

Distr.: General
25 May 2005
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الستون

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧*

الجزء الثامن
خدمات الدعم المشتركة

الباب ٢٨ دال
مكتب خدمات الدعم المركزية

(البرنامج ٢٤ من الخطة البرنامجية والأولويات لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧)**

المحتويات

الصفحة

٣	استعراض عام
٧	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة
١٠	باء - برنامج العمل ***
١١	١ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١٨	٢ - خدمات الدعم الأخرى

* سيصدر فيما بعد موجز للميزانية البرنامجية المعتمدة بوصفه: الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الستون، الملحق رقم ٦ (A/60/6/Add.1).

** الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة التاسعة والخمسون، الملحق رقم ٦ (A/59/6/Rev.1).

*** البرنامج الفرعي ٤ من البرنامج ٢٤ من الخطة والأولويات البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧.

استعراض عام

٢٨ دال ١- يتولى مكتب خدمات الدعم المركزية مسؤولية تنفيذ برنامج العمل في إطار هذا الباب. وتدرج الأنشطة التي يتولى مكتب خدمات الدعم المركزية المسؤولية عنها تحت البرنامج الفرعي ٤، خدمات الدعم، من البرنامج ٢٤، الخدمات الإدارية وخدمات الدعم، من الخطة البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧.

٢٨ دال ٢- وأجريت بمكتب خدمات الدعم المركزية عملية إعادة تشكيل كبيرة لتنظيم المكتب خلال فترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥. فبعد إنشاء إدارة شؤون السلامة والأمن بموجب الجزء الحادي عشر في قرار الجمعية العامة ٢٧٦/٥٩ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٤، تم من الناحية التنظيمية نقل دائرة الأمن والسلامة ومواردها من مكتب خدمات الدعم المركزية إلى الإدارة الجديدة. وفضلا عن ذلك، جرى توحيد كل دائرة من دوائر المكتب التي كانت مسؤولة مباشرة أمام الأمين العام المساعد، وهي الدوائر المختصة بالمشتريات وإدارة المباني، والخدمات التجارية، والسفر والنقل، والمحفوظات وغيرها من خدمات الدعم، في إطار شعبة المرافق والخدمات التجارية التي أنشئت مؤخرا، وذلك بهدف تحسين تنسيق تلك الأنشطة والإشراف عليها. أما هيكل شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات فيظل كما هو بلا تغيير.

٢٨ دال ٣- تشمل الأهداف الرئيسية للمكتب ما يلي: (أ) كفالة الاستمرار على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية والجودة العالية في دعم البرامج الفنية في مجالات تكنولوجيا المعلومات والمشتريات والسفر والنقل وإدارة المرافق وإدارة المحفوظات والسجلات وإدارة الأنشطة التجارية؛ و (ب) ضمان كفاءة خدمات الدعم التي تقدمها الأمانة العامة إلى الجمعية العامة ومجلس الأمن والمجلس الاقتصادي والاجتماعي ومجلس الوصاية وأجهزتها الفرعية أثناء انعقادها وإلى المؤتمرات والاجتماعات الخاصة المعقودة تحت رعاية الأمم المتحدة؛ و (ج) القيام، من خلال توفير المعلومات والوثائق، بتيسير مداورات الجمعية العامة وأجهزتها الفرعية المختصة بشأن المسائل المتصلة بخدمات الدعم التي تكون قيد استعراضها. وفي إطار إصلاحات الإدارة التي يضطلع بها الأمين العام، ستتواصل الجهود الرامية إلى تعزيز الخدمات العامة والمشاركة الحالية فيما بين منظمات الأمم المتحدة. ويرد ذكرُ التقدم المحرز في ميدان الخدمات العامة والمشاركة في تقارير معينة يصدرها الأمين العام. ويضطلع المكتب بأنشطته بتعاون مع الإدارات والمكاتب الأخرى للأمانة العامة.

٢٨ دال ٤- يُقدم عرض الإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز بالنسبة للمكتب خلال فترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧ مقترنةً بالموارد اللازمة، حسب الوحدات التنظيمية الرئيسية في المكتب. ويرد الإطار العام لهذه الإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز في الجدول ٢٨ دال ١.

إطار الإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز حسب العنصر

العنصر	عدد الإنجازات المتوقعة	عدد مؤشرات الإنجاز
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل	١	٣
١ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٥	٦
٢ - خدمات الدعم الأخرى	٤	٧
المجموع	١٠	١٦

٢٨ دال ٥- يبلغ إجمالي الاحتياجات من الموارد في الميزانية العادية المقترحة في هذا الباب لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧ ما قدره ٤٠٠ ٤٩٨ ٢٢٩ دولار، قبل إعادة تقدير التكاليف، وهو ما يعكس نقصا قدره ٤٠٠ ٣٧٩ دولار أو نسبة ٠,٢ في المائة، مقارنة بالاعتماد المنقح لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥. وتعكس المقترحات استمرار التأكيد على تعزيز الدور المركزي المتعلق بالسياسة والتوجيه الذي يضطلع به مكتب خدمات الدعم المركزية في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات، وذلك بما يتفق مع أهداف الأمين العام فيما يتعلق باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتأكيد على التدابير الرامية إلى زيادة فعالية عمليات المكتب. وتمشيا مع هذا الهدف، يُقترح تخصيص اعتماد إضافي للأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدره ٤,٦ ملايين دولار، أي ما يمثل زيادة قدرها ٦,٩ في المائة، مقارنة بالمستويات الحالية، وذلك لمواجهة الاحتياجات المحددة في سياق الاستراتيجية الواردة في تقرير الأمين العام (A/59/265 و Add.1) ولضمان المحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مستويات تتيح تنفيذ البرامج على نحو فعال. وقوبلت الزيادة في الموارد تحت بند تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنقصان قدره ٤,٧ ملايين دولار أو ما يعادل نسبة ٢,٩ في المائة، مقارنة بمستويات السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥، في خدمات الدعم الأخرى، مما يعكس ترشيد تلك الخدمات وإدخال عمليات وإجراءات أكثر فعالية من حيث التكلفة.

٢٨ دال ٦- يمكن إيجاز النقصان الإجمالي الصافي وقدره ٤٠٠ ٣٧٩ دولار على النحو التالي:

- (أ) النقصان الصافي بمبلغ ١٠٠ ٣٢٨ دولار تحت بند التوجيه التنفيذي والإدارة، الذي يعزى إلى إلغاء وظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) (١٠٠ ١٢٨ دولار) و ٢٠٠ ٠٠٠ دولار للاحتياجات من غير الوظائف؛
- (ب) النقصان الصافي بمبلغ ٣٠٠ ٥١ دولار تحت بند برنامج العمل، الذي يعزى إلى نقص قدره ٨٠٠ ١٩٥ ١ دولار في سياق إلغاء ١٠ وظائف من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) ووظائف الحرف اليدوية، وزيادة صافية قدرها ٥٠٠ ١٤٤ ١ دولار مخصصة للاحتياجات من غير الوظائف.

٢٨ دال ٧- تستكمل موارد الميزانية العادية في هذا الباب بتمويل خارج عن الميزانية مصدره إيرادات دعم البرامج المتأتية من استرداد نفقات الخدمات التي تقدمها الإدارة المركزية للأنشطة والصناديق والبرامج الخارجة عن الميزانية، فضلا عما يستمد من حساب الدعم لعمليات حفظ السلام. وتستمد الموارد الخارجة عن الميزانية أيضا من مختلف مصادر تمويل الاحتياجات على نطاق الأمانة العامة فيما يتعلق باستئجار المباني وصيانتها وخدمات الاتصالات السلوكية واللاسلكية وخدمات السفر. وتقدر الموارد الخارجة عن الميزانية لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧ بمبلغ ٢٠٠ ٩٨٥ ٨٩ دولار. وتعكس الزيادة الحاصلة مقارنةً بالتقديرات الحالية تأثير توسيع الدعم المقدم لعمليات حفظ السلام.

٢٨ دال ٨- يرد تقدير النسب المئوية لتوزيع إجمالي موارد المكتب لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧ في الجدول ٢٨ دال-٢.

الجدول ٢٨ دال ٢-

توزيع نسب الموارد حسب العنصر

العنصر	الميزانية العادية	الموارد الخارجة عن الميزانية
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	١,٣	٠,٢
باء - برنامج العمل		
١ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣١,٢	٣٧,٦
٢ - خدمات الدعم الأخرى	٦٧,٥	٦٢,٢
المجموع	١٠٠,٠	١٠٠,٠

٢٨ دال ٩- يرد موجز توزيع الموارد في الجدولين ٢٨ دال ٣- و ٢٨ دال ٤-.

