الأمم المتحدة

A/72/777

الجمعية العامة

Distr.: General
6 March 2018
Arabic
Original: English

الدورة الثانية والسبعون
البند ١٤٩ من جدول الأعمال
الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

أولا - الولاية والنتائج المقررة ٥
ألف - لمحة عامة ٥
باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة ٦
جيم - التعاون مع البعثات على الصعيد الإقليمي ٢٠
دال - الشراكات وتنسيق أنشطة الفريق القطري ٢١
هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج ٢١
واو - الاحتياجات من الموارد البشرية ٣٩
ثانيا - الموارد المالية ٦٥
ألف - لمحة عامة ٦٥
باء - عوامل الشغور ٦٦

260318 190318 18-03429 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

جيم – التدريب ٦٦

ثالثا – تحليل الفروق ٦٧

رابعا – الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما ٧٠

خامسا – موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ المقررات والطلبات التي أوردتها الجمعية العامة في قراريها ٢٨٦/٧٠ و ٢٩٣/٧١، بما فيها طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة . ٧١

ألف – الجمعية العامة ٧١

باء – اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية ٧٤

المرفق

الأول – التعاريف ٧٩

الثاني – الهيكل التنظيمي المقترح (٢٠١٨/٢٠١٩) ٨١

موجز

يتضـــمن هذا التقرير ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩، وتبلغ ٨٠٠ ١٩٤ ٣٥ دولار.

وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي توفير الموارد البشرية؛ والخدمات المالية، وخدمات النقل ومراقبة التحركات؛ وخدمات نقل الأفراد والبضائع وخدمات الدعم المتصلة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات إلى البعثات المستفيدة منه.

وتتضـــمن الميزانية المقترحة إعادة هيكلة تنظيمية من خلال دمج المهام داخل خطوط خدمات مخصصة. وسيتيح الهيكل المقترح المعاد تنظيمه لمركز الخدمات الإقليمي توفير خدمات عالية الجودة وفي الوقت المناسب إلى المستعملين النهائيين تكون موحدة وأكثر تركيزا على الجهات المستفيدة من خلال أربعة أقسام لتقديم الخدمات أنشئت على نطاق خطوط الخدمات وتتضمن هذه الأقسام: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات وقسم لسفر الموظفين والمطالبات وقسم لخدمات الزبائن وقسم للخدمات المالية ورصد الامتثال.

وتغطي الميزانية المقترحة تكاليف ٤٠٨ موظفين مدنيين، منهم ١٣٢ موظفا دوليا، و ٢٧٠ موظفا وطنيا، و ٦ من متطوعي الأمم المتحدة.

وجرى ربط الاحتياجات الكلية من الموارد المطلوبة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة المالية من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩ بأهداف المركز من خلال عدد من الأطر القائمة على النتائج، المصنفة حسب نموذج تقديم الخدمات في المركز، وهي: الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وسفر الموظفين والمطالبات، وخدمات الزبائن، والخدمات المالية ورصد الامتثال، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أُدرجت الموارد البشرية، من حيث عدد الموظفين، ضمن فرادى المجالات الوظيفية.

وربطت 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)

الفئة	*النفقات (٢٠١٦-٢٠١٧)*	*المخصصات[1] (٢٠١٧/٢٠١٨)*	*تقديرات التكاليف (٢٠١٨/٢٠١٩)*	*الفرق*	
				المبلغ	*النسبة المئوية*
الموظفون المدنيون	٢٤ ٧٥٣,٨	٢٤ ٩٨٢,٣	٢٧ ١١٨,٠	٢ ١٣٥,٧	٨,٥
التكاليف التشغيلية	١١ ٥٧٨,٨	٨ ٠١٧,٧	٨ ٠٧٦,٨	٥٩,١	٠,٧
إجمالي الاحتياجات	**٣٦ ٣٣٢,٦**	**٣٣ ٠٠٠,٠**	**٣٥ ١٩٤,٨**	**٢ ١٩٤,٨**	**٦,٧**
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	٢ ٦٨٦,٦	٢ ٩٩٣,٦	٣ ٠٧٨,٦	٨٥,٠	٢,٨

صافي الاحتياجات	**٣٣ ٦٤٦,٠**	**٣٠ ٠٠٦,٤**	**٣٢ ١١٦,٢**	**٢ ١٠٩,٨**	**٧,٠**
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	–	–	–	–	–
مجموع الاحتياجات	**٣٦ ٣٣٢,٦**	**٣٣ ٠٠٠,٠**	**٣٥ ١٩٤,٨**	**٢ ١٩٤,٨**	**٦,٧**

(أ) في القرار ٢٩٣/٧١، خصصت الجمعية العامة مبلغ ٠٠٠ ٠٠٠ ٣٣ دولار للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨، وقررت أن يقسم مبلغ ١٠٠ ٣١٣ ٣٢ دولار تناسبيا بين بعثات حفظ السلام المستفيدة وأن يقيد مبلغ ٩٠٠ ٦٨٦ دولار على الاعتماد المرصود للميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ في إطار الباب ٣، الشؤون السياسية، الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قراريها ٢٦٢/٧٢ و ٢٦٣/٧٢ من ألف إلى جيم.

الموارد البشرية (أ)

	الموظفون الدوليون	*الموظفون الوطنيون*[ب]	*الوظائف المؤقتة*	*متطوعو الأمم المتحدة*	***المجموع***
مكتب الرئيس					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	١٨	٢٥	–	٦	٤٩
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	٢٠	٣١	–	٤	٥٥
قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات (قسم الموظفين الدوليين سابقا)					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	٣٥	٩٤	–	١	١٣٠
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	٣٦	٧٤	–	–	١١٠
قسم الموظفين الوطنيين (الذي أدمج في الأقسام الجديدة هي قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين والمطالبات، وقسم خدمات الزبائن)					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	١٥	٣٦	–	١	٥٢
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	–	–	–
قسم الأفراد النظاميين (الذي أدمج في الأقسام الجديدة للاستحقاقات وكشوف المرتبات، وسفر الموظفين والمطالبات، وخدمات الزبائن)					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	١٢	٤٨	–	–	٦٠
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	–	–	–
قسم سفر الموظفين والمطالبات (جديد)					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	–	–	–
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	١٩	٥٩	–	–	٧٨
قسم خدمات الزبائن (جديد)					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	–	–	–
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	٥	٢٥	–	٢	٣٢

قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال (قسم الإبلاغ المالي سابقا)					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	٢٩	٦٧	–	–	٩٦
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	٢٦	٦٥	–	–	٩١
قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	١٣	٩	–	–	٢٢
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	١٤	١٠	–	–	٢٤
مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	١٢	٦	–	–	١٨
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	١٢	٦	–	–	١٨
المجموع					
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	١٣٤	٢٨٥	–	٨	٤٢٧
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	١٣٢	٢٧٠	–	٦	٤٠٨
صافي التغير	**(٢)**	**(١٥)**	**–**	**(٢)**	**(١٩)**

(أ) تمثل أعلى مستوى للقوام المأذون به/المقترح.

(ب) تشمل هذه الفئة الموظفين الفنيين الوطنيين والموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

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

أولا – الولاية والنتائج المقررة

ألف – لمحة عامة

١ – أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، في تموز/يوليه ٢٠١٠ في أعقاب اتخاذ الجمعية العامة قرارها ٦٤/٢٦٩، بوصفه مركزا مشتركا لتوفير الخدمات للبعثات في المنطقة في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وقد قرَّرت الجمعية العامة في الفقرة ٦٢ من قرارها ٦٩/٣٠٧ منح المركز استقلالا تشغيليا وإداريا، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدِّم مقترح ميزانية للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، يُقيَّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز. وقد أقرت الجمعيةُ العامة في قرارها ٧١/٢٩٣، ميزانيةَ المركز للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، وقررت أن تنظر في مسألة تمويل المركز أثناء دورتها الثانية والسبعين.

٢ – ويقدم مركز الخدمات الإقليمي خدمات مشتركة إلى البعثات المشاركة، بهدف نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات التي لا ترتبط بمكان معين من البعثات الميدانية إلى المركز. ويشمل ذلك العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددتي 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 وتخصُّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

٣ - وتشمل الجهات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي حاليا ثماني عمليات لحفظ السلام (بعثات ودعم) وسبع بعثات سياسية خاصة، بما في ذلك:

(أ) 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 لتقديم الدعم في الصومال، لعمليات حفظ السلام؛

(ب) مكتب 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 المبعوث الخاص إلى الأمين العام للسودان وجنوب السودان، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، للبعثات السياسية الخاصة.

٤ - كما يقدم مركز الخدمات الإقليمي منذ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ الخدمات المتعلقة بتجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين في البعثات التالية التي يقع مقرها في أفريقيا: بعثة الأمم المتحدة في ليبريا 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.

٥ - 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 تبيّن مؤشرات الإنجاز بعض التقدم المحرز في تحقيق هذا الإنجاز خلال فترة الميزانية. ولقد أُدرجت الموارد البشرية للمركز، من حيث عدد الموظفين المدنيين، ضمن كل من المجالات الوظيفية. وترد الشروح المتعلقة بالفروق في عدد الموظفين، بالمقارنة مع الميزانية المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، ضمن كل مجال على حدة.

باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة

٦ - يتمثل الهدف الاستراتيجي لمركز الخدمات الإقليمي في تقديم خدمات مشتركة موجهة نحو تلبية احتياجات الجهات المستفيدة وتتسم بالكفاءة والفعالية والابتكار وقابلية التوسع لتشمل البعثات المستفيدة في المنطقة الأفريقية، على أن يلتزم في تقديمها بتلبية توقعات الجهات صاحبة المصلحة من خلال تقديم الدعم لعمليات الأمم المتحدة لدعم السلام في بيئة عالمية متغيِّرة ومحفوفة بالصعاب. وكرَّس المركز، منذ إنشائه، الكثير من جهوده في مجال تقديم الخدمات الإدارية لتحقيق استقرار تقديم الخدمات وتحسينها والعمل في الوقت نفسه على توسيع نطاق القدرات واستيعاب الموظفين والعمليات بعد زيادة عدد البعثات التي يقدم المركز الدعم لها. وفي الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، ستظل الرؤية الاستراتيجية للمركز تتماشى مع جهود الإصلاح التي يبذلها الأمين العام لتعزيز الكفاءة المالية، وتحسين تنظيم القدرات الحالية وتعزيز المساءلة عن النتائج بدلا من العمليات من خلال ما يلي:

(أ) تعزيز الإطار الحالي لإدارة أداء مركز الخدمات الإقليمي بهدف خدمة زبائنه بطريقة أكثر كفاءة؛

(ب) متابعة تنفيذ نموذج قابلية التوسع الذي سيسترشد به في تحديد احتياجات التوظيف للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ بما يتماشى مع توصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/71/836 add. 9)؛

(ج) المشاركة في العملية المتكاملة المقررة لمشروع إدارة سلسلة التوريد في ممر شرق أفريقيا

(د) استكشاف سبل الاستخدام الأمثل للعمليات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية؛

(هـ) مواءمة استراتيجية تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية مع احتياجات استمرارية تصريف الأعمال في مركز الخدمات الإقليمي؛

(و) تنفيذ توصيات الاستعراض المستقل للخدمات المشتركة الذي تضطلع به إدارة الدعم الميداني، فضلا عن مبادرات الأمين العام للإصلاح.

٧ - وفي الفترة من تموز/يوليه إلى تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، أجريت مراجعة مستقلة واسعة النطاق للخدمات المشتركة التي تديرها إدارة الدعم الميداني لاستعراض نوعية الخدمات عموما بعد خمس سنوات من العمليات، وتعزيز رضا الزبائن. كما تناولت توصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها ٧١/٢٧٢ في سياق نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي بإجراء دراسة شاملة للنظر في الترتيبات القائمة لتقديم الخدمات من المواقع الثلاثة التي تقدم منها الخدمات المشتركة لبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة (مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، ومركز الخدمات العالمي في بريندزي بإيطاليا والكويت)، فضلا عن الاحتياجات المستقبلية (A/71/666، الفقرة ٤٦ والقرار ٧١/٢٧٢). وركز الاستعراض، لدى النظر في مراكز الخدمات المشتركة والمقر والبعثات، على دعم المعاملات الإدارية الذي توفره الخدمات المشتركة في الميدان، بما يتماشى مع نطاق الخدمات التي يغطيها نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، مع التركيز على مركز الخدمات الإقليمي بسبب حجم الخدمات التي يقدمها. وأسفر الاستعراض عن وضع مجموعة شاملة من التوصيات الرامية إلى تحسين الخدمات التي يقدمها مركز الخدمات الإقليمي إلى البعثات المستفيدة من خدماته. وتشمل ما يلي:

(أ) إنشاء قسم مخصص للعلاقات مع الزبائن يتكامل مع وحدة خدمة الزبائن التابعة للبعثة لتعزيز تجربة الزبائن من خلال تقديم الدعم الشخصي والترويج لحلول موحدة ومتسقة في جميع البعثات؛

(ب) إدخال تحسينات على إطار الإدارة؛

(ج) تعزيز إدارة الأداء من خلال تنفيذ سجل متكامل لقياس الإنتاج للإبلاغ عن الأداء، وإدراج مؤشرات الجودة؛

(د) استعراض اتفاقات مستوى الخدمات.

إعادة هيكلة مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

٨ - في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، أعاد مركز الخدمات الإقليمي تنظيم هيكله، وانتقل من خطوط الخدمات المتعددة الوظائف إلى فئات الموظفين المدعومين من ثلاثة ركائز رئيسية تشمل: (أ) قسم

الموظفين الدوليين (خطوط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، ومنح التعليم والاستحقاقات وكشوف المرتبات والخدمات المتكاملة المتعلقة بالسفر والمطالبات)؛ (ب) قسم الموظفين الوطنيين (فئات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات، والسفر والمطالبات؛ (ج) قسم الأفراد النظاميين (فئات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات، والإلحاق بالخدمة وانتهائها، والسفر والمطالبات).

٩ - وفي الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، قام مركز الخدمات الإقليمي، تمشيا مع التوصيات المنبثقة عن الاستعراض المستقل، بإعادة تقييم هيكله للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ لتحديد أوجه الكفاءة التي يمكن تحقيقها عن طريق توحيد المهام ضمن خطوط الخدمات المخصصة. ونتيجة لذلك، اقترح مركز الخدمات الإقليمي إعادة تنظيم هيكله لتقديم المزيد من الخدمات إلى المستعملين النهائيين وتحسين نوعيتها وزيادة تركيزها على الزبائن وتحسين توقيتها. واقترح المركز نموذج تشغيل أكثر قوة تماشياً مع أفضل الممارسات المتعلقة بالخدمات المشتركة، مما سيتيح اتخاذ تدابير واضحة لرصد الأداء والإبلاغ عنه، وتعزيز التركيز على الزبائن. ولذلك يقترح مركز الخدمات الإقليمي إعادة تنظيم هيكله إلى أربعة أقسام لتقديم الخدمات من خلال إعادة تنظيم الموارد الحالية على النحو التالي:

(أ) قسم للاستحقاقات وكشوف المرتبات يتألف من خط الخدمات المعني باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، وخط لخدمات الإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات الخاص باستحقاقات الأفراد النظاميين، وكشوف مرتباتهم، وخط الخدمات الخاص باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم؛

(ب) قسم لسفر الموظفين والمطالبات يتضمن خط خدمات السفر، وخط الخدمات المتعلقة بالمطالبات وخط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم؛

(ج) قسم لخدمة الزبائن يشمل وحدة إدارة التغيير والاتصالات والعلاقات مع الزبائن ووحدة إدارة المعارف ووحدة دعم الزبائن؛

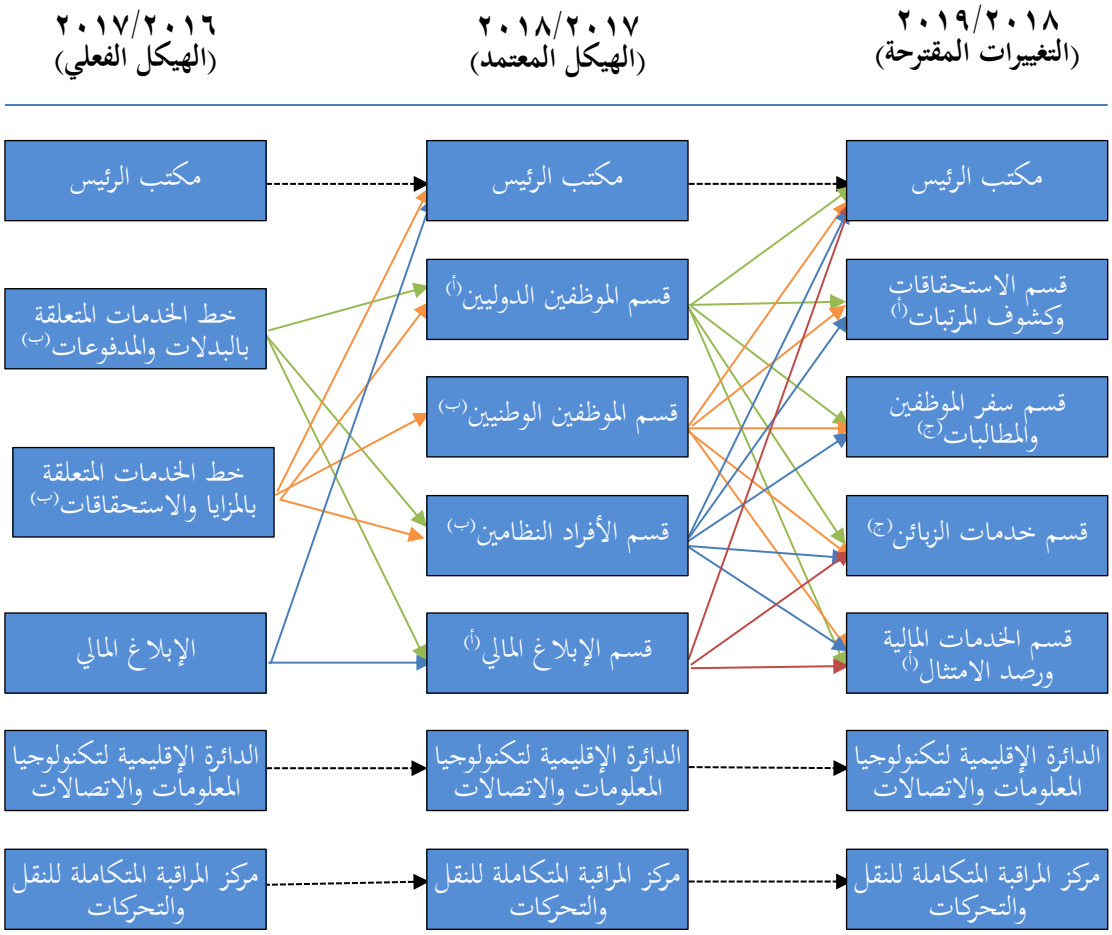
(د) قسم للخدمات المالية ورصد الامتثال يتضمن وحدة المراقبة الداخلية، ووحدة الحسابات، وخط خدمات البائعين وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق.

١٠ - وسيواصل المركز الإبقاء على مهام الدعم في إطار مكتب الرئيس. وبينما سيستمر المركز في الاحتفاظ بالمهام المتخصصة لمركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات، ستعاد مواءمة مهام هذا الكيان من خلال تنفيذ المزيد من تدابير إدارة سلسلة التوريد ولا سيما في سياق مشروع ممر شرق أفريقيا، ونتائج الاستعراض الشامل لعمليات الطيران في الأمم المتحدة.

١١ - ويرد في الشكل الأول موجز للتغييرات المقترح إدخالها على هيكل مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ بالمقارنة مع الهيكل المعتمد في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ والفترة ٢٠١٦/٢٠١٧، ويرد مزيد من الشرح للتغييرات في ملاك الموظفين في الأشكال من الثاني إلى السادس. وترد تفاصيل عن ملاك الموظفين المقترح والتغييرات بحسب الأقسام في الفرع واو.

الشكل الأول

مخطط إعادة الهيكلة المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩



التغييرات المقترحة

(أ) جرت إعادة تسمية القسم/الوحدة.

(ب) جرى تقسيم القسم/الوحدة.

(ج) جرى إنشاء القسم/الوحدة.

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

الجدول ١

الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

الحافظة	*الخدمات*	*البعثات*
المهام الإدارية وتشمل: الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر لجميع الموظفين	خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهائها: الوصول والمغادرة، وإدارة العروض، وتقديم المساعدة المتعلقة بالسفر وإصدار التذاكر، ومنَح الانتداب، ومنَح الانتقال، والمدفوعات خارج الدورة واستحقاقات نهاية الخدمة خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات: البدلات واسترداد المبالغ المقيدة على كشوف المرتبات الدولية، واستحقاقات الإجازات، وبدل الإعالة، وتوفير شروط الاستقرار للمعالين، وإعانات الإيجار والاقتطاعات، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود، وطلبات السفر، والوقت والحضور للراحة والاستجمام في إطار السفر المستحق خدمات السفر والمطالبات: المعاملات المتعلقة بالمبالغ المقطوعة، وتقديم بيان بأسعار التذاكر وإصدارها، وسُلف بدلات الإقامة اليومية المدفوعة، والمطالبات المتعلقة بالسفر، وتقارير المصروفات. الإبلاغ المالي: التسويات المصرفية، وتجهيز مبالغ استرداد التكاليف والإشعار بالخصم، وتعهد دفاتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي شهريا وفي نهاية السنة، والمطالبات المتعلقة بضريبة القيمة المضافة وضريبة الإنتاج، والمحاسبة عن الأصول قيد الإنشاء، وتنسيق دعم التصفية للوظائف المتبقية المحولة إلى مركز الخدمات الإقليمي، والضوابط الداخلية ورصد الامتثال، ومطالبات الأطراف الثالثة، وخدمات أمين الصندوق، وتسديد المدفوعات للبائعين	البعثات المستفيدة: بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، 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 ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال والمبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وفريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، إضافة إلى مركز الخدمات الإقليمي ذاته وكيانات أخرى يشملها الدعم في قاعدة الدعم في عنتيبي (دوائر التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، والمكتب الإقليمي للمشتريات
منحة التعليم والمدفوعات خارج دورة الميزانية للموظفين الدوليين	خدمات منحة التعليم: السُلف والمطالبات في إطار منحة التعليم المدفوعات خارج دورة الميزانية: منح الانتداب والانتقال للموظفين الدوليين	جميع البعثات الميدانية في أفريقيا. وبالإضافة إلى البعثات المستفيدة، سيتلقى مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، الخدمات المتعلقة بمدفوعات منحة التعليم والمدفوعات العائدة لخارج دورة الميزانية

تجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين	دفع بدل المعيشة الشهري والسلف والمدفوعات النهائية للأفراد النظاميين؛ والبدل اليومي، وبدل الإجازة الترويحية للوحدات كشوف المرتبات، والسلف على المرتبات، وتقارير المعاشات التقاعدية، وانتهاء الخدمة، والدفع النهائي والمدفوعات خارج دورة الميزانية للموظفين الوطنيين	جميع البعثات الميدانية في أفريقيا. وإضافة إلى البعثات المستفيدة، سيتلقى مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، الخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات لموظفيها الوطنيين وفرادى الأفراد النظاميين

١٣ - كان من بين التوصيات الرئيسية المنبثقة عن الاستعراض المستقل إنشاء قسم لخدمات الزبائن. وفي ظل الهيكل الجديد المقترح والقسم الجديد، سيكون مركز الخدمات الإقليمي أكثر قدرة على حل المسائل المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر من خلال توحيد المهام، وسيصبح جهة أكثر موثوقية لتقديم الخدمات، مما سيؤدي إلى زيادة ثقة زبائنه. ويهدف هذا القسم الجديد إلى تصميم نموذج ونهج تشغيليين لمراكز اتصال متكاملة للرد على استفسارات الزبائن، مما يتيح توفير خبرة مركزة ومحسنة لهم، مدعومة بنموذج محدد ومتعدد المستويات للتصعيد، سيؤدي إلى تعريف مركز الخدمات الإقليمي كمركز للنموذج، وتوجيه عمليتي الاتساق والتوحيد في الخبرات التي يمر بها الزبائن، وتعريف وحدات خدمة الزبائن التابعة للبعثات بوصفها مراكز لتقديم الدعم الشخصي من خلال التنسيق المباشر داخل المركز. وسيرأس القسم مدير لخدمات الزبائن من رتبة ف-٥ تتمثل مسؤولياته الرئيسية في تنفيذ وإدارة الاستراتيجيات، وتحسين الجودة، وإقامة علاقات مع الزبائن من خلال القيام بزيارات إلى البعثات، وتنفيذ مبادرات إدارة الاتصالات والتغيير.

