

Distr.: General
17 July 2017
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثانية والسبعون

البند ١٣٤ من جدول الأعمال المؤقت*

التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة

وتقارير مجلس مراجعي الحسابات

التقرير المرحلي السنوي السادس لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ نظام
الأمم المتحدة المركزي لتخطيط الموارد

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى الجمعية العامة رسالة مؤرخة ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧
موجهة من رئيس مجلس مراجعي الحسابات يحيل بها تقرير المجلس عن التقدم المحرز في تنفيذ النظام
المركزي لتخطيط الموارد (أوموجا).



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/72/150

150817 070817 17-12075 (A)



المحتويات

الصفحة

٣	رسالة الإحالة
٤	النظام المركزي لتخطيط الموارد (أوموجا): حقائق رئيسية
٥	التقرير المرحلي السنوي السادس لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ نظام الأمم المتحدة المركزي لتخطيط الموارد
٥	موجز
١١	أولاً - معلومات أساسية
١١	ألف - استراتيجية النشر
١٢	باء - تعليقات المجلس السابقة ونطاق هذا التقرير
١٣	ثانياً - نشر نظام أوموجا
١٩	ثالثاً - تحقيق استقرار نظام أوموجا
٢٦	رابعاً - تعميم نظام أوموجا
٢٧	خامساً - تكاليف نظام أوموجا
٢٨	سادساً - فوائد نظام أوموجا
٣٠	سابعاً - الخصائص الوظيفية في نظام أوموجا
٣٢	ثامناً - شكر وتقدير

المرفقات

٣٣	الأول - حالة تنفيذ التوصيات للفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥
٣٩	الثاني - النشر في الفترة ٢٠١٣-٢٠١٦
٤٠	الثالث - خطة العمل المتعلقة بنظام أوموجا للفترة ٢٠١٦-٢٠١٨
٤١	الرابع - الدراسة الاستقصائية عن رضا المستخدمين لنظام أوموجا

رسالة الإحالة

رسالة مؤرخة ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧ موجهة إلى رئيس الجمعية العامة من رئيس
مجلس مراجعي الحسابات

أتشرف بأن أحيل إليكم التقرير السادس لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ النظام المركزي
لتخطيط الموارد.

(توقيع) شاشي كانت شارما
المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات
(كبير مراجعي الحسابات)

النظام المركزي لتخطيط الموارد (أوموجا): حقائق رئيسية

الكلفة

الميزانية المعتمدة إلى نهاية عام ٢٠١٧	٤٦٦,٢ مليون دولار
النفقات حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦	٤١١,٨ مليون دولار

المخطط الزمني

الجمعية العامة توافق على مقترح المشروع	كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨
نشر أوموجا الأساس في عمليات حفظ السلام	تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٣
نشر أوموجا الأساس في ١٧ بعثة من البعثات السياسية الخاصة	آذار/مارس ٢٠١٤
نشر أوموجا الإدماج (أوموجا الأساس والتوسعة ١) في سائر كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة	حزيران/يونيه وتشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥
نشر وظيفة تقديم الخدمات في البعثات السياسية الخاصة وبعثات حفظ السلام	تموز/يوليه ٢٠١٦
نشر المجموعة ٥	تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦
التاريخ المتوقع للتنفيذ الكامل	كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨

التقرير المرحلي السنوي السادس لمجلس مراجعي الحسابات عن تنفيذ نظام الأمم المتحدة المركزي لتخطيط الموارد

موجز

١ - في تموز/يوليه ٢٠٠٦، أيدت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٣/٦٠ مقترح الأمين العام بتنفيذ النظام المركزي لتخطيط الموارد (أوموجا) في سائر أنحاء الأمانة العامة للأمم المتحدة ليحل محل النظم القديمة المسنّنة مثل نظام المعلومات الإدارية المتكامل. ويعتبر نظام أوموجا عنصراً أساسياً لتحديث إدارة أعمال الأمم المتحدة. ويرمي هذا المشروع المعقد وذو القيمة العالية إلى تحديث مجموعة واسعة النطاق من أساليب العمل والنظم ذات الأهمية الأساسية لإدارة المنظمة بكفاءة وفعالية.

٢ - وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، طلبت الجمعية العامة، في قرارها ٢٤٦/٦٦، إلى اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية أن تطلب بدورها إلى مجلس مراجعي الحسابات إجراء مراجعة شاملة للحسابات المتعلقة بتنفيذ مشروع أوموجا وأن تقدم تقريراً سنوياً إلى الجمعية، اعتباراً من الجزء الرئيسي من دورتها السابعة والستين.

٣ - وفي سلسلة من التقارير تصدر منذ عام ٢٠١٢ (A/67/164 و A/68/151 و A/69/158 و A/70/158 و A/71/180)، يقدم مجلس مراجعي الحسابات معلومات عن التقدم المحرز في تنفيذ مشروع أوموجا. وكان المخطط الزمني والميزانية الأصلية المعتمدان في عام ٢٠٠٨ يتوخيان نشر أوموجا بحلول نهاية عام ٢٠١٢ بتكلفة قدرها ٢٤٨,٣ مليون دولار. بيد أن تنقيحات جوهرية أدخلت على خطط التنفيذ في عدة مناسبات، وليس من المتوقع حالياً نشر الوظائف الكاملة حتى عام ٢٠١٨. وتبلغ الميزانية المعتمدة الحالية للمشروع حتى نهاية عام ٢٠١٧ ما قدره ٤٦٦,٢ مليون دولار، ويبلغ مجموع النفقات حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ ما قدره ٤١١,٨ مليون دولار.

٤ - ويجري تنفيذ أوموجا في مختلف أجزاء (مجموعات) المنظمة، مع تقسيم الوظائف إلى ثلاث مراحل:

(أ) الأساس - نشرت هذه الوظيفة، ولا سيما العمليات المالية والمشتريات، بشكل كامل في جميع عمليات حفظ السلام منذ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٣، وفي البعثات السياسية الخاصة منذ آذار/مارس ٢٠١٤، وفي جميع كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة المتبقية في مجموعتين منذ حزيران/يونيه وتشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥.

(ب) التوسعة ١ - تشمل هذه الوظيفة أساساً عمليات كشف المرتبات وإدارة الموارد البشرية، بما في ذلك السفر، وهي نشرت في سائر كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة وعمليات حفظ السلام في مجموعتين منذ حزيران/يونيه وتشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. وبالتالي، فقد تلقى معظم كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة غير المتعلقة بحفظ السلام وظائف أوموجا الأساس والتوسعة ١ للنظام في الوقت نفسه (المعروفة باسم "أوموجا الإدماج").

(ج) التوسعة ٢ - ستشمل هذه الوظيفة أساليب العمل الرئيسية من قبيل: صياغة الميزانية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة البرامج؛ وإدارة سلسلة الإمداد؛ وإدارة المؤتمرات والمناسبات، ومن

المقرر حاليا أن تنشر بحلول نهاية عام ٢٠١٨. ومن المتوقع أن يتحقق جزء كبير من الفوائد المالية لنظام أوموجا من نشر التوسعة ٢.

٥ - وهذا هو الاستعراض السنوي السادس الذي يجريه المجلس للتقدم المحرز في تنفيذ نظام أوموجا وهو يتناول: التقدم المحرز في نشر نظام أوموجا؛ وتحقيق استقرار نظام أوموجا؛ وتعميم نظام أوموجا؛ وتكاليف نظام أوموجا وفوائده؛ والوظائف في نظام أوموجا.

الاستنتاجات الرئيسية

نشر نظام أوموجا

٦ - نُشر أوموجا الإدماج (وظائف أوموجا الأساس والتوسعة ١) في خمس مجموعات تضم أكثر من ٤٠.٠٠٠ مستخدم، يعملون في أكثر من ٤٠٠ موقع. ونُشرت المجموعة ٥ في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ وفقا للجدول الزمني الذي اعتمدته اللجنة التوجيهية لنظام أوموجا في حزيران/يونيه ٢٠١٦ وأبلغت الجمعية العامة به خلال الجزء الرئيسي من دورتها الحادية والسبعين. وفي عام ٢٠١٥، كان من المتوقع أن تنشر المجموعة ٥ في نيسان/أبريل ٢٠١٦، لكن نشرها أُجّل إلى أيلول/سبتمبر ٢٠١٦ من أجل إفساح المجال للاستمرار في تقديم الدعم لتحقيق استقرار المجموعتين ٣ و ٤. وذكرت الإدارة أن التأخير في نشر المجموعة ٥ لم يُحدث سوى تأثير ضئيل في المخططات الزمنية للنشر والتكاليف المترتبة على ذلك فيما يتعلق بوظائف أوموجا المتبقية، نظرا لأن معظم وظائف التوسعة ٢ مستقل عن أنشطة نشر المجموعة ٥.

٧ - وكما ورد في التقرير المرحلي الثامن للأمين العام (A/71/390)، تعتزم الإدارة نشر الوظائف المتبقية لنظام أوموجا بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨. وقد ذكرت اللجنة الاستشارية، في تقريرها المرحلي الثامن (A/71/628، الفقرة ٩)، أنها ترحب بالتقدم الذي أبلغ عنه الأمين العام في نشر أوموجا الأساس والتوسعة ١ ورأت أن تنفيذ نظام أوموجا على نطاق الأمانة العامة يُعدّ أحد الإنجازات الرئيسية. وذكرت اللجنة الاستشارية أيضا أن نشر أوموجا الأساس والتوسعة ١ وقر شعورا بالثقة في أنه يمكن تنفيذ النطاق الكامل للمشروع على النحو الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قرارها ٦٣/٢٦٢. ونشرت الإدارة أيضا جزءا من التغييرات والمخططات التي حددتها لجنة الخدمة المدنية الدولية بهدف وقف تشغيل نظام غاليليو القديم لإدارة مخزونات بعثات حفظ السلام بحلول أيلول/سبتمبر ٢٠١٧.

٨ - وأشارت الإدارة إلى أنه جرى تدريب ٣٥ ٥٩٦ مستخدما من أصل ٤٠ ٦٩٤ مستخدما لنظام أوموجا، تلقى ٣٢ ٢٤٠ منهم تدريباً في دورات متعددة، مما يعني ضمناً أن ١٢ في المائة من مجموع مستخدمي نظام أوموجا لم يتلقوا أي تدريب. وفي الدراسة الاستقصائية الإلكترونية عن رضا المستخدمين التي أجراها المجلس، أفاد ١٥ في المائة من المجيبين أنهم واثقون جدا من قدرتهم على استخدام نظام أوموجا، و ٦٩ في المائة أنهم واثقون إلى حد ما من قدرتهم على القيام بذلك، وأفاد ١٠ في المائة من المجيبين أنهم يعتبرون أنفسهم مستعدين تماما و ٦٦ في المائة أنهم مستعدون نوعا ما أو مستعدون عموما في موعد تنفيذ نظام أوموجا. ولوحظ أيضا أن ٤٦ في المائة من المجيبين رأوا أن توقيت التدريب كان ملائما، في حين رأى ٥٤ في المائة إما أنه لم يكن هناك ما يكفي من الوقت بعد التدريب أو أن التدريب نُفذ في وقت مبكر جدا قبل النشر. وبالإضافة إلى ذلك، قال ٤٤ في المائة من المجيبين إنهم تلقوا التدريب لكنهم لا يستطيعون فهم نظام أوموجا، في حين رأى ٥٦ في المائة أنهم دُرِّبوا تدريباً كافياً.

تحقيق استقرار نظام أوموجا

٩ - ظهرت مشاكل في مجالات مختلفة خلال مرحلة تحقيق استقرار المجموعة ٤، لا سيما في المرحلة الانتقالية بين فترات الميزانية. وقد أعيد إحياء فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل، التي يرأسها المراقب المالي، لضمان سرعة حل المسائل التي تبلغ عنها كيانات المجموعتين ٣ و ٤. ونُسقت تلك المسائل في مجموعة مؤلفة من ٦٧ توصية، واستنادا إلى المعلومات الواردة من فريق أوموجا حتى شباط/فبراير ٢٠١٧، لا تزال ١٣ توصية في طور التنفيذ. وذكرت الإدارة أن التوصيات التي لم تنفذ بعد ستدرج في نموذج جديد للتحسين المستمر سيجري من خلاله تطوير نظام أوموجا وتحسينه من الناحية التقنية حسب الاقتضاء.

١٠ - وشكل تحقيق الاستقرار في الإبلاغ عن سير الأعمال مشكلة أخرى استدعت الاهتمام. ويوفر أوموجا حاليا ١٧٢ تقريراً نموذجياً من التقارير ذات الشكل المعين والتقارير المخصصة عن المؤسسة، وينتج "المستخدمون المتمرسون" ٢٧٥٣ تقريراً في المنصة. وقد بدأت عملية نقل تدريجي للمسؤوليات عن إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال من مشروع أوموجا إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠١٦ في إطار تعميم وظائف المشروع. ومن خلال تنظيم سلسلة من حلقات العمل على الصعيد الثنائي مع كل كيان من الكيانات من أجل تحديد وإعداد التقارير الإضافية الرئيسية، وجد المكتب أن ثمة حاجة إلى أكثر من ٧٠٠ تقرير. وسيركز جهوده على تنسيق إعداد التقارير العشرة الأعلى مرتبة من حيث كثرة الطلب عليها عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال لكل مجال من مجالات عمل المسؤولين عن الأعمال. وتستعرض الإدارة إدارة الإمدادات، وهي تعكف على مواصلة تحسين العمليات وإشراك دوائر الأعمال وعلى تطوير أدوات المتابعة لتحقيق الإدارة الاستراتيجية للموارد والعمليات.

١١ - واستعانت الإدارة بخبير استشاري خارجي لتنفيذ مشروع للضمانات من أجل تحديد وتحليل مجالات الخطر التي قد تؤثر على قيمة نظام أوموجا الفورية وفي الأجل الطويل بالنسبة للمنظمة. ولاحظ المجلس أن الخبير الاستشاري حدد، في عام ٢٠١٥، مخاطر نموذج التشغيل وتأثير المخاطر وإجراءات التخفيف وأشار إلى أن الفوائد المرجوة من نظام أوموجا لن تتحقق ما لم تعالج تلك المخاطر. غير أن الإجراءات المتعلقة بالتوصيات الواردة في دراسة الخبير الاستشاري لا تزال تنتظر التنفيذ. وذكرت الإدارة أن العديد من المخاطر المحددة قد عولج وأن استعراضاً منهجياً سيُجرى وسيناقش في التقرير المرحلي المقبل. وذكرت أيضاً أن النتائج التي خلص إليها الخبير الاستشاري في دراسته نوقشت مع المسؤولين عن العمليات وهي ستُستعرض وستُنفذ حيثما يُعتبر ذلك مفيداً.

١٢ - ولاحظ المجلس أنه لم تنقل إلى نظام أوموجا من النظم القديمة إلا طلبات الشراء المفتوحة في تاريخ النقل وأن بيانات السنوات السابقة (أوامر الشراء المغلقة) لم تنقل. وبالمثل، لم تنقل سوى القيم النهائية إلى نظام أوموجا، دون نقل البيانات التاريخية. وعلى الرغم من تلقي ضمانات من القائمين على تسيير الأعمال فيما يتعلق بتقييم المخزون في وقت النقل، لم يلاحظ المجلس أي إشراف مستقل على عملية تنقية البيانات وإثرائها من جانب وحدات العمل.

تكاليف أوموجا

١٣ - يتمثل إجمالي تكلفة الملكية في مجموع التكاليف المباشرة وغير المباشرة. وتتألف التكاليف غير المباشرة من الوقت الذي يعمل فيه الأشخاص (عدد الساعات) من الإدارات والكيانات من أجل نشر نظام أوموجا وتقديم الدعم له، بما في ذلك تنقية البيانات القديمة وإثرائها والتدريب. ويجري تحميل تكاليف وضع نظام أوموجا (النفقات الرأسمالية) في إطار مشروع أوموجا، في حين يتحمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكاليف الصيانة والدعم (النفقات التشغيلية). ولم يقيّم فريق مشروع أوموجا حتى الآن الإجمالي الدقيق لتكلفة الملكية وقد ذكر أنه على الرغم من أنه يمكن تحديد حجم التكاليف المباشرة بسهولة، فإن تحديد حجم التكاليف غير المباشرة كان صعباً، نظراً لأن الجداول الزمنية لم يتم الاحتفاظ بها لموظفي الأمانة العامة للأمم المتحدة. وكان الفريق يسعى إلى تقدير تلك التكلفة بأثر رجعي للفترة قبل عام ٢٠١٦ بناءً على افتراضات معقولة لدعم المعلومات الواردة في التقرير المرحلي المقرر تقديمه إلى الجمعية العامة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧.

الفوائد المرجوة من نظام أوموجا

١٤ - لاحظ المجلس أنه بالنظر إلى التحديات التي تواجه التنفيذ فإن عملية تحقيق الفوائد أعطيت أولوية أدنى قبل عام ٢٠١٦ وأنه جرى، حتى ميزانية فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، اعتماد نهج تنازلي قام رؤساء الإدارات بتقدير حجم الفوائد وفقاً له على أساس إجمالي الوفورات التي ستُحقق. وذكرت الإدارة أن نهجاً تصاعدياً قد اعتمد بدءاً من ميزانية فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ بالتوازي مع إشراك المسؤولين عن تسيير الأعمال، ينطوي على إجراء استعراض لمجالات حالات الفوائد الأصلية من حيث استمرار وجودها ومدى انطباقها وتحديد حجم الفوائد المتوقعة في بيان الجدوى المستكمل من مصادر المسؤولين عن العمليات في ميادين الموارد البشرية وخدمات الدعم المركزية والشؤون المالية واللوجستيات وسلسلة الإمداد وتكنولوجيا المعلومات. وأضافت أن ميزانية الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ التي ستُقدم إلى الجمعية العامة ستكون مستندةً إلى تلك التوقعات. ولاحظ المجلس أن النهج التصاعدي يمثل تحسناً بالقياس إلى النهج التنازلي المتبع سابقاً.

الوظائف في نظام أوموجا

١٥ - يلاحظ المجلس الفرص المتاحة لإدماج وظائف إضافية في نظام أوموجا في مجالي تقييم المخزون وتقديم العطاءات إلكترونياً في عمليات الشراء.

الاستنتاج العام

١٦ - يشكل تنفيذ مرحلة أوموجا الإدماج على الصعيد العالمي بما يشمل أكثر من ٤٠.٠٠٠ موظف في ٤٠٠ موقع إنجازاً هاماً نظراً لتعقيد المشروع والصعوبة التي اتسمت بها انطلاقته. وإذ سلّم المجلس في تقريره الخامس (A/71/180) بأنه من الشائع أن تنشأ مشاكل في تنفيذ النظم المركزية الكبرى لتخطيط الموارد، فقد رأى أن القرار بإعطاء الأولوية للتقيد بالجدول الزمني للنشر على الحاجة إلى ضمان الجاهزية المؤسسية قد زاد من حجم المشاكل التي صودفت. وينشر أوموجا الأساس والتوسعة ١ منذ ذلك الحين.

١٧ - ولا يزال نظام أوموجا أساسياً لنجاح إصلاح إدارة الأمم المتحدة وتحديثها وله القدرة على

توليد فوائد رئيسية للمنظمة وللدول الأعضاء. وليس من المجدي العودة إلى استخدام النظم القديمة من قبيل نظام المعلومات الإدارية المتكامل، ويجب على وحدات العمل أن تواصل امتلاك زمام أوموجا بشكل كامل والعمل بشكل وثيق وبناء مع المسؤولين عن العمليات وفريق مشروع أوموجا لحل المشاكل التي يحددها المجلس في سياق استعراضه الحالي وإجراء التحسينات اللازمة للوصول إلى الحل الأمثل.

١٨ - ويتعين التصدي في الوقت المناسب للمخاطر التي تؤثر على قيمة نظام أوموجا الفورية وفي الأجل الطويل بالنسبة للمنظمة والتي حددها الخبير الاستشاري، لكفالة تحقيق الفوائد المتوخاة من نظام أوموجا. وهناك حاجة إلى تقييم إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا، بما في ذلك كل من التكاليف المباشرة وغير المباشرة، واتخاذ الخطوات اللازمة لإدخال التكاليف المتكبدة في التدريب من حيث وقت الموظفين وسفرهم في حساب الإجمالي المذكور. ويلزم تنقيح عملية تحقيق الفوائد من خلال استعراض مجالات حالات الفوائد الأصلية من حيث استمرار وجودها ومدى انطباقها، وهما عاملان يعتمدان على زمن العمليات/الأنشطة الذي يمكن قياسه في نظام أوموجا مع مرور الوقت.