الجدول ٢٨ دال ٣-

الاحتياجات من الموارد حسب العنصر

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

(١) الميزانية العادية

العنصر	نفقات اعتمادات		النمو في الموارد		المجموع قبل	فرق إعادة تقدير	تقديرات
	٢٠٠٣-٢٠٠٤	٢٠٠٥-٢٠٠٤	النسبة المئوية	المبلغ			
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	٢ ٩٨٧,٩	٣ ٣٣٠,٠	(٩,٩)	(٣٢٨,١)	٣ ٠٠١,٩	١٨١,٢	٣ ١٨٣,١
برنامج العمل							
١ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٥٧ ١٦٩,١	٦٦ ٩٥٩,٢	٦,٩	٤ ٦٥١,٨	٧١ ٦١١,٠	٤ ٠٦٦,٢	٧٥ ٦٧٧,٢
٢ - خدمات الدعم الأخرى	١٣٤ ٨٤٣,٦	١٥٩ ٥٨٨,٦	(٢,٩)	(٤ ٧٠٣,١)	١٥٤ ٨٨٥,٥	٩ ٦٦٢,٧	١٦٤ ٥٤٨,٢
المجموع الفرعي	١٩٥ ٠٠٠,٦	٢٢٩ ٨٧٧,٨	(٠,٢)	(٣٧٩,٤)	٢٢٩ ٤٩٨,٤	١٣ ٩١٠,١	٢٤٣ ٤٠٨,٥

(٢) الموارد الخارجة عن الميزانية

تقديرات ٢٠٠٧-٢٠٠٦	تقديرات ٢٠٠٥-٢٠٠٤	نفقات ٢٠٠٣-٢٠٠٢	
٨٩ ٩٨٥,٢	٨٧ ٨٠٦,٦	٨٣ ١٥١,٦	المجموع
٣٣٣ ٣٩٣,٧	٣١٧ ٦٨٤,٤	٢٧٨ ١٥٢,٢	مجموع (١) و (٢)

(أ) عدلت الاعتمادات المنقحة لفترة السنتين ٢٠٠٥-٢٠٠٤ لأغراض التقديم لتوفير اعتماد غير متكرر من الموارد المتصلة بالأمن في إطار إدارة شؤون السلامة والأمن (الباب ٣٣).

الجدول ٢٨ دال - ٤

الاحتياجات من الوظائف

المجموع	الوظائف المؤقتة		الوظائف الثابتة		الفترة
	الموارد الخارجة عن الميزانية	الميزانية العادية	الممولة من الميزانية العادية	الميزانية العادية	
-٢٠٠٦ -٢٠٠٤	-٢٠٠٦ -٢٠٠٤	-٢٠٠٦ -٢٠٠٤	-٢٠٠٦ -٢٠٠٤	-٢٠٠٦ -٢٠٠٤	
٢٠٠٧ ٢٠٠٥	٢٠٠٧ ٢٠٠٥	٢٠٠٧ ٢٠٠٥	٢٠٠٧ ٢٠٠٥	٢٠٠٧ ٢٠٠٥	
					الفئة الفنية وما فوقها
١	١	-	-	١	أمين عام مساعد
٢	٢	-	-	٢	مد - ٢
٧	٧	-	-	٧	مد - ١
٢٤	٢٣	٣	٢	٢١	ف - ٥
٩٣	٩٢	٢٢	٢١	٧١	ف - ٣/٤
٢٠	٢٠	٤	٤	١٦	ف - ١/٢
١٤٧	١٤٥	٢٩	٢٧	١١٨	المجموع الفرعي
					الخدمات العامة
٢٧	٢٧	٨	٨	١٩	الرتبة الرئيسية
٢٦٤	٢٧١	٤٣	٤٣	٢٢١	الرتب الأخرى
٢٩١	٢٩٨	٥١	٥١	٢٤٠	المجموع الفرعي
					الفئات الأخرى
١٠٣	١٠٦	٣	٣	١٠٠	وظائف الحرف اليدوية
١٠٣	١٠٦	٣	٣	١٠٠	المجموع الفرعي
٥٤١	٥٤٩	٨٣ ^(ب)	٨١ ^(أ)	٤٥٨	المجموع

(أ) تشمل ما يلي: وظيفة واحدة برتبة ف-٤، ووظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة (رتبة رئيسية)، و ١٦ وظيفة من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى)، و ٣ وظائف للحرف اليدوية تمول من استرداد التكاليف عن الدعم المقدم للهيكل الإداري الخارجة عن الميزانية؛ ووظيفة واحدة برتبة ف-٥، ووظيفة واحدة برتبة ف-٣ ووظيفة من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) تمول من التعاون التقني؛ ووظيفة واحدة برتبة ف-٥، و ٨ وظائف برتبة ف-٤، و ١٠ وظائف برتبة ف-٣، و ٤ وظائف برتبة ف-٢، و ٥ وظائف من فئة الخدمات العامة (رتبة رئيسية) و ١٦

وظيفة من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى)، تمول من حساب دعم عمليات حفظ السلام؛ ووظيفة واحدة برتبة ف-٤ ووظيفتان من فئة الخدمات العامة (رتبة رئيسية) و ٩ وظائف من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) تمول من حساب دعم الاتصالات السلكية واللاسلكية.

(ب) تشمل ما يلي: وظيفة واحدة برتبة ف-٤ ووظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة (رتبة رئيسية)، و ١٦ وظيفة من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى)، و ٣ وظائف للحرف اليدوية تمول من استرداد التكاليف عن الدعم المقدم للهيكل الإدارية الخارجة عن الميزانية؛ ووظيفة واحدة برتبة ف-٥ ووظيفة واحدة برتبة ف-٣ ووظيفتان من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) تمول من موارد استرداد التكاليف عن التعاون التقني؛ ووظيفتان برتبة ف-٥ و ٩ وظائف برتبة ف-٤ و ١٠ وظائف برتبة ف-٣ و ٤ وظائف برتبة ف-٢، و ٥ وظائف من فئة الخدمات العامة (رتبة رئيسية)، و ١٦ وظيفة من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) تمول من حساب دعم عمليات حفظ السلام؛ ووظيفة واحدة برتبة ف-٤، ووظيفتان من فئة الخدمات العامة (رتبة رئيسية) و ٩ وظائف من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) تمول من حساب دعم الاتصالات السلكية واللاسلكية.

ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة

الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف): ٩٠٠ ٠٠١ ٣ دولار

٢٨ دال - ١٠ يتولى الأمين العام المساعد لخدمات الدعم المركزية المسؤولية عن جميع الأنشطة المنوطة بمكتب خدمات الدعم المركزية وإدارته وتنظيمه، وتنسيق الخدمات المشتركة. ويقدم إلى الأمين العام، عن طريق وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، المشورة والدعم في جميع المسائل المتصلة بتقديم هذه الخدمات إلى المنظمة، في المقر والمكاتب الواقعة خارجه، بما في ذلك المنظمات الأخرى للأمم المتحدة وخاصة صناديقها وبرامجها؛ ويقوم، عن طريق كبار المديرين في المكتب، بتخطيط وتنظيم وتوجيه ورصد خدمات الدعم المركزية وضمان كفاءتها وفعاليتها، بما في ذلك خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظام المعلومات الإدارية المتكامل؛ وإدارة المشتريات والعقود، والسفر والنقل؛ وإدارة المرافق؛ وخدمات الأنشطة التجارية؛ والخدمات البريدية للأمم المتحدة؛ وإدارة محفوظات وسجلات الأمم المتحدة. ويتلقى الأمين العام المساعد، في اضطلاعها بمسؤولياته، المساعدة من مكتبه المباشر الذي ينسق الأنشطة المشتركة بين المكاتب ويرصدها ويتابع تنفيذها.

الجدول ٢٨ دال - ٥

أهداف فترة السنتين والإنجازات المتوقعة ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
هدف المنظمة: كفاءة تنفيذ الولايات التشريعية بصورة تامة والامتثال للسياسات والإجراءات المتبعة في الأمم المتحدة فيما يتعلق بإدارة برنامج العمل والموارد من الموظفين والموارد المالية	إدارة برنامج العمل على نحو فعال ودعمه بالموظفين والموارد المالية
١' تحقيق النواتج وأداء الخدمات في حينها مقاييس الأداء:	
نسبة العملاء الذين يعربون عن رضاهم فيما يتعلق بحسن توقيت الخدمات المقدمة من مكتب خدمات الدعم المركزية	

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق	
التقديرات لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٤٤ في المائة	
الرقم المستهدف لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٦٠ في المائة	
نسبة العملاء الذين يعربون عن رضاهم فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة من مكتب خدمات الدعم المركزية	
الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق	
التقديرات لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٤٨ في المائة	
الرقم المستهدف لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٦٠ في المائة	
نسبة العملاء الذين يرون أن مكتب خدمات الدعم المركزية مقدم للخدمات حريص على مصلحة العملاء	
الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق	
التقديرات لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٤٢ في المائة	
الرقم المستهدف لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٦٠ في المائة	
'٢' تعيين وتنسيب الموظفين في الوقت المناسب	
٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق	
التقديرات لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ستحدد	
الرقم المستهدف لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧: سيحدد	
'٣' استخدام الموارد بكفاءة وفعالية	
الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ١٠٠ في المائة من الإنفاق من الأموال المأذون بها	
التقديرات لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ١٠٠ في المائة من الإنفاق من الأموال المأذون بها	
الرقم المستهدف لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ١٠٠ في المائة من الإنفاق من الأموال المأذون بها	

العوامل الخارجية

٢٨ دال - ١١ سيجري تحقيق الأهداف والإنجازات المتوقعة على افتراض ما يلي:

- (أ) أنه لن يكون هناك نقص كبير في تمويل برنامج العمل من شأنه أن يؤثر في أداء الخدمات؛
- (ب) أنه لن تنشأ حالات غير متوقعة تعزى إلى أحداث تعتبر بمثابة قوة قاهرة؛
- (ج) أن جميع الأطراف المعنية تفي بمسؤولياتها والتزاماتها.

