

Distr.: General
20 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 حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من 1 تموز/يوليه 2018
إلى 30 حزيران/يونيه 2019

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

الفصل

5	أولا - مقدمة
7	ثانيا - إطار الميزنة القائمة على النتائج
7	ألف - إدارة عمليات السلام
31	باء - مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
37	جيم - إدارة الدعم الميداني
54	دال - إدارة الشؤون الإدارية
74	هاء - إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال
95	واو - إدارة الدعم العملي
117	زاي - مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



الرجاء إعادة استعمال الورق



121	مكتب خدمات الرقابة الداخلية	حاء -
125	المكتب التنفيذي للأمين العام	طاء -
127	إقامة العدل	ياء -
130	مكتب الأخلاقيات	كاف -
132	مكتب الشؤون القانونية	لام -
134	إدارة التواصل العالمي	ميم -
136	إدارة شؤون السلامة والأمن	نون -
139	أمانة اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية	سين -
140	مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان	عين -
146	أداء الموارد	ثالثا -
146	الموارد المالية	ألف -
148	تحليل الفروق	باء -
151	أنشطة دائرة التدريب المتكامل	رابعا -
153	الإجراء المطلوب من الجمعية العامة اتخاذه	خامسا -

يعرض هذا التقرير أداء ميزانية حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019.

وتم تكبد ما مجموعه 324,7 مليون دولار من النفقات الإجمالية في الفترة 2018/2019 (بما في ذلك ما يتعلق بالتخطيط المركزي للموارد، وأمن المعلومات والنظم، ونموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وتأهب قدرات حفظ السلام)، وهو ما يمثل معدل تنفيذ للميزانية بنسبة 100 في المائة، مقارنة بمبلغ 325,8 مليون دولار في الفترة 2017/2018، وهو ما يمثل أيضا تنفيذا كاملا للميزانية. وكانت النفقات تحت بند الموارد المتعلقة بالوظائف أعلى بمبلغ 10,7 ملايين دولار (4,9 في المائة)، ويعزى ذلك أساسا إلى انخفاض معدلات الشغور، وارتفاع التكاليف العامة للموظفين، والزيادات في مضاعفات تسوية مقر العمل لموظفي الفئة الفنية والفئات العليا. وقابل الزيادة الإجمالية في الاحتياجات تحت بند الموارد المتعلقة بالوظائف انخفاض النفقات في الموارد غير المتعلقة بالوظائف، أي 8,6 ملايين دولار (12,1 في المائة) تحت بند التكاليف التشغيلية و 2,1 مليون دولار (53,5 في المائة) من الموارد غير المستخدمة لتأهب قدرات حفظ السلام. وبلغ متوسط معدلات الشغور خلال الفترة المشمولة بالتقرير 10,1 في المائة فيما يتعلق بوظائف الفئة الفنية والفئات العليا و 12,1 في المائة فيما يتعلق بوظائف فئة الخدمات العامة، مقارنة بالمعدلات المدرجة في الميزانية البالغة 11,9 في المائة و 9,7 في المائة، على التوالي.

وواصلت الإدارات والمكاتب الموجودة في مقر الأمم المتحدة تقديم خدمات الدعم إلى العمليات الميدانية بتقديمها الدعم بسرعة وبمرونة وفقا لرؤية الأمين العام. ودعمت إدارة عمليات السلام وضع مبادرة الأمين العام للعمل من أجل حفظ السلام وقادت تنفيذها في المجالات الثمانية ذات الأولوية المحددة مع الدول الأعضاء. وشملت الإنجازات الرئيسية، مسترشدة بأولويات المبادرة تقديم التوجيه إلى: (أ) بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية خلال الفترة السابقة للانتخابات العامة التي عُقدت في كانون الأول/ديسمبر 2018، فضلا عن التصدي لفيروس إيبولا؛ (ب) تقديم التوجيه إلى بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى بشأن استراتيجيتها السياسية والأمنية، مما أسهم في توقيع الاتفاق السياسي لتحقيق السلام والمصالحة في جمهورية أفريقيا الوسطى في شباط/فبراير 2019؛ (ج) العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وبعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي بشأن خفض قوام البعثة وعملية الانتقال المتصلة بذلك؛ (د) بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي بشأن تنفيذ اتفاقات السلام. وأنشأت إدارة الدعم العمليتي شبكة جديدة لعوامل التغيير أتاحت إجراء حوار منتظم بين الإدارة العليا والموظفين لمعالجة المسائل المتعلقة بالإصلاح، والدعم العمليتي. وأُحرز تقدم في مختلف مبادرات التحسين لتعزيز الدعم العمليتي على الصعيد العالمي. وفي إطار الجهود المبذولة لتبسيط عملية التوظيف، جرى اتخاذ ثلاث مبادرات بمشاركة المديرين المكلفين بالتعيين والمسؤولين عن الاستقدام، وسيستمر تنفيذها حتى فترة الميزانية التالية. وجرى الشروع في استعراضات مختلفة لعملية سلسلة الإمداد. واضطلعت إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال بدور قيادي في وضع استراتيجيات وسياسات وبرامج وممارسات إدارية تهدف إلى تيسير تنفيذ الولايات على نطاق الأمانة العامة على نحو أكثر كفاءة وفعالية، بما في ذلك في عمليات

حفظ السلام. وقدمت الإدارة التوجيه في مجال السياسات وخدمات الدعم إلى البعثات الميدانية فيما يتعلق بصياغة الميزانية، وإدارة الموارد المالية والبشرية، وتخطيط البرامج، والمساءلة، والرصد والتقييم، وتفويض السلطة. وبدأت الإدارة تنفيذ نظام جديد لتفويض السلطة وكفلت توافقه مع المسؤولية عن تنفيذ الولايات.

أداء الموارد المالية

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

الفئة	المخصصات	النفقات	المبلغ	النسبة المئوية	الفرق
الاحتياجات من الوظائف	218 684,1	229 363,0	(10 678,9)	(4,9)	
الاحتياجات من غير الوظائف	71 154,4	62 552,1	8 602,3	12,1	
المجموع الفرعي	289 838,5	291 915,1	(2 076,6)	(0,7)	
التخطيط المركزي للموارد	28 859,1	28 859,1	—	—	
أمن المعلومات والنظم	821,5	821,5	—	—	
نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي	1 302,8	1 302,8	—	—	
تأهب قدرات حفظ السلام	3 881,6	1 805,0	2 076,6	53,5	
إجمالي الاحتياجات	324 703,5	324 703,5	—	—	
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	25 483,5	26 794,6	(1 311,1)	(5,1)	
صافي الاحتياجات	299 220,0	297 908,9	1 311,1	0,4	

أداء الموارد البشرية من حيث شغل الوظائف

الفئة	ملاك الموظفين المأذون به	شغل الوظائف الفعلي (المتوسط)	معدل الشواغر (بالنسبة المئوية) ^(أ)	معدل الشواغر المدرج في الميزانية
الوظائف				
الفئة الفنية والفئات العليا	939	844	10,1	11,9
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	420	369	12,1	9,7
وظائف المساعدة المؤقتة العامة				
الفئة الفنية والفئات العليا	58	46	21,4	23,5
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	10	8	16,7	25,0

(أ) استناداً إلى المعدل الشهري لشغل الوظائف.

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

أولا - مقدمة

عرض الميزانية

1 - تعكس الميزانية المقترحة لحساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019 (A/72/790/Rev.1) الأثر الذي يترتب على احتياجات الميزانية لكل إدارة ومكتب نتيجة لمقترحات الأمين العام في إطار إصلاح السلام والأمن (انظر A/72/772)، والإصلاح الإداري (انظر A/72/492/Add.2)، ونموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي (انظر A/72/801 و A/72/801/Add.1 و A/72/801/Add.1/Rev.1).

2 - وأدى إصلاح الأمين العام لركيزة السلام والأمن، على النحو الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قراراتها 199/72 و 262/72 جيم، إلى إنشاء إدارتين جديدتين، هما إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام وإدارة عمليات السلام، لتحل محل إدارة الشؤون السياسية وإدارة عمليات حفظ السلام اعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2019. وبالمثل، أدى الإصلاح الإداري للأمين العام، على النحو الذي أقرته الجمعية العامة في قراراتها 266/72 باء و 281/73، إلى إنشاء إدارتين جديدتين اعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2019، هما إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملي. وبالإضافة إلى ذلك، فاعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2019، أنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كركيزة موحدة تقدم تقاريرها إلى وكيل الأمين العام للدعم العملي ووكيلة الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال.

3 - ويرد بشكل منفصل بيان كل من الميزانية المقترحة لحساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019 (A/72/790/Rev.1)، والاحتياجات من الموارد وأطر الميزنة القائمة على النتائج الخاصة بإدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2018، وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وإدارة الدعم العملي، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للفترة من 1 كانون الثاني/يناير 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2019. وبالنسبة لإدارة عمليات حفظ السلام/إدارة عمليات السلام، اقترح وضع ميزانية واحدة وإطار للميزنة القائمة على النتائج لكامل الفترة 2018/2019، مما يعكس استمرار الأنشطة في إطار حساب الدعم خلال الفترة الانتقالية. ويتمحور هذا التقرير حول هذه الأجزاء التنظيمية على النحو الموجز في الجدول أدناه. ولم توافق الجمعية العامة على الموارد المقترحة لمكتب دعم بناء السلام في إطار إدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، التي أدرجت في الباب ثالثاً - فاء من الميزانية المقترحة للفترة 2018/2019 (A/72/790/Rev.1).

الباب	الكيان	الفترة المشمولة
ثانياً - ألف	إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة	1 تموز/يوليه 2018 - 30 حزيران/يونيه 2019
عمليات السلام		
ثانياً - جيم	إدارة الدعم الميداني	1 تموز/يوليه - 31 كانون الأول/ديسمبر 2018
ثانياً - دال	إدارة الشؤون الإدارية	1 تموز/يوليه - 31 كانون الأول/ديسمبر 2018

الباب	الكيان	الفترة المشمولة
ثانيا - هاء	إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية	1 كانون الثاني/يناير - 30 حزيران/يونيه 2019 ومسائل الامتثال
ثانيا - واو	إدارة الدعم العملياني	1 كانون الثاني/يناير - 30 حزيران/يونيه 2019
ثانيا - زاي	مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1 كانون الثاني/يناير - 30 حزيران/يونيه 2019
	جميع الإدارات والمكاتب الأخرى (الأبواب	1 تموز/يوليه 2018 - 30 حزيران/يونيه 2019
	ثانيا-باء وثانيا-حاء إلى ثانيا-عين)	

4 - وطلبت الجمعية العامة، في قرارها 295/71، إلى الأمين العام أن يُنظّم تقريره عن حساب الدعم بحيث يصبح أكثر اتساما بالطابع الاستراتيجي والتحليلي، وشجعت فيه على زيادة استخدام الجداول والأشكال البيانية. وبناء على ذلك، استُحدثت جداول لعرض النتائج المتعلقة بالنواتج، توفر مقارنة أسهل بين النتائج والخطط. كما أُدرج سرد لشرح نتائج الأداء الرئيسية الواردة في الجداول.

موجز عام لأنماط الإنفاق

5 - وافقت الجمعية العامة، في الفقرة 14 من قرارها 288/72، على تخصيص موارد لحساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019 قدرها 324 703 500 دولار، بما في ذلك التكاليف المؤسسية البالغة 28 859 100 دولار لمشروع التخطيط المركزي للموارد، ومبلغ 821 500 دولار لأمن المعلومات والنظم، ومبلغ 1 302 800 دولار لمشروع نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، و 3 881 600 دولار لتأهب قدرات حفظ السلام، بما في ذلك 1 365 وظيفة ثابتة و 68 وظيفة من وظائف المساعدة المؤقتة العامة لمدة 12 شهرا. وفي القرار نفسه، وافقت الجمعية على نقل ست وظائف من حساب الدعم إلى ست بعثات لحفظ السلام في 1 كانون الثاني/يناير 2019، وبذلك بلغ العدد الكلي للوظائف الثابتة والمؤقتة المعتمدة 1 427 وظيفة في نهاية الفترة.

6 - وبلغت النفقات الفعلية لحساب الدعم للفترة 2019/2018 ما قدره 324 703 500 دولار، وهو ما يعني أن المبلغ الذي أذنت به الجمعية العامة قد استُخدم بالكامل، مما لم يسفر عن رصيد حر. ومن بين هذه النفقات، بلغت نفقات حساب الدعم الأساسية، باستثناء التكاليف المؤسسية، 291 915 100 دولار، مقارنة بمبلغ 296 741 800 دولار على النحو الذي اقترحه الأمين العام و 289 838 500 دولار على النحو الذي أذنت به الجمعية.

7 - وسُجلت النفقات الزائدة تحت بند الموارد المتعلقة بالوظائف وفئة نفقات المساعدة المؤقتة العامة. وتعزى الزيادة في الاحتياجات المتعلقة بتكاليف الموظفين البالغة 11,8 مليون دولار إلى انخفاض معدلات الشغور الفعلية لوظائف الفئة الفنية ووظائف المساعدة المؤقتة العامة مجتمعة عما كان مدرجا في الميزانية؛ والتغيرات في مضاعف تسوية مقر العمل منذ كانون الثاني/يناير 2018؛ وارتفاع مستوى التكاليف العامة للموظفين عن المستوى المدرج في الميزانية، ويعزى ذلك جزئيا إلى تنقل الموظفين؛ والتغيرات في المرتب الأساسي والاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين.

8 - ونظرا للزيادة في النفقات تحت بند تكاليف المرتبات، لم يتمكن حساب الدعم من تغطية حصته من المساهمة في التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة، وقدرها 5 312 000 دولار للفترة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيه 2019 (انظر A/73/793، الفقرات 16-22). وتم الوفاء بجزء من الاحتياجات بأرصدة حرة من تسع عمليات لحفظ السلام (بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال) من خلال قسمة التكاليف على أساس الحصة التناسبية لحساب الدعم (2 809 700 دولار). وأُرجى المبلغ المتبقي إلى الفترة 2020/2019 في إطار حساب الدعم (2 502 300 دولار). وبالإضافة إلى ذلك، أُرجنت أيضا المساهمة في حصة حفظ السلام في تكلفة منظومة إقامة العدل، وقدرها 1 922 700 دولار، إلى الفترة 2020/2019 في إطار حساب الدعم.

ثانيا - إطار الميزنة القائمة على النتائج

ألف - إدارة عمليات السلام

9 - دعمت الإدارة وضع مبادرة الأمين العام للعمل من أجل حفظ السلام وقادت تنفيذها في المجالات الثمانية ذات الأولوية المحددة مع الدول الأعضاء. وتمشيا مع مبادرة العمل من أجل حفظ السلام، عملت الإدارة على ما يلي: (أ) تعزيز الأثر السياسي لحفظ السلام، بسبل من بينها إجراء استعراضات للعمليات وتحسين التحليل وتقديم التقارير إلى مجلس الأمن؛ و (ب) تنفيذ جدول أعمال المرأة والسلام والأمن، مع تحقيق زيادة ملحوظة في عدد الأفراد النظاميين الإناث في عمليات حفظ السلام؛ و (ج) تعزيز حماية المدنيين، مع توفير المزيد من التوجيه والدعم للبعثات؛ و (د) تحسين سلامة وأمن حفظة السلام من خلال تنفيذ خطة العمل، بما في ذلك تعزيز التوجيه والدعم التدريبي المقدمين لخمس بعثات عالية المخاطر وللبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة التي تنشر أفرادا هناك؛ و (هـ) دعم الأداء والمساءلة، مع وضع وتنفيذ أربع بعثات تجريبية لنظام شامل لتقييم الأداء، وإنشاء فرقة عمل لتقييم الأداء العسكري، ووضع معايير للأمم المتحدة للأداء العسكري للمشاة والبلدان المساهمة بقوات، وإجراء دراسات للقدرات العسكرية، ووضع أداة تقييم إلكترونية لوحات الشرطة المشكلة لدعم تعزيز تقييمات ما قبل النشر وأثناء البعثات؛ و (و) تعزيز أثر بناء السلام على استدامة السلام، من خلال تعزيز الدعم المقدم إلى عمليات الانتقال في البعثات، ولا سيما إلى مؤسسات سيادة القانون والأمن؛ و (ز) تحسين الشراكات في مجال حفظ السلام، ولا سيما السعي إلى إقامة شراكات ثلاثية والمشاركة في نشر حفظة السلام؛ و (ح) تحسين سلوك الأفراد.

1 - مكتب وكيل الأمين العام

10 - أشرف مكتب وكيل الأمين العام على وضع وتنفيذ الأولويات الاستراتيجية لعمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام المبينة في مبادرة العمل من أجل حفظ السلام. وعلى وجه الخصوص، أشرف المكتب على العمل السياسي مع الدول الأعضاء، فضلا عن المبادرات الرامية إلى تعزيز أداء البعثات.

ونسق المكتب تنفيذ ما يلي: خطة العمل لتحسين سلامة وأمن حفظة السلام، وإجراء استعراضات مستقلة للبعثات ولاستراتيجية الإدارة للمساواة بين الجنسين، والجهود المنسقة للنهوض بتنفيذ الولايات المتعلقة بالمرأة والسلام والأمن. وواصل المكتب الإشراف على التوجيه الاستراتيجي لعمليات حفظ السلام ودعمها، مع التركيز على العمل السياسي مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. ودعم المكتب تنفيذ إصلاح ركيزة السلام والأمن وما يتصل بها من أنشطة إدارة التغيير التنظيمي، وقدم خدمات تحليل البيانات ودعم إدارة الأزمات.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
1' تمكّن الدول الأعضاء من الاطلاع على المواد الإعلامية الرئيسية المتصلة بأنشطة حفظ السلام والدعم الميداني باللغات الرسمية الست على الموقع الشبكي لعمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام وعبر قنوات عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام في وسائط التواصل الاجتماعي	أنجز. أتيحت المواد الإعلامية الرئيسية بجميع اللغات الرسمية الست على الموقع الشبكي لعمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام وفي وسائط التواصل الاجتماعي	الأداء المستهدف 6 الأداء المقدر 6 الأداء الفعلي 6

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
1' النسبة المئوية لامتثال عمليات حفظ السلام الجديدة لمتطلبات التشغيل الأولية للإبلاغ عن الحالة وإمكانية الاطلاع على المعلومات الداخلية	لم تُنشأ أي عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر لا ينطبق الأداء الفعلي لا ينطبق

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
1' النسبة المئوية لامتثال جميع عمليات حفظ السلام لمعايير إدارة المعلومات	أنجز. استوفت جميع عمليات حفظ السلام معايير خط الأساس لإدارة المعلومات، بما في ذلك تطبيق	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100

مقاييس الأداء	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
2019/2018		
100 الأداء الفعلي	سياسة النشر على شبكة الإنترنت والشبكة الإلكترونية الداخلية (الإنترنت)	
4 الأداء المستهدف	أنجز. جرى إعداد عشر استراتيجيات وخطط	'2' إعداد أربع استراتيجيات للاتصالات بشأن
10 الأداء المقدر	اتصال، بما في ذلك بشأن المواضيع التالية: العمل من أجل حفظ السلام ومناسبة جانبية ذات صلة	المسائل العامة أو المحددة لعمليات حفظ السلام
10 الأداء الفعلي	على هامش المناقشة العامة للجمعية العامة، ومؤتمر الأمم المتحدة الوزاري لحفظ السلام لعام 2019، ومؤتمر الأمم المتحدة لرؤساء الدفء، وحملة "الخدمة والتضحية"، واليوم الدولي لحفظة السلام التابعين للأمم المتحدة، وخطة ذات صلة لمنح وسام النقيب امباي ديانج للشجاعة المنقطعة النظر، وحفظ السلام في حوض نهر مانو، و"عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام: 70 عاما من الخدمة والتضحية"، واستراتيجية التكافؤ بين الجنسين. ويعزى ارتفاع الناتج إلى الطلبات الإضافية الواردة بشأن استراتيجيات الاتصال لمسائل محددة	
80 الأداء المستهدف	أنجز. تم قبول 80 في المائة من التوصيات وتُفذ	'3' قبول نسبة 80 في المائة من التوصيات بدعم
80 الأداء المقدر	أكثر من 60 في المائة منها. وأجريت استعراضات	كفاءة الأفراد النظاميين الميدانيين وفعاليتهم امتثالاً
80 الأداء الفعلي	في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان. ويواصل مكتب الشراكة الاستراتيجية لحفظ السلام تقديم المساعدة في وضع وتنفيذ خطة العمل المتعلقة بأمن وسلامة حفظة السلام التابعين للأمم المتحدة	لقواعد الأمم المتحدة وسياساتها وممارساتها ومعاييرها الواجبة التطبيق

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
الجمعية العامة			
اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - إحاطات بشأن السياسات والإجراءات الجديدة والمتطورة	4	4	100
مجلس الأمن والجمعية العامة			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
2 - تقديم إحاطات إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات التشريعية بشأن التطورات في عمليات حفظ السلام والمسائل الاستراتيجية والسياساتية الشاملة ذات الصلة بحفظ السلام	35	36	102,9
خدمات أخرى:			
3 - عقد اجتماعات أو جلسات إحاطة للدول الأعضاء والمنظمات الإقليمية ومجموعات الأصدقاء/أفرقة الاتصال بشأن جميع جوانب حفظ السلام	290	270	93,1
4 - إحاطات ومشاورات مع الدول الأعضاء والبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة بشأن المسائل النظامية والتغرات التي تترك أثراً في تنفيذ الأفراد النظاميين للولاية	10	12	120
5 - إحاطات إعلامية إلى البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة بشأن المستجدات التشغيلية في عمليات حفظ السلام وبشأن مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	35	44	125,7
6 - إخطارات موجهة للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة عن جميع الخسائر المبلغ عنها بين الأفراد النظاميين العاملين في جميع عمليات حفظ السلام المقرر تقديمها في غضون ساعتين من تلقي هذه المعلومات رسمياً من البعثة	1	1	100
7 - إطلاق حملة، بالتعاون مع إدارة التواصل العالمي، لتعزيز إرث الأمم المتحدة والإنجازات التي حققتها في مجال حفظ السلام	1	2	200
8 - تنظيم مناسبات إعلامية، بما في ذلك إجراء مقابلات وإحاطات إعلامية للصحافة بشأن مسائل مواضيعية ومواضيع تخص البعثات، من قبيل مسائل السلوك والانضباط، والشؤون الجنسانية والشؤون العسكرية والشرطية والأمنية	250	300	120
9 - تنظيم أنشطة التوعية، مثل المؤتمرات والمعارض والإحاطات العامة بشأن عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام، بما في ذلك إعداد وإنتاج المواد الترويجية المرتبطة بها	90	123	136,7
10 - نشر نبذات عن حفظ السلام في منابر وسائط الإعلام الرقمية، بما في ذلك الموقع الشبكي لحفظ السلام وفيسبوك وتويتر وإنستغرام وفليكر، وكذلك في الشبكة الداخلية iSeek	1 000	3 393	339,3
11 - تقديم إحاطات إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام بشأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	1	-	-
12 - تقديم إحاطات ثنائية إلى الدول الأعضاء بشأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	1	-	-
الأنشطة الفنية الأخرى			
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
13 - إجراء زيارات إلى عمليات لحفظ السلام لاستعراض التقدم المحرز فيها وتقديم التوجيه إلى قيادات البعثات بشأن مسائل تتصل بتنفيذ ولاياتها	10	13	130
14 - إجراء تقييمات تقنية لتنفيذ أطر الإدارة الإلكترونية للوثائق في البعثات ومراكز الخدمات، بما في ذلك حماية المعلومات الحساسة وإدارتها	6	15	250
15 - دعم بعثات عمليات حفظ السلام في إعداد أو تنفيذ برامج السلامة والصحة المهنيين وإدارة المخاطر ومواجهة المخاطر الجسيمة في مجال السلامة والصحة المهنيين أو إدارة الاستجابة لدى وقوع حادث خطير	3	-	-

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
16 - إجراء تقييمات لكفاءة الأفراد النظاميين في الميدان وفعاليتهم في تنفيذ المهام الصادر بها تكليف والامتثال لقواعد الأمم المتحدة وسياساتها وممارساتها ومعاييرها الواجبة التطبيق، بما في ذلك الأداء العملي	5	4	80
17 - إيفاد بعثات الدعم التشغيلي والتقني لمراكز التحليل المشتركة للبعثات، ومراكز العمليات المشتركة، والوحدات الأخرى التي تضطلع بأعمال مماثلة في عمليات حفظ السلام	5	3	60
18 - نشر نظام "Sage" لإدارة المعلومات وتتبع الحوادث والفعاليات في عمليات حفظ السلام من أجل تحسين القدرة على الإبلاغ والتصور من أجل زيادة الوعي بالحالة	2	1	50
19 - إجراء تقييمات تقنية للاتصالات في عمليات حفظ السلام التي تشهد مرحلة انتقالية و/أو تواجه تحديات إعلامية محدّدة، أو إيفاد بعثات دعم لهذا الغرض	3	2	66,7
20 - إعداد تقارير تقنية ميدانية متصلة بتنفيذ التوجيهات والدروس المستفادة من جانب عمليات حفظ السلام بشأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	1	-	-
المواد التقنية			
21 - وضع سياسة لإدارة مخاطر السلامة والصحة المهنتين لإدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني	1	1	100
22 - بلورة إجراءات تشغيلية موحدة للسلامة والصحة المهنتين ودورات تدريبية للموظفين المدنيين والأفراد العسكريين وأفراد الشرطة	4	1	25
23 - إعداد تقرير تحليلي سنوي بشأن حوادث السلامة والصحة المهنتين لجميع الفئات المهنية	1	1	100
24 - إجراء تقييمات عن تنفيذ السياسات الأمنية في العمليات الميدانية	15	14	93,3
25 - إجراء تقييمات لإدارة المخاطر التي تتهدّد السلامة والصحة المهنتين في الميدان وتنفيذ سياسة إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ في جميع بعثات حفظ السلام	15	15	100
26 - تقارير يومية ومذكرات إحاطة بشأن حفظ السلام، وكذلك القيام، حسب الاقتضاء، بإعداد إنذارات مخصصة وتقارير حوادث خاصة لازمة للحفاظ على الوعي على المستوى الاستراتيجي بالتطورات في جميع عمليات حفظ السلام، ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال ومجالات الاهتمام الأخرى ذات الصلة	490	502	102,4
27 - إعداد مواد تحليلية تركز على حالات الأزمات المحتملة والناشئة والقائمة للمساهمة في زيادة تعزيز الإلمام بالحالة	40	47	117,5
28 - إجراءات التشغيل الموحدة المتعلقة برفع السرية عن السجلات النشطة والبيانات ومن أجل معالجة المعلومات الحساسة في العمليات الميدانية	2	2	100
الحلقات الدراسية			
29 - عقد مؤتمر سنوي للممثلين الخاصين للأمن العام ورؤساء البعثات التي تقودها إدارة عمليات السلام	1	1	100
30 - عقد مؤتمر كل سنتين لرؤساء أركان البعثات	1	1	100
31 - دورات تدريبية لفائدة منسقي البعثات بشأن السلامة والصحة المهنتين	2	2	100
32 - دورة تدريبية لمنسقي البعثات بشأن قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ	1	1	100
33 - تنظيم حلقة عمل لموظفي السلامة والصحة المهنتين بالبعثات الميدانية لضمان اتباع نهج منسق في تنفيذ وتعزيز التعاون بين البعثات بشأن هذه المسائل	1	-	-
34 - حلقة عمل لرؤساء مراكز العمليات المشتركة لمواءمة إدارة كل مركز من هذه المراكز مع الأهداف الاستراتيجية لحفظ السلام وإدارة الأزمات	1	-	-
35 - دورات تدريبية حول إعداد التقارير والعمليات وتحليل المعلومات لموظفي مراكز التحليل المشتركة للبعثات ومراكز العمليات المشتركة	2	2	100
36 - دورة تدريبية بشأن ترتيبات إدارة الأزمات في الميدان للموظفين المعيّنين في البعثة	1	1	100
37 - حلقة عمل لكبار موظفي الإعلام من جميع عمليات حفظ السلام لاستعراض سياسة الاتصالات الاستراتيجية لإدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني في الميدان وتنفيذها	1	1	100
38 - حلقة عمل بشأن إدارة الوثائق الإلكترونية في عمليات حفظ السلام	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
39 - عقد حلقة عمل بشأن الاستخدامات المبتكرة للبيانات من أجل تحسين التخطيط والتحليل القائمين على الأدلة أثناء التخطيط للبعثات الجديدة وبدء عملياتها	1	1	100
40 - تقديم حلقات عمل/جلسات إحاطة لخبراء فنيين من الدول الأعضاء والشركاء بشأن التوجيهات الجديدة أو المستكملة، والبرامج التدريبية والسياسات المتعلقة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	1	-	-
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى:			
41 - تقديم إسهامات بشأن بُعد حفظ السلام في إدارة المخاطر الأمنية في سياق السياسات والإجراءات التي تتخذها الشبكة المشتركة بين الوكالات لإدارة المسائل الأمنية	6	8	133,3
قسم دعم القيادة			
الأنشطة الفنية الأخرى			
التعيينات في المناصب العليا			
42 - زيارات للتوعية بهدف توسيع نطاق مجموعة المرشحين للتعيين في المناصب العليا في البعثات وبلوغ أهداف المنظمة المتصلة بالتوزيع الجنساني والجغرافي	3	2	66,7
43 - المرشحون الموجهون سنويا إلى مركز تقييم المنسقين المقيمين التابع للأمم المتحدة	2	5	250
44 - تزويد رؤساء ونواب رؤساء البعثات المعيّنين حديثا بالدعم المتعلق بالقيادة، بما في ذلك إتاحة فرص للعمل بالتنسيق مع الشركاء في مجال القيادة (قادة البعثات السابقون والحاليون)	8	8	100
وحدة التقييم والتخطيط المتكاملين			
الأنشطة الفنية الأخرى			
45 - تنقيح سياسة إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني لعام 2008، المعنونة "السلطة والقيادة والرقابة في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام"	1	-	-
46 - إسداء المشورة وتقديم الدعم لما لا يقل عن 4 من عمليات تخطيط البعثات	4	4	100
الحلقات الدراسية			
47 - حلقة عمل/تدريب على التقييم والتخطيط لموظفي المقر والموظفين الميدانيين	3	3	100
وحدة القضايا الجنسانية			
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
<i>الجمعية العامة</i>			
الأنشطة الفنية الأخرى			
المواد التقنية			
48 - وضع مادة واحدة للتوجيه التقني بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى			
49 - إحاطات إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
50 - إحاطات ثنائية إلى الدول الأعضاء بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
51 - تنظيم حلقات عمل/جلسات إحاطة لخبراء فنيين من الدول الأعضاء والشركاء عن التوجيهات الجديدة أو المستكملة، والبرامج التدريبية والسياسات المتعلقة بالمرأة والسلام والأمن	1	1	100
52 - إعداد تقارير تقنية ميدانية متصلة بتنفيذ التوجيهات والدروس المستفادة من جانب عمليات حفظ السلام بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
53 - عقد حلقات عمل للمستشارين والمنسّقين المواضيعيين في البعثات بغرض تقاسم المعارف والتدريب بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
54 - تنظيم حلقات عمل من أجل البدء في تنفيذ السياسة الجنسانية الجديدة ومؤشرات المرأة والسلام والأمن للجميع أفراد حفظ السلام	4	4	100
55 - تقديم عروض إلى المؤسسات التدريبية الوطنية والإقليمية في مجال حفظ السلام، وإلى مراكز الفكر والمعاهد المتخصصة في سياسات حفظ السلام بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

11 - استلزم وضع وتنفيذ مبادرة العمل من أجل حفظ السلام إنجاز عدد أكبر من النواتج، ولا سيما في مجالات السياسات والتوجيه والتدريب. وانخفض عدد التقارير والرسائل الرسمية (تقارير الأمين العام، والرسائل الموجهة إلى مجلس الأمن، والبرقيات البريدية إلى البعثات). وقابل ذلك زيادة في عدد الإحاطات المقدمة إلى المجلس والمذكرات الفنية ذات الصلة، فضلا عن زيادة استخدام التداول بالفيديو وأشكال الاتصالات الإلكترونية بين المقر والبعثات. وانخفض عدد اجتماعات فرق العمل المتكاملة الخاصة بالبعثات، ويعزى ذلك جزئيا إلى إصلاح ركائز السلام والأمن والتنمية في الأمم المتحدة وما يتصل بذلك من عمليات انتقالية. وتعين إرجاء إنجاز بعض النواتج بسبب إعادة تحديد أولويات الموارد، دعما لتنفيذ مبادرة العمل من أجل حفظ السلام.

12 - ولم يتم إنجاز عدد من النواتج المتصلة بالسلامة والصحة المهنيين بسبب استمرار الشغور في الوظيفة ذات الصلة ونقل قدرات السلامة والصحة المهنيين إلى إدارة الدعم العملي في 1 كانون الثاني/يناير 2019، في إطار الإصلاح الإداري. وبالإضافة إلى ذلك، تعين إرجاء حلقة العمل لرؤساء مراكز العمليات المشتركة إلى تموز/يوليه 2019. وفيما يتعلق بالنتائج 19، فقد أُرجئ إرسال بعثات الدعم إلى تموز/يوليه 2019 بسبب إعادة ترتيب أولويات الموارد دعما لمبادرة العمل من أجل حفظ السلام، والمناسبات الرفيعة المستوى ذات الصلة، والذكرى السنوية السبعين لحفظ السلام، وإصلاح ركيزة السلام والأمن. وفيما يتعلق بالنتائج 45، أُنجز التنقيح في تشرين الأول/أكتوبر 2019.

2 - الهيكل السياسي - التنفيذي الإقليمي الوحيد

13 - شملت الإنجازات الرئيسية للهيكل السياسي - التنفيذي الإقليمي الوحيد تقديم التوجيه إلى: (أ) بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية خلال الانتخابات العامة التي جرت في كانون الأول/ديسمبر 2018، وكذلك للتصدي لفيروس إيبولا في شرق جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ و (ب) بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى بشأن استراتيجيتها السياسية والأمنية، مما أسهم في توقيع اتفاق السلام في شباط/فبراير 2019، ووضع تسلسل وأولوية لولايتها؛ و (ج) بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي والعمليّة المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور بشأن خفض قوام البعثة وعمليات الانتقال المتصلة بذلك؛ و (د) بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان بشأن تنفيذ اتفاقي السلام الموقعين في أيلول/سبتمبر 2018 وأيار/مايو 2015، على التوالي. وساهم تعزيز دور المساعي الحميدة السياسية لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق

الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى في التوصل إلى الاتفاق السياسي في شباط/فبراير 2019. وقُدِّم التوجيه والدعم أيضا إلى بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو لكفالة التنفيذ الفعال لولاية كل منها. وعُقدت اجتماعات منتظمة لأفرقة العمل المتكاملة، فضلا عن المشاورات مع البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة والدول الأعضاء الأخرى، مما كفل الاتساق بين جميع الشركاء المشاركين في خفض قوام البعثات وانتقالها (بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور)، ودعم تنفيذ اتفاقات السلام (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 في جنوب السودان) ووضع خطط دعم للاستجابة للحالات المرنة والدينامية (الانتخابات في جمهورية الكونغو الديمقراطية والتصدي لفيروس إيبولا).

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
1' اشتمال قرارات مجلس الأمن على توصيات ترمي إلى إنشاء عمليات لحفظ السلام أو إجراء تعديلات كبيرة على العمليات القائمة ودعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال	أُنجز. أخذ مجلس الأمن في قراراته بجميع التوصيات التي تهدف إلى إجراء تعديلات كبيرة على عمليات حفظ السلام	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100
2' النسبة المئوية لتقارير الأمين العام المقدمة إلى مجلس الأمن التي تأخذ في الاعتبار جلسات الإحاطة المعقودة مع البلدان المساهمة بقوات والدول الأعضاء	أُنجز. أخذت جميع التقارير في الاعتبار جلسات الإحاطة المعقودة مع البلدان المساهمة بقوات والدول الأعضاء	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
100	100	الأداء المستهدف
100	100	الأداء المقدر
100	100	الأداء الفعلي
1' الوفاء بالمتطلبات الزمنية التي يحددها مجلس الأمن لإنشاء عمليات جديدة لحفظ السلام أو إدخال تعديلات على العمليات القائمة أنجز. في حين لم تُنشأ عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الفترة المشمولة بالتقرير، فإن عمليات التخطيط إما أنجزت وإما كانت جارية وفقاً للمتطلبات الزمنية وأولويات البعثات، بما في ذلك إعادة التشكيل والخفض التدريجي للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وإعادة التشكيل الجارية لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي		

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
100	100	الأداء المستهدف
100	100	الأداء المقدر
100	100	الأداء الفعلي
1' النسبة المئوية لعمليات حفظ السلام ذات الظروف الموحدة التي يوجد بها أحدث الأطر الاستراتيجية المتكاملة أو ما يعادلها أنجز. جميع عمليات حفظ السلام ذات الظروف الموحدة (بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي، 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، والعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان) لديها أطر استراتيجية متكاملة حديثة أو ما يعادلها		
100	100	الأداء المستهدف
100	100	الأداء المقدر
100	100	الأداء الفعلي
2' النسبة المئوية لعمليات حفظ السلام المستوفية للعناصر الرئيسية المحددة في قرارات مجلس الأمن ووفقاً للتكليفات الواردة فيها أنجز. استوفت جميع البعثات العناصر الرئيسية المحددة في قرارات مجلس الأمن ووفقاً للتكليفات الواردة فيها		

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
الجمعية العامة			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - تنظيم جلسات إحاطة ومشاورات استجابة للطلبات المقدمة من الجمعية العامة والبعثات الدائمة والوكالات ومؤسسات بريتون وودز والمنظمات الدولية والإقليمية المعنية بقضايا الحوكمة والأمن والمنظمات غير الحكومية عن المسائل المتصلة بحفظ السلام، بما في ذلك المستجدات المتعلقة بالتطورات السياسية والعملية في جميع عمليات حفظ السلام وتلك المتصلة بدعم بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال	4 000	4 000	100
2 - الاجتماعات غير الرسمية للجنة الخامسة بشأن استعراضات محددة لعمليات حفظ السلام	14	12	85,7
3 - إحاطات غير رسمية مقدمة إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام	4	4	100
مجلس الأمن			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
4 - تقديم إحاطات شفوية إلى مجلس الأمن بشأن مسائل حفظ السلام	50	61	122
5 - مذكرات إحاطة أسبوعية إلى مجلس الأمن عن العمليات الميدانية	51	51	100
6 - تقارير الأمين العام حول القضايا الخاصة بالبعثات والبلدان	42	38	90,5
7 - توجيه رسائل من الأمين العام إلى رئيس مجلس الأمن	35	22	62,9
خدمات أخرى:			
8 - تقديم مذكرات استشارية فنية إسهاما في الإحاطات التي تُقدم إلى الدول الأعضاء والشركاء في حفظ السلام وفي التفاعل مع هذه الدول وهؤلاء الشركاء	120	151	125,8
9 - إجراء مشاورات مع البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة	35	16	45,7
الأنشطة الفنية الأخرى			
10 - الاتصالات الموضوعية الرسمية (البرقيات المشفرة) التي تقدم المشورة السياسية والسياسية - التشغيلية والمتعلقة بإدارة الأزمات	500	248	49,6
11 - اجتماعات لأفرقة العمل العادية المتكاملة الخاصة بالبعثات وأفرقة المهام المتكاملة لتقييم واستعراض التقدم الذي تحوزه عمليات حفظ السلام في الميدان	144	96	66,7
12 - تنظيم وإجراء استعراضات استراتيجية متكاملة لعمليات حفظ السلام من أجل تقييم النهج أو التحديات أو الفرص في مجال تنفيذ الولايات وتقديم توصيات بشأنها	4	7	175
13 - صياغة مفهوم متكامل للعمليات أو مفاهيم البعثات، وفقاً للولايات الصادرة عن مجلس الأمن، لعمليات حفظ السلام الجديدة والعمليات القائمة التي تتطلب تعديلات كبيرة	4	3	75
14 - إجراء تقييمات تقنية متكاملة و/أو تنظيم زيارات لتقييم مسائل يعينها تكون بمثابة إسهام في تقارير أو تؤدي إلى وضع تقارير تقدم التوجيه العام والمساعدة لعمليات حفظ السلام وتوفير الدعم لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال بشأن المسائل المتعلقة بالتخطيط وتنفيذ الولايات	20	20	100
15 - إسداء المشورة وتقديم الدعم لما لا يقل عن 4 من عمليات تخطيط البعثات	4	4	100
16 - مذكرات استشارية عن التعاون الاستراتيجي بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي في مجال حفظ السلام، بما في ذلك تفعيل منظومة السلم والأمن الأفريقية وتنفيذ الإطار المشترك بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي من أجل الشراكة المعززة في مجال السلام والأمن	5	5	100
17 - تنقيح سياسة إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني لعام 2008، المعنونة "السلطة والقيادة والرقابة في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام"	1	-	-

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
الحلقات الدراسية			
18 - حلقة عمل/تدريب على التقييم والتخطيط لموظفي المقر والموظفين الميدانيين	3	3	100
19 - عقد حلقة عمل واحدة للمديرين المسؤولين عن الشؤون السياسية في جميع عمليات حفظ السلام	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

14 - كانت النواتج المتصلة بالمنتجات المكتوبة الرسمية (تقارير الأمين العام، والرسائل الموجهة إلى مجلس الأمن، والبرقيات البريدية للبعثات) أقل عموماً مما كان متوقفاً. وكان عدد الإحاطات الإعلامية المقدمة إلى المجلس والمذكرات الموضوعية ذات الصلة أعلى عموماً مما كان متوقفاً. ويعزى ذلك جزئياً إلى انخفاض طلبات تقديم تقارير رسمية من المجلس عما كان متوقفاً، وقابله زيادة في عدد جلسات الإحاطة الشفوية. كما أدى الاستخدام المتزايد للتداول بالفيديو والأشكال الإلكترونية للاتصالات بين المقر والبعثات إلى انخفاض حركة البرقيات المشفرة. وبوجه عام، كان هناك عدد أقل مما كان متوقفاً من اجتماعات البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة. ويعزى ذلك جزئياً إلى إجراء استعراضات استراتيجية لعدد من البعثات، ناقشت نتائجها في إطار الاجتماعات الرسمية للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة وقت تجديد الولايات، مما قلل من الحاجة إلى عقد اجتماعات خارج دورة الولاية. وعموماً، كان عدد اجتماعات فرق العمل المتكاملة الخاصة بالبعثات أقل مما كان متوقفاً.

15 - ولم يتم إنجاز الناتج رقم 17 بسبب الحاجة إلى إجراء مشاورات إضافية بشأن مشروع وثيقة السياسة العامة. ووضعت الصيغة النهائية للسياسة المنقحة في تشرين الأول/أكتوبر 2019.

3 - مكتب الشؤون العسكرية

16 - قدم مكتب الشؤون العسكرية المشورة والدعم التقنيين، بما في ذلك تحليل وتقييم التهديدات المحتملة للعمليات العسكرية؛ ووضع مواد سياسية وتوجيهية؛ وعقد حلقات عمل إقليمية بشأن السياسات الجديدة والمواد التوجيهية، فضلاً عن تدريب القيادة العسكرية الرئيسية للبعثة لتحسين أداء العناصر العسكرية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، وتمشيا مع مبادرة العمل من أجل حفظ السلام، بما في ذلك التوصيات الواردة في تقرير الفريق (المتقاعد) كارلوس أليبرتو دوس سانتوس كروز لعام 2017، المعنون "تحسين أمن حفظة السلام التابعين للأمم المتحدة"، ركز المكتب على تعزيز أداء قوات حفظ السلام العسكرية. وأنشأ المكتب فرقة العمل المعنية بتقييم الأداء العسكري، وطور كذلك معايير الأمم المتحدة للأداء العسكري للمشاة والبلدان المساهمة بقوات. وأجرى المكتب أيضاً تقييمات تشغيلية وزيارات استشارية وزيارات معززة لإعادة الانتشار للتحقق من الاعتماد الذاتي للتأهب من جانب البلدان المساهمة بقوات؛ وأجرى دراسات للقدرات العسكرية مع التركيز على تحسين الأداء التشغيلي.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' النسبة المئوية لقرارات مجلس الأمن المشتملة على توصيات متعلقة بالمسائل العسكرية عند إنشاء عمليات حفظ السلام المحتملة أو إدخال تعديلات على العمليات القائمة	أنجز. في 17 قراراً من قرارات مجلس الأمن كانت نسبة 96 في المائة من التوصيات متعلقة بالمسائل العسكرية	الأداء المستهدف 90 الأداء المقدر 95 الأداء الفعلي 96
	يُعزى ارتفاع المؤشر إلى إجراء مشاورات فاعلة واستباقية مع المكاتب المعنية في الأمانة العامة ومع البعثات الدائمة والبلدان المساهمة بقوات	

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' عدد الأيام المطلوبة لإعداد خطط عسكرية لعملية جديدة من عمليات حفظ السلام أو عملية أُدخلت عليها تعديلات كبيرة منذ يوم اتخاذ قرار مجلس الأمن ذي الصلة	أنجز. وُضعت خطط عسكرية للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور في غضون سبعة أيام من اتخاذ قرارات مجلس الأمن	الأداء المستهدف 7 الأداء المقدر 7 الأداء الفعلي 7
2' عدد الأيام المطلوبة لإنشاء نواة من الأفراد العسكريين من مقر قيادة إحدى عمليات حفظ السلام جاهزين للانتشار منذ صدور القرار أو المقرر ذي الصلة من مجلس الأمن	أنجز. جرى تعهد قدرة على نشر نواة من الأفراد العسكريين من المقر بسهولة في غضون 15 يوماً ولم يكن النشر الفعلي إلا للأفراد العسكريين من المقر كجزء من فريق متقدم إلى اليمن، في غضون 15 يوماً من اتخاذ القرار 2451 (2018)، ولإنشاء بعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة، في غضون 15 يوماً من اتخاذ القرار 2452 (2019)	الأداء المستهدف 15 الأداء المقدر 15 الأداء الفعلي 15
3' زيادة العدد الإجمالي للوحدات العسكرية ووحدات الشرطة التي تتعهد الدول الأعضاء	أنجز. حُدثت 28 وحدة في نظام تأهب قدرات حفظ السلام	الأداء المستهدف 16 الأداء المقدر 20

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
28	الأداء الفعلي	وكان المؤشر أعلى بسبب التواصل الاستراتيجي مع الدول الأعضاء استعداداً لمؤتمر الأمم المتحدة الوزاري لحفظ السلام لعام 2019 واستمرار اهتمامها بالعملية	بتقديمها في المستويات 1 و 2 و 3 ومستوى النشر السريع لنظام تأهب قدرات حفظ السلام	
الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها				

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
100	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	86
100	الأداء المقدر	86	الأداء الفعلي	
'1' النسبة المئوية لما نُفذ من التوصيات ذات الصلة بالأغراض العسكرية، سواء الصادرة بعد انتهاء المهام، أو في التقارير بعد انتهاء المؤتمرات/تقارير العمل، أو الزيارات، أو التقارير المترتبة على الدراسات والتقييمات التي يقرها وكيل الأمين العام لعمليات حفظ السلام 86 في المائة - نُفذت 203 من أصل 237 من التوصيات ذات الصلة بالأغراض العسكرية. ويجري تنفيذ التوصيات المتعلقة بدراسات القدرات العسكرية لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومن المتوقع أن تكتمل قبل 31 آذار/مارس 2020				

النواتج الفعلية

النواتج			المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها					
الجمعية العامة					
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات					
1 -	تقديم إحاطات إلى البلدان المساهمة بقوات بشأن جميع الجوانب العسكرية لعمليات حفظ السلام وبشأن الأداء المتصل بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين وبشأن النظام الجديد لتأهب قدرات حفظ السلام	23	24	104,3	
مجلس الأمن					
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات					
2 -	تقديم إحاطات عن التطورات الجديدة أو المتوقعة، وحالات الأزمات والتغيرات التي أدخلت على ولايات حفظ السلام	30	33	110	

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
خدمات أخرى:			
3 - تقديم تقارير تحليل استراتيجي بشأن الجوانب العسكرية للتطورات العملية المهمة التي تحدث في عمليات حفظ السلام، وبشأن المناطق التي تنشأ فيها نزاعات جديدة	30	53	176,7
4 - وضع خطط عسكرية استراتيجية لعمليات حفظ السلام الجديدة أو التي أدخلت عليها تعديلات كبيرة	4	2	50
5 - تقارير مستكملة عن تقييم التهديدات التي تواجهها العمليات العسكرية في سياقات حفظ السلام	16	19	118,8
الأنشطة الفنية الأخرى			
<i>المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى</i>			
6 - إجراء تقييمات عسكرية للبلدان المساهمة بقوات وتقديم إحاطات استشارية لها لتقييم استعداد قواتها للنشر المحتمل في عمليات حفظ السلام	8	9	112,5
7 - نشر نواة رئيسية منظمة من ضباط الأركان العسكريين و/أو فريق دعم من ضباط الأركان العسكريين في البعثات الجديدة والقائمة لمدة لا تتجاوز 90 يوماً	1	-	-
المواد التقنية			
8 - تقارير عن التقييم الاستراتيجي أو الرقابي للعناصر العسكرية في عمليات حفظ السلام	10	10	100
9 - إعداد تقارير لما قبل النشر وتقارير تقييم عن قدرات البلدان المساهمة بقوات	8	12	150
الحلقات الدراسية			
10 - عقد حلقة عمل للمستشارين العسكريين في الشؤون الجنسانية	1	-	-
11 - عقد حلقة عمل واحدة للمستشارين العسكريين في الشؤون القانونية	1	-	-
12 - حلقات عمل إقليمية بشأن تنفيذ السياسات الجديدة والمواد الجديدة المتعلقة بالمبادئ التوجيهية، بما في ذلك أدلة الوحدات العسكرية للأمم المتحدة	3	3	100
13 - عقد مؤتمر لرؤساء العناصر العسكرية في عمليات حفظ السلام	1	1	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى:			
14 - تقديم عروض إلى الدول الأعضاء والمنظمات الإقليمية ومعاهد حفظ السلام، بشأن تقديم المساهمات في مجال حفظ السلام، وتعزيز فعالية عمليات حفظ السلام، وحماية المدنيين، والاحتياجات التشغيلية الناشئة، من أجل تشجيع دعم مسارات العمل الاستراتيجية والتشغيلية في عمليات حفظ السلام	10	15	150
15 - عقد جلسات إحاطة على مستوى العسكريين مع هيئة الأركان العسكرية التابعة للاتحاد الأوروبي	2	2	100

نتائج الأداء الرئيسية

- 17 - استلزم تنفيذ مبادرة العمل من أجل حفظ السلام، بما في ذلك التوصيات الواردة في تقرير الفريق دوس سانتوس كروز لعام 2017، تغيير النواتج المتصلة بالتدريب، مما أدى إلى تحويل التركيز ليكون على القيادة الرئيسية للبعثات. وأسفرت أنشطة التوعية الاستراتيجية التي جرت مع الدول الأعضاء تحضيراً لمؤتمر الأمم المتحدة الوزاري لحفظ السلام لعام 2019 عن زيادة عدد الوحدات التي تم تحديثها في نظام تأهب قدرات حفظ السلام. واستلزم الحالة الأمنية والتشغيلية في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وبعثات الشرق الأوسط (قوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان) إنجاز عدد أكبر من النواتج في منطقة البعثة والإحاطات المتعلقة بالأوضاع والتحليل الاستراتيجي وتقييم التهديدات. وفيما يتعلق بالنواتج المتصلة بنشر نواة رئيسية منظمة من فريق دعم الأفراد العسكريين

و/أو الأفراد العسكريين، كان الطلب الوحيد للنشر هو إيفاد فريق متقدم إلى اليمن (قرار مجلس الأمن 2451 (2018)) وإنشاء بعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة (قرار مجلس الأمن 2452 (2019)).

18 - ونظرا لإعادة ترتيب أولويات أنشطة التدريب، ألغيت حلقة العمل للمستشارين القانونيين العسكريين في حين تم ترحيل حلقة العمل للمستشارين العسكريين في الشؤون الجنسانية إلى الفترة 2020/2019. وفيما يتعلق بالنتائج 4، كان هناك مشروعان لخطط عسكرية استراتيجية لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان في انتظار الموافقة النهائية عليهما.

