

Distr.: General  
2 December 2020  
Arabic  
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون  
البند 154 من جدول الأعمال  
الجوانب الإدارية والجوانب المتعلقة بالميزانية  
 لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

أداء ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي، بأوغندا، للفترة من  
1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

5	.....	أولا - مقدمة
5	.....	ثانيا - أداء الولاية
5	.....	ألف - لمحة عامة
6	.....	باء - تنفيذ الميزانية
9	.....	جيم - مبادرات دعم البعثات
10	.....	دال - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة
11	.....	هاء - الشركات والتنسيق مع الفريق القطري والبعثات المتكاملة
12	.....	واو - أطر الميزنة القائمة على النتائج
63	.....	ثالثا - أداء الموارد
63	.....	ألف - الموارد المالية



الرجاء إعادة استعمال الورق



## الصفحة

64	.....	باء - معلومات موجزة عن إعادة توزيع الموارد فيما بين المجموعات
64	.....	جيم - نمط الإنفاق الشهري
65	.....	دال - الإيرادات والتسويات الأخرى
65	.....	رابعاً - تحليل الفروق
68	.....	خامساً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
69	.....	سادساً - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره وطالبته الجمعية العامة في قرارها 281/74

## موجز

رُبط مجموع نفقات مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بأوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020 بهدف مركز الخدمات الإقليمي من خلال إطار الميزنة القائمة على النتائج وفي إطار عنصر الدعم.

وتكبد مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي نفقات بلغت 35,4 مليون دولار خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وهو ما يمثل معدل استخدام للموارد بلغ 100 في المائة، مقارنة بنفقات قدرها 31,4 مليون دولار وبمعدل استخدام للموارد بلغ 100 في المائة خلال الفترة المالية 2019/2018.

وقابل الزيادة في الاحتياجات في بند الموظفين المدنيين (0,85 مليون دولار) انخفاض في النفقات في بند التكاليف التشغيلية (0,85 مليون دولار). ونشأت زيادة الاحتياجات من الموظفين المدنيين مقارنة بالميزانية المعتمدة في فئة الموظفين الوطنيين نتيجة لتطبيق جدول المرتبات الجديد للموظفين الوطنيين اعتباراً من أيلول/سبتمبر 2019، مما أدى إلى زيادة بنسبة 3 في المائة في الاستحقاقات الشهرية، وارتفاع التكاليف العامة للموظفين، وتسوية المدفوعات غير المسددة لبدلات الوظائف الخاصة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة الناشئة عن عملية التصنيف في الفترة 2016/2015. وقابل ارتفاع تكاليف الموظفين الوطنيين جزئياً انخفاض في نفقات الموظفين الدوليين يرجع أساساً إلى ارتفاع معدلات الشغور. ويعزى انخفاض النفقات في بند التكاليف التشغيلية أساساً إلى انخفاض الاحتياجات في بنود الهياكل الأساسية والمرافق، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والسفر في مهام رسمية.

## أداء الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ وتمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020)

الفرق		النفقات	المخصصات	الفئة
النسبة المئوية	المبلغ			
				الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة
(3,0)	(845,7)	28 664,0	27 818,3	الموظفون المدنيون
11,3	856,7	6 711,9	7 568,6	التكاليف التشغيلية
<b>صفر</b>	<b>11,0</b>	<b>35 375,9</b>	<b>35 386,9</b>	<b>إجمالي الاحتياجات</b>
(0,5)	(17,1)	3 234,5	3 217,4	الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين
<b>0,1</b>	<b>28,1</b>	<b>32 141,4</b>	<b>32 169,5</b>	<b>صافي الاحتياجات</b>
				التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)
<b>صفر</b>	<b>11,0</b>	<b>35 375,9</b>	<b>35 386,9</b>	<b>مجموع الاحتياجات</b>

## أداء الموارد البشرية من حيث شغل الوظائف

الفئة	الوظائف المعتمدة <sup>(أ)</sup>	الوظائف الفعلية (المتوسط)	معدل الشواغر (النسبة المئوية) <sup>(ب)</sup>
الموظفون الدوليون	131	108	17,6
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الفنيون الوطنيون	29	26	10,3
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	238	212	10,9
متطوعو الأمم المتحدة	6	4	33,3

(أ) يمثل أعلى مستوى مأذون به.

(ب) استنادا إلى المعدل الشهري لشغل الوظائف.

ويرد الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما في الفرع الخامس من هذا التقرير .

## أولا - مقدمة

- 1 - وردت الميزانية المقترحة للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، بأوغندا، للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020 في تقرير الأمين العام المؤرخ 25 شباط/فبراير 2019 (A/73/764) وبلغ إجماليها 35 708 300 دولار (صافيها 32 490 900 دولار). وغطت تكاليف 131 موظفا دوليا، و 267 موظفا وطنيا، من بينهم 29 موظفا وطنيا من الفئة الفنية، و 6 من متطوعي الأمم المتحدة.
- 2 - وأوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بأن ترصد الجمعية العامة مبلغاً إجماليه 35 686 900 دولار للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في الفترة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020 (A/73/755/Add.14، الفقرة 30).
- 3 - ورصدت الجمعية العامة، في قرارها 309/73 ومقررها 555/73، مبلغاً إجماليه 35 386 900 دولار (صافيه 32 169 500 دولار) للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي للفترة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020. وفي القرار نفسه، قررت الجمعية العامة تقسيم مبلغ 33 044 400 دولار بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام العاملة التي تستفيد من خدمات المركز للفترة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020 وخصم مبلغ 1 424 400 دولار من الاعتماد المرصود للبعثات السياسية الخاصة في إطار الباب 3، الشؤون السياسية، من الميزانية البرنامجية لعام 2020، وفقا لما وافقت عليه الجمعية العامة في قراراتها 264/74 ألف إلى جيم.

## ثانيا - أداء الولاية

### ألف - لمحة عامة

- 4 - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي في تموز/يوليه 2010 على إثر اعتماد الجمعية العامة قرارها 269/64، باعتباره مركزا لتوفير الخدمات المشتركة للبعثات في المنطقة في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.
- 5 - وقضت الجمعية العامة، في قرارها 307/69، بمنح الاستقلال التشغيلي والإداري لمركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترحا لميزانية المركز للفترة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017، يُعَيِّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز.
- 6 - وكانت الرؤية والغرض الاستراتيجيان لمركز الخدمات الإقليمي وقت إنشائه الاستفادة من أوجه التآزر ومن وفورات الحجم لتقديم الدعم بكفاءة وفعالية والحد من حالات الازدواجية والاختناق في خدمات الدعم اللوجستية والإدارية والمالية المقدمه للبعثات الميدانية أو القضاء عليها، بما يمكن هذه البعثات من الاضطلاع بولاياتها بفعالية. وبتنفيذ هذه الاستراتيجيات، تركزت العناصر المتعلقة بمعاملات الموارد البشرية والشؤون المالية، والنقل وحركة الموظفين والشحن، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير المرتبطة بموقع معين في المركز. وفي الفترة 2019/2020، ظلت هذه الأهداف دون تغيير.
- 7 - وعلى مر السنين، حقق المركز فوائد كبيرة يمكن قياسها لصالح المنظمة، وبالتالي توسع ليشمل بشكل تدريجي مزيدا من البعثات المستفيدة منذ إنشائه في عام 2010 حيث بدأت مع البعثات الست الأصلية

المستفيدة من الخدمات إلى توفير مجموعة كاملة من خدمات المعاملات لجميع عمليات حفظ السلام الثمانية، والبعثات السياسية الخاصة العشرة في أفريقيا، فضلاً عن مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي ومكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا خلال الفترة 2020/2019. وتجلت فعالية هذا التوسع في ضمان توحيد العمليات الإدارية المحسنة وفي إتاحة استمرارية تصريف الأعمال في حالة تزايد التهديدات الأمنية في البعثات.

8 - وخلال الفترة 2020/2019، واصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم خدمات إدارية مشتركة إلى 20 بعثة مستفيدة، تتألف من عمليات حفظ السلام الثماني والبعثات السياسية الخاصة العشرة التالية، وإلى مكاتب آخرين:

(أ) بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، فيما يتعلق بعمليات حفظ السلام وتقديم الدعم؛

(ب) مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى القرن الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وفريق الخبراء المعني بالصومال، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، فيما يتعلق بالبعثات السياسية الخاصة؛

(ج) مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي؛

(د) منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا.

9 - ويرد في هذا التقرير تقييمٌ للأداء الفعلي، قياساً على أطر الميزنة القائمة على النتائج المحددة في ميزانية الفترة المالية 2020/2019. ويُقارن تقرير الأداء، بوجه خاص، بين مؤشرات الإنجاز الفعلية، أي مدى التقدم الفعلي المحرز خلال الفترة المعنية قياساً بالإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز المقررة، وبين النواتج المنجزة فعلاً والنواتج المقررة.

## باء - تنفيذ الميزانية

10 - في الفترة 2020/2019، واصل المركز العمل في إطار الهياكل التي أعيد تنظيمها في الفترة 2019/2018، حيث قدمت الموارد البشرية، وخدمات الشؤون المالية، والسفر، والنقل، وحركة الموظفين والشحن، ودعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة منها. وشملت هذه الخدمات خدمات الإلحاق بالخدمة وإنهاء الخدمة، وتجهيز السفر والمطالبات، وتجهيز منحة التعليم، وتجهيز كشوف المرتبات، وخدمات التدريب والمؤتمرات، وإعداد فواتير الهاتف الإقليمية، والدعم التشغيلي، وتنسيق التحركات الإقليمية والمخصصة للأفراد والشحن. كما قدم المركز خدمات مالية منها التسويات المصرفية، وتجهيز المبالغ

المستردة من التكاليف، وإعداد التقارير في نهاية العام، وحصر الأصول قيد التشييد، وتجهيز المطالبات الواردة من الغير، ومدفوعات البائعين، وتنسيق دعم تصفية المهام المتبقية للبعثات المنتهية.

11 - ومن المتوقع أن تستمر على المدى الطويل الفوائد المتأتية من وضع نموذج تشغيل أمتن ومتوافق مع أفضل الممارسات في مجال توفير الخدمات المشتركة، حيث يواصل المركز تنفيذ آليات لمراقبة الأداء والإبلاغ عنه إضافة إلى زيادة الاهتمام بالعملاء. وعلى وجه التحديد، حافظ المركز على هيكله في إطار أقسام تقديم الخدمات الأربعة، وهي قسم خدمات العملاء، وقسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين والمطالبات، وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، فضلا عن مكاتب الدعم التابعة لمكتب الرئيس والمكاتب المتخصصة التابعة لمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية.

12 - وعقب تغيير التسلسل الإداري الذي أقرته الجمعية العامة في قرارها 307/69، جرى تحديث هيكل إدارة مركز الخدمات الإقليمي للتأكيد على تولي قيادة إدارة الدعم العملياتي الإدارة المباشرة والرقابة الاستراتيجية، مع تكليف قيادة المركز بالإدارة اليومية. ويتخذ الهيكل الإداري المستكمل للمركز شكل لجنة توجيهية يرأسها الأمين العام المساعد لعمليات الدعم، ومديرو إدارة الدعم العملياتي، ورئيس مركز الخدمات الإقليمي، ورئيس مجلس عملاء مركز الخدمات الإقليمي، الذي يمثل الكيانات المستفيدة من خدمات المركز. وتمثل اللجنة التوجيهية فريقاً أصغر حجماً، وإن كان شاملاً، يركز على المسؤوليات الإدارية للمركز. وتجتمع اللجنة بانتظام لتقييم التقدم المحرز في الأداء، وتقديم التوجيه وتتخذ القرارات بشأن القضايا الرئيسية، وسبل المضي قدماً في المركز.

13 - ولمركز الخدمات الإقليمي آلية تُجرى من خلالها مشاورات منتظمة مع العملاء. ويتألف مجلس عملاء المركز من المديرين ورؤساء دعم البعثات من البعثات المستفيدة، وهو بمثابة آلية تتيح للجهات المستفيدة تقديم التعليقات، ومناقشة المسائل التشغيلية، وتبادل أفضل الممارسات، ورفع القضايا إلى اللجنة التوجيهية التابعة للمركز. وللمجلس مسؤوليات واضحة ومتميزة عن مسؤوليات اللجنة التوجيهية. ويتيح ذلك الفصل الواضح بين مسائل التشغيل اليومي ومناقشات مجلس العملاء عن مهام الرقابة الإدارية التي تضطلع بها اللجنة التوجيهية.

14 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل المركز القيام بما يلي: (أ) تحسين جودة خدمات المركز من أجل إدارة العلاقات مع العملاء والتواصل معهم بوجه أفضل؛ و (ب) تعزيز الجهود المستمرة للابتكار في العمليات مثل توحيد خرائط العمليات من البداية إلى النهاية واعتماد دليل مكتبي للإجراءات بهدف الاستمرار في تحسين تقديم الخدمات للبعثات المستفيدة من خدمات المركز؛ و (ج) وضع استراتيجية أوضح طويلة الأجل للقوة العاملة في المركز، مع تشديد التركيز على بناء القدرات؛ و (د) استعراض خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال، مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط للطوارئ؛ و (هـ) تنفيذ نموذج لقابلية التوسع يستخدم لاستنباط احتياجات المركز من الموظفين، يأخذ في الاعتبار تغير مستويات التوظيف لدى العملاء؛ و (و) دعم الاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستكشاف سبل تحقيق أقصى قدر من العمليات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية، وتوفير حلول لتعزيز عمليات البعثات وخدمات مضاعف القوة عن طريق أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة؛ و (ز) دعم تنفيذ استراتيجية وخطة إدارة سلسلة الإمداد التي وضعتها إدارة الدعم العملياتي. وتحقق ذلك من خلال تنفيذ تخطيط الطلب والشراء في المركز؛ وتعزيز وحدة إدارة الممتلكات التابعة للمركز في مجالات جرد المخزون، والتحقق المادي من المخزون، والتخلص، وأنشطة التخزين ذات الصلة؛ ودعم الأنشطة المتعلقة

بإدارة أداء سلسلة الإمداد العالمية من خلال متابعة عمليات التسليم الجارية والأنشطة المتصلة بها التي تساعد على قياس أداء سلسلة الإمداد على أساس معايير معينة؛ ودعم تطوير خاصية إدارة النقل في نظام أوموجا وبدء العمل بها بالمشاركة في مرحلة الاختبار.

15 - وبناء على توصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر الوثائق A/71/836/Add.9 و A/72/789/Add.9 و A/73/755/Add.14) على النحو الذي أيدته الجمعية العامة في قراراتها 293/71 و 286/72 و 309/73، ومع مراعاة توصيات مجلس مراجعي الحسابات، وضع المركز نموذجاً متقناً لقابلية التوسع خلال الفترة 2020/2019 يركز على العناصر المتعلقة بالمعاملات وتقديم الخدمات المباشرة في خطوط خدمات المركز. وُضع النموذج على أساس مفهوم الملاك الوظيفي الصفري، ولا يزال قابلاً للتوسع. ويُستخدم نموذج القابلية للتوسع كل سنة إضافة إلى الاستعراض الداخلي لملاك الموظفين لتحديد ملاك موظفي المركز ونقل الموظفين عبر الركائز لتلبية الطلب الناشئ عن الأنشطة الموسمية. وأثناء تفشي جائحة كوفيد-19، تم تدريب الموظفين في الأقسام التي يقل عدد أنشطتها على أداء مهام في خدمات أخرى تزداد فيها الأنشطة.

16 - وكان من الأنشطة المقررة والمشاريع الرئيسية التي اضطلع بها المركز خلال الفترة ما يلي:

(أ) دعم المركز تعزيز مفهوم تقديم الخدمات على الصعيد العالمي بتوفير خدمات إدارية موحدة فعالة متعلقة بالمعاملات لضمان دعم جميع البعثات المستفيدة بخدمات متسقة وجيدة النوعية من الموقع الخارجي في عننتيبي؛

(ب) استحدثت المركز، عن طريق دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية التابعة له، خدمات مبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدعم المركز والبعثات المستفيدة منه في أفريقيا، وأداء دور قيادي في اتباع أفضل الممارسات التكنولوجية وضمان الاتساق في وضع وتنفيذ المعايير والسياسات وتقديم الخدمات لهذه البعثات وفقاً للاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) قام المركز بتطوير وتنفيذ نظام إلكتروني لإدارة الوثائق يشمل استخدام التوقيع الإلكتروني. وأتاح هذا النظام تيسير الانتقال من الحضور الفعلي في المكتب إلى ترتيبات العمل عن بعد أثناء تفشي جائحة كوفيد-19؛

(د) بناء على مشروع النظام الإلكتروني لإدارة الوثائق، قام المركز أيضاً بتطوير وتنفيذ برنامجه للإدارة الإلكترونية للسجلات، الذي يكفل توافر ملفات محدثة/جارية وغير جارية لجميع البعثات المستفيدة من خدمات المركز عبر الإنترنت.

#### تأثير جائحة مرض فيروس كورونا

17 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تأثر عدد من الأنشطة بتفشي جائحة كوفيد-19، منها: (أ) النشر المقرر لنموذج تقديم خدمات العملاء في البعثات؛ و (ب) قدرة المركز على التخطيط الكافي لتصفية البعثات؛ و (ج) عرقلة إدارة السفر والتدريب، بعد تنفيذ القيود المفروضة على التنقل على نطاق العالم؛ و (د) التحقق المادي من المخزون في إطار أنشطة الإقفال المالي.



