

Distr.: General
5 August 2003
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثامنة والخمسون

البند ١٢٧ من جدول الأعمال المؤقت*

خطة المؤتمرات

إصلاح إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات

تقرير الأمين العام

موجز

أُعد هذا التقرير استجابة لطلبات الجمعية العامة الواردة في قرارها ٢٨٣/٥٧ بـاء وكمتابعة أيضاً لتقرير الأمين العام عن تحسين أداء إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات (A/57/289). ومن ثم، فهو يقدم موجزاً للتدابير التي اتخذتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في العام الأول لعملية الإصلاح، ويعرض الخطوط العريضة لمسار الأعمال مستقبلاً.

* A/58/150.



المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٤	٢-١	 مقدمة - أولا
٤	١	 فلسفة الإصلاح الجديدة - ألف
٤	٢	 خطة التنفيذ - باء
٥	٨-٣	 تعديل توجه الإدارة - ثانيا
٥	٦-٤	 دعم الأمانة الفني - ألف
٥	٤	 ١ - الجمعية العامة
٥	٦-٥	 ٢ - اللجان الرئيسية
٦	٨-٧	 تنظيم المؤتمرات وإدارة شؤونها - باء
٧	١٦-٩	 السعي لتحقيق فوائد شاملة من منظور منظومة العمل ككل - ثالثا
٧	١٢-١٠	 الآليات - ألف
٨	١٥-١٣	 التدابير المتخذة داخل الإدارة - باء
٩	١٦	 التدابير المتخذة داخل الإدارة والتدابير الحكومية الدولية - جيم
٩	٢٣-١٧	 تكامل الإدارة الكلية - رابعا
١١	٣٤-٢٤	 الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا - خامسا
١٢	٢٧-٢٦	 تنظيم الاجتماعات وإدارة شؤونها إلكترونيا - ألف
١٣	٣٤-٢٨	 تجهيز الوثائق إلكترونيا - باء
١٣	٢٩	 ١ - تقديم الوثائق إلكترونيا
١٣	٣١-٣٠	 ٢ - تدفق الوثائق إلكترونيا
١٤	٣٣-٣٢	 ٣ - الطباعة حسب الطلب
١٥	٣٤	 ٤ - توافر الوثائق في شكل إلكتروني
١٥	٤٤-٣٥	 تخفيف حدة مشكلة الوثائق - سادسا

١٦	٣٨-٣٦		ألف - نظام تعيين فترات زمنية محددة
١٧	٣٩		باء - طول التقارير
١٧	٤٢-٤٠		جيم - المحاضر الموجزة
١٨	٤٤-٤٣		دال - تحقيق التوافق بين الصيغ اللغوية لمشاريع قرارات الجمعية العامة
١٩	٥٠-٤٥		سابعاً - كفالة الأداء الرفيع في أثناء عملية الإصلاح
١٩	٤٦		ألف - الجودة
٢٠	٤٧		باء - معايير عبء العمل
٢٠	٤٨		جيم - قياس الأداء
٢٠	٥٠-٤٩		دال - المصطلحات
٢١	٥٣-٥١		ثامناً - الاستنتاجات

أولا - مقدمة

ألف - فلسفة الإصلاح الجديدة

١ - تشكل عملية تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وإدارة شؤونها وتجهيز الوثائق "جانبا رئيسيا وجوهريا من الطريقة التي تتبعها أكبر مؤسسة متعددة الأطراف وشاملة في العالم لتسيير أعمالها" (انظر A/57/387، الفقرة ١٠٠). وتعزيزاً لجهود الإصلاح التي بدأت في عام ١٩٩٧، والتي تم في إطارها إدماج دعم الأمانة الفني مع خدمات المؤتمرات، تهدف إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات إلى "القيام بدور سبّاق في تعزيز فعالية عملية النشاط الحكومي الدولي بأكملها" (انظر A/57/387، الفقرة ١٠٢). ومنذ النصف الثاني من عام ٢٠٠٢، وفي تحول رئيسي عن النهج السابق الذي كان الطلب هو الموجه له، أرست الإدارة سياسات إدارية وأساليب عمل سبّاقة، وسعت إلى تحقيق فوائد شاملة من منظور منظومة العمل ككل، لتنفيذ تدابير الإصلاح الواردة في تقرير الأمين العام، عن تحسين أداء إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات (A/57/289).

باء - خطة التنفيذ

٢ - تتجلى هذه الفلسفة الجديدة على أكمل وجه في الدقة البالغة التي أعدت بها خطة التنفيذ التي تشدد على أوجه التآزر بين عناصرها وتسعى إلى تحسين كل من دعم الأمانة الفني وتحسين تنظيم وإدارة شؤون الاجتماعات والوثائق إلى أقصى درجة، من خلال توحي الاستمرارية والتضافر والتكامل في تنفيذ البرامج. وقد قام فريق للتنفيذ مؤلف من ممثلي جميع البرامج الفرعية، بدعم من قسم المشورة الإدارية بمكتب خدمات الرقابة الداخلية، بمراجعة الأنشطة التنفيذية للإدارة، ودراسة أوجه التفاعل بين مختلف تدابير الإصلاح. وعقدت مجموعة من اللقاءات المفتوحة داخل الإدارة بالإضافة إلى حلقات عمل مع فرادى وحدات العمل التي يؤثر فيها هذا الإصلاح أشد ما يؤثر، التماسا لآراء المشاركين. وتحدد الخطة الشاملة، بصيغتها التي اعتمدها أخيرا فريق مديري الإدارة في ٧ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٢، الخطوات الأساسية لكل إجراء مقترح والأمور التي يتوقف عليها وأطره الزمنية والمسؤوليات الإدارية المتصلة به. والآن، وبعد مرور عدة أشهر على بدء مرحلة التنفيذ، بدأت بالفعل التغييرات الإدارية والتنفيذية التي استُهل تطبيقها مؤخرا تحقق فوائد ملموسة، حسبما يتبين من التحليل الوارد أدناه. وحرصت الإدارة أشد الحرص، في سبيل تنفيذ عملية الإصلاح دون المساس بالدعم الذي تقدمه للعملية الحكومية الدولية، على أن تحافظ على سير النظام وسط التغييرات الجارية وعلى أن يحدث التغيير بطريقة منظمة.

ثانياً - تعديل توجه الإدارة

٣ - اتخذت الإدارة، لكي تتغلب على المعوقات الناشئة عن الطابع الخدمي لعملياتها وأوجه القصور التي ينطوي عليها اتباع نهج رد الفعل الذي يوجهه الطلب، موقفاً سباقاً بشكل واضح، عن طريق إرساء أسلوب جديد للعمل داخل الإدارة، وكذلك للتعامل مع غيرها من كيانات الأمانة العامة والهيئات الحكومية الدولية.

ألف - دعم الأمانة الفني

١ - الجمعية العامة

٤ - شرعت الإدارة، استناداً إلى الخبرة التي اكتسبتها من الدورة السابعة والخمسين للجمعية العامة وبلاستفادة من انتخاب رئيس الدورة الثامنة والخمسين في وقت مبكر، في علاقة عمل سليمة مع ذلك الرئيس، ولا سيما فيما يتعلق بتخطيط أنشطة الجمعية. وتم، بالتشاور مع الرئيس المنتخب، إعداد مشروع لبرنامج عمل الجلسة العامة للدورة العادية الثامنة والخمسين قبل افتتاح الدورة بفترة طويلة، وأحيل مشروع البرنامج إلى جميع البعثات الدائمة وإلى الإدارات المعنية في الأمانة العامة. وعلى الرغم من أن مشروع برنامج العمل ما زال مبدئياً، من المنتظر أن يؤدي وجوده في هذا الوقت المبكر إلى تمهيد السبيل أمام الجمعية لتسيير أعمالها على نحو سلس وفعال، كما أنه حيوي لإنجاح نظام تعيين فترات زمنية محددة لتجهيز الوثائق من أجل تقديمها، وتحسين إعداد الجداول الزمنية للاجتماعات. ومن التدابير الأخرى الرامية إلى تسهيل أعمال الجلسة العامة للدورة الثامنة والخمسين وتعزيز الاستفادة من موارد المؤتمرات، أن تنظم برنامج العمل يتمحور حول المواضيع الرئيسية الواردة في إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية (قرار الجمعية العامة ٥٥/٢) عن طريق تجميع بنود جدول الأعمال المتعلقة بمواضيع يوجد ارتباط بينها وعقد مناقشات مشتركة.

