

Distr.: General
9 March 2017
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الحادية والسبعون

البند ١٤٩ من جدول الأعمال

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل

عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، أوغندا، للفترة من ١ تموز/
يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

٦	أولا - الولاية والنتائج المقررة
٦	ألف - لمحة عامة
٧	باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة
٢٦	جيم - تعاون البعثة على المستوى الإقليمي
٢٧	دال - الشراكات والتنسيق مع الأفرقة القطرية
٢٧	هـاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج
٥٨	واو - الاحتياجات من الموارد البشرية
٨١	ثانيا - الموارد المالية



الرجاء إعادة استعمال الورق



٨١		ألف - لمحة عامة.
٨١		باء - عوامل الشغور
٨٣		جيم - التدريب
٨٤		ثالثاً - تحليل الفروق
٨٩		رابعاً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
		خامساً - موجز لإجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ مقررات وطلبات الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٧٠ و ٢٨٩/٧٠، بما في ذلك طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة
٩٠		ألف - الجمعية العامة
٩٠		باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

المرفقات

٩٩		الأول: التعاريف
١٠١		الثاني: الخريطة التنظيمية

يتضمن هذا التقرير ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، أوغندا، للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨، التي تبلغ ٨٠٠ ٢٥٥ ٣٧ دولار وتمثل نقصانا قدره ٨٠٠ ٩٤٧ ١ دولار، أو ٥ في المائة، مقارنة بالميزانية المعتمدة البالغ قدرها ٦٠٠ ٢٠٣ ٣٩ دولار للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧.

وخلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي توفير الموارد البشرية؛ والخدمات المالية وخدمات النقل ومراقبة التحركات؛ وخدمات نقل الأفراد والبضائع وخدمات الدعم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة منه. وقد أضاف نشر المجموعة ٥ لنظام أوموجا في الميدان في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ القدرة على أتمتة خدمات كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين وأتمتة المدفوعات لفردى الأفراد النظاميين. ونتيجة لذلك، وسع المركز حافظة خدماته لتشمل مهام تجهيز كشوف المرتبات لكل من البعثات المستفيدة منه. وعلاوة على ذلك، يضطلع المركز بمهام تجهيز كشوف المرتبات تلك، على أساس مؤقت، لصالح بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وسيظل الترتيب ساريا إلى حين اتخاذ الجمعية العامة قرارا بشأن النموذج العالمي لتقديم الخدمات للمنظمة ككل. وفيما يتعلق بالاستراتيجية العالمية للدعم الميداني، فاعتبارا من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧، يُقترح أن تضاف بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية إلى حافظة بعثات حفظ السلام المستفيدة التي يدعمها المركز في المنطقة.

وتشمل الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ أيضا إعادة هيكلة تنظيمية لخط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات وخط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات. وستحسّن إعادة الهيكلة المقترحة مواءمة ملاك موظفي كل قسم أو وحدة تضطلع بالتجهيز مع قاعدة ملاك موظفي الجهات المستفيدة من دعم مركز الخدمات الإقليمي.

وتغطي الميزانية المقترحة تكاليف نشر ١٣٤ موظفا دوليا و ٢٩٧ موظفا وطنيا، بمن فيهم ثلاث وظائف مساعدة مؤقتة، و ٨ وظائف من متطوعي الأمم المتحدة.

وجرى ربط الاحتياجات الكلية من الموارد المطلوبة لمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي للفترة المالية من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨ بأهداف المركز من خلال عدد من الأطر القائمة على النتائج، المصنفة حسب نموذج تقديم الخدمات في المركز، الذي يتألف من الموظفين الدوليين، والموظفين الوطنيين، والأفراد النظاميين، والإبلاغ المالي، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات. وقد أُدرجت الموارد البشرية، من حيث عدد الموظفين، ضمن فرادى المجالات الوظيفية.

ورُبطت شروح الفروق في مستويات الموارد، بما في ذلك كل من الموارد البشرية والموارد المالية، حسب الاقتضاء، بنواتج محددة قررها مركز الخدمات الإقليمي.

الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ تمتد سنة الميزانية من ١ تموز/يوليه إلى ٣٠ حزيران/يونيه)

الفرق	النفقات ^{أ)}	المخصصات	تقديرات التكلفة	النسبة	الفئة
	(٢٠١٦/٢٠١٥)	(٢٠١٧/٢٠١٦)	(٢٠١٨/٢٠١٧)	المبلغ	المئوية
الموظفون المدنيون	١٨ ٠٧٦,٨	٢٤ ٥٣٠,٦	٢٨ ٠٧٣,٦	٣ ٥٤٣,٠	١٤,٤
التكاليف التشغيلية	١١ ٦٨٢,٦	١٤ ٦٧٣,٠	٩ ١٨٢,٢	(٥ ٤٩٠,٨)	(٣٧,٤)
إجمالي الاحتياجات	٢٩ ٧٥٩,٤	٣٩ ٢٠٣,٦	٣٧ ٢٥٥,٨	(١ ٩٤٧,٨)	(٥,٠)
إيرادات متأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	١ ٩٦٣,٢	٢ ٧٨٦,٧	٣ ٣٨٥,٥	٥٩٨,٨	٢١,٥
صافي الاحتياجات	٢٧ ٧٩٦,٢	٣٦ ٤١٦,٩	٣٣ ٨٧٠,٣	(٢ ٥٤٦,٦)	(٧,٠)
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	-	-	-	-	-
مجموع الاحتياجات	٢٩ ٧٥٩,٤	٣٩ ٢٠٣,٦	٣٧ ٢٥٥,٨	(١ ٩٤٧,٨)	(٥,٠)

ملاحظة: تشمل نفقات ما متوسطه ٣١٦ وظيفة ثابتة ومؤقتة (١١٠ موظفين دوليين، و ٥ موظفين وطنيين من الفئة الفنية، و ١٩٨ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية و ٣ من متطوعي الأمم المتحدة) والتكاليف التشغيلية المتصلة بالمركز، التي أُدرجت في الميزانية المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٥ لتقديم الخدمات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة 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، ومكتب الأمم المتحدة لدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى. ولا تشمل النفقات للفترة ٢٠١٦/٢٠١٥ بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، التي أُضيفت في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٦.

(أ) انظر A/71/809، المرفق الرابع عشر. وبالنسبة إلى الفترة ٢٠١٦/٢٠١٥، بلغت الموارد المعتمدة ٤٠٠ ٥٥٦ ٣٥ دولار.

الموارد البشرية^(أ)

الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون ^(ب)	الوظائف المؤقتة	متطوعو الأمم المتحدة	المجموع
مكتب الرئيس				
١٥	١٩	٦	٤٠	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
١٨	٢٦	٦	٥٠	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
قسم الموظفين الدوليين (البدلات والمدفوعات سابقا)				
٣٨	٧٦	٢	١١٦	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
٣٥	٩٤	١	١٣٠	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
قسم الموظفين الوطنيين (المزايا والاستحقاقات سابقا)				
٥١	١٣١	—	١٨٢	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
١٥	٣٦	٣	٥٥	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
قسم الأفراد النظاميين (مستحدث)				
—	—	—	—	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
١٢	٥٥	—	٦٧	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
قسم الإبلاغ المالي				
١٧	٢٦	—	٤٣	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
٢٩	٦٨	—	٩٧	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات				
١٣	٩	—	٢٢	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
١٣	٩	—	٢٢	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحرّكات				
١٢	٦	—	١٨	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
١٢	٦	—	١٨	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
المجموع				
١٤٦	٢٦٧	—	٨	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧
١٣٤	٢٩٤	٣	٨	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨
(١٢)	٢٧	٣	—	صافي التغير

(أ) يمثل ذلك أعلى مستوى للقوام مأذون به/مقترح.

(ب) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من الفئة الفنية ومن فئة الخدمات العامة.

ترد في الفرع الرابع من هذا التقرير الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها.

أولا - الولاية والنتائج المقررة

ألف - لحة عامة

١ - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي في تموز/يوليه ٢٠١٠ في أعقاب اتخاذ الجمعية العامة قرارها ٢٦٩/٦٤، بوصفه مركزا مشتركا لتوفير الخدمات للبعثات في المنطقة في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وقد قرّرت الجمعية العامة في الفقرة ٦٢ من قرارها ٣٠٧/٦٩ منح المركز استقلالا تشغيليا وإداريا، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترح ميزانية للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، يُقيّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز. وقد أقرت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٩/٧٠، ميزانية المركز للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، وقررت أن تنظر في مسألة تمويل المركز أثناء دورتها الحادية والسبعين.

٢ - وكما ذكر في التقرير المرحلي السنوي الثالث للأمين العام عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/67/633)، فإن جوهر استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي هو الاستفادة من أوجه التآزر ووفورات الحجم المحتملة من أجل تقديم دعم أفضل وفي وقت أنسب؛ والحد من الإهدار والازدواجية والاختناقات أو القضاء عليها في خدمات الدعم اللوجستية والإدارية والمالية؛ وبالتالي تمكين البعثات من الاضطلاع بولاياتها بفعالية. وفي إطار هذه الاستراتيجية، يقدم مركز الخدمات الإقليمي خدمات مشتركة إلى البعثات المشاركة، بهدف نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات والتي لا ترتبط بمكان معين من البعثات الميدانية إلى المركز. ويشمل ذلك العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والمالية، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويعني إضفاء الطابع المركزي على هذه المهام أنها يمكن أن تنفذ بمزيد من الفعالية بفضل تكامل العمليات وتخصّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

٣ - وتشمل الجهات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي حاليا سبع (بعثات) وعمليات (دعم) لحفظ السلام وسبع بعثات سياسية خاصة، بما في ذلك:

(أ) بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، لعمليات حفظ السلام؛

(ب) مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وفريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المستشار الخاص للأمين العام المعني بمنع نشوب النزاعات، بما في ذلك في بوروندي، للبعثات السياسية الخاصة.

٤ - وبالإضافة إلى البعثات المستفيدة المذكورة أعلاه، فاعتباراً من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧، يقترح أن تضاف بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية إلى حافظة بعثات حفظ السلام المستفيدة التي يدعمها المركز.

٥ - وعلاوة على ذلك، فمنذ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، يجهّز مركز الخدمات الإقليمي الخدمات المتعلقة بتجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين وفرادى الموظفين النظاميين في البعثات الموجودة في أفريقيا، باستثناء عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، التي ستغلق بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٧. ونتيجة لذلك، تستفيد من خدمات كشوف المرتبات خمس بعثات إضافية، هي بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو.

٦ - وسيساهم مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، في تقديم الخدمات بكفاءة وفي الوقت المناسب إلى البعثات المستفيدة من خلال تنفيذ ما يتصل بها من نواتج رئيسية مبينة في الأطر الواردة أدناه. وسيفضي هذا الإنجاز المتوقع إلى تحقيق الهدف الذي يتوخاه المركز، في حين تبين مؤشرات الإنجاز بعض التقدم المحرز في تحقيق هذا الإنجاز خلال فترة الميزانية. ولقد أُدرجت الموارد البشرية للمكتب، من حيث عدد الموظفين المدنيين، ضمن المجالات الوظيفية الفردية. وترد الشروح المتعلقة بالفروق في عدد الموظفين، مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، ضمن كل مجال على حدة.

باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة

٧ - يتمثل الهدف الاستراتيجي لمركز الخدمات الإقليمي في تقديم خدمات مشتركة تلبي احتياجات العملاء وتتسم بالكفاءة والفعالية والابتكار وقابلية التوسع إلى البعثات المستفيدة في المنطقة الأفريقية، الملتزمة بتلبية توقعات الجهات صاحبة المصلحة من خلال تقديم الدعم لعمليات الأمم المتحدة لدعم السلام في بيئة عالمية متغيّرة ومحفوفة بالصعاب. وكرّس المركز، منذ إنشائه، الكثير من جهوده في مجال تقديم الخدمات الإدارية على استقرار تقديم الخدمات وتحسينها وفي الوقت نفسه توسيع نطاق القدرات واستيعاب الموظفين والعمليات بعد زيادة عدد البعثات التي كان المركز يقدم لها الدعم في البدء من ٧ بعثات إلى ١٤ بعثة. وسيضم المركز خمس جهات مستفيدة أخرى وسيقدم الدعم إليها في مجال كشوف مرتباتها خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

إعادة هيكلة مركز الخدمات الإقليمي

٨ - ينقسم هيكل مركز الخدمات الإقليمي إلى خطوط خدمات متعددة الوظائف من خلال عملية لإعادة تنظيم أساليب العمل، الأمر الذي أسهم في توحيد العمليات الإدارية في المنطقة. وفي الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، وتمشيا مع هدف المركز المتمثل في مواصلة ترشيد العمليات الإدارية والاستفادة الكاملة من وظائف نظام أوموجا، يقترح المركز إعادة تنظيم خطوط الخدمات فيه بحسب فئات الموظفين والأفراد، بدعم من ثلاث ركائز رئيسية، على النحو التالي:

(أ) قسم للموظفين الدوليين يتألف من خط للخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط للخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات، وخط للخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات، وخط للخدمات المتعلقة بمنح التعليم؛

(ب) قسم للموظفين الوطنيين يتألف من خط للخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات، وخط للخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات؛

(ج) قسم للأفراد النظاميين يتألف من خط للخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات، وخط للخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط للخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات.

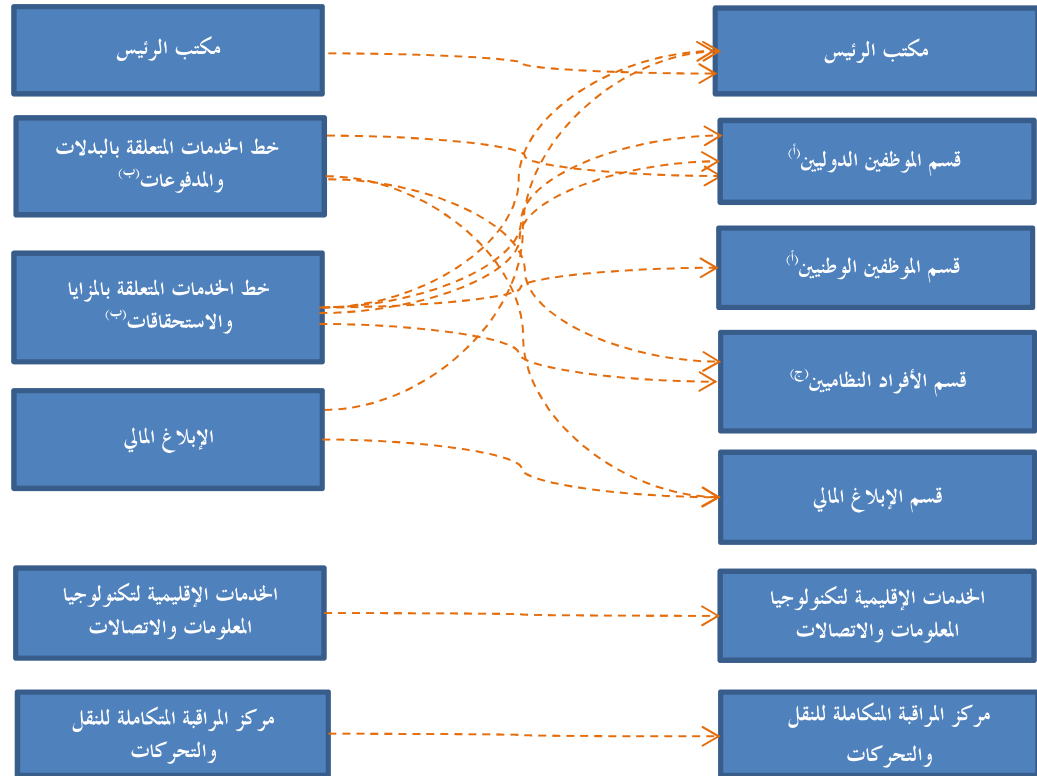
٩ - ويبين الشكل الأول أدناه موجزا للتغييرات المقترحة إدخالها على هيكل مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ بالمقارنة مع الهيكل المعتمد في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، ويرد مزيد من الشرح للتغييرات في ملاك الموظفين في الشكل الثاني إلى الشكل السادس. وترد تفاصيل عن ملاك الموظفين المقترح والتغييرات بحسب الأقسام في الفرع واو.

الشكل الأول

مخطط إعادة الهيكلة المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧

٢٠١٧/٢٠١٦ (ما هو معتمد)

٢٠١٨/٢٠١٧ (ما هو مقترح)



١٠ - يقدم الجدول ١ أدناه معلومات عن الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في إطار خطوط الخدمات الجديدة المقترحة.

الجدول ١

الخدمات التي يقدمها مركز الخدمات الإقليمي

القسم	الخدمات
الموظفون الدوليون	• خدمات الإلحاق بالخدمة وانهاؤها: الوصول والمغادرة، وإدارة العروض، وإصدار التذاكر، ومنح الاستقرار، ومنح الانتقال، وتقارير المصروفات • خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات: كشوف المرتبات، واستحقاقات الإجازات، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود، وتقارير المصروفات للسفر داخل منطقة البعثة • خدمات المطالبات والسفر: المعاملات المتعلقة بالمبالغ المقطوعة، وإصدار التذاكر، وسلف بدلات الإقامة اليومية المدفوعة، وتقارير المصروفات/مطالبات تسوية تكاليف السفر، ودفع فواتير السفر • خدمات منحة التعليم: سلف ومطالبات في إطار منحة التعليم
الموظفون الوطنيون	• الموارد البشرية وكشوف المرتبات: استحقاقات الإجازات، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود • خدمات السفر والمطالبات: كشوف المرتبات وتقارير المعاشات التقاعدية، ومدفوعات انتهاء الخدمة والمدفوعات النهائية، ومطالبات تسوية تكاليف السفر
الأفراد النظاميون	• خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات: بدلات الإقامة الشهرية، والمدفوعات النهائية، ومدفوعات الوحدات • خدمات الإلحاق بالخدمة وانهاؤها: الوصول والمغادرة، وإصدار فواتير خدمات الشحن، ومطالبات تسوية تكاليف السفر • خدمات السفر والمطالبات: السفر الداخلي والخارجي
الإبلاغ المالي	• التسويات المصرفية • الفواتير الشهرية المشتركة بين المكاتب • تجهيز المبالغ المستردة وإشعارات الخصم • تعهد دفاتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي شهريا وفي نهاية السنة • الضوابط الداخلية والامتثال • خدمات أمانة الصندوق: معالجة المدفوعات بواسطة الشيكات، وتعهد شركاء تصريف الأعمال، وتجهيز التحويلات المحلية، وتجهيز المدفوعات التي تتم خارج دورة الميزانية، وتجهيز كشوف المرتبات، وتجهيز التحويلات الخارجية، وإعداد طلبات التحويلات المالية • خدمات البائعين: مدفوعات فواتير البائعين، ومدفوعات فواتير البائعين للخصومات مقابل السداد الفوري، وتمديد المصروفات النثرية، وتجهيز استرداد النفقات الطبية

١١ - ومع الهيكل الجديد المقترح ومع إنشاء قسم للأفراد النظاميين، يقترح إنشاء وظيفة مدير لتقديم الخدمات (ف-٥) من أجل إدارة القسم. وسيتعامل مدير تقديم الخدمات المخصص للأفراد النظاميين تعاملًا مباشرًا مع دائرة تكوين القوات وشعبة الشرطة في إدارة عمليات حفظ السلام، وكذلك مع رئيس شؤون الأفراد العسكريين في البعثات الميدانية، الذين يتولى معظمهم في البعثات التي يدعمها مركز الخدمات الإقليمي الرتبة ف-٥. ويتيح الهيكل أيضا الاعتراف بالدور الاستراتيجي والشراكات الاستراتيجية التي تجمع العمليات الميدانية بالأفراد النظاميين. وسيكون كل من قسم الموظفين الدوليين وقسم الموظفين الوطنيين

المعادة تسميتهما تحت رئاسة وظيفتي مديري تقديم الخدمات (من الرتبة ف-٥) الموجودتين في الخطبين السابقين المتعلقين بالخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات، والخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات.

١٢ - وبالمثل، سيتيح إنشاء قسم لتقديم الدعم الإداري بأكمله إلى الموظفين الوطنيين لمركز الخدمات الإقليمي تخصيص الموارد وصيانة الهياكل، وسيعمل القسم بسلاسة مع وحدات الدعم المستفيدة في البعثات الميدانية. وبالنظر إلى عدد الأفراد الذين سيستفيدون من الدعم، سيتيح إنشاء ركيزة مخصصة للموظفين الوطنيين للمركز إدارة العمليات والخدمات التي تدعم تلك الفئة من الموظفين على نحو أفضل.

١٣ - وسيشمل تقديم الدعم الإداري إلى جميع البعثات المستفيدة في أفريقيا أيضا تجهيز فواتير البائعين. وفي الهيكل الحالي، أنشأ المركز مجموعة فرعية منفصلة داخل القسم لدعم دفع المبالغ للبائعين الذين يوفرون خصومات للأمم المتحدة مقابل السداد الفوري من أجل تحسين ضمان سداد المدفوعات في الوقت المناسب وتطبيق تلك الخصومات. وسيتم تكرار هذا النموذج في الهيكل المقترح، مع مراعاة حجم الفواتير التي يتعين تجهيزها وضمان مراعاة الطبيعة الحساسة زمنيا لتلك الوظيفة مراعاة كاملة. وسيشرف مدير تقديم الخدمات المتعلقة بخطط الإبلاغ المالي على جميع مدفوعات الفواتير، وكذلك خدمات أمانة الصندوق التي تدعم عمليات المركز.

١٤ - وفي إطار إعادة الهيكلة المقترحة، يُقترح أيضا نقل المسؤولية عن إدارة المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، الذي يديره حاليا مدير تقديم الخدمات المتعلقة بخطط المزايا والاستحقاقات، إلى نائب رئيس مركز الخدمات الإقليمي. وبما أن المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات يقدم خدمات الاستضافة لطائفة واسعة ومتنوعة من الاجتماعات والأنشطة لبعثات الأمم المتحدة الميدانية في المنطقة، ولموظفين من مقر الأمم المتحدة، وغير ذلك من كيانات الأمم المتحدة، فإن مركز الخدمات الإقليمي ينبغي أن يتولى إدارة المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات.

١٥ - ومع إضافة جهات أخرى مستفيدة وإضفاء الطابع المركزي على خدمات كشف المرتبات، من المتوقع أن يزداد عبء العمل على موظفي مركز الخدمات الإقليمي. ولا يوجد حاليا أي خدمات مخصصة لتقديم المشورة للموظفين في عنتيبي، ولا يملك الأفراد الذين يحتاجون إلى المشورة الخيار في الحصول على هذه الخدمة محليا. وفي هذا الصدد، يُقترح إدراج مستشار للموظفين من فئة متطوعي الأمم المتحدة في ملاك الموظفين في المركز عن طريق إعادة انتداب وظيفة مؤقتة قائمة وشاغرة من وظائف متطوعي الأمم المتحدة.

المبادرات والدعم

١٦ - من شأن التنفيذ المقترح لخطوط الخدمات الثلاثة أن يزيد من تكامل العمليات في مركز الخدمات الإقليمي وتيسير الجهود الرامية إلى تحسين الإبلاغ عن أداء العمليات من بدايتها إلى نهايتها وإعادة تصميمه وتيسير رصد مؤشرات الأداء الأساسية. وسيواصل المركز استعراض عمليات التحسين المستمر التي يقوم بها بغية تحديد المزيد من فرص إعادة التصميم وتنفيذها خلال فترة الميزانية.

١٧ - ويواصل مركز الخدمات الإقليمي أيضاً جهوده الرامية إلى تتبع مؤشرات الأداء الأساسية والإبلاغ عنها. وعقب صدور التوسعة ١ لنظام أوموجا، خُفّض عدد مؤشرات الأداء الأساسية القابلة للقياس، نظراً لتعذر الوصول إلى بعض البيانات مؤقتاً. ونتيجة لذلك، تأخر صدور تقارير الأداء الشهرية خلال الفترة ٢٠١٥/٢٠١٦، وفي نهاية العام أصدر المركز تقريراً إلى البعثات المستفيدة تضمن سجلات مقارنة سنوية تبين منها أن نسبة الأهداف التي تم تحقيقها أو تجاوزها خلال الفترة ٢٠١٥/٢٠١٦ بلغت ٦٢ في المائة من مجموع الأهداف الـ ٣٧ (مقارنة بنسبة ٦٦ في المائة في الفترة ٢٠١٤/٢٠١٥). ويواصل المركز التركيز على تحسين الأداء ويقوم في إطار ذلك بإعداد تقارير ربع سنوية مفصلة عن مؤشرات الأداء الأساسية. واعتباراً من أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، بدأ المركز يطبق نظام الرصد الفردي لمؤشرات الأداء الأساسية داخل كل خط من خطوط الخدمات حتى يوجه بشكل أفضل جهوده الرامية إلى تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

١٨ - وخلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، يُتوقع أن يضطلع مركز الخدمات الإقليمي أيضاً بأنشطة التصفية المتبقية لدعم إغلاق عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، ولدعم خفض التدريجي للعناصر الإدارية في بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا في مراحلها الأخيرة خلال الربع الأول من عام ٢٠١٨. ويجري إعداد خطط لضمان التنفيذ السلس لجهود الانتقال وأنشطة التسليم من عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار إلى المركز في مجالي إدارة الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين، بالتنسيق مع مركز الخدمات العالمي وإدارة الدعم الميداني. ويمكن توقع حدوث زيادة كبيرة في حجم العمل المتصل بتلك الأنشطة المتبقية في الأشهر القليلة الأولى التالية لانتهاؤ ولاية عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، إذ سيتم تجهيز استحقاقات نهاية الخدمة للموظفين ومطالبات الأطراف الثالثة، وتحديث البيانات المالية للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، وفي الوقت نفسه ستكون هناك حاجة إلى توفير الدعم لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا في مجالي إدارة الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين. وبالنظر إلى الطابع المؤقت لهذه الأنشطة اللازمة، سيقوم المركز باستيعاب عبء العمل المتصل بها.