18 - وحرص المركز على التقليل من تعطل العمليات إلى أدنى حد بإعطاء الأولوية للاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الاتصالات اللاسلكية من نقطة واحدة إلى نقاط متعددة ومجموعات بيانات الإنترنت لتيسير ترتيبات العمل البديلة.

19 - وفيما يلي المجالات التي تأثرت فيها عمليات المركز بجائحة كوفيد-19 خلال الربع الأخير من الفترة المشمولة بالتقرير (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2020):

- (أ) انخفضت عمليات تجهيز حالات الالتحاق الفعلي بالعمل ومنح الانتقال ومنح الاستقرار للموظفين الدوليين بسبب تأثير جائحة كوفيد-19 على التوظيف الذي يعزى إلى القيود المفروضة على السفر؛
- (ب) انخفضت عمليات تجهيز الإجراءات الوظيفية للأفراد النظاميين انخفاضاً كبيراً بسبب تأثير جائحة كوفيد-19 على التوظيف والتوقف المؤقت عن نشر الأفراد النظاميين؛
- (ج) فرضت قيود على السفر، وبالتالي تم تخفيض السفر في نهاية الخدمة، مما أدى إلى انخفاض مستوى مطالبات السفر وإجازات الموظفين التي تم تجهيزها.

20 - واضطرت جائحة كوفيد-19 موظفي المركز إلى العمل عن بعد، مما زاد من النفقات المتعلقة بالاتصال الإلكتروني حيث تم تزويد الموظفين ببيانات الإنترنت ليتمكنوا من مواصلة تقديم الخدمات لعملاء المركز.

21 - ومع إغلاق المكاتب لأكثر من ثلاثة أشهر، لم تستخدم الميزانية التشغيلية بالكامل. وتكبد المركز نفقات أقل في إطار فواتير المرافق العامة وتكاليف الصيانة وتكاليف السفر والخبراء الاستشاريين؛ ووضعت الصيغة النهائية لبدل الوظيفة الخاص بأثر رجعي الذي كان معلقاً منذ فترة طويلة لما عدده 113 موظفاً وطنياً من فئة الخدمات العامة و 39 من موظفي الخدمة الميدانية (0,7 مليون دولار)؛ وتم جزئياً تسديد حصة المركز من التكاليف المشتركة بموجب اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية من الفترة 2019/2018 (0,35 مليون دولار)؛ وساهم المركز في التكلفة العالمية لترتيبات الإجلاء الطبي المتصلة بمرض فيروس كورونا (0,3 مليون دولار).

22 - وإضافة إلى العوامل المتصلة بجائحة كوفيد-19، تأثر تنفيذ الأولويات المحددة بقرار عدم استقدام موظفين من فئة الخدمات العامة بعمود محددة المدة في انتظار نتائج نظر الجمعية العامة في نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، حيث إن العقود المؤقتة المقدمة للموظفين المعيّنين حديثاً تؤثر في قدرة المركز على استقدام الموظفين واستبقائهم، مما يؤثر على مستويات شغل الوظائف.

## جيم - مبادرات دعم البعثات

23 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل المركز تقديم الدعم لأكثر من 70 في المائة من عمليات الأمم المتحدة الميدانية في أفريقيا، وتقديم الخدمات لأكثر من 17 500 فرد، بمن فيهم الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. وشمل ذلك تقديم خدمات إلى مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا الذي أنشئ في جمهورية الكونغو الديمقراطية، في حدود الموارد المتاحة، نظراً لطبيعته الانتقالية، وفي محاولة لمواصلة تحقيق أقصى قدر من الكفاءة.

24 - ويتولى المركز، باعتباره مركزاً إقليمياً للبعثات في أفريقيا، إدارة مرفق تدريب حديث يعمل بكامل ملاك الموظفين (المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات) يستضيف دورات تدريبية وحلقات دراسية وحلقات عمل ومؤتمرات. وفي الفترة 2020/2019، حضر ما مجموعه 3 019 مشاركاً فعاليات نظمت في المركز.

25 - وتمشيا مع الخطة الاستراتيجية التي وضعتها الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية، والاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن أمن المعلومات والامتثال، وبالنظر إلى تأثير كوفيد-19 والانتقال من الحضور الفعلي في المكتب إلى ترتيبات العمل عن بعد، أعطت الدائرة الأولوية لوظائف أمن العمليات وتعزيز التدريب لتوعية المستخدم النهائي بأمن المعلومات لضمان استمرار استخدام خطة العمل ذات النقاط العشر الرامية إلى حماية البيانات وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة، ولدعم خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال. وتعاونت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية بشكل فعلي مع البعثات المستفيدة لتقديم خدمات الإشراف على الأمن السيبراني والحوكمة والمخاطر والامتثال.

26 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، أكمل المركز تنفيذ عملية تصنيف كانت قد أجريت أصلا في المركز خلال الفترة 2016/2015. ففي عام 2015، اضطلعت إدارة الدعم العملياتي بعملية تصنيف تهدف إلى ضمان اتساق المهام والترتب وشفافيتها في جميع البعثات الميدانية. وفي وقت لاحق، وافق مكتب إدارة الموارد البشرية على إجراء استثنائي يطبق مرة واحدة لترقيم الموظفين المحليين الذين يحملون تعيينات غير التعيينات المؤقتة، ويشغلون باستمرار وظائف رفعت رتبها في بعثات حفظ السلام، وفي مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، ومركز الخدمات العالمي، ومركز الخدمات الإقليمية، رهنا بشروط أهلية محددة، في كانون الأول/ديسمبر 2016. وإضافة إلى ذلك، شملت الموافقة دفع بدل وظيفة خاص بأثر رجعي للشاغلين المؤهلين لمدة تصل إلى سنة واحدة من الخدمة قبل 1 تموز/يوليه 2016، تغطي الفترة من 1 تموز/يوليه 2015 إلى 30 حزيران/يونيه 2016. وكانت شروط الأهلية ما يلي: (أ) إتمام مدة خدمة لا تقل عن سنتين في الوظيفة المعنية في الوقت الذي تم فيه تنفيذ التصنيف التصاعدي (1 تموز/يوليه 2016 بالنسبة لمركز الخدمات الإقليمية)؛ و (ب) سجل الأداء المرضي تماما لدورتي الأداء السابقتين. وفي وقت عملية التصنيف، لم يكن لدى مركز الخدمات الإقليمية مكتب مخصص للموارد البشرية ولم يكن بوسعه تنفيذ نتائج التصنيف تنفيذا كاملا. وتحققت النتائج جزئيا خلال الفترة 2018/2017، حيث دُفع بدل وظيفة خاص بأثر رجعي قدره 161 545,13 دولارا إلى 82 موظفا. وعقب إنشاء وحدة لإدارة الموارد البشرية والمواهب، تؤدي وظائفها بالكامل، أكمل المركز استعراض وتحليل جميع الحالات خلال الفترة 2020/2019. واستوعب المركز تكاليف عملية إعادة التصنيف منذ الفترة 2016/2015، وقام بتجهيز مدفوعات قدرها 495 984,04 دولارا إلى 113 موظفا وطنيا من فئة الخدمات العامة و 182 100,26 دولار إلى 39 موظفا من فئة الخدمة الميدانية. وبلغ مجموع بدل الوظيفة الخاص المدفوع بأثر رجعي للموظفين خلال الفترة 2020/2019 ما مقداره 678 084,30 دولارا.

## دال - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

27 - قدم قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي الدعم للمركز في جميع أنشطته المتعلقة بالمشتريات خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وإضافة إلى ذلك، احتفظ المركز بعلاقته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، باعتبارها مستأجرة لقاعدة الدعم في عنيتيبي. وقدمت البعثة خدمات الدعم، بما في ذلك المرافق والصيانة والأمن. وواصل المركز الاعتماد على خبرة موظفي البعثة في قاعدة الدعم في عنيتيبي لتنسيق سلاسل الإمداد واللوجستيات والتحركات واستلام البضائع وفحصها. واعتبر المركز مكتب الدعم المشترك في الكويت مركز تفويضه الرئيسي فيما يتعلق باستمرارية تصريف أعماله.

## هاء - الشراكات والتنسيق مع الفريق القطري والبعثات المتكاملة

28 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شارك المركز بنشاط في لجنة معنية بالسلامة المهنية وإدارة المخاطر تضم جميع الجهات المعنية في قاعدة الدعم في عنيتيبي، بالتنسيق مع رئيس شؤون المباني في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وذلك للاضطلاع بجميع المهام المقررة المتعلقة بالسلامة المهنية وإدارة المخاطر. وحضر ممثل للمركز أيضا في الاجتماعات الشهرية لفريق إدارة أمن المنطقة، التي تضم ممثلين عن دائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، لمناقشة المسائل المتعلقة بسلامة الموظفين وأمنهم في القاعدة.

29 - وخلال فترة الأداء، شارك المركز في اللجنة المعنية برفاه الموظفين التابعة لقاعدة الدعم في عنيتيبي وفي فريق معني بالرφαه ضم برنامج الأمم المتحدة للرعاية، وعيادة قاعدة الدعم في عنيتيبي، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وفريق الأمم المتحدة للاتصالات وغير ذلك من البرامج، بالتعاون مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، من أجل تعزيز صحة الموظفين ورفاهم. وعُين رئيس المركز منسقا لأمن منطقة عنيتيبي وعمل على نحو وثيق مع مكتب المنسق المقيم/المسؤول المكلف بشأن أي مسائل أمنية معقدة تتعلق بموظفي المركز. والمنسق المقيم/المسؤول المعين هو المسؤول عن أمن موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وأصولها في جميع أنحاء البلد.

30 - وتمشيا مع توجيهات مكتب إدارة سلسلة الإمداد التابع لإدارة الدعم العملياتي، عُهد إلى مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات مؤقتا بدعم قسم مراقبة الحركة داخل مكتب إدارة سلسلة الإمداد أثناء جائحة كوفيد-19. وعلى وجه التحديد، قام مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بما يلي: (أ) دعم عمليات التخطيط والتنسيق والتنفيذ على الصعيد العالمي لعمليات نقل القوات من خلال استعراض جداول الرحلات، وتقديم معلومات مستكملة عن أعداد المسافرين، وإدارة طلبات الركاب والبضائع الاحتياطية بإجراء 24 رحلة جوية و 9 212 عملية لنقل الركاب دعما لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ و (ب) ساعد قسم مراقبة الحركة في إدارة التغييرات المتعددة في حركات الركاب المقررة الناشئة عن التحديات المتصلة بمرض فيروس كورونا، مثل متطلبات الحجر الصحي، وإقامة مرافق الحجر الصحي في البعثات، والتغييرات في الحركات المقررة بسبب تفشي المرض داخل إحدى الوحدات؛ و (ج) إنجاز نقل أربعة أصناف من المعدات المملوكة للوحدات، واثنين من المعدات المملوكة للأمم المتحدة، بالتعاون مع فريق الشحن التابع لقسم مراقبة الحركة، دعما لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي؛ و (د) دعم تسوية تفاصيل حركة القوة البحرية، ومتابعة المدفوعات؛ و (هـ) تنسيق عمليات نقل الرفات البشرية؛ و (و) إنجاز أربعة تقييمات تقنية، من بين مهام إدارية أخرى تتعلق بالتقييمات التشغيلية والتقنية؛ و (ز) صياغة بيانين للأعمال لتلبية احتياجات نقل شحنات من المعدات المملوكة للوحدات والمعدات المملوكة للأمم المتحدة.

## واو - أطر الميزنة القائمة على النتائج

31 - قام مكتب رئيس المركز ومكاتب الدعم عن طريق نائب الرئيس بتقديم الإرشاد والتوجيه عموماً إلى عمليات المركز. وشارك المكتب في جميع الأنشطة الإدارية والأنشطة غير المتعلقة بالمعاملات، مثل التخطيط الاستراتيجي والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي؛ وتعهّد اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة وتقديم تقارير شهرية عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وإجراء أنشطة تخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ والقيام بأنشطة إعادة هندسة وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ ودعم البدء بتنفيذ توسعتي نظام أوموجا؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ وتعهّد اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة تنسيق المسائل المتصلة بالاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة و/أو تنفيذها كما ينبغي، تمسّياً مع قرارات الجمعية العامة ومع التوجيه الصادر عن الإدارة العليا لإدارة الدعم العمليّاتي.

### الإنجاز المتوقع 1-1: تقديم خدمات دعم لمركز الخدمات الإقليمي بسرعة وفعالية وكفاءة ومسؤولية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الدولية الشاغرة المأذون بها (2018/2017: 16,4 في المائة؛ 2019/2018: 14,7 في المائة؛ 2020/2019: 13 في المائة)	17,6 في المائة. لم يتحقق معدل الشغور المستهدف لفترة الأداء هذه، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين الدوليين (10 حالات مغادرة لأسباب مختلفة)، وأثر جائحة كوفيد-19 على أنشطة التوظيف
2-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين الدوليين (2018/2017: 44 في المائة؛ 2019/2018: 40 في المائة؛ 2020/2019: ≤ 40 في المائة)	33 في المائة. غادرت المركز خلال فترة الأداء 8 موظفات دوليات، يمثلن 6 في المائة من مجموع الموظفين المدنيين الدوليين المأذون بهم
3-1-1 متوسط عدد الأيام التي يستغرقها التوظيف من قائمة المرشحين لاختبار المرشحين الدوليين في الرتب من ف-3 إلى م-1 ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2018/2017: 33,67 يوم عمل من تاريخ إغلاق باب التقدم للوظيفة؛ 2019/2018: ≥ 48 يوم عمل من تاريخ إغلاق باب التقدم للوظيفة؛ 2020/2019: ≥ 48 يوماً تقويمياً من تاريخ الإعلان عن فتح باب التقدم للوظيفة)	82 يوماً. أثرت جائحة كوفيد-19 سلباً على قدرة المركز على ملء بعض الوظائف الشاغرة كما كان مقرراً
4-1-1 متوسط عدد أيام العمل التي تستغرقها عمليات التوظيف في وظائف معينة لاختبار المرشحين، من تاريخ إغلاق باب التقدم للوظيفة حتى تاريخ اختيار المرشحين، بالنسبة للمرشحين الدوليين في الرتب من ف-3 إلى م-1 ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2018/2017: 197 يوم عمل من تاريخ إغلاق باب التقدم للوظيفة؛ 2019/2018: ≥ 90 يوم عمل من تاريخ إغلاق باب التقدم للوظيفة؛ 2020/2019: ≥ 90 يوم عمل من تاريخ الإعلان عن فتح باب التقدم للوظيفة؛	أنجز. فقد بلغ متوسط عدد الأيام من إغلاق باب التقدم للوظيفة حتى اختيار المرشحين 82 يوماً بالنسبة للوظائف الدولية

1-1-5 درجة التقييم الإجمالية في سجل الأداء في مجال الإدارة البيئية الذي وضعته الإدارة (2018/2017: 63؛ 2019/2018: 100؛ 2020/2019: 100)

في الاعتبار في الدرجة الإجمالية للبعثة في سجل الدرجات البيئي

1-1-6 الامتثال لسياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية (2018/2017: لم يُقَس؛ 2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة)

الاضطلاع بجميع المهام المتعلقة بالسلامة المهنية والمخاطر خلال الفترة

1-1-7 النسبة المئوية لجميع حوادث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُحل في الحدود الزمنية المستهدفة لحل المشكلات ذات الأهمية العالية والمتوسطة والمنخفضة (2018/2017: لا ينطبق؛ 2019/2018:  $\leq 85$  في المائة؛ 2020/2019:  $\leq 85$  في المائة)

1-1-8 درجة التقييم الإجمالية حسب الرقم القياسي لإدارة الممتلكات الذي وضعته الإدارة استناداً إلى 20 مؤشراً رئيسياً للأداء (2018/2017: لا ينطبق؛ 2019/2018:  $\leq 800$ ؛ 2020/2019:  $\leq 800$ )

سلباً بإغلاق قاعدة عنيتيبي للدعم بسبب جائحة كوفيد-19

1-1-9 النسبة المئوية للطلبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويُرد عليها في غضون 24 ساعة (2018/2017: 93 في المائة؛ 2019/2018:  $\leq 98$  في المائة؛ 2020/2019:  $\leq 98$  في المائة)

1-1-10 عدد ملفات العمل التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (2018/2017: 874؛ 2019/2018: 912؛ 2020/2019: 912)

