

Distr.: General
24 April 2015
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة التاسعة والستون

البندان ٥٢ و ١٤٨ من جدول الأعمال

استعراض شامل لكامل مسألة عمليات

حفظ السلام من جميع نواحي هذه العمليات

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل

عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

التقرير المرحلي السنوي الخامس عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم
الميداني على الصعيد العالمي

تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

أولا - مقدمة

١ - نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في التقرير المرحلي السنوي الخامس الذي أعده الأمين العام عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، المقدم عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٦٩/٦٤ (A/69/651)، محتتمة بالردود الخطية الواردة في ١٧ آذار/مارس ٢٠١٥. ويتضمن التقرير المرحلي الخامس معلومات عالية المستوى عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وعن منحى تطورها المستقبلي، وينبغي أن يُقرأ التقرير بالاقتران مع المرفقين الأول والثاني لتقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام (A/69/751). وكان معروضا على اللجنة أيضاً، للعلم، تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن عمليات حفظ السلام للفترة المنتهية في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤، ويتضمن التقرير ملاحظات المجلس وتوصياته



الرجاء إعادة استعمال الورق

290415 280415 15-06444 (A)



عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي ((A/69/5 (Vol. II)، الفقرات من ٢٥٢ إلى ٣٥٩).

٢ - وتنضمن تقارير أخرى معروضة حاليا على الجمعية العامة معلومات ومقترحات تتصل بتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، منها تقارير الأمين العام عن قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي بإيطاليا (A/69/585 و A/69/733/Rev.1)، وعن البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي بأوغندا، وهي بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (A/69/620 و A/69/797)، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور (A/69/549 و A/69/808)، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي (A/69/611 و Corr.1؛ و A/69/740)، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان (A/69/677 و A/69/800)، ومكتب الأمم المتحدة لدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال (A/69/592 و A/69/728).

ثانيا - ملاحظات وتوصيات عامة

٣ - اقترح الأمين العام في عام ٢٠١٠ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، محددا لتنفيذها أفقا زمنيا مداه خمس سنوات لإحداث تحول في نمط تقديم الخدمات للبعثات الميدانية ومعالجة التحديات العديدة التي تواجه عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام، بالاستناد إلى الدروس المستفادة على مدى عدة عقود من الخبرة في مجال العمليات (A/64/633). وحُدِدت للاستراتيجية أهداف هي تحسين التوقيت الذي تُنشأ فيه البعثات وتُنشر، والرفع من النوعية والفعالية ووفورات الحجم في تقديم الخدمات إلى البعثات الميدانية، بما في ذلك من خلال توفير الخدمات المشتركة. واقترح أن تُنفذ الاستراتيجية من خلال أربع ركائز في مجالات الدعم الميداني الرئيسية التالية: (أ) الإطار المالي وتوفير الموارد الاستراتيجية؛ (ب) الموارد البشرية؛ (ج) الخدمات المشتركة (مراكز الخدمات)؛ (د) إدارة سلسلة الإمداد وتطبيق نظام الوحدات.

٤ - وأشارت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٩/٦٤ إلى المفهوم العام لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وأصدرت توجيهات بشأن تنفيذها. وطلبت الجمعية العامة أيضا إلى الأمين العام أن يقدم تقريرا مرحليا سنويا على النحو الموصى به في الفقرة ١٥٩ من تقرير اللجنة الاستشارية ذي الصلة (A/64/660). وبالإضافة إلى تقارير الأمين العام المرحلية السنوية عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي والتقارير ذات الصلة الصادرة عن اللجنة الاستشارية، يبدي مجلس مراجعي الحسابات ملاحظاته ويقدم توصياته

بشأن التقدم المحرز في تقريره السنوي عن البيانات المالية لبعثات الأمم المتحدة لحفظ السلام. وأجرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بدوره في عام ٢٠١١ تقييما لحالة تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (انظر A/66/714).

٥ - وعملا بطلب من الجمعية العامة في قرارها ٢٦٤/٦٦، قدم الأمين العام في تقريره المرحلي الثالث صيغة مستكملة أولى لرؤيته بشأن الغاية النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وأشار إلى أن الأمانة العامة انتهت من وضع خطة تنفيذ للأنشطة المقرر إنجازها بحلول ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥، في نهاية فترة الخمس سنوات لتنفيذ الاستراتيجية (A/67/633). وفي وقت لاحق، واستجابة لتوصية من مجلس مراجعي الحسابات، قدم الأمين العام في تقريره المرحلي الرابع صيغة منقحة لرؤية الغاية النهائية للاستراتيجية وإطار أداء لكل ركيزة من ركائز الاستراتيجية (A/68/637 و Corr.1؛ و A/68/731، المرفقان الأول والثاني). وأشار الأمين العام في ذلك التقرير إلى أن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي ستنتهي، كما هو مقرر، في منتصف عام ٢٠١٥، وأن المنظمة لن تطلب تمديدا. غير أن العمل في المستقبل على تحسين الدعم الميداني سيستوعب بصورة كاملة ضمن العمل العادي لإدارة الدعم الميداني.

٦ - ولذلك فإن التقرير المرحلي الحالي هو آخر تقرير مرحلي عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. ويقترح الأمين العام كذلك أن يبلغ عما يحصل في المستقبل من تحسينات في الدعم الميداني في تقريره السنوي عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام. ويشير الأمين العام أيضا إلى أن تقريره المقبل ضمن تقارير الاستعراض العام سيتضمن معلومات أكثر تفصيلا عما يحصل من مكاسب وتحسن في الأداء بفضل تنفيذ الركائز الأربع لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (انظر A/69/651، الفقرة ٢).

٧ - ويشير الأمين العام إلى أن تقريره المرحلي الخامس يتضمن تقييما للإنجازات والدروس المستفادة خلال تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وبين النهج الذي ينبغي اتبعه في المستقبل لمواصلة تعزيز الدعم الميداني الذي تقدمه الأمم المتحدة في فترة ما بعد عام ٢٠١٥. ويرد المزيد من المعلومات عن تنفيذ الاستراتيجية في تقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام (A/69/751): ففي المرفق الأول تفاصيل عن تنفيذ كل ركيزة من ركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي خلال فترة ٢٠١٣/٢٠١٤، بما في ذلك نتائج الأداء في مقابل الغايات النهائية والمكاسب المتوخاة ضمن ركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي؛

وفي المرفق الثاني معلومات مجمعة عن الموارد المالية والبشرية المقدمة من البعثات المستفيدة إلى مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي، حسبما طلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٩/٦٥.

٨ - ويقدم مجلس مراجعي الحسابات، في الفصل الثاني من تقريره عن البيانات المالية لعمليات حفظ السلام للفترة المنتهية في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤ (A/69/5 (Vol. II))، تقييمه لحالة التقدم المحرز نحو بلوغ الغاية النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي التي يتعين تحقيقها بحلول ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥، ولمدى إحراز المكاسب التشغيلية والمالية المتوقع أن تتحقق لعمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام. ويرد موجز للتقدم المحرز في إطار كل ركيزة من ركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي خلال فترة ٢٠١٣/٢٠١٤، متضمنا الأنشطة الرئيسية ومجالات التقدم البارزة، في الجدول ثانيا - ١٣ من تقرير المجلس. ويرى المجلس أن التقدم كان ينبغي أن يكون أكبر مما كان في الواقع، وأن تحقيق رؤية الغاية النهائية ومؤشرات الأداء الرئيسية بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥ قد لا يتم بالفعل. ويوصي المجلس أن تتخذ الأمانة العامة الخطوات اللازمة لضمان إنجاز الأنشطة المقررة في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥، حتى يتسنى تحقيق رؤية الغاية النهائية ومؤشرات الأداء الرئيسية كاملة. ويسلط المجلس الضوء أيضا على التأخير الحاصل في وضع الخطط والأدوات والسياسات اللازمة لما بعد تنفيذ الاستراتيجية.

٩ - ويقول الأمين العام إنه لن تتحقق جميع الإنجازات في كل ركيزة بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥، ومن ثم سيجري متابعتها باعتبارها مهام ذات أولوية في فترة ٢٠١٥/٢٠١٦. وفي الوقت نفسه، سيكون الهدف الرئيسي للفترة ٢٠١٥/٢٠١٦ هو أن يعمم بنجاح ما يكتمل إنجازها من أدوات استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي وهياكلها ونهجها في عمل الأمانة العامة الاعتيادي. ويشير المجلس إلى موقف الأمانة العامة القائل بأن ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥ لا ينبغي اعتباره الموعد النهائي لإنجاز التغييرات المتوخاة من استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي وتحقيق أهدافها وتفعيل أدواتها ومبادئها، ويؤكد في الوقت نفسه الحاجة إلى تحديد مواعيد مستهدفة للأنشطة المتصلة بتعميم العمل باستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي والتخطيط المسبق لكفالة استمرارية التغيير. وتتفق اللجنة الاستشارية مع المجلس في هذا الصدد.

١٠ - وبناء على ذلك، تطلب اللجنة الاستشارية إلى الأمين العام أن يبذل كل جهد ممكن بهدف التنفيذ الكامل للأنشطة المتوخاة بموجب خطة التنفيذ. وبالنظر إلى أن الأمين العام سيبلغ في تقرير الاستعراض العام المقبل عن التقدم المحرز في السنة

الأخيرة من تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (انظر الفقرة ٦ أعلاه)، توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم لها معلومات شاملة عن التقدم المحرز نحو تحقيق رؤية الغاية النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي من حيث ركائزها جميعا، لتتضمن دورها السبعين. وينبغي أن يحدد تقرير الأداء أيضا الأهداف التي لم تتحقق ويقدم تفسيراً لذلك، وأن يتضمن معلومات عن أي خطط لتنفيذ تلك الأهداف في فترة ما بعد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

١١ - وتؤكد اللجنة الاستشارية الحاجة إلى إقامة سجل واضح بالأهداف والإنجازات والدروس المستفادة، وكذلك التكاليف المتكبدة والمكاسب المحرزة، عند انقضاء السنة الخامسة من هذه المبادرة الكبرى. وينبغي أن يقدم هذا السجل إلى الجمعية العامة ليس فقط لتقييم تنفيذ الاستراتيجية، ولكن أيضا لتيسير نظر الجمعية العامة في المقترحات المقبلة المتعلقة بتعميم العمل باستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، إضافة إلى المبادرات الأخرى ذات الصلة، مثل نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وتنفيذ استراتيجية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي اعتمدها الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٩.

١٢ - ويوضح الأمين العام في تقريره نهجا للتوجه المستقبلي الذي ينبغي أن يسير فيه الدعم الميداني ويقدم مجموعة من المقترحات لتتضمن فيها الجمعية العامة. فقد طلب إلى الجمعية العامة: (أ) أن توافق على إنشاء حساب خاص لدعم المركز الإقليمي للخدمات في عنتبي، وعلى تقديم ميزانية منفصلة للمركز؛ (ب) أن تقرر التحسينات التي أُدخلت على نموذج التمويل الموحد ليستخدم في المستقبل في مرحلة بدء تشغيل عمليات جديدة لحفظ السلام (A/69/651، الفقرة ٥٣). وبالإضافة إلى ذلك، يقدم الأمين العام اقتراحا لإنشاء مركز ثان للخدمات المشتركة (المرجع نفسه، الفقرات من ٢٩ إلى ٣٨). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن الأمين العام يلتزم التوجيه من الجمعية العامة بشأن الخطوات المقبلة أو البت في الخيارات المقترحة. وتناقش اللجنة الاستشارية هذه المقترحات كل في ما يناسبه من الفروع أدناه.

العلاقة مع المبادرات الإدارية الأخرى

١٣ - ظلت الأمانة العامة على مدى فترة الخمس سنوات من تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي تعمل على التنفيذ المتزامن لعدد من المبادرات الإدارية الرئيسية المترابطة والمتآزرة الرامية إلى إحداث تحول في أنماط سير الأعمال وتغييرها.

ومن هذه المبادرات ما يلي: (أ) الانتقال إلى العمل بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، الأمر الذي استدعى عدداً من الإجراءات منها تقويم وحصر جميع الأصول على الصعيد العالمي، بما في ذلك ما يوجد منها في عمليات حفظ السلام؛ (ب) تعميم العمل بنظام التخطيط المركزي للموارد في الأمم المتحدة، وقد جربت المرحلة الأولى منه، نظام أوموجا المؤسس الذي يشمل أساساً استيفاء الإجراءات التي تتطلبها المعايير المحاسبية الدولية، ونفذت في عمليات حفظ السلام في عام ٢٠١٣؛ (ج) تعميم العمل بنظام إدارة المواهب، نظام إنسيبرا للتخطيط للقوة العاملة واختيار الموظفين واستقدامهم وإدارة الأداء والتعلم والتطوير الوظيفي. وعلاوة على ذلك، فإن تنفيذ المرحلتين المتبقيتين من نظام أوموجا - النظامان الموسعان ١ و ٢ - اللتين تشملمان إدارة الموارد البشرية والسفر، وبعضاً من العمليات الأكثر تعقيداً، مثل صياغة الميزانيات وإدارة سلسلة الإمدادات ومهام التخطيط والبرمجة، لا يزال جارياً ومن المقرر أن ينتهي في عام ٢٠١٨ (انظر قرار الجمعية العامة ٦٧/٢٤٦، الفرع ثالثاً، الفقرتين ٢٥ و ٢٦؛ وانظر أيضاً A/67/360).