4 - مكتب سيادة القانون والمؤسسات الأمنية

19 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل مكتب سيادة القانون والمؤسسات الأمنية تقديم الدعم التشغيلي والاستشاري لمؤسسات سيادة القانون وقطاع الأمن ونزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج والإجراءات المتعلقة بالألغام في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام. وعمل مكتب سيادة القانون والمؤسسات الأمنية مع أعضاء مجلس الأمن بشأن الولايات المتعلقة بسيادة القانون؛ وقام بالدعوة لدى مجموعة واسعة من الدول الأعضاء والمنظمات الإقليمية ومراكز الفكر من أجل بناء الدعم لقضايا سيادة القانون؛ وبتقييم الخبراء وتعاونهم ونشرهم في 11 عملية لحفظ السلام؛ وقدم المساعدة إلى البعثات الانتقالية، بسبل من بينها قدرة الشرطة الدائمة القابلة للنشر السريع، والاستجابة السريعة لدائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام، وقدرات الدعم التقني، والهيئة الدائمة للعدالة والسجون. وأعد مكتب سيادة القانون والمؤسسات الأمنية مواد للسياسات والتوجيه والتدريب وتعاوننا وثيقا مع الشركاء الرئيسيين، بما في ذلك بوصفه رئيسا مشاركا في جهة التنسيق العالمية في مجال سيادة القانون ورئيسا للفريق المشترك بين الوكالات المعني بالإجراءات المتعلقة بالألغام.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
'1' النسبة المئوية لقرارات مجلس الأمن التي تعكس الأنشطة المقرر أن يضطلع بها موظفو الشرطة والعدالة والسجون	أُنجز. شملت نسبة 100 في المائة من قرارات مجلس الأمن لجميع عمليات حفظ السلام التي تتضمن عناصر الشرطة والعدالة/السجون إشارات إلى الأنشطة المضطلع بها في هذه المجالات. وثمة 19 قرارا لمجلس الأمن تتضمن إشارات إلى أعمال الشرطة التابعة للأمم المتحدة و 10 قرارات لمجلس الأمن تشير إلى العدالة والسجون	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية	
2019/2018					
100	الأداء المستهدف	أُنجز. 16 قرارا لمجلس الأمن تضمنت إشارات إلى الإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخائر، والتصدي للأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع	2' النسبة المئوية لقرارات مجلس الأمن المشتملة على توصيات محدّدة صادرة عن الأمين العام بشأن إصلاح قطاع الأمن، ونزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج، والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية، والإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخيرة، والتصدي للأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع عند إنشاء عمليات حفظ السلام أو تعديلها		
100	الأداء المقدر	كانت هناك أحكام محددة لإصلاح قطاع الأمن في 4 قرارات تتعلق بـ 3 عمليات لحفظ السلام			
100	الأداء الفعلي	كانت هناك أحكام محددة بشأن نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج في 7 قرارات لمجلس الأمن			
الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر وإنشاء عمليات حفظ السلام استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن والاحتياجات المتغيرة					
مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية	
2019/2018					
25	الأداء المستهدف	أُنجز. في حين لم تُنشأ عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الفترة المشمولة بالتقرير، فقد جرى نشر أفراد شرطة تابعين للأمم المتحدة في غضون فترة الـ 25 يوماً من أجل دعم العملية الانتقالية وإعادة الهيكلة لبعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي/مكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور	1' عدد الأيام اللازمة لنشر أفراد الشرطة في عمليات حفظ السلام الجديدة أو التي خضعت للتعديل أو التي تمر بمرحلة انتقالية، وذلك من تاريخ اتخاذ قرار مجلس الأمن ذي الصلة		
25	الأداء المقدر				
25	الأداء الفعلي				
30	الأداء المستهدف	أُنجز. نُشر أفراد القدرة الدائمة في مجالي العدالة والإصلاحات 6 مرات في 4 عمليات لحفظ السلام (بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور) في غضون فترة الثلاثين يوماً	2' عدد الأيام اللازمة لنشر القدرات في مجالي العدالة والإصلاحات في عمليات حفظ السلام الجديدة أو المعدلة أو التي تخضع لعملية انتقالية من تاريخ اتخاذ قرار مجلس الأمن ذي الصلة		
30	الأداء المقدر				
30	الأداء الفعلي				

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية		2019/2018	
30	الأداء المستهدف	3' عدد الأيام اللازمة لنشر أفراد متخصصين في الإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخيرة، والتصدي للأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع، وإصلاح قطاع الأمن في عمليات حفظ السلام الجديدة أو المعدلة أو التي تمر بمرحلة انتقالية من تاريخ اتخاذ قرار مجلس الأمن ذي الصلة	أنجز. نُشر موظفو إصلاح قطاع الأمن 5 مرات في 4 عمليات لحفظ السلام (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 المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان) في غضون فترة الثلاثين يوما	الأداء المقدر	الأداء الفعلي	30	
الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها							
مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية		2019/2018	
5	الأداء المستهدف	1' خطط متكاملة للبعثات تعكس استجابة الشرطة والعدالة والإصلاحات، ونزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية، وإصلاح قطاع الأمن، والإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخيرة و/أو التخفيف من آثار الأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع	أنجز. أُدرجت عناصر سيادة القانون والمؤسسات الأمنية في 5 خطط متكاملة للبعثات لبعثة 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، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان	الأداء المقدر	الأداء الفعلي	5	
13	الأداء المستهدف	2' تخفيض معدل الشواغر للشرطة في العمليات الميدانية	أنجز. يجري تعديل أرقام ملاك أفراد بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي وفقا لقرار مجلس الأمن الجديد	الأداء المقدر	الأداء الفعلي	13	
3	الأداء المستهدف	3' إعداد أو تحديث الخطط السنوية للإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخيرة	أنجز. أُعدت 3 خطط سنوية للإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخيرة، و/أو التصدي	الأداء المقدر		3	

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

3	الأداء الفعلي	و/أو التصدي للأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع بالحد من مخاطرها (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور)	و/أو التصدي للأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع بالحد من مخاطرها في 5 من عمليات حفظ السلام
---	---------------	--	---

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
الجمعية العامة			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - تقديم عروض تقديمية إلى مجموعات الدول الأعضاء، وإلى الهيئات الحكومية الدولية، ومجموعات الأصدقاء، والمجموعات الإقليمية والمؤسسات المتخصصة عن تحسين تنفيذ الولايات في الميدان في سياق الترتيب المتعلق بجهة التنسيق العالمية في مجالات الشرطة والعدالة والإصلاحات، والأخذ بنهج للشراكة في مجال سيادة القانون والمؤسسات الأمنية	35	36	102,9
إحاطات إعلامية عن عمليات حفظ السلام			
2 - عنصر الشرطة	34	34	100
3 - العدالة والإصلاحات	10	10	100
4 - الإجراءات المتعلقة بالألغام، بما فيها إدارة الأسلحة والذخائر والحد من أخطار الأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع	10	10	100
5 - نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج، والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية	10	10	100
6 - إصلاح قطاع الأمن	10	10	100
وثائق الهيئات التداولية			
7 - تقديم إسهامات في تقارير الأمين العام ووثائق أخرى تصدر عن مجلس الأمن وعن الهيئات التشريعية بشأن مسائل الشرطة، بما في ذلك دور العمل الشرطي؛ والعدالة والإصلاحات؛ ونزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج، والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية؛ والإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخيرة، والتصدي للأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع و/أو إصلاح قطاع الأمن	42	63	150
الأنشطة الفنية الأخرى			
المواد التقنية			
تقديم تقارير نهاية المهام عن الدعم المستمر المطلوب والدروس المستفادة وأفضل الممارسات لعمليات حفظ السلام الجديدة أو القائمة أو التي تمر بمرحلة انتقالية لكل من:			
8 - عنصر الشرطة	7	7	100
9 - العدالة	3	3	100
10 - الإصلاحات	3	3	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
المواد التقنية			
11 - وضع مفاهيم عمليات جديدة أو منقّحة بشأن الخطط العملية للشرطة، و/أو الإجراءات التشغيلية الموحدة لعناصر الشرطة في عمليات حفظ السلام	5	5	100
التقارير التقنية أو الاستراتيجية أو تقارير الاستعراض أو التقييم، المتعلقة بتنفيذ الأنشطة أو الولايات في عمليات حفظ السلام			
12 - عنصر الشرطة	10	10	100
13 - العدالة	6	5	83,3
14 - الإصلاحات	6	4	66,7
15 - الإجراءات المتعلقة بالألغام، وإدارة الأسلحة والذخائر، والحد من أخطار الأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع	7	7	100
16 - نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج، والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية	7	7	100
17 - إصلاح قطاع الأمن	4	4	100
المواد التقنية			
18 - القيام بمهام تقييم لتقديم المساعدة التقنية للعمليات الميدانية في مجالي إدارة الأسلحة والذخائر والتصدي للأجهزة المتفجرة اليدوية الصنع بالحد من مخاطرها	2	2	100
19 - تقديم إحاطات/عروض تقديمية في البلدان بشأن عمل الأمم المتحدة الشرطي في عمليات حفظ السلام؛ والاضطلاع ببعثات للمساعدة والتقييم لعميات الانتقاء والاستقدام والنشر وتنظيم التناوب و/أو التفتيش المتعلقة بأفراد الشرطة ووحداتها ومعدات	45	45	100
20 - تقديم مذكرات إحاطة بشأن التطورات في مجال نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية في العمليات الميدانية	4	4	100
21 - إعداد أداة تدريب عن الجوانب التنفيذية الرئيسية لنزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية	1	1	100
22 - إعداد دراسة عن الدروس المستفادة و/أو مذكرة توجيهية عن الجوانب التنفيذية الرئيسية لنزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج والحد من العنف داخل المجتمعات المحلية	1	1	100
23 - إعداد وثائق وأدوات توجيهية لموظفي العدالة والإصلاحات	2	1	50
24 - إعداد وثيقة توجيهية/أداة تدريبية واحدة بشأن إصلاح قطاع الأمن	1	-	-
25 - عقد مؤتمرات يتم التداول فيها عن طريق الفيديو برئاسة مشتركة مع الفريق العامل المشترك بين الوكالات المعني بنزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج، من أجل وضع إرشادات وتبادل أفضل الممارسات والمعلومات	4	4	100
26 - عقد اجتماعات برئاسة مشتركة لفرقة العمل المشتركة بين الوكالات المعنية بإصلاح قطاع الأمن من أجل وضع إرشادات وبرامج مشتركة لعمليات حفظ السلام	6	6	100
دورة تدريبية متعلقة بتنفيذ السياسات، وفقا للإطار الإرشادي الاستراتيجي لحفظ السلام بواسطة الشرطة الدولية			
27 - عدد القائمين على التخطيط للشرطة من عمليات حفظ السلام	25	25	100
28 - عدد المشاركين من عمليات حفظ السلام	25	25	100
الحلقات الدراسية			
29 - عقد حلقة دراسية مشتركة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي لزيادة قدرات الشرطة و/أو أفراد الشرطة من حيث العدد والتدريب والتخصص والتجهيز	1	-	-
عقد مؤتمرات لتقديم التوجيه، وتبادل المعلومات وأفضل الممارسات، واستعراض الأهداف الاستراتيجية، وتعزيز التنسيق			
30 - عدد رؤساء عناصر الشرطة في عمليات حفظ السلام	1	1	100
31 - عدد رؤساء وحدات إصلاح قطاع الأمن	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال فيما بين الوكالات			
خدمات أخرى:			
32 - تقديم إحاطات إلى الدول الأعضاء والوكالات والصناديق والبرامج، والمنظمات الإقليمية ودون الإقليمية، والمؤسسات أو المنظمات المتخصصة، عن تنفيذ القدرات الدائمة وتوفير الموارد وتقسيم العمل وتطوير القدرات المتخصصة والقدرات القابلة للنشر السريع اللازمة في مجالي سيادة القانون والمؤسسات الأمنية	5	10	200
33 - تنظيم أنشطة اتصال لتشكيل أفرقة شرطة متخصصة، وتوسيع قائمة المرشحين المقبولين لشغل المناصب القيادية العليا في الشرطة، وزيادة عدد الشرطيات في عمليات حفظ السلام	3	3	100
34 - إعداد تقرير متعدد الجهات المانحة عن الإجراءات المتعلقة بالألغام يغطي الأنشطة التي يُضطلع بها في 10 عمليات ميدانية	1	1	100
35 - تنظيم نشاط واحد من أنشطة الاتصال للتعريف بقائمة خبراء الأمم المتحدة في مجال إصلاح قطاع الأمن	1	1	100
36 - إجراء استعراض للإنفاق العام مشترك بين البنك الدولي والأمم المتحدة في قطاعي الأمن والعدالة في سياق حفظ السلام	1	-	-

نتائج الأداء الرئيسية

20 - عزز مكتب سيادة القانون والمؤسسات الأمنية تعاونه مع الدول الأعضاء، ومجموعات الأصدقاء، والمنظمات الإقليمية، والشركاء الرئيسيين الآخرين، كما يتضح ذلك من ارتفاع عدد العروض التقديمية والإحاطات التي قدمها المكتب عما كان مقبلاً، فضلاً عن إسهاماته في تقارير الأمين العام. وفي كانون الأول/ديسمبر 2018، اتخذ مجلس الأمن بالإجماع القرار 2447 (2018)، وهو أول قرار يبرز العمل الذي تضطلع به الأمم المتحدة عبر مجالات الشرطة والعدالة والإصلاحات. وأكد المجلس، في هذا القرار، على المساهمات الهامة التي قدمتها عمليات السلام في تعزيز سيادة القانون في جميع مراحل دورة النزاع، بدءاً من منع نشوب النزاعات إلى بناء السلام، وأقر بأن التخطيط وتقديم المساعدة على نحو مشترك من خلال جهة التنسيق العالمية لجوانب سيادة القانون قد ساهما في تحقيق قدر أكبر من الفعالية وأوجه الكفاءة. وبالإضافة إلى ذلك، في أيار/مايو 2019، قدم المكتب الدعم في إنشاء مجموعة أصدقاء نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج، التي تضم ممثلين من مجموعة متنوعة جغرافياً من الدول الأعضاء. وأسهم المكتب في تنفيذ خطة العمل المتعلقة بأمن حفظة السلام وظل ملتزماً بمبادرة الأمين العام للعمل من أجل حفظ السلام، واضطلع بدور رئيسي في كل مجال من مجالاته المواضيعية. فعلى سبيل المثال، ساهم التدريب على التخلص من الأجهزة المتفجرة الذي قُدم للبلدان المساهمة بقوات في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي في الحد من الوفيات في صفوف حفظة السلام.

21 - ولم تتمكن دائرة العدل والمؤسسات الإصلاحية من إنجاز جميع التقارير التقنية المقررة عن تنفيذ الأنشطة والولايات في عمليات حفظ السلام بسبب نقص موارد السفر. وأرجأت وحدة إصلاح قطاع الأمن إصدار وثيقة توجيهية/أداة تدريبية بشأن إصلاح قطاع الأمن إلى حين إنجاز دراسة مسح رئيسية من قبل أحد الشركاء الخارجيين المكلفين بذلك. وتأخر إجراء استعراض مشترك بين البنك الدولي والأمم المتحدة للإنفاق العام في قطاعي الأمن والعدالة في سياق حفظ السلام، نتيجة لمراجعة الأولويات الاستراتيجية لإطار الشراكة بين الأمم المتحدة والبنك الدولي لحالات الأزمات وما بعد الأزمات. وعُقدت الحلقة الدراسية المشتركة بين الاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة بشأن الشرطة في أيلول/سبتمبر 2019.

5 - شعبة السياسات العامة والتقييم والتدريب

22 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ركزت الشعبة على المجالات ذات الأولوية التالية: مبادرة العمل من أجل حفظ السلام، وخطة التنفيذ الواردة في تقرير الفريق دوس سانتوس كروز لعام 2017، والنظام الشامل لتقييم الأداء. وفيما يتعلق بمبادرة العمل من أجل حفظ السلام، نسقت الشعبة عمل إدارة عمليات السلام، وعملت مع إدارات أخرى، وتعاونت أيضا مع الدول الأعضاء لمساعدتها على الوفاء بالتزاماتها المتعلقة بمبادرة العمل من أجل حفظ السلام. وواصلت دائرة السياسات وأفضل الممارسات دعم تحسين وضع السياسات والتوجيه، وإدارة المعارف، وعمليات استخلاص أفضل الممارسات والدروس المستفادة، بما في ذلك صياغة التقرير المتعلق بإثر عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار ووضع سياسة منقحة بشأن حماية المدنيين في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام. وركزت دائرة التدريب المتكامل وخلية التخطيط المعنية بتشكيل القوات الاستراتيجية وقدراتها التابعتان لدائرة السياسات وأفضل الممارسات على مواصلة تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير الفريق دوس سانتوس كروز لعام 2017، ولا سيما فيما يتعلق بتعزيز القدرات، وتحسين الأداء في مجال حفظ السلام، وخفض عدد الوفيات في صفوف حفظة السلام. وتحقق معظم ذلك بفضل زيادة الدعم المقدم إلى البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة منتشرة في البعثات الخمس الشديدة الخطورة، وتحديد الثغرات في القدرات، وتحسين التوجيه في مجال التدريب. وركز فريق التقييم على تلبية الطلب الوارد من الدول الأعضاء والإدارة العليا بشأن وضع النظام الشامل لتقييم الأداء من أجل إظهار أثر البعثات وقياس أدائها، من الناحيتين النوعية والكمية، مقارنة بالأهداف الاستراتيجية المنصوص عليها في ولاياتها.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة وسائر الهيئات الحكومية الدولية والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة	
2019/2018		مؤشرات الإنجاز الفعلية	
100	الأداء المستهدف	أُنجز. حيث قُدم أكثر من 15 إحاطة غير رسمية	1' تقديم جميع التقارير الرسمية وغير الرسمية التي طلبتها اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام (النسبة المئوية)
100	الأداء المقدر	و 4 إحاطات رسمية إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام استجابة لطلباتها	
100	الأداء الفعلي		
100	الأداء المستهدف	أُنجز. حيث صدر تقرير الأمين العام عن تنفيذ	2' اشتمال تقرير الأمين العام عن تنفيذ توصيات اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام على
100	الأداء المقدر	توصيات اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام وإضافته بوصفهما الوثيقتين A/73/480	لمحة عامة عن جميع المسائل الرئيسية المتصلة بالسياسات والتي لها علاقة بعمليات حفظ
100	الأداء الفعلي	و A/73/480/Add.1، على التوالي	السلام (النسبة المئوية)

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
'1' توفير قدرات تمكينية أو داعمة للنشر المبكر لعملية من عمليات حفظ السلام الجديدة أو التي خضعت لتعديل كبير	أنجز. حيث يعمل مستوى الانتشار السريع لنظام تأهب قدرات حفظ السلام بكامل طاقته، بما في ذلك إحدى عشرة وحدة متحقق منها جاهزة وعلى أهبة الاستعداد للانتشار في غضون 60 يوما من الإخطار	الأداء المستهدف 1 الأداء المقدر 1 الأداء الفعلي 1

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
'1' إتاحة معايير التدريب الجديدة أو المنقحة بنسبة 100 في المائة لجميع البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة وعمليات حفظ السلام في غضون 30 يوما من (النسبة المئوية)	أنجز. حيث أتيحت معايير التدريب لجميع البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة وعمليات حفظ السلام في غضون 30 يوما من إقرارها	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100
'2' إتاحة جميع الوثائق التوجيهية الرسمية الجديدة أو المنقحة المتعلقة بحفظ السلام لجميع أفراد عمليات حفظ السلام في قاعدة بيانات السياسات والممارسات الموجودة على الشبكة الإلكترونية الداخلية لعمليات حفظ السلام (النسبة المئوية)	أنجز. حيث وُضعت الصيغة النهائية لـ 34 وثيقة توجيهية متعلقة بحفظ السلام وأصبحت متاحة لأفراد العمليات من خلال قاعدة بيانات السياسات والممارسات، وتشمل 3 سياسات عامة و 4 إجراءات تشغيل موحدة و 27 من المبادئ التوجيهية	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها الجمعية العامة			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - اجتماعات اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام ولجنة المسائل السياسية الخاصة وإنهاء الاستعمار (اللجنة الرابعة)	1	1	100
2 - تقديم إحاطات غير رسمية إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام	2	7	350
وثائق الهيئات التداولية			
3 - تقرير الأمين العام عن تنفيذ توصيات اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
خدمات أخرى:			
4 - إحاطات إلى الدول الأعضاء بشأن المسائل المواضيعية الشاملة لعدة قطاعات، ووضع السياسات، وتنفيذ الأنشطة، وبشأن المسائل الاستراتيجية الناشئة المتصلة بعمليات حفظ السلام	7	10	142,9
5 - إحاطات إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام بشأن المسائل المواضيعية الشاملة لعدة قطاعات، ووضع السياسات، وتنفيذ الأنشطة، وبشأن المسائل الاستراتيجية الناشئة المتصلة بعمليات حفظ السلام	10	15	150
6 - إحاطات إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
7 - إحاطات إلى مجلس الأمن و/أو الفريق العامل التابع لمجلس الأمن المعني بعمليات حفظ السلام بشأن المسائل المواضيعية الشاملة لعدة قطاعات، ووضع السياسات، وتنفيذ الأنشطة، وبشأن المسائل الاستراتيجية الناشئة المتصلة بعمليات حفظ السلام	4	4	100
8 - إحاطات على الصعيد الثنائي للدول الأعضاء بشأن الشراكات في مجال حفظ السلام والمسائل ذات الصلة بالموضوع	8	12	150
9 - إحاطات ثنائية إلى الدول الأعضاء بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
10 - بيانات افتتاحية لوكيل الأمين العام لعمليات حفظ السلام ووكيل الأمين العام للدعم الميداني خلال مناقشات اللجنة الرابعة واللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام	4	4	100
11 - دورات لتدريب المدربين لفائدة 48 مدرباً في مجال حفظ السلام من الدول الأعضاء	2	3	150
12 - نشر أفرقة تدريب متنقلة لتقديم الدعم التدريبي إلى معاهد التدريب على حفظ السلام في الدول الأعضاء وإلى خبراء التدريب على حفظ السلام	6	6	100
13 - زيارات لتقديم خدمات إقرار برامج التدريب للدول الأعضاء فيما يتعلق بالتدريب السابق للنشر على إعداد أفرادها النظاميين من أجل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام	8	8	100
14 - وضع معايير للتدريب على عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام	2	2	100
15 - زيارات لدعم الدول الأعضاء في تصميم وتنفيذ تدريبات لتعزيز أداء البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة في حفظ السلام	5	9	180
16 - دورات تدريبية سابقة للنشر لصالح 216 فرداً من أفراد حفظ السلام المدنيين	18	22	122,2
17 - حلقة عمل للموظفين العاملين في مراكز التدريب المتكامل لتدريب أفراد البعثات في عمليات حفظ السلام	1	1	100
18 - إعداد المدربين لتدريب موظفي البعثات الميدانية في مجال أولويات حفظ السلام الفنية، وتحسين عملية التعليم الإلكتروني وتعزيز المهارات، وإجراء زيارات لتعزيز التدريب للبعثات الميدانية	5	5	100
19 - تقييم احتياجات التدريب لتلبية الاحتياجات المستجدة ذات الأولوية	1	1	100
20 - وثيقة توجيهية و/أو معيار بشأن إعداد التدريب وتصميمه وتنفيذه وتقييمه	1	1	100
21 - دورة تدريبية لكبار قادة البعثات في الأمم المتحدة لفائدة 26 شخصاً من حفظة السلام المدنيين والعسكريين	1	1	100
22 - برامج القيادة العليا لفائدة 26 من كبار القادة المعيّنين حديثاً في بعثات ميدانية	2	2	100
23 - تنظيم وتنفيذ برنامج تدريب لكبار موظفي البعثات في مجالي الإدارة واستخدام الموارد لفائدة 32 من مديري البعثات الميدانية	1	1	100
24 - برنامج تدريب متقدم لموظفي البعثة لفائدة 16 من كبار موظفي الدعم والموظفين الفنيين في البعثة	1	1	100
25 - دورات توجيهية مكثفة لفائدة رؤساء العناصر العسكرية	2	2	100
26 - تقديم الدعم إلى الدول الأعضاء في إنشاء مؤسسات للتدريب على حفظ السلام وتصميم وتقديم التدريب الخاص بكل بعثة للأفراد النظاميين	10	12	120
الأنشطة الفنية الأخرى			
المواد التقنية			
27 - وضع مواد للتوجيه التقني بشأن مسائل حفظ السلام الشاملة لعدة قطاعات من قبيل حماية المدنيين، وحماية الأطفال	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
28 - وضع مواد للتوجيه التقني بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
29 - إعداد تقارير تقنية ميدانية عن تنفيذ التوجيهات والدروس المستفادة من جانب عمليات حفظ السلام، بما في ذلك ما يتعلق بالشؤون المدنية، وحماية المدنيين، وحماية الأطفال	6	7	116,7
30 - إعداد تقارير تقنية ميدانية متصلة بتنفيذ التوجيهات والدروس المستفادة من جانب عمليات حفظ السلام بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
31 - عقد حلقات عمل للمستشارين والمنسّقين المواضيعيين في البعثات بغرض تقاسم المعارف والتدريب بشأن مسائل حفظ السلام الشاملة لعدة قطاعات	2	2	100
32 - عقد حلقات عمل للمستشارين والمنسّقين المواضيعيين في البعثات بغرض تقاسم المعارف والتدريب بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
33 - إرسال رسائل إخبارية إلكترونية إلى عمليات حفظ السلام عن التقارير الجديدة المتعلقة بإدارة المعارف	12	12	100
34 - إعداد ورقات مناقشة وخطب بشأن التحديات الناشئة الشاملة لعدة قطاعات التي تواجه السياسات في بعثات حفظ السلام	6	10	166,7
35 - تقديم تقارير عن الدروس المستفادة في مختلف بعثات حفظ السلام فيما يتعلق بالسياسات والإصلاح والمسائل التشغيلية، تماشياً مع الأولويات المحددة على مستوى الإدارات	6	5	83,3
36 - تقارير تتناول تحليل الاتجاهات المتعلقة بمنتجات إدارة المعارف (أي تقارير نهاية المهام واستعراضات الخبرة المكتسبة)	2	2	100
37 - تنظيم حلقات عمل من أجل الشروع في تنفيذ السياسة الجنسانية الجديدة ومؤشرات المرأة والسلام والأمن لجميع أفراد حفظ السلام	4	4	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى:			
38 - تقديم عروض تقديمية إلى مؤسسات تدريبية وطنية وإقليمية في مجال حفظ السلام، وإلى مراكز فكر ومعاهد متخصصة في سياسات حفظ السلام، بشأن المسائل المواضيعية الشاملة لعدة قطاعات، ووضع السياسات والأنشطة المتعلقة بالتنفيذ، وبشأن المسائل الاستراتيجية الناشئة المتصلة بعمليات حفظ السلام	5	5	100
39 - تقديم عروض تقديمية إلى مؤسسات تدريبية وطنية وإقليمية في مجال حفظ السلام، وإلى مراكز فكر ومعاهد متخصصة في سياسات حفظ السلام، بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
40 - تقديم إحاطات إلى المؤسسات المالية الدولية والمنظمات الدولية والإقليمية والمنظمات غير الحكومية بشأن الشراكات في مجال حفظ السلام والمسائل ذات الصلة بالموضوع	7	7	100
41 - تنفيذ مبادرة مشتركة مع البنك الدولي أو مؤسسة مالية دولية أخرى في إحدى عمليات حفظ السلام	1	1	100
42 - إعداد تقارير تقييمية، ثلاثة منها تقييمات تركز على بعثات معينة، وتقييم مواضيعي واحد	4	4	100
التعاون التقني			
43 - عقد حلقات عمل/جلسات إحاطة لخبراء فنيين من الدول الأعضاء والشركاء عن التوجيهات والبرامج التدريبية والسياسات الجديدة أو المستكملة، بشأن المسائل المواضيعية الشاملة لعدة قطاعات، ووضع السياسات والأنشطة المتعلقة بالتنفيذ، وبشأن المسائل الاستراتيجية الناشئة المتصلة بعمليات حفظ السلام	3	4	133,3
44 - عقد حلقات عمل/جلسات إحاطة لخبراء فنيين من الدول الأعضاء والشركاء عن التوجيهات والبرامج التدريبية والسياسات الجديدة أو المستكملة، بشأن المرأة والسلام والأمن	1	1	100
45 - تقارير مستكملة عن الاحتياجات من القدرات في إطار عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام	4	4	100
46 - تسجيل قدرات مقدمة من ترتيب إقليمي/منظمة إقليمية في نظام تأهب قدرات حفظ السلام	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

23 - عملت الشعبة بنشاط مع الدول الأعضاء من أجل حشد الدعم لمبادرة الأمين العام للعمل من أجل حفظ السلام، ونتيجة لذلك، أيدت أكثر من 150 دولة عضواً، فضلاً عن الاتحاد الأوروبي، والمنظمة الدولية للفرنكوفونية، والاتحاد الأفريقي، ومنظمة حلف شمال الأطلسي الإعلان الصادر في إطار مبادرة الأمين العام للعمل من أجل حفظ السلام. وفي مجال تشكيل القوات، حدد نظام تأهب قدرات حفظ السلام 11 وحدة متحقق منها جاهزة وعلى أهبة الاستعداد للانتشار في غضون 60 يوماً من الإخطار. وفي مجال التدريب، نفذت الشعبة بنجاح 22 دورة تدريبية مدنية متعلقة بتدريب الموظفين المدنيين قبل النشر، وبلغت نسبة الحضور فيها 83 في المائة. وقدمت الشعبة أيضاً الدعم مباشرة لتسع زيارات إلى البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة ولثلاث حلقات عمل لتدريب المدربين وقامت بنشر ستة أفرقة تدريب متنقلة. وتستوفي غالبية الوحدات التي خضعت للتفتيش خلال الزيارات السابقة للنشر معايير الأمم المتحدة للنشر. وأطلقت الشعبة النظام الشامل لتقييم الأداء في أربع بعثات تجريبية، وواصلت تطوير النظام الذي سيوفر للبعثات أداة فعالة تربط وضع الأهداف الاستراتيجية بتخطيط العمليات ورصد الأداء والإبلاغ عنه من حيث البيانات الكمية والنوعية. وأنجز عدد أكبر من النواتج في مجالات معينة، يرتبط معظمها بمبادرة العمل من أجل حفظ السلام وجرى ذلك استجابةً لطلبات الدول الأعضاء.

باء - مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي

24 - عزز مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي شراكته الاستراتيجية مع الاتحاد الأفريقي في مجال السلام والأمن من خلال إجراءات مشتركة، منها القيام بزيارات واستعراضات وتقييمات وعمليات تخطيط للبعثات ومشاورات مشتركة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي. وساهم المكتب في تنفيذ وتفعيل منظومة السلم والأمن الأفريقية من خلال دعم تنفيذ الأولويات الخمس لخارطة طريق منظومة السلم والأمن الأفريقية 2016-2020 في مجال منع نشوب النزاعات والتصدي لها ومعالجة أسبابها الجذرية. وأطلقت أيضاً مبادرات مختلفة لبناء القدرة المؤسسية للاتحاد الأفريقي على إدارة عمليات دعم السلام والتصدي للنزاعات بوجه عام. وجرى الاضطلاع بالتنسيق الاستراتيجي والتنفيذي من خلال المؤتمر السنوي للأمين العام ورئيس مفوضية الاتحاد الأفريقي، واجتماعات فرقة العمل المشتركة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي المعنية بالسلام والأمن، واجتماعات لجنة الخبراء المنبثقة عن مجلس السلم والأمن التابع للاتحاد الأفريقي، واجتماعات مكاتب المنظمات. وبالإضافة إلى التفاعل المنتظم بشأن الحالات المواضيعية والحالات القطرية المحددة، بما في ذلك إلقاء بيانات للأمم المتحدة خلال الجلسات المفتوحة لمجلس السلم والأمن التابع للاتحاد الأفريقي، أنشئت آلية تنسيق مع كيانات الأمم المتحدة والشركاء الرئيسيين الآخرين لكفالة التأزر، وذلك بالتعاون مع الاتحاد الأفريقي وتقديم الدعم له من قبل مختلف الشركاء.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة وسائر الهيئات الحكومية الدولية والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
الأداء المستهدف 40 الأداء المقدر 40 الأداء الفعلي 44		أنجز. حيث وُجّهت 44 برقية مشفرة متعلقة بمواضيع موضوعية، منها 9 برقيات مشفرة تحليلية شهرية و 35 برقية أخرى مشفرة مواضيعية	'1' زيادة مواءمة النهج بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي بشأن المسائل الرئيسية المشتركة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي والمتعلقة بالسلام والأمن في أفريقيا (عدد البرقيات المشفرة)
الأداء المستهدف 7 الأداء المقدر 7 الأداء الفعلي 7		أنجز. حيث نُفذت 7 آليات للتشاور مع الاتحاد الأفريقي، على النحو الآتي: (أ) عُقد مؤتمران سنويان للأمين العام ورئيس مفوضية الاتحاد الأفريقي في 9 تموز/يوليه 2018 و 6 أيار/مايو 2019؛ (ب) عُقد الاجتماعان نصف السنويين الخامس عشر والسادس عشر لفرقة العمل المشتركة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي المعنية بالسلام والأمن في 22 أيلول/سبتمبر 2018 و 12 شباط/فبراير 2019، على التوالي؛ (ج) عُقد الاجتماع السنوي بين مكاتب الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي يومي 11 و 12 آذار/مارس 2019 في أديس أبابا؛ (د) عُقدت اجتماعات مشتركة بين مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي ومفوضية الاتحاد الأفريقي بشأن المجموعة المعنية بجهود المنع واستكشاف الآفاق في 20 أيلول/سبتمبر 2018 و 11 نيسان/أبريل 2019 في أديس أبابا	'2' الآليات الاستشارية القائمة على مستويات منفصلة بين الأمم المتحدة/مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة ومفوضية الاتحاد الأفريقي/مجلس السلم والأمن التابع للاتحاد الأفريقي (عدد الآليات)
الأداء المستهدف 2 الأداء المقدر 2 الأداء الفعلي 2		أنجز. حيث شملت الإنجازات الرئيسية ذات الصلة التي حققتها آليات التنسيق مع وكالات الأمم المتحدة وشركاء الاتحاد الأفريقي ما يلي: (أ) عقد اجتماعات شهرية مع فريق شركاء الاتحاد الأفريقي؛	'3' تنفيذ آليات تشاور مع مجموعتين رئيسيتين، هما وكالات الأمم المتحدة وشركاء الاتحاد الأفريقي، لكفالة تنسيق واتساق الدعم العملي والدعم في مجال بناء القدرات لعمليات الاتحاد

الأفريقي في المجالات ذات الصلة بحفظ السلام (ب) عقد اجتماعين لآليات التنسيق الإقليمي في نيروبي ومراكش، بالمغرب؛ (عدد الآليات)

(ج) عقد حلقة العمل الافتتاحية لفريق الدعم الاستراتيجي العسكري التابع للاتحاد الأفريقي في تشرين الثاني/نوفمبر 2018، للقيام بإعداد وثائق السياسة العامة الرئيسية المتعلقة بعمليات دعم السلام التابعة للاتحاد الأفريقي ولبناء قدرات العناصر المعنية بالتخطيط في شعبة عمليات دعم السلام التابعة للاتحاد؛

(د) تقديم الدعم في تشرين الثاني/نوفمبر 2018 إلى فريقين من أفرقة الدعم الاستراتيجي للشرطة لوضع قائمة المرشحين النهائيين لدى الشرطة، وتقديم الدعم إلى فريق الدعم الاستراتيجي المدني في أيلول/سبتمبر 2018؛

(هـ) إنشاء منصة للتنسيق بين مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي ووكالات الأمم المتحدة بشأن أنشطة السلام والأمن، بما في ذلك إطلاق مبادرات مشتركة مع الاتحاد الأفريقي لدعم عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام وعمليات دعم السلام التابعة للاتحاد الأفريقي؛

(و) عقد اجتماعات وتوقيع مذكرة تفاهم مع معهد الدراسات الأمنية للتنسيق دعماً لعمليات دعم السلام التابعة للاتحاد الأفريقي، بما في ذلك التدريب والدعم التقني

100	الأداء المستهدف	أنجز. حيث عُقدت اجتماعات تشاورية بشأن	4' تنفيذ ما اتُفق عليه من أهداف للسنة
100	الأداء المقدر	منع نشوب النزاعات واستكشاف الآفاق وتعزيز	المشمولة بالتقرير في الإطار المشترك بين الأمم
100	الأداء الفعلي	الشراكة بهدف تفعيل الإطار المشترك بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي لتعزيز الشراكة في مجال السلام والأمن (النسبة المئوية)	

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مقاييس الأداء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
1' استمرار العمل على نطاق 5 ركائز من ركائز منظومة السلم والأمن الأفريقية، بما في ذلك ما يتعلق بتلبية الاحتياجات في مجال بناء القدرات	أنجز. حيث شملت الإنجازات التي تحققت في الأولويات الاستراتيجية الخمس ما يلي:	الأداء المستهدف 5
	(أ) منع نشوب النزاعات: شارك المكتب في آليات الإنذار المبكر مع مفوضية الاتحاد الأفريقي وآلياته الإقليمية، وقدم الدعم في توفير التدريب التمهيدي لـ 102 وسيطة أفريقية انضممن إلى قائمة شبكة النساء الأفريقيات لمنع نشوب النزاعات والوساطة؛	الأداء المقدر 5
	(ب) إدارة الأزمات/النزاعات: قام المكتب بتوفير الدعم فيما يتعلق بتطوير القوة الأفريقية الجاهزة وتخطيط العمليات الحالية؛	الأداء الفعلي 5
	(ج) إعادة الإعمار والتنمية بعد انتهاء النزاع: أسدى المكتب المشورة بشأن إصلاح قطاع الأمن ونزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج والإجراءات المتعلقة بالألغام؛	
	(د) المسائل الأمنية الاستراتيجية: قدم المكتب الدعم لمبادرة إسكات البنادق بحلول عام 2020 وقدم المشورة بشأن نزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج إلى المبادرات المتعلقة بالأسلحة الصغيرة والأسلحة الخفيفة؛	
2' تنفيذ تفعيل نشاطات القوة الاحتياطية الأفريقية وفقاً لخطة عمل "مابوتو" الاستراتيجية الخمسية (للفترة 2016-2020) (النسبة المئوية)	(هـ) التنسيق والشراكات: قدم المكتب الدعم للاتحاد الأفريقي والجماعات الاقتصادية الإقليمية والآليات الإقليمية في مجال التخطيط، وشارك في مجلس أمناء صندوق السلام	
	أنجز. حيث شملت الزيارات ذات الصلة ما يلي:	الأداء المستهدف 100
	(أ) زيارة عناصر التخطيط في الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا والجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي لتقييم الثغرات في تشغيل القوة الأفريقية الجاهزة وتحديد الثغرات في قدرات الملاك الوظيفي	الأداء المقدر 100
		الأداء الفعلي 100

مع القيام في الوقت نفسه باقتراح سياسات ومبادئ توجيهية بالاستناد إلى أفضل الممارسات من أجل تنفيذ خطة عمل مابوتو الاستراتيجية.

(ب) زيارتان للتقييم اللوجستي مشتركتان مع الاتحاد الأفريقي إلى الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي والقوة الجاهزة لشرق أفريقيا لتقييم مدى جاهزية المستودعات اللوجستية الإقليمية.

(ج) زيارة واحدة إلى الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي لدعم القدرات الأفريقية الجاهزة.

100	الأداء المستهدف	أنجز. حيث ساهم المكتب في بناء قدرات شعبة عمليات دعم السلام التابعة للاتحاد الأفريقي.	3' اضطلاع جميع عمليات السلام التابعة للاتحاد الأفريقي بأنشطتها بكامل طاقتها أو انتقالها في حدود ولاياتها المأذون بها (النسبة المئوية)
100	الأداء المقدر	وشارك في تقييم الجاهزية العملية للاستعراض المشترك لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال وفي الاستعراض المشترك بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي للبعثة، وكذلك في التقييم المشترك لعمليات كل من البعثة والمجموعة الخماسية لمنطقة الساحل. وقدم الدعم أيضا في تفعيل استراتيجية تحقيق الاستقرار الإقليمي في حوض بحيرة تشاد وتطوير الاستجابة الإقليمية للمناطق المتضررة من جيش الرب للمقاومة.	
100	الأداء الفعلي		

1	الأداء المستهدف	أنجز. حيث ساهم المكتب في وضع مفهوم عمليات بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال وفي الاستعراض المشترك بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي للبعثة لتقييم تنفيذ خطة الأمم المتحدة الانتقالية للصومال والتقدم المحرز في هذا الصدد.	4' قيام الاتحاد الأفريقي وبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال بوضع وتنفيذ مفاهيم منقّحة للعمليات والخطط العملية للقدرات في إطار الولاية المقررة (عدد مفاهيم العمليات)
1	الأداء المقدر		
1	الأداء الفعلي		

النواتج الفعلية

المقررة الفعلية المعدلات

النواتج

تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها

مجلس الأمن

تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
1 - اجتماع تشاوري مشترك سنوي لمجلس الأمن التابع للأمم المتحدة ومجلس السلم والأمن التابع للاتحاد الأفريقي وثائق الهيئات التداولية تقرير الأمين العام	1	1	100
2 - الصومال - منطقة بلدان حوض بحيرة تشاد الأنشطة الفنية الأخرى المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى	3	3	100
3 - تقييم قدرات تابعة للقوة الإقليمية الأفريقية الجاهزة المواد التقنية	5	5	100
4 - إعداد تقارير سنوية عن إنجازات ركائز منظومة السلم والأمن الأفريقية	4	5	125
5 - تقديم إسهامات في تقارير الأمين العام المتعلقة بمسائل مختلفة تتعلق بالسلم والأمن	5	6	120
6 - إعداد أوراق سياسات أو مبادئ توجيهية دعماً لقدرات السلم والأمن الأفريقية في مجالات من قبيل مراكز العمليات المشتركة، والمراكز المشتركة للعمليات اللوجستية، وخليات التحليل المشتركة للبعثات، والمعدات المملوكة للوحدات	9	14	155,6
7 - إصدار تقارير شهرية عن التعاون في مجال عمليات السلم بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي	12	12	100
8 - إصدار تقارير أسبوعية عن التطورات التي تشهدها عمليات السلم الخاصة بالاتحاد الأفريقي	52	49	94,2
9 - إعداد برقيات مشفرة ومذكرات إحاطة عن مؤتمرات القمة التي يعقدها الاتحاد الأفريقي واجتماعات مجلس السلم والأمن التابع للاتحاد الأفريقي، وغيرها من الاجتماعات الرفيعة المستوى التي تركز على مسائل السلم والأمن في أفريقيا، بما في ذلك إعداد برقيات تحليلية عن العمليات الاستراتيجية في مجال السلم	40	44	110
10 - إعداد منشورات إعلامية لتعريف قطاعات جماهيرية عريضة بالأنشطة التي يضطلع بها المكتب من أجل دعم الاتحاد الأفريقي في إطار الشراكة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي	4	4	100
11 - توفير ملحقين صحفيين للاجتماعات مع الاتحاد الأفريقي والدول الأعضاء	1	-	-
الاجتماعات			
12 - اجتماعات فريق شركاء الاتحاد الأفريقي	10	10	100
13 - اجتماعات مجموعة آلية التنسيق الإقليمي	2	2	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى:			
14 - مشاركة الأمين العام ونائبة الأمين العام في مؤتمر واحد لكل منهما من مؤتمرات قمة الاتحاد الأفريقي	2	2	100
15 - اجتماعات فرقة العمل المشتركة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي المعنية بالسلم والأمن	2	2	100
16 - المؤتمر السنوي للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة مع رئيس مفوضية الاتحاد الأفريقي والأمين العام للأمم المتحدة	1	1	100
17 - عروض تقديمية عن مسائل حفظ السلم والأمن أمام مجلس السلم والأمن التابع للاتحاد الأفريقي	18	54	300
18 - عقد اجتماعات بين موظفي مكاتب الأمانة العامة ومفوضية الاتحاد الأفريقي	1	1	100
19 - الاجتماع المشترك لاستعراض التقدم المحرز في تنفيذ الإطار المشترك بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي لتعزيز الشراكة في مجال السلم والأمن	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

- 25 - نتيجة لوجود آليات استشارية جيدة الأداء بين الأمانة العامة للأمم المتحدة ومجلس الأمن ومفوضية الاتحاد الأفريقي ومجلس السلم والأمن التابع للاتحاد الأفريقي، يدعمها مكتب الأمم المتحدة

لدى الاتحاد الأفريقي، أوفدت المنظمتان أو قامتا بتنسيق بعثات مشتركة لمنع نشوب النزاعات وللمساعي الحميدة في جمهورية أفريقيا الوسطى والسودان، مما أسفر عن توقيع اتفاقات سياسية في كلا البلدين.

26 - وقدم مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي الدعم لاستجابة الاتحاد الأفريقي لتسوية النزاعات بالتزامات ميدانية حالية ومقررة، منها إيفاد بعثة تقييم تشغيلي إلى بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال، ووضع مفهوم جديد للعمليات للبعثة، فضلا عن إجراء تقييمات مشتركة للقوة المشتركة المتعددة الجنسيات لمواجهة جماعة بوكو حرام في منطقة بحيرة تشاد، ومبادرة المجموعة الخماسية لمنطقة الساحل، ومبادرة المجتمع الإقليمي ضد جيش الرب للمقاومة. وشارك مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي في أفرقة الدعم العسكري والشرطي والمدني التابعة للاتحاد الأفريقي وساهم في بناء قدرات الاتحاد الأفريقي والآليات الإقليمية من خلال دعم وضع المبادئ السياسية والتوجيهية وإجراءات التشغيل الموحدة، فضلا عن إعداد وتنفيذ تدريب للعسكريين والشرطة والموظفين المدنيين التابعين للاتحاد الأفريقي. وشملت النواتج الإضافية أيضا تقديم الدعم لصياغة سياسات الاتحاد الأفريقي ومبادئه التوجيهية، مما يعكس تحسن علاقات العمل والثقة بين مفوضية الاتحاد الأفريقي وإدارة السلم والأمن بالاتحاد الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي.

27 - ولم تُنفذ بعض الأنشطة، مثل توفير ملحقين صحفيين في الاجتماعات مع الاتحاد الأفريقي والدول الأعضاء، كما كان مقررا في خطة العمل السنوية والفصلية لشعبة عمليات دعم السلام التابعة للاتحاد الأفريقي بسبب إعادة ترتيب الأولويات، وتغيير الجداول الزمنية، والتحويلات في أولويات مفوضية الاتحاد الأفريقي.

جيم - إدارة الدعم الميداني

28 - واصلت إدارة الدعم الميداني تقديم الخدمات إلى البعثات الميدانية التي تعمل في ظروف صعبة وفي إطار ولايات متنوعة. وظلت الجهود المبذولة بشأن مبادرات الدعم الميداني الخمس ذات الأولوية تشمل ما يلي: (أ) تحسين إدارة سلسلة الإمداد؛ (ب) تعزيز الإدارة البيئية؛ (ج) تعزيز التكنولوجيا والابتكار؛ (د) تعزيز الإدارة والتنظيم عن طريق التحضير لتنفيذ رؤية الأمين العام الرامية إلى تحويل النموذج الإداري في الأمم المتحدة؛ (هـ) مكافحة سوء السلوك.

29 - واحتفظت الإدارة بإطار أداء الدعم الميداني، بما في ذلك المجموعة الأساسية من المؤشرات الموحدة لإطار الميزنة القائمة على النتائج لعناصر دعم عمليات حفظ السلام ومراكز الخدمات، فضلا عن تحسين فعالية عمليات تحليل الأعمال. وقدمت إدارة الدعم الميداني أيضا الدعم إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال.

30 - وفي النصف الثاني من عام 2018، ركزت الإدارة على الأعمال التحضيرية لتنفيذ الإصلاح الإداري للأمين العام، بما في ذلك دعم الإطار الجديد لتفويض السلطة والانتقال إلى إدارتين جديدتين، هما إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي.

1 - مكتب وكيل الأمين العام

31 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' تقديم جميع الإحاطات والعروض المقررة إلى الجمعية العامة والهيئات التشريعية ومجلس الأمن والمنظمات الإقليمية والجهات المعنية الأخرى (عدد الإحاطات)	كان هناك عدد أقل من الاجتماعات مع الهيئات التشريعية نظرا لأن إدارة الدعم الميداني كانت تحضّر لتغيير المسؤوليات المتعلقة بميزانيات حفظ السلام	الأداء المستهدف 70 الأداء المقدر 70 الأداء الفعلي 60
2' تناول مسائل السلوك والانضباط، عند الاقتضاء، في جميع تقارير الأمين العام الموجهة إلى مجلس الأمن بشأن عمليات حفظ السلام (النسبة المئوية)	أنجز. حيث أدرجت المعلومات المتعلقة بالسلوك والانضباط في 23 تقريرا مقدما من الأمين العام إلى مجلس الأمن	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100
3' تنفيذ جميع التوصيات البالغة الأهمية الصادرة عن مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن عمليات حفظ السلام ضمن المواعيد المستهدفة (النسبة المئوية)	نفذت إدارة الدعم الميداني توصية واحدة من بين التوصيتين البالغتي الأهمية الصادرتين عن مكتب خدمات الرقابة الداخلية والمقرر تنفيذهما بنهاية عام 2018. ولم يتسنى تنفيذ التوصية الداعية إلى أن يقوم مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال بوضع وتنفيذ سياسة عامة بشأن الخدمات الجوية نتيجة للتعقيدات القانونية والمالية والتشغيلية المرتبطة بنقل ركاب غير تابعين للأمم المتحدة على متن أصول جوية خاصة بالأمم المتحدة. ومن المتوقع أن تصدر السياسة العامة في إطار إدارة الدعم العملياتي في الفترة اللاحقة	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 50

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' وضع مفاهيم دعم البعثات في جميع عمليات حفظ السلام الجديدة والموسعة (النسبة المئوية)	لم تُنشأ أي عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي لا ينطبق

مؤشرات الإنجاز المقررة			مؤشرات الإنجاز الفعلية			مقاييس الأداء		
2019/2018			2019/2018			2019/2018		
100	2' إيفاد أفرقة متقدمة بسرعة إلى جميع البعثات المنشأة حديثاً لدعم الوفاء بالتواريخ المستهدفة المتعلقة بقدرة التشغيل الأولية والقدرة التشغيلية الكاملة (النسبة المئوية)	أنجز. حيث نُشرت أفرقة متقدمة في جميع البعثات الجديدة (فريق التحقيق التابع للأمم المتحدة لتعزيز المساءلة عن الجرائم المرتكبة من جانب داعش/ تنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام، والمبعوث الخاص للأمين العام إلى ميانمار، وبعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة) لدعم الوفاء بالتواريخ المستهدفة المتعلقة بقدرة التشغيل الأولية	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	100	الأداء الفعلي	100
الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها								

مؤشرات الإنجاز المقررة			مؤشرات الإنجاز الفعلية			مقاييس الأداء		
2019/2018			2019/2018			2019/2018		
1' استعراض جميع مزاعم سوء السلوك الجسيم التي تَبْلُغ إلى عمليات حفظ السلام، وذلك في غضون 7 أيام من تلقيها، ليتسنى تسجيلها في نظام تتبع حالات سوء السلوك (النسبة المئوية)			92,3 هي النسبة المئوية لجميع المزاعم التي سُجلت في نظام تتبع حالات سوء السلوك في غضون 7 أيام من تلقيها			الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 92 الأداء الفعلي 92,3		
2' جميع عمليات حفظ السلام تنفذ نظام إدارة الأداء البيئي وإدارة المخاطر الذي وضعته إدارة الدعم الميداني (النسبة المئوية)			أنجز. حيث نفذت جميع عمليات حفظ السلام خطة العمل البيئية على نطاق البعثة وسجل الأداء في مجال الإدارة البيئية			الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100		
3' استعراض جميع تقارير مجالس التحقيق الواردة وتجهيزها في غضون 10 أيام من تلقيها، ثم إحالتها إلى الجهات المعنية عبر نظام تتبع حالات سوء السلوك الذي يعتمده مجلس التحقيق (عدد الأيام)			أنجز. حيث أُتخذت إجراءات بشأن جميع التقارير البالغ عددها 219 تقريراً، واستُعرضت وجُهِّزت في غضون 10 أيام من تلقيها، وأُحيلت إلى الجهات المعنية من خلال قاعدة بيانات تتبع سوء السلوك التابعة لمجالس التحقيق			الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100		

النواتج الفعلية

النواتج			المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها					
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات					
1 - تقديم إحاطات إلى الجمعية العامة وهيئاتها التشريعية الفرعية ومجلس الأمن والمنظمات الإقليمية بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني					
48			36	75	

الناتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
خدمات أخرى:			
2 - تقديم إحاطات إلى الدول الأعضاء بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني	8	8	100
3 - إجراء زيارات إلى الدول الأعضاء لمناقشة الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني	2	3	150
4 - إعداد صحائف الوقائع أو العروض الموجزة عن التوجه الاستراتيجي لإدارة الدعم الميداني وأولوياتها وأدائها	5	4	80
5 - تقديم عروض بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني خلال المؤتمرات والحلقات الدراسية وغيرها من المنتديات العامة	5	5	100
6 - تقديم إحاطات للدول الأعضاء والبلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة في بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال بشأن المسائل التشغيلية الرئيسية المتعلقة بمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	2	4	200
7 - تقديم إحاطات إلى الدول الأعضاء والمنظمات غير الحكومية بشأن الاستراتيجية الشاملة للقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين وسائر أشكال سوء السلوك في عمليات حفظ السلام	12	12	100
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
8 - إعداد تقارير الإلمام بالحالة والتخطيط الرفيع المستوى بشأن الاحتياجات والعمليات المستجدة	2	7	350
9 - وضع واستكمال مفاهيم دعم البعثات مراعاةً للبيئات التشغيلية الجديدة أو المتغيرة	2	4	200
10 - إجراء مشاورات مع رؤساء البعثات بشأن الأولويات والعمليات والأداء فيما يتصل بتنفيذ الولايات في مجال الدعم	30	71	236,7
11 - إجراء مشاورات مع رؤساء ومديري دعم البعثات لاستعراض أدائهم ودعمه	25	65	260
12 - إجراء زيارات ميدانية لتقديم التوجيه إلى قيادات البعثات بشأن الأولويات والعمليات والأداء فيما يتصل بتنفيذ الولايات في مجال الدعم	4	6	150
13 - إجراء عمليات استعراض الأداء والأولويات في مجال الدعم الميداني مع الإدارة العليا في إدارة الدعم الميداني	15	3	20
14 - اجتماعات المجلس الاستشاري للعملاء التابع لإدارة الدعم الميداني الذي يتألف من ممثل لقادة القوات ومفوضي الشرطة ورؤساء الديوان المدنيين في عمليات السلام والإدارات في المقر	1	-	-
15 - مواءمة إطار الأداء، بما في ذلك المؤشرات والناتج، في جميع بعثات حفظ السلام وتعهد هذا الإطار	1	1	100
16 - تعهد منبر الإبلاغ، بما في ذلك مختلف مصادر ونظم البيانات، بما يدعم الإشراف على الأداء واتخاذ القرارات	1	1	100
17 - إجراء استقصاء عالمي لقياس رضا العملاء عن خدمات الدعم في جميع بعثات حفظ السلام	1	-	-
18 - عقد حلقات عمل مع قيادات دعم البعثات بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني	1	1	100
19 - إنشاء المؤشرات الأساسية في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال لقياس ومراقبة الأداء في سبيل تحسين الإشراف	5	8	160
20 - تعهد الموقع الشبكي الذي يُنشر فيه التوجه الاستراتيجي لإدارة الدعم الميداني وأولوياتها وعملياتها وأدائها	1	1	100
الردود على الرقابة			
21 - تجميع الردود على تقارير الهيئات الرقابية في الأمم المتحدة	25	38	152
22 - تجميع التقارير التي جرى إعدادها بشأن تنفيذ التوصيات الصادرة عن الهيئات الرقابية في الأمم المتحدة	40	47	117,5
23 - عقد اجتماعات لمجالس التحقيق بمقر الأمم المتحدة لمعالجة الحوادث الخطيرة في الميدان	2	-	-
24 - تقديم التوجيه الاستراتيجي في إدارة المخاطر (البرقيات المشفرة) إلى العمليات الميدانية، استناداً إلى استعراض أساليب عمل البعثات في إدارة المخاطر وقدراتها في هذا الصدد	1	1	100
25 - تسجيل التوصيات المتعلقة بالرقابة في نظم التعقب المخصصة ومتابعتها	625	729	116,6
26 - تسجيل توصيات مجلس التحقيق في نظم التعقب المخصصة ومتابعتها	180	219	121,7
27 - إجراء استعراضات تنفيذية لإجراءات مجالس التحقيق في البعثات	1	2	200
28 - تسجيل التقارير الصادرة عن الهيئات الرقابية في الأمم المتحدة وتحميلها في مستودعات مخصصة	60	47	78,3

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
السلوك والانضباط			
29 - إجراء زيارات ميدانية لتقديم المساعدة والمشورة التقنية للإدارة العليا وموظفي السلوك والانضباط بشأن تنفيذ استراتيجية التصدي للاستغلال والانتهاك الجنسيين وسائر أشكال سوء السلوك	1	1	100
30 - استعراض تقارير التحقيق التي توثق مزاعم سوء السلوك والمسائل ذات الصلة وإحالتها إلى الأمم المتحدة أو الدول الأعضاء لكي تتخذ بشأنها الإجراءات التأديبية المناسبة	75	88	117,3
31 - تسجيل حالات الإبلاغ عن سوء السلوك من الفئة الأولى وتتبعها في نظام تتبع حالات سوء السلوك	100	110	110
32 - تسجيل حالات الإبلاغ عن سوء السلوك من الفئة الثانية وتتبعها في نظام تتبع حالات سوء السلوك	250	175	70
33 - عدد موظفي ومتطوعي الأمم المتحدة الذين يجري استعراض أدائهم/فرزهم شهرياً	500	236	47,2
34 - عدد ضباط الشرطة أو المراقبين العسكريين المنتشرين على أساس فردي وأفراد الوحدات العسكرية أو وحدات الشرطة الذين يجري استعراضهم شهرياً قبل إصدار أي تعيين أو نشر في عملية لحفظ السلام	2 600	5 464	210,2
التعيينات في المناصب العليا			
35 - زيارات الاتصال الرامية إلى توسيع نطاق مجموعة المرشحين للتعيين في المناصب العليا في البعثات وبلوغ أهداف المنظمة المتصلة بالتوازن الجنساني والجغرافي ^(أ)	3	2	66,7
36 - المرشحون الموجهون سنوياً إلى مركز تقييم المنسقين المقيمين التابع للأمم المتحدة	2	5	250
37 - تزويد رؤساء ونواب رؤساء البعثات المعيّنين حديثاً بالدعم المتعلق بالقيادة، بما في ذلك إتاحة فرص للعمل بالتنسيق مع الشركاء في مجال القيادة (قادة البعثات السابقون أو الحاليون)	8	8	100
البيئة			
38 - زيارات ميدانية لإسداء المشورة الاستراتيجية إلى الإدارة العليا وموظفي دعم البعثات فيما يتعلق بتنفيذ الاستراتيجية البيئية للتخفيف من البصمة البيئية للبعثات	1	-	-
39 - إصدار الدرجات الأولية بشأن الأداء البيئي السنوي لكل بعثة من بعثات حفظ السلام	1	1	100
الاتصال في شؤون المشتريات الميدانية			
40 - إدارة التفويضات الحالية في الميدان لسلطة الشراء وسلطات الدخول في اتفاقات مالية مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	250	299	119,6
41 - عمليات الاستعراض المشتركة، بالتعاون مع إدارة الشؤون الإدارية، بشأن ممارسة البعثات لتفويض سلطة الشراء وأداء اللجان المحلية بشأن العقود	1	-	-
الأنشطة الفنية الأخرى			
بعثات المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
42 - عمليات التقييم الاستراتيجي لاحتياجات البعثات وإنشائها ورصد الموارد لها	2	9	450
43 - ريادة التقييم الاستراتيجي لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	1	1	100
44 - الانتهاء من خفض التدريب الفعلي لعمليات حفظ السلام وانتقالها وفقاً لمقررات مجلس الأمن	2	3	150
الحلقات الدراسية			
45 - حلقة عمل بشأن التخطيط لدعم البعثات فيما يتعلق بعمليات بدء البعثات أو انتقالها أو خفضها التدريجي	1	1	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
46 - دعم عقد اجتماعات فرقة العمل المشتركة بين الوكالات المعنية بتوفير الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	1	2	200
47 - زيارة ميدانية لإجراء استعراض برنامج تبادل المعارف والخبرات المشترك بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي	1	1	100
48 - تنظيم اجتماعات اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي وتقديم الخدمات لها	2	2	100

(أ) نُقلت إلى مكتب وكيل الأمين العام بإدارة عمليات السلام.