من الملفات وإيداعها

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

## تحسين الخدمات

<p>بغية مواءمة المساءلة والمسؤولية عموماً عن البصمة البيئية لقاعدة الدعم في عنتيبي، يبلغ، اعتباراً من الفترة 2018/2019 فصاعداً، عن جميع البيانات المتعلقة بالقاعدة، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي، باعتبارها "موقعا" داخل خطة العمل البيئية على نطاق بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتؤخذ في الاعتبار في الدرجة الإجمالية للبعثة في سجل الدرجات البيئي. ونوقشت مع المركز، باعتباره المستأجر الأولي للقاعدة، إجراءات متصلة بالتقليل إلى أدنى حد من المخاطر والحد من البصمة البيئية للقاعدة، وأدرجت في خطة عمل بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية</p>	نعم	تنفيذ خطة العمل البيئية على نطاق البعثة، تمشياً مع الاستراتيجية البيئية التي وضعتها الإدارة
<p>قدم مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات الدعم لتنفيذ استراتيجية إدارة سلسلة الإمداد لإدارة الدعم العملياتي عن طريق ما يلي: (أ) تنفيذ أداة تخطيط الطلب والشراء في المركز، مما يزيد إبراز وإدارة الاحتياجات العالمية من السلع والخدمات؛ و (ب) تعزيز وحدة إدارة الممتلكات التابع للمركز في مجالات إدارة المخزونات والمستودعات ضمن عملية سلسلة الإمداد من البداية إلى النهاية؛ و (ج) تقديم الدعم للأنشطة المتعلقة بإدارة أداء سلسلة الإمداد العالمية، بما في ذلك متابعة عمليات التسليم الجارية والأنشطة ذات الصلة التي تساعد في تقييم أداء سلسلة الإمدادات على أساس معايير معينة؛ و (د) ودعم تطوير خاصية إدارة النقل في نظام أوموجا وبدء العمل بها بالمشاركة في مرحلة الاختبار، بالإضافة إلى استفادة المركز من الأداة في عملية تسليم السلع</p>	نعم	دعم تنفيذ استراتيجية الإدارة ومخططها لإدارة سلسلة الإمداد
<p>وقدم المركز الدعم الإداري واللوجستي إلى ثماني عمليات لحفظ السلام، و 10 بعثات سياسية خاصة، وإلى مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي ومنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا.</p>	20	تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى 18 بعثة مستفيدة (8 عمليات حفظ سلام (بعثات ودعم) و 10 بعثات سياسية خاصة)
<p>صدر نظام موظفي السفر المناوبين في المركز اعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2020 لتلبية متطلبات تتعلق بخدمة السفر باستخدام النقل التجاري. وبواسطة هذا النظام، يُتاح موظفو السفر خارج ساعات العمل، بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع والعطلات، لضمان تقديم خدمات السفر التي يمثل توقيتها عنصراً حاسماً الأهمية إلى المركز والبعثات المستفيدة من خدماته بكفاءة وفعالية</p>	نعم	تطبيق نظام قائمة الموظفين المناوبين على مدار الساعة، من أجل تقديم خدمات إلى البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي، في غير ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع وعطلات الأمم المتحدة

		الخدمات المتعلقة بمراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال
توصيات مفتوحة نُفذت، من أصل 9 توصيات أصدرها مكتب خدمات الرقابة الداخلية	3	تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر إتمام تنفيذها بحلول نهاية العام (31 كانون الأول/ديسمبر) وأي توصيات لم تنفذ بعد من توصيات مجلس مراجعي الحسابات المقدمة عن سنوات مالية سابقة، كما وافقت عليها الإدارة
توصية أوصى بإغلاقها، من أصل 24 توصية أصدرها مجلس مراجعي الحسابات	18	تنفيذ إطار شامل لمكافحة الغش والفساد مصمم خصيصا لمركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، بما يشمل إنشاء سجل للمخاطر يتضمن خططا مفصلة للتعامل مع المخاطر والتصدي لها
نُفذ المركز إطار الإدارة المركزية للمخاطر، الذي يشمل تدابير لمكافحة الغش ومكافحة الفساد مصممة خصيصا للمركز، ويتضمن سجلا للمخاطر وخطة لإدارة المخاطر وافقت عليها لجنة إدارة المخاطر	نعم	
<b>خدمات الميزانية والمالية والإبلاغ</b>		
تم توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبية فيما يتصل بالميزانية المعتمدة البالغة 35 386 900 دولار، تمشيا مع السلطة المفوضة	نعم	توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبية فيما يتصل بميزانية قدرها 35 708 300 دولار، بما يمشى مع السلطة المفوضة
وُضعت الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة، وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة	نعم	وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة، وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة
تم استنباط الاحتياجات من الموظفين للفترة 2020/2019 لتقديم الخدمات الأساسية المتعلقة بالمعاملات وتقديم الخدمات المباشرة إلى البعثات المستفيدة من الخدمات من نموذج القابلية للتوسع، الذي أخذ في الاعتبار التغييرات المتوقعة في عوامل عبء العمل من البعثات الإضافية والبعثات التي جرى تقليص حجمها على حد سواء	نعم	تنفيذ نموذج لقابلية التوسع لتحديد احتياجات مركز الخدمات الإقليمي من الموظفين للفترة 2020/2019 بحيث يراعي هذا النموذج، في جملة أمور، عوامل عبء العمل ويقترح تحقيق مكاسب في الكفاءة
<b>خدمات الموظفين المدنيين</b>		
تم توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 404 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (131 موظفا دوليا و 267 موظفا وطنيا و 6 من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم لتجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، بما يمشى مع السلطة المفوضة	350	توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 404 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (131 موظفا دوليا و 267 موظفا وطنيا و 6 من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم لتجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، بما يمشى مع السلطة المفوضة
موظفا مدنيا قُدمت لهم دورات تدريبية داخل المركز	2 379	تقديم دورات تدريبية داخل البعثة لفائدة 316 موظفا مدنيا، وتقديم الدعم للتدريب خارج البعثة إلى 77 موظفا مدنيا
دورة تدريبية خارج البعثة قُدمت للموظفين المدنيين	2	

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

وحقق المركز وفورات حجم بالاستفادة من عروض الدورات التدريبية الإلكترونية والدورات التدريبية المتاحة التي تعقد في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات بتكلفة مخفضة أو دون تكلفة ويعزى انخفاض الناتج في الدورات المقدمة خارج البعثة إلى القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19

طلب سفر داخل منطقة البعثة  
طلب سفر خارج منطقة البعثة لأغراض لا تتعلق بالتدريب  
طلبات سفر لأغراض التدريب، لفائدة الموظفين المدنيين  
ويعزى انخفاض الناتج إلى القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19. كما خفض المركز السفر خارج مركز العمل لأغراض التدريب، ويسر التدريب في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، وقدم دورات تدريبية إلكترونية

استضاف المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات بفعالية 50 في المائة من العدد المستهدف من المشاركين خلال هذه الفترة. ويعزى هذا الفرق إلى حد كبير إلى القيود وتدابير الاحتواء الأخرى للتخفيف من انتشار مرض فيروس كورونا. وأدى ذلك إلى إلغاء جميع الأحداث المقررة في الفترة من 13 آذار/مارس إلى 30 حزيران/يونيه 2020. وتشهد الأشهر الثلاثة الأخيرة من السنة المالية عادة ذروة الأنشطة الموسمية التي يضطلع بها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات

1 تقديم الدعم لتجهيز 83 طلب سفر داخل منطقة البعثة  
و 43 طلب سفر خارج منطقة البعثة لأغراض لا تتعلق بالتدريب و 35 طلب سفر لأغراض تتعلق بالتدريب، لفائدة الموظفين المدنيين

3 019 تتساق تدريب 6 000 مشارك في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة

## المرافق والهياكل الأساسية والخدمات الهندسية

تم توفير خدمات الصيانة والتصليح لموقع واحد في مكان واحد تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وذلك لفائدة المركز في قاعدة الدعم في عنيتيبي

نعم تقديم خدمات الصيانة والتصليح لموقع واحد في مكان واحد توفرها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لمباني المكاتب التي يشغلها مركز الخدمات الإقليمي في قاعدة الدعم في عنيتيبي

تولت بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إدارة توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع واحد لصالح قاعدة الدعم في عنيتيبي

نعم توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع واحد تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لصالح قاعدة الدعم في عنيتيبي



## خدمات إدارة الوقود

إدارة توريد وتخزين 293 400 لتر من البنزين (33 400 لتر للنقل البري، و 260 000 لتر للمولدات والمرافق الأخرى) ومن الزيوت ومواد التشحيم عبر نقاط التوزيع ومرافق التخزين في موقع واحد، تتعدهه قاعدة الدعم في عنيتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

146 645 لترا من البنزين والزيوت ومواد التشحيم (18 537 لترا للنقل البري و 128 108 لترات للمولدات الكهربائية وغيرها من المرافق) تم توريدها

ويعزى انخفاض الاحتياجات من وقود المولدات إلى تحسن استقرار الكهرباء التي تم توريدها إلى قاعدة دعم عنيتيبي عقب عمليات تحديث نظام الكهرباء التي أجريت خلال الفترة، مما قلل من الاعتماد على نظم المولدات الاحتياطية لإمدادات الطاقة. وعلاوة على ذلك، أدت تدابير الإغلاق بسبب جائحة كوفيد-19 إلى انخفاض الأنشطة التي تتطلب دعماً في مجال النقل البري

## خدمات المعلومات الجغرافية المكانية وتكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية

توفير ودعم 473 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة، و 20 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المتنقلة للمركبات، و 18 محطة إذاعية أساسية

350 جهازا لاسلكيا محمولا

20 جهازا لاسلكيا متنقلا للمركبات

7 محطات إذاعية أساسية

تم توفيرها ودعمها. ويعزى انخفاض الناتج إلى تأخر الموظفين في تسلّم 123 جهازا لاسلكيا مخصصا لهم، وإلى شطب 11 جهازا لاسلكيا تجاوزت مدة صلاحيتها المتوقعة

754 جهازا حاسوبيا

60 طابعة

توفير ودعم 473 جهازا حاسوبيا و 77 طابعة لقوام متوسطه 448 مستخدما نهائيا من الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين، إضافة إلى 162 جهازا حاسوبيا و 13 طابعة لإتاحة إمكانية الاتصال الإلكتروني بين أفراد الوحدات، وخدمات مشتركة أخرى

تم توفيرها ودعمها للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين وأفراد الوحدات والمستخدمين النهائيين للخدمات المشتركة. ويعزى ارتفاع عدد الأجهزة الحاسوبية إلى الدعم الإضافي المقدم إلى المركز الإقليمي للمؤتمرات والتدريب، والموظفين التعاقديين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومقهي الإنترنت، ولوحة متابعة إجراءات تسجيل الوصول والمغادرة، وغير ذلك من الخدمات المشتركة. ويعزى الفرق في بند الطابعات إلى انخفاض الاحتياجات من الطابعات نتيجة لتنفيذ التوقيع الرقمي في إطار مبادرات التخضير الجارية

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

## الخدمات الطبية

تخصيص الاعتمادات اللازمة لتغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات العيادة الموجودة في قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	نعم	أُنح للموظفين والخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجراء، بدعم من عيادة قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
--	-----	---

## العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

32 - استنادا إلى الدروس المستفادة من السنوات السابقة، أحرز قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات مزيدا من التقدم في الفترة 2020/2019 في تحقيق الاستقرار في مهام الموارد المالية والبشرية التي يدعمها المركز. وتجلى ذلك في الردود التي ترد بانتظام من العملاء والتحسينات التدريجية في مؤشرات الأداء الرئيسية، لا سيما في مجالات الإلحاق بالعمل وإنهاء الخدمة وإدارة الاستحقاقات والاستحقاقات. واضطلع المركز، في إطار ولايته المتمثلة في تقديم الدعم السلس للبعثات الميدانية خلال أصعب مراحل بدء التشغيل والخفض التدريجي، بدور رئيسي في دعم بدء عمل منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا والخفض التدريجي الجاري للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور. وبالمثل، قدم المركز الدعم لإنهاء خدمة عدد كبير من الموظفين في البعثة الذي جرى خلال الربع الأول من الفترة المشمولة بالتقرير (2020/2019). وأثرت جائحة كوفيد-19 تأثيرا كبيرا على وظائف القسم، خاصة فيما يتعلق بالقيود المفروضة على السفر على نطاق العالم لوقف انتشار الفيروس. ونتيجة لذلك، أثر هذا التقييد تأثيرا شديدا على استقدام الموظفين الدوليين وتناوب الأفراد النظاميين.

## خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

الإنتاج المتوقع 2-1: تقديم خدمات تتعلق بالإلحاق بالخدمة وانتهائها تتسم بالفعالية والكفاءة للبعثات المستفيدة

## مؤشرات الإنجاز الفعلية

## مؤشرات الإنجاز المقررة

استُكملت نسبة 94 في المائة من حالات الإلحاق بالخدمة في غضون 90 يوما ونسبة 97 في المائة منها في غضون 120 يوما ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر خلال الربع الأخير من الفترة المشمولة بالتقرير (من نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2020) والتأخير في إصدار التأشيرات (لا سيما بالنسبة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي)	1-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها استكمال حالات الإلحاق بالخدمة الواردة في حدود 90 يوما والانتهاؤ من تجهيز 100 في المائة منها في حدود 120 يوما (2018/2017: 88 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة/100 في المائة)
---	---

2-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الاستقرار والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام (2018/2017: 97 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أُنجز. تم تجهيز نسبة 99 في المائة من منح الاستقرار والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام
2-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الانتقال والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام (2018/2017: 96 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أُنجز. تم تجهيز نسبة 100 في المائة من منح الانتقال والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام
2-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها استكمال حالات انتهاء الخدمة في حدود 30 يوم عمل من آخر يوم عمل للموظف (2018/2019: لا ينطبق؛ 2019/2020: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق)	استُكملت 47 في المائة من حالات انتهاء الخدمة في غضون 30 يوماً
98 في المائة)	ويعزى الفرق إلى التأخر في الإخطار بحالات انتهاء الخدمة والتأخير في إتمام إجراءات المغادرة وتقديم وثائق انتهاء الخدمة من البعثات إلى خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة في المركز

## النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

744	من إجراءات الإلحاق بالخدمة استُكملت (98 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 111 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 69 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 15 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 90 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 38 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 136 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 8 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 38 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبيروني، و 6 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 8 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 33 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 9 في مكتب الأمم المتحدة	استكمال إجراءات الإلحاق بالخدمة لما عدده 1 086 موظفا دوليا (132 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 146 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 32 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 35 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 299 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 68 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 198 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 11 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 64 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 10 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 11 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبيروني، وموظف واحد في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 6 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 8 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 13 في
-----	---	--

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 57 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا) ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19، التي يقابلها جزئياً إلحاق إضافي بالخدمة لعميل جديد للمركز، وهو منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا

منحة انتداب تم تجهيزها (158 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 368 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 206 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 37 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 116 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 132 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 268 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 15 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 79 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 11 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 17 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 17 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 104 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 11 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 31 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

1 592

مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 41 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 8 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

تجهيز 1 874 منحة انتداب (245 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 319 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 36 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 56 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 414 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 166 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 306 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 89 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 13 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 22 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 36 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 35 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 66 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 28 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19، التي يقابلها جزئياً تجهيز منح انتداب إضافية لصالح عميل جديد للمركز، وهو مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا

منحة استقرار تم تجهيزها (135 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 199 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 97 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 25 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 107 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 56 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 127 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 8 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 44 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 12 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 10 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 22 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 88 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 21 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 32 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

ويعزى الفرق إلى انخفاض حالات الإلحاق الفعلي بالخدمة الواردة من الكيانات المستفيدة عقب القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19

997 تجهيز 2 102 من منح الاستقرار (214 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 430 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 34 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 61 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 357 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 198 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 431 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 31 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 119 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 19 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 22 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 32 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 37 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 80 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 19 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

443 حالة انتهاء الخدمة تم تجهيزها (52 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 127 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 63 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور 7 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 53 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 14 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 54 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 3 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 7 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 24 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 في لجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 9 في مكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 1 في بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا)

ويعزى الفرق إلى تأجيل الخفض التدريجي للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وإغلاقها وإرجاء إجراءات إنهاء خدمة في عدة بعثات مستفيدة بسبب القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19

تجهيز 942 حالة انتهاء خدمة (70 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 161 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 410 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 12 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 101 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 21 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 83 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 6 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 25 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 4 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 7 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 22 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 4 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 في لجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)

## خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم

الإنتاج المتوقع 3-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة

## مؤشرات الإنجاز الفعلية

## مؤشرات الإنجاز المقررة

3-1-1 إنجاز تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات استُكملت نسبة 94 في المائة من إجراءات تمديد العقود في الوقت المناسب لإعداد كشوف المرتبات؛ (2018/2017: 95 في المائة؛ 2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 99 في المائة)

تأثرت مؤشرات الأداء الأساسي المتعلقة بتمديد العقود بسبب التأخير في تلقي التوصيات المتعلقة بتمديد العقود من البعثات المستفيدة، ويرتبط هذا التأخير جزئياً بالموافقة على الميزانية أو بإعادة تنفيذ الإجراءات الوظيفية بأثر رجعي بسبب متطلبات تعديل مختلفة أو مسائل متصلة بالوظائف

3-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل (2018/2017: 73 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة)

استُكملت نسبة 74 في المائة من إجراءات استحقاقات الموظفين في غضون 14 يوم عمل. وصدرت المراجعات السنوية المتعلقة بالإعالة بالنسبة لعامي 2018 و 2019 في وقت واحد بحلول نهاية نيسان/أبريل 2020، وبذلك تأخرت عن الموعد المتوقع. وهذا العبء الإضافي في العمل يفسر الفجوة في الأداء

يُعزى الفرق إلى الزيادات الموسمية في عبء العمل مثل تمديد العقود، واستحقاقات السفر، والإقرارات السنوية

3-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (إجازات الراحة والاستجمام، والإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2018/2017: 82 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة)

استُكملت نسبة 55 في المائة من طلبات إجازات الراحة والاستجمام، والإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة، في حدود 7 أيام