المبادرات والدعم

١٤ - في إطار نهج التحسين المستمر في تقديم الخدمات المشتركة، أجريت مراجعة مستقلة للخدمات المشتركة في الميدان. وشمل نطاق المراجعة تقييم طرق تحسين عمليات الحوكمة والقوة العاملة وإدارة الأداء والبيانات والنظم والتوجه المراعي لاحتياجات الزبائن. وأدرجت توصيات بشأن كيفية تحسين الهياكل التنظيمية لمركز الخدمات الإقليمي لتعزيز تقديم الخدمات.

١٥ - ويعمل موظفو دعم الزبائن حاليًا على أساس لامركزي ويتم توزيعهم عبر البعثات بصورة مجزأة دون تكامل فعال على مستوى المعرفة أو الملكية أو النتائج. ومن المتوقع أن يؤدي وجود وظيفة مكرسة لدعم الزبائن إلى تحسين نموذج الأعمال في مجال خدمة الزبائن في بعثات أكبر، على أن يكون شاغلها مسؤولا مسؤولية مباشرة أمام رئيس العلاقات مع الزبائن، وعلى دراية بعمليات العمل الخاصة بالمركز، وخبيرا ذا باع طويل في العمليات في مجالات الخدمات الرئيسية في المركز. ولمواصلة دعم نموذج التصعيد المتعدد المستويات وتوفير آلية لزيادة تكامل وحدات دعم الزبائن، تم وضع ترتيب لتعزيز دعم موظفي مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وموظفي بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال.

١٦ - وبينما كان الاستعراض المستقل جاريا، وإدراكًا لمدى تأثير التغييرات المحتملة، فقد اعتبر أن من الضروري أيضًا تقليل المعوقات التي تعطل التوظيف وتصميم الهيكل التنظيمي إلى أدنى حد ممكن، من

خلال تأجيل تنفيذ الهيكل الذي حددت ملامحه الرئيسية في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ والانتقال بشكل مباشر إلى الهيكل الجديد في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

١٧ - وسيعمل الهيكل الجديد المقترح لمركز الخدمات الإقليمي على القضاء على تجزؤ الخدمات بين خطوط الخدمات المتعددة وتوحيد الوظائف في القسم نفسه. وفي ظل الهيكل الحالي، تتجزأ خدمات السفر فيما بين أقسام الموظفين الدوليين والوطنيين والأفراد النظاميين وفي أربعة خطوط للخدمات. وكانت إحدى التوصيات المنبثقة عن الاستعراض المستقل تتمثل في توحيد تقارير حجز السفر والمصروفات في وحدتين فرعيتين (وحدة السفر ووحدة المطالبات). وسيتيح جمع شتات هذه الوظائف من مواقعها المتباينة ودمجها في خطين مخصصين للخدمات من أجل تحقيق أوجه الكفاءة وتحسين الإشراف على العمليات. كما سيوفر ذلك للموظفين الذين يؤدون هذه الوظائف فرصًا أفضل للنمو، ويكفل تطبيق السياسات بشكل موحد في جميع أنحاء المركز.

١٨- وفي الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، يقترح مركز الخدمات الإقليمي أيضا إنشاء وحدة مخصصة لإدارة الممتلكات لإدارة جميع أصوله ومخزوناته وتنظيمها على النحو الذي أوصى به مجلس مراجعي الحسابات. وبعد موافقة الجمعية العامة على استقلاله الإداري والتشغيلي في القرار ٦٩/٣٠٧، نُقلت جميع أصول ومخزونات مركز الخدمات الإقليمي إلى المركز. وعلاوة على ذلك، أصبح مركز الخدمات الإقليمي، مع إطلاق وحدتي إدارة الأصول والممتلكات في نظام أوموجا، مسؤولا الآن عن إدارة أصوله ومخزوناته وتنظيمها. وأثناء الإعداد لنشر وحدة إدارة الأصول والممتلكات والعمل على استقرارها، قام مركز الخدمات الإقليمي بإعادة تخصيص الموارد من الوحدات الأخرى داخل المركز، مما تسبب في حدوث ضغوط وتراكم في الأعمال في الوحدات التي تمت إعادة تخصيص الموارد منها. وستتألف وحدة إدارة الممتلكات المقترحة من مدير ممتلكات (ف -٣)، ومدير أصول، وموظفي دعم لكفالة الفصل بين الواجبات. وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي الاعتماد على خبرة موظفي بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في قاعدة الدعم في عنتيبي لأداء المهام المتعلقة بتنسيق سلاسل الإمداد واللوجستيات والتحركات واستلام البضائع وفحصها.

١٩ - عملا بقرار الجمعية العامة ٦٩/٣٠٧، قام الأمين العام، في تقريره عن ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧ (A/70/754)، باقتراح تحويل ٣٤ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية بحلول نهاية حزيران/يونيه ٢٠١٧. وكما ورد في تقرير الأمين العام عن ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨ (A/71/835)، جرى تنقيح البرنامج من خلال تمديد فترة تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية على مدى ثلاث سنوات، لتكتمل في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. وجرى تحويل ١٣ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية اعتبارا من ١ تموز/يوليه ٢٠١٧ فأصبحت النسبة ٣٢ من الموظفين الدوليين إلى ٦٨ من الموظفين الوطنيين. ومع زيادة نطاق وحجم الخدمات منذ بدء تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، ومع مراعاة أن الأمر سيستغرق عدة سنوات من التعلم كي يتمكن الموظفون المحليون المعينون حديثا من تفسير وتطبيق قواعد الأمم المتحدة، ولوائحها التنظيمية، والسياسات المتبعة في إدارة شؤون الموظفين، يقترح مركز الخدمات الإقليمي عدم القيام بأي من عمليات تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية في الوقت الراهن. ومن المتوقع بدلا من ذلك، أن ينمو ملاك الموظفين الوطنيين لدى المركز من خلال استقدام الموظفين نظرا لأن الاستراتيجية السابقة لتحويل الوظائف

إلى وظائف وطنية لم تعد صالحة لدعم احتياجات العمل في المركز. ومن الأهمية بمكان الإبقاء على نسبة مئوية مناسبة من الموظفين ذوي المعارف المؤسسية والخبرات والدراية الفنية في مجال الموارد البشرية والقواعد المالية والأنظمة والسياسات كي يواصلوا تقديم خدمات الموارد البشرية والمعاملات المالية على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية وحسن التوقيت إلى أكثر من ٠٠٠ ٢٠ موظف و ٠٠٠ ٤ من البائعين التجاريين دون المساس بنوعية الخدمات. وتعتبر استمرارية تصريف الأعمال جزءا لا يتجزأ من اعتبارات المرونة التشغيلية. وإذا حدث أي خطر في البيئة التشغيلية، سيتعين على المركز الاعتماد إلى حد كبير على الموظفين المعينين دوليا من أجل الحفاظ على استمرارية تصريف الأعمال. وعلاوة على ذلك، فإن تفويض السلطة للقيام بأدوار تتضمن مسؤوليات مالية هامة تتطلب وجود موظفين لديهم الخبرة والتدريب اللازمان.

٢٠ - وأخيرا، يخطط مركز الخدمات الإقليمي لتجريب وحدة الحوكمة والمخاطر والامتثال من نظام أوموجا من أجل أتمتة المبادرات في إطار الرقابة الداخلية بهدف حماية الأصول والموارد من أجل البرهنة على الإدارة المسؤولة للمخاطر. وعلاوة على ذلك، يقترح المركز تنفيذ عملية استعراض من أجل تقييم امتثاله لإطار الرقابة الداخلي للجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي، بهدف دعم أنشطة الرصد وتعزيز التوجيه بشأن الخطوة التالية للتقييم الفعال لمخاطر الغش. ومن المتوقع في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، أن يبدأ العمل بحلول أوموجا المتعلقة بسفر الموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين، والخدمة الذاتية للموظفين لمنحة التعليم، وصياغة الميزانية. ولذلك، سيواصل المركز دعم بدء تنفيذ هذه الوحدات من نظام أوموجا باستخدام موارده المتاحة من أجل تيسير هذه العملية. وبالإضافة إلى ذلك، وبالاستناد إلى تطبيق نموذج التمويل المرن، سيعمل المركز على إعادة مواءمة توزيع موظفيه داخل كل من خطوط الخدمات من أجل تحقيق الحد الأقصى من التآزر في الموارد وتعزيز تقديم الخدمات. كما سيقوم المركز بإجراء أنشطة التصفية المتبقية لدعم بعثة الأمم المتحدة في ليبريا. ويجري إعداد الخطط اللازمة لكفالة التنفيذ السلس لجهود الانتقال وأنشطة التسليم من بعثة الأمم المتحدة في ليبريا إلى مركز الخدمات الإقليمي في مجالي إدارة الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين، بالتنسيق مع مركز الخدمات العالمي وإدارة الدعم الميداني. ومن المتوقع حدوث زيادة مفاجئة في هذه الأنشطة المتبقية بعد انتهاء ولاية بعثة الأمم المتحدة في ليبريا، بما في ذلك تجهيز استحقاقات انتهاء الخدمة بالنسبة للموظفين ومطالبات الأطراف الثالثة، وتحديث البيانات المالية للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

٢١ - وتشمل الترتيبات الإدارية الحالية لمركز الخدمات الإقليمي ما يلي:

- لجنة توجيهية تتألف من الأمين العام المساعد للدعم الميداني، والمديرين في إدارة الدعم الميداني، ورئيس ونائب رئيس مجلس الزبائن، ورئيس مركز الخدمات الإقليمي بحكم منصبه،
- مجلس للزبائن يتألف من مديري البعثات ورؤساء دعم البعثات من البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي، وكذلك رئيس مركز الخدمات الإقليمي بصفته أمين مجموعة المستفيدين من خدمات مركز الخدمات الإقليمي، التي تضم كبار موظفي الموارد البشرية وكبار موظفي شؤون المالية والميزانية لدى البعثات المستفيدة.

٢٢ - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي جهوده الرامية إلى تعزيز مشاركة الزبائن باستخدام نظام iNeed لإدارة الاستفسارات، وحل إدارة المكالمات، والقيام بزيارات للبعثات في سياق إطار إدارة الأداء. ويستمر أثناء زيارات البعثات، جمع التعقيبات من الزبائن بشأن التحسينات. كما إن بإمكان

الزبائن الاتصال بمكتب دعم الزبائن في مركز الخدمات الإقليمي للمتابعة بشأن استفسارات محددة في نظام iNeed. وتوفر خاصية الخدمة الذاتية للاستفسارات في نظام iNeed ميزة كفالة تلقي المركز للاستفسارات بطريقة منظمة، حسب فئة الموظفين وخط الخدمة، مما يتيح التوزيع والرصد على نحو فعال. وسيؤدي إنشاء قسم مكرس لخدمات الزبائن إلى تعزيز الحلول الموجودة حاليا لإدارة الاستفسارات والمكالمات في نظام iNeed.

الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٢٣ - تتمثل ولاية دائرة الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات دعم تتسم بالفعالية والكفاءة وحسن التوقيت وعدم الارتباط بموقع معين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة استنادا إلى ثلاثة مبادئ للهيكلة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي: (أ) القضاء على الازدواجية في الجهود؛ (ب) تحقيق وفورات الحجم والنطاق؛ (ج) إزالة التفاوت بين الخدمات في جميع البعثات من خلال التوحيد القياسي. وفي الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، ستشمل الخدمات التي تقدمها الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي:

- إعداد الفواتير على الصعيد الإقليمي
- التدريب على الصعيد الإقليمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في بريندزي، إيطاليا، والمركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات
- تقديم الدعم إلى أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة، وتنسيقها بالشراكة مع الدول الأعضاء من جانب شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الدعم الميداني
- تنفيذ نظم المؤسسة في المنطقة
- إجراء دراسات استقصائية إقليمية تتعلق بالامتثال لأمن المعلومات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تنفيذ مشاريع إقليمية كإجراء اختبار تجريبي للتوصيل بالألياف أو عبر سواتل متوسطة المدار، يعتمد على الموقع ويتسم بانخفاض التكلفة وارتفاع النطاق الترددي وانخفاض الكمون؛ وتوفير خدمات التنقل بين نقطة وعدة نقاط من أجل استمرارية تصريف الأعمال، وتحسين الأمن المادي، والوعي بالأوضاع وحماية القوة من خلال مراقبة الدخول وأنظمة المراقبة الجوية، وتحسين الاتصالات عبر حلول التشغيل المتبادل للأصول
- مختبر ابتكارات: اختبار منتجات وخدمات التكنولوجيا في بيئة آمنة في ظل ظروف قريبة من الميدان من أجل البعثات في المنطقة

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

٢٤ - 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، مما يؤدي إلى تقليص عدد الرحلات الفارغة

والتقليل إلى أدنى حد ممكن من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير. ويتمثل دور المركز في تنسيق الأصول الجوية الإقليمية ودعم الخدمات الأرضية والتنسيق بشأن تصاريح الطيران/الهبوط.

٢٥ - وسيشارك المركز خلال الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، 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 وحركة المسافرين. وتهدف هذه المبادرة إلى تيسير استخدام الموارد استخداماً أفضل، وإلى تحسين نوعية الخدمات المقدَّمة إلى البعثات الإقليمية. ومن المتوقع تسيير رحلات جوية (مخصصة) استناداً إلى افتراض توفُّر طائرة من طراز Lear jet وإمكانية الحصول على طائرة شحن كطائرة من طراز C-130 مثلاً، وهما موجودتان لدى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

٢٦ - كما سيشارك مركز المراقبة في مبادرة إدارة سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها من أجل تنفيذ مشروع ممر شرق أفريقيا.

نموذج التمويل المرن

٢٧ - لاحظت الجمعية العامة في قرارها ٧٠/٢٨٦ الحاجة إلى إحراز مزيد من التقدم في وضع نموذج التمويل المرن لمركز الخدمات الإقليمي، وأيدت توصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بأن يشملَ نموذجُ التمويل المرن مركزَ المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسمَ الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبأن يقدم الأمين العام معلومات مستكملة عن هذه المسألة في وثيقة الميزانية المقبلة للمركز (انظر A/70/742/Add.17، الفقرة ٤٨). وكررت اللجنة الاستشارية أنه ينبغي صقل نموذج التمويل المرن وأن يشمل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر A/71/836/Add.9، الفقرة ٢٤)، وهو ما أقرته الجمعية في قرارها ٧١/٢٩٣. ولا يزال يجري العمل على استعراض صقل النموذج بسبب صعوبة النظر في اختلاف أعباء العمل والمهام التي تضطلع بها خطوط الخدمات الأساسية المتصلة بالشؤون المالية والموارد البشرية بالمقارنة مع المهام المتصلة بمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢٨ - وظل النموذج الحالي كما هو مطبق في ميزانية الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ يركز على العناصر المتعلقة بالمعاملات في مركز الخدمات الإقليمي، واستبعد مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتعارض الخدمات التي يقدمها هذان القسمان الأخيران في معظمها بوجه عام مع الأنشطة الوظيفية لخط الخدمات المتعلق بإدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية ومن ثم سيكون وجود نموذج للتمويل المرن يجمع بين المجالات الثلاثة أمرا غير عملي. وقد بينت الجهود المبذولة لوضع نموذج لسيناريو يجمع بين مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن التمويل المرن لمختلف هذه الأقسام يمكن أن يجري على نحو أفضل بوجود نموذج يضمها إلى غيرها من الأنشطة المشابهة في مجال إدارة النقل أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢٩ - ولا يزال تطبيق نموذج حسابي محدد للاحتياجات المرنة في مجالي الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين على احتياجات الجهات المستفيدة يمثل النموذج الفريد لسير العمل لدى مركز الخدمات الإقليمي. ولا يزال النموذج بشكله الحالي يعترف بعدد البعثات المتلقية للخدمات، مع التركيز على عدد الزبائن الذين يخدمهم المركز مباشرة. وفي هذا الصدد، فإن عدد الزبائن ينكمش، مع الانخفاض في

مستويات التوظيف في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان. ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال هو الوحيد الذي يتوقع فيه حدوث نمو طفيف في مستويات التوظيف، بينما ستحافظ البعثات المستفيدة الأخرى على المستويات الحالية لديها. ومن أجل أن يعبر نموذج التمويل المرن عن الاحتياجات بوضوح، فهو يستخدم مستويات الموظفين المموّلين، مع التسليم بأن عبء العمل الملقى على عاتق مركز الخدمات الإقليمي له علاقة سببية بعدد الموظفين في البعثات.

٣٠ - وإزاء هذه الخلفية من التغييرات في البعثات المستفيدة، من المتوقع أن يؤدي تحقق المزيد من الاستقرار في مركز الخدمات الإقليمي، والإلمام بالعمليات التي تجرى في بيئة الخدمات المشتركة، إلى جانب التنفيذ المقرر لنتائج استعراض الخدمات المشتركة، إلى تيسير تحقيق أوجه للكفاءة في الاحتياجات من الموظفين في مركز الخدمات الإقليمي. وبالإشارة إلى أنه سبق للمركز أن أكد على تحقيق أوجه للكفاءة في بدء عمله، عندما ألغيت ١٠٦ من وظائف الموارد البشرية والشؤون المالية، فإن مركز الخدمات الإقليمي يقترح الآن المضي قدما عن طريق الاعتراف بأن كلا من وظائف المعاملات لديه يمكن أن تدعم مزيدا من الزبائن مما كان عليه الحال في العام الماضي. وفي ذلك الصدد، أدى تطبيق نموذج التمويل المرن للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ إلى تحقيق مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة بنسبة ٥ في المائة في عنصر المعاملات لديه، وهو ما يعزى إلى الفوائد المترتبة على نظام أوموجا، إلى جانب الاحتياجات المرنة، وهو ما يترجم إلى تخفيض ٢١ وظيفة بالمقارنة مع الفترة الحالية. وتدل الاحتياجات المرنة، إلى جانب تحسين الكفاءة، على الجهود المتواصلة التي يبذلها المركز من أجل تحقيق وفورات الحجم، وتحسين أساليب العمل، والإلمام بنظام أوموجا، وتحسين الدعم الذي يقدمه للزبائن. وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم الدعم للخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات إلى مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا دون أي موارد تكميلية.

٣١ - ويشكل هيكل قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءا 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 أُدخلت على استخدام العتاد الجوي في المنطقة. ولدى القسم والمركز نموذجان متباينان بوضوح لتقديم الخدمات داخل مركز الخدمات الإقليمي. وبالتالي، فحتى يكون نموذج التمويل المرن مجديا وموثوقا، يتواصل استخدامه حاليا 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

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

- ثلاث فئات من الموظفين - يشمل النموذج فئة الموظفين الدوليين، وفئة الموظفين الوطنيين، وفئة فرادى الأفراد النظاميين (شرطة الأمم المتحدة والمراقبون العسكريون وضباط الأركان).

- استخدام عدد الموظفين المموَّل فعلياً – يطبق النموذج عوامل الشغور المدرجة في الميزانية لكل نوع من الزبائن في جميع البعثات المستفيدة باعتبارها المؤشر الرئيسي لحجم الزبائن.
- نظام الترجيح – هذا النظام عبارة عن مقياس يُطبَّق على عدد الموظفين المموَّل 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 الزبائن الذين يقدم لهم الدعم موظف واحد من المركز لدى تقديم الخدمات المتعلقة بالمعاملات الأساسية. ويبرز استخلاص المضاعف أوجه الكفاءة التي حققها المركز بالفعل في سنوات تكوينه في شكل الوظائف الملغاة. ويتيح المضاعف استقراء احتياجات المركز من التمويل المرن استنادا إلى عدد الزبائن المموَّل.

٣٣ – وباستخدام الافتراضات الواردة أعلاه، يتبين أن نموذج التمويل المرن يتألف من ثلاثة عناصر مختلفة تُصنَّف، 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 حيث تتلقى مهمة كالتوجيه التنفيذي والإدارة الدعم من مجموعة صغيرة من الموظفين المتخصصين 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. ويُحدَّد 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 أربعة 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 عدد يتراوح من ١٠٠ إلى ٩٩٩ وظيفة مرجحة وتحتاج إلى اثنين من الموظفين من المركز. وتندرج في هذه الفئة قوة الأمم المتحدة 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 يقلُّ 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 المبعوث الخاص لبوروندي.

(ج) **التكاليف المتغيرة للمُعَامَلات**: يمثل العنصر الثالث (عين)، وهو أكبر عنصر للتكاليف المتغيِّرة، العمليات الأساسية لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر، التي هي أكبر مكوِّن متغيِّر بحكم طبيعتها. ويحدد هذا العنصر عدد موظفي المركز بالنظر إلى عدد الزبائن 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 يمثّل عدد الزبائن الذين ينبغي لكل موظف من موظفي المركز أن يقدم لهم الدعم فيه.

٣٤ - 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 مهامه.

تطبيق نموذج التمويل المرن على الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩

٣٥ - فيما يلي نتائج تطبيق نموذج التمويل المرن للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ 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 ٣٩٤ ٩ موظفا من موظفي البعثات المستفيدة.

٣٦ - وتتضمن الصيغة المحدثة للنموذج أيضا عنصرا للمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة البالغ قدرها ٥ في المائة مما أدى إلى تخفيض عدد الوظائف بمقدار ١٦ وظيفة.

٣٧ - ويبين الجدولان ٢ و ٣ نتيجة العناصر الثلاثة المطبقة على مركز الخدمات الإقليمي.

الجدول ٢

توزيع الوظائف حسب البعثة في مركز الخدمات الإقليمي

الفئة	العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال والمبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي	بعثة الأمم المتحدة في الصحراء الغربية	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام، لبوروندي	المجموع
سين	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	١٣
صاد	٤	٤	٤	٤	٤	٢	٢	٢	١	١	١	١	٣٠
عين	٦٢	٦٨	٦٦	٤٦	٤١	٢٠	٩	٧	٢	١	صفر	١	٣٢٣
المجموع	**٦٦**	**٧٢**	**٧٠**	**٥٠**	**٤٥**	**٢٢**	**١١**	**٩**	**٣**	**٢**	**١**	**٢**	**٣٦٦**

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

الفئة	العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال والمبعوث الخاص لمنطقة البحيرات الكبرى	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي	بعثة الأمم المتحدة في الصحراء الغربية	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام، لبوروندي	المجموع
الموظفون الدوليون	٦٤٤	٧٩١	٨٧٣	٧٠٣	٦٦٧	٤٨٣	١٢٧	٧٠	٣٩	٢٤	٤	٢١	٤ ٤٤٥
الموظفون الوطنيون	٦٢٠	٨٣٤	٥٤٤	٣١٠	٢٠٧	٩٨	٣٠	٦١	٧	٤	١	٢	٢ ٧٢٠
الأفراد النظاميون	٥٤٩	٣٤٦	٤٩١	٣١٧	٣٢٠	٥	١١٧	٨٤	صفر	صفر	صفر	صفر	٢ ٢٢٩
المجموع	**١ ٨١٣**	**١ ٩٧١**	**١ ٩٠٨**	**١ ٣٣٠**	**١ ١٩٤**	**٥٨٦**	**٢٧٤**	**٢١٥**	**٤٥**	**٢٨**	**٥**	**٢٣**	**٩ ٣٩٤**

ملاحظة: مجموع عدد الموظفين المموَّل باستخدام نظام الترجيح. العامل المرجح المستخدم: الموظفون الدوليون، ١,٠؛ الموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون، ٠,٤.

٣٨ - ويشير النموذج إلى أن مركز الخدمات الإقليمي سيحتاج إلى ٣٦٦ وظيفة تتصل بالشؤون المالية والموارد البشرية في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، وهو ما يسفر عن انخفاض قدره ٢١ وظيفة مقابل الوظائف

البالغ عددها ٣٨٧ المخصصة حالياً في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧، وباستثناء ٤٠ وظيفة لمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفروق بين الاحتياجات من الموارد المالية

٣٩ - تتضمن الميزانية المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨ زيادة قدرها ٢ ١٩٤ ٨٠٠ دولار، أو بنسبة ٦,٧ في المائة، بالمقارنة مع الميزانية المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧ وقدرها ٣٣ مليون دولار. وتعزى الزيادة في الاحتياجات في المقام الأول إلى تطبيق معدل شغور أدنى قدره ١٠ في المائة للموظفين الدوليين بالمقارنة مع المعدل المعتمد وقدره ٢٠ في المائة، وتطبيق معدل شغور أدنى قدره ١٠ في المائة لمتطوعي الأمم المتحدة للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨ بالمقارنة مع المعدل المعتمد وقدره ٥٠ في المائة. والزيادة في الاحتياجات يقابلها انخفاض صاف بمقدار ١٩ وظيفة من الوظائف الثابتة والمؤقتة.