١٩ - ووفقاً لقرار الجمعية العامة ٣٠٧/٦٩، تغيرت ترتيبات الحوكمة لدى مركز الخدمات الإقليمي. فاللجنة التوجيهية السابقة، المشكّلة من مديري ورؤساء دعم البعثة في العمليات

الميدانية التي تستفيد من خدمات المركز، قد استعيض عنها بمجلس عملاء بنفس التشكيل. وأنشئت لجنة توجيهية جديدة لإدارة المركز، تتألف من مديري شعبة الموظفين الميدانيين، وشعبة الميزانية والمالية للعمليات الميدانية، وشعبة الدعم اللوجستي، وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الدعم الميداني، ورئيس ونائب رئيس مجلس العملاء لتمثيل العمليات الميدانية التي تستفيد من خدمات المركز. وعلى مستوى العمل، يجتمع مديرو وحدات تقديم الخدمات ومديرو خطوط الخدمات كل ثلاثة أشهر مع نظرائهم، رؤساء أقسام الموارد البشرية ورؤساء أقسام الميزانية والشؤون المالية في البعثات، لاستعراض أداء الخدمات الإدارية وتوزيع الأدوار بين المركز والبعثات المستفيدة فيما يتعلق بمهام الموارد البشرية والشؤون المالية التي لا تزال تؤدي داخل البعثات.

٢٠ - وبعد إضافة بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية إلى قائمة البعثات المستفيدة من خدمات المركز، سيتولى المركز اعتباراً من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ مسؤولية الاضطلاع بالعمليات الإدارية المتصلة بالشؤون المالية والسفر والموارد البشرية في تلك البعثة. وسيوفر لها الدعم في مجال إدارة الشؤون المالية وشؤون الموظفين من أجل تخفيف حدة المخاطر التشغيلية الجارية للبعثة في هذين النشاطين اللذين لا يرتبط تنفيذهما بموقع معين، وينظر إلى الاقتراح بنقل إدارة المعاملات المالية وإدارة شؤون الموظفين بالبعثة إلى المركز باعتباره أولوية. وبإضافة البعثة إلى قائمة البعثات المستفيدة من خدمات المركز، سيزداد عدد الوظائف المتصلة بالموارد البشرية في المركز عن طريق نقل ١٠ وظائف من البعثة إلى المركز.

٢١ - على أن تحويل ٣٤ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية بحلول نهاية حزيران/يونيه ٢٠١٧، على النحو المقترح في تقرير الأمين العام عن ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، أوغندا للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧ (A/70/754)، وفقاً لقرار الجمعية العامة ٣٠٧/٦٩، لن يتحقق بالكامل كما كان مقرراً. وسيظل برنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية قائماً خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، بالنظر إلى حالات التأخير الناجمة عن ضرورة أن يزيد المركز من استقرار عملياته. وبعد التوسع الكبير الذي شهده المركز في نطاق وحجم الخدمات التي يقدمها، تقرر إعادة النظر في الجدول الزمني لتحويل الوظائف الـ ٣٤ من فئة الخدمة المدنية إلى وظائف وطنية، وأصبح الجدول الزمني المقرر لتحويلها هو ثلاث سنوات. وفي الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، بلغت النسبة المثوية للموظفين الوطنيين الذين يؤدون مهاماً إدارية ومهاماً تتعلق بالمعاملات في المركز، باستثناء مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ٦٦ في المائة. ووفقاً للبرنامج المقترح المنقح لتحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، سيحدث انخفاض تدريجي في عدد الوظائف الدولية، حتى يُنجز البرنامج خلال الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. وفي هذا الصدد، يتوقع أن يتمكن المركز بحلول ١ تموز/يوليه

٢٠١٧ من تحويل ١٣ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية، مقارنة بالعدد البالغ ٣٤ لوظائف الخدمة المدنية المقرر تحويلها إلى وظائف وطنية.

٢٢ - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي تعزيز الاتصالات مع البعثات المستفيدة من خدماته والمستخدمين النهائيين، عن طريق التوعية والتواصل بشكل استباقي، وعن طريق بناء قدرات الموظفين العاملين في مجال إدارة الاستفسارات، وذلك بهدف بناء الثقة مع الجهات صاحبة المصلحة. ويعتزم المركز إجراء عدد من الزيارات الميدانية للإعلام بدوره ونهجه وأدائه؛ كما يعتزم تنظيم دورات تدريبية قصيرة لحل مسائل محددة ودورات تدريبية لتقليل الأخطاء الشائعة. وسيواصل المركز أيضاً اختبار ورصد إطار الرقابة الداخلية الخاص به المصمم لكي يستخدم في جميع خطوط الخدمات. وسيركز إطار الرقابة الداخلية الآلية على العمليات القائمة على المعاملات في إطار نظام عملي وقوي من خلال توثيق الإجراءات والعمليات، وتقييم الضوابط الداخلية وتحسينها باستمرار بوصفها جزءاً لا يتجزأ من مبادرات الامتثال وإدارة المخاطر والعمليات الجارية.

٢٣ - وستواصل في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ الأنشطة المتعلقة بالتثبيت المستمر لعمليات نظام أوموجا، مع توفير تدريب إضافي حسب الاقتضاء ومواصلة حصر العمليات وإعادة تصميمها. ومن المقرر القيام في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ بمشروع وقف تشغيل نظام غاليليو ونشر الخصائص الوظيفية المتعلقة بإدارة سلسلة الإمداد في نظام أوموجا، وسيتم إشراك مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في مبادرة سلسلة الإمداد لتنفيذ مشروع ممر شرق أفريقيا من أجل عمليات حفظ السلام في المنطقة. وفي الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، سيتأكد مركز الخدمات الإقليمي من أن المعلومات المتعلقة بأصوله التي نقلت إليه من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية مسجلة بدقة في نظام أوموجا، وأن أثرها اللاحق على البيانات المالية مأخوذ في الاعتبار.

٢٤ - ووفقاً للمشورة المقدمة من إدارة شؤون السلامة والأمن بشأن المخاطر الأمنية في المنطقة، يجري إدخال تحسينات على نطاق قاعدة الدعم في عنتيبي لتحسين الأمن في مركز الخدمات الإقليمي وتعزيز قدرته التشغيلية على الصمود في حالة وقوع حادث أمني. وتشمل الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ احتياجات من الموارد تتعلق بتركيب نظم إضاءة برجية وبوابة مؤمنة لضبط/تقييد التنقل في مدخل القاعدة، يتقاسم تكاليفها جميع شاغلي القاعدة على أساس ترتيب تقاسم التكاليف مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، التي تعمل بوصفها مدير القاعدة والكيان المسؤول عن التنفيذ.

قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٥ - تتمثل ولاية قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات دعم تتسم بالفعالية والكفاءة وحسن التوقيت وغير مرتبطة بمواقع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة استناداً إلى ثلاثة مبادئ للهيكلية الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي: (أ) القضاء على الازدواجية في الجهود؛ (ب) تحقيق وفورات الحجم والنطاق؛ (ج) إزالة التفاوت بين الخدمات في جميع البعثات من خلال التوحيد القياسي. وسيركز القسم في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ على ما يلي: خدمات إعداد فواتير الهاتف على الصعيد الإقليمي؛ وخدمات التدريب، بالتنسيق مع مركز الخدمات العالمي والمركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في مركز الخدمات الإقليمي؛ وأكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة؛ والدراسات الاستقصائية للوقوف على مدى الامتثال على الصعيد الإقليمي في مجال أمن المعلومات ومعاييرها. وسيتولى القسم تنسيق الاختبارات التجريبية للتكنولوجيا الساتلية ذات النطاق الترددي العريض وزمن الاستجابة القليل، المقرر تنفيذها في عنتبي في الربع الأول من عام ٢٠١٧. وستقوم بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بتوفير التكاليف المتصلة بالمعدات وتركيب التكنولوجيا في عنتبي وفقاً لخطة العامة لتحسين الاتصال في جميع أجزاء البعثة.

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

٢٦ - أنشئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات ودمجها والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا بالتعاون مع البعثات المستفيدة. وتشمل أنشطة مركز المراقبة التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، مما يؤدي إلى تقليص عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير.

٢٧ - وخلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، سيشترك مركز المراقبة في تخطيط واعتماد مبادرة إقليمية للنقل المحوري لتمكين البعثات من تقاسم العتاد الجوي للرحلات الجوية المقررة لنقل الركاب، وهو ما سيزيد من إدماج العمليات الجوية الإقليمية وبالتالي حركة المسافرين. وتهدف هذه المبادرة إلى تيسير استخدام أفضل للموارد وتحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى البعثات الإقليمية. ومن المتوقع تسيير رحلات جوية (مخصصة) لتلبية للزيادة المفاجئة في الاحتياجات استناداً إلى افتراض توافر طائرة من طراز Lear jet وإمكانية الحصول على طائرات شحن، مثل الطائرة من طراز C-130، المتوفرة في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

٢٨ - وسيشترك مركز المراقبة خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ أيضاً في مبادرة إدارة سلسلة الإمداد لتنفيذ مشروع ممر شرق أفريقيا، الذي بدأ العمل فيه في نيسان/أبريل ٢٠١٦،

وسيكون بمثابة إثبات لحدوى مفهوم سلسلة الإمداد المتكاملة من بدايتها إلى نهايتها لتوريد عدد محدد من السلع، ويتركز على ستّ بعثات لحفظ السلام في المنطقة، هي: بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة 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، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال. وبالنظر إلى أن النقل يمثل أكثر من ٣٠ في المائة من التكاليف التشغيلية لسلسلة الإمداد، سيكون مركز المراقبة قادراً على الإسهام في هذه المبادرة من خلال تنظيم تخطيط الحركة وتنفيذها. وأنشئ فريق لهذا المشروع في مركز الخدمات الإقليمي يضم مركز المراقبة، والمكتب الإقليمي للمشتريات، وقاعدة الدعم في عنتيبي. وعُيّن رئيس مركز المراقبة قائداً للمشروع. وسيختبر هذا المشروع التجريبي استخدام العمليات المنسقة للتخطيط والتسليم والاستعانة بمصادر مختلفة فيما يتعلق بعدد قليل من السلع التي تتسم بقيمة كبيرة وتستهلك بكثرة. وتقدر الفترة اللازمة للنهوض بالتآزر الإقليمي لإدارة سلسلة الإمداد للبعثات إلى المستوى الأمثل بما يتراوح بين ٨ أشهر و ١٢ شهراً. وإضافةً إلى ذلك، فإن طابع هذا المشروع، من حيث بدايته ونهايته، يتطلب التزاماً مع غيره من المشاريع التجريبية الجارية، لا سيما المشروع التجريبي لتخطيط الاقتناء والمشروع التجريبي المتعلق بتحليل شروط التجارة الدولية. وبمجرد الانتهاء من اختبار سلسلة الإمداد من البداية إلى النهاية، ستساهم الدروس المستفادة من هذا المشروع التجريبي في توفير معلومات يستنار بها في تنقيح العمليات والإجراءات لتوسيع نطاق سلسلة الإمداد المتكاملة من بدايتها إلى نهايتها لتشمل مناطق وسلعاً أخرى خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

نموذج التمويل المرن

٢٩ - لاحظت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٧٠ الحاجة إلى إحراز مزيد من التقدم في وضع نموذج التمويل المرن لمركز الخدمات الإقليمي، وأيدت توصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بأن يشمل نموذج التمويل المرن مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبأن يقدم الأمين العام معلومات مستكملة عن هذه المسألة في وثيقة الميزانية المقبلة للمركز (انظر A/70/742/Add.17، الفقرة ٤٨). ويجري حالياً تنقيح النموذج. وواجه المركز تحديات في تعديل النموذج بسبب اختلاف أعباء العمل والمهام التي تضطلع بها خطوط الخدمات الأساسية المتصلة بالشؤون المالية والموارد البشرية عن المهام المتصلة بمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأجري استعراض لتقييم الترشيح المستخدم. ومع ملاحظة أن الترشيح النسيبي ينبغي أن يكون مماثلاً لعبء العمل المستخدم بين

فئتي الموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين، وجد أن استخدام الترحيح القائم مُبرَّر نظرا لتماثل عبء العمل المتعلق بكل موظف وطني وبكل فرد من الأفراد النظاميين.

٣٠ - ويمثل تنفيذ المجموعة ٥ من نظام أوموجا عاملا يؤثر على صقل نموذج التمويل المرن. وعلى هذا النحو، فإن إعداد تقييم مفصل لنموذج التمويل المرن، يشمل آثار التجربة الفعلية بالنسبة لوحدي كشف المرتبات والسفر في نظام أوموجا، سيوفر معلومات يستنار بها في استعراض النموذج من خلال استخدام الإحصاءات المتعلقة بأعباء العمل.

٣١ - ويتوقع أن تتغير أنشطة مركز الخدمات الإقليمي لكي تأخذ في الاعتبار اتساع قاعدة البعثات المستفيدة التي يدعمها المركز في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، بالنظر إلى تزايد مستويات النشر في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى وفي بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي. ومع أن بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية يمكن أن تشهد المزيد من التغييرات، فإن بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان تظل أيضاً تشهد نمواً في قاعدة المستفيدين من خدماتها. وسيتأثر عبء العمل في المركز أيضاً بإدراج بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية كبعثة مستفيدة، وكذلك بإدراج بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، وذلك لأن تلك البعثات المستفيدة من خدمات كشف المرتبات لم تدرج بعد في نموذج التمويل المرن.

٣٢ - ولا يزال تطبيق النموذج يقتصر على إدارة الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين. ويشكل هيكل قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً من استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها صلات إقليمية على نطاق الشبكة الأوسع للبعثات التي تشرف عليها إدارة الدعم الميداني، في حين يتواءم مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات على نحو وثيق مع التحسينات التي طرأت على استخدام العتاد الجوي في المنطقة. ولدى القسم والمركز نموذجان متباينان بوضوح لتقديم الخدمات داخل مركز الخدمات الإقليمي. وبسبب الطابع الفريد لهذين النموذجين ومتطلبات عبء العمل يتعذر من الناحية العملية تطبيق نموذج للتمويل المرن يجمع بين هذه المجالات الثلاثة - الإدارة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتحسين في استخدام العتاد الجوي. وبالتالي، فحتى يكون نموذج التمويل المرن مجدياً وموثوقاً، يتواصل استخدامه حالياً لتحديد الاحتياجات من الموظفين لإدارة الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين في المركز، مع استثناء مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات (١٨ وظيفة) وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (٢٢ وظيفة).

استخلاص نموذج التمويل المرن

٣٣ - يركز استخلاص نموذج التمويل المرن لمركز الخدمات الإقليمي على عدد من الافتراضات الأساسية. وتستخدم الافتراضات والتعاريف التالية:

- ثلاث فئات من الموظفين: يشمل النموذج ثلاث فئات للموظفين، هي فئة الموظفين الدوليين، وفئة الموظفين الوطنيين، وفئة فرادى الأفراد النظاميين (شرطة الأمم المتحدة والمراقبون العسكريون وضباط الأركان). ويستثنى الموظفون المقدمون من الحكومات من هذا الحساب نظراً لأهميتهم يشكلون عدداً قليلاً بالنسبة للدعم الكلي. وتستبعد أنواع الخدمات غير المتصلة بالأفراد لتجنب العد المزدوج نظراً لأن عدد موظفي البعثات المستفيدة يمثل بالفعل بديلاً معقولاً لعبء العمل من حيث الفواتير المجهزة أو متطلبات الإبلاغ المالي. كما تستبعد قوات الوحدات نظراً لأن المركز يقوم بتجهيز استحقاقاتها الميدانية من البدلات اليومية ودفعها باستخدام صرافي الرواتب.
- استخدام عدد الموظفين الممول فعلياً: يطبق النموذج عوامل الشغور المدرجة في الميزانية لكل نوع من العملاء في جميع البعثات المستفيدة باعتبارها المؤشر الرئيسي لحجم العملاء.
- نظام الترجيح: هذا النظام عبارة عن مقياس يُطبق على عدد الموظفين الممول للتمييز بين عبء العمل اللازم لتقديم الخدمات لمختلف فئات الموظفين، ويُستخدم المقياس ١,٠ للموظفين الدوليين كمعيار مرجعي. ويستخلص المقياس التالي من تقييم عبء العمل واتفاقات مستوى الخدمة الموقعة بين المركز والبعثات المستفيدة من خدماته:

الموظفون الدوليون: ١,٠

الموظفون الوطنيون: ٠,٤

فرادى الأفراد النظاميين: ٠,٤

- المضاعف: يستخدم المضاعف في نموذج التمويل المرن لتحديد عدد العملاء الذين يقدم لهم الدعم موظف واحد من المركز لدى تقديم الخدمات المتعلقة بالمعاملات الأساسية. ويعكس استخلاص المضاعف أوجه الكفاءة التي يحققها المركز بالفعل في سنوات تكوينه في شكل الوظائف الملغاة. ويتيح المضاعف استقراء احتياجات المركز من التمويل المرن استناداً إلى عدد العملاء الممول.

٣٤ - وباستخدام الافتراضات الواردة أعلاه، يتبين أن نموذج التمويل المرن يتألف من ثلاثة عناصر مختلفة تُصنّف، حسب احتياجات مركز الخدمات الإقليمي من الموظفين، على النحو التالي:

(أ) **التكاليف الثابتة:** العنصر الأول (سين) هو عنصر صغير وثابت التكلفة لا بد منه لإدارة المركز، يتحدد على أساس تحليل رجعي للاحتياجات السابقة من الموظفين للموارد المالية والبشرية. ويطبق هذا العنصر على احتياجات المركز حيث تتلقى مهمة من قبيل التوجيه التنفيذي والإدارة الدعم من مجموعة صغيرة من المهام المتخصصة أيضا في الميزانية والدعم المكتبي المباشر؛

(ب) **التكاليف الإدارية العامة المتغيرة الضئيلة:** العنصر الثاني (صاد) هو عنصر إدارة الحسابات، وهو عنصر الحد الأدنى من التكلفة المتغيرة على أساس عدد البعثات المستفيدة. ويقدم ذلك العنصر الدعم لعمليات المركز في مجالات الاتصالات وإدارة التغير، وإدارة الجودة وأساليب العمل، وشروط الامتثال. ويُحدّد العنصر (صاد) على أساس حجم البعثات المستفيدة - الكبيرة والمتوسطة والصغيرة - على النحو التالي:

١' البعثات الكبيرة الحجم التي لديها عدد من الوظائف يزيد عن ١ ٠٠٠ وظيفة وتحتاج إلى ٤ موظفين في المركز نظرا لحجم العمل المطلوب. وتندرج في هذه الفئة بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛

٢' البعثات المتوسطة الحجم التي لديها ما يتراوح بين ١٠٠ و ٩٩٩ وظيفة مرجحة وتحتاج إلى موظفين اثنين من المركز. وتندرج في هذه الفئة القوة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، والمجموعة المؤلفة من مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال ومكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى؛

٣' المكاتب المستفيدة الصغيرة الحجم التي يقل عدد الوظائف لديها عن ١٠٠ وظيفة ولا تحتاج إلى أكثر من موظف واحد. ويندرج في هذه الفئة مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص إلى السودان وجنوب السودان، ومكتب المستشار الخاص المعني بمنع نشوب النزاعات، بما في ذلك في بوروندي.

(ج) **التكاليف المتغيرة للمعاملات:** يمثل العنصر الثالث (عين)، وهو أكبر عنصر للتكاليف المتغيرة، العمليات الأساسية لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر، التي

هي أكبر مكون متغير بحكم طبيعتها. ويحدد هذا العنصر عدد موظفي المركز بالنظر إلى عدد العملاء الذين يقدم لهم هؤلاء الموظفون الخدمات، على أساس مرجح، بعد استبعاد عدد الوظائف المحتسب للعنصرين الأولين (سين وصاد) تفاديا للحساب المزدوج للاحتياجات. ويُستمدُّ من هذا العنصر الأساسي عدد يعكس عدد العملاء الذين ينبغي لكل موظف من موظفي المركز أن يقدم لهم الدعم فيه.

٣٥ - وليس الغرض من إعداد النموذج تبيان المساهمة المباشرة بالوظائف من البعثات المستفيدة؛ وإنما جرى إعداده لاستخلاص عدد الوظائف التي يحتاج إليها مركز الخدمات الإقليمي لأداء مهمته باعتباره مركزا لتقديم الخدمات. وعندما يقترح المركز إضافة بعثة جديدة، مثل بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، إلى قائمة البعثات المستفيدة من خدماته، فإن احتياجاته من الموظفين تتحدد من خلال استخدام النموذج، وليس بالضرورة باستخدام علاقة ارتباط مباشر بين إلغاء الوظائف المتصلة بالشؤون المالية والموارد البشرية في البعثة المذكورة وإضافة وظائف إلى المركز.

٣٦ - ولضمان أن تظل لنموذج التمويل المرن جدواه، جرى تعديله بحيث تستبعد إدارة شؤون متطوعي الأمم المتحدة، بما في ذلك كشف المرتبات والاستحقاقات، إذ يتولى إدارة شؤونهم حاليا برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومقر متطوعي الأمم المتحدة في بون، ألمانيا. وتأجل إجراء المزيد من التقييم لنظام الترشيح بسبب الوقت الممدد الذي استغرقه تنفيذ وحدات أساسية في نظام أوموجا، كالمجموعة ٥ والخاصية المتعلقة بالسفر، وهو ما أدى إلى مواصلة الاعتماد على نظم أخرى غير نظام أوموجا لإدارة شؤون الموظفين الوطنيين وفرادي الأفراد النظاميين.

تطبيق نموذج التمويل المرن على الفترة ٢٠١٧/٢-٢٠١٨

٣٧ - فيما يلي نتائج تطبيق نموذج التمويل المرن للفترة ٢٠١٧/٢-٢٠١٨ على مركز الخدمات الإقليمي مع إدراج بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية باعتبارها بعثة مستفيدة من خدماته:

(أ) العنصر سين: هو عنصر ثابت ويساوي ١٣ وظيفة؛

(ب) العنصر صاد: هو العنصر المتعلق بإدارة الحسابات (على النحو المستمد من خلال بارامترات التوظيف) ويساوي ٣٠ وظيفة؛

(ج) العنصر عين هو عنصر العمليات الأساسية المتعلقة بإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر، ويقترح أن المركز سيقدم الدعم على أساس مرجح إلى ٧٨٣ ٩ موظفا من موظفي البعثات المستفيدة، بمن فيهم موظفو بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في

الصحراء الغربية، مع تطبيق المضاعف البالغ ٢٧,٧ بشأهم. وتشير التقديرات إلى أن عنصر خطوط الخدمات الرئيسية يساوي ٣٥٣ وظيفة.

٣٨ - ويبين الجدولان ٢ و ٣ نتيجة تطبيق العناصر الثلاثة على مركز الخدمات الإقليمي، مع إدراج بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية باعتبارها بعثة مستفيدة جديدة، من أجل تحديد احتياجات المركز من الموارد.

الجدول ٢

توزيع الوظائف حسب البعثة في مركز الخدمات الإقليمي

الفترة	دارفور	الديمقراطية	السودان	في مالي	الوسطى	الكبرى	لأببي	الغربية	الأفريقي	أفريقيا	السودان	في بوروندي	المجموع
سين	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١٣
صاد	٤	٤	٤	٤	٤	٢	٢	٢	١	١	١	١	٣٠
عين	٨٢	٧٩	٦٤	٤٩	٣٩	١٩	١٠	٨	٢	١	٠	١	٣٥٣
المجموع	٨٦	٨٣	٦٨	٥٣	٤٣	٢١	١٢	١٠	٣	٢	١	٢	٣٩٦

ملاحظة: سين: هو العنصر المتعلق بالتوجيه التنفيذي والإدارة في مركز الخدمات الإقليمي.

صاد: هو العنصر المتعلق بإدارة الحسابات لإدارة الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين.

عين: هو عنصر العمليات الأساسية المتعلقة بإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر.

الجدول ٣

توزيع موظفي البعثات المستفيدة التي يخدمها المركز الخدمات الإقليمي

الفترة	دارفور	الديمقراطية	السودان	في مالي	الوسطى	الكبرى	لأببي	المؤقتة	الصحراء	الاتحاد	لوسط	السودان	في بوروندي	المجموع	مكتب																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
															مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب	مكتب

ملاحظة: مجموع عدد الموظفين الممول باستخدام نظام الترشيح. والعامل المرجح المستخدم هو ١,٠ للموظفين الدوليين، و ٠,٤ للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين.