يتوقف تجهيز طلبات إجازات الراحة والاستجمام على تقديم طلبات السفر، وهناك نسبة كبيرة من الموظفين في البعثات التي تحصل على خدمات نقل تابعة للأمم المتحدة لا يقدمون طلبات سفرهم في الوقت المناسب. وقد وضع المركز مقترحات لتحسين أساليب العمل من أجل إتاحة التجهيز الآلي لتجديد تمديد العقود واستعراض تجهيز طلبات إجازات الراحة والاستجمام، ومن المتوقع أن يحسن تنفيذ هذه المقترحات من معدل تجهيز الطلبات

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

<p>عقداً من عقود الموظفين الدوليين تم تمديدها (680 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 701 عقداً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 597 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 99 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 559 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 179 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 784 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 52 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 115 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 16 عقداً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و عقدان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 18 عقداً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 22 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 39 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 95 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 9 عقود لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 عقود للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وعقد واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 53 عقداً لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)</p>	4 036	<p>تمديد عقود 103 4 موظفين دوليين (572 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 777 عقداً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 204 عقود للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 122 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 859 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 223 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 814 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 45 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 159 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 17 عقداً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 16 عقداً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 4 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 27 عقداً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 عقود لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 52 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 167 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 32 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 9 عقود للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)</p>
---	-------	--

يُعزى الفرق الطفيف إلى تأخر بعض إجراءات تمديد العقود حتى أوائل تموز/يوليه 2020، لأن بعض البعثات المستفيدة طلبت تجهيز تمديد التعيينات المحددة المدة عقب الموافقة على ميزانية الفترة 2021/2020

استحقاقاً للموظفين الدوليين (858 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 873 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 519 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 235 استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي،

5 397

تجهيز 955 6 استحقاقاً شخصياً للموظفين الدوليين (655 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 070 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 316 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 145 استحقاقاً لقوة

20-16265

24/69



و 1 275 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 171 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 901 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 42 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 46 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 27 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 20 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 73 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 71 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 188 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 42 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 8 استحقاقات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 43 استحقاقاً لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

من المقرر أن تكتمل في وقت مبكر خلال الفترة المشمولة بالتقرير الاستعراضات المبرمجة للإقرار السنوي بحالة الإعالة. وتزامن بدء عملية الاستعراض في نهاية نيسان/أبريل 2020 مع أنشطة موسمية أخرى مثل تمديد العقود، ولم يتسن تجهيز الإقرار السنوي بحالة الإعالة بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير

طلب إجازة تم تجهيزها للموظفين الدوليين (311 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 283 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 384 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 101 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 499 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 168 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 348 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 36 طلباً لبعثة الأمم المتحدة

الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 368 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 336 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 441 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 28 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 133 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 18 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليبروندي، و 4 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 36 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 19 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 76 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 245 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 48 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 13 استحقاقاً للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

2 384

تجهيز 2 579 طلب إجازة للموظفين الدوليين (308 طلبات لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 299 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 357 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 106 طلبات لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 575 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 182 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 457 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 17 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية،

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 81 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وطلبان لمكتب المبعوث الخاص للأمم المتحدة في غرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وطلبان لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

يُعزى الانخفاض الطفيف في الحجم إلى القيود المفروضة على السفر خلال الربع الأخير من دورة الإبلاغ

طلب إجازة للراحة والاستجمام تم تجهيزها للموظفين الدوليين (928 1 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 606 طلبات لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 608 1 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 444 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 532 2 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 007 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 160 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 74 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 549 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وطلبان لمكتب المبعوث الخاص للأمم المتحدة في البحيرات الكبرى، و 30 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمم المتحدة في غرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وطلبان لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

و 92 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمم المتحدة لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمم المتحدة في غرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 19 طلباً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 11 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 23 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 101 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 21 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 5 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

تجهيز 20 215 طلب إجازة للراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (224 3 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 140 2 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 183 1 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 740 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 592 4 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 688 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 3 033 طلبات لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 301 من الطلبات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 877 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 294 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 143 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمم المتحدة في غرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

يعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر في الربع الأخير بسبب جائحة كوفيد-19 وساهم ذلك في الانخفاض الحاد في طلبات إجازة الراحة والاستجمام خلال فترة الأداء المعنية

## خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم

الإنجاز المتوقع 4-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة

## مؤشرات الإنجاز الفعلية

## مؤشرات الإنجاز المقررة

4-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود قبل إقفال كشف المرتبات (2018/2017: 99 في المائة؛ 2019/2020: 99 في المائة)

استُكملت نسبة 98 في المائة من إجراءات تمديد عقود الموظفين الوطنيين قبل فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات

يُعزى الفرق إلى تأخر البعثات في تقديم التوصيات المتعلقة بتمديد العقود، لا سيما خلال موسم ذروة عبء العمل في المركز (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2020)

4-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل (2018/2017: 95 في المائة؛ 2019/2020: 98 في المائة)

أُنجز. استُكملت نسبة 100 في المائة من إجراءات استحقاقات الموظفين الوطنيين في حدود 14 يوم عمل

4-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية المصدقة بشهادة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2018/2017: 99 في المائة؛ 2019/2020: 98 في المائة)

استُكملت نسبة 95 في المائة من طلبات الإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأمومة في حدود 7 أيام

يعزى الفرق أساساً إلى تقديم طلبات غير مكتملة أو تشوبها أخطاء، وأدى ذلك إلى زيادة الوقت الذي استغرقه تجهيز طلبات الخدمة

4-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2020: 98 في المائة)

أُنجز. جُهزت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بمرتبات الموظفين الوطنيين قبل موعد استحقاقها الشهري

4-1-5 الحفاظ على الوقت اللازم لتجهيز المدفوعات النهائية في حدود 21 يوماً من تاريخ نهاية خدمة الموظف بنهاية التعيين (2018/2017: لا ينطبق؛ 2019/2020: لا ينطبق؛ 2020/2019: 90 في المائة)

جُهزت نسبة 57 في المائة من المدفوعات النهائية في حدود 21 يوماً من تاريخ نهاية خدمة الموظف، بنهاية التعيين

يعزى الفرق إلى التأخير في الإخطار بانتهاء الخدمة، والتأخير في إتمام الموظفين إجراءات المغادرة، وما نتج عن ذلك من تأخير في تقديم وثائق انتهاء الخدمة إلى المركز

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

<p>عقداً تم تمديدها للموظفين الوطنيين (795 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 3 068 عقداً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 957 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 121 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 411 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 167 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 847 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 158 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 135 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 4 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 15 عقداً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 22 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 83 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 61 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 10 عقود لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وعقدان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 14 عقداً لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)</p>	8 883	<p>تمديد عقود 6 942 موظفاً وطنياً (512 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 206 عقداً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 514 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 55 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 764 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 264 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 162 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 163 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 96 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 3 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 14 عقداً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 عقود لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 66 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 77 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 25 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وعقدان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)</p>
---	-------	---

يعزى الفرق إلى تأجيل الخفض التدريجي للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وتأجيل إغلاقها، وأدى ذلك إلى زيادة في تمديد العقود إلى ما بعد حزيران/يونيه 2020. وعلاوة على ذلك، فإن التمديدات القصيرة الأجل التي استبقت اعتماد الميزانية قد أدت أيضاً إلى زيادة الحجم في الفترة المشمولة بالتقرير - ولا سيما بالنسبة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

<p>استحقاقاً تم تجهيزها للموظفين الوطنيين (864 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 090 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 985 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 194 استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 182 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 175 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، 1 550 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 67 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 162 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، واستحقاق واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لنيرواندي، و 4 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 8 استحقاقات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 9 استحقاقات لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 29 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 84 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 12 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، واستحقاقان لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 8 استحقاقات لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي للعاجل لفيروس إيبولا)</p>	8 426	<p>تجهيز 5 871 استحقاقاً شخصياً لموظفين وطنيين (603 استحقاقات لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 812 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 239 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 80 استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 034 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 368 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 358 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 145 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لنيرواندي، و 3 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 42 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 51 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 60 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 20 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، واستحقاقان للجنة الكاميرون ونيجييريا المختلطة)</p>
--	-------	---

يعزى الفرق إلى الإطلاق المتزامن لحملة الإقرار السنوي لعامي 2018 و 2019 في نيسان/أبريل 2020، وأدى ذلك إلى ارتفاع حجم العمل الفعلي للفترة

طلب إجازة تم تجهيزها (الإجازات المرضية المؤقتة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (195 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 316 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 447 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 25 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 245 طلباً لبعثة الأمم المتحدة

1 611

تجهيز 1 774 طلبات إجازة (إجازات مرضية مصدقة بشهادة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (114 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 285 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 405 طلبات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 15 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 494 طلباً لبعثة الأمم

29/69

20-16265

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

في جنوب السودان، و 41 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 178 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 105 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 20 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 3 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، وطلب واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 طلبات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 8 طلبات لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 7 طلبات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

كان حجم طلبات الإجازة التي تم تجهيزها أدنى بنسبة 9 في المائة مقارنة بما كان متوقعا، ويندرج هذا الفرق ضمن النطاق المتوقع، بسبب التحديات المتأصلة فيما يتعلق بالتقدير الدقيق لعدد طلبات الإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر وإجازات الأمومة وإجازات الأبوة

من مدفوعات مرتبات الموظفين الوطنيين تم تجهيزها (798 6 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 140 20 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 166 11 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 056 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 16 477 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 787 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 9 243 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 866 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 209 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 86 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 85 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 33 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى

المتحدة في جنوب السودان، و 60 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 254 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 59 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 19 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 13 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 3 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، وطلب واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وطلب واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 18 طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 21 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 7 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وطلب واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

72 194

تجهيز 80 904 من كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (320 7 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 540 24 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 640 11 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 032 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 17 232 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 2 268 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 10 776 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 956 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 524 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 96 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 84 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 48 لمكتب المبعوث الخاص

السودان وجنوب السودان، و 153 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 239 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 719 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 717 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 293 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 41 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 62 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

يعزى الفرق إلى الفجوات بين المستويات المتوقعة والفعالية لعدد الموظفين في البعثات المستفيدة

من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين تم تجهيزها (23 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 502 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 543 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومبلغ واحد مدفوع لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 29 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 31 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 37 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 7 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 7 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومبلغ واحد مدفوع لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومبلغ واحد مدفوع لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 9 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

يعزى الفرق إلى تأجيل خفض التدريجي للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وإلى انخفاض عدد حالات انتهاء الخدمة في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية مقارنة بما كان متوقعا.

للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 144 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 204 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 792 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 924 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 300 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

1 194

تجهيز 1 898 من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (25 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 737 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 000 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 5 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 43 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 8 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 40 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 5 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 7 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبيروني، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 15 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وكشف واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)

## خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم

الإنتاج المتوقع 5-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة)	أُنجز. جُهِّزَت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري
2-1-5 الإبقاء على نسبة الإفراج عن المبالغ المحتجزة في غضون 90 يوماً من تاريخ المغادرة (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة)	أُفْرَجَ عن نسبة 65 في المائة من المبالغ المحتجزة لبدل الإقامة المقرر للبعثة في غضون ثلاثة أشهر (90 يوماً) من تاريخ المغادرة يعزى الفرق إلى التأخير في الإخطار بالفواتير والالتزامات غير المسددة
3-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في حدود يومين/7 أيام من الوصول (2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة)	استُكْمِلَت نسبة 90 في المائة من إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في غضون يومين، ونسبة 99 في المائة منها في غضون 7 أيام
4-1-5 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات تسجيل مغادرة الأفراد النظاميين في حدود 3 أيام/7 أيام (2018/2017: 55 في المائة/93 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة)	تشمل عملية تسجيل الوصول استكمال عدد من الدورات التدريبية الإلزامية والتنسيق مع وحدات وأقسام مختلفة. وتأثرت المدة اللازمة لتسجيل الوصول أيضاً سلباً بالقيود المفروضة على السفر والخضوع للحجر الصحي بسبب جائحة كوفيد-19
5-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف سلفة بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود يومين من تاريخ استلام الوثائق كاملة (2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة)	استُكْمِلَت نسبة 90 في المائة من إجراءات تسجيل مغادرة النظاميين في غضون 3 أيام، ونسبة 98 في المائة منها في غضون 7 أيام تتكلف الأقسام والوحدات في مواقع مختلفة بإجراءات تسجيل المغادرة، وينطوي ذلك على جهود تنسيق كبيرة. وعلاوة على ذلك، تأثرت المدة اللازمة لتسجيل المغادرة سلباً بالقيود المفروضة على السفر والخضوع للحجر الصحي بسبب جائحة كوفيد-19. خلال الفترة من آذار/مارس إلى حزيران/يونيه 2020، تم فصل عدد من الأفراد النظاميين من خارج الوحدات الذين تقطعت بهم السبل في بلدانهم الأصلية لمدة طويلة، أثناء وجودهم في إجازة سنوية أو إجازة تعويضية، وتطلّب إتمام تسجيل المغادرة في غيابهم وقتاً أطول
	أُنجز. جُهِّزَت نسبة 98 في المائة من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة بالنسبة للأفراد النظاميين في غضون يومين من تلقي الوثائق الكاملة



5-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات النهائية في اليوم الأخير من مدة الخدمة أو قبله (2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	سُدِّدَت نسبة 61 في المائة من المدفوعات النهائية في اليوم الأخير من مدة الخدمة أو قبله
يعزى الفرق إلى عمليات الفصل التي يعتمد بعضها على بعض بدرجة كبيرة وتتطلب إجراءات منفصلة تنفذها الجهات الفاعلة المختلفة في البعثات المستقيدة والمركز. وتتمثل التحديات الرئيسية في تأخير الإخطارات بانتهاء الخدمة، والتأخير في إتمام تسجيل المغادرة وفي تقديم الوثائق الكاملة لانتهاء الخدمة إلى المركز	
5-1-7 إنجاز إجراءات تمديد العقود في الوقت الملائم لإعداد كشوف المرتبات (2018/2017: لا ينطبق؛ 2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 99 في المائة)	استُكملت نسبة 95 في المائة من عمليات تمديد العقود في الوقت الملائم لإعداد كشوف المرتبات
	يعزى الفرق أساساً إلى تأخر البعثات في تقديم تعليمات تمديد العقود

## النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

47 34 54 من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الأفراد النظاميين (710 9 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 458 8 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 800 7 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 025 3 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 046 14 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 367 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 896 8 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 987 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 9 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 29 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 8 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)	54 34 7	تجهيز 256 64 من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (856 11 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 665 9 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 220 11 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 654 3 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 316 14 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 472 2 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 821 7 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 964 2 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 180 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 12 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
---	---------	--

يعزى الفرق إلى وجود فجوة بين القوام الفعلي للقوات والعدد المتوقع. وعلاوة على ذلك، تم تقليص النشر الفعلي للأفراد النظاميين خلال الربع الأخير (نيسان/أبريل - حزيران/يونيه) بسبب القيود المفروضة على السفر فيما يتعلق بجائحة كوفيد-19. وكان نشر الأفراد النظاميين خلال الربع الأخير

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

(نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2020) أقل بنسبة 84 في المائة من متوسط عمليات النشر التي جرى تجهيزها في أرباع السنة الثلاثة السابقة، وأقل بنسبة 88 في المائة من عدد عمليات الالتحاق الفعلي بالعمل التي جرى تجهيزها في الفترة نفسها من العام الماضي (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2019)

عملية تسجيل مغادرة أفراد نظاميين أجريت (431 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 150 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 894 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

استندت التقديرات إلى البعثات الثلاث (بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان) حيث يقدم المركز في عنيتي الدعم لعمليات تسجيل الوصول المادي. يعزى الفرق إلى وجود فجوة بين القوام الفعلي للقوات والعدد المتوقع. وعلاوة على ذلك، تم تقليص عمليات التحاق الأفراد النظاميين الفعلي بالعمل خلال الربع الأخير (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه) بسبب القيود المفروضة على السفر فيما يتعلق بجائحة كوفيد-19

مغادرة للأفراد النظاميين سُجلت لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

استندت هذه التقديرات إلى تقديرات بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية التي تحصل على دعم من المركز في عنيتي فيما يتعلق بتسجيل عمليات المغادرة المادية. يعزى الانخفاض في عمليات تسجيل المغادرة إلى القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19

إجراء من الإجراءات الوظيفية المتصلة بالأفراد النظاميين فيما يتعلق بالالتحاق الفعلي بالعمل وانتهاء الخدمة (226 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 963 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 450 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم

تسجيل وصول 2 288 من الأفراد النظاميين (650 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 395 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 243 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

تسجيل مغادرة 877 من الأفراد النظاميين من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

تجهيز 14 630 من الإجراءات الوظيفية المتصلة بالأفراد النظاميين تتعلق بالإحاق بالخدمة وانتهائها (659 1 إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 114 إجراء لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 150 3 إجراء للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة

المتحدة في دارفور، و 89 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 765 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 200 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 299 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 28 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

يعزى الفرق إلى انخفاض عدد عمليات نشر الأفراد النظاميين وتناوبهم خلال دورة الإبلاغ مقارنة بما كان متوقعا. وعلاوة على ذلك، تم تقليص النشر الفعلي للأفراد النظاميين خلال الربع الأخير (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه) بسبب القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19