٤٠ - وترد في الجدول ٤ العوامل الرئيسية المساهمة في الزيادة في الاحتياجات من الموارد للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨ بالمقارنة مع الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧. وترد شروح إضافية في تحليل الفروق في الفرع الثالث.

الجدول ٤

العوامل الرئيسية المساهمة في الفروق بين الاحتياجات من الموارد لفترتي ٢٠١٨/٢٠١٧ و ٢٠١٩/٢٠١٨

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧		**٣٣ ٠٠٠,٠٠**
		المبلغ
الموظفون المدنيون		**٢ ١٣٥,٧**
الموظفون الدوليون	٢ ٥٦١,٧	
الموظفون الوطنيون	(٦٠٨,٠)	
متطوعو الأمم المتحدة	١٨٢,٠	
التكاليف التشغيلية		**٥٩,١**
مجموع الاحتياجات المقترحة من الموارد للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨		**٣٥ ١٩٤,٨**

جيم - التعاون مع البعثات على الصعيد الإقليمي

٤١ - يتلقى مركز الخدمات الإقليمي الدعم من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية باعتبارها مالك العقار الذي توجد فيه قاعدة الدعم في عنتيبي ومقدم عدد من خدمات الدعم في إطار اتفاق لمستوى التشغيل. ويرتبط المركز باتفاق تشغيلي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية يتعلق بالخدمات المشتركة المقدمة على أساس استرداد التكاليف. ويجري استكمال الاتفاق بين المركز والبعثة تجري مناقشته حاليا. واستنادا إلى تبادل المذكرات بين وكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني، والأمين العام المساعد لخدمات الدعم المركزية، سيواصل المكتب الإقليمي للمشتريات تقديم الدعم إلى المركز في مجال جميع أنشطة الشراء التي يقوم بها.

دال – الشراكات وتنسيق أنشطة الفريق القطري

٤٢ – 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.

٤٣ – وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي المشاركة في فريق الأمم المتحدة القطري في أوغندا. وبالإضافة إلى ذلك، يخطط المركز في المستقبل للاستفادة من وجود العديد من وكالات الأمم المتحدة في أوغندا بخلاف البعثات التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني من أجل توسيع نطاق الاستفادة من مرافقها التدريبية ليشمل تلك الوكالات كجزء من خطة الاستدامة من أجل الإبقاء على المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في عنتيبي. كما يتفاعل مركز الخدمات الإقليمي، باعتباره أكبر هيئة للأمم المتحدة في أوغندا، من وقت إلى آخر مع وزارة الخارجية ووزارة الدفاع بشأن دوره كمساهم في عمليات حفظ السلام في المنطقة وأفريقيا.

هاء – أطر الميزنة القائمة على النتائج

٤٤ – فيما يتعلق بالفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، تُعرض أطر الميزنة القائمة على النتائج لمركز الخدمات الإقليمي حسب خطوط الخدمات استجابة لتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أيدتها الجمعية العامة في قرارها ٧٠/٢٨٩. وتتواءم مؤشرات الأداء الرئيسية مع الهيكل التنظيمي المقترح للمركز على النحو المبين في الشكل الأول، وتعكس العمليات التفصيلية لخطوط الخدمات. ويتضمن اقتراح الميزانية الحالي عنصر دعم يشمل مؤشرات الأداء والأهداف المتعلقة بتحسين كفاءة عمليات المركز وفعاليتها على النحو المبين أدناه.

٤٥ – وقد جُمعت الأطر تحت المجالات الوظيفية التالية: الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون، والاستحقاقات وكشوف المرتبات، وسفر الموظفين والمطالبات، والخدمات المتعلقة بالزبائن، والخدمات المتعلقة بالشؤون المالية وتقارير رصد الامتثال، والخدمات الإقليمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات. ويُقدَّم إطار الميزنة القائمة على النتائج لعنصر الدعم الذي يتصل بالعمليات الداخلية لمركز الخدمات الاقليمي 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

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١-١ تقديم خدمات دعم لمركز الخدمات الإقليمي تتسم بالسرعة والفعالية والكفاءة والمسؤولية	١-١-١ الالتزامات الملغاة من ميزانية السنة السابقة كنسبة مئوية من التزامات الفترات السابقة المرحّلة (٢٠١٦/٢٠١٧: ≤ ٥ لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ≤ ٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤ ٥ في المائة)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	١-١-٢ متوسط النسبة المئوية السنوية لشغور الوظائف الدولية المأذون بها (٢٠١٦/٢٠١٧: ٢٠,٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠ في المائة ± ٢ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٥ في المائة ± ٢ في المائة)
	١-١-٣ متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين الدوليين (٢٠١٦/٢٠١٧: ٤٧ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ≤ ٤٠ في المائة) ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤ ٤٠ في المائة)
	١-١-٤ متوسط عدد أيام العمل اللازمة للاستقدام على أساس قائمة المرشحين المقبولين، منذ إغلاق باب التقدم للوظيفة الشاغرة ولغاية اختيار المرشح لشغلها، بالنسبة لجميع عمليات اختيار المرشحين الدوليين (٢٠١٦/٢٠١٧: ٢١,٤؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ≤ ٤٨؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤ ٤٨)
	١-١-٥ متوسط عدد أيام العمل للاستقدام فيما يتعلق بوظائف محددة، منذ إغلاق باب التقدم للوظيفة الشاغرة ولغاية اختيار المرشحين، لجميع عمليات اختيار المرشحين الدوليين (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٦؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ≤ ١٣٠؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤ ٩٠)
	١-١-٦ الدرجة الإجمالية في سجل أداء الإدارة البيئية لإدارة الدعم الميداني (٢٠١٦/٢٠١٧: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠)
	١-١-٧ الامتثال لسياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية (٢٠١٦/٢٠١٧: ٢٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة)
	١-١-٨ الدرجة الإجمالية حسب الرقم القياسي لإدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم الميداني استناداً إلى ٢٠ مؤشراً رئيسياً من مؤشرات الأداء (٢٠١٦/٢٠١٧: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ≤ ١ ٨٠٠؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤ ١ ٨٠٠)
	١-١-٩ النسبة المئوية لطلبات تنظيم مناسبات التي وردت على المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ورد عليها في غضون ٢٤ ساعة (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ≤٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤٩٨ في المائة)
	١-١-١٠ الانحراف عن خطة الطلب من حيث الكميات المقرر شراؤها وتوقيت الشراء (٢٠١٦/٢٠١٧: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤ ٢٠ في المائة)

النواتج

تحسين الخدمات

- تنفيذ خطة العمل البيئية على نطاق البعثة، تماشياً مع الاستراتيجية البيئية لإدارة الدعم الميداني
- دعم تنفيذ استراتيجية ومخطط إدارة سلسلة الإمداد لإدارة الدعم الميداني

الخدمات المتعلقة بمراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

- تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر إتمام تنفيذها بحلول نهاية العام (٣١ كانون الأول/ديسمبر) وأي توصيات لم تنفذ بعد من توصيات مجلس مراجعي الحسابات المقدمة عن سنوات مالية سابقة، كما وافقت عليها الإدارة

خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ

- توفير خدمات الميزانية والشؤون المالية والخدمات المحاسبية فيما يتصل بميزانية قدرها ٨٠٠ ١٩٤ ٣٥ دولار، بما يتماشى مع السلطة المفوضّة
- وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة امتثالا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة

خدمات الموظفين المدنيين

- توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه ٤٠٨ من الموظفين المدنيين المأذون بهم (١٣٢ موظفا دوليا و ٢٧٠ موظفا وطنيا و ٦ 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 ٧١٢ من الموظفين المدنيين ودعم تقديم تدريب خارج البعثة لما عدده ٣٥ موظفاً مدنياً
- دعم تجهيز ٨٣ طلب سفر داخل منطقة البعثة و ٤٣ طلب سفر خارج منطقة البعثة لأغراض غير التدريب و ٣٥ طلب سفر لأغراض التدريب للموظفين المدنيين

خدمات المرافق والهياكل الأساسية والخدمات الهندسية

- تقديم بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية خدمات الصيانة والتصليح لما مجموعه موقع واحد تابع للبعثة في مكان واحد في مباني مكاتب مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي في قاعدة الدعم في عنتيبي
- دعم ٣ من مشاريع البناء والتجديد والتعديل التي تديرها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لقاعدة الدعم في عنتيبي
- توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات وغسل الملابس في موقع واحد، وإدارة بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لخدمات المطاعم لفائدة قاعدة الدعم في عنتيبي

خدمات إدارة الوقود

- تخصيص الاعتماد اللازم لتغطية تكاليف توريد وتخزين ٠٠٠ ٢٩١ لتر من البنزين (٠٠٠ ٣١ لتر للنقل البري، و ٠٠٠ ٢٦٠ لتر للمولدات والمرافق الأخرى) ومن الزيوت ومواد التشحيم عبر نقاط التوزيع ومرافق التخزين في موقع واحد، توفرها قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

خدمات المعلومات الجغرافية المكانية وتكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية

- توفير ودعم ٤٧٣ جهازاً لاسلكيا محمولا، و ٢٠ جهازا لاسلكيا متنقلا للمركبات، و ١٨ جهازاً لاسلكيا لمحطات قاعدية
- توفير ودعم ٤٧٣ جهازاً حاسوبياً و ٧٧ طابعة لقوام من المستعملين النهائيين متوسطه ٤٧٣ من الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين، بالإضافة إلى ٢٤٣ جهازاً حاسوبياً و ١٩ طابعة لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات، إلى جانب خدمات مشتركة أخرى

الخدمات الطبية

- تخصيص الاعتماد اللازم لتغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجلاء، دعما لعيادة قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

خدمات إدارة سلسلة الإمداد

- تقديم الدعم لعمليات التخطيط واختيار الموردين من أجل شراء بضائع وسلع أساسية تقدر قيمتها بمبلغ ٠,٩ مليون دولار، بما يتمشى مع السلطة المفوضة
- إدارة ممتلكات ومنشآت ومعدات ومخزونات مالية وغير مالية ومعدات تقل قيمتها عن العتبة المحددة، بتكلفة أصلية إجمالية قدرها ١١ مليون دولار، وحصرها جميعا والإبلاغ عنها، بما يتمشى مع السلطة المفوضة

خدمات إدارة المركبات والنقل البري

- تخصيص الاعتماد اللازم لتغطية تكاليف تشغيل وصيانة ٢٠ مركبة ركاب خفيفة مملوكة للأمم المتحدة توفرها قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

العوامل الخارجية

ثمة عوامل عدة قد تؤثر في القدرة على إنجاز النواتج المقترحة على النحو المقرر: منها التغييرات التي تطرأ في السياق السياسي والأمني والاقتصادي والإنساني، أو الظروف المناخية غير المتوقعة في افتراضات التخطيط؛ وحالات أخرى من القوة القاهرة؛ والتغيرات التي تطرأ على البعثات المستفيدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير؛ وحدوث تباين في امتثال الحكومة المضيفة لأحكام اتفاق مركز القوات/البعثات؛ وحالات التأخير في توقيع الدول الأعضاء على مذكرات التفاهم وطلبات التوريد المتعلقة بنشر الأفراد النظاميين والمعدات؛ ونشوء فجوات في القدرات التي توفرها البلدان المساهمة بقوات أو أفراد شرطة؛ وعدم القدرة على الحصول على جميع الموافقات اللازمة لتوظيف المرشحين المختارين لشغل الوظائف المدنية؛ والتغيرات في أسعار صرف العملات غير المتوقعة في الميزانية؛ وحدوث تغييرات في الأسعار المحلية على نحو غير متوقع في الميزانية.

قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

٤٦ - سيقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لجميع الفئات الثلاث من الموظفين، وهم الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. وسيدير القسم مدير تقديم الخدمات وسيتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهائها واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٢-١ تقديم خدمات تتعلق بالإلحاق بالخدمة وانتهائها تتسم بالفعالية والكفاءة للبعثات المستفيدة	٢-١-١ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لاستكمال حالات الإلحاق بالخدمة المستلمة في غضون ٩٠ يوما (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٢ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة في غضون ١٢٠ يوما) ٢-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات تسجيل وصول الموظفين الدوليين في غضون يومين/٧ أيام (٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة/١٠٠ في المائة، ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة في غضون يومين و ١٠٠ في المائة في غضون ٧ أيام) ٢-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إكمال إجراءات مغادرة الموظفين الدوليين في حدود يوم واحد/٥ أيام (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٣ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة في غضون يوم واحد و ١٠٠ في المائة في غضون ٥ أيام

النواتج

- استُكملت حالات الإلحاق بالخدمة لـ ١ ٢٥١ موظفا دوليا (٣٠٩ حالات لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٥٥ حالة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٧٥ حالة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٥ حالة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ١٥٩ حالة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٤٠ حالة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٩٠ حالة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٦ حالة لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٥٦ حالة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٣٦ حالة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسجيل وصول ١٤٧ موظفا دوليا (٧٩ موظفا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٢ موظفا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٥٦ موظفا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
- تسجيل مغادرة ١٠٦ موظفين دوليين (٣ موظفين لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٣ موظفين لتحقيق الاستقرار لبعثة الأمم المتحدة في مالي، و ٦٤ موظفا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٣ موظفا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥ موظفين لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٧ موظفا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وموظف واحد لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٢-٢ تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة	٢-٢-١ إنجاز تمديد العقود في الوقت المناسب لإعداد كشوف المرتبات (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٤ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٩ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٩ في المائة) ٢-٢-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في غضون ١٤ يوم عمل (٢٠١٦/٢٠١٧: ٦٧ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٢-٢-٣ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الاستقرار والموافقة على تسديدها في غضون ٥ أيام (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٣ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٢-٢-٤ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الانتقال والموافقة على تسديدها في غضون ٥ أيام (٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٩ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ (٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٢-٢-٥ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إتمام طلبات إجازة الراحة والاستجمام في غضون ٧ أيام من تاريخ إيداع الطلب (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة)؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٠ في المائة)

النواتج

- تمديد عقود ٣ ٢٦٤ موظفا دوليا (٥٣ عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٤٨٧ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٤٥٧ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦٣٩ عقدا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٥٠٨ عقود للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١١٥ عقدا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٥٦٧ عقدا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣٥ عقدا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٢٤ عقدا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣٦٠ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٤ عقود لمكتب المبعوث الخاص إلى السودان وجنوب السودان، و ١٥ عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي)

- تجهيز ٣ ٤٣٠ استحقاقا شخصيا للموظفين الدوليين (٤٢١ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٦٨٦ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦٣٩ استحقاقا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٤٠٤ استحقاقات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١١٥ استحقاقا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٧٤٤ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٤٢ استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣٥٦ استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٢٣ استحقاقا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي)

- تجهيز ١٠ ٧٩٠ طلب إجازة للموظفين الدوليين (١ ٧٤٢ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١ ٨٠٣ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١ ٢٤٤ طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٠ طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام بوروندي، و ٢ ٠٩٦ طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٤٠٧ طلبات لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢ ٦٣٧ طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٤ طلبات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣٦٨ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٤٧٩ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تجهيز ٦٨٧ منحة انتداب (١٤ منحة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٤٧ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٩٠ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٢٨ منحة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٧١ منحة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٣٢ منحة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٢٤ منحة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٦ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٥٥ منحة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تجهيز ١ ٠٣٤ منحة استقرار (١٧ منحة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٢٢١ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٥٢ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٢١٣ منحة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٩٤ منحة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٤١ منحة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٦٦ منحة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣٢ منحة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٩٨ منحة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٣-١ تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة	٣-١-١ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود قبل فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٣ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٩ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٩ في المائة) ٣-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود ١٤ يوم عمل (٢٠١٦/٢٠١٧: ٥٩ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٣-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) في حدود ٧ أيام (٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٧ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٣-١-٤ النسبة المئوية من الأفراد غير المدرجة أسماؤهم في كشوف المرتبات لأسباب غير مبررة (٢٠١٦/٢٠١٧: ≤ ٠,٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ≤ ٠,٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ≤ ٠,٥ في المائة)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	٣-١-٥ الحفاظ على الوقت اللازم لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٧ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)

النواتج

- تمديد عقود ٢ ٩٩٢ موظفا وطنيا (٤٦ عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١١٧ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٣٢٤ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١ ٤٠٦ عقود لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٣٣ عقدا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٦٢ عقدا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٦٢٥ عقدا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وعقد واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٧٨ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى)

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

- تجهيز ٢ ٢٠٨ طلبات إجازة (إجازات مرضية موثقة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (٢١١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٥٨ طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٥٧٧ طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٢٤١ طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٠٢ طلب لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٨٢٥ طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٤ طلبات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٩٠ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى)

خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٤-١ تقديم الخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات للجهات المستفيدة على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة	٤-١-١ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٤-١-٢ الإبقاء على نسبة الإفراج عن المبالغ المحتجزة بأقل من ثلاثة أشهر من تاريخ المغادرة (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٤-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في غضون يومين/٧ أيام من الوصول ٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٩ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة) ٤-١-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في حدود ٣ أيام/٧ أيام (٢٠١٦/٢٠١٧: ٤١ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة) ٤-١-٥ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود يومين من تاريخ الوصول (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة) ٤-١-٦ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات النهائية في اليوم الأخير من مدة الخدمة أو قبله (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)

النواتج

- تجهيز ٥٦٠ ٨٤ من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات (٥١٢ ١ من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٨٢٦ ٥ من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ٧٧٤ ٢٧ من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٤١٥ ٨ من المدفوعات لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٥١٥ ٢٢ من المدفوعات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٨١٣ ١ من المدفوعات لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٧٦ ١٦ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٢ من المدفوعات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٣١٧ من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)
- تسجيل وصول ٨٧٩ من الأفراد النظاميين (٣٧٨ إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٤٦ إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٥٥ إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
- تسجيل مغادرة ٦٢٨ من الأفراد النظاميين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

- تجهيز ٦٤٨ ١٩ من الإجراءات الوظيفية المتصلة بالأفراد النظاميين تتعلق بوصولهم ومغادرتهم وتمديد عقودهم (٨٧٢ إجراء لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٠٢٢ ١ إجراء لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٦٥٠ ٦ إجراء لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦٦٢ إجراء لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٠٢ ٥ إجراء للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٥١ إجراء لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٦٨٩ ٤ إجراء لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٠٠ إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى)

قسم سفر الموظفين والمطالبات

٤٧ - سيوفر قسم سفر الموظفين والمطالبات خدمات إصدار تذاكر السفر والمطالبات لجميع الفئات الثلاث من الموظفين، وهي الموظفون الدوليين، والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون، وسلف منحة التعليم والمطالبات المقدمة من الموظفين الدوليين. وسيتولى إدارة القسم مدير تقديم الخدمات، وسيتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: السفر، والمطالبات، ومنح التعليم.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٥-١ تقديم خدمات السفر على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة	٥-١-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات استحقاقات السفر في حدود ١٤ يوما/٢٠ يوما (٢٠١٦/٢٠١٧: ٦٢ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة) ٥-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية في حدود ٣ أيام/٧ أيام (٢٠١٦/٢٠١٧: ٦١ في المائة/٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة) ٥-١-٣ الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل ١٦ يوماً تقويميا أو أكثر من تاريخ السفر (٢٠١٦/٢٠١٧: ١٦ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٧٥ في المائة) ٥-١-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي تستغرقها إعادة تقارير النفقات غير المستوفية للشروط في حدود ١٠ أيام تقويمية (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)

النواتج

- تجهيز ٤٩٩ ٨ طلب إجازة للراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (٥٢٨ ١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٧٤٥ ١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار

في مالي، و ٥٨٧ طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٨٥٥ ١ طلبا العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٨٣١ ١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٨٦ طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٦٦٧ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

- إصدار ٥٣٨ ٢٣ تذكرة طيران لسفر الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في مهام رسمية (٥ تذاكر لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٤٠١ ٢ تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٧٣٨ ٧ تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٩٦٩ ١ تذكرة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٦٥١ ٤ تذكرة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٦٠٤ تذاكر لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٠٣ ٤ تذاكر لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣٨٠ تذكرة لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٣٧ تذكرة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٥١٦ تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٧٣٤ تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٦-١ تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة	٦-١-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إعداد تقارير المصروفات في حدود ٢١ يوما (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)

النواتج

- إعداد ٢٣٠ ٤٧ من تقارير المصروفات (١٢ تقريرا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٢١٤ ٦ تقريرا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٨٣١ ٨ تقريرا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦٦٤ ١٤ تقريرا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٦٣٤ ٩ تقريرا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٣٩ تقريرا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٦٢ ٥ تقريرا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٩٣ تقريرا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٢٠٥ تقارير لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٦٠٩ تقارير لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٠٦٧ تقريرا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٧-١ تقديم خدمات تتعلق بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة	٧-١-١ النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون ٤ أسابيع (٢٠١٦/٢٠١٧: ٥٣ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٦ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٦ في المائة)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	٧-١-٢ النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة إلى مقدميها في غضون ١٤ يوما (٢٠١٦/٢٠١٧: ١٢ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٢ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٢ في المائة)
	٧-١-٣ النسبة المئوية لطلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) التي أعيدت في غضون ١٤ يوما إلى البعثات (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٠ في المائة)

النواتج

- تجهيز ٢٩٥ ٧ طلبا من طلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) (١٥٥ طلبا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٩٠٧ طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٠٩٥ ١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، المائة و ٤٩١ ١ طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٨٦ ١ طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٢٦٦ طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٥٢ ١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦٩ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٤٧ طلبا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٩٥ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٤٣٢ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

قسم الخدمات المتعلقة بالزبائن

٤٨ - أوصى استعراض الخدمات المشتركة بإنشاء قسم الخدمات المتعلقة بالزبائن المقترح، وأقر مجلس إدارة المشاريع هذه التوصية. وسيكون هذا القسم مسؤولا عن جميع خدمات الزبائن وإدارة المعارف، وإيجاد حلول لاستفسارات الزبائن وإقامة علاقات مع جميع البعثات المستفيدة. وسيتولى إدارة القسم رئيس الخدمات المتعلقة بالزبائن برتبة ف-٥، ويمكن أن يتألف من الوحدات التالية: الاتصالات وإدارة التغيير، والعلاقات مع الزبائن وإدارة المعارف ودعم الزبائن.

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
٨-١ تقديم الخدمات المتعلقة بالزبائن بفعالية وكفاءة وتحسين رضاهم	٨-١-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات الزبائن في نظام iNeed في حدود يومي عمل (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٧٥ في المائة)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	٨-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إيجاد حلول لاستفسارات الزبائن في نظام iNeed في حدود ٧ أيام عمل (٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٧٥ في المائة)
	٨-١-٣ الإبقاء على مستوى رضا الزبائن عن جميع الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة، واستحقاقات السفر، والسفر في مهام رسمية، ومطالبات السفر، وخدمات منحة التعليم، للموظفين الدوليين والموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين ومقدمي الخدمات للموردين، وهو مستوى يُقيم بإجراء دراستين استقصائيتين سنويا (٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٧٥ في المائة)

النواتج

- حل ٧٥٠ ٢٩ من استفسارات الموظفين الدوليين (١٣٩ حلا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٠١٨ ٥ حلا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٥٣ ٤ حلا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٠٨٢ ٧ حلا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٨٠ ٥ حلا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٧٥٦ حلا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٦٧ ٥ حلا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٩٣ حلا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٥٦٢ ١ حلا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى)
- إنجاز أفرقة الزبائن بالمركز استقصاءين للزبائن سنويا

قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

٤٩ - سيكون قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولا عن الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، بالإضافة إلى التسويات، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين الصندوق. ويتألف القسم من وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط الخدمات المتعلقة بالبائعين، وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق. وسيؤدي الخدمات المتعلقة بالبائعين مهام تجهيز فواتير السفر لجميع فئات الموظفين التي كان يشرف عليها سابقا خط الخدمات المتعلقة بالسفر لأغراض حضور الاجتماعات والتدريب، وخط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين، وخط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر.

