

Distr.: General
11 May 2004
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة التاسعة والخمسون

البند ١١٢ من القائمة الأولية*

تخطيط البرامج

الإطار الاستراتيجي المقترح للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧

الجزء الثاني: الخطة البرنامجية لفترة السنتين



البرنامج ٢٤

خدمات الإدارة والدعم

المحتويات

الصفحة

٤	التوجه العام
٦	ألف - المقر
٦	البرنامج الفرعي ١ - الخدمات الإدارية وإقامة العدل**
٦	(أ) الخدمات الإدارية
٧	(ب) إقامة العدل
٨	البرنامج الفرعي ٢ - تخطيط البرامج والميزانية والحسابات

* A/59/50 و Corr.1.

** تنفرد إدارة الشؤون الإدارية بالمسؤولية وحدها عن الأنشطة التي يغطيها البرنامج الفرعي.



٨	(أ) تخطيط البرامج والميزنة
٩	(ب) الخدمات المالية المتعلقة بعمليات حفظ السلام
١٠	(ج) المحاسبة والتقارير المالية
١١	(د) خدمات الخزنة
١١	(هـ) تحديد الاشتراكات وتجهيزها
١٢	البرنامج الفرعي ٣ - إدارة الموارد البشرية
١٢	(أ) الخدمات التنفيذية
١٣	(ب) التطوير التنظيمي
١٥	(ج) الخدمات الطبية
١٦	البرنامج الفرعي ٤ - خدمات الدعم
١٦	(أ) خدمات الأمن والسلامة
١٧	(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١٩	(ج) خدمات الدعم الأخرى
٢٠	باء - مكتب الأمم المتحدة في جنيف
٢٠	البرنامج الفرعي ٢ - تخطيط البرامج والميزانية والحسابات (جنيف)
٢٢	البرنامج الفرعي ٣ - إدارة الموارد البشرية (جنيف)
٢٣	البرنامج الفرعي ٤ - خدمات الدعم (جنيف)
٢٣	(أ) خدمات الأمن والسلامة
٢٤	(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢٦	(ج) خدمات الدعم الأخرى
٢٧	جيم - مكتب الأمم المتحدة في فيينا
٢٧	البرنامج الفرعي ٢ - تخطيط البرامج والميزانية والحسابات (فيينا)
٢٩	البرنامج الفرعي ٣ - إدارة الموارد البشرية (فيينا)

٣٠	البرنامج الفرعي ٤ - خدمات الدعم (فيينا)
٣٠	(أ) خدمات الأمن والسلامة
٣١	(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣٢	(ج) خدمات الدعم الأخرى
٣٣	دال - مكتب الأمم المتحدة في نيروبي
٣٣	البرنامج الفرعي ٢ - تخطيط البرامج والميزانية والحسابات (نيروبي)
٣٥	البرنامج الفرعي ٣ - إدارة الموارد البشرية (نيروبي)
٣٦	البرنامج الفرعي ٤ - خدمات الدعم (نيروبي)
٣٦	(أ) خدمات الأمن والسلامة
٣٧	(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣٨	(ج) خدمات الدعم الأخرى
٤٠	الولايات التشريعية

التوجه العام

٢٤-١ يتمثل الغرض العام لهذا البرنامج، الذي تتولى مسؤوليته إدارة الشؤون الإدارية ودوائر الشؤون الإدارية في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، في تعزيز كفاءة المنظمة وفعاليتها في إدارة مواردها في ثلاثة مجالات إدارية عامة هي الشؤون المالية، والموارد البشرية، وخدمات الدعم؛ وفي تقديم خدمات الدعم للعمليات الحكومية الدولية للمنظمة؛ وتدير التمويل للبرامج والأنشطة المقررة للأمانة العامة؛ ودعم تنفيذ هذه البرامج والأنشطة.

٢٤-٢ ويستمد البرنامج ولايته التشريعية من المواد ذات الصلة من ميثاق الأمم المتحدة وبالتحديد المواد ٨ و ١٧ و ٩٧ و ١٠٠ و ١٠١، والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة، والنظامين الأساسي والإداري للموظفين، والنظامين الأساسي والإداري لتخطيط البرامج، والجوانب البرنامجية للميزانية، ومراقبة التنفيذ وأساليب التقييم، وقراري الجمعية العامة ٢١٣/٤١، و ٢١١/٤٢ والقرارات السنوية المتتالية المتعلقة باستعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة، فضلا عن القرارات ١٢/٥٢ ألف و بء و ٣٠٠/٥٧ و ٢٦٩/٥٨ التي تعالج القضايا المتعلقة بإصلاح وتنشيط المنظمة والقرارات الأخرى ذات الصلة.

٢٤-٣ ويتمثل التوجه الرئيسي للبرنامج في تلبية احتياجات العملاء بشكل كامل واتباع نهج يقوم على المبادرة في تنفيذ تدابير الإصلاح الإداري التي وضعها الأمين العام، ويستند إلى استراتيجية للاتصال تكفل الإطلاع الكامل للدول الأعضاء والمديرين والموظفين على الجهود ومشاركتهم فيها ضمانا لزيادة فعالية المنظمة وجعلها تركز على النتائج. وسيجري من خلال الحوار المتواصل العمل على زعزعة الجمود الذي ينتاب أداء المنظمة وتحديد أولويات العملاء ووضع أو تحسين السياسات الإدارية لضمان أن تؤدي المنظمة عملها بطريقة أفضل من حيث التوقيت والكفاءة والفعالية. وسيجري تعزيز قدرة المديرين على تنفيذ البرامج المقررة، عن طريق التدريب الإداري وزيادة تفويض السلطة على نحو يضمن المساءلة من خلال الرصد والتقييم المنتظمين وزيادة الشفافية في صنع القرار.

٢٤-٤ وفي سياق مواصلة تدابير الإصلاح الإداري التي وضعها الأمين العام، سيتواصل تحسين الميزنة على أساس النتائج لتمكين مديري البرامج من أن يُظهروا للدول الأعضاء الآثار المترتبة على برامج عملهم حتى يتمكنوا، سويا، من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن أولويات المنظمة، وطابع ونطاق النواتج والخدمات، وعمليات تخصيص الموارد ذات الصلة. وسيستمر تحسين الإدارة المالية للمنظمة، وبخاصة فيما يتعلق بتبسيط عمليات الإدارة المالية. ولن تؤدي

الإدارة التي تركز على النتائج إلى زيادة فعالية عملية تخطيط البرامج وميزنتها فحسب، بل ستكون لها آثارها أيضا على إدارة الموارد البشرية للمنظمة.

٢٤-٥ وسيظل إصلاح إدارة الموارد البشرية يعكس البيئة المتعددة الثقافات للمنظمة وسيجري تنفيذه لدعم قدرات الموظفين وزيادة المرونة والحركة في تكيفهم مع أولويات المنظمة، وتعزيز قدرتهم على أداء عملهم بصورة أكثر فعالية. وستواصل الإدارة دعم وتعزيز مراعاة المنظور الجنساني في أعمال المنظمة، وهي تضطلع بدورها القيادي في تنفيذ سياسات تراعي نوع الجنس.

٢٤-٦ وقد طرأ تغير كبير جدا على المسائل المتعلقة بالسلامة والأمن منذ وضع الخطة المتوسطة الأجل للفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٥. فالحصانة من الهجمات الإرهابية التي كان يبدو أن الأمم المتحدة تتمتع بها لم يعد لها وجود الآن. لذا سيتجه البرنامج نحو إنشاء هيكل موحد لإدارة الأمن وتعزيز الترتيبات الأمنية لضمان سلامة وأمن الوفود والموظفين والممتلكات في المقر والمكاتب البعيدة عن المقر. وسيجري المضي في المراحل الأولى لتحديث مباني المقر في إطار الخطة الرئيسية للأصول الرأسمالية لتوفير بيئة عمل أكثر أمنا وسلامة وكفاءة للوفود والموظفين، رهنا بما قد تقررته الجمعية العامة بشأن هذا المشروع.

٢٤-٧ وستؤدي التحسينات المدخلة على العمليات والاستراتيجيات الإدارية وتبسيط الإجراءات الموضوعية وتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى زيادة الاستفادة من الأموال المنفقة وتحقيق الأهداف العامة. وسيجري تعزيز الاتساق في أداء المهام التنظيمية والإدارية مع المكاتب البعيدة عن المقر واللجان الإقليمية وبعثات حفظ السلام وغيرها من البعثات، حيث ستحول لها سلطة أكبر في تلبية احتياجاتها.

٢٤-٨ وسيتم الحفاظ على الدور القيادي الذي تؤديه الإدارة داخل النظام الموحد للأمم المتحدة وستنشأ علاقات تآزر من خلال إقامة شراكات مع المنظمات الأخرى في النظام الموحد للأمم المتحدة. وفي سياق تدابير الإصلاح الإداري التي وضعها أمين العام، ستتواصل الجهود من أجل زيادة تعزيز الخدمات الموحدة والمشاركة القائمة وتوسيع واستحداث خدمات موحدة ومشاركة جديدة بين منظمات الأمم المتحدة عندما يبدو أن تلك الخدمات أكثر كفاءة وفعالية من حيث التكاليف من الترتيبات اللامركزية.

٢٤-٩ وستزود الإدارة جميع كيانات الأمانة العامة بتوجيهات بشأن السياسة الاستراتيجية في المجالات الإدارية العامة السابق ذكرها. وستقدم الإدارة دعما موضوعيا و/أو فنيا في مجال السكرتارية إلى لجنة شؤون الإدارة والميزانية (اللجنة الخامسة)، ولجنة البرنامج والتنسيق، ولجنة الاشتراكات، واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، ومجلس مراجعي الحسابات.

ألف - المقر

البرنامج الفرعي ١
الخدمات الإدارية وإقامة العدل

(أ) الخدمات الإدارية

هدف المنظمة: تحسين القدرة على الإدارة والخدمات الإدارية على كامل نطاق الأمانة العامة في سياق رؤية الأمين العام للإصلاح.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) فوائدها كمية وكيفية مستمدة من تطبيق السياسات والإجراءات الجديدة، وتتمثل فيما يلي:	(أ) تعزيز قدرة مديري البرامج على تنظيم وإدارة الموارد البشرية والمالية والمادية في إدارتهم، من خلال انتهاج سياسات وإجراءات جديدة.
١' إحراز تقدم في تحقيق الأهداف الإدارية للمنظمة (أي التكافؤ بين الجنسين، والتوزيع الجغرافي للموظفين)؛	
٢' زيادة النسبة المئوية لمديري البرامج الذين يدون ارتياحهم للسلطة المفوضة إليهم والدعم المقدم لهم.	
(ب) ١' تحسن توقيت الأداء وفقا لما تتطلبه طرق أداء العمل (أي تخفيض عدد الأشهر أو الأسابيع أو الأيام)؛	(ب) تحسن طرق أداء العمل.
٢' مقدار ما ينجم عن تحسن طرق العمل من زيادة في الكفاءة.	

