

Distr.: General  
21 February 2012  
Arabic  
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السابعة والستون  
البند ١٣١ من القائمة الأولية\*  
تخطيط البرامج

## الإطار الاستراتيجي المقترح للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥

الجزء الثاني - الخطة البرنامجية لفترة السنتين

البرنامج ١

إدارة شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وخدمات المؤتمرات

المحتويات

الصفحة

٣	التوجه العام .....
٥	ألف - إدارة خدمات المؤتمرات، نيويورك .....
٥	البرنامج الفرعي ١: شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي .....
٧	البرنامج الفرعي ٢: تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها .....
١٠	البرنامج الفرعي ٣: خدمات الوثائق .....
١٤	باء - إدارة المؤتمرات، جنيف .....
١٤	البرنامج الفرعي ٢: تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها .....

\* A/67/50.



- ١٧ ..... البرنامج الفرعي ٣: خدمات الوثائق
- ١٩ ..... البرنامج الفرعي ٤: الاجتماعات وخدمات النشر
- ٢٢ ..... جيم - خدمات المؤتمرات، فيينا
- ٢٢ ..... البرنامج الفرعي ٢: تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها
- ٢٤ ..... البرنامج الفرعي ٣: خدمات الوثائق
- ٢٦ ..... البرنامج الفرعي ٤: خدمات الاجتماعات والنشر
- ٢٨ ..... دال - إدارة شؤون المؤتمرات، نيروبي
- ٢٨ ..... البرنامج الفرعي ٢: تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها
- ٣٠ ..... البرنامج الفرعي ٣: خدمات الوثائق
- ٣٢ ..... البرنامج الفرعي ٤: خدمات الاجتماعات والنشر
- ٣٤ ..... الولايات التشريعية

## التوجُّه العام

١-١ تتمثل الأهداف العامة للبرنامج في ما يلي: (أ) أن ييسر، من خلال توفير الدعم السكرتاري الإجرائي والتقني والمشورة الموثوق بها، السير المنظم والفعال للمداورات وإجراءات المتابعة التي تضطلع بها الجمعية العامة ومكتبها واللجنة الأولى ولجنة المسائل السياسية الخاصة وإنهاء الاستعمار (اللجنة الرابعة) ومختلف الهيئات الفرعية، واللجنتان الثانية والثالثة للجمعية، والمجلس الاقتصادي والاجتماعي ومعظم هيئاته الفرعية والمخصصة، ومؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة الاستثنائية المتعلقة بترع السلاح والأمن الدولي والمسائل الاقتصادية والاجتماعية والمسائل المتصلة بذلك؛ والمساعدة في جهود إعادة تنشيط الجمعية وغيرها من هيئات الأمم المتحدة، بوسائل منها تقديم الخدمات الفنية للفريق العامل المخصص المعني بتنشيط أعمال الجمعية العامة؛ و (ب) أن يوفر الخدمات العملية والخدمات السكرتارية الفنية للجنة المؤتمرات؛ و (ج) أن يكفل، من خلال الإدارة الكلية المتكاملة، توفير دعم عالي الجودة في مجال خدمات المؤتمرات إلى جميع الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء التي تعقد اجتماعاتها في المقر وفي مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي، ولغيرها من المؤتمرات والاجتماعات المعقودة برعاية الأمم المتحدة، مع مراعاة مبدأ المساواة في المعاملة تجاه جميع اللغات الرسمية المقررة في كل جهاز من أجهزة المنظمة؛ و (د) الحرص على احترام المراسم البروتوكولية وتأدية مهمتي الاتصال والتمثيل للأمين العام والحكومات المضيفة والدول الأعضاء؛ و (هـ) تقديم الخدمات دون انقطاع أثناء تنفيذ المخطط العام لتحديد مبادئ المقر.

٢-١ وترد الولايات الأساسية لهذا البرنامج في النظام الداخلي لأجهزة الأمم المتحدة الرئيسية. وترد ولايات إضافية في قرارات الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، لا سيما القرارات المتعلقة بإصلاح الجمعية العامة وتنشيطها وبخطة المؤتمرات. وتتولى الجمعية العامة، بناء على مشورة تقدمها لجنة المؤتمرات، تحديد التوجهات العامة، على الصعيد الحكومي الدولي، بشأن تنظيم الاجتماعات وخدمتها، وذلك وفقاً لقرارها ٢٢٢/٤٣ بآء الذي حددت فيه اختصاصات اللجنة. وسيبقى وكيل الأمين العام، رئيس إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، مسؤولاً عن جميع أنشطة هذه الإدارة وعن توفير التوجيهات المتعلقة بالإدارة الكلية المتكاملة للمؤتمرات المعقودة في المقر وفي مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي، التي تشمل وضع السياسات والممارسات والمعايير والإجراءات اللازمة لإدارة المؤتمرات وتخصيص الموارد في إطار أبواب الميزانية ذات الصلة، وذلك وفقاً لقرار الجمعية العامة ٢٨٣/٥٧ بآء ونشرة الأمين العام المتعلقة بتنظيم إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (ST/SGB/2005/9).

٣-١ وتتولى إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في المقر والكيانات التنظيمية التي توفر خدمة المؤتمرات في مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي مسؤولية تنفيذ البرنامج وتحقيق الأهداف المشمولة به. وبمضي من قراري الجمعية العامة ٣٠٠/٥٧ و ٢٣٣/٦٦، فضلا عن الأحكام ذات الصلة بخدمات المؤتمرات الواردة في قرارات الجمعية بشأن تنشيط عمل الجمعية وبشأن تعدد اللغات، يسعى الإطار الاستراتيجي المتعلق بهذا البرنامج إلى إحراز مزيد من التقدم في مجال الإدارة الكلية المتكاملة، وتوفير وثائق عالية الجودة في الوقت المطلوب بجميع اللغات الرسمية، بالإضافة إلى تقديم خدمات عالية الجودة في مجال المؤتمرات للدول الأعضاء في جميع مراكز العمل، وتحقيق تلك الأهداف بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة. وخلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، ستواصل الإدارة، على نحو استباقي، تزويد الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، التي تخدمها هذه الإدارة، بخدمات السكرتارية التقنية والإجرائية والفنية، والمراسم البروتوكولية والاتصال، وخدمات دعم المؤتمرات، لكي تتمكن الأقسام المسؤولة عن تقديم الخدمات والتابعة لمراكز العمل الأربعة التي توفر خدمات المؤتمرات من العمل على أساس من التضافر وتحقيق فوائد شاملة من منظور منظومة العمل ككل.

٤-١ وستواصل الإدارة التركيز على التخطيط مسبقا لإدارة خدمات المؤتمرات إدارة فعالة، وتنفيذ أقصى قدر ممكن من المهام، وتوفير القدرات اللازمة لتحقيق النواتج المتوقعة، وإيلاء اهتمام خاص للنتائج النهائية والأداء العام. وما فتئ مفهوم الإدارة المتكاملة الكلية يتطور ويتبلور تدريجيا في توحيد السياسات والممارسات والإجراءات الإدارية في جميع مراكز العمل التي توفر خدمات المؤتمرات. وتتيح المبادرة الشاملة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، التي تنفذ حاليا على مراحل مختلفة في جميع مراكز العمل، اتباع نهج موحد وطريقة موحدة في استخدام الموارد بطريقة رشيدة وفعالة، وهي توسع في نطاق استخدام الوسائل والعمليات الإلكترونية لتوفير خدمات المؤتمرات (إحلال العمل بالتكنولوجيا الافتراضية). وسيتاح للإدارة، عبر استمرار التركيز على تدريب الموظفين وجهود الاتصال الموجهة نحو المؤسسات التعليمية التي تدرّب المهنيين العاملين في المجال اللغوي، أن تكفل إيجاد من يحل محل خبراءها اللغويين المتقاعدين وتعجيل التحول نحو استخدام التقنيات الجديدة والأدوات التي تحقق الكفاءة. وسيكفل استمرار التعاون مع المنظمات الأخرى التي تخدم المؤتمرات الدولية من خلال الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات وضع أسس لمقارنة مؤشرات أدائها وأساليب عملها في جميع المجالات التي تشملها ولايتها وفق أفضل الممارسات المتبعة في هذا القطاع. وستؤدي هذه الجهود، مع مراعاة أحكام قرارات الجمعية العامة الأتفة الذكر، إلى تعزيز نوعية العمليات المشمولة بهذا البرنامج وإنتاجيتها وحسن

توقيتها وفعاليتها من حيث التكلفة. وستُجرى دراسات استقصائية منتظمة لاستطلاع آراء العملاء بوصفها مقياساً هاماً للأداء. وستتطلع الإدارة، عن طريق التحليل المنتظم، بتقييم وتنفيذ استراتيجيات لإدارة المخاطر من أجل تقليص آثار الأزمات التشغيلية عن طريق اتباع أساليب رصد توفر مزيداً من الاستباقية والفعالية. وسيتم تركيز عمليتي إدارة المخاطر وتقييمها في جهة واحدة دون سواها تيسيراً لتخاذ قرارات إدارية مستنيرة ورصد تنفيذها. كما أن زيادة الاستخدام المنتظم لبيانات عالية الجودة وموثوقة وشفافة بشأن خدمات المؤتمرات سيعزز الفعالية التشغيلية ككل.

