

Distr.: General
1 July 2011
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السادسة والستون

البند ١٣٨ من القائمة الأولية*

خطة المؤتمرات

خطة المؤتمرات

تقرير الأمين العام

موجز

يتضمن هذا التقرير معلومات عن المسائل المتعلقة بإدارة المؤتمرات وذلك عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٤٥/٦٥ المؤرخ ٢٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠، وبتكليفات أخرى ذات صلة بالموضوع، ويتضمن أيضاً معلومات عن المبادرات التي اضطلعت بها الأمانة العامة لتحسين نوعية خدمات المؤتمرات التي تقدم للدول الأعضاء. والمعلومات ملخصة قدر المستطاع لجعل التقرير مقتضياً وضمن حدود عدد الكلمات المسموح به. أما البيانات الإحصائية فهي تقدم كمعلومات تكميلية، تتاح من الموقع الشبكي للجنة المؤتمرات^(١).

* A/66/50.

(١) انظر [http://dgacm.org/CoC/Report_of_the_SG_on_the_pattern_of_conferences_\(A-66-118\)_Supplementary_information.pdf](http://dgacm.org/CoC/Report_of_the_SG_on_the_pattern_of_conferences_(A-66-118)_Supplementary_information.pdf).

أولا - إدارة الاجتماعات

ألف - جدول المؤتمرات والاجتماعات

- ١ - طلبات الاستثناء من أحكام الفقرة ٧ من الجزء الأول من قرار الجمعية العامة ٢٤٣/٤٠ المؤرخ ١٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٥

١ - وردت طلبات للاجتماع خلال الجزء الرئيسي من الدورة السادسة والستين للجمعية العامة من لجنة العلاقات مع البلد المضيف، واللجنة المعنية بممارسة الشعب الفلسطيني لحقوقه غير القابلة للتصرف، ولجنة القضاء على التمييز العنصري، وهيئة نزع السلاح، والمجلس التنفيذي لهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، واللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة، وجمعية الدول الأطراف في نظام روما الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية: والاجتماع الثاني بين الدورات العملية التحضيرية لمؤتمر الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، والمجلس التنفيذي لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الأول). ووفقا للممارسة المتبعة ستستعرض لجنة المؤتمرات الطلبات لتقدم توصيات بشأنها إلى الجمعية العامة.

٢ - مشروع جدول المؤتمرات والاجتماعات لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣

٢ - يجري حاليا إنتاج نظام التخطيط للاجتماعات (g-Meets) التابع لمبادرة نظام الإدارة المتكاملة للمؤتمرات (i-CMS) في جميع مراكز العمل التي تخدم المؤتمرات (نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي). ويضم نظام التخطيط للاجتماعات (g-Meets) وحدتين حاسوبيتين، أطلقتا في ٢٠١٠ و ٢٠١١ هما: (أ) وحدة تكليف المترجمين الشفويين (e-APG)، و (ب) وحدة للتخطيط للاجتماعات وتحديد مواعيد لها (e-Meets). وتجري تنمية القدرة على إعداد جدول إلكتروني كلي للمؤتمرات والاجتماعات من خلال نظام التخطيط للاجتماعات (e-Meets) كجزء من خريطة طريق لتحسينات نظام التخطيط للاجتماعات (g-Meets)، وهو أمر من المتوقع أن يتم بحلول نهاية سنة ٢٠١١. وقد أعد مشروع جدول اجتماعات السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ بمساعدة وحدة التخطيط للاجتماعات وتحديد مواعيد لها (e-Meets).

٣ - وقد استعرضت لجنة المؤتمرات في ٢٤ حزيران/يونيه ٢٠١١ جدول المؤتمرات والاجتماعات المؤقت في الميدانين الاقتصادي والاجتماعي والميادين المتصلة بهما للسنتين ٢٠١٢ و ٢٠١٣ (E/2011/L.10) وأحيلت تعليقاتها عليه إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي لينظر فيها أثناء دورته الموضوعية لعام ٢٠١١ (E/2011/128).

٤ - وستستعرض لجنة المؤتمرات أثناء دورتها الموضوعية مشروع جدول المؤتمرات والاجتماعات لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ (الذي سيصدر بوصفه الوثيقة A/AC.172/2011/L.2) وتحيل توصياتها إلى الجمعية العامة. وسيصدر مشروع جدول فترة السنتين كمرفق لتقرير اللجنة المقدم إلى الجمعية.

٥ - وقد ترغب الجمعية العامة في أن تدرج في ولايات تشريعية جديدة جميع المعلومات ذات الصلة فيما يتعلق بالاجتماعات والوثائق وذلك لتمكين الأمانة العامة من إجراء تقييم كامل للاحتياجات من حيث خدمات المؤتمرات التي قد تكون لها آثار في الميزانية البرنامجية. والاجتماعات التي لم تتقرر طرائقها مدرجة في مشروع جدول فترة السنتين للمؤتمرات والاجتماعات للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. وستقدم الأمانة العامة تقريراً إلى الجمعية العامة وفقاً للمادة ١٥٣ من نظامها الداخلي عندما يتم الاتفاق على طرائق عقد تلك الاجتماعات.

٣ - حالات الخروج فيما بين الدورات على جدول عام ٢٠١١ والمسائل ذات الصلة

٦ - وافقت لجنة المؤتمرات على طلب ورد خلال عام ٢٠١١ من لجنة وضع المرأة وعلى طلبين من اللجنة المعنية بالمنظمات غير الحكومية لعقد اجتماع إضافي في ختام دورتهما، ومن المجلس الاستشاري لمسائل نزع السلاح لتغيير مكان الاجتماع من نيويورك إلى جنيف، وأحاطت اللجنة علماً بأن اللجنة الخامسة ستحتاج إلى عقد اجتماع إضافي لإكمال عملها خلال الدورة الثانية المستأنفة.

باء - استخدام موارد خدمات المؤتمرات ومرافقها

١ - تحليل إحصاءات اجتماعات هيئات الأمم المتحدة

٧ - بدءاً من سنة ٢٠١١ يجري استخدام نظام التخطيط للاجتماعات (g-Meets) لتسجيل البيانات الإحصائية عن جميع الاجتماعات التي تعقد في مراكز العمل الأربعة وخارج المقر الثابت بطريقة منسقة لكي يتسنى إجراء مقارنة وتحليل مجديين للبيانات بين مراكز العمل. والبيانات الإحصائية بشأن استخدام موارد خدمات المؤتمرات التي خصصت لعينة أساسية من الهيئات التي اجتمعت خلال الأعوام الثلاثة الماضية في كل من نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي جُمعت من نظام التخطيط للاجتماعات (g-Meets) وهي ترد في الجدول ١ في الفرع الثاني من المعلومات التكميلية. ويشمل الجدول أيضاً إحصاءات عن النسبة المئوية لوثائق ما قبل الدورات التي صدرت قبل بدء الدورة وقبل النظر في البند المعني بأربعة أسابيع وستة أسابيع، ومؤشر التوافر أسبوعياً.

٨ - وقد بلغ معامل الاستخدام العام في جميع مراكز العمل الأربعة ٨٥ في المائة في عام ٢٠١٠ (٨٦ في المائة في عام ٢٠٠٩) (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثاني، الجدول ٢). وبالنسبة لنيويورك، يعزى الانخفاض الطفيف في ذلك المعامل بحيث بلغ ٨١ في المائة في سنة ٢٠١٠ بعد أن كان ٨٤ في المائة في سنة ٢٠٠٩ إلى إلغاء نسبة قدرها ١٦ في المائة من الاجتماعات وإلى القدرة على إعادة تخصيص نسبة قدرها ٦١ في المائة فقط من أفرقة الترجمة الشفوية. وبالمقارنة، ألغيت نسبة من الاجتماعات قدرها ١٣ في المائة في سنة ٢٠٠٩، وأعيد تخصيص أفرقة الترجمة الشفوية في نسبة قدرها ٦٥ في المائة منها. ولا تتسنى دائما إعادة تخصيص خدمات الترجمة الشفوية، لا سيما عندما تتخذ الترتيبات في آخر لحظة. وفي حالة نيروبي، يعزى الانخفاض في معامل الاستخدام إلى عدم القدرة على إعادة تخصيص الفريق الملغى الوحيد. وزادت النسبة المئوية للاجتماعات المبرمجة مقابل جميع الاجتماعات التي قدمت لها خدمات الترجمة الشفوية في نيويورك من ٩٦ في المائة من سنة ٢٠٠٩ إلى ٩٧ في المائة في سنة ٢٠١٠ (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثاني، الجدول ٧). ويتضمن الفرع الثاني من المعلومات التكميلية بيانات إحصائية مقارنة للسنوات الثلاث الماضية عن معامل الاستخدام (الجدول ٣) ونسبة الاجتماعات (الجدول ٤).