الاستراتيجية

٢٤-١٠ يتولى المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي مكتب تحسين الإدارة ودعم الرقابة التابع لمكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية. ولتحقيق أهداف البرنامج الفرعي، سينصب تركيز المكتب على التنسيق الفعال للاجتماعات والاتصال بالدول الأعضاء بشأن المسائل المتعلقة بالإصلاح الإداري والسياسات، وعلى دعم رصد آثار الإصلاحات الإدارية وتقييمها والإبلاغ عنها. وسيجري تعزيز الرقابة على الممارسات الإدارية الحالية وتحليلها للتعرف على احتياجات العملاء، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، والمسائل المستجدة.

وسيساعد البرنامج الفرعي في استحداث سياسات وعمليات وإجراءات تنظيمية وإدارية جديدة. وسيتلقى مديرو البرامج بشكل متواصل توجيهات بشأن التطوير التنظيمي والممارسات الإدارية، والدعم من خلال توفير نظم أفضل للمعلومات الإدارية. وسينصب التركيز على زيادة المساءلة والشفافية.

(ب) إقامة العدل

هدف المنظمة: ضمان نزاهة وفعالية نظام العدالة الداخلية في تسوية المظالم الداخلية والفصل فيها.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) نظام للعدالة الداخلية يتسم بالاتساق وبالمثال لسياسات وقواعد المنظمة المتعلقة بالموارد البشرية.	(أ) نقصان متوسط الوقت اللازم للفصل النهائي في القضايا.

الاستراتيجية

٢٤-١١ تتولى المسؤولية عن هذا البرنامج وحدة إقامة العدل في مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية. وستشمل الاستراتيجية المتبعة في تحقيق الهدف المذكور أعلاه تعزيز وتبسيط شتى عناصر نظام العدالة الداخلية وتحسين خدمة الهيئات الإدارية الداخلية المسؤولة عن إسداء المشورة إلى الأمين العام بشأن القضايا التأديبية و/أو الطعون بسرعة معقولة وبشكل يتسم بالشفافية، مع الاحترام الواجب لمقتضيات السرية.

البرنامج الفرعي ٢

تخطيط البرامج والميزانية والحسابات

(أ) تخطيط البرامج والميزنة

هدف المنظمة: تأمين الموارد المطلوبة لتنفيذ الميزانية البرنامجية وتحسين سبل الاستفادة من تلك الموارد.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) النسبة المئوية لردود العملاء المشمولين بالاستقصاء، التي تفيد بتحسين العملية التحضيرية عن فترات السنتين السابقة.	(أ) تبسيط عملية إعداد مقترحات الميزانية.
(ب) النسبة المئوية للمعلومات التكميلية التي تقدم خطياً في غضون ٧٢ ساعة في المتوسط من تقديم الطلب.	(ب) التعجيل بجمع المعلومات التكميلية للوثائق المتعلقة بالتخطيط والميزانية بحيث تقدم في موعدها من أجل تيسير عملية اتخاذ القرارات على الهيئات التي تستعرض تلك الوثائق.
(ج) '١' تقليل النسبة المئوية للاختلاف بين حجم الإنفاق النهائي والاعتمادات النهائية؛ '٢' تقصير الفترة الزمنية اللازمة للموافقة على خطط التكاليف الخارجة عن الميزانية وإصدار المخصصات الخارجة عن الميزانية.	(ج) تحسين الخدمات المقدمة إلى العملاء، ولا سيما فيما يتعلق بإدارة الميزانية البرنامجية والموارد الخارجة عن الميزانية.
'٣' ارتفاع في النسبة المئوية لردود العملاء التي تصف نوعية الخدمات بأنها "جيدة" أو "جيدة جداً".	

الاستراتيجية

٢٤-١٢ شعبة تخطيط البرامج والميزانية التابعة لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات مسؤولة عن هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٢. وسيجري التركيز على ما يلي: (أ) تحسين الخدمات المقدمة إلى العملاء داخل الأمانة العامة وخارجها على السواء؛ و (ب) مواصلة استعراض تنفيذ وتطوير نهج الميزنة القائمة على النتائج والإدارة القائمة على النتائج وضمان تنفيذهما بنجاح وعلى نحو واثق، وذلك بتوفير التدريب والتوجيه، وتعزيز التعاون في هذا الصدد مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية فيما يتعلق بتشغيل نظام المعلومات المتكامل

للمرصد والوثائق؛ و (ج) توثيق التعاون مع مكتب خدمات الرقابة الداخلية في مسائل الرصد والتقييم ابتغاء تعزيز عملية التخطيط والميزنة والرصد والتقييم المتكاملة. وسيوجه اهتمام خاص إلى تحسين الإجراءات المتبعة في الوقت الحالي لإدارة الأموال الخارجة عن الميزانية، بما في ذلك الرد على الإدارات والمكاتب المتعامل معها في المواعيد المناسبة. وإلى جانب ذلك سيستمر العمل على تيسير التداول حول المسائل المتعلقة بالتخطيط والميزانية واتخاذ القرارات بشأنها في إطار الجمعية العامة وأجهزتها الفرعية ذات الصلة.

(ب) الخدمات المالية المتعلقة بعمليات حفظ السلام

هدف المنظمة: تأمين الموارد المطلوبة لعمليات حفظ السلام وتحسين سبل الاستفادة من تلك الموارد بهدف ضمان الاضطلاع بعمليات حفظ السلام على نحو فعال وبأسلوب كفء.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) ارتفاع النسبة المئوية لردود العملاء المشمولين بالاستقصاء الذين يعربون عن الرضا عن عملية تحضير الميزانية.	(أ) تبسيط عمليات إعداد مقترحات الميزانية.
(ب) '١' ارتفاع في النسبة المئوية لأعضاء اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية والجمعية العامة الذين يعربون عن رضاهم عن جودة التقارير المتعلقة بميزانيات حفظ السلام وبالأداء وبغيرها من التقارير؛	(ب) تعزيز قدرة الدول الأعضاء على اتخاذ قرارات عن علم بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام.
'٢' امتثال كامل للمواعيد النهائية المحددة لصدور التقارير.	
'١' عدم تجاوز الالتزامات المستحقة للقوات ثلاثة أشهر؛	(ج) المزيد من الكفاءة والفعالية في عمليات حفظ السلام.
'٢' أن تصف ٩٠ في المائة أو أكثر من الردود الواردة من البعثات نوعية السياسات والخدمات بأنها "جيدة" أو "جيدة جداً".	

الاستراتيجية

٢٤-١٣ شعبة تمويل عمليات حفظ السلام التابعة لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات مسؤولة عن تنفيذ هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٢. وسيجري تحسين سبل

عرض الميزانيات وتقارير الأداء مع إضفاء المزيد من الشفافية على المعلومات المتعلقة بالاحتياجات من الموارد والنفقات. وسيرصد وضع النقدية بدقة. وستزود جميع بعثات حفظ السلام بالمشورة حول السياسات والمنهجيات والأدوات المتعلقة بالميزانية وكذلك بالتدريب والتوجيه في هذه المجالات.

(ج) الحاسبة والتقارير المالية

هدف المنظمة: إضفاء المزيد من التحسينات على عملية الحاسبة المتصلة بجميع معاملات الأمم المتحدة بحيث تتم على نحو سليم وفي مواعيدها المقررة، وكذلك على توفير المعلومات المالية في الوقت المناسب لمديري البرامج وللهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء وتقديم الخدمات للعملاء.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' إبداء مجلس مراجعي الحسابات آراء إيجابية على البيانات المالية؛	(أ) تحسن البيانات المالية وتقارير الإدارة المالية.
'٢' عدم وجود نتائج هامة سلبية في مراجعة الحسابات تتصل بمسائل مالية أخرى.	
(ب) '١' الفراغ من تجهيز أكثر من ٩٠ في المائة من المدفوعات في التواريخ المحددة؛	(ب) إجراء المعاملات المالية في المواعيد المناسبة وبدقة.
'٢' تسوية الحسابات المصرفية في غضون ٣٠ يوما من نهاية الشهر.	
(ج) '١' ارتفاع في النسبة المئوية لردود العملاء المشمولين بالاستقصاء التي تصف الخدمات بأنها على الأقل "جيدة" أو "جيدة جدا".	(ج) تحسن خدمة العملاء.
'٢' إدخال تحسينات على سياسات التأمين.	

الاستراتيجية

٢٤-١٤ شعبة الحسابات التابعة لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات مسؤولة عن هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٢. وسيتركز الاهتمام على زيادة القدرات التكنولوجية من أجل تحسين طريقة تجهيز المعاملات المالية وخدمات العملاء والارتقاء بنوعية المعلومات المالية ومدى توافرها من حيث الدقة وحسن التوقيت. وسيستمر العمل على تبسيط العمليات الإدارية.

(د) خدمات الخزانة

هدف المنظمة: ضمان الاستثمار الحصيف للأموال وتحسين إجراءات إدارة النقدية.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) فائدة على الأرصدة المجمعة تعادل أو تفوق معدل الـ ٩٠ يوما للفائدة الحالي من المخاطر.	(أ) مواصلة الإشراف على الأموال بحصافة.
(ب) '١' حفظ سجل خال من الخسائر المالية صونا للموارد المالية؛	(ب) تحسين نظام الدفع من حيث الكفاءة والأمن، ولاسيما في عمليات حفظ السلام.
'٢' ارتفاع في النسبة المتوية للمدفوعات باستخدام النظم الآلية.	

الاستراتيجية

٢٤-١٥ الخزانة مسؤولة عن تنفيذ هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٢. وسيتركز الاهتمام على تعزيز الثقة بالضوابط الداخلية، والمضي قدما في تطوير نظم الاستثمار وإدارة النقدية وزيادة نسبة المدفوعات التي تتم عن طريق الوسائل الإلكترونية وغيرها من الوسائل المأمونة.