2 - شعبة الميزانية والمالية للعمليات الميدانية

32 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنةً بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' تقييم المطالبات بسداد تكاليف المعدات المملوكة للوحدات وتجهيزها في الوقت المناسب عند انتهاء كل فصل (عدد الأشهر)	أنجز. وظل متوسط وقت تجهيز مطالبات سداد التكاليف عند مستوى 90 يوماً من تسلم تقارير التحقق للتصديق عليها	الأداء المستهدف 3 الأداء المقدر 3 الأداء الفعلي 3
2' إطلاع مجلس الأمن على الآثار المترتبة في الموارد والدعم الميداني أثناء النظر في العمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تشهد عملية انتقالية (معدل الامتثال)	لم تكن هناك خلال الفترة المشمولة بالتقرير أية احتياجات من الموارد للعمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تشهد عملية انتقالية	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي لا ينطبق
3' إتاحة الفرصة للدول الأعضاء لتقديم إسهامات إلى الجمعية العامة بشأن استمرار تحديث و/أو تطوير إطار سداد التكاليف للبلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة (عدد الاجتماعات الحكومية الدولية)	عُقد اجتماعان حكوميان دوليان في النصف الثاني من الفترة 2019/2018 وظل المؤشر ضمن إدارة الدعم العملياني	الأداء المستهدف صفر الأداء المقدر صفر الأداء الفعلي صفر

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' التكاليف الواردة في الميزانية لتمويل العمليات الميدانية الجديدة أو التي يجري توسيعها أو انتقلها وهي تكاليف يتم تحديدها في الوقت المناسب بعد اعتماد مجلس الأمن قراراً بصدها (عدد الأيام)	لم تكن هناك خلال الفترة أية احتياجات من الموارد للعمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تشهد عملية انتقالية	الأداء المستهدف 21 الأداء المقدر 21 الأداء الفعلي لا ينطبق
2' استكمال الصيغة النهائية لمذكرات التفاهم المتصلة بالوحدات المنتشرة في بعثات جديدة أو جارٍ توسيعها، في الوقت المناسب بعد النشر (عدد الأيام)	لم تكن ثمة أية بعثة جديدة أو جارٍ توسيعها خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف 90 الأداء المقدر 90 الأداء الفعلي لا ينطبق

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة			مؤشرات الإنجاز الفعلية			مقاييس الأداء		
2019/2018			2019/2018			2019/2018		
1			1			الأداء المستهدف		
1			1			الأداء المقدر		
3,9			3,9			الأداء الفعلي		
2			2			الأداء المستهدف		
95			95			الأداء المقدر		
95			95			الأداء الفعلي		
3			3			الأداء المستهدف		
90			90			الأداء المقدر		
90			90			الأداء الفعلي		

(أ) يستند مبلغ 73 800 دولار المبلغ عنه في تقرير الأداء السابق (A/73/661) إلى المستويات المعتمدة للفترة 2018/2017. ويستند مبلغ 75 400 دولار الوارد في الجدول أعلاه إلى البيانات المالية المراجعة ومستويات النشر الفعلية للفترة 2018/2017.

النواتج الفعلية

النواتج			
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
1	-	تقييم وحساب سداد تكاليف المعدات المملوكة للوحدات واستحقاقات طلبات التوريد، على أساس فصلي، فيما يتصل بالوحدات العسكرية ووحدات الشرطة المنتشرة في البعثات الميدانية (عدد المدفوعات)	1 300
100	1 300		
2	-	تقييم ومعالجة قضايا التعويض عن الوفاة والعجز للأفراد النظاميين المنتشرين في البعثات الميدانية (عدد الطلبات)	50
100	50		
3	-	حساب الاقتطاعات التناسبية من المبالغ المسددة للأفراد على أساس فصلي نظير عدم وجود المعدات الرئيسية المملوكة للوحدات أو عدم صلاحيتها للتشغيل في جميع العمليات الميدانية (عدد المدفوعات)	600
100	600		
4	-	مذكرات التفاهم المتفاوض عليها والموقعة بشأن الوحدات العسكرية ووحدات الشرطة المنتشرة حديثاً في البعثات الميدانية (عدد مذكرات التفاهم)	8
100	8		
5	-	إدخال تعديلات على مذكرات التفاهم القائمة بشأن الوحدات العسكرية ووحدات الشرطة نتيجة للتغيرات الطارئة في الاحتياجات التشغيلية أو التقنية (عدد التعديلات على مذكرات التفاهم)	75
100	75		
6	-	التفاوض بشأن الاتفاقات والتوقيع عليها بالنسبة للوحدات العسكرية ووحدات الشرطة المخصصة لنظام تأهب قدرات حفظ السلام (عدد الاتفاقات)	5
100	5		

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
7 - تقييم وحساب الأقساط المستحقة الدفع عن المخاطر أو النشر السريع للوحدات التمكينية من الوحدات العسكرية والشرطية المنتشرة في البعثات الميدانية (عدد التعويضات)	3	3	100
8 - تقديم تقارير فصلية إلى البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة عن التحقق من حالة المعدات المملوكة للوحدات اللازمة وعن حالة مذكرات التفاهم وعن سداد تكاليف المعدات المملوكة للوحدات (عدد التقارير)	600	600	100
9 - تقديم المساعدة الشاملة إلى جميع العمليات الميدانية بشأن صياغة الميزانيات المقترحة، وتعهد الحسابات المالية وإعدادها، والعمليات المالية الميدانية استناداً إلى التوجيهات الاستراتيجية والتعليمات الصادرة عن مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، وإدارة الموارد المتاحة	15	15	100
10 - إعداد تحليل مقارن وتقارير إدارية بشأن العناصر الرئيسية للموارد في العمليات الميدانية من أجل تحسين فعالية التكلفة في توفير الموارد للعمل الميداني (عدد الكيانات الميدانية)	15	15	100
11 - تنسيق التوجيه بشأن الأولويات الرئيسية لتوفير الموارد للبعثات الميدانية (عدد الكيانات الميدانية)	15	15	100
12 - إجراء تنقيحات سنوية للمخصصات الموحدة للموارد والأسعار من أجل تنفيذها في البعثات الميدانية (عدد الوثائق التوجيهية)	1	1	100
13 - تنسيق عمليات استعراض عناصر الموارد والمشاريع الرئيسية في جميع البعثات الميدانية (عدد عمليات الاستعراض)	4	1	25
14 - إدارة الشؤون المتبقية المتصلة بالبعثات الميدانية التي تجري تصفيتها (عدد البعثات الميدانية)	2	1	50
15 - تحديد الآثار على الموارد المترتبة على المقترحات المقدمة إلى مجلس الأمن التي لها آثار كبيرة على المستوى المالي ومستوى الدعم الميداني (عدد المقترحات)	3	-	-
16 - إعداد خطط أولية للموارد وتقديرات التكاليف لتنفيذ العمليات الميدانية التي يصدر بها تكليف من مجلس الأمن، سواء الجديدة منها أو الجاري توسيعها (عدد البعثات)	1	-	-
17 - تقديم الدعم من أجل إنشاء وظائف ميدانية متعلقة بالشؤون المالية والميزانية في العمليات الميدانية الجديدة أو المعاد هيكلتها (عدد البعثات)	1	2	200
18 - استكمال عمليات الاستقدام من قوائم المرشحين المقبولين الميدانيين فيما يتصل بالموظفين الميدانيين في إدارة الشؤون المالية (عدد عمليات الاستقدام)	1	-	-
19 - حلقات العمل بشأن تطوير الإجراءات المالية الميدانية وقدرات الإشراف (عدد حلقات العمل)	1	4	400
20 - تقديم الدعم من أجل نقل الوظائف المالية الميدانية إلى وظائف الرقابة المالية وقدرات الشركاء (عدد الكيانات الميدانية)	8	8	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى:			
21 - تقديم إحاطات إلى الدول الأعضاء عن إطار سداد التكاليف، وعن إجراء زيارات سابقة للنشر إلى البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة	10	10	100

3 - شعبة الموظفين الميدانيين

33 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

1	الأداء المستهدف	1	أنجز. فقد كانت العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور في مرحلة انتقال وبلغ المعدل المتوسط لشغل الوظائف 89,8 في المائة للوظائف الدولية و 96,8 في المائة للوظائف الوطنية	1	الأداء المقدر	1	الأداء الفعلي
'1' تفي جميع عمليات حفظ السلام في مرحلة البدء أو التوسيع أو الانتقال بالمستويات المستهدفة من المعدل السنوي المتوسط لشغل الوظائف على النحو المحدد في الميزانيات المعتمدة وخطط النشر (المستويات المستهدفة للمعدل السنوي المتوسط لشغل الوظائف الدولية والوطنية، حسبما ينطبق على كل بعثة) (ملحوظة: تُستثنى البعثات التي تخضع لتقليص الحجم أو إعادة الهيكلة أو التصفية)							

86	الأداء المستهدف	86	أنجز. فقد كان متوسط المهلة الزمنية خلال الفترة المشمولة بالتقرير 34 يوما	86	الأداء المقدر	34	الأداء الفعلي
'2' تثبت متوسط المهلة الزمنية للاستقدام من قائمة المرشحين المقبولين (عدد الأيام التقويمية انطلاقا من الموافقة على عرض الوظيفة إلى اختيار المرشح، باستثناء فترة الإعلان عن الوظيفة)							

36	الأداء المستهدف	36	كان مجموع عدد النساء المدرجة أسماؤهن في القوائم يبلغ نسبة 33 في المائة في 31 كانون الأول/ديسمبر 2018. وتُشكّل الجهود الرامية إلى زيادة عدد النساء المدرجة أسماؤهن في القوائم مهمة متواصلة، وقد استمرت تلك الجهود في إطار إدارة الدعم العملياتي	36	الأداء المقدر	33	الأداء الفعلي
'3' زيادة مجموع عدد النساء المدرجة أسماؤهن في قوائم المرشحين المقبولين التي أقرتها الهيئات المركزية لاستعراض شؤون الموظفين الميدانيين (النسبة المئوية)							

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

9	الأداء المستهدف	9	كانت معدلات شغل الوظائف لعمليات حفظ السلام الثابتة للفترة من 1 تموز/يوليه إلى	9	الأداء المقدر
'1' تفي جميع عمليات حفظ السلام الثابتة بالمستويات المستهدفة من المعدل السنوي المتوسط					

لشغل الوظائف على النحو المحدد في ميزانياتها
 المعتمدة وخطط النشر (المستويات المستهدفة من
 المعدل السنوي المتوسط لشغل الوظائف الدولية
 والوطنية، حسبما ينطبق على كل بعثة)

7 (الوظائف
 الدولية)

8 (الوظائف
 الوطنية)

(أ) الوظائف الدولية:

'1' كانت المعدلات المتوسطة لشغل الوظائف في
 البعثات السبع التالية ضمن المستوى المستهدف:
 بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية،
 وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد
 لتحقيق الاستقرار في مالي، والعملية المختلطة
 للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة
 الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وقوة الأمم
 المتحدة المؤقتة في لبنان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية
 المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب
 السودان؛

'2' كان المعدل المتوسط لشغل الوظائف في بعثة
 منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في
 جمهورية الكونغو الديمقراطية أعلى من المستوى
 المستهدف؛

'3' كانت المعدلات المتوسطة لشغل الوظائف في
 الكيانات الستة التالية أدنى من المستوى
 المستهدف: بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة
 الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا
 الوسطى، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتبي،
 وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، وقاعدة
 الأمم المتحدة للوجستيات، وبعثة الأمم المتحدة
 للإدارة المؤقتة في كوسوفو، ومكتب الأمم المتحدة
 لتقديم الدعم في الصومال؛

(ب) الوظائف الوطنية:

'1' كانت المعدلات المتوسطة لشغل الوظائف في
 الكيانات الإحدى عشر التالية ضمن المستويات
 المستهدفة: بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة
 الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا
 الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة
 الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ومركز
 الخدمات الإقليمي في عنتبي، والعملية المختلطة

للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال؛

2' كانت المعدلات المتوسطة لشغل الوظائف في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية أعلى من المستوى المستهدف؛

3' كانت المعدلات المتوسطة لشغل الوظائف في قوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك أدنى من المستوى المستهدف

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
1 - إعداد خطة توظيف لكل بعثة من بعثات حفظ السلام في مرحلة البدء أو التوسيع أو المرحلة الانتقالية من أجل تحقيق معدلات شغل الوظائف المستهدفة على النحو المحدد في اتفاقات البعثات	1	1	100
2 - تحليل الثغرات في القدرات، ووضع جدول زمني سنوي للوظائف العامة الشاغرة، بما لا يقل عن 1000 مرشح جديد توافق الهيئات المركزية لاستعراض شؤون الموظفين الميدانيين على إدراجهم في قوائم المرشحين المقبولين في 23 فئة وظيفية (عدد المرشحين المدرجين في قوائم المرشحين المقبولين)	500	700	140
3 - مشاركة الدول الأعضاء، من خلال الاجتماع التواصلي الذي ينظم مرتين في السنة مع البلدان المساهمة بقوات عسكرية وأفراد شرطة، واجتماعات المائدة المستديرة، والاجتماع الثنائي مع كل دولة على حدة، وزيارتين تواصليتين	30	30	100
4 - تقرير عن كل عملية معاملات مفوضة إلى البعثات الميدانية أو مراكز الخدمات من أجل قياس أداء جميع سلطات المعاملات المفوضة في الموارد البشرية والإشراف عليها	1	1	100
5 - زيارات ميدانية إلى البعثات من أجل توفير الدعم المكثف والقدرة الاحتياطية خلال المراحل الحرجة، مثل بدء العمل أو الانتقال أو تقليص الحجم أو إدارة الأزمات	2	3	150
إطار أداء ومساءلة الموارد البشرية			
6 - تنفيذ إطار أداء ومساءلة الموارد البشرية من خلال تعهد لوحة متابعة مستكملة بانتظام تغطي المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية لأغراض الإعلام والرصد؛ وتقرير تحليلي واحد؛ ودورتان تدريبيتان في الدراسات التحليلية	3	3	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
الخدمات الاستشارية وخدمات بناء القدرات			
7 - إسداء التوجيه في مجال القانون والسياسات والاستجابة في الحالات والطلبات الرسمية وغير الرسمية الواردة من البعثات الميدانية، ووحدة التقييم الإداري، ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ومكتب إدارة الموارد البشرية ومكاتب أخرى	150	189	126
8 - إجراء زيارات ميدانية من أجل رصد الامتثال للسلطات المفوضة في إدارة الموارد البشرية	1	1	100
9 - إجراء زيارات ميدانية إلى البعثات من أجل تقديم المشورة والدعم التقني في الميدان، بما في ذلك تقديم الدعم الوظيفي، بشأن إدارة شؤون الموظفين المعيّنين محلياً والموظفين الدوليين، في ضوء تغير الإجراءات واستعراضات ملاك الموظفين وتقليص حجم البعثات	1	1	100
10 - تعميم استراتيجية شاملة لبناء قدرات العاملين الميدانيين في مجال الموارد البشرية، بما في ذلك برامج التأهيل، وإدارة المعارف، والأنشطة التدريبية، وبرنامج للتوجيه	1	1	100

4 - شعبة الدعم اللوجستي

34 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
1' تحسين مؤشر الأداء لإدارة الممتلكات في جميع بعثات حفظ السلام، استناداً إلى درجات 20 مؤشر أداء رئيسي (مؤشر الأداء في مجال إدارة الممتلكات)	تحسّن مؤشر الأداء لإدارة الممتلكات في عمليات حفظ السلام خلال الفترة المشمولة بالتقرير من 1 453 في الفترة 2018/2017 إلى 1 621 في النصف الأول من الفترة 2019/2018. ومع ذلك، لا يزال هذا المؤشر دون المستوى المستهدف البالغ 1 800. وواصلت البعثات تنفيذ التوصيات المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات وكذلك أنشطة إدارة المخزون وتنقيته في إطار مشروع "تسوية المخزون المادي واستخدامه على النحو الأمثل"	الأداء المستهدف 1 800 الأداء المقدر 1 800 الأداء الفعلي 1 621
2' تقليص عدد أيام تقديم تقارير التحقق الفصلية بشأن التفيتيش المادي للمعدات الرئيسية والاكتفاء الذاتي (عدد الأيام)	أنجز. فقد كان المتوسط لجميع تقارير التحقق 29 يوماً	الأداء المستهدف 30 الأداء المقدر 30 الأداء الفعلي 29

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' في غضون 90 يوماً من صدور الولايات عن مجلس الأمن، تحديد ونشر المعدات والأصول اللوجستية اللازمة لمساندة الأفرقة المعنية ببدء البعثات ومساندة عمليات النشر الأولية للقوات وأفراد الشرطة (عدد أيام النشر)	لم تُنشأ أي عمليات حفظ سلام جديدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف 90 الأداء المقدر 90 الأداء الفعلي لا ينطبق

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' امتثال عمليات حفظ السلام العاملة للسياسات الجديدة فيما يتصل بسياسة الاحتفاظ بمركبات الركاب الخفيفة (النسبة المئوية)	تقوم البعثات بالتنفيذ التدريجي لنسب جديدة لاستحقاقات المركبات يُتوقع لها أن تُخفض معدلات الاحتفاظ المتوقعة. وكان معدل الاحتفاظ الفعلي في نهاية الفترة 2019/2018 أقل بنسبة 7 في المائة مقارنة بمعدل الاحتفاظ الفعلي في نهاية الفترة 2018/2017	الأداء المستهدف 90 الأداء المقدر 90 الأداء الفعلي 87
2' جميع الوظائف والمهام وأساليب العمل في البعثات تتماشى مع مبادرة إدارة سلسلة الإمداد على النحو المبين في خطة إدارة سلسلة الإمداد (النسبة المئوية)	أُنجز. فقد أصبحت هياكل البعثات متمشية مع عمليات سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها على النحو المنصوص عليه في خطة إدارة سلسلة الإمداد. وظلت بعض العمليات رهن الاستعراض المستمر والتحسين وجعلها متمشية مع عمليات سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100
3' تنفيذ جميع البعثات لمفهوم التخزين المركزي وفقاً لإرشادات التخزين المركزي (النسبة المئوية)	ظل التنفيذ الفعلي عند نسبة 80 في المائة. وأُعِدَّت منصة إلكترونية للرصد المتواصل لحالة التنفيذ بغرض تحقيق نسبة 100 في المائة المستهدفة بحلول نهاية العام المالي	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 80
4' معدل تقييم البائعين اعتماداً على نظام تقييم الموردين	أُنجز. فقد جُمِعت تقارير الأداء المتعلقة بجميع العقود. وإضافة إلى ذلك، نُفِذَ نظام جديد للجمع الإلكتروني للبيانات المتصلة بالأداء من البعثات الميدانية	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
1 - خطة سنوية لسلسلة الإمداد من أجل إيضاح طلبات البعثات الميدانية على الصعيد العالمي وإعداد توقعات طويلة الأجل بالطلبات واستراتيجيات التوريد فيما يتصل بمجموعة مختارة من السلع والخدمات المهمة في نهج سلسلة الإمداد الشاملة	1	1	100
2 - إعداد تقارير أداء فصلية عن تنفيذ التوجيهات المتصلة بإدارة الممتلكات والامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في جميع البعثات الميدانية	2	2	100
3 - اعتماد سياسة إجلاء المصابين وتنفيذها في جميع البعثات	1	1	100
4 - تقارير شاملة فصلية عن حالة المعدات المملوكة للوحدات	2	2	100
5 - وضع إطار إدارة الأداء من أجل قياس الاشتغال العام للمراحل الأولى في إدارة سلسلة الإمداد مقارنة مع خطوط الأساس المقررة من أجل تيسير اتخاذ قرارات مستنيرة	1	1	100
6 - استكمال وإصدار خطة إدارة سلسلة الإمداد لتوجيه البعثات الميدانية بشأن وضع أساليب العمل وإجراءات التشغيل الموحدة وقواعد أداء العمل وفقاً لنهج إدارة سلسلة الإمداد الشاملة	1	-	-
7 - تعهد 100 عقد إطار عالمي لأكثر من 20 مجموعة سلع أساسية، بما في ذلك تصميم واستعراض المواصفات التقنية، والتماس عروض الموردين وتوثيقها في مجالات الهندسة والنقل، والخدمات الطبية، واللوازم العامة (عدد العقود)	100	100	100
8 - تعهد 30 عقد إنجاز كلي بشأن الوقود وحصص الإعاشة	30	30	100
9 - تقارير عن تقييم سلامة الطيران موجهة إلى بعثات حفظ السلام التي لديها عتاد جوي وإلى المكتب الإقليمي لسلامة الطيران	6	4	66,7
10 - وضع معايير السلامة لتشغيل الطائرات الأحادية المحرك في عمليات حفظ السلام	1	1	100
11 - تطبيق النظم الإلكترونية لإدارة شؤون حصص الإعاشة في البعثات الميدانية	2	2	100
12 - وضع وتنفيذ المنصة الإلكترونية لتيسير التدريب الإلكتروني الفردي على إدارة سلسلة الإمداد لجميع الموظفين في جميع البعثات الميدانية وفي المقر	1	1	100
13 - إدارة عقود الخدمات الجوية مع مقدمي الخدمات التجارية والعسكرية في جميع البعثات (192 طائرة خدمات بموجب عقود تجارية وطلبات توريد، ومنظومات جوية غير مأهولة اثنتان منها تجاريتان و 10 منها منظومات عسكرية، و 71 اتفاق استئجار طائرات، و 5 عقود توريد عند الحاجة وعقد واحد لتعقب السوائل)	281	285	101,4
14 - التشاور والتقييم والتعاون مع 3 شركاء قائمين من مقدمي أصول الطيران وشركاء محتملين	1	1	100
15 - نشر 87 500 فرد نظامي وما يرتبط بهم من بضائع (حوالي 25 000 طن) وتناوبهم وإعادتهم إلى الوطن، اعتماداً على وسائل النقل الجوي والبحري والبري	87 500	63 151	72,2
16 - التوجيه والدعم التقني لجميع البلدان المساهمة بقوات عسكرية وأفراد شرطة التي تنشر القوات في جميع بعثات حفظ السلام من أجل تحضير المعدات المملوكة للوحدات وشحنها	15	15	100
17 - وضع النموذج الموحد لبيان الاحتياجات للإسراع بإنجاز ممارسة الدعوة لتقديم العطاءات من أجل إبرام العقود الإطارية وتحسين نوعية التفاصيل التقنية في شراء السلع والخدمات	1	1	100
18 - تنظيم مؤتمرات شهرية بالفيديو مع بعثات حفظ السلام من أجل استعراض تخطيط الطلبات	6	6	100
19 - عقد اجتماعات شهرية مع شعبة المشتريات لمناقشة التخطيط لأنشطة التوريد	6	6	100
20 - وضع حافظة العقود وتنفيذها من أجل تحسين العقود الإطارية العالمية وعقود الإنجاز الكلي بشأن الوقود وحصص الإعاشة من خلال التعاون المشترك بين إدارة الدعم الميداني وإدارة الشؤون الإدارية	1	1	100
21 - نظام قائم على شبكة الإنترنت لرصد خطوات عملية تقديم العطاءات المتفق عليها بين شعبة الدعم اللوجستي وشعبة المشتريات لضمان إكمال تقديم العطاءات في الوقت المناسب بأدوار ومسؤوليات محددة بوضوح لمختلف الكيانات المعنية داخل العمليات الشاملة لتقديم العطاءات	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
22 - مؤتمرات إدارة سلاسل الإمداد	1	1	100
23 - توجيه إحاطات إلى مديري ورؤساء دعم البعثات بشأن تنفيذ إدارة سلسلة الإمداد في جميع البعثات	1	1	100
24 - تدريب الموظفين في مقر الأمم المتحدة في إدارة سلسلة الإمداد	20	20	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
الخدمات الأخرى			
25 - عقد اجتماعات مع الشركاء الدوليين، بمن فيهم الدول الأعضاء، لتحديد ووضع ترتيبات وظيفية في مجالات التعاون اللوجستي في البعثات الميدانية	3	3	100
26 - عقد اجتماع مع المنظمات الشريكة للأمم المتحدة (منظمة الطيران المدني الدولي، وبرنامج الأغذية العالمي ومنظمات أخرى)، من خلال فريق الأمم المتحدة الاستشاري التقني لشؤون الطيران، لضمان وضع إطار تنظيمي لشؤون الطيران للأمم المتحدة يتسم بالفعالية والكفاءة بفضل المناقشات والحوارات التنسيقية	1	1	100
التعاون التقني			
27 - إجراء زيارات مرحلة ما قبل النشر/الزيارات التقييمية إلى البلدان المساهمة بقوات عسكرية وأفراد شرطة لتقييم القدرات اللوجستية وإسداء المشورة للدول الأعضاء بشأن النقص في المعدات الرئيسية والاكتفاء الذاتي	5	6	120
28 - توجيه إحاطات متصلة بالدعم اللوجستي إلى الدول الأعضاء و/أو بعثاتها الدائمة والتشاور معها في جميع مجالات الاحتياجات اللوجستية	10	10	100
29 - إجراء المشاورات مع البلدان المساهمة بقوات عسكرية وأفراد شرطة لدعم التفاوض بشأن مذكرات التفاهم أو لمعالجة أوجه القصور	3	3	100

5 - شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

35 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز المقررة

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' تزويد مجلس الأمن، في غضون ثلاثة أيام من أنجز. فقد زُود مجلس الأمن بأحدث خدمات	الأداء المستهدف	3
تقديم الطلب، بأحدث المعلومات الجغرافية	المعلومات الجغرافية المكانية لأغراض اجتماعات	3
المكانية، والصور الساتلية، وخرائط التحليل	التشاور اليومية	3
المواضيعية التي تتصل بالمسائل قيد النظر (بالأيام)	الأداء الفعلي	3

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
24	الأداء المستهدف	1' إنشاء وصلات للدخول إلى النظم الحاسوبية المؤسسية في غضون 24 ساعة من وصول المعدات إلى عملية جديدة لحفظ السلام أو توسيع نطاق عملية (بالساعات)	لم تُنشأ أي عمليات حفظ سلام جديدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المقدر
24	الأداء المقدر			لا ينطبق
	الأداء الفعلي			
24	الأداء المستهدف	2' استكمال عملية نشر سريع بمشاركة 3 بعثات لحفظ السلام في قاعدة اللوجستيات أو مركز الخدمات الإقليمي، بوضع نظم اتصالات كاملة في أقل من 24 ساعة واحدة عن طريق ربط أحد مراكز القيادة النموذجية بالمقر وبقاعدة اللوجستيات (بالساعات)	أجريت عملية نشر سريع وحلقة عمل في مركز الخدمات الإقليمي، بمشاركة ممثلين عن بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وقاعدة اللوجستيات، باستخدام نظام مركز القيادة النموذجية الذي استُحدث مؤخراً	الأداء المقدر
24	الأداء المقدر			الأداء الفعلي
24	الأداء الفعلي			
9	الأداء المستهدف	3' تزويد إدارات الأمانة العامة ومكاتبها بأحدث منتجات وخدمات المعلومات الجغرافية المكانية، مع التركيز بشكل خاص على مركز الأمم المتحدة للعمليات وإدارة الأزمات، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة شؤون السلامة والأمن، في غضون 9 أيام من تقديم الطلب (بالأيام)	جرى تزويد مركز الأمم المتحدة للعمليات وإدارة الأزمات وإدارة عمليات حفظ السلام بمنتجات وخدمات المعلومات الجغرافية المكانية في غضون 9 أيام من تقديم الطلب	الأداء المقدر
9	الأداء المقدر			الأداء الفعلي
9	الأداء الفعلي			
10	الأداء المستهدف	4' توفير نظم المعلومات للبعثات المنشأة حديثاً في غضون 10 أيام من تقديم الطلب (بالأيام)	لم تُنشأ أي عمليات حفظ سلام جديدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المقدر
10	الأداء المقدر			لا ينطبق
	الأداء الفعلي			

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء		مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
99	الأداء المستهدف	1' توافر نسبة 99 في المائة من خدمات البنية التحتية القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتطبيقات القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع عمليات حفظ السلام	أُنجز فيما يتعلق بتوافر نظم مراكز البيانات والسواتل	الأداء المقدر
99	الأداء المقدر			الأداء الفعلي
99	الأداء الفعلي			

مقاييس الأداء		
مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
2' توفير حافطة لمعدات وخدمات التكنولوجيا	كانت هناك عملية جارية لطلب تقديم العطاءات.	الأداء المستهدف 1
لحماية الموظفين والمباني والأصول والمدنيين في	وتم إرجاء إتمام العقد بسبب طلب البائعين تمديد	الأداء المقدر 1
عمليات حفظ السلام عند الاقتضاء (بموجب عقد)	الموعد النهائي بسبب تعقيد المتطلبات	الأداء الفعلي 1

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
مجلس الأمن			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - تقديم خدمات السكرتارية إلى لجنة الخبراء المعنية بإدارة المعلومات الجغرافية المكانية على الصعيد العالمي، بالاشتراك مع الشعبة الإحصائية	3	2	66,7
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
2 - توفير الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشبكة الميدانية، والتطبيقات الميدانية المحددة، وتوفير عمليات لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال لجميع عمليات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	1	1	100
3 - تقديم خدمات التداول بالصوت وبالفيديو إلى العمليات الميدانية، بما في ذلك الدعم التقني والدعم التشغيلي اليومي	3 000	3 696	123,2
4 - إعداد كراسات الشروط وإجراء تقييمات تقنية لثلاثة عقود إطارية ورصد وإدارة 33 من العقود المتعلقة بخدمات ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	18	18	100
5 - وضع خطط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في العمليات الميدانية وتقديم التوجيه والإشراف على التدريبات في مجال إعادة بناء النظم لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في 5 بعثات	8	8	100
6 - الاستخدام الأمثل لنظم وهياكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة في جميع عمليات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	1	1	100
7 - تعميم استخدام التكنولوجيات لحماية المدنيين وموظفي الأمم المتحدة ومبانيها في جميع بعثات حفظ السلام	2	2	100
8 - تنفيذ نظم المعلومات لخدمات الدعم الميداني ونظم المراسلة الإلكترونية وتبادل الوثائق في البعثات الميدانية	11	17	154,5
وثائق الهيئات التداولية			
9 - تحديث خرائط نشر عمليات حفظ السلام من أجل إدراجها في تقارير الأمين العام	25	20	80
الأنشطة الفنية الأخرى			
المواد التقنية			
10 - توفير أحدث منتجات المعلومات الجغرافية المكانية والصور الساتلية وخرائط التحليل المواضيعية إلى الاجتماعات التشاورية لمجلس الأمن وأفرقة الخبراء التابعة له	15	17	113,3
11 - تجريب منبر موحد للعرض التصويري لبيانات الجغرافية المكانية في 5 بعثات بغية تعزيز الصورة التشغيلية المشتركة والإلمام بالحالة السائدة في إطار برنامج التوعية بالحالة	2	1	50
12 - إعداد تقارير تحليلية عن الحدود الدولية من أجل تحسين قاعدة المعارف المتعلقة بمسائل الحدود الدولية، بما في ذلك حالة الحدود المتنازع عليها والمعاهدات والخرائط والصور الساتلية	2	1	50

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
13 - تحليل وتنسيق البيانات الواردة من 10 دول أعضاء عن المشروع الإداري الثاني للحدود	5	12	240
الحلقات الدراسية			
14 - تنظيم حلقات عمل سنوية مع الشركاء الإنسانيين في المجالات المتصلة بالتكنولوجيا	1	1	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى			
15 - تطوير الشراكات مع الدول الأعضاء والمؤسسات الأكاديمية والمنظمات المهنية ووضع ترتيبات تعاقدية لتوفير خدمات قائمة على برمجيات الجغرافية المكانية المفتوحة المصدر	1	6	600
التعاون التقني			
16 - وضع مشاريع تجريبية لتوفير البيانات والخدمات والحلول المفتوحة المصدر في مجال الجغرافية المكانية، بالشراكة مع منظومة الأمم المتحدة والدول الأعضاء والأوساط الأكاديمية والمنظمات غير الربحية	1	1	100

دال - إدارة الشؤون الإدارية

36 - قدّمت إدارة الشؤون الإدارية خدمات الدعم إلى عمليات حفظ السلام، بما في ذلك تقديمها التوجيهات بشأن السياسات والإجراءات المعمول بها. وقُدِّم الدعم التقني والإداري والفني إلى الجمعية العامة وهيئاتها الفرعية، وتمّ التواصل مع الدول الأعضاء وإسداء المشورة إليها في الوقت المناسب بشأن المسائل المتعلقة بعمليات حفظ السلام. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ركزت الإدارة على ما يلي: (أ) إدارة المجالات الوظيفية، مثل الموارد البشرية، والمالية والميزانية، وتكنولوجيا المعلومات، وعمليات الشراء؛ (ب) وأداء المديرين وامتثالهم ومساءلتهم؛ (ج) وإدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة وخدمات العملاء.

37 - وواصلت الإدارة العمل بشكل وثيق مع المكتب التنفيذي للأمين العام وإدارة الدعم الميداني بشأن الإصلاحات التنظيمية الرئيسية، بما في ذلك وضع نظام جديد لتفويض السلطة يحقق درجة أوثق من مواءمة سلطة اتخاذ القرار مع مسؤولية إنجاز الولايات، وكذلك في التحضير لإنشاء الإدارات الجديدة في المقر اعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2019. وفي الوقت نفسه، واصلت الإدارة إجراء عملية تبسيط موسّعة لإطار السياسات الإدارية.

1 - مكتب وكالة الأمين العام

38 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' ورود تعليقات إيجابية من الدول الأعضاء بشأن الخدمات المقدمة من أمانة اللجنة الخامسة ولجنة البرنامج والتنسيق (النسبة المئوية)	أعرب 95,7 في المائة من المجهين على استقصاء وُزِعَ على أعضاء مكتب اللجنة الخامسة ومنسقي أعمال اللجنة خلال الدورة الثالثة والسبعين للجمعية العامة عن رضاهم عن الخدمات بدرجة مُرضٍ أو أعلى	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 95,7

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' متوسط الوقت اللازم لتجهيز محاضر لجنة العقود بالمقر بأيام العمل	أنجز. فقد كان متوسط الوقت اللازم للتجهيز الفعلي 5,7 أيام	الأداء المستهدف 7 الأداء المقدر 5,5 الأداء الفعلي 5,7
2' النسبة المئوية لأعضاء اللجان المحلية للعقود الذي تلقوا التدريب الإلزامي الأساسي ذا الصلة	أنجز. فقد أتم 91,4 في المائة من جميع الأعضاء الحاليين للجان المحلية للعقود التدريب الإلزامي	الأداء المستهدف 90 الأداء المقدر 91 الأداء الفعلي 91,4
3' إتاحة خاصية صياغة الميزانية، وإدارة شؤون الشركاء المنفذين، وجمع الأموال في نظام أوموجا للموظفين في عمليات حفظ السلام (النسبة المئوية)	نُشر الحل الوارد في نظام أوموجا بشأن إطار الميزنة القائمة على النتائج في جميع عمليات حفظ السلام في نيسان/أبريل 2019. ونُشر أيضاً نموذج صياغة الميزانية في جميع عمليات حفظ السلام في أيلول/سبتمبر 2019، في الوقت المناسب لإعداد ميزانية الفترة 2020/2021. أما إدارة شؤون الشركاء المنفذين، التي نُشرت في برنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (موئل الأمم المتحدة) ودائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام في عام 2018، فسيبدأ تشغيلها في عمليات حفظ السلام في نهاية عام	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 75

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

2019. وفيما يتعلق بخاصية جمع الأموال، التي نُشرت في أيلول/سبتمبر 2018 في كلٍّ من إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية واللجنة الاقتصادية لأفريقيا واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة ودائرة الأمم المتحدة للإجراءات المتعلقة بالألغام ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، فقد أصبحت متاحة وجاهزة للاستخدام في جميع الكيانات، لكنها لا تزال قيد النشر في عمليات حفظ السلام

100	الأداء المستهدف	أُتيحت المرحلة 2 من خاصية إدارة سلسلة الإمداد	4' إتاحة المرحلة 2 من خاصية إدارة سلسلة الإمداد في نظام أوموجا للموظفين في عمليات حفظ السلام (النسبة المئوية)
100	الأداء المقدر	في أوائل عام 2019 في إطار إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال	
100	الأداء الفعلي		
100	الأداء المستهدف	انقسمت المرحلة الثانية إلى جزئين، وهو ما يعزى إلى زيادة النطاق. ونُشر الجزء الأول في كانون الأول/ديسمبر 2018. ونُشر الجزء الثاني في آب/أغسطس 2019. وبحلول نهاية حزيران/يونيه 2019، بلغ معدل الإنجاز الإجمالي نسبة 90 في المائة في إطار إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال	5' إتاحة حل شامل في نظام أوموجا من أجل المدفوعات المسددة إلى البلدان المساهمة بقوات والبلدان المساهمة بأفراد شرطة في مرحلتين لجميع بعثات حفظ السلام
100	الأداء المقدر		
90	الأداء الفعلي		
100	الأداء المستهدف	أُتيحت الخاصية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2018. وأنجز النشر في برينديزي وفالنسيا في الربعين الثاني والثالث من عام 2019 في إطار إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. وهذا الحل متاح للبعثات عند التخطيط لمناسبة ما	6' إتاحة خاصية إدارة المؤتمرات والمناسبات في نظام أوموجا لجميع بعثات حفظ السلام
100	الأداء المقدر		
75	الأداء الفعلي		

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
6	الأداء المستهدف	من بين التحسينات الستة المدخلة على أساليب العمل التي كان من المقرر إجراؤها خلال الفترة 2019/2018 كاملة، أُنجِز تحسینان اثنان في إطار إدارة الشؤون الإدارية و 4 تحسينات في إطار إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال	7' عدد التحسينات المدخلة على أساليب العمل في الأساس والتوسعة 1 لنظام أو موجا		
6	الأداء المقدر				
6	الأداء الفعلي				
100	الأداء المستهدف	بسبب العدد الكبير إجمالاً لطلبات التقييم الإداري، جرى الاستجابة لنسبة 80 في المائة من الحالات في غضون 45 يوماً	8' النسبة المئوية للطلبات المقدمة من موظفي عمليات حفظ السلام لإجراء تقييم إداري والرد عليها في غضون 45 يوماً (النسبة المئوية)		
100	الأداء المقدر				
80	الأداء الفعلي				
42	الأداء المستهدف	أُنجز. فقد أُحيل 19 في المائة فقط من القضايا المستعرضة إلى المحكمة للفصل فيها رسمياً	9' الحفاظ على النسبة المئوية للقضايا المحالة إلى محكمة الأمم المتحدة للمنازعات من أجل الفصل فيها رسمياً، أي تحقيق الانتصاف أو نقض القرار الأصلي		
42	الأداء المقدر				
19	الأداء الفعلي				

النواتج الفعلية

النواتج			المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها					
الجمعية العامة					
اللجنة الخامسة					
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات					
1	-	الاجتماعات الرسمية والمشاورات غير الرسمية للجنة الخامسة، حسب الاقتضاء	55	46	83,6
2	-	إسداء المشورة إلى رؤساء اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية ولجنة البرنامج والتنسيق واللجنة الخامسة ومكاتبها وإلى الدول الأعضاء	1	1	100
3	-	إعداد مشاريع القرارات كي تعتمد اللجنة، حسب الاقتضاء	6	11	183,3
4	-	إعداد التقارير كي تعتمد الجمعية العامة، حسب الاقتضاء	6	8	133,3
5	-	إعداد مذكرات إجرائية للرئيس، حسب الاقتضاء	12	16	133,3
6	-	إعداد مذكرات بشأن برنامج العمل، حسب الاقتضاء	1	1	100
7	-	إعداد مذكرات عن حالة الوثائق، حسب الاقتضاء	1	1	100
خدمات إدارية أخرى					
8	-	إجراء زيارات رصد لمناقشة السياسات، واستراتيجيات الدعم والتنوع وتعزيز الوعي بمختلف السياسات الصادرة عن إدارة الشؤون الإدارية	2	-	-

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
لجنة العقود في المقر			
9 - اجتماعات لجنة العقود في المقر	40	47	117,5
10 - اجتماعات مجلس حصر الممتلكات في المقر	8	10	125
11 - استعراض إجراءات الشراء	250	218	87,2
12 - استعراض إجراءات التصرف	65	46	70,8
13 - إجراء زيارات لتقديم المساعدة الميدانية للبعثات من أجل رصد أداء اللجان المحلية للعقود في بعثات حفظ السلام وتقييمه	1	1	100
14 - تنظيم دورات تدريبية بخصوص لجان العقود ومجالس حصر الممتلكات دعماً لبعثات حفظ السلام	6	5	83,3
15 - تسجيل عدد إضافي من الموظفين لاستخدام موارد التدريب المتعلقة بلجان العقود ومجالس حصر الممتلكات المتاحة على شبكة الإنترنت	40	32	80
16 - قيام خبراء مستقلين رفيعي المستوى باستعراض الطعون المتعلقة بالشراء	2	-	-
مشروع أوموجا			
17 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي ووضع الميزانية وإدارة الأداء لعمليات حفظ السلام في مراحل التصميم والبناء والنشر وما بعد الإنتاج	1	1	100
18 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم المتعلقة بإدارة الشركاء المنفذين لعمليات حفظ السلام في مراحل التصميم والبناء والنشر وما بعد الإنتاج	1	-	-
19 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم المتعلقة بجمع الأموال والعلاقات مع الجهات المانحة لعمليات حفظ السلام في مراحل التصميم والبناء والنشر وما بعد الإنتاج	1	1	100
20 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم المتعلقة بتصميم خاصية إدارة سلسلة الإمداد وبنائها ونشرها	1	1	100
21 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم المتعلقة بإدارة المؤتمرات والمناسبات لعمليات حفظ السلام في مراحل التصميم والبناء والنشر وما بعد الإنتاج	1	1	100
22 - تقديم الدعم لتصميم وبناء ونشر خاصية المدفوعات للبلدان المساهمة بقوات والبلدان المساهمة بأفراد شرطة	1	1	100
23 - تقديم الدعم لخاصية التحسين المتواصل للأساس والتوسعة 1 لنظام أوموجا	1	1	100
التقييم الإداري			
24 - تقديم قرارات معللة باسم الأمين العام بشأن مقبولية طلبات التقييم الإداري التي يتقدم بها موظفو حفظ السلام، وفي حال ثبوت مقبولية الطلب، مدى توافق القرارات المطعون فيها مع القواعد والأنظمة المعمول بها	150	158	105,3
25 - تقديم قرارات معللة بشأن طلبات تعليق الإجراءات المقدمة إلى الأمين العام في الحالات المتعلقة بانتهاء خدمة موظفي عمليات حفظ السلام	15	5	33,3
26 - تحديد المسائل العامة المتعلقة بسلطة اتخاذ القرار المخولة للمديرين العاملين في بعثات حفظ السلام، وإصدار توجيهات على أساس الدروس المستفادة	1	-	-
الأنشطة الفنية الأخرى			
المواد التقنية			
27 - تعهّد وتحديث صفحات اللجنة الخامسة على شبكة الإنترنت فيما يتصل بمسائل حفظ السلام	1	1	100

2 - مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات

39 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

19-22151

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
6	إتاحة تقارير شهرية على الإنترنت عن حالة سداد الاشتراكات بحلول نهاية الشهر التالي (بالأشهر)	أُنجز. فقد أُعدَّت تقارير شهرية وأُتيحت على الإنترنت لفائدة الدول الأعضاء والمستخدمين من مكاتب الأمم المتحدة وذلك من خلال البوابة الإلكترونية للاشتراكات	الأداء المستهدف	1	1
1	الأداء المقدر	1			
1	الأداء الفعلي	1			
الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر عمليات حفظ السلام وإنشائها استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن					
مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
1	إعداد العمليات المصرفية في غضون 3 أشهر من إنشاء عمليات حفظ السلام الجديدة (بالأشهر)	لم تُنشأ أي عمليات حفظ سلام جديدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف	3	3
			الأداء المقدر	لا ينطبق	
			الأداء الفعلي	لا ينطبق	
الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها					
مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
1	عدد الأيام اللازمة للاستجابة للخدمات الإدارية المقدمة إلى الميدان، بما في ذلك الردود على الاستفسارات المتعلقة بمسائل السياسات المالية، وطلبات البيانات الرئيسية والاستفسارات المتعلقة باسترداد التكاليف (بالأيام)	أُنجز. فقد استُعرضت الطلبات، بما في ذلك الاستفسارات المتعلقة بمسائل السياسات المالية والبيانات الرئيسية واسترداد التكاليف، وقُدِّمت الردود في غضون 6 أيام عمل	الأداء المستهدف	6	6
			الأداء المقدر	6	6
			الأداء الفعلي	6	6
2	الموافقة على طلبات تفويض السلطة المالية وإتمام إجراءاتها في غضون أسبوعين من استلام المستندات الداعمة المطلوبة	أُنجز. حيث تمت الموافقة على جميع الطلبات وإتمام إجراءاتها في غضون أسبوعين	الأداء المستهدف	100	100
			الأداء المقدر	100	100
			الأداء الفعلي	100	100
3	عدم تجاوز الالتزامات المستحقة عن القوات ووحدات الشرطة المشكلة مدة 3 أشهر	أُنجز. فبحلول 31 كانون الأول/ديسمبر 2018، كانت الالتزامات المستحقة عن الخدمات المقدمة من القوات ووحدات الشرطة المشكلة لا تتجاوز 3 أشهر فيما يخص 8 بعثات ميدانية تضم عنصرَي الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة. وفي 31 كانون الأول/ديسمبر 2018، كانت المبالغ	الأداء المستهدف	3	3
			الأداء المقدر	3	3
			الأداء الفعلي	3	3

المستحقة عن الخدمات المقدمة من القوات ووحدات الشرطة المشكّلة قد سُددت عن: (أ) المستحق حتى تشرين الأول/أكتوبر 2017 بالنسبة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية و (ب) المستحق حتى تموز/يوليه 2018 بالنسبة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وذلك بسبب ضيق في السيولة

90	الأداء المستهدف	4' إعراب 90 في المائة من المجيبين على استقصاءات العملاء عن ارتياحهم إزاء الخدمات التي يتلقونها (النسبة المئوية للمجيبين الذين يعربون عن رضاهم)
90	الأداء المقدر	أنجز. فنسبة 95 في المائة من المجيبين على الاستقصاءات كان تقييمها للخدمات المتلقاة من شعبة تمويل عمليات حفظ السلام هو أنها مرضية أو أعطوها تقديراً أعلى
95	الأداء الفعلي	
100	الأداء المستهدف	5' وضع جميع إجراءات التشغيل الموحدة وإعداد دليل محاسبة لدعم المحاسبة والإبلاغ استناداً إلى المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (النسبة المئوية)
100	الأداء المقدر	أنجز. حيث تمت مواءمة إجراءات التشغيل الموحدة المتعلقة بعمليات حفظ السلام مع الإجراءات المماثلة المتعلقة بعمليات الميزانية العادية. واستُخدمت مجموعة من الإجراءات المتوائمة خلال العام الحالي
100	الأداء المستهدف	6' تجهيز جميع المدفوعات للبلدان المساهمة بقوات ضمن الأطر الزمنية المقررة ووفقاً للتعليمات المقدمة من الدول الأعضاء بشأن دفع المبالغ (النسبة المئوية)
100	الأداء المقدر	أنجز. حيث تم تجهيز جميع المدفوعات ضمن الأطر الزمنية المقررة وفقاً للتعليمات بشأن دفع المبالغ
100	الأداء الفعلي	
90	الأداء المستهدف	7' تجهيز 90 في المائة من مدفوعات المقر إلى الموظفين الدوليين الموفدين إلى بعثات ميدانية في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استلام المستندات الداعمة
90	الأداء المقدر	أنجز. فقد تم تجهيز 90 في المائة من المدفوعات في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استلام المستندات الداعمة
90	الأداء الفعلي	
90	الأداء المستهدف	8' تجهيز 90 في المائة من مدفوعات سداد فواتير الموردين ومطالبات السفر المقدمة من الموظفين في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استلام المستندات الداعمة
90	الأداء المقدر	أنجز. فقد تم تجهيز 90 في المائة من المدفوعات في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استلام المستندات الداعمة
90	الأداء الفعلي	

مؤشرات الإنجاز المقررة			مؤشرات الإنجاز الفعلية			مقاييس الأداء		
مؤشرات الإنجاز المقررة			مؤشرات الإنجاز الفعلية			مقاييس الأداء		
2019/2018								
9	إسداء المشورة بشأن شروط التأمين في عقود حفظ السلام المحالة إلى دائرة التأمين والمدفوعات في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استلام الطلب (النسبة المئوية للمجيبين الذين يعربون عن رضاهم)	أنجز. فقد تحققت نسبة 100 في المائة من رضا العملاء عن إسداء المشورة بشأن عقود التأمين المجيزة	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	100	الأداء الفعلي	100
10	تجهيز 100 في المائة من الرسائل الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن الاشتراكات في غضون 30 يوما من اتخاذ القرارات	أنجز. حيث تم تجهيز جميع الرسائل ذات الصلة الموجهة إلى الدول الأعضاء في غضون 30 يوما من اتخاذ القرارات	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	100	الأداء الفعلي	100
11	تحقيق معدل عائد على المجمع الاستثماري لحسابات دعم عمليات حفظ السلام يساوي أو يفوق سعر فائدة سندات خزانة الولايات المتحدة المستحقة بعد 90 يوما بالنسبة إلى الاستثمارات المقومة بدولار الولايات المتحدة (الأساس المرجعي للأمم المتحدة)	أنجز. حيث تم تحقيق معدل عائد يساوي أو يفوق سعر فائدة سندات خزانة الولايات المتحدة المستحقة بعد 90 يوما بالنسبة إلى الاستثمارات المقومة بدولار الولايات المتحدة	الأداء المستهدف	1,24	الأداء المقدر	0,75	الأداء الفعلي	2,14
12	تجهيز 100 في المائة من المدفوعات المطلوبة لحسابات حفظ السلام في غضون يومي عمل	أنجز. حيث تم تجهيز جميع المدفوعات المطلوبة لحسابات حفظ السلام في غضون يومي عمل	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	100	الأداء الفعلي	100
13	توافر دعم الخدمات لمستعملي نظام المعلومات المالية ومعلومات الميزانية بنسبة 100 في المائة	أنجز. حيث توافر دعم الخدمات لمستعملي نظام المعلومات المالية ومعلومات الميزانية بنسبة 100 في المائة	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	100	الأداء الفعلي	100

النواتج الفعلية

النواتج			المقررة			الفعلية			المعدلات		
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها											
الجمعية العامة											
اللجنة الخامسة											
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات											
1 - الجلسات الرسمية للجنة			2	2	2	100					
2 - المشاورات غير الرسمية للجنة			5	3	60						

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
3 - جلسات الاستماع التي تعقدها اللجنة الاستشارية	2	1	50
وثائق الهيئات التداولية			
تقارير الأمين العام			
4 - أداء ميزانية عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة 1 تموز/يوليه 2017 إلى 30 حزيران/يونيه 2018	15	15	100
5 - الوضع المالي المستكمل لبعثات حفظ السلام المنتهية، في 30 حزيران/يونيه 2018	1	1	100
6 - التصرف النهائي في أصول بعثات حفظ السلام قيد التصفية (عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار)	1	1	100
7 - الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام (تقارير الاستعراض العام، وحساب الدعم، وقاعدة اللوجستيات، ومركز الخدمات الإقليمي)	3	3	100
8 - البيانات المالية للسنة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2018 والتقارير المالي حول عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2017 إلى 30 حزيران/يونيه 2018	1	1	100
مذكرات من الأمين العام			
خدمات أخرى			
9 - إعداد معلومات مالية تكميلية للجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية واللجنة الخامسة، من أجل 12 من عمليات حفظ السلام العاملة ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وأداء ميزانية بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، والتصرف في أصول عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وحساب الدعم	2	1	50
10 - إجراء مناقشات مع الدول الأعضاء، بما في ذلك البلدان المساهمة بقوات، بشأن المسائل المالية المتعلقة بعمليات حفظ السلام والتزامات البعثات	21	21	100
11 - استعراض وتنسيق الردود على أسئلة المتابعة الواردة من الهيئات التشريعية بشأن 12 عملية حفظ سلام عاملة، ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي، وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، وحساب الدعم، والمسائل الشاملة	100	62	62
خدمات الدعم الإداري (الموارد المقررة الأخرى)			
إدارة الشؤون المالية			
12 - استعراض عمليات تفويض السلطة المتصلة بالشؤون المالية، والإذن بها، بما في ذلك استعراض الطلبات المقدمة للحصول على إجازة للموظفين المعيّنين لأداء وظائف هامة في إدارة الموارد المالية وفقاً لنشرة الأمين العام ST/SGB/2005/7 ، والموافقة على تلك الطلبات	1	1	100
13 - رصد تفويض السلطة للعمليات الميدانية (عدد البعثات)	15	15	100
14 - رصد توصيات مراجعي الحسابات والمتعلقة بمجانب المحاسبة والميزنة للعمليات الميدانية (عدد البعثات)	15	15	100
15 - استعراض وإقرار جميع طلبات البيانات المرجعية لحفظ السلام (عدد البعثات)	15	15	100
16 - استعراض جميع خطط تكاليف الأنشطة المتعلقة باسترداد تكاليف حفظ السلام وتوفير التدريب (عدد البعثات)	15	12	80
الخدمات المالية المتصلة بعمليات حفظ السلام			
17 - إصدار أذون تمويل وأذون لجدول ملاك الموظفين في عمليات حفظ السلام، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، والإدارات والمكاتب في المقر، والصناديق الاستثمارية لحفظ السلام، على نحو مستمر	265	216	81,5
18 - الرصد الأسبوعي للوضع النقدي للحسابات الخاصة لعمليات حفظ السلام واستخدام صندوق احتياطي حفظ السلام	26	26	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
19 - تقديم التوجيه السياسي إلى 12 عملية حفظ سلام عاملة ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال ومركز الخدمات الإقليمية في عنتيبي وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات و 14 من إدارات ومكاتب المقر، بشأن إعداد مقترحات الميزانية وتقارير الأداء، بما في ذلك ما يتعلق بالقواعد المالية والنظام المالي، والسياسات والإجراءات، والميزنة على أساس النتائج، والتوصيات الصادرة عن الهيئات التشريعية، وإنشاء الصناديق الاستثمارية ذات الصلة	29	29	100
20 - القيام بزيارات إلى عمليات حفظ السلام، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، ومركز الخدمات الإقليمية في عنتيبي، لإسداء المشورة الاستراتيجية وتقديم المساعدة في الموقع بشأن مسائل الميزانية والمسائل المالية	5	7	140
21 - تنظيم وعقد اجتماعات بواسطة الفيديو مع عمليات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال ومركز الخدمات الإقليمية وقاعدة اللوجستيات، واجتماعات بالحضور الشخصي مع إدارات المقر ومكاتبه، حسب وعند الاقتضاء، بشأن المسائل المتعلقة بافتراضات الميزانية وتبريراتها خلال مرحلة وضع الصيغة النهائية لتقارير الأداء والميزانيات	10	10	100
22 - تقديم تقارير مالية وبلاغات مالية أخرى إلى الجهات المانحة عن الصناديق الاستثمارية لحفظ السلام	5	5	100
الحاسبة والتقارير المالية			
23 - تعزيز الضوابط الداخلية في جميع عمليات وبعثات حفظ السلام (عدد البعثات)	15	15	100
24 - توفير التوجيه بشأن إدامة الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية في البعثات (عدد البعثات)	15	15	100
25 - إسداء المشورة إلى عمليات حفظ السلام بشأن النظام المالي والقواعد المالية؛ والسياسات والإجراءات والممارسات المحاسبية؛ والمسائل المتعلقة بالتأمين (عدد البعثات)	15	15	100
26 - توفير التدريب والتوجيه في مجال السياسة العامة لعمليات التمويل في الميدان بشأن تحسين الضوابط الداخلية وتصويب نتائج مراجعة الحسابات (عدد البعثات)	15	15	100
27 - تجهيز المدفوعات للدول الأعضاء والموظفين والبائعين	10 000	8 000	80
28 - تسديد المطالبات والسلف المتعلقة بمنح التعليم	5 000	5 000	100
29 - التفاوض على وثائق تأمين تغطي عمليات حفظ السلام، بما فيها وثيقة التأمين الجوي الرئيسية ووثيقة التأمين على المركبات في شتى أرجاء العالم وإدارة هذه الوثائق	6	لا ينطبق ⁽¹⁾	لا ينطبق
30 - توفير التأمين الصحي والتأمين على الحياة لكل من يحق له الاستفادة منهما من الموظفين الدوليين والوطنيين العاملين في بعثات حفظ السلام ومُعاليهم	53 222	لا ينطبق ⁽¹⁾	لا ينطبق
31 - تسوية مطالبات التأمين التجارية المتعلقة بعمليات حفظ السلام والمطالبات التي يستعرضها المجلس الاستشاري المعني بمطالبات التعويض	25	40,5	162
32 - إصدار رسائل تتعلق بالأنشطة المقررة ورسائل تذكيرية شاملة في الوقت المناسب إلى الدول الأعضاء بشأن الأنشطة المقررة غير المدفوعة	3 474	3 872	111,5
33 - تجهيز التسويات الاستثمارية لعمليات حفظ السلام وفقاً للمعايير المعمول بها في هذا المجال	1 750	328	18,7
34 - تجهيز الإيصالات المتعلقة بمساهمات الدول الأعضاء في عمليات حفظ السلام، وتعهّد سجلات دقيقة ومستكملة للمساهمات غير المسددة	2 071	2 063	99,6
35 - تقديم خدمات فعالة للجنة الاشتراكات بتوفير كل البيانات المطلوبة في حينها (عدد البعثات)	3	-	-
دائرة الخزنة			
36 - تنفيذ معاملات الصرف الأجنبي	575	1879	326,8
37 - إجراء التسويات الاستثمارية	300	328	109,3
38 - صرف المدفوعات لبعثات حفظ السلام	150 000	لا ينطبق ⁽¹⁾	لا ينطبق
39 - تنفيذ عمليات تحديد الموارد لدى المصارف التي يُحتفظ فيها بحسابات حفظ السلام	900	لا ينطبق ⁽¹⁾	لا ينطبق
40 - تجهيز تعديلات الموقعين على الحسابات المصرفية	100	157	157

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
دائرة المعلومات المالية			
41 - تعهد نظم معلومات الميزانية والمعلومات المالية المحوسبة وتحديثها وتشغيلها؛ وإدارة هياكل البيانات ومراقبة النظم	1	1	100
42 - تعهد جداول الحسابات وغير ذلك من البيانات ذات الصلة بالشؤون المالية (عدد أوامر العمل لمجموعات العلامات الترميزية وتقديم الخدمات)	1 200	777	64,8
43 - تحسين تقارير الإدارة المالية (عدد التقارير والبيانات المستخلصة المقدمة)	25	25	100
44 - تحديث وتعهد نظام سويقت والبيانات المتعلقة بالدفع في نظام المدفوعات العالمية للأمم المتحدة (عدد المدفوعات التي يستوعبها النظام)	65 000	65 000	100
45 - استحداث تطبيقات مالية مخصصة واستكمالها وتحسينها (عدد التطبيقات)	2	2	100

(أ) لم يتسنى تحديد النواتج سوى للفترة 2019/2018 كاملة. ويرجى الاطلاع على النتائج المبينة في إطار إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال.

