

Distr.: General
12 December 2012
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السابعة والستون

البندان ٥٤ و ١٤٦ من جدول الأعمال

استعراض شامل لكامل مسألة عمليات حفظ

السلام من جميع نواحي هذه العمليات

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل

عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

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

تقرير الأمين العام

موجز

قدم الأمين العام، في تقريره عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/64/633)، مبادرة للتغيير التنظيمي الشامل ترمي إلى تحسين تقديم الخدمات إلى البعثات الميدانية التابعة للأمم المتحدة. وتهدف هذه الاستراتيجية إلى القيام، على مدى فترة خمس سنوات، بإنشاء نموذج لتقديم الخدمات موجه نحو العملاء بصورة أكبر وقادر على تحقيق الأهداف التالية:

- (أ) التعجيل بتقديم الخدمات إلى الميدان وتحسينها؛
- (ب) تحسين الدعم المقدم لتنفيذ ولاية حفظ السلام وصنع السلام؛
- (ج) تعزيز الإشراف على الموارد وتحقيق أوجه الكفاءة ووفورات الحجم؛



الرجاء إعادة استعمال الورق

180113 030113 12-64485 S (A)



(د) تحسين سلامة الموظفين وأمنهم ونوعية حياتهم؛

(هـ) تعزيز المساءلة.

وطلبت الجمعية العامة، في قرارها ٢٦٩/٦٤، إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً مرحلياً سنوياً عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وبالإشارة إلى الفقرة ١٩٤ من تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/66/718)، والفقرة ٢٠٣ من تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام ((A/66/5 (Vol. II)، طلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٤/٦٦ كذلك إلى الأمين العام أن يقدم إليها رؤيته الشاملة للأهداف النهائية المتوخاة من استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

ويعرض هذا التقرير رؤية الأمين العام المتعلقة بالأهداف النهائية، ويحدد الكيفية التي ستقوم بها ركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (الموارد البشرية والمالية وتطبيق نظام الوحدات/سلسلة الإمدادات ومراكز الخدمات) بتحويل خدمات الدعم على جميع المستويات الأربعة: مقر الأمم المتحدة ومركز الخدمات العالمية ومركز الخدمات الإقليمي والبعثات. ويبرز التقرير كذلك التقدم المحرز منذ إصدار التقرير المرحلي الأخير للأمين العام (A/66/591 و Add.1)، ويحدد الخطوات المقبلة الهامة نحو تحقيق الأهداف النهائية المرجوة. ويحدد التقرير الطريق نحو تحسين الدعم المقدم للأفراد المنتشرين في الميدان وكذلك إلى شركاء المقر، بما في ذلك إدارة عمليات حفظ السلام، الذين تتقاسم معهم إدارة الدعم الميداني خدمات محددة دعماً لعمليات حفظ السلام التي تقوم بها الأمم المتحدة، وغيرها من المؤسسات الشريكة من قبيل إدارة الشؤون السياسية وإدارة الشؤون الإدارية. ويبين التقرير أن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وهي في منتصف الطريق نحو تنفيذها، قد أسفرت بالفعل عن نتائج هامة، بما في ذلك فيما يتعلق بالتحسينات في مجال التعجيل ببدء البعثات، وتبسيط العمليات، والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة، وإدارة البرامج والإشراف عليها.

واستجابة لطلب اللجنة الاستشارية (A/66/718)، الفقرتان ١٨٩ و ١٩١) إلى الأمانة العامة أن تنظر في الترتيبات البديلة لتحسين عملية إعداد التقارير عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وتيسير اتخاذ الجمعية العامة القرارات من خلال تقديم تقارير تتسم بالدقة والاكتمال والشفافية، ستتناول الأمانة العامة طلبات الجمعية العامة في تقريرين مستقلين هما: (أ) التقرير المرحلي الثالث للأمين العام عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم

الميداني على الصعيد العالمي؛ و (ب) مرفقان مخصصان لتقرير الأمين العام عن الاستعراض العام عن استعراض تمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤. والقصد من هذه العملية المؤلفة من خطوتين هو تفادي الازدواجية والتكرار وتيسير وصول لجان الجمعية العامة إلى المعلومات ذات الصلة عن طريق الفصل بين متطلبات تقديم التقارير المتعلقة بالرؤية الاستراتيجية الرفيعة المستوى للأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي والتفاصيل المالية ذات الصلة بتنفيذها.

المحتويات

الصفحة

٥	أولا - الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي
٩	ألف - المقر
١٢	باء - مركز الخدمات العالمية
١٤	جيم - مركز الخدمات الإقليمي
١٦	دال - البعثات الميدانية
١٨	ثانيا - التقدم المحرز
١٨	ألف - المقر
٢٤	باء - مركز الخدمات العالمية
٢٧	جيم - مركز الخدمات الإقليمي
٣٠	دال - البعثات الميدانية
٣٣	ثالثا - الخطوات المقبلة
٣٣	ألف - المقر
٣٨	باء - مركز الخدمات العالمية
٣٨	جيم - مركز الخدمات الإقليمي
٣٩	دال - البعثات الميدانية
٤٠	رابعا - الطلبات المقدمة إلى الجمعية العامة
٤٠	خامسا - استنتاج

أولا - الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي

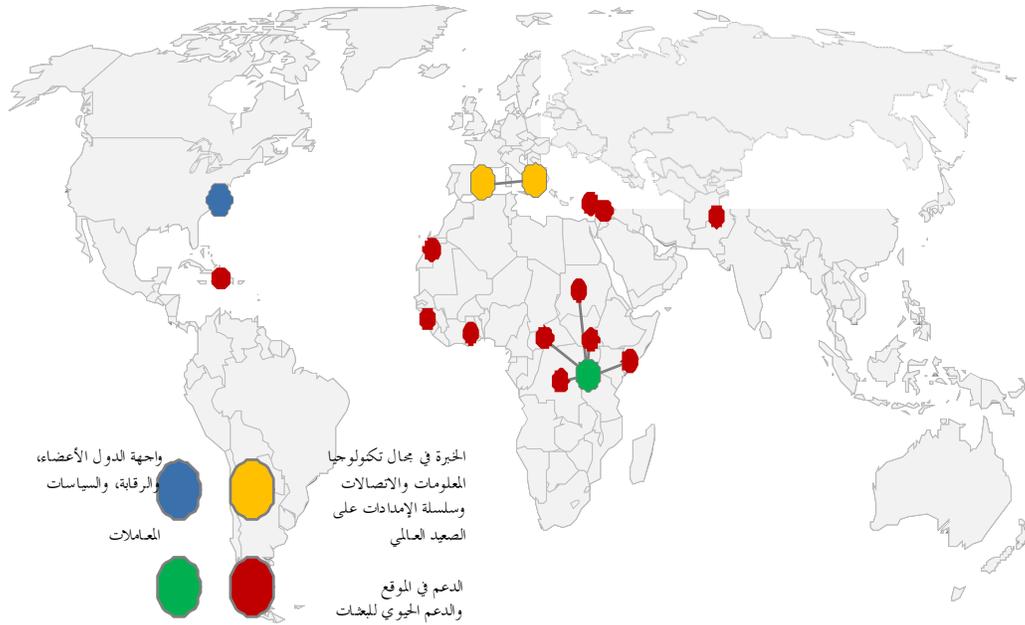
١ - لقد تحول العالم الذي عملت فيه الأمم المتحدة خلال الجزء الأكبر من تاريخها، والذي ما زال يشكل عملياتها، تحولا كبيرا. وعلى الأمانة العامة أيضا أن تتغير مع الزمن. ويجب أن تتكيف وتتطور وتستجيب بشكل استباقي لمستقبل للبعثات الميدانية التابعة للأمم المتحدة تتحكم فيه ثلاثة حقائق شاملة.

٢ - أولا، تتزايد عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام والبعثات السياسية تعقيدا وصعوبة وخطورة. ويقع على عاتق الأفراد النظاميين والمدنيين عبء هائل في سياق تنفيذ ولايات متنوعة ومعقدة بشكل متزايد، وهو ما يستلزم نظام دعم ميداني يتسم بالمرونة وسرعة الاستجابة لتطور احتياجات العملاء. وقد أصبحت سرعة النشر اليوم، وكذلك نوعية وفعالية الدعم اللوجستي المقدم إلى العاملين في الميدان، ذات أهمية بالغة متزايدة في ما يتعلق بنجاح البعثة.

٣ - ثانيا، أدت الشكوك الاقتصادية على الصعيد العالمي إلى إبراز أهمية السعي إلى تحقيق الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة في العمليات الميدانية. فخلال هذه الأوقات التي يسودها عدم اليقين، تتطلع الشعوب والحكومات في كل مكان إلى الأمم المتحدة كي تفعل المزيد، لا سيما في مجال دعم السلام والأمن الدوليين. ويجب على الأمانة العامة، في تنفيذ الولايات المحددة من الدول الأعضاء، أن تحقق أقصى استفادة من الدعم الميداني لتلبية التوقعات باستخدام موارد أقل نسبيا.

٤ - ثالثا، هناك فرص كثيرة، ولم تستغل حتى الآن، من أجل تحسين التخصص وتحقيق وفورات الحجم. وفي الماضي، كانت كل بعثة ميدانية "تبدأ من نقطة الصفر"، وتعمل على نحو مستقل، بما لديها من وظائف إدارية ولوجستية ومتعلقة بالميزانية. وبالنظر إلى عمليات الأمم المتحدة بوصفها عمليات عالمية النطاق، يمكن تسخير المزايا النسبية ووفورات الحجم على صعيد جميع عمليات حفظ السلام والعمليات السياسية من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل وأكثر كفاءة إلى العاملين في الميدان وإلى شركاء الأمانة العامة، بما يشمل إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية في المقر (انظر الشكل الأول).

الشكل الأول التخصص يستفيد من المزايا النسبية



٥ - وقد قامت الأمانة، بالتشاور الوثيق مع الدول الأعضاء، بوضع استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي من أجل الاستجابة لهذه الحقائق. وتعد الاستراتيجية حلا عالميا منطقيا لاحتياج عالمي، استنادا إلى الدروس المستفادة على مدى سنوات من الخبرة الميدانية. وترتبط رؤيتها بشكل وثيق بجهود الإصلاح الأخرى وتتسق معها، بما في ذلك مبادرة "الأفق الجديد" لإصلاح عمليات حفظ السلام، ومشروع تخطيط الموارد في المؤسسة (أوموجا)، وبدء العمل بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ونظام إنسبيرا وإصلاح الموارد البشرية. ويتمثل هدفها في تقديم الخدمات والموارد التي تلزم البعثات الميدانية وموظفيها للعمل بفعالية، والقيام بذلك بصورة أسرع وبتكلفة أقل وبأعلى معايير الجودة.

٦ - وهذا هو جوهر استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، أي الاستفادة من أوجه التآزر ووفورات الحجم المحتملة من أجل تقديم دعم أفضل وفي وقت أنسب؛ والحد من الإهدار والازدواجية والمنحنقات أو القضاء عليها في خدمات الدعم اللوجستية والإدارية والمالية؛ وبالتالي تمكين البعثات من الاضطلاع بولاياتها بفعالية. وعلى هذا النحو، تسعى الأمانة العامة إلى أن تصبح مقدم خدمات بلا منازع، ويقاس ذلك بقدرتها على التشاور على نطاق واسع، وتزويد الأفراد النظاميين والمدنيين بما يحتاجون إليه، عندما يحتاجونه، بتكلفة مثلى.

٧ - وقد تم إحراز تقدم ملحوظ عند نقطة المنتصف في هذا الجهد. وكانت المهام في السابق مقسمة بين الأمانة العامة في نيويورك والبعثات المختلفة، بقدر كبير من التداخل في كثير من الأحيان. أما الآن فهذه المهام تتركز في الأماكن التي تخصصها أكثر من غيرها. وتحديداً:

- يجري تعزيز الدعم الاستراتيجي على صعيد المقر. ويشمل ذلك المشاركة مع الدول الأعضاء وشركاء الأمانة العامة، بما في ذلك إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية وإدارة الشؤون الإدارية، وتقديم الدعم إلى الميدان في مجال التخطيط والتوجيه، وأداء دور هيئة للرقابة والرصد؛
- يجري تقديم الدعم في مجال العمليات والمعاملات في مركز الخدمات العالمية في برينديزي بإيطاليا، وفالنسيا بإسبانيا، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي بأوغندا. والهدف هو تقريب المهام التي كانت تنفذ سابقاً في المقر من المستفيدين، مع نقل المهام غير المرتبطة بمواقع معينة والتي كانت تنفذ سابقاً في البعثات إلى مواقع ذات بيئات أقل تقلباً وأقل تكلفة؛
- يجري تمكين البعثات الميدانية من أجل التركيز على الضرورات التشغيلية دعماً للتنفيذ الفعال للولاية.

٨ - وتمثل استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي تغييراً تحويلياً. وقد أسفر تنفيذها بالفعل عن فوائد ملموسة للمنظمة، بما في ذلك شركاء الأمانة العامة والأفراد العسكريين والمدنيون المنتشرون دعماً للبلدان المتضررة من النزاعات وسكانها. فعلى سبيل المثال، تطبيق الاستراتيجية في ليبيا، في بدء بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، والاعتماد على خدمات مركز الخدمات العالمية، مكّن من بدء البعثة بسرعة، وحقق وفورات في الكفاءة السنوية قدرها مليون دولار تقريباً. وتم نشر القوات في جميع أنحاء أفريقيا بمزيد من الكفاءة عن طريق تركيز إدارة طائرات الأمم المتحدة في مركز الخدمات الإقليمي، مما أدى إلى تناوب الدعم المقدم إلى البلدان المساهمة بقوات عسكرية ووحدات شرطة في وقت أنسب وبفعالية، فضلاً عن مبلغ ١٠٢,٤ مليون دولار من الوفورات في الفترة من كانون الثاني/يناير ٢٠١٠ إلى نهاية حزيران/يونيه ٢٠١٢.