(هـ) تحديد الاشتراكات وتجهيزها

هدف المنظمة: تأمين التمويل لتغطية نفقات المنظمة عملا بالمادة ١٧ من ميثاق الأمم المتحدة وتحسين تطبيق القرارات ذات الصلة.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) اتخاذ الجمعية العامة قرارات لتحديد جدول الأنصبة المقررة للفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩ والموافقة على تكوين مستويات تمويل أنشطة حفظ السلام.	(أ) الاتفاق على جدول للأنصبة المقررة للفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩ وعلى أساس تمويل أنشطة حفظ السلام في تلك الفترة.
(ب) '١' تقديم تقارير شهرية عن حالة التبرعات بنهاية الشهر التالي له؛	(ب) تحسين توقيت صدور الوثائق المطلوبة لكي تتخذ الدول الأعضاء قرارات على بينة بشأن المسائل المتصلة بجدول الأنصبة المقررة وأساس تمويل أنشطة حفظ السلام وحالة التبرعات.
'٢' المحافظة على النسبة المتوية للوثائق المعدة قبل انعقاد الدورات بشأن جدول الأنصبة المقررة وأساس تمويل عمليات حفظ السلام التي تقدم في المواعيد المحددة لها أو زيادة هذه النسبة.	

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(ج) الإخطار بالأنصبة المقررة في غضون ٣٠ يوما من تاريخ اتخاذ القرارات ذات الصلة من جانب المنظمات الحكومية الدولية، كما هو محدد في القاعدة ١٠٣/١ من النظام المالي.	(ج) توزيع الأنصبة المقررة على الدول الأعضاء في الوقت المناسب بناء على ما تقرره الجمعية العامة.

الاستراتيجية

٢٤-١٦ دائرة الاشتراكات التابعة لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات مسؤولة عن تنفيذ هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٢. وسوف توفر الدائرة دعما فعالا للجنة الاشتراكات والجمعية العامة في التوصل اتفاق بشأن جدول الأنصبة المقررة للفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩ وبشأن أساس تمويل أنشطة حفظ السلام للفترة ذاتها، وستحرص على إصدار الأنصبة وتقديم معلومات عن مركز الاشتراكات المقررة في الموعد المناسب.

البرنامج الفرعي ٣

إدارة الموارد البشرية

(أ) الخدمات التنفيذية

هدف المنظمة: ضمان انتقاء المنظمة لخيرة الموظفين المؤهلين وتوزيعهم في الوقت المناسب على المكان المناسب.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' تخفيض متوسط عدد الأيام التي تظل فيها الوظيفة شاغرة؛	(أ) تحسين سبل اختيار الموظفين وإدارة شؤونهم، بما في ذلك عمليات التوظيف والتنسيب والترقية
'٢' تخفيض متوسط المهلة الزمنية اللازمة لتجهيز استحقاقات الموظفين في المقر.	
(ب) '١' تقليل عدد الدول الأعضاء غير الممثلة في الأمانة العامة ككل؛	(ب) تحسين التمثيل الجغرافي والتوازن بين الجنسين في صفوف الموظفين.
'٢' زيادة النسبة المئوية للموظفين المعيّنين من الدول الأعضاء الممثلة تمثيلا ناقصا في الأمانة العامة ككل؛	

الإجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
	٣' زيادة النسبة المئوية للنساء على مستوى الفئة الفنية وما فوقها في الأمانة العامة ككل.
(ج) تحسين تخطيط الموارد البشرية (ج) زيادة في نسبة الإدارات/المكاتب التي تنفذ بنجاح خطط عملها المتعلقة بالموارد البشرية في الأمانة العامة ككل.	ورصد السلطات المخولة.

الاستراتيجية

٢٤-١٧ شعبة الخدمات التنفيذية التابعة لمكتب إدارة الموارد البشرية مسؤولة عن هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٣. وتمشيا مع برنامج الأمين العام لإصلاح إدارة الموارد البشرية، سيوجه اهتمام خاص إلى خدمات الدعم المتكاملة في مجالات تخطيط الموارد البشرية وإدارة المعلومات والتوظيف والتنسيب وإدارة شؤون الموظفين ورصد السلطات المخولة. وسيجري التركيز على ضمان قدر أكبر من الجودة والاتساق في تنفيذ سياسات الموارد البشرية، ولا سيما فيما يتعلق باختيار الموظفين وإدارة شؤونهم؛ وتعزيز القدرة التنظيمية والأداء في المجالات المحددة من خلال رصد إدارة الموارد البشرية؛ والارتقاء بنظام اختيار الموظفين؛ وإضفاء الطابع المؤسسي على نظم شاملة لتخطيط الموارد البشرية ورصدها والإبلاغ عنها؛ والتوسع في التشغيل الآلي لعمليات إدارة الموارد البشرية، ولا سيما إدارة شؤون الموظفين، وتعزيز أنظمة المعلومات العالمية للموارد البشرية، بما في ذلك نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظام غالاكسي Galaxy؛ وتعزيز توجهه إلى خدمة العملاء والاتصال بهم، مما يضمن قدرا أكبر من رضا العملاء.

(ب) التطوير التنظيمي

هدف المنظمة: دفع عجلة التغيير في الثقافة التنظيمية السائدة في الأمانة العامة لكي يتوفر لها رصيد متنوع المواهب ومتعدد المهارات من الموظفين وتحسين بيئة العمل.

الإجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
(أ) تعزيز التنوع في مهارات الموظفين.	(أ) ١' زيادة مؤشر تنقل الموظفين في الأمانة العامة ككل؛
	٢' زيادة مشاركة الموظفين في برامج التعلم والتطوير الوظيفي التي يديرها مكتب إدارة الموارد البشرية في إطار هذا البرنامج الفرعي؛

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٣' زيادة نسبة الموظفين الذين ينجحون في تحقيق أهدافهم التعليمية كما حددوها في تقارير النظام الإلكتروني لتقييم الأداء في الأمانة العامة ككل.	(ب) زيادة عدد شباب الموظفين الفنيين (ب) زيادة في عدد المؤهلين المرشحين للعمل في الأمانة العامة ككل ممن يجري التعرف عليهم من خلال الاختبارات التنافسية.
(ج) تحسين بيئة العمل.	(ج) زيادة في النسبة المئوية للموظفين الذين يعربون عن رضاهم عن بيئة العمل.

الاستراتيجية

٢٤-١٨ شعبة التطوير التنظيمي التابعة لمكتب إدارة الموارد البشرية مسؤولة عن هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٣. وفي إطار العمل على تحقيق الهدف من البرنامج الفرعي، ستركز الشعبة على تعزيز الموارد البشرية الحالية والمقبلة للمنظمة عن طريق تعزيز عمليات الالتحاق التنافسية؛ ودمج الكفاءات الأساسية والإدارية في جميع نظم الموارد البشرية، بما في ذلك النظم المتعلقة بالتوظيف وتقييم الأداء والتطوير الوظيفي والتدريب؛ وتوفير الدعم للتطوير الوظيفي للموظفين؛ وتطبيق آليات لتشجيع التنقل؛ والمساهمة في تهيئة ظروف تنافسية للخدمة لضمان تعيين موظفين من ذوي المؤهلات الراقية والاحتفاظ بهم؛ ومساندة الموظفين في سعيهم للموازنة بين حياتهم المهنية والشخصية؛ وتعزيز الإنصاف في أماكن العمل من خلال التوسع في مساءلة المشرفين وتزويد الموظفين بالمشورة والخدمات الاستشارية؛ وسيجري الاهتمام بوضع سياسات لتعزيز عملية الإصلاح؛ وتعزيز التنسيق مع المؤسسات الأخرى التابعة للنظام الموحد للأمم المتحدة فيما يتعلق بوضع السياسات على نطاق المنظومة بشأن المرتبات والبدلات وشروط خدمة الموظفين؛ وتوفير الخدمات الاستشارية فيما يتعلق بموظفي الأمانة العامة على نطاق العالم.

(ج) الخدمات الطبية

هدف المنظمة: ضمان تمتع جميع الموظفين، بمن فيهم الموظفون في البعثات، بحالة صحية ملائمة لاضطلاعهم بمهامهم.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) زيادة مشاركة الموظفين في برامج النهوض بالصحة وحملات التوعية.	(أ) توعية الموظفين بالمسائل المتعلقة بالصحة.
(ب) '١' انخفاض في معدل أيام الإجازة المرضية لدى كل موظف؛	(ب) تحسين الأحوال الصحية للموظفين.
'٢' زيادة نسبة مراكز العمل الميداني والبعثات الميدانية التي يعتبر العمل فيها شاقا والمزودة بمرافق طبية ملائمة في خدمة موظفي الأمم المتحدة.	(ج) تحسين مستوى تقديم الخدمات في الوقت المناسب.
'١' تقليص مدة انتظار الموظف للاستفادة من الخدمات الطبية المقدمة في العيادات المستقبلية للمرضى دون مواعيد؛	(ج) تحسين مستوى تقديم الخدمات في الوقت المناسب.
'٢' تقليل الوقت اللازم لإعداد شهادات اللياقة الطبية.	

الاستراتيجية

٢٤-١٩ يقع هذا العنصر من البرنامج الفرعي ٣، تحت مسؤولية شعبة الخدمات الطبية التابعة لمكتب إدارة الموارد البشرية. وستواصل الشعبة إيلاء الاهتمام، في سياق تحقيق أهداف البرنامج الفرعي، بتقديم الخدمات الطبية وخدمات النهوض بالصحة إلى موظفي الأمم المتحدة و صناديقها وبرامجها في نيويورك؛ وضمان حصول الموظفين في أرجاء العالم على خدمات صحية ملائمة بأكبر قدر من الفعالية من حيث التكلفة؛ وإسداء المشورة إلى الإدارة بشأن برامج استحقاقات لفائدة الموظفين وغيرها من المسائل الطبية الإدارية؛ والقيام بانتظام بتحديث المعايير الطبية والسياسات الصحية، وتنسيقها من أجل تطبيقها على نطاق منظومة الأمم المتحدة كلها. كما ستركز الشعبة على تطوير بعض برامجها لجعل أنشطتها أكثر اتساقا مع أولويات المنظمة الحالية، بالقيام مثلا بما يلي: (أ) زيادة تعزيز برنامج التأهب لحالات الطوارئ، المشتمل على فريق استجابة طبية على نطاق المنظومة ككل، في حالات الأزمات؛

(ب) وتقديم خدمات الصحة العقلية كجزء من خدمات الرعاية الصحية الشاملة؛
 (ج) وتعزيز الجهود من أجل تنفيذ الجوانب الطبية من سياسات الأمم المتحدة المتعلقة بشؤون الموظفين في شأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، بما في ذلك الحصول على الرعاية والعلاج؛ (د) وزيادة تبسيط الأنشطة الطبية الإدارية، وترشيدها، وتفويضها إلى المكاتب الموجودة خارج المقر؛ (هـ) ومواصلة التعاون مع المدينة المضيفة في مجال وضع البرامج المتعلقة بتأمين الراحة في موقع العمل والبرامج الوقائية وتنفيذ هذه البرامج، (و) وتطبيق النظام الجديد لإدارة المعلومات المتعلقة بالصحة المهنية الذي يشمل التوثيق الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالمريض من أجل تحسين تقديم الخدمات وتوسيع نطاق برامج النهوض بالصحة والبرامج الوقائية.

البرنامج الفرعي ٤

خدمات الدعم

(أ) خدمات الأمن والسلامة

هدف المنظمة: حماية الموظفين، والوفود، وكبار الشخصيات الزائرة، وغيرهم من الزائرين داخل أماكن عمل الأمم المتحدة، ومنع الإضرار بممتلكات الأمم المتحدة.

الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
(أ) تحسين الأحوال الأمنية داخل أماكن عمل الأمم المتحدة.	(أ) '١' عدم تسجيل أي حالة من حالات الدخول غير مأذون بها إلى مباني الأمم المتحدة؛
	'٢' الإبقاء على المدة اللازمة لإخلاء مجمع الأمم المتحدة ضمن نطاق معايير الأمن المحددة؛
	'٣' تقليص المهلة الزمنية للاستجابة للحوادث الأمنية الطارئة.
(ب) تحسين مستوى السلامة داخل أماكن عمل الأمم المتحدة.	(ب) '١' تخفيض عدد الحوادث الناجمة عن المخاطر التي تمس السلامة؛
	'٢' تقليص المهلة الزمنية للاستجابة لحوادث السلامة الطارئة.

الاستراتيجية

٢٤-٢٠ يقع هذا البرنامج الفرعي تحت مسؤولية دائرة الأمن والسلامة التابعة لمكتب خدمات الدعم المركزي. وستتطلب الاستراتيجية الهادفة إلى ضمان بيئة يتوفر فيها الأمن والسلامة تضافر الجهود من أجل زيادة مستوى التأهب لإدارة حالات الأزمات، مما سيقضي تعزيز تنسيق الجهود المتصلة بالأمن مع وكالات إنفاذ القانون للبلد المضيف. وسيعزّز مستوى الاحتراف المهني لدى موظفي الأمن والسلامة بدرجة أكبر، وذلك بتنظيم تدريبات متخصصة للضباط بشكل مستمر، مما يمكن أيضا من استخدام الضباط على نحو أمثل لأداء مهام أمنية متخصصة متعددة. وسيجري تحسين مهارات الضباط لتمكينهم من الإلمام بتكنولوجيا الأمن والسلامة ومعدات الاتصال التي تم تحديثها أو تحسينها، لضمان الاستجابة في حالات الإخلاء وقدرة على إدارة الأزمات بشكل أكثر فعالية، وتقليل المهلة الزمنية للاستجابة لحالات الطوارئ، وتحسين أساليب الكشف، وزيادة فعالية عمليات التفتيش المتعلقة بالسلامة، والوقاية الشخصية، وغير ذلك من الوظائف الأمنية الحساسة. وفضلا عن ذلك، سيجري تعزيز التدريبات الرامية إلى توعية الوفود والموظفين على وجه العموم بالأمور الأمنية. وسيواصل اعتبار عمليات فحص جميع البنى المادية الخاصة بالأمن والسلامة وصيانتها وتحديثها من أولى الأولويات.

(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هدف المنظمة: كفالة كون خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية تساعد في عملية الإصلاح.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تخفيض عدد الحالات التي لا توفر فيها الخدمات والمدة التي تستغرقها.	(أ) امتثال جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعايير مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللمعايير ذات الصلة المعمول بها في هذا المجال.
(ب) زيادة عدد العمليات المبسطة والآلية.	(ب) زيادة فعالية العمليات الإدارية.
(ج) زيادة عدد مستعملي الملفات.	(ج) زيادة استعمال الملفات الإلكترونية للمعلومات.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(د) تقليص الوقت اللازم لاسترجاع الوثائق الإلكترونية بنسبة ٥٠ في المائة في المدة اللازمة.	(د) تحسين نوعية الخدمات المقدمة للهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، والبعثات الدائمة للدول الأعضاء، والمستعملين عموماً.
(هـ) '١' زيادة النسبة المئوية لفيروسات الحواسيب التي يتم التصدي لها بنجاح؛	(هـ) زيادة أمن المعلومات.
'٢' زيادة عدد محاولات الوصول غير القانونية التي يتم إحباطها.	

الاستراتيجية

٢٤-٢١ يقع هذا البرنامج الفرعي تحت مسؤولية شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لمكتب خدمات الدعم المركزي. وسيتوخى التركيز الاستراتيجي ثلاث مجالات وسيستهدف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقيق نتائج ملموسة في تلك المجالات التي تعتبر ممثلة للأنشطة الرئيسية للمنظمة: (أ) عمليات الإدارة والتنظيم؛ (ب) وتقاسم المعرفة المؤسسية للمنظمة ونشرها من خلال المراكز الإلكترونية لجميع المعلومات؛ (ج) وتقديم الخدمات للهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء التابعة للأمم المتحدة. وتعتبر العوامل الأربعة التالية أحجار أساس في سياق تقديم خدمات ذات قيمة مضافة إلى مجالات التركيز الثلاثة: (أ) هيكل أساسي متين على صعيد المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر؛ و (ب) وسياسات وقواعد أمنية بغرض ضمان استمرار العمل؛ (ج) وعنصر توصيل موثوق به الميدان؛ و (د) بناء قدرة من الموارد البشرية الماهرة واستخدامها على نحو فعال. ويتوقع، نتيجة لما سبق ذكره، تحقيق الإنجازات التالية خلال الفترة التي تستغرقها الخطة: إتمام ما لا يقل عن ٨٠ في المائة من جميع التقارير المزمع تقديمها على مستوى الإدارة؛ وإتمام ٨٠ في المائة من جميع العمليات المزمع تبسيطها وجعلها آلية؛ وتوفير ٧٠ في المائة من جميع أدوات الاتصالات المزمع توفيرها لدعم جماعات الممارسين؛ وإتاحة ٧٠ في المائة من جميع مراكز تجميع المعلومات المزمع تشكيلها؛ وتحقيق زيادة بنسبة ٥٠ في المائة في سرعة نشر وثائق الهيئات التداولية والوثائق المساعدة والحصول عليها.

(ج) خدمات الدعم الأخرى

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

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تقليل متوسط المدة اللازمة لتجهيز طلبات تقديم الخدمات المتصلة بصيانة الهيكل الأساسي للمباني وإدارة أماكن المكاتب.	(أ) تحسين فعالية إدارة المنشآت وأماكن المكاتب.
(ب) '١' نسبة الوفورات المحققة قياساً إلى مجموع تكلفة السفر؛	(ب) الاستمرار في تقديم خدمات تتسم بالكفاءة، والفعالية من حيث التكلفة في مجالات السفر ومنح التأشيرة والنقل.
'٢' زيادة مستوى الرضا الذي يعبر عنه عملاء دائرة السفر والنقل.	(ج) تحسين مستوى الجودة وزيادة مستوى الفعالية في تقديم خدمة الشراء.
(ج) '١' زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها شعبة المشتريات؛	(د) تقديم خدمات فعالة في مجال إدارة المحفوظات والسجلات، من خلال استخدام أسلوب التسليم الإلكتروني.
'٢' تقليل المدة اللازمة لتجهيز عمليات الشراء.	
(د) '١' زيادة عدد المكاتب المستعملة لأدوات تستخدم الإنترنت للحصول على وثائق الأمم المتحدة؛	
'٢' زيادة عدد نظم المعلومات التي تلتزم تماماً بمعايير حفظ الوثائق على صعيد الأمانة العامة.	

الاستراتيجية

٢٤-٢٢ يقع هذا البرنامج الفرعي تحت مسؤولية شعبة المرافق والخدمات التجارية التابعة لمكتب خدمات الدعم المركزية. وسترکز الشعبة على العناصر التالية من أجل تحقيق أهداف البرنامج الفرعي:

(أ) زيادة تقليل المدة اللازمة لتقديم الخدمات الخاصة بالمرافق من خلال التطبيق التدريجي لنظم محسنة للتتبع الآلي ومراقبة العقود، مما يؤدي إلى تحسين القدرة على التحكم في مؤشرات الأداء الرئيسية في الوقت الحقيقي، وتتبع مسار العقود، والمشاريع، والمتاح من الموارد المالية والبشرية؛

(ب) مواصلة تقديم خدمات ذات كفاءة، وفعالية من حيث التكلفة في مجال السفر والنقل، ولا سيما عن طريق التعاون الوثيق مع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة الأخرى؛

(ج) توسيع نطاق مجالات معينة في ميدان الشراء يمكن أن يستخدم فيها بفعالية أسلوب العقود، والمضي في تحسين نوعية عمليات الشراء وتقليص المدة اللازمة لتجهيزها من خلال زيادة استخدام النظم الآلية وزيادة ترشيد عملية الشراء؛

(د) مواصلة الدعوة إلى اعتماد أحسن ممارسات حفظ الوثائق في نظم المعلومات التابعة للأمانة العامة. وتحديث موقع قسم إدارة المحفوظات والسجلات على الإنترنت وتحسينه من أجل تيسير حصول العامة على وثائق المحفوظات.

باء - مكتب الأمم المتحدة في جنيف*

البرنامج الفرعي ٢

تخطيط البرامج والميزانية والحسابات (جنيف)

هدف المنظمة: كفاءة إدارة مالية سليمة وفعالة وكفاءة لأصول الأمم المتحدة في إطار صلاحية مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
(أ) التقييد بالوقت وتحري الدقة في المعاملات المالية.	(أ) النسبة المئوية للمدفوعات التي يجري تجهيزها والمعاملات التي يتم تسجيلها في غضون ثلاثين يوما من تلقي جميع الوثائق اللازمة.
(ب) كفاءة الفعالية في إدارة الميزانية البرنامجية والموارد الخارجة عن الميزانية.	(ب) '١' نقص النسبة المئوية لانحراف النفقات النهائية عن الاعتمادات النهائية؛

* تنفرد إدارة الشؤون الإدارية بالمقر بالمسؤولية عن تنفيذ البرنامج الفرعي ١.

الإيجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
	٢' تقليص مهلة الاستجابة لطلبات إصدار المخصصات من خارج الميزانية بعد استلام المعلومات الكاملة؛
	٣' زيادة النسبة المئوية لردود العملاء المشمولين بالاستقصاء التي تصف الخدمات بأنها "جيدة" أو "جيدة جداً" على الأقل.
(ج) تحسين البيانات المالية وتقارير (ج)	١' رأي إيجابي لمجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية؛
	٢' انعدام استنتاجات سلبية ذات أهمية لمراجعة الحسابات تتعلق بمسائل مالية أخرى.
(د) فعالية خدمات الخزينة.	(د) صرف الأموال في المواعيد المقررة للمدفوعات الموافق عليها في إطار نظام المعلومات الإدارية المتكامل.

الاستراتيجية

٢٤-٢٣ يندرج هذا البرنامج الفرعي ضمن مسؤولية دائرة إدارة الموارد المالية. وستشمل الاستراتيجية المزعم استخدامها لتحقيق الهدف ما يلي:

- (أ) إدارة استخدام الموارد بالاستفادة من المزايا التي تتيحها التكنولوجيا لتحسين الخدمات المقدمة للعملاء ونوعية المعلومات المالية ومدى توافرها وتبسيط العمليات الإدارية؛
- (ب) توفير المساعدة والتوجيه والتدريب لمديري البرامج والوحدات الإدارية للمنظمات المتلقية للخدمات بشأن المسائل المتعلقة بالميزانية، وإجراءات الاستعراض، والتنفيذ الفعال للميزانية؛
- (ج) تعزيز الرقابة المالية الداخلية وتبسيط الإجراءات والمبادئ التوجيهية المالية لكفالة إدارة مالية فعالة؛
- (د) تحسين التجهيز الآلي لعمليات الخزينة بغية كفالة الدقة ومراعاة الوقت في صرف المدفوعات، وضمان فعالية إدارة النقد واستثمار الأموال التي يتصرف فيها مكتب الأمم المتحدة في جنيف؛
- (هـ) استعراض إجراءات سير العمل بشكل منتظم لإيجاد السبل الكفيلة بالاستجابة للعملاء بصورة أسرع وبقدر أكبر من الفعالية.

البرنامج الفرعي ٣

إدارة الموارد البشرية (جنيف)

هدف المنظمة: الحفاظ على نظام ذي جودة عالية لإدارة الموارد البشرية في مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' زيادة مؤشر تنقل الموظفين؛	(أ) زيادة تنوع مهارات الموظفين.
'٢' زيادة مشاركة الموظفين في برامج التعلم والتطوير الوظيفي؛	
'٣' زيادة النسبة المئوية للموظفين الذين ينجحون في تحقيق الأهداف التعليمية كما حددها في النظام الإلكتروني لتقييم الأداء.	
(ب) '١' تخفيض متوسط عدد الأيام التي تظل فيها أي وظيفة شاغرة؛	(ب) تحسين عملية انتقاء الموظفين وإدارة شؤونهم، بما في ذلك التعيين، والتنسيب، والترقية.
'٢' تخفيض متوسط المهلة الزمنية لتجهيز استحقاقات الموظفين.	
(ج) '١' نقص عدد الدول الأعضاء غير الممثلة؛	(ج) تحسين التوازن بين الجنسين والتمثيل الجغرافي للموظفين.
'٢' زيادة النسبة المئوية للموظفين المعيّنين من الدول الأعضاء الممثلة تمثيلاً ناقصاً؛	
'٣' زيادة النسبة المئوية للنساء في الفئة الفنية وما فوقها.	
(د) '١' زيادة النسبة المئوية للموظفين الذين يعربون عن رضاهم عن بيئة العمل.	(د) تحسين بيئة العمل.

الاستراتيجية

٢٤-٢٤ تتولى دائرة إدارة الموارد البشرية المسؤولية الفنية عن هذا البرنامج الفرعي. وستركز الدائرة على تنفيذ برنامج الأمين العام لإصلاح إدارة الموارد البشرية، وخصوصاً في المجالات التالية: (أ) تنمية مهارات الموظفين، عن طريق الارتقاء بمهاراتهم الفنية والتقنية،

وربط التعلم والتدريب ربطاً وثيقاً بنظام تقييم الأداء، والتخطيط لتعاقب الموظفين، وإدارة الأداء، وآليات التطوير الوظيفي، وتحسين شروط الخدمة، وتعميم مراعاة المنظور الجنساني؛ و (ب) تعزيز آلية محاسبة ومساءلة الموظفين والمديرين على جميع المستويات. وستبذل الجهود أيضاً لكفالة توفير الخدمات الطبية اللازمة، بما في ذلك برامج الصحة والعافية، للموظفين في جميع كيانات الأمم المتحدة المتواجدة بجنيف.

البرنامج الفرعي ٤

خدمات الدعم (جنيف)

(أ) خدمات الأمن والسلامة

هدف المنظمة: حماية الموظفين وأعضاء الوفود، وكبار الشخصيات الزائرة وغيرهم من الزوار في مباني الأمم المتحدة ومنع إلحاق أي ضرر بممتلكات الأمم المتحدة.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
١' عدم تسجيل أي حالة من حالات الدخول غير المأذون بها إلى مباني الأمم المتحدة؛	(أ) تحسين ظروف الأمن في مباني الأمم المتحدة والمباني الملحقة بها.
٢' الإبقاء على المدة اللازمة لإخلاء مباني الأمم المتحدة والمباني الملحقة بها ضمن نطاق معايير الأمن المحددة؛	
٣' تقليص المهلة الزمنية للاستجابة للحوادث الأمنية الطارئة.	
١' تخفيض عدد الحوادث الناجمة عن المخاطر التي تمس السلامة؛	(ب) تحسين ظروف السلامة في مباني الأمم المتحدة والمباني الملحقة بها.
٢' تقليص المهلة الزمنية للاستجابة لحوادث السلامة الطارئة.	

الاستراتيجية

٢٤-٢٥ يضطلع قسم الأمن والسلامة، بتوجيه عام من مدير الشؤون الإدارية وإشراف من رئيس دائرة الدعم المركزي، بالمسؤولية عن تنفيذ الأنشطة المدرجة ضمن هذا البرنامج الفرعي. وستشمل الاستراتيجية الهادفة إلى كفالة بيئة يتوفر فيها الأمن والسلامة وتضافر الجهود من أجل زيادة مستوى التأهب للتصدي لحالات الأزمات التي قد تتطلب زيادة

تنسيق الجهود الأمنية مع وكالات إنفاذ القانون في البلد المضيف. وسيعزز الاحتراف المهني في الدائرة بإشراك ضباط الأمن بصورة اعتيادية في تداريب متخصصة من شأنها أن تتيح استخدام الضباط على نحو أمثل لأداء وظائف أمنية متخصصة متعددة. وستحسن مهارات الضباط لتمكينهم من الإلمام بتكنولوجيا الأمن والسلامة ومعدات الاتصال العصرية/المتطورة اللازمة لكفالة قدر أكبر من الفعالية في الاستجابة في حالات الإخلاء وإدارة الأزمات، وتقليل المهلة الزمنية للاستجابة للطوارئ، وتحسين أساليب الكشف، وزيادة فعالية عمليات التفتيش المتعلقة بالسلامة، والوقاية الشخصية وغير ذلك من الوظائف الأمنية الحساسة، عملاً بالمعايير التنفيذية الأمنية الدنيا بالمقر. وإلى جانب تدريب الضباط، سيعزز التدريب الهادف إلى توعية الموظفين بالأمور الأمنية، وسيتواصل إيلاء أولوية عالية لتفتيش كافة معدات الأمن والسلامة وصيانتها وتحسينها. وسيعزز التعاون الأمني بين الوكالات وسيزداد الاتصال مع سلطات الأمن في البلد المضيف.

(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هدف المنظمة: كفالة كون خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية تساعد في عملية الإصلاح.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تخفيض عدد الحالات التي لا توفر فيها الخدمات والمدة التي تستغرقها.	(أ) امتثال كافة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعايير مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعايير ذات الصلة المعمول بها في هذا المجال.
(ب) زيادة عدد العمليات المبسطة والآلية.	(ب) زيادة فعالية العمليات الإدارية.
(ج) زيادة عدد مستعملي الملفات.	(ج) زيادة استخدام الملفات الإلكترونية للمعلومات.
(د) تقليص الوقت اللازم لاسترجاع الوثائق الإلكترونية بنسبة ٥٠ في المائة.	(د) تحسين نوعية الخدمات المقدمة للهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء والبعثات الدائمة للدول الأعضاء والمستعملين عموماً.
(هـ) '١' زيادة النسبة المئوية للفيروسات الحاسوبية التي يتم التصدي لها بنجاح؛	(هـ) زيادة أمن المعلومات.

الإيجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
	٢' زيادة عدد محاولات الوصول غير القانونية التي يتم إحباطها.
(و) تحسين مستوى التنسيق والتوحيد والتجميع في شبكة المنطقة المتربولية تحت رعاية مكتب الأمم المتحدة في جنيف.	(و) زيادة عدد الاتفاقات التي تم التوصل إليها مع كيانات المنظمة بشأن نطاق الخدمات التي ينبغي إضفاء الطابع المركزي عليها وظروف ومعايير الأداء ذات الصلة.

الاستراتيجية

- ٢٤-٢٦ يندرج هذا البرنامج الفرعي ضمن مسؤولية دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستشمل الاستراتيجية المزمع استخدامها في تحقيق الهدف ما يلي:
- (أ) تقييم الخدمات والهياكل الأساسية القائمة بصورة منتظمة لكفالة القدرة على الوفاء بالاحتياجات الحالية والمتوقعة في هذا المجال، مع مراعاة المعايير والاتجاهات في هذا القطاع واحتياجات المستعملين ومستويات رضاهم؛
- (ب) تكييف الخدمات والهياكل الأساسية مع الاحتياجات المتغيرة في هذا المجال، بما في ذلك تنفيذ الإصدارات الجديدة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل؛
- (ج) التعاون مع دوائر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كيانات الأمم المتحدة الأخرى والوكالات المنتسبة إليها، بما في ذلك المشاركة بصورة نشطة في الهيئات والعمليات التي تعنى بوضع المعايير المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (د) إبرام اتفاقات مع جميع المنظمات الموجودة داخل المجمع بشأن توحيد خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك إجراءات الرصد المتواصل والمشارك لعمليات التوحيد؛
- (هـ) تعظيم استفادة مكتب الأمم المتحدة في جنيف من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكفالة تقاسم البيانات والمعلومات بصورة مأمونة وفعالة وكفاءة عن طريق تنفيذ آخر الممارسات والمعايير والنظم والإجراءات المعمول بها في هذا المجال؛
- (و) تنفيذ عمليات ضمان الجودة التي تشجع على الامتثال لمعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي حددها مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال تقاسم المعلومات والتي تراقب ذلك الامتثال.

(ج) خدمات الدعم الأخرى

هدف المنظمة: كفالة تقديم دعم فعال وكفاء وعالي الجودة في مجالات الشراء والسفر والنقل وإدارة المرافق.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تقليل متوسط المدة الزمنية اللازمة لتجهيز طلبات تقديم الخدمات المتعلقة بصيانة الهياكل الأساسية للمباني وإدارة أماكن المكاتب.	(أ) تحسين فعالية إدارة المنشآت وأماكن المكاتب.
(ب) '١' نسبة الوفورات المحققة قياساً إلى التكلفة الكاملة للسفر؛	(ب) الحفاظ على الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة في خدمات السفر والنقل ومنح التأشيرة.
'٢' زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم.	
(ج) '١' زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم من قبل دائرة المشتريات المشتركة؛	(ج) تحسين مستوى الجودة وزيادة مستوى الفعالية في خدمات الشراء.
'٢' تقليل المدة الزمنية لتجهيز عمليات الشراء.	

الاستراتيجية

٢٤-٢٧ تناط المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي بخدمات الدعم المركزية وتشتمل الاستراتيجية المزمع استخدامها في تحقيق الهدف على ما يلي:

(أ) تقليل الفترة اللازمة لتقديم خدمات المرافق من خلال التنفيذ التدريجي للنظام المحسن للمتابعة الآلية والنظام المحسن لرصد العقود، مما ينتج عنه تحسن في رصد مؤشرات الأداء الرئيسية في الوقت الحقيقي، وتعقب العقود والمشاريع والموارد المالية المخصصة؛

(ب) تعهد خدمات ذات كفاءة وفعالية بالقياس إلى التكاليف فيما يتعلق بالسفر والنقل، وخصوصاً عن طريق التعاون مع منظمات أخرى في منظومة الأمم المتحدة؛

(ج) توسيع نطاق مجالات معينة في ميدان الشراء حيث يمكن استخدام عقود الأنظمة بفعالية والاستفادة من مفهوم 'الوكالة الرائدة' في الحالات التي تمتلك منظمات

أخرى تابعة للأمم المتحدة خبرة فنية وقوة فعالة في السوق؛ ومواصلة تحسين النوعية وتقليل زمن التجهيز من خلال زيادة العنصر الآلي (على سبيل المثال، استخدام الفهارس الإلكترونية) ومن خلال مواصلة ترشيد عملية الشراء (على سبيل المثال، استخدام بطاقات الشراء لجميع المشتريات القليلة القيمة) حيثما أمكن ذلك. ومواصلة تطوير الشراء التعاوني فيما بين المنظمات الدولية التي مقارها في جنيف عن طريق تعزيز دائرة خدمات المشتريات المشتركة؛

(د) تعهد خدمات دعم ذات كفاءة وفعالية وانتظام وجودة في مجال البريد والحقيبة الدبلوماسية.

جيم - مكتب الأمم المتحدة في فيينا*

البرنامج الفرعي ٢

تخطيط البرامج والميزانية والحسابات (فيينا)

هدف المنظمة: ضمان تحقيق إدارة مالية سليمة وفعالة وذات كفاءة لأصول الأمم المتحدة في نطاق مسؤولية مكتب الأمم المتحدة في فيينا.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) النسبة المئوية للمدفوعات التي يتم تجهيزها والمعلومات التي يتم تسجيلها في غضون ٣٠ يوما من تاريخ استلام جميع المستندات المناسبة.	(أ) معاملات مالية دقيقة وفي التوقيت المناسب.
(ب) '١' تناقص النسبة المئوية لحيدان النفقات النهائية عن الاعتمادات النهائية؛	(ب) إدارة فعالة لميزانية البرنامج والموارد من خارج الميزانية.
'٢' انخفاض في وقت التجهيز لإصدار المخصصات بعد تسلم معلومات كاملة؛	
'٣' ازدياد نسبة المجيبين ردا على استطلاع آراء العملاء الذين يقيمون نوعية الخدمات بدرجة "جيد" أو "جيد جدا".	
'١' رأي إيجابي في مراجعة الحسابات من مجلس مراجعي الحسابات بشأن البيانات المالية؛	(ج) تحسين البيانات المالية وتقارير الإدارة المالية.

* تنفرد إدارة الشؤون الإدارية في المقر بالمسؤولية عن تنفيذ البرنامج الفرعي ١.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
٢' عدم وجود نتائج هامة سلبية في مراجعة الحسابات تتصل بمسائل مالية أخرى.	
(د) صرف الأموال خلال مواعيدها المحددة للمدفوعات المعتمدة من نظام المعلومات الإدارية المتكامل.	(د) خدمات خزانة فعالة.

الاستراتيجية

٢٤-٢٨ تناط المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي بدائرة إدارة الموارد المالية. وستواصل الدائرة خلال فترة السنتين الاستفادة الكاملة من الابتكارات التكنولوجية بغية زيادة تنسيق العمليات المالية والميزنة، لتعزيز عمليات الرصد والرقابة المالية والإبلاغ. وستواصل الدائرة بذل الجهود لمساعدة جميع كيانات البرنامج التابعة لمكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة في مجالات تخطيط البرامج، والميزانية والتنفيذ، والإبلاغ بشأن تنفيذ الميزانية. وسيشمل الاستراتيجية ما يلي:

(أ) إدارة الاستفادة من الموارد عن طريق دعم التكنولوجيا لتحسين الخدمات المقدمة إلى العملاء وتبسيط العمليات الإدارية؛

(ب) تقديم المساعدة والإرشاد والتدريب إلى مديري البرامج والوحدات الإدارية لمنظمات العملاء بشأن مسائل الميزانية وإجراءات الاستعراض وتنفيذ الميزانية تنفيذًا فعالاً؛

(ج) تعزيز المراقبة المالية الداخلية وتبسيط الإجراءات المالية والمبادئ التوجيهية لضمان الإدارة المالية الفعالة؛

(د) استعراض إجراءات انسياب العمل بصفة منتظمة لاستبيان الطرق الكفيلة بتحقيق استجابة للعملاء أكثر فعالية وأسرع.

البرنامج الفرعي ٣

إدارة الموارد البشرية (فيينا)

هدف المنظمة: العمل على تعهد نظام رفيع الجودة لإدارة الموارد البشرية في مكتب الأمم المتحدة في فيينا.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' زيادة مؤشر تنقل الموظفين؛ '٢' زيادة مشاركة الموظفين في التعلم وفي برامج التطوير الوظيفي؛	(أ) تعزيز التنوع في مهارات الموظفين.
'٣' زيادة النسبة المئوية للموظفين الذين ينجحون في تحقيق أهدافهم في التعلم كما حددها في تقارير النظام الإلكتروني لتقييم الداء.	
(ب) '١' تخفيض متوسط عدد الأيام التي تظل فيها أي وظيفة شاغرة؛ '٢' تخفيض متوسط الوقت اللازم لتجهيز استحقاقات الموظفين.	(ب) تحسين عملية اختيار الموظفين وإدارة شؤونهم، بما في ذلك إجراءات التعيين والتنسيب والترقية.
(ج) '١' نقص عدد الدول الأعضاء غير الممثلة؛ '٢' زيادة النسبة المئوية للموظفين المعيّنين من الدول الأعضاء الممثلة تمثيلاً ناقصاً؛ '٣' زيادة النسبة المئوية للنساء في الفئة الفنية وما فوقها.	(ج) تحسين التمثيل الجغرافي والتوازن بين الجنسين للموظفين.
(د) زيادة النسبة المئوية للموظفين الذين يعربون عن رضاهم عن بيئة العمل.	(د) تحسين بيئة العمل.

الاستراتيجية

٢٩-٢٤ تناط المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي بدائرة إدارة الموارد البشرية. وسوف تركز هذه الدائرة على تنفيذ برنامج الإصلاح الذي اقترحه الأمين العام بشأن إدارة الموارد البشرية، وخصوصاً في المجالات التالية: (أ) تنمية مهارات الموظفين، من خلال الارتقاء بمهاراتهم الفنية والتقنية، وربط مبادرات التعلم والتدريب بشكل وثيق بنظام تقييم الأداء، التخطيط لتعاقب الموظفين، إدارة الأداء، وآليات التطوير الوظيفي، وتحسين شروط الخدمة،

وتعميم المنظور الجنساني؛ و (ب) تعزيز آلية محاسبة ومساءلة الموظفين والمديرين على جميع المستويات. وستبذل الجهود أيضا لضمان توفير خدمات طبية مناسبة، بما في ذلك برامج الصحة والعافية للموظفين في جميع الكيانات التابعة للأمم المتحدة في فيينا.

البرنامج الفرعي ٤

خدمات الدعم (فيينا)

(أ) خدمات الأمن والسلامة

هدف المنظمة: حماية الموظفين وأعضاء الوفود، وكبار الشخصيات الزائرة وغيرهم من الزوار في مركز فيينا الدولي ومنع إلحاق أي ضرر بممتلكات الأمم المتحدة.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
١' عدم دخول غير المأذون لهم في مباني الأمم المتحدة؛	(أ) تحسن ظروف الأمن في مباني الأمم المتحدة.
٢' الحفاظ على المدة اللازمة لإخلاء المبنى في إطار معايير الأمن المقررة؛	
٣' تقليص المهلة الزمنية للاستجابة للحوادث الأمنية الطارئة.	
١' تقليل عدد الحوادث الناجمة عن المخاطر التي تمس السلامة؛	(ب) تحسين ظروف السلامة في مباني الأمم المتحدة.
٢' تقليص المهلة الزمنية للاستجابة لحوادث السلامة الطارئة.	

الاستراتيجية

٢٤-٣٠ تناط المسؤولية عن هذا البرنامج الفرعي بقسم الأمن والسلامة التابع لشعبة الإدارة. وستركز استراتيجية ضمان وجود بيئة يسودها الأمن والسلامة على زيادة مستوى الاستعداد لإدارة حالات الأزمات التي تتطلب تنسيقاً معززا للجهود المتصلة بالأمن مع أجهزة إنفاذ القانون في البلد المضيف. وسوف يتواصل تعزيز المستوى المهني داخل القسم من خلال توفير التدريب المتخصص للضباط بصفة مستمرة. وسوف تزداد مهارات الضباط لمسايرة تكنولوجيا الأمن والسلامة ومعدات الاتصالات العصرية/المتطورة لضمان استجابة أكثر كفاءة وفعالية لحالات الطوارئ والأزمات، وتحسين أساليب الكشف والمراقبة

وعمليات تفتيش خاصة بالسلامة أكثر فعالية، والحماية الشخصية وغير ذلك من مهام الأمن الحساسة، وفقا لتنفيذ المعايير التنفيذية الدنيا المتعلقة بالأمن في المقر. وزيادة على ذلك، سوف يتحسن تدريب الموظفين عموما من أجل الوعي بالأمور الأمنية. وسيتواصل إيلاء أولوية عالية إلى عمليات التفتيش والصيانة والارتقاء بجميع الكيانات المادية للأمن والسلامة.