سُلِّفَ بدل الإقامة المقرر للبعثة تم تجهيزها للأفراد النظاميين الوافدين (164 سلفة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 162 سلفة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 856 سلفة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 549 سلفة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 292 سلفة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 271 سلفة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وسلفتان لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 754 سلفة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 16 سلفة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وسلفة واحدة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 3 سلفات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وسلفة واحدة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وسلفتان لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وسلفة واحدة لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)

في دارفور، و 1 447 إجراء لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 058 إجراء لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 16 إجراء لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 335 إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 688 إجراء لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 107 إجراءات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 35 إجراء لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 14 إجراء لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 إجراءات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وإجراءان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

5 074

تجهيز 6 596 سلفة من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة للأفراد النظاميين الوافدين (سلفة واحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 208 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 960 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 304 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 114 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 140 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 680 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 29 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 924 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 190 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 36 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 8 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وسلفتان لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا)

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض عدد عمليات نشر الأفراد النظاميين وتناوبهم خلال دورة الإبلاغ مقارنة بما كان متوقعا. وعلاوة على ذلك، تم تقليص النشر الفعلي للأفراد النظاميين خلال الربع الأخير (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه) بسبب القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19

إجراء من إجراءات تمديد عقود الأفراد النظاميين جرى تجهيزها (1 055) لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 865 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 176 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 203 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 911 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 28 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 279 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 391 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)

زادت عمليات تمديد عقود الأفراد النظاميين بسبب تعليق عمليات التناوب وما نتج عنها من عمليات التمديد التقنية للأفراد النظاميين الموجودين من خارج الوحدات. وكان عدد عمليات التمديد خلال الربع الأخير (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه) أعلى بنسبة 155 في المائة من متوسط عمليات التمديد التي تم تجهيزها في أرباع السنة الثلاثة السابقة، وأعلى بنسبة 231 في المائة من عمليات التمديد التي تم تجهيزها خلال الفترة نفسها من العام الماضي (نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2019)

6 914 إنجاز 285 6 من إجراءات تمديد العقود للأفراد النظاميين (988) إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 141 إجراء لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 935 إجراء للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 430 إجراء لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 454 إجراء لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 206 إجراءات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 860 إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 247 إجراء لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 15 إجراء لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 6 إجراءات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وإجراءان لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وإجراء واحد للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)

## العنصر 2: قسم سفر الموظفين والمطالبات

33 - خلال فترة الأداء، واصل خط خدمات السفر تقديم خدمات السفر لجميع فئات المسافرين (الموظفون الدوليون، والموظفين الوطنيين، والأفراد النظاميون، ومتطوعو الأمم المتحدة، والخبراء الاستشاريون/المتعاقدون) وسجل تحسنا مطردا في الأداء خلال الأرباع الثلاثة الأولى من الفترة. وبسبب تعليق عمليات التناوب وإعادة أفراد القوات العسكرية والشرطة إلى أوطانهم في عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة بسبب جائحة كوفيد-19، في الفترة من نيسان/أبريل إلى حزيران/يونيه 2020، انخفض

حجم معاملات السفر، بما في ذلك المطالبات، انخفاضاً كبيراً خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وكان أداء خط خدمة منحة التعليم خلال الربيعين الأول والثاني أقل مما كان مقرراً، ويعزى ذلك أساساً إلى التحديات التقنية المتعلقة بسجلات الموظفين (التسلسل). وبدعم من مقر الأمم المتحدة، تم تزويد المركز في كانون الأول/ديسمبر 2019 بالقدرة التقنية لمعالجة هذه المسائل. واستمر تحسن أداء خط الخدمات، بالتعاون مع جهات التنسيق في البعثات المستفيدة، وفي الربع الأخير كان الأداء 99 في المائة مقابل الهدف البالغ 96 في المائة. وعانى الموظفون من بعض التحديات في الحصول على الوثائق اللازمة لمطالبات منح التعليم، نتيجة لعمليات الإغلاق وترتيبات العمل عن بعد في بعض المؤسسات التعليمية في أعقاب تفشي جائحة كوفيد-19. وقد أسهم ذلك في انخفاض حجم الطلبات المقدمة من الموظفين.

### خط الخدمات المتعلقة بالسفر

**الإنجاز المتوقع 6-1:** تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال السفر للجهات المستفيدة

#### مؤشرات الإنجاز الفعلية

#### مؤشرات الإنجاز المقررة

1-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية والسفر المستحق في غضون 5 أيام لجميع فئات الأفراد؛ يعزى الفرق إلى التأخير في تصديق المكلفين بالتصديق في البعثات على طلبات السفر، إلى جانب التأخير في قبول المبالغ المقطوعة لاستحقاقات السفر	1-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية والسفر المستحق في غضون 5 أيام لجميع فئات الأفراد (2018/2017: لا ينطبق؛ 2019/2020: 95 في المائة)
2-1-6 الامتثال لشروط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوماً تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر (2018/2017: 66 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)	2-1-6 الامتثال لشروط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوماً تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر (2018/2017: 66 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)

#### النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

#### النواتج المقررة

8 145 طلباً من طلبات استحقاقات السفر تم تجهيزها للموظفين الدوليين (854 2 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 190 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 853 1 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 30 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 194 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 85 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 692 2 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي،	8 558 طلب استحقاق سفر للموظفين الدوليين (799 2 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 275 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 157 1 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 48 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 257 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 79 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 129 3 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 15 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء
---	--

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

و 120 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 63 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 29 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 15 طلباً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وطلبان لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 9 طلبات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وطلب واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وطلب واحد لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

يعزى الفرق إلى انخفاض حجم معاملات استحقاقات السفر بسبب القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19

تذكرة طيران للسفر في مهام رسمية والسفر المستحق تم إصدارها (456 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 237 تذكرة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 230 تذكرة للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 127 تذكرة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 242 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 393 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 509 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 59 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 167 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 443 تذكرة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 58 تذكرة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 95 تذكرة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 195 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 160 تذكرة مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 60 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 179 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 273 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 107 تذاكر للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 42 تذكرة لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

في الصحراء الغربية، و 36 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 33 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 13 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 18 طلباً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 78 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 122 طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 392 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 76 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 20 طلباً للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

4 032

إصدار 4 408 تذاكر طيران للسفر في مهام رسمية والسفر المستحق (438 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 470 تذكرة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 684 تذكرة للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 202 من التذاكر لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 780 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 135 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 408 تذاكر لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 50 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 123 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 301 من التذاكر لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 67 تذكرة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 تذاكر لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 534 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 24 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 38 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 121 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 23 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 6 تذاكر للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

يعزى الفرق إلى انخفاض عدد تذاكر الطيران الصادرة بسبب القيود المفروضة على السفر نتيجة لجائحة كوفيد-19 بالإضافة إلى دعم البعثات المستقيدة، تم تجهيز 217 تذكرة سفر لكيانات أخرى تابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة للسفر داخل المنطقة

شحنات أمتعة شخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (862 شحنة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 725 شحنة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 331 شحنة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 159 شحنة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 106 شحنات لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 90 شحنة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 512 شحنة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 210 شحنات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 8 شحنات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وشحنة واحدة لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

يعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19، وأدى ذلك إلى تعليق سفر الأفراد النظاميين من نيسان/أبريل حتى 30 حزيران/يونيه 2020، وهي فترة نزوة تتأوب الأفراد النظاميين، وأثر ذلك على تجهيز طلبات الشحن

تذكرة سفر بوسائل النقل التجارية صدرت للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (1 023 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 009 تذاكر لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 275 تذكرة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 201 تذكرة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 188 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 195 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 253 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 073 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق

4 004

إرسال 8 007 شحنات أمتعة شخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (1 412 شحنة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 592 شحنة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 841 شحنة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 543 شحنة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 376 شحنة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 322 شحنة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 428 شحنة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 410 شحنات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 52 شحنة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 19 شحنة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 8 شحنات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 شحنات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وشحنة واحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

5 254

إصدار 13 223 تذكرة سفر بوسائل النقل التجارية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (2 313 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 046 تذكرة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 541 تذكرة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 458 تذكرة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 215 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 615 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال).

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

الاستقرار في مالي، وتذكرة واحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وتذكرة واحدة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وتذكرة واحدة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 تذاكر لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 28 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

يعزى الفرق إلى انخفاض حجم عمليات التناوب، ويرجع ذلك أساساً إلى القيود المفروضة على السفر والمرتبطة بجائحة كوفيد-19، ولا سيما تعليق سفر الأفراد النظاميين من نيسان/أبريل حتى 30 حزيران/يونيه 2020، وهي فترة نزوة تناوب الأفراد النظاميين

## خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

الإنتاج المتوقع 7-1: تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة

## مؤشرات الإنتاج الفعلية

## مؤشرات الإنتاج المقررة

7-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إعداد تقارير المصروفات في حدود 10 أيام جُهزت نسبة 73 في المائة من تقارير المصروفات في حدود 10 أيام في حدود 10 أيام (2018/2017: 83 في المائة؛ 2019/2020: 98 في المائة) يعزى الفرق إلى تأخر البعثات المستفيدة في التصديق على التقارير وإلى قلة تقارير المصروفات بسبب القيود المفروضة على السفر والمرتبطة بجائحة كوفيد-19

## النواتج المنجزة

## (العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

تجهيز 3 089 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات الأفراد (234 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 310 تقارير لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 433 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 147 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 462 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 221 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في 2 660 تقريراً من تقارير مصروفات السفر في مهام رسمية لجميع فئات الأفراد تم تجهيزها (273 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 248 تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 129 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 141 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 264 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 157 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 291 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة



المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 57 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 86 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 466 تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 24 تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 40 تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 94 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 54 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 72 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 133 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 69 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 51 تقريراً للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 11 تقريراً لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

يعزى الفرق إلى انخفاض عدد تقارير مصروفات السفر في مهام رسمية بسبب القيود المفروضة على السفر والمرتبطة بجائحة كوفيد-19

تقريراً من تقارير مصروفات السفر المتعلقة باستحقاقات السفر للموظفين الدوليين تم تجهيزها (623 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 288 تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 460 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 119 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 068 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 260 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 426 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 20 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 139 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وتقريران لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 تقارير لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وتقريران لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا،

الصومال، و 459 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 14 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 185 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 156 تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 25 تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 19 تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 300 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 26 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 68 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 14 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 3 تقارير للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)

3 560

تجهيز 5 275 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة باستحقاقات السفر للموظفين الدوليين (1 155 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 249 تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 864 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 73 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 489 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 87 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 952 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 3 تقارير لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 29 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 تقارير لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وتقريران لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 تقارير لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 7 تقارير

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

و 4 تقارير لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 55 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 87 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وتقريران لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وتقرير واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

يعزى الفرق إلى انخفاض عدد تقارير مصروفات السفر المتعلقة باستحقاقات السفر بسبب القيود المفروضة على السفر والمرتبطة بجائحة كوفيد-19

تقريراً من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر داخل منطقة البعثة لجميع فئات الأفراد تم تجهيزها (518 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 142 تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 348 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 71 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 872 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 130 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 747 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 78 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وتقرير واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 356 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 282 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 112 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وتقرير واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 95 تقريراً لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

يعزى الفرق إلى اعتماد التجهيز الآلي لتقارير المصروفات، وأدى ذلك إلى خفض التجهيز اليدوي لهذه التقارير، ويعزى أيضاً إلى انخفاض عدد تقارير مصروفات السفر بالنسبة للسفر داخل منطقة البعثة بسبب القيود المفروضة على السفر والمرتبطة بجائحة كوفيد-19

لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 40 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 62 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 200 تقرير لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 39 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 10 تقارير للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

4 753

تجهيز 13 207 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر داخل منطقة البعثة لجميع فئات الأفراد (505 تقارير لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 4 083 تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 833 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 159 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 993 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 320 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 3 113 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 201 من التقارير لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

عملية تسديد لتكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين تم تجهيزها (92 عملية لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 187 3 عملية لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 205 عمليات تسديد للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 3 عمليات لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 252 عملية لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي)	3 739	تجهيز 4 851 عملية تسديد لتكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (52 عملية لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 682 عملية لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 006 عمليات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 54 عملية لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 23 عملية لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 7 عمليات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 331 عملية لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 601 من العمليات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 46 عملية لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 31 عملية لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 12 عملية لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 4 عمليات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و عملتان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
--	-------	---

## خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم

الإنجاز المتوقع 8-1: تقديم خدمات تتعلق بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-8 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون 4 أسابيع (2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 96 في المائة؛ 2020/2019: 96 في المائة)	جُهزت نسبة 66 في المائة من طلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) في غضون 4 أسابيع
	يعزى الفرق أساساً إلى التحديات التقنية التي نشأت خلال الربعين الأول والثاني من الفترة، وأدى ذلك إلى تأخير تجهيز المطالبات والسلف. وتم حل هذه المسائل في الربع الثالث وتحسّن الأداء
1-1-8-2 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة إلى مقدميها في غضون 14 يوماً (2018/2017: 90 في المائة؛ 2019/2018: 90 في المائة؛ 2020/2019: 90 في المائة)	أعيدت نسبة 74 في المائة من طلبات منح التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) في غضون 14 يوماً
	يعزى الفرق إلى انخفاض عدد طلبات منح التعليم وطلبات السلف غير المستوفية للشروط، وإلى التحديات التقنية التي حالت دون التجهيز الفعال في الربعين الأول والثاني. وتم حل هذه المسائل في الربع الثالث وتحسّن الأداء

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

<p>طلباً من طلبات لمنحة التعليم (المطالبات والسلف) تم تجهيزها (926 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 822 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 771 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 233 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 272 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 547 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 962 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 99 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 160 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وطلب واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 10 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 42 طلباً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 51 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 54 طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 190 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 25 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل)</p> <p>يعزى الفرق إلى التحديات التي اعترضت الحصول على الوثائق المطلوبة من المؤسسات التعليمية عقب تفشي جائحة كوفيد-19</p>	6 165	<p>تجهيز 6 657 طلباً من طلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) (871 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 043 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 831 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 271 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 457 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 494 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 954 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 113 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 151 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 19 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 8 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 71 طلباً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 67 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 81 طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 130 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 80 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 9 طلبات للجنة الكامبيون ونيجيريا المختلطة)</p>
---	-------	--

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

34 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل قسم خدمات العملاء الاضطلاع بمسؤوليته عن إدارة جميع خدمات العملاء وإدارة المعارف، وإيجاد الحلول لاستفسارات العملاء، وبناء علاقات مع جميع الكيانات المستفيدة. وقد نفذ القسم نهجاً موحداً ومركزياً لإدارة الاستفسارات يشمل: النهوض بمهارات فريق خدمات العملاء فيما يتعلق بمعالجة الاستفسارات، وتوجيه الاستفسارات على أساس مهارات الموظفين، وتنفيذ آلية تتبّع ونموذج دعم للفريق، واستخدام استراتيجية واضحة ومحددة بشكل جيد لإدارة الاستفسارات المتقدمة. وفي حين أن النتيجة الإجمالية لحل استفسارات العملاء ضمن حدود الجداول الزمنية المحددة لم تصل إلى المعدل المستهدف، فإن التحسينات الفصلية في الجداول الزمنية لمعالجة الاستفسارات تُسجل

باستمرار بعد تجميع الدروس المستفادة وتغيير النهج المتبع في معالجة الاستفسارات. وقد عانى القسم من بعض التحديات التشغيلية غير المتوقعة مما أثر على تقديم الخدمات، مثل شرط تسلسل القيود التي يعتمد كل منها على ما سبقها، وهو تحدٍ ناجم عن النظم أثار على تجهيز طلبات منح التعليم وأخرها بالنسبة للموظفين المتأثرين. وقد خلّت هذه المسألة في نهاية المطاف بدعم من مقر الأمم المتحدة. وفي حين أن المستوى العام لرضا العملاء كان أقل بشكل طفيف من الهدف، فقد سُجل تحسن كبير خلال هذه الفترة مقارنة بالفترات السابقة.