٩ - وقد أدى التخطيط الاستباقي من قبل الهيئات التي يشملها الجدول، عند إعداد إسقاطات شبه سنوية للاجتماعات، إلى جانب الرصد الدوري للاجتماعات المخططة مراعاة لأي تغييرات في برامج العمل، إلى حدوث زيادة كبيرة في معامل دقة التخطيط (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثاني، الجدول ٥). وزاد معامل دقة التخطيط بوجه عام في مراكز العمل الأربعة بحيث بلغ ٨٨ في المائة في سنة ٢٠١٠ بعد أن كان يبلغ ٨٤ في المائة في سنة ٢٠٠٩، مع تسجيل نيويورك زيادة كبيرة في ذلك المعامل بحيث بلغ ٨٢ في المائة في سنة ٢٠١٠ بعد أن كان يبلغ ٧٧ في المائة في سنة ٢٠٠٩ (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثاني، الجدول ٦).

١٠ - وترد بيانات عن عدد جميع الاجتماعات المبرمجة التي عقدت في مراكز العمل الأربعة (بما يشمل العينة الأساسية) ونسبتها المئوية في الفرع الثاني، الجدول ٧، من المعلومات التكميلية.

١١ - وفي نيويورك، بلغ معامل الاستخدام في عام ٢٠١٠ لدى ثلاث هيئات حكومية دولية أقل من المقياس المرجعي الذي بلغ ٨٠ في المائة على مدى ثلاثة أعوام على التوالي (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثاني الجدول ١ - ألف)، هي: لجنة الاشتراكات، واللجنة الخاصة المعنية بميثاق الأمم المتحدة وبتعزيز دور المنظمة، واللجنة الإحصائية. وسيجري رئيس

لجنة المؤتمرات، كما طلبت الجمعية العامة، مشاورات مع مكاتب وأمانات تلك الهيئات وسيقدم تقريراً شفويًا عن ذلك إلى اللجنة في دورتها الموضوعية. وحدير بالذكر أنه بفضل زيادة دقة التخطيط، والإلغاء قبل الموعد المحدد مما يتيح إعادة تخصيص الخدمات، حسنت اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام وحسن فريقها العامل معاملة الاستخدام لديهما إلى ٩٣ في المائة في عام ٢٠١٠، وهو ما يتجاوز المقياس المرجعي المذكور في التقرير السابق (A/65/122، الفقرة ١٢). وفي جنيف كان معاملة الاستخدام لدى هئتين حكوميتين دوليتين أقل من ٨٠ في المائة لثلاث سنوات متتالية، هما: اللجنة الاستشارية لمجلس حقوق الإنسان واللجنة التنفيذية لبرنامج مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين. وتجري مشاورات مع الأمانات الفنية حسب الضرورة، ويجري إرسال خطابات رصد بصفة منتظمة لجذب انتباه الأمانات التي تنظم الاجتماعات إلى الاستخدام المخطط والفعل لموارد المؤتمرات.

١٢ - وقد ترغب الجمعية العامة في أن تؤكد طلبها إلى الهيئات الحكومية الدولية مراجعة استحقاقاتها المتعلقة بالاجتماعات، وتخطيط برامج عملها وتعديلها على أساس استخدامها الفعلي لموارد خدمات المؤتمرات، وذلك من أجل تحسين الكفاءة في استخدام خدمات المؤتمرات.

٢ - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"

١٣ - يكشف تحليل مقارن لتوفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء" في نيويورك عن انخفاض طفيف، من ٩٥ في المائة في عام ٢٠٠٩ إلى ٩٤ في المائة في عام ٢٠١٠، يرجع إلى التعارض في مطالب الجهات الطالبة وإلى التغييرات التي تحدث في آخر لحظة في برنامج الاجتماعات في الحالات التي لا يتسنى فيها التخطيط المسبق (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثالث).

٣ - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء

١٤ - صُنفت البيانات الإحصائية حسب المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى في مراكز العمل الرئيسية الأربعة لعام ٢٠١٠ (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الرابع). وفي نيويورك، تمت تلبية ٩٦ في المائة من الطلبات في عام ٢٠١٠ (٨٧ في المائة في عام ٢٠٠٩) بفضل تحسّن التخطيط من جانب الدول الأعضاء ومخططي الاجتماعات. وفي جنيف، تمت تلبية ٨٠ في المائة من الطلبات في عام ٢٠١٠ (٨٧ في المائة

في عام ٢٠٠٩)، ويعزى الانخفاض إلى حدوث زيادة في طلبات الحصول على خدمات الترجمة الشفوية للاجتماعات المدرجة في جدول الاجتماعات (ارتفع معامل الاستخدام في جنيف من ٨٨ في المائة في عام ٢٠٠٩ إلى ٩١ في المائة في عام ٢٠١٠).

١٥ - ولا يتلقى مكتب الأمم المتحدة في فيينا عادة طلبات لتوفير الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء ولبي ١٠٠ في المائة من طلبات عقد اجتماعات بدون خدمات الترجمة الشفوية. وفي مكتب الأمم المتحدة في نيروبي لم تطلب المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء الترجمة الشفوية في عام ٢٠١٠، وإن كانت لدى ذلك المكتب القدرة على تزويد تلك المجموعات بالترجمة الشفوية.

٤ - استخدام مرافق المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي

١٦ - في عام ٢٠١٠ عُقدت جميع اجتماعات الهيئات التي تتخذ من نيروبي مقراً لها في نيروبي وفقاً لقاعدة المقر.

٥ - استخدام مركز المؤتمرات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

١٧ - في عام ٢٠١٠، استضاف مركز المؤتمرات ٧٧٧ ٤ اجتماعاً وقدم لها الخدمات المطلوبة، وهو ما يمثل نسبة استخدام قدرها ٧٠ في المائة (٧٦ في المائة في عام ٢٠٠٩). والانخفاض يرجع بصفة رئيسية إلى سرعة تزايد عدد الفنادق وقاعات المؤتمرات الحكومية التي افتتحت مؤخراً في أديس أبابا والتي وفرت لغير منظمات ومؤسسات الأمم المتحدة أماكن بديلة لعقد اجتماعاتها، ويرجع كذلك إلى إلغاء اجتماعات من جانب مستخدمي مركز المؤتمرات الاعتياديين. واشتداد المنافسة هذا دفع اللجنة إلى الشروع في تنفيذ استراتيجية تسويق أقوى وأكثر ابتكاراً لزيادة معدل الإشغال لديها.

١٨ - وشملت أنشطة التسويق التي يقوم بها المركز المشاركة في مؤتمرات ومعارض دولية رفيعة المستوى، منها المعرض العالمي للحوافز السياحية والاجتماعات والمناسبات الذي عقد في فرانكفورت، بألمانيا، واجتماع الرابطة الدولية للاجتماعات والمؤتمرات (ICCA) الذي عُقد في حيدر أباد، بالهند، وقد أُعلن عن المركز في المنشورات السنوية والمواقع الشبكية لهاتين المنظميتين العالميتين المعروفتين جيداً في أسواق المؤتمرات والمعارض، وأيضاً في دليل الاتصال بأعضاء الفرع الأفريقي للرابطة الدولية للاجتماعات والمؤتمرات "Meet in Africa"، ودليل مراكز المؤتمرات العالمية، ومجلة الخطوط الجوية الإثيوبية "Selamta". وعزز المركز روابطه مع حكومة إثيوبيا وغيرها من الأطراف صاحبة المصلحة

عن طريق إنشاء لجنة مشتركة لاستراتيجية التسويق هدفها هو الترويج لأديس أبابا والمركز كوجهة للمؤتمرات والسياحة.

جيم - الأثر على الاجتماعات التي تعقد في المقر أثناء تنفيذ المخطط العام لتجديد مباني المقر

١٩ - ما زالت الإدارة تواجه تحديات في خدمة واستيعاب الطلبات المخصصة الكثيرة التي تتجاوز الأنشطة الأساسية للهيئات التي يشملها جدول الاجتماعات. ولكن التفاعل المتواصل مع أمانة المخطط العام لتجديد مباني المقر يقلل إلى أدنى حد من تعطيل العملية الحكومية الدولية.

٢٠ - وارتفاع المعايير الأمنية وما نجم عن ذلك من حاجة إلى وقاية من عصاف الانفجار كان معناه إجراء عملية تغيير مستفيضة لتصميم قاعات المؤتمرات ١ و ٢ و ٣ الكائنة على المستوى ١ بـاء بمبنى المؤتمرات. وقد نُقلت مقاعد الأروقة إلى الجزء الشرقي من الجدار ونُقلت المنصة إلى الجزء الغربي من الجدار. ولم تعد القاعات على مستوى خط النوافذ ولذا فهي أصغر من حيث الأقدام بنحو ٢٠٠٠ قدم مربع (١٨٦ متراً مربعاً)، ولكن القدرة الاستيعابية لمقاعد المندوبين لم تتأثر. وبناء على ذلك، تغيّر الموعد المتوقع لاكتمال هذه الأعمال فأصبح كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢. وترد في الفرع الخامس من المعلومات التكميلية خريطة بيانية محدثة تبين توافر قاعات المؤتمرات أثناء المراحل المتبقية من المخطط العام لتجديد مباني المقر.

٢١ - وقد وفرت الإدارة نحو ٧٠٠ رخصة لمكاتب متحركة للمترجمين التحريريين والمراجعين والحررين وأمناء اللجان وموظفي المؤتمرات. ويوفر المكتب المتحرك طريقة مأمونة للاطلاع عن بُعد وفي الوقت الحقيقي على الكثير من موارد تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالإدارة ويتيح للموظفين أن يعملوا من أي مكان في أي وقت.

ثانيا - الإدارة الكلية المتكاملة

ألف - التقرير المرحلي

٢٢ - بموجب قاعدة "الحوار"، التي أصبحت قاعدة رسمية الآن فيما يتعلق بجميع الاجتماعات التي تُعقد خارج المقر، يجري تجميع فريق ينطوي على أقل تكلفة لخدمة هذه الاجتماعات، وتجرى ترجمة الوثائق تحريراً عن بُعد في موقع المقر حيث توجد أمانة الهيئة المنظمة للاجتماع. ولكفالة تجميع أحدى فريق من حيث التكلفة، تجرى مقارنة تكاليف

استخدام موظفين من مراكز العمل المختلفة، بما في ذلك اللجان الإقليمية، والمترجمين المستقلين، ويُستخدم الترتيب الأقل تكلفة، مع أخذ تكاليف الاستبدال والقدرة المتاحة وضمان الجودة في الاعتبار على النحو الواجب. وتشمل فوائد هذا الترتيب الوفورات المالية التي تتحقق لكل من المنظمة والبلدان المضيفة، فضلاً عن أنه يتيح فرصاً لموظفين من مراكز العمل المختلفة لمعرفة الممارسات المتبعة في أماكن أخرى، بحيث يمكن أن يتطور أسلوب الخدمة من خلال الترويج لأفضل الممارسات.

٢٣ - وقاعدة الحوار هي وجه واحد فقط من الأوجه الكثيرة لإدارة الكلية المتكاملة الواردة في موجز السياسات والممارسات والإجراءات الإدارية المتعلقة بخدمات المؤتمرات، الذي جرى تعديله ليعكس التطورات التي حدثت منذ آخر تنقيح له في سنة ٢٠٠٧. وتشمل النسخة المنقحة تعليقات ومدخلات من إدارة الشؤون الإدارية ومكتب الشؤون القانونية. ويجرى إعداد قسم جديد عن سياسات دائرة المراسم والاتصال وممارساتها وإجراءاتها ذات الصلة بخدمات المؤتمرات من أجل إدراجه في الموجز.

٢٤ - واتساع نطاق انتشار وقبول إجراءات العمل المشترك وسياساته وقواعده التي تُمارس بصفة مشتركة فيما يتعلق بالمؤتمرات والاجتماعات الرئيسية التي تُعقد خارج المقر، إلى جانب التقدم المطرد المحرز في تطوير نظام مبادرة الإدارة المتكاملة للمؤتمرات وزيادة استخدامه، يرسيان أساساً متيناً لتطور الإدارة الكلية المتكاملة. وهي تتطور ليس فحسب كوسيلة لتخصيص الموارد المنظورة الموجودة لدى الإدارة واستخدامها بكفاءة، بل أيضاً كوسيلة لتحقيق وتقاسم فوائد غير منظورة، بما في ذلك المعرفة والخبرة والدروس المستفادة، وهو شرط مسبق لإضافة قيمة وضمان الاقتصاد في تشغيل موارد الإدارة واستخدامها بكفاءة. وانطلاقاً من ذلك، ركز الاجتماع التنسيقي لمديري خدمات المؤتمرات الذي عُقد في عام ٢٠١١ على التجارب الفعلية والدروس المستفادة من تطبيق قاعدة الحوار، وذلك بهدف التوصل إلى توصيات بشأن السياسات، واقتراح سُبل لتحسين الممارسات المتبعة.

٢٥ - واستجابة لطلب الجمعية العامة في الفقرة ١٥ من الجزء ثالثاً من قرارها ٢٤٥/٦٥ المؤرخ ٢٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠، اضطلعت الأمانة العامة باستعراض شامل للآليات التي تكفل كفاءة إدارة المؤتمرات والمساءلة بشأنها في مراكز العمل الرئيسية الأربعة الخاضعة لإشراف لجناتها للشؤون الإدارية، التي يرأسها نائب الأمين العام، وذلك بهدف استكشاف حدود السلطة المحلية وإمكانية وضع بروتوكولات معقولة لممارسة تلك السلطة ضمن

الولايات القائمة^(١) والهياكل التنظيمية وإطار الإصلاح، ومع إيلاء الاعتبار الواجب لخضوع وكيل الأمين العام لشؤون الجمعية العامة والمؤتمرات للمساءلة أمام الأمين العام عن تحسين وتيسير فعالية وكفاءة عملية الأنشطة الحكومية الدولية في مجموعها، ومسؤوليته عن توجيه الإدارة الكلية المتكاملة للمؤتمرات التي تشمل المقر ومكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي، بما في ذلك وضع سياسات إدارة المؤتمرات وممارستها ومعاييرها وإجراءاتها وتخصيص الموارد لها في إطار باب الميزانية ذي الصلة، على ضوء الخصائص التشغيلية المحددة لمراكز العمل. ويؤكد الأمين العام مبدأ المساءلة والمسؤولية المشتركة عن خدمات المؤتمرات في جنيف وفيينا ونيروبي بين وكيل الأمين العام لشؤون الجمعية العامة والمؤتمرات والمديرين العامين الثلاثة. وستوضع تعديلات لنشرات الأمين العام بشأن تنظيم المكاتب الثلاثة لتحديد وتدوين المسؤولية الثنائية لوكيل الأمين العام والمديرين العامين المعنيين عن عمليات إدارة المؤتمرات.

باء - قياس الأداء

٢٦ - توصلت مراكز العمل الأربعة التي تخدم المؤتمرات، من خلال مناقشات، إلى توافق في الآراء بشأن مؤشرات أساسية موحدة ومنهجية أساسية لتقدير التكاليف. وستجري عملية موازنة كاملة لإدخال البيانات في مراكز العمل الأربعة من خلال نظام الإبلاغ عن البيانات الإحصائية التابع لمبادرة نظم الإدارة المتكاملة للمؤتمرات (g-Data)، وسيجري الإبلاغ عن الأداء النسبي، بهدف إعداد تقارير عن مؤشرات أساسية للأداء قابلة للمقارنة بمرور الوقت وفيما بين مراكز العمل، مما يحسّن الشفافية والمساءلة. ويجري بالفعل استخدام التقارير المالية استخداماً حثيثاً. وبحلول منتصف عام ٢٠١١ ستكون التقارير المخططة

(١) منذ عام ٢٠٠١ اعترفت الجمعية العامة بضرورة إعادة معايرة علاقة الإدارة مع مكونات إدارة المؤتمرات في مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي. فقد طلبت الجمعية العامة، في الفقرة ٨١ من قرارها ٢٥٣/٥٦، إلى الأمين العام كفالة إدارة خدمات المؤتمرات على نحو متكامل في جميع مراكز العمل بالمنظمة، وطلبت، في الفقرة ٣ من الجزء ثانياً من قرارها ٢٤٢/٥٦، أن تُعتبر الإدارة السلطة التنفيذية للإشراف على إدارة وتقديم خدمات المؤتمرات التابعة للأمم المتحدة وتنسيقها وتحسينها. وفي عام ٢٠٠٣ طلبت الجمعية تعريف المسؤوليات المتعلقة بمسائل الإدارة تعريفاً واضحاً فضلاً عن تحديدها بين مراكز العمل الأربعة التي تخدم المؤتمرات (القرار ٢٨٣/٥٧ بء، الجزء ثانياً - بء، الفقرتان ٧ و ٨). وفي عام ٢٠٠٩ أكدت الجمعية ضرورة أن يتوخى مديرو البرامج ومراكز العمل الممولة من الموارد المدرجة في الباب ٢ من الميزانية البرنامجية الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة، وبخاصة فيما يتعلق بالأداء الفعال للإدارة الكلية لخدمات المؤتمرات، وطلبت إلى الأمين العام أن يضع آليات من شأنها أن تعزز المساءلة في هذا الصدد (القرار ٦٤/٢٤٣، الفقرة ٦٧). وتكرر هذا الطلب في عام ٢٠١٠ (القرار ٦٥/٢٤٥، الجزء ثالثاً، الفقرة ١٥).

قد أُعدت ونشرت على الشبكة بالفعل. ووقت إعداد هذا التقرير كان مستخدمو نظام الإبلاغ قد اختبروا بالفعل الكثير من تلك التقارير ووقعوا عليها.

٢٧ - وترد في الفرع السادس من المعلومات التكميلية مصفوفة الأداء لعام ٢٠١٠، التي تتضمن مؤشرات تتعلق بالموارد البشرية وإدارة الاجتماعات وتجهيز الوثائق في مواعيدها المحددة، فضلا عن مقاييس الإنتاجية بالنسبة لخدمات اللغات.

جيم - تقييم الدول الأعضاء لجودة خدمات المؤتمرات

٢٨ - في عام ٢٠٠٩، جرى تنسيق استقصاء خدمات المؤتمرات في جميع مراكز العمل، وتحديد مؤشرات مشتركة. وجرى الترويج للاستقصاء الإلكتروني الكلي وتوزيعه على الدول الأعضاء والدول المراقبة في مراكز العمل الأربعة بواسطة رسالة بالبريد الإلكتروني، مع رابط بالاستقصاء؛ ومذكرة شفوية من وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات؛ وإعلانات وروابط في يومية الأمم المتحدة وجميع المواقع الشبكية ذات الصلة؛ وأنشطة ترويجية في كل مركز من مراكز العمل. وإضافة إلى الإشارة إلى تقديرات جودة الخدمات المقدمة حاليا، يسعى الاستقصاء الإلكتروني الكلي إلى الحصول على تعليقات بشأن تحسين جودة الخدمات. ويجري جمع التعليقات والشكاوى المكتوبة وتوزيعها على كل مكتب من المكاتب المسؤولة، واستخلاص الدروس المستفادة من أجل كفاءة فعالية الاستقصاءات المقبلة. وفي سنة ٢٠١٠ أُجري الاستقصاء الإلكتروني الكلي مرتين، الأولى في أيار/مايو والثانية في تشرين الثاني/نوفمبر، على مدى فترة أربعة أسابيع وفترة خمسة أسابيع، على التوالي.

٢٩ - ورغم مختلف الجهود التي بذلتها الإدارة كان معدل الرد على الاستقصاء الإلكتروني منخفضا على نحو مخيب للآمال. فقد ورد ١٣٧ ردا فقط في جميع مراكز العمل بخصوص الاستقصاء الإلكتروني الذي أُجري في أيار/مايو ٢٠١٠، وكانت تقييمات ٣٨ في المائة منها لخدمات الإدارة هي أنها "ممتازة" وتقييمات ٥ في المائة منها هي أنها "ضعيفة". وورد ما مجموعه ١٣٠ ردا في جميع مراكز العمل على الاستقصاء الإلكتروني الذي أُجري في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٠ (وكانت تقييمات ٤٠ في المائة منها لتلك الخدمات هي أنها "ممتازة" وتقييمات ٥ في المائة منها هي أنها "ضعيفة"). ويعود السبب أساسا في تقييمات الخدمات بأنها "ضعيفة" إلى الصعوبات المواجهة في العثور على المعلومات في جدول الاجتماعات.

٣٠ - وفي عام ٢٠١٠ أجرت الإدارة في نيويورك جولتين من الاجتماعات الإعلامية مع الوفود بشأن جودة خدمات اللغات، الأولى في نيسان/أبريل والثانية في تشرين الأول/

أكتوبر، وعقدت شعبة إدارة المؤتمرات في جنيف ثلاثة اجتماعات إعلامية في تموز/يوليه وكانون الأول/ديسمبر؛ وعقدت دائرة إدارة المؤتمرات في فيينا اجتماعين إعلاميين في نيسان/أبريل وتموز/يوليه، وعقدت شعبة خدمات المؤتمرات في نيروبي اجتماعين إعلاميين، الأول في شباط/فبراير والثاني في آذار/مارس. وإضافة إلى الاستقصاء الاعتيادي بشأن خدمات المؤتمرات تتعهد الإدارة قاعدة بيانات لتسجيل التعليقات المخصصة بشأن جودة خدماتها.

ثالثا - المسائل ذات الصلة بالوثائق والمنشورات

ألف - إدارة الوثائق

٣١ - أعيد إطلاق نظام إدارة الوثائق (g-Doc) التابع لمبادرة نظام الإدارة المتكاملة للمؤتمرات (i-CMS) في آذار/مارس ٢٠١١ وذلك بهدف إدماج سمات النظامين الموجودين في المقر وفي جنيف في عمليات عمل مشتركة، مما يقلل من الحاجة إلى التكيف المحلي. وتتضمن خطة العمل، بين أمور أخرى، وحدة حاسوبية مشتركة لتقديم الوثائق تشمل وقتنة وتوقعاً منسقاً لإتاحة التتبع المسبق للوثائق من جانب الهيئات الحكومية الدولية ومن جانب الإدارات المعدة للوثائق على حد سواء.

٣٢ - وأثناء دورة الإبلاغ أحرز مزيد من التقدم في مجال الإدارة الاستباقية للوثائق، بتنفيذ نظام الوقتنة في جميع مراكز العمل الأربعة. وقد أفضى ذلك إلى تحسن الأداء في بعض المجالات مع استمرار وجود عوائق في مجالات أخرى. ففي نيويورك، على سبيل المثال، بلغ المعدل الإجمالي لتقديم وثائق ما قبل الدورة الوقتنة في المواعيد المحددة ٨٧ في المائة خلال الأشهر الخمسة الأولى من عام ٢٠١١، مما يدل على تحسُّن ملحوظ مقارنة بمستويات عام ٢٠٠٩ (٧٣ في المائة) وعام ٢٠١٠ (٧٨ في المائة)، ومما يُظهر إمكانية تحقيق النسبة البالغة ٩٠ في المائة التي تمثل مقياساً للامتثال. وفي الوقت نفسه واصلت الإدارة في نيويورك تحقيق نسبة امتثال لمواعيد تجهيز الوثائق بلغت ١٠٠ في المائة: فقد تم الانتهاء، في غضون أربعة أسابيع، من تجهيز جميع الوثائق المقدمة في الوقت المحدد، والتي لا يتجاوز عدد كلماتها العدد المحدد. وبالتالي، صدرت نسبة قدرها ٨٣ في المائة من وثائق ما قبل الدورة الوقتنة ضمن الإطار الزمني المقرر، مقارنة بنسبة قدرها ٧٦ في المائة في عام ٢٠٠٩، ونسبة قدرها ٨٢ في المائة في عام ٢٠١٠.

٣٣ - وقد دأبت فرقة العمل المشتركة بين الإدارات والمعنية بالوثائق، التي تضم جميع الإدارات المعدة للوثائق، على الاجتماع مرتين كل سنة، مرة في الربع الثاني من السنة، مع

التركيز على وثائق اللجنة الخامسة، ومرة أخرى في الربع الثالث، وذلك في قسمين: القسم الأول الذي يستهدف جميع الإدارات والمكاتب المعدة للوثائق، والقسم الثاني الذي يتعامل مع وثائق اللجنة الخامسة تحديداً. وفي الاجتماعات، التي اتسمت دائماً بنسبة الحضور الجيدة فيها وكانت تدور بطريقة تفاعلية وعملية المنحى، تقدّم للمشاركين إحاطات بشأن الولايات التشريعية الجديدة والمبادئ التوجيهية التنفيذية، ويجري تبادل الدروس المستفادة والأفكار الرامية إلى التحسين. وقد أدت عملية اجتماعات فرقة العمل إلى توليد اهتمام في مراكز العمل الأخرى أيضاً. وإضافة إلى ذلك، شارك كبار المديرين بإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات مشاركة وثيقة في عملية الوقتنة، في كل من نيويورك ومراكز العمل الأخرى، وتفاعلوا على نحو متكرر مع رؤساء الإدارات المعدة للوثائق ومع رؤساء الهيئات الحكومية الدولية.

٣٤ - ويُعزى تحسُّن الامتثال للخطوط التوجيهية للتقديم إلى الجهود المشتركة التي تبذلها الإدارات المعدة للوثائق وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، مع بذل الإدارة الأخيرة جهوداً دينامية وقوية للقيام مع الإدارات المعدة للوثائق برصد ومتابعة الجداول الزمنية لتقديمها لوثائقها، ومع استهدافها الإدارات المعدة للوثائق التي فشلت على نحو متكرر في تحقيق النسبة البالغة ٩٠ في المائة التي تمثل المقياس المرجعي، لا سيما في الحالات التي تأثر فيها عمل هيئات حكومية دولية تأثراً شديداً بالتأخر في إصدار الوثائق.

٣٥ - ولئن كان المعدل الإجمالي لتقديم الوثائق قد تحسّن باطراد فإن الأداء يتباين فيما بين الإدارات المعدة للوثائق: ففي سنة ٢٠٠٨ حققت ٢٧ إدارة من بين ٤٨ إدارة (٥٦ في المائة) معدل امتثال قدره ٩٠ في المائة. وفي عام ٢٠٠٩ انخفض هذا الرقم إلى ٢٣ إدارة من بين ٥١ إدارة (٤٥ في المائة)، ثم زاد زيادة طفيفة إلى ٢٥ إدارة من بين ٤٨ إدارة (٥٢ في المائة). ولذا ستفرض إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات نظام الوقتنة فريداً حيثما بدرجة أكبر، بما في ذلك من خلال استخدام "شرط الحاشية" على النحو الذي أصدرت به الجمعية العامة تكليفاً.

٣٦ - وفي شعبة إدارة المؤتمرات بجنيف نُشرت وحدة التخطيط الحاسوبية على الشبكة بالكامل في عام ٢٠١٠. وفيما يخص الدورة التي تغطي الفترة الممتدة من تموز/يوليه ٢٠١١ إلى كانون الثاني/يناير ٢٠١٢، قدمت جميع الكيانات المعدة للوثائق توقعاتها مستخدمة في ذلك هذا النظام. وللمرة الأولى على الإطلاق قدمت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين توقعاتاً لجميع وثائق مجلس حقوق الإنسان، وتوقعاً أيضاً لوثائق هيئات المعاهدات، وإن كان ذلك التوقع ما زالت إمكانية التكهن به أقل كثيراً لأنه يستند بصفة رئيسية إلى

ما تقدمه الدول الأعضاء. ومع ذلك، ستجري شعبة إدارة المؤتمرات مناقشات مع أمانات هيئات المعاهدات بهدف وقتنة الوثائق التي تدرج ضمن اختصاصها. ولكن من الحدير بالذكر أنه رغم المرونة الكبيرة التي مورست تسليماً بالخصائص المحددة لمجلس حقوق الإنسان، والتمثلة في تحديد مواعيد مرنة لتقديم وثائقه وفقاً للجدول الزمني للنظر في بنود جدول أعماله، فقد ظل معدل الامتثال أقل من النسبة البالغة ٩٠ في المائة التي تمثل المقياس المرجعي. وفيما يخص اللجنة الاقتصادية لأوروبا ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، اللذين يعقدان اجتماعات قصيرة متداخلة متلاحقة ولديهما كميات كبيرة من الوثائق، ما زال أفضل سبيل للتعامل مع عبء عملهما هو التقيد التام بقاعدة الأسابيع العشرة.

٣٧ - وقد دأبت دائرة إدارة المؤتمرات في فيينا على تنفيذ نظام الوقتنة منذ عام ٢٠٠٣، وفي عام ٢٠٠٥ أدمج النظام في سير العمل الإلكتروني في نظام إدارة الوثائق والمؤتمرات والإنتاج. وكان العدد الإجمالي للوثائق التداولية الموقتنة في مكتب الأمم المتحدة بفيينا لعام ٢٠١٠ أعلى مما كان في العام السابق، وأدرجت تلك الوثائق في التوقع الإلكتروني الذي تقدمه أمانات الهيئات المعنية مرتين في السنة ويجري تحديثه بصفة منتظمة. وتجري الدائرة حواراً مع أمانات ومكاتب هيئات الإدارة المعنية من أجل التوصل إلى اتفاقات بشأن الأطر الزمنية البديلة عندما تلزم، نتيجة لديناميات الهيئات الحكومية الدولية المعنية، المرونة، لا سيما فيما يتعلق بوثائق الهيئات التي تتخذ من فيينا مقراً لها، التي لا يسهل أن تتقيد بإطار العشرة أسابيع الزمني.

٣٨ - وقد طبق مكتب الأمم المتحدة في نيروبي نظام الوقتنة على جميع زبائنه. ومع ذلك، فإن الزبائن الذين تشملهم الميزانية العادية لا يمثلون سوى ٣٠ في المائة من مجموع حجم الوثائق، بينما كان مستوى الامتثال منخفضاً إلى حد كبير في صفوف الزبائن الخارجين عن الميزانية الذين قد لا يكون من الممكن تطبيق قاعدة الأسابيع العشرة إلا على عدد ضئيل من الوثائق المحددة الخاصة بهم. وفي معظم تلك الحالات، استطاع المكتب أن يقترح جداول زمنية بديلة للوقتنة استناداً إلى الاحتياجات المخصصة لهيئات الإدارة.

٣٩ - ومن المبادرات الرئيسية في مجال الوثائق وقتنة وثائق ما قبل الدورة لمجلس الأمن. فإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وأمانة المجلس اتفقتا على الإطار المفاهيمي وعملنا سوياً مع جميع الإدارات المعدة للوثائق من أجل استحداث نموذج للوقتنة وللبدء في إجراء مفاوضات بشأن مواعيد تقديم الوثائق وطولها. وحتى الآن لم تجر وقتنة سوى التقارير التي تقدم مباشرة إلى المجلس، بينما ستعالج التقارير التي تقدم إلى لجان الجزاءات وأفرقة الخبراء في المرحلة التالية من المفاوضات، بسبب تعقدها.

٤٠ - وما زال تقاسم عبء العمل في سياق الإدارة الكلية للوثائق ممارسة مخصصة، وحجمه يكاد لا يُذكر، بحيث يمثل أقل من ١ في المائة من عبء العمل الكلي. والسبب الرئيسي لذلك هو قلة القدرة الزائدة، بالنظر إلى أن مراكز العمل الأربعة جميعها تتوقع حدوث عجوزات كبيرة في القدرة لديها على مدار السنة مقارنة بحجم العمل الداخل المتوقع، مما لا يدع مجالاً لنقل عبء العمل. فالقدرة المتوافرة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، مثلاً، كانت غير كافية في عدد من السنوات، وما زالت أعمال الترجمة التحريرية المتراكمة لديه آخذة في التزايد.

٤١ - وإدارة عمليات التنازل تجرى بصفة رئيسية من خلال التدخل الاستباقي سلفاً. وتجري الإدارة الاستباقية لعمليات التنازل عند مرحلة الوقتنة وتسعى بها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات إلى احتواء طول الوثائق الوقتنة مع أخذ التبرير الذي تقدمه الإدارات المعدة للوثائق، والأنماط التاريخية للتقارير المماثلة أو المتكررة، في الاعتبار. وقد أثرت هذه الممارسة دوماً نتائج هامة. ففي سنة ٢٠١٠ تم تخفيض عدد كلمات المخطوطات بمقدار ١٤٥ ٤٢١ كلمة (أي زهاء ٣٠٠ ١ صفحة) وذلك عن طريق التفاعل مع الإدارات المعدة للوثائق في نيويورك.

٤٢ - وقد نشرت الأمانة العامة نسخاً من بعض قوائم الجزاءات باللغات الرسمية الست للأمم المتحدة، مثلاً في حالي نظامي الجزاءات الخاصين بالصومال/إريتريا والسودان. ومنذ الدورة الموضوعية السابقة للجنة المؤتمرات أتيحت باللغات الرسمية الست القائمة الموحدة للجنة التي ترصد الجزاءات المفروضة على جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومن المتوقع أن تليها في المستقبل القريب القائمتان الموحدتان للجنتي الجزاءات المعنيتين بلييريا وكوت ديفوار.

٤٣ - وعلاوة على ذلك قررت اللجان المختصة أن تتيح علناً على مواقعها الشبكية - باللغات الرسمية الست - موجزات سردية لأسباب إدراج جميع القيودات الموجودة في قوائم القاعدة والطلبان. وقد وُفق على ما مجموعه ٤٨٣ موجزًا من هذا القبيل، مما أفضى إلى تخصيص زهاء ٣٠٠٠ صفحة منفصلة لهذا الغرض المحدد باللغات الرسمية الست.

باء - الجدول الزمني للتجهيز

٤٤ - إن الجمعية العامة، في الفقرة ٢٤ من قرارها ١٩٠/٤٦، المؤرخ ٢٠ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩١، حثت الأمين العام على اتخاذ الخطوات اللازمة لكفالة توزيع وثائق ما قبل الدورة قبل الاجتماعات بما لا يقل عن ستة أسابيع. وحثت الجمعية، في الفقرة ٨ من قرارها ٢٠٢/٤٧ بء المؤرخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٢، الإدارات الفنية في الأمانة العامة على الامتثال للقاعدة التي تقتضي منها تقديم وثائق ما قبل الدورة إلى دوائر خدمات

المؤتمرات قبل بدء الدورات بعشرة أسابيع على الأقل، من أجل إتاحة تجهيزها في الوقت المحدد بجميع اللغات الرسمية. ومن ثم تخصص الجمعية العامة فعليا أربعة أسابيع لقيام إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بتجهيز الوثائق التي تقدم في حدود عدد الكلمات المقرر.

٤٥ - ونتيجة لضيق الوقت، يجري في الأغلب تجهيز مخطوط في آن واحد على ثلاثة مسارات: (أ) تحرير النسخة الأصلية؛ و (ب) إعداد مراجع جميع اللغات المستهدفة؛ و (ج) الترجمة إلى جميع اللغات المستهدفة. والتجهيز المتوازي، وإن كان لا يمكن تجنبه في كثير من الأحيان، يفتقر إلى الكفاءة ويستغرق وقتا طويلا.

٤٦ - وزيادة انسياب سير العمل بالتتابع إلى أقصى حد، بحيث يجري تحرير المخطوطات وتوضيها ووضعها في صيغتها النهائية باللغة الأصلية قبل إرسالها للترجمة، هو شرط مسبق ضروري للانسياب الآلي للعمل بكفاءة، وهو ما من شأنه، بدوره، أن يحسن الجودة، ويعجل مراحل تجهيز معينة، ويقلل من الوقت الإجمالي لتجهيز وثائق معينة.

٤٧ - ويمكن تحقيق أوجه كفاءة من حيث التكلفة بتغيير تسلسل سير العمل من التجهيز المتوازي إلى التجهيز الخطي وإعادة تنظيم تسلسل سير العمل لزيادة الأتمتة في كل مرحلة من مراحل التجهيز. وتجري حاليا إعادة تنظيم تسلسل سير العمل الخاص بالمحاضر الحرفية، كما هو متناول في القسم دال أدناه. والمسألة ذات الصلة، وهي زيادة التجهيز المتتابع، يمكن تحقيقها بزيادة القدرة في مراحل الإعداد أو بتعديل النموذج الحالي وذلك لمنح إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات ستة أسابيع لتجهيز الوثائق بدلاً من الأسابيع الأربعة التي تتاح لها حاليا. وبالنظر إلى أن الوثائق تتاح الآن إلكترونيا بجميع اللغات الرسمية في وقت أبكر كثيرا بعد وضعها في صيغتها النهائية، ربما كانت فترة الاستعراض البالغة ستة أسابيع لم تعد ضرورية.

٤٨ - وقد ترغب الجمعية العامة في تعديل القواعد التي تنظم تجهيز الوثائق بحيث يصبح الإطار الزمني هو ١٠ و ٦ و ٤ أسابيع، لتقدم بذلك المخطوطات إلى إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات قبل موعد النظر فيها بعشرة أسابيع، وتصدر الوثائق قبل النظر فيها بأربعة أسابيع. وهذا التغيير سيكفل توافر الوثائق قبل النظر فيها بمدة غير قليلة، وسيتيح مزيدا من أوجه الكفاءة، وسيحسن جودة الوثائق.

جيم - طباعة وثائق الهيئات التداولية واستخدام القدرة المتاحة

٤٩ - خفضت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، خلال السنوات القليلة الماضية، عدد الصفحات المطبوعة من وثائق الهيئات التداولية تخفيضاً كبيراً، حتى وإن كان كل من عدد

الوثائق الذي تعاملت معه الإدارة وعدد الصفحات التي تم تجهيزها قد زاد بنسبة قدرها ٦ في المائة وعدد الصفحات التي جرى تجهيزها قد زاد بنسبة قدرها ١١ في المائة في جميع مراكز العمل (وكانت الزيادتان المقابلتان في نيويورك هما ٧ في المائة و ١٧ في المائة) مقارنة بمستوياتهما في سنة ٢٠٠٨. فعلى سبيل المثال، أُنتج ٤٣ مليون نسخة معدة للطباعة في أيار/مايو ٢٠٠٩، و ١٨ مليون نسخة في أيار/مايو ٢٠١٠، و ٥,٣ ملايين نسخة في أيار/مايو ٢٠١١، مما يمثل انخفاضاً إجمالياً بنسبة قدرها ٨٠ في المائة. وكجزء من استراتيجية الإدارة لتشجيع الوسائل البديلة لتوزيع الوثائق التداولية فقد أدخلت أدوات إلكترونية شتى لتمكين مستخدمي الوثائق من الحصول عليها إلكترونياً. وأصبح الآن متوسط عدد النسخ الورقية المطبوعة في نيويورك أكثر تماشياً مع متوسط العدد في مراكز العمل الأخرى.

٥٠ - ومن المتوقع أن يستمر اتجاه الهبوط في عدد النسخ المعدة للطباعة مع تزايد توافر بدائل تتسم بالفعالية من حيث التكاليف وبعدم الإضرار بالبيئة، ومع الاستعانة بتلك البدائل على نطاق أوسع. وانخفاض الحيز المتاح في قاعات المؤتمرات من أجل مقصورات الوثائق، وعدم وجود حيز لتخزين الوثائق في مبنى الحديقة الشمالية أثناء تنفيذ المخطط العام لتجديد مباني المقر، قد أرغما الأمانة العامة على الحد من توزيع الوثائق في المباني والتعويض عن ذلك بزيادة الاعتماد على التوزيع الإلكتروني. ومع اكتساب المندوبين والأمانة العامة مزيداً من الخبرة بالاجتماعات غير الورقية ينبغي تشجيع هذا الأسلوب في عقد الاجتماعات تشجيعاً شديداً.

دال - إعادة تنظيم تسلسل سير العمل لنشر المحاضر الحرفية

٥١ - تستحدث شعبة الاجتماعات والنشر في نيويورك، من أجل إعداد المحاضر الحرفية لمجلس الأمن، تسلسلاً رقمياً تماماً لسير العمل المتعلق بالعملية بأكملها، بدءاً من إعداد المضمون (إعداد المحاضر الحرفية) وانتهاءً بالمراجعة والتوضيب والتشكيل والإخراج بأشكال رقمية كثيرة (PDF، و e-Pub، وغيرهما). ويستخدم سير العمل أدوات كثيرة لترشيد العملية (أدوات المراجع والترجمة الرقمية، ونماذج التوضيب، والنصوص ووحدات الماكرو الخاصة بالإنتاجية). ويتيح سير العمل أيضاً زيادة الموارد الكلية: فقد أُجريت في منتصف عام ٢٠١١ تجربة للربط بين مركزي عمل نيويورك ونيروبي لكي يتقاسما فيما بينهما سير العمل.

رابعاً - المسائل ذات الصلة بالترجمة التحريرية والترجمة الشفوية

٥٢ - يلزم اتخاذ تدابير نشطة لتجنب حدوث نقص مُخل في مقدمي الطلبات للعمل في مجال المهن اللغوية، لا سيما بالنظر إلى الأعداد الكبيرة من موظفي اللغات الذين من المتوقع أن يتقاعدوا في السنوات المقبلة. وعندما نأخذ في الاعتبار حالات التقاعد المتوقعة في الفترة من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١٦، فإن نسبة الدوران الإجمالي ستبلغ ٤٣ في المائة بالنسبة للمترجمين الشفويين و ٤٠ في المائة بالنسبة للمترجمين التحريريين. ويعني ذلك، بالأرقام المطلقة، أن الامتحانات التنافسية يجب أن تنتج في الفترة المذكورة ١١٩ موظفاً جديداً للترجمة الشفوية و ٢١٧ موظفاً جديداً للترجمة التحريرية.

٥٣ - وما زالت شعبة خدمات المؤتمرات بمكتب الأمم المتحدة في نيروبي تواجه تحديات في اجتذاب موظفي لغات مؤهلين واستبقائهم وذلك رغم الجهود المختلفة التي بذلتها ورغم التعاون مع مراكز العمل الأخرى في ملء الوظائف. والترفعات المقترحة لست وظائف مراجعين وخمس وظائف مترجمين شفويين من الرتبة ف-٤ إلى الرتبة ف-٥ في ميزانية فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ أساسية لحل المشكلة المتمثلة في اجتذاب موظفين مؤهلين واستبقائهم.

٥٤ - وقد أجرت الإدارة استعراضاً شاملاً لعملية الامتحانات التنافسية اللغوية، بالتعاون الوثيق مع مكتب إدارة الموارد البشرية. وينظر فريق خبراء، يضم ممثلين من إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات ومكتب إدارة الموارد البشرية، في مجموعة من مسائل السياسات المتعلقة بعقد الامتحانات في مجال اللغات وإدارة قوائم الناجحين في الامتحانات. وقد أُطلقت وحدة حاسوبية لإدارة تلك القوائم على الشبكة تتيح لمديري البرامج الاطلاع على المعلومات عن المرشحين المسجلين في القوائم ممن ينتظرون استقدامهم لتعيينهم تعييناً دائماً، وتتيح لأولئك المديرين تبادل تلك المعلومات. وتنظر الإدارة في عدد من المقترحات الرامية إلى توسيع نطاق مجموعة مقدمي الطلبات المؤهلين وتبسيط العملية بالتوحيد القياسي لشكل الامتحانات ومضمونها وبترشيدهما بدون النبل من مستوياتها الرفيعة.

٥٥ - ولقد ثبت أن زيادة الاعتماد على المترجمين الشفويين المستقلين كحل قصير الأجل هو بديل غير مُرضٍ. فقد واجهت مراكز العمل جميعها، بدرجات متفاوتة، تحديات ناجمة عن عدم توافر مترجمين شفويين مستقلين على وجه السرعة، والمنافسة العالمية الشرسة على خدماتهم، وكون شروط توظيفهم بصفة مؤقتة في الأمم المتحدة لا تضيء الشروط التي تعرضها مؤسسات أخرى. وتتفق مراكز العمل الأربعة على الحاجة إلى زيادة القدرة الداخلية وعلى توسيع نطاق مجموعة المترجمين الشفويين المستقلين المحليين حيثما ينطبق ذلك (نيويورك

ونيروبي). وتقود الإدارة عملية التفاوض مع الرابطة الدولية للمترجمين الشفويين، التي تجري في إطار مجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، بشأن حل مشكلة الأجور غير التنافسية لا سيما في أمريكا الشمالية. وترى نيويورك وحينف أيضا أن تجنب بلوغ برنامجي عملهما ذروة في آن واحد من شأنه أن يتيح المزيد من عمليات تبادل الموظفين، مما يؤدي إلى زيادة الحد من الحاجة إلى استقدام الموظفين على هذا النحو.

٥٦ - والتدريب والاتصال يشكّلان معا حجر الزاوية في تخطيط الإدارة لتعاقب الموظفين على المدى الطويل. فالإدارة تكفل الحفاظ على الكفاءات المتخصصة اللازمة لأداء عملها اليومي وتطوير تلك الكفاءات وذلك بتحسين وتحديث المعارف والمهارات الأساسية والفنية لقوة العمل المتوافرة لديها حاليا. وترمي الإدارة، من خلال جهودها في مجال الاتصال، إلى اجتذاب مهارات جديدة بالتعاون المباشر مع مؤسسات التدريب، وتكفل وجود وعي باحتياجاتها ومتطلباتها وذلك من خلال بوابة اتصال بشأن اللغات.

٥٧ - ويرمي برنامج الاتصال بالجامعات إلى التصدي لنقص وجود مرشحين مؤهلين لتلبية الاحتياجات المتزايدة في دوائر اللغات. وقد حدث توسع في شبكة مؤسسات التدريب التي وقّعت مذكرات تفاهم مع الأمم المتحدة بحيث أصبحت تشمل الآن ١٩ جامعة تغطي اللغات الرسمية الست للمنظمة، وكل المجموعات الإقليمية الرئيسية باستثناء مجموعة منطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي. ويجري حاليا النظر في طلبين من جامعتين في أمريكا اللاتينية، واستمر التعاون غير الرسمي بين الإدارة وهاتين الجامعتين، اللتين وُجّهت لهما الدعوة لتسمية مرشحين لبرنامج التدريب الداخلي في مجال اللغات.

٥٨ - وواصلت الإدارة تعاونها مع مؤسسات التدريب عن طريق برنامج التدريب الداخلي في مجال اللغات. وقد ثبت أن البرنامج أداة فعالة لتحديد المهنيين المهرة الشباب واجتذابهم وتدريبهم، ولتوجيههم إلى مسارات مهنية في مجال اللغات بالأمم المتحدة. وفي عام ٢٠١١ اجتذب إعلان عن شواغر بشأن منح التدريب الداخلي في مجال اللغات أكثر من ٦٠٠ شخص فتقدموا بطلبات، واستضافت مراكز العمل الأربعة ٦٥ منهم. وكانوا يمثلون جميع اللغات الرسمية الست وجميع الفئات المهنية ذات الصلة باللغات (٢٧ في نيويورك، و ٢٩ في جنيف، و ٧ في فيينا، و ٢ في نيروبي). وجرّت استضافة ما مجموعه ٦١ متدربا داخليا في عام ٢٠١٠ (٣٦ في نيويورك، و ١٤ في جنيف، و ٩ في فيينا، و ٢ في نيروبي). واجتاز عدد من خريجي البرنامج الامتحانات التنافسية اللغوية في مجالي الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية وجرى توظيفهم في دوائر اللغات. وساعد البرنامج أيضا في استكمال

مجموعة المهنيين المؤهلين في مجال اللغات المتاحة للتعيين المؤقت و/أو للتكليف. مهمام الترجمة التعاقدية.

٥٩ - وعُقد في أيار/مايو ٢٠١١ أول مؤتمر للجامعات التي وقَّعت مذكرات تفاهم مع الأمم المتحدة واستضافته جامعة سلامانكا، بإسبانيا. وأجرى ممثلون من تلك الجامعات ومنظومة الأمم المتحدة ومؤسسات أوروبية شتى مناقشات مثمرة واتفقوا على مجموعة من الإجراءات المحددة التي ترمي إلى تعزيز التعاون فيما بين الأطراف لإيجاد حلول مشتركة للمسائل المتعلقة بتدريب المهنيين في مجال اللغات. وسيصبح المؤتمر مناسبة سنوية. ومن المتوقع أن يضيف المؤتمر التالي، الذي ستستضيفه جامعة مونس، ببلجيكا، في عام ٢٠١٢، طابعا رسميا على هيكل شبكة الجامعات التي وقَّعت مذكرات تفاهم، وأن يحدد طرائق عمل تلك الشبكة.

٦٠ - وأثناء الفترة التي يشملها هذا التقرير واصلت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات تنفيذ أنشطة التدريب المخططة مع التركيز على المهارات المتعلقة بالترجمة التحريرية والترجمة الشفوية بالتحديد. ويجرى بصفة منتظمة رصد فعالية استخدام الأموال من جانب كل وحدة مستفيدة. ومستوى الموارد المخصصة لأنشطة التدريب في عام ٢٠١١ يعادل تقريبا مستوى الموارد الذي كان مخصصاً لتلك الأنشطة في عام ٢٠١٠، وقد رُفضت طلبات تدريبية كثيرة نتيجة لنقص الأموال.

٦١ - وتشكل المنح التدريبية صيغة أخرى لتعزيز مجموعة المهنيين اللغويين المؤهلين في مجموعات اللغات التي حُدد أنها تمثل إشكالية أو بالغة الأهمية لأغراض التخطيط لتعاقب الموظفين. وفي عام ٢٠٠٩ جرى تنفيذ برنامج نموذجي في نيويورك، اختير فيه أربعة مرشحين، حدد مجلس امتحانات أنهم واعدون، للحصول على تدريب على الترجمة الشفوية في مقصورة اللغة الإنكليزية. وقد اجتاز جميع المتدربين الأربعة الامتحان التنافسي الخاص بالترجمين الشفويين بنجاح منذ ذلك الحين.

٦٢ - وواصلت دائرة إدارة المؤتمرات في فيينا برنامجها للمنح التدريبية في مجال اللغات الذي يستند إلى التعاقد الاحتياطي. وتُخصص للمتدربين حصص إنتاج يجب أن يفوا بها لصالح الدائرة المضيفة، بينما يستفيدون في الوقت نفسه من توجيه وتعليقات الموظفين الفنيين المتمرسين العاملين في مجال اللغات. وفي عام ٢٠١٠، استضاف مكتب الأمم المتحدة في فيينا تسعة متدربين، معظمهم في مجال الترجمة التحريرية، ومن المتوقع أن يستضيف خمسة في عام ٢٠١١. ونظَّم قسم الترجمة الشفوية في فيينا دورات تدريب قصيرة في مجال الترجمة الشفوية لطلبة مختارين، استفاد منها ١١٥ متدربا في عام ٢٠١٠ و ١٣٤ متدربا في عام ٢٠١١.

٦٣ - وتنظر الإدارة حالياً في الخيارات المتاحة لإضفاء طابع رسمي على برنامج منح تدريبية، حسب طلب الجمعية العامة في قرارها ٢٤٥/٦٥، ولتعزيز برنامج التدريب الداخلي في مجال اللغات. وقد جرى مؤخراً نقل المسؤولية الكاملة عن إدارة برامج التدريب الداخلي من مكتب إدارة الموارد البشرية إلى الإدارات المضيفة، مما سيتيح للإدارة ترشيد نشر إعلانات التدريب الداخلي في نظام إنسيرا وتحقيق مزيد من المرونة في توقيت التدريب الداخلي تجنباً لتداخله مع الفترات التي يبلغ فيها عبء العمل ذروته.

٦٤ - والجهود التي تبذلها الإدارة في التخطيط لتعاقب الموظفين يعوقها عدم وجود موارد لهذا الغرض في الميزانية، وهي تعتمد إلى حد كبير على الجهود الطوعية من جانب موظفي اللغات المتفانين الذين يجمعون، مثلاً، بين إجازة زيارة الوطن التي يقومون بها وبعثات تقديم المساعدة التعليمية. والوقت الذي ينفقه الموظفون في أنشطة التدريب والاتصال هو وقت ليس متاحاً لأداء العمل الاعتيادي، مما يستتبع الحاجة إلى قيام موظفين آخرين بأعمالهم. وقد أوشك البرنامج، رغم إنجازاته وجوانبه الإيجابية، أن يبلغ أقصى حدوده من حيث عدد مؤسسات التدريب التي يمكن إدراجها ضمن الشبكة، وعدد ونطاق أنشطة المساعدة التعليمية التي يمكن أن يقوم بها الموظفون بدون أن يحصلوا على أي دعم مالي؛ وعدد المتدربين داخلياً الذين يمكنهم أن يحصلوا على تدريب ذي جدوى في دوائر اللغات المضيفة. ولقد أبرزت وحدة التفتيش المشتركة ضرورة دعم الجهود المبذولة في مجال التخطيط الاستباقي لتعاقب الموظفين بواسطة تمويل كافٍ، وذلك في تقريرها المقبل عن برنامج الاتصال بالجامعات، الذي توصي فيه بأن "تكفل الهيئات التشريعية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة تخصيص الموارد اللازمة من داخلها لتحقيق تخطيط فعال لتعاقب الموظفين وتقديم تدريب موجه للمرشحين لأداء امتحانات اللغات".

٦٥ - ويجب أن توجد موارد بشرية ومالية لتحسين الجهود المبذولة في مجال الاتصال والتدريب، والتوسع في برنامج التدريب وتعميمه كنشاط اعتيادي، مما يعزز الجهود التي تبذلها الإدارة في التخطيط لتعاقب الموظفين من خلال تحسين التعاون مع مؤسسات التدريب الشريكة لها، ولتدريب الموظفين بعد أن يتولوا شغل وظائفهم. وقد ترغب بعض الدول الأعضاء أيضاً في تقديم الدعم لأنشطة التدريب ذات الصلة بلغات محددة. وقد وُجِّهت استفسارات مبدئية إلى أعضاء جامعة الدول العربية للتأكد من اهتمامهم بالمساهمة في جهود التدريب التي تبذلها الإدارة بخصوص إعداد مترجمين تحريريين ومترجمين شفويين للغة العربية من خلال صندوق استئماني أو ترتيب آخر يضعه المساهمون.

٦٦ - وما زالت المطالب، التي كثيرا ما تكون متنافسة، المتمثلة في الإنتاجية والجودة وحسن التوقيت والفعالية من حيث التكلفة هي حجر الزاوية في القرارات المتعلقة بتجهيز الوثائق. وتُعطى أعلى درجات الأولوية للجودة، ولكن هذا النهج ليس قابلا للاستدامة بالنظر إلى عبء العمل والقدرة الموجودين حاليا. وتُعقد اجتماعات إعلامية مع الدول الأعضاء حسب التكاليف الصادر عن الجمعية العامة (كان آخر تكليف في قرارها ٢٤٥/٦٥)، ولكن معدل حضور تلك الاجتماعات ما زال منخفضا.

٦٧ - وتستعين الإدارة بالترجمة التحريرية التعاقدية استعانة كاملة. وتتزايد نسبة الترجمة التعاقدية، وتُستخدم الأموال على نحو يجاري الطلب المتوقع عليها. ومع ذلك تبقى مشاكل بشأن مقدار ونوع العمل الذي يمكن ترجمته تعاقديا: فالمتعاقدون الفرديون ليس من المضمون أن يكونوا متاحين عند الحاجة إليهم، ولا توفر المؤسسات، مع أنها قادرة على قبول كميات كبيرة من العمل، منتجا عالي الجودة بدرجة كافية ودوماً.

٦٨ - وقد أعطيت أولوية عليا لمراقبة الجودة في الجهود الرامية إلى ضمان مستوى مرتفع للترجمة التحريرية الخارجية. فقد عُيّن مراجع أقدم و/أو مسؤول تنسيقي لمراقبة الجودة في مكتبي الأمم المتحدة في جنيف وفيينا. ويتلقى المتعاقدون، في جميع مراكز العمل، تعليقات من مراجعين داخليين، على كل عمل في بعض الحالات. وتجرى عملية تحديث مستمرة لقائمة كلية للمترجمين التحريريين والمراجعين في الأداة الحاسوبية لإدارة المتعاقدين الخاصة بإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وذلك على أساس المدخلات التي يقدمها الموظفون الداخليون بشأن العمل الذي يتلقونه من المتعاقدين.

٦٩ - والجهود الرامية إلى زيادة مراقبة جودة الأعمال المجهزة خارجيا يعوقها وجود ثغرات في القدرة بحيث يتعذر على الموظفين أن يكونوا مكرسين تماما لمهام مراقبة الجودة. فعندما يزيد عبء العمل وتنقص القدرة يتوجب على الموظفين أداء المهام الأخرى المطلوبة، ومن بينها المراجعة.

٧٠ - ونتيجة لأوجه التقدم التكنولوجي في مجال تجهيز الوثائق، والحاجة إلى إعادة تنظيم سير العمل في هذا المجال، تستكشف الإدارة إمكانية استخدام أدوات الترجمة التحريرية بمساعدة الحاسوب، وقواعد بيانات المصطلحات، وذاكرات الترجمة التحريرية، والترجمة الآلية. ومن شأن هذا التحول إلى الأدوات التكنولوجية الجديدة أن يحقق فوائد من حيث الكم والكيف، إذا جرى الآن توظيف الاستثمار اللازم لشراء الأدوات المتاحة وتجريبها ولكفالة التدريب عليها كي يتسنى أن تتوافر لدى جميع الموظفين كفاءة في استخدام هذه الأدوات.

٧١ - وقد أُثيرت مسألة الطرق البديلة لإنجاز المحاضر الموجزة في تقرير الأمين العام عن إصلاح الإدارة (A/59/172) الصادر عام ٢٠٠٤ وأُثيرت مرة أخرى في تقريره عن خطة المؤتمرات (A/60/93) الصادر عام ٢٠٠٥. ولاحقاً، دعت الجمعية العامة في قرارها ٢٣٦/٦٠ بـ المؤرخ ٨ أيار/مايو ٢٠٠٦ إلى إجراء مزيد من البلورة لتلك المقترحات. وقد ترغب الجمعية في الموافقة على اقتراح الاستمرار في إصدار المحاضر الموجزة باللغة الأصلية فقط (الإنكليزية أو الفرنسية)، على أن يُستكمل ذلك بنظم تكميلية (ومنها مثلاً الإصدار عند الطلب، والإصدار الرقمي، والإصدار المقيّد) تُنشأ لتلبية احتياجات الدول الأعضاء.

٧٢ - وتشمل وثائق هيئات المعاهدات التقارير التي تقدمها الأمانة العامة والهيئات الحكومية الدولية، والتي تخضع لحدود من حيث عدد الكلمات، والتقارير التي تقدمها الدول الأعضاء، والتي لا تخضع حالياً لحدود من حيث عدد الكلمات. وفي عام ٢٠١٠ أظهرت الفئة الأخيرة من الوثائق زيادة بنسبة قدرها ٤٢ في المائة، بحيث بلغ عدد الوثائق ١٧٠ وثيقة، كانت أكبرها يتجاوز عدد كلماتها ٨٧ ٠٠٠ كلمة (٢٧٤ صفحة). ومن الحيوي احترام حدود عدد الكلمات فيما يتعلق بجميع وثائق هيئات المعاهدات، مما سيكون له أثر إيجابي على عبء العمل بالنسبة لجميع المعنيين. وفي أعقاب القرار الذي اتخذته رؤساء هيئات معاهدات حقوق الإنسان في هذا الصدد (انظر A/65/190، المرفق الثاني، الفقرة ٢٢)، قد ترغب الجمعية العامة في زيادة تعزيز مسار العمل المقترح هذا.