن استنتاجاته في سياق مشروع الميزانية المقبل (الفقرة ب إ 3-16).

نُفذت آخر زيادة في الأسعار في كافتيريا المقر، وكانت بنسبة 10 في المائة، في 13 أيار/مايو 2019. وكانت هذه حالة استثنائية وانطوت على مفاوضات مطولة وبحث مستفيض أجراه البائع لإيجاد منتجات بديلة من أجل تنفيذ وقف استخدام المنتجات البلاستيكية أحادية الاستخدام في المقر. وخلال مدة العقد، ينبغي عادة ألا تتجاوز الزيادة السنوية في الأسعار حداً أقصى يبلغ 3 في المائة لكل صنف من أصناف القائمة الأساسية، وتتخذ في الأول من نيسان/أبريل من كل عام. ومع ذلك، وبسبب حالة عدم اليقين التي تكتنف وقت إعادة فتح مواقع المقهى بعد الإغلاق الكامل في 20 آذار/مارس 2020 بسبب تفشي كوفيد-19، تجري مناقشات بشأن ما إذا كان سيتعين زيادة الأسعار عند استئناف عمليات الكافتيريا وخدمات تقديم الطعام. وفي حال اتخاذ قرار بزيادة الأسعار في الكافيتريات، ستنتشر إدارة الدعم العمليتي المعلومات المتعلقة بالزيادات في الأسعار على موقع iSeek و/أو من خلال الرسائل المعممة قبل فرض الزيادات في الأسعار بحيث يجري تنبيه العملاء إلى الزيادات الوشيكة في الأسعار.

ترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي أن تتاح المعلومات بشأن التغيرات في أسعار الكافيتريا والتدابير ذات الصلة على نطاق واسع قبل تنفيذها. واللجنة على ثقة من أن الأمانة العامة ستحسن في المستقبل استراتيجيتها في مجال الاتصال قبل تنفيذ تغييرات واسعة النطاق لها تأثير كبير في المندوبين والموظفين. وتثق اللجنة كذلك في أن معلومات مستكملة بشأن ارتفاع الأسعار في الكافيتريا في المقر ستُقدَّم إلى الجمعية العامة عند نظرها في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020 (الفقرة ب إ 3-23).

ترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي إجراء استقصاء شامل عن رضا العملاء ودراسة استقصائية للسوق من أجل الوقوف على تجربة المندوبين والموظفين الذين يستخدمون الكافيتريا وآرائهم، والحصول أيضا على صورة كاملة عن جميع الخيارات المتاحة، بغية تحسين تلبية توقعات العملاء من حيث جودة خدمات المطاعم والخدمات المقدمة وأسعارها. واللجنة على ثقة من أن أي منح لعقود جديدة أو تمديد للعقود الممنوحة يتم بالامتثال التام لسياسات الأمم المتحدة ومبادئها التوجيهية وإجراءاتها في مجال المشتريات، وبضمان المنافسة العادلة بين جميع البائعين المحتملين (الفقرة ب إ 3-25).

تُجرى دراسة استقصائية إلكترونية سنوية لقياس رضا العملاء منذ عام 2016 من خلال روابط تعمم عبر رسائل البريد الإلكتروني على جميع الموظفين والمندوبين. وتُفَعّل روابط الدراسة لمدة شهر واحد. وقد استُخدمت نتائج الدراسات الاستقصائية لتوجيه وتحسين خدمات المطاعم، ويُشترط على البائع، وفقا لشروط العقد القائم، تحقيق تقديرات مرضية من خلال الدراسات الاستقصائية. وقد نُفِدت عمليات منح العقود والتعديلات المدخلة عليها في امتثال تام للمبادئ التوجيهية والإجراءات المتعلقة بسياسات الشراء في الأمم المتحدة.