### الإنجاز المتوقع 9-1: تقديم خدمات العملاء بفعالية وكفاءة وتحسين مستوى رضاهم

#### مؤشرات الإنجاز الفعلية

#### مؤشرات الإنجاز المقررة

تم إيجاد حلول لنسبة 76 في المائة من استفسارات العملاء في نظام iNeed في غضون 7 أيام عمل	1-1-9 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إيجاد حل لاستفسارات العملاء في حدود 7 أيام عمل (2018/2017: 67 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة؛ 2020/2019: 85 في المائة)
وسجل قسم خدمات العملاء تحسناً مستمراً في حل الاستفسارات خلال كل فصل من هذه الفترة. ويبين متوسط المعدل للفترة نتيجة أدنى؛ غير أن نسبة الأداء بلغت في الفصل الأخير 88 في المائة، وهي نسبة تزيد عن الهدف المحدد	
أبلغ عن مستوى رضا العملاء بنسبة 73 في المائة لجميع الخدمات تم قياسها من خلال دراسة استقصائية سنوية	2-1-9 الإبقاء على مستوى رضا العملاء عن جميع الخدمات، وهو مستوى يُقاس بإجراء دراسة استقصائية سنوية (2018/2017: 76 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة؛ 2020/2019: 75 في المائة)
ويمثل ذلك تحسناً عن الفترة المشمولة بالتقرير السابق، حيث أجاب على الدراسة الاستقصائية التي نشرت باللغتين الانكليزية والفرنسية 65 مجيباً إضافياً. وبالإضافة إلى ذلك، شاركت جميع البعثات في الدراسة الاستقصائية. وقد وضعت الآن خطط عمل لمعالجة التعليقات على الدراسة الاستقصائية من أجل تحسين مستوى الرضا العام	
أنجز. تمت معالجة وحل 100 في المائة من استفسارات العملاء في نظام iNeed خلال الفترة المشمولة بالتقرير	3-1-9 الإبقاء على النسبة المئوية للاستفسارات المعالجة والمحولة بنجاح لجميع فئات الأفراد سنوياً (2018/2017: لا ينطبق؛ 2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 85 في المائة)

#### النواتج المنجزة

#### (العدد أو نعم/لا) الملاحظات

#### النواتج المقررة

حل استفسارات جميع فئات الموظفين (686 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 863 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 374 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 71 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي،	5 732	حل 10 755 من استفسارات جميع فئات الموظفين (438 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 813 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 600 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 139 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي،
---	-------	---

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

و 1 206 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 147 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 063 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 42 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 66 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 16 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبيروني، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 13 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 17 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 138 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 7 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة و 2 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

و 2 122 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 249 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 051 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و 53 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 91 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 15 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبيروني، و 12 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 36 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 96 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 17 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 4 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

ويعزى الفرق إلى انخفاض عدد الاستفسارات المسجلة بسبب المعالجة المركزية للاستفسارات، مما أدى إلى الحد بشكل كبير من الازدواجية. وبالإضافة إلى ذلك، وفر التواصل بين فريق خدمات العملاء وخدمات دعم العملاء في البعثة منصة لمعالجة الاستفسارات المتكررة في كثير من الأحيان. وقد اتسمت الفترة التي تلت تفشي كوفيد-19 بانخفاض عدد الاستفسارات. وأيدت اللقاءات المفتوحة التي عقدت بقيادة مقر الأمم المتحدة حل الاستفسارات المتعلقة بالخدمة الذاتية المتصلة بالمسائل الطبية والسفر والمزايا والاستحقاقات والإجازات والراحة والاستجمام ومنح التعليم، التي كانت ستوجه لولا ذلك إلى فريق خدمات العملاء

أُنجز استقصاء رضا العملاء للفترة 2020/2019، وتم تبادل النتائج مع أصحاب المصلحة

نعم

إنجاز أفرقة العملاء بمركز الخدمات الإقليمي استقصاء واحداً للعملاء سنويا

نُفذت استراتيجية إدارة المعارف القائمة على العملاء بالكامل ويجري استعراضها كل ثلاثة أشهر. ويمكن الوصول إلى النواتج من خلال صفحة المركز لخدمات العملاء على الإنترنت

نعم

تنفيذ استراتيجية إدارة المعارف قائمة على العملاء في المركز يجري استعراضها كل ثلاثة أشهر

النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	النواتج المقررة
49	تطوير ونشر محتوى اتصالات متعددة الوسائط: إنتاج 24 ألبوماً متعدد الوسائط و 24 تقريراً إخبارياً عن الأحوال المعيشية للموظفين العاملين في البعثات المستفيدة من خدمات المركز لتعزيز الجهود الرامية إلى إشراك العملاء
49	بث المركز 49 منتجاً متعدد الوسائط على منصاته على وسائل التواصل الاجتماعي. وقد تم تصميم البرامج الإذاعية لزيادة التواصل وتعزيز الروابط بين المركز وعملائه
12	القيام بـ 16 زيارة إلى البعثات المستفيدة لتعزيز إشراك العملاء وإيجاد حلول للمسائل
12	ويعزى انخفاض عدد زيارات البعثات المقررة أساساً إلى قيود السفر المتصلة بجائحة كوفيد-19
	تُسجل عمليات الإبلاغ في نظام إدارة علاقات العملاء iNeed على أساس يومي وتتم مشاركة التقارير المخصصة يوميًا مع أصحاب المصلحة المعنيين
	إعداد تقارير نصف شهرية ومخصصة عن نظم إدارة العلاقات مع العملاء
	نعم

#### العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

35 - يؤدي قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال وظائفه الأساسية في مجال المحاسبة والإدارة المالية، بما في ذلك سجلات دفتر الأستاذ العام، وإدارة الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، وأنشطة التسوية المصرفية، والإشراف على الرقابة الداخلية، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين الصندوق. ويتألف القسم من أربعة خطوط للخدمات: وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخطوط الخدمات الخاصة بالبايعين وبأمين الصندوق. وكان أداء خط خدمات البائعين جيداً فيما يتعلق بتجهيز جميع الفواتير (بما في ذلك السفر والشحن) رغم حدوث تأخيرات طفيفة. وقد واجهت وحدة الرقابة الداخلية تأخيرات في تعديل دليلي العمليات وسير العمل من جانب عملائها الداخليين، وهي متطلبات لازمة تسبق تحديث مصفوفات مراقبة المخاطر. وقد تمت الآن معالجة هذه الشواغل، ويتوقع المركز التعجيل بتحديث عمليات استعراض الرقابة الداخلية خلال الدورة المالية 2021/2020. وقد واجه المركز بعض التأخيرات في الحصول على أموال للدفع من البعثات، مما أثر على جهوده الرامية إلى تجهيز الفواتير التجارية وغير التجارية في الوقت المناسب.

#### الإنجاز المتوقع 10-1: تقديم الدعم للعملاء في مجال الإبلاغ المالي والإدارة على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-10 تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر (2018/2017): 100 في المائة؛ 2019/2018: بنسبة 100 في المائة	أنجز. قُدمت التقارير المالية الشهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر (2018/2017): 100 في المائة؛ 2019/2018: بنسبة 100 في المائة
100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة	

10-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين في حدود 27 يوما (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة)	جُهِز 93 في المائة من جميع فواتير البائعين وسُدَّت في غضون 27 يوماً ويعزى الفرق إلى عدم توفير البعثات للأموال في الوقت المناسب لتجهيز المدفوعات على النحو المتوقع وفي حينه
10-1-3 تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين ضمن حدود الشروط التعاقدية (2018/2017: 97 في المائة؛ 2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة)	تم الحصول على 98 في المائة من الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ويعزى الفرق إلى عدم توفير البعثات للأموال في الوقت المناسب لتجهيز المدفوعات على النحو المتوقع وفي حينه
10-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات غير المتصلة بالموظفين في غضون 3 أيام عمل (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 85 في المائة؛ 2020/2019: 85 في المائة)	أُنجز. تم تجهيز 97 في المائة من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين في غضون 3 أيام عمل
10-1-5 النسبة المئوية من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الدوليين الصادرة في موعد استحقاقها الشهري أو قبله (2018/2017: 97 في المائة؛ 2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة)	أُنجز. أُصدرت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الدوليين في موعد استحقاقها الشهري أو قبله

إعداد 228 تقريراً مالياً شهرياً (إلى مرحلة إعداد ميزان المراجعة) لتسع عشرة بعثة مستفيدة (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، والقوة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب المبعوث الخاص للأمم العام إلى السودان وجنوب السودان، ومكتب المبعوث	252	قُدمت تقارير مالية شهرية (حتى مرحلة ميزان المراجعة) (12) تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 12 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و 12 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 12 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 12 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 12 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 12 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 12 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 12 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 12 لمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس
---	-----	---



إيبولا، و 12 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 12 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 12 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 12 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، فضلا عن 12 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا و 12 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار (بعثتان تمت تصفيتهما))

ويعزى الفرق إلى الدعم المقدم إلى كيانات إضافية لم تكن مدرجة في الخطة الأصلية، بما في ذلك منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، الذي أصبح أحد العملاء في تشرين الأول/أكتوبر 2019

تم تجهيز بيانات التسويات المصرفية الشهرية في غضون 10 أيام عمل من إقفال حسابات الشهر (24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 48 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 42 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 24 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 12 لبعثة الأمم المتحدة للمراقبة الانتخابية في بوروندي، و 24 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، فضلا عن 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار (بعثة مصفاة))

ويعزى الفرق إلى إغفال ثلاث بعثات (مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا-بيساو وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا) في الناتج المقرر، وارتفاع عدد التسويات المصرفية الفعلية التي أجريت للبعثات، بما في ذلك بعثة الأمم المتحدة

الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، وكذلك بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار (بعثتان جرت تصفيتهما))

450

إعداد 392 من بيانات التسويات المصرفية الشهرية في غضون 10 أيام عمل من إقفال حسابات الشهر (24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 24 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 36 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 60 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 36 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي، و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا)

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

للاستفتاء في الصحراء الغربية وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، التي كان لديها عدد أكبر من المصارف الداخلية و/أو الحسابات المصرفية. ويعزى انخفاض الأعداد مقارنة بخطة بعض البعثات إلى قيام الخزانة بإغلاق بعض الحسابات المصرفية

تم تجهيز المدفوعات للبائعين (6 231 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى و 6 336 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و 2 935 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور و 1 416 لقوة الأمم المتحدة المؤقتة لأبيي و 5 296 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان؛ 10 297 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 7 483 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 540 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 170 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 144 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 69 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 11 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 226 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل و 325 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

ويعزى الفرق إلى أثر جائحة كوفيد-19 التي أبطأت الأنشطة التجارية العالمية

42 479

تجهيز 51 794 من المدفوعات للبائعين (5 782 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 7 484 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 873 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 037 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 7 472 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 11 503 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 7 125 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 299 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 13 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 327 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 190 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 9 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 889 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 742 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 476 للجنة الكامبيون ونيجيريا المختلطة، و 1 568 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

15 989

تم تجهيز فواتير السفر والشحن (2 305 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 685 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 042 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 578 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 3 714 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 782 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 3 010 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة

تجهيز 17 630 من فواتير السفر والشحن (2 750 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 516 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 3 225 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 660 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 995 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 750 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال،

الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 603 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 161 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 94 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 127 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 177 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 121 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 200 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 382 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل) ويعزى الفرق إلى جائحة كوفيد-19، التي أدت إلى انخفاض فواتير الشحن والسفر في الربع الأخير

تم تجهيز عمليات تحميل مصروفات حساب مقاصة الخدمات، والتسويات، وتجديد الموارد، والموافقة على الأموال المخصصة (بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، وعملية تجديد واحدة للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، وعمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 6 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ قوة الأمم

و 2 733 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 651 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 183 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 301 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 67 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و 534 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 69 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 133 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 27 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 8 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

413

تجهيز 228 عملية تحميل وتسوية لنفقات حساب مقاصة متعلق بالخدمات

النواتج المنجزة  
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل/لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا: 12 عملية تحميل لنفقات حساب المقاصة للخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة: مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى: 12 عملية تحميل لنفقات حساب المقاصة للخدمات، ولم تجر أي عملية تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛ مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو: 12 عملية تحميل لنفقات حساب مقاصة الخدمات، و 3 عمليات تجديد للموارد، و 15 تسوية، وموافقتين على الأموال المخصصة؛

ويعزى الفرق إلى زيادة في عدد عمليات تحميل نفقات حساب مقاصة الخدمات والتسويات نتيجة لإجراء تسويات إضافية لتعديل بنود لم تتم تسويتها فيما سبق لبعض حسابات البعثات

## الإنتاج المتوقع 10-2: الامتثال لإطار الضوابط المالية الداخلية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
10-2-1 استعراضات الضوابط الداخلية التي أُجريت امتثالاً لإطار الضوابط (2018/2017: 70 في المائة؛ 2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة)	أُجريت 83 في المائة من عمليات استعراض الرقابة الداخلية امتثالاً لإطار الرقابة
10-2-2 إصدار تقارير شهرية عن الضوابط الداخلية ضمن الوقت المحدد وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة)	ويُعزى الفرق إلى التأخيرات في تعديل دليلي العمليات وسير العمل، وهما من المتطلبات اللازمة التي تسبق تحديث مصفوفات مراقبة المخاطر. وقد تم الآن إدخال هذه التعديلات، ويتوقع المركز التعجيل بإنجاز استعراضات الرقابة الداخلية في الفترة المالية 2021/2020، التي ستتحقق فيها نسبة 100 في المائة من الامتثال
	أنجز. تم إصدار 100 في المائة من تقارير الرقابة الداخلية الشهرية ضمن الوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
إجراء 68 استعراضاً لإطار الضوابط الداخلية الذي وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريديواي وإصدار تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات في مركز الخدمات الإقليمي	16 أُجريت استعراضات لإطار الضوابط الداخلية الذي وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريديواي وأصدرت تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات في مركز الخدمات الإقليمي
إصدار 36 تقريراً للضوابط الداخلية عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات المتصلة بالموارد البشرية والتي لا ترتبط بمكان معين، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددة الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	36 ويُعزى الفرق إلى توصية مجلس مراجعي الحسابات الناتجة عن المراجعة التي أجراها للإدارة المالية للفترة 2019/2018 (A/74/5 (Vol. II)) ورسالة الإدارة لتعديل تواتر استعراضات الرقابة الداخلية التي يجريها المركز من أساس ربع سنوي إلى سنوي. وقد تم تنفيذ هذه التوصية في الفترة 2020/2019، مما أدى إلى إجراء 16 استعراضاً على أساس سنوي بدلاً من إجراءاتها فصلياً
	أصدرت تقارير للضوابط الداخلية عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات المتصلة بالموارد البشرية والتي لا ترتبط بمكان معين، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددة الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وشمل ذلك إصدار ثلاثة تقارير كل شهر عن البنود المفتوحة للبائعين، والبنود المفتوحة للمرتبات، والبنود المفتوحة المتعلقة بالالتزامات المالية كجزء من نظام رصد الامتثال المعمول به في المركز

## العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

36 - خلال فترة الأداء، قدمت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية مجموعة واسعة من الخدمات الاستراتيجية والتشغيلية إلى المركز والبعثات المستفيدة بطريقة تتسم بالكفاءة. وكان من بين إنجازاتها تطوير وتنفيذ نظام إدارة الوثائق، بما في ذلك استخدام التوقيعات الإلكترونية، ودعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما سهل إلى حد كبير الانتقال السلس لعمل موظفي المركز من الوجود المادي في المكتب إلى العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19.

**الإنجاز المتوقع 11-1:** تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بخدمات إعداد الفواتير الهاتفية الإقليمية عن طريق توفير الهياكل الإقليمية وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي

## مؤشرات الإنجاز الفعلية

## مؤشرات الإنجاز المقررة

11-1-1 إرسال فواتير الهاتف في غضون 7 أيام/15 يوما من أنجز. أرسلت فواتير الهواتف في غضون 7 أيام من استلام الفواتير استلام الفاتورة التي تحقق منها المستخدمون (2018/2017): المتحقق منها من قبل المستخدمين بنسبة 100 في المائة 97 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 99 في المائة/100 في المائة؛ 2020/2019: 99 في المائة/100 في المائة

## النواتج المنجزة

## (العدد أو نعم/لا) الملاحظات

## النواتج المقررة

تقديم خدمات فورية رسوم الهاتف إلى 9 بعثات مستفيدة وتجهيز نحو 79 800 فاتورة هاتف (17 720 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 14 579 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 12 297 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 532 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 20 058 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 8 458 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 3 120 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 481 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 555 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا)

عاجت وحدة فواتير الهاتف 102 081 فاتورة هاتف للمركز و 14 عميلا (19 259 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 17 579 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 6 338 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 107 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 305 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 25 713 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 156 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 446 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي في أفريقيا، و 19 187 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 431 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 417 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 9 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 3 180 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 176 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية)

ويعزى الفرق إلى إضافة بعثات جديدة مستفيدة من هذه الخدمات

**الإنجاز المتوقع 11-2:** موازنة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات بين الأفراد المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدمات المركز

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-2-1 رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الدراسية إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى مجالات أخرى (2018/2017: 88 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة؛ 2020/2019: 82 في المائة)	أُنجز. بلغت نسبة رضا الطلاب عن الدورات التي أُجريت 86 في المائة وقد قامت الدائرة بتنظيم وعقد دورات دراسية ذات محتوى مجدٍ إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى مجالات أخرى، ضمن دورات تقنية ومهنية قُدمت في عنتيبي لموظفي المركز، وقد ساهمت هذه الدورات التدريبية في رفع مستوى رضا الطلاب
11-2-2 الرضا عن برامج دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية للتدريب وبناء القدرات في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (2018/2017: 76 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة؛ 2020/2019: 82 في المائة)	أُنجز. بلغ مستوى الرضا عن برامج التدريب وبناء القدرات التي تقدمها الدائرة في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته نسبة 86 في المائة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تنسيق 20 أو أكثر من الدورات التدريبية المقدمة في مركز الخدمات الإقليمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	8 دورات تدريبية تقنية ومهنية تم تنسيقها وتم عقد 5 دورات في المركز، وعقدت دورة افتراضياً/على الإنترنت ودورتين في جوبا ويعزى انخفاض الناتج إلى القيود المفروضة على السفر، فضلاً عن اتباع تدابير الإغلاق في آذار/مارس 2020 بسبب جائحة كوفيد-19
إعداد تقارير فصلية عن الدورات التدريبية والأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين	نعم أعدت تقارير فصلية عن الدورات والأنشطة التدريبية التي نُظمت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين (أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة)

