

Distr.: General
16 December 2019
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الرابعة والسبعون

البند 148 من جدول الأعمال

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل

عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

أداء ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/
يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

5	أولا - مقدمة
5	ثانيا - أداء الولاية
5	ألف - لمحة عامة
6	باء - تنفيذ الميزانية
8	جيم - مبادرات دعم البعثة
8	دال - التعاون مع البعثات على الصعيد الإقليمي
8	هاء - الشراكات والتنسيق مع الفريق القطري والبعثات المتكاملة
9	واو - أطر الميزانية القائمة على النتائج
46	ثالثا - أداء الموارد
46	ألف - الموارد المالية



الرجاء إعادة استعمال الورق



47	باء - معلومات موجزة عن عمليات إعادة توزيع الموارد بين المجموعات
47	جيم - نمط الإنفاق الشهري
48	دال - الإيرادات والتسويات الأخرى
48	رابعاً - تحليل الفروق
51	خامساً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
52	سادساً - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره وطلبتة الجمعية العامة في قرارها 309/73

موجز

رُبط مجموع نفقات مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/ يوليو 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019 بهدف مركز الخدمات الإقليمي من خلال إطار الميزنة القائمة على النتائج تحت بند عنصر الدعم.

وصرف مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي نفقات بلغت 31,4 مليون دولار خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وهو ما يمثل معدل استخدام للموارد قدره 100 في المائة، مقارنة بنفقات قدرها 32,8 مليون دولار وبمعدل استخدام للموارد قدره 99,5 في المائة خلال الفترة المالية 2017/2018.

وقوبلت الزيادة في الاحتياجات تحت بند الموظفين المدنيين (2,4 مليون دولار) بانخفاض النفقات تحت بند التكاليف التشغيلية (2,4 مليون دولار)، التي أعيد ترتيبها من حيث الأولوية أو أُرجمت لتغطية ارتفاع تكاليف الموظفين المدنيين. ونشأت زيادة الاحتياجات تحت بند الموظفين المدنيين، مقارنة بالميزانية المعتمدة، في فئة الموظفين الدوليين أساساً بسبب ارتفاع مستويات شغل الوظائف. وكانت الاحتياجات المتعلقة بالموظفين الوطنيين أعلى أيضاً مقارنة بالميزانية المعتمدة، مع انخفاض متوسط معدلات الشواغر الفعلية بنسبة 13,8 في المائة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية و 13,3 في المائة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة مقارنة بالمعدلات المدرجة في الميزانية البالغة 19,4 و 15,0 في المائة، على التوالي، بسبب تعزيز جهود التوظيف.

أداء الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ تمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019)

الفرق				
الفئة	المخصصات	النفقات	المبلغ	النسبة المئوية
الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة	–	–	–	–
الموظفون المدنيون	23 954,7	26 393,8	(2 439,1)	(10,2)
التكاليف التشغيلية	7 484,2	5 042,3	2 441,9	32,6
إجمالي الاحتياجات	31 438,9	31 436,1	2,8	0,0
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	2 892,4	3 085,5	(193,1)	(6,7)
صافي الاحتياجات	28 546,5	28 350,6	195,9	0,7
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	–	–	–	–
مجموع الاحتياجات	31 438,9	31 436,1	2,8	0,0

أداء الموارد البشرية من حيث شغل الوظائف

الفئة	الوظائف المعتمدة ^(أ)	الوظائف الفعلية (المتوسط)	معدل الشواغر (النسبة المئوية) ^(ب)
الموظفون الدوليون	131	110	16.0
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	29	25	13.8
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	240	208	13.3
متطوعو الأمم المتحدة	6	5	16.7

(أ) يمثل أعلى مستوى مأذون به.

(ب) استناداً إلى المعدل الشهري لشغل الوظائف.

ويرد الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما في الفرع الخامس من هذا التقرير.

أولا - مقدمة

- 1 - وردت الميزانية المقترحة للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي، أوغندا، للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019 في تقرير الأمين العام المؤرخ 6 آذار/مارس 2018 (A/72/777) وبلغ إجماليها 35 194 800 دولار (صافيها 32 116 200 دولار). وغطت تكاليف 132 موظفا دوليا، و 270 موظفا وطنيا، من بينهم 30 موظفا وطنيا من الفئة الفنية، و 6 من متطوعي الأمم المتحدة.
- 2 - وأوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقريرها المؤرخ 26 نيسان/أبريل 2018 بأن تعتمد الجمعية العامة مبلغا إجماليها 32 938 900 دولار للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019 (A/72/789/Add.9، الفقرة 39).
- 3 - ورصدت الجمعية العامة، في قرارها 286/72 ومقررها 558/72، مبلغا إجماليها 31 438 900 دولار (صافيها 28 546 500 دولار) للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019. وفي القرار نفسه، قررت الجمعية العامة تقسيم مبلغ 27 860 200 دولار، الذي يمثل مبلغ 31 438 900 دولار، بعد خصم الرصيد الحر والإيرادات الأخرى البالغة 2 983 200 دولار فيما يتعلق بالفترة المالية 2016/2017، بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام العاملة التي تستفيد من خدمات المركز للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019، وخصم مبلغ 595 500 دولار من الاعتماد المرصود للبعثات السياسية الخاصة في إطار الباب 3، الشؤون السياسية، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين 2018-2019، على النحو الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قرارها 263/72 ألف إلى جيم.

ثانيا - أداء الولاية

ألف - لمحة عامة

- 4 - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي في تموز/يوليه 2010 على إثر اعتماد الجمعية العامة قرارها 269/64، وذلك بوصفه مركزا مشتركا لتوفير الخدمات للبعثات في المنطقة في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.
- 5 - وقد قرّرت الجمعية العامة في قرارها 307/69 منح مركز الخدمات الإقليمي استقلالا تشغيليا وإداريا، وطلبت أن يقدم الأمين العام مقترح ميزانية المركز للفترة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017، يُقيد على حساب البعثات التي يدعمها المركز.
- 6 - وخلال الفترة 2018/2019، واصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم خدمات إدارية مشتركة إلى بعثاته الـ 15 المستفيدة، التي تتألف من عمليات حفظ السلام وتقديم الدعم الثماني والبعثات السياسية الخاصة الست التالية، فضلا عن مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي:

(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 وتقديم الدعم؛

(ب) مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، وفي أعقاب قرار الأمين العام توسيع نطاق اختصاص هذا المكتب، مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وفريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا حتى انتهاء ولايته في 16 كانون الأول/ديسمبر 2018 بموجب قرار مجلس الأمن 2444 (2018) وما أعقب ذلك من إنشاء فريق الخبراء المعني بالصومال بموجب القرار نفسه، للبعثات السياسية الخاصة.

7 - وبالإضافة إلى ذلك، قدم مركز الخدمات الإقليمي منذ تشرين الثاني/نوفمبر 2016 الخدمات المتعلقة بتجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين في البعثات التالية التي يقع مقرها في أفريقيا: بعثة 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. ومنذ كانون الثاني/يناير 2019، قُدمت مجموعة موسّعة من الخدمات إلى تلك البعثات، التي أصبحت بعثات مستفيدة بشكل كامل في الفترة 2019/2020.

8 - ويقدم هذا التقرير تقييماً للأداء الفعلي قياساً على أطر الميزنة القائمة على النتائج المقررة المحددة في ميزانية الفترة المالية 2018/2019. ويقارن فيه بوجه خاص بين مؤشرات الإنجاز الفعلية، أي مدى التقدم الفعلي المحرز خلال الفترة المعنية قياساً على الإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز المقررة، وبين النواتج التي أُنجزت فعلاً والنواتج المقررة.

باء - تنفيذ الميزانية

9 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل المركز تقديم حافظاته الرئيسية من العمليات من بدايتها إلى نهايتها إلى البعثات المستفيدة منه وإلى موظفيه، بما في ذلك في مجالات الموارد البشرية، والمالية، والسفر، ومنح التعليم، وكشوف المرتبات، وكذلك المدفوعات خارج الدورة، بما يشمل منح الاستقرار ومنح الانتقال والتعويض عن انتهاء الخدمة لجميع الموظفين الدوليين في البعثات الميدانية. وقدم المركز أيضاً خدمات مالية مثل التسويات المصرفية، وتجهيز الفواتير بين المكاتب، ومعالجة استرداد المبالغ وسندات الخصم، وإعداد التقارير المالية، وإجراء الرقابة الداخلية والتحقق من الامتثال، وخدمات أمين الصندوق، وخدمات مقدمي الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، شارك المركز في الجهود الرامية إلى تنسيق عمليات الرحلات الجوية الإقليمية ومبادرات إدارة سلسلة الإمداد؛ وقدم أيضاً خدمات دعم تكنولوجيا المعلومات.

10 - ويشمل هيكل الإدارة في المركز لجنة توجيهية يرأسها الأمين العام المساعد لعمليات الدعم في إدارة الدعم العملي. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، اجتمعت اللجنة التوجيهية مرتين وجها لوجه ومرة عن طريق التداول بالفيديو. وجرى تعزيز الصلة بين اللجنة التوجيهية ومجلس العملاء التابع للمركز عن طريق ضم رئيس مجلس العملاء إلى اللجنة، وقد أحوال المسائل الناجمة عن مداولات المجلس إلى اللجنة لمناقشتها وحلها. واجتمع مجلس العملاء مرتين خلال العام واستعرض عدداً من التوصيات المعلقة التي قدمها لتنفيذها من جانب المركز أو إحالتها إلى اللجنة التوجيهية للمساعدة في حل المشاكل، مع إغلاق

العديد من المسائل عن طريق تنسيق الجهود بين المركز والبعثات. واجتمعت مجموعة من المستفيدين تتألف من كبير موظفي الموارد البشرية، والمسؤول المالي الأول، وكبير موظفي الميزانية للبعثات المستفيدة مرة واحدة في عنتيبي وعقدت مؤتمرات شهرية عن طريق الفيديو لاستعراض المسائل المتصلة بالعمليات.

11 - وواصل المركز الإنفاق على مكتبي مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية (الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سابقاً) المتخصصين، اللذين راعت مهامهما الأولويات المتغيرة للدائرة، مثل إدراج أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة.

12 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، خضع مركز الخدمات الإقليمية لعملية إعادة هيكلة من خلال توحيد المهام في إطار خطوط خدمات مخصصة، بما في ذلك إنشاء قسم خدمات العملاء الجديد، ووحدة إدارة الممتلكات، ووحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب، بغية إتاحة تقديم خدمات إلى مستخدميه النهائيين تركز على العملاء وتكون موحدة وذات نوعية جيدة ومناسبة من حيث التوقيت. وأتاح إنشاء وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب للمركز أن يخفف بشكل كبير من معدلات الشغور فيه والوقت اللازم للاستقدام. وأنشئت وحدة إدارة الممتلكات تمشياً مع الاستقلال العملياتي للمركز وتوصية مجلس مراجعي الحسابات بتعزيز الإشراف والضوابط الرقابية الداخلية في مجالي المشتريات وإدارة الأصول، بعد الانتهاء من نقل الأصول إلى المركز في حزيران/يونيه 2017. وأدى بدء تشغيل وحدات إدارة الأصول والممتلكات في نظام أوموجا إلى تعزيز المسؤولية المباشرة التي يضطلع بها المركز عن إدارة أصوله وتنظيمها، من خلال التوفيق بين مخزونه المادي وسجلاته، بما في ذلك عمليات الشطب.

13 - وقام المركز أيضاً بوضع وتشغيل مفهوم لإدارة الاستفسارات يقوم على نموذج المحور والفروع من أجل تحسين تجربة العملاء. وأشرف قسم خدمات العملاء المنشأ حديثاً على أنشطة مركز الاتصال، وإدارة علاقات العملاء، والاتصالات، وإدارة التغيير. وكان الهدف منه توفير خدمات محسنة ومتسقة وموحدة للعملاء، من خلال مركز اتصال متكامل، يدعمه نموذج تصعيد متعدد المستويات يسند إلى مركز الخدمات الإقليمية دور المحور، على أن تكون وحدات خدمة العملاء التابعة للبعثات هي الفروع التي تقدم الدعم الشخصي، مع تقديم التقارير مباشرة إلى المركز. وأجريت دراسة استقصائية لرضا العملاء سجلت مستوى رضا بنسبة 72 في المائة. ووضع المركز خطط عمل لمعالجة آراء العملاء وتحسين رضاهم. وشملت خطط العمل إطلاع موظفي خط الخدمات والبعثات المستفيدة على نتائج الدراسة الاستقصائية، مما أفضى إلى اتخاذ إجراءات متابعة؛ وتعزيز إجراءات المتابعة أثناء زيارات البعثات المستفيدة والاجتماعات الشهرية التي تعقدها مجموعة المستفيدين عن طريق الفيديو؛ وإدراج مؤشرات الأداء الأساسية المتعلقة بخدمة العملاء في اتفاقات مستوى الخدمات المبرمة مع البعثات المستفيدة.