الجدول ٢٨ دال - ٦

الاحتياجات من الموارد

الوظائف		الموارد (بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)		الفئة
٢٠٠٧-٢٠٠٦	٢٠٠٥-٢٠٠٤	٢٠٠٧-٢٠٠٦ (قبل إعادة تقدير التكاليف)	٢٠٠٥-٢٠٠٤	
الميزانية العادية				
٩	١٠	٢ ٢٦٠,٧	٢ ٣٨٨,٨	الوظائف
-	-	٧٤١,٢	٩٤١,٢	الاحتياجات من غير الوظائف
٩	١٠	٣ ٠٠١,٩	٣ ٣٣٠,٠	المجموع الفرعي
-	-	٢١٥,٥	٢١٥,٥	الموارد الخارجة عن الميزانية
٩	١٠	٣ ٢١٧,٤	٣ ٥٤٥,٥	المجموع

٢٨ دال - ١٢ ستغطي الموارد البالغة ٩٠٠ ٣ ٠٠١ دولار تكاليف الإبقاء على ٩ وظائف في مكتب مساعد الأمين العام مباشرة وما يتصل بها من الاحتياجات غير المتعلقة بالوظائف. ويعكس النقصان (١٠٠ ١٢٨ دولار) في الاحتياجات من الوظائف إلغاء وظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى)، نتيجة الاستثمار في التكنولوجيا. أما الاحتياجات غير المتعلقة بالوظائف التي تشمل المساعدة المؤقتة العامة، وأجر العمل الإضافي وسفر الأمين العام المساعد وتكاليف الضيافة، فتعكس نقصانا قدره ٢٠٠ ٠٠٠ دولار في الاحتياجات المتصلة بالمساعدة المؤقتة العامة، بناء على أنماط الإنفاق الماضية.

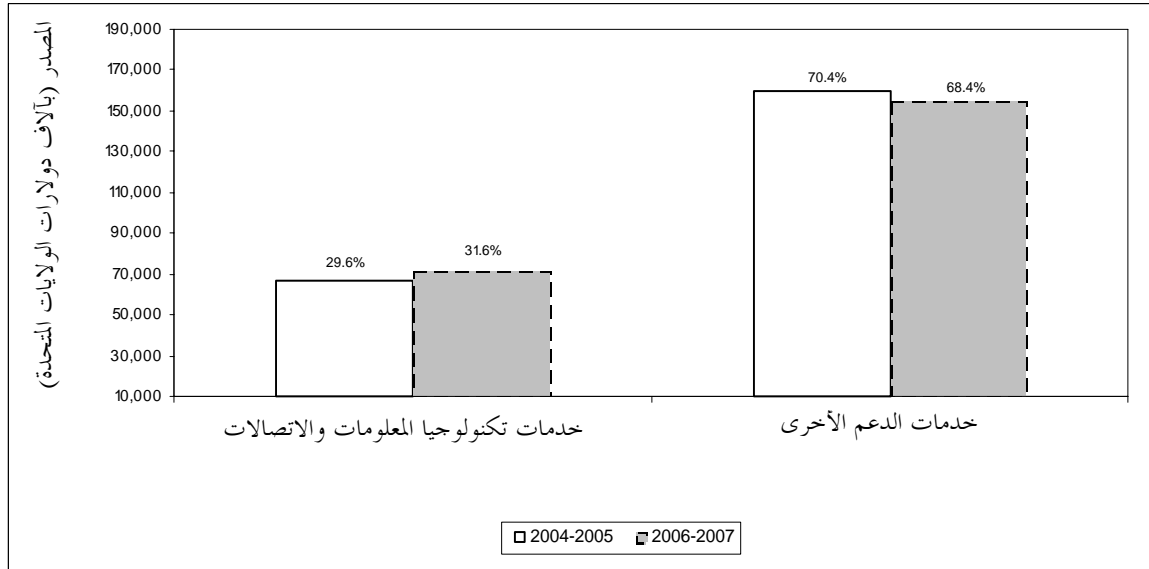
باء - برنامج العمل

الجدول ٢٨ دال ٧-

الاحتياجات من الموارد حسب البرنامج الفرعي

الوظائف		الموارد (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)		الفترة
٢٠٠٧-٢٠٠٦	٢٠٠٥-٢٠٠٤	٢٠٠٧-٢٠٠٦ (قبل إعادة تقدير التكاليف)	٢٠٠٥-٢٠٠٤	
١٣٣	١٣٥	٧١ ٦١١,٠	٦٦ ٩٥٩,٢	١ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣١٦	٣٢٣	١٥٤ ٨٨٥,٥	١٥٩ ٥٨٨,٦	٢ - خدمات الدعم الأخرى
٤٤٩	٤٥٨	٢٢٦ ٤٩٦,٥	٢٢٦ ٥٤٧,٨	المجموع الفرعي
٨٣	٨١	٨٩ ٧٦٩,٧	٨٧ ٥٩١,١	الموارد الخارجة عن الميزانية
٥٣٢	٥٣٩	٣١٦ ٢٦٦,٢	٣١٤ ١٣٨,٩	المجموع

الاحتياجات من موارد الميزانية العادية حسب البرنامج الفرعي



١ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف): ٧١ ٦١١ ٠٠٠ دولار

٢٨ دال - ١٣ تتولى شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، تحت توجيه مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المسؤولية عن تنفيذ السياسات والمعايير التي يُصدرها المجلس؛ وإجراء حصر لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة أولاً بأول؛ وتنسيق تنفيذ القرارات الاستراتيجية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تتخذها لجنة التوجيه بشأن الإصلاح والإدارة؛ والقيام، بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية، بوضع خطط لتدريب الموظفين العاملين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق العالم؛ وتوفير الأدوات اللازمة لدعم تبادل المعارف والعمل التعاوني. وتضطلع الشعبة عموماً بالمسؤولية عن توفير خدمات الحوسبة، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والتشغيل الآلي للمكاتب، والدعم في مجال برمجيات ومعدات الحاسوب، ودعم البنية الأساسية لغرف الاجتماعات بالمقر، واستئجار الخطوط وسواتل الاتصالات للاتصال بمراكز العمل فيما وراء البحار، وذلك بالتعاون مع إدارة عمليات حفظ السلام حسب مقتضيات الأحوال. كما تقدم دعماً للبنية الأساسية فيما يتعلق بالتطبيقات على النطاق المؤسسي العام مثل نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظام غالاكسي، والبريد الإلكتروني، ونظام الوثائق الرسمية، فضلاً عن تقديم الخدمات الاستشارية والنصح لجميع مكاتب الأمانة العامة، وإجراء أعمال البحث والتطوير في مجال التكنولوجيا الجديدة. وتقدم الشعبة أيضاً خدمات إلى البعثات الدائمة والمراقبة التابعة للدول الأعضاء لدى الأمم المتحدة في نيويورك.

٢٨ دال - ١٤ وبرنامج الأنشطة والموارد المقترحة للشعبة يعكسان الأولوية التي أولاها الأمين العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقريره عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/59/265 و Add.1). وتعكس الموارد المقدرة البالغة ٧١ ٦١١ ٠٠٠ دولار، بما فيها زيادة قدرها ٦٥١ ٨٠٠ دولار بالمقارنة مع الاعتماد المنقح لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥، الاستراتيجية الهادفة إلى كفاءة أن تركز الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تقاسم المعارف المؤسسية للأمم المتحدة ونشرها، وتبسيط عمليات الإدارة والتنظيم، وتحسين الخدمات المقدمة إلى الهيئات المنصوص عليها في ميثاق الأمم المتحدة، وإلى آلياتها الفرعية.