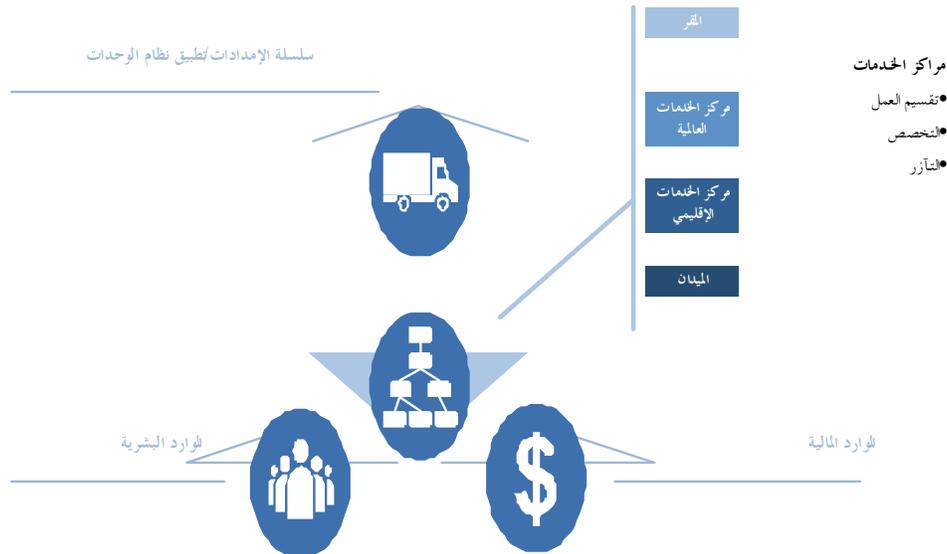
٩ - وطلبت الجمعية العامة في قرارها ٦٤/٢٦٩ تقريراً سنوياً عن كل سنة من السنوات الخمس لتنفيذ الاستراتيجية حتى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥. وقد بين التقرير المرحلي الأول (A/65/643) ترتيبات الحوكمة والإدارة التي اتخذت للاستجابة لشروط الإبلاغ والتشاور الصادر بها تكليف من الهيئات الحكومية الدولية ولتلبية احتياجات البعثات الميدانية والجهات

المعنية. وبين أحدث تقرير من تقارير الأمين العام (A/66/591 و Add.1) النتائج التي تحققت خلال السنة الأولى من تنفيذ الجدول الزمني للاستراتيجية.

١٠ - وفي سياق تحديد الرؤية المتعلقة بمسار العمل في المستقبل، بالاستناد إلى التقارير السابقة، يشرح هذا التقرير الكيفية التي سيؤثر بها تفعيل الركائز الأربع على تقديم الخدمات في كل مستوى من تلك المستويات في مقر الأمم المتحدة، وفي مركز الخدمات العالمية، وفي مركز الخدمات الإقليمي، وداخل البعثات. ويسعى هذا النهج إلى توفير فهم أفضل للرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية والتنفيذ العملي للاستراتيجية ككل. وتركز التقارير السابقة على التحسينات التشغيلية في إطار الركائز الأربع لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وهي: الموارد البشرية والمالية وتطبيق نظام الوحدات/سلسلة الإمدادات ومراكز الخدمات (انظر الشكل الثاني). وتظل هذه الركائز في صميم الاستراتيجية ويجري تناولها في سياق بيان ما أحرزته الرؤية من تقدم والخطوات المقبلة في كل مستوى من مستويات الخدمة المبينة في هذا التقرير. ومع ذلك، من الضروري، مع اقتراب عام ٢٠١٥، تحديد الأثر الملموس للاستراتيجية عن كثب والتغيرات العملية المتوقعة في سير الأعمال على جميع مستويات الدعم الميداني، بما في ذلك المقر، ومراكز الخدمة والميدان.

الشكل الثاني

الركائز الأربع لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي



١١ - ويمثل تحديد الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية للاستراتيجية في كل المستويات الأربعة جهداً يرمي إلى كفالة أن يكون لدى الدول الأعضاء وعملاء وشركاء منظومة الأمم المتحدة فكرة واضحة عما تقوم به الأمانة العامة والسبب في ذلك، وتوضيح الكيفية التي سيسفر بها تنفيذ الاستراتيجية بجميع جوانبها عن كفالة تحقيق الأهداف الأساسية للاستراتيجية وهي:

- (أ) التعجيل بتقديم الخدمات إلى الميدان وتحسينها؛
- (ب) تحسين الدعم المقدم لتنفيذ ولاية حفظ السلام وصنع السلام؛
- (ج) تعزيز الإشراف على الموارد وتحقيق أوجه الكفاءة ووفورات الحجم؛
- (د) تحسين سلامة الموظفين وأمنهم ونوعية حياتهم؛
- (هـ) تعزيز المساءلة.

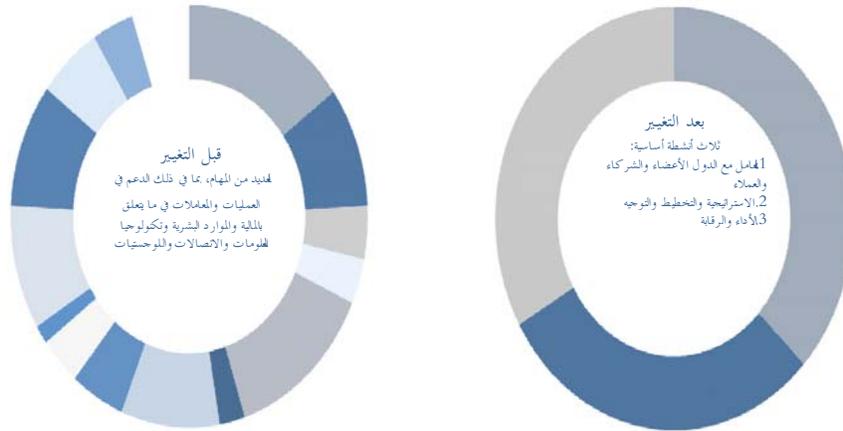
ألف - المقر

١٢ - سيجري تبسيط دور الأمانة العامة في الدعم الميداني بحلول عام ٢٠١٥ (انظر الشكل الثالث). ومع أن شعب إدارة الدعم الميداني الأربع (الموظفون الميدانيون، والميزانية والمالية للعمليات الميدانية، والدعم اللوجستي، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) ستظل قائمة، فإن الأمانة العامة ستعيد تركيز الموارد المتاحة على المزايا النسبية للمقر، وهي تحديداً:

- (أ) المشاركة مع الدول الأعضاء وشركاء وعملاء الأمانة العامة من أجل تحسين الاتصال المتبادل والحفاظ على الشفافية الكاملة وتقديم الدعم المناسب لنشر البعثات والأفراد؛
- (ب) توفير التخطيط والتوجيه ذي الصلة بما في ذلك النماذج وإجراءات التشغيل الموحدة إلى مراكز الخدمات والميدان بهدف إتاحة تنفيذ العمليات بشكل سريع وفعال، والاستفادة من أفضل الممارسات والدروس المستفادة من التجارب السابقة بدعم من شعبة السياسات والتقييم والتدريب؛
- (ج) توفير الرقابة ورصد أداء خدمات الدعم، فضلاً عن إدارة التغيير، وذلك بهدف تحديد القضايا الناشئة والتصدي لها.

الشكل الثالث إعادة تشكيل أنشطة المقر

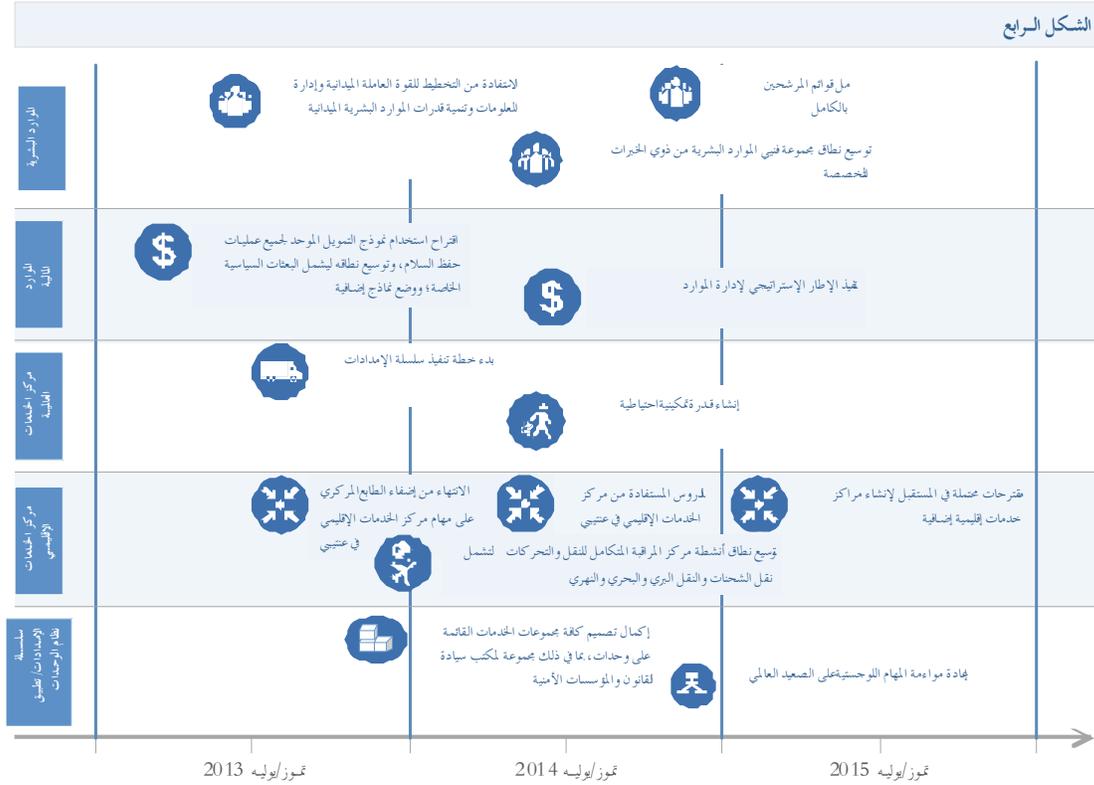
المقر



١٣ - ومن الناحية العملية، تضطلع شعبة الموظفين الميدانيين بالإشراف على التنفيذ الجاري لركيزة إطار الموارد البشرية من استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي والإصلاحات الأخرى، وبكفالة ذلك التنفيذ. وتتمثل الأهداف النهائية المتوخاة في تعيين الأفراد ونشرهم في الوقت المناسب استجابة لاحتياجات البعثات، استناداً إلى قوائم المرشحين الذين جرى فرزهم، فضلاً عن تحسين تخطيط القوة العاملة في الميدان. وتضطلع شعبة الميزانية والمالية للعمليات الميدانية بالمسؤولية عن تنفيذ إطار إدارة الموارد الاستراتيجية للعمليات الميدانية والرقابة عليها. ويشمل هذا تنفيذ ركيزة الإطار المالي للاستراتيجية دعماً لتخطيط وتنفيذ ميزانية البعثة بفعالية. وستكون شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمثابة عامل تمكين استراتيجي رئيسي لتنفيذ الاستراتيجية وغيرها من المبادرات المتخذة على نطاق الأمانة العامة بما في ذلك نظام أوموجا. وأخيراً، ستضطلع شعبة الدعم اللوجستي بالمسؤولية عن توفير التخطيط الاستراتيجي والرقابة والمشورة التقنية إلى الدول الأعضاء والمعلماء والشركاء في جميع المسائل المتصلة باللوجستيات وسلسلة الإمدادات. ويشمل ذلك جميع جوانب تطبيق نظام الوحدات والعمل عن كثب مع شعبة المشتريات في إدارة الشؤون الإدارية لوضع عقود شاملة محددة تؤثر مباشرة في الدول الأعضاء، والعمل مع الأفرقة العملية المتكاملة التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام ومراكز التنسيق للبعثات السياسية الخاصة التابعة لإدارة الشؤون السياسية من أجل ضمان فعالية وكفاءة توفير الدعم اللوجستي للعمليات الميدانية.

١٤ - وعلى النحو المشار إليه في التقرير المرحلي الثاني (A/66/591)، لا يغير نموذج الدعم الخاص باستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي أطر الإبلاغ والتعاون لإدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية، بل هو بالأحرى مصمم لتعزيز العلاقات بين إدارة الدعم الميداني وهاتين الإدارتين في تقديم خدمة أفضل للميدان دعماً لولايات البعثات. وستواصل الأفرقة العملية المتكاملة تزويد البعثات الميدانية بالتوجيه والدعم المتكاملين في المجال التنفيذي (بما يشمل المجال السياسي). وسيعمل عن كثب مقر إدارة الدعم الميداني مع الأفرقة العملية المتكاملة وسيواصل تقديم الدعم لها.

الشكل الرابع الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي والركائز



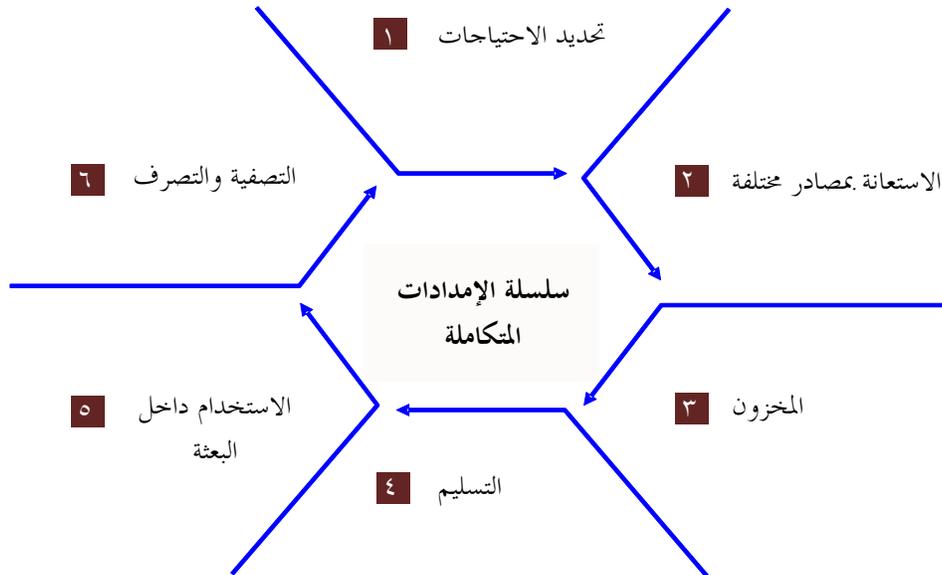
باء - مركز الخدمات العالمية

١٥ - سيوفر مركز الخدمات العالمية، بوصفه الذراع التنفيذي لإدارة الدعم الميداني، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واللوجستيات والإدارة التنفيذية لسلسلة الإمدادات وخدمات دعم تمكينية على الصعيد العالمي طوال دورة بقاء البعثات الميدانية. ودمج خدمات دعم العمليات في مركز الخدمات العالمية سيمكّن من تبسيط المهام وتخصيصها دعماً للاستجابة على نحو أكثر سرعة وفعالية لاحتياجات البعثة. وفي إطار الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية، ستدمج الركيزة المتصلة بتطبيق نظام الوحدات من الاستراتيجية في مفهوم شامل لسلسلة الإمدادات يضم جميع الأنشطة اللوجستية التي تقوم بها إدارة الدعم الميداني (انظر الشكل الرابع). وفي حين اقتصر تركيز مفهوم تطبيق نظام الوحدات على نطاق ضيق من دعم البعثات من خلال نشر الوحدات النموذجية ومجموعات الخدمات المحددة سلفاً، يعكس هذا النهج الشامل كامل نطاق الدعم اللوجستي المقدم للبعثات من التخطيط لبدء البعثة حتى الإعداد لتصفيته (انظر الشكل الخامس). ومن الناحية العملية، تنفيذ مفهوم إدارة سلسلة الإمدادات في إطار الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية للاستراتيجية يعني أن الأمانة العامة:

- ستكون أقدر على تحديد احتياجات العملاء والتنبؤ بها. ويشمل ذلك التخطيط على الصعيد العالمي، وتحديد الحجم المناسب من الموارد لتلبية الاحتياجات المطروحة من أجل الوفاء باحتياجات الدعم الميداني الآخذة في التطور في إدارة عمليات حفظ السلام (بما في ذلك القدرات المدنية والأفراد العسكريين وأفراد الشرطة والعدالة والإصلاحات ونزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج والإجراءات المتعلقة بالألغام) وإدارة الشؤون السياسية؛
- ستوفر مصادر المعدات والخدمات بمزيد من الفعالية. ستدعم العقود العالمية المنقحة توفير مصادر المعدات على نحو سريع من خلال شعبة المشتريات، فضلاً عن مواءمة الموارد الجديدة وتوحيدها مع احتياجات سلسلة الإمدادات العالمية؛
- ستعمل على تحسين إدارة الأصول العالمية. ينطوي ذلك على تحقيق الكفاءة في إدارة مخزونات النشر الاستراتيجية وغيرها من الاحتياطات، والقضاء على الإهدار واستخدام قاعدة بيانات عالمية للتعقب؛
- ستعمل على تحقيق المستوى الأمثل للشحن والبضائع من المواقع المركزية، مما سيتيح إيصال الإمدادات وتقديم الدعم بسرعة أكبر للإنشاءات داخل البعثات على أساس الاحتياجات الفردية؛

- ستقدم المساندة للبعثات، مما سيكفل التواصل (من خلال مراكز رئيسية وثانوية فعالة للاتصالات في برينديزي وفالنسيا) واستمرار الدعم.
- ستكمل دورة البقاء عن طريق كفالة التصفية والتصرف على النحو المناسب، والاستفادة إلى أقصى حد من الفوائد الممكنة تحقيقها بإعادة نقل المعدات غير المستخدمة إلى الأماكن حيث تلزم، على الصعيد العالمي.

الشكل الخامس سلسلة الإمدادات المتكاملة



١٦ - عند بلوغ الأهداف النهائية، على النحو المشار إليه في التقرير المرحلي الثاني (المرجع نفسه، الفرع السادس)، وبالامتنال التام لأحكام الفقرة ٨٧ من القرار ٢٨٩/٦٥، سيكون مركز الخدمات العالمية قد تطور من قاعدة للوجستيات، تركز في المقام الأول على خدمات النقل والتوزيع، إلى مركز عمليات للوجستيات وسلسلة الإمدادات يتسم بالشمولية والتكامل. وباعتماد التخصص والاستعانة بالمصادر المناسبة بوصفهما مبدئين توجيهين رئيسيين، سيضطلع المركز بدور محوري في الإدارة التنفيذية لسلسلة الإمدادات في إطار التوجيه الاستراتيجي لمقر إدارة الدعم الميداني. وبسبب الطابع الحيوي لسلسلة الإمدادات في تحسين سرعة النشر وإمكانية التنبؤ به، سيصبح مركز الخدمات العالمية مركزاً لإدارة سلسلة الإمدادات العالمية بالتشاور الوثيق مع شعبة المشتريات في إدارة الشؤون الإدارية في نيويورك.

١٧ - ويوفر للبعثات أحد العناصر المهمة من سلسلة إمدادات إدارة الدعم الميداني - وهو تطبيق نظام الوحدات - مجموعات قابلة للتوسيع في مراحل البدء أو توسيع النطاق، فضلا عن ظروف معيشة وعمل أكثر سلامة وأمنا وأفضل للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين. ويحسّن هذا العنصر إدارة الموارد وفي نفس الوقت يقلل الأثر البيئي الناجم عن البعثة. وسيساعد مركز الخدمات العالمية البعثات المبتدئة في التخطيط لمعسكراتها وقواعدها ومواقع أفرقتها الميدانية وفي بنائها باستخدام تصاميم ومواد ومعدات موحدة يجري نشرها إلى جانب القدرات التمكينية اللازمة. كما يمكن أن يُيسر الإسراع بتسليم الاحتياجات الهيكلية الأساسية لتوفير الأمن على الفور، بما في ذلك بناء مراكز الشرطة ذات الوحدات التجميعية، والمؤسسات الإصلاحية، ومواقع التسريح.

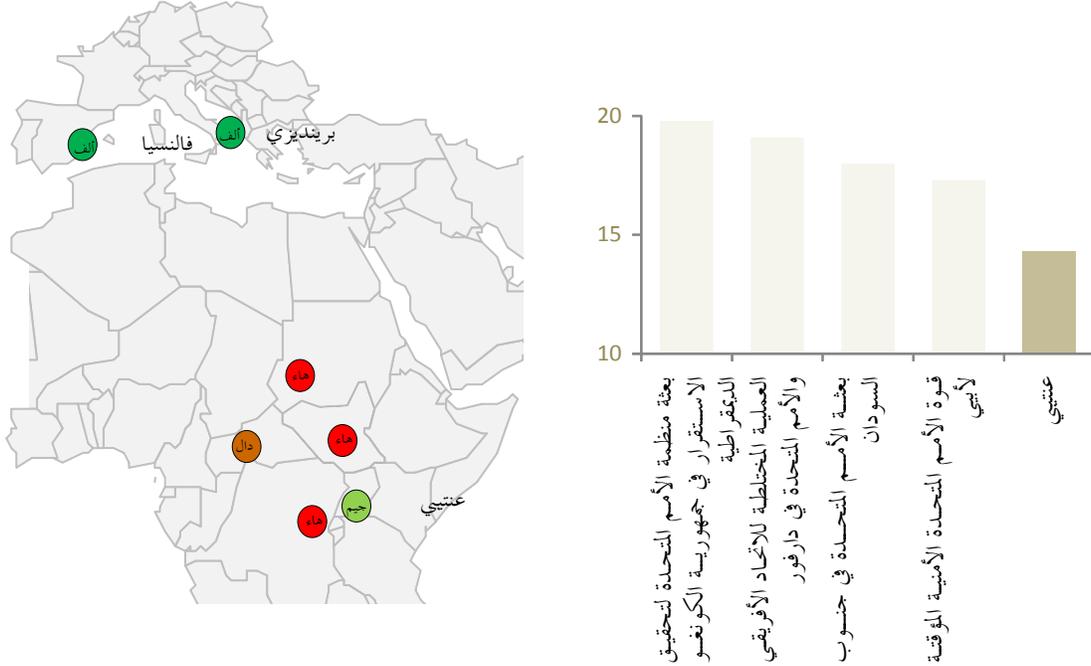
جيم - مركز الخدمات الإقليمي

١٨ - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم خدمات متقاسمة إلى البعثات المشاركة. وفي الوقت الحاضر، تقدم عنتبي الدعم بشكل منظم إلى ثماني بعثات ميدانية في شرق أفريقيا - أربع بعثات تقودها إدارة عمليات حفظ السلام (بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)، وثلاث بعثات تقودها إدارة الشؤون السياسية (مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في جمهورية أفريقيا الوسطى، ومكتب الأمم المتحدة في بوروندي، ومكتب الأمم المتحدة السياسي للصومال)، وبعثة واحدة تقودها إدارة الدعم الميداني (مكتب الأمم المتحدة لدعم بعثة الاتحاد الأفريقي). ويتمثل الهدف في نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات والتي لا ترتبط بمكان معين إلى مركز الخدمات الإقليمي من البعثات الميدانية. ويشمل ذلك العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والمالية، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وإضفاء الطابع المركزي على هذه المهام يعني أنها يمكن أن تنفذ بمزيد من الفعالية بفضل تكامل العمليات والتخصص والتوحيد وإعادة التصميم. وهذا سيحقق أوجه كفاءة من حيث الحجم وسيحد من ارتكاب الأخطاء، مما سيؤدي إلى تحسن عام في الخدمات عند بلوغ الأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. كما أن التكامل والتخصص سيُتيحان زيادة التركيز على بناء قدرات الموظفين، بما في ذلك قدرات الموظفين الوطنيين في مركز الخدمات.

الشكل السادس

المخاض الأثر على نوعية الحياة والتكاليف

تكاليف الموظفين (ف-٣، بآلاف دولارات الولايات المتحدة في الشهر) تصنيف المشقة



١٩ - سيساعد نشر الموظفين في مراكز الخدمات، التي تُعد مواقع يسمح فيها باصطحاب الأسرة وليس في بيئات البعثات شديدة المخاطر، على الحد من دوران الموظفين، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الحياة - سيساعد في الوقت نفسه على تخفيف التكاليف المرتبطة بالنشر في المواقع ذات البيئات المتقلبة (انظر الشكل السادس). وتوحيد العمليات وتقليل المهام المرتبطتين بنقل الموظفين إلى مركز الخدمات الإقليمي سيؤدي أيضا إلى تحسين الأداء مع تزايد الوقت المتاح لمديري أقسام الخدمات للإدارة والعمل على زيادة اتساق النظم.

٢٠ - وسيتعزز التوحيد أكثر بنشر مبادرات على نطاق المنظومة، بما في ذلك نظام أوموجا ونظام إنسبيرا. والزيادة في دقة وموثوقية إدارة الأصول والإدارة المالية ستزود رؤساء الخدمات الميدانية بالقدرة على التخفيف من المخاطر، والحد من أوجه القصور، والتخطيط والإدارة على أساس بيانات متاحة في الوقت المناسب ودقيقة وتقاسم الخدمات مع البعثات الأخرى. وسيكفل التكامل على مستوى مركز الخدمات الإقليمي وجود رقابة يقوم بها موظفون ذوو خبرة، مما سيؤدي إلى زيادة الامتثال لقواعد الأمم المتحدة وأنظمتها.

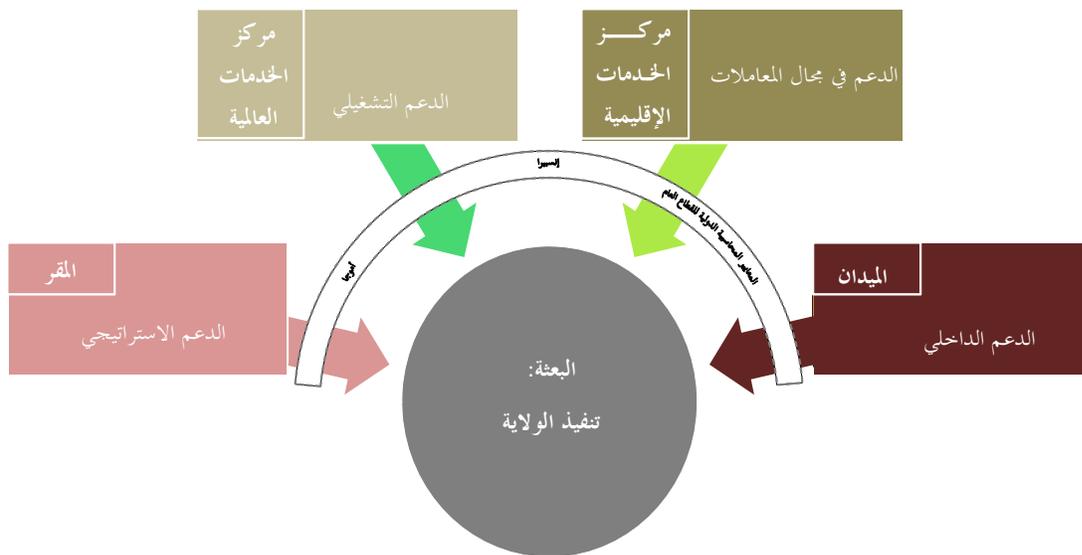
٢١ - وتمول مراكز الخدمات الإقليمية بالكامل من ميزانيات البعثات الميدانية. وفي ما يتعلق بالفترة المفضية إلى عام ٢٠١٥، سيظل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي محط التركيز المباشر على تكامل الدعم المتصل بالمعاملات. ولن يُنظر في إنشاء مراكز خدمات إقليمية إضافية إلا بعد أن ترسخ العمليات في عنتبي وتستخلص الأمانة العامة دروسا مستفادة. وستقدم أي مقترحات في هذا الصدد إلى الجمعية العامة وفقا للفقرة ٥٨ من القرار ٢٦٤/٦٦ وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر الوثيقة A/66/718، الفقرة ٢٧٨) في الوقت المناسب. وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي، وفقا لما قرره الجمعية العامة في قرارها ٢٦٩/٦٤، التقييد بمبدأ الترتيبات المالية المنفصلة للبعثات وإمكانية تعديل موارده وحجم أنشطته على نحو يجسد بدء البعثات الميدانية التي يقدم الخدمات لها أو توسيعها أو خفضها أو إغلاقها.

دال - البعثات الميدانية

٢٢ - مع أن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي تشمل تغييرا على جميع المستويات، فإن أكبر أثر لها سيكون على المستفيدين الأوليين أي: البعثات الميدانية التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية والأفراد النظاميين والموظفين المدنيين العاملين في الميدان. ويتمثل الاختبار النهائي لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في رضا العملاء. وبحلول عام ٢٠١٥، سيؤدي تنفيذ الاستراتيجية إلى إزالة معظم عبء المعاملات عن كاهل البعثات الميدانية. ونتيجة لذلك، من بدء البعثة إلى إنهائها، ستكون البعثات الميدانية أكثر قدرة على تنفيذ ولاياتها (انظر الشكل السابع).