(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هدف المنظمة: ضمان أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية تساعد في علمية الإصلاح.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تقليل عدد الحالات التي لا توفر منها الخدمات والمدة التي تستغرقها.	(أ) تكون جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متطابقة مع معايير المكتب الدولي للتعريفات الجمركية وكذلك مع المعايير ذات الصلة المعمول بها في هذا المجال.
(ب) زيادة عدد العمليات المبسطة والآلية.	(ب) زيادة فعالية العمليات الإدارية.
(ج) زيادة عدد مستعملي ملفات المعلومات.	(ج) زيادة استخدام الملفات الإلكترونية للمعلومات.
(د) تقليص الوقت اللازم لاسترجاع الوثائق الإلكترونية.	(د) تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى الهيئات الحكومية الدولية والخبراء والبعثات الدائمة للدول الأعضاء والمستعملين بوجه عام.
(هـ) '١' زيادة النسبة المئوية للفيروسات الحاسوبية التي يتم التصدي لها بنجاح؛	(هـ) زيادة أمن المعلومات.
'٢' زيادة عدد محاولات الوصول غير القانونية التي يتم إحباطها.	

الاستراتيجية

٣١-٢٤ تناط المسؤولية عن تنفيذ هذا البرنامج الفرعي بقسم تكنولوجيا المعلومات التابع لشعبة الإدارة. وسوف يستهدف التركيز الاستراتيجي والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقديم نتائج ملموسة في ثلاثة مجالات، تعتبر ممثلة للأنشطة الأساسية التي تضطلع بها المنظمة: (أ) العمليات الإدارية والتنظيمية؛ و (ب) تبادل المعرفة المؤسسية

للمنظمة ونشرها عن طريق الملفات الإلكترونية للمعلومات؛ و (ج) توفير الخدمات للأجهزة الحكومية الدولية التابعة للأمم المتحدة وأجهزة الخبراء وسائر العملاء. وسيتم تعزيز العناصر التالية باعتبارها أحجار أساس في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة إلى مجالات التركيز الثلاثة: (أ) هيكل أساسي متين؛ و (ب) سياسات وتدابير خاصة بالأمن لضمان استمرار الأنشطة العملية؛ و (ج) عنصر توصيل موثوق به مع الميدان؛ (د) بناء قدرة من الموارد البشرية الماهرة واستغلالها بشكل فعال.

(ج) خدمات الدعم الأخرى

هدف المنظمة: كفالة الدعم المتسم بكفاءة وفعالية وجودة عالية في مجالات خدمات الشراء والسفر والنقل وإدارة أماكن مكاتب الأمم المتحدة والكيانات التابعة لها.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تقليل متوسط الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز طلبات تقديم الخدمات المتعلقة بإدارة أماكن المكاتب.	(أ) تحسين فعالية إدارة أماكن بفعالية.
(ب) '١' نسبة الوفورات المتحققة قياساً إلى مجموع تكاليف السفر؛	(ب) تقديم خدمات في مجال السفر وتأشيرات الدخول والنقل تتسم بالكفاءة والفعالية من حيث التكلفة.
'٢' زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها قسم الدعم العام.	(ج) تعزيز مستوى الجودة وزيادة مستوى الكفاءة في خدمة الشراء.
'١' زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها وحدة العمليات التجارية؛	(ج) تعزيز مستوى الجودة وزيادة مستوى الكفاءة في خدمة الشراء.
'٢' تقليل الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز عمليات الشراء.	

الاستراتيجية

٣٢-٢٤ يضطلع بمسؤولية هذا البرنامج الفرعي قسم الدعم العام في شعبة الإدارة. وسيتم التركيز على:

(أ) تقديم نظام تخطيط الأماكن لوضع نماذج مخصصات المكاتب وأماكن المرافق، بما في ذلك في سياق مشروع إزالة الاسبستوس، والتخطيط الفعال لأماكن المكاتب لاستيعاب التغيرات من خلال تنفيذ نظام أمر المباشرة بالعمل؛

(ب) الحفاظ على خدمات السفر وتأشيرات الدخول والنقل التي تتسم بالفعالية والكفاءة من حيث التكاليف، ولا سيما من خلال التعاون مع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة الموجودة في المركز الدولي في فيينا؛

(ج) الاستمرار في تحسين النوعية وفترة التجهيز في مجال الشراء من خلال زيادة التشغيل الآلي وزيادة ترشيد عملية الشراء حيثما أمكن ذلك.

دال - مكتب الأمم المتحدة في نيروبي*

البرنامج الفرعي ٢

تخطيط البرنامج والميزانية والحسابات

هدف المنظمة: كفاءة إدارة مالية لأصول الأمم المتحدة تتسم بالكفاءة والفعالية في إطار صلاحية مكتب الأمم المتحدة في نيروبي.

الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة	مؤشرات الإنجاز
(أ) إجراء الصفقات المالية بدقة وفي الوقت المناسب.	(أ) '١' الامتثال للنقاط الإرشادية في اتفاقات مستوى الخدمات مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية؛
(ب) الإدارة الفعالة للميزانية البرنامجية والموارد الخارجة عن الميزانية.	(ب) '١' انخفاض نسبة انحراف النفقات النهائية عن المخصصات النهائية؛
	'٢' تقليس الفترة الزمنية اللازمة لإصدار المخصصات الخارجة عن الميزانية بعد استلام المعلومات الكاملة؛
	'٣' ازدياد نسبة المجهزين على الدراسة الاستقصائية للعملاء ممن يصفون الخدمات بأنها على الأقل "جيدة" أو "جيدة جداً".

* تنفرد إدارة الشؤون الإدارية في المقر بالمسؤولية عن تنفيذ البرنامج الفرعي ١.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(ج) '١' رأي إيجابي لمجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية؛	(ج) تحسين البيانات المالية وتقارير الإدارة المالية.
'٢' عدم وجود نتائج سيئة هامة في مراجعة الحسابات تتعلق بمسائل مالية أخرى.	
(د) تم صرف الأموال ضمن المواعيد المحددة للدفعات المصادق عليها في نظام المعلومات الإدارية المتكامل.	(د) خدمات خزانة فعالة.

الاستراتيجية

- ٢٤-٣٣ تضطلع دائرة الميزانية والإدارة المالية في شعبة الخدمات الإدارية بمسؤولية هذا البرنامج الفرعي. وسترکز الاستراتيجية على:
- (أ) إدارة استخدام الموارد المالية من خلال الدعم التكنولوجي، وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتبسيط العمليات الإدارية؛
- (ب) تقديم المساعدة، والتوجيه والتدريب إلى مديري البرامج والوحدات الإدارية في منظمات العملاء بشأن المسائل المتعلقة بالميزانية، واستعراض الإجراءات والتنفيذ الفعال للميزانية؛
- (ج) تعزيز المراقبة المالية الداخلية وتبسيط الإجراءات المالية والمبادئ التوجيهية لكفالة إدارة مالية فعالة؛
- (د) استعراض إجراءات سير العمل بانتظام لتحديد السبل لكفالة استجابة أكثر فعالية وأسرع للعملاء.

البرنامج الفرعي ٣

إدارة الموارد البشرية (نيروبي)

هدف المنظمة: الحفاظ على نظام إدارة موارد بشرية رفيع المستوى في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) ١' ارتفاع مؤشر تنقل الموظفين؛ ٢' زيادة مشاركة الموظفين في برامج التطوير الوظيفي والتعلم؛ ٣' ازدياد نسبة الموظفين الذين أكملوا بنجاح أهداف التعلم التي حددوها في النظام الإلكتروني لتقييم الأداء.	(أ) زيادة تنوع مهارات الموظفين.
(ب) ١' تخفيض متوسط عدد الأيام التي تظل فيها أي وظيفة شاغرة؛ ٢' تخفيض متوسط الفترة الزمنية لتجهيز استحقاقات الموظفين.	(ب) تحسين عملية انتقاء الموظفين وإدارة شؤونهم، بما في ذلك التعيين والتنسيب والترقية.
(ج) ١' انخفاض عدد الدول الأعضاء غير الممثلة؛ ٢' ازدياد النسبة المئوية للموظفين ممن يتم توظيفهم من الدول الأعضاء الممثلة تمثيلاً ناقصاً؛ ٣' ارتفاع النسبة المئوية للنساء في الفئة الفنية وما فوقها.	(ج) تحسين التمثيل الجغرافي والتوازن بين الجنسين في صفوف الموظفين.
(د) ارتفاع نسبة الموظفين ممن أبدوا رضاهم عن بيئة العمل.	(د) تحسين بيئة العمل.
(هـ) ١' انخفاض فترة انتظار الموظفين الذين يرتادون العيادة الطبية دون مواعيد؛ ٢' ارتفاع النسبة المئوية للعملاء الذين يعربون عن رضاهم عن الخدمات المقدمة.	(هـ) تحسين الرعاية الصحية للموظفين.

الاستراتيجية

٣٤-٢٤ تضطلع إدارة الموارد البشرية بمسؤولية هذا البرنامج الفرعي. وستركز الإدارة على تنفيذ برنامج الأمين العام لإصلاح إدارة الموارد البشرية، وخاصة في مجالات: (أ) تنمية مهارات الموظفين، من خلال الارتقاء بمهاراتهم الفنية والتقنية، وربط مبادرات التعليم والتدريب بشكل وثيق بنظام تقييم الأداء، والتخطيط لتعاقب الموظفين، وإدارة الأداء، وآليات التطوير الوظيفي، وتحسين شروط الخدمة، وتعميم مراعاة المنظور الجنساني؛ (ب) تعزيز آلية محاسبة ومساءلة الموظفين والمديرين في جميع المستويات. وستبذل جهوداً أيضاً لكفالة تقديم خدمات طبية ملائمة، بما في ذلك تقديم برامج تتعلق بالصحة والعافية إلى الموظفين في جميع كيانات الأمم المتحدة الموجودة في نيروبي.