14 - وعزز المركز إدارة الأداء لديه من خلال تنفيذ سجل متكامل لقياس الإنتاج للإبلاغ عن الأداء، مع تضمينه مؤشرات الجودة. ودعّم هذا الإطار رصد تنفيذ خطة عمل المركز؛ وأدى إلى إيلاء العملاء الأهمية المحورية المتوخاة وإلى تحفيز الموظفين وإلى كفاءات المشاركة لدى الموظفين، وتضمن قياساً لفعالية العمليات ونوعيتها. وقام المركز، في إطار السعي إلى تقييم مدى تحقيق أهداف خطة عمله، بتتبع مؤشرات الأداء الأساسية لكل هدف ونشاط باستخدام منظورات السجل المتكامل لقياس الإنتاج الأربعة التالية: العميل والجهة صاحبة المصلحة؛ العملية الداخلية؛ والتعلم والنمو؛ واستخدام الموارد.

15 - واضطلع المركز بأنشطة التصفية المتبقية دعماً لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا في مجالي إدارة الشؤون المالية وإدارة شؤون الموظفين، وذلك بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات وإدارة الدعم العملياني.

جيم - مبادرات دعم البعثة

16 - أدى استحداث وتنفيذ الخدمات المركزية للرصد والمراقبة فيما يتعلق بدعم الطباعة إلى تحسين كفاءة الطابعات المستخدمة وتقليص الاحتياجات من الطابعات.

17 - وخفض المركز من معدلات الشغور لديه بشكل كبير، وُصِد الوقت اللازم للاستقدام من أجل كفالة الامتثال للأهداف التنظيمية. وعلى النحو الذي طلبته اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر الوثيقتين A/71/836/Add.9 و A/72/789/Add.9) وأيدته الجمعية العامة في قرارها 293/71 و 286/72، وضع المركز نموذجاً منقحاً للتمويل المرن يركز على عناصره المتعلقة بالمعاملات، وقد أُدرج النموذج في الميزانية المقترحة للفترة 2020/2019 (A/73/764) وورد في الميزانية التي وافقت عليها الجمعية العامة في قرارها 309/73.

18 - وأدى تشغيل المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في عنيتي إلى تنفيذ معظم حلقات العمل والاجتماعات التي كان مقرراً عقدها فيه خلال الفترة 2019/2018، مما أدى إلى تقليص كبير في سفر موظفي مركز الخدمات الإقليمي خارج منطقة البعثة. وتحققت وفورات حجم إضافية من خلال استفادة الموظفين من حضور أنشطة تدريب نظمها بعثات أخرى وعُقدت داخل مبنى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات.

دال - التعاون مع البعثات على الصعيد الإقليمي

19 - قدّم قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي الدعم للمركز في جميع أنشطته المتعلقة بالمشتريات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

20 - واحتفظ المركز بعلاقته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، بوصفها جهة مستأجرة لقاعدة الدعم في عنيتي. ووُفّرت البعثة خدمات الدعم، بما في ذلك فيما يتعلق بالمرافق والصيانة والأمن. وواصل المركز الاعتماد على خبرة موظفي البعثة في قاعدة الدعم في عنيتي لتنسيق سلاسل الإمداد والوجستيات والتحركات واستلام البضائع وفحصها.

هاء - الشراكات والتنسيق مع الفريق القطري والبعثات المتكاملة

21 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أنشأ المركز لجنة معنية بالسلامة المهنية وإدارة المخاطر تتألف من جميع الجهات صاحبة المصلحة في قاعدة الدعم، بالتنسيق مع رئيس شؤون المباني في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وذلك للاضطلاع بجميع المهام المقررة المتعلقة بالسلامة المهنية وإدارة المخاطر. والمركز ممثّل أيضاً في الاجتماعات الشهرية لفريق إدارة أمن المنطقة، التي تضم ممثلين عن دائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، لمناقشة المسائل المتعلقة بسلامة وأمن الموظفين في القاعدة. وخلال فترة الأداء، شارك المركز في اللجنة المعنية برفاه الموظفين التابعة لقاعدة الدعم في عنيتي وفي مجموعة معنية بالرفاه ضمت برنامج الأمم المتحدة للرعاية، وعيادة قاعدة الدعم في عنيتي،

وإدارة شؤون السلامة والأمن، وفريق الأمم المتحدة للاتصالات وغير ذلك من البرامج، وذلك بالتعاون مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، من أجل تعزيز صحة ورفاه الموظفين. ويعمل رئيس المركز عن كثب مع مكتب المنسق المقيم/المسؤول المكلف بشأن أي مسائل أمنية معقدة تتعلق بموظفي المركز. والمنسق المقيم/المسؤول المكلف، بوصفه أكبر موظفي الأمم المتحدة المعتمدين لدى الحكومة المضيفة، مسؤول عن أمن موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وأصولها في جميع أنحاء البلد.

واو - أطر الميزانية القائمة على النتائج

مكتب الرئيس

22 - قدّم مكتب رئيس المركز ومكاتب الدعم من خلال نائب الرئيس الإرشاد والتوجيه عموماً إلى عمليات المركز. وشارك المكتب في جميع الأنشطة الإدارية والأنشطة غير المتعلقة بالمعاملات، مثل 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 الأساسية؛ وإجراء أنشطة تخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ وإجراء أنشطة إعادة هندسة وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ 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 المسائل المتصلة بالاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة و/أو تنفيذها كما ينبغي، تمشياً مع قرارات الجمعية العامة ومع التوجيه الصادر عن إدارة الدعم الميداني السابقة وإدارة الدعم العملي.

الإنجاز المتوقع 1-1: تقديم خدمات دعم لمركز الخدمات الإقليمي تتسم بالسرعة والفعالية والكفاءة والمسؤولية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
1-1-1 الالتزامات الملغاة من ميزانية السنة السابقة كنسبة مئوية من التزامات الفترات السابقة المرحلة (2016/2017: ≥ 5 (لا ينطبق)؛ 2018/2017: ≥ 5 في المائة؛ 2019/2018: ≥ 5 في المائة)	أنجز. ألغى ما نسبته 4 في المائة من التزامات ميزانية السنة السابقة كنسبة مئوية من التزامات الفترات السابقة المرحلة
1-1-2 متوسط النسبة المئوية السنوية لشغور الوظائف الدولية المأذون بها (2016/2017: 20,5 في المائة؛ 2018/2017: 10 في المائة $\pm$ ؛ 2019/2018: 5 في المائة $\pm$ 2 في المائة)	16,0 في المائة. كان متوسط المعدل السنوي للشغور أعلى من المعدل المدرج في الميزانية البالغ 14,9 في المائة
1-1-3 متوسط النسبة المئوية السنوية للنساء من مجموع الموظفين المدنيين الدوليين (2016/2017: 47 في المائة؛ 2018/2017: ≤ 40 في المائة؛ 2019/2018: ≤ 40 في المائة)	أنجز. بلغ متوسط النسبة المئوية السنوية للنساء من مجموع الموظفين المدنيين الدوليين 54 في المائة
1-1-4 متوسط عدد أيام العمل اللازمة للاستقدام على أساس قائمة المرشحين المقبولين، منذ إغلاق باب التقدم للوظيفة الشاغرة ولغاية اختيار	أنجز. بلغ متوسط عدد أيام العمل اللازمة للاستقدام على أساس قائمة المرشحين المقبولين 48 يوماً

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

المرشح لشغلها، بالنسبة لجميع عمليات اختيار المرشحين الدوليين (2016/2017: 21,4؛ 2018/2017: 48؛ 2019/2018: 48 ≥)

1-1-5 متوسط عدد أيام العمل للاستقدام فيما يتعلق بوظائف محددة، منذ إغلاق باب التقدم للوظيفة الشاغرة ولغاية اختيار المرشحين، لجميع عمليات اختيار المرشحين الدوليين (2016/2017: 86؛ 2018/2017: 130 ≥؛ 2019/2018: 90 ≥)

1-1-6 الدرجة الإجمالية في سجل أداء الإدارة البيئية لإدارة الدعم الميداني (2016/2017: لا ينطبق؛ 2018/2017: 100؛ 2019/2018: 100)

بغية مواءمة المساءلة والمسؤولية عموماً عن البصمة البيئية لقاعدة الدعم في عنتيبي، يبلغ اعتباراً من الفترة 2019/2018 فصاعداً عن جميع البيانات المتعلقة بالقاعدة، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي، بوصفها "موقعا" داخل خطة العمل البيئية على نطاق بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتؤخذ في الاعتبار في الدرجة الإجمالية للبعثة على السجل البيئي

1-1-7 الامتثال لسياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية (2016/2017: 20 في المائة؛ 2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 100 في المائة)

أنشأ المركز، بالتنسيق مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، لجنة معنية بالسلامة المهنية وإدارة المخاطر تتألف من جميع الجهات صاحبة المصلحة في القاعدة (الشؤون الطبية والهندسة ورئيس شؤون المباني وجهات التنسيق ذات الصلة ورؤساء الجهات الأخرى المستأجرة في القاعدة)، من أجل الاضطلاع بجميع هذه المهام فيما يتعلق بالتنفيذ المقرر خلال الفترة

1-1-8 الدرجة الإجمالية حسب الرقم القياسي لإدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم الميداني استناداً إلى 20 مؤشراً رئيسياً من مؤشرات الأداء (2016/2017: لا ينطبق؛ 2018/2017: 1 800 ≤؛ 2019/2018: 1 800 ≤)

بلغت الدرجة الإجمالية حسب الرقم القياسي لإدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم الميداني 296 1 ومن أسباب انخفاض الدرجة الحاجة إلى الجرد المادي للمخزونات والتحقق منها، وزيادة مواءمة المخزونات والسجلات، والأصناف المتقدمة قيد الشطب، والحاجة إلى تحسين إدارة المخازن. وأنشئت وحدة إدارة الممتلكات التابعة للمركز خلال فترة الأداء لهذا الغرض

1-1-9 النسبة المئوية لطلبات تنظيم المناسبات التي وردت على المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ورد عليها في غضون 24 ساعة (2016/2017: 88 في المائة؛ 2018/2017: 98 ≤ في المائة؛ 2019/2018: 98 ≤ في المائة)

تم الرد في غضون 24 ساعة على 97 في المائة من طلبات تنظيم المناسبات التي وردت على المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

1-10 الانحراف عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة بلغت نسبة الانحراف عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة ومواقيت الشراء (2016/2017: لا ينطبق؛ 2018/2017: لا ينطبق؛ ومواقيت الشراء 35,5 في المائة، وهو ما يعزى أساساً إلى عمليات الاقتناء 2019/2018: ≥ 20 في المائة) المؤجلة للمعدات والأصناف الأخرى بسبب ارتفاع تكاليف الموظفين

النواتج المنجزة ملاحظات
(العدد أو نعم/لا)

النواتج المقررة

تحسين الخدمات

تنفيذ خطة العمل البيئية على نطاق البعثة، تمشياً مع الاستراتيجية البيئية لإدارة الدعم الميداني

نعم بغية موازنة المساءلة والمسؤولية عموماً عن البصمة البيئية لقاعدة الدعم في عنتبي، يبلغ اعتباراً من الفترة 2019/2018 فصاعداً عن جميع البيانات المتعلقة بالقاعدة، بما في ذلك المركز، بوصفها "موقعا" داخل خطة العمل البيئية على نطاق بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتؤخذ في الاعتبار في الدرجة الإجمالية للبعثة على السجل البيئي. وأُخذت بالتشاور مع المركز، بوصفه المستأجر الأولي للقاعدة، إجراءات متصلة بالتقليل إلى أدنى حد من المخاطر والحد من البصمة البيئية للقاعدة، وأُدرجت في خطة العمل

نعم دعم المركز تنفيذ استراتيجية ومخطط إدارة سلسلة الإمداد لإدارة الدعم العملياني

دعم تنفيذ استراتيجية ومخطط إدارة سلسلة الإمداد لإدارة الدعم الميداني

الخدمات المتعلقة بمراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

نعم خلال الفترة المشمولة بالتقرير، كان لدى المركز 24 توصية من مجلس مراجعي الحسابات، بما فيها 11 توصية طُلب إغلاقها و 13 توصية لا تزال مفتوحة وتعتبر قيد التنفيذ. واضطلع مكتب خدمات الرقابة الداخلية بما عدده 29 من مهام المراجعة (مجالات التركيز: منح التعليم، وتجهيز السفر، والأفراد النظاميون، وأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارتها)، وقد أغلقت 13 منها، مما أدى إلى بقاء 16 توصية مفتوحة وقيد التنفيذ

تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر إتمام تنفيذها بحلول نهاية العام (31 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

نعم تم توفير خدمات الميزانية والشؤون المالية والخدمات الحاسوبية فيما يتصل بميزانية قدرها 35 194 800 دولار، بما يتمشى مع السلطة المفوضة

توفير خدمات الميزانية والشؤون المالية والخدمات الحاسوبية فيما يتصل بميزانية قدرها 35 194 800 دولار، بما يتمشى مع السلطة المفوضة

النواتج المقررة

النواتج المنجزة ملاحظات
(العدد أو نعم/لا)

وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة امتثالاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة

خدمات الموظفين المدنيين

توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 408 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (132 موظفاً دولياً و 270 موظفاً وطنياً و 6 من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم من أجل تجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، بما يتمشى مع السلطة المفوضة

تقديم دورات تدريبية في البعثات إلى 712 من الموظفين المدنيين ودعم تقديم تدريب خارج البعثة لما عدده 35 موظفاً مدنياً

موظفاً مدنياً وفُرت لهم خدمات الموارد البشرية، يتألفون من 110 موظفين دوليين، و 233 موظفاً وطنياً، و 5 من متطوعي الأمم المتحدة، بما يتمشى مع السلطة المفوضة

موظفاً مدنياً قُدمت لهم دورات تدريبية في البعثات
دورة تدريبية خارج البعثة قُدمت للموظفين المدنيين

وحقق المركز وفورات الحجم من خلال الاستفادة من الدورات التدريبية المتاحة التي تعقد في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات بتكلفة مخفضة أو بدون تكلفة

طلب سفر داخل البعثة
طلب سفر خارج منطقة البعثة لأغراض غير التدريب
طلب سفر لأغراض تدريب الموظفين المدنيين

وقلص المركز السفر خارج البعثة لأغراض التدريب ويسر تدريب الموظفين في الموقع، عقب إعادة ترتيب الموارد من حيث الأولويات

خدمات المرافق والهياكل الأساسية والخدمات الهندسية

تقديم بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية خدمات الصيانة والتصلح لما مجموعه موقع واحد تابع للبعثة في مكان واحد في مباني مكاتب مركز الخدمات الإقليمي في عنيتبي في قاعدة الدعم في عنيتبي

تم توفير خدمات الصيانة والتصلح لموقع واحد تابع للبعثة في مكان واحد تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وذلك لفائدة المركز في قاعدة الدعم في عنيتبي

دعم 3 من مشاريع البناء والتجديد والتعديل التي تديرها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لقاعدة الدعم في عنيتبي	لا	لم يحقق المركز الهدف بسبب بما يلي: (أ) لم يدرج تعبيد الطرق في الميزانية المعتمدة للفترة 2018/2019؛ و (ب) ستقوم قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات بتنسيق نظام رصد الهياكل الأساسية الميدانية عن بعد مركزيا لجميع البعثات الميدانية؛ و (ج) لم تنجز سوى المرحلة الأولى من مشروع تخضير المركز
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 عنيتبي	نعم	تولت بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إدارة توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات وغسل الملابس وتقديم خدمات المطاعم في موقع واحد لفائدة قاعدة الدعم في عنيتبي
خدمات إدارة الوقود		
تخصيص الاعتماد اللازم لتغطية تكاليف توريد وتخزين 291 000 لتر من البنزين (31 000 لتر للنقل البري، و 260 000 لتر للمولدات والمرافق الأخرى) ومن الزيوت ومواد التشحيم عبر نقاط التوزيع ومرافق التخزين في موقع واحد، توفرها قاعدة الدعم في عنيتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	180 346	لثرا من البنزين والزيوت ومواد التشحيم تم توريدها لأغراض تشغيل المولدات المملوكة للأمم المتحدة ويعزى انخفاض الاحتياجات إلى زيادة ثبات إمدادات الكهرباء من بلدية عنيتبي، مما قلل من الاعتماد على نظم المولدات الاحتياطية لإمدادات الطاقة
خدمات المعلومات الجغرافية المكانية وتكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية		
توفير ودعم 473 جهازاً لاسلكياً محمولاً، و 20 جهازاً لاسلكياً متنقلاً للمركبات، و 18 جهازاً لاسلكياً لمحطات قاعدية	340	جهازاً لاسلكياً محمولاً
	20	جهازاً لاسلكياً متنقلاً
	18	محطة قاعدية
توفير ودعم 473 جهازاً حاسوبياً و 77 طابعة لقوام من المستعملين النهائيين متوسطه 473 من الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين، بالإضافة إلى 243 جهازاً حاسوبياً و 19 طابعة لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات، إلى جانب خدمات مشتركة أخرى	732	جهازاً حاسوبياً، بما في ذلك الأجهزة الحاسوبية الخاصة بالتدريب
	54	طابعة، بسبب إدخال وتنفيذ خدمات دعم البرمجيات من أجل الرصد والمراقبة المركزيين للطباعة، مما أدى إلى تحسين كفاءة الطابعات وتخفيض عدد الطابعات اللازمة لأغراض الاستخدام في المكاتب

النواتج المقررة

النواتج المنجزة ملاحظات
(العدد أو نعم/لا)

الخدمات الطبية

تخصيص الاعتماد اللازم لتغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجراء، ودعم لعيادة قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	نعم	قام المركز بشراء الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجراء، وسدد الحصة التي تحملتها البعثة من التكاليف
---	-----	--

خدمات إدارة سلسلة الإمداد

تقديم الدعم لعمليات التخطيط واختيار الموردين من أجل شراء بضائع وبيع أساسية تقدر قيمتها بمبلغ 0,9 مليون دولار، بما يتمشى مع السلطة المفوضة	0,6 مليون دولار	هي قيمة السلع التي تم اقتناؤها، بما يتمشى مع السلطة المفوضة ويعزى الفرق أساسا إلى إعادة ترتيب اقتناء معدات ولوازم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث الأولوية، بسبب الزيادة في النفقات المتعلقة بالموظفين المدنيين
إدارة ممتلكات ومنشآت ومعدات ومخزونات مالية وغير مالية ومعدات تقل قيمتها عن العتبة المحددة، بتكلفة أصلية إجمالية قدرها 11 مليون دولار، وحصرها جميعا والإبلاغ عنها، بما يتمشى مع السلطة المفوضة	نعم	قام المركز بإدارة الممتلكات والمنشآت والمعدات والمخزونات المالية وغير المالية والمعدات التي تقل قيمتها عن العتبة المحددة، وحصرها جميعا والإبلاغ عنها، بما يتمشى مع السلطة المفوضة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، بلغت تكلفة الممتلكات والمنشآت والمعدات 21 مليون دولار، وبلغ المخزون غير المالي، بما في ذلك المعدات التي تقل قيمتها عن العتبة المحددة، 1,8 مليون دولار، وبلغ المخزون المالي 515 900 دولار

خدمات إدارة المركبات والنقل البري

تخصيص الاعتماد اللازم لتغطية تكاليف تشغيل وصيانة 20 مركبة ركاب خفيفة مملوكة للأمم المتحدة توفرها قاعدة الدعم في عنتبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	لا	يعزى الفرق إلى إعادة ترتيب موارد المركز من حيث الأولوية، بسبب الزيادة في النفقات المتعلقة بالموظفين المدنيين
---	----	--

خط الخدمات المتعلقة بالإحاق بالخدمة وانتهائها

الإنجاز المتوقع 2-1: تقديم خدمات تتعلق بالإحاق بالخدمة وانتهائها تتسم بالفعالية والكفاءة للبعثات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

1-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لاستكمال حالات الإحاق بالخدمة المستلمة في غضون 90 يوما/120 يوما (2016/2017: 82 في المائة/100 في المائة؛ 2017/2018: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2019: 93 في المائة/100 في المائة)	استُكملت نسبة 86 في المائة من حالات الإحاق بالخدمة في غضون 90 يوما ونسبة 93 في المائة منها في غضون 120 يوما خلال الفترة المشمولة بالتقرير
--	---

ويُعزى الفرق أساساً إلى حالات التأخير في إصدار التأشيرات (وخاصة فيما يتعلق بالعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي)، وحالات التأخير في تصاريح السلامة الصحية وغير ذلك من المسائل المتعلقة بالوظائف التي كانت خارج نطاق سيطرة المركز	2019/2018: 98 في المائة في غضون 90 يوماً/100 في المائة في غضون 120 يوماً)
استُكملت نسبة 73 في المائة من عمليات تسجيل وصول الموظفين الدوليين في غضون يومين ونسبة 86 في المائة منها في غضون 7 أيام ويعزى الفرق إلى حد كبير إلى زيادة عدد الموظفين المؤقتين الذين سُجِّل وصولهم إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لدعم الانتخابات في جمهورية الكونغو الديمقراطية	2-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز عمليات تسجيل وصول الموظفين الدوليين في غضون يومين/7 أيام (2017/2016: 100 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة في غضون يومين و 100 في المائة في غضون 7 أيام)
استُكملت نسبة 53 في المائة من إجراءات مغادرة الموظفين الدوليين في غضون يوم واحد ونسبة 83 في المائة منها في غضون 5 أيام ويعزى الفرق إلى حد كبير إلى زيادة عدد الموظفين المؤقتين الذين غادروا بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عقب انتهاء الانتخابات في جمهورية الكونغو الديمقراطية	2-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إكمال إجراءات مغادرة الموظفين الدوليين في حدود يوم واحد/5 أيام (2017/2016: 83 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة في غضون يوم واحد و 100 في المائة في غضون 5 أيام)

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

حالة إلحاق بالخدمة لموظفين دوليين استُكملت (12 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 144 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 198 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 244 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 14 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 72 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 لإدارة شؤون السلامة والأمن، و 1 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 34 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 160	1 024	استُكملت حالات الإلحاق بالخدمة لـ 1 251 موظفاً دولياً (309 حالات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 155 حالة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 175 حالة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 15 حالة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 159 حالة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 40 حالة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 190 حالة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 16 حالة لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 56 حالة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم
--	-------	---

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 2 مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 9 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 54 بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 69 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

ويعزى الفرق إلى تقليص العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وانخفاض الاحتياجات الفعلية لبعثات أخرى

عملية تسجيل وصول موظفين دوليين أجريت (136 بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و 25 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي) ويعزى الفرق إلى حد كبير إلى نشر موظفين مؤقتين استقدموا لدعم الانتخابات في جمهورية الكونغو الديمقراطية

عملية تسجيل مغادرة موظفين دوليين أجريت (169 بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و 11 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي) ويعزى الفرق إلى حد كبير إلى مغادرة موظفين مؤقتين استقدموا لدعم الانتخابات في جمهورية الكونغو الديمقراطية

المساعدة إلى الصومال، و 136 حالة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

تسجيل وصول 147 موظفا دوليا (79 موظفا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 12 موظفا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 56 موظفا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

تسجيل مغادرة 106 موظفين دوليين (3 موظفين لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 3 موظفين لتحقيق الاستقرار لبعثة الأمم المتحدة في مالي، و 64 موظفا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 13 موظفا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 5 موظفين لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 17 موظفا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وموظف واحد لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم

الإنجاز المتوقع 2-2: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
2-2-1 إنجاز تمديد العقود في الوقت المناسب لإعداد كشوف المرتبات (2017/2016: 84 في المائة؛ 2018/2017: 99 في المائة؛ 2019/2018: 99 في المائة)	استُكملت نسبة 95 في المائة من عمليات تمديد العقود في الوقت المناسب لإعداد كشوف المرتبات وفي بعض الحالات، حصل تأخير في تقديم الوثائق ذات الصلة من البعثات إلى المركز
2-2-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في غضون 14 يوم عمل (2017/2016: 67 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	استُكملت نسبة 44 في المائة من إجراءات استحقاقات الموظفين في غضون 14 يوم عمل ويعزى الفرق أساساً إلى تقديم طلبات غير مكتملة أو خاطئة، مما أدى إلى زيادة الوقت الذي استغرقه تجهيز طلبات الخدمة؛ وأثرت المهام الموسمية مثل تجهيز الإقرارات السنوية أيضاً على إكمال الإجراءات في الوقت المناسب
2-2-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الاستقرار والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام (2017/2016: 83 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أُنجز. جُهزت نسبة 99 في المائة من منح الاستقرار في غضون 5 أيام عمل
2-2-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الانتقال والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام (2017/2016: 79 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أُنجز. جُهزت نسبة 99 في المائة من منح الاستقرار في غضون 5 أيام عمل
2-2-5 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إتمام طلبات إجازة الراحة والاستجمام في غضون 7 أيام من تاريخ إيداع الطلب (2017/2016: 90 في المائة؛ 2018/2017: 90 في المائة؛ 2019/2018: 90 في المائة)	استُكملت نسبة 46 في المائة من طلبات إجازة الراحة والاستجمام، والإجازات المرضية الموثقة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر في غضون 7 أيام واستمر تراكم طلبات إجازات الراحة والاستجمام من دون طلبات سفر مقابلة لها في التأثير على الأداء العام المستهدف