١-٥ وتوسعى الإدارة، في إطار تنفيذ رؤية الأمين العام في مجال تعزيز الاستدامة البيئية في منظومة الأمم المتحدة والمضي قدماً نحو بلوغ هدف الحياد المناخي، إلى توفير خدمات اجتماعات متكاملة ومستدامة وإلى الاقتصاد في استخدام الورق، بطريقة فعالة ومراعية للبيئة. وأشارت الجمعية العامة في قرارها ٦٦/٢٣٣ إلى مفهوم الاجتماعات التي تقتصد في استخدام الورق، وطلبت من الأمين العام تعريف المفهوم، والإبلاغ عن الدروس المستفادة من تطبيق المفهوم على أساس تجريبي، وتحديد الاحتياجات اللازمة لتوفير مثل هذه الخدمات. وفي هذا السياق، سيُفضى تعريف الخدمات التي تقتصد في استخدام الورق إلى تحديد طبيعة ونطاق وطريقة توفير الخدمات لمختلف الهيئات الحكومية الدولية. وتمنح الإدارة أولوية استراتيجية لترويج هذا التوجه والمساعدة على العمل به في جميع اجتماعات ومؤتمرات منظومة الأمم المتحدة. ويؤمل في أن يثمر هذا الجهد، إلى جانب الجهود المماثلة السابقة والجارية في مراكز العمل، ليصبح قوة دافعة للتغيير في الأمانة العامة.

## ألف - إدارة خدمات المؤتمرات، نيويورك

### البرنامج الفرعي ١

#### شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي<sup>(١)</sup>

هدف المنظمة: تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة<sup>(١)</sup>

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

(أ) تحسين الجوانب التنظيمية والإجرائية والموضوعية (أ) '١' عدم ورود شكاوى خطية من ممثلي الدول ومداولات واجتماعات الهيئات الحكومية الدولية الأعضاء

(١) لا تضم الأنشطة التي يشملها البرنامج الفرعي ١ سوى تلك التي تنفذ في المقر.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
٢' تحقيق نسبة ١٠٠ في المائة من الامتثال للمواعيد النهائية لتقديم تقارير الهيئات الحكومية الدولية التي تزودها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بالخدمات	ومؤتمرات الأمم المتحدة
(ب) عدم ورود شكاوى من مكتب رئيس الجمعية العامة أو من رؤساء/مسؤولي الهيئات الحكومية الدولية الأخرى	(ب) التنفيذ الفعال للولايات التي يقرها مكتب رئيس الجمعية العامة ورؤساء/مسؤولو الهيئات الحكومية الدولية الأخرى التي تزودها الإدارة بالخدمات
(ج) تحقيق نسبة ١٠٠ في المائة من الامتثال للمواعيد النهائية لتقديم وثائق الهيئات التداولية وتقديم الإدارات دعماً يتسم بالكفاءة والفعالية للهيئات الحكومية الدولية	(ج) توصل الهيئات الحكومية الدولية التي تزودها الإدارة بالخدمات إلى تنفيذ البرنامج في الوقت المناسب وفعالية

(أ) تشمل الجمعية العامة واللجنة الأولى ولجنة المسائل السياسية الخاصة وإنهاء الاستعمار (اللجنة الرابعة) واللجنتين الثانية والثالثة ولجنة بناء السلام والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، وهيئاتها الفرعية في المقر، وسائر الهيئات الحكومية الدولية التي تزودها الإدارة بالدعم.

### الاستراتيجية

٦-١ تتولى شعبة شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي التابعة لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي. وستشمل استراتيجية تحقيق هدف هذا البرنامج الفرعي ما يلي:

- (أ) توفير المساعدة الاستباقية، وأقصى قدر من الكفاءة والفعالية في الدعم الفني وخدمات إدارة المؤتمرات المقدمة للهيئات الحكومية الدولية التي تزودها الإدارة بالخدمات والمؤتمرات الأمم المتحدة، بما في ذلك لرؤسائها/ومسؤوليها ومكاتبها، لضمان سير الاجتماعات وفقاً للإجراءات السليمة ودعم الجهود المبذولة في سبيل تعزيز وتنشيط أعمالها؛
- (ب) تزويد العملاء بمعلومات موضوعية وتحليلية وتاريخية، بما في ذلك معلومات مستندة إلى أفضل الممارسات والذاكرة المؤسسية بشأن أعمال الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وأجهزته الفرعية بهدف وضع مقترحات ملائمة لكي تستعرضها الهيئات المعنية؛

(ج) تقديم مساعدة استباقية إلى ممثلي الدول الأعضاء بشأن جميع المسائل المتعلقة بتحديد مواعيد الاجتماعات وتسييرها بفعالية، بما في ذلك تقديم برنامج عمل مسبق وإصدار الوثائق والرسائل في حينها؛

(د) تنسيق عملية تنفيذ القرارات والمقررات التي تعتمد عليها الهيئات الحكومية الدولية، بوسائل منها إسناد مسؤولية تطبيق هذه القرارات والمقررات إلى كيانات الأمانة العامة.

## البرنامج الفرعي ٢ تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها

هدف المنظمة: تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار في الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

### مؤشرات الإنجاز

### الإنجازات المتوقعة

(أ) '١' عدم ورود شكاوى من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو من أعضاء هيئات الخبراء بشأن جودة خدمات المؤتمرات

(أ) تحسين جودة المؤتمرات

'٢' تحقيق نسبة ١٠٠ في المائة في تطبيق مفهوم "القرب" بالنسبة للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقد خارج مقر الهيئات المجتمعة

'٣' تقلص الفرق بين عدد الاجتماعات المعقودة وعدد الاجتماعات المقررة

'٤' توفير خدمات الترجمة الشفوية لجميع الاجتماعات التي تُعقد "حسب الاقتضاء"

'٥' زيادة النسبة المئوية للوثائق المقدمة في موعدها وضمن الحد الأقصى لعدد الصفحات، والصادرة وفقا لقاعدة الأسابيع الستة، ما لم تقرر هيئات صنع القرار المعنية خلاف ذلك

(ب) '١' ازدياد النسبة المئوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء التي تُوفّر لها خدمات الترجمة الشفوية

(ب) تعزيز عمليات المداولة وصنع القرار من خلال توفير خدمات المؤتمرات التي تطلبها المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء

'٢' توفير مرافق المؤتمرات المناسبة لعقد كل اجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء

### الاستراتيجية

٧-١ تتولى دائرة التخطيط والتنسيق المركزية التابعة للإدارة في المقر المسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي. وسترکز الدائرة على ما يلي:

- (أ) في سياق الإدارة المتكاملة في جميع مراكز العمل والمنسقة في المقر:
- '١' مواءمة السياسات والإجراءات في جميع مراكز المنظمة التي تقدم خدمات المؤتمرات، وتحسين طريقة توزيع عبء العمل؛
- '٢' تحقيق التخطيط والتنسيق الشاملين لجدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة استنادا إلى إحصاءات عبء العمل، ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛
- '٣' إجراء تحليل وتقييم منتظمين ومتواصلين للفعالية من حيث التكلفة لاستخدام خدمات المؤتمرات، بما في ذلك تبيان المخاطر الاستراتيجية والعملياتية وأثرها على تقديم الخدمات؛
- '٤' استغلال القدرة الشاملة للخدمات المتكاملة للمؤتمرات بكفاءة، حيث أمكن عمليا وكان فعالا أكثر من حيث التكلفة، دون إحداث تأثير سلبي على نوعية الخدمات المقدمة؛
- '٥' استخدام الموارد المخصصة لخدمة المؤتمرات استخداما مجديا عن طريق إنتاج تقارير إحصائية شاملة وتحليلها بانتظام؛

(ب) تحليل وتقدير ما لدى هيئات الأمم المتحدة الموجودة في نيويورك والمنظمات التي تتلقى خدمات الأمم المتحدة (الاجتماعات والوثائق)، مع مساعدتها على تحديد هذه الاحتياجات بهدف الاستعمال الأمثل للموارد في مجال خدمة المؤتمرات وذلك بعدة وسائل، من بينها:

١' ضمان توفير وثائق ذات جودة عالية وفي الوقت المناسب وذلك بإجراء مشاورات دائمة وحوار فاعل مع الجهات مقدمة الوثائق ومع أمانات اللجان، بغية تمكينهم من احترام الإطار الزمني المحدد، وتحديد تواريخ واقعية لتقديم الوثائق وتجهيزها وتوزيعها في الحالات الاستثنائية التي لا يمكن فيها الالتزام بالمواعيد النهائية، مع الأخذ في الاعتبار متطلبات الصياغة والتجهيز فضلا عن برامج الاجتماعات. والدخول في اتصالات مكثفة مع المسؤولين عن إعداد التقارير لمساعدة الأمانات الفنية على استيفاء معايير تقديم الوثائق؛

٢' السعي إلى استخدام الموارد استخداما أكثر كفاءة وفعالية بما في ذلك زيادة معدل الاستخدام ونسب الاجتماعات التي تعقدتها المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء أو غيرها من المجموعات الكبرى وتكون مزودة بخدمات الترجمة الشفوية، والتوسع في تطبيق الخدمات المستدامة المقتصدة في استخدام الورق؛

(ج) تعزيز نظام المسؤولية والمساءلة داخل الأمانة العامة من أجل ضمان تجهيز الوثائق وإصدارها في حينها للدول الأعضاء والمشاركين في الاجتماعات، وفقا لقاعدة الستة أسابيع الخاصة بتوفر الوثائق، ما لم تقرر هيئات صنع القرار المعنية خلاف ذلك؛

(د) تحديد الاحتياجات من الوثائق المقررة لما قبل الدورات، ورصد الامتثال للضوابط السارية التي تحكم مراقبة الوثائق والحد منها ووضع أهداف لتخطيط الطاقات الإنتاجية لجميع وحدات التجهيز من أجل تحسين ملاءمة مواعيد إصدار الوثائق المقررة لما قبل الدورات؛