البرنامج الفرعي ٤

دعم الخدمات (نيروبي)

(أ) خدمات الأمن والسلامة

هدف المنظمة: حماية الموظفين وأعضاء الوفود وكبار الشخصيات الزائرة والزائرين الآخرين في مجمع غيغري لمنع إلحاق أي ضرر بممتلكات الأمم المتحدة والتقليل من المخاطر الأمنية في البلد.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) '١' عدم دخول الأشخاص غير المأذون لهم مباني الأمم المتحدة؛	(أ) تحسين الظروف الأمنية داخل مباني الأمم المتحدة.
'٢' الإبقاء على فترة إخلاء المبنى في حدود المعايير الأمنية المعمول بها؛	(ب) تحسين ظروف السلامة في مباني الأمم المتحدة والمباني الملحقة بها.
'٣' تقليص فترة الاستجابة للحوادث الأمنية الطارئة؛	(ج) تحسين أمن بيئة العمل في كينيا لجميع موظفي الأمم المتحدة العاملين في الميدان وعائلاتهم.
(ب) '١' تخفيض عدد الحوادث الناجمة عن المخاطر التي تمس السلامة؛	
'٢' تقليص فترة الاستجابة لحوادث السلامة الطارئة.	
(ج) انخفاض عدد الحوادث التي تؤثر على سلامة الموظفين في الميدان.	

الاستراتيجية

٢٤-٣٥ يضطلع قسم الأمن والسلامة التابع لشعبة الخدمات الإدارية بمسؤولية هذا البرنامج الفرعي. وسترکز استراتيجية كفالة بيئة تتسم بالأمان والسلامة على زيادة مستوى الجاهزية لإدارة حالات الأزمات التي تتطلب تعزيز تنسيق الجهود ذات الصلة بالأمن مع وكالات إنفاذ القانون في البلد المضيف. وسيتم تعزيز مستوى المهارة والحرفية في القسم بإقامة دورات تدريبية متخصصة للضباط على نحو مستمر. وسيتم تحسين مهارات الضباط لمواكبة تكنولوجيا الأمن والسلامة ومعدات الاتصالات المحدثّة/المحسنّة لكفالة الاستجابة لحالات الطوارئ وحالات الأزمات بكفاءة وفعالية أكثر، وتحسين رصد المراقبة، وأعمال التفتيش على السلامة الأكثر فاعلية، والحماية الشخصية، والمهام الأمنية الهامة الأخرى، عملاً بالمعايير التنفيذية الأمنية الدنيا. علاوة على ذلك، سيتم تعزيز التدريب على الوعي الأمني للموظفين بشكل عام. وسيتواصل إيلاء أولوية عالية لأعمال التفتيش والصيانة والتحديث لجميع هياكل الأمن والسلامة المادية.

(ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هدف المنظمة: كفالة أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملاً قوياً للتمكين من عملية الإصلاح.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تخفيض عدد الحالات التي لا تتوفر فيها الخدمات والمدة التي تستغرقها.	(أ) أن تكون كافة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موافقة لمعايير مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعايير ذات الصلة المعمول بها في هذا الميدان.
(ب) ازدياد عدد العمليات المبسطة والآلية.	(ب) زيادة فعالية العمليات الإدارية.
(ج) ازدياد عدد مستعملي الملفات الإلكترونية للمعلومات.	(ج) زيادة استعمال الملفات الإلكترونية للمعلومات.
(د) تقليص الوقت اللازم لاسترجاع الوثائق الإلكترونية.	(د) تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء والبعثات الدائمة للدول الأعضاء والمستعملين عموماً.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(هـ) '١' ازدياد النسبة المئوية للفيروسيات الحاسوبية التي يتم التصدي لها بنجاح؛	(هـ) زيادة أمن المعلومات.
'٢' ازدياد عدد حالات إحباط محاولات الوصول غير القانونية.	

الاستراتيجية

٢٤-٣٦ هذا البرنامج الفرعي هو من مسؤولية دائرة تكنولوجيا المعلومات التابع لشعبة الخدمات الإدارية. والتركيز الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستثمار فيها سيكون موجها نحو أداء عائد ملموس في ثلاثة مجالات، تعتبر ممثلة للأنشطة الأساسية للمنظمة: (أ) العمليات الإدارية والتنظيمية؛ و (ب) تقاسم المعرفة المؤسسية للمنظمة ونشرها من خلال الملفات الإلكترونية للمعلومات؛ و (ج) خدمة الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء ذات الصلة ببرنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية. وسيتم تعزيز العناصر التالية بوصفها أحجار أساس في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة إلى مجالات التركيز الثلاثة: (أ) هيكل أساسي متين؛ و (ب) سياسات وتدابير أمنية تكفل استمرارية العمل؛ و (ج) قدرة موثوقة على الاتصال بالميدان والمقر؛ و (د) بناء قدرة من الموارد البشرية الماهرة والاستفادة منها بكفاءة.

(ج) خدمات الدعم الأخرى

هدف المنظمة: كفالة تقديم دعم كفء وفعال وعالي الجودة في مجالات الشراء، والسفر والنقل، وإدارة المرافق، وإدارة المحفوظات والسجلات.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(أ) تقليص متوسط المدة الزمنية اللازمة لتجهيز طلبات تقديم الخدمات المتصلة بصيانة الهيكل الأساسي للمباني وإدارة حيز المكاتب.	(أ) تحسين إدارة المرافق المادية وحيز المكاتب على نحو يتسم بالكفاءة.
(ب) '١' نسبة الوفورات المتحققة قياساً إلى التكلفة الكاملة للسفر؛	(ب) توفير خدمات السفر والتأشيرات والنقل بكفاءة وفعالية من حيث التكلفة.
'٢' ارتفاع مستوى الرضا عن الخدمات يعرب عنه عملاء الدائرة.	

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة من الأمانة العامة
(ج) '١' ارتفاع مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها قسم العقود والمشتريات.	(ج) تعزيز مستوى الجودة ورفع مستوى الكفاءة في خدمات الشراء.
'٢' تقليص الزمن اللازم لتجهيز المشتريات.	
(د) ازدياد عدد نظم المعلومات التي تلتزم تماما بشروط حفظ السجلات.	(د) فعالية الخدمات والممارسات في مجال إدارة المحفوظات والسجلات.

الاستراتيجية

٣٧-٢٤ هذا البرنامج الفرعي من مسؤولية دائرة خدمات الدعم التابعة لشعبة الخدمات الإدارية. وسترکز هذه الدائرة على ما يلي:

(أ) تقليص المدة اللازمة لتقديم خدمات المرافق من خلال التنفيذ التدريجي لنظم المتابعة والرصد الآلية المحسنة؛

(ب) توفير خدمات السفر والتأشيرات والنقل بكفاءة وفعالية من حيث التكلفة، وخصوصا من خلال إقامة تعاون وثيق مع سائر مؤسسات منظومة الأمم المتحدة؛

(ج) إدخال مزيد من التحسين على جودة المشتريات والزمن اللازم لتجهيزها من خلال زيادة استخدام النظم الآلية وإدخال مزيد من الترشيح عليها؛

(د) تيسير الوصول إلى مواد المحفوظات ودعم اعتماد الكيانات التنظيمية في نيروبي لأفضل الممارسات في مجال حفظ السجلات.

الولايات التشريعية

الولايات العامة

قرارات الجمعية العامة

استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة	٢١٣/٤١
تنفيذ قرار الجمعية العامة ٢١٣/٤١	٢١١/٤٢
تجديد الأمم المتحدة: برنامج للإصلاح	١٢/٥٢ ألف وباء
الميزنة على أساس النتائج	٢٣١/٥٥
تعزيز الأمم المتحدة: برنامج لإجراء مزيد من التغييرات	٣٠٠/٥٧
تعزيز الأمم المتحدة: برنامج لإجراء مزيد من التغييرات	٢٦٩/٥٨
المسائل المتصلة بالميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٥-٢٠٠٤	٢٧٠/٥٨

البرنامج الفرعي ١

خدمات الإدارة وإقامة العدل

قرارات الجمعية العامة

إقامة العدل في الأمانة العامة	٣٠٧/٥٧
استعراض الازدواجية والتعقيد والبيروقراطية في عمليات الأمم المتحدة وإجراءاتها الإدارية	٢٨٠/٥٨

البرنامج الفرعي ٢

تخطيط البرامج والميزانية والحسابات

قرارات ومقررات الجمعية العامة

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم المتحدة	٢٣٣/٤٩
لحفظ السلام	
تخطيط البرامج	٢٠٧/٥٣
التنقيحات المقترحة على النظام المالي للأمم المتحدة	٥٧٣/٥٧

الميزنة على أساس النتائج	٥٧٥/٥٧
التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة وتقارير مجلس مراجعي الحسابات	٢٤٩/٥٨

البرنامج الفرعي ٣

إدارة الموارد البشرية

قرارات الجمعية العامة

إدارة الموارد البشرية	٢٢٢/٤٩ ألف وباء
إدارة الموارد البشرية	٢٢٦/٥١
تنقيحات للمادة الأولى من النظام الأساسي للموظفين والفصل الأول من المجموعة ١٠٠ من النظام الإداري لموظفي الأمم المتحدة	٢٥٢/٥٢
إدارة الموارد البشرية	٢٢١/٥٣
إدارة الموارد البشرية	٢٥٨/٥٥
إدارة الموارد البشرية	٣٠٥/٥٧
تحسين وضع المرأة في منظومة الأمم المتحدة	١٤٤/٥٨

البرنامج الفرعي ٤

خدمات الدعم

قرارات ومقررات الجمعية العامة

الاستفادة من أماكن المكاتب ومرافق المؤتمرات في مركز دونا بارك بفيينا	١٩٤/٣١
ترتيبات الأمن في مكتب الأمم المتحدة بجنيف	٤٦٨/٥٥
تعزيز أمن وسلامة مباني الأمم المتحدة	٢٨٦/٥٦
إصلاح نظام الشراء	٢٧٩/٥٧
المسائل المتصلة بالميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣، الفرع الثاني، الخطة الرئيسية للأصول الرأسمالية	٢٩٢/٥٧
الاستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣٠٤/٥٧

٢٦٣/٥٨	تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الأنشطة المدرة للدخل في منظومة الأمم المتحدة
٢٧٢/٥٨	المواضيع الخاصة المتصلة بالميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥، الفرع الأول، الاستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢٧٦/٥٨	ممارسات الاستعانة بمصادر خارجية
٢٧٧/٥٨	تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن استعراض عمليات مراجعة حسابات الإدارة فيما يتعلق بالاستعانة بمصادر خارجية في الأمم المتحدة وفي الصناديق والبرامج التابعة لها
٢٧٨/٥٨	تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الخدمات العامة والمشاركة لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة في فيينا