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

تمديد عقود 3 264 موظفا دوليا (53 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 487 عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 457 عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في	3 048	عقدا لموظفين دوليين جرى تمديدها (72 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 489 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 596 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 261 لبعثة
---	-------	---

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 18 مكتب المبعوث الخاص للأمن العام لبوروندي، و 6 مكتب المبعوث الخاص للأمن العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 676 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 لإدارة شؤون السلامة والأمن، و 85 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 3 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 531 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 2 مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 17 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 1 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 100 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 153 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 36 للمركز)

ويعزى الانخفاض الطفيف في الحجم إلى انخفاض قوام الموظفين عما كان متوقعا في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

استحقاقا للموظفين الدوليين جرى تجهيزها (81 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 311 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 963 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1027 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1166 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1442 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 248 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 223 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 532 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 19 مكتب المبعوث الخاص للأمن العام لبوروندي، و 15 مكتب المبعوث الخاص للأمن العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 مكتب المبعوث الخاص للأمن العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمن العام للقرن الأفريقي، و 55 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 20 مكتب الأمم المتحدة لدى

مالي، و 639 عقدا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 508 عقود للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 115 عقدا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 567 عقدا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 35 عقدا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 24 عقدا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 360 عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمن العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمن العام إلى السودان وجنوب السودان، و 15 عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمن العام لبوروندي)

7 277

تجهيز 3 430 استحقاقا شخصيا للموظفين الدوليين (421 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 686 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 639 استحقاقا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 404 استحقاقات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 115 استحقاقا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 744 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 42 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 356 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 23 استحقاقا لمكتب المبعوث الخاص للأمن العام لبوروندي)

الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 20 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 10 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 للجنة الكامبيون ونيجيريا المختلطة، و 8 لإدارة شؤون السلامة والأمن، و 2 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 12 لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، و 10 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 1 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 3 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم التابع لدائرة التدريب المتكامل، و 102 للمركز

وُجّهت الاستعراضات السنوية للإعالة لعامي 2016 و 2017 خلال الفترة المشمولة بالتقرير، الأمر الذي أسهم في حدوث زيادة حادة في الحجم بسبب تأخر إمكانية وصول المركز إلى نظام أو موحدا لبدء عملية استعراض استحقاقات الموظفين

طلب إجازة للموظفين الدوليين جرى تجهيزها (117 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 286 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 357 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 531 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 36 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 1 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم التابع لدائرة التدريب المتكامل، و 3037 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 69 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 653 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 10 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 475 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 8 لمكتب الأمم

19 469

تجهيز 10 790 طلب إجازة للموظفين الدوليين (1 742 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 803 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 244 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 10 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 2 096 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 407 طلبات لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 637 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 4 طلبات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 368 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 479 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 59 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 918 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 781 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 107 للمركز)

وتعزى الزيادة الملحوظة في الحجم إلى الخطوات المتخذة لتجهيز الحجم المتراكم من طلبات إجازة الراحة والاستجمام التي تعود إلى فترات سابقة ولم تُقدّم طلبات سفر مقابلة لها

منحة انتداب لموظفين دوليين جرى تجهيزها (376 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 195 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 178 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 166 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 158 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 137 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 68 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 68 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 37 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 22 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 20 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 17 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 17 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 18 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 11 لإدارة شؤون السلامة والأمن، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 2 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 1 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم التابع لدائرة التدريب المتكامل، و 33 للمركز)

وتعزى الزيادة الحادة في حجم منح الانتقال إلى أن حالات انتهاء الخدمة في بعض البعثات المستفيدة كانت أعلى من المتوقع، ولا سيما في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم

1 542

تجهيز 687 منحة انتداب (14 منحة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 147 منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 90 منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 128 منحة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 71 منحة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 32 منحة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 124 منحة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 26 منحة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 55 منحة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور

منحة استقرار لموظفين دوليين جرى تجهيزها (29 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 270 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 407 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 442 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمن العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمن العام للقرن الأفريقي، و 18 لمكتب المبعوث الخاص للأمن العام لبوروندي، و 1 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم التابع لدائرة التدريب المتكامل، و 461 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 24 لإدارة شؤون السلامة والأمن، و 13 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 61 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 285 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 26 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 21 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 384 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 94 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 198 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 38 للمركز)

وشكلت الانتخابات في جمهورية الكونغو الديمقراطية وإعادة انتداب موظفين مدنيين من بعثات جرى تقليصها عاملين من العوامل التي أسهمت في الزيادة الحادة في الحجم بين العدد الفعلي للموظفين الدوليين الذين أحقوا بالخدمة والأعداد التي استندت إليها التنبؤات المتعلقة بمنح الاستقرار المتوقعة

2 785

تجهيز 1 034 منحة استقرار (17 منحة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 221 منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 152 منحة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 213 منحة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 94 منحة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 41 منحة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 166 منحة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 32 منحة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 98 منحة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم

الإنجاز المتوقع 3-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
3-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود قبل فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2016/2017: 93 في المائة؛ 2017/2018: 99 في المائة؛ 2018/2019: 99 في المائة)	أُنجز. استُكملت نسبة 99 في المائة من إجراءات تمديد العقود للموظفين الوطنيين في الوقت المحدد قبل فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات
3-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل (2016/2017: 59 في المائة؛ 2017/2018: 98 في المائة؛ 2018/2019: 98 في المائة)	أُنجز. استُكملت نسبة 100 في المائة من إجراءات استحقاقات الموظفين الوطنيين في غضون 14 يوم عمل
3-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية المؤقتة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2016/2017: 77 في المائة؛ 2017/2018: 98 في المائة؛ 2018/2019: 98 في المائة)	أُنجز. استُكملت نسبة 98 في المائة من طلبات الإجازات المرضية المؤقتة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة في غضون 7 أيام
3-1-4 النسبة المئوية للموظفين غير المدرجة أسماؤهم في كشوف المرتبات لأسباب غير مبررة (2016/2017: $0,5 \geq$ في المائة؛ 2017/2018: $0,5 \geq$ في المائة؛ 2018/2019: $0,5 \geq$ في المائة)	أُنجز. $0,5 \geq$ في المائة من الموظفين لم تدرج أسماؤهم في كشوف المرتبات لأسباب متعلقة بالتمويل ولأسباب تقنية أخرى
3-1-5 الحفاظ على الوقت اللازم لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (2016/2017: 97 في المائة؛ 2017/2018: 98 في المائة؛ 2018/2019: 98 في المائة)	أُنجز. جُهِزَت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين قبل موعد استحقاقها الشهري

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

تمديد عقود 2 992 موظفا وطنيا (46 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 117 عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 324 عقدا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 406 عقود لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 333 عقدا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 62 عقدا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 625 عقدا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وعقد واحد لمكتب الأمم المتحدة	7 817	عقدا لموظفين وطنيين مُدِّدَت (173 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 568 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 850 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 583 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 14 مكتب المبعوث الخاص للأمن العام لبوروندي، و 2 745 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 80 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 10 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 1 406
--	-------	--

لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 4 مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 9 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 34 بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 165 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 176 للمركز)

وكان هناك فرق بين قوام الموظفين الفعلي مقابل العدد المتوقع الذي استندت إليه التقديرات

استحقاقا شخصيا لموظفين وطنيين جرى تجهيزها (86 بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 990 بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 211 بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 856 2 بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 15 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 212 2 لعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 128 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 1 362 بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 228 بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 278 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 57 بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان، و 25 بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، و 3 لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، و 175 للمركز)

الإقليمي لوسط أفريقيا، و 78 عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى)

9 689

تجهيز 7 481 استحقاقا لموظفين وطنيين (156 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 404 استحقاقات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 733 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 2 439 استحقاقا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 152 استحقاقا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 72 استحقاقا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 266 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 12 استحقاقا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 244 استحقاقا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 3 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان)

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

وجهزت الاستعراضات السنوية للإعالة لعامي 2016 و 2017 خلال الفترة المشمولة بالتقرير، الأمر الذي يفسر الزيادة الكبيرة في الحجم المبلغ عنه

طلب إجازة لموظفين وطنيين جرى تجهيزها (162 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 98 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 61 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 21 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 23 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 404 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 820 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 241 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 229 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 8 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، و 10 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان، و 328 للمركز)

وفاق حجم طلبات الإجازة المجهزة ما كان متوقفا بنسبة 10 في المائة؛ ويندرج هذا الفرق ضمن النطاق المتوقع، بسبب التحديات المتأصلة في تقدير طلبات الإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر وإجازة الأمومة/الأبوة

2 428

تجهيز 2 208 طلبات إجازة (إجازات مرضية موثقة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (211 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 58 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 577 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 241 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 102 طلب لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 825 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 4 طلبات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 190 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

الإيجاز المتوقع 4-1: تقديم الخدمات المتعلقة بكشوف المرتبات للجهات المستفيدة على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
4-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (2016/2017: 98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أنجز. جُهِزَت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري خلال الفترة المشمولة بالتقرير
4-1-2 الإبقاء على نسبة الإفراج عن المبالغ المحتجزة بأقل من ثلاثة أشهر من تاريخ المغادرة (2016/2017: 98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أنجز. أُفْرِجَ عن نسبة 99 في المائة من المبالغ المحتجزة لبدل الإقامة المقرر للبعثة في غضون ثلاثة أشهر (90 يوما) من تاريخ المغادرة
4-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في غضون يومين/7 أيام من الوصول (2016/2017: 89 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)	أنجز. استُكْمِلَت نسبة 98 في المائة من إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في غضون يومين، ونسبة 99 في المائة منها في غضون 7 أيام
4-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات تسجيل مغادرة الأفراد النظاميين في حدود 3 أيام/7 أيام (2016/2017: 41 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)	استُكْمِلَت نسبة 19 في المائة من إجراءات المغادرة في غضون 3 أيام، ونسبة 71 في المائة منها في غضون 7 أيام وتعزى النسبة المتبوية التي تقل عما كان مقررا إلى حالات التأخير في البعثات المستفيدة
4-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف سُلفة بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود يومين من تاريخ الوصول (2016/2017: 98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أنجز. جُهِزَت نسبة 100 في المائة من سُلف بدل الإقامة المقرر للبعثة في غضون يومين من وصول الأفراد النظاميين
4-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات النهائية في اليوم الأخير من مدة الخدمة أو قبله (2016/2017: 98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة)	أنجز. سُدِّدَت نسبة 99 في المائة من المدفوعات النهائية في اليوم الأخير من مدة الخدمة أو قبله

النواتج المنجزة الملاحظات
(العدد أو نعم/لا)

النواتج المقررة

تجهيز 560 84 من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات (512 1 من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 826 5 من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 774 27 من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في	367 58 من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات جهزت للأفراد النظاميين (942 13 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 929 10 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 071 10 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 130 9 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في
---	---

جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 491 8 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 101 3 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 192 2 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 296 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 89 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 56 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 52 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

ويعزى الفرق إلى المبالغة في تقدير المدفوعات لأن قوام القوات وتناوبها كانا أدنى من التوقعات

عملية تسجيل وصول أفراد نظاميين أجريت (639 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 227 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 154 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان) ويعزى الفرق إلى زيادة نشر أفراد شرطة الأمم المتحدة في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان

عملية تسجيل مغادرة أفراد نظاميين أجريت في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

ويعزى الفرق إلى انخفاض قوام القوات في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عما كان متوقعا

من الإجراءات الوظيفية المتصلة بالأفراد النظاميين تتعلق بوصولهم ومغادرتهم وتمديد عقودهم تم تجهيزها (595 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 282 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 270 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1916 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في

مالي، و 415 8 من المدفوعات لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 515 22 من المدفوعات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 813 1 من المدفوعات لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 376 16 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 12 من المدفوعات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 317 من المدفوعات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

تسجيل وصول 879 من الأفراد النظاميين (378 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 146 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 355 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

تسجيل مغادرة 628 من الأفراد النظاميين في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

تجهيز 648 19 من الإجراءات الوظيفية المتصلة بالأفراد النظاميين تتعلق بوصولهم ومغادرتهم وتمديد عقودهم (872 إجراء لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 022 إجراء لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 6 650 إجراء لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 662 إجراء

جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 905 للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 839 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 3 403 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 64 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

ويعزى الفرق أساسا إلى انخفاض عدد عمليات نشر الأفراد النظاميين وتناوبهم عما كان متوقعا

لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 102 إجراء للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 551 إجراء لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 689 إجراء لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 100 إجراء 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 بالسفر

الإنجاز المتوقع 5-1: تقديم خدمات السفر على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

5-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات استحقاقات السفر في حدود 14 يوما/20 يوما (2016/2017: 62 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)

5-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية في حدود 3 أيام/7 أيام (2016/2017: 61 في المائة/98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)

5-1-3 الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوما تقويميا أو أكثر من تاريخ السفر (2016/2017: 16 في المائة؛ 2018/2017: 75 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)

5-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي تستغرقها إعادة تقارير المصروفات غير المستوفية للشروط في حدود 10 أيام تقويمية (2016/2017: 98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)

5-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات استحقاقات السفر في حدود 14 يوما/20 يوما (2016/2017: 62 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)

5-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية في حدود 3 أيام/7 أيام (2016/2017: 61 في المائة/98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)

5-1-3 الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوما تقويميا أو أكثر من تاريخ السفر (2016/2017: 16 في المائة؛ 2018/2017: 75 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)

5-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي تستغرقها إعادة تقارير المصروفات غير المستوفية للشروط في حدود 10 أيام تقويمية (2016/2017: 98 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)

لم يعد مؤشر الإنجاز منطبقا لأن تقارير المصروفات تُجَهَّز في النظام المركزي لتخطيط الموارد وتعاد تلقائيا من خلال تسلسل سير العمل

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

طلبا لاستحقاقات السفر جهزت لموظفين دوليين (275 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 033 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 925 2 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 235 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 213 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 114 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 68 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 33 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 31 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 28 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 67 للمركز)

10 027

تجهيز 499 8 طلب إجازة للراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (528 1 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 745 1 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 587 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 855 1 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 831 1 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 286 طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 667 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

تذكرة سفر أصدرت للسفر الرسمي للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين (308 5 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 276 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 244 2 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 232 5 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 286 4 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 943 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 543 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 557 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 557 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 291 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 264 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 146 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 116 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 144 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 111 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 107 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 89 لمكتب الأمم

23 521

إصدار 538 23 تذكرة طيران لسفر الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في مهام رسمية (5 تذكر لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 401 2 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 738 7 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 969 1 تذكرة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 651 4 تذكرة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 604 تذكر لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 403 4 تذكر لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 380 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 137 تذكرة لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 516 تذكرة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 734 تذكرة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 54 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 32 لمكتب المبعوث الخاص للأمن العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمن العام للقرن الأفريقي، و 13 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم التابع لدائرة التدريب المتكامل، و 12 لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و 11 لمكتب أمين المظالم في قاعدة الدعم في عنتبي، و 9 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 7 لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، و 169 للمركز)

خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

الإنجاز المتوقع 6-1: تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

6-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز تقارير المصروفات في حدود 21 يوما (2016/2017: 98 في المائة؛ 2017/2018: 98 في المائة؛ 2018/2019: 98 في المائة) جهزت نسبة 80 في المائة من تقارير المصروفات في غضون 21 يوما ويعزى الفرق إلى تأخر البعثات في التصديق على صرف الأموال فيما يتعلق بتقارير مصروفات السفر

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

تجهيز 47 230 من تقارير المصروفات (12 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 6 214 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 8 831 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 14 664 تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 9 634 تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 539 تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 262 5 تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 193 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 54 616 تم تجهيز 16 261 من تقارير المصروفات يدويا (3 327 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 3 220 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 388 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 2 144 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 120 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 885 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 475 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 387 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 367 لبعثة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 218 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 218 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 180 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 125 مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 37 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 25 مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 10 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 10 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 9 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 7 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 مكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 6 مكتب الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 97 للمركز)

وتم تجهيز 38 355 من تقارير المصروفات من دون تدخل بشري، بعد تنفيذ أداة لأتمتة إغلاق هذه التقارير

و 205 تقارير مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 609 تقارير لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 067 تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات المتعلقة بمنحة التعليم

الإنجاز المتوقع 7-1: تقديم تتعلق بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

7-1-1 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) أُنجز. جُهزت نسبة 96 في المائة من طلبات منح التعليم (المطالبات المجهزة في غضون 4 أسابيع (2016/2017: 53 في المائة؛ 2017/2018: 96 في المائة؛ 2018/2019: 96 في المائة)

7-1-2 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة إلى مقدميها في غضون 14 يوماً (2016/2017: 12 في المائة؛ 2017/2018: 12 في المائة؛ 2018/2019: 12 في المائة)

7-1-3 النسبة المئوية لطلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) التي أعيدت في غضون 14 يوماً إلى البعثات (2016/2017: 90 في المائة؛ 2017/2018: 90 في المائة؛ 2018/2019: 90 في المائة)

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

7 295	تجهيز 7 طلبا من طلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) (155 طلبا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 907 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 095 طلبا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 491 طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 186 طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 266 طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 452 طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 69 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 47 طلبا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 195 طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 432 طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)	7 727	طلبا متعلقا بمطالبات وسلف منح التعليم (123 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 015 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 011 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 147 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 153 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 425 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 273 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 188 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 60 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 55 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 54 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 185 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 75 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 1 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 17 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 303 للمركز)
ساهمت 1 000 معاملة بأثر رجعي في حصول هذا الفرق			

قسم خدمات العملاء

الإنجاز المتوقع 8-1: تقديم خدمات العملاء بفعالية وكفاءة وتحسين رضاهم

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

8-1-1	إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الرد على استفسارات العملاء في نظام iNeed في حدود يومي عمل (2016/2017: 80 في المائة؛ في غضون يومي عمل (2018/2017: 80 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)	أنجز. تم الرد آليا على نسبة 100 في المائة من استفسارات العملاء
-------	--	--

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

أنجز. تم إيجاد حلول لنسبة 82 في المائة من استفسارات العملاء في نظام iNeed في غضون 7 أيام عمل (2017/2016): 75 في المائة؛ 2018/2017: 75 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)	8-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إيجاد حلول لاستفسارات العملاء في نظام iNeed في حدود 7 أيام عمل (2017/2016): 75 في المائة؛ 2018/2017: 75 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)
أفيد بأن مستوى رضا العملاء بلغ 72,1 في المائة ولم يجر المركز سوى دراسة استقصائية واحدة من الدراستين المقررتين، وذلك بسبب ما تسببه هذه الدراسات من إرهاق. وجرى توسيع نطاق الدراسة لتغطية سمات الخدمات وأدواتها على السواء لقياس درجة رضا جميع العملاء، من خلال مراعاة جميع تصنيفات العملاء، عوضاً عن الاكتفاء بردي "راضٍ" و "راضٍ جداً"، وكان هذا نهجاً أكثر شمولية وموضوعية وتوازناً وأكثر اتساقاً مع المعايير المعتمدة في هذا القطاع. ووضعت خطط عمل لمعالجة آراء العملاء وتحسين التصنيفات في الدراسات الاستقصائية التي ستجري مستقبلاً، حيث أعتبر أن المجالات الرئيسية للتحسين وهي الوقت اللازم لتنفيذ الطلبات، ومشاركة العملاء. ومعالجة الرسائل والمطالبات.	8-1-3 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، وخدمات البائعين للموردين، وهو مستوى يُقيم بإجراء دراستين استقصائيتين سنوياً (2017/2016): 75 في المائة؛ 2018/2017: 75 في المائة؛ 2019/2018: 75 في المائة)

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

استفسار للعملاء جرى حلها لجميع فئات الموظفين (130) لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 378 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 334 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 817 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 28 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 21 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 436 2 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 45 مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 182 مكتب قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 21 مكتب بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 885 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 13 مكتب الأمم	حل 750 29 من استفسارات الموظفين الدوليين (139) حلاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 018 5 حلاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 253 4 حلاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 082 7 حلاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 380 5 حلاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 756 5 حلاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 467 5 حلاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 93 حلاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 562 1 حلاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى)
--	---

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 33 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 21 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 99 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 358 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 90 للكيانات المستفيدة الأخرى، و 2 148 للمركز

وقد شهد المركز انخفاضا في استفسارات العملاء، في حين ظل عدد المعاملات المجهزة ثابتا؛ ويعزى ذلك جزئيا إلى دمج بعض المهام لتحسين وتوحيد العمليات وزيارات البعثات

نظرا للإرهاق الناجم عن الدراسات الاستقصائية، قررت الإدارة إجراء دراسة استقصائية واحدة فقط؛ وبلغ رضا العملاء الإجمالي نسبة 72,1 في المائة وجرى تقاسم النتائج مع الجهات صاحبة المصلحة

1

ملء أفرقة عملاء المركز دراستين استقصائيتين للعملاء سنويا

قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

الإنجاز المتوقع 9-1: تقديم الدعم للعملاء في مجالي الإبلاغ المالي والإدارة على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

9-1-1 تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر (2016/2017: 100 في المائة؛ 2017/2018: 100 في المائة؛ 2018/2019: 100 في المائة)	أُنجز. وقُدمت التقارير المالية الشهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر بنسبة 100 في المائة
9-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها سداد فواتير البائعين الصحيحة في حدود 27 يوما (2016/2017: 100 في المائة؛ 2017/2018: 98 في المائة)	أُنجز. وسُددت جميع فواتير البائعين الصحيحة في غضون 27 يوماً بنسبة 100 في المائة
9-1-3 المحافظة على الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري (2016/2017: 97 في المائة؛ 2017/2018: 100 في المائة؛ 2018/2019: 100 في المائة)	تم الحصول على الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري بنسبة 98 في المائة
	ويعزى الفرق إلى تأخر تصديق البعثات المستفيدة على الفواتير. وقد اتفق المركز مع البعثات المستفيدة من خدماته على جداول زمنية يُلتزم بها بغية الوفاء بمواعيد استحقاق الخصومات مقابل السداد الفوري

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

9-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز المدفوعات غير المتعلقة بكشوف المرتبات في حدود 3 أيام عمل من تنفيذ عمليات الدفع الآلي (2017/2016: 91 في المائة؛ 2018/2017: 85 في المائة؛ 2019/2018: 85 في المائة)	أُنجز. وجرى تجهيز المدفوعات غير المتصلة بكشوف المرتبات في غضون 3 أيام عمل من تنفيذ عمليات الدفع الآلي بنسبة 100 في المائة
9-1-5 النسبة المئوية للمدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الدوليين التي تُدفع في موعد استحقاقها الشهري أو قبله (2017/2016: 100 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)	أُنجز. ودُفعت المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات جميع الموظفين في موعد استحقاقها الشهري أو قبله بنسبة 99 في المائة
9-1-6 النسبة المئوية لتقارير الرقابة الداخلية الشهرية الصادرة ضمن الوقت المحدد لها في إجراءات التشغيل الموحدة ذات الصلة (2017/2016: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2017: 98 في المائة؛ 2019/2018: 98 في المائة/100 في المائة)	أُنجز. وقُدمت التقارير الشهرية في الوقت المحدد لها، بنسبة 100 في المائة، فيما يتعلق بأربعة تقارير استراتيجية هي: تقرير البنود المفتوحة في خط خدمات البائعين؛ وتقرير البنود المفتوحة في كشف المرتبات، وتقرير البنود المفتوحة في التزامات الصناديق، وتقرير التسويات المصرفية

النواتج المقررة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

إعداد 216 تقريراً مالياً شهرياً وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (إلى مرحلة إعداد ميزان المراجعة) لـ 18 بعثة مستفيدة هي (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 للأمين العام للسودان وجنوب السودان، وفريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا،	272	من التقارير المالية الشهرية جرى تقديمها (5 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 3 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 18 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 15 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 21 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 15 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 3 لفريق كبار المسؤولين المعني بإدارة حالات الطوارئ، و 9 للمبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 للمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان/مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 18 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 5 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء
---	-----	---

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

السلام في غينيا - بيساو، و 9 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 24 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبيولا، و 12 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 18 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 9 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 15 لمركز الخدمات)

ويعزى الفرق إلى وجود بعثات إضافية جديدة مستفيدة وإلى انتهاء بعثة واحدة (بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا) مما أدى إلى زيادة عدد التقارير المالية الشهرية

من الحسابات المصرفية جرى إجراء التسويات الشهرية عليها لفائدة 14 بعثة مستفيدة ولفائدة مركز الخدمات الإقليمي (12 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بروندي، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 21 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 33 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 12 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبيولا، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و 60 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 33 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط

ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبروندي، وبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بروندي، وبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبيولا، ومكتب الأمم المتحدة في بروندي، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)، ولمركز الخدمات الإقليمي والبعثات الأخرى، حسب الاقتضاء

441

إعداد تقارير شهرية عن التسويات المصرفية للمصارف الداخلية لـ 12 بعثة مستفيدة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

أفريقيا، و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار،
و 12 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 6 لبعثة الأمم
المتحدة للدعم في ليبيا، و 24 للمركز)

من مدفوعات البائعين تم تجهيزها (2 187 لبعثة الأمم
المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 9 469 لبعثة الأمم
المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في
جمهورية أفريقيا الوسطى، و 10 058 لبعثة الأمم المتحدة
المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي،
و 11 245 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في
جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 لمكتب خدمات الرقابة
الداخلية، و 683 لمكتب المبعوث الخاص للأمن العام
لبوروندي، و 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى
العراق، و 7 723 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم
المتحدة في دارفور، و 57 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء
السلام في غينيا - بيساو، و 1 907 لقوة الأمم المتحدة
الأمنية المؤقتة لأبيي، و 52 لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا،
و 7 886 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان،
و 48 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي،
و 516 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا،
و 149 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 127 لمكتب
الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 39 لبعثة
الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 189 لبعثة الأمم المتحدة
لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 091 لمكتب الأمم
المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 للجنة الكاميرون
ونيجيريا المختلطة، و 24 للكيانات من غير الجهات
المستفيدة، و 877 للمركز)

64 331

تجهيز 76 476 من المدفوعات للبائعين (9 269 لبعثة الأمم
المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في
جمهورية أفريقيا الوسطى، و 10 843 لبعثة الأمم المتحدة
المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي،
و 14 444 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في
جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 10 759 للعملية المختلطة
للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 815 لقوة
الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 12 232 لبعثة الأمم
المتحدة في جنوب السودان، و 707 لمكتب الأمم المتحدة
الإقليمي لوسط أفريقيا، و 14 128 لبعثة الأمم المتحدة
لتقديم المساعدة إلى الصومال ومكتب الأمم المتحدة لتقديم
الدعم في الصومال، و 40 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة
الانتخابات في بوروندي، و 1 239 لمكتب المبعوث الخاص
للاأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم
المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومركز الخدمات الإقليمي)

ويعزى الفرق إلى انخفاض أنشطة الشراء عقب تخفيضات ميزانية البعثات المستفيدة، مما أدى بدوره إلى انخفاض مدفوعات البائعين

الإنجاز المتوقع 9-2: الامتثال لإطار الضوابط المالية الداخلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

9-2-1 يتبين من استعراضات الضوابط الداخلية أنه جرى الامتثال لإطار الضوابط (2016/2017: لا ينطبق؛ 2018/2017: 100 في المائة؛ 2018/2019: 100 في المائة)

أُجري 44 في المائة من استعراضات الضوابط الداخلية؛ وأُجريت 7 استعراضات للفعالية التشغيلية من أصل 16 استعراضاً على العمليات التالية: خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق، ومطالبات الغير، وضريبة القيمة المضافة وضريبة الإنتاج، ومنحة التعليم، والأفراد النظاميين، واسترداد التكاليف، والأصول قيد التشييد

واستلزم توحيد خطوط الخدمات وإدخال تغييرات على العمليات من أجل تحقيق مزيد من أوجه الكفاءة فيها إعادة النظر في تصاميم العمليات والضوابط، ولم يتمكن المركز من تكليف غيره بإجراء جميع الاستعراضات كما كان مقرراً في الأصل. ولضمان إنجاز الاستعراضات بنسبة 100 في المائة كل سنة، سيعقد خط خدمات المراقبة الداخلية حلقات عمل تدريبية بشأن الضوابط الداخلية، وقد قام بإضفاء الطابع الرسمي على تحديد مواعيد الاستعراضات

إجراء 4 استعراضات لكل خط من خطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي وإصدار تقارير بشأنها

7 يبلغ العدد الأولي للاستعراضات المتوخاة 16 استعراضاً. وقد أُنجزت، من بين هذه الاستعراضات، 7 استعراضات بحلول حزيران/يونيه 2019. وكانت الاستعراضات المتبقية لا تزال جارية، بسبب التأخيرات التي شهدها تحديث وثائق إجراءات العمل وما يتصل بها من مصفوفات مراقبة المخاطر نتيجة للتغيرات الوظيفية في المركز. وللتعويض عن ذلك، قامت خطوط الخدمات بإعادة هيكلة أنشطتها لتحقيق مزيد من الكفاءة، بسبب تعديل الإطار الزمني للاستعراضات والمنهجية المستخدمة لإجرائها، وإعداد التقارير بصورة آلية

الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية

الإنجاز المتوقع 10-1: تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بخدمات إعداد الفواتير الهاتفية الإقليمية عن طريق توفير الهياكل الإقليمية وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

10-1-1 إرسال فواتير الهاتف في غضون 7 أيام/15 يوما من استلام الفاتورة التي تحقق منها المستخدمون (2016/2017: 97 في المائة/ 100 في المائة؛ 2017/2018: 97 في المائة/100 في المائة؛ 2018/2019: 99 في المائة/100 في المائة)

النواتج المنجزة

(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

تقديم الخدمات لنحو 82 873 حسابا من حسابات فواتير الهواتف في 9 بعثات مستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي (17 692 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 3 814 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 10 075 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 16 896 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 596 لقوة الأمم المتحدة المؤقتة لأببي، و 21 676 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 28 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 9 948 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال و 148 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى)

102 364 من خدمات إعداد فواتير الهواتف قُدمت إلى 12 بعثة مستفيدة وإلى مركز الخدمات الإقليمي: (18 310 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 16 102 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 22 627 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 440 مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 9 494 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 833 لقاعدة الأمم المتحدة للدعم في عنتبي، و 498 مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 2 066 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأببي، و 21 517 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 405 مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 537 مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 9 157 مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 378 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي)

يعزى الفرق في خدمات إعداد فواتير الهواتف إلى إضافة بعثات مستفيدة جديدة

الإنجاز المتوقع 10-2: مواءمة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات لدى الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
10-2-1 رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الدراسية إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى مجالات أخرى (2017/2016: 80 في المائة؛ 2018/2017: 80 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة)	أنجز. وبلغ معدل رضا الطلاب نسبة 90 في المائة قامت الدائرة بتنظيم وعقد دورات دراسية ذات محتوى مجدٍ إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى مجالات أخرى، ضمن دورات تقنية ومهنية قُدمت في عتبي لموظفي المركز، وقد ساهمت هذه الدورات التدريبية في رفع مستوى رضا الطلاب
10-2-2 الرضا عن برامج التدريب وبناء القدرات التي تقدمها الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته (2017/2016: 80 في المائة؛ 2018/2017: 80 في المائة؛ 2019/2018: 82 في المائة)	أنجز. وبلغ مستوى الرضا عن برامج التدريب وبناء القدرات التي تقدمها الدائرة في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته 82 في المائة

الناتج المقرر	الناتج المنجز (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
تنسيق 20 أو أكثر من الدورات التدريبية المقدمة في المركز في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	15 دورة تدريبية تقنية ومهنية تم تنسيقها
إعداد تقارير فصلية عن الدورات والأنشطة التدريبية التي نُظمت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين	نعم أُعدت تقارير فصلية عن الدورات والأنشطة التدريبية التي نُظمت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين (أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة)

الإنجاز المتوقع 10-3: إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
10-3-1 الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2017/2016: 10 في المائة أو أقل؛ 2018/2017: 10 في المائة أو أقل؛ 2019/2018: 10 في المائة أو أقل)	لا تزال توجد في المخزون 30 في المائة من الأصول غير القابلة للاستهلاك التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة ويعزى نقص الأداء إلى تراكم المتأخرات من حالات الشطب التي تُنجز بعد، وقد بدأت هذه الحالات تنخفض في أعقاب إنشاء وحدة إدارة الممتلكات في الفترة 2019/2018

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
10-3-2 الإبقاء على أصول المخزون غير القابلة للاستهلاك التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2016/2017: 10 في المائة أو أكثر؛ 2018/2017: 10 في المائة أو أكثر؛ 2019/2018: 10 في المائة أو أكثر)	85 في المائة من أصول المخزون غير القابلة للاستهلاك يُحتفظ بها في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها ولا تزال توجد في المخزون بنود ذات أرقام متسلسلة خاطئة، ولا تزال البنود التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة تنتظر الشطب

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
إجراء معاينة مادية للأصول القابلة للاستهلاك وغير القابلة للاستهلاك والإبلاغ عنها بصورة فصلية	1 سُجل تقرير الأداء المتعلق بشأن التحقق المادي من المواد القابلة للاستهلاك ومن المواد غير القابلة للاستهلاك بنسبة تزيد على 60 في المائة و 90 في المائة على التوالي. وأُجري تحقق فصلي واحد، نظراً لأن وحدة إدارة الممتلكات لم تُنشأ إلا خلال الفترة المشمولة بالتقرير 2019/2018
إجراء استعراض وتقديم تقرير كل شهر عن مؤشرات الإنجاز، بما في ذلك الإجراءات المسجلة والمتخذة لتصحيح أي انحرافات	3 قُيِّمت دقة استعراض مؤشرات الإنجاز والإبلاغ عنها بنسبة 80 في المائة، ويرجع ذلك إلى استمرار وجود بنود ذات الأرقام متسلسلة خاطئة في المخزون، وإلى البنود التي تجاوزت صلاحيتها المتوقعة التي لم تُشطب بعد

الإنجاز المتوقع 10-4: رضا العملاء بنسبة عالية عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
10-4-1 رضا العملاء عن الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية، الذي يُقاس بواسطة استطلاع رضا المستفيدين من الخدمات (2016/2017: لا ينطبق؛ 2018/2017: 80 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة)	أنجز. وبلغ مستوى رضا العملاء عن الدائرة نسبة 80 في المائة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
نشر خدمات التنقل (مثل تكنولوجيا الموجات المتناهية القصر التي تستخدم تكنولوجيا النقطة الواحدة 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	نعم جرى تركيب 14 وصلة إضافية تستخدم تكنولوجيا النقطة الواحدة إلى نقاط متعددة في أماكن إقامة الموظفين الأساسيين، بالإضافة إلى 34 وصلة تابعة للعملاء الحاليين كانت تحصل بالفعل على الدعم واقتضت هذه الزيادة ترقية عرض النطاق الترددي فيما بين المواقع التي تستخدم تكنولوجيا النقطة الواحدة إلى نقاط متعددة، للسماح بسرعة مماثلة أو أفضل. وبلغ المعدل العام

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
		لتقديم الخدمات في الشبكة المستخدمة لتكنولوجيا النقطة الواحدة إلى نقاط متعددة نسبة 99,3 في المائة في جميع أنحاء الممر الرابط بين عنتيبي وكمبالا
إجراء تقييمات فصلية للجهازية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث	2	لم تجر الدائرة سوى تقييمين أمنيين للمجالات الرئيسية في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي وفي المركز، بسبب المعوقات المالية
ملء أفرقة عملاء المركز استقصاءين للعملاء سنويا	2	أجري استقصاءان بشأن التوعية بأمن المعلومات، وبلغ مستوى الرضا في أوساط مجموعات عملاء المركز نسبة 89 في المائة

الإنجاز المتوقع 5-10: تنفيذ وتوفير النظم والمشاريع المركزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	
1-5-10 إنجاز حزمة برامجيات الدعم الميداني في حينها على نحو ما طلبه المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (2017/2016: 95 في المائة؛ 2018/2017: 95 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة)	أُنجز: 83 في المائة من طلبات التغيير المتعلقة بوحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني البالغة عددها 22 وحدة. وأُنجزت بنجاح عمليات تنفيذ 10 وحدات من وحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني لـ 3 تطبيقات في 10 بعثات	
2-5-10 إنجاز النظم المركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت المحدد على نحو ما طلبه المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (2017/2016: 80 في المائة؛ 2018/2017: 80 في المائة؛ 2019/2018: 80 في المائة)	أُنجز: أُنجز بنجاح 95 في المائة من عمليات تنفيذ النظم المركزية، البالغة عددها 13 عملية، على 3 تطبيقات في 11 بعثة. (تتعلق 10 منها بنظام المعلومات المتعلقة بالحوادث للإبلاغ عن الخسائر على الإنترنت (NOTICAS)، و 1 بقاعدة بيانات تقدير الحالة العسكرية بالاستناد إلى عناصر جغرافية مكانية (SAGE)، و 2 بنظام إدارة المكالمات والتتبع الإلكتروني لها (COMET))	