أهداف فترة السنتين، والإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز، ومقاييس الأداء

الهدف: الحرص على أن تكون خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية للمساعدة في عملية الإصلاح.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تقليل عدد الحالات التي لا توفر فيها الخدمات وتقصير مدة هذا التوقف مقاييس الأداء: النسبة المئوية لمدة العمل التي لا تُتاح خلالها الخدمات للمستخدمين الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ١ في المائة التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ١ في المائة الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٠,٩ في المائة	(أ) امتثال جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعايير مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللمعايير ذات الصلة المعمول بها في هذا المجال
(ب) زيادة عدد العمليات المبسطة والآلية مقاييس الأداء: '١' عدد التطبيقات المنفذة في مجال إدارة العلاقات مع العملاء الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٣ تطبيقات الهدف المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٦ تطبيقات	(ب) زيادة فعالية العمليات الإدارية
'٢' عدد التطبيقات المنفذة في مجال إدارة المضامين المؤسسية الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٣ تطبيقات الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٦ تطبيقات	
'٣' عدد التطبيقات الأخرى المنفذة لصالح الإدارات/ المكاتب في المقر الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٥ تطبيقات الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ١٠ تطبيقات	
'٤' تنفيذ تطبيق مؤمن على الخط للتجارة الإلكترونية الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق	

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: عملية تنفيذ واحدة
الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: عمليتا تنفيذ

(ج) زيادة استعمال المستودعات الإلكترونية (ج) زيادة عدد مستعملي المستودعات
للمعلومات

'١' متوسط عدد الزيارات اليومية لموقع الإنترنت التابع
للأمم المتحدة (iSeek)

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٢٥٠.٠٠٠ زيارة

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٥٠٠.٠٠٠ زيارة

'٢' المتوسط اليومي لعدد مستخدمي نظام المعلومات
الإدارية المتكامل

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ٣٠٠ مستخدم

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٤٥٠ مستخدم

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٦٠٠ مستخدم

'٣' المتوسط اليومي لعدد زيارات موقع الأمم المتحدة
(www.un.org)

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ٤٠٠.٠٠٠ زيارة

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ١.٠٠٠.٠٠٠ زيارة

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٢.٠٠٠.٠٠٠
زيارة

'٤' المتوسط اليومي لعدد مستخدمي نظام الوثائق الرسمية
(ODS)

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ٤٠٠ مستخدم

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٧.٠٠٠ مستخدم

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ١٥.٠٠٠
مستخدم

'٥' عدد المستخدمين المسجلين لنظام لوتس نوتس
كويك بليسز (Lotus Notes Quick Places)

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٩.٠٠٠ مستخدم

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ١٥.٠٠٠
مستخدم

(د) تحسين نوعية الخدمات المقدمة للهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء والبعثات الدائمة للدول الأعضاء، والمستخدمين عموماً

(د) تقليص الوقت اللازم لاسترجاع الوثائق الإلكترونية بمقدار ٥٠ في المائة

<p>مقاييس الأداء:</p> <p>الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق</p> <p>التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ١٠٠ ثانية</p> <p>الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٥٠ ثانية</p> <p>(هـ) '١' زيادة النسبة المئوية لفيروسات الحواسيب التي يتم صدها بنجاح</p> <p>مقاييس الأداء:</p> <p>الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق</p> <p>التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٩٨ في المائة</p> <p>الهدف المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٩٩ في المائة</p> <p>'٢' زيادة عدد محاولات الدخول غير القانونية التي يتم إحباطها</p> <p>مقاييس الأداء:</p> <p>الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق</p> <p>التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٩٨ في المائة</p> <p>الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٩٩ في المائة</p>	<p>(هـ) زيادة أمن المعلومات</p>
---	---------------------------------

العوامل الخارجية

٢٨ دال ١٥- من المتوقع أن يحقق البرنامج الفرعي أهدافه والإنجازات المتوقعة منه على افتراض:

- (أ) أن يكون التقدم التكنولوجي والتطور في الأنشطة المعنية متمشيا مع الإسقاطات ذات الصلة؛
- (ب) أن تضطلع الجهات المعنية بمسؤولياتها والتزاماتها وتتعاون تعاوننا تاما على تحقيق أهداف استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

النواتج

٢٨ دال ١٦- سيتم إنجاز النواتج التالية خلال فترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧:

- (أ) الدعم التشغيلي للبنية الأساسية للحواسيب والشبكات:

'١' السياسة: كفاءة امتثال جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها الشعبة لسياسات مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللمعايير ذات الصلة المعمول بها في هذا المجال؛ وإنفاذ تدابير أمن الشبكة وفقا لمعيار الأمن الدولي الإيزو ١٧ ٧٩٩ (ISO 17799)،

امتثال الأمن وصدور شهادة بذلك فيما يتعلق بالبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة؛

٢' إقامة الوصلات: إدارة وصيانة البنية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية التي تربط مقر الأمم المتحدة بالمكاتب الواقعة خارج المقر وبعثات حفظ السلام؛ وتوسيع وتحسين نظم البريد الإلكتروني والإنترنت والإنترنت (بالتعاون مع إدارة عمليات حفظ السلام عند الاقتضاء)؛

٣' الاستثمار الرأسمالي: الارتقاء بمستوى البنية الأساسية لشبكة مجمع مقر الأمم المتحدة، بإعطائها قدرات تكفي لتحمل مجموعات كبيرة ومتعددة من المستخدمين ذوي الاحتياجات المتنوعة، من أجل نقل البيانات ذات الأهمية القصوى لأداء المهام، وكذلك نقل الصوت والصورة؛

٤' أمن المعلومات: إجراء تقييمات دورية للأخطار التي تتعرض لها الهياكل والعمليات التكنولوجية في مقر الأمم المتحدة ومكاتبها الواقعة خارج المقر، ووقاية الشبكة بواسطة الحلول المضادة للرسائل الإلكترونية غير المرغوب فيها والمضادة للفيروسات؛

٥' دعم المستخدمين: تقديم الدعم الفني والتشغيلي لحواسيب خدمة الشبكة، والحواسيب الشخصية، والأجهزة النقالة الموصلة بشبكة مقر الأمم المتحدة؛ وتقديم خدمات المراسلة الإلكترونية التي تشمل خدمات الفاكس والتلكس والخدمات البرقية؛ وتقديم دعم النظام لكل تطبيقات البرمجيات المركزية مثل نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظام الوثائق الرسمية والبريد الإلكتروني ونظام غالاكسي وشبكتي إنترنت وإنترنت؛

(ب) التكنولوجيا الجديدة والتطوير

١' استحداث وتنفيذ نظم للوفاء بالاحتياجات المتغيرة للمنظمة في مجال عملها؛

٢' تنفيذ تطبيقات إدارة العلاقات مع العملاء؛

٣' تنفيذ تطبيقات إدارة المضامين المؤسسية؛

٤' تطوير وتنفيذ نظام مؤسسي لتسهيل الإدارة المتكاملة للوثائق؛

٥' وضع وتطبيق معايير لتكنولوجيا المعلومات وكذلك إتاحة الدراية والمشورة في المجال التقني فيما يتعلق بمشاريع تكنولوجيا المعلومات؛

(ج) أنشطة التنسيق والدعم الإداري

١' تنسيق الخدمات المتعلقة بحوالي ٢٨٠ آلة ناسخة بالمقر؛

- ٢' تنسيق تقديم الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع البعثات الدائمة والمراقبة لدى الأمم المتحدة في نيويورك؛
- ٣' تشغيل وصيانة حوالي ١٧ ٠٠٠ من المحطات والخطوط الهاتفية وخطوط الفاكس الموصلة بالمقسّات الفرعية الخاصة (PBX) في المقر، وتنفيذ حوالي ١٤ ٠٠٠ طلب من طلبات الانتقال والتغيير الواردة من المستخدمين؛
- ٤' تشغيل وصيانة الوصلات الصوتية ووصلات المراسلة المؤمنة على الصعيد العالمي بين مكاتب الأمم المتحدة؛
- ٥' تقديم الدعم الإداري لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك معالجة العقود والفواتير ذات الصلة؛
- ٦' تقديم الدعم التقني والتشغيلي لمستخدمي البريد الصوتي في مقر الأمم المتحدة، والدعم التقني لأجهزة الاستدعاء والهواتف الخلوية؛
- ٧' تقديم خدمات إعداد الفواتير للهاتف والفاكس لحوالي ٢٨ مليون مكالمة في كل فترة سنتين؛
- (د) نظام المعلومات الإدارية المتكامل:
- ١' نظام المعلومات الإدارية المتكامل في بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة التي تديرها إدارة عمليات حفظ السلام؛
- ٢' النظام الإلكتروني لتقييم الأداء e-pass، ونظام OPICS/SWIFT، ونظام الأمم المتحدة للمعلومات البليوغرافية، وغالاكسي، وميركوري، ونظام الباعة الخارجيين؛
- ٣' تنفيذ طلبات مستخدمي نظام المعلومات الإدارية المتكامل المتصلة بخدمات الأمن؛
- ٤' رفع المستوى التكنولوجي لنظام المعلومات الإدارية المتكامل: تقديم التقارير على الشبكة، تحويل واجهة المستخدمين إلى واجهة على الشبكة؛
- ٥' ضمان سلامة قواعد البيانات ووحدها الهيكلية؛ وبرمجة التغييرات والتعزيزات في نظام المعلومات الإدارية المتكامل؛ والإشراف على تدريب وتأهيل جميع موظفي البرمجة في نظام المعلومات الإدارية المتكامل؛
- ٦' صيانة نظام الإبلاغ المركزي لتقديم الدعم لجهات الاستعمال المسؤولة عن وضع التقارير من خلال تيسير الحصول على البيانات بالطرق المثلى، وكفالة تطور مرفق الإبلاغ مع مراعاة التكنولوجيا الحديثة والاحتياجات الجديدة لجميع مراكز العمل.