١٤ - وبالإضافة إلى ذلك، وافقت الجمعية العامة خلال السنوات الماضية على مجموعة من المقترحات المتعلقة بالموارد البشرية التي قدمها الأمين العام وكان لها أثر على أفراد حفظ السلام، حيث أفضت على وجه الخصوص إلى مواءمة الترتيبات التعاقدية وشروط الخدمة لموظفي الأمم المتحدة على نطاق الأمانة العامة برمتها. ووافقت الجمعية العامة أيضاً على مقترحات قدمتها لجنة الخدمة المدنية الدولية لتوحيد قائمة مراكز العمل التي تصطبح إليها الأسرة والأخرى التي لا تصطبح إليها على نطاق النظام الموحد للأمم المتحدة، وبدل المشقة الإضافي المدفوع للموظفين العاملين في مراكز عمل لا تصطبح إليها الأسرة، والاستحقاق المدفوع للسفر لأغراض الراحة والاستحمام للموظفين الميدانيين (قرارات الجمعية العامة ٦٣/٢٥٠ و ٦٥/٢٤٧ و ٦٥/٢٤٨).

١٥ - ومن المقترحات الأخرى الأحداث عهداً أو المقبلة المتعلقة بأمور الدعم وتقديم الخدمات ما يلي: (أ) اعتماد الجمعية العامة استراتيجية للأمم المتحدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك في قرارها ٦٩/٢٦٢ الذي أقرت فيه الجمعية العامة بأهمية الدور القيادي المحوري والقوي الذي يضطلع به رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات في التوجيه العام لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأدائها، وطلبت إلى الأمين العام أن يواصل بذل جهوده للحد من تجزؤ البيئة الحالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وفي جميع مراكز العمل والبعثات الميدانية، وأن يقدم معلومات مفصلة عن تنفيذ

الاستراتيجية لتنظر فيها في دورتها السبعين؛ (ب) تقديم الأمين العام تقريراً يتضمن مقترحاته بشأن نموذج لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي لتنظر فيه الجمعية العامة في دورتها السبعين.

١٦ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن معظم هذه المبادرات يمكن العمل بها على نطاق الأمانة العامة، وأن النجاح في تنفيذها سيتطلب اتباع نهج شامل والتنسيق الوثيق فيما بين جميع إدارات الأمانة العامة ومكاتبها والبعثات الميدانية. ولذلك توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يكفل في جميع المقترحات التي تقدم بشأن إدخال تحسينات في المستقبل على الدعم الميداني وتقديم الخدمات أن تكون متكاملة ومنسقة مع جميع مبادرات الإصلاح الأخرى ذات الصلة في الأمانة العامة بما يعزز ويضاعف مكتسبات كل منها، ويجنب أي ازدواجية أو هدر في استخدام الموارد أو تشتيت للقدرات. وتؤكد اللجنة كذلك ضرورة العمل على جعل الدروس المستفادة خلال تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي مفهومة فهما تماماً على نطاق الأمانة العامة، وعلى إدراجها في المقترحات المقبلة المتعلقة بنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، حسب الاقتضاء.

١٧ - وعلاوة على ذلك، ترى اللجنة الاستشارية أن تفعيل نظام أوموجا - هذا النظام الموحد والمشارك والمتكامل لإدارة الموارد المالية والبشرية والمادية للأمانة العامة للأمم المتحدة بأسرها، بما في ذلك موارد البعثات الميدانية - يتيح فرصاً لتحقيق المزيد من التكامل والاندماج في مجال تقديم الخدمات. فعلى سبيل المثال، يمكن للخدمات من قبيل تجهيز منح التعليم التي تقدم إلى جميع موظفي الأمانة العامة أن تُقدم لموظفي الأمم المتحدة في جميع مراكز العمل من مركز مشترك للخدمات.

ثالثاً - ملاحظات وتوصيات بشأن ركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي كل على حدة

ألف - ركيزة الموارد الاستراتيجية والإطار المالي

١٨ - يتضمن تقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لعمليات حفظ السلام (A/69/751)، المرفق الأول، الفقرات من ٤ إلى ٩) معلومات عن الغايات النهائية ومؤشرات الأداء لركيزة الإطار المالي والموارد الاستراتيجية، وكذلك عن التقدم المحرز صوب بلوغ الغاية النهائية لعام ٢٠١٥. وتم تحديد ما مجموعه خمسة مؤشرات أداء رئيسية، أنجز اثنتان منها. وتتصل مؤشرات الأداء هذه بما يلي: (أ) النسبة المئوية من بعثات حفظ السلام التي تحصل على سلطة الدخول في التزامات قبل صدور الولاية؛ (ب) عدد الأيام الفاصلة بين اتخاذ مجلس الأمن

القرار وبين الموافقة على الترتيبات الفورية المتعلقة بالتمويل والملاك الوظيفي؛ (ج) وتقديم تقارير مالية ممتثلة للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام؛ (د) وتحقيق أوجه الكفاءة وخفض التكاليف من خلال التدابير المقررة؛ (هـ) وزيادة معدلات تنفيذ الموارد.

١٩ - وفيما يتعلق بتحقيق أوجه الكفاءة وخفض التكاليف، يشير الأمين العام إلى أن نسبة الانخفاض السنوي في متوسط تكاليف كل فرد من الأفراد النظاميين بلغت ٢ في المائة بين فترة ٢٠١٢/٢٠١٣ وفترة ٢٠١٣/٢٠١٤، وأن الهدف الحالي يتمثل في خفض متوسط التكلفة بنسبة ١ في المائة سنوياً بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥ (انظر A/69/751، الجدول ألف - ١). وفي التقرير المرحلي الخامس (A/69/651)، الفقرتان ١٢ (ج) و (د)،، يشير الأمين العام إلى أنه على مدى السنوات الخمس لفترة تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، تراجع حجم الدعم الميداني، حيث انخفض متوسط عدد موظفي الأمن والدعم الموظفين لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد البعثات من ١٣٦ موظفاً في الفترة ٢٠١٠/٢٠١١ إلى أقل من ١٢٢ موظفاً في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤، وأصبحت عمليات الدعم الميداني أكثر فعالية من حيث التكلفة، حيث انخفضت التكاليف التشغيلية السنوية المدرجة في ميزانية الأمم المتحدة لحفظ السلام بنسبة ١٠ في المائة أو بمبلغ قدره ٢٥٠ مليون دولار مما مجموعه ٢,٥٢ بليون دولار لدعم قوام الأفراد النظاميين المأذون به وهو ١١٣ ٦٠٠ فرد في الفترة ٢٠١٠/٢٠١١.

٢٠ - ومع أن اللجنة الاستشارية تعترف بأن المؤشرات المذكورة أعلاه تعكس متوسطاً خطياً، فهي ترى أنه ينبغي مواصلة بذل الجهود لإخضاع البيانات للمزيد من التحليل لتحسين فهم هيكل التكاليف الأساسي والعوامل المؤثرة على تطور تكاليف الدعم. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يواصل صقل تحليله بهدف وضع تعريف واضح ومعايير مرجعية لتكاليف الدعم الميداني وإعداد نموذج لقابلية موارد الدعم للتعديل يمكن تطبيقه على حساب دعم عمليات حفظ السلام، ومركز الخدمات العالمي، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي. وستواصل اللجنة الاستشارية مناقشة المسائل المتعلقة بقابلية الموارد للتعديل في الفقرات من ٤٩ إلى ٥١ أدناه.

نموذج التمويل الموحد

٢١ - يطلب الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس (A/69/651، الفقرة ٥٤) إلى الجمعية العامة أن توافق على التنقيحات المقترحة إدخالها على نموذج التمويل الموحد لئلا يستعمل مستقبلاً في مرحلة بدء عمليات حفظ السلام الجديدة، مشيراً في هذا الصدد إلى الفقرة ٧٨ من التقرير المرحلي السنوي الثالث عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/67/633).

٢٢ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الأمين العام أشار، في تقريره الأول عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، إلى أن الهدف من نموذج التمويل الموحد هو اتباع نهج أكثر تجانساً في تلبية احتياجات دعم العمليات، ولا سيما في المراحل الأولى من إنشاء أي بعثة حين يكون نشر الموارد محدوداً بما يمكن تحقيقه أولاً (A/64/633)، الفقرتان ٤٩ و ٥٠^(١). وفي وقت لاحق، اقترح الأمين العام (انظر A/65/696 و Corr.1) نموذج تمويل موحد يتضمن ستة مستويات مختلفة للتمويل والملاك الوظيفي استناداً إلى مستوى أعداد الأفراد النظاميين المأذون بهم (٥ ٠٠٠، أو ١٠ ٠٠٠، أو ١٥ ٠٠٠) ومنطقة عمليات البعثة والتحديات اللوجستية التي تواجهها. واقترح الأمين العام أيضاً جدولاً زمنياً لتطبيق نموذج التمويل الموحد لتمويل أي بعثة جديدة لحفظ السلام يتضمن الخطوات التالية: (أ) تقديم طلب إذن أولي بالدخول في التزام في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ صدور إذن الولاية للحصول على موافقة اللجنة الاستشارية؛ (ب) عرض مشروع ميزانية أولي في غضون ٣٠ إلى ٩٠ يوماً من إنشاء البعثة، يكون قد أُعدَّ استناداً إلى نموذج التمويل الموحد للمدة المتبقية من الفترة المالية للسنة الأولى من عمل البعثة، باعتبار الأنشطة التي يكون من المعقول أن يُتوقع إنجازها خلال تلك الفترة المتبقية، لكي تنظر فيه الجمعية العامة؛ (ج) تقديم مقترحات ميزانيات كاملة وتقارير أداء في الفترات التالية، استناداً إلى الإجراءات القائمة. وفي القرار ٦٦/٢٦٤، أذنت الجمعية العامة للأمين العام بتطبيق نموذج التمويل الموحد في إعداد الميزانية الأولية لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان.

٢٣ - وقد تم تطبيق نموذج التمويل الموحد للمرة الأولى أثناء مرحلة بدء عمل بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان للفترة المالية ٢٠١١/٢٠١٢ (انظر A/66/532). ولم ترَ اللجنة الاستشارية أن بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان حالة صالحة لاستخدامها في تقييم مدى الفعالية في نهج نموذج التمويل الموحد المتبع في صياغة الميزانية تقييماً موثقاً، نظراً إلى استيعاب البعثة لأصول وموارد مالية وبشرية من بعثة الأمم المتحدة في السودان (A/66/592، الفقرة ٣٣).

٢٤ - وفي التقرير المرحلي اللاحق عن تطبيق نموذج التمويل الموحد لأول مرة، أفاد الأمين العام بأن نموذج التمويل الموحد كان أداة ناجحة لأنه حقق معدّلاً في تنفيذ الميزانية نسبته

(١) ترد المعلومات الأساسية والعناصر الرئيسية لنموذج التمويل الموحد في المرفق الثالث لتقرير اللجنة الاستشارية عن ميزانية بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١١ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٢ (A/66/592). ويرد في المرفق الخامس لتقرير اللجنة الاستشارية عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/64/660) جدول إرشادي يبين تطبيق نموذج موحد لتمويل بعثة جديدة لحفظ السلام.

٩٩,٩ في المائة (انظر A/67/633، الفقرات من ٣٤ إلى ٣٩). وأوضحت اللجنة الاستشارية في تقريرها ذي الصلة أنها ترى أنه لا يمكن تقييم فعالية النموذج على النحو الصحيح استناداً إلى المعدل الإجمالي لتنفيذ الميزانية وحده، فهو ليس مؤشراً على كفاءة استخدام الموارد المتاحة أو دقة افتراضات الميزانية (A/67/780/Add.17، الفقرة ١١). وفي هذا الصدد، ترى اللجنة أن استخدام معدل التنفيذ حسب فئة الإنفاق قد يكون مؤشراً أكثر فائدة وجدوى. وقد أعرب مجلس مراجعي الحسابات ((A/67/5 (Vol. II) أيضاً عن عدد من التحفظات بشأن أول تطبيق لنموذج التمويل في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، مشيراً إلى إعادة توزيع المخصصات بين فئات الإنفاق مراراً وعلى نطاق واسع (بما يعادل حوالي ٧٠ في المائة من الميزانية المعتمدة)، وهذا معدل أعلى بكثير من المعدلات المسجلة في بعثات أخرى في السنة الأولى من التشغيل، كما أشار المجلس إلى نقاط ضعف في رصد ومراقبة استخدام الموارد عند تطبيق نموذج التمويل الموحد في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان. ولاحظ المجلس أيضاً أوجه قصور في افتراضات ومنهجية إعداد الميزانية التي يركز عليها نموذج التمويل الموحد، وكذلك في تطبيق النموذج. وفي التقرير الثالث عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/67/633)، اقترح الأمين العام تنقيح نموذج التمويل الموحد، بما في ذلك من خلال إدراج التكاليف بصيغتها المستكملة وتنفيذ الملاحظات التقنية لمجلس مراجعي الحسابات.

٢٥ - وأبلغت اللجنة الاستشارية، عند نظرها في ميزانية بدء بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان للفترة ٢٠١١/٢٠١٢، بأن قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، التي أنشئت في وقت واحد تقريباً مع بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، لم تكن كبيرة بما فيه الكفاية لتلائم مواصفات البعثات المشمولة بنموذج التمويل الموحد (انظر A/66/592، الفقرة ٢٨). وأعربت اللجنة، في تقريرها بشأن المسائل الشاملة المتصلة بعمليات حفظ السلام (A/66/718)، عن رأي مفاده أن طرائق عمل أي نموذج من هذا القبيل يجب أن تكون على قدر كاف من المرونة تجعله يستوعب طائفة عريضة من الاحتياجات والشروط التشغيلية. وتساءلت اللجنة كذلك عما إذا كان تصميم النموذج، الذي ينحصر في ست تشكيلات من الحالات الممكنة والسيناريوهات المقابلة لها، مع تحديد مستوى عام لتمويل كل تشكيل من هذه التشكيلات، شديد التقييد، ومن ثم يحصر تطبيق النموذج في نطاق ضيق من العمليات "الاعتيادية" في مرحلة بدء التشغيل.