**الإنجاز المتوقع 11-3:** إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-3-1 الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2018/2017: 52,8 في المائة؛ 2019/2018: $\geq 10$ في المائة؛ 2020/2019: 10 في المائة أو أقل)	43 في المائة. سُكلت وحدة إدارة الممتلكات خلال الفترة المشمولة بالتقرير السابق وشرعت في عملية مع الفريق التقني لتحديد المخزون المتقادم وشطبته في بداية عام 2020. وقد تعطلت هذه العملية بسبب تدابير الإغلاق المتصلة بجائحة كوفيد-19

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-3-2 الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2017/2018): أو لا بأس بها 47,2 في المائة؛ 2018/2019: $\leq 10$ في المائة؛ 2020/2019: $\leq 10$ في المائة)	94 في المائة من أصول المخزون غير القابلة للاستهلاك بحالة جيدة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
إجراء معاينة مادية فصلية وإعداد تقارير عن الأصول المستهلكة وغير القابلة للاستهلاك	4 عمليات تحقق مادية أجريت في كل فصل من السنة وتم الإبلاغ عنها
إجراء استعراضات وتقديم تقارير شهرية عن مؤشرات الإنجاز، بما في ذلك الإجراءات المسجلة والمتخذة لتصحيح أي انحرافات	نعم قدمت وحدة إدارة الممتلكات تقارير عن إنجازاتها على أساس فصلي بمجرد إجراء عمليات التحقق. وقد أعدت تقارير التقييم الذاتي التي تقيس النتائج الرئيسية لمؤشرات الأداء لإدارة الممتلكات في نهاية كل فصل، وأحيلت للاستعراض من جانب دائرة السياسات العالمية لإدارة الممتلكات في شعبة الشؤون المالية للعمليات الميدانية التابعة لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. وعلاوة على ذلك، قُدمت تقارير عن الحالة وتقارير دورية إلى دائرة السياسات العالمية لإدارة الممتلكات من أجل توحيدها مع جميع تقارير البعثات عند الاقتضاء

#### الإنجاز المتوقع 11-4: رضا المستفيدين بنسبة عالية عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-4-1 رضا العملاء عن دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، الذي يُقاس بواسطة دراسة استقصائية بشأن رضا العملاء (2017/2018): الأرقام المسجلة من الدراسات الاستقصائية التي أجريت. 95 في المائة؛ 2018/2019: 80 في المائة؛ 2020/2019: 95 في المائة)	أنجز. بلغت نسبة رضا العملاء عن الدائرة 95 في المائة، بحسب الأرقام المسجلة من الدراسات الاستقصائية التي أجريت.

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
نشر خدمات التثقل لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وموظفيه الذين يضطلعون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة	نعم توفير 91 خط اتصال إلكتروني من نقطة إلى نقاط متعددة للموظفين الأساسيين، وإصدار 236 شريحة اشتراك للموظفين لضمان استمرارية الأعمال أثناء جائحة كوفيد-19



النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	النواتج المقررة
4 أنجزت تقييمات للجهازية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لكل فصل من السنة خلال فترة الأداء	إجراء تقييمات فصلية للجهازية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
نعم أجريت تقييمات للأمن المادي للمركز. وقد تعذر إجراء تقييمات للبعثات بسبب القيود المفروضة على السفر المتصلة بكوفيد-19	إجراء تقييمات فصلية للأمن المعلوماتي و/أو المادي في المنطقة
نعم تم الترويج لحملات التوعية الأمنية عن طريق البث عبر البريد الإلكتروني، والاجتماعات المفتوحة، والملصقات، وتنظيم حلقتي تدريب/حلقات عمل للتوعية الأمنية	تنظيم حملات سنوية للتوعية بأمن المعلومات وعقد حلقة عمل سنوية عن أمن المعلومات
1 أنجزت دراسة استقصائية واحدة بنجاح. ولم يتسن إجراء دراسة استقصائية ثانية بسبب جائحة كوفيد-19 وإعادة ترتيب أولويات الأنشطة	إنجاز أفرقة عملاء المركز دراستين استقصائيتين للعملاء سنويا

**الإنجاز المتوقع 5-11:** تنفيذ وتوفير النظم المركزية والمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز والبعثات المستفيدة من خدمات المركز

مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
أنجز. بلغت نسبة إنجاز مشاريع البرامجيات المطورة في الأمم المتحدة في الوقت المحدد لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة 100 في المائة	11-5-1 الإنجاز في حينه لكل من نظم البرامجيات المطورة في الأمم المتحدة (مجموعة برامجيات الدعم الميداني، بما في ذلك نظام إدارة معلومات الطيران؛ وتطبيقاً حجز التذاكر الإلكترونية وتحركات الأفراد على الصعيد العالمي؛ وتطبيق SharePoint، المركزي والقائم على الحوسبة السحابية) والنظم المتاحة في الأسواق لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة؛ 2020/2019: 90 في المائة)
أنجز. تم إنجاز 100 في المائة من مشاريع إعادة تصميم الأعمال في الوقت المحدد، التي شملت 3 ابتكارات و 15 عملية تنفيذ. وشملت المشاريع ما يلي: التوقعات الرقمية (للمركز)؛ ورقمنة سجلات وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (للمركز)؛ وإثبات مفهوم أتمتة العمليات الآلية لوحدة فواتير الهاتف الإقليمية (للمركز)؛ الإلمام بالحالة والبرامجيات الجغرافية المكانية (لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان)؛ حزمة برامجيات الدعم الميداني: الإيواء الإلكتروني (لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة	11-5-2 الإنجاز في حينه لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن 5 نظم مركزية، محلياً وعلى صعيد البعثات الإقليمية، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2018/2017: 80 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة؛ 2020/2019: 80 في المائة)

المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي)؛ حزمة برامجيات الدعم الميداني: حجز التذاكر الإلكتروني (البعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)؛ حزمة برامجيات الدعم الميداني: تنقل الموظفين على الصعيد العالمي (لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية)؛ وحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني (لمكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي)؛ الإبلاغ عن الخسائر (لفريق التحقيق التابع للأمم المتحدة لتعزيز المساءلة عن الجرائم المرتكبة من جانب داعش/تنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق)؛ والمشروع التجريبي Office365 - Unite Workspace (للمركز وقاعدة الدعم في عننتيبي)

11-5-3 توفير أمن الفضاء الإلكتروني في حينه للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته (2018/2017: لا ينطبق؛ 2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 90 في المائة) أنجز. تم توفير الدعم في مجال الأمن السيبراني للمركز في الوقت المحدد بنسبة 100 في المائة. ولم تطبق الخدمة على البعثات المستفيدة خلال فترة الأداء بسبب القيود المفروضة على السفر على الصعيد العالمي نتيجة لجائحة كوفيد-19.

## النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

إعداد تقرير نصف سنوي عن عمليات تنفيذ نظم البرامجيات للبعثات المستفيدة التي طلبت تنفيذه مع توقع 5 عمليات تنفيذ كحد أدنى، استنادا إلى احتياجات الجهات المستفيدة

نعم

أُنجز تقرير عن عمليات تنفيذ نظم البرامجيات — 10 بعثات مستفيدة مع 15 عملية تنفيذ لـ 7 نظم مركزية، بما في ذلك: الإمام بالحالة والبرامجيات الجغرافية المكانية (البعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان)؛ وحزمة برامجيات الدعم الميداني: الإيواء الإلكتروني (البعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي)؛ وحزمة برامجيات الدعم الميداني: حجز التذاكر الإلكتروني (البعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)؛ وحزمة برامجيات الدعم الميداني: تنقل الموظفين على الصعيد العالمي (لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في

الصومال وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ ووحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني (لمكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي)؛ والإبلاغ عن الخسائر (لفريق التحقيق التابع للأمم المتحدة لتعزيز المساءلة عن الجرائم المرتكبة من جانب داعش/تنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق)؛ والمشروع التجريبي Office365 - Unite Workspace (للمركز وقاعدة الدعم في عنيتيبي)

قُدّم تقرير عن 93 دورة تدريبية أنجزت لـ 16 نظاماً من النظم المركزية في 7 بعثات حضرها ما مجموعه 929 شخصاً

نعم

إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في جميع عمليات تنفيذ النظم مع توقع تنظيم ما لا يقل عن 10 دورات تدريبية تبعاً لاحتياجات الجهات المستفيدة

تم توفير الدعم الأولي الحيوي لتنفيذ 15 نظاماً، لمدة شهر واحد بعد إطلاقها

نعم

توفير الدعم الأولي الحيوي لتنفيذ ما لا يقل عن 5 نظم، لمدة شهر واحد بعد التنفيذ

قُدّم التقرير السنوي عن اختبار وتقييم التكنولوجيات التالية: (أ) الاختبار التجريبي لبرنامج SharePoint و Microsoft Teams في المركز برصد من قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات ومقر الأمم المتحدة؛ (ب) فيما يتعلق بمشروع التوقيع الإلكتروني، أجريت اختبارات ومقارنة بين نظامي برامجيات حاسوبية لتقييم التوافق مع نظم الأمم المتحدة، وإمكانية الوصول إليها، ومكان تخزين الملفات وأمنها، بالإضافة إلى خيارات التسعير؛ (ج) فيما يتعلق بمشروع أتمتة العمليات الآلية، أجريت الاختبارات والمقارنة بين ثلاثة نظم بالتشاور مع خبير استشاري في مجال التكنولوجيا من مركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بانكوك. وأجرت وحدة أمن تكنولوجيا المعلومات الإقليمية التابعة للمركز تقييماً أمنياً فعالاً وأطلعت الجهات المعنية على النتائج/التوصيات في تقرير مفصل عن التقييم الأمني

1

إعداد تقرير سنوي عن اختبار التكنولوجيات وتقييمها لدعم ولايات البعثات الإقليمية ووفقاً لسياسات شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

## العنصر 6: مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

37 - أنشئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات ودمجها والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا بالتعاون مع البعثات المستفيدة. ومن الأنشطة التي اضطلع بها مركز المراقبة التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، مما أدى إلى انخفاض عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير.

38 - ومنذ البداية، عمل مركز المراقبة مستخدماً العتاد الجوي الذي وضعت البعثات ومقر الأمم المتحدة تحت سلطته لإسناد المهام لتوفير تنقل القوات الإقليمية والرحلات الإقليمية المقررة للركاب والبضائع والإجلاء الطبي، والرحلات الجوية المخصصة، التي تضاءلت بمرور الوقت. وقد أدى ذلك إلى ضعف أداء مركز المراقبة، الذي يعزى أساساً إلى نقص الموارد المخصصة (الأصول الجوية)، والافتقار إلى سلطة إسناد المهام والبعثات التي تجنبت المشاركة في رحلات جوية إقليمية مشتركة مقررة لأسباب مختلفة تتعلق بالبعثات. ومنذ ذلك الحين، يشارك مركز المراقبة مشاركة كاملة في تنفيذ مشروع إثبات المفهوم لسلسلة الإمداد في ممر شرق أفريقيا.

39 - ويقوم مركز المراقبة منذ بداية الفترة 2019/2020 بالتركيز على دعم تنفيذ سلسلة الإمداد المتكاملة الجديدة تحت رعاية مكتب إدارة سلسلة الإمداد من خلال جملة أمور منها المساعدة في تناوب القوات في جميع البعثات؛ وتخطيط وتنسيق وتنفيذ نقل البضائع الخاصة بالمعدات المملوكة للوحدات والمعدات المملوكة للأمم المتحدة؛ وإعادة الجنامين إلى أوطانها؛ وتنفيذ التخطيط للطلب والشراء؛ ومساعدة وحدة إدارة الممتلكات في مجالات جرد المخزون، والتحقق المادي من المخزون، والتخلص، وأنشطة التخزين ذات الصلة؛ واستناداً إلى الدروس المستفادة خلال هذه الفترة ومن الاستجابة لجائحة كوفيد-19، وتمشياً مع نتائج وتوصيات الدراسة المتعلقة بمركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، يجري النظر في اقتراح شامل يقضي بأن تقوم الجمعية العامة بتوجيه أدوار ومسؤوليات المركز في المستقبل في السياق الأوسع للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد.

## الإنجاز المتوقع 12-1: نقل الركاب والبضائع/الأمم المتحدة على متن رحلات جوية منسقة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية

### مؤشرات الإنجاز الفعلية

### مؤشرات الإنجاز المقررة

تم تجاوز هذا الناتج نتيجة للاستعراض الوشيك لأدوار ومسؤوليات مركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات. بيد أن مركز المراقبة يساعد في هذه الأثناء في تناوب القوات في جميع البعثات؛ وتخطيط وتنسيق وتنفيذ نقل البضائع الخاصة بالمعدات المملوكة للوحدات والمعدات المملوكة للأمم المتحدة؛ وإعادة الجنامين إلى أوطانها؛ وتنفيذ التخطيط للطلب والشراء لمركز الخدمات الإقليمي؛ وتعزيز وحدة إدارة الممتلكات التابعة للمركز في مجالات جرد المخزون، والتحقق المادي من المخزون، والتخلص، وأنشطة التخزين ذات الصلة؛

1-1-12 مواصلة الاستفادة من القدرة على استيعاب الركاب والبضائع/الأمم المتحدة في الرحلات الجوية المقررة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية (2017/2018: 34 في المائة؛ 2018/2019: 70 في المائة؛ 2019/2020: 70 في المائة)

النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات		النواتج المقررة
لا	لم يتم التنسيق المقرر للرحلات لأن البعثات المدعومة أوقفت الرحلات الجوية الإقليمية المشتركة	تنسيق ساعات طيران مجموعها 1 378 ساعة (78 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 468 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 832 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
لا	لم يتم التنسيق المقرر للتحركات لأن البعثات المدعومة أوقفت الرحلات الجوية الإقليمية المشتركة	تنسيق تحركات 37 711 مسافرا (3 058 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 9 173 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 480 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

**الإنجاز المتوقع 12-2:** إنشاء كيان إقليمي لسلسلة الإمداد قادر على العمل بكامل طاقته، تحدّد أدواره ومسؤولياته بوضوح، ويعمل بتعاون وثيق مع البعثات الميدانية الإقليمية وسائر الجهات المعنية المسؤولة عن سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-2-12 تنسيق عمليات التخطيط والتوريد والتسليم للبعثات الإقليمية مع إدارة الدعم الميداني وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي (2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 90 في المائة؛ 2020/2019: 90 في المائة)	لم ترد طلبات توريد من البعثات المستفيدة خلال فترة الأداء

النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات		النواتج المقررة
لا	أُبرم عقد لورق الطباعة للقيام بعمليات الشراء المنسق على الصعيد الإقليمي ولم ترد طلبات من البعثات لاقتناء ورق الطباعة	تسليم 320 000 ماعون ورق (244 000 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 000 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 33 000 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 42 000 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
لا	لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم وحدات لتكييف الهواء	تسليم 9 440 وحدة لتكييف الهواء (1 300 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 900 إلى العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 400 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 400 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 440 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات		النواتج المقررة
لا	لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم أثاث المكاتب	تسليم 175 620 وحدة من أثاث المكاتب (797 11 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 420 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 841 25 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 562 137 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
لا	لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم أغطية الأسرة المنزلية ولوازمها	تسليم 115 316 وحدة من أغطية الأسرة المنزلية ولوازمها (282 16 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 500 29 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 868 5 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 666 63 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
لا	لم ترد طلبات من البعثات المدعومة لتسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس	تسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس

### الإنجاز المتوقع 12-3: تنسيق دورات/حلقات عمل تدريبية تقنية إقليمية عن النقل لموظفي البعثات الإقليمية

مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
لم ينسق مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات أي تدريب/حلقات عمل للبعثات المدعومة	1-3-12 تنسيق الدورات/حلقات العمل التدريبية المقررة (2018/2017: 0 في المائة؛ 2019/2018: 100 في المائة؛ عمل للبعثات المدعومة 2020/2019: 100 في المائة)

النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات		النواتج المقررة
لا	لم تُقدّم دورات لتجديد المعلومات عن السلع الخطرة إلى البعثات المدعومة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	عقد 3 دورات لتجديد المعلومات عن السلع الخطرة (دورة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ودورتان لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

## ثالثاً - أداء الموارد

## ألف - الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ وتمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020)

الفرق				الفئة
النسبة المئوية	المبلغ	النفقات <sup>(أ)</sup>	المخصصات	
(1)÷(3)=(4)	(2)-(1)=(3)	(2)	(1)	
<b>الموظفون المدنيون</b>				
4,3	878,1	19 480,0	20 358,1	الموظفون الدوليون
(26,1)	(1 834,5)	8 876,1	7 041,6	الموظفون الوطنيون
31,3	111,1	243,5	354,6	متطوعو الأمم المتحدة
(0,7)	(0,4)	64,4	64,0	المساعدة المؤقتة العامة
-	-	-	-	الأفراد المقدمون من الحكومات
<b>(3,0)</b>	<b>(845,7)</b>	<b>28 664,0</b>	<b>27 818,3</b>	<b>المجموع الفرعي</b>
<b>التكاليف التشغيلية</b>				
-	-	-	-	مراقبو الانتخابات المدنيين
100,0	146,4	-	146,4	الخبراء الاستشاريون
67,9	179,5	84,9	264,4	السفر في مهام رسمية
23,8	547,7	1 752,8	2 300,5	المرافق والهياكل الأساسية
17,9	27,6	126,1	153,7	النقل البري
-	-	-	-	النقل الجوي
-	-	-	-	النقل البحري
6,4	264,8	3 896,0	4 160,8	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
(159,8)	(218,3)	354,9	136,6	الشؤون الطبية
-	-	-	-	المعدات الخاصة
(22,4)	(91,0)	497,2	406,2	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى
-	-	-	-	المشاريع السريعة الأثر
<b>11,3</b>	<b>856,7</b>	<b>6 711,9</b>	<b>7 568,6</b>	<b>المجموع الفرعي</b>
<b>صفر</b>	<b>11,0</b>	<b>35 375,9</b>	<b>35 386,9</b>	<b>إجمالي الاحتياجات</b>
(0,5)	(17,1)	3 234,5	3 217,4	الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين
<b>0,1</b>	<b>28,1</b>	<b>32 141,4</b>	<b>32 169,5</b>	<b>صافي الاحتياجات</b>
-	-	-	-	التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)
<b>صفر</b>	<b>11,0</b>	<b>35 375,9</b>	<b>35 386,9</b>	<b>مجموع الاحتياجات</b>

(أ) الاختلافات الطفيفة بين الأرقام الواردة في الجدول أعلاه وتلك المقدمة في المجلد الثاني من البيانات المالية للسنة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2020 تعزى إلى تقريب الأرقام.