٣٩ - ويشير النموذج إلى أن مركز الخدمات الإقليمي سيحتاج إلى ٣٩٦ وظيفة متصلة بالشؤون المالية والموارد البشرية في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، وهو ما يسفر عن زيادة قدرها ١٥ وظيفة إضافية مقابل الوظائف البالغ عددها ٣٨١ المخصصة حالياً في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، وباستثناء ٤٠ وظيفة لمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعزى هذه الزيادة إلى زيادة عدد الأفراد الحاليين في البعثات المستفيدة وإضافة بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية ومكتب المستشار الخاص المعني بمنع نشوب النزاعات، بما في ذلك في بوروندي، إلى قائمة البعثات المستفيدة، وذلك لتوفير الخدمات لدعم ما مجموعه ٩٣٣ ١١ موظفاً مدنياً و ١٠٧ ٦ من فرادى الأفراد النظاميين، ويقابل هذه الزيادة إلغاء الخدمات المقدمة لمتطوعي الأمم المتحدة. وتشمل الزيادة المقترحة البالغة ١٥ وظيفة جديدة الوظائف العشر المقترح إنشاؤها في المركز لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية. وستستخدم الوظائف الـ ١٥ الجديدة في مختلف خطوط الخدمات لدعم البعثات المستفيدة.

٤٠ - ومع تنفيذ التوسعة ١ لنظام أوموجا فيما يتعلق بالموظفين الوطنيين وفرادى الأفراد النظاميين، فإن الدقة وأوجه الترابط التي قدمت من خلال تطبيق نظام أوموجا تصعب على فرادى البعثات الميدانية والمكاتب الأخرى للأمم المتحدة متابعة المهام المتعلقة بكشوف المرتبات. ويشكل الموظفون الوطنيون وفرادى الأفراد النظاميين تحدياً خاصاً بسبب تنوعهم وتمييز وضعهم داخل الأمانة العامة، إضافة إلى الطابع المتقلب وغير الواضح للعمليات الميدانية، بما يشمل المتطلبات التشغيلية غير المتوقعة، والبعد الجغرافي، وتنقلات الموظفين المتكررة. وفي انتظار دراسة وتنفيذ الغاية النهائية من نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وبالنظر إلى شروط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال للأمانة العامة للأمم المتحدة، سعت إدارة الدعم الميداني إلى وضع منصة داعمة لتلبية الطلبات التي لا مفر منها على خدمات البعثات الميدانية وإنشاء قاعدة للخدمات المشتركة تتكامل بشكل أفضل مع مقدمي الخدمات الآخرين. ومن المهم أيضاً عند إعداد خدمات كشوف المرتبات المتعلقة بالموظفين الوطنيين وفرادى الأفراد النظاميين مراعاة اعتبارات مثل جاهزية المنظمة وجاهزية البيانات ودورات ميزانيات البعثات الميدانية. ويقترح إنشاء ثلاث وظائف إضافية من وظائف المساعدة المؤقتة العامة من فئة الخدمات العامة الوطنية لدعم الترتيبات المؤقتة المتعلقة بكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين وفرادى الأفراد النظاميين في بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة كامرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، بما في ذلك فيما يتعلق بالخفض التدريجي لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا.

الفروق بين الاحتياجات من الموارد المالية

٤١ - تعكس الميزانية المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ نقصانا قدره ٨٠٠ ٩٤٧ ١ دولار، أو ٥,٠ في المائة، مقارنة بالفترة ٢٠١٦/٢٠١٧. ويعزى الانخفاض في الاحتياجات أساسا إلى انخفاض الاحتياجات للمرافق والهياكل الأساسية. بمبلغ ٩٧٦ ٠٠٠ دولار نتيجة لانتهااء من تشييد أماكن إقامة دائمة للمركز خلال فترة ٢٠١٦/٢٠١٧. وتقابل هذا الانخفاض في الاحتياجات زيادات في تكاليف الموظفين المدنيين، أساسا تحت بند الموظفين الوطنيين. بمبلغ قدره ٧٠٠ ٧٣٢ ٢ دولار بسبب إنشاء ٢٧ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، والزيادة في جداول المرتبات للموظفين الوطنيين، وتطبيق معدل شغور نسبته ٢٥ في المائة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية مقارنة. بما نسبته ٥٠ في المائة في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧.

٤٢ - وترد في الجدول ٤ أدناه العوامل الرئيسية المساهمة في الزيادة في الاحتياجات من الموارد للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ مقارنة بالفترة ٢٠١٦/٢٠١٧. وترد شروح إضافية في تحليل الفروق في الفرع الثالث.

الجدول ٤

العوامل الرئيسية المساهمة في الفروق بين الاحتياجات من الموارد لفترة ٢٠١٧/٢٠١٦ و ٢٠١٧/٢٠١٨

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦	٣٩ ٢٠٣,٦
الموظفون المدنيون	٣ ٥٤٣,٠
الموظفون الدوليون	٧٤٥,٢
الموظفون الوطنيون	٢ ٧٣٢,٧
متطوعو الأمم المتحدة	(١٧,٠)
المساعدة المؤقتة العامة	٨٢,١
التكاليف التشغيلية	(٥ ٤٩٠,٨)
المرافق والهياكل الأساسية	(٤ ٩٧٦,٦)
انخفاض الاعتمادات اللازمة للتشييد بعد اكتمال تشييد أماكن الإقامة الدائمة لمركز الخدمات الإقليمي	
جميع الاعتمادات الأخرى في الميزانية، مجتمعة	(٥١٤,٢)
مجموع الاحتياجات المقترحة من الموارد للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	٣٧ ٢٥٥,٨

جيم - تعاون البعثة على المستوى الإقليمي

٤٣ - يتلقى مركز الخدمات الإقليمي الدعم من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية باعتباره مالك العقار الذي توجد فيه قاعدة الدعم في عنتيبي ومقدم عدد من خدمات الدعم في إطار اتفاق لمستوى التشغيل. وتم الانتهاء من أشغال تشييد أماكن إقامة دائمة للمركز، وهي تشمل ما يلي: أربعة مباني لمكاتب تؤدي موظفي خط الخدمات، أنجزت في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ وهي قيد الاستخدام؛ والمركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات الذي أنجز في تموز/يوليه ٢٠١٦ وهو قيد الاستخدام؛ ومركز البيانات الذي أنجز في حزيران/يونيه ٢٠١٥ وهو قيد الاستخدام. أما مشاريع التحسينات المنجزة على نطاق قاعدة الدعم في عنتيبي، مثل تعبيد الطرق داخل القاعدة، وتركيب بوابة في مدخل القاعدة، وتوفير أضواء مراقبة عبر القاعدة وغيرها من الهياكل الأساسية ومشاريع التحسين فقد بدأت في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ وستستمر إلى الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨. وسيساهم المركز، بوصفه أحد المستفيدين من قاعدة الدعم في عنتيبي، في المشاريع البيئية المقرر إنجازها على نطاق القاعدة في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨. وللمركز اتفاق تشغيلي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية يتعلق بالخدمات المشتركة المقدمة على أساس استرداد التكاليف. ويجري حالياً استكمال الاتفاق وهو قيد المناقشة بين المركز والبعثة. واستناداً إلى تبادل المذكرات بين وكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني، والأمين العام المساعد لمكتب خدمات الدعم المركزية، سيضطلع مكتب المشتريات الإقليمي بتقديم الدعم إلى المركز في مجال جميع أنشطة الشراء التي يقوم بها.

٤٤ - وينصب تركيز العمل الذي يقوم به مركز الخدمات الإقليمي بطبيعته على مركزية العمليات في جميع البعثات على الصعيد الإقليمي. وفي الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ سيقدم المركز الدعم لما عدده ١٥ عملية من العمليات المستفيدة في مجالات الخدمات الإدارية، والنقل وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال سلسلة من اتفاقات مستوى الخدمات، هي: بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة 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، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، ومكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى، وفريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المستشار الخاص للأمين العام المعني بمنع نشوب النزاعات، بما في ذلك في بوروندي.

٤٥ - وعلى النحو الموضح في الفقرات من ٩٣ إلى ١٠٢ من تقرير الأمين العام عن التقديرات المتعلقة بالبعثات السياسية الخاصة والمساعدية الحميدة والمبادرات السياسية الأخرى التي تأذن بها الجمعية العامة و/أو مجلس الأمن (A/71/365) عقب تنفيذ التوسعة ١ لنظام أوموجا، ليشمل الموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين في البعثات الميدانية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، تقترح الأمانة العامة بجميع تلك المهام المتعلقة بكشوف المرتبات في عنتبي والكويت، والاستفادة من وجود مركز الخدمات الإقليمي ومكتب الدعم المشترك في الكويت في هذين الموقعين. وريثما يتم النظر في نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي وتنفيذه، فإن إضفاء الطابع المركزي على هذه الخدمات سيتطلب إعادة توزيع وظائف الشؤون المالية المؤقتة في العديد من البعثات اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، وذلك لدعم العمل في مكتب الدعم المشترك في الكويت والمركز، لأنه سيتوجب عليهما تحمل زيادة كبيرة في أعباء العمل. ويتمتع موظفو الشؤون المالية الذين يضطلعون حالياً بالمهام المتعلقة بكشوف المرتبات بالخبرة اللازمة لمكتب الدعم المشترك في الكويت والمركز. وستستفيد البعثات التي تتلقى الدعم حديثاً من مكتب الدعم المشترك في الكويت والمركز بدورها من تحسن المعايير نظراً لتبسيط عمليات تجهيز البيانات في جميع العمليات الميدانية. ولهذا السبب، تقترح الأمانة العامة أن تكون المهام المتعلقة بكشوف المرتبات مركزية في عدد صغير من "المراكز". وأقرت إدارة الدعم الميداني، التي تعمل بالتعاون مع إدارة الشؤون الإدارية، بأن جني منافع وفورات الحجم وتوحيد المعايير يقتضيان الاعتماد على أدنى عدد ممكن من مراكز الخدمات. وسيؤدي استخدام مركزين مماثلين من مراكز كشوف المرتبات إلى حدوث انخفاض طفيف في وفورات الحجم، مقارنةً بمركز واحد لكشوف المرتبات، ولكنه سيمثل تكراراً هاماً من شأنه أن يتيح استمرارية تصريف الأعمال في حال تعطل عمل أحد معدي كشوف المرتبات.

دال - الشراكات والتنسيق مع الأفرقة القطرية

٤٦ - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي المساهمة في نظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن على الصعيد القطري، الذي تقوده إدارة شؤون السلامة والأمن بغرض تقديم الدعم لوكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها عن طريق استخدام مرافق التدريب التابعة له على أساس استرداد التكاليف.

هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج

٤٧ - فيما يتصل بالفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، قدّم خط الخدمات أطر الميزنة القائمة على النتائج الخاصة بمركز الخدمات الإقليمي استجابة لتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها ٢٨٩/٧٠. وتتماشى مؤشرات الأداء الرئيسية مع الهيكل التنظيمي المقترح للمركز على النحو المبين في الشكل الأول أعلاه، وتعكس العمليات

المفصلة لخطوط الخدمات. وتشمل هذه الميزانية المقترحة عنصر دعم مع مؤشرات الأداء والأهداف المتعلقة بتحسين كفاءة وفعالية عمليات المركز على النحو المعروض أدناه.

٤٨ - وقد جُمعت هذه الأطر تحت المجالات الوظيفية التالية: الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون، والإبلاغ المالي، والخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات. ويُقدّم إطار الميزنة القائمة على النتائج لعنصر الدعم الذي يتصل بالعمليات الداخلية لمركز الخدمات الإقليمية كجزء من مكتب الرئيس. وسيسهم المركز، خلال فترة الميزانية، في عدد من الإنجازات المتوقعة عن طريق تحقيق النواتج الرئيسية المتعلقة به والواردة في الأطر أدناه.

مكتب الرئيس

٤٩ - يقدم مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمية الإرشاد والتوجيه عموماً بشأن عمليات المركز. وهو مسؤول عن جميع أنشطة المركز الإدارية وأنشطته غير المتعلقة بالمعاملات مثل التخطيط الاستراتيجي والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة ومجلس العملاء التابع للمركز واللجنة التوجيهية؛ وصون اتفاقات مستوى الخدمة مع البعثات المستفيدة وتقديم تقارير فصلية عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ وإجراء دراسات استقصائية دورية عن مدى رضا المستفيدين والموظفين؛ وأنشطة إعادة هندسة وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ وإعداد ودعم البدء بتنفيذ نظم أو موحى الموسعة؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة استمرارية تصريف الأعمال للمركز؛ والحفاظ على اتفاق المستوى التشغيلي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

١-١ تقديم خدمات دعم سريعة وفعالة وتتسم ١-١-١ التزامات الميزانية للسنوات السابقة التي تم إلغاؤها كنسبة مئوية من الالتزامات المرحلة من فترات سابقة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٥ في المائة أو أقل؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٥ في المائة أو أقل)

١-١-٢ متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الدولية المأذون بها الشاغرة (٢٠١٥/٢٠١٦: ١٩ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: بنسبة تقل أو تزيد بأربع نقاط عن ١٩ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: بنسبة تقل أو تزيد بنقطتين عن ١٠ في المائة؛

١-٣-١ متوسط النسبة المئوية السنوية للإنجازات من مجموع الموظفين المدنيين الدوليين (٢٠١٥/٢٠١٦: ٣٧ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٣٨ في المائة أو أكثر؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٤٠ في المائة أو أكثر)

١-٤-١ متوسط عدد أيام العمل لإنجاز تعيينات على أساس قائمة المرشحين المقبولين، منذ انتهاء الإعلان عن الوظيفة الشاغرة ولغاية اختيار المرشحين، لجميع عمليات اختيار المرشحين الدوليين (٢٠١٥/٢٠١٦: ٢٧ يوماً؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٥٠ يوماً أو أقل؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٤٨ يوماً أو أقل)

١-٥-١ متوسط عدد أيام العمل لإنجاز تعيينات لوظائف محددة، منذ الانتهاء من الإعلان عن الوظيفة الشاغرة ولغاية اختيار المرشحين، لجميع عمليات اختيار المرشحين الدوليين (٢٠١٥/٢٠١٦: ٢٧٤؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: أقل من ١٣٠ أو أقل)

١-٦-١ النتيجة الإجمالية في سجل إدارة الدعم الميداني للنتائج في مجال الإدارة البيئية (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠)

١-٧-١ النسبة المئوية لجميع حوادث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي سُويت وفقاً للأهداف المقررة لمواجهة الحالات العالية والمتوسطة والمنخفضة الخطورة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٥ في المائة أو أكثر؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٥ في المائة أو أكثر)

١-٨-١ الامتثال لسياسة إدارة المخاطر التي تهدد السلامة المهنية الميدانية (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

١-٩-١ درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي لإدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم الميداني استناداً إلى ٢٠ مؤشراً رئيسياً للأداء (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٠٠ أو أكثر؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠٠ أو أكثر)

١-١٠-١ النسبة المئوية لطلبات المناسبات الواردة إلى المركز

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

الإقليمي للتدريب والمؤتمرات وتم الرد عليها في غضون ٢٤ ساعة (٢٠١٦/٢٠١٥: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٦: ٩٨ في المائة أو أكثر؛ ٢٠١٧/٢٠١٥: ٩٨ في المائة أو أكثر)

١-١١ عدد المشاركين في المناسبات التي نسقها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات (٢٠١٦/٢٠١٥: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٥: ٦٠٠٠؛ ٢٠١٧/٢٠١٥: ٦٠٠٠)

١-١٢ عدد ملفات الوضع القانوني للموظفين التي أدارتها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (٢٠١٦/٢٠١٥: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٥: ١٧٥؛ ٢٠١٧/٢٠١٥: ١١٩١٢)

النواتج

الخدمات المتعلقة بالمخاطر والامتثال

- التنفيذ الكامل بنسبة ١٠٠ في المائة لتوصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المرتقب تنفيذها بحلول ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨ وأي توصيات عالقة مقدمة من مجلس مراجعي الحسابات خلال السنة المالية السابقة، كما وافقت عليها الإدارة

خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ

- توفير خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ بما يتماشى مع السلطة المفوضة
- وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية للمركز، امتثالاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة

خدمات الموظفين المدنيين

- توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه ٤٣٩ من الموظفين المدنيين المأذون بهم (١٣٤ موظفاً دولياً و ٢٩٧ موظفاً وطنياً و ٨ من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم من أجل تجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، بما يتماشى مع السلطة المفوضة
- تقديم دورات تدريبية في البعثات إلى ١٧٨٦ من الموظفين المدنيين ودعم تقديم تدريب خارج البعثة لما عدده ٣١ موظفاً مدنياً
- دعم تجهيز ٩٠ طلب سفر داخل منطقة البعثة و ١٥ طلب سفر خارج منطقة البعثة لأغراض غير التدريب و ٣١ طلب سفر لأغراض تدريب الموظفين المدنيين

الخدمات المشتركة

- استعراضات أداء فصلية يقوم بها مجلس العملاء لقاعدة الدعم في عنتبي الذي أنشأته اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي، بشأن الخدمات التي تقدمها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بموجب أحكام اتفاق المستوى التشغيلي الموقعة بين البعثة والمركز
- الاستعراض الفصلي لفهرس الخدمات والتكاليف المرتبطة به المحددة بموجب اتفاق المستوى التشغيلي بين البعثة والمركز
- الاستعراض الفصلي لمشاريع التشييد لفائدة القاعدة تمشيا مع الترتيبات الإدارية لمشاريع من هذا القبيل على النحو الذي حددته اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي
- تخصيص اعتمادات لتغطية تكاليف خدمات الصيانة والإصلاح التي أدارتها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- تخصيص اعتمادات لتغطية تكاليف خدمات إدارة النفايات، بما في ذلك جمع النفايات السائلة والصلبة والتخلص منها، التي أدارتها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- تخصيص اعتمادات لتغطية تكاليف ٦٠٤ ٣٠٤ لترات من البنزين (٤٠٠ ٤٩ لتر للنقل البري، و ٢٠٤ ٢٥٥ للمرافق) والزيوت ومواد التشحيم، التي أدارتها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- تخصيص اعتمادات لتغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإحلاء، التي قدمتها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- تخصيص اعتمادات لتغطية تكاليف خدمات الصيانة التي قدمتها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لـ ١٧ مركبة مملوكة للأمم المتحدة (١٦ مركبة ركاب خفيفة ومركبة للأغراض الخاصة) وتشغيلها

خدمات تكنولوجيايات الجغرافيا المكانية والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية

- توفير وتعهد ٤٧٢ جهازا لاسلكيا محمولا باليد، و ٧٦ جهازا لاسلكيا متنقلا للمركبات و ٧ محطات إذاعية أساسية، توفر خدماتها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- توفير وتعهد ٤٧٢ جهاز حاسوب و ٩٦ طابعة، لقوام متوسطه ٤٧٢ من المستعملين النهائيين المدنيين والنظاميين، بالإضافة إلى ٢٥٥ جهاز حاسوب و ٥ طابعات للخدمات المشتركة الأخرى،

توفر خدماتها قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

خدمات إدارة سلسلة الإمداد

- تخصيص اعتمادات لتغطية تكاليف خدمات التخطيط والاستعانة بالمصادر الخارجية التي ستتم من أجل اقتناء بضائع و سلع أساسية، تقدر قيمتها بمبلغ ٥٩ ٠٢٣,٩ مليون دولار، بما يتماشى مع السلطة المفوضة
- إدارة الممتلكات والمنشآت والمعدات وحصرها والإبلاغ عنها وجرد المخزونات المالية وغير المالية، فضلا عن المعدات التي تقل قيمتها عن القيمة الحدية، بما يتماشى مع السلطة المفوضة

خدمات إدارة المحفوظات والسجلات

- توفير خدمات حفظ جميع ملفات الوضع القانوني للموظفين الدوليين والوطنيين في البعثات المستفيدة من خدمات المركز

قسم الموظفين الدوليين

٥٠ - سيضطلع القسم المقترح للموظفين الدوليين بإدارة العمليات الجارية المتعلقة بفترة الموظفين الدوليين من البداية حتى النهاية. وسيتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات، وخط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
١-٢-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز حالات الإلحاق بالخدمة في حدود ٩٠ يوما/١٢٠ يوما (٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٣ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)	١-٢ تقديم خدمات متعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة

٢-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إكمال إجراءات تسجيل وصول الموظفين الدوليين في حدود يومين/٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٧ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)

٢-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إكمال إجراءات مغادرة الموظفين الدوليين في حدود يوم واحد/٥ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: ٨٩ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)

٢-١-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها دفع منح الانتداب في حدود ١٤ يوما (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)^(١)

٢-١-٥ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز منح الاستقرار في حدود ١٤ يوما (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)^(١).

(أ) يعكس هذا المؤشر الوقت اللازم لتجهيز المنح. وتصرف المنح عن طريق مدفوعات خارج الدورات تتم مرة كل أسبوع ولا يمكن تجهيزها خلال الفترة المغلقة لإعداد كشوف المرتبات.

النواتج

- الانتهاء من استقدام ١٠٩٧ موظفا دوليا (٢٧٠ موظفا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٨٠ موظفا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٢١٤ موظفا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٢٦ موظفا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٧٣ موظفا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وموظفان لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٦٤ موظفا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٥٤ موظفا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١٤ موظفا لمكتب المستشار الخاص المعني بمنع نشوب النزاعات، بما في ذلك في بوروندي)
- تسجيل وصول ٣٥٣ موظفا دوليا (٨٧ موظفا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٠٧ موظفين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٥ موظفين للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في

دارفور، و ١٢ موظفا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٤٢ موظفا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

- تسجيل مغادرة ٥٠ موظفا دوليا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- تجهيز ١٤٩٤ ١ منحة انتداب (٢٦٣ منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٩٧ منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٣٢١ منحة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٢٠٧ منح للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٤٤ منحة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٥١ منحة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٩ منح لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٤٤ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٥٨ منحة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تجهيز ١٠١٠ ١ منحة استقرار (٢٧٨ منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٧٦ منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٦٠ منحة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٣٥ منحة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٨ منحة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٢٤ منحة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦ منح لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٦٢ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٥١ منحة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات

الإجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
٢-٢ تقديم خدمات الموارد البشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة	٢-٢-١ إنجاز عمليات تمديد العقود في الوقت الملائم لإعداد كشوف المرتبات (٢٠١٥/٢٠١٦: ٨٥ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٩ في المائة)
٢-٢-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إكمال استحقاقات الموظفين في حدود ١٤ يوم عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)	

٢-٣-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إتمام طلبات
الإجازات (الإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة من
دون مرتب، والإجازات الخاصة بأجر) في حدود ٦ أيام
(٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٦ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة)
٩٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة)

النواتج

- تمديد عقود ١٠٦ ٤ موظفين دوليين (٨٤ عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٥٥٧ عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٦١٧ عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٧٦٢ عقدا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٧٣٢ عقدا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٢٥ عقدا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٧٧٢ عقدا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٧ عقدا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣٨٦ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٥ عقود لمكتب المبعوث الخاص إلى السودان وجنوب السودان، و ٣٩ عقدا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)
- تجهيز ٦٧٣٦ ٦ استحقاقا شخصيا للموظفين الدوليين (٣٢٠ ١ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٩٦ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٩٨٠ ١ استحقاقا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٠٨ ١ استحقاقا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٧٦ استحقاقا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٧٧٦ ١ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٠ استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٦٠ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)
- تجهيز ٦٠٦٠ ٦ يوما من أيام الإجازات للموظفين الدوليين (٢٧٢ ٢ يوما لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٨٠ يوما لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٥٢٠ ٣ يوما لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٦ يوما لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٧٢ يوما لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات

الإيجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
٢-٣ تقديم خدمات تتعلق بالسفر تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة	٢-٣-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات استحقاقات السفر في حدود ١٤ يوما/٢٠/يوما (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩١ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)
	٢-٣-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية في حدود ٣ أيام/٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: ٧٧ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٥ في المائة/٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٥ في المائة/٩٨ في المائة)
	٢-٣-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إتمام طلبات إجازة الراحة والاستجمام في حدود ٧ أيام من تاريخ إيداع الطلب (٢٠١٥/٢٠١٦: ٥٩ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة)
	٢-٣-٤ الامتثال لاشتراط شراء تذاكر السفر قبل تاريخ السفر بـ ١٦ يوما تقويميا أو أكثر (٢٠١٥/٢٠١٦: ٥٩ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)
	٢-٣-٥ إصدار تذاكر السفر مع الامتثال للمبادئ التوجيهية بشأن درجة التذكرة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)
	٢-٣-٦ إصدار تذاكر السفر مع الامتثال لقواعد تحديد أسعار التذاكر (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)
	٢-٣-٧ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إعادة تقارير النفقات غير المستوفية للشروط في حدود ١٠ أيام تقويمية (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

النواتج

- تجهيز ١١٦ ١٠ استحقاقا شخصيا للموظفين الدوليين (١٥٢ ٣ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٦٨ ٢ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٤٨٤ استحقاقا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٦٠٤ ٣ استحقاقا للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٦ استحقاقا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٤٤ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٨٠ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٢٨ استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تجهيز ٤٥٢ ٨ طلب إجازة للراحة والاستحمام للموظفين الدوليين (٩٤٠ ٢ طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٠٤٠ ٢ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٤٤٤ ٣ طلبا للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٢٤ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٤ طلبات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- إصدار ٤٢٨ ٢ تذكرة جوية لسفر الموظفين المدنيين في مهام رسمية (٢٧٢ تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٩٦ تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٢٦٨ تذكرة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٠٣٦ تذكرة للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٧٢ تذكرة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٨٤ تذكرة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٨٤ تذكرة لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٦٨ تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٤٨ منحة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

- ٢-٤ تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى ٢-٤-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز تقارير الجهات المستفيدة النفقات في حدود ٢١ يوما (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

النواتج

- تجهيز ٩٤١٢ ٩ تقرير نفقات (٢٤٤٠ ٢ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٣٦٤ ١ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد

لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٨٨٨ تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣ ٥٥٦ تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٨٨ تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٦٤ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١١٦ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٢٤٨ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٢٤٨ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
٢-٥-١ النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في ٤ أسابيع (٢٠١٦/٢٠١٥: ٦٢ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٦ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٦ في المائة)	٢-٥-٢ تقديم خدمات تتعلق بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة
٢-٥-٢ النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة إلى مقدميها في غضون ١٤ يوماً (٢٠١٥/٢٠١٦: ٥٤ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة)	
٢-٥-٣ النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم المعادة إلى البعثات (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ١٢ في المائة أو أكثر؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٢ في المائة أو أكثر)	

النواتج

- تجهيز ٩٩٥ ٥ طلباً من طلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) (١١٠ طلبات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٦٢٣ طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٦٣٢ طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٩٢١ طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١ ١٠٩ طلبات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٤ طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٦١ طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٤٠ طلباً لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و ٩٦٦ طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٢ طلباً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٤٠٢ طلباً لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و ٥٣ طلباً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ١٣٣ طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٨١ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال،

و ٣٣٠ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٥ طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و ١٧ طلبا لمكتب المبعوث الخاص المعني بمنطقة البحيرات الكبرى، و ٤٦ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)

إدارة العلاقات مع العملاء

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
٢-٦-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات العملاء في نظام iNeed في حدود يومي عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة)	٢-٦-٢ تقديم خدمات إلى العملاء على نحو متسم بالفعالية والكفاءة
٢-٦-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات العملاء في نظام iNeed في حدود ٧ أيام عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)	
٢-٦-٣ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن تسوية الاستفسارات في حدود ٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)	
٢-٦-٤ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن الإلحاق بالخدمة وانتهائها (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)	
٢-٦-٥ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن خدمات الموارد البشرية المقدمة إلى الموظفين الدوليين (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)	
٢-٦-٦ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المتصلة باستحقاقات السفر (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)	
٢-٦-٧ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المتصلة بالسفر في مهام رسمية (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)	
٢-٦-٨ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن المطالبات المتصلة بالسفر (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)	

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

٢-٦-٩ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن مطالبات منحة التعلّيم (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

النواتج

- تسوية ٢٠٠ ١٢ استفسار للموظفين الدوليين (٢٥١) لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٦٧١ ١ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٨٥١ ١ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٢٨٦ ٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٩٦ ٢ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٣٧٥ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٣١٦ ٢ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٨١ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ١٥٨ ١ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى، و ١٥ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان)
- إملاء أفرقة عملاء المركز استقصاءين للعملاء سنويا

قسم الموظفين الوطنيين

٥١ - بتوجيه من مدير تقديم الخدمات (ف-٥)، سيدير قسم الموظفين الوطنيين المقترح إنشاءه عمليات يضطلع بها موظفو الفئة الوطنية من بدايتها إلى نهايتها. وسيكون قسم الموظفين الوطنيين مؤلفاً من خط خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات، وخط خدمات السفر والمطالبات.

خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

٣-١ تقديم خدمات إلى العملاء في مجال الموارد ٣-١-١ إنجاز تمديد العقود في الوقت المناسب لإعداد البشرية على نحو متسم بالفعالية والكفاءة كشوف المرتبات (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٦ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

٣-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود ١٤ يوم عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٤ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

٣-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إتمام طلبات الإجازات (الإجازات المرضية المؤقتة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) في حدود ٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٦ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة)

٣-١-٤ النسبة المئوية من الأفراد غير المدرجة أسماؤهم في كشف المرتبات لأسباب غير مبررة (٢٠١٥/٢٠١٦: ٠,٥ في المائة أو أقل؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٠,٥ في المائة أو أقل)

٣-١-٥ الحفاظ على الوقت اللازم لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٧ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

النواتج

- تمديد ٤٨١ ٧ عقدا للموظفين الوطنيين (١٥٦ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٤٠٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٧٣٣ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٤٣٩ ٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٥٢ ٢ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٧٢ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٢٦٦ ١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٢ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ٢٤٤ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٣ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان)
- تجهيز ٤٨١ ٧ من الاستحقاقات الشخصية للموظفين الوطنيين (١٥٦ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٤٠٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٧٣٣ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٤٣٩ ٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية،

١٥٢ ٢ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٧٢ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٢٦٦ ١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٢ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ٢٤٤ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٣ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان)

- تجهيز ٣٧٥ طلب إجازة (إجازات مرضية موثقة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأمومة، وإجازات الأبوة) للموظفين الوطنيين (٨ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٢٠ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٣٧ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ١٢٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٠٨ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٤ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٦٣ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٢ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى)

- تجهيز ٦٤٧ ٣٩ من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (٨٩٦ ١ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ١٢٦ ٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٨٤٢٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٣٨٧٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٢٤٩٢ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٧٤٤ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ٩٧٣ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٩٦٤ ٥ لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، ٨٢٥١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٢٠ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ٢٥٢ لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ٤٣٢ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ١٩٤٥ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، ٢٤ للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ٨٤ لمكتب المستشار الخاص المعني بمنع نشوب النزاعات بما في ذلك في بوروندي، و ٤٨ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان)

خط خدمات السفر والمطالبات

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٣-٢ تقديم خدمات مالية إلى العملاء على نحو متسم ٣-٢-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز تقارير النفقات في حدود ٢١ يوما (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

النواتج

- تجهيز ٣٠٤ ٢١ تقارير نفقات للموظفين الوطنيين (٤٨٤ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٤٣٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ١٨٨٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٩٧٧٦ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٨٥٦ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٢١٢ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ١٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٠٤ لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، ٢٢٦٤ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٨ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ٤ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ١٦٤ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٦ لمكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى)

إدارة العلاقات مع العملاء

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٣-٣ تقديم خدمات إلى العملاء على نحو متسم ٣-٣-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات العملاء في نظام iNeed في حدود يومي عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة)

٣-٣-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات العملاء في نظام iNeed في حدود ٧ أيام عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

٣-٣-٣ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن تسوية الاستفسارات في حدود ٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

٣-٤-٣ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن خدمات الموارد البشرية وكشف المرتبات (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

٣-٣-٥ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المالية (مطالبات السفر) (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

النواتج

- تسوية ٤٤٣ ٢٢ استفسارا للموظفين الدوليين (٤٦٨) لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٢١٢ ١ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ١٩٩ ٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٣١٧ ٧ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٤٥٦ ٦ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٢١٦ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٧٩٨ ٣ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٣٦ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ٧٣٢ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٩ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان)
- إملاء أفرقة عملاء المركز استقصاءين للعملاء سنويا

قسم الأفراد النظاميين

٥٢ - سيضطلع قسم الأفراد النظاميين المقترح بإنشائه بإدارة العمليات المتعلقة بفئة الأفراد النظاميين من بدايتها إلى نهايتها. وسيكون هذا القسم مؤلفاً من خطوط الخدمات التالية: خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات.

خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

٤-١ تقديم خدمات كشف المرتبات إلى العملاء ٤-١-١ الحفاظ على الوقت اللازم لتجهيز المدفوعات على نحو متسم بالفعالية والكفاءة المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري

(٢٠١٥/٢٠١٦: ٨٤ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

٤-١-٢ الحفاظ على نسبة الإفراج عن المبالغ المحتجزة بأقل من ثلاثة أشهر من تاريخ مغادرة البعثة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

٤-١-٣ النسبة المئوية للأفراد غير المدرجة أسماؤهم في كشف المرتببات لأسباب غير مبررة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٠,٥ في المائة أو أقل؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٠,٥ في المائة أو أقل)

النواتج

- تجهيز ٣٣٢ ٦١ من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات (١٩٩٢ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٧٧٥٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٥٤٧٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٩٩٤٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٩٤٢٨ لعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ١٥٦ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ١٧٠٤ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٢٢٥٦ لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، ١٢٢٦٤ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٣٦ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٣٢٤ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)
- تجهيز ١٨٨ ٧٣ من سجلات الحضور (٢٥٣٢ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٩٧٩٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٦٦٢٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ١٢١٩٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٢٢٢٩٦ لعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٣٧٠٨ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٤٦٠٤ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٤٤٠ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى)

خط الخدمات المتعلقة بالإحاق بالخدمة وانتهائها

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٢-٤ تقديم خدمات الإحاق بالخدمة وانتهائها إلى ١-٢-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إتمام إجراءات العملاء على نحو متسم بالفعالية والكفاءة الوصول للأفراد النظاميين في حدود يومين/٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٧ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)

٢-٢-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إتمام إجراءات الوصول للأفراد النظاميين في حدود ٣ أيام/٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٧ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)

٣-٢-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها صرف بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود يومين من تاريخ الوصول (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

٤-٢-٤ تسديد المدفوعات النهائية في أو قبل اليوم الأخير من مدة الخدمة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

النواتج

- تسجيل وصول ٢ ١٨٤ من الأفراد النظاميين (٣٢٣ إلى بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٦٨٩ إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٦٩ إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٠٠٣ إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
- تسجيل مغادرة ٨٠٤ من الأفراد النظاميين ببعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- تجهيز ٢٩٧ ١٨ من الإجراءات الوظيفية المتصلة بالأفراد النظاميين تتعلق بوصولهم ومغادرتهم وتمديد عقودهم (٦٣٣ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٤٤٨ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٦٥٦ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ٣٠٤٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٥٥٧٤ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة

في دارفور، ٩٢٧ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٣٦٥١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٣٦٠ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى)

خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
٣-٤ تقديم الدعم المتسم بالفعالية والكفاءة إلى ١-٣-٤ الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل ١٦ يوماً تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر (٢٠١٦/٢٠١٥: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٧٥ في المائة)	
٢-٣-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز تقارير النفقات في حدود ٢١ يوماً (٢٠١٦/٢٠١٥: ٦٣ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٧٥ في المائة)	
٣-٣-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها سداد فواتير البائعين الصحيحة في حدود ٢٧ يوماً (٢٠١٦/٢٠١٥: ٩٤ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٩٨ في المائة)	

النواتج

- إصدار ٩٢٢٧ تذكرة سفر للأفراد النظاميين (١٥٠٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٢٠٨٧ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٢٩٤٤ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٤٧١ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٢١٦١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٢٦ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٣٦ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تجهيز ٧١٥٢ تقريراً من تقارير النفقات (٤٠٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٣٤٦٥ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٦٧٩ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ١١٦ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٣٩٩ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٧٩ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٢ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- تجهيز ٢٩٧ ٤ فاتورة من فواتير البائعين (شحن أمتعة شخصية) (٣٤٨) لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ١٠٧١ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٢٩٤ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٢٨٧ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٢٥٥ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٩ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٢٣ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

إدارة العلاقات مع العملاء

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

- ٤-٤-٤ تسوية استفسارات الأفراد النظاميين على نحو متسم بالكفاءة والفعالية
- ٤-٤-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات العملاء في ما يتصل بالسفر والشؤون المالية في نظام iNeed في حدود يومي عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة)
- ٤-٤-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات العملاء في ما يتصل بالسفر والشؤون المالية في نظام iNeed في حدود ٧ أيام عمل (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)
- ٤-٤-٣ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن تسوية الاستفسارات في حدود ٧ أيام (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)
- ٤-٤-٤ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن خدمات الموارد البشرية وكشف المرتبات (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)
- ٤-٤-٥ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المتعلقة بالإحلاق بالخدمة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

٤-٤-٦ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المتعلقة بالسفر والشؤون المالية (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

النواتج

- تسوية ٦٠٩٩ استفسارا للموظفين النظاميين (٢١١) لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ٨١٦ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٥٥٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ١٠١٦ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٨٥٨ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٣٠٩ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٢١٧ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٢٠ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى)
- إملاء أفرقة عملاء المركز استقصاءين للعملاء سنويا

قسم الإبلاغ المالي

٥٣ - سيكون قسم الإبلاغ المالي مسؤولاً عن الاضطلاع بكل مهام الخاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، وتحديث سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، والتسويات، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين الصندوق. وسيكون القسم مؤلفاً من وحدة الإبلاغ المالي، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط خدمات البائعين وخط خدمات أمين الصندوق. وسيؤدي خط خدمات البائعين مهام تجهيز فواتير السفر لجميع فئات الموظفين التي كان يشرف عليها سابقاً خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب، وخط خدمات الأفراد النظاميين، وخط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر.

٥-١-١ تقديم الدعم المتسم بالكفاءة والفعالية إلى ٥-١-١ تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقرر (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

الإيجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

٥-١-٢ توفير بيانات التسويات المصرفية الشهرية في غضون ١٠ أيام عمل من تاريخ إقفال حسابات الشهر (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

٥-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها سداد فواتير البائعين الصحيحة في حدود ٢٧ يوماً (٢٠١٥/٢٠١٦: ٧٣ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)

٥-١-٤ الحفاظ على الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

٥-١-٥ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز المدفوعات غير المتصلة بكشوف المرتبات في حدود ٣ أيام عمل بعد تنفيذ عمليات الدفع الآلي (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٥ في المائة)

٥-١-٦ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز المدفوعات في حدود ١٥ يوماً/٤٠ يوماً من استلام الفاتورة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة)

٥-١-٧ النسبة المئوية من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات المسددة في موعد استحقاقها الشهري أو قبله (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة)

٥-١-٨ النسبة المئوية من التقارير الشهرية للضوابط الداخلية الصادرة ضمن الوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة ذات الصلة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة)

النواتج

• إعداد ٢١٦ تقريراً مالياً شهرياً (حتى مرحلة ميزان المراجعة) مستوفية للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام لـ ١٨ عملية مستفيدة من الخدمات (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، مكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى، مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، فريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا، المستشار الخاص للأمين العام المعني بمنع نشوب النزاعات. بما في ذلك في بوروندي، بعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، بعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، مكتب الأمم المتحدة في بوروندي، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي) ولمركز الخدمات الإقليمي والبعثات الأخرى، حسب الاقتضاء

• إعداد تقارير شهرية عن التسويات المصرفية للمصارف الداخلية لـ ١٢ من البعثات المستفيدة من الخدمات

• تجهيز المدفوعات لـ ٤٢ ٣٥٦ بائعاً (١١٦ ٧ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٨٩٦ ١٠ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٨٠٠ ٥ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٦٥٢ ١ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٥٢ ٨ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٨٤ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ٦٦٤ ٧ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٨٩٢ لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي ومكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٢-٥ الامتثال لإطار الضوابط المالية الداخلية ١-٢-٥ تُبين استعراضات الضوابط الداخلية امتثالاً لإطار الضوابط (٢٠١٦/٢٠١٥: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

النواتج

• إجراء ٤ استعراضات وإصدار ٤ تقارير لكلٍ من خطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي

إدارة العلاقات مع العملاء

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٣-٥ تقديم الخدمات إلى العملاء على نحو يتسم ١-٣-٥ الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن الإبلاغ المالي بالفعالية والكفاءة والإدارة (٢٠١٥/٢٠١٦: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة)

النواتج

- إملاء أفرقة عملاء مركز الخدمات الإقليمي استقصاءين للعملاء سنويا

الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٥٤ - دُجّحت الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مركز الخدمات الإقليمي عام ٢٠١٣. ويتمثل دور الوحدة المسؤولة عنها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود. وتستفيد الوحدة من قربها من بعثات حفظ السلام الأفريقية، ولكنها تقع في بيئة آمنة تحوي بنية تحتية راسخة للنقل الجوي والاتصالات.

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

١-٦ تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق ١-١-٦ إرسال فواتير الهاتف في غضون ٧ أيام/١٥ يوما من بخدمات إعداد الفواتير الهاتفية الإقليمية عبر توفير استلام الفاتورة المتحقق منها من قبل المستعملين الهياكل الإقليمية وتوحيد المعايير على الصعيد (٢٠١٥/٢٠١٦: ١٠٠ في المائة/لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٧ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٧ في المائة/١٠٠ في المائة)

النواتج

- تقديم الخدمات إلى نحو ٨٢ ٨٧٣ حسابا من حسابات فواتير الهاتف في ٩ بعثات مستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي (١٧ ٦٩٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٣ ٨١٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ١٠ ٠٧٥ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٦ ٨٩٦ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٢ ٥٩٦ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٢١ ٦٧٦ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ٢٨ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ٩ ٩٤٨ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال و ١٤٨ لمكتب المبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى)

٢-٦ جرت مواءمة الاحتياجات التشغيلية ١-٢-٦ رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الحالية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات في أوساط إزاء متطلبات الوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى الموظفين المدنيين والأفراد العسكريين في المركز وفي الآخرين (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٦: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة)

٢-٢-٦ الرضا عن بناء قدرات قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبرامج التدريب في المركز والبعثات المستفيدة من خدمات المركز (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٦: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة)

النواتج

- تنسيق ٢٠ أو أكثر من الدورات التدريبية المقدمة في المركز في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- وضع: ٧٥ وحدة أو أكثر من وحدات التعلم الإلكتروني بالاستناد إلى العمليات الإقليمية والاحتياجات الاستراتيجية
- تنظيم ١٠٢٠ دورة للتعلم الإلكتروني استخدمت في إطار خدمات الإلحاق بالخدمة لصالح المركز والبعثات المستفيدة من خدمات المركز (٢٤٨ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٧٦ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ١٢٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ١٧٢ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٢٤ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٨٨ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٠٠ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٨٤ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تقارير فصلية عن الدورات التدريبية والأنشطة الإقليمية المقدمة إلى الموظفين المدنيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٣-٦ إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ١-٣-٦ صيانة الأصول غير المستهلكة في المخزون التي على نحو متسم بالكفاءة والفعالية تجاوزت فترة خدمتها المتوقعة (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٦: ١٠ في المائة أو أقل؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠ في المائة أو أقل)

٢-٣-٦ صيانة الأصول غير المستهلكة في المخزون التي هي في حال جيدة أو لا بأس بها (٢٠١٥/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠ في المائة أو أقل؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠ في المائة أو أقل)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	٢٠١٦/٢٠١٧ : ١٠ في المائة أو أكثر؛ ٢٠١٧/٢٠١٨ : ١٠ في المائة أو أكثر

النواتج

- إجراء معاينة مادية فصلية وإعداد تقرير عن الأصول المستهلكة وغير المستهلكة
- إجراء استعراض وتقديم تقرير بشكل شهري عن مؤشرات الإنجاز، بما في ذلك الإجراءات المسجلة والمتخذة لتصحيح أي انحرافات

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
٤-٦ رضا المستفيدين بنسبة عالية عن الخدمات ١-٤-٦ رضا العملاء عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	رضا العملاء (٢٠١٥/٢٠١٦ : لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧ : لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨ : ٨٠ في المائة)

النواتج

- نشر خدمات التنقل (مثل تكنولوجيا الموجات المتناهية القصر من نقطة واحدة إلى نقاط متعددة، وتكنولوجيا الفراغات البيضاء في طيف البث، وخدمات التطور الطويل الأجل (LTE)) لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا للمركز وموظفيه الذين يؤدون مهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة من الخدمات
- إجراء تقييمات فصلية للجهازية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
- إملاء أفرقة عملاء المركز استقصاءين للعملاء سنويا

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
٥-٦ تنفيذ وتوفير النظم المركزية والمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز والبعثات المستفيدة من خدمات المركز	١-٥-٦ إنجاز حزمة برامجيات الدعم الميداني في حينها على نحو ما طلبه المركز والبعثات المستفيدة من خدمات المركز (٢٠١٥/٢٠١٦ : لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨ : ٩٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩ : ٩٥ في المائة)
٢-٥-٦ إنجاز النظم المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو ما طلبه المركز والبعثات المستفيدة من خدمات المركز (٢٠١٥/٢٠١٦ : لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨ : ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩ : ٨٠ في المائة)	

النواتج

- تقرير نصف سنوي عن تنفيذ نموذج حزمة برامجيات الدعم الميداني للبعثات المستفيدة التي طلبت تنفيذه مع توقع ٥ عمليات تنفيذ كحد أدنى، استناداً إلى احتياجات العملاء
- تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في عمليات تطبيق النظم (حزمة برامجيات الدعم الميداني، ونظام iNeed، وخدمة iNeed الذاتية، ونظام التشغيل Cosmos، والشبكة الإلكترونية الداخلية لعمليات السلام (POINT)، ونظام إدارة المكالمات والتتبع الإلكتروني لها (COMET)، والفوترة الإلكترونية (e-billing)) مع توقع تنظيم ما لا يقل عن ١٠ دورات تدريبية تبعاً لاحتياجات العملاء
- توفير الدعم الأولي الحيوي لتنفيذ ما لا يقل عن ١٠ نظم، على مدى شهر واحد بعد التنفيذ
- تقرير سنوي عن اختبار وتقييم التكنولوجيات لدعم ولايات البعثات الإقليمية ووفقاً لسياسات شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُحدد الحجم استناداً إلى طلب المركز والبعثات المستفيدة من الخدمات

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

٥٥ - أنشئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات ودمجها والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا بالتعاون مع البعثات المستفيدة. وتشمل أنشطة المركز التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، ما يؤدي إلى تقليص عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير.

٥٦ - وخلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، سيواصل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات مشاركته في تخطيط واعتماد مبادرة إقليمية للنقل المحوري، ما سيزيد من إدماج العمليات الجوية الإقليمية وتالياً من حركة المسافرين. وتهدف تلك المبادرة إلى تيسير استخدام الموارد بشكل أفضل وتقديم خدمات عالية الجودة إلى البعثات الإقليمية.

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٧-١ نقل ركاب وبضائع/أمتعة على متن رحلات ٧-١-١ مواصلة استخدام القدرة على نقل الركاب جوية مسيرة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية والبضائع/الأمتعة على متن الرحلات الجوية المسيرة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية (٢٠١٥/٢٠١٦: ٧٦ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٧٠ في المائة)

النواتج

- تنسيق ساعات طيران مجموعها ٣٧٨ ١ ساعة (٧٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و ٤٦٨ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي و ٨٣٢ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
- تنسيق تحركات ٣٧٧١٠ مسافرين (٣٠٥٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و ٩١٧٣ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي و ٤٨٠ ٢٥ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٢-٧ تقديم الدعم المتسم بالفعالية والكفاءة في وقت ١-٢-٧ تسيير الزيادة الكبيرة في الرحلات الجوية (المخصصة) باعتبارها رحلات لكبار الشخصيات (VIP)، ورحلات الإجلاء الأمني، والرحلات الجوية بين البعثات الأفريقية خارج المنطقة (٢٠١٦/٢٠١٥: ٨١ في المائة؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٨٠ في المائة)

النواتج

- تسيير زيادة كبيرة في الرحلات الجوية مكونة من ٧٠ رحلة جوية (مخصصة) (٤٠ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٩ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٣ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ٥ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ١٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٣-٧ إنشاء كيان سلسلة إمداد إقليمية يؤدي ١-٣-٧ تنسيق عمليات التخطيط واختيار الموردين والتسليم وظائفه بالكامل، مع تحديد واضح للأدوار للسلع الست (الإسمنت والورق ومكيفات الهواء وأغطية والمسؤوليات، يعمل بتعاون وثيق مع البعثات الميدانية الأسرة والأثاث والكابلات الكهربائية) للبعثات الإقليمية الإقليمية وغيرها من الجهات المعنية المسؤولة عن بالتنسيق مع إدارة الدعم الميداني ومكتب المشتريات الإقليمية سلسلة الإمداد من البداية حتى النهاية (٢٠١٦/٢٠١٥: لا ينطبق؛ ٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٩٠ في المائة)

النواتج

- تسليم ٧ أطنان من الإسمنت (١, ٥ أطنان لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٣, ٠ طن لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٤, ١ طن لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢, ٠ طن لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم ٣٢٠.٠٠٠ ماعون ورق (٢٤٤.٠٠٠ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١.٠٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٣.٠٠٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٤٢.٠٠٠ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم ٩٤٤٠ وحدة تكييف للهواء (٣٠٠ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٩٠٠ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ١٤٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٤٠٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٤٤٠ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم ١٧٥.٦٢٠ وحدة من أثاث المكاتب (١١.٧٩٧ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٤٢٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٢٥.٨٤١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ١٣٧.٥٦٢ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم ١١٥.٣١٦ وحدة من أغذية أسرة ولوازم أسرة الأسر (١٦.٢٨٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ٢٩.٥٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ٥.٨٦٨ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦٣.٦٦٦ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

٧-٤-١-٧ تنسيق تنظيم دورة تدريبية/حلقة عمل إقليمية
 عن النقل التقني لفائدة موظفي البعثات الإقليمية (٢٠١٦/٢٠١٥: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٦: ١٠٠ في المائة؛
 ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

النواتج

- ٣ دورات لتجديد المعلومات عن السلع الخطرة (دورة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ودورتان لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

العوامل الخارجية

ثمة عوامل عدة يمكن أن تؤثر في القدرة على إنجاز النواتج المقترحة على النحو المقرر، ومنها: حدوث تغييرات في السياق السياسي والأمني والاقتصادي والإنساني، وحالات أخرى من القوة القاهرة، وتغييرات في الولاية خلال الفترة المشمولة بالتقرير

واو - الاحتياجات من الموارد البشرية

٥٧ - على النحو المبين في الفقرات ٨ إلى ١٥ أعلاه، سوف يعيد مركز الخدمات الإقليمي تنظيم هيكله بحسب فئات موظفيه وأفراده، بدعم من ثلاث ركائز رئيسية، على النحو التالي: (أ) قسم للموظفين الدوليين مؤلف من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم، وخط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات المتكاملة؛ (ب) وقسم للموظفين الوطنيين مؤلف من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات؛ (ج) وقسم للأفراد النظاميين مؤلف من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات.

٥٨ - ويبلغ إجمالي الاحتياجات المقترحة من ملاك الموظفين لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ ما يعادل ٤٣٩ وظيفة ثابتة ومؤقتة، وهي تعكس الاقتراح بإضافة بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية باعتبارها بعثة مستفيدة جديدة وعبء العمل الإضافي النابع من البعثات المستفيدة (انظر الفقرات ٤ و ٥ و ٢٠ و ٣١)، وكذلك إضفاء الطابع المركزي على المهام المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات. وسيستمر برنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية الذي بدأ في الفترة ٢٠١٥/٢٠١٦، وستحول ١٣ وظيفة فئة الخدمة الميدانية ويستعاض عنها بـ ١٣ وظيفة فئة الخدمة العامة الوطنية في ١ تموز/يوليه ٢٠١٧.