3 - مكتب إدارة الموارد البشرية

40 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' النسبة المئوية لتوافر التقارير الإلكترونية	أُنجز. فقد أُتيحت لجميع الدول الأعضاء خلال	الأداء المستهدف 100
الموجهة للدول الأعضاء لاطلاعها على معلومات	الفترة المشمولة بالتقرير إمكانية الاطلاع على	الأداء المقدر 100
متعلقة بالموارد البشرية الخاصة بالعمليات الميدانية	التقارير على شبكة الإنترنت من خلال نظام	الأداء الفعلي 100
	”عين على الموارد البشرية“ (HR Insight)	

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' الاستجابة لجميع طلبات الإجراء والنشر	أُنجز. حيث استُجيب لجميع الطلبات الواردة من	الأداء المستهدف 100
الواردة من البعثات عن طريق إحالتها إلى الموظفين	الموظفين الطبيين الميدانيين للبعثات بشأن الإجراء	الأداء المقدر 100
الطبيين الميدانيين وتوفير الإدارة (النسبة المئوية)	والنشر في البعثات وجرى توفير الإدارة	الأداء الفعلي 100
2' انخفاض عدد أيام الإجازات المرضية (بالأيام)		الأداء المستهدف 6,1

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
الأداء المقدر 6,1	الأداء الفعلي 7,1	يجري حاليا استعراض الزيادة في متوسط أيام الإجازات المرضية للموظف الواحد في السنة الواحدة	
الأداء المستهدف 100	الأداء المقدر 100	ترد في ما يلي الإنجازات المحققة حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2018 فيما يتعلق بالمؤشرات الاستراتيجية، مصحوبة بالمستويات المستهدفة المحددة في سجلات أداء إدارة الموارد البشرية والاتفاقات:	'3' تحقيق عمليات حفظ السلام الأهداف المحددة في المؤشرات الاستراتيجية لسجل أداء إدارة الموارد البشرية
الأداء الفعلي (أ) 58	(ب) لا ينطبق	(أ) كان معدل الشواغر في 7 من عمليات حفظ السلام الثابتة من أصل 12 من تلك العمليات في حدود المستوى المقرر للموظفين الدوليين	
(د) 75	(هـ) صفر	(ب) أنجز التكافؤ بين الجنسين في الرتب المختلفة (حينما يوجد موظف واحد فقط أو لا يوجد موظفون في الرتب المختلفة، لا يرد التكافؤ بين الجنسين):	
		• مد-1: 2 من أصل 11 من عمليات حفظ السلام	
		• ف-5: 2 من أصل 11 من عمليات حفظ السلام	
		• ف-4 و ف-3: 1 من أصل 12 من عمليات حفظ السلام	
		• ف-2: 1 من أصل 7 من عمليات حفظ السلام	
		• خ-م-7: صفر من أصل 4 من عمليات حفظ السلام	
		• خ-م-6 و خ-م-5: 1 من أصل 12 من عمليات حفظ السلام	
		• خ-م-4: 2 من أصل 12 من عمليات حفظ السلام	

• خ م-3: 1 من أصل 5 من عمليات حفظ السلام

(ج) حققت 7 من عمليات حفظ السلام الثابتة من أصل 12 من تلك العمليات نسبة إنجاز لتقييمات الأداء في غضون 4 أشهر من نهاية الدورة تتراوح بين 90 و 99 في المائة، بينما حققت 4 عمليات نسبة تتراوح بين 81 و 89 في المائة، وحققت عملية واحدة لحفظ السلام نسبة 74 في المائة؛

(د) أوفت 9 من عمليات حفظ السلام الثابتة من أصل 12 من تلك العمليات بالمستوى المستهدف في عملية الاستقدام من قوائم المرشحين المقبولين

(هـ) لم تف أي من عمليات حفظ السلام بالهدف المحدد للفترة الزمنية للاستقدام حيثما كان مطلوباً الإعلان عن شواغر خاصة بوظائف محددة

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
الجمعية العامة			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - تقرير سنوي عن تكوين الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك الخصائص الديمغرافية للموظفين في العمليات الميدانية	2	2	100
خدمات الدعم الإداري			
إدارة الموارد البشرية			
سياسات الموارد البشرية			
2 - تمثيل موقف الأمين العام في القضايا التي تشمل موظفي حفظ السلام على مستوى الدرجة الأولى في نظام العدل الداخلي (محكمة الأمم المتحدة للمنازعات في نيويورك ونيروبي وجنيف)	75	125	166,7
3 - معالجة المسائل التأديبية التي تحال كي تتخذ إدارة الدعم الميداني إجراءات بشأنها	75	56	74,7
4 - الدعم الكتابي والشفوي في مجال السياسات إلى إدارة الدعم الميداني وإدارة عمليات حفظ السلام والبعثات الميدانية بشأن مسائل الموارد البشرية التي تؤثر في الموظفين العاملين في عمليات حفظ السلام، بما في ذلك بشأن أطر السياسة العامة ذات الصلة، وكذلك بشأن وضع وتفسير القواعد والأنظمة المعمول بها والامتثال لها	90	140	155,6

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
5 - الدعم الفني لتعزيز تصدي الأمم المتحدة للاستغلال والانتهاك الجنسيين وغير ذلك من السياسات ذات الصلة المباشرة بالعمل الميداني (بالأيام)	70	70	100
6 - خدمات الدعم لإدارة استحقاقات الموظفين المتعلقة بالعمل الميداني (إجراءات)	355	650	183,1
7 - تنفيذ مجموعة عناصر الأجر الجديدة للنظام الموحد التي تم إقرارها بموجب قرار الجمعية العامة 244/70، والتي تنطبق على جميع الموظفين الدوليين المعيّنين العاملين في الميدان، بما في ذلك وضع جدول مرتبات جديد لفئة الخدمة الميدانية 1	1	1	100
8 - وضع إطار لسياسات الموارد البشرية خضع للتشديد والتبسيط والتحديث ينطبق على الميدان لإتاحة النشر السريع في حالات الطوارئ والعمليات المفاجئة	1	1	100
9 - إعداد وإصدار الأوامر الإدارية والتعميمات الإعلامية عن إطار السياسات وشروط خدمة الموظفين الميدانيين	28	28	100
10 - إجراء دراسات استقصائية شاملة ومؤقتة للرواتب في بعثات حفظ السلام بالتشاور مع لجنة دراسة الرواتب المحلية	8	4	50
11 - استعراض طلبات بدل الإقامة اليومي المخصصة للموظفين الميدانيين	9	13	144,4
التخطيط الاستراتيجي والتوظيف			
12 - الإبلاغ الإلكتروني والمخصص للدول الأعضاء والعمليات الميدانية لاطلاعها على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية الخاصة بالعمليات الميدانية، ويشمل ذلك توفير الدعم لفائدة المستخدمين في البعثات الدائمة	15	15	100
13 - توجيه بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال بشأن ممارسة تفويض السلطة في مجال إدارة الموارد البشرية، بوسائل منها القيام بزيارات دعم للبعثات	15	13	86,7
14 - إبلاغ بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، بما في ذلك إبلاغ مجلس الأداء الإداري ولجنة الإدارة وفريق استعراض الأداء عن معلومات سجل أداء إدارة الموارد البشرية	15	13	86,7
15 - إدخال تحسينات على إطار التنقل والتطوير الوظيفي لضمان أن يلي على أحسن وجه احتياجات العمليات الميدانية	15	1	6,7
16 - تقديم الخبرات والأساليب والأدوات والتكنولوجيا في مجال التقييم لدعم فرز المتقدمين لوظائف في بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وتقييمهم	15	1	6,7
17 - إجازة الرؤساء أو شاغلي الوظائف المكافئة في مجال الإدارة وإدارة الموارد البشرية في إدارة الدعم الميداني وفي العمليات الميدانية وإصدار شهادات اعتمادهم	20	14	70
18 - إيفاد بعثات اتصال بهدف الاهتمام إلى المرشحين المناسبين للعمل في العمليات الميدانية وفي مجال الدعم المقدم من المقر لعمليات حفظ السلام (عدد البعثات)	4	5	125
19 - توافر الامتحانات اللغوية التنافسية في بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال للموظفين من أجل منحهم شهادات على كفاءتهم في أي من اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة	15	15	100
20 - تقديم التوجيه بشأن تنفيذ نظام إنسيبيرا لإدارة المواهب باستخدام الأدلة التوجيهية وغيرها من الأدوات لدعم عمليات حفظ السلام	3	3	100
21 - بلورة التغييرات اللازم إدخالها على نظام إنسيبيرا لإدارة المواهب لكي يتلاءم مع احتياجات عمليات حفظ السلام، واختبارها وتنفيذها والإبلاغ عنها	10	10	100
22 - حل المسائل المطروحة في نظام إنسيبيرا لإدارة المواهب ذات الصلة بالوظائف اللازمة لعمليات حفظ السلام	25	25	100
خدمة التعلم والتطوير وشؤون الموارد البشرية			
23 - تقديم استشارات وتوجيهات بشأن مختلف المسائل المتصلة بالموارد البشرية فيما يتعلق بموظفي عمليات حفظ السلام، بما في ذلك التحويل إلى التعيين المستمر واستعراض التعويضات من جانب لجنة الخدمة المدنية الدولية	1 400	1 500	107,1
24 - الاستجابة إلى طلبات تتعلق بإنهاء التعيين بسبب استعراضات ملاك الموظفين المدنيين وإغلاق بعثات حفظ السلام والأسباب الصحية، والأنشطة الخارجية، والإجازات الخاصة بمرتب كامل أو نصف مرتب، ودعم الأسرة، والتنازل عن الامتيازات والحصانات، والاستعراضات والطعون الإدارية، والاستثناءات من النظامين الإداري والأساسي للموظفين	150	163	108,7
الدائرة الطبية			
25 - وضع معايير للأمم المتحدة من أجل تحسين سلامة المرضى ونوعية الرعاية في مرافق الرعاية الصحية التابعة للأمم المتحدة	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
26 - إصدار 3 تقارير عن عمليات التفقد في عين المكان التي أجريت بناء على الطلب لتقييم المرافق الطبية في البعثات الميدانية، وتقرير واحد بشأن عملية تفقد لتقييم مركز إجلاء طبي إقليمي متصل بعمليات حفظ السلام	1	-	-
27 - تنظيم دورات للتعليم الطبي المستمر بنظام ويبكس لفائدة الموظفين الطبيين في الميدان	5	8	160
28 - تصميم ووضع برنامج لتحسين الصحة العقلية لجميع الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة التابعين للأمم المتحدة في مرحلة ما قبل النشر وبعده	1	-	-
29 - توفير إدارة نشطة لحالات الموظفين الذين يستوفون معايير الإجازة المرضية الطويلة	10	292	2 920
30 - الإشراف على تصريح السلامة الصحية الذي يجري في الميدان؛ ومنح تصاريح السلامة الصحية للمراقبين العسكريين وشرطة الأمم المتحدة لأغراض التعميم؛ وتقديم إحاطات واستشارات طبية سابقة للإيفاد في بعثات وإجراء عمليات تحصيل سابقة للإيفاد لفائدة الموظفين المسافرين إلى العمليات الميدانية	9 000	1 955	21,7
31 - الإرشاد والاستشارات في مجال الصحة العقلية	125	91	72,8
32 - توفير تدريب ذي صلة على التأهب للبعثات والتنقل لفائدة موظفي البعثات الميدانية والموظفين الذين يعتزمون العمل في البعثات الميدانية	3	7	233,3
33 - تقديم حلقات عمل تدريبية بشأن بناء القدرة على التحمل لفائدة موظفي البعثات الميدانية والموظفين الذين يعتزمون العمل في البعثات الميدانية	3	6	200

4 - مكتب خدمات الدعم المركزية

41 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنة بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' تحقيق زيادة في النسبة المئوية للسجلات ذات الصلة بعمليات حفظ السلام التي يتعهد بها قسم إدارة المحفوظات والسجلات، وجميعها، ويحفظها، ويضعها في متناول الدول الأعضاء بموجب القواعد من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات (النسبة المئوية)	أنجز. تسجل النسبة المئوية من سجلات حفظ السلام (الورقية والرقمية) التي يتعين على القسم أن يحفظها ارتفاعاً سنوياً، توازياً مع تصفية بعثات حفظ السلام. وتسمح أعمال الفرز والتجهيز للقسم، بما في ذلك الفحص الأمني، بجعل سجلات حفظ السلام متاحة للدول الأعضاء والموظفين المأذون لهم	الأداء المستهدف 45 الأداء المقدر 45 الأداء الفعلي 47

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء		
مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
'1' تلقي ردود فعل إيجابية في استقصاءات بعثات حفظ السلام المتعلقة بتقديم خدمات البريد (النسبة المئوية)	أنجز. إذ كانت ردود نسبة 93 في المائة من المجيبين على الاستقصاءات إيجابية	الأداء المستهدف 92 الأداء المقدر 92 الأداء الفعلي 93
'2' تلقي ردود فعل إيجابية في استقصاءات مستعملي خدمات السفر والنقل (النسبة المئوية)	كانت ردود نسبة 88 في المائة من المجيبين على الاستقصاءات إيجابية نهاية عام 2018	الأداء المستهدف 95 الأداء المقدر 95 الأداء الفعلي 88
'3' زيادة النسبة المئوية لعمليات حفظ السلام التي تستخدم سياسات وأدوات ومعايير تقنية موحدة لإدارة المعلومات والسجلات (السجلات الورقية والرقمية) (النسبة المئوية)	بقيت النسبة المئوية لعمليات حفظ السلام التي تطبق السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية في مستوى 75 في المائة	الأداء المستهدف 75 الأداء المقدر 75 الأداء الفعلي 75
'4' توفير أماكن المكاتب القياسية في المقر لجميع الموظفين الجدد والموظفين الحاليين الممولة وظائفهم من حساب الدعم	تم توفير الأماكن القياسية المخصصة للمكاتب	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100
'5' متوسط الوقت اللازم لاستعراض طلبات الحصول على سلطة الشراء المحلي أقل من 8 أيام أو يعادلها	أنجز. بلغ متوسط وقت استعراض طلبات الحصول على سلطة الشراء المحلي 5,7 أيام	الأداء المستهدف 8 الأداء المقدر 8 الأداء الفعلي 5,7
'6' متوسط الوقت اللازم لإحالة الحالات المعروضة على لجنة العقود المحلية إلى لجنة العقود في المقر، باستثناء حالات الأثر الرجعي، أقل من 25 يوما أو ما يعادلها	أنجز. بلغ متوسط الوقت اللازم لإحالة الحالات المعروضة على لجنة العقود المحلية 25 يوم عمل	الأداء المستهدف 25 الأداء المقدر 25 الأداء الفعلي 25

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
---------	---------	---------	----------

خدمات الدعم الإداري

خدمات العمليات البريدية: فحص البريد الوارد والصادر والحقائب وتسليمها إلى إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني وجميع عمليات حفظ السلام:

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
1 - الخدمات البريدية (بالقطعة)	255 000	73 369	28,8
2 - خدمات الحقائق الدبلوماسية (بالأرطال)	20 000	10 221	51,1
3 - خدمات الرسائل الواردة في الحقائق الدبلوماسية (بالحقائب)	135	90	66,7
خدمات السفر			
4 - التفاوض أو إعادة التفاوض بشأن الاتفاقات مع شركات الطيران لخفض تكاليف الرحلات إلى البعثات الميدانية	23	23	100
5 - تزويد بعثات حفظ السلام برودود على طلبات الحصول على إرشادات فيما يتعلق بتنفيذ عمليات محددة في مجال السفر الجوي وسياسات وإجراءات الشحن	600	600	100
6 - تجهيز أذن السفر	1 500	1 797	119,8
7 - تجهيز وثائق السفر المتصلة بالأمم المتحدة	3 250	4 111	126,5
8 - تجهيز طلبات التأشيرات	650	565	86,9
9 - تجهيز عمليات التسجيل بالبلد المضيف	400	491	122,8
10 - عمليات حساب مستحقات طلبات الحصول على مبالغ إجمالية للسفر في إجازة زيارة الوطن لفائدة موظفي إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني في المقر	150	427	284,7
11 - توفير جلسات للتداول عن بعد مع وحدات السفر في بعثات حفظ السلام المرتبطة بالتغييرات الجارية في قطاعي السفر والشحن وعمليات ومسائل السفر في نظام أوموجا	12	6	50
12 - استضافة مؤتمر سنوي لمديري شؤون السفر من بعثات حفظ السلام للمساعدة في تفسير سياسة السفر ومواضيع نموذج السفر في نظام أوموجا	1	-	-
إدارة المرافق			
13 - عقد دورات تدريبية ومبادرات توعية لمديري الممتلكات في جميع المكاتب الموجودة خارج المقر وفي اللجان الإقليمية والبعثات الميدانية	1	1	100
14 - عدد طلبات الخدمات المتعلقة بالحيز من أجل تلبية الاحتياجات المتغيرة للمنظمة	30	47	156,7
إدارة المحفوظات والسجلات			
بناء القدرات والدعم الميداني المباشر:			
15 - وضع توجيهات لعمليات حفظ السلام بشأن السجلات وإدارة المعلومات الحالية وذات الصلة والقادرة على أداء الدور المنوط بها	3	4	133,3
16 - تيسير قسم إدارة المحفوظات والسجلات لشؤون شبكة الممارسين (جلسات شهرية للتداول بالفيديو) لجميع جهات تنسيق إدارة المعلومات في عمليات حفظ السلام	6	3	50
17 - عقد حلقة عمل لإدارة السجلات والمعلومات لفترة السنتين لفائدة جميع جهات تنسيق إدارة معلومات عمليات حفظ السلام؛ وتحسين قدرة البعثة على تنفيذ احتياجات إدارة السجلات	1	1	100
18 - بعثة تقييم مع توصيات واستمرار الدعم المقدم عن بعد لإنشاء وتحسين إدارة السجلات والمعلومات أثناء الصيانة و/أو الانتقال: بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور	2	3	150
تقديم خدمات مرجعية			
19 - توفير الردود على الطلبات المتعلقة بالبحوث والوصول إلى سجلات ومحفوظات حفظ السلام في غضون الموعد النهائي المستهدف (بالساعات)	12	24	200
20 - زيادة استخدام محفوظات حفظ السلام الخاصة بالمنظمة بنسبة 5 في المائة نتيجة لتنفيذ حملة توعية: فهارس إلكترونية وأدلة مواضيعية ومستندات إثبات ومحتوى من وسائل التواصل الاجتماعي (حملة)	1	1	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
إدارة وحفظ المعلومات الرقمية لعمليات حفظ السلام			
21 - تعهد وحفظ السجلات والمحفوظات الرقمية الإضافية لعمليات حفظ السلام المحولة إلى قسم إدارة المحفوظات والسجلات في 2019/2018 (بالترايايت)	2	4	200
22 - الحفاظ على عملية تلقي قسم إدارة المحفوظات والسجلات للسجلات الرقمية امتثالاً لمتطلبات الاستلام الآمن والموثق وتطبيق سياسة الاحتفاظ (أساليب العمل)	1	1	100
23 - توفير بنية تحتية للتكنولوجيا قابلة للتطوير وأمنة ومستقرة لتخزين وحماية حجم إضافي من المحفوظات الرقمية (البنية التحتية)	1	-	-
24 - تمت استعادة وحفظ مجموعات البيانات المعرضة للخطر الرقمي (وحدة الجرائم الخطيرة لبعثة الأمم المتحدة للدعم في تيمور الشرقية (2005) وفقاً لقرار مجلس الأمن 1599 (2005)، وإدارة العدل/قسم الأشخاص المفقودين وعلم الأدلة الجنائية لبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو ووكالة كوسوفو العقارية (1999-2008)) (مجموعة البيانات)	1	1	100
25 - صياغة بيان جدوى يوضح الاستراتيجية والعمليات والإجراءات الرامية إلى وضع نظام للحفظ الرقمي لإتاحة اتباع طريقة موحدة لنقل سجلات عمليات حفظ السلام الرقمية إلى عهدة قسم إدارة المحفوظات والسجلات لدى الانتقال و/أو التصفية	1	-	-
26 - التماس طلب إعراب عن الاهتمام وطلب تقديم عروض لنظام للحفظ الرقمي لجعل محفوظات الأمم المتحدة لحفظ السلام محصنة تحسباً للمستقبل من أجل سهولة الوصول إليها واسترجاعها	1	-	-
27 - أنجز التجهيز التقني للسجلات الرقمية من بعثة الأمم المتحدة في هايتي وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا في إطار سلسلة العهدة، وأنجزت النسخ المؤمنة وأمنت البيانات	1	1	100
28 - يؤدي تطبيق سياسة الاحتفاظ المعتمدة من جانب قسم إدارة المحفوظات والسجلات على مجموعات البيانات التي تديرها إدارة الدعم الميداني وتم إيقاف تشغيلها إلى التخلص من البيانات القديمة، مما يقلل من تكاليف التخزين والصيانة (بالترايايت)	0,75	1	133,3
إدارة وحفظ السجلات الورقية المتعلقة بحفظ السلام			
29 - تعهد السجلات والمحفوظات الورقية الجديدة التي تم تلقيها في الفترة 2019/2018 وحفظها إلى أجل غير مسمى (بالصناديق)	2 350	1 100	46,8
دائرة المشتريات			
30 - تدريب الموظفين في دورات بشأن إدارة سلسلة الإمداد والقيمة والتعاقد على توريد الوقود وحصل الإعاشة والمركبات والرحلات البحرية والجوية المستأجرة وتوفير غير ذلك من الدورات التدريبية المتخصصة	18	105	583,3
31 - إصدار أوامر الشراء في إطار دعم عمليات حفظ السلام	750	362	48,3
32 - إلحاق الموظفين في المقر والعمليات الميدانية بدورات تدريبية فنية خارجية للتأهيل في مجال المشتريات، بما في ذلك الدورات الإلكترونية والحلقات الدراسية الشبكية	15	468	3 120
33 - إصدار عقود إطارية وعقود عادية، بما في ذلك إدخال تعديلات عليها، دعماً لعمليات حفظ السلام	290	401	138,3
34 - إلحاق موظفين من المقر والعمليات الميدانية بدورات تدريبية في مجال المشتريات المقدمة في مجمع التدريب الإلكتروني في مجال المشتريات	50	428	856
35 - تنظيم حلقات دراسية في مجال تصريف الأعمال من أجل البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية، وتدريب 10 موظفين من غرف التجارة على إجراءات تسجيل البائعين (عدد المواقع)	13	12	92,3
36 - استعراض طلبات مستوى تأهيل الموردين من المستوى 1 والمستوى 2	600	611	101,8
37 - الشروع في تنفيذ عطاءات دولية جديدة في إطار دعم بعثات حفظ السلام الحالية لكامل نطاق الدعم الهندسي والمعدات، والمركبات، ومعدات مناول العتاد، والوقود، وحصل الإعاشة، واللوازم العامة، والمعدات والخدمات الطبية والأمنية، والاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	36	33	91,7
38 - الشروع في تنفيذ عطاءات دولية جديدة في إطار دعم بعثات حفظ السلام فيما يتعلق بتحركات الركاب والبضائع والرحلات الجوية والبحرية المستأجرة الطويلة الأجل، وخدمات شحن البضائع واللوجستيات والطيران	85	97	114,1

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
39 - إجراء زيارات إلى المواقع، وعقد مؤتمرات لمقدمي العطاءات، وإجراء مفاوضات قبل منح العقود، وذلك بالنسبة إلى المناقصات الجديدة، والمشاركة في معرضين تجاريين وصناعيين	11	11	100
40 - استعراض طلبات الحصول على سلطة الشراء المحلي والحالات المعروضة على اللجان المحلية للعقود ولجنة العقود في المقر التي حدث فيها تجاوز لعتبة سلطة الشراء المفوضة لبعثات حفظ السلام	150	119	79,3
41 - إجراء زيارات تقديم المساعدة في مجال المشتريات	3	-	-
42 - استعراض تقني ودعم إداري للعقود الإطارية المستقرة العالية القيمة والمعقدة فيما يخص المجموعات السلعية الرئيسية للمركبات، والوقود، وحصص الإعاشة، والهندسة، والشحن طويل الأجل للبضائع، والرحلات الجوية الطويلة الأجل، واللوازم، واللوجستيات، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	143	222	155,2
الأنشطة الفنية الأخرى			
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
43 - إجراء دراسات استقصائية للأسواق، وتقديم المساعدة إلى إدارة الدعم الميداني في مجال المفاوضات التجارية واستعراض 100 من طلبات التوريد/الحالات التي أحالتها إدارة الدعم الميداني إلى لجنة العقود في المقر فيما يتعلق بأعمال نشر القوات وتناوبها وإعادة تمها إلى الوطن، وبالمعدات المملوكة للوحدات وبتوفير طائرات هليكوبتر العسكرية والطائرات الثابتة الجناحين والخدمات البحرية في إطار دعم بعثات حفظ السلام	100	100	100
44 - إنجاز طلبات ومطالبات تأمين البضائع المنقولة، وأذن الشحن، والتخليص الجمركي على الواردات	125	125	100

5 - مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

42 - ترد في الجدولين أدناه معلومات مفصلة عن الأداء مقارنةً بمؤشرات الإنجاز والنواتج.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' تحقيق توافر البنية التحتية المنشأة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر والنظم المركزية القائمة للمعلومات بنسبة 99 في المائة في المقر وجميع بعثات حفظ السلام (النسبة المئوية)	أُنجز. تحقق بنسبة 99,9 في المائة توافر جميع خدمات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة، بما في ذلك الخدمات الموجودة في المقر والنظام المركزي للمعلومات الموجود في مراكز البيانات العامة، لجميع عمليات حفظ السلام	الأداء المستهدف 99 الأداء المقدر 99 الأداء الفعلي 99

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
1 - تنفيذ ودعم النظامين الإلكترونيين لإدارة الوقود وإدارة حصص الإعاشة في عمليتين إضافيتين من عمليات حفظ السلام ⁽²⁾	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
2 - نقل النظام الإلكتروني لإدارة الوقود من نظام ويندوز سي إي (Windows CE) إلى منصة أندرويد (Android) المتنقلة	1	1	100
3 - توفير الدعم في المقر وفي الميدان لمستخدمي النظام المركزي لإدارة الهوية	1	1	100
4 - تقديم الدعم في المقر وفي الميدان لمستخدمي برنامج قاعدة بيانات جهات الاتصال	1	1	100
5 - تنفيذ الإصدار الرئيسي الثاني لبرنامج إدارة العلاقة مع العملاء في إطار إدارة المساهمة بالقوات في 3 عمليات لحفظ السلام، بما يضيف العنصر المتنقل الذي يُتيح التخلي عن الورق في تنفيذ عمليات التفتيش الميدانية	3	-	-
6 - توفير دعم مكتب خدمات المؤسسة ودعم الإنتاج لنظامي أوموجا وإنسبيرا والتطبيقات المؤسسية الأخرى، بما في ذلك إدخال تحسينات على وحدات إدارة المواهب وإدارة الأداء وإدارة التعلم في نظام إنسبيرا لاستخدامها في جميع عمليات حفظ السلام	1	1	100
7 - توفير التدريب على الخصائص الجديدة والتغييرات في نظام إنسبيرا إلى موظفي الموارد البشرية في عمليات حفظ السلام ^(أ)	4	لا ينطبق	لا ينطبق
8 - وضع منصة مشتركة لجهود إدارة أمن المعلومات بالنسبة للأمانة العامة وفقاً لقرارات الجمعية العامة	1	1	100

(أ) لا يمكن تحديد النواتج إلا للفترة 2018/2019 كاملة. يرجى الاطلاع على النتائج المبينة في إطار مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنصف الثاني من الفترة 2018/2019.

هاء - إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساءل الامتثال

43 - خلال الفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 30 حزيران/يونيه 2019، وفرت إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساءل الامتثال القيادة في وضع الاستراتيجيات والسياسات والبرامج والممارسات الإدارية الرامية إلى تيسير المزيد من الكفاءة والفعالية في تنفيذ الولايات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك في بعثات حفظ السلام. وقدمت الإدارة التوجيه في مجال السياسات وخدمات الدعم إلى البعثات الميدانية بشأن المسائل المتصلة بصياغة الميزانية، وإدارة الموارد المالية والبشرية، والمساءلة، وتفويض السلطة.

44 - وأشرفت إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساءل الامتثال على تنفيذ النظام الجديد لتفويض السلطة لضمان أن يكون التفويض أفضل اتساقاً مع المسؤولية عن إنجاز الولايات. وقدمت الإدارة الدعم لرؤساء الكيانات بشأن تفويض السلطة، بما في ذلك تقديم التوجيه بشأن التفويض الفرعي ورصد مؤشرات الأداء الأساسية والإبلاغ عنها داخل إطار المساءلة.

45 - وعملت الإدارة أيضاً كأمانة للمجلس المعني بالعلاقات بين الإدارة والعملاء المنشأ حديثاً، الذي تشترك في رئاسته وكيالة الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساءل الامتثال ودعم العمليات. ويعمل المجلس كآلية لتبادل التعليقات بين إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساءل الامتثال وإدارة الدعم العملي والكيانات المستفيدة من خدماتهما، بما في ذلك عمليات حفظ السلام، وهو يشكل أداة هامة لتبادل المعلومات وتحسين نموذج الأعمال.

46 - إضافة إلى ذلك، وفرت الإدارة التوجيه الاستراتيجي بشأن إدارة المخاطر للعمليات الميدانية، استناداً إلى عمليات استعراض إدارة المخاطر في البعثات وعملياتها وقدراتها. وعلاوة على ذلك، أنشأت إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساءل الامتثال بوابة إلكترونية تتيح لرؤساء البعثات تطبيقاً سهلاً الاستخدام لصياغة اتفاق كبار المديرين الخاص بكل منهم وتقديمه والاعتراف به على النحو الذي أقره الأمين العام. وترد أدناه، حسب القسم، الإنجازات الرئيسية لأنشطة الدعم في إطار كل ركيزة من ركائز نظام إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساءل الامتثال.

1 - مكتب وكالة الأمين العام

47 - قدم مكتب وكالة الأمين العام الدعم إلى وكالة الأمين العام، بما في ذلك في دورها بوصفها رئيسة مشاركة لفرقة العمل المعنية بمبادرة العمل من أجل حفظ السلام مع وكيل الأمين العام لعمليات السلام والدعم العملي. وفي إطار فرقة العمل، أشرفت وكالة الأمين العام على تنفيذ المسائل الاستراتيجية ومسائل إدارة السياسات للتمكين من تحقيق أهداف مبادرة العمل من أجل حفظ السلام. وفي هذا السياق، عُقد في برلين اجتماع رفيع المستوى بشأن مبادرة العمل من أجل حفظ السلام، في شباط/فبراير 2019، أُطلعت خلاله قيادة البعثة على المسائل التالية وقُدمت لها توجيهات بشأنها: (أ) أدوار ومسؤوليات القيادة في تنفيذ الإطار الجديد لتفويض السلطة؛ و (ب) إدماج وظيفة السلوك والانضباط داخل إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال على نطاق الأمانة العامة على الصعيد العالمي؛ و (ج) النهج الجديد على نطاق الأمانة العامة لدعم معايير السلوك لجميع الأفراد، مدنيين ونظاميين على حد سواء.

48 - وقدمت أمانة اللجنة الخامسة خدمات فنية وتقنية دعماً لأعمال اللجنة. وعُقدت اجتماعات اللجنة وفقاً لبرامج العمل وفي المواعيد المقررة وبطريقة منظمة وصحيحة من الناحية الإجرائية.

49 - وواصلت أمانة لجنة العقود في المقر ومجلس حصر الممتلكات في المقر تيسير استعراض إجراءات الشراء المقترحة والتصرف في الأصول في الوقت المناسب دعماً لبعثات حفظ السلام. وبالإضافة إلى ذلك، ستواصل أمانة اللجنتين إجراء أنشطة بناء القدرات في بعثات حفظ السلام، بما في ذلك التدريب وبعثات تقديم المساعدة الميدانية للجان المحلية للعقود والمجالس المحلية لحصر الممتلكات، بهدف مواصلة تعزيز مهام الرقابة الداخلية وفحص القدرات الخاصة بها. وعلاوة على ذلك، واصلت الأمانة استخدام تقنيات التعلم عن بعد، عند الاقتضاء، لتقديم التدريب للموظفين الميدانيين من خلال نظام ويكس.

50 - وتلقت وحدة التقييم الإداري 264 طلب تقييم إداري من موظفين يعملون في بعثات حفظ السلام وواصلت جهودها لتقديم المساعدة، بسبل من بينها تقديم إحاطات وعروض مع الكيانات الميدانية، من أجل استخلاص الدروس المستفادة والمسائل الهيكلية.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

100	الأداء المستهدف	1' ورود تعليقات إيجابية من الدول الأعضاء	95,7 في المائة من المحيين على استقصاء وُزِع على
100	الأداء المقدر	بشأن الخدمات المقدمة من أمانة اللجنة الخامسة	أعضاء مكتب اللجنة الخامسة ومنسقي أعمال
95,7	الأداء الفعلي	ولجنة البرنامج والتنسيق (النسبة المئوية)	اللجنة خلال الدورة الثالثة والسبعين للجمعية العامة كان تقييمهم للخدمات المقدمة أنها مرضية أو أعطوها تقديراً أعلى

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة			مؤشرات الإنجاز الفعلية			مقاييس الأداء		
2019/2018								
1' إتاحة حل متكامل في نظام أوموجا بشأن تسديد المدفوعات للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة (المرحلة الثانية) لجميع بعثات حفظ السلام (النسبة المئوية)			تم نشر الحل في أغسطس 2019. وفي 30 حزيران/يونيه 2019، كان المشروع في مرحلة اختبار تكامل المنتج، مما يشير إلى أن المشروع قد اكتمل بنسبة 90 في المائة			الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 90		
2' عدد التحسينات المدخلة على أساليب العمل المتصلة بأساس أوموجا والتوسعة 1 لنظام أوموجا			من بين التحسينات الستة المقرر إدخالها على العمليات خلال فترة 2019/2018 كاملة، أنجز 2 في إطار إدارة الشؤون الإدارية و 4 تحسينات في إطار إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال			الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100		
3' النسبة المئوية لطلبات التقييم الإداري المقدمة من موظفي عمليات حفظ السلام والتي تم استعراضها والرد عليها في غضون 45 يوماً			نظراً لارتفاع الحجم العام لطلبات التقييم الإداري، لم يتسن الرد سوى على 71 في المائة من الحالات في غضون 45 يوماً			الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 71		
4' الإبقاء على النسبة المئوية للقضايا المحالة إلى محكمة الأمم المتحدة للمنازعات من أجل الفصل فيها رسمياً، أي تحقيق الانتصاف أو نقض القرار الأصلي (النسبة المئوية)			أنجز. وصلت نسبة 11 في المائة فقط من الحالات المستعرضة إلى مرحلة التقاضي			الأداء المستهدف 42 الأداء المقدر 30 الأداء الفعلي 11		
5' متوسط الوقت اللازم لتجهيز محاضر لجنة العقود في المقر (أيام العمل)			أنجز. كان وقت المعالجة الفعلي 4,3 أيام			الأداء المستهدف 7 الأداء المقدر 4 الأداء الفعلي 4,3		
6' النسبة المئوية لأعضاء اللجان المحلية للعقود الذين تلقوا تدريباً في المجالات الأساسية الإلزامية ذات الصلة			أنجز. أكمل ما يعادل 91,4 في المائة من أعضاء اللجان المحلية للعقود الحاليين التدريب الإلزامي			الأداء المستهدف 90 الأداء المقدر 90 الأداء الفعلي 91,4		

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
---------	---------	---------	----------

تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها
الجمعية العامة

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
اللجنة الخامسة			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - الاجتماعات الرسمية والمشاورات غير الرسمية للجنة الخامسة، حسب الاقتضاء	55	63	114,5
2 - إسداء المشورة إلى رؤساء ومكاتب اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، ولجنة البرنامج والتنسيق، واللجنة الخامسة، وإلى الدول الأعضاء	1	1	100
3 - إعداد مشاريع قرارات اللجنة لغرض اعتمادها من قبل اللجنة، حسب الاقتضاء	24	26	108,3
4 - إعداد تقارير اللجنة لغرض اعتمادها من قبل الجمعية العامة، حسب الاقتضاء	24	22	91,7
5 - إعداد مذكرات إجرائية للرئيس، حسب الاقتضاء	13	15	115,4
6 - إعداد مذكرات بشأن برنامج العمل، حسب الاقتضاء	1	1	100
7 - إعداد مذكرات عن حالة الوثائق، حسب الاقتضاء	1	1	100
خدمات إدارية أخرى			
8 - إجراء زيارات رصد لمناقشة السياسات، واستراتيجيات الدعم، والتنوع، وكذلك لتعزيز الوعي بمختلف السياسات الصادرة عن إدارة الشؤون الإدارية	2	-	-
9 - اجتماعات المجلس المعني بالعلاقات بين الإدارة والعملاء	2	3	150
مشروع أوموجا			
10 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم في مرحلتي النشر وما بعد الإنتاج لفائدة عمليات حفظ السلام، في مجالات التخطيط الاستراتيجي وصياغة الميزانية وإدارة الأداء	1	1	100
11 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم في مرحلتي النشر وما بعد الإنتاج لفائدة عمليات حفظ السلام، في مجال إدارة شؤون الشركاء المنفذين	1	1	100
12 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم في مرحلتي النشر وما بعد الإنتاج لفائدة عمليات حفظ السلام، في مجالي جمع التبرعات والعلاقات مع الجهات المانحة	1	1	100
13 - تقديم الدعم إلى الأنشطة المتعلقة بتصميم الخاصية الوظيفية المتعلقة بإدارة سلسلة الإمداد وبنائها ونشرها	1	1	100
14 - تقديم الدعم للأنشطة المتعلقة بتصميم وبناء ونشر الخاصية الوظيفية المتعلقة بتسديد المدفوعات للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة	1	1	100
15 - تقديم الدعم لأنشطة الدعم في مرحلتي النشر وما بعد الإنتاج لفائدة عمليات حفظ السلام، في مجال إدارة المؤتمرات والمناسبات	1	1	100
16 - تقديم الدعم لخاصية التحسين المتواصل للأساس والتوسعة 1 لنظام أوموجا	1	1	100
التقييم الإداري			
17 - تقديم قرارات معللة، نيابة عن الأمين العام، بشأن مقبولة طلبات التقييم الإداري التي يتقدم بها موظفو حفظ السلام، وفي حال ثبوت مقبولة الطلبات، مدى توافق القرارات المطعون فيها مع القواعد والأنظمة المعمول بها	200	238	119
18 - تقديم قرارات معللة بشأن طلبات تعليق الإجراءات والمقدمة إلى الأمين العام في الحالات المتعلقة بانتهاء خدمة موظفي عمليات حفظ السلام	15	26	173,3
19 - تحديد المسائل العامة المتعلقة بسلطة اتخاذ القرار المخولة للمديرين العاملين في بعثات حفظ السلام، وإصدار توجيهات استنادا إلى الدروس المستفادة	1	-	-

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
الأنشطة الفنية الأخرى			
المواد التقنية			
20 - تعهّد وتحديث صفحات موقع اللجنة الخامسة على الإنترنت التي تُعنى بمسائل حفظ السلام	1	1	100
أمانة لجنة العقود في المقر ومجلس حصر الممتلكات في المقر(أ)			
21 - اجتماعات لجنة العقود في المقر	50	49	98
22 - اجتماعات مجلس حصر الممتلكات في المقر	12	10	83,3
23 - استعراض إجراءات الشراء	250	232	92,8
24 - استعراض إجراءات التصرف	60	51	85
25 - إجراء زيارات لتقديم المساعدة الميدانية للبعثات من أجل رصد وتقييم أداء اللجان المحلية للعقود في بعثات حفظ السلام	2	1	50
26 - تنظيم دورات تدريبية بخصوص لجان العقود ومجالس حصر الممتلكات دعماً لبعثات حفظ السلام	7	14	200
27 - تسجيل عدد إضافي من الموظفين لاستخدام موارد التدريب المتعلقة بلجان العقود ومجالس حصر الممتلكات المتاحة على شبكة الإنترنت	50	57	114
28 - قيام خبراء مستقلين رفيعي المستوى باستعراض الطعون المتعلقة بالشراء	2	-	-
29 - إجراء زيارات لتقديم المساعدة في مجال المشتريات	3	2	66,7

(أ) اقترح هذا الباب في تقرير الميزانية (A/72/790/Rev.1) في إطار شعبة التحول المؤسسي والمساءلة، ووافقت عليه الجمعية العامة في قرارها 266/72 بء، في إطار مكتب وكيل الأمين العام، كجزء من الإصلاح الإداري.

نتائج الأداء الرئيسية

51 - في الفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 30 حزيران/يونيه 2019، عُقدت ثلاثة اجتماعات للمجلس المعني بالعلاقات بين الإدارة والعملاء وأفرزت تعليقات قيّمة بشأن نظام تفويض السلطة المنفذ حديثاً، بما في ذلك في سياق عمليات السلام. وخلال الفترة نفسها، قدمت أمانة اللجنة الخامسة الدعم التقني والفني إلى 63 اجتماعاً رسمياً وغير رسمي من اجتماعات اللجنة الخامسة بشأن مسائل حفظ السلام. وأشارت نتائج استقصاءات رضا العملاء إلى أن نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة إلى الدورة الثالثة والسبعين للجنة الخامسة بلغت 95,7 في المائة. وتلقت وحدة التقييم الإداري 264 طلب تقييم إداري من الموظفين العاملين في بعثات حفظ السلام، وقد جرت تسوية نحو 28 في المائة من الحالات المقدمة خلال الفترة بطريقة غير رسمية في مرحلة التقييم الإداري، مما ساهم في الحد من عدد القضايا التي وصلت إلى الآليات الرسمية لتسوية المنازعات.

52 - ولم تُجر زيارات الرصد على النحو المقرر، بالنظر إلى أن الأمر كان يقتضي سفراً آخر يتعلق بمبادرة العمل من أجل حفظ السلام، ولا سيما لمعالجة المسائل الشاملة ذات الصلة ببعثات حفظ السلام. ولم يتلق أمين سجل مجلس استعراض منح العقود في أمانة لجنة العقود في المقر ومجلس حصر الممتلكات في المقر، أي حالات مؤهلة خلال الفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 30 حزيران/يونيه 2019، وبالتالي لم تكن هناك حاجة إلى إشراك مستشارين خارجيين. وفيما يتعلق بالنتائج 19، تقدمت وحدة التقييم الإداري في العمل المتعلق بدليل الدروس المستفادة، الذي تأخر بسبب الحجم الكبير لطلبات التقييم الإداري.

2 - مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية

53 - واصل مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية دعم خطة الأمين العام للإصلاح التي تهدف إلى زيادة الفعالية والكفاءة. واضطلع المكتب بدور هام في تحديد السيولة والمشاكل الهيكلية الأوسع نطاقا التي تواجهها المنظمة، بما في ذلك ميزانية حفظ السلام والتحديات النقدية. وقد أعد المكتب تقرير الأمين العام المعنون "تحسين الحالة المالية للأمم المتحدة" (A/73/809)، والذي قدم مقترحات مفصلة لمعالجة مسائل السيولة والمشاكل الهيكلية الأوسع نطاقا التي تعوق إدارة الميزانية.

54 - وثُقت مجموعة من إجراءات المحاسبة الموحدة المنسقة للبيانات المالية للمجلدين الأول والثاني من أجل إقفال حسابات البعثات. وفيما يتعلق بعمليات الخزنة، واصل مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية تقديم التوجيه إلى بعثات حفظ السلام بشأن السياسات والإجراءات ذات الصلة. وواصل أيضا مبادرة توحيد الحسابات المصرفية ودمجها من أجل تبسيط العمليات وخفض عدد الحسابات المصرفية في بعثات حفظ السلام.

55 - ولتعزيز إدارة الميزانية، عمل المكتب على نحو وثيق مع البعثات في رصد استخدام الموارد المعتمدة أثناء تنفيذ الميزانيات. ولزيادة فرص تنفيذ البعثات لولاياتها، تم إيلاء الاهتمام لتحديد الأولويات الرئيسية للبعثات، إلى جانب الاحتياجات من الموارد المرتبطة بتلك الأولويات، ومناقشتها معها. وعلاوة على ذلك، وفر المكتب رصد الأنشطة المتصلة بإدارة الممتلكات والإشراف عليها من أجل بيان الحسابات في نهاية السنة في جميع بعثات حفظ السلام، بما في ذلك الضوابط الداخلية للتحقق المادي السنوي واستعراضات اضمحلال القيمة.

56 - وكجزء من رصد الحسابات، جرى استعراض الأنماط غير المنتظمة في حسابات البعثات ومتابعتها معها على أساس شهري. وبالاشتراك مع إدارة الدعم العملياتي، قدم المكتب الدعم لمشروع "تسوية المخزون المادي واستخدامه الأمثل"، وهو ما ساعد بعثات حفظ السلام على استعراض سجلات المخزون وتنظيفها، بما في ذلك ما يخص زيارات البعثات والتدريب. ونُظمت دورات تدريبية فيما يتعلق بالتغييرات المقبلة في المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام المتعلقة بإثبات الإيراد وبالإيجارات.