٢ - اللجان الرئيسية

٥ - اتبع أمناء اللجان الرئيسية، على غرار ما هو متبع في الجمعية العامة، نهجاً أقرب إلى الطابع السباق في علاقة العمل التي تربطهم برؤساء ومكاتب الهيئات الحكومية الدولية التي يقدمون إليها الخدمات. وأصبحت أعمالهم تركز على إعداد جداول عمل اللجان ومختلف الهيئات الفرعية في وقت مبكر وترشيد هذه الجداول، بغية تحسين التخطيط المسبق لأنشطتهم وتحقيق التزام بين جداول أعمالهم ومواعيد إصدار الوثائق المقررة، وكفالة الاستفادة إلى أقصى درجة من الموارد المخصصة للمؤتمرات. كما يقومون، حسب الاقتضاء، بتسيير المشاورات فيما بين الوفود بشأن المسائل الموضوعية المتصلة بأعمال اللجان.

٦ - وبالإضافة إلى التخطيط المسبق، بذلت الإدارة جهوداً للحد من الوثائق. وعملت على إيجاد سُبُل لتجميع التقارير بالتشاور مع الإدارات التي تعد هذه التقارير، وقامت بإعداد الجدول الزمني لتقديم وثائق ما قبل الدورة الثامنة والخمسين للجمعية العامة على هذا الأساس.

باء - تنظيم المؤتمرات وإدارة شؤونها

٧ - في مجال تنظيم الجلسات، أعيد في تقرير الأمين العام عن تحسين أداء الإدارة (A/57/289) تأكيد القرار الإداري الوارد في التعميم الإعلامي ST/IC/2003/13 المؤرخ ٢٨ شباط/فبراير ٢٠٠٢، الذي يقضي بالحد من عقد الجلسات في أثناء الفترة المسائية أو عطلات نهاية الأسبوع، وذلك بوصفه سياسة واجبة الاتباع. وأدى النجاح في تنفيذ هذه السياسة، مع التركيز على التقيد الصارم بجدول المؤتمرات والاجتماعات، إلى إفساح المجال أمام تحسين البرمجة وزيادة فعالية تكلفة الخدمات التي تنفذها الإدارة، ولا سيما خدمات الترجمة الشفوية. كما مكنت هذه السياسة الهيئات الحكومية الدولية من مباشرة أعمالها بمزيد من الفعالية في إطار الموارد المخصصة لها، دون المساس بلا مبرر بسلسلة الأداء. ولا تخضع الجلسات العامة للجمعية العامة ومجلس الأمن والجزء الرفيع المستوى للمجلس الاقتصادي والاجتماعي لهذه القيود. أما الطلبات التي تقدمها الهيئات الحكومية الدولية الأخرى إلى لجنة المؤتمرات من أجل تخصيص أوقات إضافية لاجتماعاتها، فتجري الاستجابة لها عند وجود ما يبررها. وأخيراً وليس آخراً، كان لهذه السياسة أثر إيجابي على جدول عمل كل من المندوبين وموظفي الأمانة العامة وحياتهم الشخصية، وهم الذين عانوا عاماً بعد عام من انعدام إمكانية التنبؤ بسير العمل والمشقة التي ينطوي عليها.

٨ - وفي مجال إدارة شؤون الوثائق، أدى نظام تعيين فترات زمنية محددة لتجهيز الوثائق، الذي بدأ تطبيقه في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٣ من أجل تنظيم عملية تقديم الوثائق إلى الإدارة لتجهيزها، إلى حدوث تحسّن مبدئي في التزام الكيانات التي تعد الوثائق بتقديمها في موعدها، والأهم من ذلك أنه قد أدى إلى زيادة الوعي لدى هذه الإدارات بضرورة تقديم الوثائق في موعدها. وهذا الإنجاز الهام في مجال التخطيط المسبق أدى بدوره إلى تحسّن الالتزام بإصدار الوثائق في الموعد المناسب كي تنظر فيها الهيئات الحكومية الدولية. وفي الوقت نفسه، حققت الإدارة نجاحاً ملحوظاً، بتدخل شخصي من الأمين العام وبدعم من رؤساء الإدارات والمكاتب المعنية، فيما يتعلق بالإنفاذ الصارم للحد الأقصى المفروض على طول التقارير المنبثقة عن الأمانة العامة.

ثالثاً - السعي لتحقيق فوائد شاملة من منظور منظومة العمل ككل

٩ - من الجوانب الرئيسية الأخرى للفلسفة الجديدة التي تأخذ بها الإدارة، كما هي مبينة بالتفصيل في تقرير الأمين العام عن تحسين أداء الإدارة (A/57/289)، الجهود التي تبذل من أجل تحقيق "فوائد شاملة من منظور منظومة العمل ككل"، عن طريق غرس ثقافة إدارية جديدة تركز على الأداء العام للإدارة والتعاقد القائم فيما بين وحدات العمل وداخلها. وتمثل هذه الاستراتيجية في النهوض على الوجه الأمثل بالعمليات التي ينطوي عليها العمل داخل الإدارة وتحقيق التكامل فيما بينها، سواء على الصعيد الإداري أو التنفيذي، وبرمجة الخدمات وتقديمها بالتعاون الوثيق مع الهيئات الحكومية الدولية المعنية. وفي ظل وجود خطة التنفيذ ومع إنشاء الآليات ذات الصلة، يجري بذل الجهود على ثلاثة أصعدة، هي صعيد الإدارة والصعيد المشترك فيما بين الإدارات والصعيد الحكومي الدولي.

ألف - الآليات

١٠ - أوجدت الإدارة آليات جيدة التنظيم لكفالة التنفيذ الفعال والمستدام لتدابير الإصلاح المترابطة. ويعقد فريق مديري الإدارة، الذي يرأسه رئيس الإدارة ويتألف من كبار مديريها، اجتماعات أسبوعية لمناقشة السياسات والمسائل التنفيذية الهامة الخاصة بالإدارة، وتنسيق هذه السياسات والمسائل، والبت فيها. ويضطلع الفريق، على وجه التحديد، باستعراض شهري للتقدم المحرز فيما يتعلق بالإصلاح في ضوء خطة التنفيذ، ويقوم بإجراء التعديلات المطلوبة في هذا الصدد.

١١ - وأنشئت في إطار فريق مديري الإدارة، هيئتان فرعيتان تتألفان من ممثلين لجميع الوحدات، من أجل وضع القرارات موضع التنفيذ. ويمثل فريق البرمجة الذي أنشئ في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٣ لتناول الجوانب البرنامجية للقرارات والتفاعل فيما بينها أولى هاتين الهيئتين. ومن المسائل ذات الأولوية التي تناولها الفريق حتى الآن التحول إلى نظام تدفق الأعمال المتعلقة بالوثائق إلكترونياً، أو ما يسمى "e-flow"، مما يترتب على ذلك من تعديلات في تدفق الأعمال الحالية المتصلة بالوثائق؛ وتجهيز القرارات، وبخاصة كفالة التوافق بينها قبل أن تتخذها الجمعية العامة؛ وتحسين التنسيق من أجل الحد من نفقات العمل الإضافي. أما الهيئة الثانية فهي لجنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أنشئت في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠١ لتنسيق شؤون التطوير التكنولوجي. وقد اضطلعت هذه اللجنة منذ عام ٢٠٠٢ باستعراض تفصيلي للاحتياجات التكنولوجية للإدارة، وقامت بتحديد أولويات المشاريع والمشتريات المتصلة بها في ضوء الموارد المتاحة. كما حددت اللجنة أولويات الإدارة واحتياجاتها من الموارد للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥ في سياق إعداد الميزانية البرنامجية المقترحة

لفترة السنتين تلك. وتعمل هاتان الهيئتان جنباً إلى جنب وتعتمد كل منهما على الخبرة المتوافرة لدى الأخرى: إذ يقوم فريق البرمجة بإحالة الجوانب التكنولوجية للمسائل المعروضة عليه إلى اللجنة ويتلقى منها الطلبات المتعلقة بالتقييم البرنامجي لإجراءات العمل وما يمكن إحداثه من تغييرات تنفيذية في هذه الإجراءات.