(هـ) توفير توقعات عن عبء العمل الذي تستتبعه اجتماعات ووثائق الهيئات الحكومية الدولية التي تتخذ من نيويورك مقرا لها و/أو تعقد اجتماعاتها فيها، وذلك بغرض تحسين تخطيط القدرات بالتنسيق مع البرنامجين الفرعيين ٣ و ٤ وبغية زيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وماهيته والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وفعالية بشأن طريقة تقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لتحقيق النواتج المتوقعة؛

(و) تخطيط وتنسيق جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة في نيويورك استنادا إلى إحصاءات عبء العمل ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛

(ز) توحي المزيد من الفعالية في استخدام ما يخصص من خدمات لاجتماعات الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء والمؤتمرات الخاصة وذلك وفقا للقرارات والقواعد، والترتيبات المعتمدة بشأن اللغات؛

(ح) تحسين ومواصلة تطوير القدرات التكنولوجية في مجال خدمة المؤتمرات لصالح المستعملين والتواصل مع متلقي هذه الخدمات، مع احترام الولايات من أجل تخطيط الوثائق وخدمات الاجتماعات وتجهيزها ورصدها وإدارتها بمزيد من الفعالية؛

(ط) رصد تنفيذ المخطط العام لتجديد مباني المقر، بغرض التخفيف من الآثار السلبية التي قد يخلفها على توافر مرافق وخدمات المؤتمرات، ولكفالة عدم المس بالخدمات المقدمة إلى الدول الأعضاء، كما ونوعا.

### البرنامج الفرعي ٣

#### خدمات الوثائق

**هدف المنظمة:** تحسين فاعلية وكفاءة عمليات المداولة واتخاذ القرارات التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) عدم ورود شكاوى من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو من هيئات الخبراء أو من الإدارات التي تتلقى الوثائق، بشأن نوعية خدمات الترجمة التحريرية وتحرير الوثائق	(أ) إعداد مراجع ووثائق الهيئات التداولية وغيرها من المواد المكتوبة وتحريرها وترجمتها تحريريا على مستوى رفيع من الجودة مع كفالة الاحترام الواجب لخصوصية كل لغة
(ب) '١' زيادة نسبة الترجمة التعاقدية، حيث يتأتى عن طريقة الإنجاز هذه منتج نهائي يضاهي جودة الترجمة المنجزة داخليا	(ب) تحسين فاعلية خدمات الترجمة الشفوية وتجهيز النصوص من حيث التكلفة دون المس بنوعية خدماتها
'٢' استخدام قدرة دوائر مراقبة التحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص بنسبة ١٠٠ في المائة	
'٣' الامتثال لمعايير حجم العمل بنسبة ١٠٠ في المائة في مجال التحرير والترجمة وتجهيز النصوص	

## الاستراتيجية

٨-١ تتولى شعبة الوثائق المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي. وسيستمر التركيز على تحقيق الأداء الأمثل على صعيد المنظومة بأكملها، مع السعي في الوقت نفسه إلى تحسين نوعية الوثائق وإنجازها في الوقت المحدد وفعاليتها من حيث التكلفة، وذلك بوسائل من بينها مواصلة اعتماد أدوات تكنولوجيا المعلومات في السعي المتواصل إلى تحسين الفعالية والتناسق في مجالات التحرير وإعداد المراجع ودعم خدمة المصطلحات والترجمة التحريرية، بما في ذلك ضمان جودة الترجمة التعاقدية ومراقبتها، وتجهيز النصوص؛ وتعزيز ثقافة التعلم المتواصل؛ ومواصلة السعي إلى توفير فرص تدريب تقليدية وجديدة واسعة النطاق ترمي إلى ضمان جودة الترجمة الخارجية، ومواصلة توفير فرص التدريب التي ترمي إلى توسيع مهارات الموظفين الفنية ومهاراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات وتحديثها، وجذب الموظفين المؤهلين في مجال اللغات والاحتفاظ بهم. وسيشمل ذلك ما يلي:

(أ) إنشاء قاعدة مصطلحات متكاملة شاملة للأمم المتحدة تكون متاحة بشكل كامل للمستعملين من داخل المنظمة وخارجها وإثراؤها بشكل مستمر؛

(ب) إنشاء وصيانة قاعدة محفوظات شاملة من المواد المرجعية تكون مزودة بوسائل البحث، يمكن للمترجمين التحريريين وللمحررين ولغيرهم من المعنيين بإعداد الوثائق وتجهيزها، الاطلاع عليها مباشرة، سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها، وإثراؤها بشكل مستمر؛

(ج) بذل جهود متواصلة، بالتعاون مع دائرة التخطيط والتنسيق المركزية التابعة للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وماهيته والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات مدروسة في الوقت المناسب وبفعالية بشأن أفضل طريقة للتخطيط للقدرة المطلوبة لتكميل القدرة القائمة داخل المنظمة؛

(د) بذل جهود متضافرة لبناء مجموعة أكبر من الموظفين العاملين لحسابهم الخاص بتحديد المرشحين الواعدين بوسائل مختلفة منها عملية الامتحان التنافسي في اللغة وبرنامج الإدارة للتواصل مع الجامعات والتدريب الداخلي والمنح التدريبية أو الاختبارات المخصصة التي تجريها الوحدات كل على حدة من وقت لآخر، ومن خلال توفير التوجيه الداخلي المنتظم ومتابعة الردود على المرشحين الذين جرى اختيارهم؛

(هـ) تعزيز إدماج تدابير ضمان الجودة والمراقبة في أداء خدمات الوثائق من خلال إنفاذ معايير التوظيف الصارمة لكل الموظفين سواء كانوا دائمين أو مؤقتين أو متعاقدين

بما فيهم شركات الترجمة، وتوفير التدريب الداخلي والخارجي المناسب للموظفين وإعطاء الردود للعاملين لحسابهم الخاص والمتعاقدين بشكل مناسب وفي أوقاتها المحددة، ورعاية ثقافة الالتزام بأعلى معايير جودة الخدمات، بشكل عام، والوفاء بها وإثراؤها؛

(و) مواصلة الجهود الرامية إلى تحسين دعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم عليها خدمات المؤتمرات وتكييفها بهدف مساعدة جميع الموظفين بصورة أفضل على الوفاء بنواجهم الرئيسية سواء كان هؤلاء الموظفون من الدائمين أو المؤقتين أو من المتعاقدين الذين يعملون في الموقع أو انطلاقاً من أماكن بعيدة بوسائل من بينها إنشاء نظام عالمي منسق يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم خدمات الترجمة، ويشمل الإعداد الإلكتروني للمراجع وتنسيق المصطلحات وخدمات الترجمة الآلية و/أو الترجمة بمساعدة الحاسوب.

**هدف المنظمة:** تحسين فاعلية وكفاءة عمليات المدولة واتخاذ القرارات التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) عدم ورود شكاوى من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو من أعضاء هيئات الخبراء أو من الإدارات التي تتلقى الوثائق، بشأن جودة خدمات الترجمة التحريرية وتدوين المحاضر الحرفية والنشر	(أ) الخدمات عالية الجودة في مجالات الترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية وتحرير النسخ والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع
(ب) '١' الامتثال بنسبة ١٠٠ في المائة لمعايير عبء العمل في مجالات الترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية وتحرير النسخ والنشر من المكاتب	(ب) مزيد من الفعالية من حيث الكلفة لخدمات الترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية وتحرير النسخ والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع
'٢' ازدياد نسبة الطباعة الرقمية	
'٣' توفير جميع الوثائق الرسمية في الشكل الإلكتروني بنسبة ١٠٠ في المائة	
'٤' ازدياد عدد مستخدمي نظام الاشتراك الإلكتروني	
'٥' الاستفادة من استغلال خدمات الترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية بنسبة ١٠٠ في المائة	

## الاستراتيجية

٩-١ تتولى شعبة الاجتماعات والنشر المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي. وسيستمر التركيز على تحقيق أفضل أداء على صعيد المنظومة بأكملها من خلال مواصلة اعتماد أدوات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الكفاءة في عمليات إنجاز مهام خدمات المؤتمرات في مجالات الترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع، ومن خلال الدعم المستمر لفرص التدريب التي ترمي إلى توسيع نطاق مهارات الموظفين وتحسينها. وسيشمل ذلك ما يلي:

(أ) تنفيذ تدابير تكفل توفير خدمات عالية الجودة من الترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية وتحرير النسخ والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع، في الوقت المناسب، لا سيما عن طريق التخصيص الأمثل للموارد المتاحة، وتقاسم عبء العمل مع مراكز العمل الأخرى، وتبادل المعلومات مع مراكز المؤتمرات الأخرى بشأن عبء العمل المتوقع والقدرات المتوافرة لإنجازه؛

(ب) زيادة استخدام القدرة الداخلية لطباعة الوثائق، والتوسع في استخدام الوسائل الفعالة من حيث التكلفة وغيرها من سبل نشرها؛ وتعزيز وعي الإدارات المقدمة للتقارير بمستوى قدرة الطباعة الداخلية وجودتها، وزيادة استخدام تكنولوجيا الطباعة الرقمية للوثائق وتكنولوجيا إدارة المعارف؛

(ج) بذل جهود متواصلة، بالتعاون مع دائرة التخطيط والتنسيق المركزية التابعة للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وماهيته والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبفعالية بشأن أفضل طريقة لتقديم الخدمات حينما تكون القدرة المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لتحقيق النواتج المتوقعة؛

(د) زيادة إدماج تدابير ضمان الجودة في تقديم خدمات الاجتماعات والنشر من خلال مواصلة الجهود لإدخال ممارسات مستدامة وإنفاذ معايير متشددة للتوظيف تسري على جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، وعلى المتعاقدين؛ وتوفير التدريب الداخلي والخارجي الكافي للموظفين والتوجيه والإشراف المناسبين للعاملين لحسابهم الخاص والمتعاقدين؛ وعلى وجه العموم، تعزيز ثقافة تحض على التعلم المستمر بغرض إبقاء جودة خدمات الترجمة والتحرير المقدمة في أعلى المستويات؛

(هـ) بذل جهود متواصلة لتحسين هيكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي تقوم عليه خدمات المؤتمرات وتكيفه بغرض تحسين الدعم المقدم لكي يتمكن الموظفون

في مجال خدمات الترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية وتحرير النسخ والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع، سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، والمتعاقدون، الذين يعملون في المواقع وخارجها، من تحقيق النواتج الأساسية؛

(و) تطبيق الممارسات المثلى المستدامة فيما يتعلق بخدمات الاجتماعات والنشر من المكاتب على السواء في جميع مراكز العمل بما في ذلك تطبيق المعايير الدولية ذات الصلة بالإدارة المسؤولة بيئياً؛

(ز) فعالية أكبر في استخدام القدرة الشاملة لتوفير خدمات متعلقة بالاجتماعات والمؤتمرات تكون متكاملة ومستدامة ومقتصدة في استخدام الورق حيثما كان ذلك ممكناً وفعالاً من حيث التكلفة، دون المس بجودة الخدمات المقدمة؛ وتقديم المساعدة للهيئات الحكومية الدولية الموجودة في نيويورك والمنظمات التي تتلقى خدمات الأمم المتحدة فيما يتعلق باعتماد الخدمات المقتصدة في استعمال الورق في اجتماعاتها ومؤتمراتها، وتيسير التوسع الناجح في استخدام الوسائل والعمليات الإلكترونية الفعالة.

باء - إدارة المؤتمرات، جنيف<sup>(٢)</sup>

## البرنامج الفرعي ٢ تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها

هدف المنظمة: تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' لا توجد شكاوى مقدمة من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو من أعضاء هيئات الخبراء بشأن جودة خدمات المؤتمرات	(أ) الارتقاء بمستوى جودة المؤتمرات
'٢' تطبيق بنسبة ١٠٠ في المائة لمفهوم القرب بالنسبة للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقد خارج مقر الهيئات المجتمعة	

(٢) إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في المقر هي المسؤولة الوحيدة عن البرنامج الفرعي ١.

٣' تقليص الفرق بين عدد الاجتماعات المعقودة وعدد الاجتماعات المقررة

٤' تزويد جميع الاجتماعات التي تعقدها الهيئات "عند الحاجة" بخدمات الترجمة الشفوية

٥' زيادة النسبة المئوية للوثائق المقدمة في موعدها وفي حدود الصفحات التي وافقت عليها الدول الأعضاء والصادرة وفقا لقاعدة الستة أسابيع، ما لم تقرر هيئات صنع القرار المعنية خلاف ذلك

(ب) تعزيز عمليات المداولة وصنع القرار من خلال توفير خدمات المؤتمرات التي تطلبها المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء (ب) ١' ازدياد النسبة المئوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية للدول الأعضاء المزودة بخدمات الترجمة الشفوية

٢' تزويد كل اجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء بتسهيلات كافية للمؤتمرات

### الاستراتيجية

١٠-١ تتولى دائرة التخطيط المركزي والتنسيق التابعة لشعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة بجنيف المسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي. وستركز الدائرة على ما يلي:

(أ) في سياق الإدارة المتكاملة على الصعيد العالمي، والمنسقة من المقر:

١' مواءمة السياسات والإجراءات في جميع مراكز المنظمة التي تقدم خدمات المؤتمرات وتحسين طريقة توزيع عبء العمل؛

٢' تخطيط وتنسيق جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة في جميع مراكز العمل استنادا إلى إحصاءات عبء العمل ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛

٣' إجراء تحليل وتقييم منتظمين ومتواصلين لمدى الاستفادة من الموارد المخصصة لخدمات المؤتمرات، بما في ذلك تبيان المخاطر الاستراتيجية والعملياتية وأثرها في تقديم الخدمات؛

٤' استخدام الموارد المخصصة في جميع مراكز العمل في إطار خدمات المؤتمرات استخداما مجديا عن طريق إنتاج تقارير إحصائية شاملة وتحليلها بانتظام؛

(ب) تحليل وتقدير ما لدى هيئات الأمم المتحدة الموجودة في جنيف، ولا سيما مجلس حقوق الإنسان وآلياته وهيئات معاهدات حقوق الإنسان، من احتياجات في مجال خدمات المؤتمرات (الاجتماعات والوثائق)، والمنظمات التي تتلقى الخدمات، مع مساعدتها على تحديد هذه الاحتياجات بهدف استخدام موارد خدمات المؤتمرات على النحو الأمثل، بما في ذلك:

١' ضمان توافر وثائق عالية الجودة في الوقت المناسب عبر جملة أمور منها إجراء مشاورات منتظمة وإقامة حوار فعال مع الجهات مقدمة الوثائق والأمانات من أجل تمكينها من الامتثال للإطار الزمني المقرر، والقيام، في الحالات الاستثنائية التي لا يمكن فيها الالتزام بالمواعيد النهائية، بتحديد مواعيد زمنية معقولة للتقديم والتجهيز والتوزيع، مع مراعاة احتياجات الصياغة والتجهيز، بالإضافة إلى برنامج الاجتماعات، وتكثيف الاتصالات مع المسؤولين عن إعداد التقارير لمساعدة الأمانات الفنية على استيفاء معايير تقديم التقارير؛

٢' السعي إلى تحقيق أكبر قدر من الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد، بما في ذلك تسجيل معدل أعلى لاستخدامها وعقد أعلى نسبة مئوية من اجتماعات المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء التي توفر لها خدمات الترجمة الشفوية، وتوسيع نطاق تطبيق الخدمات المستدامة لترشيد استخدام الورق؛

(ج) تعزيز نظام المسؤولية والمساءلة داخل الأمانة العامة ضماناً لتجهيز الوثائق وإصدارها في حينها للدول الأعضاء وللمشاركين في الاجتماعات، وفقاً لقاعدة الستة أسابيع الخاصة بتوفر الوثائق، ما لم تقرر هيئات اتخاذ القرار المعنية خلاف ذلك؛

(د) تحديد الاحتياجات من الوثائق المقررة لما قبل الدورات، وتحقيق الامتثال للقواعد القائمة التي تضبط مراقبة الوثائق والحد منها وتحديد أهداف تخطيط القدرات لجميع وحدات التجهيز بغية تحسين عملية التقيد بالمواعيد النهائية لإصدار الوثائق المقررة لما قبل الدورات؛

(هـ) توفير توقعات بشأن عبء العمل الخاص باجتماعات ووثائق الهيئات الحكومية الدولية التي يوجد مقرها و/أو اجتماعاتها في جنيف، وذلك بغية تحسين تخطيط القدرات بالتنسيق مع البرنامجين الفرعيين ٣ و ٤ لزيادة تحسين سبل إعداد توقعات حجم عبء العمل المستقبلي وتكوينه وتوقيته، وتحليله، من أجل اتخاذ قرارات في الوقت المناسب

وعلى نحو متسم بالكفاءة بشأن أسلوب تقديم الخدمات حينما تتجاوز النواتج المتوقعة القدرة القائمة في داخل المنظمة؛

(و) تخطيط وتنسيق جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة في جنيف استناداً إلى إحصاءات عبء العمل ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛

(ز) تحقيق المزيد من الكفاءة في استغلال خدمات الاجتماعات المخصصة للهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء والمؤتمرات الخاصة وفقاً للقرارات والقواعد والترتيبات اللغوية المقررة؛

(ح) تحسين ومواصلة تطوير القدرات التكنولوجية في مجال خدمات المؤتمرات لصالح المستعملين والتواصل مع متلقي هذه الخدمات، وفقاً للولايات التي تحددها الهيئات التداولية، من أجل تخطيط الوثائق وخدمات الاجتماعات وتجهيزها ورصدها وإدارتها بمزيد من الفعالية؛

(ط) التنسيق، دون المساس بنتائج مداورات الجمعية العامة، مع شعبة الشؤون الإدارية بشأن احتياجات خدمة المؤتمرات المتعلقة بالحيز المكاني والتكنولوجيا وإمكانية الحصول على الخدمات وذلك بغية إدراجها في الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في مكتب الأمم المتحدة بجنيف.