٥٩ - وتتألف الوظائف الثماني عشرة الجديدة المقترحة في مركز الخدمات الإقليمي من وظيفة جديدة برتبة ف-٥، و ١٤ وظيفة فئة الخدمة العامة الوطنية، و ٣ وظائف مساعدة مؤقتة عامة (فئة الخدمة العامة الوطنية). وستدعم خمس عشرة وظيفة ٩٣٣ ١١ من الموظفين المدنيين و ٦ ١٠٧ من الأفراد النظاميين المتعاقدين، وستُعزز وظائف المساعدة المؤقتة العامة الثلاث خدمات كشوف المرتبات لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وتدعم عملية إغلاق بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا. ويرد في الجدول ٥ توزيع ملاك الموظفين المقترح.

الجدول ٥

ملاك الوظائف المقترح لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، موزعا حسب المهمة

الموظفون الدوليون														الموظفون الوطنيون				المجموع الفرعي الموظفين		المجموع								
مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-٢-١/٢	م خ م	الدوليون	الموظفون الفرعي	م ف و	خ ع و	و الوطنيون	م أم	المجموع															
مكتب رئيس المركز																												
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦																٤٠	٦	١٩	١٥	٤	١٥	٤	١	٥	٣	١	١	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧																٥٠	٦	٢٦	٢٢	٤	١٨	٦	٢	٥	٣	١	١	-
صافي التغير																١٠	-	-	٧	-	٣	٢	١	-	-	-	-	-
قسم الموظفين الدوليين (سابقا خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات)																												
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦																١١٦	٢	٧٦	٧١	٥	٣٨	٢٦	٢	٧	٢	١	-	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧																١٣٠	١	٩٤	٨٦	٨	٣٥	٢٢	٢	٦	٤	١	-	-
صافي التغير																١٤	(١)	١٨	١٥	٣	(٣)	(٤)	-	(١)	٢	-	-	-
قسم الموظفين الوطنيين (سابقا خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)																												
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦																١٨٢	-	١٣١	١١٦	١٥	٥١	٣٣	١	١٢	٤	١	-	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧																٥٢	١	٣٦	٣٢	٤	١٥	٧	-	٦	١	١	-	-
صافي التغير																(١٣٠)	١	(٩٥)	(٨٤)	(١١)	(٣٦)	(٢٦)	(١)	(٦)	(٣)	-	-	-
الوظائف المؤقتة المعتمدة ^(١) للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦																-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
الوظائف المؤقتة المقترحة ^(٢) للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧																٣	-	٣	٣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغير																٣	-	٣	٣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع الفرعي، قسم الموظفين الوطنيين																												
الوظائف المؤقتة المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦																١٨٢	-	١٣١	١١٦	١٥	٥١	٣٣	١	١٢	٤	١	-	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧																٥٥	١	٣٩	٣٥	٤	١٥	٧	-	٦	١	١	-	-
صافي التغير																(١٢٧)	١	(٩٢)	(٨١)	(١١)	(٣٦)	(٢٦)	(١)	(٦)	(٣)	-	-	-
قسم الأفراد النظاميين																												
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦																-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧																٦٧	-	٥٥	٥٠	٥	١٢	٦	١	٣	١	١	-	-
صافي التغير																٦٧	-	٥٥	٥٠	٥	١٢	٦	١	٣	١	١	-	-
قسم الإبلاغ المالي																												

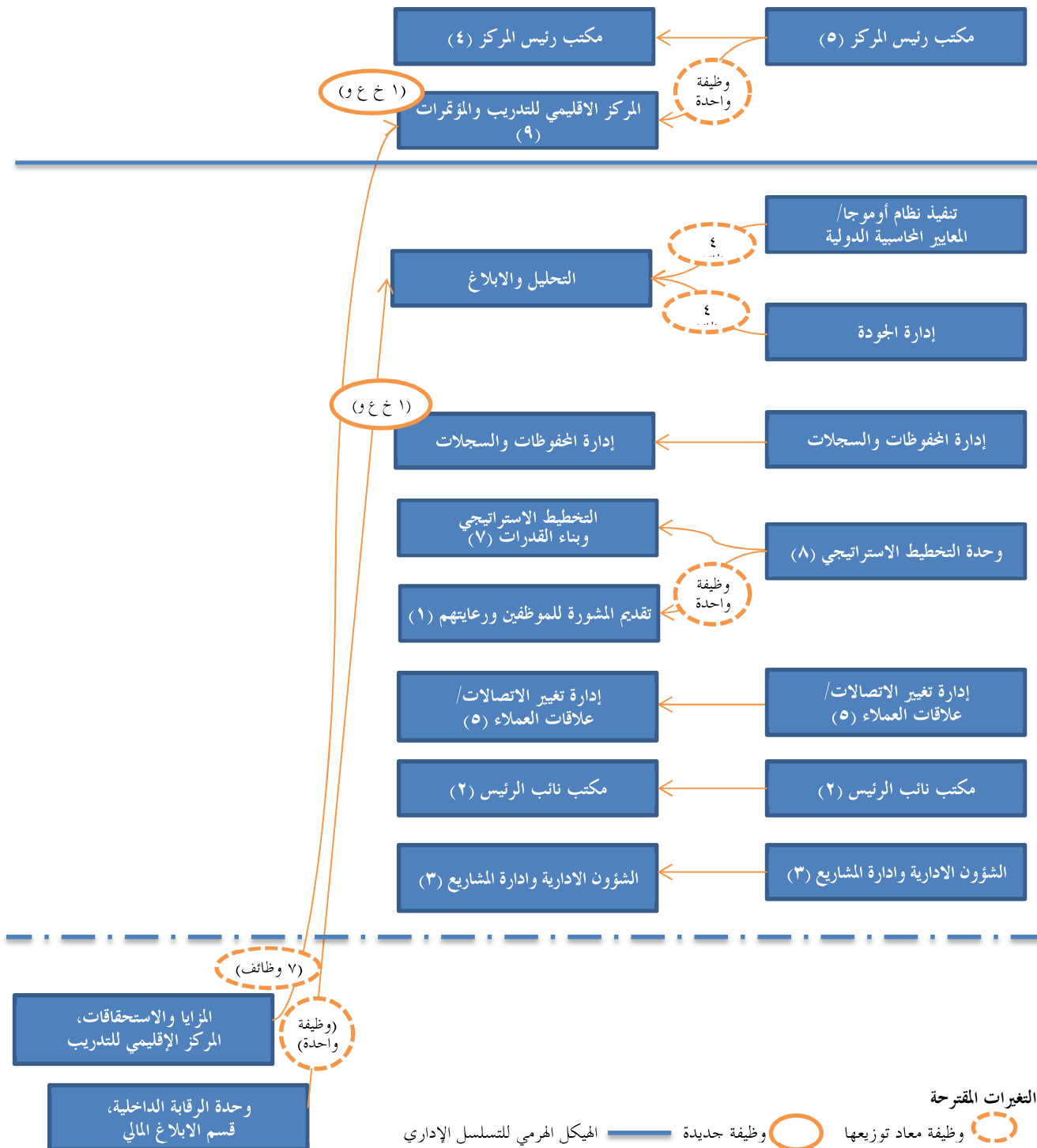
الأداء الرئيسية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة الموظفين؛ واستقصاءات رضا العملاء والموظفين؛ وأنشطة إعادة هندسة وتحسين العمليات؛ ودعم تنفيذ نظم أو موجا الموسعة؛ واستمرارية تصريف الأعمال؛ والحفاظ على اتفاق المستوى التشغيلي المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وترد التغييرات المقترحة في ملاك الموظفين في مكتب رئيس المركز تفصيلا في الشكل الثاني أدناه، وتوضّح في الجدول ٦ الذي يليه.

الشكل الثاني

موجز التغييرات في ملاك الموظفين في مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي

التغييرات المقترحة (٢٠١٧/٢٠١٨)

التغييرات المعتمدة (٢٠١٦/٢٠١٧)



التغييرات المقترحة

الهيكل الهرمي للتسلسل الإداري

إعادة توزيع الوظائف

المختصر: خ ع و = فئة الخدمة العامة الوطنية.

الجدول ٦

التغييرات في ملاك الموظفين: مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
مكتب الرئيس	(١)	الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات
وحدة تحليل السياسات والإبلاغ	٩	١ ف-٣، ١ ف-٢، ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ موظف وطني من الفئة الفنية، و ٣ وظائف من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	من وحدة إدارة الجودة ووحدة تنفيذ نظام أوموجا/المعايير المحاسبية الدولية (٨)، ومن وحدة الرقابة الداخلية في قسم الإبلاغ المالي (١)
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات	١	الخدمة العامة الوطنية	إنشاء	وظيفة جديدة
وحدة إدارة الجودة	(٤)	١ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ موظف وطني من الفئة الفنية، و ١ من فئة الخدمة العامة الوطنية، و ١ متطوع بالأمم المتحدة	إعادة توزيع	إلى وحدة تحليل السياسات والإبلاغ
وحدة تنفيذ نظام أوموجا/المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام	(٤)	١ من الرتبة ف-٣، و ١ من فئة الخدمة الميدانية، وموظفان من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى وحدة تحليل السياسات والإبلاغ
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	٧	٢ من فئة الخدمة الميدانية و ٥ موظفون فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات (في إطار خطط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)
	١	الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	من مكتب الرئيس
	١	الخدمة العامة الوطنية	إنشاء	وظيفة جديدة
وحدة تقديم المشورة للموظفين ورعايتهم	١	متطوعو الأمم المتحدة	إعادة ندب	من خطط خدمات البائعين (في إطار خطط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات)
وحدة التخطيط الاستراتيجي	(١)	متطوعو الأمم المتحدة	إعادة ندب	إلى خطط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الوطنيين
المجموع	١٠			

٦١ - من أجل تحسين المواءمة بين مركز الخدمات الإقليمي والنموذج الحالي لتقديم الخدمات، بالإضافة إلى فئات الموظفين الثلاث التي يوفر المركز خدمات لها، يُقترح إعادة توزيع/إعادة ندب عدد من الوظائف داخليا لمكتب الرئيس. ويُقترح نقل المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات من خطط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات السابق إلى مكتب الرئيس ووضعه تحت إشراف نائب الرئيس. ويُقترح أيضا إنشاء وحدة لتحليل السياسات والإبلاغ من خلال دمج وحدة إدارة الجودة ووحدة نظام أوموجا/المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح إنشاء وحدة جديدة لتقديم المشورة للموظفين ورعايتهم عن طريق إعادة ندب وظيفة متطوع بالأمم المتحدة من خطط خدمات البائعين.

٦٢ - ومع الزيادة الكبيرة في عبء عمل مهمة إدارة المحفوظات والسجلات، يُقترح إنشاء وظيفة من فئة الخدمة العامة الوطنية لمساعد شؤون إدارة الوثائق من أجل زيادة ملاك موظفي وحدة إدارة المحفوظات والسجلات.

٦٣ - ويقترح أيضاً إنشاء وظيفة واحدة من فئة الخدمة العامة الوطنية لمساعد شؤون التدريب لدعم المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات. وسُيُنسق مساعد شؤون التدريب مع أصحاب المصلحة المعنيين من أجل تقديم الدعم اللوجستي والخدمات المتجاوبة والموثوقة في الوقت المناسب لجميع العملاء، ورصد الأداء وتحقيق مستويات الخدمة المستهدفة لمختلف فئات المشاركين في التدريب وكفالة الاستجابة لطلبات العملاء خلال ٢٤ ساعة.

قسم الموظفين الدوليين (سابقاً خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات)

الموظفون الدوليون: نقصان صاف قدره ٣ وظائف

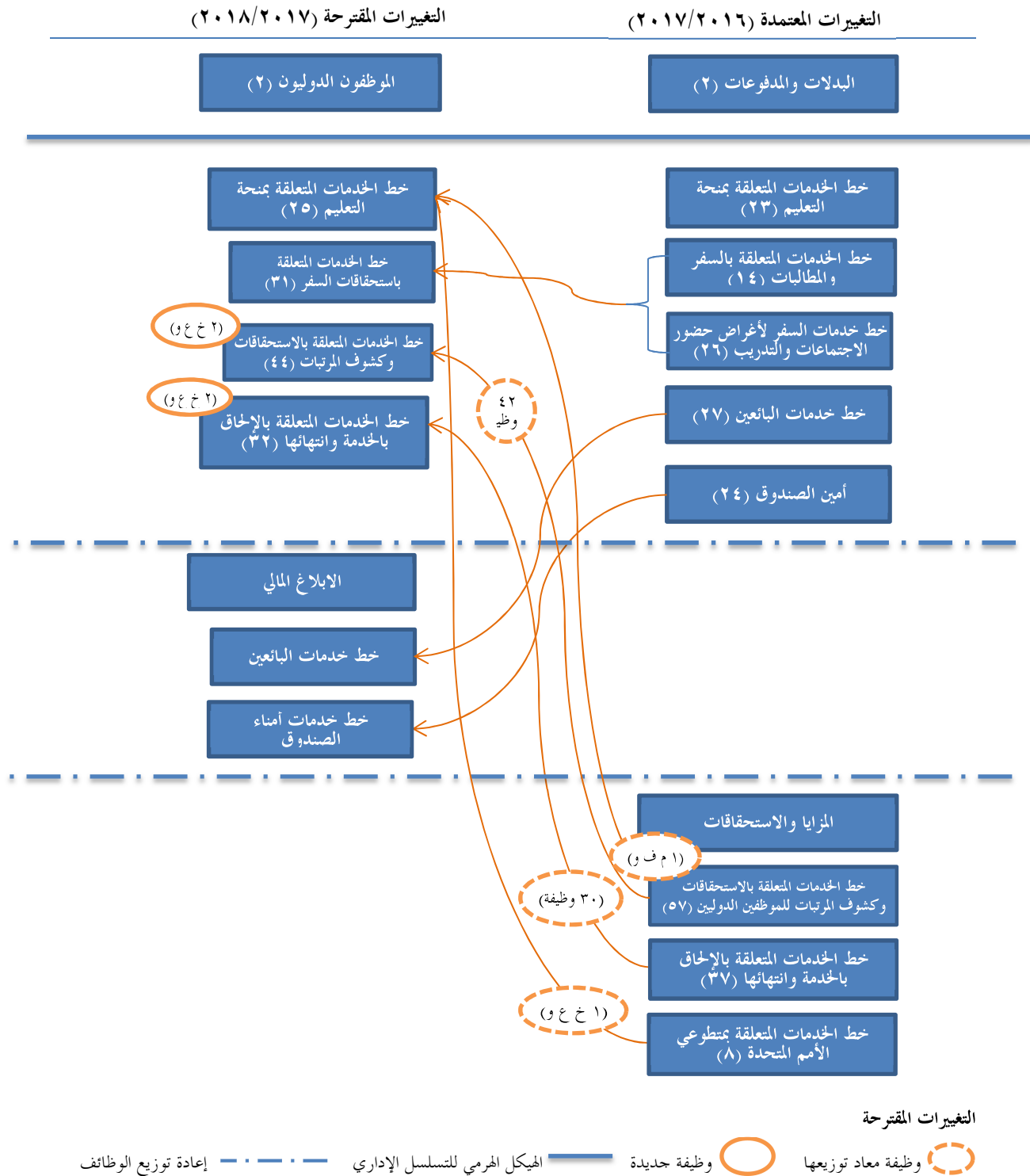
الموظفون الوطنيون: زيادة صافية قدرها ١٨ وظيفة

متطوعو الأمم المتحدة: نقصان صاف قدره وظيفة واحدة

٦٤ - تمشيا مع الهيكل الجديد المقترح لمركز الخدمات الإقليمي، ستعاد تسمية ركيزة تقديم الخدمات المعروفة سابقاً باسم خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات لتصبح قسم الموظفين الدوليين، وستتألف من خطوط الخدمات الأربعة التالية: خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات، وخط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم. وبتوجيه من مدير لتقديم الخدمات برتبة ف-٥، سيدير قسم الموظفين الدوليين عمليات فئة الموظفين الدوليين من بدايتها إلى نهايتها. ويقترح زيادة مجموع الملاك الوظيفي في خط الخدمات بما يعادل ١٤ وظيفة، وهو ما سيتحقق من خلال النقل عبر خطوط الخدمات. وترد التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة لإنشاء قسم الموظفين الدوليين في الشكل الثالث أدناه، وتوضّح في الجدول ٧ الذي يليه.

الشكل الثالث

موجز التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة لإنشاء قسم الموظفين الدوليين المقترح



المختصرات: خ ع و = الخدمة العامة الوطنية؛ م ف و = موظف وطني من الفئة الفنية.

الجدول ٧

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الموظفين الدوليين (سابقا خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات)

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها	٣٠	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٧ فئة الخدمة الميدانية، وموظفان وطنيان من الفئة الفنية، و ١٨ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)
	(٢)	فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمات العامة الوطنية
	٢	فئة الخدمة العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية
خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات	٤٢	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١١ فئة الخدمة الميدانية، و ٣ موظفين وطنيين من الفئة الفنية، و ٢٥ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)
	(٢)	فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمة العامة الوطنية
	٢	فئة الخدمة العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية
خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات	٣١	٣ ف-٣، و ١ ف-٢، و ٨ فئة الخدمة الميدانية، وموظفان وطنيان من الفئة الفنية، و ١٧ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر وخط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات)
	(٢)	فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمة العامة الوطنية
	٢	فئة الخدمة العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية
	١	ف-٤	إعادة تصنيف	من ف-٣
	(١)	ف-٣	إعادة تصنيف	إلى ف-٤
خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم	٢	موظف وطني من الفئة الفنية، وموظف من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط الخدمات المتعلقة بالمزايا وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين وخط الخدمات المتعلقة بمتطوعي الأمم المتحدة (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)
	(١)	فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمة العامة الوطنية
	١	فئة الخدمة العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية
	١	ف-٤	إعادة تصنيف	من ف-٣
	(١)	ف-٣	إعادة تصنيف	إلى ف-٤
خط خدمات البائعين	(٢٦)	١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٦ من فئة الخدمة الميدانية، وموظفان وطنيان من الفئة الفنية، و ١٦ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط خدمات البائعين في قسم الإبلاغ المالي
	(١)	متطوع بالأمم المتحدة	إعادة ندب	إلى وحدة تقديم المشورة للموظفين ورعايتهم

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
خط الخدمات المتعلقة بالسفر باستحقاقات السفر	(١٤)	١ ف-٣، و ١ ف-٢، و ٥ فئة الخدمة الميدانية، وموظف وطني من الفئة الفنية، و ٦ موظفون فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الدوليين وإلى قسم الأفراد النظاميين
خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب	(٢٦)	٢ ف-٣، و ٦ فئة الخدمة الميدانية، وموظف وطني من الفئة الفنية، و ١٧ موظفا فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الدوليين، وإلى قسم الموظفين الوطنيين وإلى قسم الأفراد النظاميين
خط خدمات أمناء الصندوق	(٢٤)	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٦ فئة الخدمة الميدانية، وموظف وطني من الفئة الفنية، و ١٤ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط خدمات أمناء الصندوق في قسم الإبلاغ المالي
المجموع	١٤			

ملاحظة:

خطوط الخدمات المعاد توزيعها إلى الأقسام الأخرى.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

٦٥ - يقترح نقل ٣٠ وظيفة (١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٧ فئة الخدمة الميدانية، وموظفان وطنيان من الفئة الفنية، و ١٨ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية) من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق التابع لخط الخدمات المتعلق بالمزايا والاستحقاقات وذلك من أجل إنشاء خط جديد للخدمات هو خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها في قسم الموظفين الدوليين. وبالإضافة إلى ذلك، يقترح تحويل وظيفتين من فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفتين من فئة الخدمة العامة الوطنية تمشيا مع برنامج تحويل الوظائف في مركز الخدمات الإقليمي إلى وظائف وطنية.

خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات

٦٦ - يقترح إعادة توزيع ٤٢ وظيفة (١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١١ من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ موظفين وطنيين من الفئة الفنية، و ٢٥ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية) من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين السابق التابع لخط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات من أجل إنشاء خط جديد هو خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات في قسم الموظفين الدوليين. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تحويل وظيفتين من فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفتين من فئة الخدمة العامة الوطنية تمشياً مع برنامج تحويل الوظائف في مركز الخدمات الإقليمي إلى وظائف وطنية.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات

٦٧ - يقترح إعادة توزيع ٣١ وظيفة (٣ ف-٣، و ١ ف-٢، و ٨ من فئة الخدمة الميدانية، وموظفان وطنيان من الفئة الفنية، و ١٧ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر السابق وخط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب من أجل إنشاء خط جديد هو خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الدوليين. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تحويل وظيفتين من فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفتين من فئة الخدمة العامة الوطنية تمشيا مع برنامج تحويل الوظائف في مركز الخدمات الإقليمي إلى وظائف وطنية. ويُقترح أيضا إعادة تصنيف وظيفة برتبة ف-٣ إلى وظيفة برتبة ف-٤ لمدير خط خدمات/موظف إداري من أجل إدارة الزيادة في حجم السفر والمطالبات.

خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم

٦٨ - من المتوقع أن يزداد عدد معاملات منح التعليم استنادا إلى مجموع عدد الموظفين الدوليين المقدم إليهم الدعم. ومن أجل إدارة عبء العمل المتزايد، يقترح نقل موظف وطني من الفئة الفنية وموظف من فئة الخدمة العامة الوطنية، من خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات الأصلي وذلك بهدف زيادة قدرات خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم.

٦٩ - ومع زيادة حجم خطوط الخدمات ومسؤولياتها، ومن أجل تحسين أداء القسم، سيكون من الضروري تعزيز المستوى الإداري لمركز الخدمات الإقليمي. ولهذا الغرض، يقترح إعادة تصنيف وظيفة برتبة ف-٣ إلى وظيفة برتبة ف-٤ لمدير خط خدمات/موظف إداري في إطار خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تحويل وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفة من فئة الخدمة العامة الوطنية.

خط خدمات البائعين

٧٠ - يقترح نقل ٢٦ وظيفة (١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٦ من فئة الخدمة الميدانية، وموظفان وطنيان من الفئة الفنية، و ١٦ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية) في خط خدمات البائعين إلى خط خدمات البائعين بقسم الإبلاغ المالي.

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر

٧١ - يقترح إعادة توزيع ١٤ وظيفة (١ ف-٣، و ١ ف-٢، و ٥ من فئة الخدمة الميدانية، وموظف وطني من الفئة الفنية، و ٦ وظائف من فئة الخدمة العامة الوطنية) في خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الدوليين وقسم الأفراد النظاميين.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب

٧٢ - يقترح إعادة توزيع ٢٦ وظيفة (٢ ف-٣، و ٦ من فئة الخدمة الميدانية، وموظف وطني من الفئة الفنية، و ١٧ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية) في خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الدوليين وإلى قسم الموظفين الوطنيين وقسم الأفراد النظاميين.

خط خدمات أمناء الصندوق

٧٣ - يقترح إعادة توزيع ٢٤ وظيفة (١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٦ من فئة الخدمة الميدانية، وموظف وطني من الفئة الفنية، و ١٤ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية) في خط خدمات أمناء الصندوق إلى خط خدمات أمناء الصندوق في قسم الإبلاغ المالي.

قسم الموظفين الوطنيين (قسم جديد)

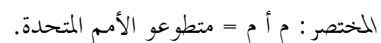
الموظفون الدوليون: نقصان صافي قدره ٣٦ وظيفة

الموظفون الوطنيون: نقصان صافي قدره ٩٢ وظيفة

متطوعو الأمم المتحدة: زيادة صافية قدرها وظيفة واحدة مؤقتة

٧٤ - سيدير قسم الموظفين الوطنيين المقترح عمليات الفئة الوطنية من الموظفين من بدايتها إلى نهايتها. وستتناول القسم حجم العمل الإضافي عقب نقل المهام المتصلة بإدارة شؤون الموظفين الوطنيين في جميع البعثات المستفيدة، وإضفاء الطابع المركزي على تجهيز كشوف المرتبات لجميع البعثات في أفريقيا. وهذه التغييرات أدت إلى زيادة عدد الموظفين الوطنيين المدارة شؤونهم بالمقارنة مع السنوات السابقة. وتشمل إدارة شؤون الموظفين الوطنيين تمديدات العقود والاستحقاقات الشخصية للموظفين الوطنيين وطلبات الإجازة للبعثات المستفيدة وتجهيز كشوف المرتبات. وترد التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة لإنشاء قسم الموظفين الوطنيين في الشكل الرابع أدناه، وتوضّح في الجدول ٨ الذي يليه.