الشكل السابع

التركيز على الأعمال الرئيسية



٢٣ - وفي إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، ستركز البعثات في المقام الأول على المشاركة الموضوعية، أي خدمة سكان البلد المضيف وإسداء المشورة الاستراتيجية إلى القيادة العليا للبعثات بشأن فعالية تنفيذ الولاية. وستنقل إلى مركز الخدمات الإقليمي مهام الدعم غير المرتبطة. يمكن معين. وستركز مهام الدعم الميداني التي تظل في الميدان على أداء الأدوار الحيوية المتمثلة في ضمان الخدمات الأساسية للأفراد النظاميين والموظفين المدنيين مثل توفير الأمن والدعم الطبي والإجلاء الطبي؛ واستقدام الموظفين المحليين وإدارة شؤونهم والاستعانة بالموردين المحليين؛ وتقديم الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مسرح العمليات؛ وتعزيز بناء القدرات على الصعيد المحلي من أجل تمكين الموظفين الوطنيين على تحسين خدماتهم للبعثة وللدولة المضيفة بعد مغادرة الأمم المتحدة بفترة طويلة.

٢٤ - وستنشر البعثات بشكل أسرع في الميدان بفضل استخدام مجموعات خدمات محددة سلفاً، ونماذج تمويل موحدة، وممارسات مبسطة في مجال التوظيف. ولأن الأيام الأولى التي تعقب صدور ولاية من مجلس الأمن هي الأيام الأكثر حساسية، فإن وصول ما يناسب من أفراد وموارد في الوقت الملائم يمكن أن يؤثر تأثيراً إيجابياً كبيراً على حفظ السلام أو على العملية السياسية. والاستفادة من الخدمات المتكافئة على الصعيد الإقليمي والعالمي ستدعم الموازنة على نحو أوثق بين إنشاء الهياكل الأساسية ونشر الأفراد، فضلاً عن موثوقية الدعم اللوجستي طوال مدة بقاء البعثة. وسيستق تطبيق نموذج التمويل الموحد في المستقبل مع ما تقرره الجمعية العامة بشأن تقييم هذا النموذج في سياق بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وفقاً لتوصية اللجنة الاستشارية (انظر الوثيقة A/66/718، الفقرة ٢١٨)، على نحو ما أيدته الجمعية العامة.

٢٥ - وسيكون للبعثات أيضاً أثر أحف نتيجة لنقل مهام الدعم غير المرتبطة بموقع معين، مثل مهام الموارد البشرية والمالية، إلى خارج منطقة البعثة، مما يتيح مزيداً من المرونة في التكيف مع التحديات الناشئة التي تواجهه في سياق تنفيذ الولاية. وهذا سيعزز سلامة الموظفين عن طريق كفالة ألا يتعرض أي منهم بشكل لا داعي له إلى الأذى وإتاحة استجابة أكثر سرعة من المنظمة لحالات الطوارئ.

٢٦ - وعند التنفيذ التام لتغييرات استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، سيستفيد الموظفون والمديرون في الميدان من عدد من التحسينات من حيث الدعم في مجال الموارد البشرية ومن تحسن في تخطيط القوة العاملة. وسيجري تجهيز فوائده واستحقاقات الموظفين الميدانيين بمزيد من السرعة والموثوقية على يد موظفين متخصصين. كما سيستفيدون

بشكل أفضل من المشورة والتخطيط المتصلين بالمسار الوظيفي المقدمين من موظفي الموارد البشرية في البعثات بالتشاور الوثيق مع مكتب إدارة الموارد البشرية. وسيتوصل المديرون إلى أن ملء الشواغر أيسر بما أنهم سيتمكنون من الاستعانة، بدعم من نظام إنسبيرا ومكتب إدارة الموارد البشرية، بقوائم المرشحين الذين جرى فرزهم والاستفادة من زيادة التركيز على التحديد المسبق للاحتياجات من الموظفين.

٢٧ - وستجري إعادة تشكيل عنصر دعم البعثات لأغراض البعثات الكبيرة، وذلك في حدود الموارد المتاحة. وستتيح وظيفتان لمدير دعم البعثات ونائب له زيادة الاتساق في المهام الإدارية ومهام الدعم في الميدان. وهذا سيمكن من القيام بمزيد من الأعمال بموارد أقل.

ثانياً - التقدم المحرز

٢٨ - بذلت جهود كبيرة سعياً إلى تفعيل إطار إدارة الأداء على مستوى الإدارات. ومع أن ما تحقق حتى الآن يبعث على التفاؤل، فإنه يلزم القيام بالمزيد. ففي عام ٢٠١٣، واستجابة للتوجيهات المقدمة من الجمعية العامة، ستواصل الأمانة العامة الجهود الجارية الرامية إلى زيادة تدقيق وتعزيز إطار إدارة الأداء لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بوسائل منها بلورة النقاط المرجعية ومؤشرات الأداء الرئيسية لجميع جوانب الاستراتيجية، بما في ذلك ركائزها الأربع، بحلول نهاية آذار/مارس ٢٠١٣.

ألف - المقر

٢٩ - قُطعت في المقر أشواطٌ مهمة نحو وضع هيكل الدعم الاستراتيجي اللازم لتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. ولا يزال العمل مع الدول الأعضاء والشركاء المؤسسيين، باعتباره جزءاً من هيكل حوكمة الاستراتيجية، يمثل جانبا حيويًا من جوانب عمل الأمانة العامة، مثله مثل تقديم التوجيه والدعم التخطيطي إلى الميدان. وفي الوقت نفسه، أُتخذت خطواتٌ لتحسين دور المقر في مجالي الرقابة والرصد من خلال تنفيذ استراتيجيات إدارة الأداء والمخاطر لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. ولا يزال العمل جارياً على نقل تركيز المقر من أداء مهام تنفيذية معينة إلى الاضطلاع بدور استراتيجي أكبر، بالتعاون الوثيق مع الإدارات الشريكة. وجرى مبدئياً نقل ثماني وظائف من المقر إلى مركز الخدمات العالمية خلال عامي ٢٠١١ و ٢٠١٢ في مجالات إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدعم التقني للنظم المالية، وتجهيز منح التعليم على الصعيد العالمي، وإدارة العقود الميدانية. وجرى لاحقاً نقل وإعادة تشكيل ٢٣ وظيفة أخرى في عام ٢٠١٢ من المقر إلى مركز الخدمات العالمية في مجالات إدارة الأصول والمواد على

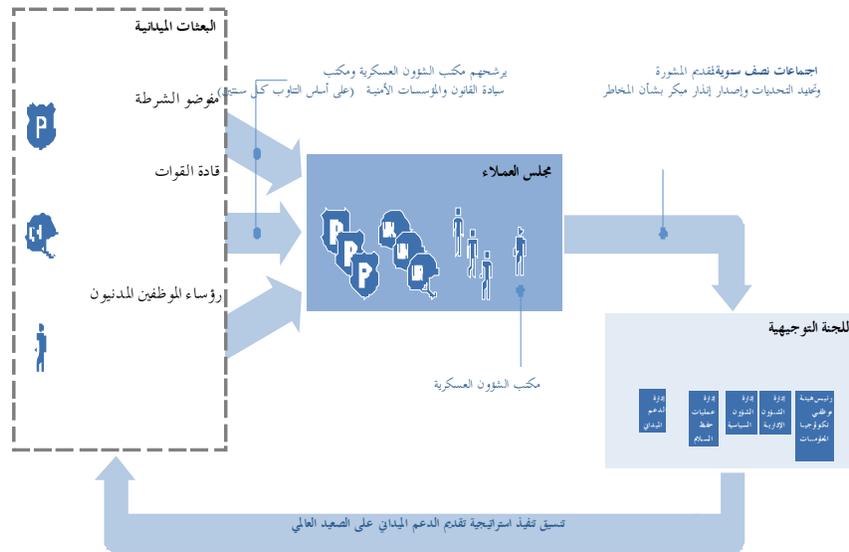
الصعيد العالمي في ما يتعلق بالهندسة والنقل البري والإمداد؛ والدعم التنفيذي للبعثات؛ وإدارة مخزونات النشر الاستراتيجية؛ وتصفية البعثات.

إدارة برامج الاستراتيجية العالمية للدعم الميداني والرقابة عليها

٣٠ - على نحو ما اعترفت به اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/66/718)، الفقرة ١٩٠)، يستند تحقيق الرؤية المتعلقة بالوضع النهائي المتوخى للاستراتيجية إلى هياكل حوكمة شاملة وإلى إطار شامل للمساءلة وإدارة الأداء. ويقاس هذا الإطار بتقديم الخدمات مقارنة بأهداف محددة باستخدام عمليات موحدة ومؤشرات أداء رئيسية وبيانات مستمدة من التكنولوجيات والنظم الجديدة (مثل نظام أوموجا والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام). وما زالت وستظل أطر الإبلاغ والتعاون القائمة (A/64/633، الفقرة ٢٤) دون تغيير، وسيجري الحفاظ على وحدة القيادة وفقا للفقرة ١٤ من القرار ٢٧٩/٦١ والفقرة ٥ من القرار ٢٦٩/٦٤ والسياسة العامة القائمة التي تنهجها بشأن القيادة والتحكم.

٣١ - وفي المقر، ما زالت آليات حوكمة استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي تعمل وفقا للإطار المرجعي القائم الذي يجري استعراضه وتحديثه بانتظام. وعلى النحو المشار إليه في التقرير المرحلي الثاني (A/66/591)، تدير إدارة الدعم الميداني آليتين للحوكمة متعلقتين بالاستراتيجية هما اللجنة التوجيهية (المؤلفة من ممثلين من إدارات شريكة وممثلين ميدانيين) ومجلس العملاء (المؤلف من ممثلين نظاميين ومدنيين من المقر والميدان). وتعمل كلتا الآليتين كهيئتين استشاريتين للقيادة العليا لإدارة الدعم الميداني في مجال تنفيذ الاستراتيجية. وتتلقى إدارة الدعم الميداني أيضا توجيهات من لجنة الإدارة التي أنشأها الأمين العام. وفي عام ٢٠١٢، عقدت اللجنة التوجيهية اجتماعات فصلية وقدمت المشورة في مجال التنفيذ، ركزت فيها على مسائل شملت المواءمة مع مبادرات الأمانة العامة وإدارة المشاريع وقياس الأداء. ويجري حاليا توسيع مجلس العملاء حتى يتسنى دمج منظورات العملاء بشكل أوسع في حوكمة الاستراتيجية (انظر الشكل الثامن).

الشكل الثامن تكوين وأهداف مجلس العملاء



٣٢ - أنجزت الأمانة العامة خطة التنفيذ الاستراتيجي اللازمة لإدارة استراتيجية تقدم الدعم الميداني. وتشمل الخطة أداة تتبع على شبكة الإنترنت لتعزيز الرقابة ورصد التقدم المحرز، بما في ذلك تحديد الشواغل والإجراءات التصحيحية التي يتعين أن تتخذها القيادة العليا للأمانة العامة.

٣٣ - وإضافة إلى ذلك، جرى استعراض إطار إدارة الأداء، واستراتيجية إدارة التغيير والاتصالات، واستراتيجية إدارة المخاطر، واستراتيجية سلسلة الإمدادات، ويجري تحديثها في الدورة المالية الراهنة. ومع أن إطار الأداء لم يكتمل بعد، فإن الأمانة العامة أحرزت تقدماً نحو زيادة تطوير وتكميل النقاط المرجعية ومعايير الأداء الأولية الواردة في التقرير المرحلي الثاني (المرجع نفسه). ويجري حالياً وضع مؤشرات الأداء الإضافية التي طلبتها اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/66/718، الفقرة ١٩٨) وسيجري إطلاع الدول الأعضاء عليها بمجرد الانتهاء من إعدادها المرتقب في نهاية آذار/مارس ٢٠١٣. فمثلاً قامت شعبة الموظفين الميدانيين بالتعاون الوثيق مع مكتب إدارة الموارد البشرية، بوضع مخطط عام لإطار لمؤشرات الأداء الرئيسية يغطي عملية التوظيف والمهام الإدارية المتصلة بالموارد البشرية. وتوجد بالفعل في مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي مؤشرات أداء رئيسية تغطي طائفة واسعة من التدابير المتعلقة بإدارة مكاتب الخدمة، على النحو المشار إليه في التقرير المرحلي

الثاني، مما يتيح تحسين تقديم التقارير عن أوقات الاستجابة الموجهة إلى العملاء، وتخصيص الموارد، وفرص تحسين سير العمل^(١). وبمجرد اكتمال هذا النظام سيكون نموذجاً لجميع المجالات الوظيفية التي تضطلع بها إدارة الدعم الميداني، بما في ذلك مراكز الخدمات، إذ يوفر إطاراً مشتركاً وأساليب موحدة لتقييم التقدم المحرز في كل مجال من مجالات تقديم الخدمات.

لمحة عامة عن تقييم استخدام نموذج التمويل الموحد في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان

٣٤ - طلبت الجمعية العامة في قرارها ٦٦/٢٤٣ إجراء استعراض للدروس المستفادة في سياق تطبيق نموذج التمويل الموحد لأول مرة على ميزانية بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان للفترة ٢٠١١/٢٠١٢. وشمل الاستعراض تقييماً لمسألة ما إذا كان النموذج قد حقق أهدافه الأولية وهي تحقيق الانضباط المالي وترشيد العمليات وتحقيق الشفافية والمرونة في العملية التشريعية؛ وإجراء استعراض للتوجيهات التشريعية المقدمة من اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية واللجنة الخامسة ومجلس مراجعي الحسابات، وإجراء استقصاء للجهات المعنية الرئيسية.

٣٥ - وخلص الاستعراض إلى أن نموذج التمويل الموحد، من حيث تقييمه، أداة ناجحة في دعم بدء البعثات. وتضمنت الإنجازات ما يلي:

- تعزيز الانضباط المالي بالمساهمة في التقليل إلى أدنى حد ممكن من النقص في استخدام الميزانيات المعتمدة. فقد تحقق معدل في تنفيذ الميزانية نسبته ٩٩,٩ في المائة في ما يتعلق ببعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان للفترة ٢٠١١/٢٠١٢ في سياق عمليات تضمنت نقل عدد كبير من الأفراد والأصول والطائرات من بعثة الأمم المتحدة في السودان، ودمج مهام حاسمة صدر بها تكليف مثل الإجراءات المتعلقة بالألغام ونزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج في خطة العمل، وظهور تحديات غير متوقعة مثل الأزمة في ولاية جونقلي. ويمثل هذا المعدل تحسناً كبيراً مقارنة بالمعدلات المعتادة لتنفيذ الميزانية عند مرحلة البدء^(٢)؛

(١) سيجري الإبلاغ على أساس هذه المؤشرات في مرفقات تقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤.

(٢) على سبيل المقارنة، كان متوسط معدل تنفيذ الميزانية خلال السنة الأولى من بعثات أخرى حديثة العهد، بما في ذلك بعثة الأمم المتحدة في جمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد، وبعثة الأمم المتحدة في السودان، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومكتب الأمم المتحدة لدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال، هو ٨٣ في المائة.

- تعزيز الانضباط والشفافية في العملية التشريعية ودعم تعزيز الرقابة التشريعية خلال السنة الأولى ذات الطابع الدينامي من عمليات بدء البعثات، وذلك بعرض ميزانية تستند إلى مجموعة متفق عليها من المعايير الواقعية الموحدة؛
- تيسير المرونة التشغيلية لقيادة البعثات بعدم مطالبتها بصرف وقت في إعداد مشاريع كاملة للميزانية.

٣٦ - وخلص الاستعراض أيضا إلى أن هناك فرصا لمواصلة تعزيز الإطار. وتتضمن التنقيحات المقترحة ما يلي:

- إعداد تطبيق إلكتروني يرمي إلى زيادة المرونة والقدرة على الاستجابة للعوامل الأساسية المحددة للموارد الخاصة بكل بعثة، مثل العدد المعتمد للقوات، وأثر البعثات القريبة التي يجري تقليصها، وتشكيلة الأسطول الجوي، وإدراج أنشطة برنامجية محددة صدر بها تكليف؛
- إدراج قدرة مدنية أولية من وظائف المساعدة المؤقتة العامة لمعالجة المسائل التي أثارها اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقريرها A/65/743 و A/66/592. وسيؤدي ذلك إلى زيادة تعزيز الرقابة والشفافية وكفالة هيمنة الجمعية العامة عن طريق تقديم جدول كامل بملاك الموظفين المطلوب في ميزانية السنة الثانية لكي تنظر فيه دون المساس بالقدرة الأولية التي جرت الموافقة عليها مؤقتا؛ وسيدعم التزام الأمين العام في ما يتعلق بالقدرة المدنية عن طريق توفير المرونة اللازمة في المراحل الأولى من البعثة. ومن شأن ذلك أيضا أن يتيح للقيادة العليا للبعثة أن تقوم، بدعم وتوجيه من إدارة الدعم الميداني وإدارة الشؤون الإدارية، بمعالجة هياكل ملاك الموظفين والتحليل الوظيفي للوظائف دون الحاجة إلى إدراج هاتين المسألتين في الميزانية حتى مشروع ميزانية السنة الثانية.
- إدراج التكاليف بصيغتها المستكملة والمبادرات المتعلقة باستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي وتنفيذ الملاحظات التقنية لمجلس مراجعي الحسابات.

٣٧ - وخلص الاستعراض إلى أنه التمويل الموحد نجح جزئيا في تحقيق هدف تبسيط عمليات الميزانية، حيث مر ١١٢ يوما من تاريخ إنشاء البعثة إلى تقديم الميزانية للاستعراض التشريعي. ومع أن ذلك يشكل تقدما مقارنة بالحالات السابقة لبدء البعثات، فإن الهدف المتمثل في تقديم الميزانية خلال فترة لا تتجاوز ٩٠ يوما لم يتحقق. وكان سبب التأخير جزئيا هو الوقت المستغرق في إعداد مبررات تفصيلية وكبيرة الحجم بشأن ملاك الموظفين. وعلى سبيل المقارنة، كانت وثيقة ميزانية بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان

للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ أقصر بنسبة ٣٧ في المائة عن مثلتها للفترة ٢٠١١-٢٠١٢ التي أُعدت باستخدام نموذج التمويل الموحد.

٣٨ - وارتأت أغلبية الجهات المعنية الرئيسية التي شملها الاستقصاء أن النموذج أتاح زيادة التركيز على الميزنة القائمة على النتائج وعنصر التوظيف من الميزانية وقدرة أكبر على التركيز على مهام تنفيذية حاسمة.

٣٩ - وكما ورد، يجري حالياً بذل جهود داخل الأمانة العامة للتصدي للتحديات الراهنة من خلال إدخال تحسينات مقترحة على نموذج التمويل الموحد. وستعالج مسألتنا طول تقرير الميزانية والوقت المستغرق لإصداره عن طريق إدراج قدرة مدنية موحدة في النموذج، إذ سيؤدي ذلك إلى زيادة تبسيط عملية إعداد الميزانية.

عمليات الدعم وسرعته ونوعيته

٤٠ - تحقق أيضاً داخل الشعب في المقر عددٌ من عناصر التقدم الملموسة، لا سيما فيما يتعلق بتبسيط عمليات الدعم وسرعته ونوعيته تمشياً مع الأهداف النهائية المتوخاة لركيزة الموارد البشرية. وتتضمن الإنجازات ما يلي:

- أضافت عملية التوظيف المستندة إلى قوائم المرشحين آلاف المرشحين المؤهلين إلى القوائم المذكورة على مدى العامين الماضيين. ويتجاوز عدد المرشحين المدرجين في القوائم حالياً ١٢ ٠٠٠ مرشحاً. وفي عام ٢٠١٢، أضيف ما يقرب من ٣ ٠٠٠ مرشح مؤهل.
- من أجل زيادة تطوير القدرات في مجال إدارة تعاقب الموظفين والمواهب، بدأت إدارة الدعم الميداني، بالاشتراك مع فرع جامعة كورنيل للدراسات عبر الإنترنت (eCornell)، برنامج إصدار شهادات للممارسين في مجال الموارد البشرية. وجرى حتى الآن منح شهادات لأكثر من ٢٠٠ موظف. وزاد عدد الموظفين المسجلين في البرنامج من ٣٠٠ إلى أكثر من ٨٠٠ موظف خلال عام ٢٠١٢.
- يتواصل استخدام تقارير تحليلية مفصلة داخل شعبة الموظفين الميدانيين من أجل تزويد عمليات التوظيف بالمعلومات على نحو أفضل. وعلى سبيل المثال، بدأ قسم التوظيف استخدام البيانات التحليلية لتوجيه جهوده بشكل أفضل في مجالي التوظيف وإعداد قوائم المرشحين المؤهلين. وستستخدم تلك التقارير بعد ذلك للاسترشاد بها في وضع المبادرات المتعلقة بتنقل الموظفين والمسائل الجنسانية.

باء - مركز الخدمات العالمية

إدارة سلسلة الإمدادات

٤١ - بناء على تحليلات سابقة، بدأت إدارة الدعم الميداني، في آب/أغسطس ٢٠١٢، عملية رسمية لوضع استراتيجية شاملة لإدارة سلسلة الإمدادات ترمي إلى توريد البضائع وتقديم الخدمات اللازمة لتنفيذ الولايات، على نحو فعال ويُلبى الاحتياجات وكفاءة. واضطلع بهذا الجهد فريق متعدد التخصصات تابع للجهات المعنية الرئيسية باستخدام نموذج معتمد يمزج بين التخطيط الاستراتيجي للسيناريوهات والتوجيه و يتيح أساساً لتحويل الرؤية المستخلصة إلى مفاهيم تشغيلية. وهو يعكس التوجه المتزايد لسلسلة إمدادات إدارة الدعم الميداني كما يرمي إلى إتاحة خريطة طريق على مستوى الإدارة للعقد القادم، توجه الجهود الجارية لتحسين إدارة سلسلة الإمدادات.

٤٢ - ومفهوم إدارة سلسلة الإمدادات هذا مثال على كيفية اعتماد الأمم المتحدة لأفضل الممارسات من أجل تحديث الدعم الذي تقدمه لعمليات حفظ السلام والبعثات السياسية، مع التركيز بشكل خاص على تحديد الحجم المناسب والاستعانة بالموارد المناسبة. والاستعانة بالموارد المناسبة منهجية استراتيجية تُستخدم للملاءمة بين إمدادات الأصول والموارد والخدمات والاحتياجات الفعلية. وهو نهج فعال يقلل من الإهدار ويحفظ الكفاءة ويحقق قيمة أفضل. وفي سياق ذلك يضفي صبغة المرونة على نموذج تقديم الخدمات، مما يساعد الأمم المتحدة على تلبية الاحتياجات المعقدة والمتغيرة للعملاء على نحو أفضل عن طريق شبكة عالمية من الموردين.

٤٣ - وكجزء من هذا المفهوم، سيكون المقرر مسؤولاً عن تحديد الأهداف الاستراتيجية العامة لسلسلة الإمدادات برمتها وتعميم تلك الأهداف باستخدام إطار متين لإدارة الأداء. وسيدير مركز الخدمات العالمية سلسلة الإمدادات العالمية، وسيجمع المقتنيات ويحافظ على الأصول ويستجيب لحالات الطوارئ. وستكتمل القدرات الدائمة المتعلقة بالسلع والخدمات مبادرة تطبيق نظام الوحدات وستشمل الأفراد والسلع والخدمات اللازمة للعمليات الميدانية الأساسية. وسيستفيد شراء السلع والخدمات من أوجه التآزر ووفورات الحجم على صعيد سلسلة الإمدادات، بما يكفل المواءمة مع الطلب الفعلي. وسيساعد مركز الخدمات الإقليمي مركز الخدمات العالمية في مجال الإدارة العامة، بما في ذلك المشاركة في تقديم الخدمات والتنسيق الإقليمي. وستستند جميع أنشطة سلسلة الإمدادات إلى نظام عالمي لإدارة المعلومات يدمج جميع تلك الأنشطة بالكامل، و يتيح الأدوات التحليلية والمعلومات المتعلقة بالإدارة لجميع مستويات سلسلة الإمدادات، ويُمكن من إدارة المخزون على الصعيد العالمي.

ولا يشمل مفهوم سلسلة الإمدادات أي شيء يغير أدوار ومسؤوليات شركاء الأمانة العامة، بما في ذلك إدارة الشؤون الإدارية وشعبة المشتريات.

ترشيد عمليات مركز الخدمات العالمية وإعادة تشكيلها

٤٤ - أحرز تقدم كبير في مجال تحسين النشر السريع وتقديم الخدمات إلى الميدان، كما تحققت وفورات في التكاليف وترشيد للعمليات في مركز الخدمات العالمية، على النحو المبين أدناه.

- خلال النشر الميداني المبكر لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، تمكن مركز الخدمات العالمية من الإسراع بنشر ٣٦ من المركبات ومعدات الاتصالات، وكذلك إتاحة ٥٤ موظفا تقنيا كجزء من أفرقة دعم البعثة لتقديم الدعم الحاسم في الميدان. وما زال مركز الخدمات العالمية يضم الموظفين الملحقين ببعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، حيث يتيح خدمات تمزج بين خدمات المكتب الخلفي والدعم التقني في البعثة. وحقق مركز الخدمات العالمية وفورات سنوية تقدر بحوالي مليون دولار من حيث الكفاءة، وذلك من خلال تقديم الدعم لبدء البعثة في ليبيا.
- أكمل تطبيق نظام الوحدات على تصميمات معسكرات تسع ١ ٠٠٠ فرد و ٢٠٠ فرد و ٥٠ فردا، وذلك دعما لاحتياجات النشر في المستقبل. وقد انعكس هذا مباشرة على تعزيز قدرة النشر السريع؛ حيث أنشأ مكتب الأمم المتحدة لدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال (مقديشو) ثلاثة معسكرات نموذجية: معسكر يسع ١ ٠٠٠ فرد ومعسكران يسع كل منهما ٨٥٠ فردا. ولم تنجز النماذج التجريبية المقترحة سابقا كجزء من عملية بدء بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان بسبب إعادة التوزيع الإقليمي للأصول المترتبة على تصفية بعثة الأمم المتحدة في السودان وبعثة الأمم المتحدة في جمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد.
- عموما، نفذت أفرقة لدعم البعثات من مركز الخدمات العالمية مهام لوجستية وإدارية ومهام دائرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات استجابة لطلبات الخدمات التي قدمتها ١٢ بعثة خلال العام الماضي، حيث نُشر ما يفوق ١٠٠ فرد.
- أصبحت فالنسيا وبرينديزي مركزين للاتصالات يعملان بكامل طاقتهما.
- أدى استعراض قام به موظفون من مركز الخدمات العالمية وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة الدعم اللوجستي لتشكيل مخزونات النشر الاستراتيجية إلى خفض المخزون، مما مكن تحويل ٥٠ مليون دولار من الوفورات

إلى الموارد اللازمة لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات للفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣، وفقاً لطلب الجمعية العامة الوارد في الفقرة ٨ (أ) من قرارها ٦٦/٢٦٦.

- يمكن الآن لهيئات الاستعراض المركزية في الميدان أن تعالج حالة من الحالات في مدة متوسطها ٣٥ يوماً، أي ما يقرب من نصف عدد الأيام (٦٨) التي كانت تستغرقها العملية نفسها في عام ٢٠١٠.

٤٥ - وسعياً لتعزيز تقديم الخدمات في الميدان، وحَّد مركز الخدمات العالمية المهام وقام بترشيدها في إطار دوائره الثلاث وهي: دائرة اللوجستيات، ودائرة دعم القاعدة، ودائرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ويجري حالياً توثيق النقل المذكور أعلاه للمهام والموارد من المقر إلى مركز الخدمات العالمية، والمتعلق بمجالات مثل مخزونات الدعم الاستراتيجية وإدارة الأصول، وذلك بغرض تحديد النقاط المرجعية الأولية وترشيد العمليات من أجل تعزيز تقديم الخدمات في المستقبل إلى العملاء في الميدان. ويواصل مركز الخدمات العالمية المساهمة في تعزيز إدارة الأصول العالمية وتحسين إدارة سلسلة الإمدادات العالمية بكاملها من خلال تنفيذ التخزين المركزي، الذي أدى إلى تحسين استخدام الحيز (بما في ذلك إتاحة إغلاق الهياكل المؤقتة)، والمخزون، ودوران المخزون، واستخدام الموارد البشرية. وجرى تعزيز التخزين المركزي والصيانة عن طريق نقل إدارة مخزونات النشر الاستراتيجية من المقر إلى مركز الخدمات العالمية. وهذه التسويات، بالاقتران مع خفض المخزون، تدعم ترشيد العمليات وزيادة القدرة على النشر السريع لأغراض بدء البعثات ومواصلتها.

٤٦ - وجرى تعزيز الدعم الملائم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإن لم يكن ناجماً مباشرة عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بإكمال مرفق فالنسيا ليكون مركزاً للاتصالات. وقد أتاح ذلك إنشاء مركز متعدد المواقع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (إلى جانب مركز برينديزي) من أجل إدارة الدعم الميداني، يقدم خدمات ذات نوعية عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمليات الميدانية. وسيضطلع الهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مركز الخدمات العالمية بدور أساسي في تنفيذ نظام أوموجا لمستخدميه في الميدان وفي الأمانة العامة على حد سواء؛ وقد نشر نظام أوموجا ومراكز البيانات المؤسسية في فالنسيا وبرينديزي. وتضم هذه المراكز نظاماً برمجية باللغة الأهمية على نطاق الأمانة العامة، مثل نظام الأمم المتحدة لإدارة العلاقة مع العملاء، والرابط الموحد للاتصالات، والنظام الإلكتروني لإدارة الوقود، والنظام الإلكتروني للجنة المقر للوقود وغيرها من النظم.

جيم - مركز الخدمات الإقليمي

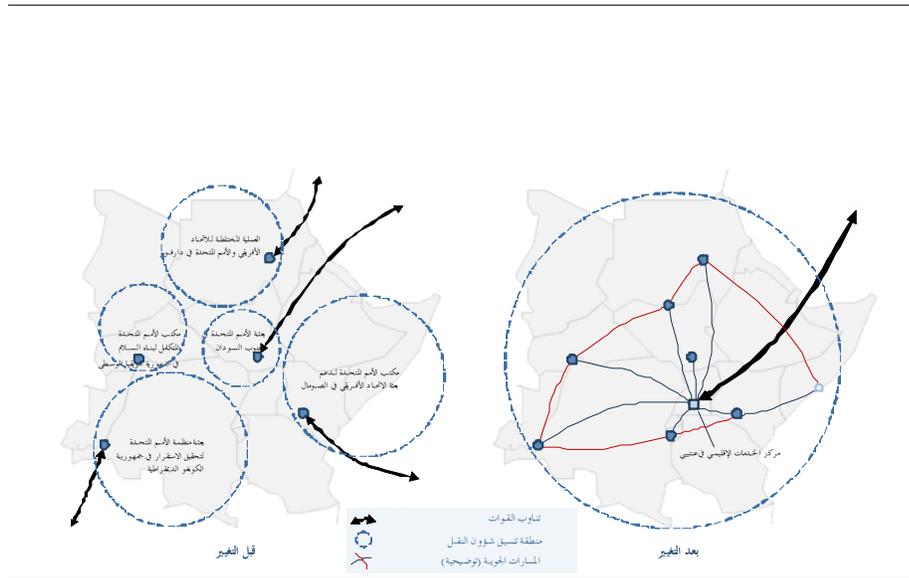
٤٧ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أحرز مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي تقدماً في تنفيذ عناصر استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في ما يتعلق بالخدمات المشتركة في مجال النقل والتمويل والموارد البشرية. وكفل النهج المتبع في تقييم مهام البعثات ونقلها إحراز تقدم متواصل في تقديم الخدمات في هذه المجالات خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وسترد التفاصيل المتعلقة بمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي في مرفق لتقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤.

النقل

٤٨ - أنشئ مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات، كما أُبلغ عن ذلك سابقاً، في إطار مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي لتقديم خدمات موحدة وعلى النحو الأمثل في مجال النقل والحركة في وسط وشرق أفريقيا. ويتوقع أن يقوم المركز في نهاية المطاف بتنسيق الجهود الإقليمية المتعلقة بالهياكل الأساسية للمطارات، بما في ذلك معدات الدعم الأرضي، مما سيؤدي إلى عمليات آمنة وتقليل الوقت اللازم للتفريغ والشحن. ويحدد بوضوح إطاراً معتمداً لإدارة والتشغيل أدوار وعلاقات المقر ومركز الخدمات العالمية ومركز الخدمات الإقليمي والبعثات، ويُستخدم كمنطلق لصنع القرارات والإبلاغ وتنظيم حلقات العمل المتكاملة وتنسيق أنشطة مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات.

الشكل التاسع

تنسيق تحركات القوات من مركز الخدمات الإقليمي



٤٩ - وما زال مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات يُيسر بنجاح إعادة تشكيل الأسطول الجوي الإقليمي وتقاسمه وإدارة تنفيذ مهام تناوب القوات للبعثات المستفيدة، حيث يقدم خدمات محسنة في كل من هذين المجالين، كما يحقق وفورات (انظر الشكل التاسع). ويواصل تنسيقه للجهود الإقليمية المتصلة بالهياكل الأساسية للمطارات، ومنها معدات الدعم الأرضي، مما يؤدي إلى عمليات أكثر أمنا وتقليل الوقت اللازم للتفريغ والشحن. وتستفيد البلدان المشاركة بقوات من فائدة مباشرة تتمثل في خدمة أكثر استجابة لاحتياجات العملاء ومرونة في تحديد المواعيد المتعلقة باستخدام العقود الطويلة الأجل لاستئجار الطائرات المعتمدة مؤخرا. فعلى سبيل المثال، يمكن الآن لمركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات أن يتولى التنسيق في ما يتعلق بتاريخ إحدى الرحلات، وهو الأمر الذي كان في السابق يؤدي إلى تكبد المنظمة تكاليف باهظة. والرقابة التشغيلية الشاملة التي يقوم بها المركز على الرحلات المستأجرة والطائرات المخصصة للبعثات يتيح أيضا للبلدان المشاركة بقوات فرصة النشر السريع في أي بيئة كانت. ومنذ عام ٢٠١٠، شملت أوجه الكفاءة خفضا للأسطول بمقدار ٢٤ طائرة، وتحقيق وفورات في التكاليف تبلغ ١٠٢,٤ مليون دولار خلال الفترة الممتدة من إنشاء المركز في كانون الثاني/يناير ٢٠١٠ إلى نهاية حزيران/يونيه ٢٠١٢.

٥٠ - وخلال السنة الماضية، وبالتعاون مع المقر والبعثات الميدانية، عمل مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات على تحسين الخدمات التي يقدمها لعملائه من البعثات بتنفيذ تطبيقات إلكترونية للدعم الميداني، مثل تطبيق حجز التذاكر الإلكترونية وتطبيق إدارة العمليات الجوية. ويوفر التطبيق الأول بيانات دقيقة وآنية عن قوائم الركاب وكذلك إجراءات مبسطة لركوب الطائرات؛ ويسجل التطبيق الثاني بيانات تكلفة الاستخدام والكفاءة، ويسيطر عملية توزيع المهام والإبلاغ عن استخدام الطائرات التي تستأجرها الأمم المتحدة. ويعمل المركز أيضا مع البعثات في تخطيط النقل المتعدد الوسائط للشحنات والركاب عن طريق إجراء تحليلات تقنية لتحديد الخيارات الممكنة والخيارات الفعالة من حيث التكلفة لتنفيذ المهمة باستخدام الأصول المناسبة وأكثرها اقتصادا.

٥١ - وقد أحرز أيضا تقدم في كفاءة الطيران من خلال القيام مؤخرا بإبرام العقد الشامل الطويل الأجل لنقل الجنود على متن طائرة طويلة المدى (من طراز بوينغ ٧٦٧ ER). وقد انطلقت الرحلة الجوية الأولى في ١٦ أيلول/سبتمبر ٢٠١٢. وهذه الطائرة مخصصة لتحركات الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة التابعين للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم، واستخدامها سيحقق قدرا كبيرا من أوجه الكفاءة، ومزيديا من المرونة، وسيوفر مزيديا من الراحة في ما يقدم من خدمات وستنخفض المدة التي يستغرقها سفر الأفراد النظاميين بفضل

تقليل عدد التوقفات التقنية. وقد ثبت فعلا أن هذا الترتيب الجديد يتسم بمرونة أكبر في الاستجابة إلى الاحتياجات التشغيلية العاجلة وفي إعادة جدولة المتطلبات بسبب الظروف غير المتوقعة، مثل تحولات الوضع الأمني. وتتوافر اتفاق الخدمات الطويل الأجل، يتم أيضا تفادي التأخيرات التي كانت تحدث في السابق، حيث كان إعداد العطاءات والعقود لهذا النوع من التنقلات يستغرق مدة تتراوح في المتوسط بين ثلاثة وأربعة أسابيع. ويتم حاليا جمع البيانات بواسطة دراسات استقصائية عن درجة رضا العملاء ترمي إلى التأكد أكثر من مستوى الخدمات التي يتيحها الترتيب الجديد. وخلال الفترة ما بين ١٦ أيلول/سبتمبر ونهاية تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢، حققت الأمم المتحدة وفورات في التكاليف قدرها ١,٦ مليون دولار باستخدام الطائرة الطويلة المدى، ويعود الفضل في ذلك في المقام الأول إلى تقليل عدد الرحلات الفارغة.

شؤون المالية والموارد البشرية

٥٢ - في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١، أكمل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي تقييما أوليا للمهام المتعلقة بالمالية والموارد البشرية. ونقلت البعثات المستفيدة من خدمات المركز بعد ذلك ١٦٠ وظيفة حتى ١ تموز/يوليه ٢٠١٢، مما مكنه من إنشاء الإطار الأولي لهاتين المهمتين. وفي ما يتعلق بالسنة المالية ٢٠١٣/٢٠١٤، تم تحديد ١٢٣ وظيفة في شؤون المالية والموارد البشرية لنقلها من البعثات إلى المركز، وذلك عقب تقييم ثان من أجل مواءمة الخدمات المشتركة للمركز مع نموذج نظام أوموجا وتنفيذ نظام إنسبيرا في إطار زيادة تحويل السلطة إلى البعثات. وأنشئ مكتب لمساعدة العملاء للإجابة على طائفة واسعة من الاستفسارات، وتقديم معلومات مستكملة عن الأوضاع، وإيجاد حلول لما ظهر من مشاكل في مجال دعم العملاء كجزء من العملية الانتقالية. وتعزى الوفورات ومكاسب الإنتاجية المتحققة إلى تجميع المهام في المركز، مما مكن من تقديم الخدمات إلى البعثتين السياسيتين الخاصتين الممثلتين في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في جمهورية أفريقيا الوسطى ومكتب الأمم المتحدة في بوروندي.

٥٣ - وإضافة إلى نقل المهام، بدأ المركز أيضا في تبسيطها وإعادة تصميمها بالتنسيق مع نظام أوموجا. وقد بلور المركز كذلك النقاط المرجعية ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تمكن من رصد وزيادة تحسين الخدمات الحالية والمعاد تصميمها، وذلك استنادا إلى الدروس

المستفاد^(٣). وقد وظف المركز خبراء في منهجية Lean Six Sigma لاستعراض فئات معينة من الخدمات، وتحديد العقبات وفرص تحسين العمليات، ورصد تنفيذ الحلول على المدى القريب.

٥٤ - وكانت إحدى أول العمليات التي استُعرضت عملية دفع منح الانتداب إلى الموظفين المعينين حديثاً. وقد عمل فريق متعدد المهام من موظفي المركز بتوجيه من خبراء منهجية Lean Six Sigma على تحديد أوجه الكفاءة وتقليص الوقت اللازم لتجهيز منحة الانتداب ودفعها من ٣٠ يوم عمل في المتوسط إلى ٥ أيام عمل. ويجري حالياً تنفيذ هذه التغييرات في العمليات. ويمكن الشعور فوراً بالتحسن في الكفاءة بطريقتين: يتمكن الموظف الذي يحصل على استحقاقه من الاندماج والإنتاج بشكل تام في الدور المنوط به في وقت أبكر بكثير؛ ويمكن الموظفون المسؤولون عن تجهيز الاستحقاقات من تكريس القدرات الإضافية المتاحة للتطوير المهني وأنشطة التخصص، وكذلك مواصلة تحسين العمليات. وحققت أيضاً عمليات تجهيز المطالبات المتعلقة بمنحة التعليم التي يشترك في إدارتها مركز الخدمات الإقليمي ومركز الخدمات العالمية أوجه كفاءة هامة، وانخفض متوسط مدة التجهيز من سبعة أسابيع إلى أربعة أسابيع.

دال - البعثات الميدانية

٥٥ - نتج عن تنفيذ استراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي مزيد من التكامل بين المهام، والكفاءة في استخدام الموارد، وتبسيط العمليات في البعثات الميدانية، مما مكّنها من الاضطلاع بولاياتها على نحو فعال. وتزايدت إمكانية حصول البعثات على خدمات الدعم من مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي ومن مركز الخدمات العالمية، واستفادت حتى الآن ثمانين بعثة من خدمات مركز عنتبي في ما يتعلق بمهام الدعم في مجالات الإدارة واللوجستيات ومهام الدعم التي تقوم بها دائرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

٥٦ - وقد أدت الإستراتيجية العالمية للدعم الميداني دور المحرك في تنفيذ مشاريع الكفاءة في استخدام الموارد. واتساقاً مع الأولوية المحددة على نطاق الأمانة العامة المتمثلة في ضمان أن تصبح العمليات الميدانية أكثر فعالية من حيث التكاليف، تعكس مشاريع ميزانيات الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ الجهود المتضافرة المبذولة من أجل تعزيز الحصول على الجودة بأفضل سعر. ويجري كذلك استعراض شامل للمعايير المعتمدة حالياً في تقييم المتطلبات من المعدات

(٣) سيتم الإبلاغ عن النقاط المرجعية ومؤشرات الأداء الرئيسية في مرفق لتقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام لفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤.

والمركبات وتجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يجري استعراض المخصصات الموحدة للاستعانة بالموارد. وبمساندة الفريق المعني بتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد، تشارك البعثات عن كثب في تحديد وتدعيم ممارسات أفضل للاستعانة بالموارد في مجالات منها مخصصات المركبات والحواسيب، ومعدلات استخدام الركاب لطائرات الأمم المتحدة، والهياكل الأساسية للبعثات، واستهلاك الوقود. وفيما يلي أمثلة لما أحرز من تقدم:

- شكل بدء بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا سابقة هامة، بوصفها أول بعثة تترك أثرا أخف من خلال تطبيق مبادئ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. فقد كان عدد موظفي الدعم الذين جرى نشرهم أقل من عدد الموظفين الفنيين، وتم تقديم الدعم عن بُعد من مركز الخدمات العالمية بنشر أفرقة دعم البعثة بسرعة إلى طرابلس خلال الأيام الأولى من الولاية.
- أصبح التعاون فيما بين البعثات ممارسة منتظمة بشكل متزايد في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، مما يتيح فرص الاستفادة من أوجه التآزر بين البعثات. ويشمل هذا استخدام طائرة B-737 التابعة لبعثة الأمم المتحدة في ليبيا من قِبل البعثات الأخرى الموجودة في المنطقة لدعم تناوب القوات والاحتياجات التشغيلية مثل عمليات الإجلاء، وكذلك التعاون في مجالات منها الشؤون المالية والإمدادات العامة.
- بتطبيق نموذج التمويل الموحد، أظهرت بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان قدرا أكبر من الانضباط المالي في بيئة تشغيلية معقدة ومتقلبة خلال السنة الأولى.
- مكن تزايد قدرة آليات التمويل من حيث الاستجابة من تقديم دعم حاسم لكل من عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار وبعثة الأمم المتحدة للمراقبة في الجمهورية العربية السورية. ففي ما يتعلق بعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، دخلت الأمانة العامة، بموافقة اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، في التزام بمبلغ ٨٥,٣ مليون دولار من أجل دعم استجابة البعثة للأزمة التي شهدتها كوت ديفوار في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠، بينما استُمد مبلغ ٨,٦ ملايين دولار من مخزونات النشر الاستراتيجية لدعم بداية سريعة لبعثة الأمم المتحدة للمراقبة في الجمهورية العربية السورية في نيسان/أبريل ٢٠١٢.
- دعمت سرعة نشر المعدات بداية البعثة في الجمهورية العربية السورية. ونقل ما مجموعه ١٢ مركبة مدرعة و ١٠٠ مركبة أخرى من برينديزي بدعم من الدول الأعضاء، فوصلت المركبات الأولى إلى الميدان في دمشق في غضون ساعات من إذن

مجلس الأمن بنشر البعثة. وتمكنت البعثة من بلوغ كامل قدرتها التشغيلية في غضون شهر واحد. وقامت في نيسان/أبريل ٢٠١٢ باختبار نهج سلسلة الإمدادات المتكاملة، الذي يقوم على أساس رسم خرائط العمليات والربط بين الأنشطة وتفادي الازدواجية. وأدجت البعثة أقساما مختلفة في تنظيم واحد على أساس دورة إدارة المخزون، مما أدى إلى تحسين المساءلة وتتبع الخسائر في الموجودات المخزون وتقليلها.

- في البعثات التي تتلقى خدمات من مركز الخدمات الإقليمي، أصبح دور كبير موظفي الموارد البشرية يعكس بشكل أفضل الجوانب الأكثر استراتيجية من إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وينقل العديد من أنشطة المعاملات إلى مركز الخدمات الإقليمي، يسدي كبير موظفي الموارد البشرية المشورة الاستراتيجية إلى فريق القيادة العليا وإلى المديرين المكلفين بالتعيين فيما يتعلق بتخطيط وإدارة الموارد البشرية، وتنفيذ السياسات ورصدها من أجل ضمان أن تدعم إدارة الموارد البشرية استراتيجية البعثة وأن تستجيب للتغيرات المتواصلة في الولاية. وبتزامن مع ذلك، يسدي كبير موظفي الموارد البشرية المشورة إلى الموظفين حول التطوير المهني والعلاقات بين الموظفين والإدارة.

الشكل العاشر

لوحة بيانية للتقدم المحرز

المقر	مركز الخدمات العالية	مركز الخدمات الإقليمي
واجهة دول الأعضاء، والاستراتيجية، والرقابة	تطبيق نظم الوحدات	دعم المعاملات
التحويل	القدرة التمكنية	الأنشطة المركزية
الموارد البشرية	سلسلة الإمدادات	عمليات الصوب والفصل

ثالثا - الخطوات المقبلة

٥٧ - على الرغم من تحقيق هذه الإنجازات، لا يزال هناك المزيد مما يتعين القيام به (انظر الشكل العاشر). وسيتواصل التركيز في تنفيذ الاستراتيجية على ما يلي: (أ) تعزيز الرقابة وإدارة الأداء، بما في ذلك وضع اللمسات الأخيرة على النقاط المرجعية ومؤشرات الأداء الرئيسية؛ (ب) التأكد من أن آليات الإدارة تعمل في الوقت المناسب وبشكل فعال؛ (ج) تكييف الاتصالات مع جميع الجهات الداخلية والخارجية المعنية وتنفيذ أنشطة لتوعيتها؛ (د) رصد التقدم المحرز في التنفيذ والتصدي للتحديات ومعالجتها؛ و (هـ) مواءمة الاستراتيجية مع نظام أوموجا ومع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

٥٨ - وسينظر في إنشاء مراكز أخرى للخدمات الإقليمية من غير مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي - في الشرق الأوسط وفي غرب أفريقيا - بمجرد التوصل إلى تقييم مفاده أن مركز عنتبي قد دخل طور التشغيل الكامل. ويتزامن مع ذلك، وفي سياق تنفيذ سلسلة الإمدادات، ستستعرض إدارة الدعم الميداني الطرق الكفيلة بتحسين الدعم المقدم للبعثات الميدانية التي ليست متصلة بأي مركز إقليمي للخدمات، وذلك بهدف عرض النتائج في التقرير المرحلي المقبل المتعلق بالاستراتيجية.

٥٩ - وإلى ذلك الحين، ستواصل البعثات الموجودة في الشرق الأوسط وغرب أفريقيا تطوير التعاون فيما بينها واستكشاف إمكانيات الاستفادة من تجارب مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي ومكتب الدعم المشترك في الكويت الذي ليس مركزا من مراكز الخدمات الإقليمية، ولكنه يضطلع بمهام مكتب خلفية لفائدة بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة أفغانستان وبعثة الأمم المتحدة لمساعدة العراق. وسيساند الفريق المعني باستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي الجهود الرامية إلى تبسيط العمليات وإعادة تصميمها من خلال إجراء مشاورات عن بُعد وفي المواقع وتوفير الأدوات والتقنيات. وسيعود توحيد العمليات بالفائدة على تلك البعثات، حيث سيتمكن من الانتقال السلس إلى نظام أوموجا.

ألف - المقرر

إدارة برامج استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي

٦٠ - كما هو الحال في أي عملية تحول رئيسية، لا بد من تكريس جهد كبير لنقل الدور الذي يضطلع به مقر إدارة الدعم الميداني من مزيج من المسؤوليات المتعلقة بالمعاملات والسياسات إلى دور يركز تحديدا على التفاعل مع الدول الأعضاء وعلى الاستراتيجية

والسياسات والرقابة. وسيستلزم إعادة تشكيل وترشيد المهام القائمة التي يضطلع بها المقر، والتي تنفذ وستواصل تنفيذها بالتشاور الوثيق مع الدول الأعضاء وشركاء الأمانة العامة. وستستلزم إدارة العملية الانتقالية تصنيف هذا الجهد كأولوية والاستفادة من الخبرات والمهارات الموجودة في جميع أنحاء الإدارة. وبالإضافة إلى تحديد الدور الفريد للمقر والقيمة المضافة التي يقدمها، ستلزم احتياجات محددة من الأدوات والتقنيات والتدريب لإدارة التغيير. وسيكون من الضروري تحديد احتياجات معينة في مجال التدريب تتصل بتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي كجزء من عملية إدارة التغيير، مع مراعاة عمليات الإصلاح الإدارية والتنظيمية الأخرى على نطاق المنظمة.

٦١ - وفي السنة المقبلة، ستصبح آلية إدارة استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي أكثر قوة. وستمكن الاجتماعات المنتظمة للجنة التوجيهية من تقديم المزيد من التوجيه الحُكم للمبادرة وتحسين مدخلات العملاء الواردة من إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية والبعثات الميدانية. وبالإضافة إلى ذلك، ستؤدي متابعة مقررات اللجنة التوجيهية في الوقت المناسب إلى زيادة تعزيز المساءلة وضمان مواجهة التحديات على النحو المناسب. وستتحقق المشاركة الأوسع نطاقاً في عملية الإدارة من خلال إدراج مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي في اللجنة التوجيهية وتوسيع مجلس العملاء ليشمل ممثلي العنصر المدني من بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة. وينبغي أن تنتج بيانات أكثر دقة وفي أوقات أنسب من عمليتي نشر نظام أوموجا والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وقد حدد نظام أوموجا إدارة الدعم الميداني بوصفها الإدارة التجريبية التي سيجري فيها اختبار نشر نظام أوموجا ميدانياً.

٦٢ - وكجزء من خطة تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، ستنفذ إدارة الدعم الميداني استراتيجية منظمة لإدارة التغيير تشمل المعرفة بالبيئة الحالية، والإمام بأدوات وتقنيات إدارة التغيير، وخطة عمل محكمة. وتساعد استراتيجية إدارة التغيير إدارة الدعم الميداني في الانتقال من حالتها الراهنة إلى حالتها المستقبلية المنشودة من خلال دعم جميع مستويات المنظمة في مجال الانتقال إلى طرق جديدة للعمل، والتماس الملاحظات من موظفي المقر والموظفين الميدانيين، وتوفير حلول في الوقت المناسب للتحديات التي تواجه التنفيذ. وسيجري قياس التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف النهائية المنشودة على نحو مستمر طوال الفترة المتبقية من المبادرة. وسيضمن ذلك إدارة جميع التغييرات في ثقافة المنظمة على النحو الصحيح، مثلاً زيادة التركيز على احتياجات العملاء، وإيجاد أوجه تآزر من خلال إدماج موظفين من بعثات متعددة، والإدارة عن طريق مقاييس للأداء تستند إلى البيانات.

٦٣ - والخطر عامل حاضر باستمرار في دعم العمليات الميدانية، سواء في تنفيذ الإجراءات الاعتيادية للمعاملات أو في إدارة البرامج والمشاريع الفنية. ويقوم إطار إدارة المخاطر للاستراتيجية بتوجيه التنفيذ سعياً إلى الأهداف النهائية من خلال دعم عملية صنع القرارات بالاستناد إلى المخاطر. ويتمثل الهدف من إطار إدارة المخاطر في توفير وسيلة لمراعاة الأثر المتوقع من الأمور المشكوك فيها عن طريق وضع خيارات عملية لتدابير مضادة بناءة. وسيجري استكمال تقديرات المخاطر وخطة التنفيذ حسب الاقتضاء من أجل ضمان متابعة دينامية للمخاطر وعملية فعالة للتخفيف من حدتها.

٦٤ - ويُقاس التنفيذ الناجح للاستراتيجية من خلال نهج كلي وموحد لإدارة الأداء. ويساعد إطار إدارة أداء الاستراتيجية المقر ومركز الخدمات العالمية ومركز الخدمات الإقليمية والبعثات الميدانية في تحديد أهداف واضحة، تشكل الأساس الذي يقوم عليه وضع وتنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية. ويشكل وضع إطار شامل لإدارة الأداء لجميع مستويات الاستراتيجية مهمة معقدة. وتواصل الأمانة العامة سعيها إلى الإسراع ببدء العمل بمؤشرات الأداء الرئيسية، وفقاً لتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/66/718، الفقرات ١٩٨-٢٠٠) ومجلس مراجعي الحسابات (انظر A/66/5 (Vol. II)، الفقرة ٢٠٨). وباستمرار التقدم المحرز فيما يتعلق بالاستراتيجية مع اقتراب عام ٢٠١٥، سيجري جمع وتحليل كم كبير من البيانات المتعلقة بالأداء باستخدام لوحات بيانات مدمجة في نظام أو موحا لدعم الرصد والإبلاغ على نحو متسق وشفاف. وقد عرضت مؤشرات الأداء الرئيسية الأولية المتعلقة بركيزة تطبيق نظام الوحدات في تقرير الأمين العام عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/66/591). ويجري حالياً استعراض هذه المؤشرات بما يتماشى مع وضع مفهوم أوسع نطاقاً لسلسلة الإمدادات وسيجري تنقيحها بناء على ذلك. ويجري حالياً تنقيح مؤشرات الأداء الرئيسية للعناصر المتبقية من الاستراتيجية وسيجري إطلاع الدول الأعضاء عليها عند إنجازها، بحلول نهاية آذار/مارس. ويقدم تقرير أكثر تفصيلاً عن مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بمركز الخدمات الإقليمية في مرفق لتقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤.

٦٥ - وفي ما يتعلق بنموذج التمويل الموحد، حُددت مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية للأهداف الأساسية المتمثلة في الانضباط المالي، وتحسين الشفافية التشريعية، وتبسيط العمليات، والمرونة. وتشمل هذه المؤشرات زيادة معدل تنفيذ الإنفاق مقابل المخصصات في ما يتعلق بفترة الميزانية إلى ٩٩,٩ في المائة، واعتماد نموذج موحد يمكن استخدامه كأساس لوضع تقرير ميزانية للبعثات المبتدئة بدلاً من مجموعة متنوعة من آليات التمويل التي تقدم إلى

الجمعية العامة على أساس مخصص، والوصول إلى الزمن المستهدف البالغ ٩٠ يوما بين الموافقة على الولاية وإصدار الأمين العام لتقرير الميزانية، وتقليص حجم أول تقارير الميزانية، والمواءمة بين عدد وقيمة عمليات النشر في السنة الأولى للعمليات، والحد من الفروق بين النفقات الفعلية والمبلغ المخصص حسب الفئات.

٦٦ - وفي إطار نظام سجل أداء إدارة الموارد البشرية، نشر عدد من المؤشرات التشغيلية التي تستخدمها حاليا البعثات الميدانية من أجل الرصد الذاتي، ويشمل مؤشرات مثل التعيينات المؤقتة للموظفين لمدة تتجاوز ٧٢٩ يوما، واستخدام الموظفين الذين تتجاوز أعمارهم سن التقاعد، والموظفين الذي يحصلون على بدل الوظيفة الخاص لأكثر من سنتين، وإكمال تقييمات الأداء في الوقت المناسب، وتسوية مشاكل ملاك الموظفين والرصيد المفرط من الإجازات. ومع تقدم الأمانة العامة نحو الأهداف النهائية للاستراتيجية في عام ٢٠١٥، سيجري جمع البيانات عن هذه المؤشرات والمؤشرات ذات الصلة بالموضوع من أجل توفير رقابة وتنفيذ أفضل لركيزة الموارد البشرية.

٦٧ - وتقتراح الاستراتيجية، بوصفها مبادرة للإصلاح الشامل، تغييرات تنظيمية تؤثر في كل من الجهات المعنية بما بطرق مختلفة. وتشكل استراتيجيتها في مجال الاتصالات جزءا من استراتيجية المشاركة الأوسع نطاقا وتحدد الأطراف المسؤولة عن إيصال مجموعة من الرسائل الرئيسية الموجهة إلى كل فئة من الفئات المستهدفة على جميع المستويات. وستتم الاتصالات من خلال إجراء مشاورات منتظمة وعقد إحاطات إعلامية دورية غير رسمية مع الدول الأعضاء، ومن خلال التنسيق الوثيق مع المؤسسات الشريكة والموظفين في ما يتعلق بمجالات اهتمام محددة. وبالإضافة إلى ذلك، ستستفيد إدارة الدعم الميداني من أدوات الاتصال مثل المقالات المنشورة على موقع iSeek، والعروض المقدمة إلى اجتماعات الإدارة العليا، والاستقصاءات على شبكة الإنترنت، ومجموعات التركيز، والزيارات الميدانية لإعلام الأمانة العامة بآخر المستجدات عن التقدم المحرز وطلب الملاحظات من الجهات المعنية بشأن المسائل المتعلقة بالتنفيذ.

إعادة الهيكلة الداخلية

٦٨ - لا تتضمن الخطة المنقحة لشعبة الموظفين الميدانيين للفترة ٢٠١٣-٢٠١٤ مقترحات بنقل أي مهام. وبدلا من ذلك، تفصل المهام المتصلة بالمعاملات (مثل تجهيز الاستحقاقات) عن الدور السائد في المقر خلال مرحلة البقاء في نيويورك، وتتيح إمكانية النقل في مرحلة لاحقة. وستضع مهمتا الإشراف والتوجيه قدرا أكبر من التركيز على العناصر الاستراتيجية من إطار الموارد البشرية، من قبيل التخطيط للقوة العاملة الميدانية، والرصد، وتوفير التوجيه

وتطبيقه على نحو متسق، وتوفير مجموعة من اختصاصي الموارد البشرية، وتقديم الدعم الوظيفي للموظفين في البعثات التي تمر بمرحلة انتقالية بالتشاور الوثيق مع مكتب إدارة الموارد البشرية. وكذلك، ستقوم وحدة جديدة لقياس الأداء التنظيمي ودائرة استراتيجية الموارد البشرية الميدانية باستخدام الموارد الحالية من أجل تشكيل وحدات مخصصة للتخطيط للقوة العاملة وإدارة المعلومات، وتنمية قدرات الموارد البشرية في الميدان، وهما مجالان من المجالات ذات الأولوية في إطار الموارد البشرية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

٦٩ - ومستقبلاً، ستركز شعبة الميزانية والمالية للعمليات الميدانية على مخصصات الاحتياطي الاستراتيجية وعلى ضمان مواءمة موارد/ميزانيات البعثات مع الأولويات الاستراتيجية للبعثات. وفي هذا الصدد، ستواصل الشعبة الجهود التي تبذلها لتنفيذ الإطار الاستراتيجي لإدارة الموارد. وستوظف جهود كبيرة ضمن الشعبة إضافة إلى الجهد الأوسع نطاقاً الذي تبذله إدارة الدعم الميداني من أجل دعم تنفيذ كل من المعايير الحاسوبية الدولية للقطاع العام ونظام أوموجا، وذلك اعترافاً بالتحديات والفرص التي ستنشأ من كونها أولى كيانات الأمانة العامة التي تنفذ هذه الأدوات المساعدة ذات الأهمية الحاسمة. وستقوم شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مستعينة بالتكنولوجيا والبرامجيات لتحقيق استفادة قصوى من استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بأداء دور مزدوج يتمثل في استمرار تقديم الدعم للعمليات الميدانية بالاستفادة من الخدمات المشتركة والهياكل الأساسية، والقيام في الوقت نفسه بتنسيق ودعم النشر التدريجي لنظام أوموجا. وستقوم شعبة الدعم اللوجستي، مع مراعاة الحاجة إلى إدارة اللوجستيات وسلسلة الإمداد العالمية وضمان تقديم الدعم الأمثل للدول الأعضاء وشركاء الأمانة العامة، بمواءمة التخطيط والسياسات، والرقابة وإدارة المخاطر والأداء.

التزامن مع نظام أوموجا والمعايير الحاسوبية للقطاع العام ونظام إنسيرا

٧٠ - في عام ٢٠١٥، سيكون نظام أوموجا والمعايير الحاسوبية الدولية للقطاع العام ونظام إنسيرا في السنة الثانية من تنفيذها، ويتوقع تحقيق فوائد نتيجة التخطيط المشترك والتزامن. وسيؤدي توافر البيانات الموثوق بها الذي يتحقق بفضل المعايير الحاسوبية الدولية للقطاع العام ونظام أوموجا إلى تحويل قدرة الأمانة العامة على الإدارة بشكل أفضل استناداً إلى وضوح الأصول. وسيجري إدماج النظم في إطار إدارة الأداء على نطاق الإدارة واستخدام غايات وخطوط أساس وأهداف ومؤشرات أداء رئيسية معينة. وستواصل مشاركة المعايير الحاسوبية الدولية للقطاع العام ونظام أوموجا في اللجنة التوجيهية بوصفهما عضوين دائمين، بما يتيح الاتساق والمساءلة عن طريق مواءمة الاستراتيجية والمعايير الحاسوبية الدولية للقطاع

العام ونظام أوموجا دعماً لتكامل المعلومات وتوحيدها وتوافر بيانات دقيقة ومقدمة في الوقت المناسب.

باء - مركز الخدمات العالمية

٧١ - ستركز الخطوات التالية في تطوير مركز الخدمات الإقليمي على بلورة برنامج سلسلة الإمدادات/تطبيق نظام الوحدات، بما في ذلك تحسين تصاميم المعسكرات؛ ووضع التصميم لمراقف الشرطة والإصلاحات والعدالة، فضلاً عن مواقع نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج؛ وتعزيز أفرقة دعم البعثات؛ وتدريب أفراد البعثات في مجال إدارة البرامج والمشاريع؛ وتحديد القدرات التمكينية للوفاء باحتياجات دعم البعثات والأفراد المنتشرين في جميع أطوار دورة بقاء البعثة. وسيجري إدخال المزيد من التحسين على إدارة الأصول على الصعيد العالمي وتكوين مخزونات النشر الاستراتيجية لدعم تطبيق نظام الوحدات وتقديم الخدمات بسرعة للبعثات، بما في ذلك تنمية قدرات موظفي البعثات على مواصلة المبادرة. وسيجري استعراض العقود المتعلقة بالنظم ومواءمتها مع احتياجات سلسلة الإمدادات وتطبيق نظام الوحدات، بما في ذلك في ما يتعلق بالقدرات التمكينية.

٧٢ - وسيواصل مركز الخدمات العالمي إعادة تشكيل وإعادة تصميم عملياته ومهامه لإدماج سلسلة الإمدادات المتكاملة العالمية، بما في ذلك مهمة تتعلق بتحديد مصدر الأصول (غرفة تبادل معلومات) على الصعيد العالمي. ويشمل ذلك قدرة على جمع المعلومات بشأن البيانات الجغرافية على الصعيد العالمي.

جيم - مركز الخدمات الإقليمي

٧٣ - أدرج تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية المؤرخ ٢٩ نيسان/أبريل ٢٠١٠ (A/64/660) الخدمات التي من المقرر النظر في نقلها من العمليات الميدانية إلى مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، والتي تغطي الشؤون المالية وشؤون الميزانية، والموارد البشرية، ولوجستيات المكاتب الخلفية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واستند مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي إلى ذلك التقرير في تقييمه لنقل المهام الممكنة. وقبل حزيران/يونيه ٢٠١٥، سينقل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي بشكل كامل عناصر تجهيز المعاملات في الخدمات المالية وخدمات الموارد البشرية وسيوفر هذه الخدمات إلى جميع البعثات من عملائه، في حين سينفذ أنشطة تكميلية لتحسين تقديم الخدمات.

٧٤ - وأسفر تجهيز منح التعليم عن مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة في كل من مركز الخدمات الإقليمي ومركز الخدمات العالمية، وستقوم الأمانة العامة بدراسة الخيارات المتعلقة

بتجميع هذه المهمة العالمية في الموقع المناسب بما يتماشى مع تحليل التكاليف والفوائد الذي أُنجز. وسيشهد مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات المزيد من التوسع لتيسير الاستفادة المثلى من الحركة المتعددة الوسائط في إطار استراتيجية عالمية لسلسلة الإمدادات. وستشمل المهام الأخرى للوجستيات المكاتب الخلفية تدوين المواصفات وإجراء التقييمات التقنية. ومن المتوقع أن تكون أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإعداد فواتير الهاتف، وخدمات إدارة الشبكة ومكتب المساعدة قيد التشغيل في مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي خلال الفترة المالية ٢٠١٣/٢٠١٤.

دال - البعثات الميدانية

٧٥ - في عام ٢٠١٣، سيركز جانب الدعم من العمليات الميدانية على إعداد وتنفيذ نظام أوموجا والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وعلى اتخاذ خطوات نحو تحقيق الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم على الصعيد العالمي. وفي عام ٢٠١٣، سينشر نظام أوموجا في قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان في إطار عملية ما قبل التنفيذ. وسيجري استعراض خطط دعم البعثات لإدماج أهداف الاستراتيجية في نواتج تشغيلية محددة، مثل تبسيط العمليات أو تكامل المهام أو إعادة الانساق الهيكلي.

٧٦ - وستنجز البعثات التي تستفيد من خدمات مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي عمليات النقل المقررة في مجال الموارد البشرية والشؤون المالية، وستواصل السعي إلى تحقيق أوجه الكفاءة من خلال مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات وإدخال تعديلات على المهام الإدارية المتبقية. وستظل مهام كبير موظفي الموارد البشرية ورئيس شؤون الميزانية في البعثات. وستقوم العمليات الميدانية التي لا تستعين بمركز خدمات إقليمي بتمييز المهام الاستراتيجية والاستشارية عن المهام المتعلقة بالمعاملات ضمن الإطار المتكامل الذي تعتمده الإدارة العليا للبعثة سعياً إلى تحقيق الأهداف النهائية للاستراتيجية.

٧٧ - وكجزء من المضي قدماً إلى تحقيق الأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بدأ تركيز أكثر موضوعية في البعثات الميدانية، ويشمل مقترحات معروضة على الجمعية العامة في سياق مشاريع الميزانية للفترة ٢٠١٣/٢٠١٤ لدمج مهام الشؤون المالية وشؤون الميزانية المستقلة حالياً في عدد من البعثات (قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي) من أجل لتحقيق توائم أفضل بين إدارة الموارد وعمليات المحاسبة. وبحصول البعثات على تشجيع ودعم المقر،

ستسعى بنشاط أكبر إلى تحقيق التعاون بين البعثات في حين أن البعثات السياسية الخاصة ستلتمس بشكل مباشر أكثر فوائدها الاستراتيجية لتقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

رابعاً - الطلبات المقدمة إلى الجمعية العامة

٧٨ - من أجل تنفيذ الرؤية المتعلقة بالأهداف النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي بحلول ١ تموز/يوليه ٢٠١٥ على أم وجه، يطلب إلى الجمعية العامة أن تقوم بما يلي:

(أ) الإحاطة علماً بهذا التقرير؛

(ب) الإحاطة علماً بالدروس المستفادة من تطبيق نموذج التمويل الموحد في إطار بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وتأييد التنقيحات والتحسينات المقترح إدخالها على نموذج التمويل الموحد الواردة في الفقرة ٣٦ أعلاه.

خامساً - استنتاج

٧٩ - من المرجح أن تكون تحديات تتراوح ما بين البيئات التشغيلية المعقدة - المتقلبة في كثير من الأحيان - وزيادة الطلب على القدرات المتخصصة والحاجة في نفس الوقت إلى قدر أكبر من المرونة التنظيمية، على نفس درجة الإلحاح التي هي عليه في عام ٢٠١٢، وذلك على أقل تقدير. ويجب أن تكون المنظمة مستعدة لمواجهة تلك التحديات وتقديم قيمة حقيقية إلى الدول الأعضاء. وتعد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي أحد أهم الجهود التي تبذلها الأمانة العامة - بالتعاون مع الدول الأعضاء وشركاء الأمانة العامة - للتصدي لتلك التحديات بطريقة دينامية. وسيطلب إدخال تغييرات مستدامة على الهياكل والمهام والعمليات على صعيد إدارة الدعم الميداني، مجموعة من الأدوات وخيارات مرنة للاستجابة إذا كانت الأمم المتحدة ستحقق التوقعات التي تنتظرها الجهات المعنية بكافة أطرافها من تنفيذ الولايات السياسية وولايات حفظ السلام. ولهذه الأسباب فالأمانة العامة ملتزمة بالنموذج العالمي المتكامل لتقديم الخدمات في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وسيبلغ هذا النموذج الأهداف التي وضعت في بداية الاستراتيجية. وستسفر هذه التغييرات مجتمعة عن تحسن تقديم الخدمات والتركيز على العملاء؛ وزيادة أوجه التآزر بين البعثات؛ وتحسين استخدام البيانات والمعلومات لتتبع الأداء وقياسه ورصده؛ وانخفاض عبء تقديم الدعم للبعثات؛ والاستخدام الفعال للموارد وزيادة المساءلة؛ وطبع المقر بطابع أكثر استراتيجية.

٨٠ - وتعهد الدول الأعضاء إلى بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية التابعة للأمم المتحدة بمسؤوليات هائلة وتعدد عليها الشعوب التي تتطلع الأمم المتحدة إلى خدمتها آمالاً كبيرة. وتحتاج هذه البعثات إلى قدرات وخدمات أفضل؛ والأشخاص الذين تعمل هذه البعثات على خدمتهم يطلبون ذلك، والدول الأعضاء تتوقع ذلك، والأمانة العامة ملتزمة بتوفير ذلك. واستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي هي آلية تقديم هذه الخدمات المحسنة. وهي توفر الإطار الذي ترقى الأمم المتحدة فيه إلى مستوى هذه التحديات على نحو مختلف جوهرياً عما كان الحال عليه في الماضي؛ وهو إطار يتمثل الهدف منه في تقديم الخدمات بشكل يلي الاحتياجات ويكون مكرساً للبعثات؛ حيث يكون الأفراد النظاميون والمدنيون هم العملاء؛ وحيث يكون لسلامة الموظفين وأمنهم أهمية قصوى؛ وحيث يؤخذ بأوجه تحقيق الكفاءة الهيكلية في كل جانب من جوانب عمل الأمانة العامة. وسيجري تحقيق هذه الأهداف، وبتحقيقها سيتم بناء قاعدة متينة لإصلاحات أخرى.

٨١ - غير أن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي لن ينتهي في ١ تموز/يوليه ٢٠١٥. فسيجري تعلم الدروس من فترة السنوات الخمس الأولى وستعدل الاستراتيجية لتلبية الاحتياجات الميدانية المتغيرة، فضلاً عن احتياجات الإصلاح على المستوى الميداني وعلى نطاق المنظومة. وتعد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي نهجاً فلسفياً لعمل الأمم المتحدة بنفس قدر اتصالها بالهياكل والعمليات.

٨٢ - وسيقدم المزيد من التفاصيل عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي كمرافقات لتقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤، وستتناول هذه المرفقات مجالات الإبلاغ المتبقية التي طلبتها الجمعية العامة، على النحو الوارد في قرارها ٦٦/٢٦٤، وكذلك في تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/66/718) ومجلس مراجعي الحسابات عن عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام (A/66/5 (Vol. II)).