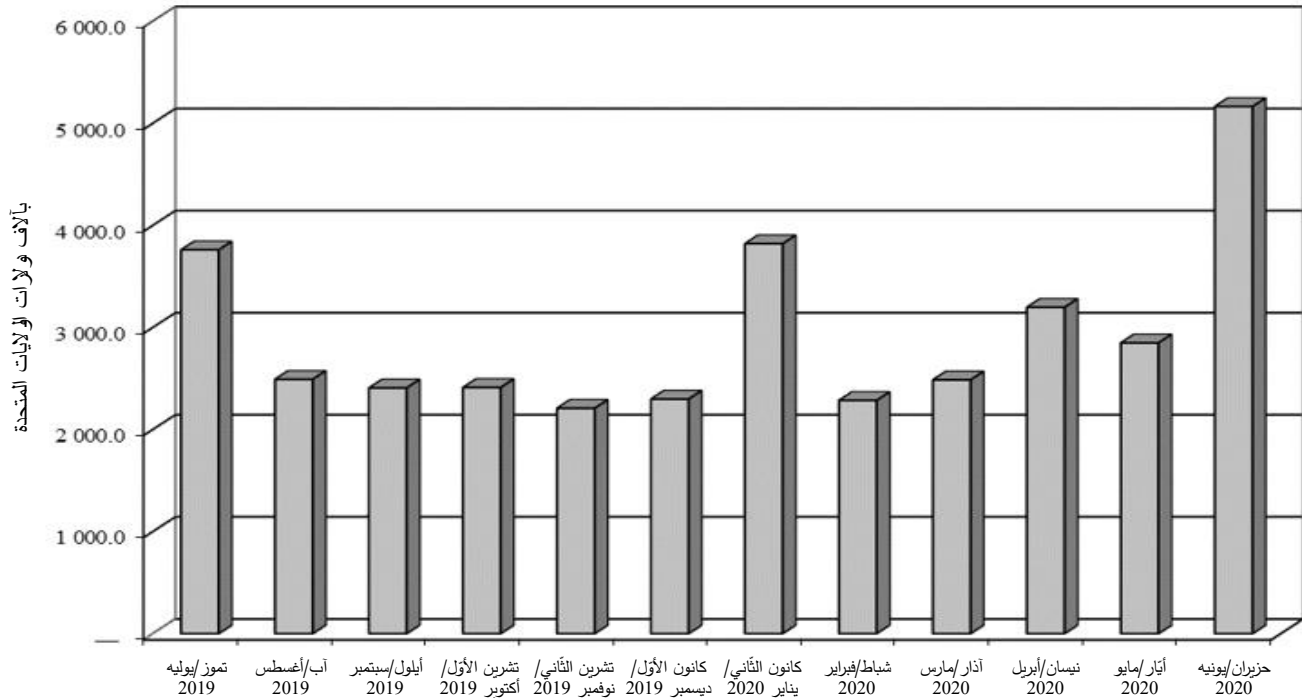
## باء - معلومات موجزة عن إعادة توزيع الموارد فيما بين المجموعات

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المخصصات			المجموعة
التوزيع المنقح	إعادة التوزيع	التوزيع الأصلي	
-	-	-	أولا - الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة
28 664,0	845,7	27 818,3	ثانيا - الموظفون المدنيون
6 722,9	(845,7)	7 568,6	ثالثا - التكاليف التشغيلية
<b>35 386,9</b>	-	<b>35 386,9</b>	<b>المجموع</b>
<b>2,4</b>	النسبة المئوية للموارد المعاد توزيعها قياساً إلى مجموع المخصصات		

40 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أعيد توزيع الأموال من المجموعة الثالثة، التكاليف التشغيلية، إلى المجموعة الثانية، الموظفون المدنيون، لتغطية نفقات أعلى مما هو مدرج في الميزانية للموظفين الوطنيين بسبب ارتفاع التكاليف العامة للموظفين إثر تطبيق جدول المرتبات الجديد للموظفين الوطنيين اعتباراً من أيلول/سبتمبر 2019، مما أدى إلى زيادة الاستحقاقات الشهرية بنسبة 3 في المائة؛ وتعديل تسويات الأجور بأثر رجعي وتسوية مدفوعات بدل الوظيفة الخاص غير المسددة أساساً للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة الناشئة عن عملية التصنيف التي أجريت خلال الفترة 2016/2015.

## جيم - نمط الإنفاق الشهري





41 - تعزى الزيادة في النفقات المسجلة في حزيران/يونيه 2020 إلى تجهيز تسويات الأجور بأثر رجعي وتسوية بدلات الوظيفة الخاصة غير المسددة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة والموظفين الميدانيين الناشئة عن عملية التصنيف للفترة 2016/2015، فضلا عن تسجيل دفعة جزئية من المصاريف المؤجلة من الفترة 2019/2018 بموجب اتفاق مستوى الخدمات المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

## دال - الإيرادات والتسويات الأخرى

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المبلغ	الفئة
64,7	إيرادات الاستثمار
8,0	إيرادات أخرى/متنوعة
-	التبرعات النقدية
-	تسويات الفترات السابقة
74,7	إلغاء التزامات الفترة السابقة
<b>147,4</b>	<b>المجموع</b>

## رابعاً - تحليل الفروق<sup>(1)</sup>

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
878,1	4,3	<b>الموظفون الدوليون</b>

42 - يعزى الفرق أساساً إلى ارتفاع متوسط معدل الشغور الفعلي بنسبة 17,6 في المائة مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ 13 في المائة. ويقابل الفرق جزئياً الحاجة إلى تعديل تسويات الأجور بأثر رجعي وتسوية مدفوعات بدل الوظيفة الخاص غير المسددة البالغة 182 100,26 دولاراً إلى 39 موظفاً من موظفي الخدمة الميدانية الناشئة عن عملية التصنيف في الفترة 2016/2015.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(1 834,5)	(26,1)	<b>الموظفون الوطنيون</b>

(1) يُعبر عن مبالغ الفروق في الموارد بآلاف دولارات الولايات المتحدة. ويرد تحليل للفروق التي لا تقل فيها قيمة الزيادة أو النقصان عن 5 في المائة أو 100 000 دولار.

43 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) تسوية مدفوعات بدل الوظيفة الخاص غير المسددة وتسوية الأجر بأثر رجعي البالغة 495 984,04 دولار إلى 113 موظفا وطنيا من فئة الخدمات العامة، الناشئة عن عملية التصنيف في الفترة 2016/2015؛ (ب) تطبيق جدول جديد للمرتبات للموظفين الوطنيين اعتبارا من أيلول/سبتمبر 2019، مما أدى إلى زيادة الاستحقاقات الشهرية بنسبة 3 في المائة؛ و (ج) زيادات في تكاليف الموظفين العامة بسبب ارتفاع الإعانات المتصلة بالمعاشات التقاعدية والخطة الصحية.

الفرق		
بِالنسبة المئوية	بِآلاف الدولارات	
31,3	111,1	متطوعو الأمم المتحدة

44 - يعزى الفرق أساسا إلى ارتفاع متوسط معدل الشغور الفعلي بنسبة 33 في المائة مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ 10 في المائة.

الفرق		
بِالنسبة المئوية	بِآلاف الدولارات	
100,0	146,4	الخبراء الاستشاريون

45 - يعزى الفرق أساسا إلى: (أ) عدم التعاقد مع خبير استشاري هندسي للإشراف على مشاريع الصيانة، بسبب التأخيرات في تنفيذ عقد صيانة المباني في المركز؛ و (ب) قرار مقر الأمم المتحدة استبدال نظام iNeed، وهو تطبيق يستخدم لإدارة طلبات الحصول على معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الخدمات التقنية ذات الصلة، بتطبيق آخر (ServiceNow)، مما يخفف من الحاجة إلى خبير استشاري لوضع إطار لتحسين نظام iNeed.

الفرق		
بِالنسبة المئوية	بِآلاف الدولارات	
67,9	179,5	السفر في مهام رسمية

46 - يعزى الفرق أساسا إلى تأجيل السفر المقرر للموظفين عقب نقشي جائحة كوفيد-19. وقد أجرى المركز 12 زيارة للبعثات المستفيدة لتيسير حل المسائل، مقارنة بالزيارات المقررة للبعثات المستفيدة البالغ عددها 16 زيارة. واستُخدم التداول بالفيديو كأحد تدابير التخفيف لإشراك العملاء وحل المسائل إلى أقصى حد ممكن عقب فرض قيود على السفر.

الفرق		المرافق والهياكل الأساسية
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
23,8	547,7	

47 - يعزى الفرق أساساً إلى ما يلي: (أ) التأخير في تنفيذ عقد صيانة المباني في المركز، مما أدى إلى اللجوء إلى ترتيبات مؤقتة لصيانة المباني بتكلفة أقل من التكاليف المدرجة في الميزانية؛ و (ب) انخفاض المبالغ المسددة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عما كان مقرراً بسبب تقلص الخدمات المقدمة في قاعدة الدعم في عنتيبي نتيجة لجائحة كوفيد-19، وانخفاض تكاليف وقود المولدات الكهربائية بسبب التحسن في إمدادات الكهرباء. ويقابل ذلك جزئياً ما يلي: (أ) دفع جزء من التكاليف المؤجلة للفترة 2019/2018 بموجب اتفاق مستوى الخدمات مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (0,3 مليون دولار)؛ و (ب) تسجيل النفقات المتعلقة بالكابلات والبطاريات والمحولات لمعدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تحت بند شراء المعدات الهندسية في هذه الفئة، نظراً لطبيعة النفقات. ونظراً لتقلص الاحتياجات، أعيد ترتيب أولويات الموارد المتبقية أساساً لتعديل مستويات الأجور بأثر رجعي ومدفوعات بدل الوظيفة الخاص غير المسددة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة الناشئة عن عملية التصنيف للفترة 2016/2015، ودفع حصة المركز من ترتيبات الإجلاء الطبي المتصلة بكوفيد-19.

الفرق		النقل البري
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
17,9	27,6	

48 - يعزى الفرق أساساً إلى انخفاض متوسط سعر الوحدة الفعلي للديزل البالغ 0,661 دولار مقارنة بسعر الوحدة المدرج في الميزانية البالغ 1,019 دولار. وزادت جائحة كوفيد-19 من مفاومة تقلص الاحتياجات، مما أدى إلى الحد من الأنشطة التي تتطلب دعماً في مجال النقل البري.

الفرق		الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
6,4	264,8	

49 - يعزى الفرق أساساً إلى: (أ) انخفاض الاحتياجات من البرمجيات والتراخيص والرسوم وقطع الغيار وخدمات الإعلام والنشر وخدمات الإنترنت وخدمات الهاتف الثابت عقب تنفيذ ترتيبات العمل عن بعد نتيجة لجائحة كوفيد-19؛ و (ب) تسجيل النفقات المتعلقة بالكابلات والبطاريات والمحولات لمعدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المدرجة في الميزانية في هذه الفئة تحت بند المعدات الهندسية للمرافق والهياكل الأساسية، نظراً لطبيعة النفقات. ويقابل انخفاض الاحتياجات جزئياً ما يلي: (أ) المعدات الإضافية اللازمة لزيادة احتياجات المركز لتخزين البيانات؛ (ب) شراء المعدات غير المدرجة في الميزانية اللازمة

لتحسين خدمات الإنترنت والاتصال للموظفين دعماً لترتيب العمل عن بعد المطبق خلال فترة الإغلاق؛ و (ج) ارتفاع التكاليف الفعلية لخدمات الدعم التعاقدية مقارنة بالميزانية، بسبب التكاليف الإضافية، مثل تجهيز تصاريح العمل والسفر في إجازة زيارة الوطن والعمل الإضافي.

الفرق		الشؤون الطبية
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
(159,8)	(218,3)	

50 - يعزى الفرق أساساً إلى حصة المركز من تكاليف الإجراء الطبي المتصلة بجائحة كوفيد-19، وشراء المطهرات والأقنعة الجراحية وأجهزة قياس الحرارة كجزء من مساهمة المركز في عيادة بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لتعزيز تدابير الوقاية من كوفيد-19، والتي لم يدرج لها مخصصات في الميزانية المعتمدة. ويقابل ارتفاع الاحتياجات جزئياً انخفاض حصة مساهمة المركز عما هو مدرج في الميزانية في عمليات عيادة البعثة.

الفرق		اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
(22,4)	(91,0)	

51 - يعزى الفرق أساساً إلى ما يلي: (أ) ارتفاع التكاليف عن التكاليف المقررة المتعلقة بتسيير الاجتماعات وتوفير المياه المعبأة واحتياجات فرادى المتعاقدين؛ (ب) تسجيل النفقات المتعلقة بخدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية والاتصالات من نقطة إلى نقاط متعددة، التي كانت مدرجة في الميزانية في بنود أخرى، تحت هذه الفئة؛ و (ج) تسجيل المدفوعات المتعلقة بالنفقات المؤجلة للفترة 2019/2018 بموجب اتفاق مستوى الخدمات المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. ويقابل ارتفاع الاحتياجات جزئياً ما يلي: (أ) انخفاض رسوم الشحن بسبب التأخير في تأكيد تواريخ التسليم وانخفاض الاحتياجات المتعلقة بالشحن الداخلي؛ و (ب) انخفاض النفقات المتصلة بالوظائف الرسمية بسبب تأجيل الأنشطة نتيجة لتقشي جائحة كوفيد-19.

## خامساً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

52 - يرد فيما يلي الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها فيما يتصل بتمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا:

(أ) البت في كيفية التصرف في الرصيد الحر البالغ 11 000 دولار المتعلق بالفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020؛

(ب) البت في كيفية التصرف في الإيرادات/التسويات الأخرى للفترة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2020 البالغة 147 400 دولار المتأتية من إيرادات الاستثمار والإيرادات الأخرى (72 700 دولار)، وإلغاء التزامات الفترات السابقة (74 700 دولار).

## سادسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره وطلبتة الجمعية العامة في قرارها 281/74

القرارات المتخذة والطلبات الموجهة إلى الأمين العام

الإجراءات المتخذة لتنفيذ القرارات والطلبات

ستواصل إدارة الدعم العمليتي استكشاف آليات لتقديم الخدمات لبعثات حفظ السلام، والاستفادة من النقل الجوي، والنقل، ونقل البضائع وخدمات الموظفين التي تقدمها الدول الأعضاء. وفي الفترة 2020/2019، قدمت كندا طائرة من طراز C-130 لنقل القوات والمعدات والإمدادات، استُخدمت لمدة تصل إلى خمسة أيام في الشهر لدعم بعثتي الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية وجنوب السودان. غير أن هذه الخدمات تأثرت بالقيود المفروضة نتيجة لجائحة كوفيد-19

أجرى مكتب إدارة سلسلة الإمداد التابع لإدارة الدعم العمليتي دراسة عن أدوار ومسؤوليات مركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، من أجل وضع نهج أكثر كفاءة ومرونة وفعالية لإدارة سلسلة الإمداد العالمية. واقترحت الدراسة إدماج مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات مع قسم مراقبة الحركة في شعبة اللوجستيات التابعة لمكتب إدارة سلسلة الإمداد وإعادة تنشيط دور مركز المراقبة، والاستفادة من خبراتهم في مجال التنسيق الإقليمي في مجالات الشحن البحري والبري، وحركة المعدات المملوكة للوحدات/المملوكة للأمم المتحدة، والتنسيق الداخلي، ضمن أمور أخرى

تواصل تشجيع الأمين العام على إتاحة آليات الدعم لتيسير خدمات النقل الجوي العسكري التي توفرها الدول الأعضاء من أجل خدمة بعثات متعددة لحفظ السلام في المنطقة انطلاقاً من عنيتي (الفقرة 6)

ترحب بالتكامل بين مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا، وتشجع الأمين العام على السعي إلى تعزيز أوجه التآزر بين كياني الدعم في ولاية كل منهما (الفقرة 7)