موجز التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة لإنشاء قسم الموظفين الوطنيين المقترح



الجدول ٨

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الموظفين الوطنيين (سابقا خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
مكتب مدير تقدم الخدمات في قسم الموظفين الوطنيين	(١)	ف-٣	إعادة توزيع	إلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات
خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات	٢٠	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٢ فئة الخدمة الميدانية، و ٣ موظفين وطنيين من الفئة الفنية و ١٢ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	من قسم الموظفين الوطنيين، خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات للموظفين الدوليين، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها وخط الخدمات المتعلقة بمتطوعي الأمم المتحدة (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)
	١	ف-٣	إعادة توزيع	من مكتب مدير تقدم الخدمات في قسم الموظفين الوطنيين
	٣	فئة الخدمة العامة الوطنية	إنشاء	وظائف جديدة في إطار المساعدة المؤقتة العامة
خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات	٢٥	٣ ف-٣، و ٥ من فئة الخدمة الميدانية، و ١٧ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	من قسم الموظفين الوطنيين خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات للموظفين الدوليين وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها وخط الخدمات المتعلقة بمتطوعي الأمم المتحدة (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)
	١	ف-٣	إعادة توزيع	من مكتب مدير تقدم الخدمات في قسم الموظفين الوطنيين
	١	متطوع بالأمم المتحدة	إعادة ندب	من خط خدمات البائعين
	١	فئة الخدمة العامة الوطنية	إنشاء	وظيفة جديدة
خط خدمات الموظفين الوطنيين (٢٩)	١ ف-٤، و ٣ ف-٣، و ٣ فئة الخدمة الميدانية، و ٤ موظفين وطنيين من الفئة الفنية، و ١٨ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الوطنيين	
خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها (٣٧)	١ ف-٤، و ٣ ف-٣، و ٧ فئة الخدمة الميدانية، و ٤ موظفين وطنيين من الفئة الفنية و ٢٢ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها في قسم الموظفين الدوليين وإلى خط الخدمات المتعلقة بالمزايا وكشوف المرتبات في قسم الخدمات الوطنية	
خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات للموظفين الدوليين (٥٧)	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١٤ فئة الخدمة الميدانية، و ٤ موظفين وطنيين من الفئة الفنية و ٣٦ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات في قسم الموظفين الدوليين وإلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الوطنيين	
خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين (٤٠)	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٥ فئة الخدمة الميدانية، وموظفان وطنيان من الفئة الفنية، و ٢٩ موظفا من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات وقسم الأفراد النظاميين	

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	(٧)	موظفان من فئة الخدمة الميدانية و ٥ موظفين من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في مكتب الرئيس
خط الخدمات المتعلقة متطوعي الأمم المتحدة	(٨)	١ ف-٣، و ٢ فئة الخدمة الميدانية، و ٥ موظفين من فئة الخدمة العامة الوطنية	إعادة توزيع	إلى خطوط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات، والسفر والمطالبات، وبالإحاق بالخدمة وانتهائها، ومنحة التعليم
المجموع	(١٢٧)			

ملاحظة:

خطوط الخدمات المعاد توزيعها إلى الأقسام الأخرى.

مكتب مدير تقديم الخدمات

٧٥ - يُقترح إعادة توزيع وظيفة برتبة (ف-٣) من مكتب مدير تقديم الخدمات، وذلك لتعزيز قدرات خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات.

خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات

٧٦ - يُقترح إعادة توزيع ٢٠ وظيفة (١ ف-٤، و ٢ ف-٣ و ٢ من فئة الخدمة الميدانية و ٣ وظائف وطنية من الفئة الفنية و ١٢ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) من خط خدمات الموظفين الوطنيين وخط الخدمات المتعلقة بالإحاق بالخدمة وانتهائها السابقين إلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح إعادة توزيع وظيفة واحدة (ف-٣) من مكتب مدير تقديم الخدمات (انظر الفقرة ٧٥) وإنشاء ثلاث وظائف مؤقتة من فئة الخدمات العامة الوطنية من أجل التعامل مع زيادة عبء العمل الناجمة عن نقل المهام المتصلة بإدارة شؤون الموظفين الوطنيين في جميع البعثات المستفيدة، وعن إضفاء الطابع المركزي على الخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات لجميع البعثات في أفريقيا.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات

٧٧ - يُقترح إعادة توزيع ٢٥ وظيفة (٣ ف-٣ و ٥ وظائف من فئة الخدمة الميدانية و ١٧ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) من خط خدمات الموظفين الوطنيين وخط الخدمات المتعلقة بمتطوعي الأمم المتحدة وخط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الوطنيين؛ كما يُقترح إعادة توزيع وظيفة (ف-٣) من مكتب مدير تقديم الخدمات وإعادة انتداب وظيفة متطوع من متطوعي الأمم المتحدة من خط خدمات البائعين إلى خط

الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح إنشاء وظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة الوطنية، وذلك من أجل التعامل مع زيادة عبء العمل الناجمة عن نقل المهام المتصلة بإدارة شؤون الموظفين الوطنيين لجميع البعثات المستفيدة.

خط خدمات الموظفين الوطنيين

٧٨ - يُقترح إعادة توزيع ٢٩ وظيفة (١ ف-٤ و ٢ ف-٣ و ٥ وظائف من فئة الخدمة الميدانية و ٤ وظائف وطنية من الفئة الفنية و ١٨ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) في خط خدمات الموظفين الوطنيين إلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات وإلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الوطنيين.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

٧٩ - يُقترح إعادة توزيع ٣٧ وظيفة (١ ف-٤ و ٣ ف-٣ و ٧ وظائف من فئة الخدمة الميدانية و ٤ وظائف وطنية من الفئة الفنية و ٢٢ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) في خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها إلى خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها في قسم الموظفين الدوليين وإلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات في قسم الموظفين الوطنيين.

خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين

٨٠ - يُقترح إعادة توزيع ٥٧ وظيفة (١ ف-٤ و ٢ ف-٣ و ١٤ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية و ٤ وظائف وطنية من الفئة الفنية و ٣٦ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) في خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين إلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات في قسم الموظفين الدوليين وإلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في قسم الموظفين الوطنيين.

خط خدمات الأفراد النظاميين

٨١ - يُقترح إعادة توزيع ٤٠ وظيفة (١ ف-٤ و ٢ ف-٣ و ١ ف-٢ و ٥ وظائف الخدمة الميدانية ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية و ٢٩ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) في خط خدمات الأفراد النظاميين إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات وإلى قسم الأفراد النظاميين الجديد.

المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات

٨٢ - يُقترح إعادة توزيع سبع وظائف (٢ من فئة الخدمة الميدانية و ٥ من فئة الخدمات العامة الوطنية) إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي.

خط الخدمات المتعلقة بممتطوعي الأمم المتحدة

٨٣ - يُقترح إعادة توزيع ثماني وظائف (١ ف-٣ و ٢ من فئة الخدمة الميدانية و ٥ من فئة الخدمات العامة الوطنية) إلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها وخط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم.

قسم الأفراد النظاميين (قسم جديد)

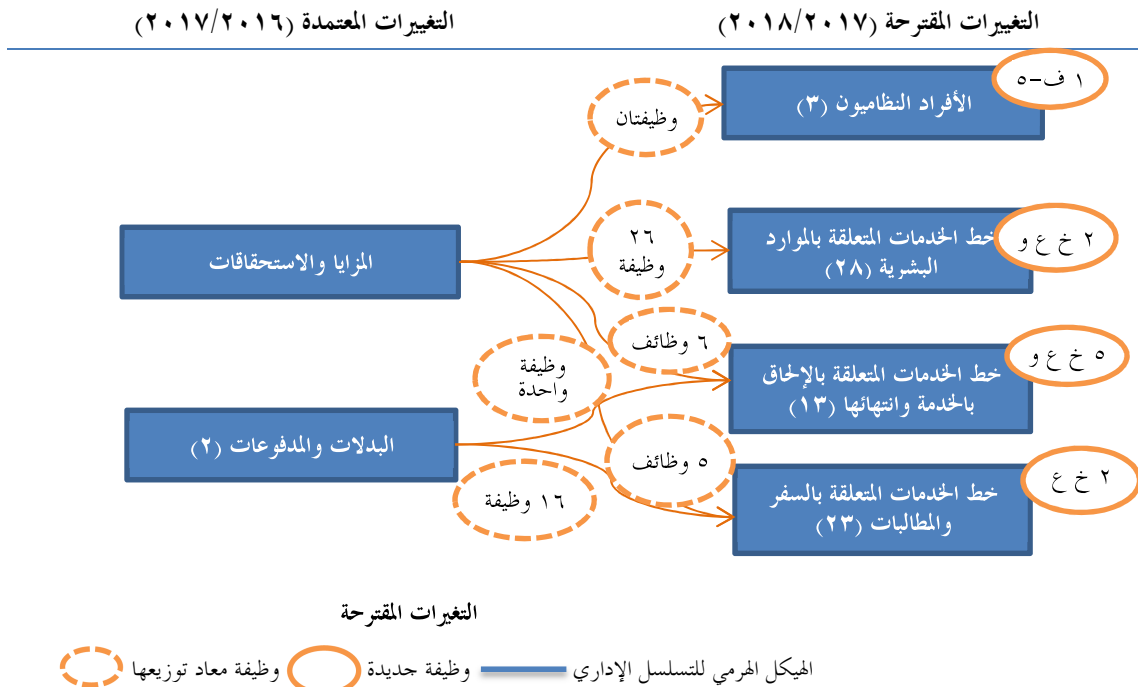
الموظفون الدوليون: زيادة صافية قدرها ١٢ وظيفة

الموظفون الوطنيون: زيادة صافية قدرها ٥٥ وظيفة

٨٤ - يُقترح إنشاء قسم مكرّس لفئة الأفراد النظاميين، وذلك تمشياً مع إعادة الهيكلة المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي. وسيدير قسم الأفراد النظاميين العمليات ذات الصلة بفئة الأفراد النظاميين من بدايتها إلى نهايتها. وسيتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات. وترد التغييرات اللازم إجراؤها في ملاك الموظفين من أجل إنشاء قسم الأفراد النظاميين في الشكل الخامس أدناه، وتوضح في الجدول ٩ الذي يليه.

الشكل الخامس

موجز التغييرات اللازمة إجراؤها في ملاك الموظفين من أجل إنشاء قسم الأفراد النظاميين المقترح



المختصر: خ ع و: الخدمات العامة الوطنية.

الجدول ٩

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الأفراد النظاميين

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
مكتب مدير تقديم الخدمات	١	ف-٥	إنشاء	وظيفة جديدة
	٢	١ ف-٢ و ١ من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط خدمات الأفراد النظاميين
خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات	٢٦	١ ف-٤ و ١ ف-٣ و ٤ من فئة الخدمة الميدانية ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية و ١٨ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من قسم الموظفين المدنيين، خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين وخط خدمات الأفراد النظاميين (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)
	(١)	وظيفة من فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمات العامة الوطنية
	١	وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية
	٢	وظيفتان من فئة الخدمات العامة الوطنية	إنشاء	وظيفتان جديدتان

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها	٨	وظيفة ف-٣ ووظيفتان من فئة الخدمة الميدانية ووظيفة وطنية من الفئة الفنية و ٤ وظائف من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط الاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها وخط الخدمات المتعلقة بمتطوعي الأمم المتحدة (خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)، وكذلك خط خدمات أمين الصندوق (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات)
	(١)	من فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمات العامة الوطنية
	١	من فئة الخدمات العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية
	٥	من فئة الخدمات العامة الوطنية	إنشاء	وظائف جديدة
خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات	٢١	١ ف-٣ ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية و ١٦ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات وخط خدمات الأفراد النظاميين (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والاستحقاقات)
	٢	من فئة الخدمات العامة الوطنية	إنشاء	وظائف جديدة
المجموع	٦٧			

مكتب مدير تقديم الخدمات

٨٥ - يُقترح إنشاء وظيفة مدير تقديم الخدمات (برتبة ف-٥)، وذلك من أجل القيام بإدارة قسم الأفراد النظاميين والإشراف عليه. وسيضطلع مدير تقديم الخدمات بواجب تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بمركز الخدمات الإقليمي وتنفيذ اتفاقات مستوى الخدمات في مركز العمليات. وسيكفل محافظة نواتج الخطوط التي تقع تحت إشرافه على معايير عالية للجودة، وإعداد مدخلات لبرنامج عمل خطوط الخدمات، وتحديد الأولويات، وتخصيص الموارد من أجل إنجاز النواتج وكفالة تنفيذها في حينها. وسوف يدعم مدير تقديم الخدمات موظفًا معاونًا للشؤون المالية (برتبة ف-٢) ومساعدًا إداريًا من فئة الخدمات العامة الوطنية يتم نقلهما من خط خدمات الأفراد النظاميين.

خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات

٨٦ - يُقترح إعادة توزيع ٢٦ وظيفة (١ ف-٤ و ١ ف-٣ و ٤ من فئة الخدمة الميدانية ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية و ١٨ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) من خط خدمات الموظفين الوطنيين وخط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين وخط خدمات الأفراد النظاميين إلى خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والمرتبات. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح تحويل وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة وإنشاء وظيفتين من فئة الخدمات العامة الوطنية للمساعدة في التعامل مع زيادة عبء العمل.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

٨٧ - يُقترح إعادة توزيع ثماني وظائف (١ ف-٣ و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ٤ من فئة الخدمات العامة الوطنية) من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها وخط الخدمات المتعلقة بمتطوعي الأمم المتحدة (من خط الخدمات المتعلقة بالمزايا والاستحقاقات)، ومن خط خدمات أمين الصندوق إلى خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها لقسم الأفراد النظاميين. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح تحويل وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية تمشيا مع برنامج تحويل الوظائف في مركز الخدمات الإقليمي إلى وظائف وطنية. ويُقترح أيضا إنشاء خمس وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة للمساعدة في التعامل مع زيادة عبء العمل.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات

٨٨ - يُقترح إعادة توزيع ٢١ وظيفة (١ ف-٣ و ٢ من فئة الخدمة الميدانية ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و ١٦ من فئة الخدمات العامة الوطنية) من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات وخط خدمات الموظفين الوطنيين وخط خدمات الأفراد النظاميين إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات لقسم الأفراد النظاميين. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح إنشاء وظيفتين من فئة الخدمات العامة الوطنية للمساعدة في التعامل مع عبء العمل الإضافي لخدمات السفر المقدمة إلى الأفراد النظاميين نتيجة للزيادة في عدد المستفيدين.

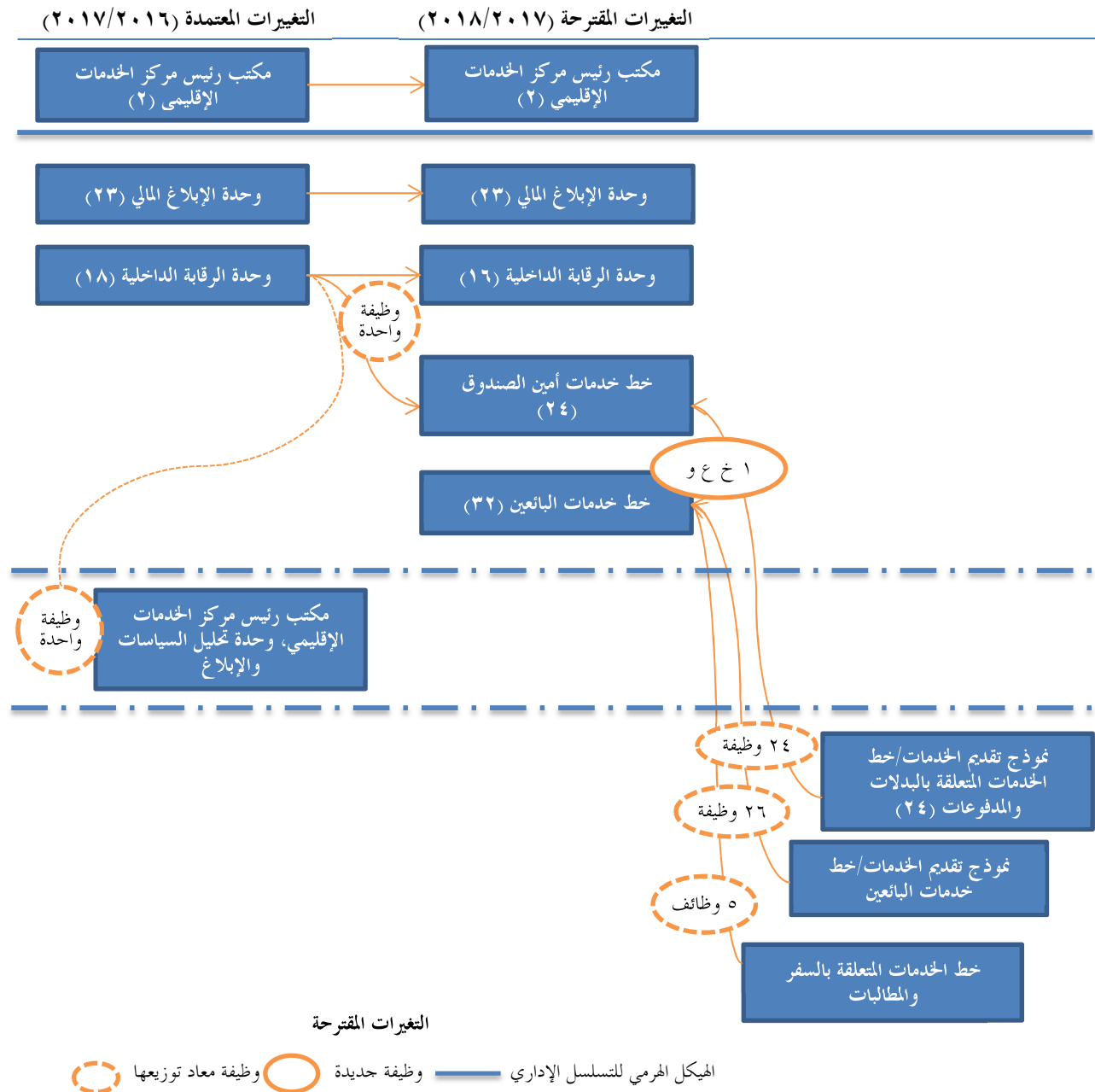
قسم الإبلاغ المالي

الموظفون الدوليون: زيادة صافية قدرها ١٢ وظيفة

الموظفون الوطنيون: زيادة صافية قدرها ٤٢ وظيفة

٨٩ - سيكون قسم الإبلاغ المالي مسؤولاً عن الاضطلاع بجميع مهام المحاسبة، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام وتحديث الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض وتسويتها، وعن تجهيز الفواتير، وأداء مهام أمين الصندوق. وسيضم قسم الإبلاغ المالي وحدة الإبلاغ المالي، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط خدمات البائعين، وخط خدمات أمين الصندوق. وسوف يقوم خط خدمات البائعين بتجهيز فواتير السفر لجميع فئات الموظفين، وكان يؤدي تلك المهمة في السابق خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب وخط خدمات الأفراد النظاميين وخط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر. وسوف يُعاد توزيع خط خدمات أمين الصندوق، الذي يوجد حالياً في خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات إلى قسم الإبلاغ المالي. وترد التغييرات في ملاك الموظفين اللازم إجراؤها لإنشاء قسم الإبلاغ المالي في الشكل السادس أدناه، وتوضّح في الجدول ١٠ الذي يليه.

الشكل السادس
موجز التغيرات في ملاك الموظفين في قسم الإبلاغ المالي



المختصر: ع و: الخدمات العامة الوطنية.

الجدول ١٠

التغيرات في ملاك الموظفين: قسم الإبلاغ المالي

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
وحدة الرقابة الداخلية (١)	٢-ف	إعادة ندب	إلى وحدة تحليل السياسات والإبلاغ في مكتب الرئيس	
(١)	من فئة الخدمة الميدانية	إعادة توزيع	إلى خط خدمات أمين الصندوق	
(١)	من فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمات العامة الوطنية	
١	من فئة الخدمات العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية	
خط خدمات البائعين ٣١	١-ف-٤ و ١-ف-٣ و ٧ من فئة الخدمة الميدانية و موظفان وطنيان من الفئة الفنية و ٢٠ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب وخط خدمات البائعين (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات)	
(٢)	من فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمات العامة الوطنية	
٢	من فئة الخدمات العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية	
١	من فئة الخدمات العامة الوطنية	إنشاء	وظيفة جديدة	
خط خدمات أمين الصندوق ٢٤	١-ف-٤ و ١-ف-٣ و ٧ من فئة الخدمة الميدانية و وظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية و ١٤ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية	إعادة توزيع	من خط خدمات أمين الصندوق (في إطار خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات) ووظيفة من وحدة الرقابة الداخلية	
(١)	من فئة الخدمة الميدانية	تحويل	إلى فئة الخدمات العامة الوطنية	
١	من فئة الخدمات العامة الوطنية	تحويل	من فئة الخدمة الميدانية	
المجموع ٥٤				

وحدة الرقابة الداخلية

٩٠ - يُقترح إعادة ندب وظيفة برتبة ف-٢ إلى وحدة تحليل السياسات والإبلاغ في مكتب الرئيس، وذلك من أجل القيام بجمع البيانات والإبلاغ عنها، على أساس الحاجة المستجدة إلى إعداد تقارير فردية عن مؤشرات الأداء الرئيسية لجميع موظفي العملية والحاجة إلى مؤشرات أداء رئيسية جديدة استناداً إلى أطر الميزنة القائمة على النتائج والمنقحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨. وسيكون من الضروري، مع تعزيز مركز الخدمات الإقليمي لإطار إدارة الأداء الخاص به، تكملة الموارد المكرسة للإبلاغ والرصد وإنفاذ عناصر الإطار لضمان أن تتحقق أهدافه. ويُقترح أيضاً إعادة توزيع وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى خط خدمات أمين الصندوق، وذلك للمساعدة في التعامل مع زيادة المعاملات الناتجة عن التغيرات في قاعدة المستفيدين من المركز الإقليمي للخدمات.

وحدة الإبلاغ المالي

٩١ - يُقترح تحويل وظيفة خدمة ميدانية إلى وظيفة خدمات عامة وطنية، وذلك تمشياً مع برنامج تحويل مركز الخدمات الإقليمي.

خط خدمات البائعين

٩٢ - نتيجةً لتوحيد المهام المالية، تم نقل خط خدمات أمين الصندوق وخط خدمات البائعين من خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات إلى قسم الإبلاغ المالي. ويُقترح إعادة توزيع ٣١ وظيفة (١ ف-٤ و ١ ف-٣ و ٧ من فئة الخدمة الميدانية ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية و ٢٠ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) من خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب وخط خدمات البائعين. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تحويل وظيفتين من فئة الخدمة الميدانية إلى فئة الخدمات العامة الوطنية. ومع تزايد عدد البعثات المستفيدة وارتفاع حجم مدفوعات البائعين التي يتم تجهيزها، يُقترح إنشاء وظيفة جديدة لمساعد مالي من فئة الخدمات العامة الوطنية في إطار خط الخدمات، وذلك من أجل التعامل مع عبء العمل الإضافي.

خط خدمات أمين الصندوق

٩٣ - عند دمج المهام المالية ضمن قسم الإبلاغ المالي، يُقترح إعادة توزيع ٢٤ وظيفة (١ ف-٤ و ١ ف-٣ و ٧ من فئة الخدمة الميدانية ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية و ١٤ من فئة الخدمات العامة) من خط خدمات أمين الصندوق في خط الخدمات المتعلقة بالبدلات والمدفوعات. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح تحويل وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية.

ثانياً - الموارد المالية

ألف - لمحة عامة

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ تمتد سنة الميزانية من ١ تموز/يوليه إلى ٣٠ حزيران/يونيه)

الفرق	التكلفة	المخصصات	تقديرات التكاليف	البلغ	النسبة المئوية
(١)	(٢)	(٣)	(٢٠١٧/٢٠١٨)	(٤)=(٣)-(٢)	(٥)=(٤)-(٢)
الفترة					
الموظفون المدنيون					
الموظفون الدوليون	١٤٣٠٣,٦	١٨٠١٣,٢	١٨٧٥٨,٤	٧٤٥,٢	٤,١
الموظفون الوطنيون	٣٧٢٠,٢	٦٣٣٦,٤	٩٠٦٩,١	٢٧٣٢,٧	٤٣,١
متطوعو الأمم المتحدة	٥٣,٠	١٨١,٠	١٦٤,٠	(١٧,٠)	(٩,٤)
	-	-	٨٢,١	٨٢,١	-
المجموع الفرعي	١٨٠٧٦,٨	٢٤٥٣٠,٦	٢٨٠٧٣,٦	٣٥٤٣,٠	١٤,٤
التكاليف التشغيلية					
الخبراء الاستشاريون	١٣٥,٧	٢١٨,٠	١٤٥,٠	(٧٣,٠)	(٣٣,٥)
السفر في مهام رسمية	٤٨٠,٨	٤٤٤,٠	٣٥٣,٠	(٩١,٠)	(٢٠,٥)
المرافق والمباني الأساسية	٧٦١٢,٤	٧٥٠٦,٦	٢٥٣٠,٠	(٤٩٧٦,٦)	(٦٦,٣)
النقل البري	٨٦,٢	١٣٠,٠	١٠٢,٤	(٢٧,٦)	(٢١,٢)
الاتصالات	١٢٠٣,١	٢٦٩٦,٥	٢٢٦٠,٦	(٤٣٥,٩)	(١٦,٢)
تكنولوجيا المعلومات	١٩٦٣,٠	٢٦٦٣,١	٢٨٩٦,٧	٢٣٣,٦	٨,٨
الخدمات الطبية	٤٨,٦	١٥٣,١	١٧٨,٠	٢٤,٩	١٦,٣
معدات خاصة	-	-	-	-	-
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	١٥٢,٨	٨٦١,٧	٧١٦,٥	(١٤٥,٢)	(١٦,٩)
المجموع الفرعي	١١٦٨٢,٦	١٤٦٧٣,٠	٩١٨٢,٢	(٥٤٩٠,٨)	(٣٧,٤)
إجمالي الاحتياجات	٢٩٧٥٩,٤	٣٩٢٠٣,٦	٣٧٢٥٥,٨	(١٩٤٧,٨)	(٥,٠)
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	١٩٦٣,٢	٢٧٨٦,٧	٣٣٨٥,٥	٥٩٨,٨	٢١,٥
صافي الاحتياجات	٢٧٧٩٦,٢	٣٦٤١٦,٩	٣٣٨٧٠,٣	(٢٥٤٦,٦)	(٧,٠)
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	-	-	-	-	-
مجموع الاحتياجات	٢٩٧٥٩,٤	٣٩٢٠٣,٦	٣٧٢٥٥,٨	(١٩٤٧,٨)	(٥,٠)

باء - عوامل الشغور

٩٤ - تُراعى لدى حساب تقديرات التكاليف للفترة الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨ عوامل الشغور التالية:

(بالنسبة المئوية)

الفئة	الأداء الفعلي ٢٠١٦/٢٠١٥	المدرجة في الميزانية للفترة ٢٠١٦/٢٠١٥	المتوقعة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧
الموظفون المدنيون			
الموظفون الدوليون	١٨,٥	١٩,٠	١٠,٠
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	٨٣,٣	٥٠,٠	٢٥,٠
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	٧,٩	٦,٠	٦,٠
متطوعو الأمم المتحدة	٥٠,٠	٥٠,٠	٥٠,٠
الوظائف المؤقتة ^(١)			
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	-	-	٦,٠

(أ) ممول في إطار المساعدة المؤقتة العامة.