الاحتياجات من الموارد

الوظائف		الموارد (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)		الفترة
٢٠٠٧-٢٠٠٦	٢٠٠٥-٢٠٠٤	٢٠٠٧-٢٠٠٦	٢٠٠٥-٢٠٠٤	
الميزانية العادية				
الوظائف				
١٣٣	١٣٥	٢٩ ٢٦٤,٨	٢٩ ٥٢١,٠	
-	-	٤٢ ٣٤٦,٢	٣٧ ٤٣٨,٢	
المجموع الفرعي				
١٣٣	١٣٥	٧١ ٦١١,٠	٦٦ ٩٥٩,٢	
الموارد الخارجة عن الميزانية				
٢٠	٢٠	٣٣ ٨٧٠,٠	٣٣ ٠٩٧,١	
المجموع				
١٥٣	١٥٥	١٠٥ ٤٨١,٠	١٠٠ ٠٥٦,٣	

٢٨ دال ١٧- تغطي الموارد البالغة ٧١ ٦١١ ٠٠٠ دولار تكلفة استمرار ١٣٣ وظيفة في شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، والاحتياجات ذات الصلة من غير الوظائف. ويعكس الانخفاض في الاحتياجات من الوظائف (البالغ ٢٥٦ ٢٠٠ دولار) إلغاء وظيفتين من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)، نتيجة للفائدة المحققة من الاستثمار في التشغيل الآلي داخل الشعبة. وتغطي الاحتياجات من غير الوظائف، بما فيها الزيادة البالغة ٩٠٨ ٠٠٠ دولار برنامج العمل المبينة تفاصيله في الفقرة ٢٨ دال-١٦ أعلاه. وتشمل الزيادة الاحتياجات الخاصة بما يلي: (أ) الخدمات التعاقدية (٢ ٩٤٨ ٧٠٠ دولار)، وتعكس زيادة في طلب الخدمات التشغيلية ذات الصلة بالإنترنت، وحواשב خدمة الشبكة، وقواعد البيانات، والتخزين، والبريد الإلكتروني في المقر، وكذلك تطوير تطبيقات على نطاق المنظومة، منها اعتماد جديد قدره ١٠٠ ٦٧٧ دولار لتغطية نصيب مكتب خدمات الدعم المركزية من تكاليف تقديم الخدمات المركزية لمعالجة البيانات؛ و (ب) نفقات التشغيل العام (٥ ٠٠٧ ٣٠٠ دولار) لتغطية التكاليف الإضافية لصيانة الشبكة وحواشب خدمتها، بما في ذلك حواشب خدمة الشبكة المحلية وتوسيع البنية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية بالمقر، ويشمل ذلك الاحتياجات المتعلقة بتغطية نصيب مكتب خدمات الدعم المركزية برمته من تكاليف صيانة البنية الأساسية المركزية لمعالجة البيانات؛ و (ج) زيادة قدرها ١٦٥ ٨٠٠ دولار في احتياجات السفر لتقديم الدعم في مجال الاتصالات للمهام التي يتولاها الأمين العام. ويقابل هذه الزيادات جزئياً نقصان قدره ٣ ٢١٣ ٨٠٠ دولار يشمل: (أ) ٥٢٨ ١٠٠ دولار تحت بنود نفقات الموظفين الأخرى، والخبراء الاستشاريين، واللوازم والمواد، استناداً إلى أنماط الإنفاق السابقة، (ب) ٢ ٦٨٥ ٧٠٠ دولار تحت بند معدات معالجة البيانات، ويتعلق هذا بما يلي: '١' الانخفاض في الاحتياجات من معدات الاتصالات السلكية واللاسلكية (١ ٩٥٥ ٠٠٠ دولار) ضمن هذا الباب من الميزانية، نظراً لاعتماد ترتيبات تمويل لامركزية تستند إلى استخدام كل إدارة من الإدارات على حدة للاتصالات السلكية واللاسلكية، وسداد نفقاتها؛

و '٢' انخفاض الاحتياجات إلى استبدال معدات التشغيل الآلي للمكاتب في مكتب خدمات الدعم المركزية، نتيجة لدورة الاستبدال المعتمدة (٧٣٠ ٧٠٠ دولار).

٢ - خدمات الدعم الأخرى

الاحتياجات من الموارد (قبل إعادة تقدير التكاليف): ١٥٤ ٨٨٥ ٥٠٠ دولار

٢٨ دال - ١٨ تظلع شعبة المرافق والخدمات التجارية بالمسؤولية عن هذا العنصر من عناصر خدمات الدعم المركزية. ويتضمن ذلك إدارة وتشغيل إجمالي القائم من المرافق المادية والهياكل الأساسية بالمقر وتنسيق إدارة الممتلكات في الخارج؛ والنقل والإقامة والتوجيه فيما يتعلق بكل السفريات التي تتم على حساب الأمم المتحدة ونقل الأمتعة المنزلية والشخصية للموظفين من وإلى شتى المواقع في جميع أنحاء العالم؛ وشراء السلع والخدمات اللازمة لأنشطة المنظمة في المقر من خلال توفير الخدمات ذات الصلة؛ وحفظ وصيانة السجلات ذات القيمة المستمرة دعماً لاحتياجات المنظمة في مجالات التشغيل والمعلومات والقانون والمجالات الأخرى. إضافة إلى ذلك، تتولى الشعبة مسؤولية إدارة الأنشطة ذات الصلة بالأمور التجارية في المقر، وتنسيق المناسبات الخاصة وعمليات البريد والحقيبة الدبلوماسية.

الجدول ٢٨ دال - ١٠

أهداف فترة السنتين، والإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء

هدف المنظمة: ضمان تقديم دعم فعال وكفؤ وجيد النوعية في مجالات الشراء، والسفر والنقل، وإدارة المرافق، وإدارة المحفوظات والسجلات.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة للأمانة العامة
(أ) تقليص متوسط المدة اللازمة لتجهيز وإنجاز طلبات تقديم الخدمات المتصلة بصيانة الهيكل الأساسي للمباني وإدارة الحيز المكتبي مقاييس الأداء: الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ١٠,٩ أيام التقدير للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ١١,٧ يوماً الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ١١,٢ يوماً	(أ) تحسين كفاءة إدارة المنشآت المادية والحيز المكتبي
(ب) '١' نسبة الوفورات المحققة قياساً إلى مجموع تكلفة السفر	(ب) الاستمرار في تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية من حيث التكلفة في مجالات السفر ومنح التأشيرات والنقل

الإجازات المتوقعة للأمانة العامة

مؤشرات الإنجاز

مقاييس الأداء:

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ٢٦ في المائة

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٢٥ في المائة

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٢٦ في المائة

٢' زيادة مستوى الرضا الذي يعبر عنه عملاء دائرة السفر والنقل

مقاييس الأداء:

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ٧٠ في المائة نسبة رضاء

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٧١ في المائة نسبة رضاء

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٧٢ في المائة نسبة رضاء

(ج) تحسين مستوى الجودة ورفع مستوى الكفاءة في (ج) ١' زيادة مستوى رضاء العملاء عن الخدمات التي تقدمها دائرة المشتريات خدمات الشراء

مقاييس الأداء: النسبة المئوية من المستجيبين للاستبيانات الذين يعبرون عن رضاهم عن خدمة المشتريات

الفترة: ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ٩٥ في المائة

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٩٥ في المائة

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٩٧ في المائة

٢' تقليص المدة اللازمة لتجهيز عمليات الشراء

مقاييس الأداء: متوسط عدد عمليات الشراء التي يتمها الموظف الواحد أسبوعيا

الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ١,٤٧

التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ١,٤٩

الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ١,٥٣

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة للأمانة العامة
<p>(د) '١' زيادة عدد المكاتب المستعملة لأدوات تستخدم الإنترنت للوصول إلى سجلات الأمم المتحدة</p> <p>مقاييس الأداء:</p> <p>الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: لا ينطبق</p> <p>التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ٣١ في المائة</p> <p>الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٥٠ في المائة</p>	<p>(د) تقديم خدمات فعالة في مجال إدارة المحفوظات والسجلات، من خلال استخدام أسلوب التسليم الإلكتروني</p>
<p>'٢' زيادة عدد نظم المعلومات التي تلتزم تماما بمعايير حفظ السجلات على صعيد الأمانة العامة</p> <p>مقاييس الأداء:</p> <p>الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣: ٧ في المائة</p> <p>التقديرات للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥: ١٣ في المائة</p> <p>الرقم المستهدف للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧: ٣٥ في المائة</p>	

العوامل الخارجية

٢٨ دال - ١٩ من المتوقع أن يحقق البرنامج الفرعي أهدافه والإنجازات المتوقعة منه بافتراض:

- (أ) أن التطورات في صناعتي الطيران والشحن سوف تستمر في إتاحة الفرصة للتفاوض للحصول على عقود مواتية؛
- (ب) أن تدعم المؤسسات والمنظمات الوطنية الجهود المبذولة لتنويع موردي الأمم المتحدة؛
- (ج) أن تستمر صناديق الأمم المتحدة وبرامجها والمنظمات الأخرى في المشاركة في تنفيذ مبادرات الحفظ الإلكتروني؛
- (د) ألا يوجد أي عجز كبير في تمويل برنامج الأنشطة المعتمد.