### البرنامج الفرعي ٣ خدمات الوثائق

**هدف المنظمة:** تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
لا توجد شكاوى مقدمة من ممثلي الدول الأعضاء إلى الأجهزة الحكومية الدولية أو أعضاء هيئات الخبراء والإدارات التي تتلقى الوثائق بشأن جودة خدمات الترجمة والتحرير	(أ) إعداد مراجع ووثائق الهيئات التداولية وغيرها من المواد المكتوبة وتحريرها وترجمتها وتجهيزها على مستوى رفيع من الجودة، مع كفاءة الاحترام الواجب لخصوصية كل لغة
'١' زيادة نسبة الترجمة التعاقدية، بحيث يتأتى عن طريقة الإنجاز هذه منتج نهائي يضاهي جودة الترجمة المنجزة داخلياً	(ب) تحسين فعالية تكلفة خدمات التحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص دون التأثير سلباً على نوعيتها

## الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة

## مؤشرات الإنجاز

'٢' استخدام نسبة ١٠٠ في المائة من قدرة خدمات التحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص

'٣' تحقيق نسبة ١٠٠ في المائة من الامتثال لمعايير العمل في مجالات التحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص

## الاستراتيجية

١-١١ يتولى مسؤولية هذا البرنامج الفرعي كل من دائرة اللغات وقسم تصحيح التجارب المطبعية، والتحرير والمنشورات التابع لدائرة النشر ووحدتا التحرير والمراجع التابعتان لقسم إدارة الوثائق في دائرة التخطيط المركزي والتنسيق التابعة لشعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة بجنيف. وسيستمر التركيز على تحقيق الأداء الأمثل على صعيد المنظومة بأكملها، مع السعي في الوقت نفسه إلى تحسين نوعية الوثائق وإنجازها في الوقت المحدد وتحقيق فعاليتها من حيث التكلفة، وذلك بوسائل من بينها مواصلة اعتماد أدوات تكنولوجيا المعلومات ضمن إطار السعي الدؤوب إلى تعزيز الكفاءة والتأزر في مجالات التحرير، وإعداد المراجع، والدعم في مجال المصطلحات، والترجمة التحريرية، بما في ذلك ضمان جودة الترجمة الخارجية وتجهيز النصوص؛ والقيام، في غير حالات الأزمات، بإلغاء تعيين موظفين دوليين من المترجمين المستقلين مقابل زيادة التعيين الخارجي والمحلي وتوسيع نطاق استخدام الترجمة التعاقدية؛ وتعزيز ثقافة التعلم المستمر؛ ومواصلة توفير مجموعة واسعة من فرص التدريب التقليدي والحديث التي ترمي إلى توسيع نطاق مهارات الموظفين في تكنولوجيا المعلومات وتحسينها وجذب موظفي اللغات المؤهلين والاحتفاظ بهم. ويشمل ذلك، في سياق الإدارة المتكاملة على الصعيد العالمي المنسقة من المقر، ما يلي:

(أ) إنشاء قاعدة مصطلحات متكاملة شاملة للأمم المتحدة تكون متاحة بالكامل للمستعملين من داخل المنظمة وخارجها، وإثرائها بشكل مستمر؛

(ب) إنشاء قاعدة محفوظات شاملة من المواد المرجعية ومزودة بوسائل البحث، يمكن للمترجمين التحريريين والمحريين وغيرهم من المعنيين بإعداد الوثائق وتجهيزها، الاطلاع عليها مباشرة، سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها، وإثرائها بشكل مستمر؛

(ج) بذل جهود متواصلة، بالتعاون مع دائرة التخطيط المركزي والتنسيق التابعة للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وماهيته، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبفعالية بشأن أفضل طريقة لتقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لتحقيق النواتج المتوقعة؛

(د) بذل جهود متضافرة لبناء مجموعة أكبر من الموظفين العاملين لحسابهم الخاص بتحديد المرشحين الواعدين بطرق شتى منها إجراء امتحان اللغة التنافسي، أو تنفيذ برنامج الإدارة للتواصل مع الجامعات، أو التدريبات الداخلية، أو منح التدريب، أو الاختبارات المتخصصة التي تجريها فرادى الوحدات من حين لآخر ومن خلال تقديم توجيهات محلية منتظمة ومواصلة تقديم الآراء إلى المرشحين المحددين؛

(هـ) تعزيز إدماج تدابير ضمان الجودة ومراقبتها في تقديم خدمات الوثائق من خلال مواصلة إنفاذ معايير متشددة لتعيين جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، والمتعاقدين، بما في ذلك شركات الترجمة، وتوفير ما يكفي من التدريب الداخلي والخارجي للموظفين بالإضافة إلى التوجيه والإشراف للعاملين لحسابهم الخاص والمتعاقدين؛ وعلى وجه العموم، تعزيز الالتزام بأعلى مستويات جودة خدمات الترجمة والتحرير المقدمة والحفاظ عليها؛

(و) بذل جهود متواصلة لتحسين دعامة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم عليها خدمات المؤتمرات وتكييفها، بغرض تحسين الدعم المقدم لإنجاز النواتج الأساسية من جميع الموظفين سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، ومن المتعاقدين، الذين يعملون في المواقع وخارجها بوسائل منها إقامة نظام عالمي منسق يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم خدمات الترجمة، ويشمل الإعداد الإلكتروني المراجع وتنسيق المصطلحات وخدمات الترجمة الآلية و/أو الترجمة بمساعدة الحاسوب.

#### البرنامج الفرعي ٤

#### الاجتماعات وخدمات النشر

**هدف المنظمة:** تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة

(أ) تقديم مستوى رفيع من خدمات الترجمة الشفوية (أ) لا توجد شكاوى مقدمة من ممثلي الدول الأعضاء

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو من أعضاء هيئات الخبراء والإدارات التي تتلقى الوثائق بشأن جودة خدمات الترجمة الشفوية والنشر	والتحرير النهائي والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع
'١' تحقيق نسبة ١٠٠ في المائة من الامتثال لمعايير العمل في مجالات الترجمة الشفوية والتحرير النهائي والنشر المكتبي	(ب) زيادة فعالية تكلفة الترجمة الشفوية والتحرير النهائي والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع
'٢' زيادة نسبة الطباعة الرقمية	
'٣' تحقيق نسبة ١٠٠ في المائة من توافر جميع الوثائق الرسمية بالشكل الإلكتروني	
'٤' تحقيق نسبة ١٠٠ في المائة من القدرة على استعمال خدمات الترجمة الشفوية	

### الاستراتيجية

١٢-١ تتولى مسؤولية هذا البرنامج الفرعي دائرة الترجمة الشفوية ودائرة النشر التابعة لشعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة بجنيف. وسيلغى التعيين الدولي للمترجمين الشفويين المستقلين مقابل زيادة التعيين المحلي ما عدا في حالات الأزمات. وسيجرى استعراض كامل لعملية الطباعة الرقمية الحالية في استجابة لزيادة اللجوء إلى التوزيع الإلكتروني لوثائق الهيئات التداولية. وسيواصل التركيز على تحقيق الأداء الأمثل من منظور شامل للمنظومة من خلال مواصلة اعتماد أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تحقق الكفاءة أثناء سير العمل الذي تضطلع به إدارة خدمات المؤتمرات في مجالات الترجمة الشفوية والنشر من المكاتب والطباعة والتوزيع، ومن خلال الدعم المستمر لفرص التدريب الموجهة نحو توسيع نطاق مهارات الموظفين وتحسينها. ويشمل ذلك، في سياق الإدارة المتكاملة على الصعيد العالمي المنسقة من المقر، ما يلي:

(أ) تنفيذ تدابير تكفل توفير خدمات عالية الجودة من الترجمة الشفوية والتحرير النهائي للنصوص والنشر المكتبي والطباعة والتوزيع في الوقت المناسب، لا سيما عن طريق التخصيص الأمثل للموارد المتاحة وتقاسم عبء العمل مع مراكز العمل الأخرى وتبادل المعلومات مع مراكز المؤتمرات الأخرى بشأن عبء العمل المتوقع والقدرات المتوافرة لإنجازه؛

(ب) زيادة استخدام القدرة الداخلية لنشر الوثائق والتوسع في استخدام الوسائل الفعالة من حيث التكلفة وغيرها من سبل نشرها؛ وتعزيز وعي الإدارات المقدمة للتقارير بمستوى قدرة الطباعة الداخلية وجودتها؛ وزيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية في الطباعة وإدارة المعارف؛

(ج) بذل جهود متواصلة، بالتعاون مع دائرة التخطيط والتنسيق المركزية التابعة للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وماهيته والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبفعالية بشأن أفضل الطرق لتقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لتحقيق النواتج المتوقعة؛

(د) تعزيز إدماج تدابير ضمان الجودة في تقديم خدمات الاجتماعات وإصدار الوثائق عبر مواصلة الجهود لاستحداث ممارسات مستدامة؛ وإنفاذ معايير متشددة لتعيين جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، والمتعاقدين، وتوفير ما يكفي من التدريب الداخلي والخارجي للموظفين وتقديم التوجيه والإشراف الكافيين للعاملين لحسابهم الخاص والمتعاقدين؛ وعلى وجه العموم، تعزيز ثقافة تحض على التعلم المستمر بغرض إبقاء جودة خدمات الترجمة والتحرير المقدمة على أعلى المستويات؛

(هـ) بذل جهود متواصلة لتحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم عليها خدمات المؤتمرات وتكييفها بغرض تحسين الدعم المقدم لكي يتمكن جميع الموظفين في خدمات الترجمة الشفوية والتحرير النهائي والنشر المكتبي والطباعة والتوزيع سواء أكانوا دائمين أو مؤقتين، والمتعاقدون، الذين يعملون في المواقع وخارجها من تحقيق النواتج الأساسية؛

(و) تنفيذ أفضل الممارسات المستدامة في إطار خدمات الاجتماعات والنشر في جميع مراكز العمل، بما في ذلك تنفيذ المعايير الدولية ذات الصلة المنظمة لإدارة المسؤولة بيئياً؛

(ز) زيادة كفاءة استخدام القدرة الشاملة لتقديم خدمات متكاملة ومستدامة لترشيد استخدام الورق في الاجتماعات والمؤتمرات، كلما أمكن ذلك، وبطريقة أكثر فعالية من حيث التكلفة، دون المساس بنوعية الخدمات المقدمة؛ وتقديم المساعدة إلى الهيئات الحكومية الدولية الموجودة في جنيف وإلى المنظمات المتلقية للخدمات في اعتماد خدمات ترشيد استخدام الورق لاجتماعاتها ومؤتمراتها؛ وتيسير عملية توسيع نطاق استخدام الأدوات والعمليات الإلكترونية الفعالة بكفاءة في هذا الصدد.

## جيم - خدمات المؤتمرات، فيينا

## البرنامج الفرعي ٢

## تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها

هدف المنظمة: تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' عدم تلقي أي شكاوى من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو من الأعضاء في هيئات الخبراء فيما يتعلق بجودة خدمات المؤتمرات	(أ) تحسين جودة المؤتمرات
'٢' تطبيق نسبة ١٠٠ في المائة من مفهوم القرب للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقد خارج مقر الهيئات التي تعقد اجتماعات	
'٣' تقليص الفرق بين عدد الاجتماعات المعقودة وعدد الاجتماعات المقررة	
'٤' زيادة النسبة المئوية للوثائق المقدمة في موعدها وفي حدود عدد الصفحات المتفق عليه، والصادرة وفقا لقاعدة الستة أسابيع، ما لم تقرر الهيئات ذات الصلة المعنية بصنع القرار خلاف ذلك	
(ب) توفير مرافق المؤتمرات المناسبة لجميع اجتماعات المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية للدول الأعضاء	(ب) تعزيز عملية المداولة وصنع القرار من خلال توفير خدمات المؤتمرات التي تطلبها المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية للدول الأعضاء

## الاستراتيجية

١-١٣ يتولى المسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي قسم التخطيط والتنسيق والاجتماعات التابع لدائرة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في فيينا. وسيركز البرنامج الفرعي على ما يلي:

- (أ) من المقرر: في سياق الإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات على النطاق العالمي والمنسّقة
- ١' موازنة السياسات والإجراءات في جميع مراكز المنظمة التي تقدم خدمات المؤتمرات، وتحسين طريقة توزيع عبء العمل؛
- ٢' تخطيط وتنسيق جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة في جميع مراكز العمل استنادا إلى إحصاءات عبء العمل ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛
- ٣' إجراء تحليل وتقييم منتظمين ومتواصلين لمدى استخدام موارد خدمات المؤتمرات في جميع مراكز العمل استخداما فعالا من حيث التكلفة، بما في ذلك تبيان المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية وأثرها في تقديم الخدمات؛
- ٤' استخدام الموارد المخصصة لخدمة المؤتمرات استخداما فعالا من حيث التكلفة في جميع مراكز العمل عن طريق إصدار تقارير إحصائية شاملة وتحليلها بانتظام؛
- (ب) تحليل وتقدير ما لدى الهيئات التي تتخذ من فيينا مقرا لها والمنظمات المتلقية للخدمات، من احتياجات في مجال خدمات المؤتمرات ومساعدتها على تحديد هذه الاحتياجات، وتقديم جميع وثائق ما قبل الدورات في أمثل الأوقات، وذلك بعدة وسائل من بينها إجراء مشاورات منتظمة وحوار فاعل مع الجهات مقدمة التقارير ومع أمانات اللجان، من أجل تحديد فترات زمنية واقعية لتقديم الوثائق، وتواريخ الدورات وتواريخ الاجتماعات التي تعقد بين الدورات، وتكثيف الاتصالات مع المسؤولين عن إعداد التقارير لمساعدة الأمانات الفنية على استيفاء معايير تقديم التقارير؛
- (ج) تخطيط وتنسيق جدول مؤتمرات واجتماعات مكتب الأمم المتحدة في فيينا استنادا إلى إحصاءات عبء العمل ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛
- (د) تحديد الاحتياجات المقررة من وثائق ما قبل الدورات، والحرص على التقيد بالقواعد السارية بشأن مراقبة الوثائق والحد منها وتحديد أهداف بالنسبة لتخطيط القدرات لجميع وحدات التجهيز من أجل تحسين التقيد بالمواعيد المحددة لإصدار الوثائق المقررة لما قبل الدورات؛
- (هـ) توفير توقعات عبء العمل الذي تستتبعه اجتماعات ووثائق الهيئات الحكومية الدولية التي تتخذ من فيينا مقرا لها و/أو تعقد اجتماعاتها فيها، بغرض تحسين تخطيط القدرات بالتنسيق مع البرنامجين الفرعيين ٣ و ٤ ولزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات

والتحليلات المتعلقة بمحجم عبء العمل في المستقبل وتكوينه والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبكفاءة بشأن طريقة تقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لتحقيق النواتج المتوقعة؛

(و) تحسين القدرة التكنولوجية ومواصلة تطويرها والتواصل مع من يتلقونها، وفقا للولايات التي تحددها الهيئات التداولية، وذلك من أجل تنفيذ عمليات تخطيط الوثائق وخدمات الاجتماعات وتجهيزها ورصدها وإدارتها بمزيد من الفعالية.

### البرنامج الفرعي ٣

#### خدمات الوثائق

**هدف المنظمة:** تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) عدم تلقي أي شكاوى من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية وأعضاء هيئات الخبراء والإدارات التي تتلقى الوثائق، فيما يتعلق بجودة خدمات التحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص	(أ) إعداد مراجع وثائق الهيئات التداولية وغيرها من المواد المكتوبة وتحريرها وترجمتها وتجهيزها على مستوى رفيع الجودة بما يكفل الاحترام الواجب لخصوصية كل لغة
(ب) '١' زيادة نسبة خدمات الترجمة التحريرية التعاقدية، ما دام المنتج النهائي المنجز بهذا الأسلوب ذا نوعية شبيهة بما لدى خدمات الترجمة التحريرية الداخلية	(ب) تحسين فعالية خدمات التحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص من حيث التكلفة دون المساس بنوعيتها
'٢' استخدام نسبة ١٠٠ في المائة من قدرة خدمات التحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص	
'٣' تحقيق نسبة امتثال ١٠٠ في المائة لمعايير عبء العمل المتعلقة بالتحرير والترجمة التحريرية وتجهيز النصوص	

## الاستراتيجية

١٤-١ تتولى المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي الأقسام الستة لترجمة التحريرية وتجهيز النصوص، ووحدة مراقبة التحرير وفريق الدعم اللغوي في وحدة إدارة الوثائق التابعة لمكتب الأمم المتحدة في فيينا. وسيستمر التركيز على تحقيق أفضل أداء على صعيد المنظومة بأكملها مع السعي في الوقت نفسه إلى تحسين نوعية الوثائق وإنجازها في الوقت المحدد والاقتصاد بفعالية في تكلفتها، بطرق منها مواصلة إدماج أدوات تكنولوجيا المعلومات في عمليات تنفيذ مهام خدمات المؤتمرات في مجالات التحرير، وإعداد المراجع، والدعم في مجال المصطلحات، والترجمة التحريرية، والترجمة التعاقدية، وضمان جودة الترجمة التحريرية الخارجية؛ ومن خلال مواصلة توفير فرص التدريب التي ترمي إلى توسيع نطاق مهارات الموظفين وتحسينها واجتذاب مختصين لغات مؤهلين والاحتفاظ بهم. وسيشمل ذلك ما يلي:

(أ) إنشاء قاعدة مصطلحات متكاملة شاملة للأمم المتحدة تكون متاحة بالكامل للمستخدمين من داخل المنظمة وخارجها وإثراؤها بشكل مستمر؛

(ب) إنشاء قاعدة محفوظات شاملة من المواد المرجعية تكون مزودة بوسائل البحث، يمكن للمترجمين التحريريين والمحريين وغيرهم من المعنيين بإعداد الوثائق وتجهيزها، الاطلاع عليها مباشرة، سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها، وإثراؤها بشكل مستمر؛

(ج) بذل جهود متواصلة، بالتعاون مع قسم التخطيط والتنسيق والاجتماعات التابع للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وتكوينه والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبفعالية بشأن أفضل طريقة لتقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوفرة داخل المنظمة غير كافية لإنجاز النواتج المتوقعة؛

(د) مواصلة إدماج تدابير ضمان الجودة في تقديم خدمات الوثائق من خلال مواصلة تطبيق معايير صارمة للتوظيف تسري على كل الموظفين، سواء كانوا دائمين أم مؤقتين، وعلى المتعاقدين، بما فيهم شركات الترجمة؛ وتوفير التدريب الداخلي والخارجي الكافي للموظفين والتوجيه والإشراف المناسبين للموظفين المستقلين والمتعاقدين؛ وعلى وجه العموم، تعزيز ثقافة تحض على التعلم المستمر بهدف إبقاء جودة الخدمات المقدمة على أعلى المستويات

(هـ) مواصلة الجهود الرامية إلى تحسين وتكييف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم عليها خدمات المؤتمرات، وذلك بهدف تحسين الدعم المقدم لكي يتمكن جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أم مؤقتين، والمتعاقدين العاملين في المواقع

وخارجها، من إنجاز النواتج الرئيسية، بطرق منها إقامة نظام عالمي منسق يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم خدمات الترجمة، ويشمل الإعداد الإلكتروني للمراجع وتنسيق المصطلحات وخدمات الترجمة الآلية و/أو الترجمة بمساعدة الحاسوب.

## البرنامج الفرعي ٤

### خدمات الاجتماعات والنشر

**هدف المنظمة:** تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) عدم تلقي أي شكاوى من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو من أعضاء هيئات الخبراء أو من الإدارات المتلقية للخدمات بشأن جودة خدمات الترجمة الشفوية والنشر	(أ) تقديم خدمات ذات جودة عالية في مجالات الترجمة الشفوية والنشر المكتبي والنشر
(ب) '١' الامتثال بنسبة ١٠٠ في المائة لمعايير عبء العمل المتعلقة بالترجمة الشفوية وتحرير النسخ والنشر المكتبي	(ب) تحسين خدمات الترجمة الشفوية والنشر المكتبي والنشر بما يكفل زيادة فعاليتها من حيث التكلفة
'٢' زيادة نسبة الطباعة الرقمية	
'٣' توفير جميع الوثائق الرسمية في شكل إلكتروني	
'٤' الاستفادة بنسبة ١٠٠ في المائة من قدرة خدمات الترجمة الشفوية	

### الاستراتيجية

١-١٥ يتولى المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي قسم الترجمة الشفوية ووحدة النشر الإلكتروني ووحدة الاستنساخ والتوزيع في مكتب الأمم المتحدة في فيينا. وسيستمر التركيز على تحقيق أفضل أداء على صعيد المنظومة بأكملها، من خلال مواصلة اعتماد أدوات كفاءة تكنولوجيا المعلومات في عمليات تنفيذ مهام خدمات المؤتمرات في مجالات الترجمة الشفوية وخدمات النشر المكتبي والنشر، ومن خلال مواصلة توفير فرص التدريب التي ترمي إلى توسيع نطاق مهارات الموظفين وتحسينها. وسيشمل ذلك ما يلي:

(أ) تنفيذ تدابير تكفل توفير خدمات عالية الجودة من الترجمة الشفوية وتجهيز النصوص والنشر، في الوقت المناسب، لا سيما عن طريق التخصيص الأمثل للموارد المتاحة، وتقاسم عبء العمل مع مراكز العمل الأخرى، وتبادل المعلومات مع مراكز المؤتمرات الأخرى بشأن عبء العمل المتوقع والقدرات المتوافرة لإنجازه؛

(ب) زيادة استخدام القدرة الداخلية لنشر الوثائق، والتوسع في استخدام غيرها من الوسائل الفعالة من حيث التكلفة لنشر الوثائق؛ وتعزيز وعي الإدارات المقدمة للوثائق بمستوى قدرة النشر الداخلية وجودتها؛ وزيادة استخدام تكنولوجيا طباعة الوثائق بناء على الطلب ونظم المحفوظات الإلكترونية؛

(ج) بذل جهود متواصلة، بالتعاون مع قسم التخطيط والتنسيق والاجتماعات التابع للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وتكوينه والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبفعالية بشأن أفضل طريقة لتقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لإنجاز النواتج المتوقعة؛

(د) تعزيز إدماج تدابير ضمان الجودة في تقديم خدمات الاجتماعات والنشر من خلال مواصلة إنفاذ معايير متشددة للتوظيف تسري على الجميع، سواء كانوا دائمين أم مؤقتين، وعلى المتعاقدين وتوفير التدريب الداخلي والخارجي الكافي للموظفين والتوجيه والإشراف المناسبين للموظفين المستقلين والمتعاقدين؛ وعلى وجه العموم، تعزيز ثقافة تحض على التعلم المستمر بهدف الكفاءة في إبقاء جودة الخدمات المقدمة على أعلى المستويات؛

(هـ) مواصلة الجهود الرامية إلى تحسين وتكييف أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم على خدمات المؤتمرات بهدف تحسين الدعم المقدم لكي يتمكن جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، والمتعاقدين، الذي يعملون في المواقع وخارجها من تحقيق النواتج الأساسية؛

(و) تطبيق أفضل الممارسات المستدامة في خدمات الاجتماعات وخدمات النشر على حد سواء، بما في ذلك تطبيق المعايير الدولية ذات الصلة بالإدارة البيئية المسؤولة وتوسيع نطاق استخدام الأدوات والعمليات الإلكترونية في عمليات خدمة المؤتمرات بطريقة مستدامة ومقتصدة في استخدام الورق.

## دال - إدارة شؤون المؤتمرات، نيروبي<sup>(٢)</sup>

### البرنامج الفرعي ٢

### تخطيط خدمات المؤتمرات وتنسيقها

هدف المنظمة: تعزيز فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' عدم تلقي أي شكاوى تتعلق بجودة خدمات المؤتمرات من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية أو الأعضاء في هيئات الخبراء	(أ) تحسن جودة المؤتمرات
'٢' تطبيق مفهوم القرب بنسبة ١٠٠ في المائة في المؤتمرات والاجتماعات المعقودة بعيدا عن مقار الهيئات المجتمعة	
'٣' تقليص الفرق بين عدد الاجتماعات المعقودة وعدد الاجتماعات المقررة	
'٤' زيادة نسبة الوثائق المقدمة في موعدها وفي حدود عدد الصفحات والصادرة وفقا لقاعدة الستة أسابيع، ما لم تقرر هيئات اتخاذ القرار المعنية خلاف ذلك	
(ب) توفير مرافق المؤتمرات المناسبة لجميع اجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء	(ب) تحسين عمليات المداولة وصنع القرار من خلال توفير خدمات المؤتمرات التي تطلبها مجموعات الدول الأعضاء الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء

### الاستراتيجية

١٦-١ يتولى المسؤولية الفنية عن عمليات هذا البرنامج الفرعي قسم التخطيط والتنسيق التابع لشعبة خدمات المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وسوف يركز القسم على ما يلي:

(أ) في سياق الإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات على النطاق العالمي والمنسقة

في المقر:

'١' مواءمة السياسيات والإجراءات في جميع مراكز المنظمة التي تقدم خدمات المؤتمرات، وتحسين طريقة توزيع عبء العمل؛

'٢' تخطيط وتنسيق جداول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة في جميع مراكز العمل استنادا إلى إحصاءات عبء العمل ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛

'٣' إجراء تحليل وتقييم منتظمين ومتواصلين لمدى استخدام الموارد المخصصة لخدمات المؤتمرات في جميع مراكز العمل استخداما فعالا من حيث التكلفة، بما في ذلك تحديد المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية وأثرها في تقديم الخدمات؛

'٤' استخدام الموارد المخصصة لخدمة المؤتمرات استخداما فعالا من حيث التكلفة في جميع مراكز العمل عن طريق إصدار تقارير إحصائية شاملة وتحليلها بانتظام؛

(ب) تحليل وتقييم ما لدى الهيئات التي تتخذ من نيروبي مقرا لها والمنظمات المتلقية للخدمات، من احتياجات في مجال خدمات المؤتمرات ومساعدتها في تحديد تلك الاحتياجات، وتقديم جميع وثائق ما قبل الدورات في أمثل الأوقات، وذلك بعدة وسائل، من بينها، إجراء مشاورات دائمة وحوار فاعل مع الجهات مقدمة التقارير ومع أمانات اللجان، بغية تحديد أطر زمنية واقعية لتقديم الوثائق، وتواريخ الدورات وتواريخ الاجتماعات التي تعقد بين الدورات، وتكثيف الاتصالات مع المسؤولين عن إعداد التقارير لمساعدة الأمانات الفنية على استيفاء معايير تقديم التقارير؛

(ج) تحديد الاحتياجات المقررة من وثائق ما قبل الدورات، والحرص على التقيد بالقواعد السارية بشأن مراقبة الوثائق والحد منها ووضع أهداف لتخطيط القدرات الإنتاجية في جميع وحدات تجهيز الوثائق من أجل تحسين إصدار الوثائق المطلوبة لما قبل الدورات في وقتها المحدد.

(د) توفير توقعات عبء العمل الذي تستتبعه اجتماعات ووثائق الهيئات الحكومية الدولية التي تتخذ من نيروبي مقرا لها و/أو تعقد اجتماعاتها فيها، بغرض تحسين تخطيط القدرات بالتنسيق مع البرنامجين الفرعيين ٣ و ٤ لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وتكوينه والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبفعالية بشأن طريقة تقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوفرة داخل المنظمة غير كافية لتحقيق النواتج المتوقعة؛

(هـ) تخطيط وتنسيق جدول مؤتمرات واجتماعات مكتب الأمم المتحدة في نيروبي استنادا إلى إحصاءات عبء العمل ومؤشرات الأداء ومدى استخدام الموارد؛

(و) تحسين القدرات التكنولوجية لمستعملي هذه الخدمات والاستمرار في تطويرها والتواصل مع من يتلقونها، وفقا للولايات التي تحددها الهيئات التداولية، وذلك بغية تنفيذ عمليات تخطيط الوثائق وخدمات الاجتماعات وتجهيزها ورصدها وإدارتها. بمزيد من الفعالية.

### البرنامج الفرعي ٣ خدمات الوثائق

**هدف المنظمة:** تحسين فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصُنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) عدم تلقي أي شكاوى تتعلق بجودة خدمات تحرير النصوص وترجمتها وتجهيزها من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية وأعضاء هيئات الخبراء والإدارات التي تتلقى الوثائق	(أ) إعداد مراجع ووثائق الهيئات التداولية وغيرها من المواد المكتوبة وتحريرها وترجمتها على مستوى رفيع الجودة بما يكفل الاحترام الواجب لخصوصية كل لغة
(ب) '١' زيادة حصة خدمات الترجمة التعاقدية، ما دام المنتج النهائي المنجز بهذا الأسلوب ذا نوعية شبيهة بما لدى خدمات الترجمة الداخلية	(ب) تحسين فعالية خدمات التحرير والترجمة التحريرية من حيث التكلفة دون المساس بنوعيتها
'٢' الاستفادة بنسبة ١٠٠ في المائة من قدرة خدمات تحرير النصوص وترجمتها وتجهيزها	
'٣' الامتثال بنسبة ١٠٠ في المائة لمعايير عبء العمل في مجالات تحرير النصوص وترجمتها وتجهيزها	

### الاستراتيجية

١٧-١ يتولى المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي قسم الترجمة والتحرير في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وسيستمر التركيز على تحقيق أفضل أداء على صعيد المنظومة بأكملها مع السعي في الوقت نفسه إلى تحسين نوعية الوثائق وإنجازها في الوقت المحدد وفعاليتها من حيث التكلفة، وذلك بوسائل عدة، منها، مواصلة اعتماد أدوات تكنولوجيا المعلومات في عمليات

تنفيذ مهام خدمات المؤتمرات في مجالات التحرير، وإعداد المراجع، والدعم في مجال المصطلحات، والترجمة التحريرية، والترجمة التعاقدية، وضمان جودة الترجمة الخارجية؛ ومواصلة توفير فرص التدريب التي ترمى إلى توسيع نطاق مهارات الموظفين وتحسينها واجتذاب مختصين لغويين مؤهلين والاحتفاظ بهم. وسيشمل ذلك ما يلي:

(أ) إنشاء قاعدة مصطلحات متكاملة شاملة للأمم المتحدة تكون متاحة بالكامل للمستعملين من داخل المنظمة وخارجها وإثراؤها بشكل مستمر؛

(ب) إنشاء قاعدة محفوظات شاملة من المواد المرجعية تكون مزودة بوسائل البحث، يمكن للمتترجمين التحريريين والمحريين وغيرهم من المعنيين بإعداد الوثائق وتجهيزها، الاطلاع عليها مباشرة، سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها، وإثراؤها بشكل مستمر؛

(ج) مواصلة بذل الجهود، بالتعاون مع قسم التخطيط والتنسيق والاجتماعات التابع للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وتكوينه والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبفعالية بشأن أفضل طريقة لتقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لإنجاز النواتج المتوقعة؛

(د) مواصلة إدماج تدابير ضمان الجودة في تقدم خدمات الوثائق من خلال مواصلة تطبيق معايير توظيف صارمة تسري على جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أم مؤقتين، وعلى المتعاقدين، بما فيهم شركات الترجمة؛ وتوفير التدريب الداخلي والخارجي الكافي للموظفين والتوجيه والإشراف المناسبين للموظفين المستقلين والمتعاقدين؛ وبوجه عام، تعزيز ثقافة تحض على التعلم المستمر بغرض إبقاء جودة الخدمات المقدمة على أعلى المستويات؛

(هـ) مواصلة جهود تحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم عليها خدمات المؤتمرات وتكييفها، بغرض تحسين الدعم المقدم لكي يتمكن جميع الموظفين سواء أكانوا دائمين أو مؤقتين، والمتعاقدين الذين يعملون في المواقع وخارجها من تحقيق النواتج الأساسية، وذلك بوسائل عدة منها، إنشاء نظام عالمي منسق يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم خدمات الترجمة، ويشمل الإعداد الإلكتروني للمراجع وتنسيق المصطلحات وخدمات الترجمة الآلية و/أو الترجمة بمساعدة الحاسوب.

## البرنامج الفرعي ٤ خدمات الاجتماعات والنشر

هدف المنظمة: تحسين فعالية وكفاءة عمليات المداولة وصُنع القرار التي تضطلع بها الهيئات الحكومية الدولية ومؤتمرات الأمم المتحدة

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) عدم تلقي أي شكاوى تتعلق بجودة خدمات الترجمة الشفوية والنشر من ممثلي الدول الأعضاء لدى الأجهزة الحكومية الدولية وأعضاء هيئات الخبراء والإدارات المتلقية للخدمات	(أ) تقديم خدمات ذات جودة عالية في مجالات الترجمة الشفوية والنشر والنشر من المكاتب
(ب) '١' الامتثال بنسبة ١٠٠ في المائة لمعايير عب العمل في مجالي الترجمة الشفوية والنشر من المكاتب	(ب) تحسين خدمات الترجمة الشفوية والنشر والنشر من المكاتب بما يكفل زيادة فعاليتها من حيث التكلفة
'٢' زيادة نسبة الوثائق المطبوعة رقمياً	
'٣' إتاحة جميع الوثائق الرسمية بصيغتها الإلكترونية	
'٤' الاستفادة بنسبة ١٠٠ في المائة من قدرة خدمات الترجمة الشفوية	

### الاستراتيجية

١٨-١ يتولى المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي قسم الترجمة الشفوية والنشر في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وسيستمر التركيز على تحقيق أفضل أداء على صعيد المنظومة بأكملها، من خلال مواصلة اعتماد أدوات تكنولوجيا المعلومات في عمليات تنفيذ مهام خدمات المؤتمرات في مجالات الترجمة الشفوية وتجهيز النصوص والنشر، ومن خلال مواصلة توفير فرص التدريب التي ترمي إلى توسيع نطاق مهارات الموظفين وتحسينها. وسيشمل ذلك ما يلي:

(أ) تنفيذ تدابير تكفل توفير خدمات عالية الجودة من الترجمة الشفوية وتجهيز النصوص والنشر، في الوقت المناسب، لا سيما عن طريق التخصيص الأمثل للموارد المتاحة؛ وتقاسم عبء العمل مع مراكز العمل الأخرى، وتبادل المعلومات مع مراكز المؤتمرات الأخرى بشأن عبء العمل المتوقع والقدرات المتوافرة لإنجازه؛

(ب) زيادة استخدام القدرة الداخلية لنشر الوثائق، والتوسع في استخدام غيرها من الوسائل الفعالة من حيث التكلفة لنشر الوثائق؛ وتعزيز وعي الإدارات المقدمة للوثائق بمستوى قدرة النشر الداخلية وجودتها؛ ومواصلة تطوير استخدام تكنولوجيا الطباعة عند الطلب والمحفوظات الإلكترونية؛

(ج) مواصلة بذل الجهود، بالتعاون مع قسم التخطيط والتنسيق والاجتماعات التابع للبرنامج الفرعي ٢، لزيادة تحسين سبل إعداد التوقعات والتحليلات المتعلقة بحجم عبء العمل في المستقبل وتكوينه والمواعيد المقررة لإنجازه، بحيث يتسنى اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وفعاليتها بشأن أفضل طريقة لتقديم الخدمات حينما تكون القدرات المتوافرة داخل المنظمة غير كافية لإنجاز النواتج المتوقعة؛

(د) تعزيز إدماج تدابير ضمان الجودة في تقديم خدمات الاجتماعات والنشر من خلال مواصلة تطبيق معايير صارمة في توظيف جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أم مؤقتين، والمتعاقدين؛ وتوفير التدريب الداخلي والخارجي الكافي للموظفين والتوجيه والإشراف المناسبين للموظفين المستقلين والمتعاقدين؛ وبوجه عام، تعزيز ثقافة تحض على التعلم المستمر بغرض إبقاء جودة الخدمات المقدمة على أعلى المستويات؛

(هـ) مواصلة جهود تحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم على خدمات المؤتمرات وتكييفها بغرض تحسين الدعم المقدم لكي يتمكن جميع الموظفين، سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، والمتعاقدين، الذين يعملون في المواقع وخارجها من تحقيق النواتج الأساسية؛

(و) تطبيق أفضل الممارسات المستدامة فيما يتعلق بخدمات الاجتماعات والنشر على السواء، بما في ذلك تطبيق المعايير الدولية ذات الصلة التي تنظم الإدارة المسؤولة بيئياً، وتوسيع نطاق استخدام الوسائل والعمليات الإلكترونية لتوفير خدمات المؤتمرات بطريقة مقصدة في استخدام الورق؛

(ز) تحليل الاحتياجات من خدمات المؤتمرات وتقييمها بما في ذلك ما يتعلق بمحاضر الجلسات، وإيجاد أساليب بديلة، كلما أمكن ذلك، لتقديم الخدمات في مؤتمرات الهيئات التي تتخذ من نيروبي مقراً لها والمنظمات المتلقية ومساعدتها في صياغة تلك الاحتياجات.

## الولايات التشريعية

المواد ذات الصلة من ميثاق الأمم المتحدة

قرارات الجمعية العامة

الوثيقة الختامية لدورة الجمعية العامة الاستثنائية العاشرة	دإ-٢/١٠
مركز لجنة المؤتمرات	٢٢٢/٤٣ باء
تجديد الأمم المتحدة: برنامج للإصلاح	١٢/٥٢ ألف وباء
خطة المؤتمرات	٢٨٣/٥٧ باء
تعزيز الأمم المتحدة: برنامج لإجراء المزيد من التغييرات	٣٠٠/٥٧
تنشيط أعمال الجمعية العامة	١٢٦/٥٨
تعزيز الجمعية العامة وتنشيطها	٣١٣/٥٩
تنشيط أعمال الجمعية العامة	٢٨٦/٦٠
تعدد اللغات	٢٦٦/٦١
خطة المؤتمرات	٢٢٥/٦٢
تعدد اللغات	٣٠٦/٦٣
خطة المؤتمرات	٢٣٠/٦٤
المسائل المتصلة بالميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١١-٢٠١٠	٢٤٣/٦٤
تعدد اللغات	٣١١/٦٥
تنشيط أعمال الجمعية العامة	٣١٥/٦٥
خطة المؤتمرات	٢٣٣/٦٦
المسائل المتصلة بالميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٣-٢٠١٢	٢٤٦/٦٦