التوصيات

١٩ - يقدم المجلس توصيات في جميع أجزاء التقرير. وتتمثل التوصيات الرئيسية فيما يلي:

(أ) ينبغي توفير التدريب الإلزامي لجميع المستخدمين قبل نشر أي وظيفة. وينبغي أخذ التعليقات الواردة في الحساب عند تصميم المنهج الدراسي؛

(ب) ينبغي إعداد خطة شاملة فيما يتعلق بشكل إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال بالتشاور مع مستخدمي التقارير، بهدف إدراج التقارير المستخدمة بكثرة في قائمة التقارير الموحدة التي تصدرها المؤسسة؛

(ج) ينبغي أن تتخذ الإدارة إجراءات تخفيف مناسبة لإدارة المخاطر المحددة في مشروع الضمانات وأن تعرض حالة تنفيذ الإجراءات في التقرير المرحلي المقبل المقدم إلى الجمعية العامة؛

(د) ينبغي أن تنظر الإدارة في العمل بالجدول الزمنية بالنسبة للمهام المتعلقة بتنفيذ نظام أوموجا بهدف تحديد جميع التكاليف غير المباشرة وأن تتخذ الخطوات اللازمة لإدخال التكاليف المتكبدة في التدريب من حيث وقت الموظفين وسفرهم في حساب إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا؛

(هـ) ينبغي أن تحسب الأرقام الواردة في التحديثات المدخلة على خطة تحقيق الفوائد المقرر أن تقدم إلى الجمعية العامة فيما يتعلق بالانخفاض في زمن العمليات/الأنشطة على أساس أرقام الختم الزمني عندما تكون تلك الأرقام متاحة في نظام أوموجا؛

(و) ينبغي أن تجمّد الخطة المستكملة لتحقيق الفوائد، بعد موافقة الجمعية العامة عليها، لتكون بمثابة خط الأساس لرصد تحقيق الفوائد التي ستنشأ عن استخدام نظام أوموجا في المستقبل.

متابعة التوصيات السابقة

- ٢٠ - منذ أن قام المجلس بالمراجعة الأولى لمشروع أوموجا في عام ٢٠١٢، قدم ما مجموعه ٤٣ توصية. ومن بين التوصيات الـ ١٨ غير المنفذة المتبقية من تقارير المجلس السابقة، التي قبلتها الإدارة كلها، نفذت ٤ توصيات بالكامل، ويجري تنفيذ ١٢ توصية، ولم تنفذ توصيتان.
- ٢١ - ويرد في المرفق الأول شرح أكثر تفصيلا فيما يتعلق بفرادى التوصيات، مشفوع بتفاصيل الإجراءات التي اتخذتها الإدارة.

أولا - معلومات أساسية

١ - أوموجا هو نظام مركزي طموح لتخطيط الموارد يهدف إلى تحديث مجموعة واسعة النطاق من أساليب العمل تشمل المهام الإدارية ومهام الدعم التي تقوم بها الأمم المتحدة والنظم ذات الأهمية الأساسية لتحقيق الفعالية والكفاءة في عمل المنظمة. ويجري استخدامه على كامل نطاق الأمانة العامة، التي تشمل مقر الأمم المتحدة، والمكاتب الموجودة خارج المقر، والمحاكم الدولية، وصناديق الأمم المتحدة وبرامجها، والتي تعتمد العديد من نماذج الأعمال وهياكل التمويل والمساءلة المختلفة. وقد وافقت الجمعية العامة على مقترح المشروع في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ في قرارها ٦٣/٢٦٢. وتشمل الأهداف العليا لأوموجا المحددة في التقرير المرحلي الأول للأمين العام (A/64/380) ما يلي:

- (أ) دعم الإصلاح الإداري والمساءلة؛
 - (ب) تحسين توجيه الموارد؛
 - (ج) تحقيق المزيد من الكفاءة والفعالية في ممارسات العمل عن طريق تحسين النظم والعمليات.
- ٢ - وتبلغ الميزانية المعتمدة للمشروع حتى نهاية عام ٢٠١٧ ما قدره ٤٦٦,٢ مليون دولار. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كانت الإدارة قد أنفقت ٤١١,٩ مليون دولار، باستثناء المبالغ التي استوعبتها وحدات العمل في سياق التحضير لنشر نظام أوموجا. وتتوقع الإدارة استكمال نشر نظام أوموجا بحلول نهاية عام ٢٠١٨.

ألف - استراتيجية النشر

٣ - كانت الإدارة تعتزم في البداية نشر نظام أوموجا على نطاق الأمانة العامة على مرحلتين بحلول نهاية عام ٢٠١٢. وقد أدخلت تنقيحات جوهرية على تلك الخطط، وتستند خطط النشر الحالية إلى التنفيذ التدريجي لأجزاء من الوظائف على صعيد فئات من كيانات الأمم المتحدة تسمى بالمجموعات. ونُفذت المجموعتان الأولى والثانية (عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة) في عامي ٢٠١٣ و ٢٠١٤ على التوالي. ونُشرت المجموعة ٣ في حزيران/يونيه ٢٠١٥، وتلتها مباشرة المجموعة ٤ في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥، وهما تشملان بقية كيانات الأمانة العامة. ونشرت المجموعة ٥، المتعلقة بكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين في عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦.

٤ - وقد جُمعت أساليب العمل المقرر تنفيذها في إطار نظام أوموجا في ثلاث مجموعات وظائف رئيسية تعرف بأوموجا الأساس، والتوسعة ١، والتوسعة ٢، وتتألف مما يلي:

- (أ) أوموجا الأساس: العمليات المالية (إدارة الصناديق والمحاسبة المالية)، وسلسلة الإمداد، وإدارة المشاريع، والمبيعات، والتوزيع. ومجموعة أوموجا الأساس ضرورية لدعم متطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام؛

(ب) التوسعة ١: عمليات إدارة الموارد البشرية، مثل الإدارة التنظيمية وإدارة الوظائف، وإدارة شؤون الموظفين، والاستحقاقات، والمزايا، وتنظيم الوقت. وتتضمن هذه المرحلة أيضا كشف المرتبات، وبدء إجراءات السفر، ونفقات السفر، والحجز عن طريق الإنترنت؛

(ج) التوسعة ٢: العمليات الإدارية الهامة الأخرى مثل صياغة الميزانيات، وتخطيط القوة العاملة، وإدارة البرامج، وتخطيط سلاسل الإمداد، وإدارة المستودعات، وإدارة المؤتمرات والمناسبات، والإدارة الكاملة للمنح، والأنشطة التجارية.

وترد في المرفقين الثاني والثالث، على التوالي، معلومات عن نشر أوموجا الأساس والتوسعة ١ في المجموعات ١ إلى ٥ والنشر المقرر للتوسعة ٢ لنظام أوموجا في الفترة ٢٠١٦-٢٠١٨.

باء - تعليقات المجلس السابقة ونطاق هذا التقرير

٥ - طلبت الجمعية العامة، في قرارها ٦٦/٢٤٦، أن يقدم المجلس تقارير مرحلية سنوية عن تنفيذ مشروع التخطيط المركزي للموارد. وأكد المجلس في تقريره الأول (A/67/164) أنه لا يستطيع تقديم أي ضمان بأن المشروع سينجز في الموعد المقرر ووفقا للميزانية المعتمدة وأشار إلى أن هناك العديد من المشاكل التي تشير إلى ضعف إدارة المشروع وتنظيمه، وإلى أوجه ضعف واسعة وعميقة في إدارة الأمم المتحدة وتنظيمها لتغيير أساليب تصريف الأعمال.

٦ - وفي وقت إعداد التقرير المرحلي الثاني (A/68/151)، كان المشروع يستند إلى أساس أسلم، ولكن التحديات التي تواجه التنفيذ كانت تتجه إلى التصاعد، بانتقال المشروع إلى عملية تنفيذ تدريجي في مواقع متعددة. ولاحظ المجلس بوجه خاص أن هناك مسائل عامة، منها قدرة المنظمة المحدودة على إدارة التغيير وافتراضات التخطيط الطموحة المتعلقة بالمشروع.

٧ - واستعرض المجلس في تقريره الثالث (A/69/158) التقدم الذي أحرزته الإدارة في نشر نظام أوموجا في إدارة الدعم الميداني، ووجه الانتباه إلى ضرورة إدخال تغييرات على الأمم المتحدة بطريقة أكثر فعالية وتنظيما، وأكد أن تحقيق الجاهزية المؤسسية لتطبيق نظام أوموجا يجب أن يكون مسؤولية جماعية.

٨ - ووجد المجلس في تقريره الرابع (A/70/158) أن بعض أنشطة المشروع الأساسية قد قلّص من أجل إنجاز الجدول الزمني الجريء للتنفيذ المتعلق بالمجموعتين ٣ و ٤. وشملت تلك الأنشطة الاختبارات الروتينية وعمليات تحويل البيانات. وحددت مواطن الضعف في إعداد الموظفين للتأقلم مع التغييرات التي سيدخلها نظام أوموجا والثغرات في ترتيبات الدعم في مرحلة ما بعد التنفيذ باعتبارها مخاطر إضافية على استراتيجية التنفيذ، ولم تضع الإدارة خطط طوارئ مناسبة للتخفيف من حدة المخاطر المعروفة. ووجد المجلس أن هناك تحديات جسيمة كانت تواجه في عمليات النشر السابقة لنظام أوموجا بسبب الافتقار إلى الجاهزية المؤسسية، وأن ثمة خطرا كبيرا في أن تظهر مشاكل مماثلة في عام ٢٠١٥.

٩ - وإذا سلّم المجلس في تقريره الخامس (A/71/180) بأنه من الشائع أن تنشأ مشاكل في تنفيذ النظم المركزية الكبرى لتخطيط الموارد، فقد رأى أن القرار بإعطاء الأولوية للتقيد بالجدول الزمني للنشر على الحاجة إلى ضمان الجاهزية المؤسسية قد زاد من حجم المشاكل التي صودفت. ولاحظ المجلس أنه يتعين على الإدارة أن تثبت أن بإمكانها ضبط التكاليف المتزايدة للمشروع وتحقيق الفوائد المالية والمتعلقة

بتقديم الخدمات التي وعدت بها من أجل تقديم دراسة جدوى قابلة للتطبيق توفر تبريرا لقيام الدول الأعضاء بمواصلة الاستثمار.

١٠ - وقد أعد هذا التقرير المرحلي على أساس فحوصات في إطار مراجعة الحسابات أجريت في الفترة من ٩ كانون الثاني/يناير إلى ١٧ شباط/فبراير ٢٠١٧. وقد شملت الفحوصات إجراء مقابلات وعقد اجتماعات مع مسؤولين رئيسيين في مقر الأمم المتحدة وفي المكاتب الموجودة خارج المقر (عن طريق التداول بالفيديو)، واستعراضا لوثائق المشروع ذات الصلة التي يحتفظ بها فريق مشروع أوموجا والأمانة العامة، ومعلومات قدمها فريق المشروع استجابة لطلبات مراجعة الحسابات الصادرة. ويتناول هذا التقرير التقدم المحرز في عملية نشر نظام أوموجا، وتحقيق استقرار نظام أوموجا، وتعميم نظام أوموجا، وتكاليف نظام أوموجا وفوائده، والوظائف في نظام أوموجا.

١١ - وفي إطار عملية مراجعة الحسابات، أجرى المجلس دراسة استقصائية إلكترونية عن رضا المستخدمين من أجل تقييم آراء المستخدمين بشأن تنفيذ نظام أوموجا. وأجريت الدراسة الاستقصائية بمساعدة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن خلال مجموعة مؤلفة من ١٨ سؤالاً، حصل المجلس على تعليقات من موظفي الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم بشأن شتى الجوانب، بما في ذلك المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول، والدعم المقدم، ومستوى ثقة المستخدمين، وفعالية التدريب على نظام أوموجا. وكان من المقرر أصلاً إجراء الدراسة الاستقصائية في الفترة من ٣٠ كانون الثاني/يناير إلى ٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ ومُدّدت تلك الفترة لاحقاً إلى ١٢ شباط/فبراير ٢٠١٧. ويشير إلى نتائج الدراسة الاستقصائية في الفروع ذات الصلة من هذا التقرير ويمكن الاطلاع عليها في المرفق الرابع.

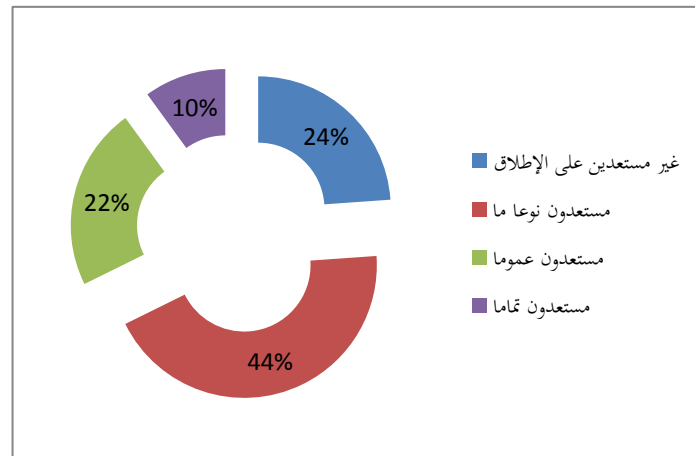
ثانياً - نشر نظام أوموجا

الجاهزية المؤسسية للمجموعة ٤

١٢ - لاحظ المجلس في تقاريره السابقة أن المجموعة ٤ وضعت موضع التنفيذ في وقت كانت فيه الإدارة غير قادرة على حل بعض المسائل الأساسية، بما في ذلك إمكانية الوصول، والدخول إلى النظام، وتحديد الأدوار. وفي الدراسة الاستقصائية الذي أجرتها الإدارة بعد دخول المجموعة ٤ في طور التنفيذ، أفادت غالبية المجيبين (٦٠ في المائة) أنهم قادرون على استخدام نظام أوموجا لأغراض العمل حسب الحاجة وأفاد ٣٦ في المائة منهم أنهم غير مستعدين للعمل في بيئة نظام أوموجا. ولاحظ المجلس أن نشر المجموعة ٤، وإن كان صعباً، سار على النحو المقرر.

١٣ - وفي الدراسة الاستقصائية الإلكترونية التي أجراها المجلس في شباط/فبراير ٢٠١٧ فيما يتعلق بمستوى استعداد المستخدمين، بلغ عدد الإجابات المقبولة على السؤال المتعلق بالموضوع ٥٥١ ٤ إجابة، ولم يقيم سوى ١٠ في المائة من المجيبين أنفسهم باعتبارهم "مستعدين تماماً" لاستخدام أوموجا في وقت التنفيذ، في حين أن ٢٤ في المائة منهم قالوا إنهم "غير مستعدين على الإطلاق" للقيام بذلك. (انظر الشكل الأول أدناه).

الشكل الأول مستوى الاستعداد لتطبيق نظام أوموجا



المصدر: الدراسة الاستقصائية عن رضا المستخدمين التي أجراها المجلس.

نشر المجموعة ٥

١٤ - كان من المقرر أصلا نشر المجموعة ٥ في نيسان/أبريل ٢٠١٦. وقد أرجئ نشرها، أولا، إلى أيلول/سبتمبر ٢٠١٦ من أجل إفساح المجال للاستمرار في تقديم الدعم لتحقيق استقرار المجموعتين ٣ و ٤، و ثم لمدة شهرين إضافيين إلى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، بناء على طلب قدمته إدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني إلى اللجنة التوجيهية. وقد نشرت المجموعة ٥ بنجاح في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦. ووفقا لما ذكرته الإدارة، كانت العملية إحدى أنجح عمليات النشر التي قامت بها، وهو ما تجلّى في انتقال سلس من النظم القديمة وعدم وجود أي تحديات في مرحلة ما بعد النشر، وكان قرار التأجيل استنادا إلى تقييمها لحالة الاستعداد واقعا. وعلى الرغم من أن الإدارة لم تقيّم بشكل كامل بعد تأثير التأخير في نشر المجموعة ٥ في المخططات الزمنية لأنشطة النشر اللاحقة والتكاليف المترتبة على ذلك فيما يتعلق بوظائف أوموجا المتبقية، ذكرت أن التأخير لم يحدث سوى تأثير ضئيل، نظرا لأن معظم وظائف التوسعة ٢ مستقل عن أنشطة نشر المجموعة ٥.

وظيفة تقديم الخدمات

١٥ - وسّعت في ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ وظيفة تقديم الخدمات^(١)، التي نشرت أولا في المجموعة ٣ في حزيران/يونيه ٢٠١٥ ثم في المجموعة ٤ في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥، لتشمل جميع بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة وإدارة الدعم الميداني في المقر. وحددت أنواع الأنشطة التي يجري الاضطلاع بها في البعثات، وهي تدرج في أغلبها ضمن خدمات الدعم اللوجستي والخدمات الطبية وإدارة المرافق، وذلك استنادا إلى أنواع الأنشطة التي حُدّدت للمجموعتين ٣ و ٤ وعددها ٢٠٠ ٣ نوع.

(١) كيانات الأمم المتحدة مكلفة بتقديم الخدمات إلى كيانات داخلية أخرى في الأمم المتحدة، وإلى عملاء خارجيين (يضمون كيانات الأمم المتحدة التي لم تطبق نظام أوموجا) وضمن كياناتها أنفسها. وتؤخذ طرق استرداد تكاليف هذه الخدمات من خلال نظام أوموجا.

تنفيذ مجموعة عناصر الأجر التي وضعتها لجنة الخدمة المدنية الدولية

١٦ - عرض الأمين العام، في تقريره عن تنفيذ مجموعة عناصر الأجر الجديدة للنظام الموحد في الأمانة العامة للأمم المتحدة (A/70/896 و Corr.1)، استراتيجية تنفيذ التغييرات التي أدخلتها لجنة الخدمة المدنية الدولية على مجموعة عناصر الأجر. وكان من المقرر أن يكون التنفيذ خلال ٢٠١٦ على مرحلتين. ولاحظ المجلس أن المرحلة ١ نُفذت في ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ فيما يتعلق بالعناصر التي صدر بها تكليف من الجمعية العامة باستثناء حافز التنقل الجديد ووقف بدل عدم نقل الأمتعة. ونفذت شركة "SAP" التغييرات البرمجية ذات الصلة في حزيران/يونيه ٢٠١٦. ونفذ كل من حافز التنقل ووقف بدل عدم نقل الأمتعة في ١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦، بأثر رجعي اعتباراً من ١ تموز/يوليه ٢٠١٦.

١٧ - واستجابة لطلب المجلس تفاصيل النفقات المتكبدة فيما يتعلق بتنفيذ التغييرات المذكورة أعلاه، ذكرت الإدارة أنه لم يجر تكبد أي تكاليف على البرامجيات فيما يتعلق بتنفيذ التغييرات وأن النفقات تضمنت أساساً التكاليف المتعلقة بالوقت الذي ينفقه الموظفون والمتعاقدون. وأضافت أن بعض الموظفين والمتعاقدين قُرعوا للعمل بدوام كامل لتنفيذ التغييرات، في حين أن الكثيرين أُشركوا عند الضرورة على أساس عدم التفريغ في مراحل التصميم والبناء والاختبار والنشر. وأفادت الإدارة أيضاً أنه في ظل غياب المعايير فيما يتعلق بتخصيص النفقات العامة، فإنه لم يكن من الممكن حساب التكاليف بدقة. وأضافت أنه سيجري تحديد النفقات التي تعزى إلى تنفيذ التغييرات، وذلك لغرض عزل المصروفات التي لن تمول من ميزانية المشروع، وفقاً لتوجيهات الجمعية العامة، وأنها أنشأت عناصر الهياكل المفصلة للعمل لجميع مسارات العمل، بما في ذلك التغييرات، للأخذ بها منذئذ، سعياً إلى تحسين تسجيل التكاليف. وذكرت أنه لم يحدد بعد أي مصدر معين للتمويل، نظراً لأن الجمعية العامة تتوقع أن تستوعب الأمانة العامة التكاليف في حدود الموارد المتاحة.

١٨ - ومما تقدم، لاحظ المجلس أن الإدارة لا تعرف بعد التكاليف المتعلقة بالوقت الذي ينفقه الموظفون والمتعاقدون لتنفيذ التغييرات المدخلة على مجموعة عناصر الأجر التي وضعتها لجنة الخدمة المدنية الدولية. ويتعين أن تُعرف التكاليف التي تعزى إلى التنفيذ والتي تعكف الإدارة على تحديدها وأن تدرج في أرقام إجمالي تكلفة الملكية التي ستقدم إلى الجمعية العامة في التقرير المقبل للأمين العام.

التدريب على نظام أوموجا

١٩ - يتسم تدريب المستخدمين على العمل أو الأداء في بيئة العمل الجديدة بأنه أساسي للنجاح في تنفيذ أوموجا. ويلزم أيضاً توفير التدريب الملائم لبناء قدرات وحدات العمل والمستخدمين واعتمادهم على الذات، وهو ما سيساعد في نهاية المطاف في تعميم نظام أوموجا. والتدريب الصحيح هو الحل الأساسي لحل المشاكل على الصعيد المحلي، وهو ما لن يساعد المستخدمين على العمل بكفاءة فحسب، بل سيخفف أيضاً من العبء الواقع على فريق الإنتاج في دعم نظام أوموجا. وهذا سيكون فريق الإنتاج من التركيز بشكل كامل على تطوير الوظائف الجديدة، وهو أمر لا غنى عنه من أجل إنجاز وظائف أوموجا المتبقية ونشرها في الوقت المناسب.

٢٠ - وقد ذكر الأمين العام في تقريره المرحلي الثامن عن مشروع التخطيط المركزي للموارد (A/71/390) أن التدريب على نظام أوموجا ركز على بناء القدرات المحلية وتطوير المهارات التقنية،

مما يعكس تركيز الجمعية العامة، في قرارها ٢٤٨/٧٠ ألف، على فعالية التدريب على نظام أوموجا كجزء من نهج متكامل إزاء التدريب وتطوير القدرات.