النواتج

٢٨ دال - ٢٠ سيتم إنجاز النواتج التالية خلال فترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧:

- (أ) التعاون التقني (الميزانية العادية/الموارد الخارجة عن الميزانية):

١' الدورات التدريبية والحلقات الدراسية وحلقات العمل: تقديم الخدمات الاستشارية وتدريب الموظفين في المقر، والمكاتب خارج المقر والبعثات الميدانية على المسائل المتعلقة بالشراء؛ والخدمات الاستشارية، والحلقات الدراسية في مجال الأعمال للموردين من البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقال عن كيفية العمل مع الأمم المتحدة (٢٠ بعثة تقريبا)؛

٢' توفير خدمات إدارة السجلات والمحفوظات التقنية والفنية للأمانة العامة والمكاتب التي تقع خارج المقر وبعثات حفظ السلام والبعثات الخاصة؛ وذلك فيما يتعلق بالسجلات الورقية والإلكترونية؛ ونقل السجلات وتخزينها والتصرف فيها وحفظها؛ والخدمات المرجعية؛ والاتصال بعموم الجمهور؛

(ب) خدمات الدعم المركزية (الميزانية العادية/الموارد الخارجة عن الميزانية):

١' خدمات المناسبات الخاصة: تخطيط وتنسيق وإدارة جميع خدمات الدعم المطلوبة للمناسبات الخاصة التي تقام في مقر الأمم المتحدة؛

٢' خدمات إدارة الأصول والمعلومات: توفير إدارة تتسم بالكفاءة والفعالية لجميع الممتلكات والمعدات غير المستهلكة ودعم التشغيل الآلي لخدمات إدارة المباني؛

٣' خدمات الإعلام والاستقبال: تزويد أعضاء الوفود والموظفين والزائرين بخدمات الإعلام والاستقبال في استراحة الوفود وردهات المقر؛ والرد على ما يطلبه الجمهور وأفراد وموظفو البعثات الدبلوماسية من استفسارات عبر الهاتف؛

٤' خدمات العمليات البريدية: توفير سبل تتسم بالكفاءة والموثوقية والفعالية من حيث التكلفة لنقل المراسلات والمواد الرسمية إلى جميع أنحاء العالم عن طريق الحقيبة والخدمة البريدية وخدمة السعاة في مجمع المقر؛

٥' خدمات التخطيط والتصميم: تقديم خدمات معمارية وهندسية تتعلق بتصميم التعديلات والتحسينات والإشراف عليها، وإنجاز مشاريع رئيسية للصيانة والتركيبات الكهربائية لمباني المقر؛

٦' خدمات تخطيط الحيز المكثبي وإدارة الحيز: تقدير وتخطيط الاحتياجات من الحيز المكثبي، والإدارة الفعالة لجميع ما تملكه أو تستأجره الأمم المتحدة من أماكن، وإعادة تصميم تلك الأماكن حسب الاقتضاء، من أجل تلبية الاحتياجات المتغيرة و/أو الاستفادة على النحو الأمثل من استخدام الحيز المكثبي المتاح؛ وتوفير خدمات الاستئجار التي تشمل توفير الحيز المكثبي والمخزني في الأماكن المستأجرة؛

- ٧' الخدمات الهندسية للمنشآت: توفير خدمات التدفئة والتهوية وتكييف الهواء وخدمات السباكة والنجارة والتنجيد والتغطية بالأبسطة والطلاء وخدمات الصيانة العامة وصيانة الحدائق والمساحات المحيطة؛ والإشراف المتواصل على التنظيف وخدمة المؤتمرات؛ وتأمين الرعاية والصيانة الكهربائية على أساس ترتيبات تعاقدية؛
- ٨' خدمات الإذاعة ودعم المؤتمرات: توفير الدعم التقني للاجتماعات وتلبية الاحتياجات من خدمات الوسائط السمعية والفيديوية؛ وإدارة وتنسيق المؤتمرات الفيديوية؛
- ٩' توفير خدمات إدارة السجلات وحفظها للأمانة العامة والمكاتب التي تقع خارج المقر وبعثات حفظ السلام والبعثات الخاصة؛ والجدول الزمنية للاحتفاظ بالسجلات؛ وتحديد أفضل الممارسات والمعايير لحفظ السجلات إلكترونياً؛ وتوفير أدوات التعلم من بعد؛
- ١٠' خدمات السفر: توسيع نطاق اتفاقات تخفيض الأسعار مع الخطوط الجوية الرئيسية والخطوط الجوية الإقليمية بحيث تغطي جل عمليات السفر التي تضطلع بها الأمم المتحدة؛ وفحص وتدقيق جميع التذاكر التي تصدر لمسافري الأمم المتحدة للتأكد من إتمام الشراء بأقل الأسعار المتاحة؛ والتخزين الإلكتروني لجميع المعلومات المتصلة بإصدار جوازات مرور الأمم المتحدة باستخدام الخبرة الفنية المتوافرة والتكنولوجيا المتاحة في المنظمة؛ وإعادة تصميم العديد من وثائق سفر الأمم المتحدة للأخذ بأحدث جوانب الأمان وإنتاج هذه الوثائق كجزء من عملية الإصدار المعاد تصميمها هندسياً؛ وإعادة التصميم الهندسي لنظام تقديم التقارير الخاصة بالبلد المضيف؛
- ١١' خدمات النقل: الرصد الإلكتروني لتقصي حالة وتحركات جميع مركبات الأمم المتحدة لضمان أن يقودها سائقون مرخصون؛ واستخدام تكنولوجيا الأعمدة الكودية المتوازية لتقصي عمليات توصيل البريد العاجل وغيرها من مهام السائقين؛ وتنفيذ عقود لوازم القرطاسية واللوازم المكتبية المستهلكة ضمن ترتيبات الخدمات المشتركة التي تستفيد منها مؤسسات الأمم المتحدة الموجودة في نيويورك؛
- ١٢' خدمات المشتريات: وضع خطط المشتريات وفرص المشتريات المقبلة على الموقع الخاص بالشعبة على الشبكة؛ وإعداد وإصدار العطاءات؛ وعرض الحالات على لجنة المقر المعنية بالعقود بما في ذلك استعراض إجراءات المشتريات التي تقترحها وتجريها المكاتب التي تقع خارج المقر وبعثات حفظ السلام وسائر البعثات الميدانية؛ ومنح طلبات وعقود الشراء والتفاوض بشأن العقود المتعلقة بالمشتريات من السلع والخدمات وتنفيذها؛

١٣' تسجيل الموردين المؤهلين من منطقة جغرافية واسعة؛ وفتح العطاءات في جلسات علنية في الوقت والتاريخ المحددين مع كفالة سرية العطاءات وأمنها قبل فتحها؛ وتقديم مساهمات فنية لتنفيذ برامج تدريب موظفي المقر والموظفين الميدانيين على مسائل المشتريات؛ ودعم تكنولوجيا المعلومات لأنشطة الشراء؛ وتنفيذ سبل مبتكرة أخرى لزيادة الكفاءة في مجال المشتريات.

الجدول ٢٨ دال - ١١

الاحتياجات من الموارد

الوظائف	الموارد (بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)		الفترة
	٢٠٠٥-٢٠٠٤	٢٠٠٦-٢٠٠٧ (قبل إعادة تقدير التكاليف)	
			الميزانية العادية
			الوظائف
٣١٦	٣٢٣	٤٨ ٣٨٦,٧	٤٩ ٣٢٦,٣
-	-	١٠٦ ٤٩٨,٨	١١٠ ٢٦٢,٣
٣١٦	٣٢٣	١٥٤ ٨٨٥,٥	١٥٩ ٥٨٨,٦
			المجموع الفرعي
٦٣	٦١	٥٥ ٨٩٩,٧	٥٤ ٤٩٤,٠
			الموارد الخارجة عن الميزانية
٣٧٩	٣٨٤	٢١٠ ٧٨٥,٢	٢١٤ ٠٨٢,٦
			المجموع