٢٦ - وتم تطبيق نموذج التمويل الموحد المنقح، بما في ذلك الدروس المستفادة، للمرة الثانية لبدء بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي (انظر A/68/538؛

وانظر أيضا الفقرة ٢٤ أعلاه)، كما أذنت بذلك الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٦٧. ولاحظت اللجنة الاستشارية في تقريرها ذي الصلة (A/68/653) أن تطبيق نموذج التمويل لم يسفر عن زيادة تبسيط عملية إعداد الميزانية، ولا عن تقديم الميزانية المقترحة في الوقت المناسب، حيث قُدمت بعد مرور ستة أشهر تقريبا على إنشاء البعثة بعد تقديم طلبين سابقين لترتيبات تمويل من خلال الإذن بالدخول في التزامات. ولاحظت اللجنة كذلك أن هذا النموذج قد لا يكون قادرا على استيعاب جميع المعايير ذات الصلة، من قبيل الدعم المقدم من مراكز الخدمات الإقليمية أو الاحتياجات من الموارد لأغراض النقل البحري. ورغم أن هذه الاحتياجات كانت معروفة في وقت إعداد الميزانية، فقد حال تطبيق نموذج التمويل الموحد دون إدراجها في تقديرات تكاليف البعثة، مما تطلب إعادة توزيع الاعتمادات في إطار مجموع حافظة التمويل. وفي وقت إعداد تقرير اللجنة الاستشارية الحالي، لم يكن تقرير أداء ميزانية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي للفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ قد صدر بعد، ولذلك لم تتمكن اللجنة من تقييم الأداء الفعلي مقارنة بالمبالغ المدرجة في الميزانية.

٢٧ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن نموذج التمويل الموحد لم يُطبَّق على ميزانية بدء بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى. وبعد الموافقة على مقترحين بشأن ترتيبات تمويل مؤقتة من خلال الإذن بالدخول في التزامات، قدّم الأمين العام مقترحا كاملا لميزانية الفترة ٢٠١٤/٢٠١٥ في ٣١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٤، أي بعد حوالي ٣,٥ أشهر من إنشاء البعثة (A/69/557). وأبلغت اللجنة الاستشارية أن تقديرات الميزانية قد أُعدت على أساس معايير تخطيط رفيعة المستوى للبعثة وبمراعاة الهياكل المعتادة لبعثات حفظ السلام والتجارب السابقة، وأن التقديرات الناتجة عن ذلك مماثلة في كثير من الأوجه للتقديرات التي كانت ستنشأ لو طُبِّق نموذج التمويل الموحد. غير أن الاحتياجات من الموارد أخذت في الاعتبار المعايير الخاصة ببعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، مثل الجداول الزمنية الفعلية والمقررة لنشر الأفراد العسكريين والموظفين المدنيين والطائرات، واستندت إلى الأسعار السائدة، وتكاليف الوحدات وتقديرات التكاليف.

٢٨ - لقد طبق نموذج التمويل الموحد في ميزانية بدء بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي. وترى اللجنة الاستشارية أن النموذج في كلتا الحالتين اتضح أنه يفتقر للمرونة الكافية التي تجعله يتكيف مع ظروف البعثات المختلفة أو تمكنه من إدراج الاحتياجات المعروفة

في وقت إعداد مقترحات الميزانية. وعلاوة على ذلك، لم يؤدّ تطبيق النموذج إلى تقديم الميزانية في غضون ٣٠ إلى ٩٠ يوما من بدء البعثة أو إلى تقليل عدد طلبات الحصول على ترتيبات التمويل المؤقتة. ففي حالة بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، كما ذكر أعلاه، تم استخدام إجمالي الميزانية المخصصة بالكامل، ولكن بعد إعادة توزيع المخصصات بين مجموعات وفئات الإنفاق بنسبة تعادل ٧٠ في المائة تقريبا من الموارد المعتمدة. وفي الوقت نفسه، ترى اللجنة الاستشارية أن الخبرة المكتسبة من وضع نهج موحد لبدء البعثات، ومن تحليل وتنقيح معايير التكاليف، وتحديد الموارد الأولية اللازمة لتلبية الاحتياجات العاجلة للبعثات الميدانية والتي يمكن تلبيتها خلال فترة بدء البعثات، تشكّل دروساً قيّمة للمستقبل. وترى اللجنة أيضا أنه ينبغي مواصلة بذل الجهود لتحليل وتوحيد معايير التكاليف بهدف تيسير صياغة ميزانيات بدء التشغيل في المستقبل، وكذلك لتعزيز الشفافية واستخدام الموارد بصورة فعالة من حيث التكلفة.

٢٩ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أنها أبلغت، أثناء نظرها في ميزانية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد في جمهورية أفريقيا الوسطى للفترة ٢٠١٥/٢٠١٤ (A/69/641)، أن الاحتياجات من الموارد تأخذ في الحسبان المدخلات الخاصة بالبعثة، بما في ذلك الجداول الزمنية الفعلية والمقررة لنشر الأفراد النظاميين والمدنيين والطائرات، المدعمة بالأسعار الأساسية وتكاليف وتقديرات الوحدات، وتستند إلى أنماط الإنفاق السابقة وأنماط النشر في مرحلة بدء البعثات التي أنشئت في الآونة الأخيرة. وبينما تشير اللجنة إلى ضرورة مواصلة بذل الجهود أثناء وضع نموذج التمويل لتحليل وتوحيد معايير التكاليف (انظر الفقرة ٢٨ أعلاه)، فهي ترى مع ذلك أن النهج المتبع في إعداد ميزانية بدء بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد في جمهورية أفريقيا الوسطى، الذي يأخذ في الاعتبار خصوصيات الجداول الزمنية الفعلية والمقررة لنشر الأفراد والموارد لكل بعثة في مرحلة بدء العمل، يمكن أن يمثل حلا أكثر مرونة وقدرةً على التكيف من نموذج التمويل الموحد. وعلاوة على ذلك، تلاحظ اللجنة أن النهج المذكور أعلاه يتيح تقديم الميزانية الأولية لإنشاء بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد في جمهورية أفريقيا الوسطى في الوقت المناسب ويمكن تطبيقه في سياق العملية الحالية لإعداد الميزانيات التي يتم من خلالها صياغة ميزانيات حفظ السلام والنظر فيها والموافقة عليها. وبناء على ما تقدم، لا ترى اللجنة الاستشارية من دافع مواصلة تطوير نموذج التمويل الموحد وتوصي بعدم الموافقة على التنقيحات التي أُدخلت على نموذج التمويل الموحد.

باء - إدارة سلسلة الإمداد وتطبيق نظام الوحدات

إدارة سلسلة الإمداد

٣٠ - ترد معلومات عن إدارة سلسلة الإمداد في التقرير المرحلي الخامس (A/69/651)، الفقرات من ٣٩ إلى ٤٧). ويرد في تقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات حفظ السلام (A/69/751)، المرفق الأول، الفقرات من ١٧ إلى ٢٣) الغايات النهائية ومؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة سلسلة الإمداد وركيزة تطبيق نظام الوحدات، بالإضافة إلى معلومات عن التقدم المحرز نحو تحقيق الإنجازات المتعلقة بالغايات النهائية المقررة لعام ٢٠١٥.

٣١ - وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الأمين العام قال في تقريره المرحلي السنوي الثالث عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/67/633) إن إدارة الدعم الميداني كانت قد بدأت في آب/أغسطس ٢٠١٢ عملية رسمية لوضع استراتيجية شاملة لإدارة سلسلة الإمداد ترمي إلى توريد البضائع وتقديم الخدمات اللازمة لتنفيذ الولايات، على نحو فعال ويُلبي الاحتياجات ويتسم بالكفاءة. ويشير التقرير المرحلي الخامس إلى أنه تم الآن وضع رؤية لإدارة سلسلة الإمداد في الدعم الميداني، بالإضافة إلى خريطة طريق لتنفيذها تحدد أربع أولويات مترابطة. ففي المرحلة الأولى، يتوخى الاضطلاع بأربعة أنشطة قصيرة الأجل، بالاستناد إلى العمل المنجز في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ لإنشاء وظيفة مركز لتبادل المعلومات في مركز الخدمات العالمي. وتشمل تلك الأنشطة ما يلي: (أ) إنجاز تحليل لممر شرق أفريقيا لتحديد الفرص المتاحة لتحسين حركة الإمدادات في هذه المنطقة، حيث يعد ميناء مومباسا الميناء الرئيسي لدخول الشحنات البحرية الموجهة إلى البعثات في المنطقة؛ (ب) تحسين عملية التخطيط للمشتريات؛ (ج) وضع توجيهات داخلية لتحقيق الاستخدام الأمثل للمصطلحات التجارية الدولية؛ (د) تنفيذ نظام إدارة التخزين المركزي بالاستناد إلى أفضل الممارسات لتحسين الجودة في تسجيل معاملات التخزين وحسن توقيتها، وزيادة دقة سجلات المخزون، وزيادة توافر المنتجات، ومدى رضا العملاء، وتحسين استخدام الموارد، وإدارة القدرات على نحو فعال (A/69/651)، الفقرات من ٤٣ إلى ٤٧).

٣٢ - ويشير الأمين العام إلى أن التنفيذ الكامل لاستراتيجية إدارة سلسلة الإمداد سيجري على مدى عدة سنوات وعلى مراحل. ولاحظ مجلس مراجعي الحسابات في تقريره (A/65/5 (Vol. II)، الفقرات من ٣١٨ إلى ٣٢١) حدوث حالات تأخر كثيرة في تخطيط وتنفيذ الإصلاحات في إدارة سلسلة الإمداد، وشدد على ضرورة وضع خطة لضمان تعميم إصلاحات سلسلة الإمداد في أساليب عمل إدارة الدعم الميداني وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي ومركز الخدمات الإقليمي في عنتبي والبعثات الميدانية، وذلك بعد

إنجاز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وبالنظر إلى أهمية المبادرة وإلى تكاليف تنفيذها، (انظر الفقرة ٣٤ أدناه)، توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يدرج في تقريره المقبل عن الاستعراض العام لعمليات حفظ السلام معلومات عن خطة تنفيذ المبادرة، بما في ذلك تفاصيل عن أهدافها وجداولها الزمنية وأنشطتها الرئيسية وأهم معالمها والمنجزات المستهدفة منها وتكاليفها وفوائدها، فضلا عن المعلومات الأساسية والمقاييس المرجعية المتعلقة بالإبلاغ عن التقدم المحرز، وتقييم ما يتحقق من إنجازات. وتشدد اللجنة الاستشارية أيضا على ضرورة اتباع نهج مركزي بقيادة إدارة الدعم الميداني لكفالة التنسيق الصحيح بين جميع الأنشطة التي يُضطلع بها في جميع البعثات بخصوص تنفيذ إدارة سلسلة الإمداد في سياق خريطة الطريق المذكورة أعلاه (انظر أيضا A/69/839).

٣٣ - وطلبت اللجنة الاستشارية توضيحات بشأن أسباب تحديد الأداء المستهدف بتلك النسبة المتدنية البالغة ٥١ في المائة لمؤشر الإنجاز، "النسبة المتوية لأصناف الممتلكات غير المستهلكة المخزونة لأكثر من ستة أشهر"، تحت بند الإنجاز المتوقع "تقادم المخزون" (A/69/751، الجدول ألف - ٣). وأبلغت اللجنة بأن الهدف المتعلق بهذا المؤشر وهو ٥٠ في المائة بمعدل تسامح قدره ٥ في المائة يعتبر معقولا نظرا لأنه مؤشر على الصعيد المؤسسي يشمل جميع البعثات الميدانية، ويستند إلى ظروف السوق المحلية وبارامترات سلسلة الإمداد، من قبيل مهل تنفيذ عمليات الشراء التي تتجاوز الإطار الزمني وهو ستة أشهر في بعض بعثات حفظ السلام. غير أنه من المتوقع أن يؤدي تنفيذ إدارة سلسلة الإمداد إلى تحسين أداء البعثات الميدانية في هذا الصدد، تعزز إدارة الدعم الميداني الاستمرار في رصد نتائج الأداء لجميع البعثات الميدانية واستعراض الأداء المستهدف تبعاً لذلك. واللجنة الاستشارية على ثقة من أن مؤشر الأداء الرئيسي لتقادم المخزون وسائر المؤشرات الأخرى ذات الصلة سيُدرج في إطار إدارة الأداء المتعلق بمبادرة إدارة سلسلة الإمداد.

٣٤ - ويشير الأمين العام في تقريره عن الاستعراض العام (A/69/751، الفقرات من ٢٣٦ إلى ٢٤٠) إلى أن الموارد اللازمة لدعم مبادرة إدارة سلسلة الإمداد التي تضطلع بها إدارة الدعم الميداني في جميع العمليات الميدانية تبلغ نحو ٤ ملايين دولار. ويرد توزيع الاحتياجات حسب فئة الإنفاق والبعثة في الجدولين ١٤ و ١٥ من التقرير. وتقدم اللجنة الاستشارية مزيدا من التعليقات على هذه المقترحات في سياق تقريرها الشامل عن عمليات حفظ السلام (A/69/839)، وكذلك في تقاريرها عن حساب دعم عمليات حفظ السلام وفردى الميزانيات المقترحة للبعثات ذات الصلة.

تطبيق نظام الوحدات

٣٥ - يناقش مجلس مراجعي الحسابات التقدم المحرز في مختلف الأنشطة في إطار تطبيق نظام الوحدات والقدرات التمكينية (انظر (A/69/5 (Vol. II)، الفقرات من ٣٢٦ إلى ٣٣٧). ويلاحظ المجلس، على وجه الخصوص، وجود بعض التباين بين التقدم المبلغ عنه والإنجازات الفعلية، فضلاً عن حالات تأخر في تنفيذ مشروع القدرات التمكينية. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعجل بتنفيذ الأنشطة المقررة لتطبيق نظام الوحدات ومشروع الأنشطة التمكينية من أجل الإسراع بإقامة المخيمات وفقاً لنظام الوحدات. وينبغي له أيضاً أن يقدم معلومات إضافية عن الإنجازات والأنشطة التي لم تنفذ بعد في تقرير الأداء النهائي الذي يقدمه عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، إلى جانب خطة لتعميم أنشطة تطبيق نظام الوحدات في عمليات الكيانات ذات الصلة.

٣٦ - وإضافة إلى ذلك، وحيث إن الأفراد النظاميين هم المستفيدون الرئيسيون من الخدمات المقدمة من خلال أنشطة تطبيق نظام الوحدات، تؤكد اللجنة الاستشارية ضرورة الحصول على تعليقات بشأن مدى كفاية وجودة وتوقيت خدمات نظام الوحدات المقدمة، وكذلك إجراء دراسات استقصائية بشكل دوري لمعرفة مدى رضا العملاء والإبلاغ عن النتائج (انظر أيضاً الفقرة ٤٣ أدناه).

جيم - ركيزة الخدمات المشتركة

٣٧ - يقدم الأمين العام في تقريره المرحلي الخامس مقترحين لمواصلة تطوير ركيزة الخدمات المشتركة ما بعد عام ٢٠١٥: يتعلق المقترح الأول بتوسيع نطاق الخدمات المشتركة لتشمل جميع البعثات الميدانية، فيما يتعلق المقترح الثاني باتباع نهج جديد لتمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي (انظر A/69/651، الفقرات من ٢١ إلى ٣٨). ويرد في تقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات حفظ السلام (A/69/751، المرفق الأول، الفقرات من ٢٤ إلى ٤١) الغايات النهائية ومؤشرات الأداء المتعلقة بركيزة الخدمات المشتركة، بالإضافة إلى معلومات عن التقدم المحرز نحو تحقيق الإنجازات المتعلقة بالغايات النهائية في عام ٢٠١٥.

٣٨ - ويذكر الأمين العام أنه طوال خمس سنوات من تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، تم تحديد واستحداث نموذج جديد لتقديم الخدمات لا يعتبر، كسابقه، كل بعثة من البعثات الميدانية كيانا قائما بذاته، بل يعطي الأولوية للتخصص الوظيفي في كل

مستوى من مستويات المنظمة، حيث تعمل مختلف الكيانات في إطار نظام واحد لتقديم الدعم الميداني، وهذا ما يتيح بالتالي زيادة تركيز الخبرة وتقديم الخدمات بشكل متسق.

٣٩ - ويبين الشكلان الأول والثاني من التقرير المرحلي الخامس النموذجين السابق والجديد لتقديم خدمات الدعم الميداني، على التوالي. وكما هو مبين، يضم النموذج الجديد أربعة مستويات للدعم، هي: (أ) التوجيه الاستراتيجي للدعم الميداني ومهام الرقابة، ويضطلع بها المقر؛ (ب) مهام الدعم التشغيلي على الصعيد العالمي، ويضطلع بها المقر أو مركز الخدمات العالمي؛ (ج) المهام الإدارية المتعلقة بالمعاملات، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الإقليمي، والتعاون في مجال اللوجستيات على الصعيد الإقليمي، ويضطلع بها من خلال الخدمات المشتركة التي تقدم سواء من خلال مراكز الخدمات المشتركة أو من خلال ترتيبات مهيكلّة للدعم فيما بين البعثات؛ (د) الخدمات المرتبطة بمواقع معينة، وتقدم على مستوى البعثات. ويقدم الشكل الثاني معلومات عن المهام المدرجة في إطار كل مستوى من المستويات. ويقدم الشكل الثالث من التقرير المرحلي الخامس معلومات عن أدوات وأساليب العمل التي استحدثت أو التي هي قيد التحسين بغية تعزيز النموذج الجديد لتقديم الخدمات.

٤٠ - وعند الاستفسار، زودت اللجنة الاستشارية بجدول يوجز مهام الدعم المضطلع بها في كل موقع (المقر ومركز الخدمات العالمي (قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات)، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، والبعثات الميدانية) مع الإشارة إلى أي عوامل مرتبطة بمواقع معينة، ويرد هذا الجدول بوصفه المرفق الأول لهذا التقرير. وتؤكد اللجنة الاستشارية أهمية وضع معايير واضحة لتحديد الموقع الأمثل الذي يمكن منه توفير مهام الدعم و/أو خطوط الخدمات، بما يشمل العوامل المرتبطة بالمواقع. وتؤكد اللجنة أيضا ضرورة وجود منهجية فعالة لتقييم مزايا وعيوب نقل تلك المهام إلى مراكز الخدمات المشتركة، وينبغي أن تتضمن هذه المنهجية تحليلا لنسبة المنفعة مقابل التكلفة مشفوعا بتقديرات لإسقاطات الاستثمار الأولي، والتكاليف المتكررة، وعوامل المخاطر والتخفيف من آثارها، بالإضافة إلى معلومات عن التحسينات المتوقعة في كفاءة وفعالية تقديم الخدمات وتحقيق وفورات في التكاليف، مع معلومات أساسية ومقاييس مرجعية لقياس التقدم المحرز. وقد علقت اللجنة باستفاضة على مسألة نقل المهام من المقر أو البعثات الميدانية إلى مراكز الخدمات في تقارير سابقة عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (انظر A/65/743، الفقرات من ١٦٤ إلى ١٦٨؛ و A/66/718، الفقرات من ٢٣٥ إلى ٢٣٧؛ وانظر أيضا الفقرة ٦٧ أدناه).

٤١ - وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يكفل المواءمة بين نموذج تقديم الخدمات الذي استحدث للدعم الميداني والمقترحات المقبلة بشأن وضع نموذج جديد لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وأن يكفل أيضا مراعاة التامة للدروس المستفادة خلال تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي وإدماجها، قدر الإمكان، في مقترحاته المتعلقة بوضع نموذج جديد لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي (انظر الفقرة ١٦ أعلاه).

٤٢ - يلاحظ مجلس مراجعي الحسابات في تقريره ((A/69/5 (Vol. II)، الفقرات من ٣٣٨ إلى ٣٥٨)، أن مركز الخدمات العالمي لم يجر دراسات استقصائية للتأكد من معدلات رضا المتعاملين، كما أنه لا يحتفظ بسجل للشكاوى التي تقدم إلى مكاتب المساعدة. وفضلا عن ذلك، لم يبرم المركز اتفاقات بشأن مستوى الخدمات مع البعثات التي يقدم لها الخدمات، أو يضع مؤشرات أداء تشغيلية رئيسية لخطوط خدماته أو مؤشرات أداء رئيسية مؤسسية للخدمات المشتركة. وفيما يتعلق بمركز الخدمات الإقليمي، يلاحظ المجلس أنه تم إجراء دراستين استقصائيتين في تموز/يوليه ٢٠١٣ وشباط/فبراير ٢٠١٤ للتأكد من معدلات رضا العملاء، إلا أنه يتساءل عن مدى صحة المنهجية التي استخدمت لتحليل نتائج الدراستين والحساب متوسط رضا العملاء، مشيراً، على سبيل المثال، إلى أن الردود قد تم تجاهلها في بعض الحالات، فيما اعتبرت ردود أخرى، مثل "راض إلى حد ما"، نتيجة إيجابية، الأمر الذي أدى إلى المبالغة في بيان مستويات رضا العملاء.

٤٣ - ترى اللجنة الاستشارية أن توفير الخدمات من بُعد يجب أن يكون مصحوباً بنظام فعال لإدارة العلاقات مع العملاء بغية تتبع المشاكل/الشكاوى والإبلاغ عنها، كما ترى أن هذا الإبلاغ مؤشر رئيسي لأداء مراكز الخدمات. وترى اللجنة الاستشارية أيضاً أن قياس مستويات رضا العملاء من أهم المؤشرات في أداء مراكز الخدمات، وينبغي أن تكون له مكانة هامة في عملية اتخاذ القرارات بشأن عمليات تلك المراكز وتزويدها بالموارد. ولذلك توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يجري استعراضاً لعملية الاستقصاء وللمنهجية المتبعة في استقصاء مستويات رضا العملاء، وأن يحدد عمليات منهجية ودقيقة وموضوعية لاستقصاء مستويات رضا العملاء وتحليلها والإبلاغ عن نتائجها على نحو يضمن صحة النتائج المبلغ عنها. وتوصي اللجنة كذلك بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يكفل إنشاء آلية فعالة وسريعة الاستجابة لتتبع شكاوى العملاء ومتابعتها في الوقت المناسب. وتوصي اللجنة الاستشارية أيضاً بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعطي نظرة إضافية عن هذه المسألة في تقريره

النهائي المقبل عن الأداء فيما يتعلق بتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

اقترح بإقامة مركز ثان للخدمات المشتركة

٤٤ - يقترح الأمين العام توسيع نطاق الخدمات المشتركة لتشمل جميع البعثات الميدانية. ويشير إلى أن هذا النهج يساعد على توحيد نمط تقديم الخدمات في جميع البعثات، ويكفل استمرارية الأعمال، ويحسن الرقابة على الأداء، ويخفض عدد الموظفين في البعثات غير الآمنة. ويعرض الأمين العام في تقريره (A/69/651، الفقرة ٢٣) ثلاثة طرق يتم بها تقديم الخدمات للبعثات الميدانية في الوقت الراهن وفقا للنظام المالي والقواعد المالية القائمة، ولا سيما في المجالات التالية: (أ) ترتيبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الإقليمي؛ (ب) ترتيبات التعاون في مجال اللوجستيات على الصعيد الإقليمي؛ (ج) خدمات المعاملات الإدارية. ويقول الأمين العام إن خدمات المعاملات الإدارية ستظل في صلب الخدمات المشتركة المتعلقة بالدعم الميداني، وإن العمل على توحيدها وتوسيعها سيستمر لكفالة دعم جميع البعثات بالخدمات المتسقة والجيدة من أماكن تقع خارج البعثة، تمشيا مع النموذج الجديد لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي.

٤٥ - ويقترح الأمين العام إقامة مركز ثان للخدمات المشتركة ككيان مواز لمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي. ويعرض الأمين العام هذا المقترح بالتفصيل في التقرير المرحلي الخامس (A/69/651، الفقرات من ٢٩ إلى ٣٢)، ويطرح خيارين عامين لتحديد موقع مناسب لمركز الخدمات الجديد في حال موافقة الجمعية العامة على مقترح إنشاء مركز ثان، على النحو المبين أدناه:

(أ) يتمثل الخيار الأول في الاستفادة مما يوجد من هياكل أساسية للدعم الميداني في الأمم المتحدة. ويذكر الأمين العام أنه قيّم كيانات الدعم الميداني الحالية وفقا لعدد من المعايير (المرجع نفسه، الفقرة ٣٥) وحدد ثلاثة خيارات ممكنة، هي: مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، ومكتب الدعم المشترك في الكويت، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي. ويقدم التقرير المرحلي (المرجع نفسه، الفقرة ٣٧) معلومات بشأن مزايا كل موقع من المواقع المقترحة وعيوبه. ولدى الاستفسار، زودت اللجنة الاستشارية بنتائج تحليل أولي للتكاليف والفوائد المرتبطة بكل واحد من الخيارات الثلاثة، يقارن بين هذه الخيارات من حيث استثمارات الهياكل الأساسية، وتكاليف الموظفين، وتكاليف التشغيل، والوفورات، ويقارن بينها أيضا وفقا لعوامل نوعية مختلفة منها الأمن والاستقرار، والهياكل الأساسية

والمرافق، والعمل والقوة العاملة، وعلاقات البلد المضيف، والخدمات الصحية ونوعية الحياة، ومدى يسر الوصول إلى الموقع، ومدى سهولة التنفيذ.

(ب) والخيار الثاني أن يُجرى على مدى السنة المقبلة تحليل أوسع نطاقا للبدائل الممكنة لا ينحصر في مواقع الدعم الميداني الحالية، ويشمل تحليلاً للتكاليف والفوائد والجدول الزمني المتوقعة للتنفيذ، إضافة إلى أي توجيهات ترد من الجمعية العامة، بما في ذلك التوجيهات المتعلقة بنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي (المرجع نفسه، الفقرة ٣٨). وبعدها تُقدم نتائج هذا الاستعراض إلى الجمعية العامة لتنظر فيها في دورتها السبعين، وبناء على توجيهاتها يُعد الاقتراح الخاص بإنشاء مركز ثانٍ للخدمات.

٤٦ - ترى اللجنة الاستشارية أن تجربة تقديم الخدمات المشتركة أسفرت حتى الآن عن نتائج إيجابية، وتحبذ تعميمها على بعثات ميدانية أخرى. وترحب اللجنة أيضاً بالجهود التي بُذلت حتى الآن لتحديد خيارات المواقع التي يمكن أن تُقام فيها مراكز للخدمات، ولإجراء تحليل أولي للفوائد والتكاليف لتناول مختلف العوامل الكمية والنوعية. وتشير اللجنة كذلك إلى أن الأمين العام سيقدم اقتراحاً بشأن نموذج لتقديم الخدمات على الصعيد العالمي لتنظر فيه الجمعية العامة في دورتها السبعين، وأنه سيقدم أيضاً تقريراً مفصلاً عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي اعتمدها الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٩. وتكرر اللجنة تأكيدها على ضرورة تقديم الخدمات على نطاق المنظمة وفقاً لنهج متسق يضمن أقصى درجات التأزر وتقاسم الهياكل الأساسية، ويراعي في الوقت نفسه الاحتياجات الخاصة بكل عنصر من عناصر المنظمة، بما فيها تلك العاملة في مجال حفظ السلام. وتشدد اللجنة الاستشارية كذلك على ضرورة إيجاد حلول فعالة من حيث الكلفة تكفل تحقيق أقصى قدر من الوفورات.