٢١ - وذكر الأمين العام في ذلك التقرير أن نهجاً مختلطاً للتعليم نُقِّد بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية، وشمل مزيجاً من التدريب عن طريق الحاسوب ومجموعات التدريب بإشراف مدرب والتعلم عن بعد، ونُظِم في ١٣ مجالاً وظيفياً. وذكر كذلك أن أكاديمية أوموجا، التي تستهدف المديرين وخبراء العمليات وخبراء العمليات المحليين، ركزت في البداية على تطوير خبراء العمليات المحليين.

٢٢ - وخبراء العمليات المحليون هم مجموعة مختارة من المستخدمين النهائيين ممن يفترض أن يكون لديهم معرفة كاملة بمجالاتهم الوظيفية وأن يبدوا فهماً شاملاً لطرائق إجراء المعاملات في نظام أوموجا. وخبراء العمليات المحليين أهمية بالغة في توفير الدعم على المستوى صفر من خلال الإبلاغ وحل المشاكل وإنشاء بطاقات فعالة في نظام iNeed. ومن التحديات المستمرة لكيانات المجموعتين ٣ و ٤ عدم القدرة على الحفاظ على فريق كاف من خبراء العمليات المحليين وعلى إعداد مدربين لخبراء العمليات المحليين من أجل تلبية متطلبات دعم الإنتاج وتدريب المستخدمين النهائيين. ووفقاً لما جاء في التقرير، منح ١٢١ من خبراء العمليات شهادات في مجال أو أكثر من المجالات الوظيفية.

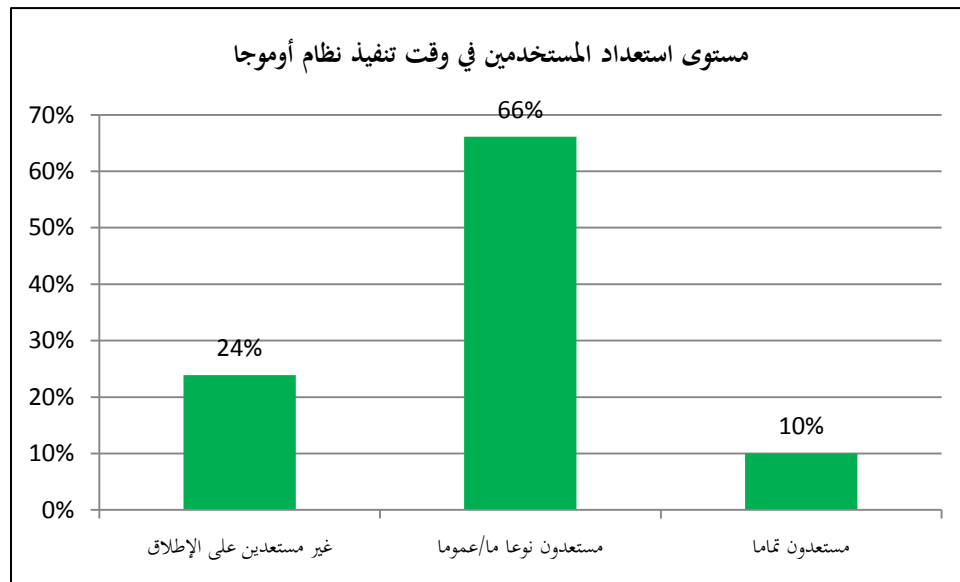
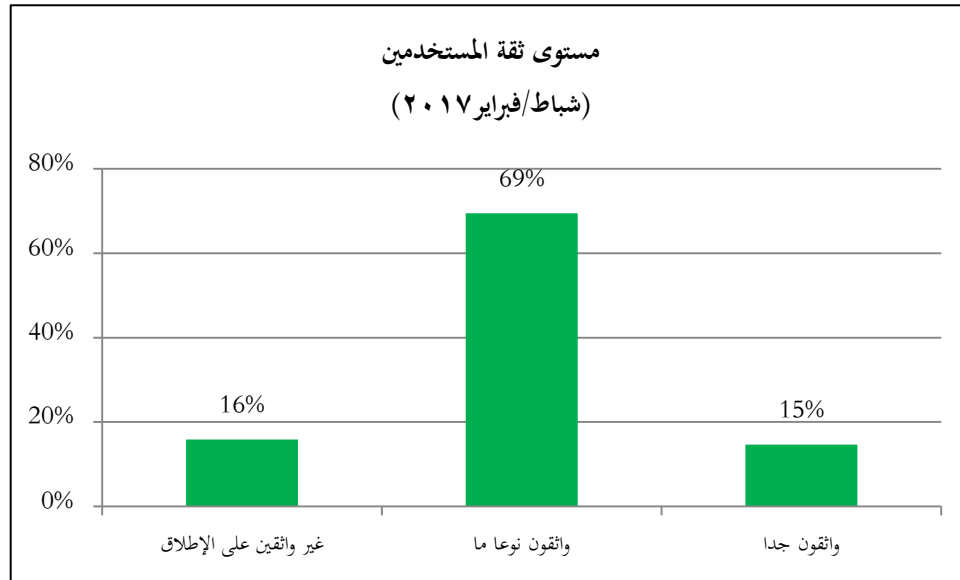
٢٣ - ولاحظت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقريرها ذي الصلة (A/71/628) الجهود التي تبذل لتحسين التدريب على نظام أوموجا وشجعت الأمين العام على مواصلة تعزيز القدرات والخبرات المتعلقة بنظام أوموجا داخل المنظمة.

٢٤ - وأشارت الإدارة إلى أنه جرى تدريب ٣٥ ٥٩٦ مستخدماً من أصل ٦٩٤ ٤٠ مستخدماً لنظام أوموجا، تلقى ٣٢ ٢٤٠ منهم تدريباً في دورات متعددة، مما يعني ضمناً أن ٥ ٠٩٨ مستخدماً أو ١٢ في المائة من مجموع مستخدمي نظام أوموجا لم يكونوا قد تلقوا أي تدريب عند نشر المجموعة ٥.

٢٥ - وفي الدراسة الاستقصائية الإلكترونية التي أجراها المجلس، أفاد ٦٦ في المائة من المجيبين أنهم يشعرون أنهم مستعدون نوعاً ما أو عموماً وأفاد ١٠ في المائة منهم فقط أنهم مستعدون تماماً في وقت تنفيذ نظام أوموجا؛ وكان ٦٩ في المائة واثقين إلى حد ما من قدرتهم على العمل في نظام أوموجا وما يقارب ١٥ في المائة واثقين جداً من قدرتهم على القيام بذلك في وقت إجراء الدراسة الاستقصائية. ولاحظ المجلس الحاجة إلى تحسين نهج التدريب للتعبيل باكتساب المستخدمين للكفاءات ذات الصلة بنظام أوموجا. وتبيّن نتائج الدراسة الاستقصائية في الرسمين البيانيين الواردين في الشكل الثاني. وذكرت الإدارة أنها تدرك تماماً أن التدريب يمثل أولوية عليا لكفالة الاستخدام الصحيح لنظام أوموجا وأبلغت المجلس بأن جهوداً كبيرة تبذل لدى كل عملية نشر من العمليات المتعاقبة لتحسين مستوى ونوعية التدريب. واقترح خبراء التعلم التابعون لمكتب إدارة الموارد البشرية إدخال تحسينات إضافية على محتوى أدوات المساعدة على العمل والتدريب، بما في ذلك أساليب أكثر تطوراً لتقديم الدعم، وهي تحسينات ينظر فيها فعلياً المسؤولون عن العمليات بالاشتراك مع رئيس شؤون تكنولوجيا المعلومات من أجل تعزيز التدريب والدعم على نحو مستمر.

الشكل الثاني

مستوى ثقة المستخدمين في قدراتهم في شباط/فبراير ٢٠١٧ واستعدادهم في وقت تنفيذ نظام أوموجا



المصدر: الدراسة الاستقصائية عن رضا المستخدمين التي أجراها المجلس.

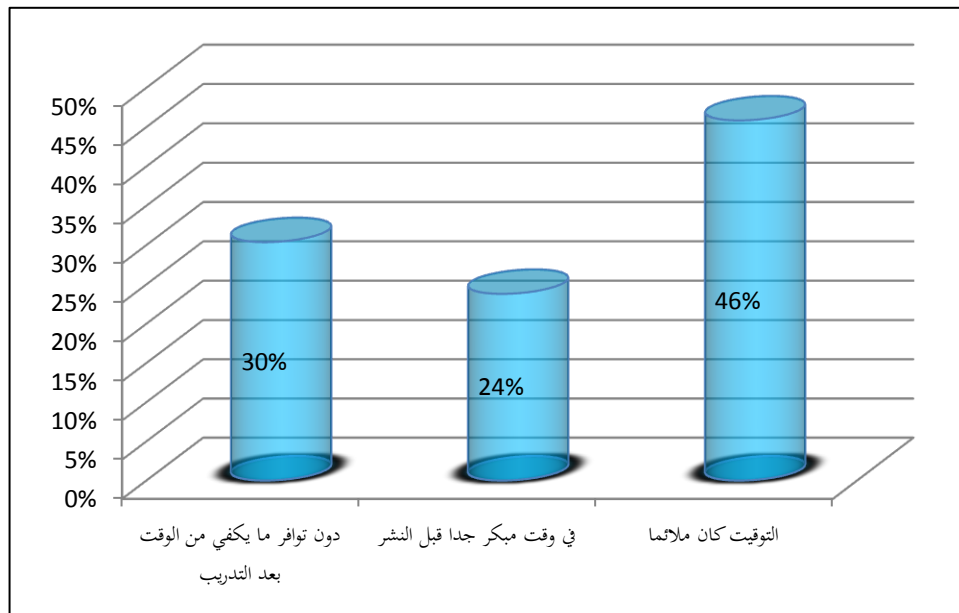
٢٦ - وذكرت الإدارة أن فريق مشروع أوموجا يتتبع جميع الدورات التدريبية التي توفرها وأن منسقي التدريب في كل كيان من الكيانات مسؤولون عن تتبع تدريب المستخدمين النهائيين فيه. وأضافت أن جميع مواد التدريب على نظام أوموجا أعدت في حدود ميزانية المشروع وأن تكلفة التدريب تتعلق بالتالي أساسا بوقت المتدربين والمدربين، وسفر المدربين والمتدربين، وعند الانطباق، وتكاليف المرافق، التي تكاد قيمتها أن تكون مهملة. وفي حالة التدريب بإشراف مدربين، يقوم مدبرو خبراء العمليات وخبراء العمليات المحليين عادة بتوفير التدريب. وقدمت الإدارة أيضا تأكيدات بأن المستخدمين سيُمنحون شهادات، قدر الإمكان، قبل أن تسند إليهم الأدوار، لكنها أضافت أن الإسناد الخاطئ للأدوار الناجم

عن التحديات المواجهة في تحديد التوزيع الصحيح للأدوار في كل عملية نشر يفضي إلى تشكيل ثغرة في التدريب يجري التغلب عليها عندئذ عن طريق جهود التدريب الإضافية بعد النشر. وأضافت أن قلة الأموال المخصصة للتدريب تؤدي أيضا إلى عرقلة بعض تلك الجهود، مؤكدة في الوقت نفسه أن جميع الجهود الممكنة ستبذل من أجل تدريب جميع المستخدمين المعروفين قبل النشر. بيد أنه لا يمكن توفير التفاصيل المتعلقة بالأهداف وأوجه القصور في تسيير عملية التدريب.

٢٧ - وفي الدراسة الاستقصائية الإلكترونية التي أجراها المجلس، أفاد ٤٦ في المائة من المجيبين الذين تلقوا التدريب على نظام أوموجا أنهم يشعرون بأن توقيت التدريب كان ملائما، وشعر ٣٠ في المائة أنهم تلقوا التدريب دون توافر ما يكفي من الوقت للنشر وشعر ٢٤ في المائة أنهم تلقوا التدريب في وقت مبكر جدا قبل النشر. وتمثل تلك الردود مؤشرا على أنه كان يمكن إدخال تحسين إضافي على توقيت التدريب كي يتمكن المستخدمون من تذكر مدخلات التدريب وتطبيقها لاحقا على النحو الأمثل. وتبيّن النتائج في الشكل الثالث أدناه.

الشكل الثالث

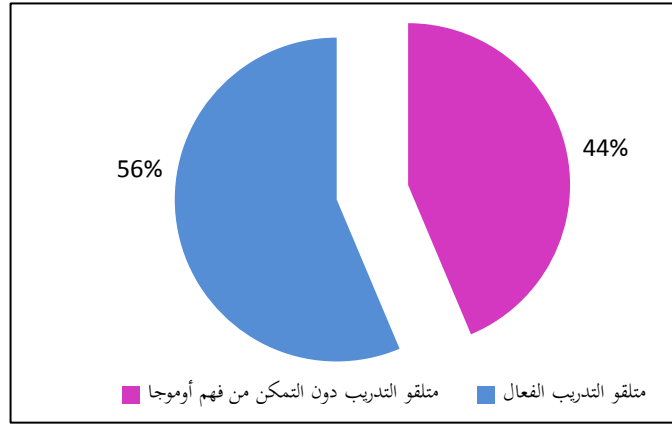
حسن توقيت التدريب على نظام أوموجا



المصدر: الدراسة الاستقصائية عن رضا المستخدمين التي أجراها المجلس.

٢٨ - وفيما يتعلق بفعالية التدريب، أفاد ٥٦ في المائة من المجيبين أنهم يشعرون بأنهم تلقوا تدريباً كافياً، في حين أفاد ما تبقى منهم ونسبته ٤٤ في المائة أنهم يشعرون بأنهم غير قادرين على فهم نظام أوموجا على الرغم من التدريب الذي تلقوه. وتبيّن النتائج في الشكل الرابع أدناه.

الشكل الرابع كفاية التدريب



المصدر: الدراسة الاستقصائية عن رضا المستخدمين التي أجراها المجلس.

٢٩ - وذكرت الإدارة في ردها أن التدريب المتعلق بالمجموعة ٥ أجري من جانب إدارة الدعم الميداني، التي أشارت إلى أن ١٠٠ في المائة من التدريب أنجز فيما يتعلق بمستخدمي وحدة الموارد البشرية لأغراض إجراء المعاملات وأن ٩٥ في المائة منه أنجز فيما يتعلق بمستخدمي البوابة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦. وأضافت الإدارة أنها بعد أن وجدت أن منحنى التعلم في مجالات مشروع وقف تشغيل نظام غاليليو شديد الانحدار، قررت إجراء التدريب في ثلاث دورات.

٣٠ - وذكرت الإدارة أيضا أنها وجدت أن تحقيق هدف تدريب ١٠٠ في المائة من المستخدمين النهائيين غير ممكن فيما يتعلق بالمجموعتين ٣ و ٤، بالنظر إلى الوقت المتاح وعدد المدربين. وأضافت أن جميع الكيانات استهدفت في تدريبها الموظفين الرئيسيين لضمان استمرار عمل الكيان بعد أن يبدأ العمل بأوموجا، وأنه طُلب من بعض الموظفين أن يتلقوا التدريب قبل عدة أسابيع من بدء العمل بأوموجا من أجل تلبية كامل نطاق التدريب المطلوب قبل ذلك. وجرى توفير دعم إضافي أثناء تكثيف النشر، وظل المستخدمون النهائيون يتلقون التدريب طوال عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦.

٣١ - ولئن كان المجلس يسلم بالضغوط المتعلقة بالوقت والقوة العاملة التي أشارت إليها الإدارة، فهو يرى أن تدريب المستخدمين النهائيين أمر أساسي للنجاح في تنفيذ أي نظام، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال إدراج شرط توفير التدريب في الخطط المتعلقة بالنشر.

٣٢ - ويوصي المجلس بأن يوفّر التدريب الإلزامي لجميع المستخدمين قبل نشر أي وظيفة. وينبغي أخذ التعقيبات الواردة في الحساب عند تصميم المنهج الدراسي.

ثالثا - تحقيق استقرار نظام أوموجا

تحقيق استقرار المجموعتين ٣ و ٤

٣٣ - ظهرت مشاكل في مجالات مختلفة خلال مرحلة التثبيت في المجموعة ٤، لا سيما في المرحلة الانتقالية بين فترات الميزانية. وفي التقرير المرحلي الثامن للأمين العام عن مشروع التخطيط المركزي للموارد

(A/71/390)، ذكر أن نموذج دعم الإنتاج قد نجح، عموماً، ولكن مرحلة تثبيت المجموعتين ٣ و ٤ كانت أطول مما كان متوقعا وأجهدت خبراء العمليات في فريق أوموجا وفي صفوف المسؤولين عن العمليات على السواء، مما أثر سلباً في تصميم وبناء التوسعة ٢ لنظام أوموجا. وقد أعيد إحياء فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل، التي يرأسها المراقب المالي، لضمان سرعة حل المسائل التي أبلغت عنها كيانات المجموعتين ٣ و ٤.

٣٤ - ونسقت فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل المسائل التي أثارها كيانات المجموعتين ٣ و ٤ في مجموعة مؤلفة من ٦٧ توصية، مصنفة حسب المجال الوظيفي. وأسندت تلك التوصيات إلى المسؤولين عن العمليات ورئيس شؤون تكنولوجيا المعلومات، مع تواريخ مستهدفة لإيجاد الحلول. وذكرت الإدارة أن من بين التوصيات الـ ٦٧، نُفذت ٤٢ توصية، وصُنفت ١٢ توصية باعتبارها تحسينات مستمرة يتعين تناولها على مر الزمن، وكانت التوصيات الـ ١٣ المتبقية في طور التنفيذ.

٣٥ - وإذ أحاطت الإدارة علماً بالنقطة التي أثارها المجلس فيما يتعلق بالتوصيات المعلقة الصادرة عن فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل، فقد قدمت تأكيدات بأن المسؤولين عن العمليات وافقوا على العمل مع فريق أوموجا لاستعراض جميع المسائل المعلقة، بما في ذلك تلك الواردة من فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل، ووضع ترتيب منقح للأولويات من شأنه أن يتيح لكل من فريق أوموجا ودوائر الأعمال مواءمة الجهود المبذولة لوضع واختبار ونشر التحسينات أو التغييرات التي أعطيت الأولوية، وبأن مخططاً زمنياً مفصلاً سيوضع لتلك التحسينات أو التغييرات.

٣٦ - ولئن كان المجلس يحيط علماً بالخطوات التي اتخذتها الإدارة، فهو يرى أن التوصيات الـ ١٢ التي حُدّدت بغرض تنفيذها في الأجل الطويل ينبغي أن تنفذ في غضون إطار زمني محدد وأن التقدم المحرز في تنفيذها ينبغي أن يرصد على فترات منتظمة. وأبلغت الإدارة المجلس في تموز/يوليه ٢٠١٧ بأن فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل أنهت عملياتها رسمياً في ١ أيار/مايو ٢٠١٧. وبعد ما يقرب من عامين من الجهود المكثفة التي بذلتها فرقة أوموجا على الصعيد العالمي، والمسؤولون عن العمليات، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفريق مشروع أوموجا في نيويورك، اعتبرت الإدارة أن غالبية التحديات التقنية والمتعلقة بالعمليات في نظام أوموجا، التي أبلغت عنها الكيانات في المجموعتين ٣ و ٤، حُلّت في حدود البارامترات القائمة لنظام أوموجا وغيره من نظم الأمم المتحدة المركزية، والأهم من ذلك أنها حُلّت وفقاً للسياسات وأساليب العمل الأساسية المستخدمة على نطاق الأمانة العامة. أما التوصيات المتبقية التي لم تحل بعد، بما في ذلك التوصيات للأجل الطويل، فهي ستُنظم في إطار نموذج جديد للتحسين المستمر، بقيادة إدارة الشؤون الإدارية، سيجري من خلاله تطوير نظام أوموجا وتحسينه من الناحية التقنية حسب الاقتضاء.

التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال

٣٧ - كان من المتوقع أن يوفر نظام أوموجا معلومات إدارية أشمل وأدق وأحسن توقيتاً. وأفاد المجلس في تقريره السابق (A/71/180) أن إعداد واستخدام التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال هما في مرحلتهما الأولى في وقت إجراء مراجعة الحسابات. وخلص المجلس إلى أن عدد التقارير المتاحة في أوموجا في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥ بلغ ١٠٠٦ تقارير، تغطي مجالات مثل الحسابات المستحقة

القبض والحسابات المستحقة الدفع وتنظيم الوقت والأصول الثابتة، إلا أن فائدتها تقوّض بسبب سوء نوعية البيانات، وأفاد أن المنظمة تقوم، كتدبير قصير الأجل، بإعادة استخدام التقارير التي وضعتها سابقاً باستخدام نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وبالتالي، من أجل تفادي استخدام نظام أوموجا كمجرد بديل باهظ التكلفة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل، أشار المجلس إلى ضرورة أن تضيف قدرات النظام الكاملة في مجالي تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال والإبلاغ قيمة وأن تُستخدم بأسلوب مخطط وفعال حتى يتسنى دعم اتخاذ القرارات من جانب الإدارة وأصحاب المصلحة.