٢٨ دال - ٢١ سوف تغطي الموارد البالغة ١٥٤ ٨٨٥ ٥٠٠ دولار تكاليف الإبقاء على ٣١٦ وظيفة في شعبة المرافق والخدمات التجارية وما يتصل بها من الاحتياجات غير المتعلقة بالوظائف. والنقص في الاحتياجات من الوظائف (٦٠٠ ٩٣٩ دولار) هو الناتج الصافي للتالي: (أ) إلغاء ستة وظائف من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) ووظيفة من فئة الحرف اليدوية نتيجة لاستثمارات في مجال التكنولوجيا أسفرت عن تبسيط العمليات الإدارية (٤٠٠ ٩٠٨ دولار)، و (ب) إعادة تصنيف وظيفتين من فئة الحرف اليدوية بتحويلهما إلى وظيفتين من فئة الخدمات العامة (رتب أخرى) ليعكس ذلك بشكل ملائم مهام شاغليهما داخل الشعبة (٢٠٠ ٣١٦ دولار). وتتكون الاحتياجات غير المتعلقة بالوظائف التي تبلغ ١٠٦ ٤٩٨ ٨٠٠ دولار، والتي تعكس نقصا قدره ٣ ٧٦٣ ٥٠٠ دولار، من الآتي: (أ) مخصصات تبلغ ١ ٥٠١ ٧٠٠ دولار اعتمدت لمرة واحدة في فترة السنتين ٢٠٠٥-٢٠٠٤. بموجب القرار ٢٧٦/٥٩ (الجزء الحادي عشر) في سياق التدابير الرامية لتعزيز سلامة وأمن مجمع المقر، و (ب) مخصصات اعتمدت لمرة واحدة لإصلاح المصاعد (٣٠٠ ٤٧٢ دولار) ولشراء أثاث مكثي (٣٢ ٥٠٠ دولار)، و (ج) نقص صاف بمبلغ ١ ٧٥٧ ٠٠٠ دولار في احتياجات تشغيلية شتى تندرج تحت برنامج العمل نتجت عن إدخال عمليات وإجراءات تتسم بمزيد من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة بفضل الاستثمار في مجال التكنولوجيا.

موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة المقدمة من الهيئات الرقابية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

وصف موجز للتوصية

اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

(A/58/7، الفصل الثاني)

تتضمن المقترحات الحالية تنفيذ سياسة استبدال كل أربعة أعوام في الأمانة العامة.

أوصت اللجنة بأن تُطبق دورة استبدال الحواسيب الشخصية كل أربعة أعوام، المنفذة في عمليات حفظ السلام، في المقر أيضا وفي المكاتب التي تقع خارج المقر. وينبغي إيضاح أي استثناء من هذه القاعدة (الفقرة ثامنا - ٥١).

تم تعديل مقاييس الأداء المقدمة ضمن هذه المقترحات لكي تكون مؤشرا للإنجاز ومستوى رضا المستعمل على حد سواء.

لاحظت اللجنة أن مؤشرات الإنجاز ومقاييس الأداء المدرجة في الجدول ٢٩ دال ١٢ من A/58/6 (الباب ٢٩ دال) لم تتضمن معلومات عن الأهداف التي يتعين بلوغها. وأعدت اللجنة تأكيد رأيها بأن يتضمن التقرير المقبل عن إصلاح المشتريات أوجه التحسن في هذا المجال (الفقرة ثامنا - ٥٢).

تقرير مجلس مراجعي الحسابات

(A/59/5، الفصل الثاني)

تخطط الإدارة علما بتوصيات المجلس. ولكن التنسيق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يزداد باطراد حيث تبذل الجهود لتعزيز مستوى التنسيق لكل أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما في مجالات مثل شبكات المؤسسات، والأمن الشامل، ومراقبة إمكانات الوصول إلى الشبكات، واستمرارية الأعمال التجارية، واستعادة البيانات عقب حدوث أعطال كارثية، ووضع منهجية موحدة لتبرير مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولقد تعمق خلال السنة الماضية التعاون بين المجموعات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمقر والمكاتب التي تقع خارج المقر بدرجة كبيرة. ومنذ الاجتماع الأول لرؤساء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمكاتب التي تقع خارج المقر، الذي عقد بمقر اللجنة الاقتصادية لأفريقيا في وقت مبكر من عام ٢٠٠٤، فقد جرى عقد عدد من المؤتمرات الفيديوية والاجتماعات الموسعة في ظروف حاسمة، ويشمل ذلك اجتماعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالشبكة وبخدمة المؤتمرات التي عقدت في نيويورك واجتماع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأمن الذي عقد بمكتب الأمم المتحدة بفيينا. والإدارة على ثقة من أنها تسير في الاتجاه الصحيح من أجل بلوغ المستوى المطلوب من التنسيق.

أوصى المجلس بأن تسعى الإدارة إلى زيادة التنسيق فيما بين مختلف مجالس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللجان التوجيهية من أجل تعزيز إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أساس يشمل المنظمة بأسرها (الفقرة ٧٧).

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

بدأت الإدارة في اتخاذ التدابير الملائمة، بالقدر الممكن، لضمان إصدار سياسات موحدة على نطاق المنظومة بكاملها. وجرى اعتماد نشرة الأمين العام بشأن استخدام مصادر وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسيتم إصدارها وتوزيعها على كل رؤساء الإدارات والمكاتب.

إن استراتيجية الأمانة العامة للأمم المتحدة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتناول صراحة مسألة موازنة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع المهمة الأساسية. وقد تبنت الأمانة العامة أيضاً منهجية معيارية، هي منهجية الحالة المتعلقة بالأعمال التجارية الرفيعة المستوى، لتبرير مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإقرارها. وتتناول المنهجية تقييم التكاليف والفوائد، بما في ذلك قياسات التكاليف والفوائد المعدلة حسب المخاطر، وتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والأخطار وعائدات الاستثمار. ويكون كل من إدارات ومكاتب الأمانة العامة للأمم المتحدة مسؤولاً أيضاً عن كفالة موازنة مبادراته موضوعياً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً للإجراءات الجديدة لإقرار مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إن التكلفة الإجمالية المرصودة في الميزانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسجل بطريقة منتظمة في الميزانيات المقترحة. وقد عرضت هذه المعلومات لفترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣ بالتفصيل في الوثيقة A/56/6 (مقدمة)، الفقرات من ٦٣ إلى ٧٠ والجدول ٨. أما لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥ فقد عرضت هذه المعلومات بالتفصيل في الوثيقة A/58/6 (مقدمة)، الفقرات من ٢٤ إلى ٣٢، كما عرضت في المعلومات التكميلية التي تم توفيرها أثناء المراجعة الحكومية الدولية. وترد هذه المعلومات مرة أخرى في مقدمة مشروع الميزانية البرنامجية المقترحة الحالي.

منهجية الحالة المتعلقة بالأعمال التجارية الرفيعة المستوى، هي طريقة رسمية لتقييم مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتمد عليها لجنة استعراض المشاريع في هذا الخصوص. وتتناول المنهجية بداية دورة حياة أي مبادرة من مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكما سجل المجلس في الفقرة ٩٢ من تقريره، يجري التخطيط لتنفيذ العناصر الإضافية المطلوبة لمتابعة مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات طيلة دورة حياتها، بما في ذلك تحقيق الفوائد.

أوصى المجلس بأن تكفل الإدارة وضع الصيغة النهائية لسياسات شاملة ومتسقة وموحدة بشكل نموذجي وإصدارها وتوزيعها في كافة أنحاء المنظمة (الفقرة ٧٩).

أوصى المجلس بأن تنتهي الإدارة من وضع الصيغة النهائية للشكل الموحد المزمع لوئائق استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تغطي القضايا الرئيسية، والأهداف الرئيسية للبعثات، وإسهام كل مشروع في هذه الأهداف، مع تقدير كمي للتكاليف والفوائد، وتحليل لنقاط القوة والضعف والفرص والأخطار، وتحليل للمخاطر، ومناقشة للعوامل التي تؤدي إلى النجاح أو الفشل، وأن تتقاسم هذا الشكل الموحد للوئائق مع صناديقها وبرامجها (الفقرة ٨٦).

أوصى المجلس أن تتبنى الأمم المتحدة وتنفذ منهجية موحدة لتحديد إجمالي تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تحسين عملية اتخاذ القرارات بشأن مسائل من قبيل الاستعانة بمصادر خارجية واسترداد التكاليف (الفقرة ٨٩).

شجع المجلس الإدارة على وضع طريقة متسقة لتقييم نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قبل التنفيذ وبعده (الفقرة ٩٣).

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

أوصى المجلس بأن تستعرض الأمم المتحدة عمليات تفويض السلطة، ومنهجية ورصد إدارة البيانات والمعلومات المحوسبة (الفقرة ٩٥).

تتناول شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لمكتب خدمات الدعم المركزية في الوقت الحالي المسائل الإدارية المتعلقة بالسلطة وفصل المسؤوليات ورصد البيانات والمعلومات المحوسبة مع تبني منهجية وتطبيقات "أهداف الرقابة لأغراض تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا المتصلة بها" (COBIT)

أوصى المجلس بأن تنشئ الإدارة، كما هو معتزم، حافظة رسمية لممارسات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من أجل توفير رؤية مكتملة لمبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومشاريعها ومرافقها في كافة الوحدات التنظيمية للأمم المتحدة (الفقرة ٩٧).

يمكن الحصول على رؤية كاملة لأصول تكنولوجيا المعلومات من النسخة الإلكترونية المنقحة لنظام الأصول الإلكترونية الذي تم تنفيذه في الربع الثالث من عام ٢٠٠٣ وهو متاح لكل الوحدات التنظيمية للأمم المتحدة على موقع الإنترنت الخاص بمقر الأمم المتحدة والمسمى (iSeek).