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
إعداد تقرير نصف سنوي عن تنفيذ وحدة حزمة برامجيات الدعم الميداني للبعثات المستفيدة التي طلبت تنفيذها مع توقع 5 عمليات تنفيذ كحد أدنى، استنادا إلى احتياجات الجهات المستفيدة	10	من وحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني أُنجزت بنجاح لـ 3 تطبيقات في 10 بعثات، في مجال إدارة معلومات الطيران (6)، وتحركات الموظفين (2)، وطلبات السفر (2)
إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في عمليات تنفيذ النظم (حزمة برامجيات الدعم	97	دورة تدريبية عُقدت بشأن 11 تطبيقا في 18 بعثة (29 بشأن قاعدة بيانات تقدير الحالة العسكرية بالاستناد إلى عناصر

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
الميداني، ونظام iNeed، وخدمة iNeed الذاتية، ونظام التشغيل Cosmos، والشبكة الإلكترونية الداخلية لعمليات السلام (POINT)، ونظام إدارة المكالمات والتتبع الإلكتروني لها (COMET)، والفوترة الإلكترونية (e-billing)، مع توقع تنظيم ما لا يقل عن 10 دورات تدريبية تبعاً لاحتياجات الجهات المستفيدة	نعم	جغرافية مكانية (SAGE) و 31 بشأن حزمة برامجيات الدعم الميداني، و 34 بشأن نظام SharePoint، و 3 بشأن نظم مركزية أخرى
توفير الدعم في المراحل الأولى من تنفيذ جميع النظم، لمدة شهر واحد بعد التنفيذ	نعم	تلقي 23 من عمليات التنفيذ بعد بدء عملها الدعم الأولي الحيوي لمدة 30 يوماً؛ وقدمت الدائرة أيضاً الدعم الأولي الحيوي والدعم التقني المتواصل للتطبيقات
إعداد تقرير سنوي عن اختبار التكنولوجيات وتقييمها لدعم ولايات البعثات الإقليمية ووفقاً لسياسات شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُحدد الحجم استناداً إلى طلب المركز والبعثات المستفيدة من خدماته	لا	لم يصدر أي تقرير سنوي بسبب عدم اتخاذ أي مبادرات إقليمية جديدة. بيد أنه أنشئ في الدائرة مختبر جديد مصمم لاختبار وتقييم التكنولوجيات الجديدة قبل تنفيذها

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

الإنجاز المتوقع 11-1: نقل الركاب والبضائع/الأمثلة على متن رحلات جوية منسقة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	
1-1-11 مواصلة الاستفادة من القدرة على استيعاب الركاب والبضائع/الأمثلة في الرحلات الجوية المقررة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية (2016/2017: 70 في المائة؛ 2017/2018: 70 في المائة؛ 2018/2019: 70 في المائة)	تم تجاوز هذا الناتج نتيجة للاستعراض الوشيك لأدوار ومسؤوليات مركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات. ومع ذلك، واصل المركز تنسيق الرحلات الجوية المخصصة باستخدام الأصول الجوية للبعثات استناداً إلى احتياجات البعثات وطلباتها (10 رحلات جوية مخصصة لرحلة إجلاء طبي واحدة، و 9 تحركات للبضائع)	

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات	
تنسيق ساعات طيران مجموعها 1 378 ساعة (78 بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 468 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 832 بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)	27 ساعة و 15 دقيقة	من ساعات الطيران جرى تنسيقها على النحو التالي: ساعتان و 51 دقيقة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 24 ساعة و 24 دقيقة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي

النواتج المقررة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

ونظرا لتوقف الرحلات الجوية الإقليمية المشتركة من جانب البعثات المدعومة في كانون الثاني/يناير 2018، تعذر تحقيق ساعات الطيران المستهدفة

تنسيق تحركات 37 711 مسافرا (3 058 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 9 173 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 25 480 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

لا جرى تنسيق 3 حركات مخصصة لنقل 3 ركاب في عملية إجلاء طبي لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وجرى نقل ما مجموعه 41,4 طنا من البضائع لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي

ونظرا لتوقف الرحلات الجوية الإقليمية المشتركة من جانب البعثات المدعومة في كانون الثاني/يناير 2018، تعذر تحقيق العدد المستهدف من التحركات في مجال نقل الركاب/البضائع

الإنجاز المتوقع 11-2: إنشاء كيان إقليمي لسلسلة الإمداد قادر على العمل بكامل طاقته، تحدّد أدواره ومسؤولياته بوضوح، ويعمل بتعاون وثيق مع البعثات الميدانية الإقليمية وسائر الجهات المعنية المسؤولة عن سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها

مؤشرات الإنجاز المقررة

مؤشرات الإنجاز الفعلية

11-2-1 تنسيق عمليات التخطيط والتوريد والتسليم للبعثات الإقليمية مع إدارة الدعم الميداني والمكتب الإقليمي للمشتريات (2017/2016: 90 في المائة؛ 2018/2017: 90 في المائة؛ 2019/2018: 90 في المائة)

أنجز. وتم بنسبة 100 في المائة إنجاز عمليات تنسيق التخطيط واختيار الموردين وتسليم السلع الست (الإسمنت والورق ومكيفات الهواء وأغطية الأسرّة والأثاث والكابلات الكهربائية) إلى البعثات الإقليمية بالتنسيق مع إدارة الدعم العملياتي وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

النواتج المقررة

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

تسليم 320 000 ماعون ورق (244 000 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 000 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 33 000 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 42 000 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

لا على الرغم من إبرام عقد بشأن الورق، أدت التغييرات التي أدخلت على ولايات البعثات و/أو ميزانيتها، إما إلى قيامها بطلب الورق محليا بسبب حاجتها الماسة، أو إلى استخدامها لمخزونها الحالي

تسليم 9 440 وحدة لتكييف الهواء (1 300 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية

7 120 من وحدات تكييف الهواء جرى تسليمها

النواتج المنجزة
(العدد أو نعم/لا) الملاحظات

النواتج المقررة

قام مركز المراقبة المتكاملة بتجميع الاحتياجات الإقليمية بالتنسيق مع قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وقام بتتبع عملية التسليم إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال من بدايتها إلى نهايتها

لا لم ترد أي طلبات من البعثات المستفيدة

الكونغو الديمقراطية، و 900 إلى العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 400 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 400 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 440 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم (الصومال)

تسليم 175 620 وحدة من أثاث المكاتب (11 797 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 420 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 25 841 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 137 562 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

لا لم ترد أي طلبات من البعثات المستفيدة

تسليم 115 316 وحدة من أغذية الأسرة المنزلية ولوازمها (16 282 إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 29 500 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 868 إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 63 666 إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

أُبرم عقد بشأن الكابلات الكهربائية يتضمن شروطاً موحدة منصوصاً عليها في العديد من شروط التجارة الدولية. ومع ذلك، لم يرد من البعثات المستفيدة إلى مركز المراقبة المتكاملة أي طلبات بتسليم كابلات كهربائية

لا تسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس

الإنجاز المتوقع 11-3: تنسيق دورات/حلقات عمل تدريبية تقنية إقليمية عن النقل لموظفي البعثات الإقليمية

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

أُنجز. وتم تنسيق الدورات التدريبية المقررة بنسبة 100 في المائة على النحو التالي: تنظيم دورات تدريبية تقنية/دورات تدريبية للسائقين في عنتيبي لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ودائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام؛ وساعد مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي بالإضافة

11-3-1: تنسيق الدورات/حلقات العمل التدريبية المقررة (2016/2017: 100 في المائة؛ 2018/2017: 100 في المائة؛ 2019/2018: 100 في المائة)

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
إلى إدارة شؤون السلامة والأمن على تحديد المركبات المصفحة المناسبة لاستخدام الإدارة من برنامج نظام اقتناء المركبات	
النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
عقد 3 دورات لتجديد المعلومات عن السلع الخطرة (دورة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ودورتان لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)	لا لم ترد أي طلبات من البعثات المستفيدة

ثالثاً - أداء الموارد

ألف - الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ تمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019)

الفرق		النفقات ⁽¹⁾	المخصصات	
النسبة المئوية	المبلغ			
(1)÷(3)=(4)	(2)-(1)=(3)	(2)	(1)	
الموظفون المدنيون				
(12,3)	(2 061,3)	18 869,5	16 808,2	الموظفون الدوليون
(8,1)	(549,2)	7 349,7	6 800,5	الموظفون الوطنيون
66,8	231,3	114,7	346,0	متطوعو الأمم المتحدة
—	(59,9)	59,9	—	المساعدة المؤقتة العامة
—	—	—	—	الأفراد المقدمون من الحكومات
(10,2)	(2 439,1)	26 393,8	23 954,7	المجموع الفرعي
التكاليف التشغيلية				
—	—	—	—	مراقبو الانتخابات المدنيون
26,7	37,4	102,6	140,0	الخبراء الاستشاريون
26,1	73,6	208,4	282,0	السفر في مهام رسمية
87,7	1 816,5	255,6	2 072,1	المرافق والهياكل الأساسية
100,0	81,3	—	81,3	النقل البري
—	—	—	—	النقل الجوي
—	—	—	—	النقل البحري
6,7	281,1	3 883,5	4 164,6	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
10,3	13,2	114,8	128,0	الخدمات الطبية
—	—	—	—	المعدات الخاصة
22,5	138,9	477,3	616,2	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى
—	—	—	—	المشاريع السريعة الأثر
32,6	2 441,9	5 042,3	7 484,2	المجموع الفرعي
0,0	2,8	31 436,1	31 438,9	إجمالي الاحتياجات
(6,7)	(193,1)	3 085,5	2 892,4	الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين
0,7	195,9	28 350,6	28 546,5	صافي الاحتياجات
—	—	—	—	التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)
0,0	2,8	31 436,1	31 438,9	مجموع الاحتياجات

(أ) الاختلافات الطفيفة بين الأرقام الواردة في الجدول أعلاه وتلك المقدمة في المجلد الثاني من البيانات المالية للسنة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2019 تعزى إلى تقريب الأرقام.

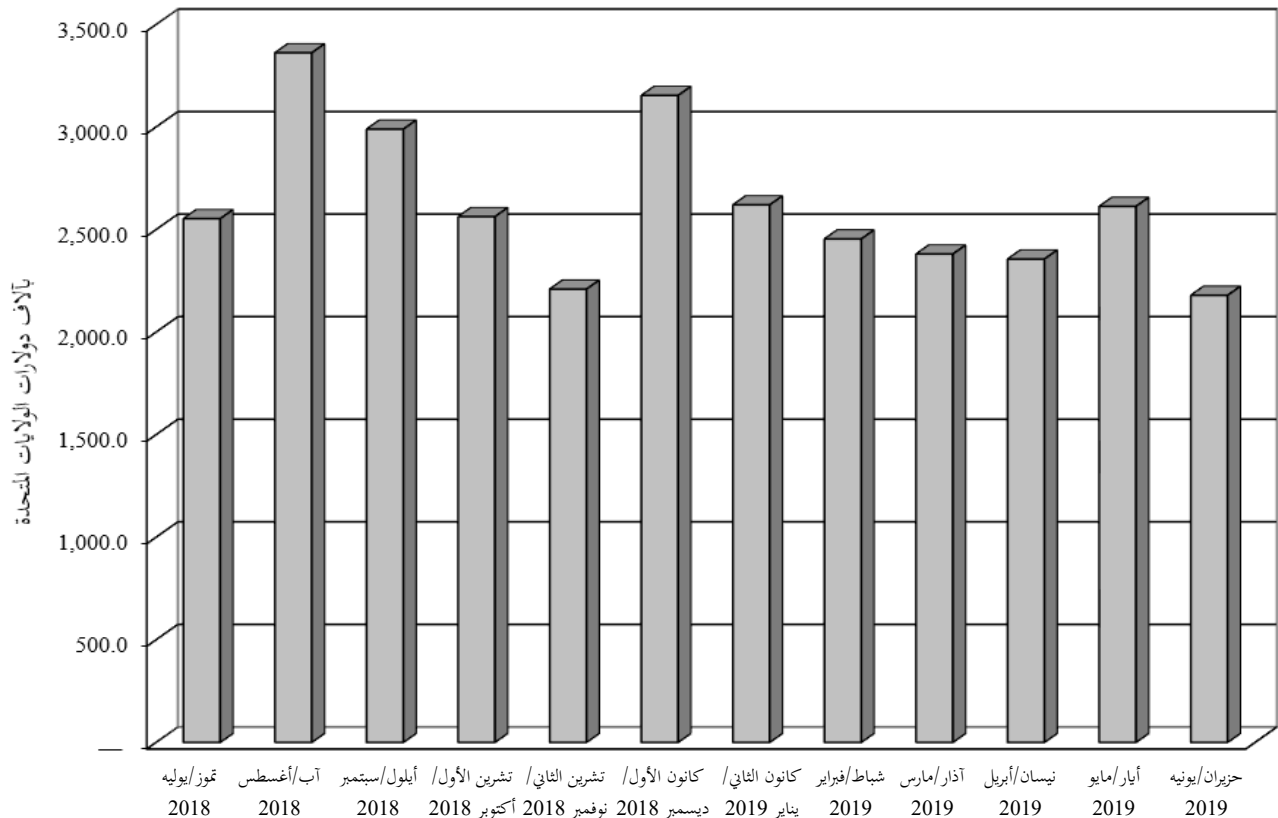
باء - معلومات موجزة عن عمليات إعادة توزيع الموارد بين المجموعات

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المجموعة	الاعتمادات		
	التوزيع المنقح	إعادة التوزيع	التوزيع الأصلي
أولا - الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة	-	-	-
ثانيا - الموظفون المدنيون	26 394,7	2 440,0	23 954,7
ثالثا - التكاليف التشغيلية	5 044,2	(2 440,0)	7 484,2
المجموع	31 438,9	-	31 438,9
النسبة المئوية للموارد المعاد توزيعها قياسا إلى مجموع الاعتمادات			
	7,8		

23 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أعيد توزيع الأموال من المجموعة الثالثة: التكاليف التشغيلية إلى المجموعة الثانية: الموظفون المدنيون، لتلبية الاحتياجات المتزايدة من تكاليف الموظفين الدوليين والموظفين الوطنيين الناجمة عن ارتفاع مستويات شغل الوظائف. ويعكس نقل الأموال من المجموعة الثالثة إعادة ترتيب أولويات الموارد، بما في ذلك إرجاء دفع مبالغ إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية من أجل صيانة قاعدة الدعم في عنتيبي، لتلبية احتياجات إضافية تحت بند الموظفين المدنيين.