٣٨ - وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كان ثمة ٩١٠ مستخدمين متمرسين لنظام أوموجا و ٣٠٩٣ مستخدماً للمعلومات التحليلية للنظام^(٢). وتوفر منصة إعداد التقارير "SAP Business Objects" في نظام أوموجا حالياً ١٧٢ من التقارير الموحدة المخصصة والمعدة بشكل معيّن على نطاق المؤسسة. وأنتج المستخدمون المتمرسون ٢ ٧٥٣ تقريراً في المنصة وتقاسموها. وتباين تواتر استخدام مختلف التقارير ومشاهدتها من أكثر من ٤٥ ٠٠٠ مرة لأحد التقارير إلى أقل من ١٠ مرات لتقارير أخرى، حيث بلغ متوسط عدد المشاهدات نحو ١ ٦٠٠ مرة للتقارير الموحدة. ولم تشاهد سوى خمسة من التقارير أكثر من ١٠ ٠٠٠ مرة. وأشار أيضاً إلى أن عدد مرات مشاهدة أربعة فقط من التقارير التي أعدها المستخدمون المتمرسون تجاوز المتوسط، مما يشير إلى أن التقارير التي يعدها المستخدمون المتمرسون محدودة الفائدة.

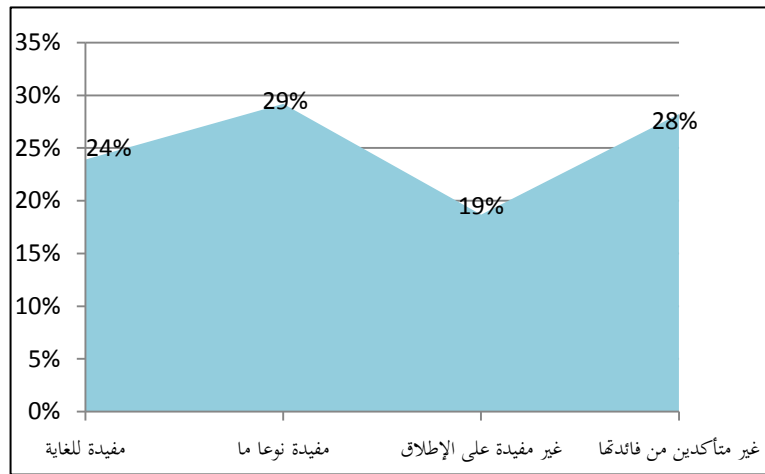
٣٩ - وقد بدأ انتقال تدريجي للمسؤوليات عن إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال من مشروع أوموجا إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠١٦ في إطار تعميم مهام المشروع. وأبلغ المجلس بأن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد قام، من خلال تنظيم سلسلة من حلقات العمل الثنائية مع كل كيان من الكيانات لتحديد ووضع التقارير الإضافية الرئيسية، بتحديد احتياج إلى أكثر من ٧٠٠ تقرير. ويشير هذا الاحتياج إلى أن وظيفة إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال تتطلب تحسناً كبيراً لتحويل الوظيفة إلى أداة فعالة لدعم القرارات ورصدها تتيح للإدارة.

٤٠ - وفي الدراسة الاستقصائية الإلكترونية التي أجراها المجلس، أفاد ١٩ في المائة من المجيبين أنهم وجدوا أن وظيفة إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال غير مفيدة على الإطلاق، في حين أفاد ٢٨ في المائة غيرهم أنهم غير متأكدين من فائدتها. وفيما يتعلق بمسألة الرد على طلبات إعداد تقارير جديدة عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، أشار ٦٠ في المائة من المجيبين الذين طلبوا إعداد تقارير إضافية عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال إلى أنه لم يتخذ أي إجراء بشأن طلباتهم أو أنه لم يُنظر فيها، في حين أن ٢١ في المائة منهم أشاروا إلى أن التقارير تُعدّ بتأخير كبير. وبالإضافة إلى ذلك، أشار ٣٤ في المائة من المجيبين إلى أنه لم يسبق لهم أن استخدموا وظيفة إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، وأشار ٤١ في المائة إلى أنهم نادراً ما يستخدمون الوظيفة أو أنهم يستخدمونها مرة واحدة في الشهر، وأشار ٢٥ في المائة إلى أنهم يستخدمون الوظيفة مرة واحدة على الأقل في الأسبوع. وتبيّن النتائج في الشكل الخامس أدناه.

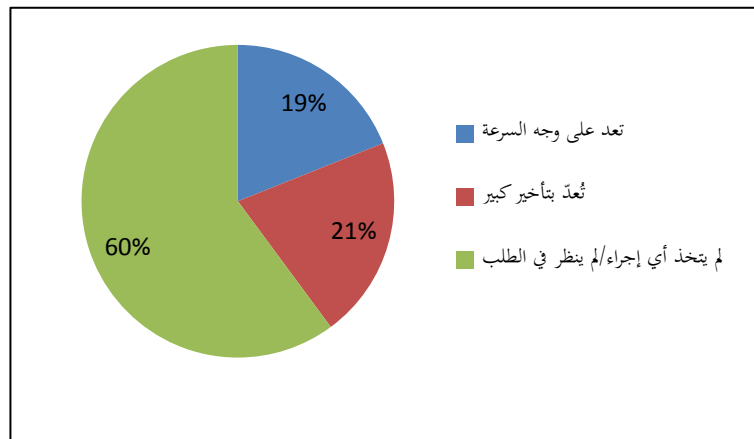
(٢) تتيح التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال لمستخدمي وحدة تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال رهنًا بالأدوار المنوطة بهم:

- (أ) **المستخدم المتمرس:** مستخدم مدرب و/أو حاصل على شهادة لوحدات العمل ذات المهام المحددة يستطيع أن يعدّل التقارير ومجالات التحليل حسب الحاجة بغرض تقاسمها مع آخرين؛
- (ب) **مستخدم المعلومات التحليلية:** محلل للبيانات يستطيع الاستفادة من جميع وظائف التقارير المخصصة والمعدة بشكل معيّن للاستخدام الخاص؛ ويلزم توفير إمكانية دخول مستقلة إلى أدوات المتابعة؛
- (ج) **المستخدم العادي:** مستهلك للتقارير ليس باستطاعته إلا طباعة التقارير المعدة بشكل معيّن وتصنيفها وتوزيعها.

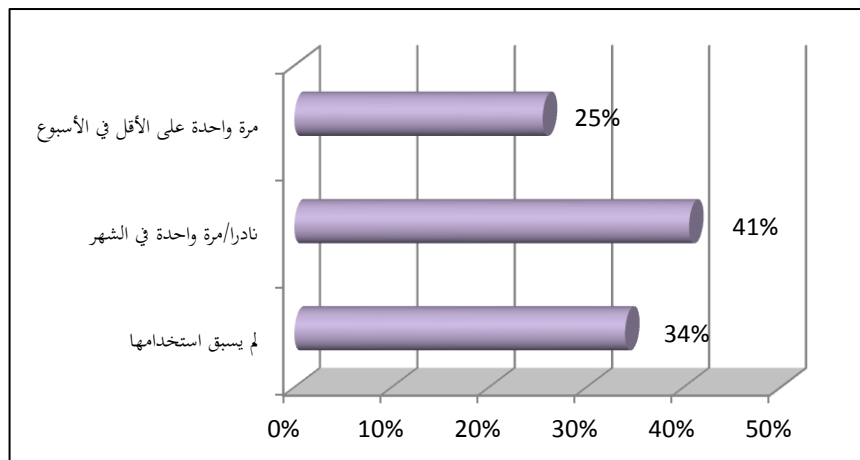
الشكل الخامس
وظيفة إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال



تلبية طلبات إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال



تواتر استخدام تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال



المصدر: الدراسة الاستقصائية عن رضا المستخدمين التي أجراها المجلس.

٤١ - فيما يتعلق بالتقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، ذكرت الإدارة أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينسق إنجاز تلك التقارير وأن طلبات إعداد التقارير تدقق أولاً من جانب المسؤولين عن العمليات. وأضافت أن اجتماعاً عقد في شباط/فبراير ٢٠١٧ مع المسؤولين عن العمليات ورئيس شؤون تكنولوجيا المعلومات جرى التأكيد فيه على أنه يجب أن تخصص موارد من قبل وحدات العمل ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفريق أوموجا من أجل تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال ومن أجل عمليات التطوير الأخرى والتحسينات المستمرة لضمان الكفاءة في تقديم الموارد واستخدامها.

٤٢ - ويوصي المجلس بأن تقوم الإدارة، بالتشاور مع مستخدمي التقارير، بإعداد خطة شاملة فيما يتعلق بشكل إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال بهدف إدراج التقارير المستخدمة بكثرة في قائمة التقارير الموحدة التي تصدرها المؤسسة.

إطار استحقاق الضمانات

٤٣ - في التقرير المرحلي السابع للأمين العام عن مشروع برنامج التخطيط المركزي للموارد (A/70/369 و Corr. 1 و ٢)، أشير إلى أن الإدارة استعانت بخبير استشاري خارجي لتنفيذ مشروع للضمانات من أجل تحديد وتحليل مجالات الخطر التي قد تؤثر على قيمة نظام أوموجا الفورية وفي الأجل الطويل بالنسبة للمنظمة. وقد بني تقرير الخبير الاستشاري على الملاحظات التي جمعت في الفترة بين أيار/مايو وتموز/يوليه ٢٠١٥، استناداً إلى مقابلات أجريت مع القيادات العليا، وإلى الممارسات الرائدة في التخطيط المركزي للموارد، ووثائق النشر، وبيانات الأدوار في نظام أوموجا. وذكر في تقرير الأمين العام أنه سيجري وضع خطط عمل للتصدي للثغرات التي حُددت. ومع ذلك، يلاحظ المجلس أنه على الرغم من أن معظم المخاطر الهامة التي تجري إدارتها قد حُددت في التقرير المرحلي الثامن للأمين العام عن مشروع التخطيط المركزي للموارد (A/71/390) وأنه أشير فيه إلى أن قاعدة بيانات المخاطر والمشاكل الخاصة بالمشروع وسّعت لتشمل الموارد الرئيسية التي يملكها المسؤولون عن العمليات ووحدات أعمال الكيانات، لم يرد أي ذكر محدد لتوصيات الخبير الاستشاري أو للإجراءات التي شرعت الإدارة باتخاذها في هذا المجال.

٤٤ - وعلى أساس فحص لعينات مختارة من القيود المقدمة في هذا الصدد، لاحظ المجلس أن الخبير الاستشاري حدّد مخاطر نموذج التشغيل وتأثير المخاطر وإجراءات التخفيف وأشار إلى أن الفوائد المرجوة من نظام أوموجا لن تتحقق بالكامل ما لم تعالج تلك المخاطر. وتبيّن المخاطر والتأثيرات وإجراءات التخفيف في الجدول ١ أدناه.

الجدول ١

مخاطر نموذج التشغيل

مخاطر نموذج التشغيل	التأثيرات	إجراءات التخفيف
اختلاف تفسيير	- صعوبات تواجه الناس في التنقل ونقل المهارات بين الكيانات	تنقيح هيكل الحوكمة
العمليات	- ممارسات غير فعالة في تسيير الأعمال	
	- أخطاء في البيانات بسبب عمليات غير محددة لإدارة البيانات الرئيسية	

مخاطر نموذج التشغيل	التأثيرات	إجراءات التخفيف
السياسات والإجراءات	- تجاهل السياسات التي يُرى أن الزمن قد عفا عليها - الحلّ البديلة المؤدية إلى أداء أضعف للعمليات - قد لا يعكس النظام ما تنص عليه إحدى السياسات التي عفا عليها الزمن	تحديث السياسات والإجراءات
عدم التوازن في عبء العمل	- انخفاض في الروح المعنوية وزيادة في معدل الدوران - اللبس بشأن التقدم المحرز على المدى الطويل في مرحلة ما بعد تنفيذ أوموجا - أوجه قصور في تنفيذ العمليات وخسارة في الإنتاجية - تراكم العمل في النظام وحالات تأخير تعزى إلى زيادة في عبء العمل فيما يتعلق ببعض الأدوار	إجراء تحليل لعباء العمل
العمليات المجزأة	- القيام بأعمال التدريب والتطوير في مجال المعاملات وليس في مجال المهارات الفنية - زيادة الجهود والتكاليف فيما يتعلق بالأنشطة ذات الصلة بالمعاملات - زيادة صعوبة إدارة البيانات الرئيسية بسبب ارتفاع عدد مواقع إجراء المعاملات	ترشييد العمليات ذات الصلة بالمعاملات

المصدر: معلومات قدمتها الإدارة.

٤٥ - وفي إطار التصدي لمخاطر نموذج التشغيل المبينة أعلاه، أشارت الإدارة إلى ما يلي:

(أ) فيما يتعلق بخاطر اختلاف تفسير العمليات، ذكرت الإدارة أنه بالرغم من أن المسؤولين عن العمليات كفّلوا توحيد أساليب العمل من خلال نشر نظام أوموجا، فإن المسؤولين عن العمليات، بوصفهم جزءاً من فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل فيما يتعلق بكل مجموعة من المجموعات، يقومون أيضاً باستعراض الثغرات في فهم العمليات أو حتى أوجه الضعف في السياسات سعياً إلى التصدي لها. وستتواصل معالجة المسائل المتبقية المتعلقة بتوحيد العمليات من بدايتها إلى نهايتها، بما في ذلك العمليات الموجودة جزئياً خارج نطاق نظام أوموجا، وذلك من خلال عقد اجتماعات دورية للمسؤولين عن العمليات ومشروع نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي حيثما كان ذلك ملائماً؛

(ب) فيما يتعلق بخاطر السياسات التي عفا عليها الزمن وغير الواضحة، ذكرت الإدارة أنه يجري استعراض الهياكل الإدارية المعقدة في الأمانة العامة، بما في ذلك أهم السياسات والإجراءات وعمليات تفويض السلطة على الصعيد الإداري، من أجل زيادة السرعة والقدرة على الاستجابة للاحتياجات التشغيلية. وقد خضعت تلك الهياكل للتحليل وألغيت السياسات الزائدة عن الحاجة على أساس مستمر، وستُنَفَّذ التحديثات المتبقية لمواءمة العمليات اليدوية مع نظام أوموجا. وأضافت الإدارة أن تحليل العمليات الإدارية يتواصل من أجل إلغاء المراحل الزائدة عن الحاجة وتلك التي لا تضيف قيمة؛

(ج) فيما يتعلق بخاطر عدم التوازن في أعباء العمل، وما يرتبط بذلك من خسارة في الإنتاجية وانخفاض في الروح المعنوية وحالات التأخير، وإجراء التخفيف المتمثل في إجراء تحليل لعباء العمل عن طريق الأدوات والدراسات الاستقصائية، أوضحت الإدارة أنه على الرغم من أن كلا من

العمليات التي أُلغاهها أو موجا وإعادة توزيع العمل بين مواقع وكيانات المنظمة قد أُخذ في الاعتبار في التقييمات والتوقعات المتعلقة بفوائد نظام أو موجا، سيجري الاضطلاع بتقييم يتسم بقدر أكبر من المنهجية والشمول في سياق مشروع نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، نظراً لأن إعادة توزيع الموارد بين أبواب الميزانية والمواقع الجغرافية سيتطلب موافقة الجمعية العامة.

٤٦ - وأوضحت الإدارة كذلك أن النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي أطلعها المجلس عليها نوقشت بعدئذ في اجتماع المسؤولين عن العمليات وأنها سوف تُستعرض وتنفذ حيثما يُرى ذلك مفيداً.

٤٧ - ويوصي المجلس بأن تتخذ الإدارة إجراءات تخفيف مناسبة لإدارة المخاطر المحددة في مشروع الضمانات وأن تعرض حالة تنفيذ المشروع في التقرير المرحلي المقبل المقدم إلى الجمعية العامة.

٤٨ - ولئن كانت الإدارة قد قبلت التوصية، فقد قدمت تأكيدات بأن حالة تنفيذ توصيات الخبير الاستشاري ستعرض في التقرير المرحلي التاسع للأمين العام عن مشروع التخطيط المركزي للموارد، الذي سيقدم إلى الجمعية العامة.

نقل البيانات

٤٩ - من المهم في عمليات تحويل البيانات ألا تتطلب خطة تحويل البيانات إجراء تغييرات في قيم البيانات ما لم يكن ذلك ضرورياً بصورة مطلقة لأسباب تتعلق بالعمل. وعلاوة على ذلك، ينبغي أن توثق التغييرات التي تدخل على قيم البيانات وأن يوافق عليها المسؤول عن بيانات العمليات (المعيار COBIT_BAI_07.02.4)^(٣). ويجب أيضاً التأكد من أن الاختبار يصمم ويجرى من قبل فريق اختبار مستقل عن فريق الإعداد (المعيار COBIT_BAI_07.05.4) وتعرض الملاحظات التي أبداهها المجلس على عملية نقل البيانات المتعلقة بالمشتريات والمخزون في الفقرات الواردة أدناه.

٥٠ - ولاحظ المجلس أنه لم تنقل إلى نظام أو موجا من النظم القديمة إلا طلبات الشراء المفتوحة في تاريخ النقل، في حين أن بيانات السنوات السابقة (أوامر الشراء المغلقة) لم تنقل. وبالمثل، لم تنقل سوى القيم النهائية للمخزون إلى نظام أو موجا، دون نقل البيانات التاريخية.

٥١ - وقد وردت تأكيدات من القائمين على تسيير الأعمال بشأن تقدير قيمة المخزون في وقت النقل. ومع ذلك، لاحظ المجلس عدم وجود إشراف مستقل على عملية تنقية البيانات وإثرائها من جانب وحدات العمل.

٥٢ - وذكرت الإدارة أنها أوصت بأن تقوم الكيانات بمجرد فعلي قبل التحويل النهائي للبيانات وبأن يكون كل كيان مسؤولاً عن ضمان صحة أرقام المخزونات الواردة في نظام أو موجا وتحديثها. وأضافت أنه بالنظر إلى أن الكيانات والقائمين على تسيير الأعمال هم أنفسهم مسؤولون عن التحقق من صحة البيانات، فقد قاموا بتنقية بياناتهم أو تطهيرها ونقلوها إلى فريق أو موجا. وقد قام فريق أو موجا بتحميل البيانات. ولاحظ المجلس أن الفريق المسؤول عن تسيير العمل قام بعملية التثبيت اللاحقة للتحميل وأن

(٣) "أهداف الرقابة المتعلقة بالمعلومات والتكنولوجيات المتصلة بها" (COBIT) هي إطار شامل من الممارسات والأدوات والنماذج التحليلية المقبولة على الصعيد العالمي التي يمكن أن تساعد أي مؤسسة على المعالجة الفعالة للمسائل المتعلقة بالأعمال من خلال إدارة وتنظيم المعلومات والتكنولوجيا. "BAI" هي الأحرف الأولى من كلمات "build" و "acquire" و "implement" (البناء والاقتناء والتنفيذ).

فريق أوموجا لم يقيم بالتوقيع بصورة مشتركة للتصديق على دقة و/أو اكتمال البيانات المحملة في نظام أوموجا فيما يتعلق بأي من وحدات العمل، على الرغم من أن فريق أوموجا يمتلك الخبرة التقنية المتعلقة بالتثبت من صحة البيانات.

٥٣ - وردت الإدارة لاحقاً بأن فريق مشروع أوموجا اختبر برامج التحويل وتثبت من صحتها. وأوضحت الإدارة أن العملية المعتمدة فيما يتعلق بالتثبت من صحة تحويل البيانات لإدارة المخزون والمستودعات للمجموعة ٣ و ٤ في إطار نظام أوموجا تضمنت التثبت من صحة البيانات بعد التحميل على يد خبير في عمليات أوموجا كخطوة مطلوبة مسبقاً للتثبت من صحة الأعمال. وبالإضافة إلى ذلك، ذُكر أن وثيقة تتضمن عمليات التحقق التي أجراها خبير عمليات أوموجا كجزء من عملية التثبيت من صحة البيانات بعد التحميل ونتائج عملية التحليل المفصل للبيانات المحملة والتثبت من صحتها التي أجراها خبير العمليات عرضت على المستخدمين من أجل دعم عمليات الاستعراض والتوقيع التي يقومون بها. وعلاوة على ذلك، أوضحت الإدارة أن المسؤولية عن البيانات تظل على عاتق وحدات العمل وأن توقيعها للمصادقة على دقة البيانات يعتبر في غاية الأهمية، حيث يوفر لها فريق المشروع خبرته لتسهيل فهمها للعملية. وأضافت الإدارة أن التثبيت من صحة تحويل البيانات لإدارة المخزون والمستودعات في إطار مشروع وقف تشغيل نظام غاليليو في بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة يتضمن عملية التثبيت من صحة البيانات بعد التحميل التي يجريها خبير في عمليات أوموجا كخطوة مطلوبة مسبقاً للتثبيت من صحة الأعمال.

٥٤ - وإذ يلاحظ المجلس رد الإدارة، فهو يوصي بأن تنفذ الإجراءات لضمان التقيد الصارم بدقة البيانات وموثوقيتها في عملية نقل بيانات المخزون من النظم القديمة إلى نظام أوموجا.

رابعا - تعميم نظام أوموجا

٥٥ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٢٤٨/٧٠ ألف، أن يواصل تطوير الخبرات الداخلية فيما يتعلق بأوموجا والاحتفاظ بهذه الخبرات، وأن يضع على سبيل الأولوية خطة عمل مفصلة لضمان نقل المعارف من الخبراء الاستشاريين إلى موظفي البرنامج والمشروع وكفالة بقاء القاعدة المعرفية المكتسبة داخل المنظمة. وقد ذكر المجلس، في تقريره المرحلي السنوي الخامس عن تنفيذ النظام المركزي لتخطيط الموارد (A/71/180)، أن نقل نظام أوموجا يندرج في إطار الخطة الاستراتيجية الخمسية لمكتب رئيس موظفي تكنولوجيا المعلومات وليس من المتوقع أن يُنجز حتى عام ٢٠١٩.