١٢ - وفي الوقت نفسه، استعانت الإدارة بطائفة من المحافل، من قبيل الاجتماعات المنتظمة التي يعقدها الرؤساء واللقاءات المفتوحة واجتماعات الموظفين فيفرادى وحدات العمل، لكفالة سلاسة الاتصالات بين الموظفين والمديرين، وزيادة مشاركتهم على جميع المستويات.

باء - التدابير المتخذة داخل الإدارة

١٣ - تحدد خطة التنفيذ الخطوط العريضة لكيفية إعادة تصميم العمليات الخاصة بالعمل وتحقيق التكامل فيما بينها. ومن ثم، فقد حددت الإدارة مجالات يتعين تعزيزها وتدابير ينبغي اتخاذها وتكنولوجيات يجب الاستعانة بها، مع إيلاء الاعتبار الكامل للشواغل المحددة لمختلف الوحدات، ومع المراعاة المستمرة لضرورة تحسين الأداء العام للإدارة.

١٤ - ومن أهم التدابير التي اتخذتها الإدارة تعزيز التنسيق، وجعل تدفق العمل يحدث بأكبر فعالية ممكنة، وإعادة توزيع الموارد داخلياً، وإعادة الهيكلة التنظيمية. فمثلاً:

- يجري التشجيع بشدة على التفاعل المستمر بين دعم الأمانة العامة الفني وعملية تنظيم المؤتمرات وإدارة شؤونها بشأن جميع المسائل بدءاً من جدولة الاجتماعات وتوافر الوثائق، إلى تحرير مشاريع القرارات، بحيث يستطيع النشاطان الرئيسيان اللذان تضطلع بهما الإدارة أن يكمل كل منهما الآخر بصورة أفضل.
- من خلال جمع موظفي المؤتمرات وموظفي توزيع الوثائق والمترجمين الشفويين في شعبة واحدة، يمكن أن يعرف على الفور جميع المعنيين بطلبات الوفود في غرف الاجتماعات ومن ثم يمكن تلبية هذه الطلبات بسرعة وبترتيب أكبر.
- اتخذت أهم خطوة في سلسلة مراحل تجهيز الوثائق بحيث سيتيح تكييف تسلسل هذه المراحل إعداد مراجع الوثائق وتحريرها بشكل جيد قبل وصولها إلى المترجمين التحريريين. ويستعمل المترجمون التحريريون بعد ذلك مجموعة من الأدوات الإلكترونية في عملهم مما سيقول الحاجة إلى تجهيز النصوص وسيُنشأ نظام نقل إلكتروني "e-Conveyor" للوثائق لتسهيل عملية نقل الوثائق إلكترونياً من مرحلة إلى أخرى، مع كون آخر مرحلة هي مرحلة نظام "الطباعة حسب الطلب" الذي تستخدم فيه الوسائل الإلكترونية لتكييف طباعة الوثائق وتوزيعها حسب المطلوب.

١٥ - وتقتضي هذه التدابير جميعها إعادة توزيع الموارد، بنقلها مثلاً من مجال تحرير الوثائق الرسمية وتجهيز النصوص والتوزيع إلى مجال مراقبة تحرير النصوص والترجمة التحريرية وخدمة الاجتماعات وتكنولوجيا المعلومات. وقد أُدخلت تغييرات أيضاً في الهيكل التنظيمي للإدارة وتم بالفعل ما يقرب من كل عمليات الترشيح المقترحة الواردة في المرفق الثاني لتقرير الأمين العام عن تحسين الإدارة (A/57/289). والهدف هو نقل الموارد من مجالات لا تتأثر منها إلا قيمة هامشية إلى مجالات يمكن أن تكون قيمة مردودها أعلى أو يكون لها تأثير أكبر من منظور منظومة العمل ككل، بحيث يمكن جعل أداء الإدارة يتسم بأكبر فعالية ممكنة في حدود الموارد المتاحة. ونتيجة لجميع هذه التدابير المتخذة، تحسّن إلى حد كبير التنسيق داخل الإدارة.

جيم - التدابير المتخذة داخل الإدارة والتدابير الحكومية الدولية

١٦ - تتمثل مشكلة مزمنة تعاني منها الإدارة في الطريقة التي تعمل بها لمواجهة أزمات بصفة يومية تقريباً استجابة للطلبات المتنافسة على خدماتها. ولا يشكل الإصلاح الذي يجري داخل الإدارة إلا جزءاً من العلاج. فجعل التنسيق أوثق داخل الإدارة وجعل التنسيق الحكومي الدولي أوثق يمثلان ضرورة حاسمة. واستجابة لنهج الإدارة السبّاق الجديد وصرامة إنفاذها للسياسات ذات الصلة، نشأت الاتجاهات المشجعة التالية:

- يقدم مزيد من الوثائق إلى الإدارة في الموعد المحدد وفي حدود عدد الصفحات المطلوب نتيجة لحدوث تغيير في عقلية الكيانات الأخرى في الأمانة العامة التي لم تكن تولى من قبل مراعاة كافية للمعوقات التي تواجهها الإدارة من الناحية التشغيلية ومن ناحية الميزانية؛
- يُتقيد بالجدول الزمني للاجتماعات ومن ثم تُستخدم الموارد استخداماً أفضل نتيجة لحدوث تغيير في عقلية مختلف الهيئات الحكومية الدولية التي اعتادت في السابق أن تطلب الخدمات أو تلغيها وقتما شاءت، دون أي تقدير لعواقب ذلك أو لتأثير ذلك على هيئات أخرى.

رابعا - تكامل الإدارة الكلية

١٧ - في حين أن إصلاح عمليات تنظيم المؤتمرات وإدارة شؤونها بدأ في نيويورك، إلا أن الإدارة أشركت مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي في الإصلاح منذ أن تم تحديد مفهومه. والواقع أن من الأهداف الرئيسية للإصلاح إدارة الموارد المتصلة بالمؤتمرات إدارة متكاملة. وقد تحقق ذلك التكامل بصفة رئيسية في هذه المرحلة من خلال تحقيق تناسق

السياسات وتوحيد الممارسات في المسائل التشغيلية والمالية والمسائل المتعلقة بالموظفين في كل مراكز العمل.

١٨ - ومن ثم، في الاجتماع التنسيقي السنوي لمديري خدمات المؤتمرات في مراكز العمل الأربعة الرئيسية، وجميع اللجان الإقليمية للأمم المتحدة، الذي عقد في جنيف خلال الفترة الممتدة من ٧ إلى ٩ تموز/يوليه ٢٠٠٣، كان هناك تشجيع للمديرين على أن يفكروا "تفكيراً على مستوى كلي" عند دراسة المجالات الرئيسية الخمسة التي يجب أن تُبذل جهود متضافرة بشأنها، وذلك على كل من صعيد السياسات والصعيد التشغيلي، وفقاً للنهج السبّاق الجديد المتبع في تنظيم المؤتمرات وإدارة شؤونها، وهو النهج الذي يؤكد على السعي لتحقيق فوائد شاملة من منظور منظومة العمل ككل. وهذه المجالات هي: تنظيم الاجتماعات وإدارة شؤونها؛ وإعداد الوثائق؛ والمنهجيات المتبعة في المجال المالي ومجال الميزانية؛ وقياس الأداء؛ وتكنولوجيا المعلومات.