٤٧ - وفي ضوء ما سبق، توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم، في سياق تقريره المقبل عن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، نظرة شاملة عن الاحتياجات العامة المتعلقة بتقديم الخدمات، بما في ذلك في مجال حفظ السلام. وفي هذا الصدد، تؤكد اللجنة أنه لا بد من تحديد المهام المرتبطة بمواقع معينة وتلك التي لا ترتبط بمواقع بعينها تحديداً واضحاً، ولا بد من تحديد متطلبات استمرارية الأعمال في ظل نظام أوموجا الذي يجري حالياً تنفيذه هو وغيره من النظم المشتركة التي تُدار مركزياً من مراكز البيانات المشتركة والتي ستحل محل النظم المحلية القائمة التي تنفذ من خلالها المهام الإدارية في الوقت الحالي. وتوصي اللجنة كذلك بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يستند إلى الخبرة المكتسبة في تقديم الخدمات المشتركة بفضل

تطبيق استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وإلى الدروس المستخلصة والأعمال المنجزة حتى الآن في هذا الصدد، ومنها مقترحات الأمين العام الأخيرة. وينبغي لأي مقترحات مطروحة أن تكون مستندة إلى تحليل للمكاسب في مقابل الكلفة. وتتطلع اللجنة الاستشارية لتلقي تقرير الأمين العام عن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي.

تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي

٤٨ - بدأ العمل بآلية التمويل الحالي لمركز الخدمات الإقليمي في عنيتي منذ بدء تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، استناداً إلى ندب الوظائف من البعثات المشاركة ومساهمة هذه البعثات في تمويل المركز من ميزانياتها. ويقترح الأمين العام أن يُستعاض عن هذه الآلية بنهج جديد يصاغ على غرار الممارسة المتبعة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات. ووفقاً لهذا النهج، تقوم الميزانية المقدمة لتمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي على اعتماد يوضع في حساب خاص لتغطية تكاليف الموظفين والاستثمارات والتكاليف التشغيلية للمركز، على أن يقسم هذا الاعتماد وفقاً للاشتراكات المقررة لبعثات حفظ السلام المستفيدة. ويرد في التقرير المرحلي الخامس (A/69/651)، الفقرات من ٢٦ إلى ٢٨) المزيد من المعلومات بشأن هذا الاقتراح، بما في ذلك عن مساوئ الترتيبات الحالية والمنافع المتوقعة من الحل المقترح.

٤٩ - ويذكر الأمين العام أيضاً أنه سيجري إعداد نموذج تمويل مرن، يستند إلى التحليل الذي سيجري لحجم العمل في تقديم الخدمات المشتركة في ضوء الخبرات المكتسبة حتى الآن في هذا المجال، وأن هذا النموذج سيُقدم بالتفصيل كأساس للميزانية المقترحة للمركز للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧. وتشير اللجنة الاستشارية في هذا الصدد إلى أن الجمعية العامة أكدت في قرارها ٢٦٩/٦٤ الذي أنشأت به مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي ضرورة التقييد لدى إنشاء مركز إقليمي لتقديم الخدمات بمبدأ الترتيبات المالية المنفصلة للبعثات وبمراعاة جانب المرونة في موارد المركز وحجم أنشطته بحيث يمكن تعديلها بالزيادة أو النقصان وفق ما تتطلبه ظروف البعثات الميدانية التي يقدم لها المركز الخدمات، حيث هناك ظروف بدء التشغيل أو ظروف توسيع البعثة أو خفض حجمها أو إغلاقها. وتتجلى أهمية ذلك بصفة خاصة في ضوء التغيرات الكبيرة التي طرأت على الملاك الوظيفي لبعثات حفظ السلام على مدار فترات الميزانية الأخيرة.

٥٠ - والتمست اللجنة الاستشارية موافقتها بتفاصيل إضافية بشأن نموذج التمويل المرن المشار إليه أعلاه، لكن لم يتسن لها الحصول على تفاصيل كافية عن المفهوم أو الآليات المتوخاة من أجل توفير هذه المرونة بالفعل. وتشير اللجنة إلى أن نموذج التمويل المقترح يستند إلى الترتيبات الحالية لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي التي لم تثبت قابليتها الفعلية لمواءمة الموارد مع حجم الاحتياجات مع مرور الوقت، ولا سيما عند انخفاض احتياجات القاعدة من الموارد في فترات تقليص حجم البعثات الميدانية أو إغلاقها.

٥١ - ومع الاعتراف بأن النظر في كل من ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وأدائه من خلال تقارير منفصلة سيكون له بعض المزايا، مثل زيادة وضوح المعلومات المتعلقة بموارد المركز وتحسين الإشراف على هذه الموارد، فإن اللجنة الاستشارية ترى أن مقترح الأمين العام يحتاج إلى مزيد من الصقل، ويحتاج خصوصاً إلى أن يضاف إليه مقترح مفصل بشأن نموذج التمويل المرن الذي يمكن استخدامه أيضاً لمواءمة الموارد مع احتياجات جميع الكيانات المقدمة للخدمات، بما فيها حساب دعم عمليات حفظ السلام وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي/مركز الخدمات العالمي، وباقي مراكز تقديم الخدمات. وعلاوة على ذلك، ترى اللجنة الاستشارية أنه من الضروري تقديم التصميم المقترح لهذا النموذج المرن إلى الجمعية العامة لكي تنظر فيه قبل أو أثناء نظرها في أي مقترحات تتعلق بتغيير الترتيبات المالية لمركز الخدمات الإقليمي. ولذلك توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم مقترحات محددة لتنظر فيها الجمعية العامة بشأن نموذج التمويل المرن لاحتياجات حساب دعم عمليات حفظ السلام ومركز الخدمات العالمي ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي. وبناء على ذلك، توصي اللجنة الاستشارية، في هذه المرحلة، بعدم إنشاء حساب خاص لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وبتقديم ميزانية منفصلة للمركز. وتوصي اللجنة كذلك بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يواصل في دورات الميزنة المقبلة تقديم معلومات مجمعة عن الموارد المالية والبشرية المقدمة من البعثات المستفيدة إلى مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي.

دال - ركيزة الموارد البشرية

٥٢ - يرد في تقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لعمليات حفظ السلام (A/69/751)، المرفق الأول، الفقرات من ١٠ إلى ١٦) رؤية الغاية النهائية لركيزة تقديم الخدمات المشتركة ومؤشرات الأداء المتعلقة بها، إضافة إلى معلومات عن التقدم المحرز نحو تحقيق إنجازات الغاية النهائية المتوخاة لعام ٢٠١٥. وحُدّد ما مجموعه ١٤ مؤشراً رئيسياً من مؤشرات الأداء في

مجالات التخطيط لتشغيل القوة العاملة، واستخدام قوائم المرشحين النهائيين، وتخطيط تعاقب الموظفين، وتحسين نوعية الموظفين الميدانيين واستقرارهم في وظائفهم، وصياغة إطار لبيانات الموارد البشرية يتم من خلاله الإبلاغ بهذه البيانات. وبالإضافة إلى ذلك، يذكر الأمين العام أنه وفقاً لرؤية الغاية النهائية، ستتحوّل شعبة الموظفين الميدانيين من المهام المتعلقة بالمعاملات والمهام ذات المنحى العملي إلى المهام التي يغلب عليها الطابع الاستراتيجي، مثل التخطيط التشغيلي للقوة العاملة، والخدمات الاستشارية الاستراتيجية، والتوجيه في مجال السياسات، والإشراف على التنفيذ في ما يتعلق بالسلطات والمسؤوليات المفوضة.

٥٣ - ويشير مجلس مراجعي الحسابات في تقريره (A/69/5 (Vol. II) الفقرات من ٢٩٣ إلى ٣١٢) إلى أن استقدام الموظفين في الخدمات الميدانية واستبقاءهم من المجالات الهامة المحددة لركيزة الموارد البشرية في المقترحات الأولية لاستراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وأن التركيز ينصب بوجه خاص على استقدام الموظفين واستبقائهم، لكفالة تحسين التوازن بين الجنسين في جميع المستويات. وبينما يعترف المجلس بأن مبادرات قد نُفذت لزيادة تمثيل المرأة، فهو يلاحظ أن تمثيل المرأة في عام ٢٠١٤ كان أقل كثيراً من الهدف المحدد في ١٢ وحدة تنظيمية من أصل ما مجموعه ٣٣ وحدة (إدارات ومكاتب وبعثات) في جميع الفئات، وفي ١٤ وحدة تنظيمية من أصل ٣٧ وحدة فيما يتعلق بتمثيل المرأة في المناصب العليا (من الرتبة ف-٥ إلى الرتبة مد-٢). ويلاحظ المجلس أيضاً أنه لم يتم بعد تطبيق مؤشر أداء لتتبع التوزيع الجغرافي للموظفين في البعثات الميدانية على النحو الذي أوصى به في تقريره السابق.

٥٤ - واللجنة الاستشارية على يقين من أن الأمين العام سيتدارك أوجه القصور التي لاحظها مجلس مراجعي الحسابات فيما يتعلق بالموارد البشرية. وهي تشاطر المجلس ما ذهب إليه حين أوصى باتخاذ إجراءات ضمن إطار زمني محدد من أجل إدراج مؤشر أداء لتتبع التوزيع الجغرافي للموظفين في البعثات الميدانية.

هاء - مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

٥٥ - يوجز المرفق الثاني من تقرير الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام (A/69/751) أداء مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة المالية ٢٠١٣/٢٠١٤، ويعرض الموارد المالية والبشرية الموحدة اللازمة لتشغيل المركز في فترة ٢٠١٥/٢٠١٦، ويعرض تفاصيل تتعلق بحصة الموارد المخصصة لكل بعثة مستفيدة على النحو المبين في ميزانيتها المقترحة.

١ - الموارد اللازمة لعمليات مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي

أداء ميزانية الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤

٥٦ - وصلت الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ إلى ٣٩ مليون دولار، لتمويل ما مجموعه ١٩٩ وظيفة، بينما وصلت النفقات إلى ٢٥,٦ مليون دولار، مما يعني أن الموارد المستخدمة قلت عن الموارد المعتمدة بمبلغ ١٣,٤ مليون دولار، أي بنسبة ٣٤,٣ في المائة (A/69/751، المرفق الثاني، الفقرة ٩، الجدول باء-١). ويعزى انخفاض النفقات أساساً إلى انخفاض الاحتياجات الفعلية عما كان مقرراً في البنود الآتية: (أ) الموظفون الدوليون (٣,٢ ملايين دولار، بنسبة ١٣ في المائة)، وهو ما يرجع إلى ارتفاع معدل شغور الوظائف الدولية إلى ١٥ في المائة مقارنةً بالمعدل الذي أُعدت تقديرات الميزانية على أساسه وهو ٥ في المائة؛ (ب) المرافق والهياكل الأساسية (٧,١ ملايين دولار، بنسبة ٨٩,٨ في المائة) وهو ما يرجع أساساً إلى عدم تنفيذ مشاريع التشييد التي كانت مقررة لصالح مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤؛ (ج) تكنولوجيا المعلومات (٠,٩ مليون دولار، بنسبة ٥٩,٩ في المائة)، وهو ما يعزى أساساً إلى نقل معدات تكنولوجيا المعلومات الزائدة عن حاجة العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور إلى مركز الخدمات الإقليمي؛ (د) الاتصالات (٠,٦ مليون دولار، بنسبة ٤٥,٦ في المائة)، وهو ما يعزى إلى انخفاض الاحتياجات المتعلقة باستخدام خدمات الإنترنت، إلى جانب عدم شراء قطع الغيار.

٥٧ - وعلى النحو المبين في التقرير (A/69/751، المرفق الثاني، الفقرة ٢٣)، بلغ عدد الوظائف التي تقرر نديها من البعثات المستفيدة إلى مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ ما مجموعه ٣٣٢ وظيفة (منها ١٦٩ وظيفة دولية)، بزيادة ١٣٣ وظيفة عن الوظائف التي تقرر نديها للمركز في الفترة ٢٠١٢/٢٠١٣ وعددها ١٩٩ وظيفة، نُقل منها إلى المركز ما مجموعه ١٦٠ وظيفة. وتتوزع وظائف المركز على خمسة مجالات خدمية، هي: البدلات والمدفوعات، والمزايا والاستحقاقات، والإبلاغ المالي، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبلغ متوسط الوظائف المشغولة خلال هذه الفترة ٢٧٠ وظيفة، وبلغ المتوسط الفعلي لمعدل الشغور ١٥,٤ في المائة للوظائف الدولية و ٢٠,٧ في المائة لوظائف الخدمة العامة الوطنية و ٣٣,٣ في المائة لمتطوعي الأمم المتحدة. ويذكر الأمين العام أن المركز ركّز خلال الفترتين ٢٠١٣/٢٠١٤ و ٢٠١٤/٢٠١٥ على تثبيت نموذج تقديم الخدمات المعمول به بعد أن بدأ تطبيق نظام المعايير الحاسوبية الدولية ونظام أوموجا المؤسّس.

الاحتياجات المقترحة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٥

٥٨ - تقدر الاحتياجات المقترحة من الموارد لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٦/٢٠١٥ بمبلغ ٣٦,٨ مليون دولار، وهو ما يعكس انخفاضا صافيا قدره ٧,٤ ملايين دولار، أو بنسبة ١٦,٧ في المائة، مقارنة بالموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٥/٢٠١٤. ويعزى النقصان أساسا إلى انخفاض الاحتياجات المتعلقة بما يلي: (أ) الموظفون الدوليون (١٠ ملايين دولار أو ٣٩,٨ في المائة) بسبب التخفيض الصافي المقترح بما عدده ٦٩ وظيفة دولية؛ (ب) المرافق والهياكل الأساسية (٥,١ ملايين دولار أو ٤٨ في المائة) بالنظر إلى الانتهاء من إنجاز معظم مشاريع التشييد بحلول نهاية الفترة ٢٠١٥/٢٠١٤. وستقابل انخفاض الاحتياجات جزئيا زيادة في الاحتياجات تحت البندين (أ) الموظفون الوطنيون (٣ ملايين دولار أو ٩٨,٥ في المائة)، ويعزى الارتفاع في المقام الأول إلى زيادة صافية بما عدده ٦٨ وظيفة وطنية؛ (ب) الاتصالات (٣,٥ ملايين دولار أو ٢٤٤,٧ في المائة) وتكنولوجيا المعلومات (١,٤ مليون دولار أو ٦,٣ في المائة)، ويعزى ذلك أساسا إلى الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بمعدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتمكين الاضطلاع بالمهام الإدارية المتعلقة بالمعاملات دعما لـ ١٤ بعثة إقليمية وللخدمات المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك استمرارية تصريف الأعمال وحركتها على الصعيد الإقليمي. ويرد في الجدول باء - ١٠ من التقرير (A/69/751) موجز للاحتياجات المالية لمركز الخدمات الإقليمي للفترة المالية ٢٠١٦/٢٠١٥ يتضمن تفصيلا لمساهمة كل بعثة مشاركة والبعثات الأخرى التي تتلقى خدمات من المركز حسب فئة الإنفاق.