٥٦ - وأشار الأمين العام، في تقريره المرحلي الثامن عن مشروع التخطيط المركزي للموارد (A/71/390)، إلى أن الإعداد لعمليات نشر النظام المتعاقبة وإدارة التحديات التي تنشأ بعد نشره شكل ضغطاً كبيراً على مجموعة محدودة من خبراء العمليات، مما قيد عملية نقل المعارف من المتعاقدين إلى الموظفين. وأضاف قائلاً إن بدء تثبيت المجموعتين ٣ و ٤ من النظام ترتبت عليه تسارع وتيرة نقل المعرفة، وإن تخفيض الموارد التعاقدية قد بدأ تدريجياً، منذ حزيران/يونيه ٢٠١٦، حيثما أمكن. وذكر أن خطة التعميم التي عُرضت على الجمعية العامة في التقرير تتضمن الموارد المقترحة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧ والموارد المتوقعة للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩. وقد وافقت الجمعية على الموارد اللازمة للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧. وفي التقرير المرحلي، ذُكر أيضاً أن فريق المشروع سيتم في نهاية المطاف دمجاً في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي وحدات الأعمال على السواء. غير أن التقرير لم يذكر صراحةً عدد الموظفين

الذين سيُدججون في وحدات الأعمال ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولذلك فإن هذا الأمر ينطوي على خطر احتمال أن يتعذر استيعاب جميع المهارات التقنية اللازمة لهذا الدعم بعد نشر التوسعة ٢ لنظام أوموجا وإتاحة ما يكفي من القدرة اللازمة أيضا لاستيعاب الخبرة الحاسمة الأهمية في مجال الكفاءة في الأعمال لتعميمها في وحدات الأعمال. وأشار المجلس أيضا إلى أن موارد الميزانية اللازمة لتعميم تلك الخبرة في كيانات الأعمال لم يرد ذكرها صراحة في التقرير.

خامسا - تكاليف نظام أوموجا

٥٧ - ذكرت اللجنة الاستشارية، في تقريرها الثاني عن الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ (A/66/7/Add.1)، أنها أبلغت أن فريق المشروع يعكف على إجراء تحليل إجمالي تكلفة ملكية مشروع أوموجا. وستشمل الدراسة احتساب التكلفة الكاملة للأصناف الممولة من ميزانية مشروع أوموجا، إضافة إلى التكاليف التي تتحملها إدارات/مكاتب الأمم المتحدة. وأفادت اللجنة الاستشارية أن ممثلي الأمين العام قد ذكروا أن هذه الدراسة تضع في اعتبارها أفضل الممارسات المتبعة في عدد كبير من المشاريع التي تأخذ بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخطيط الموارد في المؤسسة، والتي يتحمل فيها المشروع المركزي معظم التكاليف، وأن تكاليف الأنشطة ذات الصلة كتقنية البيانات المزمع ترحيلها إلى نظام تخطيط الموارد في المؤسسة، تتحملها مع ذلك الإدارات المستعملة التي تمتلك البيانات، ويتعين عليها الاضطلاع بتلك الأنشطة باعتبارها أنشطة تدرج ضمن المسؤوليات المنوطة بها. وأبلغت اللجنة أن الدراسة من المتوقع أن تُنجز قبل نهاية الربع الأول من عام ٢٠١٢.

٥٨ - وأعربت اللجنة الاستشارية، في تقريرها المتعلق بالموضوع (A/71/628)، عن خيبة أملها لضالة التقدم المحرز في الاستجابة لطلبات الجمعية العامة وفي حفظ حسابات مفصلة للتكاليف غير المباشرة التي تكبدتها الإدارات، أو إجراء تحليل إجمالي تكلفة ملكية مشروع أوموجا. وارتأت اللجنة أن عدم توافر معلومات عن التكاليف الفعلية لتنفيذ المشروع يدل على ضعف في إدارة المشروع وأن ذلك قد يؤثر في اتخاذ الجمعية قرارات مستنيرة في هذا الصدد. ومع أن اللجنة تسلم باحتمال ألا تكون معلومات مفصلة عن كل هذه التكاليف قد جُمعت عند بداية تطبيق أوموجا بسبب القيود التي كانت مفروضة على نُظم معلومات سابقة مثل نظام المعلومات الإدارية المتكامل، فقد ارتأت أن من الممكن بذل المزيد من الجهود لوضع تقديرات معقولة لهذه التكاليف. وذكرت اللجنة الاستشارية أيضا أن إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا هي أحد المدخلات الأساسية لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الاستثمارات.

٥٩ - وذكر المجلس، في تقريره المرحلي الخامس (A/71/180)، أنه لم يتم إصدار تقديرات متينة لتكاليف دعم وصيانة نظام أوموجا في المستقبل. فلا يُعرف إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا على مدى ١٥ عاما، بما في ذلك التكاليف الرأسمالية وتكاليف الصيانة، ولكنها من المرجح أن تتجاوز بليون دولار. ولم تقم الإدارة بحساب مجموع تكاليف شراء نظام أوموجا وتشغيله.

٦٠ - ويتمثل إجمالي تكلفة الملكية في مجموع التكاليف المباشرة وغير المباشرة. أما التكاليف غير المباشرة فتشمل الوقت الذي يعمل فيه الأشخاص (عدد الساعات) من الإدارات والكيانات لنشر نظام أوموجا وتقديم الدعم له، بما في ذلك تنقية البيانات القديمة وإثرائها والتدريب. ويجري تحمل تكاليف وضع نظام أوموجا (النفقات الرأسمالية) في إطار مشروع أوموجا، في حين يتحمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكاليف الصيانة والدعم (النفقات الإيرادية).

٦١ - ولم يقيّم فريق مشروع أوموجا حتى الآن إجمالي تكلفة ملكية المشروع وذكر أنه على الرغم من سهولة تحديد حجم التكاليف المباشرة، فإن تحديد حجم التكاليف غير المباشرة كان صعباً، نظراً لأن الجداول الزمنية لم يتم الاحتفاظ بها لموظفي الأمانة العامة، وهو ما جعل من الصعب بشكل خاص تتبع الوقت الذي يقضيه الموظفون العاملون على سبيل التفرّغ في إنجاز هذه الأنشطة. وقال إن الفريق كان يسعى إلى تقدير هذه التكلفة بأثر رجعي، بناءً على افتراضات معقولة، لتأييد المعلومات الواردة في التقرير المرحلي الذي سيقدم إلى الجمعية العامة في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧. وأشار المجلس إلى أن التكاليف غير المباشرة ستحتسب من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦ فقط، بينما ستُقدّر التكاليف غير المباشرة التاريخية للفترات السابقة ذات الصلة لإدراجها في إجمالي تكلفة الملكية الذي ستقوم الإدارة باحتسابه.

٦٢ - ولاحظ المجلس أن التدريب أُجري في معظمه داخلياً باستخدام مواد قدمها فريق مشروع أوموجا. ولاحظ المجلس أيضاً أن تكاليف مشاركة الإدارات في التدريب تُعزى إلى وقت الموظفين ومرافقهم. ولذلك فإن هذه التكاليف لا يمكن أن تحددتها عملية جمع المعلومات المتعلقة بنفقات نظام أوموجا المعمول بها حالياً، وأن إجمالي تكلفة الملكية من المرجح أن يكون منقوصاً بناءً على هذا الحساب. وأكدت الإدارة هذا الأمر أيضاً، حيث أشارت إلى أنه لا وجود لأي ميزانية معتمدة منفصلة خاصة بالمشروع الذي يُدار داخلياً.

٦٣ - ويوصي المجلس الإدارة بأن تنظر في العمل بالجدول الزمني بالنسبة للمهام المتعلقة بتنفيذ نظام أوموجا لكي تعكس على نحو تام التكاليف غير المباشرة، وبأن تتخذ الخطوات اللازمة لتحديد التكاليف المتكبدة في التدريب فيما يتعلق بوقت الموظفين وسفرهم عند حساب إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا.

سادساً - فوائد نظام أوموجا

٦٤ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٢٤٨/٧٠ ألف، الإسراع بوضع خطط تحقيق الفوائد والإبلاغ عن ذلك في التقرير المرحلي المقبل، دون الإخلال بالإجراءات المرحلية في إعداد الميزانيات أو المساس بصلاحيات اللجنة الخامسة. وقد ذكر المجلس، في تقريره المرحلي السنوي الخامس عن تنفيذ مشروع التخطيط المركزي للموارد (A/71/180)، أن الإدارة تفتقر إلى منهجية متفق عليها لتحقيق الفوائد، وأن المجلس لم يتمكن من المصادقة على ما أُبلغت به اللجنة الاستشارية في أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ من "تحقيق فوائد ملموسة". وذكر أيضاً أن العمل على تحقيق الفوائد المرجوة ما زال في مرحلة مبكرة جداً.

٦٥ - وذكر الأمين العام، في تقريره المرحلي الثامن، أن الجهات المسؤولة عن العمليات قامت باستعراض المجالات المحددة سابقاً، وكذلك المجالات الجديدة التي يُحتمل أن يحدث فيها تأثير، وذكر أن النهج المعدل يربط تحسينات النوعية بالفوائد الكمية المحتملة. وقد حاول هذا النهج الاستفادة من قياس ومقارنة حجم المعاملات التي جرت قبل تنفيذ نظام أوموجا وبعده، أو غير ذلك من الدوافع حيثما كانت متاحة، لإثراء عملية تقييم الفوائد. ويعدّد التقرير التحسينات النوعية التي تحققت في مجالات الموارد البشرية والشؤون المالية وخدمات الدعم المركزية وسلسلة الإمدادات واللوجستيات والتكنولوجيا وإدارة البيانات.

٦٦ - وتؤكد اللجنة الاستشارية، في الوثيقة A/71/628، الحاجة إلى إعداد بيان جدوى أكثر فعالية لمشروع أوموجا، الذي يمثل أحد أكبر وأهم مبادرات التحول في تسيير الأعمال التي تضطلع بها الأمم المتحدة. وترى أنه ينبغي لبيان الجدوى أن يعكس أوجه الكفاءة والفوائد الفعلية التي تحققت من خلال تنفيذ الحل عوضاً عن الأهداف المصطنعة لخفض الميزانية، وينبغي أن تقدم أيضاً معلومات واضحة عن فوائد المشروع وتكاليفه. وأوصت اللجنة الاستشارية بأن يُطلب إلى الأمين العام تحديث بيان الجدوى المتعلق بمشروع أوموجا، مع مراعاة جميع التوصيات ذات الصلة الصادرة عن المجلس.

٦٧ - وكان الأمين العام قد قدم إلى الجمعية العامة في عام ٢٠٠٩ النموذج الأصلي لتحقيق الفوائد في تقريره المرحلي الأول عن مشروع التخطيط المركزي للموارد (A/64/380). وجاء في ذلك التقرير أن قيم الفوائد التي من المتوقع تحقيقها من نظام أوموجا بعد تنفيذه في مختلف المجالات حُسبت استناداً إلى وفورات مكافئات الدوام الكامل. غير أن الإدارة ذكرت في شهر شباط/فبراير ٢٠١٧ أن عمليات التقدير الأصلي للفوائد المقدم إلى الجمعية العامة استند إلى النتائج المبنية من الدراسات الاستقصائية لكيانات الأعمال واستقراء عدد محدود من الاستجابات التي لم تكن بالضرورة ذات طابع تمثيلي. وذكرت علاوة على ذلك أن تقليص الأوقات التي تستغرقها العمليات القائمة على الأنشطة تستند إلى افتراضات أو خبرات قطاعية تتعلق بأوجه كفاءة يمكن تحقيقها بالنسبة لكل عملية على حدة. وأضافت الإدارة أن خطوط الأساس التي وُضعت في عام ٢٠٠٩ كانت تعثرها أوجه القصور.

٦٨ - وفي ذلك الصدد، لاحظ المجلس أن التحديات التي اعترضت التنفيذ أدت إلى إعطاء عملية تحقيق الفوائد أولوية أدنى قبل حلول عام ٢٠١٦. وأبلغت الإدارة المجلس أنه، حتى فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧، اعتمد نهج تنازلي يقوم رؤساء الإدارات وفقاً له بتحديد حجم الفوائد استناداً إلى إجمالي الوفورات المتوقع تحقيقها. وذكرت الإدارة أنه، انطلاقاً من ميزانية فترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩، اعتمد نهج تصاعدي بمشاركة المسؤولين عن العمليات، ينطوي على إجراء استعراض لمجالات حالات الفوائد الأصلية من حيث استمرار صلاحيتها ومدى انطباقها والتحديد الكمي للفوائد المتوقعة في بيان الجدوى المستكمل من مصادر المسؤولين عن العمليات في مجالات الموارد البشرية وخدمات الدعم المركزية والشؤون المالية واللوجستيات وسلاسل الإمداد وتكنولوجيا المعلومات. وأضافت أن ميزانية الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ التي ستعرض على الجمعية العامة ستكون مستندة إلى هذه التوقعات. وذكرت الإدارة أيضاً أن تحديث خطة تحقيق الفوائد سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الثانية والسبعين.

٦٩ - ويرى المجلس أن النهج التصاعدي يمثل تحسناً عن النهج التنازلي المتبع سابقاً. فالمجلس يدرك أن مقارنة البيانات في مرحلتي ما قبل نظام أوموجا وما بعده لا يمكن إجراؤها بالنسبة لعمليات عديدة، لأن العمليات في النظم السابقة كانت تجري في كثير منها خارج النظام وأن بيانات النظام كانت مقتصرة على ما يتخذ من إجراءات نهائية. ولم تكن أي بيانات مرجعية متاحة ليُستند إليها في تقدير الفوائد المتوخاة من نظام أوموجا. وعلاوة على ذلك، فإن الفوائد التي توصلت إليها الإدارة ما زالت تستند إلى عمليات التقييم التي يجريها المسؤولون عن العمليات ووحدات الأعمال. وفي ذلك الصدد، لاحظ المجلس أن تقييم أوقات العمليات/الأنشطة في مرحلة ما قبل تنفيذ نظام أوموجا لا يستند إلى طريقة تحليل الختم الزمني الصارمة المستمدة من قاعدة البيانات الخاصة بنظام التخطيط المركزي للموارد.

٧٠ - ويوصي المجلس بأن يُستند في احتساب الأرقام الواردة في التحديثات المدخلة على خطة تحقيق الفوائد المقرر تقديمها إلى الجمعية العامة، فيما يتعلق بتخفيض زمن العمليات/الأنشطة، إلى أرقام الختم الزمني عندما تكون تلك الأرقام متاحة في نظام أوموجا.

٧١ - ويوصي المجلس أيضاً أن تُجمّد الخطة المستكملة لتحقيق الفوائد، بعد موافقة الجمعية العامة عليها، لتكون بمثابة خط أساس لرصد تحقيق الفوائد التي ستنشأ عن استخدام نظام أوموجا في المستقبل.

٧٢ - وقد وافقت الإدارة على هذه التوصية.

سابعاً - الخصائص الوظيفية في نظام أوموجا

٧٣ - لاحظ المجلس وجود فرص لإدماج خصائص وظيفية أخرى في نظام أوموجا، على النحو الوارد في الفقرات أدناه.

تقييم المخزون

٧٤ - يقدم المعيار المحاسبي الدولي للقطاع العام ١٢ (المخزون) توجيهات أساسية بشأن الاعتراف بالمخزون وتصنيفه وقياسه وشروط الإفصاح عنه. ويقضي هذا المعيار بأن يُقاس المخزون بسعر التكلفة أو صافي القيمة القابلة للتحقيق أيهما أقل، إلا عندما يُقتنى المخزون من خلال معاملة غير تبادلية، وفي هذه الحالة تُقاس تكلفته بقيمته العادلة في تاريخ اقتنائه. وينص المعيار أيضاً على أن يقاس المخزون بسعر التكلفة أو بتكلفة الاستبدال الحالية، أيهما أقل، حيث يُحتفظ به للتوزيع دون مقابل أو بمقابل رمزي؛ أو للاستهلاك في إنتاج السلع/الخدمات، دون مقابل أو بمقابل رمزي.

٧٥ - ويوصي المنشور COBIT_EDM_01.03.6 المتعلق بإطار أهداف الرقابة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيات المتصلة بها بضمان أن يكون استخدام تكنولوجيا المعلومات متقيداً بالالتزامات (في مجالات التنظيم والتشريع والقانون العام والتعاقد)، والمعايير والمبادئ التوجيهية ذات الصلة. ويوصي المنشور COBIT_APO_12.04.2 بأن يُقدم لصنّاع القرار، في جملة أمور أخرى، فهم للاعتبارات الكبيرة المتعلقة بالسمعة أو الجوانب القانونية أو التنظيمية^(٤).

٧٦ - وفي ذلك الصدد، لاحظ المجلس أن نظام أوموجا كان مزوداً بالخاصية الوظيفية الموحدة من نظام SAP لغرض حساب المتوسط المتحرك للسعر وأنه مع ذلك لا يشمل الخاصية الوظيفية اللازمة للتوصل بطريقة آلية إلى أي من التكلفة وصافي القيمة القابلة للتحقق أدنى أو تكلفة الاستبدال الحالية، وهو ما يُعدّ شرطاً إلزامياً من المعيار المحاسبي الدولي في القطاع العام ١٢. وأبلغ المجلس أن هذه العملية أُنجزت يدوياً بإعداد تقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال تُبيّن المتوسط المتحرك للسعر اللازم لتحديد التكلفة ثم التوصل إلى تحديد قيمة المخزون التي ستُدرج في البيانات المالية بمقارنة ذلك بصافي القيمة القابلة للتحقيق أو بتكلفة الاستبدال الحالية التي تُحدد خارج النظام. وذكرت الإدارة أيضاً أن تحديد صافي القيمة القابلة للتحقيق وتكلفة الاستبدال الحالية اقتضى مراعاة معايير أخرى مثل: (أ) تحديد ما إذا كان يتعين شراء المواد استناداً إلى عقد عالمي أو إقليمي أو محلي، عندما كانت عمليات

(٤) يشير الاختصار "EDM" إلى التقييم والإدارة والرقابة، والاختصار "APO" إلى التنسيق والتخطيط والتنظيم.

التخطيط للعرض والطلب في إطار التوسعة ٢ من نظام أوموجا معممة بالكامل؛ و (ب) ما إذا كانت تعديلات التكلفة لن تُدخل عليها إلا سنوياً لغرض إعداد البيانات المالية أم أنها ستدخل عليها بوتيرة أكثر تواتراً لاتخاذ قرارات إدارية. وبما أن عملية تقييم قيمة المخزون النهائية ما زالت تُنجز بتدخلات يدوية، فإن ذلك ينطوي على مجازفة تتعلق بدقة الحسابات الأساسية المستخدمة في تقييم المخزون، الذي يشكل جزءاً لا يتجزأ من البيانات المالية.

٧٧ - وأحاطت الإدارة علماً بتلك المجازفة التي أشار إليها المجلس وذكرت أنه في ظل المعايير التي ينبغي مراعاتها، فإن القرار النهائي بشأن ما إذا كان ينبغي اتباع النهج الآلي وكمية ما يُحتسب آلياً، سيتعين أن يسترشد بالمخاطر مقابل الفوائد، بما أن تلك الخاصية ليست خاصة وظيفية موحدة من نظام SAP، وأن خطة عمل نظام أوموجا سيتعين أيضاً مراعاتها قبل اتخاذ قرار من هذا القبيل.

وظيفة تقديم العطاءات إلكترونياً في الوحدة المعيارية للشراء

٧٨ - حتى بعد تطبيق الوحدة المعيارية للشراء في نظام أوموجا، لا توجد خاصية وظيفية لتقديم العطاءات إلكترونياً تحقق الفوائد المتوخاة من الاستعانة بمصادر عالمية وتعزيز الشفافية وتنفيذ الكفاءة في الأسعار في مجال الشراء من خلال زيادة المنافسة. وكانت الإدارة قد ذكرت في البداية أن تقديم العطاءات إلكترونياً لم يُدمج في نظام أوموجا، لأنه ينطوي على احتمال أن يُجرّم جميع مقدمي العطاءات المشاركين في جميع أنحاء العالم من تكافؤ الفرص، وأضافت أن مقدمي خدمات معينين في بعض البلدان يُحتمل ألا تكون إمكانية استخدام شبكة الإنترنت متاحة لهم، ويُحرمون بالتالي من فرصة المشاركة في العطاءات إذا كانت طريقة تقديم العطاءات إلكترونياً معتمدة بالكامل في نظام أوموجا. ويلاحظ المجلس، إذ يحيط علماً بالشواغل التي أعربت عنها الإدارة، أن الاستعانة بمصادر عالمية يشكل هدفاً من الأهداف الهامة الواردة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة في عام ٢٠١٤ وأن الشرط المتعلق بمختلف الأصناف سيؤخذ بنأء على ذلك لتوريد الإمدادات على الصعيد العالمي، وهو ما سيؤدي إلى تحسين تكاليف عملية الشراء إلى المستوى الأمثل. وبما أن قيمة أمر التوريد الموحد سيكون أكبر من ذلك بكثير فيما يتعلق بأصناف عديدة، فإن تقديم العطاءات إلكترونياً يُرجح أن يكون قابلاً للتطبيق، لأن كبار الموردين المسجلين يُرجح أن تكون إمكانية استخدام شبكة الإنترنت متاحة لهم وأن يكون بمقدورهم تقديم عطاءاتهم إلكترونياً. وعلاوة على ذلك، يمكن بدء العمل بالعطاءات المقدمة إلكترونياً في عمليات الشراء التي تنطوي على تكاليف أكبر من قيمة محددة، والتي من المرجح أن تقلص إلى حد كبير مهلة الشراء، مما يؤدي إلى تحسين الإمدادات وترشيد التكاليف، ويؤدي أيضاً إلى تعزيز الشفافية والمساءلة في مشتريات الأمم المتحدة.