جيم - خط الإنفاق الشهري



24 - يعزى ارتفاع مستوى النفقات المسجلة في آب/أغسطس 2018 إلى التعهد بتقديم الأموال اللازمة للخدمات والمعدات بموجب خطة الاقتناء الخاصة بالمركز. وبالإضافة إلى ذلك، يُعزى ارتفاع مستوى النفقات المسجلة في كانون الأول/ديسمبر 2018 إلى تسجيل النصف الأول من مدفوعات سداد تكاليف الخدمات المشتركة التي قدمها المركز إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والذي أُلغي فيما بعد لتوفير التمويل اللازم لمرتبات الموظفين بما يتماشى مع تحديد أولويات الموارد الإجمالية للمركز.

دال - الإيرادات والتسويات الأخرى

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المبلغ	الفئة
74,2	إيرادات الاستثمار
-	إيرادات أخرى/متنوعة
-	التبرعات النقدية
-	تسويات الفترات السابقة
88,4	إلغاء التزامات الفترة السابقة
162,6	المجموع

رابعاً - تحليل الفروق⁽¹⁾

الفرق	
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
(2 061,3)	(12,3)
الموظفون الدوليون	

25 - يعزى الفرق أساساً إلى ارتفاع مستوى شغل الوظائف فيما يتعلق بالموظفين الدوليين. واستناداً إلى المبلغ المعتمد بموجب قرار الجمعية العامة 286/72، تعكس الميزانية المعتمدة للفترة 2019/2018 معدل شغور فعلي قدره 20 في المائة فيما يتعلق بالموظفين الدوليين. وقد بلغ المتوسط الفعلي لمعدل الشغور خلال الفترة المشمولة بالتقرير 16 في المائة. وبالإضافة إلى ذلك، يعكس هذا الفرق المرتبات والتكاليف ذات الصلة المتعلقة بإعادة إنشاء وظيفة واحدة برتبة ف-5 لم تكن مدرجة في الميزانية المعتمدة للفترة 2019/2018.

(1) يُعبّر عن مبالغ الفروق في الموارد بآلاف دولارات الولايات المتحدة. ويرد تحليل للفروق التي لا تقل فيها قيمة الزيادة أو النقصان عن 5 في المائة أي 100 000 دولار.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(549,2)	(8,1)	الموظفون الوطنيون

26 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض متوسط معدلات الشغور الفعلية البالغ 13,8 في المائة فيما يتعلق بالموظفين الفنيين الوطنيين و 13,3 في المائة فيما يتعلق بالموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة، مقارنة بالمعدلات المدرجة في الميزانية البالغة 19,4 في المائة و 15,0 في المائة على التوالي.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
231,3	66,8	متطوعو الأمم المتحدة

27 - يعزى الفرق أساسا إلى ارتفاع متوسط معدل الشغور الفعلي البالغ 16,7 في المائة مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ 10 في المائة، إضافة إلى انخفاض تكاليف بدلات متطوعي الأمم المتحدة عما كان مدرجا في الميزانية.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(59,9)	—	المساعدة المؤقتة العامة

28 - يعزى الفرق أساسا إلى التكاليف المخصصة للمساعدة المؤقتة العامة التي تتصل بأنشطة الدعم المقدمة للتوسعة 2 لنظام أوموجا وللمهام المركزية في المقر بعد تنفيذ نظام أوموجا، وفقا لقرار الجمعية العامة 288/72.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
37,4	26,7	الخبراء الاستشاريون

29 - يعزى الفرق أساسا إلى التغير في الاحتياجات من الخدمات الاستشارية عقب: (أ) إجراء تقييم لمدى جاهزية المركز لإصدار بيانات الضوابط الداخلية، ضمن تنفيذه لإطار الضوابط الداخلية الجديد، الذي صمم استنادا إلى مبادئ لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريداوي، والذي يُتوقع أن يصدر ويبدأ تنفيذه باعتباره مشروعا يشمل جميع البعثات على نطاق المنظومة؛ (ب) وعدم تنفيذ نتائج استعراض الخدمات المشتركة، بسبب مبادرات إدارة التغير. وقابلت ذلك جزئيا احتياجات إضافية من الخدمات الاستشارية تتعلق بتطوير قسم خدمات العملاء لتحسين تجربة العملاء.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات
26,1	73,6

السفر في مهام رسمية

30 - يعزى الفرق أساسا إلى المشاركة في الدورات التدريبية المتاحة التي تنظم في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في عنتبي، مما أدى إلى انخفاض الاحتياجات المتعلقة بالسفر لأغراض التدريب. وأدى تشغيل مركز التدريب والمؤتمرات إلى قيام البعثات المستفيدة بتنظيم تدريباتها للموظفين وحلقات عملها المقررة للفترة 2019/2018 في عنتبي بدلا من برينديزي، بإيطاليا، كما كان مقررا في البداية. واستفاد موظفو مركز الخدمات الإقليمي من حضورهم لأنشطة التدريب هذه بتكلفة ضئيلة أو بدون تكلفة لمركز الخدمات نفسه. وبالإضافة إلى ذلك، أعيد ترتيب أولويات الموارد لتغطية الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بالموظفين المدنيين.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات
87,7	1 816,5

المرافق والهياكل الأساسية

31 - يعزى الفرق أساسا إلى تأجيل رد التكاليف المتعلقة بحصة المركز من التكاليف المشتركة لصيانة قاعدة الدعم في عنتبي إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وإعادة ترتيب أولويات المشتريات من اللوازم الهندسية لتغطية الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بالموظفين المدنيين.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات
100,0	81,3

النقل البري

32 - يعزى الفرق أساسا إلى تأجيل رد التكاليف المتعلقة بحصة المركز من التكاليف المشتركة لصيانة قاعدة الدعم في عنتبي إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (بما في ذلك خدمات المركبات)، بسبب إعادة ترتيب أولويات الموارد لتغطية الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بالموظفين المدنيين.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات
6,7	281,1

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

33 - يعزى الفرق أساساً إلى إعادة ترتيب الأولويات المتعلقة باقتناء معدات ولوازم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتغطية الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بالموظفين المدنيين.

الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
13,2	10,3
الخدمات الطبية	

34 - يعزى الفرق أساساً إلى انخفاض نفقات الخدمات الطبية في عيادة قاعدة الدعم في عنتيبي، وهي كيان مشترك تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ويساهم المركز في تكلفتها الإجمالية.

الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
138,9	22,5
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	

35 - يعزى الفرق أساساً إلى انخفاض تكاليف الشحن بسبب إعادة ترتيب الأولويات المتعلقة باقتناء معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغطية الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بالموظفين المدنيين، بالإضافة إلى انخفاض الرسوم الفعلية للمراجعة الخارجية للحسابات، الذي قابلته جزئياً خدمات أخرى، منها ما يتعلق بتقديم الخدمات للاجتماعات، ومعدات المؤتمرات، والرسوم الداخلية، وقابلته أيضاً زيادة الاحتياجات من رسوم التدريب واللوازم والخدمات، بسبب الدورات التدريبية الإضافية المقدمة، بما في ذلك تدريب أفراد الملاكات الإدارية، خلال هذه الفترة.

خامساً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

36 - يرد فيما يلي الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها فيما يتصل بتمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا:

(أ) البت في كيفية التصرف في الرصيد الحر البالغ 2 800 دولار المتعلق بالفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019؛

(ب) البت في كيفية التصرف في الإيرادات/التسويات الأخرى للفترة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2019 البالغة 162 600 دولار والمتأتية من إيرادات الاستثمار (74 200 دولار)، وإلغاء التزامات الفترات السابقة (88 400 دولار).

سادسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره وطلبته الجمعية العامة في قرارها 309/73

(القرار 309/73)

المقررات والطلبات الموجهة إلى الأمين العام

الإجراءات المتخذة لتنفيذ المقررات والطلبات

تشير إلى دور مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وتلاحظ الانخفاض الحاد في عدد ساعات الطيران، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم مزيدا من المعلومات عن استخدام مركز المراقبة المتكاملة، بما في ذلك سبب ذلك الانخفاض، في سياق تقريره المقبل (الفقرة 5)

تشدد على أهمية نظام المساءلة في الأمانة العامة، وتطلب إلى الأمين العام مواصلة تعزيز إدارة المخاطر والضوابط الداخلية في إدارة ميزانيات حفظ السلام، وأن يقدم تقريراً عن ذلك في سياق تقريره المقبل (الفقرة 7)

تشدد أيضاً على أهمية الأداء العام للميزانية في عمليات حفظ السلام، وتطلب إلى الأمين العام أن يواصل تنفيذ توصيات هيئات الرقابة المعنية، وأن يقدم تقريراً عن ذلك في سياق تقارير الأداء (الفقرة 8)

سوف تُقدّم تفاصيل عن أدوار ومسؤوليات مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، بما في ذلك تحليل الانخفاض في عدد ساعات الطيران، من خلال التحليل الشامل الجاري لمركز العمليات الجوية الاستراتيجية، ومركز المراقبة المتكاملة، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

يستخدم مركز الخدمات الإقليمي جميع الأدوات المتاحة، بما في ذلك الاتجاهات التاريخية، ومعدلات الشواغر، ونماذج القابلية للتوسع، وغير ذلك من الافتراضات المستندة إلى التوجيهات الاستراتيجية، لضمان أن تكون التكاليف المقدرة المقترحة في وقت عرض الميزانية واقعية. وتدّخل الهيئات التشريعية مزيداً من التحسين على المقترح لكفالة تمويل نواتج يمكن تحقيقها خلال الفترة دون غيرها. وخلال التنفيذ، يتوخى المركز الحيلة لضمان اتساق استخدام الأموال المعتمدة مع مستوى الموارد في إطار كل بند من البنود المدرجة في الميزانية. ويتم إبلاغ الجمعية العامة، من خلال تقرير أداء الميزانية، بأي اختلافات عن الميزانية المعتمدة تنشأ أثناء تنفيذ الميزانيات.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، استخدم مركز الخدمات ميزانيته المعتمدة بنسبة 100 في المائة. ويلزم إعادة ترتيب أولويات الأموال وإعادة توزيعها من المجموعة الثالثة، التكاليف التشغيلية، إلى المجموعة الثانية، الموظفون المدنيون، لتغطية زيادة النفقات المتعلقة بالموظفين الوطنيين والموظفين الدوليين. وتتصل التوصيات المفتوحة، التي قدمها مكتب خدمات الرقابة الداخلية والتي هي قيد التنفيذ في مختلف خطوط الخدمات والركائز، بالإجراءات والعمليات المتعلقة بتجهيز منح التعليم وإلحاق الموظفين بالعمل وإنهاء خدمتهم؛ والعمليات المتعلقة بالسفر؛ والوظائف الشاغرة والعمليات في مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات؛ والحفاظ على سجلات الموظفين. ويتناول التقرير تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات