

Distr.: General
10 April 2008
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثانية والستون

البندان ١٢٨ و ١٤٠ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين

٢٠٠٨-٢٠٠٩

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل

عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

نظم المؤسسة للأمانة العامة للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم

تقرير الأمين العام

موجز

يستجيب هذا التقرير لطلب الجمعية العامة الوارد في القرار ٢٨٣/٦٠ والمتعلق بالمقترحات التي عرضها الأمين العام في تقريره عن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/60/846/Add.1). وحدير بالإشارة أنه يستكمل وينقح الوثيقة السابقة (A/62/510)، التي استعرضتها اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية ولكن لم تنظر فيها اللجنة الخامسة بعد.

ويقدم التقرير مقترحات وخططا للتنفيذ والنشر المرحليين لجيل جديد من النظم يحل محل نظام المعلومات الإدارية المتكامل والنظم الداعمة الأخرى في جميع مكاتب الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك المكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية، وغيرها من البعثات الميدانية. وسيستند جوهر النظام الجديد إلى برامجيات لتخطيط موارد المؤسسة متاحة في السوق التجارية.



إن عدم توافر نظام معلومات متكامل لإدارة الموارد يعرقل بشدة قدرة الأمم المتحدة على تحقيق النتائج بفعالية وكفاءة. ويهدف تنفيذ برنامج لتخطيط موارد المؤسسة إلى بناء نظام معلومات عالمي متكامل يوفر دعماً كاملاً لاحتياجات الأمم المتحدة ويمكن من إدارة الموارد البشرية والمالية والمادية بفعالية، ويستند إلى عمليات مبسطة وممارسات رشيدة. كما يقترح التقرير إنشاء نظم على نطاق المؤسسة لإدارة الخدمات اليومية باستخدام نظام لإدارة العلاقة مع الزبائن، وإدارة المعارف في المنظمة عبر نظام لإدارة المحتوى في المؤسسة.

ومطلوب من الجمعية العامة البت في المقترحات المتصلة بمشاريع نظم تخطيط موارد المؤسسة، وإدارة العلاقة مع الزبائن، وإدارة المحتوى وفي مسألة تمويل هذه المشاريع.

المحتويات

الفقرات الصفحة

٤	٤-١		أولا - مقدمة
٥	١٧-٥		ثانيا - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة
٥	٩-٥		ألف - حلول الأمس: نظام المعلومات الإدارية المتكامل
٦	١٧-١٠		باء - الوضع اليوم: حتمية التغيير
٨	٨٣-١٨		ثالثا - إدارة الموارد: نظام تخطيط موارد المؤسسة
٨	٢٢-١٨		ألف - الغايات والأهداف من إنشاء نظام لتخطيط موارد المؤسسة
١٠	٢٧-٢٣		باء - الفوائد المتوقعة من نظام لتخطيط موارد المؤسسة
١٤	٣١-٢٨		جيم - إدارة المشروع وتنظيمه
١٧	٣٩-٣٢		دال - التقدم المحرز حتى الآن
١٩	٤٩-٤٠		هاء - خطة التنفيذ
٢٤	٦٨-٥٠		واو - الاحتياجات التشغيلية والاحتياجات من الموارد
٣١	٧٨-٦٩		زاي - إدارة التغيير
٣٤	٨٣-٧٩		حاء - ترتيبات التمويل
٣٦	١٠٠-٨٤		رابعا - النظم التكميلية: الجوانب التي لن يشملها نظام تخطيط موارد المؤسسة
٣٧	٩٣-٨٧		ألف - خدمات الإدارة: إدارة العلاقة مع الزبائن
٣٩	١٠٠-٩٤		باء - إدارة المعارف: نظام إدارة المحتوى في المؤسسة
٤٤	١٠٤-١٠١		خامسا - خاتمة
			سادسا - موجز الاحتياجات من الموارد اللازمة لنظم المؤسسة المطلوبة للأمانة العامة للأمم المتحدة على نطاق العالم وطلب اتخاذ إجراء من قبل الجمعية العامة
٤٥	١٠٩-١٠٥		ألف - موجز الاحتياجات من الموارد
٤٥	١٠٨-١٠٥		باء - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

المرفقات

٤٩		الأول - نظام إدارة العلاقة مع الزبائن
٥٢		الثاني - نظام إدارة المحتوى في المؤسسة

أولا - مقدمة

١ - في التقرير المؤرخ ٦ آذار/مارس ٢٠٠٦ المعنون "الاستثمار في الأمم المتحدة: من أجل منظمة أقوى على الصعيد العالمي"، اقترح الأمين العام "الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظام غالاكسي وغيرهما من النظم المستقلة لدعم إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنظام عالمي متكامل تماما، يدعم المهام الإدارية بكامل نطاقها" (A/60/692 و Corr.1، الاقتراح ١٠).

٢ - وفي تقرير لاحق (A/60/846/Add.1)، قدم الأمين العام الاستنتاجات الأولية وخريطة طريق رفيعة المستوى تهدف إلى الارتقاء بقيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الأمانة العامة للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم إلى أقصى مستوياتها. وكجزء من هذه الدراسة المتعمقة لتقصي الحقائق، شرح الأمين العام الحاجة إلى الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظم المعلومات الداعمة الأخرى، وما يُتوقع أن ينجم عن ذلك من فوائد وفرص فريدة. وتوقع الأمين العام أيضا أن يستكمل هذه الدراسة ويقدم عرضا مفصلا للتكاليف وجدولا زمنيا تنظر فيهما الجمعية العامة في دورتها الحادية والستين. بيد أن صياغة المقترح بالكامل لكي تنظر فيه الجمعية العامة تأخرت نتيجة التأخير غير المتوقع في تعيين رئيس تكنولوجيا المعلومات، والحاجة إلى قيام ذلك الموظف باستعراض المقترح.

٣ - وفي الفقرة ٤ من الجزء الثاني من القرار ٢٨٣/٦٠، قررت الجمعية العامة "الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل بجيل جديد من نظام تخطيط موارد المؤسسة أو أي نظام مماثل". وطلبت الجمعية أيضا إلى الأمين العام أن يقدم إليها في دورتها الحادية والستين المستأنفة تقريراً شاملاً يتضمن جوانب عديدة من بينها: (أ) معلومات عن مقترحات الإصلاح السابقة وأثرها على المقترحات الحالية، وإحالات مرجعية إلى قرارات ومقررات الجمعية السابقة ذات الصلة؛ (ب) التكاليف والآثار الإدارية؛ (ج) تقييم للاستثمارات السابقة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدروس المستخلصة منها، والأطر الزمنية المتوقعة للبدء في تشغيل النظام، والترتيبات اللازمة لمواصلة عمل النظام الحالي أثناء الفترة الانتقالية.

٤ - وهذا التقرير يستجيب للطلب المشار إليه أعلاه ويقترح نهجا لتنفيذ النظم الخاصة بالمؤسسة كما يقترح عددا من التدابير كي توافق عليها الجمعية العامة. وتجدد الإشارة في الوقت ذاته إلى أن الأمين العام عرض في تقريره عن أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استعادة قدرة الأمم المتحدة على العمل بعد الكوارث وضمان استمرار العمل فيها (A/62/477) مقترحات بشأن إطار تشغيلي شامل للبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات وتحليلاً لما يرتبط بتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة من تحسينات للبنية الأساسية. وبالتالي، فإن ذلك التقرير ينبغي أن يُعتبر جزءاً لا يتجزأ من مقترحات تنفيذ نظم المؤسسة الواردة أدناه وله صلة مباشرة بها.

ثانياً - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة

ألف - حلول الأتمتة: نظام المعلومات الإدارية المتكامل

٥ - كان استحداث نظام المعلومات الإدارية المتكامل معلماً هاماً، إذ برزت معه تكنولوجيا المعلومات كميدان يطال جميع مجالات التسيير والإدارة في المنظمة. وقد تم استحداث هذا النظام باعتباره نظاماً متكاملًا في وظائفه يدعم العمليات الأساسية من قبيل إدارة الموارد البشرية، وكشوف المرتبات، والمالية والمحاسبة، وطلبات الشراء ومراقبة الأموال، وتنفيذ الميزانية، وإدارة شؤون السفر. واقترن بدء العمل بنظام المعلومات الإدارية المتكامل مع إدخال الحواسيب المكتبية، والربط الشبكي الحاسوبي، واستخدام أدوات التشغيل الآلي للمكاتب، كالبريد الإلكتروني، في جميع المكاتب التي يُستخدم فيها هذا النظام.

٦ - وفي عام ٢٠٠٢، قدم الأمين العام استراتيجيته لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالأمانة العامة (انظر A/57/620). وركزت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠٠٢ على توطيد الهياكل الأساسية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث تستفيد استفادة كاملة من التقدم المسجل في تكنولوجيا الاتصالات والإنترنت. ونجحت الاستراتيجية في إرساء معايير عالمية وإضفاء المزيد من الاتساق على كيفية إدارة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوفيق بينها. كما حددت الاستراتيجية اتجاهها واضحا فيما يتعلق بنظام المعلومات الإدارية المتكامل، الذي تقرر أن يظل النظام الإداري الأساسي لفترة تتراوح بين خمس وسبع سنوات.

٧ - وفيما بعد تأثر تشغيل نظام المعلومات الإدارية المتكامل واستراتيجية عام ٢٠٠٢ بالتطورات الهائلة التي شهدتها سوق التكنولوجيا، وتكيفاً مع تلك التطورات ومع تحول التركيز في الأمم المتحدة على نحو متسارع لينصب على الأنشطة الميدانية. وباختصار، فإن نظام المعلومات الإدارية المتكامل جرى تصميمه واستحداثه في وقت بدأت فيه البيئة المحيطة تشهد تغيراً سريعاً وعميقاً. ونتيجة لذلك، بعد بضعة سنوات من تنفيذ النظام، بات من الواضح أن:

(أ) نظام المعلومات الإدارية المتكامل لا يستطيع أن يستفيد بصورة كاملة من التقدم الملموس في الاتصالات العالمية؛

(ب) النظام بالرغم من تكامل وظائفه فقد تم نشره وتشغيله محليا في كل واحد من مراكز العمل. وأضحى إدماج المعلومات لأغراض الإبلاغ الإلكتروني والإدارة الكلية أمرا صعبا؛

(ج) النظام يطبق جزئيا في عمليات حفظ السلام، ولكن تبين أنه غير مناسب لتلبية الاحتياجات الخاصة لبيئة حفظ السلام، كسلسلة الإمدادات وإدارة اللوجستيات.

٨ - وعولجت الثغرات الوظيفية في نظام المعلومات الإدارية المتكامل باستثمارات متواضعة نسبيا في نظم تكتيكية، جرى إدماج البعض منها مع النظام باستخدام وصلات بينية، فيما بقي بعضها الآخر مستقلا.

٩ - وقد حقق تنفيذ كل من نظام المعلومات الإدارية المتكامل واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠٠٢ فوائد هامة. لكن المنظمة تواجه اليوم تحديات تتطلب إجراء تحول عميق يتعدى قدرات نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظمه التابعة العتيقة المستخدمة حاليا.

باء - الوضع اليوم: حتمية التغيير

١٠ - بعد ١٤ سنة من بدء العمل في المقرر بالإصدار ١ من نظام المعلومات الإدارية المتكامل، بلغ هذا النظام نهاية مدة صلاحيته. ولم تعد تكاليف الصيانة والدعم المتواصل تتمشى مع ما ينتظره الموظفون والقائمون على الإدارة من نظام المعلومات الذي يستندون إليه في ما يقومون به من عمليات وما يتخذونه من قرارات كل يوم. وعلاوة على ذلك فإن الالتزام باعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام عملا بالفقرة ١ من الجزء الرابع من قرار الجمعية العامة ٢٨٣/٦٠، سوف يستدعي من المنظمة إدخال تغييرات هامة على عمليات المحاسبة كي تتمكن من الامتثال لهذه المعايير.

١١ - وتحتاج المنظمة أيضا إلى تحسين الخدمات التي تقدمها إلى مجموعة واسعة من "الزبائن" من حيث الجودة وفعالية التكلفة. فالنظم المستخدمة حاليا لدعم مجالات خدمة الزبائن قديمة وغير متكاملة وتتسم بالازدواجية وتفتقر إلى الكفاءة.

١٢ - وعدم وجود بيانات متكاملة ومستكملة عن الموارد في المقرر وفي الميدان يقف حجر عثرة أمام الإدارة والتخطيط واتخاذ القرار على نحو فعال. وأصبح هذا القصور أكثر حدة مع تزايد تعقيد الأنشطة التي تضطلع بها المنظمة.

١٣ - وفضلا عن ذلك، فإن الأمانة العامة، كمؤسسة تتميز بكثافة المعارف، تنفق موارد ضخمة لإنتاج وإدارة وتوزيع كميات متزايدة بسرعة من الوثائق وغيرها من المعلومات

المسجلة في أنواع مختلفة من الوسائط. لكن العمليات والنظم المستخدمة حاليا لإدارة هذه المعارف ضعيفة وتفتقر إلى الكفاءة والفعالية.

١٤ - ولعل الضرورة الأولى التي تستدعي الأخذ بنظام جديد للمعلومات والاتصالات هي الطبيعة المتغيرة للمنظمة نفسها. فالأمانة العامة مختلفة للغاية عما كانت عليه منذ عقد مضي. ومقر الأمم المتحدة في نيويورك هو واحد من مراكز العمل العديدة في العالم، وليس القطب الذي كان من قبل. كما أن عمليات حفظ السلام قد تكاثرت بوتيرة لم يسبق لها مثيل وتزايدت حجما وتعقيدا في مناطق ذات هياكل أساسية ضعيفة في غالب الأحيان. ولضمان الحد الأدنى من قدرة التشغيل الآلي والاتصالات التي يمكن التعويل عليها، كان لا بد من استحداث سلسلة من نظم المعلومات الجديدة بسرعة، ولكن تبين أنه من الصعب تحقيق تكامل هذه النظم وغيرها من نظم المعلومات التابعة المستخدمة في مراكز العمل الأخرى مع نظام المعلومات الإدارية المتكامل، وهو نظام الأمم المتحدة لتخزين المعلومات. وقد أفضى ذلك إلى وجود مجموعة متنوعة من النظم المجزأة التي تحتاج إلى دعم مكثف، وهي نظم استُحدثت محليا وتفتقر إلى الكفاءة وإمكانية الاستدامة في الأجل الطويل.

١٥ - وإقرارا بنطاق عمل المنظمة العالمي المتزايد في الاتساع والتحديات العديدة الجديدة التي يفرضها القرن الحادي والعشرون، وافقت الدول الأعضاء على عدة مبادرات إصلاحية تهدف إلى جعل المنظمة أقدر على مواجهة هذه التحديات. وتمشيا مع مبادرات الإصلاح هذه، يلتزم الأمين العام التزاما كاملا بإجراء تحديث جذري لطريقة أداء المنظمة لعملها اليومي، وذلك من خلال ترشيد العمليات وتبسيطها. وتعد تكنولوجيا المعلومات أداة أساسية لإنجاز هذا النوع من التحول على نطاق الأمانة العامة، من خلال إنشاء نظم عالمية خاصة بالمؤسسة تتسم بمزيد من الكفاءة والسرعة والسادات.

١٦ - واعترافا بالأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وافقت الجمعية العامة على إنشاء وظيفة رئيس لتكنولوجيا المعلومات برتبة أمين عام مساعد في المكتب التنفيذي للأمين العام (انظر الفقرة ١ من الجزء الثاني من القرار ٢٨٣/٦٠). وعُين رئيس تكنولوجيا المعلومات واستلم مهامه في أواخر آب/أغسطس ٢٠٠٧. وقد أعد الآن تقريراً شاملاً عن الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قصد الارتقاء بقيمتها لدى الأمانة العامة للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم إلى أقصى مستوياتها (انظر تقرير الأمين العام المعنون "الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة" (A/62/793)). وهذه الاستراتيجية هي بمثابة اتفاق على نطاق المنظمة بشأن توجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستقبل. ويستفيد

التقرير المذكور أعلاه من التقدم الكبير الذي أحرز منذ بدء تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠٠٢ وهو يسعى إلى توسيع نطاق ذلك الإنجاز بغية تلبية الاحتياجات الاستراتيجية المتعلقة بهذه التكنولوجيا لدى الأمانة العامة خلال فترة السنوات الثلاث إلى الخمس المقبلة. والمشاريع المقترحة في هذا التقرير ليست فقط العنصر الرئيسي في عملية تحقيق الرؤية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في "تكنولوجيا قوية للمعلومات والاتصالات من أجل أمم متحدة أفضل"، وإنما هي أيضا دعامة مباشرة لأهداف البرامج الاستراتيجية التي سيُضطلع بها في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٧ - وإضافة إلى إنشاء إطار عالمي لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجري حاليا إدخال جيل جديد من نظم تسيير العمل التي ستشكل الركائز الأساسية لتنفيذ الإصلاح الإداري وتحديث المنظمة. وستشمل هذه النظم نظاما لتخطيط موارد المؤسسة، يستخدم لإدارة الموارد المالية والبشرية والمادية؛ ونظاما لإدارة العلاقة مع الزبائن، للتعامل بشكل أفضل مع المجموعة الواسعة من الخدمات اليومية؛ ونظاما لإدارة المحتوى في المؤسسة، سيستخدم لإدارة الكمية المتزايدة من الوثائق وغيرها من المعلومات الموجودة على وسائط متنوعة كالموقع الشبكي، والبريد الإلكتروني والصور والفيديو.

ثالثا - إدارة الموارد: نظام تخطيط موارد المؤسسة

ألف - الغايات والأهداف من إنشاء نظام لتخطيط موارد المؤسسة

١٨ - يتيح استبدال نظام المعلومات الإدارية المتكامل فرصة لتحقيق تكامل تام وعالمي بين جميع وظائف إدارة الموارد في مختلف أقسام المنظمة من خلال تنفيذ نظام لتخطيط موارد المؤسسة. ويوفر هذا النظام مجموعة متكاملة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم أنشطة كإدارة المالية وإدارة الميزانية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة سلسلة الإمدادات، وخدمات الدعم المركزية، وغير ذلك من المهام الإدارية الأساسية. والأهم من ذلك أن قيمة نظام من هذا النوع تكمن في الفرصة التي يتيحها لترشيد وتحسين عمليات منظمة بأكملها من خلال إعادة هندسة العمليات، وتقاسم البيانات المشتركة، وتطبيق أفضل الممارسات والمعايير.

١٩ - ويمكن تلخيص الأهداف الرئيسية لمشروع نظام تخطيط موارد المؤسسة كما يلي:

(أ) إيجاد نظام عالمي يستقي من الأمانة العامة على مستوى العالم في جميع مراكز العمل، بما في ذلك عمليات السلام وغيرها من البعثات الميدانية، بيانات دقيقة وفي إبانها بشأن الموارد الرئيسية؛

(ب) دعم عملية اتخاذ القرارات بربط البرامج والعمليات بالموارد المرصودة لها وإظهار ما استخدم منها؛

(ج) تقليص متوسط الفترة الزمنية التي تستغرقها العمليات الإدارية يفضي إلى جعل أساليب تسيير العمل أكثر سلاسة، وتحقيق التكامل بينها، وتبسيطها، وزيادة الاعتماد على التشغيل الآلي، وتطبيق أفضل الممارسات؛

(د) زيادة كفاءة المنظمة بتقليص ما يُبدد من وقت الموظفين على العمليات اليدوية، وتحويل الموارد صوب الأعمال ذات الأولوية العالية والتي تولّد قيمة مضافة؛

(هـ) دعم قيام الأمانة العامة بتطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام؛

(و) تسهيل وصول الدول الأعضاء وموظفي الأمم المتحدة والجمهور عامة، حسب الاقتضاء، إلى التقارير؛

(ز) دعم إصلاح الإدارة بتعزيز المساءلة والشفافية والضوابط الداخلية بالنسبة لجميع المعاملات المتصلة بالموارد.

٢٠ - ويُتوقع أن تشمل القدرات الوظيفية الرئيسية المنتظرة من النظام الجديد وظائف من قبيل تخطيط البرامج والميزنة وإدارة الاشتراكات وقياس الأداء؛ وتنظيم وإدارة وتنظيم الموارد البشرية؛ وكشوف المرتبات بما في ذلك إدارة الاستحقاقات والمساهمة في نظم المعاشات التقاعدية والتأمين الطبي وغيره من أنواع التأمين؛ وإدارة سلسلة الإمدادات، بما في ذلك المشتريات؛ وإدارة الأصول والمرافق؛ والمحاسبة العامة والسفر وسائر الأعمال الإدارية؛ وتقديم التقارير إلى الإدارة وأصحاب المصلحة، وغير ذلك.

٢١ - ولا بد أن تتوافر في النظام الجديد لتخطيط موارد المؤسسة قدرة على دعم المهام التي تخص تحديدًا عمليات حفظ السلام في مجالات نظم اللوجستيات والنقل والوقود وحصص الإعاشة وغير ذلك من الاحتياجات التي لا توجد عموماً في المؤسسات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة.

٢٢ - وسيسترشد مشروع تخطيط موارد المؤسسة بالمبادئ التالية:

- (أ) يجب أن تكون البرامجيات المختارة لتخطيط موارد المؤسسة قادرة على تقديم أداء مرضٍ حتى في إطار أكثر الظروف صعوبة في بيئات حفظ السلام؛
- (ب) ينبغي أن يكمن الهدف في تشغيل نظام مركزي أحادي (يستند في عمله على "بيانات مخزنة بنسخة واحدة") لكفالة أن تكون المعاملات وقدرات الإبلاغ عالمية وأن تكون المعلومات متسقة بين المكاتب المختلفة؛
- (ج) ينبغي أن يبقى تكييف برامجيات تخطيط موارد المؤسسة في أدنى مستوى ممكن، تفادياً لتكاليف غير ضرورية. وبدلاً من عملية التكييف، ينبغي تغيير العمليات الإدارية القائمة لتتماشى مع البرامجيات المختارة؛
- (د) ينبغي استخدام ممارسات العمل المشتركة لزيادة التوحيد والتوافق في إطار الأمانة العامة على المستوى العالمي؛
- (هـ) ينبغي توسيع نطاق خيارات الخدمة الذاتية، بحيث يصبح بإمكان الموظفين الوصول إلى المعلومات المرجعية والتحقق منها وتحديثها؛
- (و) ينبغي تصميم وتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة بطريقة تكفل دقة البيانات وسلامتها واتساقها وتوافرها في الوقت المناسب، وبحيث يتمّ تفادي إدخال بيانات مكررة؛
- (ز) ينبغي وضع النظام بطريقة تكفل أن تؤخذ احتياجات المكاتب الموجودة خارج المقر وعمليات حفظ السلام والبعثات الأخرى في الحسبان بشكل كامل؛
- (ح) ينبغي إجراء اتصالات منتظمة ومفتوحة مع الدول الأعضاء والمديرين والموظفين طيلة فترة تنفيذ المشروع.

باء - الفوائد المتوقعة من نظام لتخطيط موارد المؤسسة

- ٢٣ - سيكون النظام الجديد في صلب إصلاح المنظمة لعملياتها المالية والإدارية والتنظيمية. وسيكون حافزاً لتحويل جذري في طريقة تصريف الأمانة العامة للأعمال عالمياً. كما أنه ينطوي على إمكانية تحسين فعالية المنظمة وعلى الأخص كفاءتها عموماً.
- ٢٤ - ومن الفوائد الرئيسية الاعتيادية لنظام تخطيط موارد المؤسسة تحقيق الفعالية والكفاءة لأساليب تسيير العمل؛ وإتاحة الوصول إلى البيانات الدقيقة والحديثة والموثوق بها؛ واتخاذ القرارات على نحو مستنير؛ والتصدي بسرعة أكبر للقضايا والمشاكل؛ وتوحيد النظم القائمة والاستغناء عنها؛ والالتزام بأفضل الممارسات والمعايير؛ وإتاحة المجال لإعادة توزيع الموارد وتنمية المهارات؛ وتعزيز الشفافية والمساءلة.

٢٥ - وفيما يلي بعض الأمثلة على التحسينات المحددة التي ينتظر أن يحققها النظام الجديد للمنظمة:

(أ) زيادة فعالية العمليات وحسن توقيتها:

١' خاصية التعبئة المتكاملة للموارد تمكّن المنظمة من اتباع نهج مركّز وسريع إزاء تحديد التمويل الذي يمكن أن يقدمه المانحون وكفالة الحصول عليه واستخدامه؛

٢' تحسّن القدرة على مواءمة الميزانيات بدقة مع خطط المشتريات، وشراء البضائع والخدمات وتسليمها، يمكن المديرين من رصد تنفيذ البرامج بشكل أفضل. ويمكن إبراز الأنشطة غير المخطط لها ومعالجتها بطريقة استباقية؛

٣' الصلة الوثيقة بين تخطيط سلسلة الإمدادات واللوجستيات وبين الشؤون المالية يمكن أن تفضي إلى اختصار الوقت اللازم لإثبات صحة الالتزامات المتصلة بالسداد مقابل المعدات المملوكة للوحدات. وإضافة إلى ذلك، فإن البوابات التي تمكّن الدول الأعضاء من الاطلاع على النفقات المتراكمة المتحقق منها سوف تعزز الشفافية؛

٤' الرصد المستمر لنفقات السفر المتكبدة وغير ذلك من تكاليف المؤتمرات خارج الموقع إلى جانب وضع النماذج المالية يمكن أن يؤدي إلى تحسن التخطيط المالي المتصل بالسفر واختيار أماكن عقد الاجتماعات بأقصى قدر من الجدوى؛

٥' توفر قاعدة بيانات عالمية وإمكانية الوصول إلى البيانات المتصلة بالموظفين، بما في ذلك بيانات الأداء، والسيرة المهنية والكفاءات التي تم تطويرها، يجعل المديرين في كافة أقسام المنظمة أقدر على اتخاذ أنجع القرارات بشأن نقل الموظفين وعمليات الانتداب للمشاريع الخاصة. وعلى وجه التحديد، سيتمكّن نظام تخطيط موارد المؤسسة من نشر الموظفين المؤهلين في الوقت المناسب في المجالات الحاسمة داخل بعثات حفظ السلام والبعثات الميدانية؛

(ب) تحسّن المساءلة:

١' الإدارة الفنية للمشاريع، وهي مجال ضعيف جدا في نظام المعلومات الإدارية المتكامل، ستمكن مديري البرامج من تخطيط الموارد وتخصيصها ورصدها

استنادا إلى الأنشطة والمهام والجداول الزمنية المحددة. وسيتسنى رصد أنشطة المشاريع بفضل خاصية إدارة حافظة المشاريع؛

٢' تحسّن التخطيط والربط مع بارامترات التكلفة الآتية وتقييم مستويات المخزون على نطاق المؤسسة يمكن أن يؤدي إلى استفادة أكبر؛

٣' من المنتظر أن يتيح نظام تخطيط موارد المؤسسة ضوابط داخلية أفضل في كامل مجموعة العمليات المالية وعمليات الشراء والتوظيف، وأن يحسّن المساءلة؛

(ج) اعتماد أفضل الممارسات والمعايير الدولية:

١' تنفيذ برامجيات تخطيط موارد المؤسسة سيسهل الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام؛

٢' النظام التجاري لتخطيط موارد المؤسسة غالبا ما يفرض إلى درجة عالية من التطوير المهني وبالتالي يسمح بزيادة تنقل الموارد البشرية؛

٣' التكامل على الصعيد العالمي سوف يمكن من التخطيط الاستراتيجي المنسق لشؤون الموظفين الذي يمكن أن يفرض بدوره إلى زيادة الدقة في توقع الشواغل وأوجه القصور وأوجه الكفاءة لدى قوة العمل؛

٤' وجود سجلات متكاملة للاحتياجات المتصلة بالأداء والكفاءات وإنشطة المهام سوف يمكن من تحديد خطط التطوير الوظيفي لقوة العمل وتدريبها، وتنفيذ تلك الخطط على نحو استباقي؛

٥' الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام تدعمه نظم مصممة لتخطيط موارد المؤسسة. ويُنتظر أن يتم بدرجة كبيرة تعزيز وتوحيد عملية إدارة الدورات المحاسبية وإنتاج البيانات المالية نتيجة تشكيل نظام تخطيط موارد المؤسسة بحيث يتلاءم مع احتياجات عملية المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والبيانات التي تحتاجها؛

(د) تحسّن عمليات الخزانة:

١' توافر نظام خزانة متكامل سوف يمكن من إدارة ورصد إسقاطات التدفق النقدي بمزيد من الدقة. وهذا يمكن أن يؤدي بدوره إلى تقليص التعويم وإلى تحسّن نسبة الاستثمارات إلى الموجودات النقدية؛

٢' الأخذ بحسابات مصرفية بعملة عالمية يمكن أن يعزز أنشطة صرف المدفوعات. فاستخدام حسابات بعملة مركزية من أي موقع يمكن، من حيث المبدأ، أن يعزز الضوابط ويحسن توقيت المعاملات؛

(هـ) زيادة الشفافية:

تخطيط موارد المؤسسة يمكن أن يعزز الاتساق والشفافية في تطبيق القواعد والإجراءات التشغيلية في كافة المجالات الإدارية على نطاق المنظمة؛

(و) زيادة رضا العملاء:

برامجيات تخطيط موارد المؤسسة تتضمن تطبيقات للخدمة الذاتية ستمكّن الأشخاص المؤهلين من طلب الاستحقاقات إلكترونياً. وهذا من شأنه أن يقلص الشعور بالإحباط لدى الموظفين الذين يعتمدون حالياً على الطلبات المطبوعة التي تستنفد الوقت. وهذا النظام سيمكن الموظفين من التأكد إلكترونياً من أرصدة إجازاتهم السنوية، وتحديث معلومات الاتصال الخاصة بهم وإجراء المعاملات الحيوية المتصلة بشؤون الموظفين؛

(ز) تحسّن العمليات:

١' أثبت تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة وبرنامج الأغذية العالمي فوائد من حيث الكفاءة مثل الاستغناء عن مهام المطابقة، والأعمال الكتابية وتحسين إنتاجية الموظفين. ومن فوائد الكفاءة المحددة التي جنتها تلك المنظمات تجنب الازدواجية في إدخال البيانات، وتقليص الأخطاء البشرية، وزيادة وضوح سلسلة الإمدادات من خلال الوصول المباشر إلى جميع المعلومات ذات الصلة. واستفادت تلك المنظمات أيضاً من الخصائص التحليلية التي تتضمنها برامجيات تخطيط موارد المؤسسة، إذ بها تسنى للموظفين أن يكونوا سريعي الاستجابة وأن يتخذوا الإجراءات في الوقت المناسب، مما يجنب التأخيرات الباهظة التكلفة؛

٢' الفوائد التي جنتها تلك أعيد توجيهها صوب تعزيز الكفاءة في إدارة الموارد. ومن المتوقع أن الفوائد الماثلة التي سوف تتحقق للأمانة العامة ستتمثل في توفير كل واحد من موظفي الأمم المتحدة خمس إلى ست ساعات سنوياً إذا أعاد ١٠ ٠٠٠ موظف توجيه نسبة ١٥ في المائة من مراحل العمليات الحالية صوب تحقيق فوائد من حيث الكفاءة.

مكاسب الإنتاجية وتجنب التكاليف

٢٦ - إن العمل بنظام لتخطيط موارد المؤسسة يجعل عملية الشراء تعالج الميزانية والمشتريات وسلسلة الإمدادات من قاعدة تشغيل مركزية حيث تكون احتياجات المنظمة واضحة بالكامل وتُدار بشكل استباقي. وباحتواء نظام تخطيط موارد المؤسسة على الوحدات الملائمة يتسنى حشد القوة الشرائية للقيام بعمليات موحدة لاقتناء البضائع والخدمات اللازمة عادة والتي يمكن للمنظمة أن تتوقع فيها خصومات مرتبطة بالحجم. وعندما تتحسن القدرة على إدارة الاحتياجات، وتصبح العقود القائمة معروفة على الصعيد العالمي، من المنتظر أن يساعد ذلك على خفض الإنفاق غير المخطط له وتحسين أوجه الكفاءة في تكاليف الشراء والمهلة الزمنية التي تستغرقها العملية إلى جانب تعزيز الضوابط الداخلية. وقد تمكنت بعض الكيانات التجارية في القطاع الخاص من تقليص تكلفة عمليات الشراء بنسبة تصل إلى ١٠ في المائة عندما تم تنفيذ كامل وحدات نظام تخطيط موارد المؤسسة.

الإدارة المُرَكزة لنظم تكنولوجيا المعلومات

٢٧ - خلال مرحلة الانتقال من نظام المعلومات الإدارية المتكامل والنظم العتيقة الأخرى، تدعو الحاجة إلى موارد لتشغيل هذه النظم بالتوازي حتى يتم تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة بالكامل. وبعد المرحلة الانتقالية يُنتظر الاستغناء على عدد من النظم العتيقة وإعادة توجيه الموارد صوب دعم العمليات الجديدة لنظام تخطيط الموارد.

جيم - إدارة المشروع وتنظيمه

٢٨ - في مشروع بهذا الحجم تكون الإدارة القوية أمراً ضرورياً: لتوجيه المشروع ورصد التقدم المحرز مقارنة بالخطط، وحل إشكالات التضارب دون إبطاء، واتخاذ القرارات فيما يتصل بتحديد أولويات العمل، والمساعدة على إدارة التغيرات وإبلاغ جميع أصحاب المصلحة بالتقدم المحرز. والغرض الرئيسي من نظام تخطيط موارد المؤسسة هو تمكين الأمانة العامة من الاضطلاع بالأعمال التي تنتظرها منها الدول الأعضاء بفعالية وكفاءة. ويندرج مشروع تخطيط موارد المؤسسة ضمن مشاريع "الأعمال"، ويلزم بالتالي أن تتولى الإدارة العليا توجيهه. والهيئة الرئيسية المكلفة باتخاذ القرارات فيما يتصل بالسياسات هي اللجنة التوجيهية لتخطيط موارد المؤسسة، ويرأسها وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية وتتألف من رئيس تكنولوجيا المعلومات، والأمين العام المساعد لشؤون الدعم الميداني، والأمين العام المساعد لإدارة الموارد البشرية، والمراقب المالي، والأمين العام المساعد لخدمات الدعم

المركزية، ونيابة عنه، إدارة الشؤون الإدارية^(١)، ونائب المدير العام لمكتب الأمم المتحدة في فيينا. وتعمل اللجنة التوجيهية لتخطيط موارد المؤسسة تحت إشراف لجنة الإدارة.