١٩ - وجدول المؤتمرات والاجتماعات الذي توافق عليه الجمعية العامة هو أهم الأدوات وأكثرها حجية لتنظيم الاجتماعات وإدارة شؤونها. وسوف تعمل الإدارة على أساس سبّاق بدرجة أكبر مع الهيئات الحكومية الدولية المعنية للتوصل إلى جدول مؤتمرات يمكن أن يحقق أوفى وأرشد استغلال للموارد المتاحة في كل مراكز العمل، ويتجنب في الوقت نفسه تزامن فترات الذروة، وستعمل الإدارة تحقيقاً لذلك على تنسيق خدمات جميع الاجتماعات على مستوى الأمانة العامة. وستبذل الإدارة جهوداً متضافرة لجعل الهيئات الحكومية الدولية على علم بما سيترتب على ما تطلبه من خدمات من آثار، وبخاصة في الميزانية البرنامجية لا سيما عندما تكون هذه الطلبات مركزة في نفس الفترة وتنشأ عنها فترات ذروة متزامنة. وتقوم الإدارة بتطوير جدول اجتماعات إلكتروني (انظر الفقرتين ٢٦ و ٢٧ أدناه) ليكون بمثابة قاعدة بيانات للتخطيط تستطيع مراكز العمل الاطلاع عليها، وتيسر تبادل المعلومات المتعلقة بالاجتماعات في أولى مراحلها، وتقاسم عبء العمل بين مراكز العمل. وبالطبع، ينبغي أن يكون هذا النهج المتكامل صالحاً للظروف المحددة لمختلف مراكز العمل، من قبيل مكثي الأمم المتحدة في فيينا ونيروبي اللذين يعتمدان على إيرادات خارجة عن الميزانية.

٢٠ - وفي مجال تجهيز الوثائق، ستقوم الإدارة، بالنظر إلى أن النهج السبّاق المعتمد في نيويورك ويرمي إلى التخطيط في المراحل الأولى والتجهيز في المراحل الأخيرة، بالإضافة إلى زيادة التقيد بالقواعد والمبادئ التوجيهية الموضوعة، قد بدأ يحقق نتائج إيجابية، ستعمل الإدارة على أن تطبق في مراكز العمل الأخرى أيضاً السياسات الإدارية والتنفيذية المطبقة في المقر التي أثبتت جدواها، بما في ذلك نظام تعيين فترات زمنية محددة لتجهيز التقارير.

٢١ - وتؤكد خبرة الإدارة في إعداد الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥ أهمية اتساق وترابط المنهجيات والصيغ المتبعة في المجال المالي ومجال الميزانية، وفي طرائق قياس الأداء ومؤشراته فيما بين مراكز العمل. وسيجري تحليل لأفضل الممارسات والدروس المستفادة وستعكس نتائج ذلك في التخطيط وإعداد الميزانية.

٢٢ - إن زيادة توثيق التنسيق في مجال التطوير التكنولوجي موضوع مطروق باستمرار من مواضيع في الإدارة المتكاملة. وقد أنشئ فريق خبراء معني بتكنولوجيا المعلومات تابع للاجتماع التنسيقي برئاسة ممثل الإدارة في مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مكون من خبراء تقنيين من مراكز العمل الرئيسية الأربعة واللجان الإقليمية. وتحقيقا للاستفادة إلى أقصى درجة من الموارد المحدودة والحد من تكاليف الفرصة الضائعة الناشئة عن التطوير غير المتضافر، سيركز فريق الخبراء على تبادل المعلومات في حينها وبطريقة منهجية، وعلى ضمان التواءم بين المشاريع داخل مراكز العمل وفيما بينها وضمان مطابقتها للسياسات والمعايير المتبعة على مستوى الأمانة العامة. وستشجع الإدارة أيضا على توحيد التطبيقات وتكامل النظم للحد من تكاليف تطوير وتنفيذ المشاريع، بما في ذلك تكاليف التدريب والمشتریات، وتسهيل تقاسم عبء العمل على المدى المتوسط. ومن المسلم به أن الأدوات الإلكترونية القائمة التي استحدثت وُعُدلت لتفي بخصوصيات كل مركز من مراكز العمل ينبغي أن تسند إلى فوائد محددة بصورة واضحة.

٢٣ - وفي ضوء ما ذكر أعلاه، بدأت الإدارة إجراء دراسة شاملة عن الأسس التي تقوم عليها الإدارة الكلية المتكاملة، بالتعاون مع مكتب خدمات الرقابة الداخلية. وستتحقق الدراسة من نطاق الإدارة الكلية المتكاملة، تماشيا مع الولايات التشريعية والإدارية المتتالية؛ وستستنبط نهجا عمليا، يستند إلى توافق واسع للآراء فيما بين مراكز العمل المعنية حول ما هو مستصوب وما هو عملي، مع مراعاتها تماما متطلبات السلطة والمساءلة في المجال التنفيذي والمالي ومجال شؤون الموظفين، وستنقح الوثائق الإدارية ذات الصلة لتعكس التطورات الجديدة في هذا الصدد.

خامسا - الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا

٢٤ - كانت تكنولوجيا المعلومات مصدر قوة باستمرار بالنسبة للإدارة. وتستدعي الفلسفة الجديدة التي تتبعها الإدارة وطريقة عملها الجديدة التوسع في تطبيق تكنولوجيا المعلومات بطريقة منسقة. وفي هذا الصدد، أدت لجنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا حيويا من خلال تهيئة بيئة تتيح الإصلاح. وهذه اللجنة، التي أنشئت لتنسيق عملية تطوير تكنولوجيا المعلومات التي كانت حتى الآن مشتتة وغير منهجية، عُهد إليها بالمهام

التالية: وضع استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارة بحيث تتماشى مع الأهداف البرنامجية للإدارة، لا سيما في عملية الإصلاح؛ وترتيب المشاريع بحسب الأولوية ومتابعتها في ضوء ضرورة مواءمتها، وضرورة تحقيق نتائج ملموسة، فضلا عن مدى توافر الموارد؛ وإسداء المشورة إلى فريق الخبراء المعني بتكنولوجيا المعلومات الذي يعمل في الوقت الراهن في إطار الاجتماع التنسيقي، والتعاون مع مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحرص على أن يكون تطوير تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارة متماشيا مع الاستراتيجية العامة لتكنولوجيا المعلومات والمعايير المتبعة في الأمانة العامة.

٢٥ - ونظرا إلى أن البنية الأساسية الحالية في مجال تكنولوجيا المعلومات داخل الإدارة قائمة إلى حد كبير على أساس الطبيعة الورقية لتدفق العمل فيما يتعلق بكل من تجهيز الوثائق وجدولة الاجتماعات، يتمثل محور استراتيجية الإدارة كما وافق عليها فريق شؤون الإدارة التابع لها، في إدخال تكنولوجيا جديدة وتحقيق الاستخدام الأمثل لها في كل من سلسلة عمليات تنظيم الاجتماعات وإدارة شؤونها وسلسلة تجهيز الوثائق.

ألف - تنظيم الاجتماعات وإدارة شؤونها إلكترونيا

٢٦ - تم تصميم جهاز تنظيم الاجتماعات وإدارة شؤونها أو نظام "e-Meets" ليكون بمثابة أداة إدارية تستخدمها جميع الوحدات التابعة للإدارة والمعنية بجدولة وخدمة الاجتماعات والمناسبات الأخرى في المقر. وهذا النظام أيضا عبارة عن مستودع إلكتروني مركزي للمعلومات المتصلة بالاجتماعات، تستخدمه وحدات الأمانة العامة والدول الأعضاء. وعلى هذا الأساس، تتولد عنه تقارير عن الاجتماعات الأسبوعية واليومية يتم توزيعها على جميع الوحدات التي تخدم الاجتماعات، وعن طريقه تحدث جميع عمليات حجز قاعات الاجتماعات.

٢٧ - وقد تم بنجاح اختبار وإكمال المرحلة الأولى من المشروع في عام ٢٠٠٣. وكانت أوضح نتائجه هي عرض قائمة تتابع المعلومات المتعلقة بالاجتماعات على الشاشات التلفزيونية في الأمانة العامة ومباني المؤتمرات، التي تقدم أحدث المعلومات عن الاجتماعات المجدولة أو عن الاجتماعات الجارية في اليوم المعني. وفي المستقبل سيُنظر على نحو وافي في إمكانية وضع لوحات إلكترونية للمعلومات تقدم معلومات عامة ومحددة عن الاجتماعات وذلك بالتعاون مع الإدارات الأخرى المعنية، في سياق خطة الترميم الرئيسية لمبنى الأمانة العامة.

تجهيز الوثائق إلكترونياً

٢٨ - تغطي سلسلة تجهيز الوثائق جميع المراحل التي تمر بها الوثائق بدءاً من تقديمها ثم تجهيزها وطباعتها إلى أن يتم توزيعها، وهذه المراحل يتتبعها النظام الإلكتروني لتسجيل الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وتتبعها (نظام e-DRITS). ومع ذلك، نظراً لأنه تبين أن مجرد تتبع المعلومات وحدها غير كاف، تم وضع نظام إلكتروني لتدفق الوثائق يجمع بين نظام e-DRITS وجميع مشاريع تكنولوجيا المعلومات الداخلة في السلسلة بأكملها.

١ - تقديم الوثائق إلكترونياً

٢٩ - لكي تتدفق الوثائق إلكترونياً يشترط تقديم نصوصها في شكل إلكتروني. وفي الوقت الراهن، يُشترط على جميع الكيانات التي تعد الوثائق في الأمانة العامة أن تقدمها في شكل إلكتروني وفي شكل مطبوع، ثم يتم نقلها إلى وحدات تجهيزها، في المراحل اللاحقة. وعندما تنجح عملية تدفق الوثائق إلكترونياً تدفقاً كاملاً، ستصدر توجيهات تتعلق بتحرير الوثائق وتشترط على جميع الكيانات في الأمانة العامة ألا تقدم الوثائق إلا في شكل إلكتروني. وعلاوة على ذلك، بالنظر إلى أن الوثائق التي تقدمها الدول الأعضاء و/أو الهيئات الحكومية الدولية تشكل نسبة هامة من عبء عمل الإدارة الإجمالي المتعلق بتجهيز الوثائق، تنظر الإدارة أيضاً في وضع خطط تشغيلية لتسهيل تقديم الوثائق إلكترونياً أو تحويلها إلى شكل إلكتروني.

٢ - تدفق الوثائق إلكترونياً

٣٠ - سيتحقق العنصر الرئيسي في تدفق الوثائق إلكترونياً كما هو مخطط له في الوقت الراهن على مرحلتين. أولاً، سيدعم نظام "e-flow" نقل الوثائق إلكترونياً ونقل المراجع والمصطلحات المتصلة بها إلكترونياً بجميع اللغات الرسمية في كل مرحلة من مراحل سلسلة تجهيز الوثائق، وبذلك سيختصر الوقت اللازم لنقل الوثائق من مرحلة إلى أخرى أثناء تجهيزها، وفي بعض الحالات سيقبل عبء العمل في المراحل النهائية من تجهيز الوثائق. وقد تم تصميم واختبار ناقل إلكتروني (e-conveyor) ليقوم بعملية النقل الإلكتروني، وينتظر تشغيله تجريبياً بحلول نهاية عام ٢٠٠٣. وبناء على ذلك، يُبذل كل جهد ممكن لتزويد الموظفين بالمهارات الحاسوبية الأساسية وبأدوات الدعم اللازمة. والمطلوب من جميع المترجمين التحريريين والمراجعين أن يكتسبوا مهارة طبع النصوص باستخدام الحاسوب؛ وتستخدم وسيلة التعرف الصوتي لزيادة سرعة الإنتاج؛ ومن شأن النظام الرقمي لتسجيل الإملاء أن يسهل عملية الإملاء وعملية نقل ملفات صوتية ذات جودة عالية نقلاً إلكترونياً إلى المرحلة التالية لتدوينها؛ كما أن الترجمة بمساعدة الحاسوب ستساهم في جعل بعض الوثائق المتكررة

الصدور التي تتسم بالتكرار أكثر اتساقا. وتشمل أدوات الدعم الأخرى نظاما إلكترونيا للمراجع أو الملفات الإلكترونية "e-folder"، التي تجمع وتوزع المراجع والمصطلحات إلكترونيا؛ ومخدّم قاعدة بيانات التبادل اللغوي (LEO) الذي يتيح الوصول بسرعة إلى نظام كامل للمحفوظات الإلكترونية المحلية يضم أحدث الوثائق التداولية بجميع لغات الأمم المتحدة الرسمية؛ وبرنامج الاسترجاع "dtSearch" الذي يتيح في عملية واحدة البحث عن النص الكامل لجميع الوثائق المحفوظة في نظام "LEO" أو في المخدمات المحلية التي تحتوي على الملفات المشتركة؛ والمواقع الداخلة التي تستخدم كغرف مقاصة للمعلومات أو لوحات إعلانات للاطلاع بسرعة على أحدث المعلومات عن المواد المتعلقة بالترجمة.

٣١ - ثانيا، لن نتحقق الاستفادة الكاملة من تدفق الوثائق إلكترونيا إلا عندما يتم تجهيز الوثائق إلكترونيا بجميع اللغات الرسمية. غير أن ذلك يتطلب مستوى أعلى بكثير من الاستعداد التكنولوجي من جانب الموظفين، بالإضافة إلى تكنولوجيات أكثر تعقيدا، وسيطلب ذلك التأني في التخطيط والإعداد والحرص على أن يكون التطبيق على مدى فترة زمنية. وتحقيقا لذلك، جعلت الإدارة المهارات الحاسوبية شرطا ضروريا بالنسبة لجميع الموظفين الذين سيعينون من الآن فصاعدا ويتعلق عملهم بسلسلة تجهيز الوثائق، ووضعت خطة تدريبية مفصلة للموظفين الدائمين.

٣ - الطباعة حسب الطلب

٣٢ - للاستفادة إلى أقصى حد من أثر تدفق العمل إلكترونيا، استُحدثت تدريجيا تكنولوجيا الطباعة حسب الطلب كجزء من خطة تحديث البنية الأساسية لنشر الوثائق وطباعتها. وبفضل المعلومات الواردة إلكترونيا من وحدات تجهيز النصوص في مراحلها الأولى، تتيح التكنولوجيا تكييف الطباعة لتلبية شتى الطلبات. وتستطيع أيضا إلى حد كبير تسهيل التوزيع من خلال الطبع على دفعات والفرز الآلي للوثائق بحيث تصل إلى المستخدمين النهائيين للوثائق وفقا لطلباتهم المحددة. وبالنسبة للتوزيع الأولي، سيتم تركيب المجموعة الأولى من المعدات اللازمة للطباعة حسب الطلب قبل انعقاد الدورة الثامنة والخمسين للجمعية العامة، على أن يجري تقييم تقني للاحتياجات من الأجهزة والبرمجيات لتشغيل نظام طباعة حسب الطلب تشغيليا كاملا في النصف الثاني من عام ٢٠٠٣. وهناك توزيع ثانوي للوثائق يستخدم بالفعل تكنولوجيا الطباعة حسب الطلب لتوفير الوثائق المطلوبة بسرعة أو حتى لطباعتها فورا لتلبية الاحتياجات العاجلة للوفود أو موظفي الأمانة العامة الذين لم يعودوا يستلمون نسخا مطبوعة من الوثائق في المقر.

٣٣ - ونظرا إلى أن التكنولوجيا الحالية للطباعة حسب الطلب محدودة، تعمل الإدارة على التوصل إلى المزيج الصحيح من التكنولوجيا التقليدية والتكنولوجيا الحديثة الذي من شأنه أن يلي مختلف الاحتياجات بأحدى الطرق فعالية من حيث التكلفة. ويعتقد أنه مع تقدم التكنولوجيا، وما يترتب على ذلك من انخفاض في التكاليف، وما ينتظر تحقيقه من وفورات من حيث الموظفين والوقت والتخزين، ستطبق التكنولوجيا على نطاق أوسع بدرجة متزايدة.