57 - وفيما يتعلق بعمليات الخزنة، أدار المكتب الاستثمارات والسيولة في صناديق حفظ السلام، ونفذ عمليات تحديد أرصدة الحسابات المصرفية التي تديرها بعثات حفظ السلام، ونفذ المهام المتعلقة بكشوف المرتبات غير المحلية (بما في ذلك منح التعليم) وتسديد المدفوعات للموردين نيابة عن بعثات حفظ السلام، وجهاز التعديلات المتعلقة بتسجيل أفرقة الموقعين على الحسابات المصرفية. وعلاوة على ذلك، وفي إطار خدمات التأمين التجاري، أكمل المكتب عملية شراء وثائق التأمين على السيارات والمعدات المتنقلة والمسؤولية العامة الأجنبية في جميع أنحاء العالم، مما أفرز وفورات كبيرة في التكاليف لجميع المشاركين، ولا سيما البعثات الميدانية.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
100 الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 76 الأداء الفعلي		قُدِّم في المواعيد المستهدفة ما عدده 13 تقريراً (76 في المائة) من مجموع التقارير المالية للفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 30 حزيران/يونيه 2019 وهو 17 تقريراً. وقُدِّمت تقارير الميزانية لحساب الدعم ومركز الخدمات الإقليمي في عنيتي وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، بعد التاريخ المستهدف بسبب الحاجة إلى إجراء مشاورات مستفيضة بشأن جوانب الدعم التشغيلي للبعثات. ولم يكن التقرير عن ميزانية بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية قد قُدِّم نظراً لانتظار أن يتخذ مجلس الأمن قراراً بشأن ولاية هذه البعثة	'1' تقديم 100 في المائة من التقارير بحلول المواعيد النهائية للوثائق من أجل إتاحة نشرها بجميع اللغات الرسمية في وقت واحد
صفر الأداء المستهدف صفر الأداء المقدر صفر الأداء الفعلي		أُنجز. لم ترد أي تعليقات سلبية بشأن شكل وطريقة عرض ميزانيات عمليات حفظ السلام وتقارير أدائها وغير ذلك من التقارير ذات الصلة من التقارير ذات الصلة	'2' عدم احتواء التقارير التشريعية على تعليقات سلبية بشأن شكل وطريقة عرض ميزانيات عمليات حفظ السلام وتقارير أدائها وغير ذلك من التقارير ذات الصلة
5 الأداء المستهدف 5 الأداء المقدر 5 الأداء الفعلي		أُنجز. قُدِّمت ردود خطية على أسئلة المتابعة إلى اللجنتين في موعد لا يتجاوز في المتوسط 5 أيام عمل من تاريخ استلام الطلبات. وقد تعلّقت الاستثناءات عن ذلك بطلبات مفصلة تطلبت إعداد البعثات الميدانية تحليلات، وتجميع النتائج والتحقق منها في المقر	'3' الرد على طلبات اللجنة الخامسة واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية للحصول على معلومات تكميلية في موعد لا يتجاوز 5 أيام عمل من تاريخ استلام الطلب
100 الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي		أُنجز. أُطلع مجلس الأمن على الآثار المترتبة في الموارد والدعم الميداني بالنسبة للعمليات الميدانية الموسعة والتي تخضع لعملية انتقالية	'4' إطلاع مجلس الأمن على الآثار المترتبة في الموارد والدعم الميداني أثناء النظر في العمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تخضع لعملية انتقالية (النسبة المئوية)

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
إيجابي	الأداء المستهدف	إيجابي	5' الحصول على رأي إيجابي من مجلس مراجعي الحسابات عن البيانات المالية لعمليات حفظ السلام	أُنجز. صدر رأي غير مشفوع بتحفظ بشأن البيان المالي للفترة 2018/2017. ومن المتوقع إصدار الرأي بشأن الفترة 2019/2018 في كانون الثاني/يناير 2020	إيجابي
إيجابي	الأداء المقدر	إيجابي	6' إتاحة البيانات المالية لمجلس مراجعي الحسابات في غضون 3 أشهر من انتهاء الفترة المالية (بالأشهر)	أُنجز. أُتيحت البيانات المالية لمجلس مراجعي الحسابات في غضون 3 أشهر من انتهاء الفترة المالية	3
إيجابي	الأداء الفعلي	3	7' إتاحة تقارير شهرية على الإنترنت عن حالة الاشتراكات بحلول نهاية الشهر التالي (بالأشهر)	أُنجز. أُعدت تقارير شهرية وأُتيحت على الإنترنت للاشتراكات بحلول نهاية الشهر التالي (بالأشهر) للدول الأعضاء والمستخدمين في مكاتب الأمم المتحدة من خلال البوابة الإلكترونية للاشتراكات	1
إيجابي	الأداء الفعلي	1	الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر وإنشاء عمليات حفظ السلام استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن		

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
21	الأداء المستهدف	21	1' التخطيط للاحتياجات من الموارد للعمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تخضع لعملية انتقالية استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن، في موعد لا يتجاوز 21 يوم عمل من تاريخ استلام الطلب	أُنجز. قُدمت طلبات للحصول على موارد إضافية إلى اللجنة الاستشارية لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان في موعد لا يتجاوز، في المتوسط، 21 يوم عمل بعد تلقيها	21
3	الأداء المستهدف	3	2' إعداد العمليات المصرفية في غضون 3 أشهر من إنشاء عمليات حفظ السلام الجديدة (بالأشهر)	لم تُنشأ أي عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الفترة	3
3	الأداء المقدر	3	لا ينطبق		

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
الأداء المستهدف	6	أنجز. تمت الاستجابة لطلبات تقديم الخدمات الإدارية إلى الميدان، بما في ذلك الردود على الاستفسارات المتعلقة بمسائل السياسات المالية، وطلبات البيانات المرجعية، والاستفسارات المتعلقة باسترداد التكاليف في غضون 6 أيام عمل	'1' عدد الأيام اللازمة للاستجابة لطلبات تقديم الخدمات الإدارية إلى الميدان، بما في ذلك الردود على الاستفسارات المتعلقة بمسائل السياسات المالية، وطلبات البيانات المرجعية، والاستفسارات المتعلقة باسترداد التكاليف (بالأيام)
الأداء المستهدف	3	في 30 حزيران/يونيه 2019، كانت الالتزامات المستحقة عن الخدمات المقدمة من القوات ووحدات الشرطة المشكلة لا تتجاوز 3 أشهر فيما يخص 5 بعثات ميدانية عاملة تضم عنصرَي الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة. وفي 30 حزيران/يونيه 2019، كانت المبالغ المستحقة عن الخدمات المقدمة من القوات ووحدات الشرطة المشكلة قد سُددت عن المستحق حتى تشرين الأول/أكتوبر 2017 بالنسبة لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، والمستحق حتى كانون الثاني/يناير 2018 بالنسبة لبعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، والمستحق حتى كانون الثاني/يناير 2019 بالنسبة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وذلك بسبب ضيق في السيولة	'2' عدم تجاوز الالتزامات المستحقة عن القوات ووحدات الشرطة المشكلة مدة 3 أشهر
الأداء المستهدف	90	أنجز. فقد كان تقييم نسبة 95 في المائة من المجيبين على الاستقصاء للخدمات المتلقاة من شعبة الشؤون المالية للعمليات الميدانية هو أنها مُرضية أو أعطوها تقديرًا أعلى	'3' إعراب 90 في المائة من المجيبين على استقصاءات العملاء عن ارتياحهم إزاء الخدمات التي يتلقونها (النسبة المئوية للمجيبين الذين يعربون عن ارتياحهم)
الأداء المستهدف	100	أنجز. تم توفير رصد الأنشطة المتصلة بإدارة الممتلكات والإشراف عليها من أجل بيان	'4' تنفيذ الإطار المستكمل لإدارة الأصول الثابتة في عمليات حفظ السلام، عن طريق توفير

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
100	الأداء الفعلي	الحسابات في نهاية السنة في جميع بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، بما في ذلك الضوابط الداخلية للتحقق المادي السنوي واستعراضات اضمحلال القيمة. وتم أيضا تقديم التدريب وإصدار الشهادات للموظفين الذين يضطلعون بمسؤوليات تتصل بإدارة الممتلكات	سياسات وتوجيهات ودورات تدريبية وبرامج تأهيل بشأن إدارة الممتلكات		
نعم	الأداء المستهدف	أنجز. جرى استعراض القيودات المالية للتأكد من امتثالها للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ولإطار إدارة الممتلكات	5' امتثال الجانب المتعلق بإدارة الممتلكات في البيانات المالية للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام		
نعم	الأداء المقدر				
نعم	الأداء الفعلي				
100	الأداء المستهدف	أنجز. جرى التوفيق بين إجراءات المحاسبة الموحدة لعمليات حفظ السلام وإجراءات عمليات الميزانية العادية. واستُخدمت مجموعة من الإجراءات المنسقة خلال الفترة	6' وضع جميع إجراءات التشغيل الموحدة ودليل المحاسبة لدعم المحاسبة والإبلاغ استناداً إلى المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (النسبة المئوية)		
100	الأداء المقدر				
100	الأداء الفعلي				
100	الأداء المستهدف	أنجز. تم استعراض جميع عقود التأمين، وتقديم التوجيه والمشورة بشأن أحكام التأمين وبنود ضمان التعويض في عقود حفظ السلام المعقدة في غضون 30 يوما	7' إسداء المشورة بشأن شروط التأمين في عقود حفظ السلام المحالة إلى شعبة المالية في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استلام الطلب (النسبة المئوية للمجيبين الذين يعربون عن ارتياحهم)		
100	الأداء المقدر				
100	الأداء الفعلي				
100	الأداء المستهدف	أنجز. جُهزت 100 في المائة من الرسائل الموجهة إلى الدول الأعضاء في غضون 30 يوما من اتخاذ القرارات	8' تجهيز 100 في المائة من الرسائل الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن الاشتراكات في غضون 30 يوما من اتخاذ القرارات		
100	الأداء المقدر				
100	الأداء الفعلي				
1,24	الأداء المستهدف	أنجز. تحقق معدل عائد يساوي أو يفوق سعر فائدة سندات خزانة الولايات المتحدة المستحقة بعد 90 يوما بالنسبة إلى الاستثمارات المقومة بدولار الولايات المتحدة	9' تحقيق معدل عائد على المجمع الاستثماري لحسابات دعم عمليات حفظ السلام يساوي أو يفوق سعر فائدة سندات خزانة الولايات المتحدة المستحقة بعد 90 يوما بالنسبة إلى الاستثمارات المقومة بدولار الولايات المتحدة (الأساس المرجعي للأمم المتحدة)		
0,75	الأداء المقدر				
2,46	الأداء الفعلي				
100	الأداء المستهدف	أنجز. تم تقديم دعم الخدمات لمستعملي نظام المعلومات المالية ومعلومات الميزانية بنسبة 100 في المائة	10' توافر دعم الخدمات لمستعملي نظام المعلومات المالية ومعلومات الميزانية بنسبة 100 في المائة		
100	الأداء المقدر				
100	الأداء الفعلي				

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
الجمعية العامة			
اللجنة الخامسة			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - الاجتماعات الرسمية للجنة	13	6	46,2
2 - المشاورات غير الرسمية للجنة	55	50	90,9
اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
3 - جلسات الاستماع التي تعقدها اللجنة الاستشارية	50	26	52
وثائق الهيئات التداولية			
تقارير الأمين العام			
4 - ميزانية عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020	13	13	100
5 - الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام (الاستعراض العام، وحساب الدعم، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي)	4	4	100
6 - البيانات المالية للسنة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2018 والتقرير المالي حول عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2017 إلى 30 حزيران/يونيه 2018	1	1	100
مذكرات الأمين العام			
7 - الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام	4	4	100
خدمات أخرى			
8 - توفير معلومات مالية تكملية للجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية واللجنة الخامسة بخصوص 12 من عمليات حفظ السلام العاملة ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال، وأداء الميزانية لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، والتصرف في أصول عملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وحساب الدعم	19	19	100
9 - إجراء مناقشات مع الدول الأعضاء، بما في ذلك البلدان المساهمة بقوات، بشأن المسائل المالية المتعلقة بعمليات حفظ السلام والتزامات البعثات	21	21	100
10 - استعراض وتنسيق الردود على أسئلة المتابعة الواردة من الهيئات التشريعية بشأن 12 من عمليات حفظ السلام العاملة ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وحساب الدعم والمسائل الشاملة	1 900	2 962	155,9
11 - إعداد البيانات التي ستُقدّم إلى مجلس الأمن، وإعداد تقارير أخرى عن الأنشطة غير المتعلقة بعمليات حفظ السلام والتي يأذن بها مجلس الأمن في قراراته	5	18	360
خدمات الدعم الإداري (الموارد المقررة الأخرى)			
إدارة الشؤون المالية			
12 - الرقابة المالية، بما في ذلك الإشراف على الموظفين المعيّنين لأداء وظائف في إدارة الموارد المالية في العمليات الميدانية (عدد البعثات)	15	12	80
13 - رصد توصيات مراجعي الحسابات والمتعلقة بجوانب المحاسبة والميزنة للعمليات الميدانية (عدد البعثات)	15	15	100
14 - استعراض وإقرار جميع طلبات البيانات المرجعية لحفظ السلام (عدد البعثات)	15	15	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
15 - استعراض جميع خطط تكاليف الأنشطة المتعلقة باسترداد تكاليف حفظ السلام وتوفير التدريب (عدد البعثات)	15	10	66,7
الخدمات المالية المتصلة بأنشطة حفظ السلام			
16 - إصدار أذون تمويل وأذون توظيف لعمليات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي ومركز الخدمات الإقليمي في عنتبي وإدارات المقر ومكاتبه والصناديق الاستثمارية لحفظ السلام على نحو مستمر	265	271	102,3
17 - الرصد الأسبوعي للوضع النقدي للحسابات الخاصة لعمليات حفظ السلام واستخدام صندوق احتياطي حفظ السلام	26	26	100
18 - تقديم التوجيه السياسي إلى 12 عملية حفظ سلام عاملة ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال ومركز الخدمات الإقليمي في عنتبي وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي و 14 من إدارات ومكاتب المقر، بشأن إعداد مقترحات الميزانية وتقارير الأداء، بما في ذلك ما يتعلق بالقواعد المالية والنظام المالي، والسياسات والإجراءات، والميزنة على أساس النتائج، والتوصيات الصادرة عن الهيئات التشريعية، وإنشاء الصناديق الاستثمارية ذات الصلة	29	29	100
19 - القيام بزيارات إلى عمليات حفظ السلام وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي ومركز الخدمات الإقليمي في عنتبي لإسداء المشورة الاستراتيجية وتقديم المساعدة في الموقع بشأن مسائل الميزانية والمسائل المالية	5	-	-
20 - تنظيم وعقد اجتماعات عن طريق الفيديو مع عمليات حفظ السلام، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، ومكتب الدعم الإقليمي في عنتبي، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، واجتماعات شخصية مع الإدارات والمكاتب في المقر، حسب وعند الاقتضاء، بشأن إعداد مقترحات ميزانيات البعثات، وتقييم الاحتياجات من الموارد، وتنفيذ مبادرات هامة في مجال الإدارة المالية	10	16	160
21 - وضع معايير للعناصر الرئيسية لتوفير الموارد وإطار تحليلي لجميع جوانب العمل بغية تحسين فعالية التكلفة في تحليل دعم توفير الموارد على الصعيد الميداني	1	1	100
22 - الرقابة المالية للعمليات الميدانية قيد التصفية	1	1	100
23 - صياغة الاحتياجات من الموارد اللازمة لدعم تقييم العمليات الميدانية الجديدة والآخذة في التوسع والتي تخضع لعملية انتقالية والتي هي قيد التصفية استجابةً للولايات الصادرة عن مجلس الأمن، ولدعم التخطيط لهذه العمليات	1	1	100
24 - صياغة الاحتياجات من الموارد المترتبة على اتخاذ مبادرات جديدة ونشوء ظروف غير متوقعة وحدثت تغيير في البيئات	1	1	100
25 - تدريب موظفي شؤون الميزانية والمالية في عمليات حفظ السلام على النظم المالية وأساليب العمل الجديدة والقائمة في الميدان	1	1	100
26 - إسداء المشورة المتخصصة بشأن وضع نُهج ومنهجيات للميزنة وقياس تكاليف تقديم الخدمات للمستخدمين الداخليين والخارجيين	1	-	-
27 - تقديم توجيهات بشأن تعزيز تسجيل وتحليل تكاليف الأنشطة المنفّذة لفائدة مقدمي الخدمات والمستفيدين منها وتعزيز الإبلاغ عنها	1	-	-
28 - إسداء المشورة المتخصصة وتقديم الدعم بشأن السياسات والإجراءات المالية في نظام أوموجا	1	1	100
إدارة المرافق			
خدمات التوجيه والرقابة في مجال السياسة العامة			
29 - نشر دليل إدارة الممتلكات	1	-	-
30 - عقد دورات تدريبية ومبادرات توعية لمديري الممتلكات في جميع المكاتب خارج المقر وفي اللجان الإقليمية والبعثات الميدانية	1	1	100
31 - تقديم التدريب وإصدار الشهادات للموظفين الذين يضطلعون بمسؤوليات تتصل بإدارة الممتلكات	25	80	320
32 - استعراض القيودات المالية للتأكد من امتثالها للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ولإطار إدارة الممتلكات	100	115	115
33 - إدارة البيانات المرجعية لنظام أوموجا المتعلقة بتصنيف الممتلكات	8 170	14 436	176,7
34 - تقديم الدعم للمسائل المتعلقة بنظام أوموجا	5	6	120

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
الشؤون المالية			
35 - تعزيز الضوابط الداخلية في جميع عمليات وبعثات حفظ السلام	15	15	100
36 - توفير التوجيه بشأن استدامة الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية في البعثات	15	15	100
37 - إسداء المشورة إلى عمليات حفظ السلام بشأن النظام المالي والقواعد المالية؛ والسياسات والإجراءات والممارسات المحاسبية؛ والمسائل المتعلقة بالتأمين	15	15	100
38 - توفير التدريب والتوجيه السياساتي لعمليات التمويل في الميدان بشأن تحسين الضوابط الداخلية وتصويب نتائج مراجعة الحسابات	15	15	100
39 - التفاوض بشأن 6 وثائق تأمين تغطي عمليات حفظ السلام وتشمل وثيقة التأمين الجوي الرئيسية ووثيقة التأمين على مركبات البعثات المستخدمة في شتى أرجاء العالم وإدارة هذه الوثائق (الرقم السنوي)	6	11	183,3
40 - توفير التأمين الصحي والتأمين على الحياة لكل من يحق له الاستفادة منهما من الموظفين الدوليين والوطنيين العاملين في مجال حفظ السلام ومُعاليهم (الرقم السنوي)	53 222	52 989	99,6
41 - تسوية مطالبات التأمين التجارية المتعلقة بعمليات حفظ السلام والمطالبات التي يستعرضها المجلس الاستشاري المعني بمطالبات التعويض	25	40,5	162
42 - القيام في الوقت المناسب بإصدار رسائل تتعلق بالأنشطة المقررة ورسائل تذكيرية شاملة إلى الدول الأعضاء بشأن الأنشطة المقررة غير المدفوعة	3 474	3 820	110
43 - تجهيز 1 750 تسوية استثمارية لعمليات حفظ السلام وفقاً للمعايير المعمول بها في هذا المجال	1 750	320	18,3
44 - تجهيز نحو 1 727 من الإيصالات المتعلقة بمساهمات الدول الأعضاء في عمليات حفظ السلام، وتعهّد سجلات دقيقة ومستكملة للمساهمات غير المسددة	1 727	1 838	106,4
45 - تقديم خدمات فعالة للجنة الاشتراكات بتوفير كل البيانات المطلوبة في الوقت المناسب	46	45	97,8
46 - إجراء معاملات الصرف الأجنبي	575	1 665	289,6
47 - إجراء التسويات الاستثمارية	300	330	110
48 - تسديد المدفوعات لبعثات حفظ السلام (الرقم السنوي)	150 000	486 781	324,5
49 - تنفيذ عمليات تحديد الموارد في المصارف الداخلية لعمليات حفظ السلام (الرقم السنوي)	900	6 190	687,8
50 - تنفيذ التعديلات المدخلة على أسماء الموظفين المعتمدة توقيعهم لدى المصارف	100	45	45
51 - تعهّد وتحديث وتشغيل نظم معلومات الميزانية والمالية المحوسبة؛ وإدارة هياكل البيانات ومراقبة النظم	1	1	100
52 - تعهّد جداول الحسابات وغير ذلك من البيانات ذات الصلة بالشؤون المالية (عدد أوامر العمل لمجموعات العلامات التمييزية وتقديم الخدمات)	1 200	889	74,1
الخدمات المتعلقة بالمعلومات المالية			
53 - تحسين تقارير الإدارة المالية (عدد التقارير والبيانات المستخلصة المقدمة)	25	25	100
54 - تحديث وتعهد نظام سويقت والبيانات المتعلقة بالدفع في نظام المدفوعات العالمية للأمم المتحدة (عدد المدفوعات التي يتم دعمها)	65 000	65 000	100
55 - استحداث تطبيقات مالية مخصصة وتحسينها (عدد التطبيقات)	2	2	100

نتائج الأداء الرئيسية

58 - في سياق الدعم المقدم إلى الميدان، عزز مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية اتصالاته بالبعثات الميدانية من خلال القيام بزيارات إلى البعثات والتداول بالفيديو لتقديم المشورة التقنية والتوجيه بشأن الميزنة القائمة على النتائج، والتوظيف، والاحتياجات من الموارد المالية، ولتقديم الدعم للبعثات فيما يخص صياغة الميزانية. وقدم المكتب التوجيه بشأن استخدام الموارد في الوقت المناسب، مع الحرص على تعزيز

التقيد بالاعتمادات الموافق عليها، وساعد بعثات حفظ السلام في النهوض بعبء العمل الثقيل المتعلق بعملية إقفال الحسابات في نهاية السنة المالية. وتولى المكتب أيضا المسؤولية عن إدارة الأنشطة المتعلقة بالبيانات المرجعية للمواد في نظام أوموجا، إذ وفر التوجيه بشأن السياسات والعمليات والإجراءات المتصلة بالبيانات المرجعية للمعدات والمخزونات والممتلكات والأصول الثابتة. ويمثل إعداد تقرير الأمين العام عن تحسين الحالة المالية للأمم المتحدة (A/73/809) أحد النواتج الإضافية.

59 - وفيما يتعلق بالنتائج 19، أجريت زيارات ميدانية في عام 2018 لمساعدة البعثات في صياغة الميزانية. وفيما يتعلق بالنتائج 43، وبسبب إلغاء النظام السابق للمبالغ المودعة والمسحوبة، لم تعد المعاملات تسجل بشكل منفصل.

3 - مكتب الموارد البشرية

60 - واصل مكتب الموارد البشرية العمل على نطاق واسع مع لجان دراسة الرواتب المحلية في بعثات حفظ السلام على إنجاز دراسات شاملة ومؤقتة للمرتبات. ويعزى تجهيز طلبات التصنيف الواردة من بعثات حفظ السلام على وجه السرعة إلى الإطار الجديد لتفويض السلطة الذي دخل حيز النفاذ في 1 كانون الثاني/يناير 2019. وقد عزز موقع شبكي داخلي أنشئ مؤخرا القدرة على تتبع حالات التعويض والتصنيف والمعلومات الرئيسية المتعلقة بها. وواصل أيضا المكتب، يقود في ذلك مجموعة تركيز شبكة الموارد البشرية، تقديم الدعم للنشط للجنة الخدمة المدنية الدولية في استعراض منهجية دراسات المرتبات لمراكز العمل التي ليس بها مقار.

61 - وأجرى مكتب الموارد البشرية مشاورات مكثفة مع الميدان بشأن سياسة الإجراء الطبي. وبالإضافة إلى تقديم الدعم للبعثات الميدانية في ممارسة تفويضها المتزايد للسلطة، أسهم مكتب الموارد البشرية بنشاط في الفريق العامل المعني بإجازة الأبوين التابع لشبكة الموارد البشرية، من خلال دعم إدراج منظور الموظفين العاملين في الميدان واحتياجاتهم. وعلاوة على ذلك، قدم مكتب الموارد البشرية عدة نشرات إدارية بشأن مواضيع تهم البعثات الميدانية، بما في ذلك تقليص حجم البعثات، والاستحقاقات الخاصة للموظفين العاملين في مراكز عمل معينة، والتدابير الخاصة المؤقتة لتحقيق المساواة بين الجنسين.

62 - وفي محاولة لاجتذاب أكبر عدد ممكن من المرشحين المؤهلين، ولا سيما النساء، إلى عمليات السلام، نُظمت طائفة واسعة من أنشطة الاتصال، بما في ذلك حلقات العمل والحلقات الدراسية المتعلقة بالتوعية بالتطوير الوظيفي في البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة. إلى جانب ذلك، استُخدمت وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من وسائل الاتصال بفعالية للترويج لفرص العمل داخل المنظمة وتقديم سير بعض من العاملين فيها.

63 - ومن خلال إنشاء شعبة القانون الإداري الجديدة، تم الجمع بين الأعمال المتعلقة بالطعون والتأديب وأعمال الفريق المعني بالسلوك والانضباط، مع التركيز على التصدي للحوادث الخطيرة لضمان اتباع نهج متكامل على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك في العمليات الميدانية. وكفلت الشعبة أن معايير السلوك متسقة وقابلة للتطبيق فعليا على جميع فئات الأفراد التابعين للأمم المتحدة، بمن فيهم أولئك الذين تنشرهم الدول الأعضاء. وفي إطار الجهود الرامية إلى تغيير ثقافة المنظمة نحو المزيد من الشفافية والمساءلة، ركزت الشعبة أيضا على الجهود الوقائية والإدارة الشاملة للمخاطر وآليات المساءلة لجميع فئات الأفراد.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' إتاحة تقارير شبكية موجهة للدول الأعضاء تتضمن المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية الخاصة بالعمليات الميدانية (النسبة المئوية)	أُنجز. أُتيحت لجميع الدول الأعضاء خلال الفترة المشمولة بالتقرير إمكانية الاطلاع على التقارير على شبكة الإنترنت من خلال نظام "عين على الموارد البشرية" (HR Insight)	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' الاستجابة في الوقت المناسب (استعراضها في غضون 7 أيام) للحوادث الخطيرة	أُنجز. تمت الاستجابة للعملاء المتضررين من الحوادث الخطيرة (المديرون والموظفون) في المواعيد المحددة مع الشروع في عمليات المتابعة (إسداء المشورة في مجال السياسات)	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100
2' تجهيز الطعون والقضايا التأديبية في حينها ضمن الآجال القانونية	أُنجز. قُدمت الردود ضمن الآجال القانونية في جميع الحالات التي رفعها موظفو حفظ السلام إلى محكمة الأمم المتحدة للمنازعات	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100
3' استعراض جميع مزاعم سوء السلوك الجسيم التي تبلغ إلى عمليات حفظ السلام في غضون 7 أيام من ورودها، لإدراجها في نظام تتبع حالات سوء السلوك	تم إدراج 91 في المائة من الادعاءات في غضون 7 أيام	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 91
4' تحقيق عمليات حفظ السلام للأهداف المحددة في المؤشرات الاستراتيجية لسجل أداء إدارة الموارد البشرية (النسبة المئوية)	نقل النشاط إلى شعبة التحول المؤسسي والمساءلة. ويجري إنشاء فريق عامل لضمان الانتقال السلس	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي لا ينطبق

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
الجمعية العامة			
1 - إعداد تقرير سنوي عن تركيبة الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك الخصائص الديمغرافية للموظفين في العمليات الميدانية	1	1	100
خدمات الدعم الإداري			
خدمات إدارة الموارد البشرية			
شعبة القانون الإداري			
2 - تمثيل موقف الأمين العام في القضايا المتعلقة بموظفي حفظ السلام على مستوى الدرجة الأولى في نظام العدل الداخلي (محكمة الأمم المتحدة للمنازعات في نيويورك ونيروبي وجنيف)	75	152	202,7
3 - معالجة المسائل التأديبية المحالة إلى إدارة الدعم العمليات لكي تتخذ إجراء بشأنها	75	76	101,3
4 - إسداء المشورة كتابيا وشفويا في مجال السياسات العامة إلى إدارة الدعم العملي وإدارة عمليات السلام والبعثات الميدانية بشأن مسائل الموارد البشرية التي تهمّ بالموظفين العاملين في عمليات حفظ السلام، بما في ذلك بشأن إطار السياسة العامة ذي الصلة، ووضع وتفسير القواعد والأنظمة المعمول بها والامتثال لها	90	176	195,6
5 - تقديم الدعم الموضوعي للسياسات العامة بهدف تعزيز تصدي الأمم المتحدة للاستغلال والانتهاك الجنسيين وغير ذلك من السياسات ذات الصلة المباشرة بالميدان (عدد الأيام)	70	70	100
6 - استعراض التحقيق: إحالة قرابة 90 تقريراً من التقارير الداعمة لادعاءات سوء السلوك والمسائل ذات الصلة إلى الأمم المتحدة أو الدول الأعضاء لكي تتخذ بشأنها الإجراءات التأديبية المناسبة	1	1	100
7 - تسجيل حوالي 125 من ادعاءات سوء السلوك من الفئة الأولى و 275 ادعاء من الفئة الثانية وتتبعها في نظام تتبع حالات سوء السلوك	1	1	100
8 - مشاركة الدول الأعضاء عن طريق التواصل السنوي مع البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة، واجتماعات المائدة المستديرة وفرادى الاجتماعات الثنائية خلال زيارة التواصل	1	1	100
شعبة الاستراتيجيات والسياسات العالمية			
9 - تنفيذ مجموعة عناصر الأجر الجديدة للنظام الموحد التي وافقت عليها الجمعية العامة في قرارها 244/70 والتي تنطبق على جميع الموظفين المعيّنين دولياً العاملين في الميدان، بما في ذلك وضع جدول مرتبات جديد لفئة الخدمة الميدانية	1	1	100
10 - وضع إطار لسياسات الموارد البشرية يخضع للتشديد والتبسيط والتحديث وينطبق على الميدان بهدف التعجيل بإيفاد بعثات في حالات الطوارئ والعمليات المفاجئة	1	1	100
11 - إعداد وإصدار الأوامر الإدارية والتعميمات الإعلامية عن إطار السياسات وشروط خدمة الموظفين الميدانيين	28	23	82,1
12 - إجراء دراسات استقصائية شاملة ومؤقتة للمرتبات في بعثات حفظ السلام بالتشاور مع لجان دراسة المرتبات المحلية	8	8	100
13 - استعراض طلبات بدل الإقامة اليومي المخصص للموظفين الميدانيين	9	3	33,3
14 - توجيه بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال بشأن ممارسة السلطة المفوضة في مجال إدارة الموارد البشرية، بوسائل منها القيام بزيارات لدعم البعثات	15	42	280
15 - إبلاغ بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال، بما في ذلك إبلاغ مجلس الأداء الإداري ولجنة الإدارة وفريق استعراض الأداء بالمعلومات المتعلقة بسجل أداء إدارة الموارد البشرية	15	13	86,7
16 - إدخال تحسينات على إطار التنقل والتطوير الوظيفي لكفالة أن يلي على أحسن وجه احتياجات العمليات الميدانية	15	1	6,7
17 - تقديم الخبرات والأساليب والأدوات والتكنولوجيا في مجال التقييم من أجل دعم عمليات فرز وتقييم المتقدمين لوظائف في بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	15	-	-

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
18 - إفاد بعثات تواصل بهدف الاهتمام إلى المرشحين المناسبين للعمل في العمليات الميدانية وفي مجال الدعم المقدم من المقر لعمليات حفظ السلام (عدد البعثات)	1	3	300
19 - تقديم التوجيه بشأن تنفيذ نظام إنسبيرا لإدارة المواهب باستخدام الأدلة التوجيهية وغيرها من الأدوات لدعم عمليات حفظ السلام	3	3	100
20 - بلورة التغييرات اللازم إدخالها على نظام إنسبيرا لإدارة المواهب لكي يتلاءم مع احتياجات عمليات حفظ السلام واختبارها وتنفيذها والإبلاغ عنها	10	10	100
21 - إنجاز الأعمال المتعلقة بنظام إنسبيرا لإدارة المواهب التي طرحت لمعالجة المسائل المتصلة بالمهام المطلوبة لعمليات حفظ السلام	25	25	100
22 - وضع معايير للأمم المتحدة من أجل تحسين سلامة المرضى ونوعية الرعاية في مرافق الرعاية الصحية التابعة للأمم المتحدة	1	1	100
23 - تصميم برنامج ووضعه بهدف تحسين الصحة العقلية لجميع الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة التابعين للأمم المتحدة في مرحلة ما قبل النشر وما بعده	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

64 - خلال فترة الأشهر الستة، صدر 23 منشورا إداريا، وألغيت 5 منشورات أخرى، في حين أرسلت 10 منشورات إدارية ذات صلة مباشرة بالميدان للتشاور بشأنها بين الموظفين والإدارة. وبالإضافة إلى ذلك، وضع تقرير الفريق العامل المشترك بين الوكالات المعني بإجازة الأبوين في صيغته النهائية، تحت قيادة الأمانة العامة، لمناقشته من قبل شبكة الموارد البشرية التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق ولجنة الخدمة المدنية الدولية.

65 - وجرى تنقيح الأمر الإداري المتعلق بالاستحقاقات الخاصة للموظفين الذين يعملون في مراكز عمل معينة. كما عمل مكتب الموارد البشرية على إعداد الأمر الإداري المتعلق بتقليص حجم الموظفين الذي من شأنه أن يساهم في وضع إطار أكثر اتساقا وشفافية للموظفين المتأثرين بعمليات تقليص حجم الموظفين أو إعادة الهيكلة، وهي العمليات التي تواجهها، أو يتوقع أن تواجهها، بعض البعثات. وتم إصدار دليل نظام اختيار الموظفين، ودليل لمقدمي الطلبات، ونموذج جديد لتوفير إمكانية الدخول لنظام إنسبيرا.

66 - ومثلت شعبة القانون الإداري التابعة لمكتب الموارد البشرية الأمين العام أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات في ما مجموعه 152 قضية رفعها موظفو حفظ السلام. وعالجت أيضا ما مجموعه 76 مسألة أحيلت لاتخاذ إجراءات تأديبية في حق موظفي حفظ السلام.

67 - وبدأ تطبيق نظام تتبع مساعدة الضحايا في جميع عمليات حفظ السلام. ويجري الآن تقصي كل فئة من فئات الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في البعثات الميدانية، بمتوسط شهري يبلغ 236 من الموظفين المدنيين و 464 5 من الأفراد النظاميين. واستمرت جهود التواصل والتوعية مع الدول الأعضاء بشأن التدابير والأنشطة الرامية إلى منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما، بما في ذلك عقد اجتماع بشأن الصندوق الاستئماني لدعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

68 - وتأثر إصدار بعض المنشورات المتعلقة بسياسات الموارد البشرية بإجراء الجمعية العامة النظر في التعديلات المقترحة إدخالها على النظامين الأساسيين والإداريين للموظفين.

69 - وقرر الأمين العام وقف تنفيذ إطار التنقل في أواخر عام 2017. ورغم توقف التنفيذ، دعم مكتب الموارد البشرية عملية التشاور بشأن وضع نظام جديد للتنقل من خلال مجموعات للتركيز معنية بشؤون الإدارة وفريق عامل أنشأته اللجنة المشتركة بين الموظفين والإدارة كواحد من النواتج.

70 - وبدأ تنقيح الأمر الإداري المتعلق بالاستحقاقات الخاصة للموظفين الذين يعملون في مراكز عمل معينة، من أجل تنفيذ ما قرره الجمعية العامة في قرارها 273/73. وإضافة إلى ذلك، نُقلت إلى إدارة الدعم العملياتي، بعد تنفيذ الإصلاح الإداري، مهمة تقديم الخبرات والأساليب والأدوات والتكنولوجيا في مجال التقييم لدعم فرز وتقييم المتقدمين لوظائف في بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال.

4 - شعبة التحول في تسيير الأعمال والمساءلة

71 - تجمع شعبة التحول في تسيير الأعمال والمساءلة (الشعبة) بين المهام المكرسة لرصد وتعزيز الأداء والمساءلة على نطاق المنظمة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، وضعت الشعبة الأسس الكفيلة بتعزيز قدرة الأمانة العامة على التقييم الذاتي. وعملت الشعبة مع كيانات مختلفة على جمع مستلزمات تسيير الأعمال من أجل الإعداد لوضع قائمة مرشحين بخبراء التقييم في الفترة اللاحقة، بما في ذلك لعمليات السلام.

72 - وتلقت الشعبة سجلات المخاطر ليست عمليات لحفظ السلام واستعرضتها، وقدمت التوجيه بشأن أفضل الممارسات في مجال إدارة المخاطر تمشيا مع إطار السياسات العامة للأمانة العامة. وأجرت الشعبة أيضا مقابلات مع ممثلين من سبع بعثات لحفظ السلام كجزء من تقييم المخاطر على نطاق الأمانة العامة من أجل تقييم المخاطر الاستراتيجية التي تؤثر على البعثات.

73 - وفي أوائل عام 2019، أنشأت الشعبة بوابة إلكترونية لرؤساء البعثات من أجل صياغة كل من اتفاقاتهم التي يقرها الأمين العام، وتقديمها والاعتراف بها. وقدمت الشعبة الدعم إلى جميع رؤساء البعثات بشأن المسائل المتعلقة بتفويض السلطة، وأنشأت بوابة لتسجيل عمليات تفويض السلطة لرؤساء الكيانات، وكذلك عمليات التفويض الفرعي للسلطة من جانب رؤساء الكيانات. وأجرت الشعبة أيضا زيارات تتعلق بتفويض السلطة إلى بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، لتقديم الدعم العملي عند نقطة التنفيذ، وساعدت الكيانات بوجه خاص على إنشاء هيكلها الخاصة بالتفويض الفرعي.

74 - وفيما يتعلق بتعزيز المساءلة، قامت الشعبة بتحليل نتائج وتوصيات الهيئات الرقابية لتحديد مواطن الضعف المادية والظروف التي يمكن الإبلاغ فيها، ووجهت انتباه الإدارة العليا إليها؛ وقامت بتقديم تقارير فصلية عن تنفيذ التوصيات والمسائل ذات الصلة إلى لجنة الإدارة واللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة، وإعداد تقارير الأمين العام عن تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات.

75 - وأجرت أمانة لجنة استعراض الموردين التابعة للشعبة استعراضا للعناية الواجبة المتبعة إزاء البائعين فيما يتعلق بالمسائل المالية والأخلاقية ومسائل الأداء. وشملت الأمانة بخدماتها الاحتياجات التشغيلية للبعثات الميدانية، مع التقليل إلى أدنى حد من المخاطر المالية والأخلاقية والمخاطر المتعلقة بسمعة المنظمة.

76 - وأنشأت الشعبة لوحات متابعة إدارية لتزويد رؤساء البعثات بالمعلومات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات قائمة على الأدلة. وقدمت تقريراً عن مؤشرات الأداء الأساسية لجميع رؤساء الكيانات كمصدر موحد للقياسات والتحليل في جميع مجالات العمليات الإدارية، بما في ذلك الموارد البشرية، والشؤون المالية، والشراء، والسفر، وإدارة الأصول. وقدمت أيضاً تقارير تحليلية تشغيلية شهرية عن المجالات الرئيسية، مثل البنود المفتوحة المالية والتسويات المصرفية والسفر، لتمكين البعثات من تحديد المشاكل وحلها.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018	2019/2018	2019/2018
1' إتاحة بيانات الأعمال الاستراتيجية على الإنترنت للدول الأعضاء وبعثات حفظ السلام (عدد المنابر الشبكية)	أُنجز. وشملت تلك البيانات ما يلي: (أ) لوحات المتابعة الإدارية المخصصة لرؤساء الكيانات لاتخاذ قرارات قائمة على الأدلة؛ (ب) إتاحة تقرير مؤشرات الأداء الأساسية على الإنترنت لجميع رؤساء الكيانات كمصدر موحد للقياسات والتحليل في جميع مجالات العمليات الإدارية؛ (ج) إعداد تقارير تحليلية تشغيلية شهرية لتمكين البعثات من تحديد حالات التأخير أو الآثار الأخرى وتسويتها	الأداء المستهدف 3 الأداء المقدر 3 الأداء الفعلي 3
الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر وإنشاء عمليات حفظ السلام استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن		

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018	2019/2018	2019/2018
1' تفويض مستوى مناسب من السلطات إلى رؤساء بعثات حفظ السلام المنشأة حديثاً (النسبة المئوية من البعثات المنشأة حديثاً التي مُنحت تفويضاً للسلطة)	أُنجز. مُنح رؤساء جميع بعثات حفظ السلام تفويضاً للسلطة من الأمين العام بموجب النشرة ST/SGB/2019/2	الأداء المستهدف 100 الأداء المقدر 100 الأداء الفعلي 100

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
الأداء المستهدف 1 الأداء المقدر 3 الأداء الفعلي 8		أنجز. عُقدت جلستا إحاطة لرؤساء البعثات لشرح الإطار الجديد لتفويض السلطة، أعقبتهما أربع حلقات عمل وزيارتان موقعيتان إلى البعثات دعما لممارسة السلطات المفوضة في الميدان	1' حصول بعثات حفظ السلام على القدر اللازم من الدعم والتوجيه لإدارة مواردها بكفاءة وفعالية فيما يتعلق بتفويض السلطات (عدد إجراءات الدعم المتخذة)
الأداء المستهدف 2 الأداء المقدر 3 الأداء الفعلي صفر		خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ركز قسم الإدارة القائمة على النتائج على بناء القدرات الداخلية، بما في ذلك تقديم التدريب المكثف على الإدارة القائمة على النتائج، إضافة إلى جمع المعلومات على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وسيُشرع بشكل كامل في تقديم الدعم والتوجيه في مجال الإدارة القائمة على النتائج إلى بعثات حفظ السلام بمجرد إتمام نشر تطبيق التخطيط الاستراتيجي والميزنة وإدارة الأداء في إطار التوسعة 2 لنظام أوموجا	2' حصول بعثات حفظ السلام على القدر اللازم من الدعم والتوجيه لإدارة مواردها بكفاءة وفعالية فيما يتعلق بالإدارة القائمة على النتائج (عدد إجراءات الدعم المتخذة)
الأداء المستهدف 2 الأداء المقدر 6 الأداء الفعلي 3		أنجز. وشمل ذلك ما يلي: (أ) استعراض ثمانية سجلات للمخاطر من عمليات حفظ السلام وتقديم التوجيه بشأنها (ب) إجراء مقابلات مع ممثلين عن سبع عمليات لحفظ السلام لتقييم المخاطر الاستراتيجية التي تؤثر على البعثات (ج) تنظيم حلقتي عمل لإعداد الخدمات المقدمة إلى عمليات حفظ السلام	3' حصول بعثات حفظ السلام على القدر اللازم من الدعم والتوجيه لإدارة مواردها بكفاءة وفعالية فيما يتعلق بالإدارة المركزية للمخاطر (عدد إجراءات الدعم المتخذة)
الأداء المستهدف 2 الأداء المقدر 3 الأداء الفعلي 2		أنجز. جرى إطلاق عمليات حفظ السلام على مشروع سياسة عامة للتقييم الذاتي، وأجريت مناقشات بشأن الدعم مع عدة بعثات لحفظ السلام. وستكون هذه السياسة العامة بمثابة إطار شامل لإجراء التقييمات الذاتية في الأمانة العامة	4' حصول بعثات حفظ السلام على القدر اللازم من الدعم والتوجيه لإدارة مواردها بكفاءة وفعالية فيما يتعلق بالتقييم الذاتي (عدد إجراءات الدعم المتخذة)

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

3	الأداء المستهدف	أُنجز. قُدم الدعم والتوجيه لعمليات حفظ السلام	5' حصول بعثات حفظ السلام على القدر
5	الأداء المقدر	من خلال العروض التوضيحية والمتابعة وغير ذلك	اللازم من الدعم والتوجيه لإدارة مواردها بكفاءة
20	الأداء الفعلي	من أوجه التواصل	وفعالية في مجال الدراسات التحليلية للبيانات (عدد إجراءات الدعم المتخذة)

النواتج الفعلية

المعدلات	الفعلية	المقررة	النواتج
وثائق الهيئات التداولية			
100	1	1	1 - مذكرة من الأمين العام عن تقارير وحدة التفتيش المشتركة
100	1	1	2 - تقرير الأمين العام عن تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات
100	1	1	3 - تقرير الأمين العام عن معايير تحديد درجات السفر بالطائرة
خدمات الدعم الإداري			
-	-	1	4 - حلقات عمل تدريبية سنوية لفائدة نحو 30 منسقا للهيئات الرقابية التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة
100	2	2	5 - تقارير فصلية محدثة عن مسائل الرقابة إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة
100	3	3	6 - توفير منصات شبكية (مثل لوحات المتابعة) في مجالات الأداء التنظيمي واستخدام الموارد والموارد البشرية
100	1	1	7 - وضع نظام لدعم استخدام السلطات المفوضة ورصدها
100	2	2	8 - استحداث وحدات تدريبية في مجال إدارة السلطات المفوضة
-	-	2	9 - إعداد دليل للإدارة القائمة على النتائج وما يتصل بها من سياسات وتوجيهات عملية في ما يتعلق باستخدام نهج قائم على النتائج في جميع مجالات العمل ذات الصلة
-	-	1	10 - إعداد مواد تدريبية للقيادة العليا للبعثات والموظفين من جميع الرتب بشأن إعداد أطر النتائج وتنفيذ الإدارة القائمة على النتائج
150	3	2	11 - توفير التوجيه الاستراتيجي بشأن إدارة المخاطر للعمليات الميدانية استناداً إلى استعراض إدارة المخاطر في البعثات وعملياتها وقدراتها
100	1	1	12 - إعداد وحدات تدريبية بشأن تصميم التقييم وأساليبه، ونُهج التقييم وتقنياته، والاستراتيجيات والقدرات والنهج التحليلية
50	0,5	1	13 - وضع وتحديث قائمة مرشحين بخبراء التقييم
لجنة العقود في المقر ومجلس حصر الممتلكات في المقر ⁽¹⁾			

(أ) اقترح إنشاء هذا القسم في شعبة التحول في تسيير الأعمال والمساءلة، وتمت الموافقة على إلحاقه بمكتب وكيل الأمين العام كجزء من الإصلاح الإداري. يرجى الرجوع إلى الفرع الخاص بمكتب وكيل الأمين العام للاطلاع على النتائج.

نتائج الأداء الرئيسية

77 - أطلعت شعبة التحول في تسيير الأعمال والمساءلة جميع عمليات حفظ السلام على مشروع السياسة العامة للتقييم الذاتي من أجل التعليق عليه والتشاور بشأنه. كما تعاونت بانتظام مع جميع

أصحاب المصلحة بشأن تفعيل السياسة العامة المقبلة ووضع المواد التدريبية والتوجيهات. واستخدمت بعثات حفظ السلام البوابة الإلكترونية الجديدة لصياغة وتقديم اتفاقات كبار مسؤوليها، بما في ذلك تطبيق نموذج مشترك وإعداد وثائق متطابقة الصيغة.

78 - وبالإضافة إلى ذلك، قامت الشعبة بتنسيق أنشطة الرقابة بوصفها جهة التنسيق المركزية للأمانة العامة. وفي حين كانت بعثات حفظ السلام مسؤولة عن تنفيذ توصيات الهيئات الرقابية، قام قسم تنسيق الرقابة التابع للشعبة برصد الامتثال وتتبع معدلات التنفيذ وقدم تحديثات فصلية إلى لجنة الإدارة، مشيراً فيها إلى الحالات التي لم يتم فيها اتخاذ أي إجراء. واستعرضت أمانة لجنة استعراض البائعين في الشعبة 70 حالة، تم البت في 56 منها أو إغلاقها، وظلت 14 حالة معلقة.

79 - وتعكف الشعبة حالياً على وضع قائمة مرشحين بخبراء التقييم. وتم ترحيل الناجح 9 و 10 إلى الفترة 2020/2019. وبالإضافة إلى ذلك، سيؤدي النشر الكامل للتوسعة 2 لنظام أوموجا، مع تطبيقها المتعلق بالتخطيط الاستراتيجي والميزنة وإدارة الأداء، دوراً حاسماً في تنفيذ الإدارة القائمة على النتائج على نطاق الأمانة العامة. واستعيض عن حلقة العمل التدريبية السنوية في إطار الناتج 4 بدعمٍ وتوجيهٍ مخصصين لجهات التنسيق المعنية بمراجعة الحسابات، وبُذلت بالتوازي مع ذلك جهود إضافية لدعم تفويض السلطة في البعثات.

واو - إدارة الدعم العملياتي

80 - في 1 كانون الثاني/يناير 2019، أنشئت إدارة الدعم العملياتي لتقديم خدمات الدعم العملياتي إلى الأمانة العامة على الصعيد العالمي، بما في ذلك جميع عمليات حفظ السلام، مع الشروع أيضاً في مراجعة لعملياتها ونظمها ومهاراتها وإعداداتها الداخلية من أجل تعزيز تقديم الخدمات.

81 - وأنشأت الإدارة شبكة جديدة لعوامل التغيير تتيح إجراء حوار منتظم بين الإدارة العليا والموظفين لمعالجة المسائل المتصلة بالإصلاح. وإضافة إلى ذلك، أطلقت مبادرة للثقافة السائدة في مكان العمل، وأنشئ إطار جديد لإدارة الفوائد من أجل الإصلاح، بالاستناد إلى إطار المكتب التنفيذي للأمين العام.

82 - واضطلع بمبادرات مختلفة لتحسين بنية تعزيز الدعم العملياتي على الصعيد العالمي. وكجزء من تبسيط عملية التعيين، حددت ثلاث مبادرات مع المديرين المكلفين بالتعيين والقائمين بالتعيين على الصعيد العالمي، ووضع نموذج أولي لها، وأطلقت في النصف الثاني من عام 2019.

83 - وصيغ دليل جديد للمشتريات، وأجريت المشاورات الداخلية النهائية بشأنه في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وأطلقت مراجعات مختلفة لعمليات سلسلة الإمداد، تمشياً مع رؤية الأمين العام المتمثلة في تقديم دعم عملياتي أكثر مرونة ومسؤولية وفعالية وكفاءة.

1 - مكتب وكيل الأمين العام

84 - إلى جانب تقديم الدعم المباشر لوكيل الأمين العام للدعم العملياتي فيما يتعلق بارتباطاته، وتوجيه تنفيذ التدابير المتعلقة بالهيكل الإدارية الجديدة، بما في ذلك نشر نظم جديدة لإدارة المعلومات والمراسلات، واصل المكتب توجيه تنفيذ مبادرات الإدارة الاستراتيجية الرئيسية، بما في ذلك ما يتعلق بالأداء العملياتي والدراسات التحليلية والابتكار، وكذلك مواصلة تنفيذ تدابير بيئية جديدة.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
145	الأداء المستهدف	كان هناك عدد أقل من الاجتماعات مع الهيئات التشريعية، وهو ما يعكس تغييرا هيكليا في المسؤوليات المتعلقة بميزانيات حفظ السلام	1' تقديم جميع الإحاطات والعروض المقررة إلى الجمعية العامة والهيئات التشريعية ومجلس الأمن والمنظمات الإقليمية والجهات المعنية الأخرى (عدد الإحاطات)	الأداء المقدر لا ينطبق	لا ينطبق
37	الأداء الفعلي				
100	الأداء المستهدف	لا ينطبق. لم تكن هناك توصيات بالغة الأهمية من مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن عمليات حفظ السلام في المواعيد المحددة (النسبة المئوية)	2' تنفيذ جميع التوصيات البالغة الأهمية الصادرة عن مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن عمليات حفظ السلام في المواعيد المحددة (النسبة المئوية)	الأداء المقدر لا ينطبق	لا ينطبق
	الأداء الفعلي	في الفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 30 حزيران/يونيه 2019			

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
100	الأداء المستهدف	أنجز. قُدم التوجيه لجميع عمليات حفظ السلام بغية إتاحة تنفيذ نظام إدارة الأداء البيئي والمخاطر البيئية لإدارة الدعم الميداني (النسبة المئوية)	1' تقديم التوجيه لجميع عمليات حفظ السلام بغية إتاحة تنفيذ نظام إدارة الأداء البيئي والمخاطر البيئية لإدارة الدعم الميداني (النسبة المئوية)	الأداء المقدر	100
100	الأداء المقدر	بما في ذلك خطة العمل البيئي على نطاق البعثة وسجل الأداء في مجال الإدارة البيئية		الأداء الفعلي	100
10	الأداء المستهدف	أنجز. أُتخذت إجراءات بشأن تقارير واردة من مجالس التحقيق، بلغ عددها 176 تقريراً، واستُعرضت وجُهِّزت في غضون 10 أيام من تلقيها، وأُحيلت إلى الجهات المعنية عبر قاعدة بيانات التتبع لمجالس التحقيق	2' استعراض جميع تقارير مجالس التحقيق الواردة وتجهيزها في غضون 10 أيام من تلقيها، ثم إحالتها إلى الجهات المعنية عبر نظام التتبع الذي تعتمد عليه مجالس التحقيق (عدد الأيام)	الأداء المقدر	10
10	الأداء الفعلي			الأداء الفعلي	10

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعاملات
---------	---------	---------	-----------

تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
1 - تقديم إحاطات إلى الجمعية العامة وهيئاتها التشريعية الفرعية، ومجلس الأمن والمنظمات الإقليمية بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني	48	24	50
الخدمات الأخرى			
2 - تقديم إحاطات إلى الدول الأعضاء بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني	7	7	100
3 - إجراء زيارات إلى الدول الأعضاء لمناقشة الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني	1	1	100
4 - إعداد صحائف الوقائع أو العروض الموجزة عن توجه إدارة الدعم العملي وأدائها	5	4	80
5 - تقديم عروض بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم الميداني خلال المؤتمرات والحلقات الدراسية وغيرها من المنتديات العامة	5	6	120
6 - تقديم إحاطات للدول الأعضاء والبلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة في بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال بشأن المسائل العملية الرئيسية المتعلقة بمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	1	6	600
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
7 - إجراء مشاورات مع رؤساء البعثات بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم والمتصلة بتنفيذ الولايات وإنجاز البرامج	30	59	196,7
8 - إجراء مشاورات مع رؤساء ومديري دعم البعثات لاستعراض أدائهم ودعمه	20	18	90
9 - إجراء زيارات ميدانية لتقديم التوجيه إلى قيادات البعثات بشأن الأولويات والعمليات والأداء في مجال الدعم والمتصلة بتنفيذ الولايات وإنجاز البرامج	3	2	66,7
الأداء والدراسات التحليلية			
10 - إجراء عمليات لاستعراض الأداء والأولويات في مجال الدعم العملي مع الإدارة العليا في إدارة الدعم العملي	15	9	60
11 - اجتماعات المجلس المعني بالعلاقات بين الإدارة والعملاء	2	3	150
12 - تعزيز إطار أداء الدعم العملي واستخدامه كأساس لإرشاد بعثات حفظ السلام بشأن إدارة الدعم العملي	1	1	100
13 - تعهد برنامج للإبلاغ يدعم إجراء رقابة على الأداء العملي وصنع القرار	1	1	100
14 - إجراء استقصاء عالمي لقياس رضا العملاء عن خدمات الدعم في جميع بعثات حفظ السلام	1	-	-
15 - تعهد الموقع الشبكي للدعم الميداني التابع للأمم المتحدة بشأن التوجه الاستراتيجي والأولويات والعمليات والأداء	1	1	100
16 - تقديم نواتج الدراسات التحليلية لدعم استعراضات أداء عمليات حفظ السلام	3	4	133,3
17 - إنتاج مواد الاتصالات الداخلية ونشرها، مثل التحديثات في مجال الدعم الميداني	3	11	366,7
الردود على الرقابة			
18 - توحيد الردود على تقارير الهيئات الرقابية في الأمم المتحدة	25	30	120
19 - توحيد التقارير التي جرى إعدادها بشأن تنفيذ التوصيات الصادرة عن الهيئات الرقابية في الأمم المتحدة	40	58	145
20 - عقد اجتماعات لمجالس التحقيق بمقر الأمم المتحدة لمعالجة الحوادث الخطيرة في الميدان	2	2	100
21 - توفير التوجيه الاستراتيجي بشأن إدارة المخاطر للعمليات الميدانية، استناداً إلى استعراض إدارة المخاطر في البعثات وعملياتها وقدراتها	1	-	-
22 - تسجيل التوصيات المتعلقة بالرقابة في نظم التتبع المخصصة ومتابعتها	625	429	68,6
23 - تسجيل توصيات مجلس التحقيق في نظم التتبع المخصصة ومتابعتها	180	176	97,8
24 - إجراء استعراضات للعمليات فيما يتعلق بأطر الرقابة الداخلية في البعثات	1	-	-
25 - تسجيل التقارير الصادرة عن الهيئات الرقابية في الأمم المتحدة وتحميلها في مستودعات مخصصة	120	58	48,3

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
البيئة			
26 - إجراء زيارات ميدانية لإسداء المشورة الاستراتيجية إلى الإدارة العليا وموظفي دعم البعثات فيما يتعلق بتنفيذ الاستراتيجية البيئية للتخفيف من البصمة البيئية للبعثات	1	1	100
27 - تصميم منصة لرصد الأداء البيئي المنسق من أجل بعثات حفظ السلام	1	-	-
الأنشطة الفنية الأخرى			
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
28 - إجراء تقييمات استراتيجية لاحتياجات البعثات وبدئها وتوفير الموارد لها	1	1	100
29 - تنظيم اجتماعات اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي وتقديم الخدمات لها	1	-	-

نتائج الأداء الرئيسية

85 - كثف المكتب من تعاونه مع أصحاب المصلحة فيما يتعلق بتشغيل الهياكل التنظيمية الجديدة، بما في ذلك من خلال المجلس المعني بالعلاقات بين الإدارة والعملاء، والمشاورات الإضافية مع رؤساء البعثات، والجهود المبذولة في الاتصالات الداخلية. وقُدمت تحليلات إضافية لاستعراضات الأداء العملياتي لعمليات حفظ السلام، كما قدم المكتب الدعم لمبادرة العمل من أجل حفظ السلام. ورغم تأجيل إجراء استقصاء عالمي للعملاء، قاد المكتب أنشطة تواصل رئيسية مع العملاء بشأن تحسين عمليات محددة. فعلى سبيل المثال، وردت تعليقات من أكثر من 300 من المديرين المكلفين بالتعيين والقائمين بالتعيين في أكثر من 40 مركزاً من مراكز العمل، من بينها تسع بعثات على الأقل، وأدرجت بعد ذلك في تغييرات محددة أُدخلت للتسريع بعمليات التعيين في الكيانات الميدانية.

86 - وتزامن تشغيل الهياكل الجديدة مع التطورات التي أدت إلى وجود نواتج أقل مما كان مقرراً في عدة مجالات. وعلى سبيل المثال، قدم وكيل الأمين العام عدداً أقل مما كان مقرراً من الإحاطات إلى المنظمات الحكومية الدولية، كجزء من التغيير الهيكلي في المسؤوليات المتعلقة بميزانيات حفظ السلام. وأجريت الزيارات الميدانية على النحو المقرر للفترة 2019/2018 برمتها. وأُخذ قرار بتأجيل إجراء استقصاء عالمي للعملاء إلى أن تصبح الإدارات الجديدة جاهزة للعمل بالكامل. ولم تقدم إدارة الدعم العملياتي توجيهات أو استعراضات استراتيجية بشأن إدارة المخاطر لأطر الرقابة الداخلية، لأن هذه المهام تقع ضمن اختصاص إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. ولا تزال عملية تصميم منصة لرصد الأداء البيئي المنسق جارية، ومن أجل كفالة مشاركة واسعة لأعضائها في ثلاث مناطق زمنية مختلفة، عُقد خلال هذه الفترة اجتماع للجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي في عنتبي لمدة نصف يوم عن طريق التداول بالفيديو.

2 - مكتب عمليات الدعم

87 - عمل المكتب على تحسين صحة الموظفين والحفاظ عليها، مع التأكد من استيفاء كل موظف المتطلبات الطبية لوظيفته، عن طريق صياغة وإصدار سياسات الأمم المتحدة المتعلقة بمسائل الرعاية الصحية وتنسيق ورصد تنفيذها. وواصل المكتب العمل على تنفيذ التوصيات التي قدمها الفريق المستقل الرفيع المستوى المعني بعمليات حفظ السلام والتوصيات الواردة في تقرير الفريق دوس سانتوس كروز لعام

2017، بما في ذلك الشروع في تنفيذ إطار للأداء الطبي لدعم عمليات حفظ السلام. وشمل ذلك إجراء تقييمات للمخاطر الصحية، وإعداد خطط للدعم الصحي، ومواصلة تنظيم التدريب على تقديم الإسعافات الأولية بين الزملاء، وإصدار دليل معايير جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى لجميع مرافق الرعاية الصحية التابعة للأمم المتحدة، وإجراء تدريب تجريبي للمساعدات الطبيين الميدانيين. وقد تحسن تنفيذ النظام الحاسوبي لإدارة السجلات الطبية والصحة المهنية (EarthMed) في جميع البعثات، بما في ذلك تجريب وتحسين وحدة نموذجية للإبلاغ عن إصابات المصابين. وأدى اعتماد نظام قاعدة البيانات المركزية إلى زيادة الكفاءة في تجهيز الحالات الطبية والإدارية الطبية.