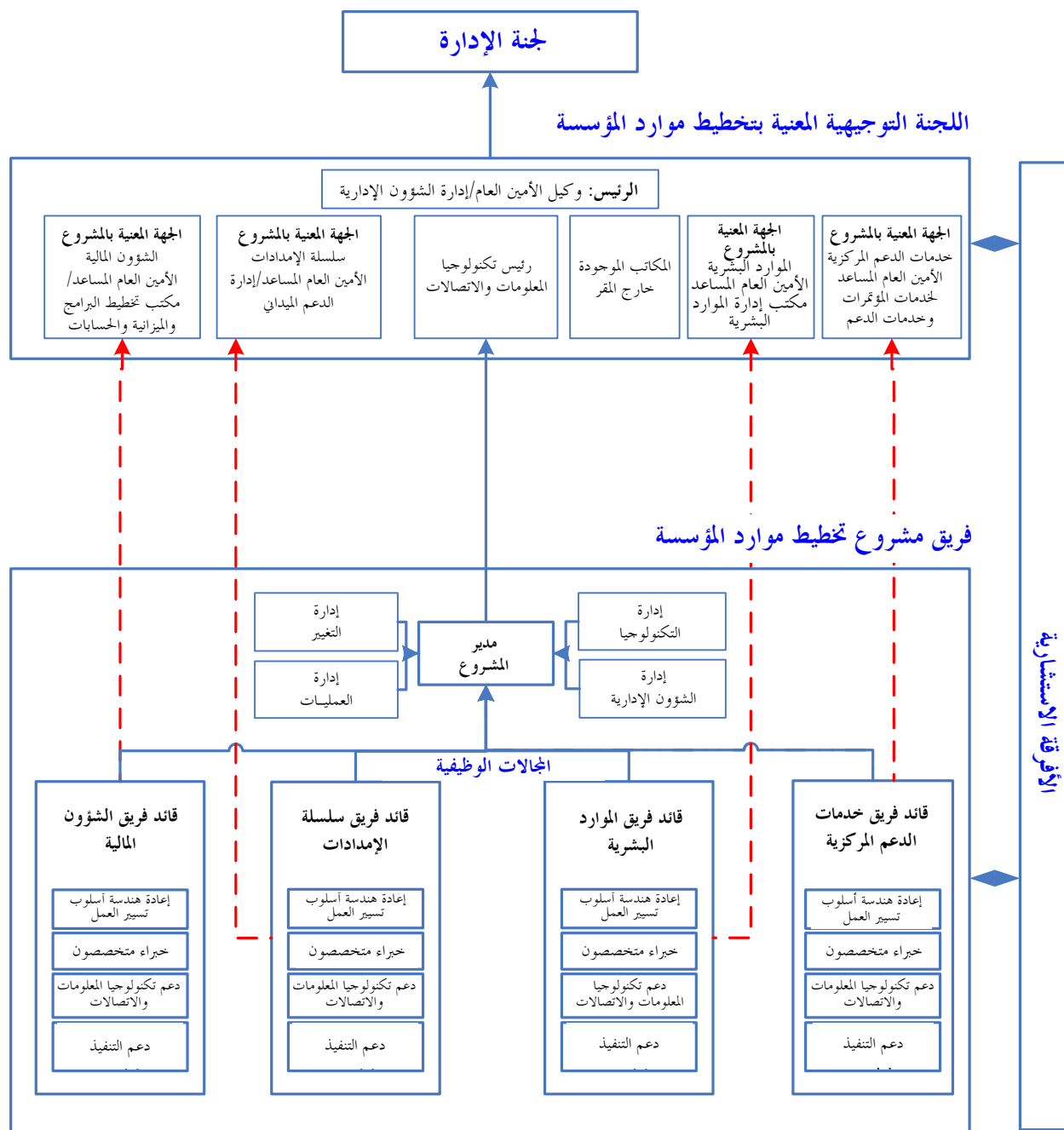
٢٩ - وسيتولّى فريق لمشروع تخطيط موارد المؤسسة، يعمل تحت إشراف رئيس تكنولوجيا المعلومات، التخطيط التفصيلي للمشروع وتنفيذه وذلك بتنسيق وتوجيه من مكتب لإدارة البرنامج يرأسه مدير للمشروع يكون هو المسؤول النهائي عن تنفيذ المشروع، بالتعاون مع الأمعاء العامين المساعدين المسؤولين عن المجالات الوظيفية الرئيسية الأربعة: الموارد البشرية، والشؤون المالية وشؤون الميزانية، وسلسلة الإمدادات، وخدمات الدعم المركزية. ويضم فريق المشروع خبراء في إدارة التغيير، وإدارة العمليات، وإدارة الشؤون الإدارية، وإدارة التكنولوجيا، إلى جانب أربعة أفرقة فرعية، يُعنى كل منها بمجال وظيفي.

٣٠ - ولكفالة وجود ارتباط مؤسسي مع الإدارات المستفيدة خلال التخطيط والتنفيذ، سيتم إنشاء أفرقة استشارية. وسيكون هذا بمثابة آلية للاتصالات الثنائية الاتجاه وسيساعد على ترسيخ مشروع تخطيط موارد المؤسسة كعمل يغطي كامل نطاق المنظمة ويتطلب مشاركة المديرين وعموم الموظفين، ولكنه سيعود في النهاية بالنفع على الأمانة العامة للأمم المتحدة في أنحاء العالم.

٣١ - ويبيّن الشكل الأول أدناه تكوين إطار الإدارة المقترح وهيكله وتسلسله القيادي:

(١) في حال غياب الأمين العام المساعد لخدمات الدعم المركزية، يشارك في اللجنة مدير شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، ومدير شعبة إدارة المرافق والخدمات التجارية.

الشكل الأول
الإطار الإداري المقترح



دال - التقدم المحرز حتى الآن

٣٢ - لا يمكن البدء في مشروع تخطيط موارد المؤسسة بداية صحيحة ما لم يتوافر له التمويل وفريق مكرس يضم كامل العدد اللازم من الموظفين. بيد أنه تم، استناداً إلى السلطة الاستثنائية المحدودة في مجال الميزانية التي وافقت عليها الجمعية العامة في الجزء الثالث من قرارها ٢٨٣/٦٠، اللجوء إلى ترتيب مخصوص قصد تكوين فريق أساسي مؤقت يضم ١٦ موظفاً. وخلال النصف الأول من عام ٢٠٠٨، استُخدمت هذه السلطة لتلبية الاحتياجات الأولية من الموارد بمبلغ ٣,٤ ملايين دولار من أجل فريق مكرس للمشروع، ومواصلة الأنشطة التحضيرية الجارية وكفالة التقدم في مهام التأسيس الرئيسية المتصلة بنظام تخطيط موارد المؤسسة. وسيُحتسب هذا المبلغ في تكاليف المشروع العامة المطلوبة في هذا التقرير إذا وافقت الجمعية العامة على المقترح، ويجري الإبلاغ عنه في سياق تقرير الأداء أو التقرير السنوي، حسب الاقتضاء. وقد حقق الفريق تقدماً كبيراً في بعض الأنشطة التحضيرية، بما في ذلك إشراك أصحاب المصلحة الداخليين على نطاق واسع في مشاورات بشأن احتياجات المستخدمين ونطاق النظام. ومكّنت النتائج من التقدم في أنشطة اقتناء البرمجيات. واسترشدت الأنشطة التحضيرية التي اضطلعت بها الأمانة العامة بتجارب وكالات الأمم المتحدة الأخرى التي نفذت برامج تخطيط موارد المؤسسة. ولكن في ظل هذه الترتيبات المؤقتة لم يتسن إتمام جميع الأعمال التحضيرية المستتوبة من أجل التعجيل ببدء المشروع. ويرد في الفقرات التالية موجز للتقدم المحرز حتى الآن.

١ - احتياجات المستعملين والنطاق

٣٣ - كان من بين الأنشطة الرئيسية المضطلع بها طيلة النصف الثاني من عام ٢٠٠٧ تحديد احتياجات المستعملين بوصفها متطلبات يجب أن تستجيب لها خاصيات النظام. وقد اشترك في العملية الواسعة النطاق لجمع الاحتياجات وتحليلها والتصديق عليها موظفون مثلوا المقر والمكاتب الموجودة خارجه واللجان الإقليمية والبعثات الميدانية. ومن العناصر التي تم تحديدها الاحتياجات المتصلة بمحاسبة التكاليف، والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، والتوظيف، والشراء وعملية تقديم التقارير الإدارية المتصلة بذلك. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧، تم الانتهاء من تجميع كافة الخاصيات اللازم توافرها في برامج تخطيط موارد المؤسسة. وكانت الاحتياجات شاملة من حيث نطاقها وتكفل مراعاة احتياجات أصحاب المصلحة على أفضل وجه ممكن. والعمل جارٍ لصقل النطاق بالاقتران مع قيام أصحاب المصلحة بتحديد بنية النظام المرجوة وإعادة هندسة أساليب تسيير العمل الرفيعة المستوى.

٢ - أنشطة الشراء

٣٤ - إن شراء المنتجات والخدمات التجارية لتخطيط موارد المؤسسة عملية معقدة وتتطلب مهلة زمنية طويلة. وقد ركزت الجهود المطردة على تحديد الاحتياجات من البرمجيات وخدمات تكامل النظام فضلا عن كفالة عملية شراء تنافسية وشفافة.

٣٥ - ويشمل النهج المتبع في عملية الشراء أنشطة اقتناء البرمجيات وخدمات تحقيق التكامل وهي أنشطة كانت جزئيا متزامنة بحيث تم احتصار المهلة الزمنية العامة لعملية الشراء. وقد تم تخطيط هذا النهج بطريقة تكفل نزاهة أنشطة الشراء. فالمصطلحات والأوصاف التي استخدمت في صياغة بيان الأعمال تم تمحيصها بدقة لكفالة أن تكون ذات طابع عام ولا تشير إلى برمجيات محددة. وتغطي مقترحات تحقيق التكامل مجموعة شاملة من الخدمات تتطلب قدرا هائلا من الوقت والجهد قصد إعدادها. وسيجري بشكل مؤقت تعزيز القدرة الأساسية للفريق ببعض الخبراء المتخصصين. وهذا سيكفل أن يكون باستطاعة الموظفين الأساسيين المشاركة في أنشطة شراء البرمجيات وخدمات التكامل المتزامنة. وتوفير إمكانية المشاركة المتزامنة أمر ضروري لكفالة الاتساق وتطبيق الدروس المستفادة.

٣ - أنشطة إدارة المشروع

٣٦ - بغية الوفاء في الوقت المناسب وبطريقة منظمة بمهام المشروع العديدة والمعقدة والمتزامنة، يجب القيام في أقرب وقت ممكن بإنشاء فريق متفرغ مكرس للمشروع. وقد وضعت استراتيجية لتنظيم المشروع ستكفل القيام على أساس تنافسي باختيار أعضاء الفريق المقترح لمشروع تخطيط موارد المنظمة حالما تتم الموافقة على ملاك الموظفين المقترح. ولهذا الغرض تم اتخاذ إجراء أولي بشأن تصنيفات الوظائف والإعلان تدريجيا عن الوظائف باستخدام نظام غالاكسي بشرط واضح هو أن يكون ملء تلك الوظائف خاضعا تماما لموافقة الجمعية العامة على التمويل. واستنادا إلى الخطة الحالية ورهنا بموافقة الجمعية العامة على المقترحات، فإن التوصيات المتصلة باختيار المرشحين حسب الإجراءات المعمول بها في مجال الموارد البشرية ستتم بسرعة ومن المحتمل أن تصدر أغليبيتها بحلول الربع الثالث من عام ٢٠٠٨.

٤ - أنشطة أخرى

٣٧ - يجري حاليا استحداث بنية للنظام على نطاق المؤسسة توفق بين متطلبات الأعمال والتكنولوجيا وذلك عن طريق جمع الوثائق المتعلقة بالأطر الاستراتيجية وتخطيط البرامج والخرائط التنظيمية وإطار المحاسبة ونماذج البيانات والتكنولوجيا الداعمة. وتصف بنية النظام

سياق برامج العمل والعمليات، والمنظمات المسؤولة، وتصميم النظام، والبنية الأساسية التكنولوجية والحلول الممكنة. ويجري خلال المرحلة التحضيرية تركيز الجهود على السياق البرنامجي والتنظيمي الاستراتيجي الذي يسهل عمليات إعادة هندسة أساليب تسيير العمل الرفيعة المستوى.

٣٨ - وتعمل الأمانة العامة حالياً على ترشيد ومواءمة ترتيباتها المتعلقة بالتنظيم والتسيير والإدارة كشرط أولي لتنفيذ تخطيط موارد المؤسسة. ولهذا الغرض، فإن الإدارة العليا ملتزمة بإدخال تحسينات محددة في المراحل الأولى من المشروع تكفل نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة في المساعدة على تنفيذ التغيير. وقد بدأ العمل لكي تُستعرض بعين الناقد السياسات والإجراءات الحالية والترتيبات المرتبطة بما قصد تحديد المجالات الرئيسية التي تدعو فيها الحاجة إلى إدخال تغييرات. ويجري تحديد النهج الأساسية التي يتعين اتباعها في تنفيذ أفضل الممارسات الدولية بغية المضي قدماً على وجه السرعة في الأعمال المتصلة بإعادة هندسة أساليب تسيير العمل الرفيعة المستوى. ويُنتظر أن يفضي هذا إلى الاتفاق حول إطار يسترشد به التصميم التفصيلي لعملية تخطيط موارد المؤسسة بحيث يبدأ العمل المتصل بتشكيل النظام بعد أن يتم اختيار برامجه. ومن الأنشطة المرتبطة بذلك وضع مؤشرات أساسية في جميع مجالات العمل. وسيُدرج في التقارير السنوية التقدم المحرز مقارنة بتلك المؤشرات.

٣٩ - وإضافة إلى ذلك، سيُضطلع في صيف عام ٢٠٠٨ بعملية لتخطيط نقل البيانات لكفالة تحليل جميع مصادر البيانات القائمة، ولا سيما تلك الموجودة خارج نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظمه التابعة. وسيشمل التخطيط الترتيبات المفصلة اللازمة من أجل إعداد جميع البيانات على النحو الصحيح من حيث اكتمالها ودقتها قصد نقلها إلى نظام تخطيط موارد المؤسسة. وبتطبيق الدروس المستفادة من استحداث وتنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل، سيُشمل تخطيط الأنشطة الوفاء بأدق الشروط التي يفرضها النظام الجديد على نوعية البيانات. وسيجري رصد عن كثب لتنقية البيانات واختبارها وتحويلها على النحو الصحيح، وبالنسبة لكل حالة، سيكون ذلك شرطاً أولياً يتوقف عنه اتخاذ القرار ببدء العمليات باستخدام النظام الجديد.

هاء - خطة التنفيذ

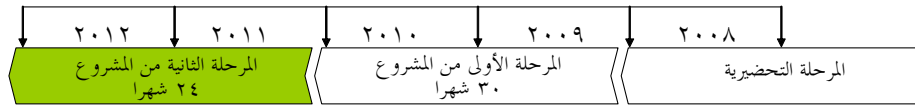
٤٠ - عند الانتهاء من المرحلة التحضيرية، تقتضي خطة التنفيذ أن يتم التنفيذ على مرحلتين، على النحو المبين في الجدول الزمني أدناه الوارد في الشكل الثاني. وستبدأ المرحلة الأولى في الربع الثالث من عام ٢٠٠٨ عقب انتهاء الأنشطة التحضيرية. وستركز على الأولويات الأساسية لإدارة ويُنتظر أن تستغرق ٣٠ شهراً. واستناداً إلى التقدم الحالي في

المشروع، سينتهي الجانب الفني من المرحلة الأولى بحلول نهاية عام ٢٠١٠. أما الآجال الزمنية المقررة والترتيبات التقنية لاختبارات القبول وعمليات تحويل البيانات فستتحدد وفقاً لخدمات تحقيق التكامل متى شُرع فيها. وستركز المرحلة الثانية على تنفيذ الخاصيات المتبقية من برامجيات تخطيط موارد المؤسسة ويُنتظر أن تستغرق ٢٤ شهراً. وتتوقع خطة التنفيذ الحالية أن يكون الربع الأول من عام ٢٠١١ هو أقرب موعد لبدء المرحلة الثانية التي تستهدف أن يتم الانتهاء من الجوانب الفنية بحلول نهاية عام ٢٠١٢. وستُبدل قصارى الجهود لإنجاز المشروع في حدود الأطر الزمنية المتوقعة. وسيعقب كل واحدة من المرحلتين تقييم قصير. وستُقدم إلى الجمعية العامة تقارير سنوية تتضمن في جملة أمور تفاصيل التقدم العام مقارنة بالمؤشرات الأساسية.

الشكل الثاني

الجدول الزمني

المسار الزمني المتوقع



✓ العقود المتصلة ببرامجيات تخطيط موارد المؤسسة وخدمات تكامل النظام ✓ مكتب إدارة المشروع ✓ بنية النظام ✓ إعادة هندسة أساليب تسيير العمل الرفيعة المستوى	✓ الأولويات المستعجلة: إدارة المواهب^(أ)؛ الشراء؛ الخدمة الذاتية المحدودة ✓ دعم الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام بما في ذلك: • العمليات الأساسية؛ تخصيص الميزانية وتنفيذها؛ تخطيط السرامج؛ محاسبة التكاليف؛ الصناديق الاستثمارية؛ المنح • الحضور والإجازات؛ ملاكات الموظفين؛ الوظائف؛ تعيين وإدارة شؤون الموظفين الذين لا تشملهم كشوف المرتبات في نظام المعلومات الإدارية المتكامل • الأصول؛ المرافق؛ المخزونات؛ تكاليف الموظفين ذات الصلة؛ إدارة العقود	✓ الخاصيات المتبقية: بما في ذلك: • الإدارة الاستراتيجية؛ الميزنة؛ الإدارة القائمة على النتائج؛ إدارة المخاطر؛ تعبئة الموارد؛ إدارة المشاريع • الخاصيات المتبقية المتصلة بالموارد البشرية، والشؤون المالية، وسلسلة الإمدادات والدعم المركزي • إدارة شؤون النقل على نطاق عالمي
---	--	---

(أ) تبدأ إدارة المواهب قبل المرحلة الأولى.

٤١ - وسيجري تصميم وبناء الخاضعات المقررة لكل مرحلة استنادا إلى تشكيل برامجيات تخطيط موارد المؤسسة لتلبية احتياجات الأمانة العامة وسيدعم أنشطة التصميم والبناء ما يرتبط بذلك من عمليات مفصلة لإعادة تصميم سبل العمل، وتحضير البيانات الموروثة، وتنقية البيانات وإدارة التغيير وسيضطلع بهذه الأنشطة خبراء متخصصون من المقر والمكاتب الموجودة خارجه، واللجان الإقليمية والبعثات الميدانية وسينسقها عن كذب فريق مشروع تخطيط موارد المؤسسة وسيشمل تشكيل النظام الوفاء بمتطلبات عملية وبيانات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام الذي سيُسترشد فيه بنهج يهدف إلى جعل سياسات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام قابلة للتطبيق وستكون المواءمة مع المتطلبات محدودة ضمن المستويات الدنيا للتكيف وعند الانتهاء من التصميم والبناء، سيجري تعميم استخدام خاصيات تخطيط موارد المؤسسة عالميا في جميع مواقع الأمانة العامة ذات الصلة وستدعم ذلك أنشطة نقل البيانات والتدريب على البرامجيات واستيعاب التكنولوجيا التي سيُضطلع بها بالتنسيق مع المنظمات المستعملة والأوساط المتخصصة وبدعم منها

١ - تنفيذ المرحلة الأولى

٤٢ - سيتطلب تنفيذ المرحلة الأولى تكوين فريق مكرس للمشروع قادر على ترتيب الإسهامات المنسقة المقدمة من الخبراء المتخصصين التابعين لأصحاب المصلحة ويشترك مشاركة تامة في خدمات تحقيق تكامل النظام

٤٣ - وتجري حاليا الاستجابة للأولويات المعطاة لتوظيف وتنقل الموظفين في مشروع منفصل بشأن نظام لإدارة المواهب، يُنتظر أن ينفذ بحلول نهاية عام ٢٠٠٨ وستقام بين نظام إدارة المواهب ونظام تخطيط موارد المؤسسة روابط خاصة بالمعاملات المتصلة بالموارد وستكون الأولويات الأخرى لمرحلة التنفيذ المبكر هي المشتريات وقدرات محدودة في مجال الخدمة الذاتية تتصل بسجلات الموظفين واستنادا إلى الخطة الحالية، فإن أولى هذه القدرات المستعجلة يُنتظر أن تُنجز بحلول الربع الثالث من عام ٢٠٠٩

٤٤ - والمرحلة الأولى تستبدل أيضا نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظام SUN وغيره من الخاصيات التابعة القديمة بخاصيات أساسية لمعالجة المسائل المالية تتواءم مع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وتشمل حسابات الدفع وحسابات القبض ودفتر الأستاذ العام، والخزانة، وإدارة النقدية، ومحاسبة الاستثمارات أما الخاصيات الأخرى فتشمل تخصيص الميزانية وتنفيذها، وهي خاصية تمكّن من رصد تدفق المعاملات النقدية والأموال من المخصصات إلى المدفوعات ولزيادة دعم المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام سيجري في المرحلة الأولى إدخال خاصيات مالية محدودة لأغراض تخطيط البرامج وحساب التكاليف،

والصناديق الاستثمارية بما في ذلك المنح، إضافة إلى خاصية الموارد البشرية المتصلة بإدارة الحضور والإجازات وفي مجال إدارة الموارد البشرية، ستشمل المرحلة الأولى تعيين وإدارة شؤون الموظفين الذين لا تُدفع مرتباتهم حالياً عن طريق نظام المعلومات الإدارية المتكامل، من قبيل الموظفين المعيّنين محلياً في الميدان وخصائص الموارد البشرية المتصلة بهذه الفئة من الموظفين ستشمل إدارة الوظائف وملاك الموظفين وإدارة الاستحقاقات والتعويضات وسيجري أيضاً إدراج خصائص لمعالجة سلسلة الإمدادات والمشتريات واللوجستيات والدعم المركزي بالنسبة للأصول والمرافق والمخزون وما يتصل من تكاليف الموظفين فضلاً عن إدارة العقود وستتضمن المرحلة الأولى عناصر الإبلاغ وتخزين البيانات المرتبطة بالخصائص التي تم إدخالها وحيثما تسنى ذلك، سيجري بشكل مؤقت إقامة وصلات بينية لربط النظم القائمة بالنظام الجديد، بشرط ألا تخل بالامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام

٢ - تنفيذ المرحلة الثانية

٤٥ - سيجري في المرحلة الثانية اعتماد وإدماج خصائص الإدارة الاستراتيجية من قبيل الميزنة، والإدارة القائمة على النتائج، وإدارة المخاطر، وتعبئة الموارد، وإدارة البرامج والمشاريع وستهدف هذه الخصائص إلى تعزيز التخطيط المالي وإدارة البرامج وستشمل المرحلة الثانية أيضاً الخصائص المتبقية المتصلة بسلسلة الإمدادات والدعم المركزي، بما في ذلك إدارة شؤون النقل والسفر على الصعيد العالمي وعند الانتهاء من إدخال الخصائص المتصلة بالموارد البشرية، سيغطي النظام إدارة شؤون الموظفين وكشوف المرتبات بالنسبة للموظفين الذين يشملهم حالياً نظام المعلومات الإدارية المتكامل وبإنجاز عملية تخزين البيانات سيتسنى الأخذ بالإبلاغ الإداري المتعدد المستويات، وأدوات المتابعة التنفيذية وتبادل البيانات بالنسبة للدول الأعضاء

٣ - التحضيرات المتصلة بالبنية الأساسية التكنولوجية

٤٦ - يتوقف النجاح في تنفيذ النواتج الأساسية لنظام تخطيط موارد المؤسسة على إنجاز الأعمال التحضيرية المقترحة بالنسبة للجانب التكنولوجي في الوقت المناسب ويعتمد تحقيق الأولويات الإدارية لمشروع تخطيط موارد المؤسسة على توافقت تنفيذ البنية الأساسية التكنولوجية لاستعادة البيانات بعد الأعطال الكبرى واستمرارية العمل على النحو المقترح في تقرير الأمين العام (A/62/477) والبنية الأساسية التكنولوجية اللازمة لدعم استيعاب نظام تخطيط موارد المؤسسة الجاهز للعمل تماماً ستتوقف بدرجة كبيرة على موقع مركز البيانات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برنديزي، إيطاليا وعلى موقع ثانوي في فالنسيا (إسبانيا)، على النحو المقترح في مشروع استعادة البيانات بعد الأعطال الكبرى واستمرارية

العمل الواردة تفاصيله في التقرير المذكور أعلاه وبناء على ذلك، فإن هذا التقرير والتقرير المتعلق باستمرارية العمل يُعتبران مرتبطين ارتباطاً تاماً

٤ - الانتقال من النظم العتيقة

٤٧ - يتطلب الانتقال من نظام المعلومات الإدارية المتكامل والنظم العتيقة الأخرى استحداث عدد كبير من الوصلات البينية للنظم وملفات البيانات أثناء تنفيذ مشروع تخطيط موارد المؤسسة إلى أن تصبح جميع الخاصيات في النظام الجديد جاهزة للعمل وسيكون مستوى الدعم عموماً هو نفسه الذي خصص لنظام المعلومات الإدارية المتكامل والنظم الأخرى بيد أن الحاجة ستدعو إلى جهود أكبر من جانب كافة الجهات المعنية بالتكنولوجيا وذلك خلال المرحلة الانتقالية من أجل إقامة الوصلات البينية ونقل البيانات ومطابقة مصادر البيانات المتعددة

٤٨ - وستبدأ المرحلة الانتقالية بنقل البيانات بالنسبة للخاصيات التي تشملها المرحلة الأولى من المشروع، وستواصل بالنسبة لخاصيات محددة حتى ما بعد انتهاء المرحلة الثانية ومن الأمثلة على حجم وتعقيد عملية نقل البيانات نظام سجلات الموارد البشرية، الذي يُدار بواسطة نظام المعلومات الإدارية المتكامل في ثمانية مواقع، وعدد من النظم العتيقة التكميلية والملفات الورقية الخاصة بكل موظف ونظام المعلومات الإدارية المتكامل والنظم العتيقة الأخرى، كنظم منفصلة، ليست متكاملة بما يكفي لتتيح التحقق من صحة البيانات الأساسية بشكل موثوق جداً وأغلبية البيانات المتعلقة بالمعاملات يجري حالياً استقائها من نسخ من الوثائق الأصلية، مثل الشهادات وجوازات السفر وغيرها ثم إعادة إدخالها في نظام المعلومات الإدارية والنظم الأخرى في كل مرة تدعو في الحاجة إلى ذلك وبالتالي فإن عملية الانتقال ستستتبع جهوداً شاملة من أجل استخراج البيانات من المستندات الورقية وإدخالها بدقة في نظام تخطيط موارد المؤسسة مع كفالة ملء كل حيز خاص بالبيانات الأساسية

٤٩ - وإضافة إلى نظام المعلومات الإدارية المتكامل، تستخدم الخاصيات المتصلة بالموارد البشرية مجموعة من النظم منها غالاكسي ونوكليوس، مرتبطة بوصلات مع النظام ومن النظم الأخرى المستخدمة نظام إدارة شؤون الموظفين الميدانيين ونظام Progen اللذين يُعد تكاملهما مع نظام المعلومات الإدارية محدوداً بيد أن لهذين النظامين وصلات ترابط مع نظام نوكليوس في الحالة الأولى ومع نظام Sun في الحالة الثانية وكما هو الشأن بالنسبة لمعظم الخاصيات المتصلة بالشؤون المالية، توجد بالإضافة إلى الوصلة المباشرة مع نظام المعلومات الإدارية وصلة مباشرة منفصلة للربط مع نظام Sun وتشمل عملية الانتقال خلال المرحلة الثانية نظاماً إضافية مرتبطة حالياً مع نظام المعلومات الإدارية، من قبيل نظام معلومات الميزانية

ونظام التقييم الإلكتروني للموظفين كما تنطوي على الحاجة إلى الانتقال من نظم منفصلة أخرى مثل Procure Plus و Galileo بالنسبة لإدارة المشتريات والأصول

واو - الاحتياجات التشغيلية والاحتياجات من الموارد

٥٠ - ستعمل جميع نظم المؤسسة، بما فيها نظام تخطيط الموارد، من مركزين للبيانات يقعان في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، بإيطاليا، وفي موقع ثانوي مقترح في فالنسيا، بإسبانيا وسيضم هذان الموقعان، وهما في صلب خطة الأمانة العامة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى وضمان استمرارية العمل، مركزين للاتصالات السلكية واللاسلكية والعمليات الحاسوبية لجميع مكاتب الأمانة العامة ومعرض على الجمعية العامة حالياً الاحتياجات المتصلة بخطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى/استمرارية العمل الواردة في تقرير الأمين العام (A/62/477) وتقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية ذي الصلة (A/62/7/Add 31) وبناء عليه لم يكرر هذا التقرير الاحتياجات من المعدات الحاسوبية وتكاليف البيئة الأساسية

٥١ - وتجدر الإشارة، مع ذلك، إلى أن الموارد المطلوبة لخطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية العمل ستشمل الاتصالات السلكية واللاسلكية، والمعدات الحاسوبية ومعدات تخزين البيانات والموارد البشرية المخصصة لتشغيل مرافق استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية العمل وإلى أن يُنفذ نظام تخطيط موارد المؤسسة بالكامل، ستوفر هذه المرافق القدرات الكفيلة باستمرار العمل للنظم المهمة مثل نظام المعلومات الإدارية المتكامل، الذي يجري تشغيله حالياً في جميع المكاتب وبعثات حفظ السلام وعند التنفيذ الكامل لنظام تخطيط موارد المؤسسة، ستكون المرافق نفسها بمثابة القاعدة التشغيلية للنظام الجديد

٥٢ - ويتطلب تعميم استخدام نظام لتخطيط موارد المؤسسة بشكل كامل في منظمة بحجم وتعقيد الأمانة العامة للأمم المتحدة على المستوى العالمي موارد هامة طوال فترة التنفيذ، التي يتوقع أن تستغرق من ثلاث إلى خمس سنوات وعندما يتم التنفيذ، سيجري تكبد نفقات متكررة تتعلق برفع مستوى أداء النظام وصيانته وتشغيله لكن تجدر الإشارة إلى أن اعتماد حل تجاري بالإضافة إلى تشغيل النظام بطريقة مركزية سيقبل إلى درجة كبيرة من التكاليف المتكررة، بشرط أن تبقى عمليات التكييف في أدنى مستوى ممكن وينتظر أن تكون مدة صلاحية نظام تخطيط موارد المؤسسة من ١٥ إلى ٢٠ سنة

مجموع تقديرات تكاليف المشروع

٥٣ - تشمل تقديرات تكاليف المشروع تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة وتعميم استخدامه

٥٤ - وفي هذه المرحلة حيث ينتظر إنجاز أنشطة الشراء، لا تستفيد تكلفة تنفيذ وتعميم نظام تخطيط موارد المؤسسة من تفاصيل تكاليف العقود الثابتة بالنسبة للبرامجيات وخدمات التكامل (انظر أدناه) غير أنه استناداً إلى أسعار السوق الحالية، وتكاليف مشروع تخطيط موارد المؤسسة في منظمات أخرى تابعة للأمم المتحدة، والمشورة المقدمة من مصادر متخصصة في هذا المجال، يُقدر أن تنفيذ نظام لتخطيط موارد المؤسسة في الأمانة العامة على امتداد خمس سنوات سيتطلب مبلغاً مجموعه ٢٨٥ ٦ مليون دولار (بالأسعار الجارية)، بما في ذلك اعتماد للطوارئ (نسبة ١٥ في المائة من تكلفة المشروع) يصل إلى ٣٣٧ ٣ مليون دولار ويرد موجز لهذه الاحتياجات في الجدول ١ أدناه، يليه شرح عام لكل عنصر من العناصر التي يتألف منها مجموع تكاليف المشروع وجددير بالإشارة أنه لم يدرج أي اعتماد في هذه المرحلة للاحتياجات المحتملة لمرحلة ما بعد تنفيذ النظام الجديد (تكاليف الصيانة وغيرها من أشكال الدعم) وسيجري إيلاء الاهتمام لهذا الجانب لدى المضي قدماً في المشروع، وإبلاغ الجمعية العامة عنه وفقاً لذلك في التقارير السنوية اللاحقة

الجدول ١

موجز صافي الاحتياجات من الموارد حسب النشاط (مجموع ميزانية المشروع بالأسعار الجارية)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

العنصر	المجموع
تراخيص البرامجيات وتكييفها	٣٠٠٠٠٠
تكاليف التكامل	١٢٨٨٦٩٩
إدارة المشروع وإدارة التغيير	٤٧٠٨٧٣
التدريب	٣٧٠٠٢٢
التكاليف التشغيلية	٤٨٧١٨
المجموع الفرعي	٢٤٨٦٣١٣
الاعتماد المخصص للطوارئ	٣٧٠٢٤٧
المجموع	٢٨٥٦٥٦٠

(أ) تراخيص البرامجيات وتكييفها

٥٥ - إن بائعي برامجيات تخطيط موارد المؤسسة يمكن أن يوفروا مجموعة كبيرة من الحلول بأسعار مختلفة والأسعار تتوقف على عدد التراخيص ونوعها، وعلى الوصلات البينية والبوابات وأدوات تخزين البيانات وإبلاغها ويُفترض لأغراض الميزانية أن المنظمة ستحتاج في التفاوض على اتفاق مناسب بالنسبة لتراخيص المؤسسة ويبلغ مجموع التكلفة التقديرية للتراخيص ١٥ مليون دولار واستناداً إلى المشورة المقدمة من المستشارين في هذا المجال وإلى تجربة مؤسسات الأمم المتحدة الأخرى، فإن تكلفة عملية تكييف البرامجيات التي لا بد منها والتي يجب أن يقوم بها بائع البرامجيات، يتوقع أن تكون بنفس مستوى تكلفة التراخيص (١٥ مليون دولار) وبناء على ذلك، يُقدر أن تصل تكلفة عنصر المشروع المتصل بتراخيص البرامجيات وتكييفها إلى ٣٠ مليون دولار

(ب) تكاليف تحقيق التكامل

٥٦ - تشمل تكاليف تحقيق التكامل مجموعة كبيرة من أنشطة تصميم حل تخطيط موارد المؤسسة وبنائه وبدء تنفيذه في جميع المجالات الوظيفية:

(أ) يشمل التصميم إقامة الصلات مع إعادة هندسة أساليب تسيير العمل والتغيير التنظيمي؛

(ب) يشمل البناء تشكيل حلول تخطيط موارد المؤسسة لتلبية الاحتياجات المحددة للمستعملين؛

(ج) يشمل بدء التنفيذ نقل البيانات الموروثة واختبار الحلول في البنية الأساسية التكنولوجية

٥٧ - واستناداً إلى الخبرة المتخصصة والدروس المستفادة من استحداث وتنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل، فإن عملية التكامل تشكل البعض من أكبر عناصر تكلفة نظام تخطيط موارد المؤسسة الجديد ونتيجة لذلك، فإن تكلفة خدمات التكامل اللازمة للأمانة العامة، بما في ذلك المكاتب الموجودة خارج المقر يقدر أن تبلغ ١٢٨ ٧ مليون دولار

(ج) إدارة المشروع وإدارة التغيير

٥٨ - سيكون فريق مشروع تخطيط موارد المؤسسة مسؤولاً عن تحديد الاحتياجات وإعادة تصميم العمليات وتحديد شكل البرامجيات وتنفيذ مختلف الإصدارات وستدعو الحاجة إلى فريق للمشروع مؤلف من ٤٤ وظيفة مؤقتة (١ مد-٢، ٦ مد-١، ١٢ ف-٥، و ١٣

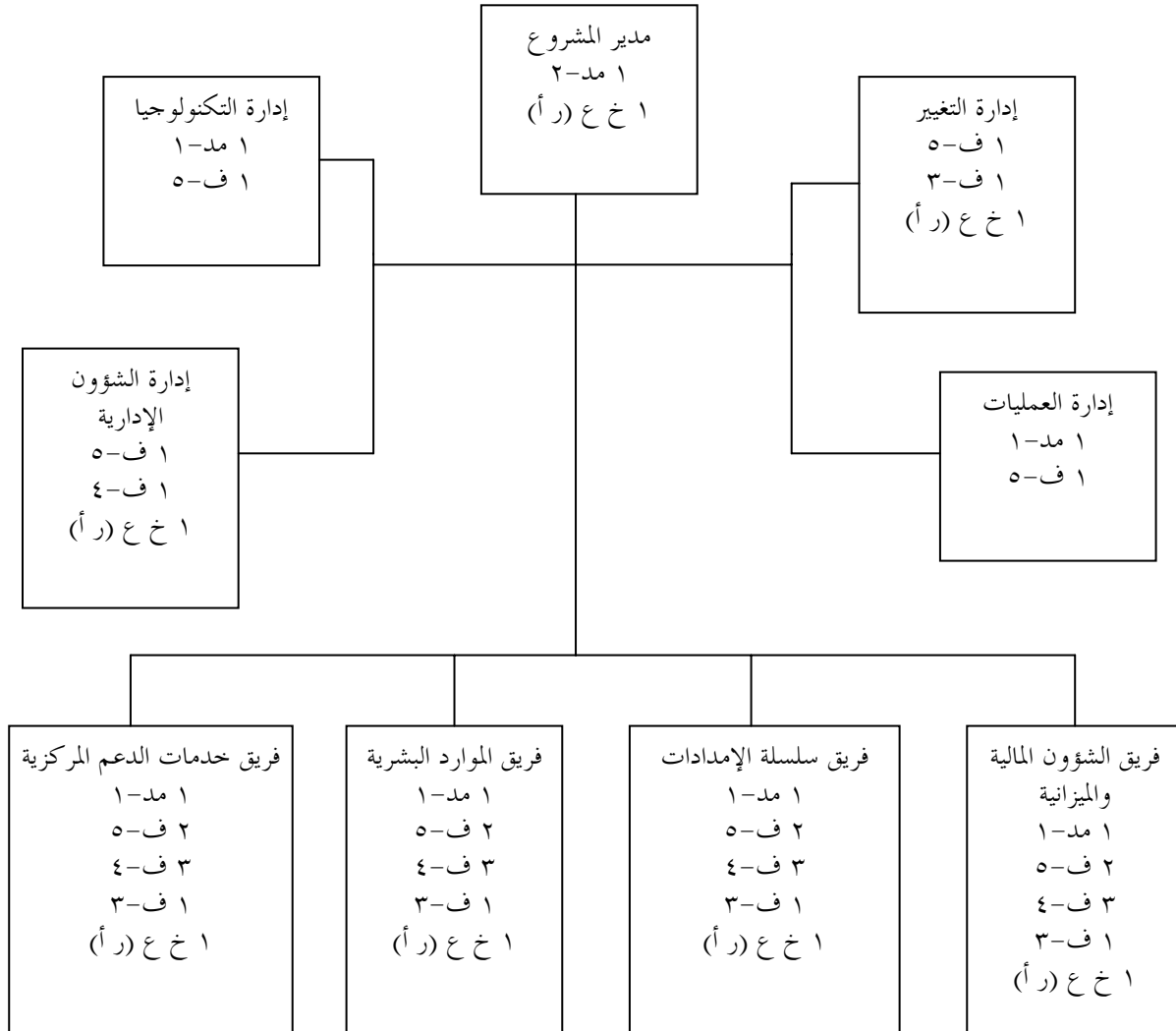
ف-٤، و٥ ف-٣، و٧ من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) على النحو المبين في الشكل الثالث أدناه، وذلك طيلة مدة تنفيذ نظام تخطيط الموارد وسيضطلع فريق المشروع بالمهام التالية:

- (أ) تحديد الاحتياجات المناسبة لاختيار البرامجيات؛
- (ب) تقييم برامجيات تخطيط موارد المؤسسة واختيارها؛
- (ج) توحيد أساليب تسيير العمل، وتبسيطها وإعادة تصميمها، واعتماد أفضل الممارسات؛
- (د) إدارة التغيير وإجراء الاتصالات؛
- (هـ) تحديد شكل البرامجيات، وتكييفها، كمالأخير؛
- (و) استحداث وصلات بينية مؤقتة وأخرى دائمة؛
- (ز) تقييم وتنسيق الاحتياجات المتصلة بالبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث يتسنى تبادل البيانات بفعالية؛
- (ح) تنقية البيانات وتحويلها وإعداد الجداول المرجعية؛
- (ط) تحديد مواصفات التقارير وتصميمها وتطويرها؛
- (ي) تدريب المستعملين في جميع المواقع؛
- (ك) دعم المشتريات وعمليات الاقتناء المتصلة بالتكامل بين النظم والبرامجيات؛
- (ل) تخطيط المشروع، وتنظيمه، وتوفير الدعم الإداري له، بما في ذلك إدارة عقود الخدمات الاستشارية

٥٩ - وسيضطلع مدير المشروع، برتبة مد-٢، بمسؤولية الإدارة العامة للمشروع، وتشمل إدارة التغيير، وإدارة العمليات، وإدارة البنية الأساسية التكنولوجية والشؤون الإدارية للمشروع، كما سيضطلع بمسؤولية الإشراف على العمل الذي تقوم به الأفرقة الوظيفية الأربعة العاملة في مجالات الموارد البشرية، وسلسلة الإمدادات، وشؤون المالية والميزانية، وخدمات الدعم المركزية وسيقدم المساعدة لمدير المشروع مساعد لشؤون المشروع (من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) سيتولى تقديم الدعم الإداري والمتصل بالمشروع إلى فريق إدارة المشروع

الشكل الثالث

الهيكل التنظيمي والتوزيع المقترح للوظائف



٦٠ - ستركز الوظائف المؤقتة المقترحة لإدارة التغيير (١ ف-٥، ١ ف-٣، ١ خ ع (رأ)) على تقييم تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة على الموظفين والإدارة، وتصميم وتنفيذ استراتيجية لأنشطة الدعم في مجالات مثل الاتصالات والتطوير التنظيمي والتدريب من أجل عملية انتقال سلسلة وسيُضطلع ببرنامح للاتصالات يهدف إلى توعية جميع الموظفين بنظام تخطيط موارد المؤسسة، وغاياته وأهدافه، وتأثيره على العمل، وإبقاء مجتمع المستعملين عموماً على اطلاع على المستجدات، وذلك بوسائل منها إنشاء وتعهد موقع على شبكة الإنترنت

٦١ - وتقترح وظيفتان مؤقتتان لإدارة العمليات (١ مد-١، و ١ ف-٥) وسيتولى منسق إدارة العمليات (مد-١) قيادة مبادرات تحسين أساليب تسيير العمل، وهي مبادرات ستلزم عند تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة، وسيكون مسؤولاً على ضمان الجودة العامة للمشروع وسيدعمه موظف أقدم للمشروع (تقييم المخاطر) وسيقوم موظفو إدارة العمليات بتخطيط نطاق وتوقيت استعراضات النواتج المستهدفة وإدارة تلك الاستعراضات

٦٢ - وسيضطلع شاغلو الوظائف المؤقتة المقترحة لإدارة التكنولوجيا (١ مد-١، ١ ف-٥) بأنشطة تشمل تحديد بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المؤسسة، ووضع المعايير التقنية، وتوقع احتياجات تخطيط الموارد على نطاق المؤسسة، وتقييم مدى ملائمة عمليات البنية الأساسية، وتحديد الثغرات بين البنية الأساسية القائمة واحتياجات تخطيط موارد المؤسسة، وتوفير الخبرة والمشورة أثناء مرحلة التنفيذ

٦٣ - وستكفل الوظائف المؤقتة المقترحة لإدارة الشؤون الإدارية (١ ف-٥، ١ ف-٤، ١ خ ع (رأ)) الكفاءة في استخدام الموارد ورصدها والإبلاغ عنها وفقاً لذلك وتشمل المهام التي سيُضطلع بها، التحقق من الأموال، ورصد أداء الميزانية، وإعداد تقديرات وتقارير أداء الميزانية، وتقديم الدعم الإداري لفريق تخطيط موارد المؤسسة، وكفالة الوفاء بالترتيبات التعاقدية، بما في ذلك الالتزام بمختلف العقود التجارية فضلاً عن رصد ضمان الجودة وتسوية المسائل المتعلقة بتغيير العقود

٦٤ - ويُقترح إنشاء ما مجموعه ٣٢ وظيفة مؤقتة ليعمل شاغلوها في الأفرقة الوظيفية الأربعة العاملة في ميادين الموارد البشرية وسلسلة الإمدادات والشؤون المالية وخدمات الدعم المركزية وسيرأس كل فريق رئيس للفريق (مد-١) يكون مسؤولاً أمام مدير المشروع وسيتلقى كل فريق الدعم من محللين أقدم (ف-٥)؛ وثلاثة خبراء وظيفيين في تخطيط موارد المؤسسة (ف-٤) وموظف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ف-٣) ومساعد لشؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (خ ع (رأ)) وكل فريق مسؤول عن تحديد احتياجات الأمانة العامة على نطاق العالم من خاصيات النظام، وعن تنفيذ النظام العالمي الجديد لتخطيط موارد المؤسسة ضمن مجال الخبرة وبالتنسيق مع الجهات المعنية ورؤساء الإدارات أو المكاتب وعلى وجه الخصوص سيقوم الفريق بما يلي:

(أ) قيادة تحليل مفصل للعمليات الوظيفية والخاصيات المتصلة بها في الأمانة العامة والمكاتب الموجودة خارج المقر والمحاكم وعمليات حفظ السلام في كافة أنحاء العالم والإشراف على ذلك التحليل وإنجازه؛

- (ب) تنسيق الأعمال التي يضطلع بها مختلف الأخصائيين والخبراء المتخصصين ضمن كل فريق وظيفي وفيما بين الأفرقة؛
- (ج) وضع وتنفيذ برنامج العمل الفني للفريق، والإشراف على الأنشطة الإدارية المضطلع بها، وكفالة إنجاز الأنشطة المبرمجة بفعالية وفي الآجال المحددة؛
- (د) توفير المشورة المتخصصة فيما يتصل بإعادة تصميم العمليات وكفالة تصديق جميع أصحاب المصلحة على النتائج؛
- (هـ) التعاون مع فريق التكنولوجيا في تحديد أنسب البرمجيات لأداء المهام من بين البرمجيات المتنافسة الخاصة بتخطيط موارد المؤسسة، وتقييم إمكانية التشغيل المشترك مع البرمجيات القائمة؛
- (و) الإسهام في وضع وتنفيذ خطة لإدارة التغيير واستحداث الوحدات والأدلة التدريبية ذات الصلة

٦٥ - وتمثل إدارة التغيير عنصرا حاسما في التنفيذ الناجح لتخطيط موارد المؤسسة وتوافر نهج منظم للتغيير يزيد من احتمالات نجاح المشروع إذ يكفل "استقطاب" جميع أصحاب المصلحة في كل مرحلة من مراحل العملية ويمكن تحقيق هذا "الاستقطاب" باستخدام استراتيجية للاتصالات، وتعيين قادة للمشروع، وتحسين الشفافية، وتحديد وتذليل العقبات الكبرى أمام التنفيذ مثل ممانعة الموظفين، واستحداث وسيلة فعالة لكفالة التغيرات السلوكية المستدامة ويشكل تحسين العمليات، والاتصالات وغير ذلك من النهج الرامية إلى إحداث التغيير جوانب هامة تمكّن من توسيع نطاق المدخلات والمشاركة مما يجعل مديري البرامج وغيرهم من الموظفين المعنيين يمسون بزماد عملية اتخاذ القرارات

(د) التدريب

٦٦ - يُنتظر أن يكون أكثر من ١٠ ٠٠٠ موظف بحاجة إلى التدريب في مراكز العمل في كافة أنحاء العالم وستشمل طرائق التدريب برامج التعلم المباشر على الشبكة و "تدريب المدربين"، والنوع الثاني من برامج التدريب يخدم غرضا مزدوجا هو خفض التكاليف العامة وبناء القدرة الداخلية الحيوية في مراكز العمل ومن المحددات الأساسية لتكاليف التدريب العامة مجموعة المهارات الحالية لدى الموظفين، ومستوى المسؤوليات، وأساليب توفير التدريب وتوقيت برامجها وبناء على ذلك يُطلب اعتماد قدره ٣٧ مليون دولار لهذا الغرض

(هـ) التكاليف التشغيلية

٦٧ - يُطلب اعتماد قدره ٧ ٤ ملايين دولار لتغطية نفقات التشغيل العامة، والأثاث والمعدات فضلاً عن اللوازم والمواد الضرورية فيما يتصل بالإنشاء المقترح لـ ٤٤ وظيفة لفريق مشروع تخطيط موارد المؤسسة

(و) الاعتماد المخصص للطوارئ

٦٨ - عند وضع مجموع احتياجات المشروع، التمس استعراض مستقل كوسيلة للتحقق من مقدار الموارد التي ستُطلب ولكن بالرغم من الاستعراض الخارجي، فإن عدم التيقن ينشأ في أي مشاريع واسعة النطاق خلال فترة تنفيذها لذلك فإن الاعتماد المخصص للطوارئ يشكل أداة مقبولة للتخطيط المالي من أجل إدارة مخاطر الزيادات في التكاليف وتغطية أي أوجه نقص محتملة في تقديرات التكلفة وعند تحديد النسبة المئوية للمبلغ الذي سيُقترح كاعتماد للطوارئ، قُدمت توصية مستقلة مفادها تخصيص نسبة تتراوح بين ١٠ و ٢٥ في المائة، استندت إلى التجارب في تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة على النطاق العالمي وفي هذه المقترحات، استخدم كأساس لحساب اعتماد الطوارئ البالغ ٣ ٣٧ مليون دولار عامل طوارئ قدره ١٥ في المائة من مجموع فرادى العناصر الوارد وصفها أعلاه وسيجري إبلاغ الجمعية العامة في التقارير السنوية عن اللجوء إلى اعتماد الطوارئ أثناء تنفيذ المشروع

زاي - إدارة التغيير

٦٩ - يُقدم هنا تحليل أولي للمخاطر يتيح نقطة انطلاق لفحص أكثر تفصيلاً وتنظيماً يشمل الاستعانة بخدمات تقييم المخاطر، سيجري التكاليف بإعداداته عن طريق عملية شراء تنافسية

١ - الخطر التشغيلي

٧٠ - من الأهداف الأساسية لمشروع تخطيط موارد المؤسسة تنفيذ عمليات أفضل الممارسات وخلال تغييرات العمليات التي تؤثر في تخطيط الموارد وتخصيصها يكون الدعم الحاسم للعمليات الحالية معرضاً للخطر والهدف الذي تتوخاه الأمانة العامة من تخطيط موارد المؤسسة هو إقامة نظام عالمي متكامل، يشمل كافة العمليات المالية والمتعلقة بالموارد المالية والمادية في أماكن عمل الأمانة العامة على نطاق العالم وسيتعين على الكيانات التشغيلية إعادة توجيه الجهود صوب تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة لدعم إعادة هندسة أساليب تسير

العمل، وتصميم نظام جديد وإعداد البيانات الموروثة، وبدء تشغيل التطبيق الجديد والفشل في تقديم الدعم الحاسم للعمليات من شأنه أن يؤثر سلباً على إنجاز الولايات

٧١ - وبالنظر إلى الأولويات المتنافسة، سيتعين على الجهات المعنية أن تخطط بشكل مسبق وتخصص الموارد بدقة لكفالة إنجاز المهام التشغيلية لنظام تخطيط موارد المؤسسة ومن شأن دعم الاحتياجات التشغيلية المحددة أثناء التنفيذ أن يقلل من الخطر الذي تم تحديده

٢ - الخطر المالي

٧٢ - إن قرار الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل بنظام تخطيط موارد المؤسسة يمكن أن يعرّض السلامة المالية للخطر أثناء المرحلة الانتقالية وستكون عملية الاستعاضة معقدة لأن نظام المعلومات الإدارية مركب في ثنائي وحدات منفصلة، كل منها مرتبط بنظم عتيقة أخرى، كما أن قدراً هاماً من البيانات غير مدرج ضمن ذلك النظام ونظراً لارتفاع عدد وصلات الربط ونسبة البيانات تلك فإن أثر الخطر المالي كبير وفي حالة الفشل، سيجري العمل بمجموعة من البدائل التي تستتبع جزاءات زمنية ومالية تزيد من شدة الخطر المالي

٧٣ - وسيجري الحد من الخطر المالي باتباع نهج منتظم في تشغيل مناهج المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام عن طريق جهود ثلاثية من جانب مشروع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، والجهات المعنية ومشروع تخطيط موارد المؤسسة ومن تدابير التخفيف الإضافية وضع ترتيبات للانتقال من النظم العتيقة وحيثما تعذر إعمال خاصيات معينة في الأجل المحدد، ستُخذ ترتيبات من أجل الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ضمن النظم القائمة وسيكتمل هذا المسعى بواسطة دعم يقدمه المسؤولون عن التكنولوجيا في تيسير نقل البيانات وأي وصلات بينية مؤقتة مع النظم العتيقة

٣ - الخطر على السمعة

٧٤ - ستتعرّض سمعة المنظمة بتحقيق الامتثال التام وغير المشروط للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ويجري حالياً تطبيق الأحكام الواردة في الفقرة ٢ من الجزء الرابع من قرار الجمعية العامة ٢٨٣/٦٠، ويجري بشكل معقول تحقيق التوافق بين المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والأخذ بنظام تخطيط موارد المؤسسة وإذا تم بحلول عام ٢٠١٠ تركيب وحدات نظام المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام اللازمة لنظام تخطيط موارد المؤسسة، فإن البيانات المالية في المستقبل ستوضع على أساس الاعتماد التدريجي للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، بدءاً ببيانات الفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١ بيد أنه في

حالة عدم موافقة الجمعية العامة في دورتها الثانية والستين المستأنفة على مقترح تمويل مشروع تخطيط موارد المؤسسة، لن يكون بإمكان الأمانة العامة تعميم استخدام خاصيات النظام الممتثلة للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام بحلول عام ٢٠١٠، وتكون نتيجة ذلك إخفاق الأمانة العامة في الاستجابة لتطلعات الدول الأعضاء وعامة الجمهور وسيجري وضع خطة اتصالات لإشراك أصحاب المصلحة الخارجيين من أجل تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وذلك بالاقتران مع مبادرات الإصلاح الأساسية الأخرى، بما فيها إدارة موارد المؤسسة

٤ - المخاطر المتصلة بالتوقيت والميزانية

٧٥ - إن الإجراءات العادية للمشاورات فيما بين المؤسسات واتخاذ القرار تعرض للخطر احتمال إنحياز المشروع في الموعد المحدد وضمن حدود الميزانية واحتمال المخاطر المتصلة بالتوقيت والميزانية كبير وثبت عن طريق استعراض الأمانة العامة لأداء أنشطة مشاريع أخرى وبالمثل، ثبت أيضا أن تجاوز الآجال المحددة والميزانية له أثر كبير وتبعات هامة

٧٦ - وسيجري تقليص المخاطر المتصلة بالتوقيت والميزانية عن طريق المعالجة الجيدة لمسائل المتصلة بنظام تخطيط الموارد في المشاورات فيما بين المؤسسات ولدى اتخاذ القرار وسيجري رسم إطار زمني للأنشطة المتزامنة حسب النواتج المستهدفة وتحديد تكلفة إجمالية لها ينبغي ألا يتم تجاوزها خلال الإطار الزمني وسيلتزم جميع أصحاب المصلحة الداخليين بالنواتج المستهدفة للإطار الزمني الذي وضع بشكل منفصل في خطة التنفيذ ويُنتظر أيضا أن يتم إظهار التزام قوي في الإسراع باتخاذ القرار وسرعة الاستجابة عند دعم أنشطة المشروع

٥ - المخاطر المتصلة بالجودة التقنية

٧٧ - إن قدرات الخبرة الفنية الخارجية لا تشمل جميع الكفاءات المحددة اللازمة لتنفيذ نظام تخطيط الموارد مما يعرض الجودة التقنية للخطر والجودة الفنية تؤثر في جهود التحسين وفي جدوى النظام الجديد في الأجل الطويل، وبالتالي فإن لها أثرا كبيرا والمجموعة الكبيرة من الجوانب التقنية وأوجه الترابط المعقدة تفضي إلى احتمال مخاطر كبير وسوف يتسبب الفشل التقني في إخفاق المشروع في استبدال النظم العتيقة بنظام للأجيال المقبلة وبالتالي فإن الأمر حساس جدا وسيجري تقليص المخاطر المتصلة بالجودة التقنية عن طريق اختيار متخصصين خارجيين في تكامل النظم لهم خبرة واسعة في تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة والاستعانة، حسب الحاجة، بخبرة طرف ثالث مستقل في تقييم وتصديق القرارات التقنية طيلة فترة المشروع

٦ - المخاطر المتصلة بالأداء التجاري

٧٨ - إن إجراءات الشراء وترتيبات التعاقد الحالية تجعل الأداء التجاري اللازم من جانب الشركاء في تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة عرضة للخطر وفترة المشروع والنطاق العالمي لتنفيذه عاملان يزيدان من احتمال المخاطر المتصلة بالأداء التجاري ومن تأثيرها والحساسية العالية لهذا النوع من المخاطر هي نتيجة مباشرة للاعتماد الشديد على الخدمات التجارية وبخاصة من أجل تكامل النظم وسيشمل التخفيف من حدة خطر الأداء التجاري السعي إلى بذل كامل الحرص الواجب خلال عملية طلب تقديم العروض والاستعانة بالمشورة القانونية لتحديد الترتيبات التعاقدية التي توزع عبء المخاطر بما يخدم مصالح المنظمة

حاء - ترتيبات التمويل

٧٩ - ستكون القيمة الرئيسية لنظام تخطيط موارد المؤسسة في كونه يتيح فرصة لترشيد وتحسين عمليات المنظمة بأكملها عن طريق إعادة هندسة أساليب تسيير العمل وتبادل البيانات المشتركة وتنفيذ أفضل الممارسات والمعايير وبما أن نظام تخطيط موارد المؤسسة يغطي جميع الأنشطة الإدارية للمنظمة، أي إدارة الميزانية والموارد البشرية وسلسلة الإمدادات، وخدمات الدعم المركزية، وغيرها من الخدمات الأساسية، فقد أولى الاعتبار الواجب لقنوات التمويل المناسبة للمشروع، ذلك أن تمويله ينبغي ألا يقتصر على الميزانية العادية فحسب وفي هذا الصدد، يُقترح تمويل نظم تخطيط موارد المؤسسة من مصادر الأموال الرئيسية، ألا وهي الميزانية العادية، وموارد حفظ السلام، والموارد الخارجة عن الميزانية، وذلك حسب النسب المئوية التالية: ١٥ في المائة من الميزانية العادية، و ٦٢ في المائة من حساب دعم حفظ السلام، و ٢٣ في المائة من الحسابات الخاصة لتكاليف دعم البرامج التي تقيد فيها الإيرادات العامة التي تولدها النفقات المتصلة بالتعاون التقني والصناديق الاستثمارية العامة وكذلك بالسداد مقابل الدعم الإداري المقدم من المنظمة إلى هيئات خارجة عن الميزانية من قبيل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، وغيرهما وتستند هذه الصيغة إلى توزيع الموارد المقدرة للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩ بين الميزانية العادية وأنشطة حفظ السلام والتعاون التقني والصناديق الاستثمارية العامة والدعم الإداري المقدم من المنظمة إلى هيئات خارجة عن الميزانية، وذلك بالتناسب حسب مجموع تكلفة مشروع تخطيط موارد المؤسسة

٨٠ - وفي إطار هذا الترتيب، فإن التكلفة التقديرية العامة لمشروع تخطيط موارد المؤسسة (٦٠٠ ٥٦٠ ٢٨٥ دولار بالأسعار الجارية)، تشمل اعتماد الطوارئ البالغ ٢٤٧ ٠٠٠ ٣٧ ستوزع على النحو المبين في الجدول ٢ أدناه وإذا قُسم اعتماد الطوارئ على مصادر التمويل

الثلاثة فإنه سيبلغ ٥ ٥٨٧ ٠٠٠ دولار من الميزانية العادية، و ٢٣ ٠٩٣ ٢٠٠ دولار من حساب دعم حفظ السلام، و ٨ ٥٦٦ ٨٠٠ دولار من الموارد الخارجة عن الميزانية ويُقترح تمويل اعتماد الطوارئ فوراً في الفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩

الجدول ٢

موجز صافي الاحتياجات حسب مصدر الأموال
(التكلفة الكاملة للمشروع بالأسعار الجارية)
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

مصدر الأموال	٢٠٠٨-٢٠٠٩	حتى نهاية المشروع، ٢٠١٢	المجموع
الميزانية العادية	١٢ ٦ ٣٤٨	٢٤ ٤ ٨٩٨	٣٧ ٠ ٢٤٧
حساب دعم حفظ السلام	٥١ ٠ ٠٤١	١٠٢ ٤ ٩١٣	١٥٣ ٤ ٩٥٤
الموارد الخارجة عن الميزانية	١٨٧ ٩٣٤	٣٨ ٥ ١٧٧	٥٧٢ ١١٢
المجموع	٨٢ ٣ ٣٢٤	١٦٥ ٣ ٩٨٩	٢٤٨ ٦ ٣١٣
الاعتماد المخصص للطوارئ	٣٧ ٠ ٢٤٧	-	٣٧ ٠ ٢٤٧
المجموع	١١٩ ٣ ٥٧١	-	٢٨٥ ٦ ٥٦٠

(أ) بالنسبة للفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩، يتصل المبلغ بفترة حفظ السلام الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩ والأشهر الستة الأولى من الفترة اللاحقة

٨١ - ومن مجموع المبلغ المقدر للمشروع في فترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، الذي يصل إلى ٨٢ ٣٢٤ ٣٠٠ دولار (بالأسعار الجارية) يُقترح ما يلي: (أ) تمويل مبلغ قدره ١٢ ٣٤٨ ٦٠٠ دولار من الميزانية العادية؛ (ب) ومبلغ قدره ٥١ ٠٤١ ٠٠٠ من حساب دعم عمليات حفظ السلام، يشمل ٣٧ ٣٥٥ ٣٠٠ دولار للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩، ومبلغ قدره ١٣ ٦٨٥ ٧٠٠ دولار من الميزانية اللاحقة لحساب دعم حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩ وفي الوقت ذاته، يتاح من الموارد الخارجة عن الميزانية مبلغ قدره ١٨ ٩٣٤ ٧٠٠ دولار، تمشياً مع ترتيبات تقاسم التكاليف

٨٢ - وفيما يتصل بالاحتياجات إلى التمويل من الميزانية العادية لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، تُلتزم الموافقة على ما يلي:

(أ) استخدام إيرادات الفائدة المتراكمة في إطار صندوق نظام المعلومات الإدارية المتكامل الذي أنشئ سابقاً لمشروع هذا النظام وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧ كان الرصيد المتوافر فيه بمبلغ ٣٤٦ ٢ مليون دولار وحدير بالإشارة أن الجمعية العامة أذنت في قرارها ٢٧١/٥٦ باستخدام إيرادات الفائدة المتراكمة لتلبية احتياجات نظام المعلومات الإدارية المتكامل المتصلة بالأنشطة المفصلة في تقرير الأمين العام (A/56/602)؛

(ب) استخدام الأرصدة المتاحة في حساب الفائض للصندوق العام للأمم المتحدة وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧، كان الرصيد المتاح بمبلغ ١ ١٤١ مليون دولار وبناء عليه، يُقترح أن يُمول من حساب الفائض الرصيد اللازم لمشروع تخطيط موارد المؤسسة في فترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، والذي إذا روعيت الفقرة ٨٢ (أ) أعلاه، يصل إلى ٦ ١٥ مليون دولار وسيقتضي هذا تعليق الأحكام المتصلة بقيد الأرصدة الدائنة بموجب البنود ٣-٢ (د) و ٣-٥ و ٤-٥ من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة والتي سوف يتعين إعادتها بموجب تلك الأحكام إذا لم تُستخدم

٨٣ - وبالنظر إلى مدة تنفيذ مشروع تخطيط موارد المؤسسة التي تدوم أكثر من خمس سنوات، يُقترح إنشاء حساب خاص متعدد السنوات لتسجيل إيرادات المشروع ونفقاته وحدير بالإشارة أنه تم الإذن بترتيبات مماثلة فيما يتصل بالإدارة المالية لمشروع نظام المعلومات الإدارية المتكامل السابق وكذلك بالنسبة للعديد من مشاريع التشييد و/أو إدخال التحسينات الرئيسية وبالتالي فإن الأموال المقدمة من أجل مشروع تخطيط موارد المؤسسة وما ينتج عنه من نفقات ستسجل في صندوق منفصل خاص بالمشروع، وأي أرصدة غير متوقعة ستُرحل إلى فترات السنتين اللاحقة إلى أن يتم إنجاز المشروع وستتقيد في صندوق المشروع الفوائد المحققة منه

رابعاً - النظم التكميلية: الجوانب التي لن يشملها نظام تخطيط موارد المؤسسة

٨٤ - يعاد في هذا الفرع من التقرير عرض المقترحات التي عُرضت من قبل في التقرير المقدم إلى الجمعية العامة (A/62/510) ويظل السبب الداعي إلى وضع المشاريع بدون تغيير لذلك فقد جرى تكراره أما الاحتياجات المالية فقد تم استكمالها لمراعاة الأسعار الجارية فضل عن تغير فترة التمويل

٨٥ - إن نظام تخطيط موارد المؤسسة سيزود المنظمة بالأدوات اللازمة لتخطيط تدفق الموارد على الصعيد العالمي وتوزيعها ورصدها والإبلاغ عنها بشكل فعال كما سيزيد من الكفاءة من خلال تبسيط العمليات الإدارية وتوحيدها وتجهيزها آلياً

٨٦ - غير أن نظاماً لتخطيط موارد المؤسسة، في حد ذاته ووحده، لن يعالج كل نواحي القصور كما أنه لن يضمن نوعية "المنتجات" التي تعدها وتقدمها الأمانة العامة للأمم المتحدة وهناك مجالان مهمان بشكل خاص بالنسبة للأمانة العامة للأمم المتحدة يستفدان موارد كبيرة هما: (أ) تقديم الخدمات و (ب) إعداد الوثائق والمعلومات الأخرى في وسائط متنوعة وحفظها في السجلات ونشرها وتخزينها والتخلص منها

ألف - خدمات الإدارة: إدارة العلاقة مع الزبائن

٨٧ - بينما سييسط نظام تخطيط موارد المؤسسة العمليات المالية والإدارية والتنظيمية الأساسية ويجوّلها إلى التشغيل الآلي، فإن نظام إدارة العلاقة مع الزبائن سيعالج العمليات المحددة المتصلة بتقديم الخدمات اليومية إلى المستعملين النهائيين، التي لا يعالجها في العادة نظام لتخطيط موارد المؤسسة

٨٨ - والهدف الأول لنظام إدارة العلاقة مع الزبائن هو جعل الخدمات المقدمة إلى المستعملين النهائيين، وهم مجموعة واسعة من الزبائن والهيئات، أكثر جودة وأوفر تكلفة

٨٩ - وبينما يركز نظام تخطيط موارد المؤسسة على تدفق الموارد في المنظمة بأكملها على الصعيد الكلي، فإن إدارة العلاقة مع الزبائن تعالج العمليات المفصلة المتبعة في تقديم خدمات محددة إلى المستعملين النهائيين وفيما يلي أمثلة على العلاقة القائمة بين هذين النظامين:

(أ) بينما يُعالج اقتناء الحواسيب أو الأثاث في نظام لتخطيط موارد المؤسسة، فإن تخصيص هذه الأصول لأفراد محددين يعالج بواسطة نظام إدارة العلاقة مع الزبائن؛

(ب) بينما تجري إدارة الموجودات عموماً وتكاليف الإبقاء على المعدات في حالة جيدة بواسطة نظام تخطيط موارد المؤسسة، فإن العملية التفصيلية للحفاظ على بند معين، من قبيل تحديد الحاجة إلى التصليح، وتنفيذ التصليح، وتتبع تخصيص هذا البند لموظف تقني بعينه، تعالج بواسطة نظام إدارة العلاقة مع الزبائن؛

(ج) بينما تجري إدارة الموارد البشرية على مستوى أعلى بواسطة نظام تخطيط موارد المؤسسة، فإن إدارة قوة العامل بالنسبة للأنشطة المتصلة بالخدمات تجري على المستوى الجزئي في إطار نظام إدارة العلاقة مع الزبائن

٩٠ - وسيكون نظام إدارة العلاقة مع الزبائن هاماً جداً في المكاتب الكبيرة، حيث يتطلب عدد المستعملين وتنوع الخدمات المقدمة وطبيعتها المعقدة طرائق فعالة لاستخدام الموارد المتاحة على أحسن وجه ممكن أما في الميدان، فيكتسي تقديم الخدمات إلى الأفراد المدنيين

والعسكريين بعدا حاسما لأن من المرجح أن تكون البعثة الميدانية المقدم الوحيد للخدمات اليومية الأساسية التي تكون ذات أهمية حيوية في غالب الأحيان

٩١ - وتتصل الموارد اللازمة لتنفيذ نظام العلاقة مع الزبائن بثلاثة مجالات محددة ذات أولوية، تشمل إدارة المرافق والخدمات المقدمة إلى الدول الأعضاء، وإدارة المساهمة بقوات في عمليات حفظ السلام، وإعداد فواتير الاتصالات السلوكية واللاسلكية في عمليات حفظ السلام ونظرا لطبيعة هذه المجالات الثلاثة، يقترح أن تتحمل الميزانية العادية التكاليف المتصلة بإدارة المرافق والخدمات المقدمة إلى الدول الأعضاء، بينما يتحمل حساب دعم حفظ السلام التكاليف المتصلة بالمجالين الآخرين ويرد في الجدول ٣ موجز للتكاليف المقترنة بهذه المجالات الثلاثة وترد في المرفق الأول لهذا التقرير معلومات إضافية عن تنفيذ نظام إدارة العلاقة مع الزبائن في هذه المجالات

الجدول ٣

الاحتياجات من الموارد لتنفيذ نظام إدارة العلاقة مع الزبائن، حسب المجال ذي الأولوية
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الميزانية العادية ^(أ)	
١٩٥١٠	إدارة المرافق والخدمات المقدمة إلى الدول الأعضاء
١٩٥١٠	المجموع الفرعي
حساب دعم عمليات حفظ السلام	
٣٩٦٢٦	إدارة المساهمة بقوات في عمليات حفظ السلام
٣٢٠٨٣	إعداد فواتير الاتصالات السلوكية واللاسلكية في عمليات حفظ السلام
٦١٧١٠	المجموع الفرعي
٨٠٢٢١	المجموع

(أ) بالأسعار الجارية

٩٢ - وترد في الجدول ٤ أدناه التفاصيل المتعلقة بمجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ نظام إدارة العلاقة مع الزبائن الذي يبلغ ٨ ٢٢١ ٠٠٠ دولار (بالأسعار الجارية):

الجدول ٤

مجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ نظام إدارة العلاقة مع الزبائن

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	الميزانية العادية (أ)	حساب دعم حفظ السلام			
		١ تموز/يوليه ٢٠٠٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩	١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠	المجموع	المجموع الكلي
تكاليف الموظفين الأخرى	٤ ٤٩١	٠ ٧٤٦	٢ ٧٤٦	١ ٢ ٤٩٢	١ ٦ ٩٨٣
الاستشاريون والخبراء	٣ ٧٤٧	٥ ٢٩٧	٥ ١٠٧	٠ ٤٠٥	١ ٣ ١٥٢
سفر الموظفين	٦ ٣٢	٠ ٢٧٢	٠ ١٣٦	٠ ٤٠٨	٦ ٤٤٠
الخدمات التعاقدية	٧ ٦٩	٦ ١٥٣	٨ ٧٦	٤ ٢٣٠	١ ٣ ٠٠
مصروفات التشغيل العامة	٤ ٥٣	٠ ٥٩٧	٩ ٥٩٦	١ ٩ ١٩٣	١ ٣ ٢٤٧
الأثاث والمعدات	٥ ١١٦	٢ ٦٩٨٠	-	٢ ٦ ٩٨٠	٣ ١ ٠٩٧
المجموع	١ ٩ ٥١٠	٥ ٧ ٠٤٦	١ ٤ ٦٦٣	٦ ١ ٧١٠	٨ ٠ ٢٢١

(أ) بالأسعار الجارية

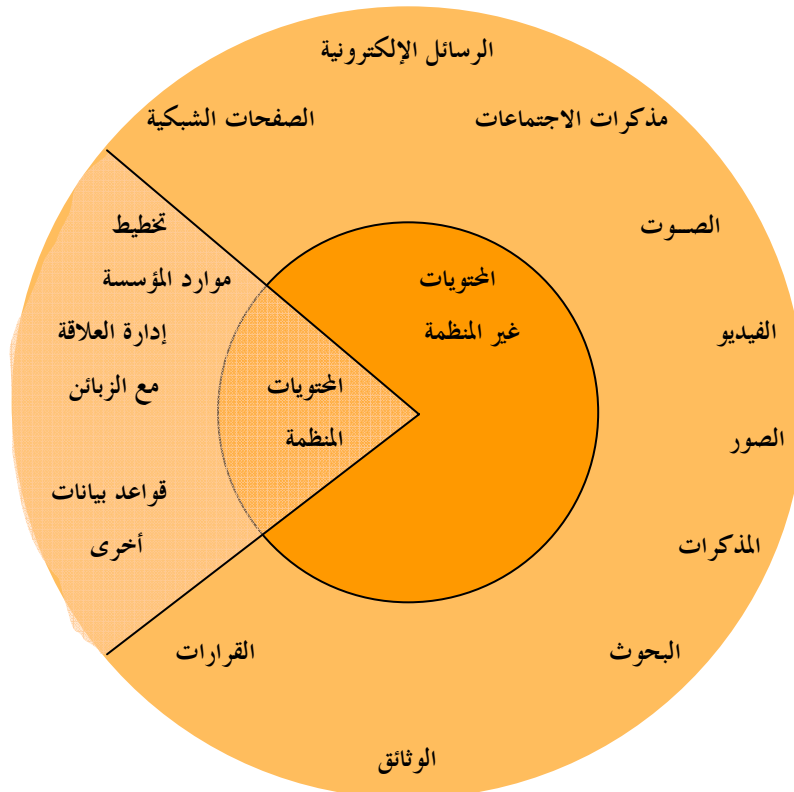
٩٣ - ومن مجموع المبلغ التقديري اللازم لمشروع إدارة العلاقة مع الزبائن (٨ ٢٢١ ٠٠٠ دولار)، يقترح أن يُمول مبلغ ٩٠٠ ٥١٠ دولار تحت الباب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، بواسطة الرصيد المتوفر في حساب الفائض للصندوق العام للأمم المتحدة وسيطلب هذا تعليق أحكام البنود ٢-٣ (د) و ٣-٥ و ٤-٥ من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة وإضافة إلى ذلك، يُقترح تمويل المبلغ المتبقي وقدره ١٠٠ ٦٧١٠ دولار من حساب دعم حفظ السلام موزعا كالتالي: (أ) مبلغ قدره ٥ ٠٤٦ ٧٠٠ دولار في إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩؛ (ب) ومبلغ قدره ١ ٦٦٣ ٤٠٠ دولار يمول في إطار مقترحات ميزانية حساب دعم حفظ السلام اللاحقة للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠.

باء - إدارة المعارف: نظام إدارة المحتوى في المؤسسة

٩٤ - يمكن النظر إلى نظام إدارة المحتوى في المؤسسة على أنه نظير نظام تخطيط موارد المؤسسة للمجالات الفنية للمنظمة فبينما يعالج نظام تخطيط موارد المؤسسة الموارد (الأصول البشرية والمالية)، يعالج نظام إدارة المحتوى الأصول من المعلومات ذات الطابع الفني:

٩٥ - والأمانة العامة، مثل معظم المنظمات، تحوز من المعلومات "غير المنظمة" كميات تفوق بكثير كميات المعلومات "المنظمة" ويقدم الشكل الرابع موجزا لما يشكل عموما معلومات غير منظمة وأهميتها وحجمها داخل منظمة من قبيل الأمانة العامة

الشكل الرابع
موجز للمحتوى المنظم وغير المنظم



٩٦ - وفي منظمة مكثفة المعارف حيث تعد المعلومات من الأصول ووسائل التمكين الرئيسية للمؤسسة، يُعترف بنظام إدارة المحتوى في المؤسسة بوصفه من الكفاءات والقدرات الأساسية ومن شأن فقدان المعلومات أو عدم التمكن من الوصول إليها أن يتسبب في شل معظم المنظمات ويعالج نظام إدارة المحتوى في المؤسسة هذه الاحتياجات الأساسية بطرائق مختلفة هي كما يلي:

(أ) يقوم نظام إدارة المحتوى في المؤسسة بتنظيم المحتوى غير المنظم باشتراط إدخال بعض الخصائص المتعلقة بالبيانات تسمى "بيانات فوقية" لكل وثيقة أو أي شكل آخر من أشكال المحتوى الذي يتم إنشاؤه وتخزينه؛

(ب) بإنشاء ملكية واضحة للمحتوى وسجلات تعقب الوصول إلى المحتوى وإعادة استخدامه، يمكن لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة أن يقدم أمنا لا مثيل له للأصول من المعلومات وأن يمكن الأمانة العامة من توفير الوصول إلى المعلومات بطريقة موثوقة، داخليا وخارجيا، لزيادة الشفافية في عملياتها ويمكن للدول الأعضاء والبعثات الدائمة والشركاء والعاملين عن بُعد وغيرهم، الوصول بشكل آمن إلى المعلومات ذات الصلة من أي موقع؛

(ج) يوفر نظام إدارة المحتوى في المؤسسة نظاما كفؤا لإدارة السجلات يستوفي المعايير المقررة لحفظ المحتوى الخاص بالمؤسسة والتخلص منه؛

(د) إن تحسين إدارة المحتوى إلى الحد الأمثل من خلال مراقبة النصوص وإعادة استخدام المحتوى القائم سيجعل حجم المحتوى أكثر قابلية للإدارة وسيساعد الأمانة العامة على التحكم في معدل نمو الحاجة لحيز التخزين الذي يفوق المتوسطات السائدة، مما يفضي إلى ارتفاع تكاليف الهياكل الأساسية للتخزين والتكاليف المتكررة للتخزين والاستنساخ الاحتياطي؛

(هـ) يسهل نظام إدارة المحتوى في المؤسسة أيضا تبادل المعارف داخل الأمانة العامة ومع المنظمات الدولية الأخرى والمنظمات غير الحكومية والجمهور بشكل عام من خلال قدراته المتعلقة بإنشاء المحتوى ونشره على المواقع الشبكية الداخلية والخارجية؛

(و) بتوفير قدرة على إنشاء المحتوى تكون بسيطة وقائمة على المتصفح، يمكن هذا النظام الموظفين ذوي المهارات الدنيا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إنشاء وإدارة محتوى دينامي للمواقع الشبكية الداخلية والخارجية على حد سواء؛

(ز) بتوحيد تأليف المحتوى الشبكي، يمكن لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة أن ينفذ بسهولة معايير الأمانة العامة للمحتوى المرئي، من قبيل وصلات التفاعل مع المستعمل، وشروط الوصول، ويسر تحديد السمات للمواقع الشبكية الداخلية والخارجية؛

(ح) يمكن لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة إنفاذ الأمن والمراقبة بشكل صارم على إتاحة المعلومات للمواقع الشبكية، خاصة المواقع الشبكية الخارجية؛ فعلى سبيل المثال، يمكن بشكل آلي إنجاز عملية إتاحة المحتوى بجميع اللغات الرسمية وفي الوقت نفسه؛

(ط) سيتمكن نظام إدارة المحتوى في المؤسسة مديري المواقع الشبكية من إدارة مواقع عالمية متعددة (مقر الأمم المتحدة، المكاتب الموجودة خارج المقر، وما إلى ذلك)

٩٧ - والأمثلة المذكورة أعلاه تدل بوضوح على فوائد الحل الذي يوفره نظام إدارة المحتوى في المؤسسة كمرفق فعال لتقاسم المعلومات وميدانيا، يشكل نظام إدارة المحتوى في المؤسسة

أداة تكميلية ضرورية لنظام تخطيط موارد المؤسسة وتتعامل عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية مع الكيانات المحلية أساساً بالاستناد إلى المعاملات الورقية وتضمن القدرة على رقمنة هذه الوثائق وتصنيفها وتخزينها ووصلها إلكترونياً بنظام تخطيط موارد المؤسسة سلامة المعاملات المالية وفي هذا الصدد، أبرزت عدة تقارير لمكتب خدمات الرقابة الداخلية ضعف الآليات القائمة حالياً لضمان مراقبة الأصول والمراقبة المالية بشكل صحيح في الميدان

٩٨ - وتتصل الموارد اللازمة لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة بالمجالات ذات الأولوية التي تشمل نظام الوثائق الرسمية، وموقع الأمم المتحدة على الإنترنت، وقدرات التعاون، والتشغيل الآلي لعملية تقديم تقارير حفظ السلام وملف المحتوى المتعلق بتوجيه عمليات حفظ السلام، فضلاً عن الإدارة العامة لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة ونظراً لطبيعة هذه المجالات، يُقترح أن تتحمل الميزانية العادية التكاليف المتصلة بنظام الوثائق الرسمية وموقع الأمم المتحدة على الإنترنت، بينما يتحمل حساب دعم حفظ السلام التكاليف المتصلة بالتشغيل الآلي لعملية تقديم تقارير حفظ السلام. يملف المحتوى المتعلق بتوجيه عمليات حفظ السلام ويتم تقاسم التكاليف المتصلة بالمجالات الأخرى (إدارة نظام إدارة المحتوى في المؤسسة وقدرات التعاون) بالتساوي بين الميزانية العادية وحساب دعم حفظ السلام ويرد في الجدول ٥ أدناه موجز للتكاليف ذات الصلة بالمجالات المذكورة أعلاه وترد في المرفق الثاني لهذا التقرير معلومات إضافية عن تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة في هذه المجالات

الجدول ٥

الاحتياجات من الموارد لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، حسب المجال ذي الأولوية
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الميزانية العادية ^(١)	
إدارة نظام إدارة المحتوى في المؤسسة	٢٣٤,٩
موقع الأمم المتحدة على الإنترنت	٢ ٩٨٣,٠
نظام الوثائق الرسمية	٦٧٠,٤
قدرات التعاون	٣١٥,٣
المجموع الفرعي	٤ ٢٥٣,٦
حساب دعم عمليات حفظ السلام	
إدارة نظام إدارة المحتوى في المؤسسة	٢٤٠,٠
قدرات التعاون	٣٢٢,١

التشغيل الآلي لعملية تقديم تقارير حفظ السلام	٦ ٠٠٩,٥
ملف المحتوى المتعلق بتوجيه عمليات حفظ السلام	٤ ٢١٦,٩
المجموع الفرعي	١٠ ٧٨٨,٥
المجموع	١٤ ٩٩٢,١

(أ) بالأسعار الجارية

٩٩ - وترد في الجدول ٦ أدناه التفاصيل المتعلقة بمجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة الذي يبلغ ١٠٠ ٩٩٢ ١٤ دولار (بالأسعار الجارية):

الجدول ٦

مجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	الميزانية العادية (أ)		حساب دعم حفظ السلام	
	تقديرات ٢٠٠٩-٢٠٠٨	١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٠	١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ يونيو ٢٠١٠	المجموع الكلي
تكاليف الموظفين الأخرى	٨٩٩,٣	١ ٥٥٣,٦	١ ٠٦٥,١	٣ ٥١٨,٠
الاستشاريون والخبراء	١ ٢٧٢,٣	٤٤١,٢	١ ٠٢,٦	١ ٨١٦,١
سفر الموظفين	—	٢٤٠,٠	١٢٠,٠	٣٦٠,٠
الخدمات التعاقدية	٢٦٩,٤	٢٢٢,٨	٦٧,٢	٥٥٩,٤
مصروفات التشغيل العامة	٥٩٦,٤	٩٩٥,٠	٩٩٥,٠	٢ ٥٨٦,٤
الأثاث والمعدات	١ ١٦٦,٢	٤ ٩٨٦,٠	—	٦ ١٥٢,٢
المجموع	٤ ٢٠٣,٦	٨ ٤٣٨,٦	٢ ٣٤٩,٩	١٠ ٧٨٨,٥
				١٤ ٩٩٢,١

(أ) بالأسعار الجارية,

١٠٠ - ومن مجموع المبلغ اللازم لمشروع إدارة المحتوى في المؤسسة وقدره ١٠٠ ٩٩٢ ١٤ دولار، يقترح أن توافق الجمعية العامة تحت الباب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، على مبلغ قدره ٤ ٢٠٣ ٦٠٠ دولار يحول من حساب الفائض للصندوق العام للأمم المتحدة، وسيطلب

هذا تعليق أحكام البنود ٢-٣ (د) و ٣-٥ و ٤-٥ من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة، وإضافة إلى ذلك، يقترح أن يمول رصيد تكاليف المشروع البالغ ١٠ ٧٨٨ ٥٠٠ دولار من ميزانية حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩ (٦٠٠ ٤٣٨ ٨ دولار) والميزانية اللاحقة لحساب دعم حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠ (٩٠٠ ٣٤٩ ٢ دولار)،

خامسا - خاتمة

١٠١ - يعرض هذا التقرير رؤية الأمين العام للدور الذي يمكن أن تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير الطريقة التي تعمل بها الأمانة العامة، وطبقا لتلك الرؤية، هناك حاجة لتبسيط وترشيد القواعد والسياسات والعمليات بحيث لا تنغمس الأمانة العامة بالكامل في العملية، بل تصبح مُبادِرةً ومستجيبةً ومُوجَّهةً نحو تحقيق النتائج، إن نظم المؤسسة المقترحة في هذا التقرير، وهي نظام تخطيط موارد المؤسسة ونظام إدارة العلاقة مع الزبائن ونظام إدارة المحتوى في المؤسسة، ستجعل هذه الرؤية قابلة للتحقيق، وهي تنطوي على إمكانية العمل كمحرك لدعم الإصلاح الإداري وتحديث المنظمة.

١٠٢ - إن قدرات الاستراتيجية للأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متأخرة على ما تتمتع به المنظمات الأخرى بسبب نقص الاستثمار لخدمة أغراض على نطاق المنظمة، ونتيجة لذلك، لم يكن باستطاعة الأمانة العامة أن تسخر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة تجعل المنظمة بأكملها قادرة على استفادة من الإمكانيات التي تنطوي عليها، وقد كشفت عملية التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أجريت مؤخرا على نطاق الأمانة العامة احتياجات ملحة لتحسين إدارة المعارف والموارد المؤسسية في سياق العمليات العالمية للأمانة العامة، ونظم المؤسسة الثلاثة هذه هي نظم ذات أهمية حيوية وأجزاء لا تتجزأ من الاستراتيجية الشاملة الجديدة للأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٠٣ - ولكن الأمر لا يتعلق فقط بتبسيط العمليات، فالنظم الموجودة حاليا تشارف على الانهيار وهي غير كافية على الإطلاق للقيام بعمليات المنظمة البعيدة الأثر والتي تزداد تعقيدا، ومن الضروري أن تشرع الأمانة العامة في بناء نُظم أساسية حديثة لإدارة المعلومات يمكنها أن تؤدي العمليات التي شهدت زيادة هائلة، والتي تضطلع بها الأمم المتحدة على نطاق المعمورة.

١٠٤ - ولئن كانت الموارد اللازمة هامة فإن الفوائد التي ستجنيها الأمانة العامة في الأجل الطويل هامة بنفس القدر، والأمر الواضح هو الحاجة الملحة لبدء هذه المشاريع دون تأخير لجعل الأمانة العامة أقدر على تلبية الطلبات والالتزامات المتزايدة بنجاح وتحقيق مكاسب شاملة ناتجة عن زيادة الكفاءة في كافة المجالات، وهذا الاستثمار هو استثمار للمستقبل.

سادساً - موجز الاحتياجات من الموارد اللازمة لنظم المؤسسة المطلوبة للأمانة العامة للأمم المتحدة على نطاق العالم وطلب اتخاذ إجراء من قبل الجمعية العامة

ألف - موجز الاحتياجات من الموارد

١٠٥ - يرد في الجدول التالي موجز للاحتياجات من الموارد (لا تشمل الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين) لمشاريع تخطيط موارد المؤسسة وإدارة العلاقة مع الزبائن وإدارة المحتوى في المؤسسة، ويقدر أن تدعو الحاجة إلى مبلغ مجموعه ٣٠٨,٨ ملايين دولار (بالأسعار الجارية) لتنفيذ مشاريع تخطيط موارد المؤسسة (٢٨٥,٦ مليون دولار بما في ذلك اعتماد الطوارئ البالغ ٣٧,٣ مليون دولار)، وإدارة العلاقة مع الزبائن (٨,٢ ملايين دولار)، وإدارة المحتوى في المؤسسة (١٥ مليون دولار).

١٠٦ - ويقدر مجموع المبلغ لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩ بـ ١٤٠,٨ مليون دولار وسيكون لازماً لتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة (١١٩,٦ مليون دولار، بما في ذلك اعتماد الطوارئ البالغ ٣٧,٣ مليون دولار) وإدارة العلاقة مع الزبائن (٧,٤ ملايين دولار) وإدارة المحتوى في المؤسسة (١٣,٨ مليون دولار).

١٠٧ - ويقترح تمويل جزء المشروع الآتي من الميزانية العادية تحت الباب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩ عن طريق الجمع بين استخدام الفائدة المتراكمة وحساب الفائض من الصندوق العام، وفي هذا الصدد، سيستخدم لتمويل احتياجات مشروع تخطيط موارد المؤسسة مبلغ قدره ٢,٣ مليون دولار من الفائدة المتراكمة في إطار صندوق نظام المعلومات الإدارية المتكامل والمتوفرة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧، وإضافة إلى ذلك سيطلب إلى الجمعية العامة أن تقرر تعليق الأحكام المتصلة بقيد الأرصدة الدائنة بموجب البنود ٣-٢ (د) و ٥-٣ و ٥-٤ من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة، وذلك فيما يتصل بمبلغ إجماليه ٢١,٦ مليون دولار (صافيه ٢١,٣ مليون دولار) سوف يتعين إعادته عملاً بتلك الأحكام إذا لم يجر استخدامه.

الجدول ٧

موجز صافي الاحتياجات من الموارد حسب المشروع (بالأسعار الجارية)
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

[illegible]

(أ) ينتظر أن يتم إنجاز مشروعى إدارة العلاقة مع الزبائن وإدارة المحتوى فى المؤسسة فى إطار حساب دعم حفظ السلام بحلول عام ٢٠١٠.

باء - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

١٠٩ - يطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

(أ) أن تقر المقترحات والنهج المبينة في هذا التقرير بغرض استبدال نظام المعلومات الإدارية المتكامل والنظم التابعة المرتبطة به في جميع مكاتب الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك المكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية، وسائر البعثات الميدانية؛

(ب) أن توافق على التكلفة العامة لمشروع تخطيط موارد المؤسسة الذي سينجز خلال الفترة ٢٠٠٨-٢٠١٢، بميزانية يقدر مجموعها بمبلغ إجماليه ٧٠٠ ٦٣٢ ٢٨٦ دولار (صافيه ٦٠٠ ٥٦٠ ٢٨٥ دولار) (بالأسعار الجارية) يشمل مبلغا قدره ٣٧ ٢٤٧ ٠٠٠ لاعتمادات الطوارئ؛

(ج) أن توافق على التكلفة العامة لمشروع إدارة المحتوى في المؤسسة بميزانية يقدر مجموعها بمبلغ ١٠٠ ٩٩٢ ١٤ دولار (بالأسعار الجارية)؛

(د) أن توافق على التكلفة العامة لمشروع إدارة العلاقة مع الزبائن بميزانية يقدر مجموعها بمبلغ ٢٢١ ٠٠٠ دولار (بالأسعار الجارية)؛

الميزانية العادية

(هـ) أن توافق على مبلغ قدره ١٠٠ ٦٥٠ ٢٣ دولار تحت الباب ٢٨ ألف، مكتب وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية، و ٣٠٦ ٣٠٠ دولار تحت الباب ٣٥، الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين يقابلها مبلغ معادل تحت باب الإيرادات ١، الإيرادات الآتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩؛

(و) أن توافق على استخدام مبلغ قدره ٢ ٣٤٦ ٠٠٠ دولار من الفائدة المتراكمة في إطار صندوق نظام المعلومات الإدارية المتكامل متوافر في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧ لتمويل احتياجات مشروع تخطيط موارد المؤسسة؛

(ز) أن تقرر أنه بالنسبة لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، يتعين قصد الوفاء بمتطلبات المشاريع الثلاثة، تعليق الأحكام المتصلة بقيد الأرصدة الدائنة بموجب البنود ٢-٣ (د) و ٣-٥ و ٤-٥ من النظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة، وذلك فيما يتصل بمبلغ إجماليه ٤٠٠ ٦١٠ ٢١ مليون دولار (صافيه ١٠٠ ٣٠٤ ٢١ مليون دولار) سوف يتعين إعادته عملاً بتلك الأحكام إذا لم يجر استخدامه؛

(ح) أن تحيط علماً بأنه سيجري في سياق الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ذات الصلة النظر في الاحتياجات المقبلة المتبقية بمبلغ تقديري إجماليه ٢٠٠ ٦٦٤ ٢٥ دولار (صافيه ٤٠٠ ٨٩٨ ٢٤ دولار) لتنفيذ مشاريع تخطيط موارد المؤسسة وإدارة العلاقة مع الزبائن وإدارة المحتوى في المؤسسة.

حساب دعم عمليات حفظ السلام

(ط) أن توافق على مبلغ إجماليه ٩٠٠ ٧٠٧ ٧٤ دولار (صافيه ٨٠٠ ٩٣٣ ٧٣ دولار) يمول من حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٠٩ لتلبية احتياجات مشاريع تخطيط موارد المؤسسة وإدارة العلاقة مع الزبائن وإدارة المحتوى في المؤسسة على النحو الوارد في هذا التقرير؛

(ي) أن تحيط علماً بأن الاحتياجات المتبقية بمبلغ تقديري إجماليه ٧٠٠ ٢٦٩ ١٢٤ (صافيه ٤٠٠ ٦١٢ ١٢٠ دولار) ستُدرج في الاحتياجات اللاحقة الممولة من حساب دعم حفظ السلام للفترة المالية حتى عام ٢٠١٢؛

الموارد الخارجة عن الميزانية

- (ك) أن تحيط علماً بأن مبلغ قدره ٦٥ ٦٧٩ ٠٠٠ دولار من مجموع تكلفة مشروع تخطيط موارد المؤسسة سيمول من الموارد الخارجة عن الميزانية؛
- (ل) أن تأذن للأمين العام بإنشاء حساب خاص متعدد السنوات لتسجيل دخل هذا المشروع ونفقاته.

المرفق الأول

نظام إدارة العلاقة مع الزبائن

١ - تمت مؤخرا عملية شراء البرامجيات الرائدة في مجال إدارة العلاقة مع الزبائن. وباستخدام هذه البرامجيات، يتوقع تنفيذ إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة خدمات المرافق في مقر الأمم المتحدة في غضون ١٢ شهرا، وذلك للتعجيل بتغيير النظم العتيقة الحالية.

٢ - ووافقت جميع الجهات المركزية لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة، وهي شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشؤون الإدارية، ودائرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التابعة لإدارة الدعم الميداني، والمكاتب السبعة الموجودة خارج المقر، على اعتماد أساليب عمل موحدة باستخدام مكتبة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي واحدة من أفضل الممارسات في هذا الميدان، كأساس لإدارة خدماتها المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولتنفيذ برامجيات إدارة العلاقة مع الزبائن التي تم شراؤها مع تكييف مواصفاتها قليلا أو دون تكييف. ومن الناحية الفعلية، يعني هذا أن هذه البرامجيات ستكون جاهزة لتنفيذها في جميع مراكز العمل وبعثات حفظ السلام، بعد التنفيذ الأولي في نيويورك باستخدام نموذج مركزي، كلما أمكن ذلك من الناحية التقنية.

٣ - ورغم أنه لن يلزم تطوير برامجيات إضافية من أجل تنفيذ إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مراكز العمل الأخرى، فإن كل تنفيذ ينطوي على جهود كبيرة في نقل البيانات الحالية إلى البرامجيات الجديدة، وتغيير أساليب العمل ونظم تسيير إجراءات العمل الحالية، وإعادة تدريب الموظفين وإدارة المشروع. وستعتمد الأمانة العامة نهجا حذرا وتدرجيا للاستعاضة عن نظم إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية على مدى فترة عامين، بعد الانتهاء من التنفيذ في نيويورك. وسيُنظر في الاحتياجات من الموارد اللازمة لمراكز العمل الأخرى في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١.

٤ - وقد سبق للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ أن قامت باستعراض تفصيلي لأسلوب تسيير العمل الخاص بجميع العمليات المتصلة بمراقبتها. وسيتيح استخدام النظام المركزي لإدارة العلاقة مع الزبائن فرصة لتنفيذ أساليب العمل المنقحة، وحسب الدروس المستفادة من التنفيذ في نيويورك واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، سيجري السعي إلى توحيد خدمات إدارة المرافق في جميع مراكز العمل.

إدارة العلاقة مع الزبائن في عمليات حفظ السلام

٥ - يرصد حاليا حوالي ٤٠ في المائة من ميزانية حفظ السلام لإنشاء القدرة العسكرية وقدرة الشرطة دعما للولايات التي تضطلع بها البعثات. وتحقق القدرة العسكرية من خلال ما تقدمه البلدان المساهمة بقوات من معدات وأفراد وقدرة، وتتطلب التحقق من تلك القدرة ورد تكاليفها على النحو الملائم. وبالمثل، تقدم الدول الأعضاء عناصر الشرطة المدنية لعمليات حفظ السلام إما في شكل فرادى أفراد الشرطة المدنية أو وحدات الشرطة المشكّلة. وإدارة القدرة العسكرية وقدرة الشرطة في البعثات الميدانية مشروع كبير من حيث حجمه وتشعبه ويشمل مجالات المالية واللوجستيات وكذلك العمليات العسكرية وعمليات الشرطة الاستراتيجية والتعبوية. وسيجري تشغيل عناصر إدارة خدمات هذه العمليات آليا باستخدام تكنولوجيا إدارة العلاقة مع الزبائن. وسيركز هذا المشروع على إدارة دورة سريان الأنشطة اللازمة لإدارة القدرة العسكرية وقدرة الشرطة وإبقائها في البعثات الميدانية.

٦ - وحاليا، تتسم عملية استعراض فواتير الهاتف والموافقة عليها واسترداد تكاليفها بطابع يدوي شديد وتستغرق وقت طويلا. ويتسم تحليل بيانات المكالمات بالصعوبة وتعقّب العملية أمر غير يسير. وقد أضفى الطابع الآلي على هذه العملية في عدة بعثات ميدانية وفي بعض المكاتب الموجودة خارج المقر باستخدام مختلف أدوات التشغيل الآلي، إلا أنه ليس هناك نظام عالمي واحد. وتعتزم إدارة عمليات حفظ السلام تنفيذ عملية آلية موحدة من البداية إلى النهاية لفواتير الهاتف تدعمها تكنولوجيا إدارة العلاقة مع الزبائن، ستتيح زيادة الدقة وقدرًا أكبر من المساءلة والشفافية للعملية. ويتوقع أن يشمل نطاق المشروع الحسابات الآلية للمكالمات والتكاليف، وتحديد المسارات والموافقة بدقة، ووصلات بينية مع مفاتيح التحويل الخاصة بالهاتف، ونظما مالية للدفع الإلكتروني والاسترداد، مما سيحقق وفورات في الوقت والكفاءة.

٧ - وسينفذ النظام المقترح مبدئيا لصالح إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني في مقر الأمم المتحدة، ثم يوسع النطاق إلى بعثة ميدانية أو بعثتين بعد اختبار الأداء. وستعمل دائرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل وثيق مع شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات خلال عملية تجميع المتطلبات لكفالة قدرة الحل الذي جرى تطويره على اتباع عملية موحدة على نطاق الأمانة العامة في جميع مراكز العمل.

٨ - وستشكل البعثات الدائمة جهة مستهدفة أساسية أخرى بالنسبة لنظام إدارة العلاقة مع الزبائن. وبتعبئة نظام إدارة العلاقة مع الزبائن الذي يجري تنفيذه لصالح الدوائر الأخرى، سيشارك مقر الأمم المتحدة واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ في

استكشاف إمكانية بناء قدرة إدارية قائمة على العلاقة مع الدول الأعضاء من منظورات المقرر والميدان على السواء. وسينصب التركيز الأولي للمشروع على تحليل تفاعل الدول الأعضاء مع الأمانة العامة وتجميع المتطلبات، لوضع مجموعة من العمليات "المقبلة"، بالتشاور مع الدول الأعضاء من خلال الفريق العامل المعني بالمعلوماتية، الذي يدعم هذه الجهود.

المرفق الثاني

نظام إدارة المحتوى في المؤسسة

١ - سيكون نظام إدارة المحتوى في المؤسسة بمثابة ركيزة لتعزيز عدة نظم منفصلة تتولى إدارة المحتوى وإعداده وتخزينه وتوزيعه. وستنقل النظم الحالية إلى "منصة" لإدارة المحتوى في المؤسسة على مدى عدة سنوات، على أن ترتب حسب الأولوية فيما يتعلق بالأهمية الحاسمة لاستمرار العمل واحتمال تحقيق وفورات في التكاليف أو مكاسب في الكفاءة ومتطلبات الامتثال. وعلى هذا الأساس، حددت بضعة مشاريع مهمة من أجل بدء التنفيذ الأولي لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة.

٢ - ويتطلب نظام الوثائق الرسمية تحديثاً من الناحية التكنولوجية في أقرب وقت ممكن. وسيتمكن الانتقال إلى منصة إدارة المحتوى في المؤسسة من تعزيز أدائه وتوافره على مدار الساعة، كامل أيام الأسبوع، وتحسين الضوابط المفروضة على النشر المتزامن للوثائق بجميع اللغات الرسمية، وإلغاء العديد من العمليات البطيئة في التعامل مع الوثائق من مراكز عمل متعددة. وبالإضافة إلى ذلك، يتطلب نظام الوثائق الرسمية تحديثاً من الناحية الوظيفية لإتاحة فرصة للإدارات والمكاتب التي تعد الوثائق، بصرف النظر عن موقعها الجغرافي، للتعاون في إعداد الوثائق والموافقة عليها، مع وجود مسارات تتبع تفصيلية للاستعراض والموافقة والترجمة.

٣ - ومبدئياً، سيوضع نموذج أولي لنظام للوثائق الرسمية أعيد تصميمه من الناحية الوظيفية والتقنية في بيئة مخبرية باستخدام حل من الحلول الإلكترونية التجارية لإدارة المحتوى في المؤسسة. وهذا سيمكن الأمانة العامة من توحيد أساليب العمل الخاصة بالوثائق الرسمية والشروع في التشغيل الآلي لهذه العمليات في مرحلة لاحقة.

٤ - ويجب التعجيل بنقل موقع الأمم المتحدة على الإنترنت، www.un.org، إلى منصة إدارة المحتوى في المؤسسة لأن إدارته أصبحت صعبة من الناحيتين الوظيفية والتقنية على السواء، نظراً للعدد الهائل من الأدوات والتكنولوجيات التي تُبقي على حالته الراهنة. فقد تطور هذا الموقع على مدى ما يقرب من عقد من الزمن، في المقام الأول، بإدخال تحسينات تدريجية عليه؛ ومن الضروري تحديث الموقع من الناحية التكنولوجية للوفاء بالتطلعات المتزايدة بشأن محتواه وجاهزيته على حد سواء.

٥ - وإنشاء نظام موحد لإدارة المحتوى على نطاق الإدارات والمكاتب التي تعد الوثائق سيمكن إدارة شؤون الإعلام من إنفاذ السياسات العالمية الخاصة بإعداد المحتوى ونشره وأمنه ومعايير العرض والامتثال لمتطلبات تيسير الاستعمال، بما يتماشى وأفضل ممارسات إدارة

المحتوى الموزع. وسيعمل هذا النظام على تحسين الضوابط، مثل الضوابط المفروضة على إتاحة المحتوى إلى البيئة الحية بجميع اللغات الرسمية بشكل متزامن، أو سحب المحتويات العتيقة.

٦ - وستشمل أول مرحلة من مراحل نقل موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت إنشاء الهيكل الأساسي التقني وتنفيذ إدارة المحتوى الشبكي في إدارة شؤون الإعلام وغيرها من إدارات ومكاتب مقر الأمم المتحدة التي تسهم بمحتواها بشكل مباشر في الموقع الشبكي للأمم المتحدة.

٧ - ومن الأولويات الأخرى استغلال قدرات التعاون التي ينطوي عليها نظام إدارة المحتوى في المؤسسة. فمن شأن هذه القدرات مساعدة الدول الأعضاء والوفود في العديد من عملياتها الاستشارية التي تشمل التبادل الآمن للوثائق والأفكار القائمة على شبكة الإنترنت. والخصائص من قبيل المناقشات المترابطة، والتراسل الآني، والاقتراع السريع، ومراقبة الصيغ ومسارات التتبع لاقتفاء أثر التغييرات، وتسيير إجراءات العمل المتعلقة بالموافقة، وما إلى ذلك، يمكن أن تعمل على تيسير تنسيق جداول الأعمال الرسمية وغير الرسمية وصياغة مشاريع القرارات وغيرها من نواتج جميع اللجان والأفرقة العاملة. ويمكن أن يكون إنشاء غرف الأفرقة الإلكترونية تحت الطلب إلى حد ما، باستخدام نماذج موحدة، حتى خلال انعقاد دورة لجنة من اللجان أو فريق من الأفرقة.

٨ - ويمكن أيضا إتاحة تصنيف المحتويات البسيطة أو التفصيلية لتيسير استرجاعها وتحسين الذاكرة المؤسسية للجان والأفرقة العاملة. ويمكن أيضا إتاحة هذا المحتوى على نحو آمن للبعثات الدائمة بناء على قواعد للدخول يمكن أن تضعها اللجان والأفرقة العاملة.

٩ - ويستلزم نجاح تنفيذ إدارة المحتوى على نطاق المؤسسة إدارة مُحكمة. لذلك، قررت الأمانة العامة اعتماد إطار موحد للعمل وضعته رابطة إدارة المعلومات والصور. وينص الإطار على اتباع دورة سريان مُحكمة لتنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة. ومن شروطها المسبقة وجود "خطة لتصنيف الأعمال"، وهي خطة تصنيف تقوم على أعمال المنظمة التي ستستخدم في تنظيم المعلومات والوصول إليها واسترجاعها وتخزينها وإدارتها. ومن الضروري أن تكون هذه الخطة سهلة الاستعمال، لكنها يجب أن تكون متطورة بما يكفي لتلبية مختلف احتياجات الأمانة العامة.

إدارة المحتوى في المؤسسة في عمليات حفظ السلام

١٠ - تقوم إدارة الدعم الميداني بالتعاون مع إدارة الشؤون الإدارية (شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات وقسم إدارة المحفوظات والسجلات) حالياً بوضع خريطة طريق لإدارة المحتوى في المؤسسة باتباع تحليل استراتيجي لاحتياجات العمل والبيئة التشغيلية والتقنية للإدارة. وهذا النشاط سيوجه بالأساس المبادرات المقبلة للإدارة في مجال إدارة المحتوى في المؤسسة وسيُرسخ فيها ممارسات سليمة وبالتالي يشكل عنصراً أساسياً في اعتماد منظور المؤسسة. ويتوقع من الدروس المستفادة أن تيسر وضع خرائط طريق مماثلة للإدارات الأخرى.

١١ - وعقب وضع خريطة طريق إدارة المحتوى في المؤسسة، ستعالج إدارة الدعم الميداني في أول الأمر إجراءات سير الوثائق الأساسية المتعلقة بأنشطة المراقبة والإبلاغ التي تجري في البعثات الميدانية. فالعديد من المهام الأساسية للمراقبين العسكريين والشرطة المدنية والمهام الفنية في البعثات الميدانية يعتمد على جمع البيانات الأولية وتوحيدها وتحليلها ثم صياغتها في معلومات مفيدة. ومن أجل ضمان حصول حفظة السلام على المعلومات التي تلزمهم لإنجاز مهامهم الأساسية، وكفالة تبادل المعلومات وقدر أكبر من التعاون وتحسين الإلمام بالحالة (التعبوية والاستراتيجية) في أوساط مجتمع حفظ السلام المشتت جغافياً، تنوي إدارة الدعم الميداني دراسة العمليات المرتبطة بذلك ورسم خريطة لها واستهداف تنفيذ أولي في بعثة متشعبة ومتعددة الأوجه بهدف تحديد صلة متطلبات إدارة المحتوى مع الولاية. وبعد تحليل الكيفية التي توجه بها الولاية المحتوى وإدارة ذلك المحتوى، ستوضع نماذج لإدارة المحتوى قابلة للتكرار وستطبق حسب الاقتضاء على بعثات ميدانية أخرى.

١٢ - وفي تموز/يوليه ٢٠٠٥، وضع القسم المعني بأفضل ممارسات حفظ السلام، ضمن إطار مشروعه التوجيهي، نظاماً لتطوير التوجيه يتمحور حول فريق موسع لكبار المديرين مدعوم بالسياسات والإجراءات. ووضع مشروع التوجيه إطاراً لجميع الأنشطة المعروفة، التي يفوق عددها ٢٠٠ نوع من أنواع النشاط. ومقابل هذا الإطار، سعى مشروع التوجيه إلى ملء قاعدة بيانات لجميع مواد التوجيه المعروفة في إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني بغية إنشاء مستودع مركزي يمكن أن يكون بمثابة مركز للمعرفة المؤسسية. وتوزع هذه المعرفة بعد ذلك على الموظفين من خلال الشبكة الداخلية لعمليات حفظ السلام. وسيعمل الحل الإلكتروني لإدارة المحتوى في المؤسسة على تيسير صياغة مواد التوجيه وتحسينها ونشرها ويمكن تعبئته لتوفير مستودع منظم لمواد التوجيه التي وضعت إلى يومنا هذا، بما في ذلك موارد المعلومات القائمة على شبكة الإنترنت، والأدوات اللازمة لتعزيز التنسيق في البعثات الميدانية وفيما بينها، عن طريق توفير مجال مشترك للخبراء المختصين في هذا الموضوع على نطاق بعثات حفظ السلام الميدانية.