٧٩ - وذكرت الإدارة أن القرارات في مجال السياسة العامة، إذا ما أُخذت على المستوى المناسب، يمكن أن تُدرج في نظام أوموجا، وأضافت قائلة إن تطبيق العطاءات المقدمة إلكترونياً هو قيد التجربة في شعبة المشتريات فيما يتعلق بسلع أساسية معينة، وأن الجمعية العامة قد قدمت آخر ما استجد من معلومات عن هذه التجربة (انظر A/69/710 و A/71/681).

٨٠ - ويوصي المجلس بالإسراع بإجراء تحليل لنتائج المشروع التجريبي لعملية الشراء الإلكتروني، ومراعاة تلك النتائج عند تطبيق العطاءات المقدمة إلكترونياً فيما يتعلق بجميع الأصناف المعنية.

٨١ - ومع أن الإدارة قبلت هذه التوصية، فقد أشارت إلى أن الحل الذي توفره العطاءات المقدمة إلكترونياً يجب أن يكون مدججاً في نموذج إصدار أمر الشراء في إدارة سلسلة الإمداد من التوسعة ٢ لنظام أوموجا، ولا يمكن تطبيقه ما لم يوضع تعريف لذلك الحل أيضاً.

ثامنا - شكر وتقدير

٨٢ - يود المجلس أن يعرب عن تقديره لما لقيه موظفوه من تعاون ومساعدة من وكيل الأمين العام للشؤون الإدارية ومدير المشروع وموظفيهما.

(توقيع) شاشي كانت شارما

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند
رئيس مجلس مراجعي الحسابات (كبير مراجعي الحسابات)

(توقيع) موسى جمعة أسد

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في جمهورية تنزانيا المتحدة

(توقيع) كاي شيلر

رئيس الديوان الاتحادي الألماني لمراجعي الحسابات

٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧

المرفق الأول

حالة تنفيذ التوصيات للفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥

الرقم	التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على الحالة - نيسان/أبريل ٢٠١٧	تعليقات المجلس على التوصيات	التوصيات
				الحالة - حزيران/يونيه ٢٠١٧	التوصيات المُنفذة التوصيات تجاوزتها التي بالكامل قيد التنفيذ الأحداث لم تنفذ
١	A/71/180، الفقرة ٢٣ (أ)	أن تقوم الإدارة بتقييم التحديات التي تواجه المشروع ووضع خيارات محددة الأولويات ومحسوبة التكاليف بشكل كامل لتنفيذ النطاق المتبقي من حل أوموجا.	عرضت الخيارات المعنية على الجمعية العامة وحظيت بموافقتها عليها في التقرير المرحلي الثامن للأمين العام (A/71/390). وتطلب الإدارة اعتبار هذه التوصية منتهية.	X	الإجراءات ما زالت جارية. ولذلك، يرى المجلس أن هذه التوصية قيد التنفيذ. وسيجري التحقق من مدى التقدم في ذلك في المراجعة المقبلة للحسابات.
٢	A/71/180، الفقرة ٢٣ (ب)	ينبغي أن يقوم رؤساء وحدات الأعمال بمعالجة الاحتياجات المتصلة بتدريب المستعملين على وجه السرعة من خلال ما يلي: '١' القيام بتحليل الاحتياجات من المهارات لتحديد احتياجات تدريب المستعملين في كل وحدة من وحدات الأعمال؛ '٢' وضع خطة تدريب محددة التكاليف لتقديم التدريب اللازم؛ '٣' وضع مصفوفة مستكملة للمهارات، حتى يتسنى تقديم التدريب المناسب لدى مغادرة الموظفين وانضمام موظفين جدد.	تنفيذ هذه التوصية جارٍ. وسواصل المشروع توفير بيئة التدريب على نظام أوموجا للمتدربين لتمكينهم من اكتساب دروس عملية في هذا الصدد إلى أن يُعمّم استخدام النظام بالكامل. وعُيّن في فترة كان آخرها ٣١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ منسقون لدى المسؤولين عن العمليات لغرض تعميم التدريب. وأُعد مشروع خطة عمل لتعميم التدريب ومصفوفة "RACI" (المتعلقة بالمسؤولية والمساءلة والاستشارة والتشديد) ويجري استعراضهما معاً بالاشتراك مع المنسقين. أما ميزانية التدريب المرسودة للكيانات المنوطة بها مهمة مواصلة التدريب على نظام أوموجا على الصعيد المحلي فإنها ستستمد في المستقبل من ميزانية التدريب المركزية التي يديرها مكتب إدارة الموارد البشرية، ولذلك سيكون على تلك الكيانات أن تتنافس على الموارد، إضافةً إلى غير ذلك من تنمية المهارات الفنية والتقنية. وكما ذُكر في الفقرة ١٥٠ من الوثيقة A/71/390، فإن من المقرر دمج وظائف تنسيق التدريب العالمي في مكتب إدارة الموارد البشرية اعتباراً من عام ٢٠١٨. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/68/151، الفقرة ١٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (ب) و (ج)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	X	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.
٣	A/71/180، الفقرة ٢٣ (ج)	ينبغي أن تكفل الإدارة تقديم الدعم لوحدة الأعمال في تطبيق المنهجية الجديدة التي تم تطويرها لتحديد	تنفيذ هذه التوصية جارٍ. وترد تفاصيل الفوائد الجديدة كما حددها المسؤولون عن العمليات، بما في ذلك تحديث لعملية تقييم الفوائد النوعية والكمية، في الوثيقة A/71/390. ويتضمن	X	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.

الرقم المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على الحالة - نيسان/أبريل ٢٠١٧	تعليقات المجلس على التوصيات	التوصيات الحالة - حزيران/الْمُنْفَذَة التوصيات تجاوزتها التي بالكامل قيد التنفيذ الأحداث لم تنفذ
		وتحقيق الفوائد المرجوة من تحسين أساليب العمل؛ وينبغي أن يشمل ذلك توفير فرص الحصول على المهارات والقدرات في مجال تحسين العمليات، ومحاسبة مجالات الأعمال عن مدى تحقيقها الفوائد المتوقعة.	التقرير أيضا المبالغ الكمية المعدلة الخاصة بميزانية حفظ السلام والميزانية العادية (تشكل البعثات السياسية الخاصة جزءا منها). وقد أدرج مزيد من تفاصيل المنهجية المطبقة على نطاق المنظمة في دليل الميزانية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/68/151، الفقرة ١٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (ب) و (ج)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	قيد التنفيذ.
٤	A/71/180، الفقرة ٢٣ (د)	أن تقوم الإدارة بحساب إجمالي تكلفة ملكية نظام أوموجا على مدى العمر التشغيلي المقترح.	تنفيذ هذه التوصية جارٍ. وترد تفاصيل الفوائد الجديدة مثلما حددها المسؤولون عن العمليات، بما في ذلك تحديث لعملية تقييم الفوائد النوعية والكمية، في الوثيقة A/71/390. ويتضمن التقرير أيضا المبالغ الكمية المعدلة الخاصة بميزانية حفظ السلام والميزانية العادية (تشكل البعثات السياسية الخاصة جزءا منها). وقد أدرج مزيد من تفاصيل المنهجية المطبقة على نطاق المنظمة في دليل الميزانية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/68/151، الفقرة ١٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (ب) و (ج)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	X يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.
٥	A/71/180، الفقرة ٢٣ (هـ)	ينبغي أن يقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمسؤولون عن العمليات بوضع خطط تفصيلية للتعميم والتماس الموافقة على التمويل اللازم في الدورة الحادية والسبعين للجمعية العامة.	وُضعت خطة التعميم الصادرة عن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخضع حاليا للمراقبة ويجري تحديثها بانتظام. وعُيّن في فترة كان آخرها ٣١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ منسقو لدى المسؤولين عن العمليات لغرض التعميم. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/70/158، الفقرة ١٩ (ج) و (د) و (هـ)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (هـ)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	X يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.
٦	A/70/158، الفقرة ١٩ (أ)	زيادة مدى نشاط وبروز جميع رؤساء وحدات الأعمال، بدعم من المسؤولين عن العمليات وإدارة مشروع أوموجا، في قيادة نظام أوموجا.	تمثل فرقة العمل المعنية باستعراض نظام أوموجا بعد إدخاله طور التشغيل الوسيلة المستخدمة بكثرة في هذه العملية التشاركية. فالمسؤولون عن العمليات يجتمعون شهريا لتدأس مسائل إدارة الطلب وإشراك الجهات صاحبة المصلحة وذلك في إطار التحسين المتواصل. وعلاوة على ذلك، قدم الأمين العام إلى الجمعية العامة في الجزء الرئيسي من دورتها الحادية والسبعين اقتراحا بشأن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي (A/71/417)، أُعد بالتشاور مع وحدات العمل المعنية ومقدمي الخدمات والمسؤولين عن العمليات، ويتضمن مقترحات ذات	X يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.

الرقم المرجعي	التقرير موجز التوصية	تعليقات الإدارة على الحالة - نيسان/أبريل ٢٠١٧	يؤنيه ٢٠١٧ بالكامل قيد التنفيذ الأحداث لم تنفذ	التوصيات الحالة - حزيران/المنفذة التوصيات تجاوزتها التي
------------------	-------------------------	---	---	--

صلة بتقديم الخدمات وإدارة الموارد البشرية، وكشوف المرتبات، والحسابات المستحقة الدفع، إضافة إلى توسيع نطاق الخدمات المشتركة لتشمل الميدان وتوحيد الخدمات في نيويورك. وقد أحاطت الجمعية العامة علماً بالتقرير، وقررت أن تنشئ فريقاً معنياً بمشروع نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي وطلبت إلى الأمين العام يعرض على نظر الجمعية في الجزء الرئيسي من دورتها الثانية والسبعين تقريراً عن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي يتضمن اقتراحاً شاملاً ومكتملاً يأخذ بآراء جميع الجهات صاحبة المصلحة. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة توصيتين من التوصيات ذات الصلة (A/69/158، الفقرة ٢٩ (ج)؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (أ)) إلى توصية واحدة تأخذ في الاعتبار التقدم المحرز والتقدم المتوقع إحرازه.

- ٧ A/70/158، الفقرة ١٩ (ب) إجراء تقييم شامل للمخاطر المرتبطة بالجدول الزمني الحالي لنشر نظام أوموجا والنظر في اتخاذ تدابير للطوارئ وغيرها من التدابير التي قد تكون ضرورية لتخفيف من تلك المخاطر.
- ٨ A/70/158، الفقرة ١٩ (ج) إجراء استعراض بشكل مستقل للقدرة اللازمة على مستوى نموذج الدعم لتلبية الطلبات المتوقعة عقب تنفيذ المجموعتين ٣ و ٤ واتخاذ الإجراءات اللازمة لسد أي ثغرات.
- كما ذكر في الوثيقة A/71/390، فقد جرى تعزيز ترتيبات الدعم الإنتاجي بناءً على توصيات فرقة العمل المعنية باستعراض فترة ما بعد التنفيذ للمجموعتين ١ و ٢. وتسجل البطاقات ويجري تتبعها عن طريق نظام iNeed لإدارة الخدمات، ويعالج ترتيب متعدد المستويات البطاقات ويرفعها وفقاً لذلك (الفقرة ٣٦). غير أن الاستمرار في دعم نظام أوموجا سيستلزم أيضاً بناء القدرات في مجالات أعمال لا تتعلق بالتدريب فحسب بل بدعم الاختبار والإنتاج أيضاً. وخلال المراحل الهامة لتصميم البرمجيات، مثل التوسعة ٢ لنظام أوموجا، تنشأ إشكالية عن الضغط الذي يتعرض له عدد محدود من خبراء العمليات الذين يعملون في الوقت نفسه على الاختبار والتدريب والإنتاج. واستناداً إلى الدروس المستخلصة من أعمال فريق النشر في المقر ومكتب إدارة الموارد البشرية، يتعين على المسؤولين عن العمليات التركيز على بناء قدرات الأفرقة على الصعيد العالمي لتوفير الدعم في مجالات الاختبار والتدريب والإنتاج وتحديد الموارد البشرية ذات المهارات وتوزيعها في إطار تعميم النظام على وحدات العمل (الفقرة ١٥١). وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/70/158، الفقرة ١٩ (ج) و (د) و (هـ)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (هـ)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل

يحيط المجلس علماً X
برد الإدارة ويرى أن
هذه التوصية قد
نُفذت.

X

يحيط المجلس علماً
برد الإدارة ويرى أن
الإجراءات الموصى
بالتحاذها لم تنفذ.

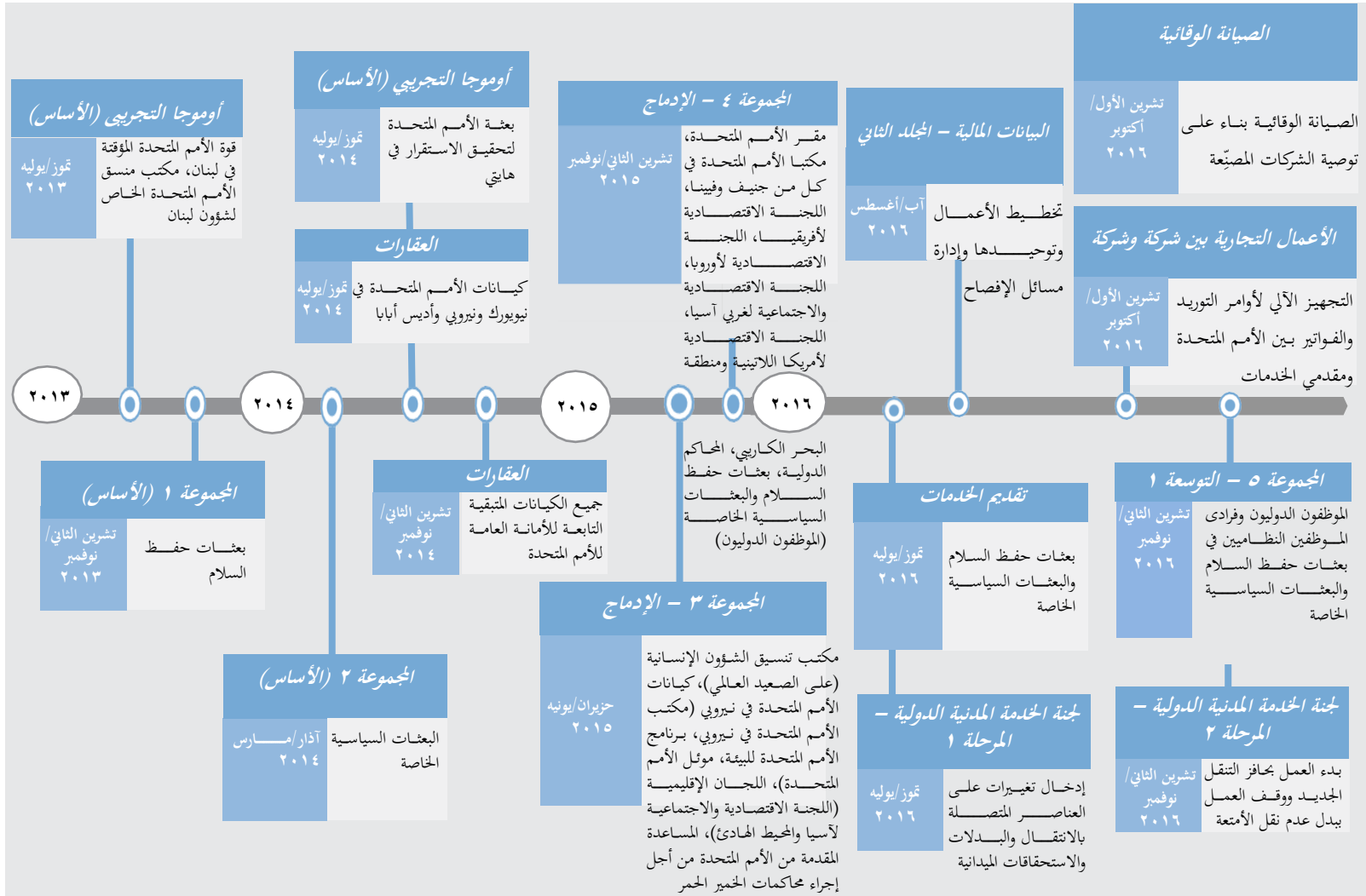
الرقم	التقرير المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على الحالة - نيسان/أبريل ٢٠١٧	تعليقات المجلس على التوصيات الحالة - حزيران/الْمُنْفَذَة التوصيات تجاوزتها التي باليون ٢٠١٧ قيد التنفيذ الأحداث لم تنفذ	التوصيات
التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.					
٩	A/70/158، الفقرة ١٩ (د)	استعراض توقيت وملاءمة الترتيبات التمويلية المتعلقة بترشيد مكاتب المساعدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتقليل إلى أدنى حد من أي مخاطر قد تواجهه تقديم الدعم في ما يتعلق بنظام أوموجا.	يواصل مكتب خدمات المؤسسة دعم نظام أوموجا بفعالية. ويعترف المجلس برد وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/70/158، الفقرة ١٩ (ج) و (د) و (هـ)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (هـ)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	ويعترف المجلس برد الإدارة، ويلاحظ أنها لم تتطرق في ردها إلى الإجراء الموصى باتخاذها. ولذلك يرى المجلس أن هذه التوصية لم تُنفذ.	X
١٠	A/70/158، الفقرة ١٩ (هـ)	وضع خطة انتقالية تفصيلية لنقل المسؤولية عن الدعم التقني المتعلق بنظام أوموجا من فريق المشروع إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	يجري تنفيذ خطة انتقالية مفصلة وتخضع للاستعراض بانتظام وتُنَفَّذ حسب الاقتضاء. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/70/158، الفقرة ١٩ (ج) و (د) و (هـ)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (هـ)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	X يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن الإجراءات الموصى باتخاذها قد نُفِذَت.	X
١١	A/70/158، الفقرة ١٩ (و)	تحديث دراسة الجدوى المتعلقة بأوموجا بالاستناد إلى تجربة إدارة الدعم الميداني والمجموعتين ٣ و ٤.	عُرضت دراسة جدوى منقّحة تتعلق بالفوائد في التقرير المرحلي الثامن للأمين العام (A/71/390). غير أن الجمعية العامة طلبت دراسة جدوى محدّثة، من المقرر عرضها في التقرير المرحلي المقبل. ومن المتوخى أن يجري التطرق في التقرير بمزيد من التفصيل إلى مسألة تقدير التكاليف غير المباشرة لكي يتسنى ربط بيان الجدوى المنقّح الذي عُرض على الجمعية بالفعل بإجمالي تكلفة ملكية المشروع وعائد الاستثمار وذلك لتقديم دراسة جدوى كاملة. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/68/151، الفقرة ١٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (ب) و (ج)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	X يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن الإجراء الموصى باتخاذها ما زال قيد التنفيذ.	X
١٢	A/70/158، الفقرة ١٩ (ز)	تقييم دراسة جدوى بشأن تحسين مشروع أوموجا، بالنظر إلى الصلات القائمة مع النموذج الشامل لتقديم الخدمات والفرصة التي يتيحها لتوسيع نطاق ملكية أعمال وقيادة أعمال إصلاحات نظام أوموجا.	وأجرت الإدارة تقييماً لدراسة الجدوى المتعلقة بمشروع تحسين نظام أوموجا، حسبما أوصى به المجلس، وقررت أن هذا المشروع ينبغي أن يُنفذ في سياق النموذج العالمي لتقديم الخدمات. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة ثلاث توصيات ذات صلة (A/67/164، الفقرة ٣٢؛ و A/68/151، الفقرة ٢٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و) لتصبح توصية واحدة تأخذ في الاعتبار التقدم المحرز منذ عام ٢٠١٢ وتستند إلى مبادرات التحسين الحالية.	X يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن الإجراءات الموصى باتخاذها قد نُفِذَت.	X
١٣	A/69/158، الفقرة ٢٩	ينبغي أن يقدم رؤساء وحدات الأعمال والمسؤولون عن العمليات وفريق المشروع تأكيداً إيجابياً للجنة	سيتواصل إجراء استعراضات لمدى جاهزية نظام أوموجا للتشغيل لكل تعميم يخضع له. ولا يزال التأكيد الإيجابي المقدم من رؤساء الإجراءات الموصى	X يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن الإجراءات الموصى	X