88 - ونفذ المكتب أيضا إجراءات صارمة بشأن أوراق الاعتماد لكفالة حياة موظفي الرعاية الصحية (المدنيون والنظاميون على السواء) للمؤهلات والمهارات اللازمة. ونفذت برامج تدريبية في مجال الإنعاش، والدعم المنقذ للحياة في حالات الإصابات الشديدة قبل النقل إلى المستشفى، وتطوير المسار السريري. وقدم الدعم في التعيينات، من حيث التصميم التقني لعمليات التقييم، والمقابلات، ومنح الموافقة التقنية للمعينين المقترحين.

89 - وشُرع في تنفيذ إطار ونهج موحدتين لشراكات الدعم العمليتي للمساعدة في سد ثغرات مختلفة في القدرات التشغيلية، بما في ذلك في الميدان. ومع زيادة اللامركزية في تفويض السلطات، ركزت شعبة خدمات الموارد البشرية التابعة لمكتب عمليات الدعم على فهم ولايات العملاء واحتياجاتهم من أجل تعزيز قدرات جميع كيانات الأمانة العامة في مجال الموارد البشرية. وأحرز تقدم كبير، شمل إجراء استعراضات مستندية لجميع عمليات السلام غطت المجموعة الكاملة لمؤشرات الموارد البشرية. ووردت تعليقات إيجابية واسعة على هذه الاستعراضات المستندية، وهو ما مثل تقدما كبيرا وخط أساس لتمكين الكيانات من الاضطلاع بأنشطتها الخاصة بالرصد الذاتي بهدف تحسين الأداء.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): التعجيل بنشر وإنشاء عمليات حفظ السلام استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

1' وفاء جميع عمليات حفظ السلام، في مراحل البدء أو التوسع أو المرحلة الانتقالية، بالمستويات المستهدفة للمعدل السنوي لشغل الوظائف على النحو المحدد في ميزانياتها المعتمدة وخطط النشر (المستويات المستهدفة للمعدل السنوي لشغل الوظائف للموظفين الدوليين والوطنيين، بحسب انطباقها على كل بعثة)	تم وقف اعتماد هذا المؤشر في إدارة الدعم	الأداء المستهدف	لا ينطبق
	العمليات	الأداء المقدر	لا ينطبق
		الأداء الفعلي	لا ينطبق

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
86	الأداء المستهدف	أُنجز. بلغ متوسط المهلة الزمنية خلال الفترة المشمولة بالتقرير 51 يوما تقويميا	2' تثبيت متوسط المهلة الزمنية للاستقدام من قائمة المرشحين النهائيين (عدد الأيام التقويمية بدءاً من الموافقة على اقتناء الوظائف إلى اختيار مرشح، باستثناء فترة الإعلان عن الوظيفة)		الأداء المقدر 101
51	الأداء الفعلي				
36	الأداء المستهدف	شكلت النساء نسبة 33 في المائة من العدد الإجمالي من المرشحين الموافق عليهم المدرجة أسماؤهم في قوائم المرشحين إلى غاية 30 حزيران/يونيه 2019. وستواصل إدارة الدعم العمليتي الاستفادة بفعالية من قائمة الموهوبات المرشحات لشغل المناصب العليا، والعمل مع قسم الاتصال التابع لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال من أجل الوصول إلى أوساط أوسع نطاقاً، لا سيما بالنسبة للمرشحات			3' زيادة مجموع عدد النساء المدرجة أسماؤهن في قوائم المرشحين التي أقرتها هيئات الاستعراض المركزية الميدانية (النسبة المئوية)
36	الأداء المقدر				
33	الأداء الفعلي				
الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها					
مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018
9	الأداء المستهدف	تم وقف اعتماد هذا المؤشر في إدارة الدعم العمليتي	1' وفاء جميع عمليات حفظ السلام الثابتة بالمستويات المستهدفة للمعدل السنوي لشغل الوظائف على النحو المحدد في ميزانياتها المعتمدة وخطط النشر (المستويات المستهدفة للمعدل السنوي لشغل الوظائف للموظفين الدوليين والوطنيين، بحسب انطباقها على كل بعثة)		الأداء المقدر لا ينطبق
	الأداء المقدر				
	الأداء الفعلي				
100	الأداء المستهدف	أُنجز. تمت الاستجابة لجميع الطلبات الواردة من الموظفين الطبيين الميدانيين بشأن عمليات الإجلاء والنشر في البعثات، وجرى توفير الإدارة	2' الاستجابة لجميع طلبات الإجلاء والنشر الواردة من البعثات عن طريق انتداب موظفين طبيين ميدانيين وتوفير الإدارة (النسبة المئوية)		الأداء المقدر لا ينطبق
	الأداء المقدر				
100	الأداء الفعلي				

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
خدمات الدعم الإداري			
خدمات الإدارة/الموارد البشرية عموماً			
1 - تقرير عن عمليات المعاملات المفوضة إلى الكيانات أو مراكز الخدمات المدعومة من أجل السماح بقياس الأداء وتسهيل مراقبة جميع سلطات الموارد البشرية للمعاملات المفوضة.	1	-	-
دعم الموارد البشرية والخدمات الاستشارية			
2 - إسداء التوجيهات والردود القانونية والسياساتية في الحالات والطلبات الرسمية وغير الرسمية الواردة من البعثات الميدانية، ووحدة التقييم الإداري، ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ومكتب إدارة الموارد البشرية، ومكاتب أخرى	150	144	96
3 - دعم الكيانات المستفيدة في مجال تنفيذ إطار عمل المنظمة الخاص بأداء الموارد البشرية والمساءلة من خلال التحليلات وخطط العمل وإسداء المشورة وتحليل الأداء، وتعهّد لوحات متابعة تغطي مؤشرات لأغراض المعلومات والرصد من أجل ممارسة السلطات المفوضة؛ ووضع تقريرين من تقارير التحليلات، وعقد دورتين من التدريبات التحليلية	4	4	100
4 - إجراء زيارات ميدانية من أجل رصد الامتثال للسلطات المفوضة في إدارة الموارد البشرية	1	1	100
5 - إجراء زيارات ميدانية إلى البعثات من أجل تقديم المشورة والدعم التقني في الميدان، بما في ذلك تقديم الدعم الوظيفي، بشأن إدارة شؤون الموظفين المعيّنين محلياً والموظفين الدوليين، في ضوء تغير الإجراءات، واستعراضات ملاك الموظفين، وتقليص حجم البعثات	2	2	100
6 - توجيه بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة للدعم في الصومال بشأن ممارسة السلطة المفوضة في مجال إدارة الموارد البشرية، بوسائل منها القيام بزيارات لدعم البعثات	15	30	200
7 - التصاريح للرؤساء أو شاغلي الوظائف المكافئة وإصدار شهادات اعتمادهم في مجال الإدارة وإدارة الموارد البشرية في إدارة الدعم العملي وفي العمليات الميدانية	15	-	-
8 - تقديم استشارات وتوجيهات بشأن مختلف المسائل المتصلة بالموارد البشرية فيما يتعلق بموظفي عمليات حفظ السلام، بما في ذلك التحويل إلى التعيين المستمر واستعراض التعويضات من جانب لجنة الخدمة المدنية الدولية	1 600	530	33,1
9 - الاستجابة إلى طلبات تتعلق بإنهاء التعيين بسبب استعراض ملاك الموظفين المدنيين، وإغلاق بعثة (بعثات) لحفظ السلام، والأسباب الصحية، والأنشطة الخارجية، والإجازات الخاصة بمرتب كامل أو نصف مرتب، ودعم الأسرة، والتنازل عن الامتيازات والحصانات، والاستعراضات والطعون الإدارية، والاستثناءات من النظامين الإداري والأساسي للموظفين	150	84	56
خدمات التوظيف			
10 - تحليل الفجرات في القدرات، ووضع جدول زمني سنوي للوظائف العامة الشاغرة، بما لا يقل عن 500 مرشح جديد توافق الهيئات المركزية لاستعراض شؤون الموظفين الميدانيين على إدراجهم في قوائم المرشحين المقبولين في 23 فئة وظيفية (عدد المرشحين المدرجين في قوائم المرشحين المقبولين)	500	354	70,8
11 - تقديم إسهام في سجل أداء إدارة الموارد البشرية بالنسبة للكيانات المستفيدة، بما في ذلك مجلس الأداء الإداري ولجنة الإدارة وفريق استعراض الأداء	1	1	100
12 - تقديم الخبرات والأساليب والأدوات والتكنولوجيا في مجال التقييم من أجل دعم عمليات فرز وتقييم المتقدمين لوظائف في بعثات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	15	38	253,3
13 - تقديم التوجيه بشأن تنفيذ نظام إنسبيرا لإدارة المواهب باستخدام الأدلة التوجيهية وغيرها من الأدوات لدعم عمليات حفظ السلام	6	3	50
14 - بلورة التغييرات اللازم إدخالها على نظام إنسبيرا لإدارة المواهب لكي يتلاءم مع احتياجات عمليات حفظ السلام، واختبار تلك التغييرات وتنفيذها والإبلاغ عنها	20	6	30
15 - إنجاز الأعمال المتعلقة بنظام إنسبيرا لإدارة المواهب التي طرحت لمعالجة المسائل المتصلة بالمهام المطلوبة لعمليات حفظ السلام	50	38	76

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
خدمات تنمية القدرات والتدريب العملي			
16 - عقد حلقات عمل بشأن تطوير الإجراءات المالية وقدرات الإشراف لإدارة الدعم العملي (عدد حلقات العمل)	2	3	150
17 - تنظيم حلقات عمل بشأن إعداد التدريب العملي الذي يشمل التدريب على النظم والعمليات وتفويض السلطة في إطار إجراءات الموارد البشرية وإدارة الموارد التشغيلية	2	15	750
18 - تقديم الدعم من أجل إنشاء وظائف ميدانية متعلقة بالشؤون المالية والميزانية في العمليات الميدانية الجديدة أو المعاد هيكلتها (عدد البعثات)	8	2	25
19 - التنسيق والدعم المقدم لتنفيذ برنامج شامل لتنمية القدرات من أجل تقديم الدعم العملي	1	1	100
20 - بناء قدرات العاملين في مجال الموارد البشرية الميدانية، بما في ذلك برامج التأهيل، وإدارة المعارف، والأنشطة التدريبية، وبرنامج التوجيه	1	1	100
21 - إنشاء وتنسيق برنامج مستمر لاستعراضات سير العمليات الخاصة بكل وظيفة والشاملة لعدة قطاعات ومبادرات التحسين دعماً للتبسيط واللامركزية وتفويض السلطة	1	1	100
22 - إنشاء وتعهد محور مركزي لتوجيهات ومعايير وأفضل ممارسات الدعم العملي	1	-	-
23 - تنسيق وإنجاز إطار تدريب لدعم الإدارة ومهارات الإشراف لكبار الموظفين الذين أنيطت بهم السلطات المفوضة	1	1	100
24 - تقديم الدعم لإنشاء قدرات الدعم العملي للمكاتب أو البعثات الجديدة أو المعاد هيكلتها	1	1	100
25 - استحداث هيكل الدعم العملي واستعراضها في المكاتب والبعثات	1	2	200
السلامة والصحة المهنتان والخدمات الطبية			
26 - وضع معايير للأمم المتحدة من أجل تحسين سلامة المرضى ونوعية الرعاية في مرافق الرعاية الصحية التابعة للأمم المتحدة	1	1	100
27 - عقد اجتماعات إقليمية لكبار الأطباء ورؤساء الممرضين	1	1	100
28 - إصدار 3 تقارير عن التقييمات الموقعية التي أجريت بناء على الطلب لتقييم المرافق الطبية في البعثات الميدانية، ومركز إجلاء طبي إقليمي متصل بعمليات حفظ السلام	1	1	100
29 - تنظيم دورات للتعليم الطبي المستمر بنظام وبيكس لفائدة الموظفين الطبيين في الميدان	5	8	160
30 - تصميم ووضع برنامج لتحسين الصحة العقلية لجميع الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة التابعين للأمم المتحدة في مرحلة ما قبل النشر وبعده	1	-	-
31 - توفير إدارة نشطة لحالات الموظفين الذين يستوفون معايير الإجازة المرضية الطويلة	1	1	100
32 - الإشراف على تصريح السلامة الصحية الذي يجري في الميدان؛ ومنح تصاريح السلامة الصحية للمراقبين العسكريين وشرطة الأمم المتحدة لأغراض التعيين؛ وتقديم إحاطات واستشارات طبية سابقة للإيفاد في بعثات وإجراء عمليات تحصين سابقة للإيفاد لفائدة الموظفين المسافرين إلى العمليات الميدانية	9 000	838	9,3
33 - تقديم الإرشاد والاستشارات في مجال الصحة العقلية	175	122	69,7
34 - توفير تدريب ذي صلة على التأهب للبعثات وتنقل الموظفين لموظفي البعثات الميدانية، والموظفين الذين يعتزمون العمل في البعثات الميدانية	3	35	1 167,7
35 - تقديم حلقات العمل التدريبية على بناء القدرة على الصمود لموظفي البعثات الميدانية والموظفين الذين يعتزمون العمل في البعثات الميدانية	3	33	1 100
36 - إجراء تقييمات واستشارات ودورات تدريبية نفسية واجتماعية بشأن المخاطر في بعثة واحدة من بعثات حفظ السلام	1	2	200
37 - دعم بعثات عمليات حفظ السلام في إعداد أو تنفيذ برامج إدارة المخاطر المتصلة بالسلامة والصحة المهنتين، أو مواجهة المخاطر الجسيمة في مجال السلامة والصحة المهنتين، أو إدارة الاستجابة لدى وقوع حادث خطير	3	3	100
38 - بلورة إجراءات تشغيلية موحدة للسلامة والصحة المهنتين ودورات تدريبية للموظفين المدنيين والأفراد العسكريين وأفراد الشرطة	2	1	50

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
39 - إعداد تقرير تحليلي سنوي بشأن حوادث السلامة والصحة المهنتين لجميع الفئات المهنية	1	1	100
40 - إجراء تقييمات إدارة مخاطر السلامة والصحة المهنتين في الميدان	7	5	71,4
41 - تنظيم حلقة عمل لموظفي السلامة والصحة المهنتين بالبعثات الميدانية لضمان اتباع نهج منسق في تنفيذ وتعزيز التعاون بين البعثات بشأن تلك المسائل	1	1	100
42 - تقديم إحاطات بشأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام	1	-	-
43 - تقديم إحاطات ثنائية إلى الدول الأعضاء بشأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	1	-	-
44 - إعداد تقارير تقنية ميدانية متصلة بتنفيذ عمليات حفظ السلام التوجيهات والدروس المستفادة بشأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (1)	1	-	-
45 - تقديم حلقات عمل/جلسات إحاطة لخبراء فنيين من الدول الأعضاء والشركاء بشأن التوجيهات الجديدة أو المحدثة، والبرامج التدريبية والسياسات المتعلقة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	1	-	-

نتائج الأداء الرئيسية

90 - استجاب المكتب لما مجموعه 530 طلباً من كيانات حفظ السلام للحصول على خدمات استشارية، ونشر خمس مجموعات مواد توجيهية بشأن مواضيع الموارد البشرية على جميع كيانات الأمانة العامة، بما في ذلك في الميدان. وفي سياق الإطار الجديد لتفويض السلطة، شرع المكتب أيضاً في سلسلة من التحسينات لتمكين الكيانات من الوفاء بمتوسط الجداول الزمنية للتعيينات البالغ 120 يوماً تقويمياً على النحو الذي حددته الجمعية العامة.

91 - والناتج من 13 إلى 15 هي مشاريع متعددة السنوات. وهي تتصل بإدخال تحسينات على العمليات في الجدول الزمني للتعيينات. ويعزى العدد المنخفض للناتج 18 إلى الاحتياجات الفعلية. والعمل جارٍ على تنفيذ الناتج 22 وسيُشرع في العمل بالبحر في كانون الثاني/يناير 2020. ولم يتسوّج وضع الناتج 30 بسبب الافتقار إلى القدرات. ويعزى انخفاض الناتج 33 إلى إدخال تحول في طريقة تقديم الخدمات للوصول إلى عدد أكبر من موظفي الأمم المتحدة على الصعيد العالمي عن طريق التدريب والدورات الجماعية المباشرة والإلكترونية. وجرى وضع الناتج 38 للموظفين المدنيين فقط. ويتطلب وضع إجراءات تشغيل موحدة للأفراد العسكريين وأفراد الشرطة اتخاذ قرارات في مجال السياسة العامة. ويعزى انخفاض العدد المتعلق بالناتج 40 إلى العدد المحدود من الحوادث التي حققت فيها مجالس التحقيق، وهو ما سيتطلب إجراء استعراض كامل. ولم تنقذ الناتج الأربعة المتصلة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (الناتج 42 إلى 45) ريثما يتم تعيين الموظف المسؤول.

3 - مكتب إدارة سلسلة الإمداد

92 - يُتيح إنشاء وظيفة سلسلة الإمداد المتكاملة من بدايتها إلى نهايتها، عن طريق اللوجستيات والمشتريات والقدرات النظامية، المدعومة كلها بقدرات تمكين وتواصل مشتركة، فرصة لمواءمة وظيفة إدارة سلسلة الإمداد بوصفها خدمة تتسم بالكفاءة والمرونة وتركز على العملاء وتخضع للمساءلة.

93 - وسعى مكتب إدارة سلسلة الإمداد، منذ إنشائه في 1 كانون الثاني/يناير 2019، إلى تقديم دعم أفضل يتسم بالفعالية والكفاءة للعملاء عن طريق تخصيص جهة اتصال وحيدة للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة، وتنسيق العمل بين المهام اللوجستية والشرائية لتيسير خدمات التوريد أو الاقتناء الفعالة من

حيث التكلفة، والنهوض بوضع إطار إدارة الأداء لإدارة سلسلة الإمداد "من بدايتها إلى نهايتها". وواصل المكتب أيضا دعمه للكيانات المستفيدة في مجالات من قبيل وضع وإصدار خطة للطلب والاقتناء، ووضع وتعهد عقود إطارية واستئجار رحلات جوية طويلة الأجل، وإجراء تقييم لسلامة الطيران، وتوفير التوجيه بشأن النقل الاستراتيجي جوا للوحدات، وحصل الإعاشة، والنقل البري، والمعدات الطبية والوقود.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء			مؤشرات الإنجاز المقررة
2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية		
3	الأداء المستهدف	أنجز. ظل متوسط وقت تجهيز المطالبات بسداد التكاليف عند مستوى 90 يوما اعتبارا من تاريخ استلام تقارير التحقق للتصديق عليها	'1' تقييم المطالبات بسداد تكاليف المعدات المملوكة للوحدات وتجهيزها في الوقت المناسب عند انتهاء كل فصل (عدد الأشهر)
3	الأداء المقدر		
3	الأداء الفعلي		
صفر	الأداء المستهدف	أنجز. قدمت إحاطة بالمستجدات في جلسات اللجنة الخامسة واللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام	'2' إتاحة الفرصة للدول الأعضاء لتقديم إسهامات إلى الجمعية العامة بشأن استمرار تحديث و/أو تطوير إطار سداد التكاليف للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة (عدد الاجتماعات الحكومية الدولية)
لا ينطبق	الأداء المقدر		
6	الأداء الفعلي		
1 800	الأداء المستهدف	تحسن مؤشر الأداء لإدارة الممتلكات في عمليات حفظ السلام خلال الفترة المشمولة بالتقرير من 1 453 في الفترة 2018/2017 إلى 1 612 في الفترة 2019/2018، غير أنه ظل أقل من الهدف المحدد وهو 1 800. وواصلت البعثات تنفيذ التوصيات التي قدمها مجلس مراجعي الحسابات والتي وردت في رسائل الإدارة الخاصة بالبعثات، إضافة إلى أنشطة إدارة المخزون وتنظيفه في إطار مشروع تسوية المخزون المادي واستخدامه على النحو الأمثل	'3' تحسين مؤشر الأداء لإدارة الممتلكات في جميع بعثات حفظ السلام، استنادا إلى درجات 20 مؤشر أداء أساسيا (مؤشر الأداء في مجال إدارة الممتلكات)
1 800	الأداء المقدر		
1 612	الأداء الفعلي		
30	الأداء المستهدف	أنجز. بلغ متوسط فترة تقديم التقارير 29 يوما	'4' تقليص عدد أيام تقديم تقارير التحقق الفصلية بشأن التفتيش المادي للمعدات الرئيسية والاكتفاء الذاتي (عدد الأيام)
30	الأداء المقدر		
29	الأداء الفعلي		

مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية		مقاييس الأداء
2019/2018		2019/2018		
5'	استكمال الصيغة النهائية لمذكرات التفاهم المتصلة بالوحدات المنتشرة في بعثات جديدة أو جارٍ توسيعها، في الوقت المناسب بعد النشر (عدد الأيام)	لم تكن هناك أية بعثة جديدة أو جارٍ توسيعها خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف	90
			الأداء المقدر	90
			الأداء الفعلي	لا ينطبق

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر وإنشاء عمليات حفظ السلام استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية		مقاييس الأداء
2019/2018		2019/2018		
1'	القيام، في غضون 90 يوماً من صدور الولايات عن مجلس الأمن، بتحديد ونشر المعدات والأصول اللوجستية اللازمة لمساندة الأفرقة المعنية ببدء البعثات ومساندة عمليات النشر الأولية للقوات وأفراد الشرطة (عدد أيام النشر)	لم تُنشأ أي عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف	90
			الأداء المقدر	90
			الأداء الفعلي	لا ينطبق
2'	خفض التكلفة الحدية لعمليات حفظ السلام (خفض النسبة المئوية لمتوسط التكلفة لكل فرد نظامي تم نشره)	أنجز. سُجل انخفاض بنسبة 3,9 في المائة، أي انخفاض في نصيب الفرد من 75 400 دولار في الفترة 2018/2017 ^{١٠} ، بعد تعديله لمراعاة التضخم، إلى 72 400 دولار في الفترة 2019/2018	الأداء المستهدف	1
			الأداء المقدر	لا ينطبق
			الأداء الفعلي	3,9

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية		مقاييس الأداء
2019/2018		2019/2018		
1'	تجهيز مطالبات الوفاة والعجز في غضون 90 يوماً من تقديم الوثائق (معدل الامتثال)	أنجز. جُهِزَت نسبة 95 في المائة من مطالبات الوفاة والعجز في غضون 90 يوماً من استلامها كاملة ولا يشمل المعدل المطالبات المتعلقة بحالات الاضطرابات النفسية اللاحقة للإصابة التي كانت تخضع لاستعراض من جانب الخبراء	الأداء المستهدف	95
			الأداء المقدر	95
			الأداء الفعلي	95
2'	استكمال الصيغة النهائية لمذكرات التفاهم المتصلة بالوحدات المنشورة في بعثات قائمة، في الوقت المناسب بعد النشر (عدد الأيام)	أنجز. وُقعت مذكرة تفاهم واحدة في غضون 90 يوماً من النشر، وُقعت مذكرة تفاهم واحدة قبل النشر	الأداء المستهدف	90
			الأداء المقدر	90
			الأداء الفعلي	90

مؤشرات الإنجاز المقررة			مؤشرات الإنجاز الفعلية			مقاييس الأداء		
2019/2018			2019/2018			2019/2018		
3'	امتثال عمليات حفظ السلام العاملة للسياسات الجديدة فيما يتصل بسياسة الاحتفاظ بمركبات الركاب الخفيفة (النسبة المئوية)	تقوم البعثات تدريجياً بتنفيذ نسب جديدة للمركبات، يُتوقع أن تقلل من معدلات الاحتفاظ المتوقعة. وقد انخفضت المعدلات الفعلية للاحتفاظ بالمركبات في نهاية الفترة 2019/2018 بنسبة 7 في المائة مقارنة بنسبة المركبات المحتفظ بها فعلياً في نهاية الفترة 2018/2017	الأداء المستهدف	90	الأداء المقدر	90	الأداء الفعلي	87
4'	تكيف جميع وظائف وهياكل وطرق أداء العمل في البعثات مع مبادرة إدارة سلسلة الإمداد على النحو المبين في خطة إدارة سلسلة الإمداد (النسبة المئوية)	أنجز. تمت مواءمة هياكل البعثات مع عمليات إدارة سلسلة الإمداد "من بدايتها إلى نهايتها" على النحو المنصوص عليه في الخطة. وظلت بعض العمليات قيد الاستعراض المستمر والتحسين والمواءمة مع عمليات إدارة سلسلة الإمداد "من بدايتها إلى نهايتها"	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	لا ينطبق	الأداء الفعلي	100
5'	تنفيذ جميع البعثات لمفهوم التخزين المركزي وفقاً لإرشادات التخزين المركزي (النسبة المئوية)	ظلت نسبة التنفيذ الفعلي 80 في المائة. واستُحدثت منصة على الإنترنت لرصد حالة التنفيذ باستمرار من أجل تحقيق هدف التنفيذ المحدد بنسبة 100 في المائة في السنة المالية المقبلة	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	100	الأداء الفعلي	80
6'	معدل تقييم البائعين من خلال نظام تقييم الموردين	أنجز. جُمعت تقارير الأداء لجميع العقود. وبالإضافة إلى ذلك، شُرع في العمل بنظام جديد لجمع بيانات الأداء إلكترونياً من البعثات الميدانية	الأداء المستهدف	100	الأداء المقدر	100	الأداء الفعلي	100
7'	متوسط الوقت اللازم لاستعراض طلبات الحصول على سلطة الشراء المحلي أقل من 8 أيام أو يعادلها	أنجز. بلغ متوسط الوقت اللازم لاستعراض طلبات الحصول على سلطة الشراء المحلي 4,11 أيام وكان عدد الأيام الفعلية أقل من المؤشرات المقررة بسبب زيادة الجهود الرامية إلى تحسين خدمات العملاء	الأداء المستهدف	8	الأداء المقدر	7	الأداء الفعلي	4,11
8'	متوسط الوقت اللازم لإحالة الحالات المعروضة على لجنة العقود المحلية إلى لجنة العقود المقر، باستثناء حالات الأثر الرجعي، أقل من 25 يوماً أو ما يعادلها	أنجز. بلغ متوسط فترة إحالة الحالات 9,79 أيام عمل	الأداء المستهدف	25	الأداء المقدر	18	الأداء الفعلي	9,79

(أ) استند مبلغ 73 800 دولار المبلغ عنه في تقرير الأداء السابق (A/73/661) إلى المستويات المعتمدة للفترة 2018/2017. ويستند مبلغ 75 400 دولار الوارد أعلاه إلى البيانات المالية المراجعة ومستويات النشر الفعلية للفترة 2018/2017.

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
دعم القدرات النظامية			
1 - تقييم وحساب سداد تكاليف المعدات المملوكة للوحدات والأفراد على أساس فصلي، واستحقاقات طلبات التوريد للوحدات العسكرية ووحدات الشرطة المنتشرة في البعثات الميدانية (عدد المدفوعات)	1 300	1 584	121,8
2 - تقييم وتجهيز حالات التعويض عن الوفاة والعجز للأفراد النظاميين المنشورين في البعثات الميدانية (عدد المطالبات)	50	272	544
3 - حساب الاقتطاعات التناسبية من المبالغ المسددة للأفراد على أساس فصلي بسبب عدم وجود المعدات الرئيسية المملوكة للوحدات أو عدم صلاحيتها للتشغيل وهي المعدات التي تتم المساهمة بها في العمليات الميدانية (عدد المدفوعات)	600	600	100
4 - التفاوض بشأن مذكرات التفاهم والتوقيع عليها بالنسبة للوحدات العسكرية ووحدات الشرطة التي تم نشرها حديثاً في البعثات الميدانية (عدد مذكرات التفاهم)	7	17	242,9
5 - إدخال تعديلات على مذكرات التفاهم القائمة بشأن الوحدات العسكرية ووحدات الشرطة نتيجة للتغييرات في المتطلبات العملية أو التقنية (عدد التعديلات في مذكرات التفاهم)	75	79	105,3
6 - الاتفاقات المتفاوض بشأنها الموقع عليها بالنسبة للوحدات العسكرية ووحدات الشرطة المخصصة لنظام تأهب قدرات حفظ السلام (عدد الاتفاقات)	5	10	200
7 - تقييم وحساب الأقساط المستحقة الدفع عن المخاطر أو النشر السريع للوحدات التمكينية لصالح الوحدات العسكرية والشرطة المنتشرة في البعثات الميدانية (عدد التعويضات)	2	-	-
8 - تقديم تقارير مرحلية فصلية إلى البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة بشأن التحقق من حالة المعدات المملوكة للوحدات اللازمة، وحالة مذكرات التفاهم، وسداد تكاليف المعدات المملوكة للوحدات (عدد التقارير)	600	600	100
9 - تقديم إحاطات إلى الدول الأعضاء بشأن إطار سداد التكاليف، والقيام بزيارات سابقة للنشر إلى البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة	10	29	290
اللوجستيات			
10 - إعداد خطة سنوية لإدارة سلسلة الإمداد من أجل إتاحة إمكانية الاطلاع على طلبات البعثات الميدانية على الصعيد العالمي، ووضع استراتيجية طويلة الأجل للتنبؤ بالطلب وللتوريد فيما يتصل بسلع وخدمات مختارة ذات صلة بنهج إدارة سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها	1	1	100
11 - نشر سياسة إجلاء المصابين وتنفيذها في جميع البعثات	1	1	100
12 - تعهد 100 عقد إطاري عالمي لأكثر من 20 مجموعة من السلع الأساسية، بما في ذلك تصميم واستعراض المواصفات التقنية، واستندراج عروض البائعين وتوثيقها في مجالات الهندسة والنقل واللوازم الطبية والعامة (عدد العقود)	100	100	100
13 - تعهد 30 عقداً جاهزاً بشأن الوقود وحصص الإعاشة	30	30	100
14 - إعداد تقارير عن تقييمات سلامة الطيران لفائدة بعثات حفظ السلام التي لديها أصول جوية ومكتب إقليمي لسلامة الطيران	8	7	87,5
15 - وضع معايير السلامة لتشغيل الطائرات الأحادية المحرك في عمليات حفظ السلام	1	1	100
16 - تطبيق النظم الإلكترونية لإدارة حصص الإعاشة في البعثات الميدانية	2	1	50
17 - وضع وتنفيذ منصة إلكترونية لتيسير التدريب الإلكتروني الفردي على إدارة سلسلة الإمداد لجميع الموظفين في جميع البعثات الميدانية وفي المقر	1	1	100
18 - إدارة عقود الخدمات الجوية مع مقدمي الخدمات التجارية والعسكرية في جميع البعثات (تقديم خدمات إلى 192 طائرة بموجب عقود تجارية وطلبات توريد، ومنظومات طائرات غير مأهولة، منها اثنتان تجاريتان و 10 عسكرية، و 71 اتفاق استئجار طائرات، و 5 عقود توريد عند الحاجة، وعقد واحد لتعقب السوائل)	281	285	101,4

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
19 - التشاور والتقييم والتعاون مع 3 شركاء قائمين ومحتملين من مقدمي أصول الطيران	2	2	100
20 - نشر أفراد نظاميين وما يرتبط بهم من شحن (حوالي 51 000 طن) وتناوبهم وإعادة تم إلى الوطن سنويا عن طريق النقل الجوي والبحري والبري	87 500	72 822	83,2
21 - تقديم التوجيه والدعم التقني لجميع البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة التي تنشر قوات في جميع بعثات حفظ السلام من أجل تحضير المعدات المملوكة للوحدات وشحنها	8	8	100
22 - وضع نموذج موحد لبيان الاحتياجات للإسراع بإنجاز ممارسة استدرج العروض من أجل إبرام العقود الإطارية وتحسين نوعية التفاصيل التقنية من أجل شراء السلع والخدمات	1	1	100
23 - تنظيم مؤتمرات شهرية بالفيديو مع بعثات حفظ السلام من أجل استعراض تخطيط الطلبات	6	6	100
24 - عقد اجتماع شهري مع شعبة المشتريات لمناقشة التخطيط لأنشطة التوريد	6	6	100
25 - إقامة نظام على شبكة الإنترنت لرصد خطوات عملية استدرج العروض لكفالة إتمام الاستدرج في الوقت المناسب، في إطار أدوار ومسؤوليات محددة بوضوح لمختلف الكيانات المعنية ضمن آليات استدرج العروض من بدايتها إلى نهايتها	1	1	100
26 - استضافة مؤتمر بشأن تنفيذ إدارة سلسلة الإمداد	1	1	100
27 - تقديم إحاطة إلى مديري ورؤساء دعم البعثات بشأن تنفيذ إدارة سلسلة الإمداد في جميع البعثات	1	1	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال فيما بين الوكالات			
الخدمات الأخرى			
28 - عقد اجتماعات مع الشركاء الدوليين، بمن فيهم الدول الأعضاء، لتحديد ووضع ترتيبات وظيفية في مجالات التعاون اللوجستي في البعثات الميدانية	3	3	100
29 - عقد اجتماعات مع المنظمات الشريكة للأمم المتحدة (منظمة الطيران المدني الدولي، وبرنامج الأغذية العالمي وغيرها) من خلال فريق الأمم المتحدة الاستشاري التقني لشؤون الطيران، لكفالة وضع إطار تنظيمي لشؤون الطيران بالأمم المتحدة يتسم بالفعالية والكفاءة من خلال المناقشات والحوارات التعاونية	1	1	100
التعاون التقني			
30 - إجراء زيارات في مرحلة إعادة النشر/زيارات تقييمية إلى البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة من أجل تقييم القدرات اللوجستية وإسداء المشورة إلى الدول الأعضاء بشأن أوجه النقص في المعدات الرئيسية والاكتفاء الذاتي	5	5	100
31 - تقديم إحاطات متصلة بالدعم اللوجستي إلى الدول الأعضاء و/أو البعثات الدائمة والتشاور معها في مجالات مختلفة من الاحتياجات اللوجستية	10	10	100
32 - إجراء مشاورات مع البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة لدعم التفاوض بشأن مذكرات التفاهم أو لمعالجة أوجه القصور	3	3	100
خدمات التمكين			
33 - إعداد تقارير أداء فصلية عن تنفيذ التوجيهات المتصلة بإدارة الممتلكات	2	2	100
34 - وضع إطار إدارة الأداء من أجل قياس سلامة الوضع العام للمراحل الأولية في إدارة سلسلة الإمداد بالمقارنة مع خطوط الأساس المقررة من أجل تيسير اتخاذ قرارات مستنيرة	1	1	100
35 - تحديث خطة إدارة سلسلة الإمداد وإصدارها من أجل توفير التوجيه للبعثات الميدانية بشأن إعداد طرق أداء العمل وإجراءات التشغيل الموحدة وقواعد سير العمل وفقا لنهج إدارة سلسلة الإمداد من بدايته إلى نهايته	1	1	-
36 - تجميع إحصاءات المشتريات السنوية للأمانة العامة من أجل تقديم بيانات إلى مجموعة واسعة النطاق من الجهات المعنية لتقديم الدعم لسلسلة الإمداد المتكاملة من بدايتها إلى نهايتها	1	1	100
37 - نشر تقارير جديدة أو معدلة لتحليل معلومات نظام أوموجا ليستخدمها موظفو المشتريات على نطاق الأمانة العامة	4	4	100
38 - الإعلان عن فرص المشتريات المقبلة في الأمانة العامة (الإعراب عن الاهتمام) على الموقع الشبكي للشعبة	500	525	105
39 - تجهيز طلبات تأهيل الموردين من المستوى 1 لتسجيل الموردين المؤهلين في جميع أنحاء العالم	500	709	141,8

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
40 - تجهيز طلبات تأهيل الموردين من المستوى 2 لتسجيل الموردين المؤهلين في جميع أنحاء العالم	100	71	71
41 - عقد حلقات دراسية في مجال تسيير الأعمال للموردين من البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية بشأن كيفية التعامل التجاري مع الأمم المتحدة	12	11	91,7
عملية الشراء			
42 - تدريب الموظفين في دورات بشأن إدارة سلسلة الإمداد والقيمة والتعاقد على توريد الوقود وحصول الإعاشة والمركبات والرحلات البحرية والجوية المستأجرة وغير ذلك من الدورات التدريبية المتخصصة	18	105	583,3
43 - إصدار أوامر الشراء في إطار دعم عمليات حفظ السلام	750	620	82,7
44 - إلحاق الموظفين في المقر والعمليات الميدانية بدورات تدريبية فنية خارجية للتأهيل في مجال المشتريات، بما في ذلك الدورات الإلكترونية والحلقات الدراسية الشبكية	15	82	546,7
45 - إصدار عقود إطارية وعقود عادية، بما في ذلك إدخال تعديلات عليها، دعماً لعمليات حفظ السلام	290	302	104,1
46 - إلحاق الموظفين في المقر والعمليات الميدانية بدورات تدريبية في مجال المشتريات تُقدّم في مجمل التدريب على الشراء الإلكتروني	50	428	856
47 - تنظيم حلقات دراسية في مجال تصريف الأعمال من أجل البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية، وتدريب 10 موظفين من غرف التجارة على إجراءات تسجيل البائعين (عدد المواقع)	12	11	91,7
48 - استعراض طلبات مستوى تأهيل الموردين من المستوى 1 والمستوى 2	600	780	130
49 - الشروع في تنفيذ عطاءات دولية جديدة في إطار دعم بعثات حفظ السلام الحالية فيما يتعلق بكامل نطاق الدعم الهندسي والمعدات والمركبات ومعدات مناولة العتاد والوقود وحصول الإعاشة والإمدادات العامة والمعدات والخدمات الطبية والأمنية والاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	37	31	83,8
50 - الشروع في تنفيذ عطاءات دولية جديدة في إطار دعم بعثات حفظ السلام فيما يتعلق بتحركات الركاب والبضائع والرحلات الجوية والبحرية المستأجرة الطويلة الأجل، وخدمات شحن البضائع واللوجستيات والطيران	85	192	225,9
51 - زيارة المواقع وعقد مؤتمرات مقدمي العطاءات وإجراء مفاوضات بشأن العقود قبل منحها بالنسبة للعطاءات المعلن عنها، والمشاركة في 5 معارض تجارية وصناعية	11	19	172,7
52 - استعراض طلبات الحصول على سلطة الشراء المحلي، و 100 من الحالات المعروضة على اللجان المحلية للعقود/لجنة العقود في المقر التي حدث فيها تجاوز لعتبة سلطة الشراء المفوضة لعمليات حفظ السلام	75	51	68
53 - الاستعراض التقني والدعم الإداري لعقود إطارية راسخة ومعقدة عالية القيمة في المجموعات السلعية الرئيسية للمركبات والوقود وحصول الإعاشة والهندسة والشحن الطويل الأجل للبضائع والرحلات الجوية المستأجرة الطويلة الأجل واللوازم واللوجستيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	140	167	119,3
الأنشطة الفنية الأخرى			
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
54 - إجراء دراسات استقصائية للأسواق وتقديم المساعدة إلى إدارة الدعم العملي بشأن المفاوضات التجارية واستعراض 100 من طلبات التوريد والحالات المعروضة على لجنة العقود في المقر فيما يتعلق بنشر القوات وتناوبها وإعادة تمثيل الوطن، وبالمعدات المملوكة للوحدات، وبتوفير طائرات الهليكوبتر العسكرية والطائرات الثابتة الجناحين والخدمات البحرية في إطار دعم بعثات حفظ السلام	100	62	62
55 - بذل العناية الواجبة في التحقيقات بشأن طلبات الشراء من مصدر واحد على أساس الطبيعة الحصرية للسلع والخدمات، وذلك للتأكد من ممارسة الرقابة الداخلية، بما في ذلك إجراء دراسات السوق المتعلقة باحتياجات البعثات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	30	10	33,3
56 - إنجاز طلبات ومطالبات التأمين على البضائع، وأذن الشحن، والتخليص الجمركي على الواردات	125	125	100

نتائج الأداء الرئيسية

94 - عجل المكتب، خلال الأشهر الستة الأولى من إنشائه، بإنجاز 10 مذكرات تفاهم جديدة للوحدات العسكرية ووحدات الشرطة، مما خفض حجم مذكرات التفاهم غير الموقعة المتراكمة إلى رقم قياسي بلغ 21 مذكرة بحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير. وعلاوة على ذلك، يجري الآن تجهيز مطالبات المعدات المملوكة للوحدات ومطالبات الأفراد من قبل شعبة واحدة، مما يؤدي إلى تقديم خدمة أفضل للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة.

95 - وفيما يتعلق بالنتائج 35، صدر تقرير نهائي بشأن إدارة سلسلة الإمداد إلى جميع الكيانات. وفيما يتعلق بالنتائج 16، أُرْجِى تنفيذ نظام إدارة حصص الإعاشة في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، ريثما تقوم البعثة بوضع الصيغ النهائية للعقود وإنجاز الأعمال التحضيرية.

4 - شعبة الأنشطة الخاصة

96 - تضطلع شعبة الأنشطة الخاصة بدور رئيسي في جمع قدرات إدارة الدعم العملياتي من أجل الاستجابة لحالات الطوارئ أو الحالات الخاصة. فعلى سبيل المثال، تضمن مفهوم دعم البعثة الذي وُضع لليمن جميع العناصر الحيوية لدعم البعثة، وكان معلما هاما في تسليم المسؤوليات إلى الكيان المدعوم. وبفضل العمليات التي جرت داخل الشعبة في مجال قدرات التخطيط والإلمام بالحالة، تمكنت إدارة الدعم العملياتي من نشر فريق متقدم بعد يوم واحد من اتخاذ قرار مجلس الأمن.

97 - وعلاوة على ذلك، فإن المبادرة التي تضطلع بها الشعبة لإنشاء مجمع للقدرة على سد الاحتياجات الإضافية المفاجئة وفي حالات الطوارئ ستمكّن الأمانة العامة من إنشاء آلية يُدعى فيها الموظفون إلى ترشيح أنفسهم لوضع أسمائهم في مجمع للنشر السريع، وذلك بعد إجراء عملية استعراض وحصولهم على الموافقة مسبقا من مديريهم ورئيس الكيان الذي ينتمون إليه. وفي حال وجود "حالة خاصة"، يُطلب من الموظف المحدد في المجمع أن يفد إلى مركز العمل الذي طلب المساعدة في غضون 5 إلى 10 أيام ولفترة لا تتجاوز 90 يوما. وسيمكّن هذا الترتيب المنظمة من الاستجابة بفعالية وكفاءة لأولويات المنظمة على نطاق الأمانة العامة لدعم ولاية معينة، في الوقت الذي تبدأ فيه العمليات الموحدة للاستقدام والتوظيف.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

3 الأداء المستهدف

1' إطلاع مجلس الأمن على الآثار المترتبة في

4 الأداء المقدر

الموارد والدعم الميداني أثناء النظر في العمليات

مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية		مقاييس الأداء
2019/2018		2019/2018		2019/2018
الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تشهد عملية انتقالية (معدل الامتثال)		لم تكن هناك خلال الفترة أي احتياجات للعمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تشهد عملية انتقالية		الأداء الفعلي لا ينطبق
الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر وإنشاء عمليات حفظ السلام استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن				
مؤشرات الإنجاز المقررة		مؤشرات الإنجاز الفعلية		مقاييس الأداء
2019/2018		2019/2018		2019/2018
1	وضع مفاهيم دعم البعثات في جميع عمليات حفظ السلام الجديدة والموسعة (النسبة المئوية)	لم تكن هناك أي عملية من عمليات حفظ السلام الجديدة أو الجاري توسيعها خلال الفترة المشمولة بالتقرير	الأداء المستهدف	100
100		الأداء المقدر	100	
وضع مفهوم دعم البعثة لبعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة		الأداء الفعلي لا ينطبق		
2	إيفاد أفرقة متقدمة على وجه السرعة إلى جميع البعثات المنشأة حديثاً لدعم الوفاء بالتواريخ المستهدفة المتعلقة بقدرة التشغيل الأولية والقدرة التشغيلية الكاملة (النسبة المئوية)	أُنجز. جرت بفعالية إدارة بدء العمل في كل من فريق التحقيق التابع للأمم المتحدة لتعزيز المساءلة عن الجرائم المرتكبة من جانب داعش/تنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام، وبعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة، والقدرة الأوروبية للاستجابة في حالات الطوارئ، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي، وذلك بنشر فريق متقدم لتغطية المهام الحاسمة، مما مكن العمليات من بدء الأنشطة وفقاً للولايات الصادرة عن مجلس الأمن. وأنشأ الفريق المتقدم أيضاً قدرة داخل الكيان الجديد لبلوغ المستوى المستصوب لشغل الوظائف من أجل العمل بكامل طاقته	الأداء المستهدف	100
100		الأداء المقدر	100	
100		الأداء الفعلي	100	
3	تحديد مدخلات للتكاليف المدرجة في الميزانية لتمويل العمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها أو التي تشهد عملية انتقالية، وذلك في الوقت المناسب بعد اعتماد مجلس الأمن قراراً ذا صلة بالموضوع (عدد الأيام)	أُنجز. أُخذ ترتيب للتمويل في غضون 21 يوماً من اتخاذ مجلس الأمن قراره المتعلق ببعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة	الأداء المستهدف	21
21		الأداء المقدر	21	
21		الأداء الفعلي	21	

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
دعم العملاء والحالات الخاصة			
1 - إعداد خطة توظيف لكل بعثة من بعثات حفظ السلام في مرحلة البدء أو التوسيع أو المرحلة الانتقالية من أجل تحقيق المعدلات المستهدفة لشغل الوظائف على النحو المحدد في اتفاقات البعثات	1	3	300
2 - إجراء زيارات ميدانية للبعثات لتقديم الدعم المخصص وتوفير القدرة على سد الاحتياجات الإضافية المفاجئة خلال المراحل الحرجة، مثل مرحلة بدء البعثة أو المرحلة الانتقالية أو تقليص حجم البعثة أو إدارة الأزمات	2	2	100
تخطيط العمليات			
3 - عمليات التقييم الاستراتيجي لاحتياجات البعثات وإنشائها ورصد الموارد لها	4	4	100
4 - خفض التدريب لعمليات حفظ السلام وخضوعها لعملية انتقالية بفعالية	2	3	150
5 - إعداد تقارير الإناء بالحالة والتخطيط الرفيع المستوى بشأن الاحتياجات والعمليات المستجدة	4	4	100
6 - وضع وتحديث مفاهيم دعم البعثات مراعاةً للبيئات العملية الجديدة أو المتغيرة في تنفيذ البرامج	3	1	33,3
الشراكات الخاصة			
7 - المشاركة في استعراض مشترك بين الاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال	1	1	100
8 - قيادة التقييم الاستراتيجي لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال لضمان مواءمة الولاية والموارد مع الولايات والأولويات الاستراتيجية لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال	1	1	100
9 - إنشاء المؤشرات الأساسية في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال لقياس ورصد الأداء في سبيل تحسين الرقابة	5	8	160
10 - تعزيز الروابط بشأن المسائل العملية في عمليات المنظمات الإقليمية ودون الإقليمية حسب التكلفة الصادر عن مجلس الأمن: إنشاء ترتيبين جديدين	2	-	-
11 - إدارة ترتيبات الدعم المشترك مع البلدان و/أو المنظمات الإقليمية/دون الإقليمية	5	7	140
12 - المشاركة مع المنظمات الإقليمية والدول الأعضاء والبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة لتحديد ودعم آليات التنفيذ المسؤولة عن الرقابة والمساءلة، فضلا عن الامتثال فيما يتعلق بحقوق الإنسان والقانون الدولي الإنساني في البعثات الميدانية (عدد المشاركات)	100	20	20
تخطيط الموارد وتحليلها			
13 - إعداد تحليل مقارن وتقارير إدارية عن العناصر في الدعم العملي (عدد الكيانات الميدانية)	15	-	-
14 - تنسيق التوجيه بشأن الأولويات الرئيسية لتوفير الموارد للبعثات الميدانية (عدد الكيانات الميدانية)	15	-	-
15 - إجراء تنقيحات سنوية للمخصصات الموحدة للموارد والأسعار من أجل تنفيذها في البعثات الميدانية (عدد الوثائق التوجيهية)	1	-	-
16 - تنسيق عمليات استعراض المشاريع الرئيسية في جميع البعثات الميدانية (عدد عمليات الاستعراض)	4	-	-
17 - إدارة الشؤون المتبقية المتصلة بالبعثات الميدانية التي تجري تصفياتها (عدد البعثات الميدانية)	3	1	33,3
18 - الأثر المقدّر المترتب على المقترحات المقدمة إلى مجلس الأمن التي لها آثار كبيرة على المستوى المالي ومستوى الدعم الميداني (عدد المقترحات)	3	-	-
19 - تقدير تكاليف المبادرات العملية الرئيسية وعمليات الاستعراض الاستراتيجية	6	3	50
20 - تقديم المساعدة والمشورة الشاملتين لعدة قطاعات إلى المكاتب والبعثات بشأن حلول الدعم العملي (عدد الكيانات الميدانية)	15	-	-
21 - إعداد خطط أولية للموارد لتنفيذ العمليات الميدانية الجديدة أو الجاري توسيعها الصادر بها تكليف من مجلس الأمن (عدد البعثات)	1	1	100
22 - تقديم الدعم للمهام الميدانية المتعلقة بشؤون المالية والميزانية في العمليات الميدانية الجديدة أو المعاد هيكلتها (عدد البعثات)	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

- 98 - صدر دليل جديد للقيادة العليا يتصل بإغلاق البعثات. وبالإضافة إلى ذلك، وضعت الشعبة استراتيجية لإنشاء مجمع للقدرة على سد الاحتياجات الإضافية المفاجئة، وبدأت بتطبيق أداة لإنشاء هذه المجمعات التي تتيح النشر السريع للموظفين في الحالات الخاصة.
- 99 - وفي إطار الناتج 10، استمرت الجهود الرامية إلى استكشاف فرص وضع ترتيبات دعم جديدة مع المنظمات الإقليمية ودون الإقليمية. وأنجزت إدارة الدعم الميداني النواتج 13-16 والناتج 20 في الأشهر الستة الأولى من الفترة المشمولة بالتقرير. ولم تكن هناك حاجة إلى الناتج 18 خلال النصف الثاني من الفترة المشمولة بالتقرير.