٥٩ - وستغطي الموارد المقترحة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٥ ما مجموعه ٣٨٦ وظيفة، مما يعكس انخفاضا صافيا قدره ١٨ وظيفة مقارنة بالفترة ٢٠١٥/٢٠١٤. ويعكس الانخفاض الصافي الأثر المشترك لتخفيض صاف بما عدده ٦٩ وظيفة دولية و ١٧ وظيفة مؤقتة لمطوعي الأمم المتحدة، تقابله زيادة قدرها ٦٨ وظيفة وطنية. وينتج النقصان الصافي لـ ٦٩ وظيفة دولية عن إلغاء سبع وظائف من فئة الخدمة الميدانية وإضافة خمس وظائف برتبة ف-٣ ووظيفة واحدة برتبة ف-٢، فضلا عن تحويل ٦٨ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية. وعند الاستفسار، زُودت اللجنة الاستشارية بجدول يبين توزيع الوظائف حسب المجال الوظيفي (الإدارة، والمالية، والموارد البشرية، واللوجستيات، وتكنولوجيا المعلومات)، ويتضمن تصنيفا حسب البعثة والسنة، ويرد الجدول في المرفق الثاني لهذا التقرير.

٦٠ - ويرد في التقرير (A/69/751)، المرفق الثاني، الفقرات من ٢٦ إلى ٣٨ معلومات عن الافتراضات الرئيسية لتخطيط الموارد للفترة ٢٠١٦/٢٠١٥. ومن بين العوامل الرئيسية

المذكورة، التنفيذ المقبل لنظام أوموجا الموسع ١ الذي سيكون له أثر كبير اعتباراً من تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥ على خطوط الخدمات الخاصة بالسفر وكشوف المرتبات وإدارة الموارد البشرية بالنسبة للموظفين الدوليين، واعتباراً من نيسان/أبريل ٢٠١٦ على خطوط الخدمات المتعلقة بإدارة شؤون الموظفين الوطنيين، ومتطوعي الأمم المتحدة، والأفراد النظاميين. ويشير الأمين العام أيضاً إلى أنه جرى استعراض توزيع ملاك موظفي مركز الخدمات الإقليمي وهو الآن متناسب في جميع البعثات المستفيدة الرئيسية، وهي بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وكذلك مكتب الأمم المتحدة لدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال (المرجع نفسه، المرفق الثاني، الفقرات من ٣١ إلى ٣٤ و ٤٠ و ٤١). ويبين الجدولان بء-٤ وبء-٥ للتقرير تصنيف الوظائف في مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٥/٢٠١٦ حسب البعثة والمهمة.

٦١ - ولدى الاستفسار، زُودت اللجنة الاستشارية بجدول (انظر المرفق الرابع لهذا التقرير) يبين ما يلي: (أ) بالنسبة للفترة ٢٠١٤/٢٠١٥، معدلات الشغور المدرجة في الميزانية، والمعدلات الفعلية حتى ٣١ آذار/مارس ٢٠١٥ ومتوسط المعدلات الفعلية في الفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣١ آذار/مارس ٢٠١٥؛ (ب) معدلات الشغور المقترحة للفترة ٢٠١٥/٢٠١٦، فضلاً عن عدد الموظفين المقترح. وترى اللجنة الاستشارية أن معدلات الشغور المدرجة في الميزانية ينبغي أن تستند قدر الإمكان إلى معدلات الشغور الفعلية. وفي الحالات التي تكون فيها المعدلات المقترحة إدراجها في الميزانية مختلفة عن المعدلات الفعلية في وقت إعداد الميزانية، ينبغي أن يُقدم في وثائق الميزانية ذات الصلة تبرير واضح للمعدلات المستخدمة. وفي ضوء ما سبق، توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يطبق معدل شغور نسبته ١٧ في المائة بالنسبة للوظائف الوطنية من فئة الخدمات العامة و ٥٠ في المائة بالنسبة للوظائف الوطنية من الفئة الفنية في ميزانيات البعثات التي تقترح معدلات شغور منفصلة لوظائفها التي يقترح أن تكون موجودة في مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي. وينبغي تعديل أي تكاليف تشغيلية متعلقة بذلك حسب الاقتضاء.

معدلات تنفيذ الميزانية

٦٢ - زُودت اللجنة الاستشارية، لدى استفسارها، بجدول يبين معدلات أداء الميزانية حسب السنوات منذ إنشاء المركز، ويرد الجدول في المرفق الثالث لهذا التقرير. ويبين الجدول فروقا واسعة - سواء من حيث النقص في الإنفاق أو الإفراط فيه - بين المبالغ العامة المدرجة في الميزانية والنفقات الفعلية المتكبدة، ويعزى ذلك أساسا إلى الفروق في معدلات الشغور، وحالات التأخير في مشاريع التشييد، والاحتياجات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٦٣ - وأبلغت اللجنة الاستشارية، عند الاستفسار، أن ارتفاع معدلات الشغور في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ في ما يخص الموظفين الدوليين (انظر الفقرة ٥٦ أعلاه) يعزى جزئيا إلى الحاجة إلى تحويل الموارد من أجل تقديم الدعم إلى البعثات خلال تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في تموز/يوليه ٢٠١٣ ووضع قيود على التوظيف خلال عملية لإعادة الهيكلة اضطلع بها في كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ من أجل إنشاء خطوط الخدمات. وأبلغت اللجنة الاستشارية كذلك أن المركز شهد أيضا معدلات عالية من دوران الموظفين الدوليين خلال فترة الأداء نتيجة للمعدلات المنخفضة لتسوية مقر العمل والبدل المدفوع لمطووعي الأمم المتحدة في عنتيبي مقارنة بالبعثات في المنطقة. وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن تحسين سلامة الموظفين ونوعية حياتهم شكل أحد العوامل الرئيسية التي يقوم عليها الاقتراح الأولي لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (انظر الفقرة ١٤ أعلاه)، ولا سيما إنشاء مراكز خدمات في مراكز عمل تسمح باصطحاب الأسرة. ولذلك توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم تحليلا للعوامل التي تساهم في معدلات شغور وظائف الموظفين الدوليين في عنتيبي. وتوصي اللجنة كذلك بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يستعرض عملية التخطيط لتقدير احتياجات الميزانية لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي في المستقبل، بما في ذلك مستويات ملاك الموظفين ومعدلات الشغور، وأن يدخل تحسينات على هذه العملية.

مشاريع التشييد

٦٤ - على النحو الوارد في الفقرة ٥٦ أعلاه، كان لحالات التأخير في التشييد أثر كبير في معدلات أداء ميزانية المركز، مما أسفر عن ارتفاع مستويات النقص في الإنفاق. وطلبت اللجنة الاستشارية مزيدا من المعلومات عن حالة الإنجاز أو الموعد الفعلي للانتهاء من تشييد مبنيي المكاتب في مركز الخدمات الإقليمي RSC 1 و RSC 2 ومركز المؤتمرات المشار إليها في إطار الإنجاز المتوقع ١-١٠ (تقديم دعم يتسم بالفعالية والكفاءة إلى مركز الخدمات الإقليمي). وأبلغت اللجنة الاستشارية بأن العقد المتعلق بتصميم وتشييد مبنيي المكاتب

قد مُدّد حتى نهاية كانون الثاني/يناير ٢٠١٥، بيد أن المتعاقد لم ينجز المشروع خلال هذا الإطار الزمني. وعلاوة على ذلك، انتهت مدة العقد ويقوم قسم إدارة العقود التابع لمكتب الشؤون القانونية ومكتب المشتريات الإقليمي بإجراءات إغلاقه. وقامت اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي بتعليق مشروع تشييد مركز المؤتمرات ريثما يُجرى استعراض آخر. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تقدم معلومات مستكملة إلى الجمعية العامة عند نظرها في هذه المسألة. وتوصي اللجنة كذلك بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم معلومات مستكملة مفصلة عن حالة مشاريع وعقود التشييد المذكورة أعلاه في تقريره المقبل عن الاستعراض العام.

٢ - الخدمات المقدمة إلى البعثات المستفيدة

تسجيل الوصول والمغادرة

٦٥ - يبين مؤشر الإنجاز ٢-٢-١ و ٣-٢-١ الواردان في إطار الإنجاز المتوقع ٢-١ (تقديم الدعم بفعالية وكفاءة إلى الجهات المستفيدة فيما يتعلق بإجراءات تسجيل وصول العملاء ومغادرتهم) ضعف الأداء بالنسبة لمهمة تسجيل مغادرة الموظفين الدوليين والأفراد النظاميين: تم القيام بإجراءات المغادرة لأقل من ١٥ في المائة من جميع الموظفين في غضون الإطار الزمني المستهدف المحدد في يوم واحد بالنسبة للموظفين الدوليين وثلاثة أيام بالنسبة للأفراد النظاميين. ويلاحظ مجلس مراجعي الحسابات في تقريره (A/69/5 (Vol. II)، الفقرات من ٣٥٤ إلى ٣٥٩) أنه تُتكبّد نفقات قدرها ٢,٢٦ مليون دولار تقريبا في السنة تتعلق ببدل الإقامة اليومي الممنوح في إطار تقديم خدمات تسجيل الوصول والمغادرة، التي لا ينطبق عليها وصف الخدمات غير المرتبطة. يمكن معين. وعلاوة على ذلك، يقوم حاليا ١١ موظفا إضافيا من بعثات مختلفة يتلقون بدل إقامة مقررا للبعثات قدره ١١٦ دولارا في اليوم بتيسير عمليات تسجيل وصول ومغادرة الأفراد النظاميين في مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي.

٦٦ - تتفق اللجنة الاستشارية مع توصية المجلس بأن تبحث الأمانة العامة إمكانية وضع آليات كفيلة بتمكين الموظفين المتحقين بالبعثات من القيام عن بعد بإكمال الإجراءات اللازمة، مما يغني عن الحاجة إلى أن يزوروا مركز الخدمات الإقليمي، ومن الإبلاغ عن النفقات الإضافية المتكبدة المتعلقة ببدايات الإقامة اليومية أو بدلات الإقامة المقررة للبعثات طالما بقيت خدمات تسجيل الوصول والمغادرة تقدم انطلاقا من المركز.

٦٧ - وفي هذا الصدد، ترى اللجنة الاستشارية أن هناك حاجة إلى زيادة تحسين المعايير والعملية التي تتعلق بتحديد ما إذا كان يمكن تنفيذ المهام أو خطوط الخدمات عن بعد أم

أنها ترتبط ارتباطاً كاملاً بموقع معين، وكذلك إلى كفالة إجراء تحليل شامل للتكاليف والفوائد قبل اتخاذ قرار بشأن نقل المهام إلى مركز للخدمات (انظر الفقرة ٤٠ أعلاه). ولئن كانت اللجنة تقرر بأنه قد تكون هناك حاجة في بعض الحالات إلى إجراء تعديلات في ضوء الخبرات المكتسبة، فهي تؤكد ضرورة اعتماد نهج قائم على الاستجابة مع تصحيح الحالات الشاذة على وجه السرعة، ولا سيما عندما تُتكد تكاليف غير ضرورية. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعالج هذا الوضع على سبيل الأولوية وأن يكفل الاضطلاع بمهام تسجيل الوصول والمغادرة بأكثر الطرق الممكنة كفاءة وفعالية من حيث التكاليف. وينبغي أن يطلب إلى الأمين العام أيضاً أن يضمن تقريره المقبل عن الاستعراض العام معلومات شاملة عن هذه المسألة.

مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات

٦٨ - يبين مؤشر الإنجاز ١-٥-١ الوارد في إطار الإنجاز المتوقع ١-٥ (تقدم دعم يتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة في مجال تحرك القوات على الصعيد الإقليمي) أن الزيادة في عدد الرحلات الجوية ذات الصلة بتحركات القوات على الصعيد الإقليمي التي ينسقها مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات لم تتحقق في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤، وأن المركز لم ينسق سوى ٤٥٣ رحلة جوية متعلقة بتحرك القوات وأفراد الشرطة خلال الفترة بدلا من العدد المستهدف البالغ ١١٧٩ رحلة جوية. ويقدم الجدول ثانياً - ٢٠ من تقرير مجلس مراجعي الحسابات (A/69/5 (Vol. II)) بيانات عن استخدام الطائرتين الخاضعتين لسلطة المركز في إسناد المهام، تبين عاملين لحمل المسافرين بنسبة ٢٩ في المائة ونسبة ٥٣ في المائة، وهما نسبتان دون الهدف المحدد في دليل الطيران بكثير، وهو ٧٠ في المائة.

٦٩ - وطلبت اللجنة الاستشارية توضيحاً بشأن ما إذا كانت نواتج مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات تأثرت بوقف تشغيل الطائرتين الخاضعتين لسلطته في إسناد المهام وبشأن الضمانات التي يمكن تقديمها فيما يتعلق بإنجاز المركز للنواتج المقررة. وأبلغت اللجنة أنه في غياب أصول جوية مكرسة تخضع لسلطة المركز في إسناد المهام، سيقوم بالتخطيط لخدمات النقل الجوي الإقليمي وتنسيقها وتعظيم كفاءتها وتنفيذها باستخدام الأصول الجوية للبعثات الإقليمية من أجل تحقيق النواتج المقررة. وأبلغت اللجنة الاستشارية كذلك بأن إدارة الدعم الميداني بدأت تقييماً للأدوار والأنشطة التي يضطلع بها قسم النقل الجوي داخل شعبة الدعم اللوجستي في المقر فيما يتعلق بمركز العمليات الجوية الاستراتيجية في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي ومركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات، وذلك بغية تحسين الإدارة العامة للطيران. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة

إلى الأمين العام أن يدرج في تقييمه استعراضا لمكونات الخدمات التي يقدمها مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية وذلك بغية توحيد تقديم الخدمات مركزيا وتجنب أي ازدواجية. وتوصي اللجنة الاستشارية كذلك بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم معلومات مستكملة عن عملية التقييم في تقريره المقبل عن الاستعراض العام. وتبدي اللجنة الاستشارية مزيدا من التعليقات على عملية التقييم ومسائل النقل الجوي في تقريرها الشامل عن مسائل حفظ السلام (A/69/839) وتقريرها عن الميزانية المقترحة لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي (A/69/839/Add.9).

خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية

٧٠ - يشير الأمين العام إلى أن وحدة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية أنشئت في أيار/مايو ٢٠١٣ في عنتبي بهدف القضاء على الازدواجية في الجهود؛ وتحقيق وفورات الحجم والنطاق؛ وإزالة التفاوت في الخدمات بين البعثات من خلال التوحيد القياسي. ويشير الأمين العام إلى أن الوحدة تقدم حلا موحدا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة لتمكين القوة العاملة المتنقلة وتخفيف أثر البعثات إلى أدنى حد، وذلك من خلال التقديم المركزي للخدمات المشتركة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٧١ - وبالنظر إلى أن الوحدة أنشئت مؤخرا، لا تشمل الأطر القائمة على النتائج للفترة ٢٠١٤/٢٠١٣ معلومات عن أهداف الأداء ومؤشرات الإنجاز للوحدة. ويشير الأمين العام أيضا إلى أنه لم يبلغ حتى الآن عن الوفورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتأتية من الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/69/751)، المرفق الأول، الفقرة ٤٧). وفي ضوء ما سبق، توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في سياق تقرير الأداء النهائي عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي المزيد من التفاصيل عن التكاليف والفوائد الناتجة عن إنشاء وحدة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية، بما في ذلك تكاليف الهياكل الأساسية، مثل مركز التكنولوجيا المشار إليه في التقرير (المرجع نفسه، المرفق الثاني، الفقرة ٣٨)، فضلا عن معلومات بشأن ما يتصل بذلك من خفض في الاحتياجات من الموارد للبعثات التي تخدمها الوحدة، بما في ذلك الاحتياجات المتعلقة بملاك الموظفين والموظفون التعاقديون، وقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل مراكز البيانات وغرف الخوادم، ومكاتب المساعدة. وتوصي اللجنة كذلك بأن تطلب الجمعية العامة

إلى الأمين العام أن يقدم في تقريره القادم معلومات عن قدرات وحدة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية، ووحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لبعثات حفظ السلام المشاركة في مركز الخدمات الإقليمي، ودائرة التكنولوجيا الجغرافية المكانية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مركز الخدمات العالمي وتقسيم الأعمال فيما بينها، فضلا عن ترتيبات التنسيق بين هذه الجهات المختلفة التي تقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أداء إطار الدعم

٧٢ - يبين إطار الأداء للفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ (A/69/751)، المرفق الثاني، الفقرات من ٤ إلى ٨) أن أهداف الأداء لم تتحقق أو تحققت جزئيا فقط في عدد كبير من الحالات، وهو ما ترى اللجنة الاستشارية أنه يدل إما إلى ضعف في التخطيط أو تدن في نوعية الخدمة. وبينما تقرر اللجنة بمشاركة المركز في تنفيذ المبادرات الكبرى المحدثة للتحول في نمط سير الأعمال، من قبيل المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ونظام أوموجا، فهي تلاحظ أن المركز دخل بالفعل عامه الرابع. وترى اللجنة الاستشارية أن ثمة حاجة إلى زيادة التركيز على تحسين الأداء والرفع من نوعية الخدمة، إضافة إلى تحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء (انظر الفقرة ٤٣ أعلاه). وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام إعطاء الأولوية لتحسين الأداء وتوفير خدمات دعم تتسم بمجودة عالية وبحسن التوقيت إلى البعثات المستفيدة من خدمات المركز، وإعداد آليات مناسبة لتقييم التقدم المحرز. مرور الوقت، بما في ذلك وضع أهداف وخطوط أساس واضحة.

الدعم المقدم إلى بعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا

٧٣ - أبلغت اللجنة الاستشارية عند الاستفسار بأن مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي قام، بطلب من إدارة الدعم الميداني، بإيفاد فريق تمهيدي قوامه ستة موظفين لتقديم الدعم الفوري اللازم لنشر بعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا لفترة ستة أسابيع أنشأت البعثة خلالها قدرة تساعد بها نفسها. وفي نهاية فترة الأسابيع الستة وبعد تسليم كامل المهام إلى الفريق المحلي ليتولى المهام الخاصة بالبعثة، أنشأ المركز جهات تنسيق في إطار مختلف فئات الخدمة بغرض تزويد بعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا بقدرة مكرسة لتقديم الخدمات. وزُودت اللجنة الاستشارية أيضا بقائمة بمهام الدعم المحددة التي يقدمها موظفو المركز إلى بعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، وترد القائمة بوصفها

المرفق الخامس لهذا التقرير. وستبدي اللجنة الاستشارية مزيداً من التعليقات على هذه المسألة في تقريرها عن الميزانية المقترحة للبعثة.

واو - الإبلاغ عن الفوائد

٧٤ - يقدم تقرير الاستعراض العام معلومات عن الفوائد النوعية التي تحققت في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ في البعثات والتكاليف والفوائد المالية الناجمة عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي على مدى فترة السنوات الخمس التي استغرقها تنفيذها (A/69/751، المرفق الأول، الفقرات من ٤٤ إلى ٤٩). ويقدم التقرير أيضاً بعض المعلومات عن الفوائد المتوقعة في المستقبل. وترحب اللجنة الاستشارية بالجهود المبذولة للإبلاغ عن الفوائد النوعية والكمية الناجمة عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

٧٥ - ويقدم الجدول ألف - ٥ من التقرير بيانات عن التكاليف والوفورات والتخفيضات في التكاليف التي تعزى إلى استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي بين عامي ٢٠١٠ و ٢٠١٤ حسب الفترات المالية. ويبلغ صافي الوفورات والتخفيضات في التكاليف المبلغ عنها ٤٢٤,٥ مليون دولار، تعكس تكاليف إجمالية قدرها ١٩,٤ مليون دولار ووفورات إجمالية تبلغ ٤٤٣,٩ مليون دولار. ويبين الجدول توزيع التكاليف المتكبدة في المقر، وفي مركز الخدمات العالمي، وفي مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي. وتُجمع الوفورات المتحققة تحت بنود ملاك الموظفين، وإدارة الأصول (تخفيض مخزون النشر الاستراتيجي وأوجه كفاءة الاستهلاك) والاستفادة المثلى من التحركات، مع تصنيفات إضافية بحسب فئات الإنفاق.

٧٦ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن أغلب الوفورات المبلغ عنها تحققت خلال الفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣. وتشير اللجنة إلى أن الأمين العام أبلغ في تقريره عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة ٢٠١٢/٢٠١٣ (A/66/679) عن وفورات بلغت نحو ٣٧٠ مليون دولار نجمت عن عمل الفريق المعني بالكفاءة في استخدام الموارد وعن اتباع نهج جديد في إدارة الموارد في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. ولاحظ مجلس مراجعي الحسابات في تقريره (A/69/5 (Vol. II)، الفقرات من ٢٨٧ إلى ٢٩٢) أن الفريق المعني بتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد لم يعقد سوى اجتماعين، في ٣ أيار/مايو و ١١ تموز/يوليه ٢٠١٢. وتتفق اللجنة الاستشارية مع مجلس مراجعي الحسابات في توصيته بإعادة تشكيل الفريق المعني بتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد مع تحديد دوره ومسؤولياته بوضوح، ليكون مكملاً لغيره من الهياكل القائمة بالفعل، وذلك لكفالة الاستعراض المنتظم للتدابير الرامية إلى تحقيق الكفاءة في جميع

العمليات الميدانية من أجل تحقيق فوائد ووفورات عملية في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

٧٧ - وتُعرض المعلومات عن الفوائد النوعية التي تحققت في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ في البعثات في إطار الفئات التالية: (أ) تعجيل وتبسيط تقديم الخدمات إلى العمليات الميدانية؛ (ب) تعزيز الإشراف على الموارد والمساءلة عنها؛ زيادة الكفاءة ووفورات الحجم؛ (ج) سلامة الموظفين وتحسين نوعية الحياة؛ (د) الحد من الأثر البيئي؛ والاستفادة من القدرات الإقليمية/المحلية. وتعرب اللجنة الاستشارية عن تقديرها للمعلومات المقدمة عن الفوائد النوعية التي حققتها البعثات كل على حدة. وتشير اللجنة الاستشارية في هذا الصدد، تُذكر إلى أن أحد الأهداف الرئيسية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي هو تحسين نوعية وتوقيت الخدمات المقدمة إلى العنصر العسكري وعنصر الشرطة والعنصر المدني في البعثات الميدانية. واليوم وإذ تقترب نهاية فترة السنوات الخمس المحددة لتنفيذ الاستراتيجية، ترى اللجنة الاستشارية أن من المهم تقييم التحسينات العامة التي تحققت في هذا الصدد. ولذلك توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يورد في تقرير الأداء النهائي الذي سيقدمه تقييماً عاماً للتحسينات التي تحققت في النوعية وحسن التوقيت حسب فئة الخدمة لدى جميع المستفيدين من تلك الخدمات.

٧٨ - ويشير الأمين العام في تقرير الاستعراض العام (A/69/751، الفقرة ١٣٧)، إلى أن مبادرة الجسر الجوي لنقل الركاب لمسافات بعيدة دخلت عامها الثالث، وأنها حققت، نظراً لأنها استُخدمت على النحو الأمثل، وفورات في التكاليف بلغت نحو ٦ ملايين دولار في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤، إضافة إلى وفورات بلغت نحو ٨ ملايين دولار في السنة المالية السابقة. وتشير اللجنة الاستشارية في هذا الصدد إلى أنها أوصت في تقريرها الأخير بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعهد إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بإجراء مراجعة مستقلة للتكاليف والمنافع التي جرى الإبلاغ عنها وإطلاع الجمعية العامة على نتائج هذه المراجعة في دورة الإبلاغ المقبلة (A/68/782، الفقرة ١٨٦). وأبلغت اللجنة الاستشارية، عند الاستفسار، بأن الاستعراض على يد طرف ثالث لم يبدأ بعد، في انتظار موافقة الجمعية العامة على تلك التوصية. وترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي تزويد الجمعية العامة بتصديق مستقل على التكاليف والفوائد النوعية المبلغ عنها لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وتعزم اللجنة أن تطلب من مجلس مراجعي الحسابات إجراء عملية التصديق هذه في سياق مراجعته لتقرير الأداء النهائي بشأن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بما في ذلك مبادرة الجسر الجوي لنقل الركاب لمسافات

بعيدة، والإبلاغ عن النتائج التي يتوصل إليها في تقريره المقبل عن عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام.

زاي - الحوكمة وإدارة المشاريع

٧٩ - أعلن الأمين العام، في تقريره الأول، اعترامه وضع خطة تنفيذ مفصلة ومقترحات أكثر إسهاباً لتحقيق الأهداف المتوخاة من استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. ولكن، مثلما لاحظ مجلس مراجعي الحسابات، دخلت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي عامها الثالث من مدة السنوات الخمس المحددة لتنفيذها دون رؤية واضحة المعالم للغاية النهائية أو خطة تنفيذ مفصلة بما فيه الكفاية لبلورة تلك الرؤية (A/67/5 (Vol. II)، الفقرتان ١٧٠ و ١٧١). وأشار المجلس أيضاً إلى أوجه الضعف القائمة في إدارة المشاريع، وفي تقييم المخاطر، وفي إدارة الفوائد والتكاليف (المرجع نفسه الفقرات من ١٨١ إلى ٢٠٠). وكما هو مبين في الفقرة ٥ أعلاه، عُرضت صيغة منقحة لرؤية الوضع النهائي لكل ركيزة من ركائز الاستراتيجية في سياق التقرير المرحلي الرابع، حينما كان يتبقى قرابة ١٨ شهراً على انتهاء فترة السنوات الخمس المحددة لتنفيذ الاستراتيجية.

٨٠ - وحدد الأمين العام ترتيبات الحوكمة وإدارة المشاريع المتعلقة بتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في تقريره المرحلي الثاني (A/65/643، الفقرتان ٤ و ٥). وقُدِّمت إلى اللجنة الاستشارية بناء على طلبها تفاصيل إضافية عن إطار إدارة مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، ووردت هذه التفاصيل في تقرير اللجنة الاستشارية ذي الصلة (A/65/743، المرفق التاسع). وأبدى مجلس مراجعي الحسابات تعليقاته على ترتيبات حوكمة المشاريع، مشيراً إلى أوجه ضعف في عدد من المجالات (A/67/5 (Vol. II)، الفقرات من ١٧٢ إلى ١٨٠). وناقش مجلس مراجعي الحسابات، في أحدث تقاريره (A/69/5 (Vol. II)، الفقرات من ٢٥٧ إلى ٢٦١)، المسائل المتعلقة بتنسيق البرامج، مشيراً بوجه الخصوص إلى أن اللجنة التوجيهية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي لا تجتمع بشكل منتظم.

٨١ - وترى اللجنة الاستشارية أن الأخذ بترتيبات فعالة في الحوكمة وإدارة المشاريع أمر لازم لتنفيذ المبادرات الكبرى الرامية إلى إحداث تحول في نمط تسيير الأعمال تنفيذاً ناجحاً وفي الوقت المناسب وفي حدود الميزانية المقررة لذلك، كما أنه أمر لازم لتحقيق أهداف تلك المبادرات. وتشدد اللجنة الاستشارية أيضاً على أهمية البدء بوضع خطة تنفيذ شاملة تبين بوضوح الأهداف والمواعيد والأنشطة الرئيسية والمراحل الأساسية والمنجزات المستهدفة بالمشاريع، مع توفير معلومات أساسية ومعايير للإبلاغ عن التقدم

المحرز وتقييم الإنجازات (انظر A/64/660، الفقرة ١٥٩). وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يورد في تقرير الأداء النهائي الذي سيقدمه تقييما لمدى ملاءمة ترتيبات الحوكمة وإدارة المشاريع القائمة خلال تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بغرض استخلاص الدروس المستفادة للمستقبل.

حاء - الاستنتاجات والتوصيات

٨٢ - توصي اللجنة الاستشارية بأن تحيط الجمعية العامة علما بالتقرير المرحلي للأمين العام، رهنا بالتعليقات والتوصيات الواردة في هذا التقرير.

المرفق الأول

قائمة مهام الدعم حسب الموقع

نوع المهمة	الموقع	مدى الارتباط بموقع	المهام الرئيسية
مهام التوجيه الاستراتيجي والرقابة المتعلقة بالدعم الميداني	المقر	مرتبطة بموقع (المقر)	التوجيه الاستراتيجي، وضع السياسات والتوجيهات في مجال العمليات، معايير التشغيل وتوحيد النظم، التخطيط للبعثات الجديدة، الرقابة والامتثال، ضمان النوعية، القيادة العليا، بناء القدرات الميدانية، الدعوة الميدانية في مجال اتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات، التفاعل مع الدول الأعضاء
مهام الدعم التشغيلي على المستوى العالمي	مركز الخدمات العالمي والمقر ⁽¹⁾	مرتبطة بموقع (المقر ومركز الخدمات العالمي)	إدارة العقود على المستوى العالمي، التخطيط للاقتناء على الصعيد العالمي، مركز عمليات التكنولوجيا الميدانية، الدعم المقدم عن بعد بنظام المعلومات الجغرافية، مخزون النشر الاستراتيجي/إدارة احتياطات الأمم المتحدة، رصد الحركة الجوية الاستراتيجية، التفاعل التشغيلي مع الدول الأعضاء، تحركات الأفراد النظاميين، إدارة قائمة المرشحين للعمل في الميدان
خدمات المعاملات الإدارية	مركز الخدمات الإقليمية في عنتبي (ومركز الخدمات الجديد)	غير مرتبطة بموقع	توحيد خدمات المالية والموارد البشرية وتحويلها إلى معاملات وجعلها عملية المنحى. للاطلاع على مهام مراكز الدعم الإداري الميدانية، انظر A/69/651، الحاشية ٣
خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية	مركز الخدمات الإقليمية في عنتبي (وسط/شرق أفريقيا)؛ دعم بعثات الشرق الأوسط؛ مركز عمليات التكنولوجيا الميدانية التابع لمركز الخدمات العالمي	غير مرتبطة بموقع، لكن التقارب الإقليمي بالغ الأهمية	تقاسم الهياكل الأساسية وأفضل الممارسات؛ كفاءة الاتساق في إعداد/تنفيذ المعايير وتقديم الخدمات

نوع المهمة	الموقع	مدى الارتباط بموقع	المهام الرئيسية
التعاون الإقليمي في مجال اللوجستيات والأنشطة الأخرى التي يمكن تجميعها دعماً للبعثات الإقليمية	ليس لها بالضرورة هيكل مادي، والحل قد يختلف وفقاً لمستوى التكامل في المنطقة وطبيعة النشاط المحدد	مرتبطة بموقع على الصعيد الإقليمي	بالنسبة للوجستيات/أنشطة سلاسل الإمداد، سيكون الغرض من هذه الأنشطة هو تحسين الكفاءة والفعالية من خلال الاتفاق بين بعض البعثات ضمن منطقة جغرافية معينة. ومن الأمثلة تنسيق التحركات وتخطيطها، وسلامة الطيران، وما إلى ذلك. وبالنسبة لأنشطة التعاون الأخرى، قد تشمل تلك الأنشطة مرافق التدريب/عقد المؤتمرات الإقليمية، وتجميع خدمات السلوك والانضباط أو القدرات الأخرى التي يمكن تقاسمها لبعض الوقت بين عدد من البعثات
مهام في مواقع البعثات	البعثات	مرتبطة بموقع	الخدمات الاستشارية المتعلقة بالدعم المقدمة إلى قيادة البعثات، تطوير وإدارة المرافق/الهياكل الأساسية، الخدمات الطبية وخدمات الصحة/السلامة المهنية، إدارة البيئة، الرفاه، مخاطر الامتثال، مراجعة الحسابات، التنقل في مواقع البعثات، تناوب القوات/الوحدات، تفتيش المعدات المملوكة للوحدات، المرحلة الأولية من حلول وخدمات الجغرافيا المكانية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إدارة أصول الأمم المتحدة (عن طريق نهج دورة الحياة)، تقديم خدمات الدعم المعيشي وغيرها من أصناف الإمدادات، الاستقدام، إدارة الوظائف، تخطيط القوة العاملة، المهام الاستشارية للموظفين، التدريب، إعداد الميزانية وتنفيذها، إدارة الصناديق الاستثمارية

(أ) بالرغم من أن بعض مهام الدعم التشغيلي على المستوى العالمي لا يتعين من حيث المبدأ أن تجري انطلاقاً من المقر، ترغب الدول الأعضاء أن تظل هذه المهام في المقر (مثل تحركات الأفراد النظاميين، وإدارة قائمة المرشحين للعمل في الميدان، وإدارة نظم العقود، وجميع الأنشطة التي تقتضي تفاعلاً كبيراً من قِبل الدول الأعضاء).

المرفق الثاني

مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي: الوظائف حسب المهام
والبعثة والسنة

البعثة/السنة	المجموعة حسب المهام					
	مركز الخدمات الإقليمي الأولي	الإدارة	المالية	الموارد البشرية	اللوجستيات	تكنولوجيا المعلومات
بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى						
٢٠١٥/٢٠١٤	٤	٣٧	١٤			٥٥
٢٠١٦/٢٠١٥	١٢-	١				١١-
المجموع الكلي لبعثة الأمم المتحدة في جمهورية أفريقيا الوسطى						
	-	٤	٢٥	١٥	-	-
بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية						
٢٠١٢/٢٠١١	١٤					١٤
٢٠١٣/٢٠١٢		١٩	١٩	١٩		٣٨
٢٠١٤/٢٠١٣		٣٢	٢٦	٢		٦٠
٢٠١٥/٢٠١٤						٦
٢٠١٦/٢٠١٥	٢	٢-	٧			٧
المجموع الكلي لبعثة الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية						
	١٤	٢	٤٩	٥٢	٢	٦
العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور						
٢٠١٢/٢٠١١	١١					١١
٢٠١٣/٢٠١٢		١٣	٢٦			٣٩
٢٠١٤/٢٠١٣		٢٨	٢٣	١	٤	٥٦
٢٠١٥/٢٠١٤						٦
٢٠١٦/٢٠١٥	١-	٢-	٥-			٨-
المجموع الكلي للعملية المختلطة						
	١١	١-	٣٩	٤٤	١	١٠
بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان						
٢٠١٢/٢٠١١	١٤					١٤
٢٠١٣/٢٠١٢		٣٨	٤٥			٨٣
٢٠١٤/٢٠١٣		٤	٤	١		٩

البعثة/السنة	المجموعة حسب المهام					
	مركز الخدمات الإقليمي الأولي	الإدارة	المالية	الموارد البشرية	اللوجستيات	تكنولوجيا المعلومات
٢٠١٥/٢٠١٤						٢
٢٠١٦/٢٠١٥		١-	١٠-	٦-		١٧-
المجموع الكلي لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان	١٤	١-	٣٢	٤٣	١	٢
٢٠١٤/٢٠١٣			٥	٢		١
٢٠١٥/٢٠١٤						١
٢٠١٦/٢٠١٥			٢	٢		٤
المجموع الكلي لمكتب دعم بعثة الاتحاد الأفريقي	-	-	٧	٤	-	٢
٢٠١٥/٢٠١٤ (نشر مسبق)			٢			٢
٢٠١٦/٢٠١٥			٤	٣		٧
المجموع الكلي للقوة الأمنية المؤقتة لأببي	-	-	٦	٣	-	-
المجموع الكلي لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي	٣٩	٤	١٥٨	١٦١	٤	٢٠
						٣٨٦

المرفق الثالث

معدلات تنفيذ الميزانية لافتتاح مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي

السنة المالية	الاعتماد	التكاليف	الفرق		أسباب الفروق
			المبلغ	النسبة المئوية	
٢٠١٢/٢٠١١	٩ ٣٣٤,٠	٦ ١١٩,٨	٣ ٢٢٠,١	٣٥	يعزى النقص في الإنفاق أساساً إلى التأخير في إبرام العقود لمختلف المشاريع وارتفاع معدل الشغور الفعلي عن المعدل المدرج في الميزانية لوظائف الموظفين الدوليين والوطنيين.
٢٠١٣/٢٠١٢	٢٨ ١٧٦,٠	٣٤ ٠٩٣,٤	(٥ ٩١٧,٤)	(٢١)	تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى التشييد غير المدرج في الميزانية لمبنيين للمكاتب ومركز إقليمي للتدريب، حيث كان هذا التشييد مقررًا لكنه لم يُنفذ في الفترة ٢٠١٢/٢٠١١، والدعم غير المدرج في الميزانية المقدم لنشر حلول تكنولوجيا المعلومات في مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، مثل حزمة برمجيات الدعم الميداني، ووحدات إدارة العلاقات مع المستفيدين، وأدوات إدارة المحتوى والمشاريع.
٢٠١٤/٢٠١٣	٣٨ ٩٦٠,٨	٢٥ ٥٩٥,١	١٣ ٣٦٥,٦	٣٤	يعزى الانخفاض في الاحتياجات أساساً إلى ارتفاع معدلات الشغور العام لوظائف الموظفين الوطنيين والدوليين، وإلى عدم تنفيذ مشاريع التشييد المقررة في مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي بسبب صعوبات لوجستية وتأخيرات في عمليات الشراء، الأمر الذي أسفر عن انخفاض معدلات التنفيذ بالمقارنة بالمعدلات المدرجة في الميزانية.

المرفق الرابع

معدلات الشواغر الفعلية والمقترحة

(النسب المئوية للقوام المأذون به)

٢٠١٦/٢٠١٥		٢٠١٥/٢٠١٤ ^(ب)		٢٠١٤/٢٠١٣ ^(أ)			
المتوسط الفعلي		من ١ تموز/يوليه		إلى ٢٠١٤			
النسب الفعلية معدلات عـدد		النسب المدرجة		النسب الفعلية		النسب المدرجة	
في ٣١ آذار/ مارس ٢٠١٥		في ٣١ آذار/ مارس ٢٠١٥		في الميزانية		في الميزانية	
المقترح		المتوقعة		الموظفين		فئة الموظفين	
١٠١	٥ في المائة	١٤	١٤ في المائة	١٠	٥ في المائة	١٥,٤	٥ في المائة
						الموظفون الدوليون	
						الموظفون الوطنيون	
٣٠	١٥ في المائة	٨٥	٨٥ في المائة	٨٥	٥ في المائة	صفر في المائة	١٥ في المائة
						الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	
٢٤٩	١٥ في المائة	٣	٣ في المائة	١٩	٥ في المائة	٢٠,٧	١٥ في المائة
						الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	
٦	٢ في المائة	٦٥	٦٥ في المائة	٥٦	٥ في المائة	٣٣,٣	١٠ في المائة
						متطوعو الأمم المتحدة	

(أ) معدل الشغور المطبق للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية: ١٥ في المائة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وصفر في المائة للبعثات الأخرى.

(ب) معدل الشغور المطبق للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية: ٥ في المائة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٢ في المائة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وصفر في المائة للبعثات الأخرى.

المرفق الخامس

الدعم الذي يقدمه مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي إلى بعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا

ألف - مهام الدعم العادية التي يقدمها مركز الخدمات الإقليمي

- بدء الخدمة
- تسجيل الوصول
- جميع الأسفار الرسمية
- جميع المدفوعات الفورية (سلفة بدل الإقامة اليومي، مدفوعات البائعين، وما إلى ذلك)
- افتتاح الحسابات الشخصية الرسمية للأفراد في نظام أوموجا
- كشوف المرتبات وإدارة الحسابات في نظام بروجين Progen

باء - مهام الدعم الإداري المباشر وغيرها من مهام الدعم

إنشاء مركز استقبال للأغراض التالية:

- o تسجيل الأفراد وتسجيل وصولهم
- o توفير مجموعة مواد الترحيب، بما في ذلك قائمة التجهيزات
- o توفير شرح موجز للمزايا والاستحقاقات
- o توفير قائمة بالخدمات المقدمة في أكرا وبيانات الاتصال

جيم - إنشاء تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الأولية التي تدعم العمليات الإدارية

- حزمة الدعم الميداني لتسجيل الوصول والمغادرة
- حزمة الدعم الميداني للنموذجين ePT8 و eF10
- حزمة الدعم الميداني للنظام الإلكتروني لتحركات الأفراد
- برنامج Latt-e أو iNeed لرصد الأداء
- نظام أوموجا لعمليات الدفع (بما في ذلك طابعة شيكات)
- نظام دفع عن طريق الخدمة المصرفية