الرقم المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على الحالة - نيسان/أبريل ٢٠١٧	تعليقات المجلس على التوصيات	التوصيات الحالة - حزيران/المنفذ التوصيات تجاوزتها التي بإكمال قيد التنفيذ الأحداث لم تنفذ
(ب)	الإدارة بأن جميع العناصر التمكينية اللازمة لنجاح تعميم التنفيذ موجودة.	وحدات الأعمال إلى لجنة الإدارة يشكل جزءاً أساسياً من ذلك. باتخاذها قد نفذت.		
١٤ الفقرة ٢٩ (ج)	١٤/69/158 A، ينبغي مواصلة ترسيخ مفهوم ملكية العمليات عن طريق تعزيز الشراكة مع رؤساء وحدات الأعمال.	يتزايد بروز نشاط المسؤولين عن العمليات وتوليهم المسؤولية عن المشروع. فقد كان لإدارة الدعم الميداني دور قيادي في تولى المجموعة ٥ منه، التي غُثم استخدامها بنجاح في ١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦. والمسؤولون عن العمليات هم مديرو المشاريع الفرعية للتوسعة ٢. تطلب الإدارة اعتبار هذه التوصية منتهية. وتطلب الإدارة أيضاً أن تُعاد صياغة توصيتين من التوصيات ذات الصلة (A/69/158، الفقرة ٢٩ (ج)؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (أ)) إلى توصية واحدة تأخذ في الاعتبار التقدم المحرز والتقدم المتوقع إحرازه.	X	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن الإجراءات المشمول بهذه التوصية ينبغي اعتباره قيد التنفيذ.
١٥ الفقرة ١٦	١٥/68/151 A، يوصي المجلس الإدارة بتصميم وتعميم وتنفيذ خطة على مستوى كل مجال من مجالات الأعمال لاستغلال الفوائد المحددة للبيانات المستكملة والموحدة التي يتيحها نظام تخطيط موارد المؤسسة، بما في ذلك الكيفية التي تعتمزم بها تحقيق الفوائد النوعية والكمية من المعلومات المحسنة.	تنفيذ هذه التوصية جارٍ. وترد تفاصيل الفوائد الجديدة مثلما حددها المسؤولون عن العمليات، بما في ذلك تحديث عملية تقييم الفوائد النوعية والكمية، في الوثيقة A/71/390. ويتضمن التقرير أيضاً المبالغ الكمية المعدلة الخاصة بميزانية حفظ السلام والميزانية العادية (تشكل البعثات السياسية الخاصة جزءاً منها). وقد أدرج مزيد من تفاصيل المنهجية المطبقة على نطاق المنظمة في دليل الميزانية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة أربع توصيات ذات صلة (A/68/151، الفقرة ١٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و)؛ و A/71/180، الفقرة ٢٣ (ب) و (ج)) لتصبح توصيتين لتبين على نحو أفضل التقدم المحرز والأعمال التي ما زالت جارية.	X	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن الإجراءات المشمول بهذه التوصية ينبغي اعتباره قيد التنفيذ.
١٦ الفقرة ٢٦	١٦/68/151 A، يوصي المجلس الإدارة بأن تضع منهجية محكمة تحدد بوضوح: (أ) الحالة الراهنة للأداء التشغيلي في كل وحدة من وحدات الأعمال في ما يتعلق بالوقت والتكلفة والنوعية؛ (ب) ومستوى الأداء المستقبلي الذي يتعين بلوغه بعد التنفيذ؛ (ج) والنهج والاستثمار اللازمين لبلوغ مستوى الأداء المستقبلي المستهدف؛ (د) وكيفية قياس الفوائد التي تحققت والإبلاغ عنها.	تنفيذ هذه التوصية جارٍ. وحيث يجري تجميع البيانات المرجعية في سياق نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، سيتعين على كل وحدة من وحدات الأعمال أن تشارك في ذلك، معتمدةً على الدعم المقدم من المسؤولين عن العمليات، وفريق مشروع أوموجا، والعديد من أفرقة المشاريع المسؤولة عن مبادرات التحسين الأخرى من قبيل نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وتنقل الموظفين، والاستخدام المرن لأماكن العمل، وتوسيع نطاق إدارة الأصول العقارية، واستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتطلب الإدارة أن تُعاد صياغة ثلاث توصيات ذات صلة (A/67/164، الفقرة ٣٢؛ و A/68/151، الفقرة ٢٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و)) لتصبح توصية واحدة تأخذ في الاعتبار التقدم المحرز منذ عام ٢٠١٢ وتستند إلى مبادرات	X	يحيط المجلس علماً برد الإدارة ويرى أن الإجراءات المشمول بهذه التوصية ينبغي اعتباره قيد التنفيذ.

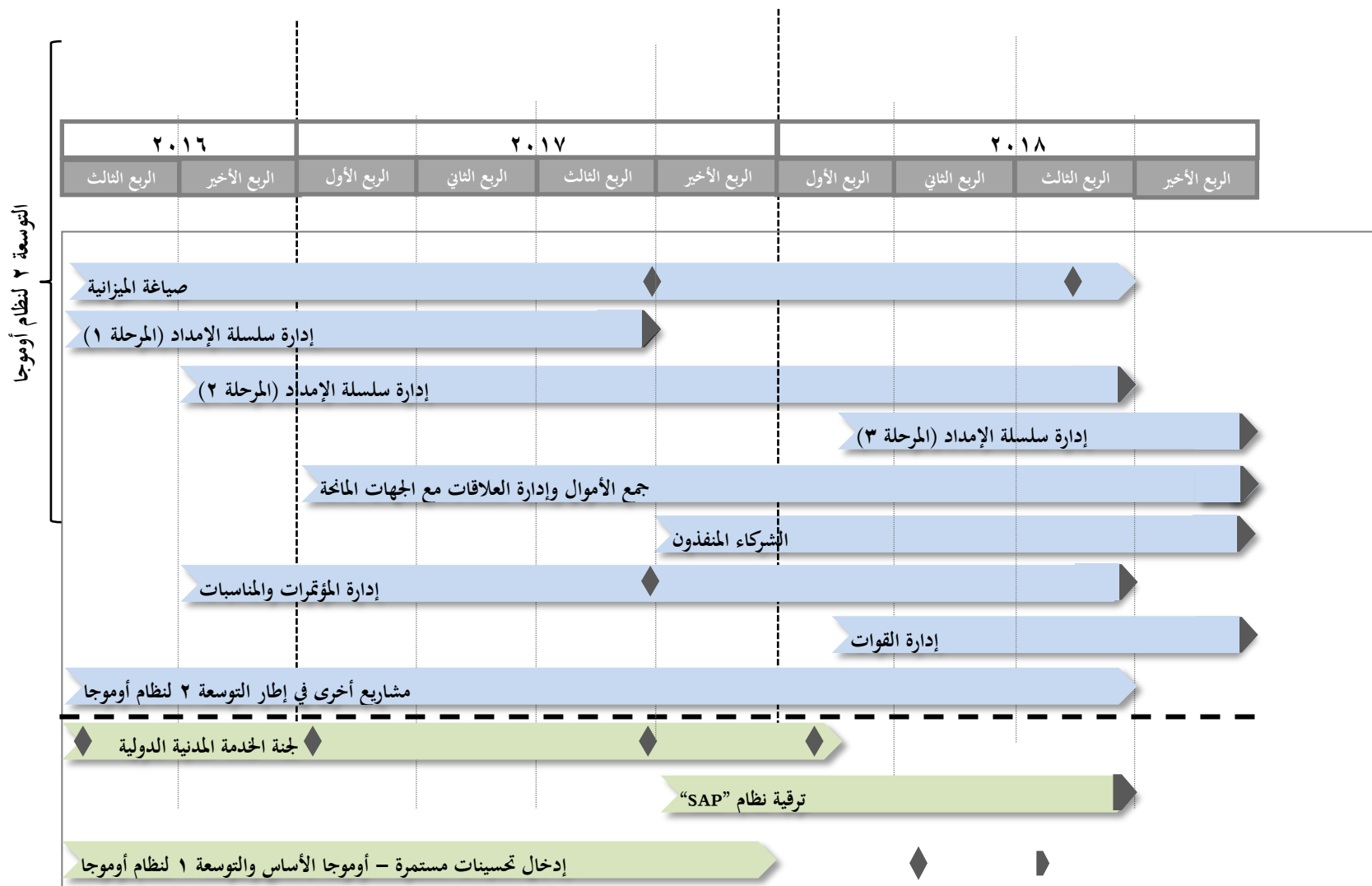
الرقم المرجعي	موجز التوصية	تعليقات الإدارة على الحالة - نيسان/أبريل ٢٠١٧	تعليقات المجلس على التوصيات	التوصيات
				الحالة - حزيران/المنفذ التوصيات تجاوزتها التي يونيه ٢٠١٧ بالكامل قيد التنفيذ الأحداث لم تنفذ
				التحسين الراهنة.
١٧	A/68/151، الفقرة ٨١	يوصي المجلس فريق المشروع بأن يعد استراتيجية تجارية شاملة تهدف إلى: (أ) ضمان الحصول على أعلى جودة بأقل ثمن من كبار الموردين في مشروع التخطيط المركزي للموارد، مع مراعاة التوازن بين التكاليف والمخاطر وبين إنجاز المشروع؛ (ب) وتحديد معايير يستند إليها جميع عمليات الشراء المستقبلية.	X	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.
١٨	A/67/164، الفقرة ٣٢	يوصي المجلس أيضا بأن تضع الإدارة نهجا رسميا لإدارة وتحسين عمليات تصريف الأعمال لكي يتسنى مواصلة الإصلاح والتحسين في مرحلة ما بعد تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة.	X	يحيط المجلس علما برد الإدارة ويرى أن هذه التوصية لا تزال قيد التنفيذ.
		وبعد حلقتي عمل استمر كل منها عدة أيام، نُسقت المسائل التي أثارها كيانات المجموعتين ٣ و ٤ في مجموعة مؤلفة من ٦٧ توصية. وتُسنَد التوصيات إلى المسؤولين عن العمليات ورئيس شؤون تكنولوجيا المعلومات، وفريق أوموجا من أجل التعاون بشأن مسائل ما بعد النشر وتحديد الحلول والاتفاق على الإغلاق.		
		وبعد حلقتي عمل استمر كل منها عدة أيام، نُسقت المسائل التي أثارها كيانات المجموعتين ٣ و ٤ في مجموعة مؤلفة من ٦٧ توصية. وتُسنَد التوصيات إلى المسؤولين عن العمليات ورئيس شؤون تكنولوجيا المعلومات، مع تواريخ مستهدفة لإيجاد الحلول. ومن بين التوصيات الـ ٦٧، صنفت ١٣ توصية باعتبارها تحسينات مستمرة تتعين معالجتها بمرور الوقت، واستهدف إقفال بقية التوصيات بحلول نهاية عام ٢٠١٦. وستخضع المجموعة ٥ للتحليل في الربع الثاني من عام ٢٠١٧. وستواصل العمل بهذه الآلية الرسمية في عمليات التعميم المقبلة. تطلب الإدارة اعتبار هذه التوصية منتهية. وتطلب الإدارة أيضا أن تُعاد صياغة ثلاث توصيات ذات صلة (A/67/164، الفقرة ٣٢؛ و A/68/151، الفقرة ٢٦؛ و A/70/158، الفقرة ١٩ (و)) لتصبح توصية واحدة تأخذ في الاعتبار التقدم المحرز منذ عام ٢٠١٢ وتستند إلى مبادرات التحسين الحالية.		
	المجموع	٤	١٢	٢
	النسبة المئوية	٢٢	٦٧	١١

المرفق الثاني

النشر في الفترة ٢٠١٣-٢٠١٦



خطة العمل المتعلقة بنظام أوموجا للفترة ٢٠١٦-٢٠١٨



المرفق الرابع

الدراسة الاستقصائية عن رضا المستخدمين لنظام أوموجا

أولا - أهداف الدراسة

١ - سعى فريق مراجعة الحسابات إلى تقييم آراء المستخدمين بشأن جودة نظام أوموجا وجدواه. ولتحقيق ذلك الهدف، أجرى دراسة استقصائية عن رضا المستخدمين بمساعدة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان من المقرر إجراء الدراسة في الفترة من ٣٠ كانون الثاني/يناير إلى ٦ شباط/فبراير ٢٠١٧ إلا أنها مدّدت في وقت لاحق إلى تاريخ ١٢ شباط/فبراير ٢٠١٧.

ثانيا - موجز الدراسة

٢ - اشتملت الدراسة الاستقصائية على ما مجموعه ١٨ سؤالاً، توزّع البعض منها إلى أقسام فرعية. وكان الهدف من الأسئلة هو تقييم مدى رضا المستخدمين لنظام أوموجا عنه فيما يتعلق بجوانب مختلفة منه، مثل المسائل المتعلقة بإمكانية وصولهم إليه، وما يتلقون من دعم، ومدى وثوقهم باستخدامه، وفعالية التدريب عليه.

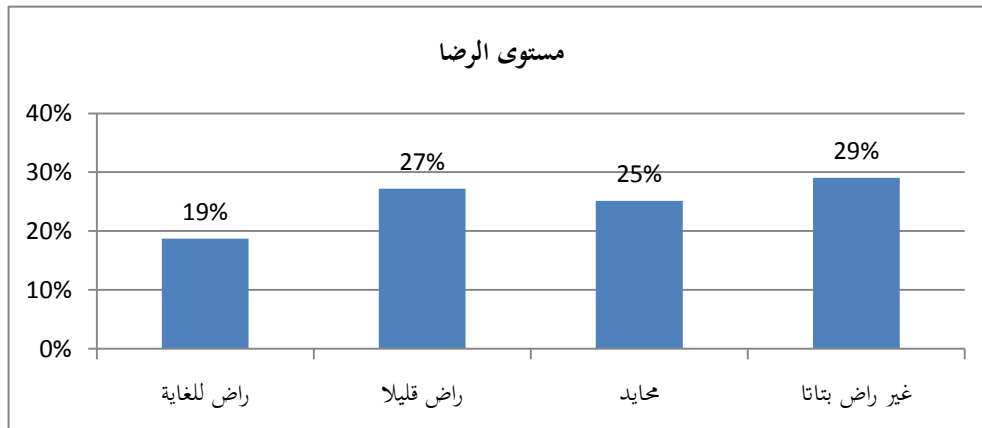
ثالثا - عدد المجيبين

٣ - شارك في الدراسة الاستقصائية مستخدمون بلغ مجموعهم ٦ ٧٥٣ مستخدماً. غير أن بعض المجيبين لم يُجب على جميع الأسئلة، وكان عدد الإجابات على كل سؤال متنوعاً. ولذلك تم تجميع نتائج الدراسة استناداً إلى ما ورد من إجابات صحيحة وتامة على كل سؤال.

رابعا - نتائج التحليل

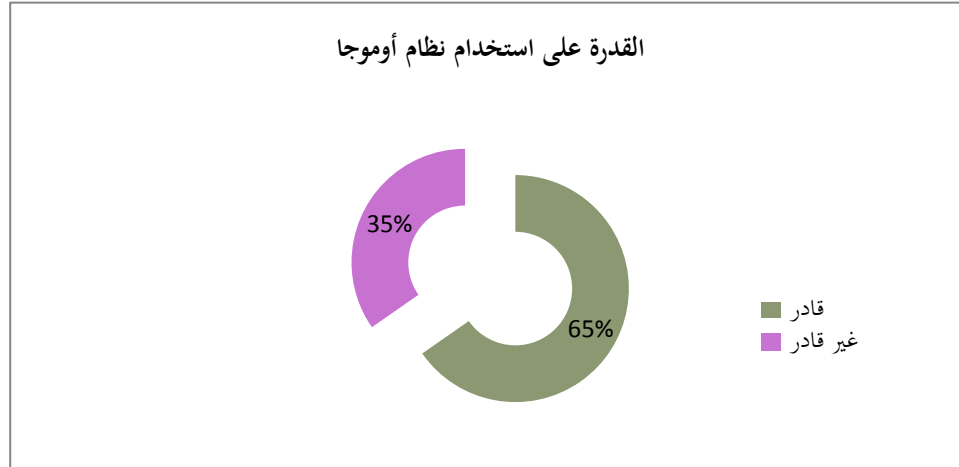
١ - يُرجى تقييم مدى رضاك عن نظام أوموجا.

٤ - حوالي ٢٩ في المائة من المجيبين كانوا غير راضين بتاتا عن نظام أوموجا، بينما أعرب ١٩ في المائة منهم عن رضاهم الشديد.



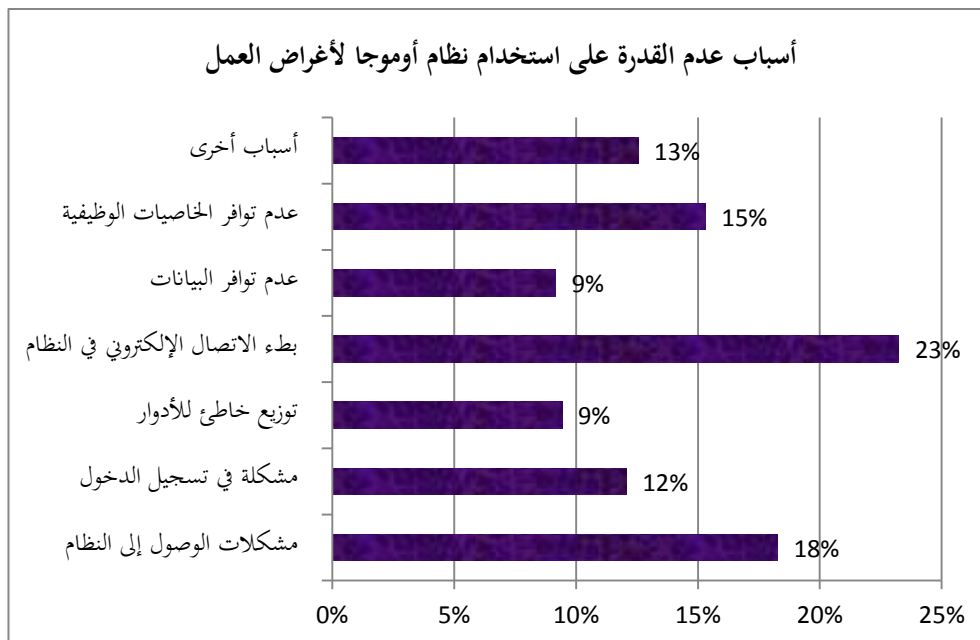
٢ - هل تسقى لك استخدام نظام أوموجا لأغراض العمل عند اللزوم؟

٥ - أفاد ٦٥ في المائة من المجيبين بأنه تسقى لهم استخدام نظام أوموجا لأغراض العمل، بينما لم يتسقى استخدامه إلى ٣٥ في المائة منهم.



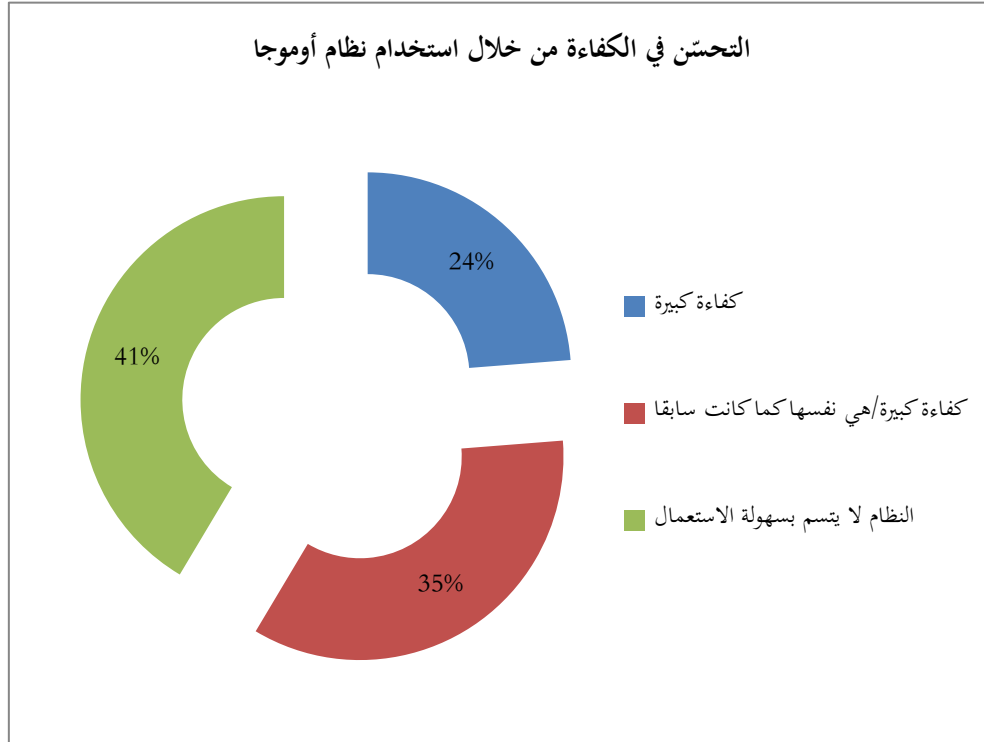
٣ - يرجى بيان أسباب عدم تمكّنك من استخدام نظام أوموجا لأغراض العمل

٦ - تمثّل السبب الرئيسي في عدم التمكن من استخدام نظام أوموجا لأغراض العمل في بطء وسائل الاتصال الإلكتروني في النظام، حيث أشار إليه ٢٣ في المائة من المجيبين. وكانت المشاكل التي اعترضت الوصول إلى النظام ثاني أهم الأسباب التي وردت، تليها عدم توافر الخصائص الوظيفية للنظام.