5 - شعبة الشؤون الإدارية، نيويورك

- 100 - وفرت شعبة الشؤون الإدارية حيز المكاتب لجميع الموظفين في إطار ميزانية حساب الدعم. وبالنسبة لخدمات السفر، اضطلعت الشعبة بدور الجهة الحصرية المسؤولة عن تجهيز جميع رحلات بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي. ودعمت الدليل الجديد الذي أعدته إدارة الدعم العملياتي للقيادة العليا بشأن إغلاق الكيانات الميدانية، وضعت الشعبة إجراءات تشغيل موحدة لإدارة المحفوظات الورقية والرقمية عند إغلاق البعثات.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

- 1' تحقيق زيادة في النسبة المئوية للسجلات أنجز. تزداد النسبة المئوية لسجلات حفظ السلام الأداء المستهدف 45
- ذات الصلة بعمليات حفظ السلام التي يتعهد بها (الورقية والرقمية) التي يحفظها قسم إدارة المحفوظات الأداء المقدر 45
- قسم إدارة المحفوظات والسجلات ويحفظها والسجلات سنوياً، مع تصفية بعثات حفظ الأداء الفعلي 47
- ويمكن أن يضعها في متناول الدول الأعضاء السلام. وتضع أعمال التجهيز التي ينفذها القسم، بموجب القواعد من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات بما في ذلك الفحص الأمني، سجلات حفظ السلام (بالنسبة المئوية) في متناول الدول الأعضاء والموظفين المأذون لهم

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
لا ينطبق لا ينطبق لا ينطبق		لم توافق الجمعية العامة على قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقترح في إطار شعبة الأداء المقدر الأداء الفعلي	1' توحيد الهياكل الأساسية نتيجة توحيد التطبيقات والانتقال إلى مجموعة منتجات Office 365 (بالنسبة المئوية) الشؤون الإدارية
لا ينطبق لا ينطبق لا ينطبق		لم توافق الجمعية العامة على قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقترح في إطار شعبة الأداء المقدر الأداء الفعلي	2' نقل مركز التكنولوجيا الثانوي إلى مركز البيانات العام المختلط ووقف تشغيل مركز التكنولوجيا الثانوي
لا ينطبق لا ينطبق لا ينطبق		لم توافق الجمعية العامة على قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقترح في إطار شعبة الأداء المقدر الأداء الفعلي	3' زيادة توافر الشبكة في المقر (بالنسبة المئوية) الشؤون الإدارية
75 75 75		ظلت النسبة المئوية لعمليات حفظ السلام التي تطبق السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية عند 75 في المائة. ومن المتوقع أن يؤدي نشر تكنولوجيا جديدة لتخزين السجلات وإدارتها وآلية الحوكمة ذات الصلة إلى تحسين ممارسات إدارة السجلات الرقمية والحد من كمية السجلات الورقية	4' زيادة النسبة المئوية لعمليات حفظ السلام التي تستخدم سياسات وأدوات ومعايير تقنية موحدة لإدارة المعلومات والسجلات (السجلات الورقية والرقمية) (بالنسبة المئوية)
100 100 100		أُنجز. جرى توفير أماكن المكاتب القياسية في المقر للموظفين الممولين وظائفهم من حساب الدعم في المقر	5' توفير أماكن المكاتب القياسية في المقر لجميع الموظفين الجدد والموظفين الحاليين الممولين وظائفهم من حساب الدعم
92 92 93		أُنجز. كانت ردود نسبة تناهز 93 في المائة من المجيبين على الاستقصاءات إيجابية	6' تلقي تعليقات إيجابية في استقصاءات بعثات حفظ السلام المتعلقة بتقديم خدمات البريد (بالنسبة المئوية)
95 95 89,3		بلغ معدل الرضا 89,3 في المائة في 30 حزيران/يونيه الأداء المقدر الأداء الفعلي	7' تلقي تعليقات إيجابية في استقصاءات مستخدمي خدمات السفر والنقل (بالنسبة المئوية) 2019

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
خدمات الدعم الإداري			
خدمات العمليات البريدية: فحص الوارد والصادر من البريد والحقائب الدبلوماسية وتسليمها إلى جميع عمليات حفظ السلام			
1 - الخدمات البريدية (بالقطع)	255 000	58 509	23
2 - خدمات الحقائب الدبلوماسية (بالأرطال)	20 000	13 494	68
3 - خدمات البريد المنقول في الحقائب الدبلوماسية (بالحقائب)	135	72	53
خدمات السفر			
4 - التفاوض أو إعادة التفاوض بشأن اتفاقات مع شركات الطيران لخفض تكاليف الرحلات إلى البعثات الميدانية	23	24	104,3
5 - تزويد بعثات حفظ السلام برودود على طلبات الحصول على إرشادات فيما يتعلق بتنفيذ عمليات محددة في مجال السفر الجوي وسياسات وإجراءات الشحن	600	600	100
6 - تجهيز أذون السفر	1 500	1 652	110,1
7 - تجهيز وثائق السفر المتصلة بالأمم المتحدة	3 250	3 434	105,7
8 - تجهيز طلبات التأشيرات	650	390	60
9 - تجهيز عمليات التسجيل المتصلة بالبلد المضيف	400	232	58
10 - القيام بعمليات حساب مستحقات طلبات الحصول على مبالغ إجمالية للسفر في إجازة زيارة الوطن لفائدة الموظفين في المقر	150	322	214,7
11 - توفير جلسات للتداول بالفيديو مع وحدات السفر في بعثات حفظ السلام فيما يتعلق بالتغييرات الجارية في قطاعي السفر والشحن وعمليات ومسائل السفر في نظام أوموجا	12	7	58,3
12 - استضافة مؤتمر سنوي لمديري شؤون السفر من بعثات حفظ السلام للمساعدة في تفسير سياسة السفر ومواضيع نموذج السفر في نظام أوموجا	1	1	100
إدارة المرافق			
13 - إجراء دورات تدريبية ومبادرات توعية لمديري الممتلكات في جميع البعثات الميدانية	1	-	-
14 - عدد طلبات الخدمات المتعلقة بالحيز من أجل تلبية الاحتياجات المتغيرة للمنظمة	30	50	166,7
إدارة المحفوظات والسجلات			
بناء القدرات والدعم الميداني المباشر			
15 - تيسير قسم إدارة المحفوظات والسجلات لشؤون شبكة الممارسين (التداول بالفيديو شهريا) لجميع جهات تنسيق إدارة المعلومات في عمليات حفظ السلام	3	3	100
16 - عقد حلقة عمل لإدارة المعلومات/السجلات كل سنتين لفائدة جميع جهات تنسيق إدارة المعلومات في عمليات حفظ السلام؛ وتحسين قدرة البعثة على تنفيذ احتياجات إدارة السجلات	1	-	-
تقديم خدمات مرجعية			
17 - توفير ردود على الطلبات المتعلقة بالبحوث والوصول إلى سجلات ومحفوظات حفظ السلام في غضون الموعد النهائي المستهدف (بالساعات)	24	24	100
18 - زيادة استخدام محفوظات حفظ السلام الخاصة بالمنظمة بنسبة 5 في المائة نتيجة لحملة توعية: فهارس إلكترونية وأدلة موضوعية ومعارض ومحتوى من وسائل التواصل الاجتماعي (حملة)	1	1	100
إدارة وحفظ المعلومات الرقمية لعمليات حفظ السلام			
19 - تعهد وحفظ السجلات والمحفوظات الرقمية الإضافية لعمليات حفظ السلام المنقولة إلى قسم إدارة المحفوظات والسجلات في الفترة 2018/2019 (بالتيرابايت)	2	-	-

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
20 - تعهد عملية تلقي قسم إدارة المحفوظات والسجلات للسجلات الرقمية امتثالاً لمتطلبات الاستلام الآمن والموثق وتطبيق سياسة الاحتفاظ (إجراء عمل)	1	1	100
21 - توفير هياكل أساسية للتكنولوجيا تكون قابلة للتطوير وأمنة ومستقرة لتخزين وحماية حجم إضافي من المحفوظات الرقمية (هياكل أساسية)	1	-	-
22 - استعادة مجموعات البيانات المعرضة للخطر رقمياً وحفظها (وحدة الجرائم الجسيمة في بعثة الأمم المتحدة للدعم في تيمور الشرقية (2005) بموجب قرار مجلس الأمن 1599 (2005) وإدارة العدل/مكتب المفقودين والأدلة الجنائية ووكالة كوسوفو العقارية في بعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو (1999-2008)) (مجموعة بيانات)	1	1	100
23 - صياغة بيان جدوى يشرح بالتفصيل الاستراتيجية والعملية والإجراءات المتصلة بنظام للحفظ الرقمي يتيح اتباع طريقة موحدة لنقل السجلات الرقمية لعمليات حفظ السلام إلى عهدة قسم إدارة المحفوظات والسجلات عند الانتقال و/أو التصفية	1	-	-
24 - التماس طلبات التعبير عن الاهتمام وطلبات تقديم العروض فيما يتعلق بنظام للحفظ الرقمي لحماية محفوظات حفظ السلام في الأمم المتحدة من التقادم في المستقبل بغية تيسير الوصول إليها واستخلاصها	1	-	-
25 - القيام في إطار سلسلة العهدة بالتجهيز التقني للسجلات الرقمية من بعثة الأمم المتحدة في هايتي وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا؛ وإعداد النسخ الأمنية؛ وتأمين البيانات	1	1	100
26 - تطبيق سياسة الاحتفاظ المعتمدة من جانب قسم إدارة المحفوظات والسجلات على مجموعات البيانات التي جرى إيقاف العمل بها، مما يتيح التخلص من البيانات القديمة، ويقلل من تكاليف التخزين والصيانة (بالترايات)	0,75	1	133,3
إدارة وحفظ سجلات حفظ السلام الورقية			
27 - تعهد السجلات والمحفوظات الورقية الجديدة التي جرى تلقيها في الفترة 2019/2018 وحفظها إلى أجل غير مسمى (بالصناديق)	2 350	2 013	85,7
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات			
28 - صيانة الهياكل الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية التي تربط مقر الأمم المتحدة بالمكاتب الموجودة خارج المقر وبعثات حفظ السلام، بما في ذلك محطة أرضية ساتلية ومركز تكنولوجيا ثانوي	1	لا ينطبق	-
29 - صيانة الخدمة الهاتفية للموظفين في نيويورك وتوفير الاتصال بنظام مركزي لإدارة المكالمات	1	لا ينطبق	-

نتائج الأداء الرئيسية

101 - حققت الشعبة معدل رضا بنسبة 93 في المائة عن خدمات البريد، ومعدل رضا بنسبة 89,3 في المائة عن خدمات السفر والنقل. وحققت الشعبة أيضاً زيادة في النسبة المئوية للسجلات المتصلة بحفظ السلام التي يتعهد بها قسم إدارة المحفوظات والسجلات ويحفظها ويضعها في متناول الدول الأعضاء. ونظراً لاتجاه الانخفاض العام في الطلب على خدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية نتيجة لزيادة استخدام الاتصالات الرقمية بين المقر والبعثات الميدانية، انخفض ناتج هذه الخدمات (الناتج 1-3). وسُجلت زيادات في تجهيز طلبات التأشيرات والتسجيل لدى البلد المضيف (الناتج 8 و 9) في النصف الأول من الفترة 2019/2018، وهو ما يفسر الانخفاض في النصف الثاني، وإن كانت المعاملات تتماشى سنوياً مع الأهداف.

102 - ونُقل الناتج 13 إلى دائرة السياسات العالمية لإدارة الممتلكات في إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. والناتج 21 هو مشروع متعدد السنوات، وجرى بالفعل تنفيذ الهياكل الأساسية اللازمة لتيسير تخزين وحماية كميات إضافية من المحفوظات الرقمية، ولكن يلزم إدخال تحسينات لتلبية متطلبات الحفظ الرقمي. وصاغ مكتب الأمم المتحدة في جنيف عقداً لنظام للحفظ

الرقمي يمكن استخدامه من أجل محفوظات الأمم المتحدة لحفظ السلام في المستقبل، ولذلك لم تعد هناك حاجة إلى الناتج 24. وبما أن الجمعية العامة لم توافق على قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقترح في إطار شعبة الشؤون الإدارية، لم يعد الناتجان 28 و 29 قابلين للتطبيق. وأُنجز الناتجان 16 و 19 خلال النصف الأول من الفترة 2018/2019.

زاي - مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

103 - اعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2019، قدم مكتبٌ وحيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خدمات معلومات مباشرة ودعمًا من بُعد للبعثات من خلال التقييمات والتوجيه والتنبيهات والمعلومات الاستخباراتية المتعلقة بالتهديدات. وبالإضافة إلى ذلك، جرى دعم تحسين الهياكل الأساسية وتحويل نظام أوموجا وإنشاء بيئات الحوسبة السحابية، وذلك من خلال إجراء عمليات استعراض وتقييمات أمنية وهيكلية.

104 - وواصل المكتب تزويد عمليات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال بخدمات الصوت والفيديو وقدرات عالية السرعة على نقل البيانات والربط الشبكي وبحلول تكنولوجيا ومعلومات جغرافية مكانية، كما زود إدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العملياتي في المقر بهذه الخدمات. وقدم المكتب أيضاً حلولاً آلية لدعم قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا، وفي فالنسيا، إسبانيا، ومركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى الجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

- | | |
|---|---|
| 3 | 1' تزويد مجلس الأمن، في غضون ثلاثة أيام من أنجز. زُود مجلس الأمن بأحدث خدمات المعلومات الأداء المستهدف |
| 3 | تقديم الطلب، بأحدث منتجات المعلومات الجغرافية المكانية لاجتماعات التشاور اليومية في الأداء المقدر |
| 3 | الجغرافية المكانية، والصور الساتلية، وخرائط غضون ثلاثة أيام من تقديم الطلب. التحليل المواضيعية التي تتصل بالمسائل قيد النظر (بالأيام) |
| 3 | الأداء الفعلي |

الإنجاز المتوقع (ب): التعجيل بنشر وإنشاء عمليات حفظ السلام استجابة للولايات الصادرة عن مجلس الأمن

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' إنشاء وصلات للاتصال بالنظم المركزية في لم تُنشأ أي عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الأداء المستهدف	24	الأداء المستهدف
غضون 24 ساعة من وصول المعدات لعملية الفترة المشمولة بالتقرير	24	الأداء المقدر
جديدة لحفظ السلام أو لتوسيع نطاق عملية (بالساعات)		الأداء الفعلي لا ينطبق
2' استكمال عملية نشر سريع بمشاركة 3 بعثات أُجريت عملية نشر سريع وحلقة عمل في مركز الأداء المستهدف	24	الأداء المستهدف
لحفظ السلام في قاعدة اللوجستيات أو مركز الخدمات الإقليمي، بمشاركة ممثلين عن بعثة الأمم	24	الأداء المقدر
الخدمات الإقليمي، بوضع نظم اتصالات كاملة في المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار	24	الأداء الفعلي
أقل من 24 ساعة عن طريق ربط أحد مراكز في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق القيادة النموذجية بالمقر وقاعدة الأمم المتحدة		
للوجستيات (بالساعات)		
القيادة النموذجية الذي جرى نشره حديثا		
3' تزويد إدارات الأمانة العامة ومكاتبها بأحدث قُدمت منتجات وخدمات المعلومات الجغرافية الأداء المستهدف	9	الأداء المستهدف
منتجات وخدمات المعلومات الجغرافية المكانية، المكانية لعمليات حفظ السلام ومركز الأزمات	9	الأداء المقدر
مع التركيز بشكل خاص على مركز الأمم المتحدة وكيانات الأمانة العامة الأخرى في غضون 9 أيام	9	الأداء الفعلي
للعمليات وإدارة الأزمات، وإدارة عمليات السلام، من تقديم الطلب		
وإدارة شؤون السلامة والأمن، في غضون 9 أيام		
من تقديم الطلب (بالأيام)		
4' توفير نظم المعلومات للبعثات المنشأة حديثا في لم تُنشأ أي عمليات جديدة لحفظ السلام خلال الأداء المستهدف	10	الأداء المستهدف
غضون 10 أيام من تقديم الطلب (بالأيام) الفترة المشمولة بالتقرير	10	الأداء المقدر
		الأداء الفعلي لا ينطبق

الإنجاز المتوقع (ج): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' تحقّق توافر الهياكل الأساسية المنشأة أنجز.	99	الأداء المستهدف
لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنظم المركزية	99	الأداء المقدر
القائمة للمعلومات بنسبة 99 في المائة في المقر	99	الأداء الفعلي
وجميع عمليات حفظ السلام		

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
2' توفير مجموعة من معدات وخدمات عملية طلب تقديم العطاءات جارية، ومن المتوقع الأداء المستهدف	1	1
التكنولوجيا لحماية الموظفين والمباني والأصول إبرام العقد بحلول نهاية عام 2019	1	الأداء المقدر
والمدينين في عمليات حفظ السلام عند الاقتضاء	1	الأداء الفعلي
(بالعقود)		

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء، بما في ذلك تقديم التقارير إليها			
مجلس الأمن			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - تقديم خدمات السكرتارية إلى لجنة الخبراء المعنية بإدارة المعلومات الجغرافية المكانية على الصعيد العالمي، بالاشتراك مع شعبة الإحصاءات	3	1	33,3
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
2 - تنفيذ ودعم النظامين الإلكترونيين لإدارة الوقود وإدارة حصص الإعاشة في عمليتين إضافيتين من عمليات حفظ السلام (الرقم السنوي)	2	2	100
3 - نقل النظام الإلكتروني لإدارة الوقود من نظام ويندوز سي إي (Windows CE) إلى منصة أندرويد (Android) المتنقلة	1	-	-
4 - تقديم الدعم في المقر وفي الميدان لمستخدمي النظام المركزي لإدارة الهوية	1	1	100
5 - تقديم الدعم في المقر وفي الميدان لمستخدمي تطبيق قاعدة بيانات جهات الاتصال	1	1	100
6 - تنفيذ الإصدار الرئيسي الثاني لتطبيق إدارة العلاقة مع العملاء في إطار إدارة الإسهام بقوات في ثلاث عمليات لحفظ السلام، بما يضيف العنصر المتنقل الذي يُتيح التخلي عن الورق في تنفيذ عمليات التفتيش الميدانية	3	-	-
7 - توفير دعم مكتب المساعدة ودعم الإنتاج لنظام إنسيبرا، بما في ذلك إدخال تحسينات على وحدات إدارة المواهب وإدارة الأداء وإدارة التعلم لاستخدامها في جميع عمليات حفظ السلام	1	1	100
8 - توفير التدريب على الخصائص الجديدة والتغييرات في نظام إنسيبرا إلى موظفي الموارد البشرية في عمليات حفظ السلام (الرقم السنوي)	4	4	100
9 - وضع منصة مشتركة لإدارة جهود أمن المعلومات في الأمانة العامة وفقاً لقرارات الجمعية العامة	1	1	100
10 - توفير الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشبكة الميدانية، والتطبيقات الخاصة بالميدان، وتوفير عمليات لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية الأعمال لجميع عمليات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	1	1	100
11 - تقديم خدمات التداول بالصوت وبالفيديو إلى العمليات الميدانية، بما في ذلك الدعم التقني والدعم التشغيلي اليومي	3 000	5 150	171,7
12 - إعداد كراسات الشروط وإجراء تقييمات تقنية لـ 3 عقود إطارية ورصد وإدارة 33 عقداً تتعلق بخدمات ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	18	18	100
13 - وضع خطط لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في العمليات الميدانية، فضلاً عن تقديم التوجيه والإشراف على التدريبات في مجال إعادة بناء النظم لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في 5 بعثات	7	7	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
14 - الاستخدام الأمثل لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيكلها الأساسية القائمة في جميع عمليات حفظ السلام ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	1	1	100
15 - تعميم استخدام التكنولوجيات لحماية المدنيين وموظفي الأمم المتحدة ومبانيها في جميع بعثات حفظ السلام	1	1	100
16 - الإبلاغ عن جاهزية واكتمال العمليات المركزية لمخزون النشر الاستراتيجي لدعم بعثات حفظ السلام من أجل كفالة التأهب للعمليات الجديدة	1	1	100
17 - تنفيذ نظم المعلومات المتصلة بخدمات الدعم الميداني، ونظم المراسلة الإلكترونية وتبادل الوثائق في البعثات الميدانية	22	22	100
18 - إبرام عقود من أجل الاقتناء التجاري لأجهزة الاستشعار وكاميرات الرؤية النهارية/اللييلية وأنظمة الرادارات والاستشعار والتحذير	1	-	-
وثائق الهيئات التداولية			
19 - تحديث خرائط نشر عمليات حفظ السلام من أجل إدراجها في تقارير الأمين العام	25	25	100
الأنشطة الفنية الأخرى			
المواد التقنية			
20 - توفير أحدث منتجات المعلومات الجغرافية المكانية والصور الساتلية وخرائط التحليل المواضيعية للاجتماعات التشاورية لمجلس الأمن وأفرقة الخبراء التابعة له	15	38	253,3
21 - تجريب منصة مؤسسية موحدة للعرض التصويري للبيانات الجغرافية المكانية في 5 بعثات بغية تعزيز الصورة العملياتية العامة للبعثات والإلمام بالحالة السائدة في إطار برنامج الإلمام بالحالة السائدة	3	1	33,3
22 - إعداد تقارير تحليلية عن الحدود الدولية من أجل تحسين قاعدة المعارف المتعلقة بمسائل الحدود الدولية، بما في ذلك حالة الحدود المتنازع عليها والمعاهدات والخرائط والصور الساتلية	1	1	100
23 - تحليل وتنسيق البيانات الواردة من 10 دول أعضاء لمشروع الحدود من المستوى الإداري الثاني	5	19	380
الحلقات الدراسية			
24 - إقامة ندوة سنوية للشراكة من أجل التكنولوجيا في حفظ السلام	1	1	100
25 - تنظيم حلقات عمل سنوية مع الشركاء الإنسانيين في المجالات المتصلة بالتكنولوجيا	1	1	100
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال فيما بين الوكالات			
الخدمات الأخرى			
26 - إقامة شراكات مع الدول الأعضاء والمؤسسات الأكاديمية والمنظمات المهنية ووضع ترتيبات تعاقدية لتوفير خدمات قائمة على البرمجيات الجغرافية المكانية المفتوحة المصدر	1	6	600
التعاون التقني			
27 - وضع مشاريع تجريبية لتوفير البيانات والخدمات والحلول المفتوحة المصدر في مجال الجغرافية المكانية، في شراكة مع منظومة الأمم المتحدة والدول الأعضاء والأوساط الأكاديمية والمنظمات غير الربحية	2	1	50

نتائج الأداء الرئيسية

105 - قدم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظماً إدارية تكمل نظام أوموجا في دعم عمليات حفظ السلام. وكان لأتمتة تقديم الخدمات وتتبعها وإدارة أدائها أهمية حاسمة في كل من الإصلاح الإداري وفي تحقيق الاستفادة المثلى من خدمات الدعم. وحققت حلول إدارة الوقود وحصص الإعاشة وفورات سنوية في التكاليف، كما حقق الحل المتنقل لإدارة المساهمة بقوات أوجة كفاءة كبيرة عن طريق تجنب الازدواجية في إدخال البيانات، والتوقف عن استخدام الورق، وإتاحة إمكانية الوصول إلى بيانات عمليات التفتيش بشكل يكاد يكون آنياً.

106 - وثُفدت وحدة نظام اختيار الخبراء الاستشاريين لنظام إنسبيرا في جميع عمليات حفظ السلام. وأنشئ مجمع للقدرة على سد الاحتياجات الإضافية المفاجئة من أجل النشر السريع للموظفين. وأطلقت الوحدة المتصلة باتفاقات كبار المديرين. وجرى تعزيز وحدات نظام إنسبيرا المتصلة بكل من تقييم الأداء، ومجلس الاستعراض المركزي، والتحقق من الجهات المرجعية.

107 - وتسمح دائرة كشف الاختراق للمنظمة باحتواء الأثر السلبي لعمليات الاختراق والانتهاكات الأمنية. وفيما يتعلق بعمليات حفظ السلام، اكتُشف ما متوسطه عشرون عملية اختراق محتملة في الشهر في مركزي البيانات المشتركين في فالنسيا وبرينديزي. وأتاحت تقييمات أمن المعلومات للهياكل الأساسية للتطبيقات الخاصة بالبعثات تحديد مواطن الضعف وخطط التطوير للتخفيف من حدتها.

108 - وأنجز الناتج 3 في النصف الأول من الفترة 2018/2019 في إطار إدارة الشؤون الإدارية. وفيما يتعلق بالناتج 6، أعطيت الأولوية للتغييرات الرئيسية في العنصر المتنقل من تطبيق التكامل مع التوسعة 2 لنظام أوموجا. وفي إطار الناتج 18، أنجزت عملية طلب تقديم العطاءات، ولكن إبرام العقود تأخر بسبب تعقيد المتطلبات.

حاء - مكتب خدمات الرقابة الداخلية

109 - في مكتب خدمات الرقابة الداخلية، أنجزت شعبة المراجعة الداخلية للحسابات 63 مهمة لمراجعة حسابات عمليات السلام شملت مجالات مختلفة شديدة الخطورة وذات أولوية، بما في ذلك إدارة الأصول والمستودعات، واللوجستيات، والأنشطة البيئية، والموارد البشرية، وتعميم مراعاة المنظور الجنساني، والمنظورات ذات الصلة من أهداف التنمية المستدامة، والبرامج الفنية، وتنفيذ مبادرات الإصلاح مثل زيادة تفويض السلطات. وأسهمت الشعبة في تحسين فعالية وكفاءة عمليات حفظ السلام بإصدار توصيات تتناول تقييمات المخاطر والتخطيط الاستراتيجي؛ وتدريب الأفراد المسؤولين عن إدارة البرامج وتنفيذها؛ ورصد وتقييم البرامج والمشاريع والأنشطة و/أو تقييم أثرها؛ وإسناد المسؤولية. وواصلت الشعبة أيضا توفير الأدوات وأدلة الممارسات والدورات التدريبية في مجالات الغش ومراجعة الأداء، وتحليل البيانات، وتعميم مراعاة المنظور الجنساني، وثقافة المنظمة، بهدف تحسين عمليات الموارد وإدارتها في المنظمة. وقامت الشعبة، في شراكة مع شعبة التفتيش والتقييم، بوضع دليل ممارسة لمكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن مراجعة الحسابات وتقييم ثقافة المنظمة من أجل بناء تقييم للثقافة في عمليات المراجعة والتقييم. وواصلت الشعبة أيضا، من خلال العمل مع شعبة التحقيقات، وضع أساليب مراجعة الحسابات الخاصة بها من أجل تحديد مؤشرات الغش بصورة أفضل. وواصلت الشعبة أيضا تطوير قدراتها في مجال تحليل البيانات.

110 - وأنجزت شعبة التفتيش والتقييم ثلاثة تقارير تقييم: (أ) تفتيش يتعلق بأداء الاستجابات العملية للحوادث المتصلة بحماية المدنيين في عمليات حفظ السلام؛ و (ب) تقييم لفعالية رصد حقوق الإنسان والإبلاغ عنها ومتابعتها في عمليات الأمم المتحدة المتعددة الأبعاد لحفظ السلام؛ و (ج) تقييم لإسهام شعبة الشؤون المدنية التابعة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان في الحد من النزاعات المحلية في جنوب السودان. وفي نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كان العمل على إعداد تقريرين إضافيين بلغ مرحلة متقدمة في حين كان العمل جاريا على إجراء ثلاثة تقييمات تركز على المرحلة الانتقالية في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وثقافة المنظمة في عمليات حفظ السلام، وعلى الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

111 - وركزت شعبة التحقيقات على ثلاثة مواضيع رئيسية هي: (أ) الأفراد، من خلال وضع عملية قوية لاختيار المحققين، وتدريبهم من أجل التطوير المستمر للمهارات؛ و (ب) التحقيقات، من خلال التركيز على التحرش الجنسي، والاستغلال والانتهاك الجنسيين، والانتقام، والغش والفساد، إضافة إلى بناء القدرات مع الشركاء؛ و (ج) المستقبل، من خلال تحسين التحقيق في الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتحرش الجنسي، والمشاركة في الاستجابة الاستراتيجية على نطاق المنظومة لهاتين المسألتين. وواصلت الشعبة العمل على وضع نظام جديد لمعالجة الحالات.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى الجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' تقديم نسبة 100 في المائة من تقارير مكتب أنجز. قدمت نسبة 100 في المائة من التقارير إلى الأداء المستهدف	100	
خدمات الرقابة الداخلية إلى الجمعية العامة في الجمعية العامة في المواعيد المطلوبة	100	الأداء المقدر
المواعيد المطلوبة (النسبة المئوية للتقارير)	100	الأداء الفعلي

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' قبول 95 في المائة من التوصيات الصادرة عن أنجز. قُبِلَت نسبة 99,5 في المائة من التوصيات الأداء المستهدف	95	
شعبة المراجعة الداخلية للحسابات (النسبة المئوية الصادرة في تقارير مراجعة الحسابات وعددها الأداء المقدر	95	
381 توصية للقبول)	99,5	الأداء الفعلي
2' قبول 95 في المائة من التوصيات المتعلقة أنجز. قُبِلَت نسبة 100 في المائة من التوصيات الأداء المستهدف	95	
بالتقييم والتفتيش (النسبة المئوية للتقارير) الصادرة خلال العام وعددها 25 توصية الأداء المقدر	95	
	100	الأداء الفعلي
3' استعراض 100 في المائة من المسائل التي ترد الأداء المستهدف	100	
للنظر فيها، مع إمكانية التحقيق في حالات السرقة	100	الأداء المقدر

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
100	الأداء الفعلي	الأنجز. استُعرضت نسبة 100 من المسائل التي وردت سوء السلوك وفي حالات هدر الموارد وإساءة استعمال السلطة وسوء الإدارة (النسبة المئوية 566 مسألة للمسائل الواردة)	والاختلاس والتهريب والرشوة وغيرها من أشكال مجموعه 78 حالة غش و/أو فساد، مقابل 52 حالة في الفترة السابقة
20	الأداء المستهدف	الأنجز: 26 حالة. أُبلغ عن إجراء تحقيقات في ما مجموعه 78 حالة غش و/أو فساد، مقابل 52 حالة في الفترة السابقة	'4' زيادة عدد حالات الغش والفساد المبلغ عنها (عدد الزيادة)
لا ينطبق	الأداء المقدر	الأنجز: 26 حالة. أُبلغ عن إجراء تحقيقات في ما مجموعه 78 حالة غش و/أو فساد، مقابل 52 حالة في الفترة السابقة	
26	الأداء الفعلي		
100	الأداء المستهدف	الأنجزت نسبة 61 في المائة من التحقيقات التي أُجريت خلال الفترة المالية في غضون 12 شهرا أو أقل يُعزى انخفاض الناتج إلى الزيادة الإجمالية في عدد الحالات، وتوسّع نطاق الولاية فيما يتعلق بالتحرش الجنسي	'5' إنجاز 100 في المائة من التحقيقات التي أُجريت خلال الفترة المالية في غضون 12 شهرا أو أقل (النسبة المئوية للتحقيقات)
100	الأداء المقدر		
61	الأداء الفعلي		
100	الأداء المستهدف	الأنجزت نسبة 43 في المائة من التحقيقات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين في غضون 6 أشهر يعزى انخفاض الناتج إلى الزيادة العامة في عدد الحالات، وتوسّع نطاق الولاية فيما يتعلق بالتحرش الجنسي، وتعدّد هذه الحالات، والاعتماد على الإجراءات التي تتخذها البلدان المساهمة بقوات	'6' إنجاز 100 في المائة من التحقيقات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين في غضون 6 أشهر أو أقل (النسبة المئوية للتحقيقات)
100	الأداء المقدر		
43	الأداء الفعلي		
70	الأداء المستهدف	الأنجز. جرى تدريب أفراد من 80 في المائة من عمليات حفظ السلام من خلال ثلاث دورات تدريبية حول السلوك المحظور، نُظمت في نيويورك ونairobi وفيينا بهدف تحسين القدرات المحلية في هذا المجال؛ ونُظمت دورة تدريبية للمحققين الوطنيين في نيبال	'7' مشاركة أفراد من 70 في المائة من بعثات حفظ السلام في برامج تدريب على أساليب التحقيق الأساسية وفي برامج وضعت حديثا للتدريب على التحقيق (النسبة المئوية للموظفين المدربين)
70	الأداء المقدر		
80	الأداء الفعلي		

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
وثائق الهيئات التداولية			
تقارير الأمين العام			
1 - تقارير مكتب خدمات الرقابة الداخلية التي تطلبها الجمعية العامة تحديدا	1	-	-
2 - تقرير سنوي مقدّم إلى الجمعية العامة بشأن نتائج الرقابة في مجال حفظ السلام	1	1	100
خدمات الدعم الإداري			
خدمات الرقابة الداخلية			
مراجعة الحسابات			
3 - تقارير مراجعة الحسابات التي يعدها مراجعو الحسابات في مقر الأمم المتحدة	15	10	66,7
4 - تقارير مراجعة الحسابات التي يعدها مراجعو الحسابات في بعثات حفظ السلام	67	53	79,1
التفتيش والتقييم			
5 - تقارير تقييم و/أو تفتيش تتناول جوانب الأداء على مستوى البرامج الفرعية والأولويات أو المواضيع الاستراتيجية الشاملة	5	3	60
التحقيقات			
6 - الاستعراضات والتحليلات لبلاغات عن احتمال وقوع حالات سوء سلوك بهدف اتخاذ قرارات بشأن جهة الاختصاص وإجراءات التحقيق	350	566	161,7
7 - حالات الغش والفساد المبلغ عنها	40	78	195
8 - التحقيقات بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين المنجزة في غضون 6 أشهر	45	26	57,8
9 - التحقيقات المنجزة في غضون 12 شهراً	110	125	113,6
الأنشطة الفنية الأخرى			
الحلقات الدراسية			
10 - اجتماع لمراجعي الحسابات المقيمين بشأن التطوير الوظيفي	1	1	100
11 - اجتماع لكبار مراجعي الحسابات المقيمين بشأن التخطيط السنوي للعمل	1	1	100
12 - برامج للتدريب على معايير التحقيق، والسلوك المحظور، والاستغلال والانتهاك الجنسيين، التي نُفذت لفائدة المحققين الوطنيين وفريق الاستجابة الفورية	4	4	100

نتائج الأداء الرئيسية

112 - أسهمت شعبة المراجعة الداخلية للحسابات، من خلال عمليات مراجعة الحسابات التي أجرتها والتوصيات التي قدمتها، في تحسين فعالية وكفاءة عمليات حفظ السلام، وحماية أصولها، وكفالة الامتثال لأنظمة الأمم المتحدة وقواعدها وإجراءاتها. فعلى سبيل المثال، أسفرت مراجعة حسابات المشتريات في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عن توصيات لتعزيز كفاءة وفعالية عملية الشراء. وحددت، في مراجعة لسداد تكاليف معدات مملوكة للوحدات، مدفوعات تتصل بمعدات غير قابلة للاستعمال، ومدفوعات زائدة جرى استردادها فيما بعد.

- 113 - وأصدرت شعبة التفتيش والتقييم، من خلال تقاريرها الثلاثة، ما مجموعه 25 توصية (10 توصيات ذات أهمية حاسمة و 15 توصية هامة) تهدف إلى تحسين فعالية عمليات حفظ السلام في مجالات حماية المدنيين وحقوق الإنسان والشؤون المدنية. وشارك الفريق الكائن في عنتيبي في التقييم الجاري الذي يركز على المرحلة الانتقالية التي تمر بها العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور. ودعم الفريق أيضا تقييمات أخرى كانت جرت قيادتها من المقرر، مما أسفر عن وفورات في نفقات السفر.
- 114 - وفي شعبة التحقيقات، تلقى جميع المحققين الموفدين إلى الميدان تدريباً توجيهياً وتدريباً في مجال التحقيق مع الأطفال لجمع الأدلة الجنائية. وقد مكّن وصول ستة محققين جدد متخصصين في التحرش الجنسي الشعبة من دعم استراتيجية الأمين العام بشأن مواجهة التحرش الجنسي. وسُجلت زيادة بمقدار أربعة أضعاف في عدد البلاغات في عام 2018 بالمقارنة مع عام 2017، ونسبة بمقدار ستة أضعاف في عدد التحقيقات. وحُقِّض الوقت اللازم لإجراء التحقيق في حالات التحرش الجنسي من 7,5 أشهر إلى 5,5 أشهر. ونظمت الشعبة أيضاً التدريب لفائدة 103 محققين وطنيين من 32 بلداً مساهماً بقوات، بخصوص التحقيق في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين، في شراكة مع إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني السابقتين. وفي شراكة مع إدارة الشؤون الإدارية السابقة، دربت شعبة التحقيقات أيضاً 90 مديراً من 42 مكتباً من مكاتب الأمم المتحدة لتأهيلهم ليكونوا أعضاء في أفرقة تقصي الحقائق. ويصب هذا الجهد في دعم المنظمة لتعزيز وتحسين نوعية التحقيقات المتعلقة بالسلوك المحظور.

طاء - المكتب التنفيذي للأمين العام

- 115 - استمر المكتب التنفيذي للأمين العام في مساعدة الأمين العام في إرشاد عملية وضع السياسات وتقديم التوجيهات فيما يتعلق بعمل عمليات حفظ السلام. وأقرّ المكتب جميع تقارير الأمين العام عن عمليات حفظ السلام المقدمة إلى الجمعية العامة ومجلس الأمن، وأقرّ كذلك جميع المراسلات والبيانات ونقاط الحوار للأمين العام ونائبة الأمين العام ذات الصلة بالمسائل المتعلقة بحفظ السلام. وواصل المكتب الاتصال بالإدارات والدول الأعضاء والمفاوضين الآخرين بشأن مبادرة "العمل من أجل حفظ السلام"، التي حظيت بتأييد أكثر من 150 من الدول الأعضاء والمنظمات الإقليمية، والتي توفر خريطة طريق مشتركة من أجل تعزيز حفظ السلام.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسین تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماماً بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' الالتزام بالمواعيد المقررة لتقديم التقارير إلى	قُدِّمت نسبة 76 في المائة من تقارير الأمين العام	الأداء المستهدف 95
مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الأخرى	إلى مجلس الأمن ونسبة 89 في المائة من تقارير	الأداء المقدر 95
بشأن مسائل حفظ السلام (بالنسبة المثوية)	الأمين العام إلى الجمعية العامة في الموعد النهائي	الأداء الفعلي 76
	أو قبله.	
	في بعض الحالات، تأخر تقديم التقارير بسبب	
	تعقد المسائل وحساسيتها	
2' استعراض جميع الوثائق وإعادتها إلى الإدارة	أُنجز. جرى استعراض جميع الوثائق كالتقارير،	الأداء المستهدف 4
المعنية في غضون 4 أيام (بالأيام)	ونقاط الحوار، والبيانات، والرسائل، والخطب،	الأداء المقدر 4
	وإعادتها إلى الإدارة المعنية في غضون 4 أيام	الأداء الفعلي 4

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' معالجة الاستفسارات الواردة من إدارة عمليات	أُنجز. قُدِّم التوجيه عادة إلى إدارة عمليات السلام	الأداء المستهدف 95
السلام في غضون 5 أيام (بالنسبة المثوية)	وإدارة الدعم العملي في غضون 5 أيام عمل. وفي	الأداء المقدر 95
	بعض الحالات النادرة، تطلَّب الأمر فترة أطول	الأداء الفعلي 95
	بسبب تعقد المسألة المعنية أو حساسيتها	

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
1 - إسداء المشورة فيما يتعلق بتقارير الأمين العام المقدمة إلى مجلس الأمن والجمعية العامة بشأن مسائل حفظ السلام (عدد التقارير)	125	188	150,4
2 - إسداء المشورة فيما يتعلق بنقاط الحوار، بما في ذلك إعداد 12 عرضاً من العروض التي يقدمها الأمين العام إلى مجلس الأمن (عدد نقاط الحوار)	1 600	1 627	101,7
3 - إسداء المشورة فيما يتعلق بالرسائل المتصلة بمسائل حفظ السلام، الموجهة من الأمين العام إلى مجلس الأمن والجمعية العامة وسائر الهيئات الحكومية الدولية والبلدان المساهمة بقوات والمحاورين الرئيسيين الآخرين بشأن مسائل حفظ السلام (عدد الرسائل)	150	231	154

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
4 - إبداء التعليقات وتقديم التوجيه في غضون 5 أيام إلى بعثات حفظ السلام وإدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العملي بشأن تقارير الأمين العام عن بعثات حفظ السلام	90	121	134,4
5 - إسداء المشورة في غضون 5 أيام في ما يتعلق بإعداد التقارير عن مسائل حفظ السلام ثم تنقيحها تمهيدا لتقديمها إلى مجلس الأمن والجمعية العامة وسائر الهيئات الحكومية الدولية	125	143	114,4

نتائج الأداء الرئيسية

116 - قدم المكتب التنفيذي للأمين العام، من خلال الإدارات ذات الصلة، التوجيه في مجال السياسات والتعليقات إلى الميدان بشأن مسائل السلام والأمن.

باء - إقامة العدل

1 - مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين

117 - واصل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين تقديم المشورة والتمثيل القانونيين للموظفين في عمليات حفظ السلام فيما يتعلق بمنازعات أماكن العمل. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قُدمت المشورة أو التمثيل في 411 قضية جديدة، وتم ترحيل 34 قضية من السنة السابقة. وإضافة إلى ذلك، عقد المكتب دورات إعلامية وحلقات قانونية في عمليات مختلفة لحفظ سلام من أجل زيادة الوعي بنظام العدل الداخلي وإتاحة الفرصة للموظفين في الميدان للحصول على المساعدة القانونية وجها لوجه.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن والجمعية العامة والهيئات الحكومية الدولية الأخرى والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
1' التقيد بالمواعيد المحددة لتقديم التقارير عن أنجز. قدم المكتب معلومات موضوعية الأداء المستهدف	3	3
الإحصاءات والمعلومات الأخرى، بما في ذلك أي و/أو إحصائية لما يلي: (أ) تقرير الأمين العام عن الأداء المقدر	3	3
مسائل هيكلية يتم تحديدها، من أجل إدراجها في إقامة العدل في الأمم المتحدة؛ و (ب) التقرير الثاني عشر عن أنشطة مكتب إقامة العدل؛ الأداء الفعلي	3	3
التقرير السنوي للأمين العام إلى الجمعية العامة	و (ج) تقرير مجلس العدل الداخلي عن إقامة العدل في الأمم المتحدة	

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
منع نشوب المنازعات في مكان العمل أو حلها في الوقت المناسب وبالطرق الناجعة من خلال:		
1' استخدام خدمات المكتب في القضايا التي أُنجز. استُخدمت خدمات المكتب في 445 قضية الأداء المستهدف	60	
يرفعها موظفو حفظ السلام ضد المنظمة	60	
تقدم بها موظفو عمليات حفظ السلام خلال الأداء المقدر	60	
الفترة المشمولة بالتقرير، بينها 411 طلباً جديداً	445	
للحصول على المساعدة من المكتب		الأداء الفعلي
2' زيادة النسبة المئوية لموظفي عمليات حفظ أنجز. مثّل المكتب موظفي حفظ السلام في الأداء المستهدف	2	
السلام الذين يمثلون أمام المحكّمين، والذين يمثلهم 27 قضية جديدة معروضة على المحكّمين واستمر الأداء المقدر	25	
تمثيله في 7 قضايا أخرى	34	
المكتب		الأداء الفعلي
3' زيادة عدد القضايا المرتبطة بحفظ السلام التي أنجز. سُوي ما مجموعه 313 مسألة بواسطة آليات الأداء المستهدف	50	
تم حلها من خلال توفير المكتب للمشورة الموجزة غير رسمية أو بتوفير المشورة الموجزة	50	
أو التسوية غير الرسمية	313	
		الأداء الفعلي

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
الخدمات الأخرى			
1 - توفير المشورة الموجزة والتمثيل في ما يرد من قضايا تتعلق بحفظ السلام ويتبنّى أن حظوظها معقولة في النجاح	300	355	118,33
2 - توفير المشورة القانونية الواضحة في القضايا التي يتضح أنه ليست لديها حظوظ معقولة في النجاح، وذلك منعاً لإساءة استعمال نظام العدالة أو الإفراط في استعماله	400	90	22,5
3 - القيام بأنشطة توعية من أجل زيادة الاستعمال الملائم لآليات تسوية المنازعات، بسبل منها على سبيل المثال نشر المواد الإلكترونية والمواد المكتوبة	10	9	90

نتائج الأداء الرئيسية

118 - يساهم المكتب، من خلال التسوية الناجحة لمنازعات الموظفين مع المنظمة، في تقديم الدعم الإداري العام للميدان. فالحل الناجح للمنازعات، ولا سيما في مرحلة مبكرة، يعزز بيئة عمل أكثر انسجاماً، ويوفر المال، ويساهم في إحداث تغيير سلوكي تنظيمي إيجابي. ومن بين 445 مسألة من مسائل حفظ السلام التي عالجها المكتب في الفترة 2019/2018، جرى حل 313 مسألة دون اللجوء إلى وحدة التقييم الإداري أو المحكّمين.

119 - وكانت المسائل التي جرى ترحيلها إلى الفترة اللاحقة مسائل جارية معروضة على الآلية الرسمية لنظام العدل أو لا تزال موضع تفاوض في إطار التسوية غير الرسمية.

2 - مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

120 - عمل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، خلال هذه الفترة، على معالجة وتسوية المنازعات المتصلة بالعمالة المرفوعة من الموظفين في عمليات حفظ السلام. وبلغ العدد الإجمالي للقضايا التي جرت معالجتها 1 380 قضية. وقد تيسرت تسوية النزاعات بنجاح من خلال ما تقوم به البعثات من أنشطة في مجالات التواصل والتوعية وبناء القدرات.

مؤشرات الإنجاز الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1 ' النسبة المئوية من الموظفين المؤهلين في عمليات أنجز. قُدمت خدمات تسوية المنازعات بالوسائل الأداء المستهدف	3	
حفظ السلام المزودين بخدمات تسوية المنازعات غير الرسمية إلى 10 في المائة إلى مستحقيها (1 380 الأداء المقدر	4	
بالوسائل غير الرسمية قضية لما عدده 13 780 موظفا في عمليات حفظ		
السلام وفق ما ورد في الوثيقة (A/74/82)	10	الأداء الفعلي

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
وثائق الهيئات التداولية			
1 - تقديم تقرير سنوي إلى الجمعية العامة عن أنشطة المكتب، يتضمن معلومات بشأن المشاكل البنوية	1	1	100
الخدمات الأخرى			
2 - تقديم الخدمات في القضايا التي يعالجها أمناء المظالم وقضايا الوساطة، بوسائل منها توفير أمناء مظالم ووسطاء جاهزين للتدخل عند الطلب	840	1 380	164,3
تنفيذ أنشطة التوعية وبناء القدرات بهدف تعزيز القدرة على تسوية النزاعات			
3 - عقد اجتماعات بواسطة الفيديو شهريا واجتماعين للتداول بنظام Webex أسبوعيا	119	119	100
4 - تحديث الموقع الشبكي للمكتب مرتين في الشهر	6	6	100
5 - إنتاج وتوزيع المواد الإعلامية الإلكترونية والمطبوعة (2 000 كتيب، و 300 ملف، و 200 ملصق)	5 500	5 500	100
6 - تنظيم عروض وحلقات عمل للموظفين والمديرين	40	60	150
الأنشطة الفنية الأخرى			
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
7 - إجراء زيارات دورية ومخصصة إلى البعثات لتقديم خدمات تسوية النزاعات في مواقعها وتعزيز القدرة على تسوية النزاعات عن طريق التواصل والتوعية	11	11	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
8 - إجراء أمين المظالم الإقليمي في غوما زيارات لتقديم الخدمات داخل منطقة البعثة (بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية)	8	8	100
9 - إجراء أمين المظالم الإقليمي في عنتيبي زيارات لتقديم الخدمات داخل مناطق البعثات (العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي)	8	8	100
المواد التقنية			
10 - التتبع والتحليل الشاملان للقضايا الواردة من بعثات حفظ السلام لتحديد العوامل المساهمة في نشوء النزاعات والمشاكل البنوية لأغراض رفع الآراء إلى الإدارة بانتظام بهدف إدخال تحسينات على مستوى المنظمة	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

- 121 - أسهم مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في تعزيز النواتج والإنجازات في أماكن العمل.
- 122 - وتعزى الزيادة المطردة في عدد الحالات الناشئة عن الموظفين في عمليات حفظ السلام إلى بيئة حفظ السلام المتقلبة والمتغيرة، بما في ذلك تقليص حجم البعثات. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، عُقدت 60 دورة إعلامية وحلقة عمل صنفها المشاركون بأنها مفيدة جداً.

كاف - مكتب الأخلاقيات

- 123 - استجاب مكتب الأخلاقيات لما عدده 267 طلباً وارداً من عمليات حفظ السلام للحصول على المشورة والتوجيه في مجال الأخلاقيات، وأجرى 21 استعراضاً سابقاً للتعين لإعلانات الرغبة في تولي مناصب قيادية في عمليات حفظ السلام المقدمة من مرشحين، فضلاً عن مواصلة تقديم إحاطات توجيهية عن الأخلاقيات لكبار المسؤولين المعيّنين.
- 124 - وواصل المكتب تعميم تنفيذ المنصة الإلكترونية الجديدة لبرنامج إقرارات الذمة المالية، التي شملت 302 1 من مقدمي الإقرارات من عمليات حفظ السلام عن دورة تقديم الإقرارات لعام 2018. وشارك أيضاً في وضع واستعراض سياسات الأمم المتحدة ومعاييرها، بما في ذلك تناول السياسات والممارسات المتعلقة بتضارب المصالح والإبلاغ عن المخالفات في منظومة الأمم المتحدة، وشارك في استعراضٍ للأطر التنظيمية المتعلقة بالسلوك المحظور المتمثل في التحرش الجنسي والاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- 125 - وقام المكتب بتصميم وتنفيذ حوار القيادة السنوي على نطاق الأمانة العامة لعام 2018 بشأن موضوع "المجاهرة بالرأي: متى تصبح إبلاغاً عن مخالفة؟"، وتصميم حوار القيادة لعام 2019 بشأن موضوع "حالات تضارب المصالح: لماذا تتسم بالأهمية؟". وشارك نحو 452 موظفاً من موظفي عمليات حفظ السلام (مقارنة بما عدده 825 14 موظفاً في عام 2017) في مبادرة حوار القيادة لعام 2018.

مؤشرات الإنجازات الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء			
مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	2019/2018	
1‘ تحسن الوعي بالأخلاقيات من خلال ازدياد أنجز. ورد 267 طلباً من طلبات الحصول على الأداء المستهدف	عدد طلبات الحصول على المشورة والتوجيه في المشورة أو التوجيه في مجال الأخلاقيات	110	الأداء المقدر
مجال الأخلاقيات (2017/2016: 129 استفساراً؛ 2018/2017: 148 استفساراً)		267	الأداء الفعلي
2‘ تقديم إقرار الذمة المالية بالكامل أنجز. بلغت نسبة الامتثال 100 في المائة		100	الأداء المستهدف
(2017/2016: 100 في المائة؛ 2018/2017: 99,9 في المائة)		100	الأداء المقدر
		100	الأداء الفعلي
3‘ زيادة نوعية دورات التوعية والتوجيه على النحو قُدِّمت 82 دورة. وأشارت استمارات التقييم المجمعة	الذي أشار به المشاركون في الحلقة الدراسية إلى أن 92 في المائة من المشاركين في الحلقة الدراسية صنفوا العروض بأنها ممتازة أو جيدة	30	الأداء المستهدف
(2017/2016: 77 دورة؛ 2018/2017: 80 دورة)		40	الأداء المقدر
		82	الأداء الفعلي
4‘ تقييم طلبات توفير الحماية من الانتقام في أنجز. قيم المكتب جميع الطلبات في غضون 30	غضون 30 يوماً من الحصول على وثائق كاملة من مقدمي الطلبات، على أساس الأحكام الجديدة	100	الأداء المستهدف
الواردة في نشرة الأمين العام ST/SGB/ 2017/2/Rev.1 (2017/2016: 100 في المائة؛ 2018/2017: 100 في المائة)		100	الأداء المقدر
		100	الأداء الفعلي

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
الأنشطة الفنية الأخرى			
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
1 - الاستفسارات الواردة من البعثات الميدانية التي تم الرد عليها	100	267	267
2 - إدارة إقرارات الذمة المالية أو الإعلانات عن المصالح من قبل أفراد بعثات حفظ السلام	1 650	1 302	78,9
3 - إجراء زيارات رسمية إلى بعثات حفظ السلام (بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وولاية بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك)	5	5	100
4 - تنفيذ برنامج سنوي للتدريب على حوار القيادات في البعثات الميدانية	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

126 - واصل المكتب، عن طريق موقعه الشبكي وخط المساعدة الهاتفية وعنوان البريد الإلكتروني المخصص لتلقي اتصالات الموظفين فيما يتعلق بالأخلاقيات وبعثات التوعية، العمل مع الموظفين الميدانيين في إطار تدابير مكافحة الغش ومبادرات الحماية من الانتقام. وقام بزيارات إلى خمس عمليات لحفظ السلام وعقد خمسة اجتماعات عامة خلال تلك الزيارات. وأشار في ما مجموعه 92 في المائة من الاستمارات التي قدمها المشاركون إلى أن العروض المقدمة في الاجتماعات العامة كانت ممتازة أو جيدة.

لام - مكتب الشؤون القانونية

127 - أسهم مكتب الشؤون القانونية في التنفيذ الفعال للولايات الفنية لعمليات حفظ السلام وفقا للقانون الدولي، وفي تحسين إدارة عمليات وأنشطة حفظ السلام عن طريق تقديم المشورة القانونية والتخفيف من المخاطر القانونية والحد من المسؤولية القانونية. وفي كل سنة، يُسهم المكتب إسهاما كبيرا في هذه الأهداف، وقد أبلغ عن تحقيق انخفاض كبير في المسؤولية القانونية لعمليات حفظ السلام نتيجة لما يقدمه المكتب من تمثيل ودعم ومساعدة في المجال القانوني.

128 - وقدم المكتب المساعدة والمشورة القانونيتين فيما يتعلق بالعديد من المسائل المتصلة بأنشطة وعمليات حفظ السلام، بما في ذلك ما يلي: نطاق الولاية؛ ووضع قواعد الاشتباك، والمبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل الموحدة؛ والحفاظ على امتيازات وحصانات البعثات وأفراد البعثات؛ والترتيبات المعقودة مع الحكومات؛ وأنشطة الشراء والتعاقد المتعلقة بالاحتياجات اللوجستية؛ وتسوية المنازعات والمطالبات؛ وتنفيذ وتعزيز تدابير المنظمة في مجال المساءلة؛ وتفسير وتطبيق النظام المالي والقواعد المالية والنظامين الأساسيين والإداري لموظفي الأمم المتحدة وعمليات إصلاح هذه الأنظمة والقواعد؛ وتمثيل الأمين العام في نظام إقامة العدل.

مؤشرات الإنجازات الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

40	1' تقليل حجم الالتزامات الناشئة عن عمليات	أُنجز. تمت تسوية مطالبات ناشئة عن عمليات الأداء المستهدف
40	حفظ السلام وأنشطتها إلى أدنى حد ممكن عمليا	حفظ السلام بلغ مجموعها 1 664 389 دولارا الأداء المقدر
24	مقارنة بحجم المبالغ التي تطالب المنظمة بدفعها أصلا (النسبة المئوية من المبالغ المطالب بها أصلا)	نتيجة لتسويات معتمدة قدرها 400 407 دولارات، تُمثّل 24 في المائة من المبالغ المطالب الأداء الفعلي

بها أصلا

وإضافةً إلى ذلك، قام مكتب الشؤون القانونية، من خلال الطعون الناجحة المقدمة إلى محكمة الأمم المتحدة للاستئناف، بخفض التعويضات التي قضت محكمة الأمم المتحدة للمنازعات بمنحها في

أحكامها الصادرة بشأن قضايا ناشئة عن عمليات
حفظ السلام بمبلغ قدره 63 267 دولاراً

صفر	الأداء المستهدف	2' عدم وجود حالات ناجمة عن عمليات حفظ	أنجز. تم الحفاظ على الامتيازات والحصانات في
صفر	الأداء المقدر	السلام لم يتم فيها الحفاظ على مركز المنظمة	جميع الاتفاقات المبرمة بخصوص المسائل المتصلة
صفر	الأداء الفعلي	وامتيازاتها وحصاناتها، ما لم يكن قد تم التنازل عنها	بمحافظة السلام التي استعرضها مكتب الشؤون
		القانونية، وجرى الحفاظ عليها في جميع الإجراءات	القانونية التي كانت المنظمة أو موظفوها طرفاً فيها
		والتي تتعلق بمسائل ذات صلة بحفظ السلام، ما لم	يكن قد تم التنازل عليها

الناتج الفعلية

المعدلات	المقررة	الفعلية	الناتج
خدمات الدعم الإداري			
الإدارة عموماً			
حالات تقديم الدعم والمساعدة القانونيين بشأن ما يلي			
110	77	70	1 - الجوانب التشريعية لبعثات حفظ السلام، بما في ذلك الولايات المؤكدة إليها وكيفية إدارتها، ومدى انطباق أنظمة الأمم المتحدة وقواعدها عليها
100,9	328	325	2 - الترتيبات المؤسسية والتشغيلية (مثل اتفاقات مركز القوات، واتفاقات مركز البعثات، وغيرها من الاتفاقات المماثلة)، فضلاً عن المسائل العامة المتصلة بالقانون الدولي العام وقواعد الاشتباك وتدابير مكافحة القرصنة، بما في ذلك التفاوض مع الحكومات والمنظمات الدولية والشركاء الآخرين بشأن الاتفاقات المتعلقة بتلك الترتيبات وتفسيرها وتنفيذها
110	55	50	3 - إسداء المشورة بشأن الترتيبات اللوجستية وغيرها من ترتيبات الدعم (على سبيل المثال: طلبات التوريد، ومذكرات التفاهم، والاتفاقات الإطارية للتعاون، والتبرعات، وغيرها من الترتيبات المماثلة) مع الحكومات والمنظمات الدولية الأخرى والشركاء الآخرين وكيانات الأمم المتحدة
45,3	43	95	4 - إسداء المشورة بشأن التعاون مع المحاكم الجنائية الدولية المخصصة وغيرها من المحاكم ذات الطابع الدولي فيما يتصل بأنشطتها المنبثقة عن عمليات حفظ السلام أو المتصلة بها، وتقديم الدعم من أجل إقامة لجان تقصي الحقائق وغيرها من لجان التحقيق في سياق عمليات حفظ السلام
96	24	25	5 - جوانب التحقيقات في مزاعم حدوث انتهاكات واسعة النطاق ومنهجية للقانون الإنساني وقانون حقوق الإنسان
106,2	632	595	6 - الجوانب التجارية، بما في ذلك العقود والمشتريات الكبرى لتوفير اللوازم والدعم اللوجستي والتأمين وتنفيذ عمليات إزالة الألغام وما يشابهها، والتصرف في الأصول ووضع ترتيبات استئجار وسائل النقل الجوي والبحري
134,4	121	90	7 - إسداء المشورة بشأن المطالبات المتعلقة بالمنازعات التعاقدية، ومطالبات التعويض عن وفاة وعجز موظفي الأمم المتحدة، ومطالبات الأطراف الثالثة المتعلقة بالتعويض عن الأضرار بالممتلكات، والإصابة الشخصية والوفاة، بما في ذلك المطالبات الناشئة عن حوادث الطائرات أو الهجمات على مباني الأمم المتحدة أو موظفيها
226,7	34	15	8 - المسائل المالية، بما في ذلك صياغة وتفسير النظام المالي والقواعد المالية، وعمليات الخزينة، والرتيبات المصرفية وترتيبات حفظ الأوراق المالية المعقدة، لفائدة عمليات حفظ السلام

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
9 -	2	2	100
10 -	65	71	109,2
11 -	76	86	113,2
12 -	175	185	105,7
13 -	20	20	100
14 -	240	218	90,8
15 -	50	55	110
16 -	120	132	110
17 -	20	21	105
18 -	50	54	108

نتائج الأداء الرئيسية

129 - واصل المكتب التخفيف من المخاطر القانونية والحد من المسؤوليات القانونية وتقديم المشورة القانونية فيما يتعلق بالمسائل الناشئة عن عمليات حفظ السلام. وقام المكتب بالدفاع عن المنظمة فيما يتعلق بمطالبات بلغ مجموعها 1 664 389 دولارا ناشئة عن عمليات حفظ السلام. ونتيجة لذلك، دُفع مبلغ إجمالي قدره 400 407 دولارات في تسويات اتفق عليها، وهو ما يمثل نحو 24 في المائة من المبالغ المطالب بها أصلا. وإضافةً إلى ذلك، قام المكتب، من خلال الطعون الناجحة المقدمة إلى محكمة الأمم المتحدة للاستئناف، بخفض التعويضات التي قضت محكمة الأمم المتحدة للمنازعات بمنحها في أحكامها الصادرة بشأن قضايا ناشئة عن عمليات حفظ السلام بمبلغ قدره 63 267 دولارا.