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
٩-١ تقديم الدعم للزبائن في مجالي الإبلاغ المالي والإدارة على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية	٩-١-١ تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	(٢٠١٧/٢٠١٦: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)
	٩-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين المصدق عليها في غضون ٢٧ يوما (٢٠١٧/٢٠١٦: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة)
	٩-١-٣ الإبقاء على الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري (٢٠١٧/٢٠١٦: ٩٧ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)
	٩-١-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز المدفوعات غير المتعلقة بكشوف المرتبات في حدود ٣ أيام عمل بعد تنفيذ عمليات الدفع الآلي (٢٠١٧/٢٠١٦: ٩١ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٨٥ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٨٥ في المائة)
	٩-١-٥ النسبة المئوية من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الدوليين الصادرة في موعد استحقاقها الشهري أو قبله (٢٠١٧/٢٠١٦: ١٠٠ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)
	٩-١-٦ النسبة المئوية من التقارير الشهرية للضوابط الداخلية الصادرة ضمن الوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة ذات الصلة (٢٠١٧/٢٠١٦: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)

النواتج

- إعداد ٢١٦ تقريرا ماليا شهريا وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (إلى مرحلة إعداد ميزان المراجعة) لثماني عشرة بعثة مستفيدة (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، والقوة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب المبعوث الخاص للسودان وجنوب السودان، وفريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، وبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، ومكتب الأمم المتحدة في بوروندي، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)، ومركز الخدمات الإقليمي والبعثات الأخرى، حسب الاقتضاء.
- إعداد تقارير شهرية عن التسويات المصرفية للمصارف الداخلية لاثنتي عشرة من البعثات المستفيدة

- تجهيز ٤٧٦ ٧٦ من المدفوعات للبائعين (٢٦٩ ٩ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٨٤٣ ١٠ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٤٤٤ ١٤ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٧٥٩ ١٠ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٨١٥ ٢ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٣٢ ١٢ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٧٠٧ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٢٨ ١٤ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٤٠ لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و ٢٣٩ ١ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي ومركز الخدمات الإقليمي)

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
٩-٢ الامتثال لإطار الضوابط المالية الداخلية	٩-٢-١ تُبيِّن استعراضاتُ الضوابط الداخلية امتثالاً لإطار الضوابط (٢٠١٧/٢٠١٦: لا ينطبق؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

النواتج

- إجراء ٤ استعراضات وإصدار ٤ تقارير لكلٍ من خطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي
- إملاء أفرقة الزبائن بمركز الخدمات الإقليمي استقصاءين للزبائن سنويا

الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٥٠ - أصبحت الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءا من مركز الخدمات الإقليمي منذ عام ٢٠١٣. ويتمثل دورها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود. وتستفيد الوحدة من قربها من بعثات حفظ السلام الأفريقية، وتقع في بيئة آمنة ولها هياكل أساسية راسخة للنقل الجوي والاتصالات.

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١٠-١ تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بخدمات إعداد الفواتير الهاتفية الإقليمية عن طريق توفير الهياكل الإقليمية وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي	١٠-١-١ إرسال فواتير الهاتف في غضون ٧ أيام/١٥ يوما من استلام الفاتورة التي تحقق منها المستعملون (٢٠١٧/٢٠١٦: ٩٧ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ٩٧ في المائة/١٠٠ في المائة) ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٩ في المائة/١٠٠ في المائة)

النواتج

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

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١٠-٢ مواءمة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات لدى الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته	١٠-٢-١ رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الدراسية إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى الآخرين (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة) ٢٠١٨/٢٠١٩: ٨٠ في المائة) ١٠-٢-٢ الرضا عن برامج الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتدريب وبناء القدرات في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة) ٢٠١٨/٢٠١٩: ٨٠ في المائة)

النواتج

- تنسيق ٢٠ أو أكثر من الدورات التدريبية المقدمة في المركز في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إعداد تقارير فصلية عن الدورات التدريبية والأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١٠-٣ إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية	١٠-٣-١ الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠ في المائة أو أقل؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠ في المائة أو أقل؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠ في المائة أو أقل) ١٠-٣-٢ الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (٢٠١٦/٢٠١٧: ١٠ في المائة أو أكثر؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠ في المائة أو أكثر؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠ في المائة أو أكثر)

النواتج

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

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١٠-٤ رضا المستفيدين بنسبة عالية عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١٠-٤-١ رضا المستفيدين عن الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يُقاس بواسطة استطلاع رضا المستفيدين من الخدمات (٢٠١٦/٢٠١٧: لا ينطبق؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٨٠ في المائة)

النواتج

- نشر خدمات التنقل (مثل تكنولوجيا الموجات المتناهية القصر من نقطة واحدة إلى نقاط متعددة، وخدمات التطور الطويل الأجل (LTE)) لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا للمركز وموظفيه الذين يضطلعون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة من الخدمات
- إجراء تقييمات فصلية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
- إملاء أفرقة الزبائن بالمركز استقصاءين للزبائن سنويا

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١٠-٥ تنفيذ وتوفير النظم والمشاريع المركزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته	١٠-٥-١ إنجاز مجموعة برامجيات الدعم الميداني في حينها على نحو ما طلبه المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٥ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٨٠ في المائة) ١٠-٥-٢ إنجاز النظم المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت المحدد على نحو ما طلبه المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (٢٠١٦/٢٠١٧: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٨٠ في المائة)

النواتج

- إعداد تقرير نصف سنوي عن تنفيذ وحدة مجموعة برامجيات الدعم الميداني للبعثات المستفيدة التي طلبت تنفيذه مع توقع ٥ عمليات تنفيذ كحد أدنى، استنادا إلى احتياجات الجهات المستفيدة
- إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في عمليات تنفيذ النظم (مجموعة برامجيات الدعم الميداني، ونظام iNeed، وخدمة iNeed الذاتية، ونظام التشغيل Cosmos، والشبكة الإلكترونية الداخلية لعمليات السلام (POINT)، ونظام إدارة المكالمات وتتبعها الإلكتروني (COMET)، وبرمجيات الفواتير الإلكترونية (e-billing) مع توقع تنظيم ما لا يقل عن ١٠ دورات تدريبية تبعاً لاحتياجات الجهات المستفيدة
- توفير الدعم في المراحل الأولى من تنفيذ جميع النظم، لمدة شهر واحد بعد التنفيذ
- إعداد تقرير سنوي عن اختبار التكنولوجيات وتقييمها لدعم ولايات البعثات الإقليمية ووفقا لسياسات شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُحدد الحجم استنادا إلى طلب المركز والبعثات المستفيدة من خدماته

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

٥١ - 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. ومن الأنشطة التي اضطلع بها مركز المراقبة التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، مما أدى إلى انخفاض عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير.

٥٢ - وخلال الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، سيواصل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات مشاركته في تخطيط واعتماد مبادرة إقليمية للنقل المحوري، ستزيد من إدماج العمليات الجوية الإقليمية وبالتالي من حركة المسافرين. وتهدف هذه المبادرة إلى تيسير استخدام الموارد بشكل أفضل وتقديم خدمات عالية الجودة إلى البعثات الإقليمية.

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١١-١ نقل الركاب والبضائع/الأمتعة على متن رحلات جوية منسقة وفقا للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية	١١-١-١ مواصلة الاستفادة من القدرة على استيعاب الركاب والبضائع/الأمتعة في الرحلات الجوية المقررة وفقا للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية (٢٠١٦/٢٠١٧: ٧٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٧٠ في المائة)

النواتج

- تنسيق ساعات طيران مجموعها ١ ٣٧٨ 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 ٣٧ ٧١١ مسافرا (٣ ٠٥٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و ٩ ١٧٣ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي و ٢٥ ٤٨٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١١-٢ إنشاء كيان إقليمي لسلسلة الإمداد قادر على العمل بكامل طاقته، تحدَّد أدواره ومسؤولياته بوضوح، ويعمل بتعاون وثيق مع البعثات الميدانية الإقليمية وسائر الجهات المعنية المسؤولة عن سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها	١١-٢-١ تنسيق عمليات التخطيط والتوريد والتسليم للبعثات الإقليمية مع إدارة الدعم الميداني ومكتب المشتريات الإقليمي (٢٠١٦/٢٠١٧: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٠ في المائة)

النواتج

- 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 ٩ ٤٤٠ وحدة لتكييف الهواء (١ ٣٠٠ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٩٠٠ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١ ٤٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤ ٤٠٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١ ٤٤٠ 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، و ٤٢٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٥ ٨٤١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٣٧ ٥٦٢ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- تسليم ٣١٦ ١١٥ وحدة من أغطية الأسرَّة المنزلية ولوازمها (٢٨٢ ١٦ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٥٠٠ ٢٩ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٨٦٨ ٥ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦٦٦ ٦٣ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
١١-٣ تنسيق دورة/حلقة عمل تدريبية تقنية إقليمية عن النقل لموظفي البعثات الإقليمية	١١-٣-١ تنسيق الدورة/حلقة العمل التدريبية المقررة (٢٠١٧/٢٠١٦: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٧: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة)

النواتج

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

العوامل الخارجية

هناك عدة عوامل قد تؤثر في القدرة على إنجاز النواتج المقترحة على النحو المقرر، ومنها حدوث تغييرات في السياق السياسي والأمني والاقتصادي والإنساني ووقوع ظروف قاهرة

واو - الاحتياجات من الموارد البشرية

٥٣ - على النحو المبين في الفقرات من ٨ إلى ١٠ أعلاه، سيعيد مركز الخدمات الإقليمي تنظيم هيكله لزيادة توحيد الخدمات التي يقدمها إلى المستعملين النهائيين وتحسين نوعيتها وزيادة تركيزها على الزبائن وتحسين توقيتها وفقا للأقسام التالية لتوفير الخدمات: (أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ (ب) قسم سفر الموظفين والمطالبات؛ (ج) قسم خدمة الزبائن؛ (د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال.

٥٤ - وتبلغ الاحتياجات من الوظائف المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨ ما مجموعه ٤٠٨ وظائف، ويبين هذا العدد اقتراح إلغاء ما مجموعه ٢١ وظيفة ثابتة ومؤقتة تتألف من ٣ وظائف دولية (٢ ف-٣ و ١ ف-٢)، و ١٦ وظيفة وطنية (٢ من الوظائف الفنية الوطنية و ١٤ وظيفة من فئة الخدمات العامة الوطنية) ووظيف تين من وظائف متطوعي الأمم المتحدة، واقتراح إنشاء وظيفتين (١ ف -٣ و ١ موظف فني وطني) في الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة. ويُقترح وقف العمل ببرنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية المنفذ خلال السنوات الثلاث الماضية في هذا الوقت، من أجل تقييم أثر الاستراتيجية المنجزة لتحويل الوظائف إلى وظائف وطنية على المركز تقييما أفضل.

الجدول ٥

التوزيع المقترح لملاك موظفي مركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، حسب المهمة

	الموظفون الدوليون								*المجموع الفرعي للموظفين الدوليين*	*الموظفون الوطنيون*		*المجموع الفرعي للموظفين الوطنيين*		*المجموع*
	مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-٢/١	خ م	م ف و		خ ع و	م أ م			
مكتب الرئيس														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	١	١	٣	٥	٢	٦	٤	**١٨**	٢١	٦	**٢٥**		**٤٩**
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	١	١	٣	٥	٣	٧	٥	**٢٠**	٢٦	٤	**٣١**		**٥٥**
صافي التغير	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**١**	**١**	**١**	**٢**	**٥**	(٢)	**٦**		**٦**
قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات (قسم الموظفين الدوليين سابقا)														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	١	٤	٦	٢	٢٢	٨	**٣٥**	٨٦	١	**٩٤**		**١٣٠**
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	١	٤	٧	١	٢٣	٩	**٣٦**	٦٥	–	**٧٤**		**١١٠**
صافي التغير	**–**	**–**	**–**	**–**	**١**	(١)	(١)	**١**	**١**	(٢١)	**١**	(٢٠)		(٢٠)
قسم الموظفين الوطنيين														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	١	١	٦	–	٧	٤	**١٥**	٣٢	١	**٣٦**		**٥٢**
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–	**–**		**–**
صافي التغير	**–**	**–**	(١)	(١)	(٦)	**–**	(٧)	(٤)	(١٥)	(٣٢)	(١)	(٣٦)		(٥٢)
قسم سفر الموظفين والمطالبات														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–	**–**		**–**
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	١	٣	٣	–	١٢	٤	**١٩**	٥٥	–	**٥٩**		**٧٨**
صافي التغير	**–**	**–**	**١**	**٣**	**٣**	**–**	**١٢**	**٤**	**١٩**	**٥٥**	**–**	**٥٩**		**٧٨**
قسم الأفراد النظاميين														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	١	١	٣	١	٦	٥	**١٢**	٤٣	–	**٤٨**		**٦٠**
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–	**–**		**–**
صافي التغير	**–**	**–**	(١)	(١)	(٣)	(١)	(٦)	(٥)	(١٢)	(٤٣)	**–**	(٤٨)		(٦٠)
قسم خدمات الزبائن														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–	**–**		**–**

	الموظفون الدوليون								الموظفون الوطنيون		المجموع الفرعي للموظفين الدوليين	المجموع الفرعي للموظفين الوطنيين			المجموع
	مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-٢/١	خ م	م ف و	خ ع و	م أ م					
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	١	١	٢	–	١	٣	٢٢	٢	**٥**	**٢٥**	**٣٢**		
صافي التغير	**–**	**–**	**١**	**١**	**٢**	**–**	**١**	**٣**	**٢٢**	**٢**	**٥**	**٢٥**	**٣٢**		
قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال															
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	١	٤	٤	–	٢٠	١٠	٥٧	–	**٢٩**	**٦٧**	**٩٦**		
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	١	٤	٣	–	١٨	٨	٥٧	–	**٢٦**	**٦٥**	**٩١**		
صافي التغير	**–**	**–**	**–**	**–**	**(١)**	**–**	**(٢)**	**(٢)**	**–**	**–**	**(٣)**	**(٢)**	**(٥)**		
الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات															
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	١	–	١	٤	–	٧	–	٩	–	**١٣**	**٩**	**٢٢**		
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	١	–	١	٥	–	٧	١	٩	–	**١٤**	**١٠**	**٢٤**		
صافي التغير	**–**	**–**	**–**	**–**	**١**	**–**	**–**	**١–**	**–**	**–**	**١**	**١**	**٢**		
مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات															
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	–	١	٤	٢	–	٥	–	٦	–	**١٢**	**٦**	**١٨**		
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	–	١	٤	٢	–	٥	–	٦	–	**١٢**	**٦**	**١٨**		
صافي التغير	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**		
مجموع الوظائف الثابتة والوظائف المؤقتة المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨	–	٢	٦	١٨	٣٠	٥	٧٣	٣١	٢٥٤	٨	**١٣٤**	**٢٨٥**	**٤٢٧**		
مجموع الوظائف الثابتة والمؤقتة المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	–	٢	٦	٢٠	٢٧	٤	٧٣	٣٠	٢٤٠	٦	**١٣٢**	**٢٧٠**	**٤٠٨**		
صافي التغير	**–**	**–**	**–**	**٢**	**(٣)**	**(١)**	**–**	**(١)**	**(١٤)**	**(٢)**	**(٢)**	**(١٥)**	**(١٩)**		

المختصرات: خ م = فئة الخدمة الميدانية؛ خ ع و: فئة الخدمات العامة الوطنية؛ م ف و = موظف فني وطني؛ م أ م = متطوعو الأمم المتحدة.

مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي

الموظفون الدوليون: زيادة صافيها وظيفتان

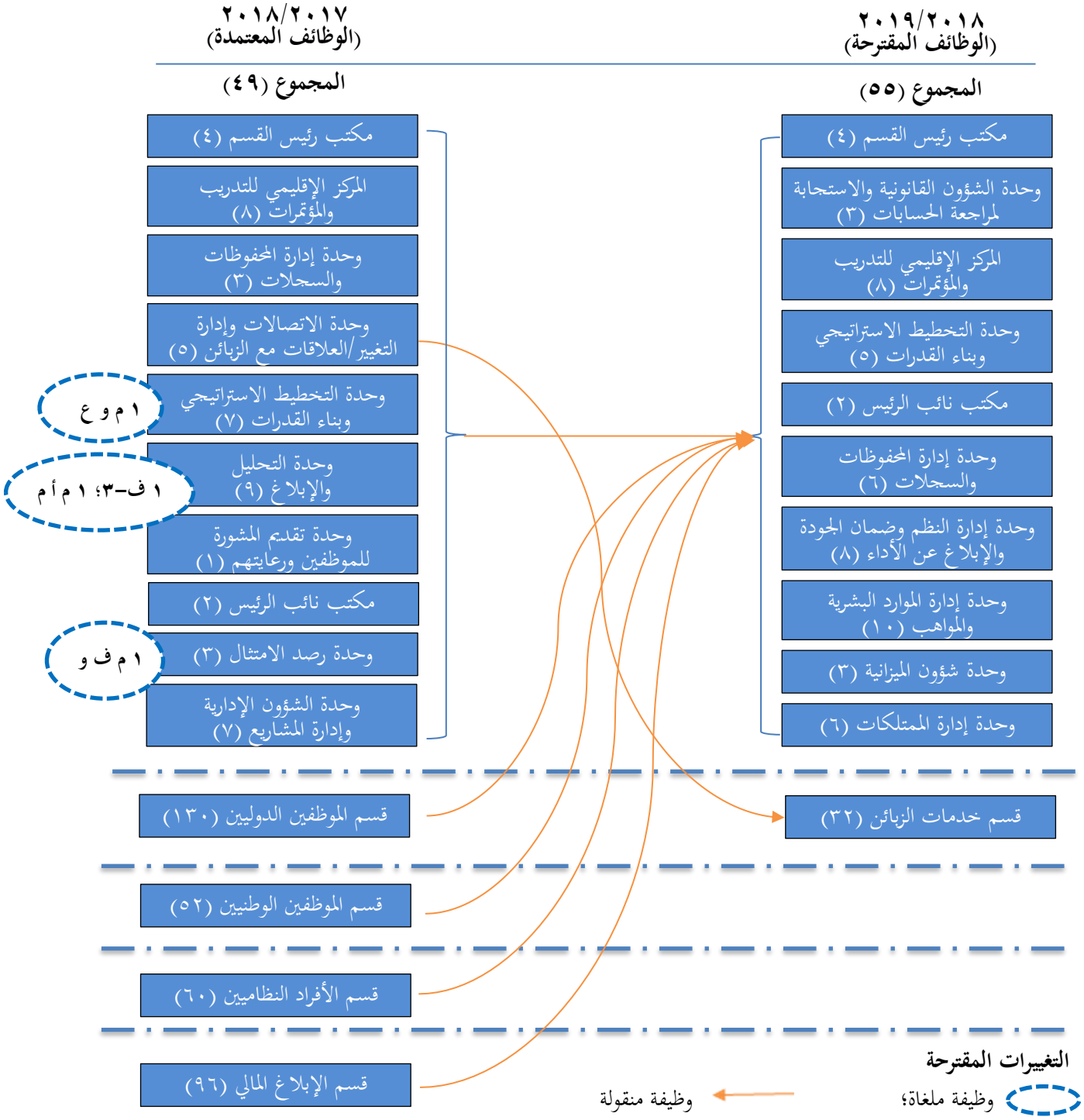
الموظفون الوطنيون: زيادة صافيها ٦ وظائف

متطوعو الأمم المتحدة: نقصان وظيفتين

٥٥ - يوفر مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي الإرشاد والتوجيه عموما إلى عمليات المركز. وهو مسؤول عن جميع أنشطة المركز الإدارية وأنشطته غير المتعلقة بالمعاملات بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي؛ والحفاظ على اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة والإبلاغ الشهري عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ وأنشطة إعادة هندسة وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ وإعداد ودعم البدء بتنفيذ توسعتي نظام أوموجا؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ والحفاظ على اتفاق المستوى التشغيلي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة تنسيق الاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وتنفيذها كما ينبغي، وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة تمشيا مع قرارات الجمعية العامة. ويرد في الشكل الثاني بيان التغييرات المقترحة في ملاك الموظفين في مكتب الرئيس ويرد شرحها في الجدول ٦.

الشكل الثاني

موجز التغييرات في ملاك الموظفين في مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي



الجدول ٦

التغييرات في ملاك الموظفين: مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*الوصف*
مكتب رئيس المركز	١	ف-٢	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم
وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات	٢	١ ف-٣ و ١ من الفئة الفنية الوطنية	نقل	من وحدة رصد الامتثال السابقة
	١	من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة سابقا/قسم الموظفين الدوليين سابقا
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات	٢	١ من فئة الخدمات العامة الوطنية و ١ من فئة الخدمة الميدانية	نقل	من وحدة الرقابة الداخلية في قسم الإبلاغ المالي
وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	٧	١ ف-٢، و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ٣ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من وحدة التحليل والإبلاغ
	١	ف-٤	نقل	من وحدة التخطيط الاستراتيجي
وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب	٦	١ ف-٣، و ١ ف-٢، و ١ من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من وحدة الشؤون الإدارية وإدارة المشاريع
	٢	١ ف-٣، و ١ من الفئة الفنية الوطنية	نقل	من خط خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة سابقا/قسم الموظفين الدوليين سابقا
	١	ف- ٤	إعادة تصنيف	من ف- ٣
	١	ف- ٣	إعادة تصنيف	من ف-٤
	١	من متطوعي الأمم المتحدة	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم
	١	متطوعو الأمم المتحدة	نقل	من وحدة تقديم المشورة للموظفين ورعايتهم
وحدة شؤون الميزانية	١	فئة الخدمة الميدانية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الموظفين الدوليين
	١	موظف فني وطني	نقل	من خط خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الأفراد النظاميين
	١	من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من وحدة الشؤون الإدارية وإدارة المشاريع
وحدة إدارة الممتلكات	٣	١ ف-٣، و ٢ من فئة الخدمة العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الوطنيين
	١	من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط خدمات البائعين/قسم الإبلاغ المالي
	٢	من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة سابقا/قسم الموظفين الدوليين سابقا

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*الوصف*
وحدة الاتصالات وإدارة التغيير	(٥)	١ ف-٤، و ١ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من فئة الخدمات العامة الوطنية، و ٢ من متطوعي الأمم المتحدة	نقل	إلى وحدة الاتصالات وإدارة التغيير في قسم إدارة خدمات الزبائن
وحدة التخطيط الاستراتيجي	(١)	١ ف-٤	نقل	إلى وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء
	(١)	١ فئة الخدمات العامة الوطنية	إلغاء	-
وحدة التحليل والإبلاغ	(٧)	١ ف-٢، و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ٣ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء
	(٢)	١ ف-٣ و ١ من متطوعي للأمم المتحدة	إلغاء	-
وحدة الشؤون الإدارية وإدارة المشاريع	(٦)	١ ف-٣، و ١ ف-٢، و ١ من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب
	(١)	من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة شؤون الميزانية
وحدة رصد الامتثال	(٢)	١ ف-٣، و ١ موظف فني وطني	نقل	إلى وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات
	(١)	موظف فني وطني	إلغاء	-
وحدة تقديم المشورة للموظفين ورعايتهم	(١)	متطوعو الأمم المتحدة	نقل	إلى وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب
المجموع	**٦**			

٥٦ - وإلى جانب الهيكل المقترح المؤلف من أربعة أقسام، اقتُرح نقل عدد من الوظائف في مكتب الرئيس.

٥٧ - ويُقترح نقل وظيفة واحدة برتبة ف-٢ إلى مكتب الرئيس، لدعم تنسيق وتنفيذ الاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغيرها من التغييرات في السياسات العامة وفقا لقرارات الجمعية العامة والإدارة العليا لإدارة الدعم الميداني.

٥٨ - وبالنسبة لوحدة التخطيط الاستراتيجي، يُقترح نقل مهام بناء القدرات إلى الوحدة الجديدة لإدارة الموارد البشرية والمواهب، ونقل وظيفة برتبة ف-٤ إلى وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء، وكلتاهما في إطار مكتب نائب الرئيس. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح إلغاء وظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة.

٥٩ - وتمشيا مع اقتراح إعادة هيكلة المهام، يُقترح أيضا أن تتبع وحدة رصد الامتثال مباشرة إلى مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي، وليس إلى نائب الرئيس. ويُقترح أيضا إعادة تسمية وحدة الامتثال

فتسمى وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات، وإعادة تصنيف وظيفة واحدة من الفئة الفنية الوطنية إلى وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

٦٠- وتمشيا مع إعادة هيكلة الوحدات على أساس مهامها، يُقترح أيضا نقل وحدة الاتصالات وإدارة التغيير من مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي إلى قسم خدمات الزبائن.

٦١ - ويُقترح أيضا نقل وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية وواحدة من فئة الخدمات العامة الوطنية من قسم الخدمات المالية إلى وحدة إدارة المحفوظات والسجلات لدعم تنفيذ النظام الإلكتروني لإدارة الوثائق.