٤ - توافر الوثائق في شكل إلكتروني

٣٤ - بدأ في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٢ استعمال صيغة جديدة ليومية الأمم المتحدة، تتميز بسهولة أكبر في الاطلاع عليها وتقدم مزيدا من المعلومات، بما في ذلك معلومات عن المناسبات غير الرسمية التي تقام في المقر. والأهم من ذلك، ومن أجل إتاحة الفرصة للدول الأعضاء وموظفي الأمانة العامة للاطلاع بسهولة وبصورة فعالة على الوثائق، توضع اليومية حاليا بصيغتها الإلكترونية على شبكة الإنترنت التابعة للأمم المتحدة، مما يتيح الاطلاع إلكترونيا في الوقت الحقيقي في كل أنحاء العالم على الوثائق المربوطة ربطا تشعبيا (hyperlinked) بجميع اللغات، بما في ذلك القائمة اليومية للوثائق الصادرة في المقر. وستستمر تلبية جميع طلبات الوفود من النسخ المطبوعة بالنظر إلى ما هو موجود بين مستعملي الوثائق من تفاوت في الاعتماد على الصيغة الإلكترونية للوثائق. ومع ذلك، يعتقد أنه مع مرور الوقت ومع تطور التكنولوجيا، لا سيما التكنولوجيا اللاسلكية في غرف الاجتماعات التي تتيح للمستعملين الاطلاع على الوثائق على الخط مباشرة، سيستمر تدني الحاجة إلى الوثائق المطبوعة ورقيا. وبناء على ذلك، أرسلت مذكرة شفوية مؤرخة ٢ أيار/مايو ٢٠٠٣ إلى الدول الأعضاء والدول ذات مركز المراقب لحثها على إعادة النظر في احتياجاها إلى النسخ المطبوعة. وأعلنت الإدارة أيضا عن عزمها على التخلص من التوزيع الثانوي للنسخ المطبوعة على المكتبات الوديعية، إلا في الحالات التي تكون فيها مكتبة بعينها تفتقر إلى البنية الأساسية اللازمة للاستفادة من توافر الوثائق على الخط مباشرة. وسيستمر تطوير اليومية لإتاحة فرصة الاطلاع على البيانات المحفوظة واستخدام أدوات البحث عن المعلومات.

سادسا - تخفيف حدة مشكلة الوثائق

٣٥ - لقد أتاحت الظروف الجديدة التي نشأت عن الإصلاح للإدارة أن تتخذ عددا من القرارات الإدارية لتنظيم تدفق العمل بشكل سليم وتخفيف حدة الأزمات المستمرة في سلسلة مراحل تجهيز الوثائق.

ألف - نظام تعيين فترات زمنية محددة

٣٦ - إن التأخر في إصدار الوثائق، وهو مشكلة تعاني منها الدول الأعضاء باستمرار، ينتج في كثير من الأحيان عن التأخر في تقديم الوثائق لتجهيزها وعن تقديمها بصورة غير منسقة. وتصديا لهذه المشكلة، بدأت الإدارة تنفيذ نظام تعيين فترات زمنية محددة في عام ٢٠٠٣ على أساس تجريبي، بالتعاون الوثيق مع الجهات المسؤولة عن تحرير الوثائق في الأمانة العامة وأمانات الهيئات الحكومية الدولية. وبموجب نظام التخطيط التطلعي المبكر هذا، تخصص فترة زمنية مدتها أسبوع للوثائق استنادا إلى التاريخ المقرر أن تنظر فيها الهيئات الحكومية الدولية. وتصدر الوثائق المقدمة في إطار الفترة الزمنية المحددة لها قبل أربعة أسابيع على أقل تقدير من موعد النظر فيها. وكان موضوع تنفيذ هذا النظام هو الموضوع الرئيسي الذي تطرق إليه الاجتماع التنسيقي الأول للدورة الثامنة والخمسين للجمعية العامة الذي عقده وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في ١٠ شباط/فبراير ٢٠٠٣. وقد تم لاحقا في البداية تحديد جدول زمني لتقديم وثائق ما قبل الدورة الموضوعية للمجلس الاقتصادي والاجتماعي لسنة ٢٠٠٣، وبعد ذلك للدورة الثامنة والخمسين للجمعية العامة. ومع تشغيل هذا النظام بالفعل فإن وحدات تجهيز الوثائق، التي زودت بتوقعات لعبء العمل لكل أسبوع على حدة من أسابيع الشهور الستة المقبلة، ستستطيع توزيع مواردها مقابل النواتج المطلوبة منها، وتنظيم المساعدة المؤقتة اللازمة لها، والاستعانة بالمصادر الخارجية في مرحلة أبكر. ومن شأن هذا النظام أن يساعد أيضا على الحد من أزمات العمل التي تفرض توازيا غير فعال بين تجهيز الوثائق والمواعيد النهائية المضغوطة.

٣٧ - ويتضح من تقييم أولي وجود وعي متزايد من جانب الإدارات التي تعد التقارير بنظام تعيين فترات زمنية محددة وبأهمية أن تلتزم بالفترة الزمنية المخصصة لها، وهو بشارة جيدة لآلية معقدة وحساسة بطبيعتها. وعليه، تنظر الإدارة في نهج متعددة لتوسيع نطاق تطبيق النظام. وقد بدأت في تعيين فترات زمنية لوثائق ما بعد الدورة لتجنب أي تأخير في تقديم هذه الوثائق، مما يمكن أن يعقد عملية تجهيز وثائق ما قبل الدورة التي تم تعيين فترتها الزمنية والتي تخضع لموعد نهائي لإصدارها. وستعمل الإدارة أيضا على تحسين فعالية النظام من خلال التنبؤ بالوثائق التي تصدر أثناء الدورة، بما في ذلك مشاريع القرارات والمقررات، فضلا عن الرسائل التي ترد من الدول الأعضاء والدول التي لها مركز المراقب.

٣٨ - ونظام تعيين فترات زمنية محددة للوثائق، بوصفه آلية تخطيط في المراحل الأولى من تجهيز الوثائق يدعمها النظام الإلكتروني لتسجيل الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وتتبعها (نظام e-DRITS)، جزء لا غنى عنه من نظام إدارة شؤون الوثائق. ويمثل نظام تعيين فترات زمنية

محددة للوثائق بالإضافة إلى تدفق الوثائق إلكترونياً لتجهيزها في مراحلها الأخيرة، السبيل لتخفيف حدة مشكلة الوثائق.

باء - طول التقارير

٣٩ - عملت الإدارة بدقة متناهية على تطبيق التقييدات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بطول التقارير المعدة داخل الأمانة العامة وخارجها. ونظراً لضرورة المرونة، تم وضع إجراء للمساءلة يسمح لرؤساء الكيانات التي تكتب التقارير في الأمانة العامة أن يطلبوا إلى الأمين العام المساعد للإدارة إعفاء بالنسبة لوثائق معينة عندما يرون أن ذلك شيئاً له ما يبرره. وبفضل هذا الإجراء أصبح رؤساء الإدارات بصفة عامة والأمانة العامة بصفة خاصة يدركون حجم المشكلة. ونتيجة لذلك، روعي في أكثر من ٩٠ في المائة من التقارير التي أعدت في الأمانة العامة خلال الشهور الخمسة الأولى من عام ٢٠٠٣ عدد الصفحات المحدد. أما بالنسبة للتقارير المعدة خارج الأمانة العامة، مثل تقارير اللجان والمقررين الخاصين، فقد حثت الإدارة محرري هذه التقارير على التقيد بالمبدأ التوجيهي الذي وضعته الجمعية العامة فيما يتعلق بعدد الصفحات.

جيم - المحاضر الموجزة

٤٠ - تبين للإدارة، أثناء الاستعراض الداخلي الذي أجرته، أن المحاضر الموجزة كانت تعد باستمرار في موعدها باللغة الأصلية، وأن التأخر في إصدارها كان يُعزى إلى عدم توافر القدرة الكافية على ترجمتها من اللغة الأصلية إلى اللغات الرسمية الخمس الأخرى في حينها. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تزايد عدد الاجتماعات على مر السنين أدى إلى زيادة متناسبة في عدد المحاضر الموجزة دون وجود زيادة مقابلة في الموارد.