ميم - إدارة التواصل العالمي

130 - واصلت إدارة التواصل العالمي تقديم الدعم الاستراتيجي في مجال التواصل لعمليات حفظ السلام. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الإدارة الدعم لعناصر الإعلام التابعة للبعثات الميدانية عن طريق ما يلي: الشروع في المرحلة الثانية من حملة الخدمة والتضحية لتوجيه الشكر إلى البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة على إسهاماتها في حفظ السلام؛ وتوجيه استراتيجيات التواصل وخطط العمل المتعلقة به؛ وتنظيم دورة تدريبية لكبار الموظفين في الميدان بشأن الرصد والممارسات التحليلية المتعلقة بوسائل الإعلام الرقمية والاجتماعية والتقليدية؛ وتنظيم حلقة عمل لرؤساء التواصل الاستراتيجي وشؤون الإعلام لفائدة جميع عمليات حفظ السلام؛ والمشاركة في أعمال أفرقة العمل المتكاملة التي تقودها إدارة

عمليات السلام وتقديم إسهامات بشأن المسائل المتعلقة بالتواصل؛ والمساعدة في المواقع الشبكية التي تستضيفها البعثات؛ وتقييم المرشحين للوظائف الميدانية في مجال الإعلام؛ وتوفير أنشطة التوعية الإعلامية المحددة الأهداف للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة؛ وربط بعثات حفظ السلام بالشبكة العالمية لمراكز الأمم المتحدة للإعلام وغيرها من المنصات التابعة لإدارة التواصل العالمي؛ وإعداد مواد فيديو وجمعها وتوزيعها. وواصلت إدارة التواصل العالمي العمل مع إدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العملياتي وعمليات حفظ السلام للترويج لسياسة الأمم المتحدة المتمثلة في عدم التسامح إطلاقاً إزاء الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وقدمت التدريب في مجال وسائط الإعلام إلى كبار المسؤولين في بعثات حفظ السلام بشأن هذا الموضوع.

مؤشرات الإنجازات الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' الدعم المقدم إلى عمليات حفظ السلام يشير أنجز. أشار ما نسبته 100 في المائة من البعثات التي الأداء المستهدف	90	
إلى الرضا العام عن جودة الدعم الذي تتلقاه في أجاب على الدراسة الاستقصائية إلى أن مستوى الأداء المقدر	90	
مجال الإعلام (النسبة المئوية)	الدعم جيد جداً أو مرضي	الأداء الفعلي
100		
2' 60 في المائة من المواد الإخبارية الموزعة يتم بثها أنجز. أكثر من 60 في المائة من المواد الإخبارية الأداء المستهدف	60	
على مواقع إخبارية على شبكة الإنترنت أو الموزعة يتم بثها على مواقع إخبارية على شبكة	60	الأداء المقدر
إدماجها فيها بواسطة ما لا يقل عن 5 منافذ الإنترنت أو إدماجها فيها بواسطة ما لا يقل عن	60	الأداء الفعلي
إعلامية ممثلة إقليمياً (النسبة المئوية)	5 منافذ إعلامية ممثلة إقليمياً	

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
الخدمات الفنية			
1 - تقديم المشورة والمساندة الاستراتيجيتين إلى 12 عملية من عمليات حفظ السلام وإلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، بالتعاون مع إدارة عمليات السلام	15	14	93,3
2 - القيام بزيارات ميدانية إلى عمليات حفظ السلام من أجل تقديم المشورة والدعم بشأن الاتصالات في الموقع	3	1	33,3
3 - تنظيم وتيسير دورة تدريبية متخصصة مدتها أسبوع واحد بالتعاون مع إدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العملياتي لصالح 30 موظفاً من موظفي الإعلام المعنيين بمسائل حفظ السلام في البعثات والمقر	1	1	100
4 - القيام، بالتعاون مع إدارة عمليات السلام، باستضافة وتحديث وتعهد نحو 200 صفحة شبكية على الموقع الشبكي لعمليات حفظ السلام باللغة الإنكليزية	200	200	100
5 - تنسيق أعمال تعهد الموقع الشبكي لعمليات حفظ السلام باللغات الرسمية الأخرى للأمم المتحدة	5	5	100

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
6 - العمل، بالاشتراك مع إدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العملياتي، كجهة تنسيق بين البعثات في ما يخص نظام إدارة المحتوى الذي تستضيفه قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات والذي بدأ تطبيقه في المواقع الشبكية المحلية لبعثات حفظ السلام	15	14	93,3
7 - توعية البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة بالأنشطة التي تقوم بها البعثات عن طريق النشرات الصحفية والصور والمقالات الإخبارية المرسلة، وعن طريق شبكات مراكز/دوائر الأمم المتحدة للإعلام بشأن المسائل المتصلة بمشاركةفرادى البلدان في عمليات محددة لحفظ السلام	40	50	125
8 - إنتاج أخبار إعلامية جيدة النوعية شهريا عن مواضيع تتصل بحفظ السلام تقوم شبكة UNifeed الإخبارية التابعة لتلفزيون الأمم المتحدة بإنتاجها وتوزيعها عن طريق موقعها الشبكي وعن طريق شبكة الفيديو العالمية لمحنة Associated Press Television News	25	30	120
9 - القيام شهرياً بتحميل وعرض أشرطة فيديو على الإنترنت متعلقة بحفظ السلام على الموقع الشبكي لتلفزيون الأمم المتحدة وعلى قناة الأمم المتحدة على موقع يوتيوب	8	10	125
10 - إنتاج تحقيقات إخبارية في السنة عن مواضيع تتعلق بحفظ السلام من أجل سلسلة "منجزات الأمم المتحدة" (UN in Action) وتوزيعها على هيئات البث في كافة أنحاء العالم	5	5	100
11 - إنتاج تقريرين متعمقين عن مواضيع تتصل بحفظ السلام لنشرهما في المجلة الشهرية للإدارة	2	25	1 250
12 - إنتاج شريط فيديو لأغراض لا تتصل بالبث، مثل العروض المقدمة إلى مجلس الأمن وإلى البلدان المحتمل أن تساهم بقوات، حسب الحاجة	2	20	1 000

نتائج الأداء الرئيسية

131 - نظمت إدارة التواصل العالمي حلقة عمل لرؤساء التواصل الاستراتيجي وشؤون الإعلام في جميع عمليات حفظ السلام في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات لمعالجة مسائل التواصل الاستراتيجي. وناقش المشاركون الأولويات لعام 2019؛ وإصلاح الأمم المتحدة، والتغييرات الهيكلية وتفويض السلطة وأثرها على عناصر التواصل؛ وتنقيح السياسة المتعلقة بالتواصل الاستراتيجي وشؤون الإعلام لفائدة عمليات حفظ السلام؛ والتواصل بشأن مبادرة العمل من أجل حفظ السلام؛ والمسائل الجنسانية في عمليات السلام؛ وتكافؤ الجنسين؛ وإطار التقييم المتكامل وأدوات الرصد والتقييمات والجهات المؤثرة؛ وضرورة توفير موظفين لشؤون الإعلام مدربين من الأفراد العسكريين وأفراد الشرطة. واشتركت إدارة التواصل العالمي مع إدارة عمليات حفظ السلام في قيادة عملية محاكاة في مجال التواصل مدتها يومين في أنواع مختلفة من الأزمات التي تنطوي على مخاطر الإضرار بسمعة الأمم المتحدة. ويعكس انخفاض النواتج المتعلقة بالزيارات الميدانية العدد الفعلي للرحلات التي يمكن القيام بها في حدود المستوى المعتمد من الموارد.

نون - إدارة شؤون السلامة والأمن

132 - واصلت إدارة شؤون السلامة والأمن التركيز على عمليات حفظ السلام الشديدة الخطورة، ولا سيما في جمهورية أفريقيا الوسطى وجمهورية الكونغو الديمقراطية وجنوب السودان ومالي. وهذه هي البعثات التي وقعت فيها حوادث أمنية بارزة أثرت تأثيراً مباشراً على تنفيذ ولايات البعثات والأنشطة البرنامجية، بما في ذلك أنشطة كيانات الأمم المتحدة والجهات الشريكة في المجال الإنساني. وانصب التركيز أيضاً على عمليات حفظ السلام الموجودة في بيئات أمنية صعبة، وعلى تلك التي تمر بمراحل انتقالية، كما هو الحال في دارفور وهاييتي.

133 - وواصلت الإدارة أيضا تقديم التدريب للمدربين من أجل بناء قدرات التدريب الداخلي في عمليات حفظ السلام، مما أدى إلى انخفاض الطلب على التدريب المباشر من المقرر. وتحقيقا لهذه الغاية، قامت الإدارة بتدريب واعتماد 23 مدربا على استخدام الأسلحة النارية واستخدام القوة على نحو أقل فتكا.

مؤشرات الإنجازات الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مقاييس الأداء
2019/2018		
1' التنفيذ في جميع بعثات حفظ السلام لعملية	أُنجز. عكفت جميع بعثات حفظ السلام على الأداء المستهدف	90
إدارة المخاطر الأمنية والخطط الأمنية المحدثة	أساس مستمر خلال الفترة المشمولة بالتقرير على الأداء المقدر	90
(النسبة المئوية)	تنفيذ ما صدر عن الإدارة فيما يتعلق بالأمن من	90
	معايير وسياسات ومبادئ توجيهية وأوامر توجيهية	
	وإجراءات وتوصيات منبثقة من استعراضات	
	الإدارة الأمنية للعمليات الميدانية والمسائل المتصلة	
	بعملية إدارة المخاطر الأمنية	

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الأداء الفعلي	المعدلات
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
1 - القيام بزيارات إلى 13 بعثة ميدانية وإلى قاعدة الأمم المتحدة للجستيات ومركز الخدمات الإقليمي في عنتبي من أجل استعراض ترتيبات إدارة الأمن وتقييم التأهب للأزمات ووضع توصيات، وتقديم إحاطات لأفرقة إدارة شؤون الأمن في الميدان بشأن إدارة الأمن، وسياسات نظام إدارة الأمن، وبشأن المشاكل والتهديدات الأمنية المستجدة (عدد الزيارات)	20	22	110
2 - إعداد تقارير عن تقييم التهديدات الاستراتيجية أو تقارير عن الزيارات المضطلع بها لتنسيق المعلومات المتعلقة بالتهديدات الأمنية الاستراتيجية بشأن عمليات حفظ السلام (عدد التقارير)	4	3	75
3 - إجراء تقييم للاحتياجات وتنظيم دورات للتخفيف من الإجهاد لفائدة الموظفين في بعثات حفظ السلام (عدد الزيارات)	5	4	80
4 - إيفاد مستشارين متخصصين في حالات الإجهاد إلى بعثات حفظ السلام (عدد المستشارين الموفدين)	3	3	100
5 - إجراء تقييمات للاحتياجات في مجال التدريب لوحدة ومراقب ومعدات التدريب الأمني في عمليات حفظ السلام (عدد التقارير)	4	3	75
المواد التقنية			
6 - الاستمرار في استعراض عملية إدارة المخاطر الأمنية في 13 بعثة ميدانية وقاعدة الأمم المتحدة للجستيات ومركز الخدمات العالمي في عنتبي؛ وتقديم المشورة والتوجيه بشأن تدابير إدارة المخاطر الأمنية التي تساعد على تنفيذ ولايات البعثات إلى كبار المسؤولين فيها	15	15	100
7 - إرسال مدخلات لإدراجها في التقريرين اليوميين الأمني والعاجل اللذين تقدمهما إدارة شؤون السلامة والأمن إلى منسقي شؤون نظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن (عدد المدخلات)	261	301	115,3

النواتج	المقررة	الأداء الفعلي	المعدلات
8 - استعراض وتحديث وحدات تدريبية عن تحليل المعلومات المتعلقة بالتهديدات الأمنية، وإعداد أفضل الممارسات لجميع البعثات الميدانية (عدد الوحدات التدريبية)	7	7	100
9 - استعراض وتحديث دروس عن تحليل المعلومات المتعلقة بالتهديدات الأمنية، وإعداد أفضل الممارسات لجميع البعثات الميدانية (عدد الدروس)	29	29	100
الحلقات الدراسية			
10 - توفير "تدريب المسؤولين المكلفين" لفائدة رؤساء البعثات المعيّنين حديثاً (عدد دورات التدريب)	10	14	140
11 - حلقة عمل سنوية لفائدة كبار موظفي الأمن في البعثات الميدانية وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات ومركز الخدمات الإقليمي في غنتيبي (عدد الموظفين المدربين)	20	18	90
12 - إجراء دورات دراسية بشأن العمليات والممارسات في مجال التحليل الأمني للمساعدة على تحسين التحليلات وتقدير الحالة العسكرية وتقديم التقارير بشأن بعثات حفظ السلام (عدد الدورات الدراسية)	2	2	100
13 - تدريب محلي للمعلومات الأمنية من بعثات حفظ السلام في الدورات الدراسية بشأن العمليات والممارسات في مجال التحليل الأمني (عدد الموظفين المدربين)	40	32	80
14 - تدريب واعتماد مستشارين في عمليات حفظ السلام في مجال الوقاية من حالات الإجهاد الناتج عن الحوادث الخطيرة، وكيفية إدارة تلك الحالات (عدد المستشارين المدربين)	10	11	110
15 - تنظيم حلقات عمل للمساعدين من الأقران (عدد حلقات العمل)	2	3	150
16 - تدريب المساعدين من الأقران (عدد الموظفين المدربين)	30	34	113,3
17 - تنظيم دورات تدريبية بشأن سياسات وإجراءات السلامة والأمن لموظفي الأمن، وضباط الأمن، وحراس الأمن، وتدريب المدربين على أمور من بينها سياسات ومناورات استخدام القوة، واللجوء إلى التدابير التكتيكية الفتاكة والأقل فتكاً، والاستجابة لحوادث إطلاق النار، وقيادة المركبات لأغراض الدفاع/الإفلات من الأخطار، وتدابير السلامة من الحرائق، والتدريب على تقديم الإسعاف الأولي/إنعاش القلب والرتين وعلى استخدام جهاز وقف رجفان القلب الآلي الخارجي، والتدريب على استعمال حقيبة الإسعاف الطبي في حالات الطوارئ، والتدريب على أساسيات الأمن بما في ذلك الأمن المادي، ومراقبة الدخول، وإجراءات التفتيش، والكشف عن عمليات المراقبة (عدد الموظفين المدربين)	220	184	83,6
18 - تقييم واعتماد وتحديد اعتماد المدربين العاملين في مجال استخدام التكتيكات الفتاكة والأقل فتكاً لفائدة الموظفين المسؤولين عن التدريب ومدربي المدربين على استخدام الأسلحة النارية في البعثات الميدانية (عدد مدربي المدربين المعتمدين)	18	23	127,8
التعاون الدولي والتنسيق والاتصال بين الوكالات			
خدمات أخرى			
19 - استعراض وتحديث وتعزيز إجراءات العمل الفنية الموحدة المتعلقة بالحصول على المعلومات المتعلقة بالتهديدات الأمنية وتجميعها وتحليلها لدعم البعثات الميدانية (عدد الفصول)	9	9	100
20 - توفير التوجيهات الفنية لفائدة المستشارين من بعثات حفظ السلام (عدد المستشارين)	10	10	100
21 - توفير المشورة والدعم التقنيين لمديري إدارة عمليات السلام/إدارة الدعم العملي في المقر بشأن الجوانب النفسية - الاجتماعية (عدد المسائل والحالات التي عولجت)	10	10	100

نتائج الأداء الرئيسية

134 - على صعيد المقر، تواصلت إدارة شؤون السلامة والأمن مع إدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العملي فيما يتعلق بالمسائل الأمنية، وقدمت التوجيه الأمني والدعم اليومي لنظيراتها من الإدارات. وشمل الدعم التخطيط والتوعية بالحالة وإدارة الأزمات، وهو ما استفادت منه عمليات حفظ السلام بشكل مباشر. وشاركت إدارة شؤون السلامة والأمن أيضاً في عمليات المراجعة والتقييم الاستراتيجية، كما دعمت التخطيط الأمني الاستراتيجي والتقني لبعثات حفظ السلام. ومن الأمثلة على ذلك المشاركة في

المراجعة الاستراتيجية للبعثتين الشديديتي الخطورة، وهما بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، اللتين قُدمت إليهما المشورة بشأن النهج الأمنية، وإجراء تقييمات في مواقع من قبيل بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال حيث يتعرض الموظفون لمجموعة من التهديدات.

135 - وساعد استعراض القدرات على إدارة المعلومات المتعلقة بالتهديدات في بعثات حفظ السلام هياكل إدارة الأمن على تقديم دعم أفضل للقدرات التحليلية داخل بعثات كل منها. وقُدمت توصيات إلى المسؤولين المكلفين وقادة القوات ومديري الأمن شملت اختيار الموظفين المخصصين لخلايا المعلومات، فضلا عن تبادل المعلومات المتعلقة بالتهديدات الأمنية مع عناصر البعثات والمحاورين في البلدان المضيفة من خلال مديري الأمن في البعثات. وقدمت إدارة شؤون السلامة والأمن أيضا دورات تدريبية ومنحت شهادات في مجال استخدام الأسلحة النارية وغير ذلك من التدريب ذي الصلة على استخدام القوة. وتلقى ما مجموعه 184 من أفراد الأمن التدريب، واعتمد 23 من أفراد الأمن كمدرسين، مما أدى إلى تلبية احتياجات البعثات الميدانية في مجال التدريب على الأسلحة النارية بشكل كامل.

سين - أمانة اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

136 - فيما يتعلق بعمليات حفظ السلام، نظرت اللجنة الاستشارية في التقارير التي قدمها الأمين العام إلى الجمعية العامة بشأن 18 ميزانية مقترحة، و 18 من تقارير الأداء، ومسألتين تتعلقان بالسياسات، فضلا عن 3 تقارير ذات صلة بمراجعة الحسابات و 7 تقارير صادرة عن سلطة الالتزام من أجل عمليات حفظ السلام. ومن الأنشطة الإضافية للأمانة جدول 120 جلسة للجنة الاستشارية بشأن مسائل حفظ السلام مع مكاتب إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملي وإدارة عمليات السلام ومجلس مراجعي الحسابات، واللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة، والكيانات الأخرى ذات الصلة، وتنسيق حضور كبار المسؤولين من هذه الكيانات أمامها.

مؤشرات الإنجازات الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن وإلى الجمعية العامة وسائر الهيئات الحكومية الدولية والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

100	1' تقديم تقارير اللجنة الاستشارية قبل حلول أنجز. قُدمت جميع تقارير اللجنة الاستشارية في الأداء المستهدف
100	الموعد النهائي (النسبة المئوية) مواعيدها النهائية الأداء المقدر
100	الأداء الفعلي

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

100	2'	خلو تقارير اللجنة الاستشارية من الأخطاء	خلّت جميع تقارير اللجنة الاستشارية المقدّمة من الأداء المستهدف
100	(النسبة المئوية)	الأخطاء	الأداء المقدر
100			الأداء الفعلي

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
تقديم الخدمات والتقارير إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية			
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات			
1 - توفير المشورة والدعم الفنيين والتقنيين لاجتماعات اللجنة الاستشارية	160	120	75
2 - جدولة الجلسات: إعداد جدول منظم تنظيماً جيداً ويتسم بمرونة كافية لاستيعاب قرارات ومقررات الجمعية العامة ومجلس الأمن وتقديم التقارير المخصصة	160	120	75
وثائق الهيئات التداولية			
3 - إنتاج تقارير اللجنة	46	40	87

نتائج الأداء الرئيسية

137 - شملت أنشطة أمانة اللجنة الاستشارية تقديم المشورة والدعم التقني إلى اللجنة الاستشارية بشأن المسائل المتعلقة بالسياسات و/أو الإجراءات، بما في ذلك دراسة وتحليل المقترحات الواردة في تقارير الأمين العام والمسائل المتصلة بمبادرات الإصلاح الإداري التي يضطلع بها الأمين العام. وواصلت الأمانة أيضاً وضع نماذج تقارير حفظ السلام لتقارير اللجنة الاستشارية، بما أتاح اتباع نهج أكثر إيجازاً وتبسيطاً وزاد من كفاءة عملية صياغة التقارير. ويعزى انخفاض عدد النواتج أساساً إلى الجمع بين البنود ذات الصلة لأغراض تحقيق الكفاءة.

عين - مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان

138 - واصلت مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان دعم مطالبات إدارة عمليات السلام وإدارة الدعم العمليّاتي والدول الأعضاء وعمليات حفظ السلام بالحصول على المشورة والتحليل والدعم العمليّاتي والتدريب والتوجيه في مجال حقوق الإنسان. وقامت المفوضية بالمشاركة في وضع بيانات وتحليلات عن حقوق الإنسان و/أو بتقديمها للتقييمات الاستراتيجية في السودان (دارفور) وهاتي، والاستعراض المشترك بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال، والاستعراض الاستراتيجي المستقل لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وواصلت أيضاً تحقيق نتائج في تعميم مراعاة حقوق الإنسان في ركيزة السلام والأمن التي تم إصلاحها، وذلك عن طريق تعزيز التعاون والتآزر مع إدارة الدعم العمليّاتي وإدارة الشؤون السياسية وبناء السلام

وإدارة عمليات السلام بشأن بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي، 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، بما في ذلك تعزيز تنفيذ سياسة بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان. وعززت المفوضية أيضا تعاونها مع إدارة عمليات السلام والدول الأعضاء، بما في ذلك البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة، وذلك في تنفيذ جدول أعمال مبادرة العمل من أجل حفظ السلام وفي توفير المعلومات المتعلقة بحقوق الإنسان، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بإسهام عناصر حقوق الإنسان في تنفيذ الولايات، للجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام. وساعدت المفوضية في وضع أداة لفرز الأفراد الذين لديهم سجل في مجال الاستغلال والانتهاك الجنسين.

مؤشرات الإنجازات الفعلية

الإنجاز المتوقع (أ): تحسين تقديم التقارير إلى مجلس الأمن وإلى الجمعية العامة وسائر الهيئات الحكومية الدولية والبلدان المساهمة بقوات كي يتسنى اتخاذ قرارات مستنيرة تماما بشأن المسائل المتصلة بحفظ السلام

مقاييس الأداء

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

100	1' تضمين أبعاد حقوق الإنسان في قرارات مجلس الأمن بشأن ست بعثات (بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي 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) لغة محددة لتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، من قبيل تعزيز المساءلة، ومكافحة الإفلات من العقاب، وحماية المدنيين، والعنف الجنسي المرتبط بالنزاعات، والامتنال لسياسة بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان
100	الأداء المستهدف
100	الأداء المقدر
100	الأداء الفعلي

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
الأداء المستهدف	35	أُنجز. قُدمت إلى الدول الأعضاء 35 من الإحاطات والتقارير الموثقة، بما في ذلك ما يلي: 7 إحاطات رسمية وغير رسمية إلى مجلس الأمن؛ وإحاطتان إلى اللجنة الخاصة المعنية بعمليات حفظ السلام؛ و 15 إحاطة إلى الدول الأعضاء عن التطورات في مجال حقوق الإنسان؛ و 9 إحاطات إعلامية عن انتهاكات لحقوق الإنسان موثقة من جانب عناصر حقوق الإنسان؛ وإحاطتان مقدمتان إلى المنظمات الإقليمية عن حقوق الإنسان في عمليات السلام	'2' تقديم إحاطات منتظمة وتقارير موثقة عن حقوق الإنسان إلى الدول الأعضاء
الأداء المقدر	35	الأداء المقدر	
الأداء الفعلي	35	الأداء الفعلي	
الأداء المستهدف	لا ينطبق	لم تتم في الفترة 2019/2018 الموافقة على الموارد من الموظفين المطلوبة لأداء هذه المهام	'3' تقديم معلومات متعلقة بحقوق الإنسان سليمة منهجياً إلى عمليات حفظ السلام والدول الأعضاء لدعم الإنذار المبكر واستجابات توفير الحماية
الأداء المقدر	لا ينطبق	الأداء المقدر	
الأداء الفعلي	لا ينطبق	الأداء الفعلي	

الإنجاز المتوقع (ب): زيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها

مقاييس الأداء	2019/2018	مؤشرات الإنجاز الفعلية	مؤشرات الإنجاز المقررة
الأداء المستهدف	8	أُنجز. جرى استعراض 8 من مفاهيم البعثات، النزاعات والأطر الاستراتيجية واستعراضات ملاك الموظفين والميزانيات، الجديدة منها أو المحدثة، استعراضها وإعدادها للأولويات في مجال حقوق الإنسان	'1' تجسيد عدد من مفاهيم البعثات وتحليلات النزاعات والأطر الاستراتيجية واستعراضات ملاك الموظفين والميزانيات، الجديدة منها أو المحدثة، استعراضها وإعدادها للأولويات في مجال حقوق الإنسان
الأداء المقدر	8	الأداء المقدر	
الأداء الفعلي	8	الأداء الفعلي	
الأداء المستهدف	20	أُنجز. أُدمج محتوى حقوق الإنسان في 21 من سياسات حفظ السلام ومبادئها التوجيهية وبروتوكولاتها وكتيباتها، الجديدة منها والقائمة، بما في ذلك ما يتعلق بنزع السلاح والتسريح وإعادة الإدماج، والاحتجاز، وحماية المدنيين، والعنف الجنسي المتصل بالنزاعات، والعمليات العسكرية، وفرز واختيار القوات لعمليات دعم السلام التي يضطلع بها الاتحاد الأفريقي، والاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتحقيقات الخاصة. وقدمت المفوضية الدعم إلى الاتحاد الأفريقي في وضع وتنفيذ	'2' إدماج محتويات حقوق الإنسان في سياسات حفظ السلام وفي تدريب أفراد البعثات والقوات العسكرية وأفراد الشرطة، وتزويد عمليات حفظ السلام والاتحاد الأفريقي بآليات وأدوات تمتثل للسياسات المتعلقة بحقوق الإنسان
الأداء المقدر	20	الأداء المقدر	
الأداء الفعلي	42	الأداء الفعلي	

2019/2018

مؤشرات الإنجاز الفعلية

مؤشرات الإنجاز المقررة

سياسات حقوق الإنسان وسياسات السلوك والانضباط، بما في ذلك فيما يتعلق بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين وفحص السوابق المتعلقة بحقوق الإنسان. وأسهمت المفوضية أيضا في وضع وتنقيح ثلاثة برامج تدريبية من برامج إدارة عمليات السلام لأركان قيادة وحدات الشرطة المشكلة والمراقبين العسكريين وفراى ضباط الشرطة. وإضافة إلى ذلك، قُدم تدريب في مجال حقوق الإنسان في 18 نشاطا تدريبيا للأفراد النظاميين، بما في ذلك دورة مستقلة في مجال حقوق الإنسان لضباط شرطة الأمم المتحدة المزاولين للخدمة، نُظمت بالاشتراك مع القدرات الشرطة الدائمة

النواتج الفعلية

النواتج	المقررة	الفعلية	المعدلات
وثائق الهيئات التداولية			
تقارير الأمين العام			
1 - إسهام المفوضية بمدخلات ومعلومات عن حقوق الإنسان وتوصيات بشأنها في التقارير القطرية والمواضيعية التي يقدمها الأمين العام بانتظام إلى مجلس الأمن والجمعية العامة	10	11	110
2 - اتخاذ تدابير خاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، فيما يتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب قوات غير تابعة للأمم المتحدة تعمل في إطار ولايات صادرة عن مجلس الأمن	1	0	-
خدمات أخرى			
3 - تقديم إحاطات بشأن التطورات والاتجاهات في مجال حقوق الإنسان والأنشطة ذات الصلة بما في عمليات حفظ السلام إلى الهيئات الحكومية الدولية التابعة للأمم المتحدة والدول الأعضاء والبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة والمنظمات الإقليمية	20	23	115
4 - إسداء المشورة الاستراتيجية والتقنية بشأن إدراج تحليل حقوق الإنسان وأولوياتها في 6 وثائق من وثائق تخطيط البعثات، تشمل مفاهيم البعثات وتحليلات النزاعات والأطر الاستراتيجية واستعراضات ملاك الموظفين والميزانيات فيما يتعلق بعمليات الأمم المتحدة والعمليات الإقليمية لحفظ السلام في مراحل بدئها أو مرورها بفترة انتقالية أو خفضها التدريجي	6	8	133,3
5 - إجراء استعراض تقني لما عدده 8 تقارير عامة معنية بحقوق الإنسان تصوغها عناصر حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام وإقرارها	8	8	100
6 - إسداء المشورة شهريا إلى عناصر حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام بشأن إدماج حقوق الإنسان وفقا للتطورات في كل منطقة من مناطق البعثات	12	12	100
7 - التخطيط وإسداء المشورة العملية لإدارة عمليات السلام/إدارة الدعم العملي بشأن إدماج حقوق الإنسان لدى وضع أطر الامتثال المتعلقة بحقوق الإنسان في إطار حزم الدعم التي تقدمها إدارة عمليات السلام/إدارة الدعم العملي إلى عمليتين من عمليات السلام التابعة للاتحاد الأفريقي/الإقليمية	2	-	-

النواتج	المقررة	الفعالية	المعدلات
8 - تنظيم دورات متخصصة في مجال حقوق الإنسان/دورات تدريبية بشأن أدوار ومسؤوليات أفراد حفظ السلام النظاميين في مجال حقوق الإنسان	3	11	366,7
9 - تنظيم حلقة دراسية عن أدوار ومسؤوليات أفراد حفظ السلام النظاميين في مجال حقوق الإنسان	1	1	100
10 - إجراء مشاورات فصلية بشأن التطورات التي تؤثر على إدماج حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام، وذلك من أجل تحديد الأولويات الاستراتيجية في مجال حقوق الإنسان وتيسير التخطيط داخل المفوضية ومن جانب عناصر حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام	4	5	125
11 - تقديم الدعم شهريا إلى عناصر حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام بهدف تقديم التوجيه لها بشأن إجراء عمليات تقييم المخاطر وفقا لسياسة بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان	12	12	100
12 - وضع إجراءات تشغيل موحدة من أجل تنفيذ سياسة بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان	2	2	100
13 - إسداء المشورة شهريا إلى مكتب العمليات وشعبة الشرطة ومكتب الشؤون العسكرية في إدارة عمليات السلام بشأن تعزيز تنفيذ سياسة بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان	12	12	100
14 - إسداء المشورة شهريا إلى مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي وإلى الاتحاد الأفريقي بشأن إدماج تحليلات حقوق الإنسان والحماية في تخطيط عمليات حفظ السلام الإقليمية أو المشتركة بين الأمم المتحدة والاتحاد الأفريقي ونشرها وفي العمليات العسكرية - الشرطة	12	12	100
15 - تقديم إحاطات بشأن إدماج حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام في إطار التدريب التوجيهي والتدريب لكبار قادة البعثات	2	7	350
16 - تنظيم دورة لتدريب المدربين لفائدة حفظة السلام الإقليميين بالتعاون مع الاتحاد الأفريقي، من أجل تعزيز تنفيذ إطار الامتثال لحقوق الإنسان الخاص بالاتحاد الأفريقي	1	0	-
17 - الإسهام بمدخلات تتضمن محتويات في مجال حقوق الإنسان، بما في ذلك بشأن تنفيذ ولايات حماية المدنيين، في وثائق إدارة عمليات السلام المتعلقة بالسياسات والتوجيهات الموجهة للأفراد النظاميين	7	8	114,3
18 - تقديم التوجيه إلى عمليات حفظ السلام بشأن كيفية التعامل مع ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تتورط فيها قوات غير تابعة للأمم المتحدة تعمل في إطار الولايات الصادرة عن مجلس الأمن	2	2	100
19 - إسداء مشورة الخبراء إلى 4 من عناصر حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام بشأن منهجية جمع المعلومات وتحليلها لدعم الإنذار المبكر واستجابات توفير الحماية	4	-	-
20 - تنظيم دورات تدريبية متخصصة بشأن منهجية جمع المعلومات وتقييمها وتحليلها والمهارات في مجال الإبلاغ عن حقوق الإنسان لفائدة 75 موظفا من موظفي شؤون حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام	3	-	-
21 - استعراض التقارير العامة الصادرة عن عمليات حفظ السلام بشأن حقوق الإنسان بصورة منهجية قبل نشرها	5	-	-
الأنشطة الفنية الأخرى			
المساعي الحميدة وبعثات تقصي الحقائق والبعثات الخاصة الأخرى			
22 - إيفاد بعثة سابقة للنشر للمساهمة في التخطيط لعنصر حقوق الإنسان في عملية جديدة من عمليات حفظ السلام	1	-	-
23 - عملية واحدة من عمليات نشر موظفين ضمن إطار القدرة الاحتياطية لمساعدة عناصر حقوق الإنسان في حالة الأزمات	1	-	-
24 - إيفاد بعثات للتقييم الاستراتيجي والتقني إلى عمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة والإقليمية في سياق عمليات التخطيط أو زيارات الدعم التشغيلي لإسداء المشورة إليها بشأن الإدماج الفعلي لحقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام	9	8	88,9
25 - وضع بروتوكول يتعلق بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما فيما يتعلق بقوات غير تابعة للأمم المتحدة تعمل في إطار الولايات الصادرة عن مجلس الأمن	1	1	100

نتائج الأداء الرئيسية

139 - واصلت المفوضية تقديم المشورة الأسبوعية إلى عناصر حقوق الإنسان في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، 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، وذلك بشأن الرصد والإبلاغ، وحماية المدنيين، والعدالة الانتقالية، وتدابير المساءلة. وواصل قسم دعم بعثات السلام دعم عمليات حفظ السلام، ولا سيما بعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، بتوجيه من الخبراء بشأن سياسة بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان، مما أدى إلى تقديم الدعم لوضع إجراء تنفيذي موحد لسياسة بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان. ومن خلال موظف شؤون حقوق الإنسان التابع للمفوضية الموجود في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، قدم قسم دعم بعثات السلام الدعم للاتحاد الأفريقي ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي في المراجعة المشتركة لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال، وفي التدابير والآليات المتعلقة بالفرز والتدريب والامتنال والمساءلة والرصد والإبلاغ. وقُدِّم الدعم إلى عناصر حقوق الإنسان في عمليات حفظ السلام، ولا سيما بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، عن طريق إسداء المشورة الاستراتيجية والتقنية بشأن إدراج تحليل حقوق الإنسان وأولوياتها في مفاهيم البعثات وتحليلات النزاعات المحدثة لتؤكد من أن الأمانة العامة تجري تحليلاً أقوى حجةً للواقع العملي من منظور حقوق الإنسان. وعملت المفوضية مع إدارة عمليات السلام وأجزاء أخرى من الأمانة العامة على وضع توجيهات سياسية مهمة للبعثات بشأن منع العنف الجنسي المتصل بالنزاعات، وتنظيم عمليات الاحتجاز التي يقوم بها حفظة السلام، ومنع الجرائم الخطيرة المرتكبة ضد أفراد بعثات السلام والتحقيق فيها ومقاضاة مرتكبيها، وقيام عناصر حقوق الإنسان بمعالجة قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تنورط فيها قوات الأمن سواء كانت تابعة للأمم المتحدة أو غير تابعة لها. وتجاوزت المفوضية التزاماتها المتعلقة بتدريب الأفراد النظاميين وقادة البعثات بنسبة 360 في المائة في إطار الناتج 8 و 15 نتيجةً لتعزيز الشراكات مع إدارة عمليات السلام.

140 - ولم تتمكن المفوضية من الاضطلاع بالناتج 7 والناتج 19 إلى 21 نظراً إلى عدم الموافقة على الموارد من الموظفين اللازمة لهذه المهام. ولم تُنفَّذ المفوضية الناتجين 22 و 23 استناداً إلى الاحتياجات الفعلية خلال الفترة، ولم تُستهلك موارد السفر المخصصة لتلك المهمة تحديداً. وعلى الرغم من أن الناتج 16 لم يتحقق بالكامل، فقد تم إحراز تقدم جيد، بما في ذلك من خلال تنظيم حلقتي عمل لدعم الاتحاد الأفريقي في إعداد التدريب المذكور. ووضعت المفوضية بروتوكولين وسياستين عامتين لضمان الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما بفعالية، ولكن وضع صيغتها النهائية ما زال متوقفاً على التشاور مع جميع كيانات الأمم المتحدة المعنية.

ثالثاً - أداء الموارد

ألف - الموارد المالية

الجدول 1

موجز أداء الموارد حسب الفئة

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

الفئة	المخصصات (1)	النفقات (2)	الفرق	
			المبلغ (2)-(1)=(3)	النسبة المئوية (1) ÷ (3) = (4)
أولاً - الموارد المتصلة بالوظائف	218 684,1	229 363,0	(10 678,9)	(4,9)
ثانياً - الموارد غير المتصلة بالوظائف				
المساعدة المؤقتة العامة	10 213,8	11 323,9	(1 110,1)	(10,9)
الخبراء الاستشاريون	2 734,2	2 207,7	526,5	19,3
السفر في مهام رسمية	7 609,4	6 852,2	757,2	10,0
المرافق والبنى التحتية	21 205,3	21 203,8	1,5	0,0
النقل البري	55,5	71,0	(15,5)	(27,9)
النقل الجوي	-	27,8	(27,8)	-
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	15 386,9	13 393,5	1 993,4	13,0
الشؤون الطبية	80,9	71,1	9,8	12,1
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	13 868,4	7 401,1	6 467,3	46,6
المجموع الفرعي، الفئة الثانية	71 154,4	62 552,1	8 602,3	12,1
المجموع، الفئتان الأولى والثانية	289 838,5	291 915,1	(2 076,6)	(0,7)
التخطيط المركزي للموارد	28 859,1	28 859,1	-	-
أمن المعلومات والنظم	821,5	821,5	-	-
نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي	1 302,8	1 302,8	-	-
تأهب قدرات حفظ السلام	3 881,6	1 805,0	2 076,6	53,5
إجمالي الاحتياجات	324 703,5	324 703,5	-	-
ثالثاً - الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	25 483,5	26 794,6	(1 311,1)	(5,1)
صافي الاحتياجات، الفئات الأولى إلى الثالثة	299 220,0	297 908,9	1 311,1	0,4

(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.

الجدول 2
موجز أداء الموارد حسب الإدارة/المكتب
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفرق		النفقات	المخصصات	الإدارة/المكتب
النسبة المئوية	المبلغ			
(7,2)	(6 035,6)	90 223,7	84 188,1	إدارة عمليات حفظ السلام/عمليات السلام
(13,8)	(1 010,4)	8 335,9	7 325,5	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
(1,5)	(533,0)	36 486,2	35 953,2	إدارة الدعم الميداني
0,5	194,0	40 363,5	40 557,5	إدارة الشؤون الإدارية
23,8	5 090,2	16 331,3	21 421,5	إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال
(2,8)	(1 300,4)	47 129,8	45 829,4	إدارة الدعم العملياني
(8,4)	(747,2)	9 673,7	8 926,5	مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
(2,4)	(687,4)	29 721,2	29 033,8	مكتب خدمات الرقابة الداخلية
(11,1)	(110,8)	1 106,7	995,9	المكتب التنفيذي للأمن العام
100,0	1 922,7	—	1 922,7	إقامة العدل
(35,7)	(63,8)	242,3	178,5	مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين
3,6	79,2	2 097,4	2 176,6	مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة
0,7	8,1	1 104,5	1 112,6	مكتب الأخلاقيات
24,5	935,1	2 876,6	3 811,7	مكتب الشؤون القانونية
17,1	125,8	610,3	736,1	إدارة التواصل العالمي
(1,2)	(38,3)	3 221,9	3 183,6	إدارة شؤون السلامة والأمن
12,8	55,3	377,9	433,2	اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
1,9	39,9	2 012,2	2 052,1	مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان
(0,7)	(2 076,6)	291 915,1	289 838,5	المجموع الفرعي
—	—	28 859,1	28 859,1	التخطيط المركزي للموارد
—	—	821,5	821,5	أمن المعلومات والنظم
—	—	1 302,8	1 302,8	نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي
53,5	2 076,6	1 805,0	3 881,6	تأهب قدرات حفظ السلام
—	—	324 703,5	324 703,5	إجمالي الاحتياجات

الجدول 3
الإيرادات والتسويات الأخرى

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المبلغ	الفئة
691,5	إيرادات الاستثمار
26,2	إيرادات أخرى/متنوعة
1 199,1	إلغاء التزامات الفترة السابقة
1 916,8	المجموع

باء - تحليل الفروق⁽¹⁾

الفرق	
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
(10 678,9)	(4,9)
الموارد المتصلة بالوظائف	

141 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) انخفاض معدل الشغور للموظفين الدوليين عما هو مدرج في الميزانية إلى نسبة 10,1 في المائة مقارنة بنسبة 11,9 في المائة؛ و (ب) ارتفاع تكاليف الموظفين العامة مقارنة بالميزانية المعتمدة؛ و (ج) التغييرات في مضاعف تسوية مقر العمل منذ كانون الثاني/يناير 2018 عند إعداد الميزانية.

الفرق	
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
(1 110,1)	(10,9)
المساعدة المؤقتة العامة	

142 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) مكتب خدمات الرقابة الداخلية، نتيجة لارتفاع التكاليف الفعلية لمرتبات مراجعي الحسابات والمحققين الموجودين في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي؛ و (ب) إدارة الدعم العملي وإدارة الدعم الميداني ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نتيجة لانخفاض معدلات الشغور عما كان مدرجا في الميزانية وارتفاع تكاليف الموظفين العامة بسبب دوران الموظفين.

(1) مبالغ الفروق في الموارد معبر عنها بآلاف دولارات الولايات المتحدة. ويرد تحليل للفروق التي تبلغ قيمة الزيادة أو النقصان فيها نسبة 4 في المائة أو مبلغ 50 000 دولار على الأقل.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
19,3	526,5	الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية

143 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) الاحتياجات من الخبراء الاستشاريين لمشروع سلسلة الإمداد في إدارة الدعم الميداني، الذي تضطلع به جزئيا إدارة الدعم العملياني، وانخفاض الاحتياجات اللازمة لمشروع مبادئ وبارامترات التوظيف في إدارة الدعم الميداني؛ و (ب) نقص الإنفاق في إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال في مجالي الموارد البشرية والتحول في تسيير الأعمال والمساءلة خلال مرحلة التنفيذ الأولية للإصلاح الإداري.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
10,0	757,2	السفر في مهام رسمية

144 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض الإنفاق في إدارة عمليات السلام، وإدارة الدعم الميداني، وإدارة الشؤون الإدارية، وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال أثناء الانتقال من الهياكل القديمة إلى الهياكل الجديدة وبعده. ونظرا لزيادة الاحتياجات من مرتبات الموظفين، أعيد ترتيب الموارد من حيث الأولوية في إطار هذه الفئة.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
13,0	1 993,4	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

145 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض الإنفاق فيما يلي: (أ) إدارة الشؤون الإدارية بسبب تأخر دفع التكاليف القياسية قبل الإصلاح؛ و (ب) مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نظرا إلى تسجيل تكاليف الخدمات التعاقدية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة عن طريق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بدلا من البائعين المؤسسين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك الإنفاق المسجل تحت فئة اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى؛ و (ج) ترحيل تكاليف الخدمات الداخلية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المقدمة أساسا في إدارة الدعم العملياني وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال ومكتب خدمات الرقابة الداخلية ومكتب الشؤون القانونية، إلى الفترة 2020/2019 بسبب زيادة الاحتياجات الإجمالية من مرتبات الموظفين، وتقابل ذلك جزئيا زيادة الإنفاق في إدارة الدعم العملياني فيما يتعلق بما يلي: '1' تكاليف كلي من البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لموظفي إدارة الدعم الميداني وإدارة الشؤون الإدارية السابقتين، المتكبدة بعد عملية الإصلاح؛ و '2' تعزيز قدرات نظام إنسبيرا من أجل تقليص الفترة الزمنية للاستقدام؛ و '3' التكاليف

المتصلة بالأرشفة الرقمية التي حُمِلت تحت هذه الفئة بدلا من فئة اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى حيث كانت مدرجة أصلاً في الميزانية.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى
46,6	6 467,3	

146 - كما ورد في الفقرة 8 من هذا التقرير، لم يتمكن حساب الدعم، نظرا إلى زيادة الاحتياجات تحت بند تكاليف المرتبات، من سداد حصته من الاشتراكات في التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة للفترة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيه 2019 البالغة 5 312 000 دولار. وتمت تلبية جزء من الاحتياجات المطلوبة عن طريق الأرضدة الحرة لتسع من عمليات حفظ السلام (وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة لدعم نظام العدالة في هايتي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، والعمليّة المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)، وذلك من خلال تقسيم التكاليف على أساس الحصة التناسبية لحساب الدعم (2 809 700 دولار)، ورُحل المبلغ المتبقي إلى الفترة 2020/2019 في إطار حساب الدعم (2 502 300 دولار). وإضافة إلى ذلك، رُحلت أيضا المساهمة في حصة عمليات حفظ السلام من تكلفة إقامة العدل البالغة 1 922 700 دولار إلى الفترة 2020/2019 تحت حساب الدعم. وقوبل جزئيا هذا النقص في الإنفاق بتسجيل الإنفاق على الخدمات التعاقدية المقدمة عن طريق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحت هذه الفئة، في حين رُصدت في الميزانية مخصصات تحت فئة الإنفاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغطية تكاليف الخدمات المؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	تأهب قدرات حفظ السلام
53,5	2 076,6	

147 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض عدد البلدان التي قدمت تبرعات في إطار نظام تأهب قدرات حفظ السلام. وبما أن العملية لا تزال جديدة نوعا ما بالنسبة لمعظم البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة، لم تتلق المنظمة تبرعات بشأن جميع القدرات المطلوبة في إطار لواء الطليعة، بما في ذلك العدد الإجمالي للوحدات المتاحة (من قبيل وحدات الهندسة، ووحدات اللوجستيات، ووحدات النقل الجوي التبعوي، ووحدات طائرات الهليكوبتر الهجومية). وبالاتزان مع ما تقدم، وردت بعض التبرعات في وقت متأخر خلال الفترة، ولم يتسن القيام ببعض زيارات التحقق في المواعيد التي طلبتها الأمم المتحدة في البداية.

رابعاً - أنشطة دائرة التدريب المتكامل

أنشطة التدريب الأساسية المنجزة في الفترة 2019/2018

النشاط	المكان	الفترة
برنامج القيادة العليا	المقر	تموز/يوليه 2018
تقديم الدعم لفييت نام في مجال بناء القدرات: التدريب العالمي في مجال حفظ السلام	فييت نام	تموز/يوليه 2018
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر - عملية الأمم المتحدة للتدريب السابق للنشر ودورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	نيبال	آب/أغسطس 2018
أنشطة تخطيط لتمرين "Shared Accord" لفائدة البلدان الأفريقية المساهمة بقوات في عام 2018	رواندا	آب/أغسطس 2018
حلقة عمل للأمم المتحدة ومنظمة حلف شمال الأطلسي بشأن إعداد الدورات التدريبية في مجال حماية المدنيين	الولايات المتحدة الأمريكية	آب/أغسطس 2018
زيارة تدريبية سابقة للنشر	غابون	آب/أغسطس 2018
حلقة العمل 1 في إطار برنامج تدريب كبار موظفي البعثات في مجالي الإدارة واستخدام الموارد	قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات	أيلول/سبتمبر 2018
برنامج التدريب المتقدم لكبار الموظفين في البعثة	مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي	أيلول/سبتمبر 2018
مؤتمر الرابطة الدولية لمراكز التدريب على حفظ السلام	نيوزيلندا	أيلول/سبتمبر 2018
زيارة سابقة للنشر للسرية القتالية الثالثة لحماية القوافل	مصر	أيلول/سبتمبر 2018
دورة الأمم المتحدة بشأن المواد التدريبية الأساسية المنقحة السابقة للنشر (بدء التنفيذ على الصعيد الأوروبي)	السويد	تشرين الأول/أكتوبر 2018
تحسين نوعية الخدمات الصحية	المقر	تشرين الأول/أكتوبر 2018
دورة لتدريب المدربين: دورة الأمم المتحدة المتخصصة في مجال حماية الطفل	السويد	تشرين الأول/أكتوبر 2018
فريق التدريب المتنقل: دورة لتدريب المدربين في مجال حماية المدنيين	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي	تشرين الأول/أكتوبر 2018
دورة تدريبية مشتركة بين الأمم المتحدة ومنظمة حلف شمال الأطلسي لحماية المدنيين	فنلندا	تشرين الأول/أكتوبر 2018
الدعم التقني من أجل التنفيذ الفعال للدورات المطلوبة المتاحة على الإنترنت	مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي	تشرين الأول/أكتوبر 2018
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر - دورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	مالي	تشرين الأول/أكتوبر 2018
دورة لتدريب المدربين: دورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي	تشرين الأول/أكتوبر 2018
دعم تدريب المدربين في تمارين مركز القيادة	مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي	تشرين الأول/أكتوبر 2018
حلقة عمل لدعم قائمة الموهوبات المرشحات لشغل المناصب العليا	مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي	تشرين الأول/أكتوبر 2018
إعداد الدورة التدريبية لمراقبي الأمم المتحدة العسكريين	مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي	تشرين الأول/أكتوبر 2018
تقديم الدعم في مجال بناء القدرات للتدريب السابق للنشر	فييت نام	تشرين الثاني/نوفمبر 2018
دعم الدول الأعضاء في مجال التدريب على حماية المدنيين	النمسا	تشرين الثاني/نوفمبر 2018
حلقة دراسية بشأن تحقيق الجاهزية العملية	بنغلاديش	كانون الأول/ديسمبر 2018

النشاط	المكان	الفترة
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر - دورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	بوتان	كانون الأول/ديسمبر 2018
برنامج القيادة العليا	المقر	كانون الأول/ديسمبر 2018
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر - دورة الأمم المتحدة التدريبية لحماية المدنيين والدورة التدريبية لضباط هيئة الأركان	كازاخستان	كانون الأول/ديسمبر 2018
التدريب المتقدم لموظفي البعثات	ألمانيا	كانون الأول/ديسمبر 2018
دورة لتدريب المدربين على مهارات التدريب ومهارات التيسير لفائدة ميسري التدريب التوجيهي في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان	السودان	كانون الثاني/يناير 2019
دورة لتدريب المدربين على العرض التصويري في البرامج التشاركية	المقر	كانون الثاني/يناير 2019
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر - دورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	تايلند	كانون الثاني/يناير 2019
دورة لتدريب المدربين: ضباط هيئة الأركان في الأمم المتحدة	فرنسا	كانون الثاني/يناير 2019
تقديم الدعم لتمرين في مجال تولي منصب قيادي	السودان	كانون الثاني/يناير 2019
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر: التعاون المدني - العسكري التابع للأمم المتحدة	إثيوبيا	كانون الثاني/يناير 2019
برنامج تدريب كبار موظفي البعثات في مجالي الإدارة واستخدام الموارد: حلقة العمل 2	قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات	كانون الثاني/يناير 2019
خطة دعم التنفيذ (تقرير اللواء دوس سانتوس كروز لعام 2017)/حلوة الممثلين الخاصين للأمين العام	ألمانيا	شباط/فبراير 2019
دورة لتدريب المدربين: دورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	سويسرا	شباط/فبراير 2019
دعم الدورة التدريبية للكلية الأوروبية للأمن والدفاع في مجال حماية المدنيين في النزاعات المسلحة	النمسا	شباط/فبراير 2019
حلقة عمل مشتركة بين الأمم المتحدة ومنظمة حلف شمال الأطلسي بشأن إعداد الدورات التدريبية في مجال حماية المدنيين	الولايات المتحدة الأمريكية	شباط/فبراير 2019
دعم تدريب منظومة الأمم المتحدة في مجال الاستغلال والانتهاك الجنسين	المقر	شباط/فبراير 2019
حلقة عمل قيادية لمديري الشعب الإقليمية	المقر	شباط/فبراير 2019
فريق التدريب المتنقل: دورة لتدريب المدربين	نيبال	آذار/مارس 2019
دورة لتدريب المدربين لفائدة المراكز المتكاملة لتدريب أفراد البعثات	مركز الخدمات الإقليمية في عنيتي	آذار/مارس 2019
دورة لتدريب المدربين لفائدة المراكز المتكاملة لتدريب أفراد البعثات	قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات	آذار/مارس 2019
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر: دورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	كينيا	آذار/مارس 2019
دورة تدريبية لكبار قادة البعثات	غانا	آذار/مارس 2019
مؤتمر رابطة مراكز آسيا ومنطقة المحيط الهادئ للتدريب على حفظ السلام	تايلند	نيسان/أبريل 2019
حلقة العمل الثالثة المتعلقة بخطة دعم التنفيذ (تقرير الفريق دوس سانتوس كروز لعام 2017)	مركز الخدمات الإقليمية في عنيتي	نيسان/أبريل 2019
اجتماع الرابطة الأوروبية لمراكز التدريب على حفظ السلام	صربيا	نيسان/أبريل 2019
وضع المواد التدريبية المتخصصة للأمم المتحدة في مجالي الاستخبارات لحفظ السلام والتخلص من الذخائر المتفجرة	الصين	نيسان/أبريل 2019

النشاط	المكان	الفترة
تدريب موظفي البيئة على مهارات التيسير	قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات	أيار/مايو 2019
دورة لتدريب المدربين في مجال توفير الأمم المتحدة الحماية الشاملة للمدنيين	رواندا	أيار/مايو 2019
حلقة العمل 3: برنامج تدريب كبار موظفي البعثات في مجالي الإدارة واستخدام الموارد	قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات	أيار/مايو 2019
دورة لتدريب المدربين في مجال توفير الأمم المتحدة الحماية الشاملة للمدنيين	أوروغواي	أيار/مايو 2019
إقرار برنامج التدريب السابق للنشر - دورة الأمم المتحدة التدريبية لضباط هيئة الأركان	أوروغواي	أيار/مايو 2019
اجتماعات الخبراء بشأن وحدات التعلم الإلكتروني	المقر	أيار/مايو 2019
دورة لتدريب المدربين في مجال توفير الأمم المتحدة	بنغلاديش	حزيران/يونيه 2019
المشاورات العالمية النطاق بشأن مبادرة الولايات المتحدة المتعلقة بعمليات السلام في العالم للسنة المالية 2020	الولايات المتحدة الأمريكية	حزيران/يونيه 2019
وضع مواد تدريبية موحدة لشرطة الأمم المتحدة	إيطاليا	حزيران/يونيه 2019
مناسبات تخطيط لتمرين "Shared Accord" للبلدان الأفريقية المساهمة بقوات لعام 2019	رواندا	حزيران/يونيه 2019
حلقة الأمم المتحدة الدراسية في مجال حفظ السلام للبلدان الأعضاء الناطقة بالفرنسية المساهمة بقوات وبأفراد شرطة	جيبوتي	حزيران/يونيه 2019
دعم وضع الدورات التدريبية في مجال حفظ السلام: حلقة عمل "كرمة"	كينيا	حزيران/يونيه 2019
برنامج القيادة العليا	المقر	حزيران/يونيه 2019

خامسا - الإجراء المطلوب من الجمعية العامة اتخاذه

148 - الإجراء المطلوب من الجمعية العامة اتخاذه هو البت في كيفية التصرف في الإيرادات الأخرى البالغة 1 916 800 دولار التي تشمل إيرادات الاستثمار (691 500 دولار)، والإيرادات المتنوعة الأخرى (26 200 دولار)، وإلغاء التزامات الفترات السابقة (1 199 100 دولار)، فيما يتعلق بالفترة من 1 تموز/يوليه 2018 إلى 30 حزيران/يونيه 2019.