٦٢ - ولتعزيز مهام مركز الخدمات الإقليمي المتعلقة بالموارد البشرية، يُقترح إنشاء وحدة جديدة لإدارة الموارد البشرية والمواهب. وستكفل الوحدة الجديدة دمج المهام من وحدة الشؤون الإدارية وإدارة المشاريع الحالية (١ ف ٣؛ و ١ ف-٢؛ و ١ خ م؛ و ٣ خ ع)، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها/قسم الموظفين الدوليين (١ ف-٣؛ و ١ م ف و)، ووحدة تقديم المشورة للموظفين ورعايتهم (١ م أ م)، وخط الخدمات المتصلة بمنحة التعليم (١ م أ م). ويُقترح كذلك إعادة تصنيف وظيفة برتبة ف-٣ من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها/قسم الموظفين الدوليين إلى وظيفة موظف لشؤون الموارد البشرية برتبة ف-٤. وسيكون شاغل هذه الوظيفة مسؤولا عن تنفيذ استراتيجيات الإدارة التي ستوضع بالتعاون مع إدارة الدعم الميداني لتوفير التوجيه الاستراتيجي، ومع المقر بشأن جميع المسائل المتعلقة بسياسة شؤون الموظفين وبالتجهيز والمسائل الإجرائية.

٦٣ - وفي الوقت الراهن، تندرج مهام الميزانية في وحدة الشؤون الإدارية وإدارة المشاريع التي يرأسها موظف لشؤون الموارد البشرية. ومن أجل تعزيز وظائف الميزانية والمالية، يقترح إنشاء وحدة جديدة للميزانية تتبع مباشرة إلى نائب الرئيس. ويقترح أيضا نقل ثلاث وظائف على النحو التالي: وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية من خط خدمات السفر والمطالبات/قسم الموظفين الدوليين، ووظيفة واحدة من الفئة الفنية الوطنية من خط خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الأفراد النظاميين، ووظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة من وحدة الشؤون الإدارية وإدارة المشاريع.

٦٤ - ومع بدء العمل بوحدتي إدارة الأصول والممتلكات في نظام أوموجا، نقلت المسؤولية عن إدارة جميع أصول البعثات المستفيدة إلى مركز الخدمات الإقليمي. وتمشيا مع توصية مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره، يُقترح إنشاء وحدة لإدارة الممتلكات بنقل ست وظائف، تشمل ما يلي: وظيفة واحدة برتبة ف-٣ من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الموظفين الوطنيين؛ وخمس وظائف من فئة الخدمات العامة الوطنية من خط خدمات البائعين/قسم الإبلاغ المالي (١ من فئة الخدمات العامة الوطنية)، ومن خط خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة/قسم الموظفين الدوليين (٢ من فئة الخدمات العامة الوطنية)؛ ووظيفتين من خط خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الوطنيين (٢ من فئة الخدمات العامة الوطنية).

٦٥ - ولإتاحة ترشيد المهام وتحقيق التآزر، يُقترح دمج وحدة إدارة النظم وضمان الجودة ووحدة الإبلاغ. وستسمى الوحدة الجديدة المنشأة وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء وستكون مسؤولة عن إدارة جميع وحدات نظام أوموجا، بما في ذلك العناية بجميع البطاقات التقنية والوصول إلى مجموعة برامجيات الدعم الميداني في نظام أوموجا، ونشر جميع وظائف نظام أوموجا، بما في

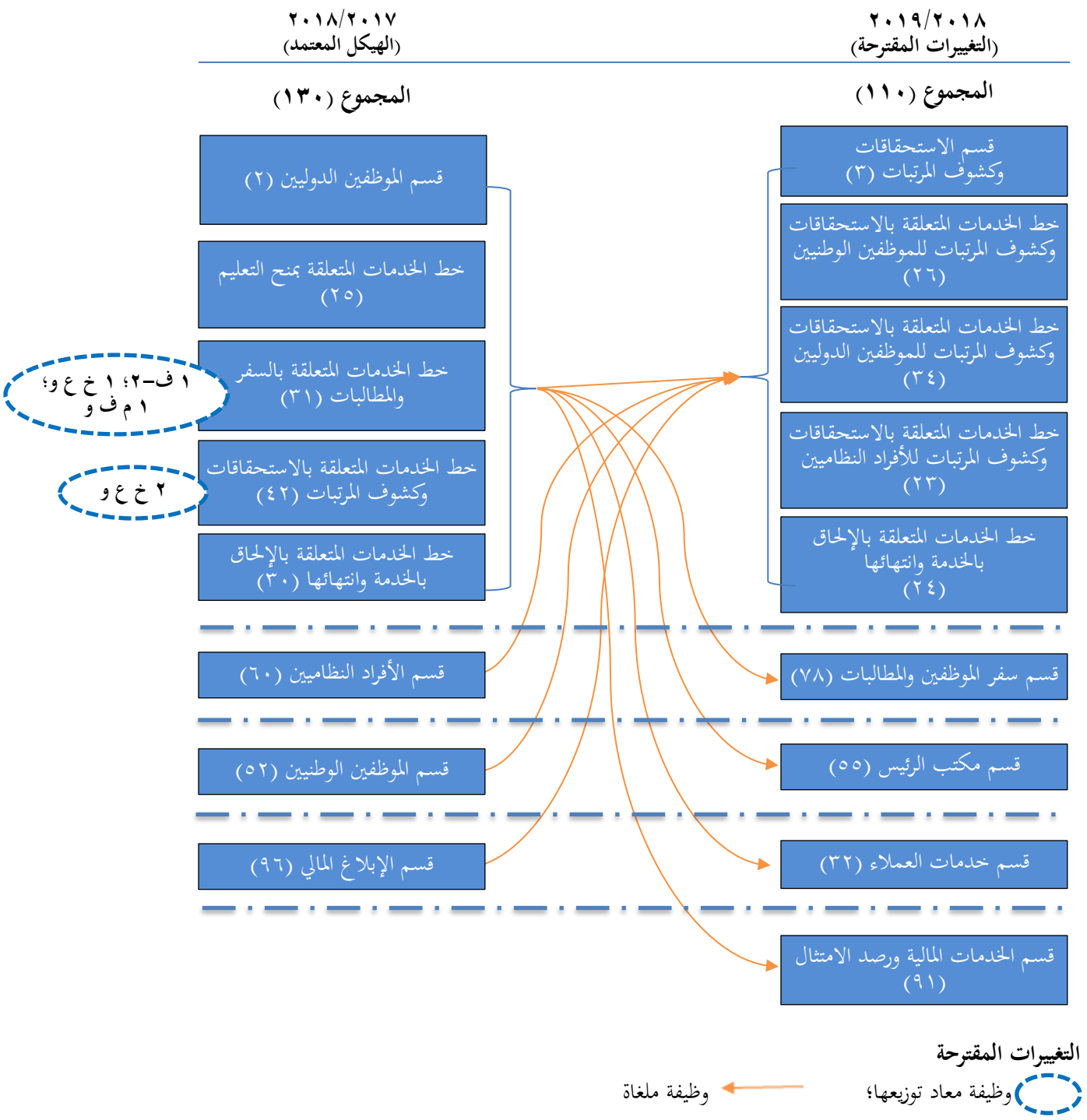
ذلك التدريب والدعم، وعن مواصلة تحسين أساليب العمل في المركز. وستُنقل سبع وظائف من وحدة التحليل والإبلاغ (١ ف ٢، و ٢ خ م، و ١ م ف و، و ٣ من فئة الخدمات العامة الوطنية)، ووظيفة واحدة من وحدة التخطيط الاستراتيجي (١ ف-٤).

قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات (قسم الموظفين الدوليين سابقا)

٦٦ - تمشيا مع الهيكل الجديد المقترح لمركز الخدمات الإقليمي، ستعاد تسمية قسم الموظفين الدوليين السابق ليصبح اسمه قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات وسيتضمن خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهائها والاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين والموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين. ومن المقترح نقل خطوط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات ومنحة التعليم إلى قسم سفر الموظفين والمطالبات الذي سيحل محل قسم الموظفين الوطنيين. وترد التغييرات اللازم إجراؤها في ملاك الموظفين تحت إشراف مدير لتقديم الخدمات برتبة ف-٥، من أجل إنشاء قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات في الشكل الثالث، ويرد توضيحها في الجدول ٧.

الشكل الثالث

موجز التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة لإنشاء قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات المقترح



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

الجدول ٧

قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات (قسم الموظفين الدوليين سابقا)

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
مكتب مدير تقديم الخدمات	١	موظف فني وطني	نقل	من مكتب مدير تقديم الخدمات السابق/قسم الموظفين الوطنيين
الاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين (سابقا الاستحقاقات وكشوف المرتبات)	١	الخدمة الميدانية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الأفراد النظاميين
	(١)	موظف فني وطني	نقل	إلى خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين
	(٦)	الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة دعم الزبائن/قسم خدمات الزبائن؛ وإلى خط الخدمات المتعلقة بالموظفين الوطنيين وكشوف المرتبات/قسم تقديم الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ وإلى خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها/قسم تقديم الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ وإلى خط الخدمات المتعلقة بالبائعين/قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال
	(٢)	فئة الخدمات العامة الوطنية	إلغاء	–
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	(١)	ف-٣	نقل	إلى وحدة العلاقات مع الزبائن وإدارة المعارف/قسم خدمات الزبائن
	(١)	الخدمة الميدانية	نقل	إلى خط الخدمات المتعلقة بالسفر/قسم السفر والمطالبات
	(٢)	الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين/قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات
	(٢)	الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة إدارة الممتلكات/مكتب الرئيس
خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين	٣	١ ف-٤، و ٢ ف-٣	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين
	١	١ ف-٢	نقل	من مكتب الرئيس السابق/قسم الأفراد النظاميين
	٣	الخدمة الميدانية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها/قسم الأفراد النظاميين
	١	موظف فني وطني	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق/قسم الأفراد النظاميين
	١٠	الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الدوليين، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الأفراد النظاميين، وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الأفراد النظاميين
	٥	الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم السابق/قسم الموظفين الدوليين، وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الأفراد النظاميين، وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الوطنيين
الاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين	٥	١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٣ من فئة الخدمة الميدانية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين

خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
	١	ف-٣	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق/قسم الأفراد النظاميين
	٣	الخدمة الميدانية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الدوليين، وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الوطنيين
	٣	موظف فني وطني	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين، وخط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الدوليين
	١٤	الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الموظفين الوطنيين؛ وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق/قسم الإبلاغ المالي؛ ومن خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الموظفين الوطنيين، وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الوطنيين، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها/قسم الموظفين الدوليين
السفر والمطالبات	(٢٨)	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٦ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ١٨ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة العلاقات مع الزبائن وإدارة المعارف/قسم خدمات الزبائن، وإلى خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات/قسم السفر والمطالبات، وإلى وحدة شؤون الميزانية/مكتب نائب الرئيس، وإلى خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين
	(١)	ف-٢	إلغاء	-
	(١)	موظف فني وطني	إلغاء	-
	(١)	الخدمات العامة الوطنية	إلغاء	-
منحة التعليم	(١٨)	١ ف-٤، و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ١٤ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم/قسم سفر الموظفين والمطالبات
	(١)	ف-٢	نقل	إلى مكتب الرئيس
	(١)	متطوعي الأمم المتحدة	نقل	إلى وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب/مكتب نائب رئيس مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي
	(٢)	الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة العلاقات مع الزبائن وإدارة المعارف/قسم خدمات الزبائن
	(٣)	الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى خط الخدمات المتعلقة بدعم الزبائن/قسم خدمات الزبائن؛ ووحدة دعم الزبائن/قسم خدمات الزبائن؛
المجموع	**(٢٠)**			

خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين

٦٧ - سيستمر خط الخدمات الحالي فيما يتعلق بالاستحقاقات وكشوف المرتبات في توفير خدمات المعاملات المتصلة بالموارد البشرية والمهام المتعلقة بكشوف المرتبات للموظفين الدوليين نظرا إلى أوجه الترابط والتنسيق الوثيق اللازم بين الموارد البشرية وكشوف المرتبات لتنفيذ المهام المتعلقة بكشوف المرتبات.

وستُنقَل مهام الموافقة خارج دورة الميزانية من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها ودمجها ضمن خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين. وستُنقل مهام الموارد البشرية التي تؤدى في خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات السفر السابق إلى قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين إلى جانب الموارد الذي يؤدي تلك المهام لتوحيد جميع استحقاقات ومستحقات الموظفين الدوليين تحت إشراف مدير واحد. وفي ضوء زيادة حجم حافظة الموارد البشرية لخط الخدمات، يُقترح إعادة تصنيف وظيفة رئيس خط الخدمات من موظف إداري برتبة ف-٤ إلى موظف موارد بشرية برتبة ف-٤ وذلك لدعم وظيفة الموارد البشرية لخط الخدمات

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

٦٨ - يُقترح أن يوسع خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها نطاق مسؤولياته الراهنة التي تقتصر على فئة الموظفين الدوليين، لكي تشمل أيضا الموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين. ويتمشى ذلك مع استراتيجية إعادة الهيكلة الشاملة. وفي الوقت الراهن، يرأس الوحدة موظف إداري برتبة ف-٤. بيد أنه نظرا إلى الطابع المحدد لاستحقاقات الموارد البشرية التي يديرها خط الخدمات، فإنه يُقترح إعادة تصنيف هذه الوظيفة إلى موظف موارد بشرية لدعم مهام الموارد البشرية لخط الخدمات وتحسين عملية تقديم الخدمات.

خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (المسمى سابقا خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات في إطار قسم الأفراد النظاميين)

٦٩ - تمشيا مع إعادة الهيكلة المقترحة، يُقترح إعادة تسمية خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات، الموجود حاليا في إطار قسم الموظفين الوطنيين، ليصبح اسمه خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين ونقله إلى قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات. وبوجه الإجمال، سيجري نقل ٢٣ وظيفة من: (أ) خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق في إطار قسم الأفراد النظاميين (١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٢ خ م، و ١ م ف و، و ١٥ خ ع و)؛ (ب) وحدة السفر والمطالبات السابقة في إطار قسم الموظفين الوطنيين (١ ف-٣)؛ (ج) مكتب الرئيس السابق لمركز الخدمات الإقليمي (١ ف-٢)؛ (د) خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها في إطار قسم الأفراد النظاميين (١ خ م). ومن المقترح نقل مهام السفر والمطالبات إلى قسم سفر الموظفين ومطالباتهم.

٧٠ - ويُقترح دمج قسم الأفراد النظاميين الحالي مع خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين في قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، لإبقاء مهام الموارد البشرية وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين ضمن خط خدمات واحد نظرا إلى أوجه الترابط والتنسيق الوثيق اللازم بين فريقي الموارد البشرية وكشوف المرتبات من أجل تنفيذ المهام المتعلقة بكشوف المرتبات. وعملا باقتراح إعادة الهيكلة، يُقترح نقل مهام السفر والمطالبات إلى خطوط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات على التوالي وسيتم نقل عملية فواتير التذاكر (فواتير البائعين) لشحن الأمتعة الشخصية إلى خط الخدمات المتعلقة بالبائعين، في إطار قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال.

خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (المسمى سابقا خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات في إطار قسم الموظفين الوطنيين)

٧١ - يُقترح دمج قسم الموظفين الوطنيين الحالي في خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين في قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، لإبقاء مهام الموارد البشرية وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين ضمن خط خدمات واحد نظرا إلى أوجه الترابط والتنسيق الوثيق اللازم بين فريقي الموارد البشرية وكشوف المرتبات من أجل تنفيذ المهام المتعلقة بكشوف المرتبات.

قسم الموظفين الوطنيين السابق

٧٢ - تمشيا مع إعادة الهيكلة المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، سيحل قسم الموظفين الوطنيين السابق. وستنقل الوظائف الموجودة في خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق وفي خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق إلى قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين ومطالباتهم، وقسم خدمات الزبائن، وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ومكتب الرئيس. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح إلغاء ثلاث وظائف من فئة الخدمات العامة الوطنية ووظيفة واحدة من فئة متطوعي الأمم المتحدة. ويرد توضيح التغييرات المقترح إجراؤها في ملاك موظفي قسم الموظفين الوطنيين السابق في الجدول ٨ أدناه.

الجدول ٨

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الموظفين الوطنيين السابق

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
مكتب مدير تقديم الخدمات في قسم الموظفين الوطنيين	(٣)	١ ف-٥، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ١ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين والمطالبات، وقسم خدمات الزبائن، وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ومكتب الرئيس
الموارد البشرية وكشوف المرتبات	(٢٢)	١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ٢ من الفئة الفنية الوطنية، و ١٤ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	
السفر والمطالبات	(٢٣)	٤ ف-٣، و ٥ من فئة الخدمة الميدانية، و ١٤ من فئة الخدمات العامة الوطنية،	نقل	
	(٣)	فئة الخدمات العامة الوطنية	إلغاء	-
	(١)	من متطوعي الأمم المتحدة	إلغاء	-
المجموع	**(٥٢)**			

قسم الأفراد النظاميين السابق

٧٣ - تمشيا مع إعادة الهيكلة المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، سيحل قسم الأفراد النظاميين السابق أيضا وتُدمج الوظائف في الأقسام الجديدة المقترحة. وستنقل الوظائف في خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق، إلى قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين والمطالبات، وقسم خدمات الزبائن، وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ومكتب الرئيس. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح إلغاء ثلاث وظائف من فئة الخدمات العامة الوطنية. ويرد توضيح التغييرات المقترح إجراؤها في ملاك الموظفين في قسم الأفراد النظاميين السابق في الجدول ٩.

الجدول ٩

التغيرات في ملاك الموظفين: قسم الأفراد النظاميين السابق

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
مكتب مدير تقديم الخدمات	(١)	ف-٥		إلى قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين والمطالبات، وقسم خدمات الزبائن، وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ومكتب الرئيس
	(٢)	١ ف-٢، و ١ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	
الموارد البشرية وكشوف المرتبات	(٢٧)	١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٣ من فئة الخدمة الميدانية، و ٢ من الفئة الفنية الوطنية، و ٢٠ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	
	(١)	فئة الخدمات العامة الوطنية	إلغاء	

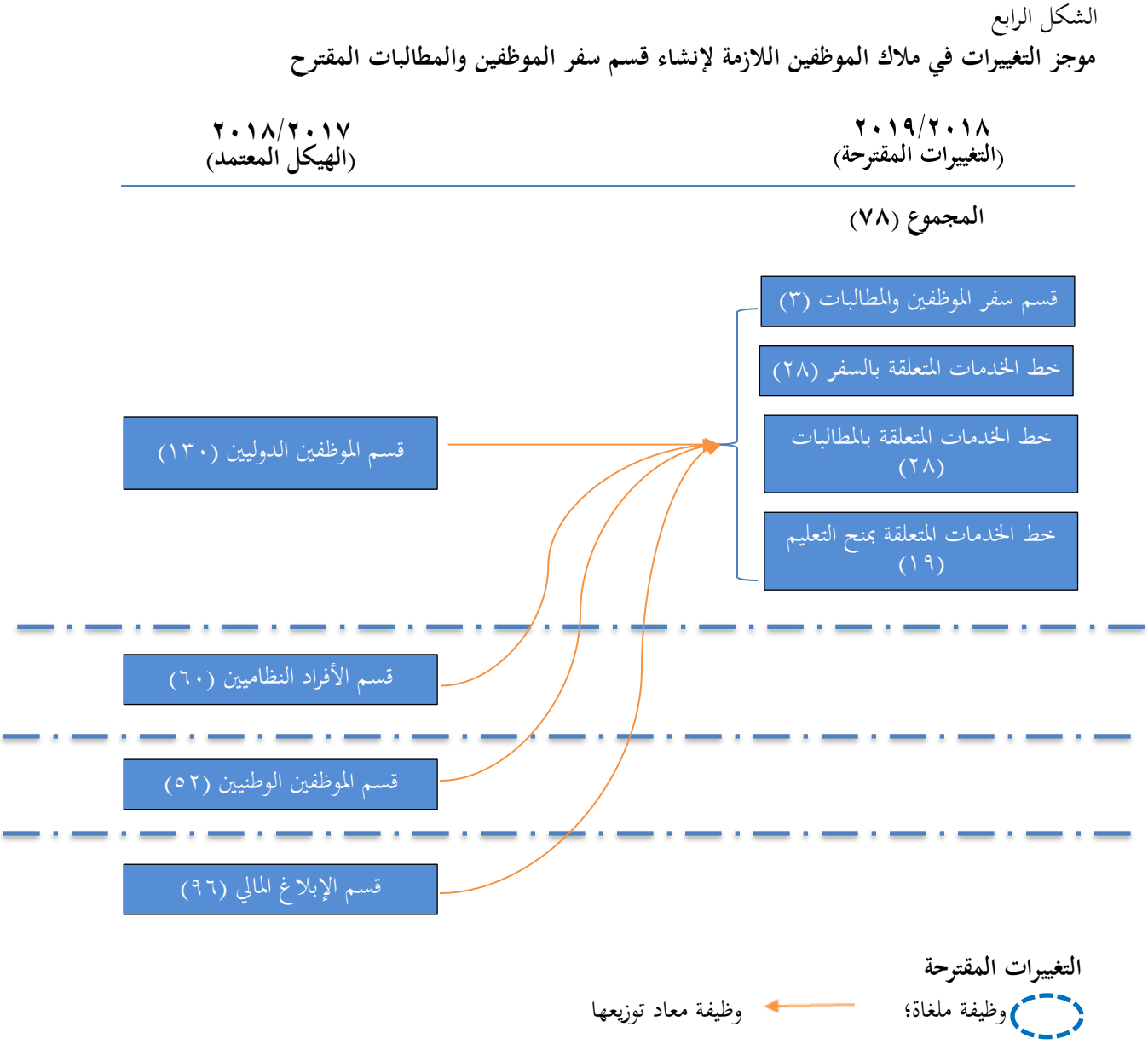
خط الخدمات	عدد الوظائف	فئة الوظيفة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
الإلحاق بالخدمة وانتهائها	(٨)	١ ف-٣، و ١ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ٥ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	إلى قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين والمطالبات، وقسم خدمات الزبائن، وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ومكتب الرئيس
السفر والمطالبات	(١٩)	١ ف-٣، و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ٢ من الفئة الفنية الوطنية، و ١٤ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	
	(٢)	فئة الخدمات العامة الوطنية	إلغاء	
المجموع	**(٦٠)**			

قسم سفر الموظفين والمطالبات (قسم جديد ناتج عن دمج خطوط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في أقسام الموظفين الدوليين والموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين السابقة)

٧٤ - سيتولى إدارة قسم سفر الموظفين والمطالبات مدير لتقديم الخدمات برتبة ف-٥ وسيكون مسؤولا عن تقديم ما يلي: (أ) خدمات السفر والمطالبات لجميع فئات الموظفين (الدوليين والوطنيين والأفراد النظاميين)؛ (ب) سُلف منحة التعليم؛ (ج) المطالبات للموظفين الدوليين في جميع البعثات المستفيدة من الخدمات. وستُنقل المهام المتعلقة بالمطالبات ومنحة التعليم إلى هذا القسم، الذي ستعاد هيكلته إلى ثلاثة من خطوط الخدمات، وهي خط الخدمات المتعلقة بالسفر، وخط الخدمات المتعلقة بالمطالبات، وخط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم. وترد التغييرات اللازم إجراؤها في ملاك الموظفين لإنشاء قسم سفر الموظفين والمطالبات في الشكل الرابع، ويرد توضيحها في الجدول ١٠.

الشكل الرابع

موجز التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة لإنشاء قسم سفر الموظفين والمطالبات المقترح



الجدول ١٠

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم سفر الموظفين والمطالبات

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
مكتب مدير تقديم الخدمات	٣	١ ف-٥، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ١ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من مكتب مدير تقديم الخدمات السابق/قسم الموظفين الوطنيين
السفر	٧	١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ٤ من فئة الخدمة الميدانية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق/قسم الموظفين الدوليين
	٢١	فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم السابق/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق/قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق/قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين
المطالبات	٢	ف-٣	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الأفراد النظاميين
	(١)	ف-٣	إعادة تصنيف	إلى ف-٤
	١	ف-٤	إعادة تصنيف	إلى ف-٣
	٦	فئة الخدمة الميدانية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالبائعين السابق، وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات/قسم الموظفين الدوليين؛ وقسم الإبلاغ المالي وخط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الدوليين
	١	موظف فني وطني	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق/قسم الأفراد النظاميين
	١٩	فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من قسمي الموظفين الدوليين والموظفين الوطنيين السابقين
منحة التعليم	١٨	١ ف-٤، و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من الفئة الفنية الوطنية، و ١٤ من فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم في قسم الموظفين الدوليين السابق
	١	ف-٣		من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين
المجموع	**٧٨**			

خط الخدمات المتعلقة بالسفر

٧٥ - في إطار الهيكل الحالي، تُجزَّأ خدمات السفر فيما بين ثلاثة أقسام وفي أربعة من خطوط الخدمات وهي: خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها في إطار قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في إطار قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في إطار قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في إطار قسم الموظفين الوطنيين. وبُغية تعزيز المهام المتعلقة بخدمات السفر، يُقترح إنشاء وحدتين فرعيتين، وهما وحدتا السفر والمطالبات، لخدمة جميع البعثات المستفيدة من الخدمات. وسيوفر ذلك لمركز الخدمات الإقليمي رقابة أفضل على المعاملات والعمليات ذات الصلة. وسيتضمن خط الخدمات المتعلقة بالسفر ما مجموعه ٢٨ وظيفة تنقل من خطوط الخدمات التي سبق حلها على النحو المبين في الجدول ١٠.

خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

٧٦ - في إطار الهيكل الحالي، تُجزَّأ المطالبات فيما بين أربعة من خطوط الخدمات وهي: خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات في إطار قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في إطار قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في إطار قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات في إطار قسم الموظفين الوطنيين. وتمشيا مع إعادة الهيكلة المقترحة في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، سيعمل مركز الخدمات الإقليمي على توحيد المطالبات في خط خدمات واحد، مما سيؤدي إلى تحسين الخدمات من خلال تعزيز الرقابة وزيادة الكفاءة في التجهيز. وسيتضمن خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات ما مجموعه ٢٨ وظيفة تنقل من خطوط الخدمات التي سبق حلها على النحو المبين في الجدول ٨.

خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم

٧٧ - يُقترح نقل خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم إلى قسم سفر الموظفين والمطالبات. ويتمشى ذلك مع عملية إعادة الهيكلة الشاملة التي تهدف إلى هيكلة أقسام تقديم الخدمات استنادا إلى الخدمات المقدمة. وعلى هذا النحو، ستنقل ١٨ وظيفة من خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم السابق في إطار قسم الموظفين الدوليين (١ ف-٤، و ١ موظف فني وطني، و ٢ من فئة الخدمة الميدانية، و ١٤ من فئة الخدمات العامة الوطنية)، وستنقل وظيفة واحدة برتبة ف-٣ من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق في قسم الموظفين الوطنيين السابق.

قسم خدمات الزبائن (قسم جديد)

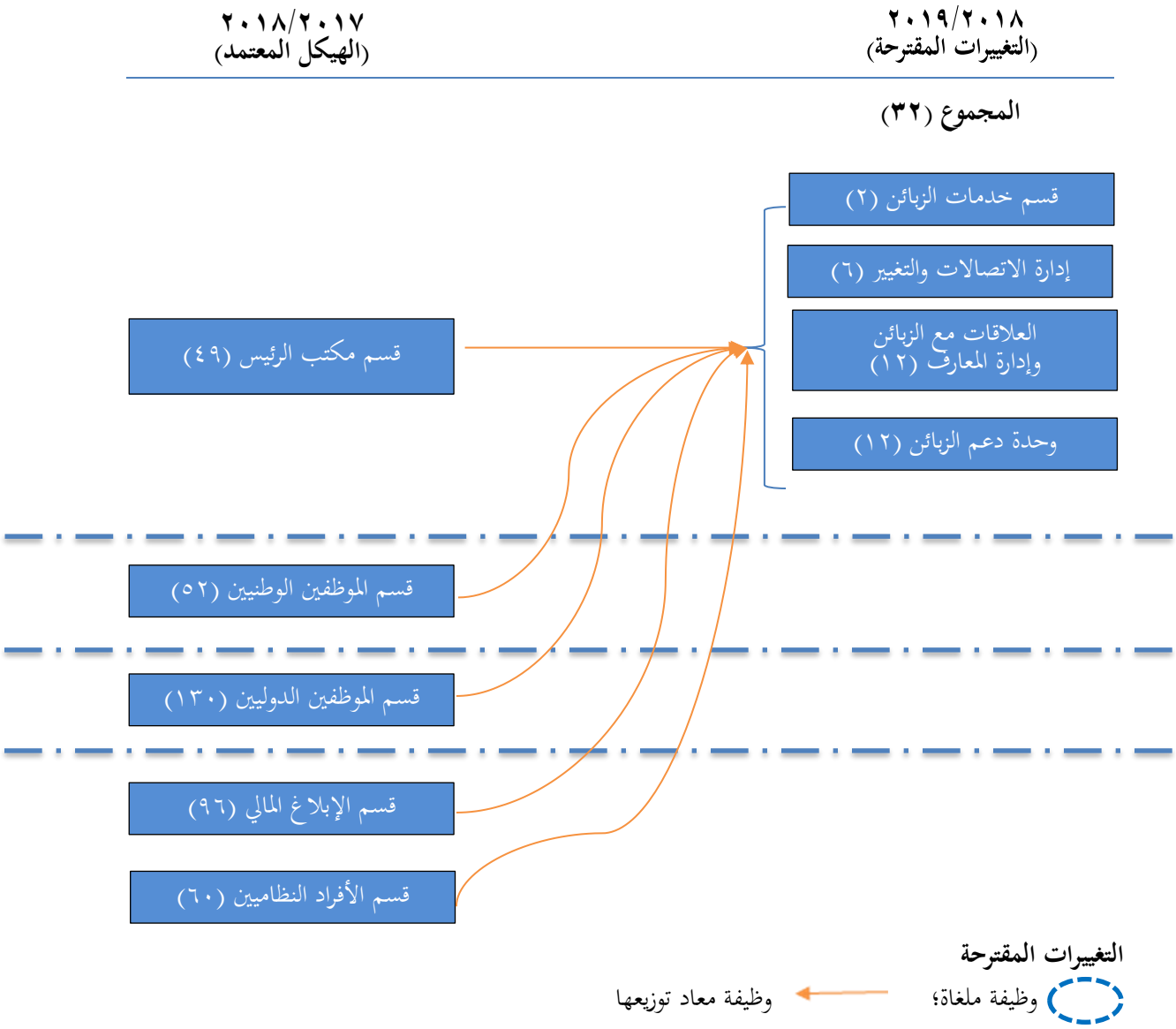
٧٨ - يشكل إنشاء قسم خدمات العملاء إحدى التوصيات الأساسية التي صدرت عن الاستعراض المستقل للخدمات المشتركة التي تديرها إدارة الدعم الميداني والتي وافق مجلس إدارة المشروع على تنفيذها. وفي الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، يُقترح إنشاء قسم لخدمات العملاء، يديره رئيس برتبة ف-٥ يعاد توزيعه من مكتب مدير تقديم الخدمات في قسم الأفراد النظاميين السابق. وسيكون الرئيس مسؤولا عن العلاقات مع العملاء، وإدارة المعارف، ودعم العملاء فيما يتصل بجميع فئات الموظفين (الدوليين والوطنيين والأفراد النظاميين) في جميع البعثات المتلقية للخدمات في جميع أنحاء أفريقيا. وبالإضافة إلى ذلك، ستُنقل وحدة إدارة الاتصالات والتغيير الموجودة سابقا في مكتب الرئيس، إلى هذا القسم من أجل مواصلة تعزيز

الاتصـــالات مع البعثات المتلقية للخدمات. ومن المتوقع أن يؤدي تخصـــيص الموارد لخدمات العملاء إلى زيادة جودة الخدمات المقدمة ورضـا العملاء. وسـيتألف ملاك موظفي القسـم من ٣٠ وظيفة ومتطوعَيْن من متطوعي الأمم المتحدة يعاد توزيعهم من الأقسام الأخرى.

٧٩ - وترد التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة من أجل إنشـــاء قســـم خدمات الزبائن في الشـــكل الخامس، ويرد توضيحها في الجدول ١١.

الشكل الخامس

موجز التغييرات في ملاك الموظفين اللازمة من أجل إنشاء قسم خدمات الزبائن المقترح



الجدول ١١

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم خدمات الزبائن

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
مكتب رئيس قسم تقديم الخدمات للزبائن	١	ف-٥	نقل	من مكتب مدير تقديم الخدمات السابق/قسم الأفراد النظاميين
	١	فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم تقديم الخدمات للموظفين الوطنيين
وحدة إدارة الاتصالات والتغيير	٥	١ ف-٤، و ١ من فئة الخدمة الميدانية، و ١ من فئة الخدمات العامة الوطنية، و ٢ من متطوعي الأمم المتحدة	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالاتصالات وإدارة التغيير والعلاقات مع الزبائن السابق/مكتب الرئيس
	١	موظف فني وطني	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالبائعين
وحدة العلاقات مع الزبائن وإدارة المعارف	١	ف-٣	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق/قسم الأفراد النظاميين
	١	موظف فني وطني	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق/قسم الموظفين الدوليين
	١٠	فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم السابق، وخط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات السابق/قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها السابق/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالبائعين السابق/قسم الإبلاغ المالي
وحدة دعم الزبائن	١	ف-٣	إعادة ندب	من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الدوليين
	١	موظف فني وطني	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الوطنيين
	١٠	فئة الخدمات العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات السابق/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق السابق/قسم الإبلاغ المالي؛ وخط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم السابق؛ ومكتب مدير تقديم الخدمات السابق/قسم الأفراد النظاميين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الوطنيين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط الخدمات المتعلقة بالسفر والمطالبات السابق/قسم الأفراد النظاميين
المجموع	**٣٢**			

مكتب رئيس قسم خدمات الزبائن

٨٠ - يُقترح أن يتولى رئاسة قسم خدمات الزبائن مدير لخدمة الزبائن برتبة ف-٥، يتمتع بخبرة متينة في مجال الموارد البشرية نظرا إلى الحاجة إلى كفالة التركيز على احتياجات الزبائن وتوافر معرفة مناسبة بالسياسات فيما بين أعضاء الفريق. وسيتلقى الرئيس الدعم من مساعد إداري (من فئة الخدمات العامة الوطنية) ينقل من قسم الموظفين الوطنيين السابق.

وحدة إدارة الاتصالات والتغيير

٨١ - ستكون وحدة إدارة الاتصالات والتغيير مسؤولة عن الاتصالات الداخلية والخارجية لمركز الخدمات الإقليمي. وبالإضافة إلى ذلك، ستُنقل مهام الدعم في نظام iNeed وحل إدارة المكالمات إلى هذه الوحدة التي ستجري دراسات استقصائية دورية عن مدى رضا الزبائن والموظفين.

وحدة العلاقات مع الزبائن وإدارة المعارف

٨٢ - تمشيا مع توصيات الاستعراض المستقل للخدمات المشتركة التي تديرها إدارة الدعم الميداني، ستكون وحدة العلاقات مع الزبائن وإدارة المعارف مسؤولة عن إدارة أنشطة استراتيجية الزبائن وإدارة الخدمات المقدمة لهم التي تديرها حاليا وحدة إدارة الاتصالات والتغيير. وبالإضافة إلى ذلك، يُقترح أن تكون الوحدة مسؤولة عن إدارة المعارف على نطاق المركز، مع البدء بوضع إطار لإدارة المعارف.

وحدة دعم الزبائن

٨٣ - من المتوقع أن تصبح وحدة دعم الزبائن واجهة تقديم الخدمات المشتركة إلى زبائن مركز الخدمات الإقليمي. ولهذا السبب، فإن الوحدة ستقدم خدمات الدعم والتسوية للمسائل المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر بطريقة تتسم بالحساسية والموثوقية والتعاطف، من أجل اكتساب ثقة زبائن المركز وولائهم. وستقسم الوحدة إلى فريقين متعددي الوظائف، يرأس كل منهما خبيرٌ في الشؤون المالية والموارد البشرية، وسيتولى الفريقان دعم العمليات من بدايتها إلى نهايتها، وتحقيق الكفاءة والمواءمة والأداء وتمكينها في الوقت نفسه من تقديم خدمات أفضل للزبائن. وتهدف هذه الوحدة الجديدة إلى تصميم نموذج تشغيل ونهج متكاملين لمراكز الاتصال للرد على استفسارات الزبائن، مما يتيح حصول الزبائن على خبرة مركزة ومحسنة، مدعومة بنموذج تدريجي محدد ومتعدد المستويات، يحدد مركز الخدمات الإقليمي باعتباره محورا للنموذج تسند إليه مسؤولية توجيه الاتساق والتوحيد في حصول الزبائن على الخدمات، ويسند إلى وحدات خدمة الزبائن التابعة للبعثات دور المتحدثين المسؤولين عن تقديم الدعم الشخصي الذين يتبعون مباشرة مركز الخدمات الإقليمي للحصول على التوجيه والإرشاد باستمرار. وسيقوم المركز بتجريب نموذج التوزيع المحوري مع وحدة دعم الزبائن التابعة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال المنشأة في تلك البعثة ويعمل بها موظفون تابعون للمكتب.

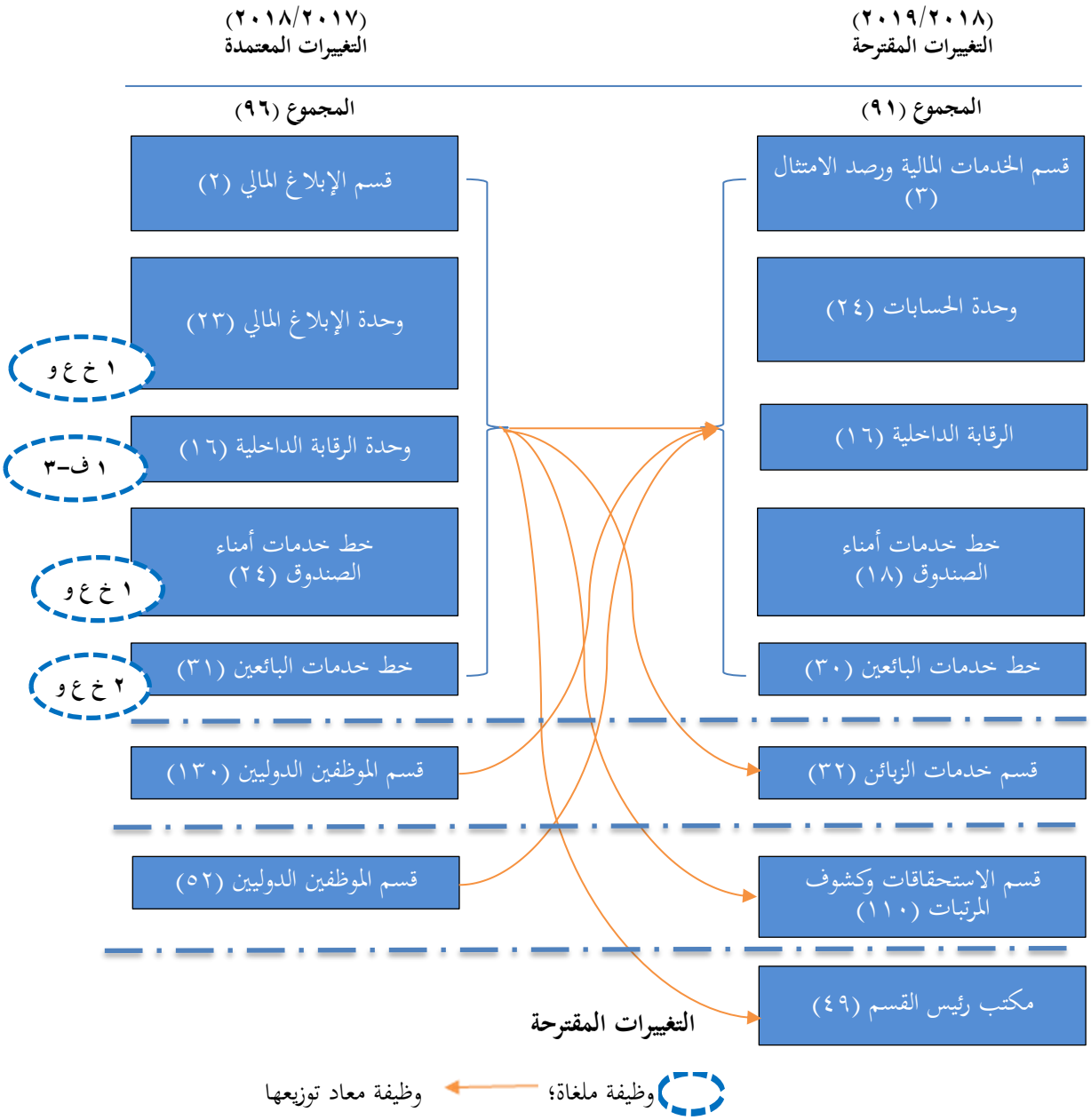
قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال (المسمى سابقا قسم الإبلاغ المالي)

٨٤ - أعيدت تسمية قسم الإبلاغ المالي ليصبح قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، لبيان ما يؤديه القسم من أدوار ومهام مالية موسعة تتجاوز نطاق الإبلاغ. وقد تم الاعتراف بالدور الرئيسي الذي يضطلع به القسم في إدارة المخاطر ورصد الامتثال من خلال وحدة الرقابة الداخلية. وسيظل خط

خدمات أمين الصندوق وخط خدمات البائعين تابعين لرئيس القسم الذي سيتولى الإشراف على الوحدات الأربع بالقسم، وهي وحدة الرقابة الداخلية، ووحدة الحسابات، وخط خدمات البائعين وخط خدمات أمين الصندوق. وترد في الشكل السادس أدناه التغييرات في ملاك الموظفين اللازم إجراؤها لإنشاء قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ثم تُوضَّح في الجدول ١٢.

الشكل السادس

موجز التغيرات في ملاك الموظفين في قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال



المختصر: خ ع و، الخدمة العامة الوطنية.

الجدول ١٢

التغيرات في ملاك الموظفين: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*الوصف*
مكتب رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال	١	موظف فني وطني	نقل	من وحدة الرقابة الداخلية/قسم الإبلاغ المالي سابقا
وحدة الرقابة الداخلية	(١)	ف-٣	إلغاء	–
	(١)	الخدمة الميدانية	نقل	إلى وحدة المحفوظات والسجلات/مكتب نائب الرئيس
	(٢)	موظف فني وطني	نقل	إلى وحدة الحسابات/قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال؛ وإلى مكتب الرئيس/قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال
	٤	الخدمة العامة الوطنية	نقل	من خط خدمات أمين الصندوق/قسم الإبلاغ المالي؛ وخط خدمات منحة التعليم/قسم الموظفين الدوليين؛ وخط خدمات السفر والمطالبات سابقا/قسم الموظفين الدوليين
وحدة الحسابات (وحدة الإبلاغ المالي سابقا)	٢	الخدمة العامة الوطنية	نقل	من خط خدمات السفر والمطالبات سابقا/قسم الموظفين الوطنيين؛ ومن خط خدمات الموارد البشرية أو كشوف المرتبات/قسم الموظفين الوطنيين
	(١)	الخدمة العامة الوطنية	إلغاء	–
خط خدمات البائعين	(١)	موظف فني وطني	نقل	إلى وحدة الاتصالات وإدارة التغيير/قسم خدمات الزبائن
	(٢)	الخدمة العامة الوطنية	إلغاء	–
	٢	الخدمة العامة الوطنية	نقل	من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات/قسم الموظفين الدوليين، ومن خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات/قسم الأفراد النظاميين
خط خدمات أمين الصندوق	(١)	الخدمة الميدانية	نقل	إلى خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين/قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات
	(٤)	الخدمة العامة الوطنية	نقل	إلى وحدة الرقابة الداخلية/قسم الخدمات المالية، وإلى وحدة دعم الزبائن/قسم خدمات الزبائن
	(١)	الخدمة العامة الوطنية	إلغاء	–
المجموع	**(٥)**			

وحدة الرقابة الداخلية

٨٥ - ستواصل وحدة الرقابة الداخلية أداء مهمتها المتمثلة في كفالة وجود نظام قوي وفعال من الضوابط الداخلية في جميع خطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي، بما في ذلك كفالة الامتثال للقواعد والأنظمة السارية. كما ستكون الوحدة مسؤولة عن كفالة الامتثال المستمر لمبادئ إطار الضوابط الداخلية الذي وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي، وإجراء أنشطة مستمرة لرصد جميع العمليات والضوابط السارية. وبالإضافة إلى ذلك، ستؤدي الوحدة التسويات المصرفية لجميع المصارف التي تحتفظ فيها البعثات المستفيدة بحسابات.

وحدة الحسابات

٨٦ - أعيدت تسمية وحدة الإبلاغ المالي لتصبح وحدة الحسابات. ولم يطرأ أي تغيير على مهام الوحدة، بما في ذلك التقارير المالية التي تصدر شهريا وفي نهاية السنة، واسترداد التكاليف، وإشعارات الخصم، ومسك دفتر الأستاذ العام، ومطالبات ضريبة القيمة المضافة، وإعداد التقارير، وأداء جميع الخدمات المحاسبية ذات الصلة التي تشمل استعراض ورصد الحسابات التي تدار كبنود مفتوحة. وبالإضافة إلى ذلك، نُقلت مهمة تسوية حساب المقاصة الخاص ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي من قسم الموظفين الوطنيين إلى وحدة الحسابات وذلك لتبسيط المهمة.

خط خدمات البائعين

٨٧ - لم يطرأ أي تغيير على المهام التي يؤديها خط خدمات البائعين، ولكن اتسع نطاقها لتشمل دفع فواتير جميع البائعين، بما في ذلك الفواتير الخاصة بالسفر وشحن الأمتعة الشخصية، وهي مهام تؤديها حاليا خطوط خدمات أخرى. ومن المتوقع أن يؤدي توحيد إجراءات تجهيز فواتير البائعين تحت خط خدمات واحد إلى تحسين الإشراف على العملية، وسيتيح تحقيق أوجه الكفاءة عن طريق تجميع الموارد تحت سلطة مدير واحد.

خط خدمات أمين الصندوق

٨٨ - ستظل المهام التي يؤديها خط خدمات أمين الصندوق دون تغيير وستشمل تصنيف المدفوعات التي تتم عن طريق الشيكات وعن طريق نظام التحويلات المالية الإلكترونية، وتعهد شركاء تصريف الأعمال من الموظفين والبائعين، وتجهيز التحويلات المحلية، وتجهيز المدفوعات خارج الدورة، وتجهيز كشوف المرتبات، وتجهيز التحويلات الخارجية، وتعهد التوقيعات المعتمدة لدى المصارف، والحفاظ على العلاقات مع المؤسسات المصرفية، وإعداد طلبات التحويلات المالية لجميع المصارف التي تحتفظ فيها جميع البعثات المستفيدة من خدمات المركز بحسابات.

خدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية

٨٩ - في الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩، سيشمل الإطار التنفيذي للدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقديم الدعم إلى أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة من خلال توفير التدريب لموظفي الإشارات في البلدان المساهمة بقوات وبأفراد الشرطة من أجل تثبيت نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحيوية في المواقع الميدانية النائية والعالية المخاطر وتشغيلها وحل مشاكلها وصيانتها، وبالتالي كفالة الاتصال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مع قيادة البعثة والشرطة والقيادات الأخرى في مقر البعثة.

٩٠ - ويرد في الجدول ١٣ موجز للتغيرات في ملاك الموظفين اللازمة للدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الجدول ١٣

التغيرات في ملاك الموظفين: الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

خط الخدمة	*عدد الوظائف*	*فئة الوظائف*	*الإجراء الوظيفي*	*الوصف*
وحدة المشاريع الخاصة	١	ف-٣	إنشاء	وظيفة جديدة
	١	موظف فني وطني	إنشاء	وظيفة جديدة
المجموع	**٢**			

وحدة المشاريع الخاصة

٩١ - أُنشئت أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة في عام ٢٠١٥ من خلال مساهمة طوعية مدتها سنتان من إحدى الدول الأعضاء لمعالجة الثغرات الخطيرة في بناء قدرات موظفي الإشارات في بعثات حفظ السلام. وتعتمد الأمم المتحدة على موظفي الإشارات التابعين للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة من أجل تركيب نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحيوية في المواقع الميدانية النائية وذات المخاطر العالية وتشغيلها واستكشاف أخطائها وصيانتها من أجل كفالة الاتصال على مدار الساعة بقيادة البعثة والشرطة والقيادات الأخرى في مقر البعثة. وانتهت التبرعات التي مدتها سنتان في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وتم تمديدها إلى الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ من أجل حدث معين والتنسيق الاستراتيجي في المقر. ولم يُدرج الدعم التشغيلي واللوجستي لأنشطة التدريب في الأكاديمية وفي البعثات، نظرا لتوقع أن تتولى الأمم المتحدة تلك الخدمات بشكل مستقل.