٤١ - وقد طلبت الجمعية العامة، في الفقرة ١٨ من الجزء 'ثالثاً' من قرارها ٢٨٣/٥٧ بء، بالنظر في مختلف التدابير بما في ذلك تعزيز التعاون بين إعداد الإدارة للمحاضر الموجزة وإنتاج إدارة شؤون الإعلام للنشرات الصحفية. وعقدت الإدارتان مشاورات في عام ٢٠٠٣ وخلصتا إلى أن النشرات الصحفية تعد بصفة رئيسية لوسائط الإعلام وربما لا تذكر في كثير من الأحيان معلومات تهم الدول الأعضاء ويجب تدوينها كسجل تاريخي. وبالإضافة إلى ذلك، يصعب صياغة النشرات الصحفية على نحو يفي بكل من احتياجات وسائط الإعلام والدول الأعضاء، وعليه لا يمكن اعتبارها بديلاً للمحاضر الموجزة التي تشكل سرداً رسمياً لوقائع الجلسات. وفي هذا السياق، ينبغي الإشارة إلى أن عدة دراسات سابقة بشأن الاقتراحات المقدمة للاستعاضة عن المحاضر الموجزة التقليدية بصيغة مقتضبة تشبه النشرات

الصحفية، لا سيما الدراسات التي أجريت في الأعوام ١٩٧٩ و ١٩٨٣ و ١٩٩٤، خلصت إلى نتائج مماثلة. وينبغي الإشارة أيضا إلى أن النشرات الصحفية لا تخضع، لكونها ليست وثائق رسمية، لقاعدة الإصدار المتزامن للوثائق الرسمية بجميع اللغات الرسمية الست، وتصدر في كثير من الأحيان بلغة واحدة فقط.

٤٢ - ولتحسين الحالة، قُدم في تقرير الأمين العام عن تحسين أداء الإدارة (A/57/289) اقتراح لإجراء دراسة بشأن تسجيلات رقمية لوقائع الجلسات تكون تكلفتها قليلة والبحث فيها سهل. ولهذه التكنولوجيا فائدة إضافية تتمثل في أن هذه التسجيلات يمكن استعمالها بتكاليف لا تُذكر في منتديات لا يحق لها في الوقت الراهن الحصول على محاضر موجزة. غير أن الجمعية العامة في دورتها السابعة والخمسين لم توافق على الاقتراح. وبناء عليه، وحرصا على إصدار المحاضر الموجزة بجميع اللغات الرسمية في موعدها قد ترغب الجمعية العامة في أن تنظر في إمكانية زيادة عدد الموظفين في دوائر الترجمة التحريرية الست أو تقديم موارد إضافية للاستعانة بمصادر خارجية. وربما تود بدلا من ذلك إجراء تحليل شامل للتكاليف مقابل الفوائد المستمدة من النهج الحالي المتبع فيما يتعلق بالمحاضر الموجزة، واستعراض قائمة الهيئات التي يحق لها أن تصدر لها هذه المحاضر.

دال - تحقيق التوافق بين الصيغ اللغوية لمشاريع قرارات الجمعية العامة

٤٣ - تجري عملية تحقيق التوافق ضمنا للاتساق فيما بين صيغ مشروع أي قرار بجميع اللغات. وبناء على ذلك، يجب أن تتم هذه العملية قبل أن تتخذ الجمعية العامة إجراء رسميا بشأن أي مشروع قرار، والأمثل أن يحدث ذلك حتى قبل أن تتخذ اللجان الرئيسية إجراء بشأنه، بالنظر إلى أن صيغ أي نص تشريعي بجميع اللغات تصبح بعد ذلك متساوية في الحجية. غير أن هذا أصبح مستحيلا نتيجة لأساليب عمل بعض الهيئات المعنية التي تنطوي على التأخر في تقديم النصوص. ونتيجة لذلك، جرت العادة في الإدارة على القيام بعملية التوفيق بين صيغ القرارات بجميع اللغات بعد أن تكون الجمعية العامة قد اعتمدت تلك القرارات، وهو ما قد يمكن اعتباره عملا يتجاوز صلاحيات الجمعية العامة.

٤٤ - وسعيا إلى إنجاز عملية التوفيق بين صيغ مشاريع القرارات بجميع اللغات قبل أن تعتمد الجمعية العامة، نُفذ مشروع تجريبي أثناء الدورة السابعة والخمسين يركز على مشاريع القرارات الموصى بها من اللجنة الأولى ولكن قبل اعتمادها في الجلسات العامة للجمعية العامة. وسلط المشروع التبريري الضوء على عدد من المعوقات التشغيلية التي يتعين التغلب عليها، بجملة وسائل من بينها إعادة تصميم سير عمل قسم تحرير الوثائق الرسمية وخدمات التحرير والترجمة التحريرية داخل الإدارة. كما أبرز أهمية زيادة التعاون بين

الهيئات الحكومية الدولية وأمنائها من ناحية، ودوائر اللغات ذات الصلة التابعة للإدارة من الناحية الأخرى. وسيجري مشروع تجريبي آخر أثناء الدورة الثامنة والخمسين للجمعية العامة، لا يشمل اللجنة الأولى فقط بل يشمل أيضا اللجنتين الرابعة والسادسة. ومسألة ما إذا كان من الممكن عمليا تمديد نطاق هذا الترتيب بحيث يشمل جميع مشاريع القرارات ستتوقف إلى حد كبير على التغيرات والتعديلات التي تحدث في أساليب عمل وبرامج عمل الجلسات العامة للجمعية العامة ولجانها الرئيسية الأخرى.

سابعاً - كفالة الأداء الرفيع في أثناء عملية الإصلاح

٤٥ - مع أن الإدارة أدخلت تغييرات كثيرة في أثناء عملية الإصلاح، فإن أحد الأشياء التي لن تتغير هو التزامها باستمرار الأداء الرفيع. ولهذا الغرض، اتخذت الإدارة مجموعة من التدابير في ميادين شتى.

ألف - الجودة

٤٦ - لقد كان تحسين الجودة قضية مستمرة في مختلف أعمال الإدارة منذ أن أنشئت. وأدى الإصلاح الجاري لا إلى ضرورة اتخاذ التدابير التالية فحسب بل أدى أيضا إلى جعلها ممكنة:

(أ) الحد إلى أدنى درجة من حالات التأزم التي تُحدث تعطّيلاً شديداً أو من إجراءات التجهيز غير المستصوبة، من قبيل التجهيز أثناء الليل؛ وزيادة تدفق العمل إلى الحد الأمثل تجنباً لتكرار العمل وحدوث بلبلة؛ وتعزيز التنسيق فيما بين الأمانة الفنية وموظفي اللغات فيما يتعلق بمعالجة الوثائق الحساسة؛ وتطوير أدوات تكنولوجيا المعلومات؛ وإتاحة مزيد من فرص التدريب للموظفين؛

(ب) التشجيع على وجود إحساس أقوى بالمساءلة من جانبفرادى الموظفين والمديرين؛

(ج) كفالة ألا تكون آليات ضبط الجودة وآليات الدروس المستفادة موجودة فحسب بل أن تكون مطبقة بفعالية، بحيث لا يتكرر حدوث الأخطاء المتماثلة وبحيث تعالج الشكاوى المتعلقة بالجودة بأسرع ما يمكن؛

(د) زيادة التنسيق مع مراكز العمل الأخرى فيما يتعلق بتحقيق الاتساق بين السياسات والممارسات وتقاسم عبء العمل؛ وتعزيز التعاون مع الكيانات الأخرى التابعة

للأمانة العامة بجملة وسائل من بينها تقديم المساعدة في أعمال تحرير النصوص، وإجراء حوارات مع الدول الأعضاء لمعالجة الشواغل الخاصة بها.

باء - معايير عبء العمل

٤٧ - بالنظر إلى عدم ملاءمة معايير عبء العمل الحالية لموظفي اللغات، أنشأت الإدارة فرقة العمل لكي تجري دراسة شاملة تشمل جميع المهام الرئيسية المتعلقة باللغات، بما في ذلك الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية. وستشاور الإدارة، في أثناء إجراء تلك الدراسة، مع مراكز العمل الأخرى ومع الأعضاء الآخرين في الاجتماع المشترك بين الوكالات المعني بالترتيبات اللغوية والوثائق والمنشورات، وستتولى دوراً قيادياً في استعراض تشاوري تشترك فيه تلك المراكز وأولئك الأعضاء. إلا أنها تعتقد أن هذا الاستعراض يجب أن يراعي تأثير إعادة التنظيم الحالية لعمليات العمل، وبخاصة التحول إلى نظام تدفق العمل إلكترونياً من خلال تطبيق تكنولوجيات جديدة. ومن المتوقع أن تبدأ الدراسة في نهاية سنة ٢٠٠٣، بهدف تقديم تقرير إلى الجمعية العامة في دورتها التاسعة والخمسين.