٩٥ - ويعزى ارتفاع معدلات الشغور خلال الفترة ٢٠١٦/٢٠١٥ في المقام الأول إلى استمرار تجميد توظيف موظفين دوليين من فئة الخدمة الميدانية في أعقاب بدء عملية تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية في الفترة ٢٠١٤/٢٠١٥. وقد شهد مركز الخدمات الإقليمية أيضا حالات تأخير في عملية التوظيف لملء الشواغر في الوظائف الوطنية من الفئة الفنية، وهو ما أدى إلى ارتفاع معدل الشغور عن المعدل البالغة نسبته ٣,٨٣ في المائة الذي كان مقررا. ويُعزى ارتفاع معدل الشغور في فئة متطوعي الأمم المتحدة إلى حالات التأخير في تعيين ثلاثة من متطوعي الأمم المتحدة في وحدة التخطيط الاستراتيجي، ريثما يباشر رئيس الوحدة مهامه.

٩٦ - وتستند معدلات الشغور المقترحة لمركز الخدمات الإقليمية إلى متوسط معدلات الشغور الفعلية خلال الأشهر الستة الأولى من الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ وإلى أحدث معدلات شغل الوظائف حتى ٣١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وطُبق معدل شغور تبلغ نسبته ٥٠ في المائة على جميع الوظائف الجديدة المقترح إنشاؤها في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨. وهناك حاليا تسع وظائف شاغرة في مختلف مراحل الاستقدام، ويتوقع أن يباشر الموظفون مهامهم في الفترة ما بين آذار/مارس وأيار/مايو ٢٠١٧. وبالإضافة إلى ذلك، سيلتحق بالخدمة أربعة موظفين برتبة ف-٣ بحلول ٣١ آذار/مارس، كما يُتوقع أن يبدأ تسعة موظفين وطنيين من الفئة الوطنية أو آخر آذار/مارس ومطلع نيسان/أبريل، وسيلتحق موظف وطني من فئة الخدمات العامة بالخدمة بحلول نهاية نيسان/أبريل. ومن المقرر أن يتم اتخاذ إجراءات أخرى لضمان التحاق الموظفين بالخدمة في الربع الأخير من الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧.

جيم - التدريب

٩٧ - يبرز البرنامج التدريبي للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، الذي تبلغ احتياجاته المقترحة من الموارد ٤٠٠ ٣١٩ دولار، الاهتمام الذي يتم إيلاؤه لتحسين المهارات التنظيمية والإدارية والتقنية لموظفي مركز الخدمات الإقليمي. وستتناول الدورات التدريبية مجالات الإدارة والميزانية والشؤون المالية والنقل الجوي والموارد البشرية والإدارة والتطوير التنظيمي والأمن. وتُعزى الزيادة في عدد الموظفين الوطنيين المشاركين إلى التدابير الجارية حالياً لتعزيز قدرات هؤلاء الموظفين. وسيواصل المركز إشراك قوته العاملة وتنشيطها كما سيواصل خططه الرامية إلى تعزيز برنامجه لتنمية القدرات الهادفة إلى تحسين مشاركة الموظفين وأدائهم العملي ورضا العملاء. وسعياً لتحقيق هذا الهدف، سيقوم المركز بتقديم برامج تدريبية لمنح شهادات معترف بها خارجياً في مجال الموارد المالية والبشرية وبرامج تدريبية جارية حالياً بشأن إدارة العلاقات مع العملاء.

٩٨ - وترد فيما يلي الاحتياجات التقديرية من الموارد اللازمة للتدريب للفترة الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	المبلغ المقدر
الخبراء الاستشاريون	
الخبراء الاستشاريون في مجال التدريب	٤٤,٣
السفر في مهام رسمية	
السفر في مهام رسمية لأغراض التدريب	١٨١,٠
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	
رسوم التدريب ولوازمه وخدماته	٩٤,١
المجموع	٣١٩,٤

٩٩ - ويرد أدناه العدد المقرر للمشاركين في التدريب للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨، مقارنةً بالفترات السابقة:

(عدد المشاركين)

الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			
العدد المقرر للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	العدد المقرر للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧	العدد الفعلي للفترة ٢٠١٥/٢٠١٦	العدد المقرر للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	العدد المقرر للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧	العدد الفعلي للفترة ٢٠١٥/٢٠١٦	
١٣١٠	٥٩٧	٧٢٥	٤٧٦	٤١٥	٤٣١	التدريب الداخلي
٨	٣٢	١٩	٢٣	٦٩	٢٦	التدريب الخارجي
١٣١٨	٦٢٩	٧٤٤	٤٩٩	٤٨٤	٤٥٧	المجموع

ثالثاً - تحليل الفروق^(١)

١٠٠ - ترد في المرفق الأول - باء لهذا التقرير تعاريف المصطلحات الموحدة المستخدمة في تحليل الفروق في الموارد المذكورة في هذا الفرع. والمصطلحات المستخدمة هي نفسها المعتمدة في التقارير السابقة.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
٤,١	٧٤٥,٢	الموظفون الدوليون

• الإدارة: زيادة في المدخلات والنواتج

١٠١ - تُعزى الزيادة في الاحتياجات في المقام الأول إلى: (أ) زيادة النسبة المئوية للتكاليف العامة للموظفين البالغة ٧٣,٩٤ في المائة مقارنةً بنسبة ٦٧,٩٣ في المائة التي طُبقت على ميزانية الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧؛ (ب) تطبيق عامل شغور قدره ١٠ في المائة مقارنةً بعامل قدره ١٩ في المائة الذي طُبّق على ميزانية الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧؛ (ج) اقتراح إنشاء وظيفة مدير تقديم الخدمات برتبة ف-٥؛ (د) اقتراح إعادة تصنيف وظيفتين برتبة ف-٣ إلى رتبة ف-٤ ويقابل ذلك جزئياً اقتراح تحويل ١٣ وظيفة خدمة ميدانية إلى وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
٤٣,١	٢ ٧٣٢,٧	الموظفون الوطنيون

• الإدارة: زيادة في المدخلات والنواتج

١٠٢ - تُعزى الزيادة في الاحتياجات في المقام الأول إلى ما يلي: (أ) اقتراح زيادة ٢٧ وظيفة وطنية نتيجةً لاقتراح إنشاء ١٤ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية لكي تقوم بتقديم الدعم بعد إضافة بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية إلى البعثات المستفيدة، ونتيجةً لزيادة عدد البعثات المستفيدة التي يدعمها مركز الخدمات الإقليمي ولتحويل ١٣ وظيفة خدمة ميدانية إلى ١٣ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة؛ و (ب) زيادة مرتبات الموظفين الوطنيين من الفئة الفنية بنسبة ١٢ في المائة ومرتبات الموظفين من فئة الخدمات العامة الوطنية بنسبة ٢٧ في المائة، اعتباراً من أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، إلى جانب

(١) يُعبّر عن مبالغ الفروق في الموارد بآلاف دولارات الولايات المتحدة. ويرد تحليل للفروق التي تبلغ قيمة الزيادة أو النقصان فيها ما نسبته ٥ في المائة أو مبلغ ١٠٠ ٠٠٠ دولار على الأقل.

ارتفاع متوسط مستويات رتب الموظفين الوطنيين المطبق للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ مقارنةً بالفترة ٢٠١٦/٢٠١٧؛ و (ج) تطبيق معدل شغور أقل هو ٢٥ في المائة بالنسبة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية مقارنة بنسبة ٥٠ في المائة للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧.

الفرق		
بالآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(١٧,٠)	(٩,٤)	متطوعو الأمم المتحدة

• الإدارة: انخفاض في المدخلات مع بقاء النواتج على حالها

١٠٣ - يُعزى الانخفاض في الاحتياجات إلى انخفاض في الاعتمادات المخصصة للتكاليف غير المتكررة، مثل منح الاستقرار، وذلك استناداً إلى النشر الفعلي لمتطوعي الأمم المتحدة، وتقابل هذا الانخفاض جزئياً الاحتياجات لتسديد تكاليف خدمات الأمن في أماكن الإقامة، التي لم تُدرج في الميزانية للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧.

الفرق		
بالآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
٨٢,١	-	مساعدة مؤقتة عامة

• الإدارة: زيادة في المدخلات والنواتج

١٠٤ - تُعزى الاحتياجات إلى اقتراح إنشاء ثلاث وظائف مؤقتة من فئة الخدمات العامة الوطنية بهدف المساعدة في التعامل مع عبء العمل المرتبط بكشوف المرتبات للبعثات المستفيدة الجديدة في أعقاب إضفاء الطابع المركزي على خدمات كشوف المرتبات لجميع البعثات في أفريقيا، وبهدف توفير الدعم فيما يتعلق بإغلاق بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا.

الفرق		
بالآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(٧٣,٠)	(٣٣,٥)	الخبراء الاستشاريون

• الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج

١٠٥ - ترتبط الاحتياجات في المقام الأول بالحاجة إلى خبراء استشاريين في مركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨. وتشمل الاعتمادات المخصصة للخدمات الاستشارية ما يلي: (أ) إعداد أشرطة فيديو تهدف للتعريف بالمركز (الإخراج والتصوير والتنقيح)؛

(ب) إعداد منشورات المركز وإدارة محتوياته الشبكية؛ (ج) استعراض نموذج تقديم الخدمات في أعقاب تنفيذ المجموعة ٥ لنظام أوموجا.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
(٢٠,٥)	(٩١,٠)	السفر في مهام رسمية

• الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج

١٠٦ - يُعزى الفرق في المقام الأول إلى انخفاض في احتياجات السفر لأغراض التدريب، وذلك نتيجة لزيادة استخدام الموارد الداخلية في مختلف الدورات التدريبية المقررة. وقد تم تقديم طلبات موارد للأغراض التالية: (أ) زيارات إلى البعثات المستفيدة بغرض التنسيق الإقليمي؛ و (ب) زيارات إلى البعثات بغرض التنسيق في إطار سلسلة الإمداد لمشروع ممر شرق أفريقيا؛ و (ج) القيام بزيارات إلى البعثات الإقليمية لتنسيق الدعم الجوي؛ و (د) دراسات استقصائية تقنية لموانئ مشروع ممر شرق أفريقيا وهياكله الأساسية المرتبطة به؛ و (هـ) دراسات استقصائية تقنية تتناول طرق الإمداد الرئيسية من ميناء مومباسا في كينيا إلى مواقع مراكز رئيسية في بوكافو وغوما في جمهورية الكونغو الديمقراطية باستخدام شبكات الطرق الرئيسية في أوغندا وجمهورية تنزانيا المتحدة ورواندا وكينيا؛ و (و) السفر لأغراض التدريب والأنشطة المتصلة بالقدرة على مواجهة الطوارئ وإدارة المخاطر ونظام إدارة الطيران المتكامل وإدارة مخاطر الطيران والصحة والسلامة المهنيّتين وتطوير الإدارة.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
(٦٦,٣)	(٤ ٩٧٦,٦)	المرافق والهياكل الأساسية

• الإدارة: انخفاض في النواتج والمدخلات

١٠٧ - يُعزى الانخفاض في الاحتياجات في المقام الأول إلى إكمال أماكن الإقامة الدائمة في مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة ٢٠١٦/٢٠١٥. وقد أدرجت اعتمادات مخصصة بهدف تغطية حصة المركز في إكمال مشاريع التحسينات على نطاق القاعدة في قاعدة الدعم في عنتيبي التي بدأت خلال الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، بما في ذلك تعبيد الطرق داخل القاعدة، وتشديد بوابة رئيسية معززة في المدخل وتوفير برج إنارة عبر القاعدة وغير ذلك من الهياكل الأساسية ومن مشاريع التحسين. وبالإضافة إلى ذلك، انخفضت نسبة الحصة المئوية للمركز في الخدمات المشتركة التي تقدمها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية

الكونغو الديمقراطية في قاعدة الدعم في عنتبي تبلغ ٥٣,٤ في المائة مقارنة بنسبة ٧٠,٦ في المائة التي طبقت على الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، ويعود هذا الانخفاض إلى تطبيق منهجية جديدة لتقاسم التكاليف أقرها مجلس عملاء قاعدة الدعم في عنتبي وتستند إلى معيار عدد الأفراد بدلا من معيار المساحة المشغولة الذي كان يُستخدم في السابق.

الفرق		
بالآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(٢٧,٦)	(٢١,٢)	النقل البري

• الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج

١٠٨ - يُعزى الفرق أساسا إلى: (أ) شطب حافلتين صغيرتين وسيارة بيك آب واحدة تجاوزت كل منها عمرها الافتراضي، من السجلات؛ و (ب) انخفاض عدد المركبات المستأجرة اللازمة لدعم عمليات المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات؛ و (ج) توفير الوقود لـ ١٧ مركبة بمعدل ١٠ لترات للوحدة في اليوم لكل مركبة وفقا لمعدلات دليل التكاليف والنسب الموحدة، مقارنةً بالمركبات السبع والعشرين المدرجة في ميزانية الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ وانخفاض تكلفة الوقود المدرجة في الميزانية إلى ٠,٨٠ من الدولار للتر الواحد مقارنةً بتكلفة ٠,٩٠ من الدولار للتر الواحد المطبقة في ميزانية الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧.

الفرق		
بالآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(٤٣٥,٩)	(١٦,٢)	الاتصالات

• الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج

١٠٩ - يُعزى الفرق في المقام الأول إلى: (أ) انخفاض في الاحتياجات المتعلقة باقتناء المعدات في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ مقارنةً بالفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ وعدم الاحتياج إلى معدات الإعلام؛ و (ب) انخفاض رسوم الاتصالات الهاتفية المحلية وبعيدة المدى إلى ٢٠٠٠ دولار شهريا مقارنةً بالرسم الشهري المطبق في ميزانية الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ والبالغ ٣٧٥٠ دولارا، وذلك استناداً إلى معدلات الاستهلاك الفعلية. وتقابل هذه التكاليف جزئيا: (أ) الاحتياج إلى استئجار بُرجين إضافيين للاتصالات بغية الانتفاع من شبكات الأمم المتحدة وبياناتها ونظمها؛ و (ب) الاحتياجات المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الإنترنت التي كانت تقدمها في السابق البعثات المستفيدة، ولا سيما بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ و (ج) الزيادة في سعر الوحدة للأجهزة المرسلة المستقبلية التي تعمل

بنظام تيترا؛ و (د) الزيادة في حصة مركز الخدمات الإقليمي في المصاريف المركزية مثل عقد المؤتمرات عبر الفيديو.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
٢٣٣,٦	٨,٨	تكنولوجيا المعلومات

• الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج

١١٠ - يُعزى الفرق في المقام الأول إلى زيادة عدد الأجهزة الحاسوبية التي يتوقع أن ترتفع من ٤٤٨ جهازاً في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ إلى ٧٢٧ جهازاً في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، وذلك نتيجةً لدمج الأصول التي كانت تحتفظ بها سابقاً بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان ضمن أصول مركز الخدمات الإقليمي. وتشمل الاعتمادات المخصصة في المقام الأول زيادات في الاحتياجات القياسية المتعلقة بقطع الغيار. ويقابلها جزئياً تقييد شراء المقتنيات اللازمة لاستبدال المعدات التي انقضت صلاحيتها.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
٩,٢٤	١٦,٣	الشؤون الطبية

• الإدارة: زيادة في المدخلات والنواتج

١١١ - يُعزى الفرق في المقام الأول إلى زيادة في الاحتياجات من اللوازم الطبية اللازمة لدعم ٤٣٩ موظفاً، مقارنةً بـ ٤٢١ موظفاً في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، وذلك وفقاً للمعدلات المحددة في دليل التكاليف والنسب الموحدة.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(١٤٥,٢)	(١٦,٩)	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى

• الإدارة: زيادة في المدخلات مع بقاء النواتج على حالها

١١٢ - يُعزى الانخفاض في الاحتياجات في المقام الأول إلى انخفاض في الاعتمادات المخصصة للشحن والرسوم المصرفية، وتقابل ذلك جزئياً زيادة في الاعتمادات المخصصة لحصة مركز الخدمات الإقليمي في رسوم مراجعة الحسابات للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

رابعاً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

١١٣ - ترد فيما يلي الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها فيما يتصل بتمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي:

(أ) اعتماد مبلغ قدره ٨٠٠ ٢٥٥ ٣٧ دولار للإنفاق على المركز خلال فترة الاثني عشر شهراً الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨؛

(ب) تقسيم المبلغ الوارد في الفقرة الفرعية (أ) بالتناسب بين ميزانيات البعثات المستفيدة فعلياً من خدمات مركز الخدمات الإقليمي ومقارنتها بالميزانية البرنامجية المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧؛

(ج) الإحاطة علماً باحتياجات الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ فيما يتعلق بحصص البعثات السياسية الخاصة المستفيدة من المركز، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات المالية للمركز في الفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨.

خامساً - موجز لإجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ مقررات وطلبات الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٧٠ و ٢٨٩/٧٠، بما في ذلك طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة

ألف - الجمعية العامة

المسائل الشاملة

(القرار ٢٨٦/٧٠)

المقرر/الطلب	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب
تطلب إلى الأمين العام أن يحرص على أن يتيح إطار الميزانية القائمة على النتائج بالقدر الكافي إمكانية النظر في التقدم المحرز في كل بعثة صوب تحقيق المهام المنوطة بها واستخدامها للموارد بفعالية، مع مراعاة الكاملة للمساءلة والطابع المتغير لولاية البعثة (الفقرة ١٥).	يتضمن مقترح الميزانية للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ إطاراً لميزانية قائمة على النتائج، ومؤشرات إنجاز تستند إلى مؤشرات الأداء الرئيسية التي يستخدمها مركز الخدمات الإقليمي لقياس أدائه في العمليات التي تنطوي على تعامل شخصي مع العملاء.
تطلب إلى الأمين العام تحسين نسبة الموظفين الفنيين إلى موظفي الدعم، مع إيلاء اهتمام خاص لإمكانية تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، لا سيما وظائف الخدمة الميدانية، لضمان ملائمة هيكل الموظفين المدنيين لتنفيذ الولاية الحالية للبعثة بفعالية وتجسيد هذا الهيكل لأفضل الممارسات في مجال التوظيف في جميع البعثات الأخرى (الفقرة ٢٠).	سيستمر برنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية في المركز خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨؛ وعلى الرغم من ذلك، ومع مراعاة ضرورة أن يواصل المركز تثبيت استقرار العمليات بعد تنفيذ مجموعتين رئيسيتين من مجموعات نظام أوموجا وأنشطة إضافية، يُقترح تنفيذ برنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية على مدى فترة ثلاث سنوات، وأن يُنجز خلال الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، حتى تبلغ نسبة الموظفين الدوليين إلى الموظفين الوطنيين ٢٠ إلى ٨٠. وفي هذا الصدد، يُتوقع أن يُحوّل المركز ١٣ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية، مقابل ٣٤ وظيفة كان في الأصل مقرراً تحويلها بحلول ١ تموز/يوليه ٢٠١٧.
تحت الأمين العام على بذل قصارى جهده من أجل تقليص المدة التي تستغرقها عمليات استقدام موظفي البعثات الميدانية، أخذاً في اعتباره الأحكام ذات الصلة باستقدام موظفي الأمم المتحدة، وعلى تعزيز الشفافية في عملية التوظيف في جميع المراحل، وعلى تقديم تقرير عن الخطوات المتخذة والنتائج المنجزة في سياق تقريره الاستعراضي العام المقبل (الفقرة ٢٢).	يضمّ المركز وحدة متفرّغة مسؤولة عن استقدام الموظفين. ويتم رصد المدة التي تستغرقها عمليات استقدام الموظفين، منذ بدايتها ولغاية انتهائها، في إطار تنفيذ الخطة السنوية لاستقدام الموظفين. وتنفّذ هذه المهام وفقاً للتوجيهات والسياسات القائمة الواردة في نشرتي التعليمات الإدارية ST/AI/2010/3/Amend.3 و ST/AI/2010/4/Rev.1.
تسلّم بدور المرأة في جميع جوانب قضايا السلام والأمن، وتعرب عن القلق إزاء احتلال التوازن بين الجنسين في تكوين ملاك موظفي عمليات حفظ السلام، ولا سيما في المستويات العليا، وتطلب إلى الأمين العام أن يكثف الجهود الرامية إلى تعيين النساء واستبقائهن في	يسعى المركز، من خلال عمليات استقدام الموظفين التي ينفّذها، إلى تحديد نساء مؤهلات لتعيينهنّ في مناصب عليا في المركز، تماشياً مع جهود الأمين العام الرامية إلى استقدام نساء وتعيينهنّ في مناصب قيادية. ويبلغ معدل التكافؤ بين

الجنسين حالياً في مركز الخدمات الإقليمي في فئة الموظفين برتبة ف-٤ وما فوقها ٤١ للنساء إلى ٥٩ للرجال.

في إطار المبادرة الخضراء، طُبّق المركز نظاماً قومية طبيعية في مباني المكاتب الجديدة، ونظاماً تبريد مركزياً لقاعات المؤتمرات المستخدمة حالياً.

المركز هو مركز عمل باصطحاب الأسرة. تُقدّم إحاطات لجميع الموظفين بشأن المسائل الأمنية في إطار تدريبهم التوجيهي، كما تقدم إدارة شؤون السلامة والأمن تحديثات منتظمة.

تنفيذ مشاريع البناء في المركز، بما في ذلك عملية الشراء، هو مهمة تضطلع بها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بالتنسيق مع مكتب المشتريات الإقليمي. وتتضمن الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ مخصصات تتصل بحصة المركز من تكاليف المشاريع المقررة، وفقاً للخطة الشاملة لمشاريع البناء والمقررّ اعتمادها في قاعدة الدعم في عنتبي.

وضع المركز إجراءات داخلية لضمان إجراء استعراض لتحديد مستويات المخزون، لمعدات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بشكل أساسي، وذلك في بادئ الأمر وقبل الشروع بعمليات شراء جديدة. وعمليات إعداد طلبات الشراء للمركز تُنفَّذ أيضاً مركزياً، لإتاحة تطبيق الضوابط والتوازنات. ويدير المركز قاعدة أصوله تماشياً مع مبدأ استقلالية عملياته منذ ١ تموز/يوليه ٢٠١٦. إضافة إلى ذلك، تتضمن الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ إنشاء وظائف تتعلق بإدارة الأصول، من أجل دعم تلك العمليات.

عمليات حفظ السلام، وأن يعين على الخصوص نساء في مناصب القيادة العليا للأمم المتحدة، مع الاحترام الكامل لمبدأ التوزيع الجغرافي العادل، وفقاً للمادة ١٠١ من ميثاق الأمم المتحدة، مع إيلاء الاعتبار، على وجه الخصوص، للنساء من البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة، وتشجع بقوة الدول الأعضاء، عند الاقتضاء، على تحديد المزيد من المرشحات وتقديم ترشيحاتهن بانتظام لغرض التعيين في وظائف في منظومة الأمم المتحدة (الفقرة ٢٥).

تطلب إلى الأمين العام أن يواصل بذل جهوده للحد من الآثار البيئية العامة لكل بعثة من بعثات حفظ السلام، بما في ذلك عن طريق تنفيذ نظم مراعية للبيئة لإدارة النفايات وتوليد الطاقة، مع الامتثال التام للقواعد والأنظمة ذات الصلة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، سياسات وإجراءات الأمم المتحدة المتعلقة بالبيئة وإدارة النفايات (الفقرة ٣١).

تسلم بتزايد متطلبات وتحديات بيئة العمل المتغيرة التي تواجهها عمليات حفظ السلام، وتطلب إلى الأمين العام تعزيز القدرات والمعايير فيما يتعلق بمعايير ١٠-١-٢ للاستجابة لحالات الإصابة، بما في ذلك بناء القدرات، والتدريب والتثقيف، وتطلب أيضاً إلى الأمين العام أن يواصل وضع حلول مبتكرة في هذا الصدد (الفقرة ٣٢).

تطلب كذلك إلى الأمين العام أن يعرض في الميزانيات المقترحة لكل بعثة على حدة رؤية واضحة للاحتياجات السنوية في مجال أعمال البناء، بأن يكفل، عند الاقتضاء، وضع خطط متعددة السنوات، وأن يواصل بذل جهوده الرامية إلى تحسين دقة الميزنة، من خلال تحسين جوانب تخطيط المشاريع وإدارتها والإشراف عليها، مع إيلاء الاعتبار الواجب لظروف العمليات على أرض الواقع، وأن يرصد عن كثب تنفيذ الأعمال من أجل كفالة إنجازها في الوقت المناسب (الفقرة ٤٢).