٩٢ - وقد أثبتت أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة فعاليتها وكذلك تعاونها مع الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي فقد تم إدماجها في حافظة الخدمة مع الاستمرار في دعم برنامج الأكاديمية وتحقيق وفورات الحجم. وبحلول نهاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، دربت الأكاديمية أكثر من ٥٠٠ ٢ من موظفي الأمم المتحدة وحفظة السلام، مما ساهم في تعزيز إمكانيات العمل التبادلي وقدرات القيادة والتحكم. كما يسّر البرنامج تنظيم ثلاث دورات نسائية للتوعية من أجل تنمية القدرات التقنية لموظفات الإشارات للعمل بفعالية في بيئة الأمم المتحدة. وتم تدريب ما مجموعه ١١٣ امرأة من ٤٤ دولة. وقد تولي تنظيم أنشطة التدريب وتنسيقها موظف مخصص للعمليات التدريبية، ستنتهي إتاحة خدماته لهذا البرنامج في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨. ولكفالة استمرار تقديم الدعم لبناء قدرات الإشارات والتأهب الميداني، يُقترح إنشاء وظيفة موظف لعمليات التدريب برتبة ف-٣ ووظيفة موظف تدريب معاون من الفئة الفنية الوطنية في وحدة المشاريع الخاصة التابعة للدائرة. وتعتبر هاتان الوظيفتان أساسيتان للحفاظ على العلاقات طويلة الأجل مع مختلف أصحاب المصلحة في المنطقة وخارجها.

٩٣ - وسيكون موظف عمليات التدريب (ف-٣) وموظف التدريب المعاون (موظف فني وطني) مسؤولَين عن التنسيق التشغيلي والإمداد والنقل والإبلاغ في أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة. وسوف تتفاعل الموارد المطلوبة مع العنصر الاستراتيجي في المقر لتنفيذ وتتبع برنامج أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة في عنتيبي وفي الميدان، بما في ذلك تقديم التقارير عن الدورات

والمشاركين والمناهج الدراسية والدروس المستفادة والتحديات ومجالات التحسين. وسيتصلان بمكونات الإشارات في الميدان وسيمثلان الأكاديمية في المنطقة.

ثانيا – الموارد المالية

ألف – لمحة عامة

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

الفئة	النفقات (٢٠١٦-٢٠١٧) (١)	المخصصات (٢٠١٧-٢٠١٨) (٢)	تقديرات التكاليف (٢٠١٨-٢٠١٩) (٣)	الفرق: المبلغ (٤)=(٣)-(٢)	الفرق: النسبة المئوية (٥)=(٤)÷(٢)
الموظفون المدنيون					
الموظفون الدوليون	١٨ ٧٧٥,٥	١٦ ٦٤٠,٤	١٩ ٢٠٢,١	٢ ٥٦١,٧	١٥,٤
الموظفون الوطنيون	٥ ٧٦٣,٧	٨ ١٧٧,٩	٧ ٥٦٩,٩	(٦٠٨,٠)	(٧,٤)
متطوعو الأمم المتحدة	١٧٨,٩	١٦٤,٠	٣٤٦,٠	١٨٢,٠	١١١,٠
المساعدة المؤقتة العامة	٣٥,٧	-	-	-	-
المجموع الفرعي	**٢٤ ٧٥٣,٨**	**٢٤ ٩٨٢,٣**	**٢٧ ١١٨,٠**	**٢ ١٣٥,٧**	**٨,٥**
التكاليف التشغيلية					
الخبراء الاستشاريون	٥٣٢,٥	١٣٥,٧	١٤٠,٠	٤,٣	٣,٢
السفر في مهام رسمية	٥٨٤,١	٣٠٠,٠	٢٩٨,٥	(١,٥)	(٠,٥)
المرافق والهياكل الأساسية	٤ ٣٠٣,٣	٢ ٥٤١,٩ a	٢ ٤٣٧,٨	(١٠٤,١)	(٤,١)
النقل البري	٩٧,٣	٨١,٣	٩١,٣	١٠,٠	١٢,٣
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	٥ ٤٨٤,٥	٤ ١٦٤,٦ b	٤ ٢٤١,٢	٧٦,٦	١,٨
الخدمات الطبية	٤٦,٣	١٧٨,٠	١٢٨,٠	(٥٠,٠)	(٢٨,١)
المعدات الخاصة	-	-	-		
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	٥٣٠,٨	٦١٦,٢ c	٧٤٠,٠	١٢٣,٨	٢٠,١
المجموع الفرعي	**١١ ٥٧٨,٨**	**٨ ٠١٧,٧**	**٨ ٠٧٦,٨**	**٥٩,١**	**٠,٧**
إجمالي الاحتياجات	**٣٦ ٣٣٢,٦**	**٣٣ ٠٠٠,٠**	**٣٥ ١٩٤,٨**	**٢ ١٩٤,٨**	**٦,٧**
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	٢ ٦٨٦,٦	٢ ٩٩٣,٦	٣ ٠٧٨,٦	٨٥,٠	٢,٨
صافي الاحتياجات	**٣٣ ٦٤٦,٠**	**٣٠ ٠٠٦,٤**	**٣٢ ١١٦,٢**	**٢ ١٠٩,٨**	**٧,٠**
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	-	-	-	-	-
مجموع الاحتياجات	**٣٦ ٣٣٢,٦**	**٣٣ ٠٠٠,٠**	**٣٥ ١٩٤,٨**	**٢ ١٩٤,٨**	**٦,٧**

(أ) بلغت المخصصات الأصلية المعتمدة للمرافق والهياكل الأساسية ما مقداره ٢ ٥٣٠ ٠٠٠ دولار. ويشمل هذا الرقم مبلغ ١١ ٩٠٠ دولار لتشكيل أساس للمقارنة مع تقديرات التكاليف للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

(ب) يمثل المبلغ الموحد المخصص المعتمد لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ليشكل قاعدة قابلة للمقارنة مع تقديرات التكاليف للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

(ج) كانت المخصصات الأصلية المعتمدة للوازم والخدمات والمعدات الأخرى تبلغ ١٠٠ ٦٢٨ دولار. ولا يشمل هذا الرقم مبلغ ٩٠٠ ١١ دولار المستخدمة لتشكيل أساس للمقارنة مع تقديرات التكاليف للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

باء - عوامل الشغور

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

(النسبة المئوية)

الفئة	*عوامل الشغور الفعلية للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧*	*عوامل الشغور المدرجة في الميزانية للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨*	*عوامل الشغور المتوقعة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩*
الموظفون المدنيون			
الموظفون الدوليون	٢٠,٥	٢٠,٠	١٠,٠
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الفنيون الوطنيون	٥١,٦	٥٠,٠	١٥,٠
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	٩,٧	٦,٠	١٢,٠
متطوعو الأمم المتحدة	٦٢,٥	٥٠,٠	١٠,٠

٩٥ - يعزى ارتفاع معدلات الشغور خلال فترة الميزانية ٢٠١٦/٢٠١٧ في المقام الأول إلى التأخير في تعيين الموظفين الوطنيين من الفئة الفنية في الوظائف، مما أدى إلى ارتفاع معدل الشعور عما كان مقررا ليصل ٥١,٦ في المائة، بالإضافة إلى التأخير في تعيين متطوعي الأمم المتحدة. وأدى التعجيل بأنشطة التوظيف في النصف الثاني من الفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ إلى وصول العدد الفعلي من الوظائف المشغولة حتى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧ إلى ٢٤ من أصل ٣١ وظيفة من الوظائف الفنية الوطنية، مما أدى إلى انخفاض معدل الشغور إلى ٢٢،٦ في المائة.

٩٦ - وتستند معدلات الشغور المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ إلى متوسط معدلات الشغور الفعلية للأشهر الستة الأولى من الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ وآخر معدلات شغل الوظائف حتى ٣١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، وتراعي التخفيضات المقترحة في ملاك الموظفين وكذلك في أنشطة التوظيف الجارية، وهي في معظمها في مرحلة متقدمة جدا.

جيم - التدريب

٩٧ - يبرز برنامج التدريب للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، الذي تبلغ احتياجاته المقترحة من الموارد ٥٠٠ ١٢٦ دولار، الاهتمام الموجه لتحسين المهارات التنظيمية والإدارية والتقنية لموظفي مركز الخدمات الإقليمي. وستتناول الدورات التدريبية مجالات الإدارة والميزانية والشؤون المالية والنقل الجوي والموارد البشرية والتنظيم والتطوير التنظيمي والأمن.

٩٨ - وترد فيما يلي الاحتياجات التقديرية من الموارد اللازمة للتدريب للفترة الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	*المبلغ التقديري*
الخبراء الاستشاريون	
الخبراء الاستشاريون في مجال التدريب	-
السفر في مهام رسمية	
السفر في مهام رسمية لأغراض التدريب	١٠٢,٥
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	
رسوم التدريب ولوازمه وخدماته	٢٤,٠
المجموع	**١٢٦,٥**

٩٩ - ويرد أدناه العدد المقرر للمشاركين في التدريب للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩، بالمقارنة مع الفترات السابقة:

(عدد المشاركين)

	الموظفون الدوليون			*الموظفون الوطنيون*		
	العدد الفعلي للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦	*العدد المقرر للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧*	*العدد المقترح للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨*	*العدد الفعلي للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦*	*العدد المقرر للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧*	*العدد المقترح للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨*
التدريب الداخلي	٦٧٢	٤٧٦	٤٥١	٩٩٧	١ ٣١٠	٢٦١
التدريب الخارجي	٢٤	٢٣	٢٦	٢	٨	٩
المجموع	**٦٩٦**	**٤٩٩**	**٤٧٧**	**٩٩٩**	**١ ٣١٨**	**٢٧٠**

ثالثا - 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	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الموظفون الدوليون	٢ ٥٦١,٧	١٥,٤

(١) يُعبّر عن مبالغ الفروق في الموارد بآلاف دولارات الولايات المتحدة. ويرد تحليل للفروق التي لا تقل فيها قيمة الزيادة أو النقصان عن ٥ في المائة أي ١٠٠ ٠٠٠ دولار.

- **الإدارة: معدل الشغور المحدث والتكاليف العامة المنقحة لمجموعة عناصر الأجر**

١٠١ - تعزى الزيادة في الاحتياجات في المقام الأول إلى: (أ) تطبيق معدل شغور قدره ١٠ في المائة، بالمقارنة مع معدل قدره ٢٠ في المائة الذي طُبق على ميزانية الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧، وزيادة النسبة المئوية للتكاليف العامة للموظفين البالغة ٨٣ في المائة بالمقارنة مع نسبة ٧٤ في المائة التي طُبقت في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧ بسبب التغييرات في مجموعة عناصر الأجر الجديدة للموظفين؛ (ب) اقتراح إعادة تصنيف وظيفتين من الرتبة ف-٣ إلى الرتبة ف-٤؛ (ج) اقتراح إلغاء وظيفة من رتبة ف-٣. ويقابل هذه الزيادة في الاحتياجات جزئيا اقتراح بإلغاء ثلاث وظائف دولية (وظيفتان من الرتبة ف-٣ ووظيفة واحدة من الرتبة ف-٢).

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الموظفون الوطنيون	(٦٠٨,٠)	(٧,٤)

- **الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج**

١٠٢ - يعزى الانخفاض في الاحتياجات في المقام الأول إلى اقتراح إلغاء ١٦ وظيفة وطنية (وظيفتان من الوظائف الفنية الوطنية و ١٤ وظيفة من فئة الخدمة العامة الوطنية) وتطبيق معدل شغور أعلى قدره ١٢ في المائة للموظفين من فئة الخدمة العامة الوطنية بالمقارنة مع معدل ٦ في المائة الذي أُدرج في ميزانية الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧، ويقابل ذلك جزئيا: (أ) تطبيق معدل شغور أدنى قدره ١٥ في المائة لفئة الموظفين الفنيين الوطنيين بالمقارنة مع معدل ٥٠ في المائة الذي طُبق في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧؛ (ب) اقتراح إلغاء وظيفة موظف فني وطني.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
متطوعو الأمم المتحدة	١٨٢,٠	١١١

- **الإدارة: زيادة في المدخلات والنواتج**

١٠٣ - تعزى الزيادة في الاحتياجات في المقام الأول إلى تطبيق معدل شغور أدنى قدره ١٠ في المائة لمتطوعي الأمم المتحدة، بالمقارنة مع المعدل المدرج في الميزانية وقدره ٥٠ في المائة الذي طُبق في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧، بسبب ارتفاع معدل شغل وظائف متطوعي الأمم المتحدة في الفترة الحالية، ويقابل ذلك جزئيا إلغاء اثنتين من وظائف متطوعي الأمم المتحدة.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
المرافق والهياكل الأساسية	(١٠٤,١)	(٤,١)

- **الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج**

١٠٤ - يعزى انخفاض الاحتياجات في المقام الأول إلى إنجاز مشاريع تحسين مركز الخدمات الإقليمي، فضلا عن عدم تخصيص اعتمادات لاقتناء معدات السلامة والأمن، واستئجار معدات المكاتب. ويقابل انخفاض الاحتياجات جزئيا زيادة في حصة المركز من الخدمات المشتركة التي تقدمها البعثة إلى ٥٥,٩ في المائة استنادا إلى منهجية عدد الموظفين، بالمقارنة مع نسبة ٥٣,٤ في المائة التي طُبقت في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
النقل البري	١٠,٠	١٢,٣

- **معايير التكاليف: زيادة في المدخلات والنواتج**

١٠٥ - يعزى الفرق في المقام الأول إلى: (أ) زيادة قدرها ١١,٢ في المائة في سعر وحدة الوقود/اللتر إلى ٠,٨٩ دولارا للتر الواحد بالمقارنة مع السعر المدرج في الميزانية وقدره ٠,٨٠ دولارا للتر الواحد في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، بالاستناد إلى أسعار السوق الحالية؛ (ب) زيادة عدد المركبات التي يتوقع استخدامها في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ إلى ٢٠ مركبة بالمقارنة مع ١٩ مركبة المدرجة في ميزانية الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨. ويتماشى هذا مع الاستعراض الذي أجري لتحديد الأصول، بما فيها المركبات، التي نُقلت رسميا إلى قاعدة أصول المركز في آب/أغسطس ٢٠١٧.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الخدمات الطبية	(٥٠,٠)	(٢٨,١)

- **الإدارة: انخفاض في المدخلات والنواتج**

١٠٦- يعزى الفرق في المقام الأول إلى انخفاض الاحتياجات من اللوازم الطبية المطلوبة لدعم ٤٠٨ موظفين بالمقارنة مع ٤٢٧ موظفا المدرجين في ميزانية الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	١٢٣,٨	٢٠,١

- **الإدارة: زيادة في المدخلات دون تغير النواتج**

١٠٧ - يعزى الفرق في المقام الأول إلى تكاليف شحن جميع الأصناف المقرر شراؤها، والمجمعة تحت هذه الفئة من النفقات.

رابعا - الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما

١٠٨ - في ما يلي الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما في ما يتصل بتمويل المركز الإقليمي للخدمات في عنتيبي:

(أ) اعتماد مبلغ قدره ٨٠٠ ١٩٤ ٣٥ دولار للإنفاق على المركز خلال فترة الاثني عشر شهرا الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩؛

(ب) تقسيم المبلغ الوارد في الفقرة الفرعية (أ) بالتناسب بين ميزانيات البعثات المستفيدة فعلياً من خدمات مركز الخدمات الإقليمي وبمقارنتها بالميزانية البرنامجية المعتمدة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩.

خامسا – موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ المقررات والطلبات التي أوردتها الجمعية العامة في قراريها ٧٠/٢٨٦ و ٧١/٢٩٣، بما فيها طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة

ألف – الجمعية العامة

المسائل الشاملة

(القرار ٧٠/٢٨٦)

المقرر/الطلب	*الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/لتلبية الطلب*
تطلب إلى الأمين العام أن يحرص على أن يتيح إطار الميزانية القائمة على النتائج بالقدر الكافي إمكانيةَ النظر في التقدم المحرز في كل بعثة صوب تحقيق المهام المنوطة بها واستخدامها للموارد بفعالية، مع المراعاة الكاملة للمساءلة والطابع المتغيِّر لولاية البعثة (الفقرة ١٥).	تتضمن الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ معلومات عن التقدم الذي أحرزه المركز خلال الفترات المالية السابقة صوب تحقيق المهام المنوطة به. وبالإضافة إلى ذلك، تتضمن عرضا مفصلا لجميع الاحتياجات من الموارد مع مراعاة نتائج استعراض الخدمات المشتركة الذي اضطلعت به إدارة الدعم الميداني.
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 ملاءمة هيكل الموظفين المدنيين لتنفيذ الولاية الحالية للبعثة بفعالية، وتجسيد هذا الهيكل لأفضل الممارسات في مجال التوظيف في جميع البعثات الأخرى (الفقرة ٢٠).	اقترح مركز الخدمات الإقليمي إعادة تنظيم هيكله في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ بهدف تقديم المزيد من الخدمات إلى المستعملين النهائيين وتحسين نوعيتها وزيادة تركيزها على الزبائن وتحسين توقيتها. وليس لدى المركز موظفون فنيون داخل هيكله.
تحث الأمين العام على بذل قصارى جهده من أجل تقليص المدة التي تستغرقها عمليات استقدام موظفي البعثات الميدانية، آخذا 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 متفرِّغة مسؤولة عن استقدام الموظفين. ويتم رصد المدة التي تستغرقها عمليات استقدام الموظفين في إطار تنفيذ الخطة السنوية لاستقدام الموظفين.
ترحب بالجهود المتواصلة التي يبذلها الأمين العام من أجل تعميم مراعاة أوجه المنظور الجنساني في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام، وتطلب إلى الأمين العام أن يعمل على أن يكون كبار المستشارين في الشؤون الجنسانية في جميع عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام مسؤولين مباشرة أمام قيادة البعثة (الفقرة ٢٤).	أجرى مركز الخدمات الإقليمي استعراضا للمرشحات لمنصب منسقة شؤون المرأة التي يتمثل دورها في تقديم الدعم إلى رئيس المركز في تنفيذ مسؤوليته عن تحقيق المساواة بين الجنسين، وفي كفالة التزام القيادة وخضوعها للمساءلة من أجل تهيئة ثقافة مؤسسية تعزز تمثيل المرأة على جميع المستويات المهنية.

المقرر/الطلب	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/لتلبية الطلب
تسلم بدور المرأة في جميع جوانب قضايا السلام والأمن، وتعرب عن القلق إزاء اختلال 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 عمليات حفظ السلام، وأن يعين على الخصوص نساء في مناصب القيادة العليا للأمم المتحدة، مع الاحترام الكامل لمبدأ التوزيع الجغرافي العادل، وفقا 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).	يتم الاستقدام وفقا لنشرة التعليمات الإدارية ST/AI/2016/1 بشأن نظام اختيار الموظفين والتنقل المنظم. وتُبذل كافة الجهود لكفالة مراعاة المنظور الجنساني عند اختيار الموظفين لشغل الوظائف الشاغرة في الفئة الفنية.
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).	سيواصل مركز الخدمات الإقليمي استخدام مباني المكاتب من ١ إلى ٤ التي تحتوي على نظام للتهوية الطبيعية مركب في إطار جهود المركز الرامية إلى تقليل أثره البيئي الشامل، مع إجراء الحد الأدنى من التعديلات من أجل مراعاة معايير السلامة المهنية للموظفين. وبالإضافة إلى ذلك، يحتوي المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات على نظام تبريد مركزي يتوقع تشغيله في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩. وسيتضمن النظام أجهزة استشعار لرصد استهلاك المياه والطاقة ونوعية الهواء، مما سيمكن المركز من اتخاذ إجراءات تصحيحية لدى ملاحظة الإفراط في الاستهلاك. وبالإضافة إلى ذلك، يقترح المركز تركيب نظام لرصد الهياكل الأساسية الميدانية النائية من أجل تطوير جميع معدات الإمداد ولوحات التوزيع التي تستلزم رصدا مستمرا من أجل كفالة إطلاق إنذارات الصيانة الوقائية والاستجابة لها، وكفالة سرعة إجراء الصيانة التصحيحية، والتقليل إلى أدنى حد من تكاليف المرافق. وسيتم أيضا تركيب أجهزة استشعار وأجهزة لكشف الحركة في المباني لرصد النشاط من أجل التحكم في الإضاءة تلقائيا.
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	في الوقت الراهن، تم إنجاز غالبية المشاريع الرأسمالية. أما أعمال تعبيد الطرق المتبقية، فمن المقرر إنجازها في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

المقرر/الطلب	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/لتلبية الطلب
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 تطبيقا تاما (الفقرة ٤٣).	يقترح مركز الخدمات الإقليمي إنشاء وحدة لإدارة الممتلكات داخل مكتب نائب الرئيس لتتولى إدارة الأصول التابعة للمكتب. وعلاوة على ذلك، ستؤدي الوظائف الجديدة في نظام أوموجا المتعلقة بطلبات التوريد، التي تستلزم التحقق من مستويات المخزون قبل الشروع في أي عملية لتقديم طلبات التوريد، إلى زيادة تعزيز الإجراءات الداخلية المعمول بها لكفالة إجراء استعراض في المقام الأول لتحديد مستويات المخزون من معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قبل الشروع في عمليات الشراء الجديدة. والرئيس هو الموظف في البعثة، المسؤول عن كفالة الامتثال للسياسات المقررة للمشتريات وإدارة الأصول. وبالإضافة إلى ذلك، تشمل مؤشرات أداء مهام الدعم تلك المؤشرات المتصلة بإدارة الممتلكات والأصول. ويُستهدف أن تبلغ درجة التقييم الإجمالية لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ حسب مؤشر أداء إدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم الميداني، بالاستناد إلى ٢٠ من مؤشرات الأداء الرئيسية >٨٠٠ ١.
تشجع الأمين العام على استخدام المواد والقدرات والمعارف المحلية في تنفيذ مشاريع البناء من أجل عمليات حفظ السلام، امتثالا لدليل مشتريات الأمم المتحدة (الفقرة ٤٥).	تنفيذ مشاريع التشييد في المركز بما في ذلك عملية الشراء هي مهمة تضطلع بها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بالتنسيق مع مكتب المشتريات الإقليمي، وتبذل الجهود لإنشاء نظم محلية للعقود واستخدامها.
تطلب إلى الأمين العام أن يستعين على نحو كامل بمكتب المشتريات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، لأغراض المشتريات في الميدان (الفقرة ٤٦).	يحظى المركز بالدعم الكامل من مكتب المشتريات الإقليمي في عنتيبي، الذي يجري جميع عمليات الشراء للمركز على أساس تبادل المذكرات بين وكيل الأمين العام للدعم الميداني والأمين العام المساعد لخدمات الدعم المركزية.
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 مطلقا مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين فيما يتعلق بجميع الموظفين المدنيين والأفراد العسكريين وأفراد الشرطة (الفقرة ٧٠).	ستُدرَج الردود الواردة من جميع بعثات حفظ السلام، بما فيها المركز، بشأن المسائل التي أُثيرت في الفقرات ٧١ و ٧٦ ومن ٧٩ إلى ٨٢ من قرار الجمعية العامة ٧٠/٢٨٦ في تقرير الأمين العام عن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

المقرر/الطلب	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/لتلبية الطلب
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).	ستُدرَج الردود الواردة من جميع بعثات حفظ السلام، بما فيها المركز، بشأن المسائل التي أُثيرت في الفقرات ٧١ و ٧٦ ومن ٧٩ إلى ٨٢ من قرار الجمعية العامة ٧٠/٢٨٦ في تقرير الأمين العام عن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

(القرار ٧١/٢٩٣)

المقررات والطلبات الموجهة إلى الأمين العام	الإجراءات المتخذة لتنفيذ المقررات والطلبات
تطلب إلى الأمين العام أن يقدم الدعم لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، من خلال مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، بتوفير الخدمات المالية والإدارية وخدمات المعاملات (الفقرة ٤)	تم نقل جميع المهام إلى المركز باستثناء الخزانة والسفر، بحلول منتصف آب/أغسطس ٢٠١٧. وقد اكتمل الآن نقل المهام المتبقية.
تشير إلى الفقرة ٣٠ من تقرير اللجنة الاستشارية، وفيما يتعلق بالفروق في الزيادات في مرتبات الموظفين الوطنيين العاملين في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية ومركز الخدمات الإقليمي، تطلب إلى الأمين العام أن يوضح دور كل من المركز والبعثة بخصوص المسائل الإدارية للمركز (الفقرة ٦)	تنشئ لجنة الخدمة المدنية الدولية جداول المرتبات الواجبة التطبيق في كل من المراكز. وقد تمت زيادة مرتبات الموظفين الفنيين الوطنيين والموظفين من فئة الخدمات العامة في أوغندا في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ عقب الانتهاء من الاستعراض الشامل للأجور، في ٢١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦.

باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

(A/70/742)

الطلب/التوصية	الإجراءات المتخذة لتنفيذ الطلب/التوصية
تشاطر اللجنة الاستشارية مجلس مراجعي الحسابات قلقه بشأن استمرار مستوى وتواتر عمليات إعادة توزيع المخصصات بين مجموعات وفئات الإنفاق في جميع عمليات حفظ السلام (الفقرة ٣١).	تقتصر عمليات إعادة التوزيع في مركز الخدمات الإقليمي على الاحتياجات التشغيلية والاستعراض الدقيق مع مراعاة المبادئ التوجيهية المنصوص عليها في توجيهات المراقب المالي المتعلقة بإدارة المخصصات.
تلاحظ اللجنة مع الأسف أن الميزانيات المقترحة للبعثات للفترة ٢٠١٦/٢٠١٧ لم تمتثل دائما لشرط مراجعة استمرار الوظائف التي ظلت شاغرة لمدة سنتين أو أكثر، واقتراح استبقائها أو إلغائها (الفقرة ٤٦).	أجري استعراض شامل للوظائف المقترح استبقائها أو إلغائها.

الطلب/التوصية	الإجراءات المتخذة لتنفيذ الطلب/التوصية
تُذكّر اللجنة الاستشارية بطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٦٩/٣٠٧، بأن يحد من الأثر البيئي الإجمالي لكل بعثة من بعثات حفظ السلام. وفي هذا الصدد، تعيد اللجنة تأكيد أهمية مواصلة منح الأولوية للتدابير التي تبين أنها الأكثر فعالية، وتكثيف تلك التدابير، بما في ذلك ما يتعلق منها بالتصرف في مواد وأصول البعثات وإزالتها وإعادة تدويرها (انظر A/68/782، الفقرة ١٢٠). وتتطلع اللجنة أيضاً إلى إتمام تحديث سياسات الإدارة البيئية وإدارة النفايات، وتأمل في أن تُدرج الآثار المحددة المتعلقة بأثر هذه السياسات في البعثات الميدانية في تقرير الاستعراض العام المقبل، مصحوبة بمعلومات مُحدّثة عن تنفيذ مشروع مرفق المساعدة التقنية العاجلة في مجالي البيئة والمناخ والجهود المستمرة المبذولة لإدخال تكنولوجيات الطاقة المتجددة البديلة في عمليات حفظ السلام (الفقرة ٩٤).	سيواصل مركز الخدمات الإقليمي استخدام مباني المكاتب من ١ إلى ٤ التي تحتوي على نظام تهوية طبيعية مركب في إطار جهود المركز الرامية إلى تقليل أثره البيئي الشامل، مع إجراء الحد الأدنى من التعديلات للتأكد من مراعاة معايير السلامة المهنية للموظفين. وبالإضافة إلى ذلك، يحتوى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات على نظام تبريد مركزي يتوقع تشغيله في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩. وسيتضمن النظام أجهزة استشعار لرصد استهلاك المياه والطاقة ونوعية الهواء، الأمر الذي سيمكن المركز من اتخاذ إجراءات تصحيحية لدى ملاحظة الإفراط في الاستهلاك. وبالإضافة إلى ذلك، يقترح المركز تركيب نظام لرصد الهياكل الأساسية الميدانية عن بعد من أجل تطوير جميع معدات الإمداد ولوحات التوزيع التي تستلزم رصدا مستمرا لكفالة إطلاق إنذارات الصيانة الوقائية والاستجابة لها، وكفالة سرعة إجراء الصيانة التصحيحية، والتقليل إلى أدنى حد من تكاليف المرافق. وسيتم أيضا تركيب أجهزة استشعار وأجهزة لاستشعار الحركة في مباني مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي لرصد النشاط من أجل التحكم في الإضاءة تلقائيا. وقد ساهم مركز الخدمات الإقليمي بالأموال في مشروع مرفق المساعدة التقنية العاجلة في مجالي البيئة والمناخ كجزء من المبادرة المشتركة بين القطاعات.
كملاحظة عامة بشأن إدارة العمليات الجوية، ترى اللجنة الاستشارية أن الأسباب التي تكمن وراء الملاحظات وأوجه القصور المبينة في الفقرات الواردة أدناه مترابطة وتتطلب بذل جهود منسقة من جانب المكاتب المعنية في المقر وفي قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في بريندزي، إيطاليا، ومركز الخدمات الإقليمي، وكذلك على مستوى فرادى بعثات حفظ السلام (الفقرة ١١٨).	قسم النقل الجوي التابع لإدارة الدعم الميداني مسؤول عن برنامج الطيران، وهو يقود الأنشطة الرامية إلى الموافقة على التوجيهات الجديدة بشأن أدوار ومسؤوليات دائرة النقل الجوي بالمقر، ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية في بريندزي، إيطاليا، والعنصر الجوي التابع لمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في عنتيبي، وإصدار تلك التوجيهات. وقد أصدرت شعبة الدعم اللوجستي التابعة لإدارة الدعم الميداني أدواراً ومسؤوليات واضحة لمركز العمليات الجوية الاستراتيجية وقسم النقل الجوي في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧
تعرب اللجنة الاستشارية عن أسفها لأن تقرير الاستعراض العام لا يتضمن أي تفاصيل تتعلق بتقييم الأدوار والأنشطة التي تضطلع بها المكاتب المختلفة المشاركة في إدارة ومراقبة العمليات الجوية للبعثات الميدانية التابعة للأمم المتحدة (الفقرة ١٣٠).	قسم النقل الجوي التابع لإدارة الدعم الميداني مسؤول عن إجراء التقييم الشامل المذكور، وعن تحديث وتحديد و/أو توضيح أدوار ومسؤوليات مختلف المكاتب التابعة له. وقد أنجز هذا التقييم خلال مبادرة الأمين العام، إلى جانب تنقيح دليل الطيران لإدارة عمليات حفظ السلام، الذي سبق تقديمه للحصول على موافقة الإدارة العليا لإدارة الدعم الميداني.
في ضوء الحاجة إلى تحسين مراقبة وإدارة العمليات الجوية، كما يتضح من الملاحظات والتوصيات الواردة في الفقرتين ١٢٢	بمجرد الموافقة على وثائق الإدارة، سيتمكن مركز العمليات الجوية الاستراتيجية والعنصر الجوي التابع لمركز المراقبة المتكاملة للنقل

الطلب/التوصية	الإجراءات المتخذة لتنفيذ الطلب/التوصية
و ١٢٦ أعلاه، فضلا عن استمرار أوجه القصور التي حددها مجلس مراجعي الحسابات، وبخاصة فيما يتعلق بدور قسم النقل الجوي ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز المراقبة المتكامل للنقل والتحركات، ترى اللجنة أن هذا التقييم الشامل تأخر إنجازه. ولذا توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعجل بإنجاز تقييمه للأدوار والمسؤوليات التي تضطلع بها المكاتب المشاركة في إدارة ومراقبة العمليات الجوية لبعثات حفظ السلام وأن يقدم إفادات شاملة عن هذه المسألة في تقرير الاستعراض العام المقبل (الفقرة ١٣١).	والتحركات من إعادة النظر في إجراءات التشغيل الموحدة، ومؤشرات الأداء الرئيسية، وخطط العمل، وتوصيفات الوظائف.
تشدد اللجنة على ضرورة توخي الواقعية في التخطيط والميزنة وتعزيز رصد المشاريع والرقابة عليها، بما في ذلك من قِبَل المكاتب المناسبة داخل إدارة الدعم الميداني في المقر وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، وبخاصة فيما يتعلق بالمشاريع التي تمتد على أكثر من دورة واحدة من دورات الميزانية. وينبغي أن تُدرَج تفاصيل عن المشاريع المتعددة السنوات في الميزانيات المقترحة المحددة، تشمل الحالة العامة للتنفيذ حين إعداد الطلبات المتعلقة بكل ميزانية، وينبغي أيضا أن يكون بالإمكان التعرُّف بيسر على المشاريع التي تبلغ قيمتها مليون دولار أو أكثر في الطلبات المتعلقة بالميزانية (الفقرة ١٥٧).	يتواصل إعداد الميزانية المقترحة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ بمزيد من الدقة مع مراعاة الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، والاتجاهات التاريخية، مع توثيق جميع الاحتياجات المقترحة. وبالإضافة إلى ذلك، لدى مركز الخدمات الإقليمي اتفاق لمستوى الخدمات مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي سيقدم الدعم التقني من خلال إجراء دراسات جدوى وإدارة المشاريع عن بعد بالنسبة لجميع مشاريع التشييد الحالية والمستقبلية لمركز الخدمات الإقليمي كتدبير لتعزيز رصد المشاريع والرقابة عليها لافتقار المركز لتلك الموارد.
تتطلع اللجنة لاستعراض نتائج التحليل الجاري حاليا لإمكانية الاستعاضة عن جزء من أسطول مركبات الركاب الخفيفة بسيارات ركاب صغيرة ومركبات متعددة الأغراض وبديلة (الفقرة ١٦٠).	يعتمد مركز الخدمات الإقليمي على بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لدعم النقل البري. ومع ذلك، سيواصل المركز استعراض وتحسين الاحتياجات من المركبات مع مراعاة احتياجاته التشغيلية. ولا يقترح المركز شراء المزيد من المركبات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

(A/71/836/Add.9)

الطلب	الرد
ترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي إدراج مزيد من المعلومات عن رحلات الإجلاء الطبي في تقرير الأمين العام المقبل بشأن مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي. (الفقرة ١٤).	توفر إدارة الدعم الميداني الطائرات المناسبة والفعالة من حيث التكلفة عند الحاجة.

الطلب	الرد
ليس لدى اللجنة الاستشارية اعتراض على إعادة الهيكلة المقترحة وتثق في أن عملية إعادة الهيكلة ستؤدي إلى مكاسب على مستوى الكفاءة وتحسين الدعم المقدم إلى فئات الموظفين والبعثات المستفيدة. وتتوقع اللجنة أن يتضمن التقرير المقبل للأمين العام عن مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي معلومات عن المكاسب التي تحققت في الكفاءة نتيجة عملية إعادة الهيكلة. (الفقرة ١٥).	لم يتمكن مركز الخدمات الإقليمي من تنفيذ الهيكل على النحو الموافق عليه للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧ بالنظر إلى أن الاستعراض المستقل للخدمات المشتركة لإدارة الدعم الميداني اكتمل في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧، وأدى إلى توصيات مهمة لإدخال تحسينات في هيكل المركز. ولذلك، اقترح المركز إعادة تنظيم هيكله في الفترة ٢٠١٩/٢٠١٨ بهدف توفير خدمات موحدة ومناسبة التوقيت وذات نوعية جيدة وتركز على الزبائن، للمستعملين النهائيين، يتم دعمها من خلال نموذج توزيع محوري داخل البعثات المستفيدة، مع مراعاة التوصيات المحددة لاستعراض الخدمات المشتركة الذي تضطلع به إدارة الدعم الميداني من أجل تحسين العمليات.
تشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة قررت في القرار ٣٠٧/٦٩ منح مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي الاستقلالية التشغيلية والإدارية وأيدت مبادرة الأمين العام التي تقضي بأن يقدم المركز تقاريره مباشرة إلى إدارة الدعم الميداني. وتشير اللجنة كذلك إلى أن مبادرة الأمين العام لم تشمل في ذلك الوقت إنشاء لجنة توجيهية جديدة تقدم إليها اللجنة التوجيهية السابقة، التي أصبحت الآن مجلس العملاء، تقاريرها (انظر A/69/651، الفقرة ٢٧). وترى اللجنة الاستشارية أن ترتيبات الحوكمة الجديدة قد أضافت طبقة إدارية جديدة، حيث يقدم المركز تقاريره إلى إدارة الدعم الميداني عن طريق اللجنة التوجيهية، وقد لا تكون متوافقة مع قرار الجمعية العامة ٣٠٧/٦٩. وبالنظر إلى ما قررته الجمعية العامة بشأن الاستقلالية التشغيلية والإدارية للمركز وتقديم المركز تقاريره مباشرة إلى إدارة الدعم الميداني، توصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام تنقيح ترتيبات الحوكمة وتقديم معلومات مستكملة في تقريره المقبل بشأن المركز. (الفقرة ١٩).	يعمل المركز مع إدارة الدعم الميداني أثناء تنفيذ هيكل الحوكمة المنقح لجعله أكثر فعالية مع مراعاة النواتج المقترحة في استعراض الخدمات المشتركة الذي تضطلع به إدارة الدعم الميداني.
تلاحظ اللجنة الاستشارية أن المضاعف البالغ ٢٧,٧ مطابق للمضاعف المستخدم في عام ٢٠١٦ (انظر A/70/754) وترى أن المضاعف ينبغي أن يعكس بيانات الفترات السابقة، فضلا عن المكاسب التي تحققت في الكفاءة. وتتوقع اللجنة أن يتضمن التقرير المقبل للأمين العام معلومات بشأن المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة وبيانات من الفترات السابقة مع الأثر المترتب في المضاعف. (الفقرة ٢٢)	من المتوقع أن يسفر المزيد من الاستقرار في مركز الخدمات الإقليمي، والإلمام بالعمليات في بيئة الخدمات المشتركة، إلى جانب التخطيط لتنفيذ نتائج استعراض الخدمات المشتركة، إلى تيسير تحقيق الكفاءة مما يؤدي إلى انخفاض في الاحتياجات من الموظفين في المركز. وتحقيقا لهذا الغرض، أقر نموذج التمويل المرن للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨ نسبة ٥ في المائة من المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة في عنصر المعاملات، الأمر الذي أدى إلى المضاعف المنقح.
تلاحظ اللجنة الاستشارية أن إنشاء مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي قد سبق تنفيذ نظام أوموجا، وأن المركز يقوم على مفهوم	لا يزال نموذج التمويل المرن يركز على عناصر المعاملات لمركز الخدمات الإقليمي، واستبعاد الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الطلب	الرد
تجميع المهام الإدارية للبعثات المستفيدة، مع استخدام نموذج التمويل المرن لتحديد حجم الملاك الوظيفي. ومع أخذ ذلك في الاعتبار، ترى اللجنة أن تنفيذ نظام أوموجا ينبغي ألا يعرقل تطبيق نموذج التمويل المرن على المركز، بما في ذلك مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتكرر التأكيد على ضرورة أن يقوم الأمين العام بصقل نموذج التمويل المرن ليشمل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (الفقرة ٢٤)	ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في حسابه. ولا تتوافق الخدمات التي يقدمها هذان القسمان الأخيران بوجه عام مع الأنشطة الوظيفية لخط الخدمات المتعلقة بإدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية. وقد بينت الجهود المبذولة لوضع نموذج لسيناريو يجمع بين مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن دراسة التمويل المرن لهذين القسمين المختلفين تكون أفضل من خلال نموذج يضمهما مع غيرهما من الأنشطة المشابهة في مجال إدارة النقل أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
تلاحظ اللجنة الاستشارية أن بعض البعثات تؤدي مهاما عُهد بها إلى مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وتستبقي موظفي البعثات لهذا الغرض، وترى أن مكاسب الكفاءة والمنافع الكاملة المتوخاة من مركز الخدمات الإقليمي لن تتحقق ما لم يقدم المركز خدمات موحدة لجميع البعثات المستفيدة. وترى اللجنة كذلك أن من شأن ذلك أن يؤثر في دقة نموذج التمويل المرن من حيث عدد العملاء الذين يدعمهم المركز. ولذلك توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في تقريره المقبل معلومات مفصلة عن مختلف المهام التي يضطلع بها المركز والخدمات التي يقدمها فيما يتعلق بكل بعثة من البعثات المستفيدة. (الفقرة ٢٥)	سيواصل مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ تقديم الخدمات الموحدة لجميع البعثات المستفيدة على النحو المحدد في اتفاق مستوى الخدمات. وسوف ينقح الاتفاق استنادا إلى نتائج استعراض الخدمات المشتركة الذي تضطلع به إدارة الدعم الميداني، بالتنسيق مع إدارة الدعم الميداني والبعثات المستفيدة من خدمات المركز. وبالإضافة إلى ذلك، يقدم مركز الخدمات الإقليمي خدمات كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين، وخدمات منحة التعليم، والموافقات على المدفوعات خارج الدورات لجميع البعثات في جميع أنحاء أفريقيا، على النحو المبين في افتراضات التخطيط للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩. بيد أنه يُتوقع نقل المهام المتبقية لإغلاق البعثات مثل بعثة الأمم المتحدة في ليبريا إلى مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.
تشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة، بموجب قرارها ٦٩/٣٠٧، قد طلبت إلى الأمين العام أن يواصل خطة تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية على مراحل على مدى فترة سنتين. وتلاحظ اللجنة مع القلق أنه من المتوقع الآن أن تستغرق خطة تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية خمس سنوات. وإذ تأخذ اللجنة في اعتبارها الإطار الزمني الذي حددته الجمعية العامة في سنتين، فإنها ترى أن الأمين العام ينبغي أن يعزز جهوده الرامية إلى التعجيل بإتمام خطة تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية. (الفقرة ٢٦).	المركز بصدد إجراء استعراض لتدابير استمرارية تصريف الأعمال من أجل كفالة استمرارية الخدمات المقدمة للبعثات المستفيدة. وفي إطار هذا الاستعراض، تبين أن النسبة الحالية للموظفين الوطنيين بالنسبة للموظفين الدوليين (٦٨ في المائة: ٣٢ في المائة) متوافقة مع احتياجات المركز اللازمة لاستمرارية تصريف الأعمال مع مراعاة بيئته التشغيلية. ولذلك، اقترح المركز التريث في برنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية بالنظر إلى احتياجات تسيير أعماله. وتجدر الإشارة إلى أن المركز قد اضطلع بجهود تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية على مدى الفترات المالية الثلاث الماضية، مما أسفر عن النسبة الحالية.

المرفق الأول

التعاريف

ألف – المصطلحات المتعلقة بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية

استخدمت المصطلحات التالية فيما يتعلق بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية (انظر الفرع الأول من التقرير الحالي):

- **إنشاء وظيفة**: يُقترح إنشاء وظيفة جديدة عندما تدعو الحاجة إلى موارد إضافية، وعندما يتعذَّر نقل الموارد من مكاتب أخرى، أو عندما لا يتسنى استيعاب أنشطة محددة في حدود الموارد المتاحة.
- **إعادة ندب وظيفة**: يُقترح أن يُسند إلى وظيفة معتمدة كان الغرض منها أداء مهمة معينة تنفيذُ أنشطة أخرى ذات أولوية صدر بها تكليف ولا علاقة لها بالمهمة الأصلية. وقد تنطوي إعادة ندب الوظيفة على تغيير في الموقع أو المكتب، إلا أنها لا تغير فئة الوظيفة أو رتبتها.
- **نقل وظيفة**: يُقترح نقل وظيفة معتمدة لأداء مهام مماثلة أو ذات صلة في مكتب آخر.
- **إعادة تصنيف وظيفة**: يقترح إعادة تصنيف وظيفة معتمدة (برفع رتبتها أو تخفيضها) عندما تتغير واجبات الوظيفة ومسؤولياتها تغيرا جوهريا.
- **إلغاء وظيفة**: يُقترح إلغاء وظيفة معتمدة إذا لم تعد هناك حاجة إليها لتنفيذ الأنشطة التي اعتُمدت من أجلها أو لتنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صدر بها تكليف داخل البعثة.
- **تحويل وظيفة**: ترد فيما يلي ثلاثة خيارات محتملة لتحويل الوظيفة:

– تحويل وظائف المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة: يُقترح تحويل وظائف مؤقتة معتمدة تموّل في إطار المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة إذا كانت المهام التي تؤديها ذات طابع مستمر.

– تحويل عقود المتعاقدين الأفراد أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء إلى وظائف لموظفين وطنيين: مراعاةً للطابع المستمر لبعض المهام، وبما يتفق مع الفقرة ١١ من الجزء الثامن من قرار الجمعية العامة ٥٩/٢٩٦، يُقترح تحويل عقود فرادى المتعاقدين أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء إلى وظائف لموظفين وطنيين.

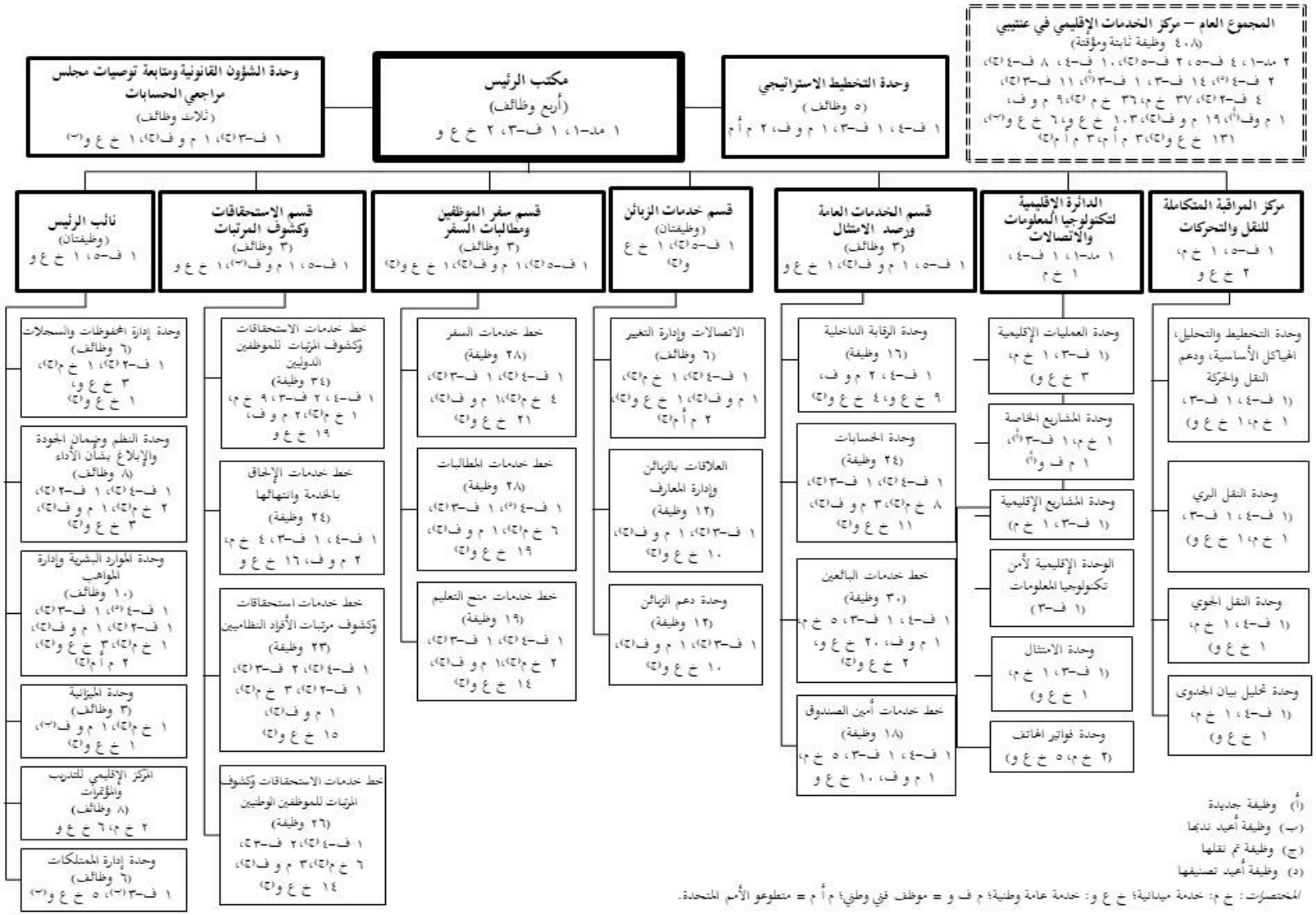
– تحويل وظائف موظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين: يُقترح تحويل وظائف معتمدة لموظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين.

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 تندرج في الفئات القياسية الأربع التالية:

- **الولاية**: الفروق الناتجة عن تغيرات في حجم الولاية أو نطاقها، أو عن تغيرات في الإنجازات المتوقعة حسبما تقتضيه الولاية

- **العوامل الخارجية**: الفروق التي تسببها أطراف أو ظروف خارجة عن نطاق سيطرة الأمم المتحدة
- **بارامترات التكاليف**: الفروق المترتبة على أنظمة الأمم المتحدة وقواعدها وسياساتها
- **الإدارة**: الفروق التي تتسبب فيها 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)

المرفق الثاني

مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي
الهيكل التنظيمي المقترح (٢٠١٨/٢٠١٩)