أوصى المجلس بأن تتيقن الإدارة من توفر برامج التدريب على تطوير وتنفيذ استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتنسيق فيما بينها (الفقرة ٩٩).

تتسق شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع خدمات التدريب. يمكن إدارة الموارد البشرية في مجال التخطيط لتدريب الموظفين على تطوير استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إن تنظيم وإدارة التدريب الأمني والتوعوي فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أحد المكونات الأساسية لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) هو أيضا أحد المواد الواجب تقديمها والمحددة في المشروع المعني بالتقيد بمعايير الصناعة.

أوصى المجلس بأن تواصل الإدارة اتخاذ الخطوات المناسبة لتبني المعايير الموحدة وأفضل الممارسات، بما في ذلك ممارسات "الدروس المستفادة" (الفقرة ١٠٢).

تظل الإدارة ملتزمة بإضفاء الصبغة المؤسسية على أفضل الممارسات والمعايير، وقد أدخلت مؤخرا منهجية "أهداف الرقابة لأغراض تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا المتصلة بها" (COBIT) في أطرها وعمليتها الإدارية. وقد نفذت لهذه الغاية أيضا مجموعة البرنامج الحاسوبي "مستشار أهداف الرقابة لأغراض تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا المتصلة بها" (COBIT Advisor) بغرض تسهيل ودعم هذه المبادرة، بينما تتابع بحماس امتثال والتصديق على معيار الإيزو ٧٧٩٩ (ISO 7799) كمبادرة على نطاق الأمانة العامة بكاملها والعمل لإعداد المعايير المتعلقة بالتأثير الاقتصادي الإجمالي وإدارة المشاريع والممارسات الأخرى. وتدرج الإدارة إمكانية تطبيق معيار الإيزو ٩٠٠١ (ISO 9001) وطريقة "مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات"، وتتطلع لاستكشاف التنسيق مع هذه المنهجيات وغيرها في المستقبل. بمجرد الانتهاء من تحديد الناتج من المشاريع الحالية ذات المتطلبات العالية.

شجع المجلس الإدارة على وضع الصبغة النهائية لتنفيذ إطار لتقييم المخاطر في جميع المكاتب على نطاق المنظمة (الفقرة ١١٢).

تستمر الإدارة في بذل كل جهد ممكن لوضع الصيغة النهائية لتنفيذ إطار لتقييم المخاطر في جميع المكاتب على نطاق المنظمة.

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات مسؤولة بالفعل عن تقييم وتقدير المخاطر المتعلقة بأمن المعلومات والبيانات لاتفاقات مستوى الخدمة وللخدمات التي تقدمها أطراف ثالثة. ولقد قامت وحدة أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوضع منهجية معيارية لتقييم المخاطر ضمن مشروع سياسة خاصة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستمرارية الأعمال التجارية والتأهب للطوارئ. وتجري وحدة أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مبادرات لتقييم المخاطر المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الأمانة العامة وفي المكاتب التي تقع خارج المقر.

إن سياسة أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستمرارية الأعمال التجارية والتأهب للطوارئ تنتظر الاعتماد الرسمي من طرف ثالث بهدف المطابقة للمعيار الأمني الدولي إيزو ١٧٧٩٩ (ISO 17799).

ستنسق شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع خدمات التدريب بمكتب إدارة الموارد البشرية لوضع خطط تدريبية تراعي توافر الخبرة اللازمة لدى المنظمة.

ستستمر دائرة المشتريات في تحديث نظام قاعدة البيانات والإبلاغ الذي وضع حديثاً، والذي ينتج معلومات معينة عن المدعوين لمناقصات معينة مع بيان ردودهم والفائزين بالعطاءات مبوباً بحسب اسم البائع وبلد المنشأ.

ستستمر الإدارة في بذل كل جهد ممكن لتحسين سلامة جميع بيانات المشتريات وقابليتها للتحقق وذلك بتطوير نظام واحد موحد يفي باحتياجات الإدارات المختلفة التي تمارس عمليات شرائية. إن عدم وجود واجهة قران في الزمن الحقيقي مع "نظام المعلومات الإدارية المتكامل" يجد من إمكانيات نظام "Reality". وفي هذا الخصوص فإن إدارة عمليات حفظ السلام ومكتب خدمات الدعم المركزية يعملان بنشاط لإيجاد طرق لتعزيز نظام "Mercury" للتغلب على هذا القصور.

أوصى المجلس الإدارة بما يلي: (أ) ضمان أن تحدد اتفاقات مستوى الخدمة بوضوح أدوار ومسؤوليات موردي الخدمات الآخرين (الأطراف الثالثة)، وأن تلي احتياجات الأعمال التجارية بصورة مستمرة؛ و (ب) القيام بعملية رسمية لتقييم المخاطر قبل الاتفاق مع موردي الخدمات الآخرين (الأطراف الثالثة)؛ و (ج) إجراء تقييمات منتظمة لأداء موردي الخدمات بالقياس إلى الأهداف والالتزامات المحددة في اتفاقات مستوى الخدمات؛ و (د) كفاءة الامتثال لأحكام دليل المشتريات عند الاتفاق من جديد مع موردي الخدمات (الفقرة ١١٦).

أوصى المجلس الإدارة بأن: (أ) تصدر على الفور سياسة شاملة بشأن أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحالات الطوارئ التي تواجهها الأعمال التجارية، والتأهب لحالات الطوارئ؛ و (ب) تقوم بتحديث دليل المستعملين المناظر للخدمات الاحتياطية (الفقرة ١٢٠).

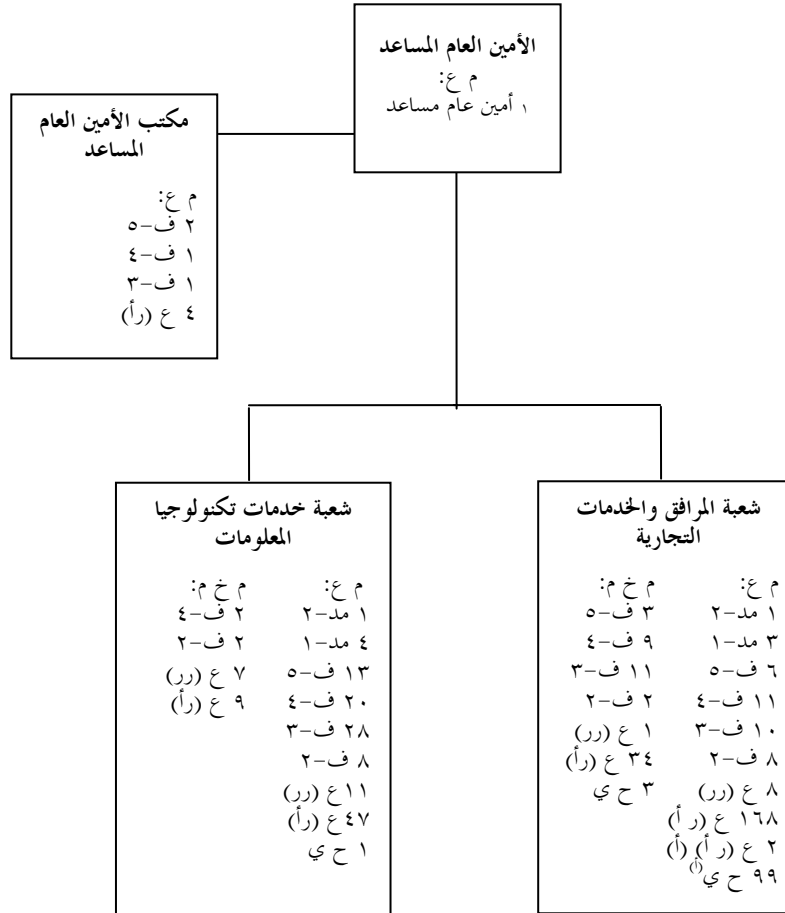
أوصى المجلس بأن توفر الإدارة الخبرة الفنية اللازمة لاستعراض ومراقبة وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ١٢٦).

أوصى المجلس الإدارة بأن: (أ) تعزز قاعدة بياناتها عن البائعين لإنتاج معلومات عن المدعوين للمشاركة في العطاءات ومن يفوزون بها، و (ب) أن تقدم إلى الجمعية العامة تقريراً عن ذلك (الفقرة ٢٢٩).

شجع المجلس الإدارة على حل المسائل المتعلقة بنظام المشتريات المحوسب لكفالة سلامة جميع بيانات المشتريات وإمكان التحقق منها (الفقرة ٢٣٣).

إدارة الشؤون الإدارية: مكتب خدمات الدعم المركزية

الهيكلة التنظيمية وتوزيع الوظائف لفترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧



(أ) وظيفتين فئة حرف يدوية أعيد تصنيفهما بتحويلهما إلى وظيفتين فئة خدمات عامة (رتب أخرى).