تطلب إلى الأمين العام أن يعزز الإشراف والضوابط الرقابية الداخلية في مجالي المشتريات وإدارة الأصول في جميع بعثات حفظ السلام، بطرق منها مساءلة موظف مسمى في إدارة البعثات عن التحقق من مستويات المخزون قبل القيام بأي عملية شراء من أجل ضمان التقيد بالسياسات المعمول بها في إدارة الأصول، مع مراعاة الاحتياجات الحالية والمقبلة للبعثة وأهمية تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام تطبيقاً تاماً (الفقرة ٤٣).

المقررّ/الطلب

الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب

تنفيذ مشاريع البناء في المركز، بما في ذلك عملية الشراء، هو مهمة تضطلع بها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بالتنسيق مع مكتب المشتريات الإقليمي. غير أن المركز تعاقد مع مستشارين هندسيين محليين للإشراف على زيادة قدرة قاعدة الدعم في عنيتي، ولإدارة مشاريع التحسين الجارية على نطاق القاعدة.

يتلقى المركز دعماً كاملاً من مكتب المشتريات الإقليمي في عنيتي الذي ينفذ جميع عمليات الشراء للمركز.

يواصل المركز الاضطلاع بحملات توعية، من خلال تقديم تدريب إلزامي بشأن السلوك والانضباط لجميع موظفي المركز، وكذلك بتوفير بث إعلامي عن المساءلة. وتم خلال تلك الدورات تشارك مدونات قواعد السلوك المتوقع من موظفي الأمم المتحدة تطبيقها، كما جرى تثقيف الموظفين بشأن التداعيات المحتملة لعدم الامتثال لما هو موجود من مدونات قواعد السلوك وقنوات الإبلاغ عن المخالفات.

ستُدْرَج الردود الواردة من جميع بعثات حفظ السلام، بما فيها المركز، بشأن المسائل التي أُثيرت في الفقرات ٧١ و ٧٦ و ٧٩ إلى ٨٢ من قرار الجمعية العامة ٢٨٦/٧٠ في تقرير الأمين العام عن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين: نهج جديد (A/71/818).

تشجع الأمين العام على استخدام المواد والقدرات والمعارف المحلية في تنفيذ مشاريع البناء من أجل عمليات حفظ السلام، أمثالاً لدليل مشتريات الأمم المتحدة (الفقرة ٤٥).

تطلب إلى الأمين العام أن يستعين على نحو كامل بمكتب المشتريات الإقليمي في عنيتي، أوغندا، لأغراض المشتريات في الميدان (الفقرة ٤٦).

تشير إلى الموقف الجماعي المتخذ بالإجماع بأن وجود حالة واحدة مثبتة بأدلة من حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين أمر غير مقبول على الإطلاق، وتطلب إلى الأمين العام أن يتأكد من أن جميع عمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة تنفذ سياسة عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين فيما يتعلق بجميع الموظفين المدنيين والأفراد العسكريين وأفراد الشرطة (الفقرة ٧٠).

ترحب بعزم الأمين العام تنفيذ سياسة الأمم المتحدة المتمثلة في عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم في التقرير المقبل معلومات عن النتائج التي تحققت والتحديات التي صودفت (الفقرة ٧١).

تهيب بالأمين العام أن يكفل التنسيق بين جميع كيانات الأمم المتحدة على الصعيد القطري من أجل تمكين الضحايا من الحصول على الفور على المساعدة والدعم الأساسيين وفقاً لاحتياجاتهم الفردية الناشئة عن ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين (الفقرة ٧٦).

تطلب إلى الأمين العام أن يبلغ على الفور الدول الأعضاء المعنية بحالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي قد تكون كيانات الأمم المتحدة على علم بها والتي يُدعى أنها حدثت في البعثات العاملة بموجب ولاية صادرة عن مجلس الأمن، وتطلب إلى الأمين العام أن يكفل تلقي الدول الأعضاء المعنية كل المعلومات المتاحة للسماح لسلطاتها الوطنية باتخاذ إجراءات المتابعة المناسبة (الفقرة ٧٩).

تسلم بعوامل الخطر المرتبطة بالادعاءات الأخيرة المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين على النحو الذي حدده الأمين العام في الفقرة ٢٥

من تقريره الأخير، بما في ذلك نقل تبعية القوات، وعدم تلقي أي تدريب سابق للنشر في بعثة في مجال معايير السلوك، والطول المفرط لفترات نشر بعض الوحدات، والظروف المعيشية للوحدات، بما في ذلك الافتقار إلى مرافق الاستحمام وتسهيلات الاتصالات للبقاء على اتصال بالوطن، ووجود المعسكرات في مواقع قريبة من السكان المحليين وعدم انفصالها عنهم بما يكفي، وانعدام الانضباط في صفوف بعض الوحدات، وفي هذا الصدد، تطلب إلى الأمين العام أن يواصل تحليل جميع عوامل الخطر في التقرير المقبل، بما فيها تلك المذكورة أعلاه، وأن يقدم توصيات من أجل التخفيف من حدة تلك المخاطر، مع مراعاة مسؤوليات كل من البعثات والأمانة العامة والبلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة (الفقرة ٨٠).

تشدد على أهمية تدريب جميع الأفراد على منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، في إطار التدريب السابق للنشر في بعثة، وكذلك في إطار برامج التدريب والتوعية الخاصة بالبعثة، وتطلب إلى الأمين العام التعجيل بنشر برنامج التعلم الإلكتروني (الفقرة ٨١).

تشير إلى الفقرة ١٧٥ من تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، وتطلب إلى الأمين العام أن يدرج في التقارير المقبلة معلومات عن ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب قوات غير تابعة للأمم المتحدة تعمل في إطار ولاية صادرة عن مجلس الأمن (الفقرة ٨٢).

باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

(A/70/742/Add.17 وقرار الجمعية العامة ٢٨٩/٧٠)

الطلب/التوصية

الإجراء المتخذ لتنفيذ الطلب/التوصية

يعرض تقرير مركز الخدمات الإقليمي عن الميزانية للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ مؤشرات الأداء الرئيسية حسب خطوط الخدمات، في إطار الميزنة القائمة على النتائج الخاص به. وتتماشى مؤشرات الأداء الرئيسية مع الهيكل التنظيمي المقترح المنقح للمركز، وتعكس العمليات المفصلة لخطوط الخدمات.

يشمل تقرير ميزانية المركز للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ إطاراً ميزنة قائم على النتائج خاصاً بعنصر الدعم ومؤشرات أداء رئيسية وأهدافاً لتحسين كفاءة عمليات المركز وفعاليتها.

لتحسين رضا البعثات المستفيدة، اعتمد المركز نظاماً إلكترونياً (iNeed) لتتبع الاستفسارات والشكاوى الواردة من العملاء وتعزيز وظائف مكتب خدمة العملاء في كل خط من خطوط الخدمات، بتكليف ممثل عن خطوط الخدمات للرد على جميع الاستفسارات في الوقت المناسب. وأدى ذلك إلى تحسين نوعية خدمات الدعم المقدمة إلى البعثات المستفيدة، من خلال الاتصال الفعال معها. إضافة إلى ذلك، وقعت البعثات اتفاقات بشأن مستوى الخدمات مع المركز، من أجل تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الإدارية واللوجستية. وتُبذل جهودٌ لكفالة زيادة مشاركة جميع البعثات المستفيدة؛ وتُوجّه رسائل تذكير دورية إلى مديري/رؤساء دعم البعثات وجهات التنسيق في البعثات المستفيدة لتشجيع الموظفين على المشاركة في استقصاءات رضا العملاء؛ كما توجّه رسائل تذكيرية متكررة إلى البعثات المستفيدة لتشجيعها على زيارة واستخدام موقع Cosmos الذي يتمّ استكمالها بمعلومات وسياسات واستمارات مهمة لمساعدة العملاء.

تشير اختصاصات اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي إلى ترتيب الحوكمة المنقح تماشياً مع قرار الجمعية العامة ٣٠٧/٦٩

توصي اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعرض، في وثائق الميزانية وتقارير الأداء المقبلة، فرادى مؤشرات الأداء الرئيسية، حسب خطوط الخدمات، في إطار الميزنة القائمة على النتائج الخاص بمركز الخدمات الإقليمي، جنباً إلى جنب مع أهداف الأداء وتدابير الأداء الفعلية (الفقرة ١٤).

توصي اللجنة الاستشارية كذلك بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يدرج، في وثيقة عرض ميزانيته المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي وتقارير الأداء التي يقدمها في هذا الشأن، عنصراً للدعم يعكس بصورة منفصلة إطار الميزنة القائمة على النتائج وملاك الموظفين والاحتياجات من الموارد المتعلقة بالعمليات والاحتياجات الداخلية للمركز. وينبغي أن يشمل إطار الميزنة القائم على النتائج الخاص بعنصر الدعم على مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف المتعلقة بتحسين كفاءة عمليات المركز وفعاليتها (الفقرة ١٥).

ترحب اللجنة الاستشارية بأوجه التحسن التي تحققت حتى الآن على النحو المبين في نتائج استقصاءات مدى رضا العملاء. غير أن اللجنة ترى أنه من الضروري مواصلة التركيز على تحسين أداء المركز من حيث حسن توقيت تقديم الخدمات ونوعيتها ورصد التقدم المحرز عن كثب. وتؤكد اللجنة أيضاً ضرورة مواصلة تعزيز أساليب قياس الأداء ومستويات رضا العملاء والإبلاغ عنهما بطريقة شفافة بشكل تام (الفقرة ١٨).

توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم، في مشروع الميزانية المقبل الذي سيعرضه، مقترحات من

الذي أقرّ خطّ إبلاغ مباشراً من المركز إلى إدارة الدعم الميداني، مع الأخذ في الاعتبار أنّ المركز هو الآن كيان قائم بذاته. إضافةً إلى ذلك، أُعدّت قائمة منقّحة بمؤشرات الأداء الرئيسية، حسب خط الخدمة، ليُحسّن المركز نوعية ومعايير وحسن توقيت تقديم الخدمات إلى البعثات المستفيدة.

ويعمل المركز حالياً بشكل وثيق مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية من أجل تنقيح الاتفاق المُبرّم حول مستوى العمليات، والذي يحدد ترتيبات استرداد التكاليف لضمان التوزيع العادل والمنصف لتكاليف الخدمات المشتركة على أساس عدد الموظفين. كما أنّه يواصل استعراض وظائفه لضمان عدم الازدواجية ولزيادة التآزر على مستوى العمليات مع قاعدة الدعم في عنتيبي. ومن المتوقع أن تكتمل العملية بحلول آذار/مارس ٢٠١٧.

من المُتوقّع أن تتّسع قاعدة عملاء المركز من ١٤ بعثة مستفيدة في الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ إلى ١٥ بعثة مستفيدة في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨. إضافةً إلى ذلك، يضطلع المركز حالياً بمهام متعلقة بكشف مرتبات الموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين في جميع البعثات الميدانية في أفريقيا.

يرجى الرجوع إلى الفقرة ٢٥ من هذا التقرير.

في ما يتعلق بإنهاء عقدَي طائرتيّ ركاب متوسطيّ الحجم (١٤٠ مقعداً) كانت قد أنيطت بهما أساساً مهمة تسيير رحلات لنقل القوات، لم يعد مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات يكلف الطائرتين بمهام بشكل مباشر. غير أن وحدة النقل الجوي التابعة لمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات ستستمر في المشاركة في التخطيط لمبادرة إقليمية للنقل الجوي وتنفيذها. وهذه المبادرة ستزيد إدماج العمليات الجوية الإقليمية وبالتالي حركة المسافرين. وتهدف هذه المبادرة إلى تيسير استخدام الموارد استخداماً أفضل، وإلى تحسين نوعية الخدمات المقدّمة إلى البعثات الإقليمية. ومن المتوقع تسيير رحلات جوية (مخصصة) استناداً إلى

أجل تكييف ترتيبات الحوكمة الخاصة بالمركز، مع مراعاة استقلالية المركز التنفيذية والإدارية ودروسه المستفادة، فضلاً عن أي تطورات في ما يتعلق بتقرير الأمين العام المقبل عن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي (انظر قرار الجمعية العامة ٢٤٨/٧٠ ألف) (الفقرة ٢١).

توصي اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يبذل قصاره للاستفادة من توحيد العمليات من أجل تحقيق قدر أكبر من أوجه الكفاءة، وأن يواصل زيادة توحيد طرق أداء العمل وترشيدها. وتأمل اللجنة الاستشارية في أن تجسّد نتائج تلك الجهود في مشروع الميزانية المقبلة من حيث المكاسب في الكفاءة وتقليل الاحتياجات من الموارد (الفقرة ٢٤).

توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم، في سياق تقريره المرحلي المقبل عن تنفيذ النظام المركزي لتخطيط الموارد/مشروع أوموجا، معلومات شاملة عن أدوار ومسؤوليات كل كيان من الكيانات المشاركة في تنفيذ نظام أوموجا، وأنشطة الدعم والأنشطة التنفيذية، وكذلك تفاصيل عن جميع الموارد ذات الصلة (الفقرة ٢٥).

توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً شاملاً في مشروع ميزانيته المقبلة عن أنشطة وعاء عمل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، بغية تبرير احتياجاته من الموظفين (الفقرة ٢٨).

افتراض توفر طائرة من طراز Lear jet وإمكانية الحصول على طائرة شحن كطائرة من طراز C-130 مثلاً. إضافةً إلى ذلك، تواصل إدارة الدعم الميداني استعراض العمليات الداخلية لمركز المراقبة، بغية تخصيص طائرة ثانية عريضة المتن لاستئناف رحلات نقل القوات في إطار البعثات الإقليمية، وذلك في مسعى للاستفادة القصوى من عقود العمليات الجوية .

يُعدّ المركز حالياً اقتراحاً بتوزيع التكاليف بنسبة ٥٣,٤ في المائة للمركز في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، وذلك للتكاليف التي تكبدتها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لأغراضها هي ونيابةً عن مستخدميها من المستأجرين. وهذه النسبة مستمدة من عدد موظفي البعثات والمكاتب التي تشارك أماكن عمل داخل قاعدة عنتبي للدعم، على النحو الذي أذنت به الجمعية العامة للفترة الحالية ٢٠١٦/٢٠١٧.

وأنشأت اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمية مجلساً للعملاء مخصصاً، في اجتماعها الثلاثين، كما أعطيت تعليمات بإنشاء هيئات أخرى منها لجنة تُعنى بالخدمات المشتركة. ويتألف مجلس العملاء من جميع مستأجري قاعدة الدعم في عنتبي.

وجرى تحديد أساس توزيع التكاليف وفقاً للقرار الصادر عن اجتماع مجلس العملاء المخصص، في ٢ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، والذي قضى باستخدام عدد الموظفين باعتبار ذلك أنسب منهجية لتوزيع تكاليف الخدمات المشتركة التي تكبدتها قاعدة الدعم في عنتبي.

إنّ ضباط الأركان العسكريين الذين يبلغ عددهم ١١ ضابطاً ويسّرون عمليات تسجيل الوصول والمغادرة المتصلة بخط خدمات الأفراد النظاميين يحصلون على التمويل من البعثات التي تُنفذ مهامها المتصلة بتسجيل الوصول والمغادرة في عنتبي. وهم ليسوا موظفين في المركز، ولكنهم يعملون في أماكن عمل مشتركة مع خط خدمات الأفراد النظاميين، حسب البعثة التي يعمل معها كل منهم، كضباط اتصال. وهم يُعتبرون مثل وحدة دعم محلية تُعنى بشؤون الموظفين الوطنيين أو الأفراد النظاميين، وتقدّم الدعم لموظفي البعثة بواسطة الأنظمة والإجراءات. ونظراً إلى أنّهم يمولون من البعثات المستفيدة، فينبغي عدم إدراجهم في ميزانية المركز.

تمّ صقل نموذج التمويل المرن القائم من أجل أخذ المستويات الحالية والمقترحة للأفراد في الحسبان في الميزانية المقترحة للفترة

توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم، في مشروع الميزانية المقبل، تفاصيل عن ترتيبات توزيع التكاليف في قاعدة الدعم في عنتبي، فضلاً عن إيضاحات بشأن التغييرات في النسبة المئوية للحصة في مركز الخدمات الإقليمية (الفقرة ٣٣).

ترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي إدراج معلومات عن جميع الموظفين الخارجيين الذين يؤدون مهام تتعلق بتقديم خطوط الخدمات في مشاريع الميزانية وتقارير الأداء المقبلة، وذلك لتقديم صورة شاملة (الفقرة ٤١).

توصي اللجنة بأن يطلب إلى الأمين العام أن يواصل تطوير نموذج التمويل المرن وبلورته، مع مراعاة ملاحظاتها واقتراحاتها

الواردة في الفقرات أعلاه (الفقرة ٤٧).

٢٠١٧/٢٠١٨. ويرد مزيد من التفاصيل عن نموذج التمويل المرن في الفقرات ٢٩ إلى ٤٠ من هذا التقرير.

للاطلاع على مزيد من التفاصيل بشأن نموذج التمويل المرن ، يُرجى الرجوع إلى الفقرات ٢٩ إلى ٤٠ من هذا التقرير.

مع التسليم بأن نموذج التمويل المرن المقترح لا يتلاءم مع أنشطة مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ترى اللجنة الاستشارية مع ذلك أن النموذج التشغيلي لأي كيان يوفر مهام الدعم ينبغي أن ييسر التكيف مع احتياجات عملائه ومواصفاتهم، سواء من حيث حجم الأنشطة أو من حيث طبيعة الخدمات التي ستقدم. وتشجع اللجنة الاستشارية الأمين العام على مواصلة تطوير نموذج التمويل المرن لمركز الخدمات الإقليمية ليشمل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتوقع استكمالاً للمعلومات التي يتعين تقديمها في وثيقة الميزانية المقبلة للمركز (الفقرة ٤٨).

ستقسم التكلفة الإجمالية للمركز على أساس الحجم النسبي للخدمات المقدمة إلى كل عميل من العملاء.

كما توصي اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام أن يقدم مزيداً من المعلومات عن أساس قسمة التكاليف التشغيلية تناسباً وحصة التكاليف المقيدة على حساب البعثات المستفيدة من خدمات المركز غير عمليات حفظ السلام (الفقرة ٤٩).

والآلية الأكثر دقة لتوزيع التكاليف هي التي تستند إلى إحصاءات عبء العمل بالنسبة لكل نوع من أنواع الخدمات المقدمة إلى كل عميل. ونموذج توزيع التكاليف هذا تستخدمه الأمانة العامة، في جملة هيئات أخرى، في سياق الخدمات المشتركة التي يقدمها مقر الأمم المتحدة إلى الوكالات والصناديق والبرامج المتخصصة الموجودة في نيويورك. وليتسم بأعلى مستوى من الفعالية، يحتاج هذا الشكل من أشكال نماذج توزيع التكاليف إلى توفر بيانات تاريخية عن فترات سابقة تمتد على عدة سنوات من أجل تحديد مستويات الاتجاهات المتكررة والفروقات الاستثنائية. كما أنه يعمل على أفضل وجه عندما تكون مستويات طلب العملاء مستقرة نسبياً من سنة إلى أخرى، وتكون الأنماط السابقة بالتالي مؤشراً ذا مصداقية يُعتمد عليه في المستقبل.

ولا تنطبق الافتراضات المذكورة أعلاه بالضرورة على البعثات الميدانية. وعليه، يُقترح نموذج بديل هو التوزيع البسيط، على أساس ميزانيات العملاء. ويفترض هذا النموذج أن الإنفاق أداة قوية لتقدير مستوى أنشطة أي عميل كان وبالتالي لتقدير احتياجاته. ومن الواضح أن ذلك النموذج مبسط بشكل مفرط ويشوبه قصور

في الحالات التي لا يتلقى جميع عملائه فيها حافضة الخدمات نفسها. إلا أن هذا النموذج، وخلال السنوات الأولى لعمل المركز، وقر مؤشراً منطقياً على الأحجام النسبية للخدمات، وكذلك درجة من القدرة على التنبؤ، وكان متسقاً مع آلية توزيع التكاليف المتصلة بحساب الدعم ومركز الخدمات العالمي. ولذلك، يُقترح أن يستمر توزيع تقديرات المركز في ما بين ميزانيات البعثات المستفيدة منه على هذا الأساس. وستقدم معلومات أكثر تحديداً عن حصة تكاليف فرادى البعثات إلى الجمعية العامة عندما يُستكمل إعداد جميع ميزانيات عمليات حفظ السلام.

ومع مرور الوقت، يمكن صقل آلية توزيع التكاليف بحيث يستند تحديد التكاليف إلى نوع النشاط المنفذ، وبحيث تتحول هذه الآلية، باستخدام الخاصية الوظيفية لنظام أوموجا، إلى آلية للسداد تُحدد فيها قوائم أسعارٍ لمختلف الخدمات.

المرفق الأول

التعاريف

ألف - المصطلحات المتعلقة بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية

استُخدمت المصطلحات التالية للتعبير عن التغييرات المقترحة في ما يتصل بالموارد البشرية (انظر الفرع الأول من التقرير الحالي):

- **إنشاء وظيفة:** يُقترح إنشاء وظيفة جديدة عندما تكون هناك حاجة إلى موارد إضافية ويتعذر إعادة توزيع موارد من مكاتب أخرى أو القيام، بطريقة أخرى، باستيعاب الأنشطة المحددة في حدود الموارد المتاحة.
- **إعادة انتداب وظيفة:** يُقترح أن يقوم شاغل وظيفة معتمدة بقصد تأدية مهمة معينة بأنشطة أخرى ذات أولوية صدر بها تكليف وليست ذات صلة بالمهمة الأصلية. وعلى الرغم من أن إعادة انتداب وظيفة قد تنطوي على تغيير في الموقع أو المكتب، فهي لا تغير فئة الوظيفة أو رتبته.
- **إعادة توزيع وظيفة:** يُقترح إعادة توزيع وظيفة معتمدة بقصد تأدية مهام مماثلة للمهام الأصلية أو ذات صلة بها في مكتب آخر.
- **إعادة تصنيف وظيفة:** يُقترح إعادة تصنيف وظيفة معتمدة (برفع رتبته أو بتخفيضها) عندما يطرأ تغيير كبير على مهام الوظيفة ومسؤولياتها.
- **إلغاء وظيفة:** يُقترح إلغاء وظيفة معتمدة إذا لم تعد لازمة لتنفيذ الأنشطة التي اعتمدت من أجلها أو لتنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صدر بها تكليف داخل البعثة.
- **تحويل وظيفة:** توجد ثلاثة خيارات ممكنة لتحويل الوظائف، وهي كما يلي:
 - تحويل الوظائف المؤقتة الممولة في إطار المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة: يُقترح تحويل وظائف مؤقتة معتمدة ممولة في إطار المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة إذا كانت المهام التي تؤديها ذات طابع مستمر.
 - تحويل مهام متعاقدين فرادى أو أفراد عاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين: مع مراعاة الطابع المستمر لبعض المهام، وبما يتماشى مع الفقرة ١١ من الجزء الثامن من قرار الجمعية العامة ٢٩٦/٥٩، يُقترح تحويل مهام متعاقدين فرادى أو أفراد عاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين.

- تحويل وظائف موظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين: يُقترح تحويل وظائف معتمدة لموظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين.

باء - المصطلحات المتصلة بتحليل الفروق

- يبيّن الفرع الثالث من هذا التقرير أكبر عامل يسهم بمفرده في حدوث كل فرق من الفروق في الموارد وفقاً لخيارات قياسية محددة تدرج في الفئات القياسية الأربع التالية:
- **الولاية:** الفروق الناجمة عن تغيرات في حجم الولاية أو نطاقها، أو عن تغيرات في الإنجازات المتوقعة حسب ما تقتضيه الولاية.
 - **العوامل الخارجية:** الفروق الناجمة عن أطراف أو ظروف خارجة عن الأمم المتحدة.
 - **معايير التكاليف:** الفروق الناجمة عن أنظمة الأمم المتحدة وقواعدها وسياساتها.
 - **الإدارة:** الفروق الناجمة عن إجراءات تتخذها الإدارة لتحقيق النتائج المقررة بقدر أكبر من الفعالية (مثل إعادة ترتيب الأولويات أو إضافة نواتج معينة) أو بقدر أكبر من الكفاءة (مثل اتخاذ تدابير لتخفيض عدد الأفراد أو المدخلات التشغيلية مع الحفاظ في الوقت ذاته على مستوى النواتج نفسه) و/أو الفروق الناجمة عن مسائل تتصل بالأداء (مثل الفروق الناجمة عن وضع تقدير ناقص للتكاليف أو لكميات المدخلات اللازمة لتحقيق مستوى معين من النواتج أو عن التأخر في استقدام الموظفين).

مركز الخدمات الإقليمية في عنتيبي - الهيكل التنظيمي المقترح (٢٠١٧/٢٠١٨)

الجموع - مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي
(٤٩) وظيفة ثابتة ومؤقتة
٢ مد-١، ف-٥، ١ ف-٥^(١)
١٦ ف-٢، ٢ ف-٤^(٢) ٣٠ ف-٣،
٢ ف-٢، ٧ ف-٣، ٣١ ف-٥،
٢٣٦ ف-٤، ١٣ ف-٥، ١٤ ف-٤^(١)،
٣ ف-٤، ٨ ف-٤