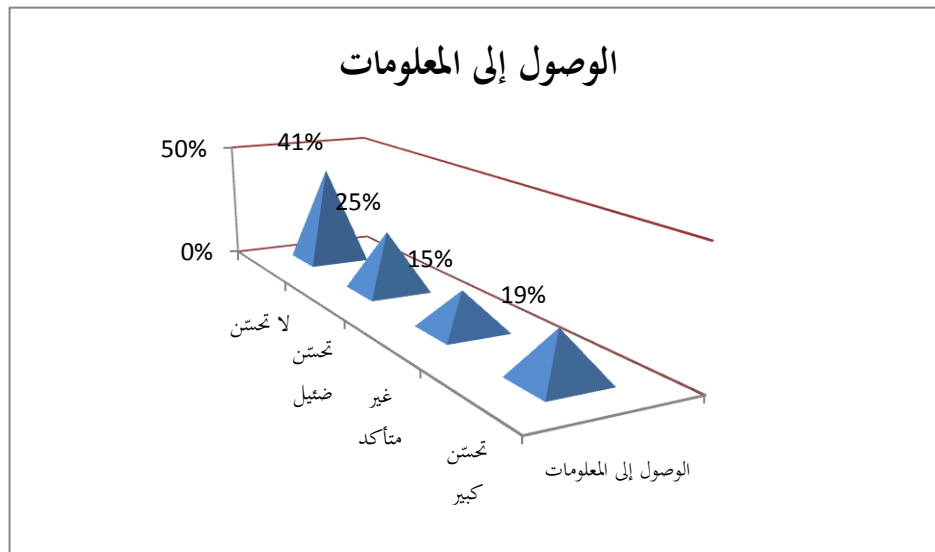
٤ - ما تقييمك للنظام الجديد (أوموجا) من حيث مساعدته في زيادة كفاءتك في العمل؟

٧ - أشار ما مجموعه ٢٤ في المائة من المجيبين إلى أن نظام أوموجا ساعد إلى حد كبير في تحسين كفاءتهم في العمل، بينما ذكر ٣٥ في المائة أن الكفاءة كانت "ضعيفة/هي نفسها كما كانت سابقاً" وتوصل ٤١ في المائة إلى أن النظام لا يتسم بسهولة الاستعمال.



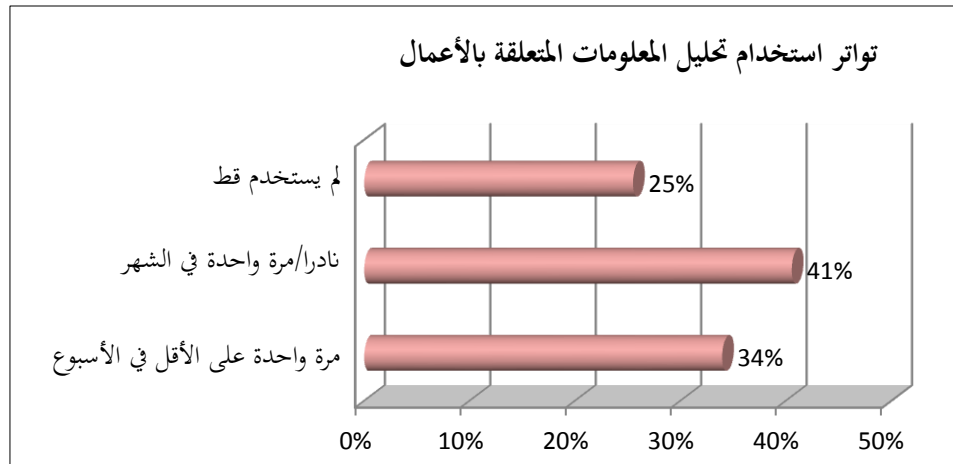
٥ - هل ساعد نظام أوموجا في تحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات التي تحتاج إليها لعملك؟

٨ - أشار ١٩ في المائة من المجيبين إلى تحسن كبير في إمكانية الوصول إلى المعلومات، بينما ذكر ٤١ في المائة أنهم لم يلمسوا أي تحسن في ذلك، وكان ١٥ في المائة منهم غير متأكدين من جدوى النظام وحصل ٢٥ في المائة على تحسن ضئيل.



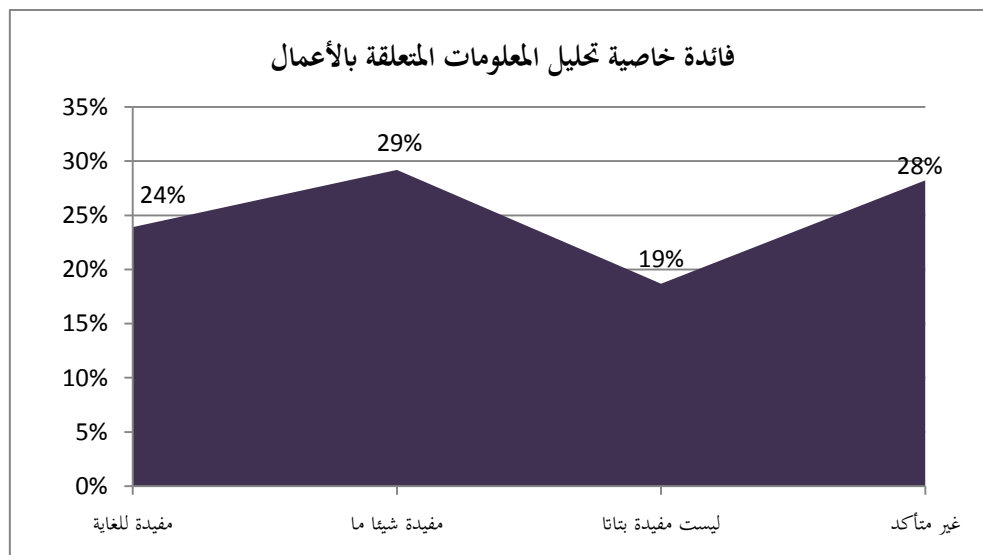
٦ - ما مدى تواتر استخدامك لخاصية إعداد تقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال في نظام أوموجا؟

٩ - أفاد ما مجموعه ٢٥ في المائة من المجيبين أنهم استخدموا خاصية إعداد التقارير المتعلقة بالأعمال على الأقل مرة واحدة في الأسبوع، وأفاد ٣٤ في المائة منهم أنهم لم يستخدموها بينما استخدمها ٤١ في المائة في حالات نادرة أو مرة واحدة في الشهر.



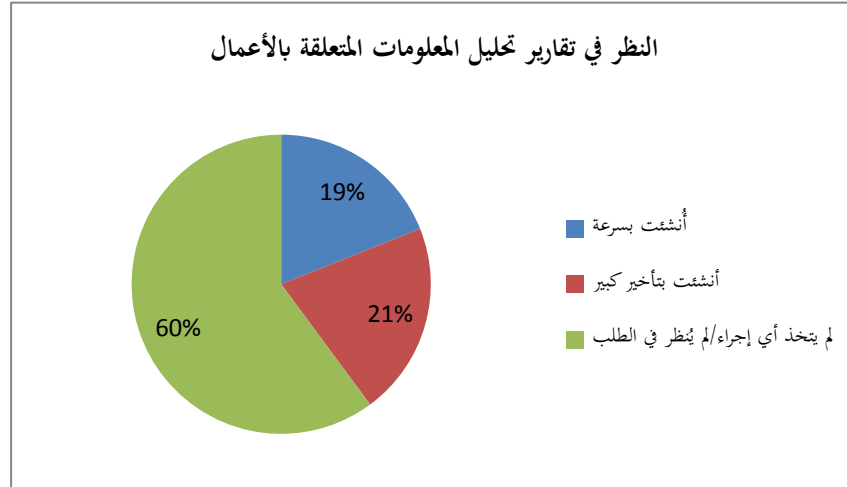
٧ - ما مدى فائدة خاصية إعداد تقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال؟

١٠ - أفاد ٢٤ مجموعه في المائة من المجيبين إن خاصية إعداد التقارير عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال مفيدة للغاية وارتأى ١٩ في المائة أنها ليست مفيدة بتاتا، بينما لم يكن ٢٨ في المائة متأكدين من فائدتها وارتأى ٢٩ في المائة أنها مفيدة شيئا ما.

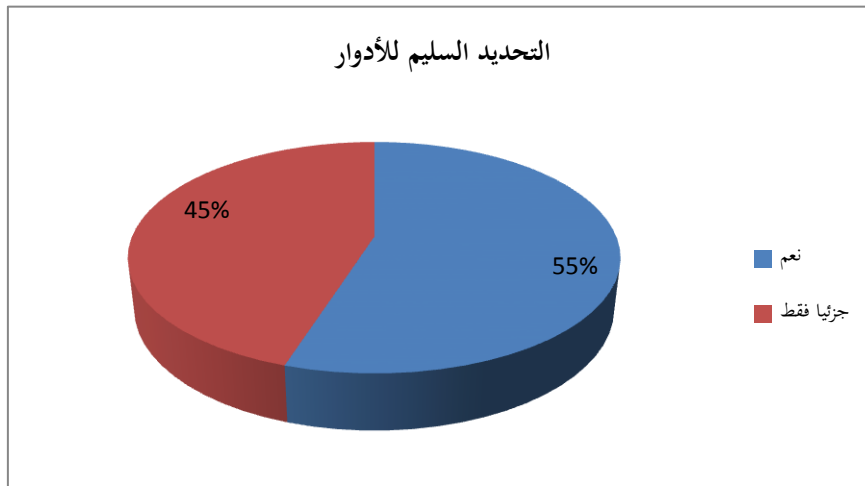


٨ - هل نُظِر في طلبك الحصول على تقارير إضافية عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال؟

١١ - أشار ٨٧ في المائة من المجيبين إلى أنهم لم يطلبوا قط أي تقارير إضافية عن تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال. وورد في إجابات نحو ٦٠ في المائة من المجيبين الذين سبق أن طلبوا تقارير إضافية أنه "لم يُتخذ أي إجراء بشأن الطلب/لم يُنظر فيه" فيما يتعلق بطلباتهم. وأشار ما مجموعه ٢١ في المائة منهم إلى أن تقرير أعدَّ بتأخر كبير وذكر ١٩ في المائة أن طلباتهم نُظِر فيها وأُعدت التقارير على الفور.



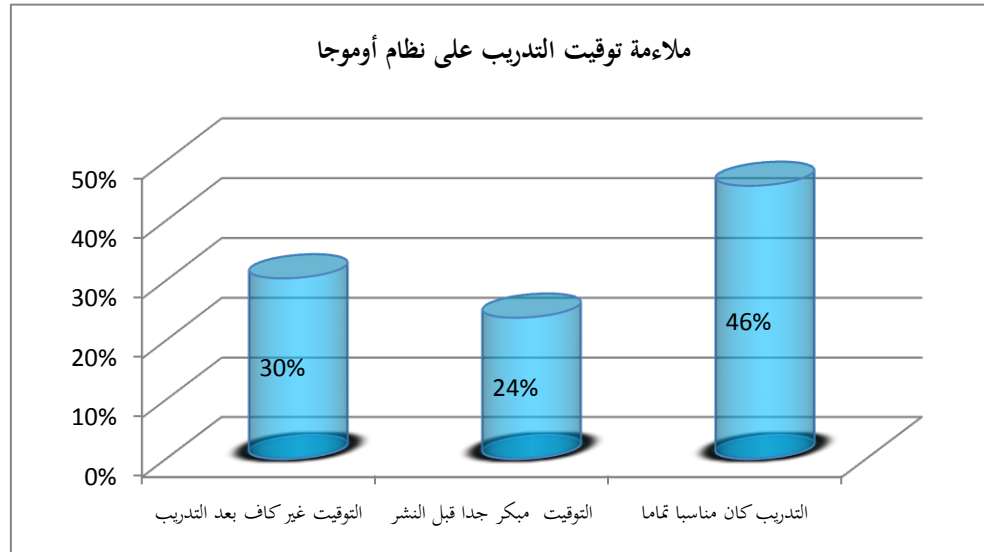
٩ - هل حُدِد دورك على النحو السليم في نظام أوموجا، مع تضمينه خاصية تفويض السلطة اللازمة لأداء واجبك؟



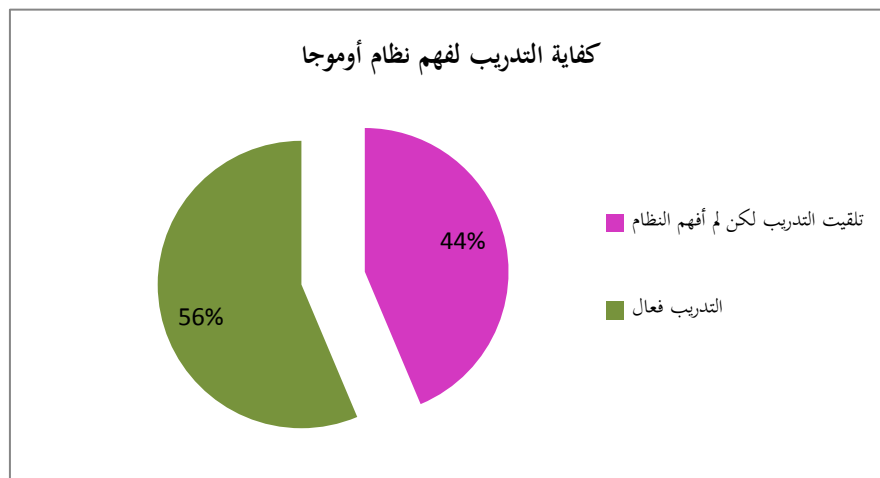
١٢ - ذكر ٥٥ في المائة من المجيبين أن دورهم حُدد على النحو السليم، إلا أن ٤٥ في المائة منهم ذكروا أن دورهم لم يُحدّد إلا جزئيا.

١٠ - التدريب على نظام أوموجا

١٣ - فيما يتعلق بمسألة توقيت التدريب على نظام أوموجا، ذكر ٤٦ في المائة من المجيبين أن ذلك التوقيت كان ملائماً تماماً، بينما ارتأى ٣٠ في المائة أنه لم يُفسح لهم متسع من الوقت بعد التدريب على النظام، وارتأى ٢٤ في المائة أن التدريب أجري في وقت مبكر جداً قبل تعميم النظام.

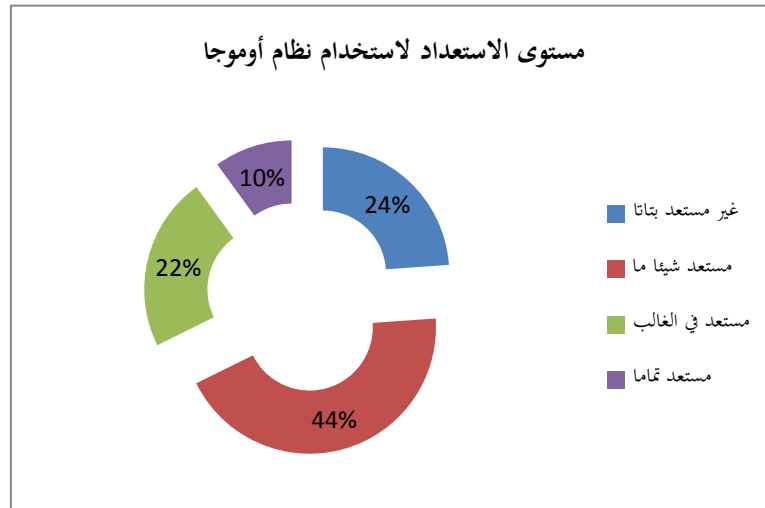


١٤ - فيما يتعلق بمسألة مدى كفاية التدريب لفهم نظام أوموجا، ذكر ٤٤ في المائة من المجيبين أنهم تلقوا التدريب إلا أنهم لم يفهموه، بينما ارتأى ٥٦ في المائة من المجيبين أن التدريب كان فعالاً.

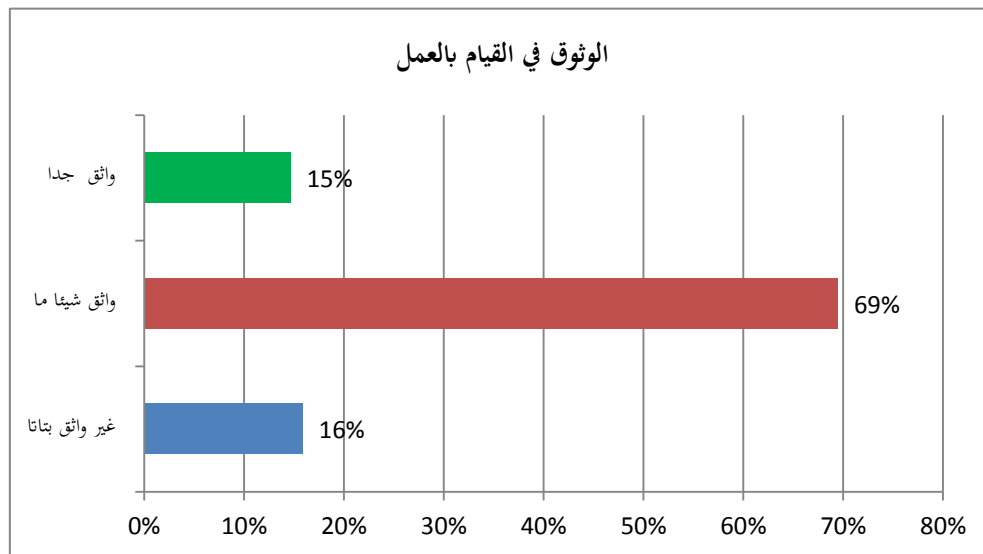


١١ - مستوى الاستعداد

١٥ - بينت الردود الواردة على الدراسة الاستقصائية أن ١٠ في المائة من المجيبين شعروا بأنهم مستعدين استعداداً تاماً لاستخدام النظام وأن ٢٢ في المائة رأوا أنهم مستعدين لذلك في الغالب في وقت تنفيذه، بينما أشار ٤٤ في المائة إلى أنهم مستعدون شيئاً ما وأشار ٢٤ إلى أنهم ليسوا مستعدين إطلاقاً لاستخدام النظام عند تنفيذه.

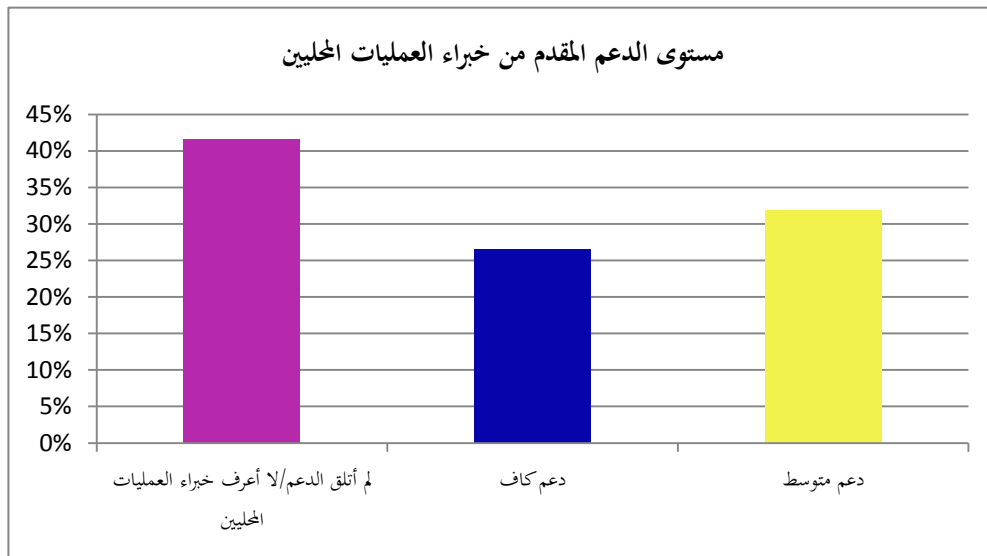


١٦ - أشار ما مجموعه ١٦ في المائة من المجيبين إلى أنهم لم يكونوا واثقين بتاتا من استخدام نظام أوموجا لأغراض عملهم، بينما كان ٦٩ في المائة منهم واثقين بذلك شيئا ما وشعر ١٥ في المائة بثقة كبيرة في استخدامه.



١٢ - الدعم المقدم من خبراء العمليات المحليين

١٧ - أشار ٤٢ في المائة تقريبا من المجيبين إلى أنهم لم يحصلوا على أي دعم أو أنهم لم تكتم لديهم معرفة بخبراء العمليات المحليين، بينما أشار ٢٧ في المائة إلى أنهم تلقوا ما يكفي من الدعم وذكر ٣٢ في المائة أنهم تلقوا دعما متوسطا من أولئك الخبراء.



١٣ - الرد على بطاقات نظام iNeed لإدارة العلاقات مع العملاء

١٨ - فيما يتعلق بمسألة تسوية الطلبات الواردة في بطاقات نظام iNeed لإدارة العلاقات مع العملاء، أفاد ١٩ في المائة من المجيبين أن بطاقاتهم سُويت في غضون يوم واحد وذكر ٣٩ في المائة أن بطاقاتهم سُويت في أقل من أسبوع، بينما أشار ٢٦ في المائة إلى أن تسوية بطاقاتهم استغرق أكثر من أسبوع وذكر ١٦ في المائة أنها لم تتم تسويتها إطلاقاً.