جيم - قياس الأداء

٤٨ - لقد اعتمدت الإدارة نهجاً موحداً نحو الزبائن بإجرائها استقصاءات بينهم، وذلك إدراكاً منها لنواحي القصور في الأسلوب التقليدي لقياس أداء عملياتها قياساً كمياً فحسب. وفي سنة ٢٠٠٣ شملت تلك الاستقصاءات لجنة التنمية المستدامة واللجنة الخامسة والجلسات العامة للجمعية العامة ولجنة البرنامج والتنسيق. وتدلل الاستقصاءات على وجود درجة رضا عالية عن أداء الإدارة ولكنها تسلط الضوء أيضاً على بعض المجالات التي يلزم التحسين فيها. وستجرى استقصاءات لهيئات حكومية دولية بصفة منتظمة في المستقبل كجزء من آلية الإدارة لقياس الأداء. وفي الوقت نفسه، دأبت الإدارة على التنسيق مع مختلف مراكز العمل من أجل استحداث وسائل أخرى فعالة لقياس الأداء. وسيُدرج قياس الأداء كموضوع هام من مواضيع الدراسة الشاملة لمعايير عبء العمل المشار إليها في الفقرة ٤٧ أعلاه.

دال - المصطلحات

٤٩ - استجابة لاهتمام الدول الأعضاء المحدد، نظمت الإدارة في أيار/مايو ٢٠٠٣ سلسلة من المشاورات بشأن لغات محددة تيسيراً لإجراء مناقشات بين دوائر اللغات والفود المعنية بشأن المصطلحات المستخدمة في الأمم المتحدة، والتي تكون الأمم المتحدة هي التي استحدثتها في كثير من الأحيان. ولقد ساعد هذا التفاعل الدوري بين الأمانة العامة والدول الأعضاء، الذي كان الثاني من نوعه منذ سنوات كثيرة، على تناول المسائل اللغوية التي تمثل

شاغلا لدى الوفود كما كان بمثابة آلية مفيدة لموظفي اللغات لكي يتعرفوا بدرجة أكبر على المصادر الوطنية للمعلومات المتعلقة بالمصطلحات.

٥٠ - وكان قد حدث تطور هام في مجال المصطلحات في خريف سنة ٢٠٠٢، عندما أصبحت قاعدة بيانات الأمم المتحدة المتعددة اللغات للمصطلحات الموجودة على الخط مباشرة "UNTERM" متاحة لجميع مراكز العمل وللجمهور العام عن طريق الإنترنت. وقاعدة بيانات المصطلحات هذه، التي استحدثتها خدمات اللغات في الأمانة العامة على مدى يتجاوز ثلاثة عقود، تحتوي على أكثر من ٦٥ ٠٠٠ قيد معظمها مصطلحات تتعلق بالأمم المتحدة، ويجري تحديثها والتوسع فيها باستمرار. وهي ستيسر إلى حد كبير الاستعمال المتسق للمصطلحات فيما بين جميع خدمات اللغات داخل مراكز العمل وفيما بينها وستسهم في الارتقاء بجودة المخرجات.

ثامنا - الاستنتاجات

٥١ - لقد أرسيت سنة الإصلاح الأولى أساسا متينا لتغيير الفلسفة والعقلية القائمتين تغييرا جوهريا ولإجراء عملية إصلاح شاملة لطريقة عمل الإدارة. وأُخذ عدد من الخطوات الهامة وتحققت بعض النتائج الملموسة، مثلما يتضح أعلاه. وانعكس التأثير التراكمي لهذه التغييرات في سلامة وضع الإدارة من حيث الميزانية. فعلى سبيل المثال، بالمقارنة بفترتي السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ و ٢٠٠٠-٢٠٠١، عندما تجاوزت النفقات التي تكبدتها الإدارة في نيويورك الاعتمادات الأصلية المخصصة لها بمقدار ١١ مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة وبمقدار ٢٧,٦ مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة، على التوالي، أدت عملية الإصلاح إلى حدوث انخفاضات كبيرة في نفقات المساعدة المؤقتة والعمل الإضافي، مما مكّن الإدارة في نيويورك من أن تظل في حدود ما هو مخصص لها في الميزانية لسنة ٢٠٠٢ ومن أن تكون قادرة على أداء جميع مهامها في حدود اعتمادات الميزانية لفترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣.

٥٢ - وتأسيسا على التدابير المضطلع بها حتى الآن، ستشمل خطوات المتابعة ما يلي:

- لقد حقق نظام النقل الإلكتروني للوثائق تقدما مطردا وسيبدأ تشغيله تجريبيا بحلول نهاية سنة ٢٠٠٣. وستكون الأعمال التحضيرية جارية لتحقيق الهدف النهائي، وهو التجهيز الإلكتروني الكامل للوثائق بجميع اللغات الرسمية، وهو عملية أطول أجلا بكثير.

- سيبدأ، بصفة أولية، إدخال نظام الطباعة حسب الطلب فيما يتعلق بالدورة الثامنة والخمسين للجمعية العامة. وستُبذل جهود جديدة للقيام بعملية إحلال للمعدات التقليدية العتيقة ولتحديد أنسب مزيج من التكنولوجيا لتطبيقه على نطاق كامل بحيث يشمل كلا من الطباعة والتوزيع.
 - في أعقاب تجربة ثانية لتحقيق التوافق بين صيغ مشاريع قرارات مختارة أثناء الدورة الثامنة والخمسين للجمعية العامة، سيُنظر في توسيع نطاق تلك الممارسة بحيث تشمل جميع قرارات الجمعية العامة.
 - ستجري عملية تحسين لنظام تنظيم الاجتماعات وإدارة شؤونها إلكترونياً (نظام e-Meets) لكي يتسنى للوفود أن تستخدمه لأغراض الحصول على المعلومات ولأغراض طلب الخدمات. وسيجري توسيعه أيضاً لكي يتضمن معلومات من مراكز عمل أخرى، بحيث يتسنى إعداد جدول المؤتمرات والاجتماعات على أساس تحقيق أرشد استخدام للموارد المتاحة.
 - سيُدمج معاً نظاما الإدارة الإلكترونية لسلسلة مراحل شؤون الاجتماعات وسلسلة مراحل تجهيز الوثائق دمجاً متزايداً لكي تتزامن الاحتياجات من الوثائق مع جداول الاجتماعات.
 - بالنظر إلى أن عملية الإصلاح التي بدأتها الإدارة في نيويورك قد نفذت تدريجياً أيضاً في مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي، ستجري دراسة رئيسية بشأن الإدارة الكلية المتكاملة للموارد المتعلقة بالخدمات المتعلقة بالمؤتمرات بالتعاون مع مكتب خدمات الرقابة الداخلية.
 - ستجري الإدارة دراسة شاملة بشأن معايير عبء العمل وقياس الأداء.
- ٥٣ - إن الإصلاح عملية تدريجية. وتستغرق أي فلسفة وقتاً لكي تفرض نفسها، وتستغرق أي عقلية جديدة وقتاً لكي تترسخ، وتستغرق أي ممارسات جديدة وقتاً لكي تحل محل الممارسات القديمة. والإصلاح أيضاً عملية تقوم على التجربة والخطأ. ومع أن النتائج الأولية تبشر بالخير، فقد نشأت بعض التعقيدات، وأجريت بعض التعديلات، وسيستمر إجراء تعديلات. وسيطلب نجاح الإصلاح في نهاية الأمر جهوداً مشابرة ومنسقة تنسيقاً جيداً من جانب الإدارة في السنوات المقبلة. وسيتوقف أيضاً، إلى حد كبير، على الدعم المقدم من الوحدات الأخرى في الأمانة العامة ومن الهيئات الحكومية الدولية.