الأمم المتحدة

A/74/717

الجمعية العامة

Distr.: General
25 February 2020
Arabic
Original: English

الدورة الرابعة والسبعون

البند 148 من جدول الأعمال

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

أولا - الولاية والنتائج المقررة 5

ألف - لمحة عامة 5

باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة 6

جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة 23

دال - الشراكات وتنسيق أنشطة الفريق القطري 23

هاء - أُطُر الميزنة القائمة على النتائج 23

واو - الاحتياجات من الموارد البشرية 50

ثانيا- الموارد المالية 64

ألف - لمحة عامة 64

باء - عوامل الشغور 64

270320 190320 20-02899 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

جيم – التدريب 65

ثالثا – تحليل الفروق 66

رابعا – الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها 69

خامسا – موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ مقررات وطلبات الجمعية العامة الواردة في قراريها 286/70 و 309/73، بما فيها طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية وتوصيات الهيئات الرقابية 70

ألف – الجمعية العامة 70

باء – اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية 74

جيم – مجلس مراجعي الحسابات 75

المرفقات

الأول – التعاريف 76

الثاني – الهيكل التنظيمي المقترح 78

الثالث – حجم المعاملات ومكافئ الدوام الكامل لكل خط من خطوط الخدمات مع مراعاة الطابع الديناميكي وغير الديناميكي للخدمات 79

موجز

يتضـــمن هذا التقرير ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021، التي تبلغ 600 637 37 دولار، وتمثل زيادة بمقدار 700 250 2 دولار (أو ما يعادل نسبة 6,4 في المائة) مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة 2020/2019.

وســيواصــل مركز الخدمات الإقليمي توفير الموارد البشــرية؛ والخدمات المالية، وخدمات النقل ومراقبة التحركات؛ وخدمات نقل الأفراد والبضائع وخدمات الدعم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة منه. وهو يقترح توسيع قاعدة عملائه الذين يتلقون خدمات بالكامل من 19 بعثة إلى 20 بعثة.

وتغطي الميزانية المقترحة تكاليف 404 موظفين مدنيين، منهم 127 موظفا دوليا، و 271 موظفا وطنيا، و 6 من متطوعي الأمم المتحدة. وهي تعكس تحويل أربع وظائف دولية فنية ووظيفة واحدة لمتطوع دولي من متطوعي الأمم المتحدة إلى وظائف وطنية.

وجرى ربط الاحتياجات الكلية من الموارد المطلوبة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة المالية من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021 بأهداف المركز من خلال عدد من أطر الميزنة القائمة على النتائج، المصنّفة حسب نموذج المركز لتقديم الخدمات، والتي تشمل ما يلي: الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وسفر الموظفين والمطالبات، وخدمات العملاء، والخدمات المالية ورصد الامتثال، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (كانت في السابق تسمى الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات). وقد أُدرجت الموارد البشرية، من حيث عدد الموظفين، ضمن فرادى خطوط الخدمات.

وشروح الفروق في مستويات الموارد، بما في ذلك كل من الموارد البشرية والموارد المالية، قد تم وصلها، حسب الاقتضاء، بنواتج محددة قررها مركز الخدمات الإقليمي.

الموارد المالية

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

الفئة	*النفقات (2019/2018)*	*المخصصات[أ] (2020/2019)*	*تقديرات التكاليف (2021/2020)*	*الفرق*	
				المبلغ	*النسبة المئوية*
الموظفون المدنيون	26 393,8	27 818,3	30 203,0	2 384,7	8,6
التكاليف التشغيلية	5 042,3	7 568,6	7 434,6	(134,0)	(1,8)
إجمالي الاحتياجات	**31 436,1**	**35 386,9**	**37 637,6**	**2 250,7**	**6,4**
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 085,5	3 217,4	3 530,2	312,8	9,7
صافي الاحتياجات	**28 350,6**	**32 169,5**	**34 207,4**	**1 937,9**	**6,0**
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	–	–	–	–	–
مجموع الاحتياجات	**31 436,1**	**35 386,9**	**37 637,6**	**2 250,7**	**6,4**

(أ) خصصت الجمعية العامة في قرارها 309/73 مبلغ 900 386 35 دولار للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي للفترة من 1 تموز/يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020، وقرّرت أن يتم تقسيم مبلغ 400 044 33 دولار تناسبيا بين بعثات حفظ السلام المستفيدة، وتقييد مبلغ 400 424 1 دولار على الاعتماد المرصود للميزانية البرنامجية لسنة 2020 تحت الباب 3، الشؤون السياسية، الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قراريها 279/73 و 309/73.

الموارد البشرية[أ]

	الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون[ب]	الوظائف المؤقتة	متطوعو الأمم المتحدة	المجموع
التوجيه التنفيذي والإدارة					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	20	31	–	4	55
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	21	34	–	6	61
قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	38	66	–	–	104
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	36	66	–	–	102
قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	16	46	–	–	62
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	16	46	–	–	62
قسم خدمات العملاء					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	5	25	–	2	32
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	3	23	–	–	26
قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	27	84	–	–	111
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	26	87	–	–	113
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	13	9	–	–	22
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	13	9	–	–	22
مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	12	6	–	–	18
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	12	6	–	–	18
المجموع					
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	131	267	–	6	404
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	127	271	–	6	404
صافي التغيير	**(4)**	**4**	**–**	**–**	**–**

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

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

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

أولا - الولاية والنتائج المقررة

ألف - لمحة عامة

1 - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، في تموز/يوليه 2010 بموجب قرار الجمعية العامة 269/64، وذلك بوصفه مركزا مشتركا لتوفير الخدمات للبعثات في المنطقة ضمن إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وقد قرَّرت الجمعية العامة في الفقرة 62 من قرارها 307/69 منح المركز استقلالا تشغيليا وإداريا، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدِّم مقترح ميزانية للفترة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017، تُقيَّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز. وأقرت الجمعيةُ العامة في قرارها 309/73، ميزانيةَ المركز للفترة 2020/2019، وقررت أن تنظر خلال دورتها الرابعة والسبعين في مسألة تمويل المركز.

2 - ويقدم مركز الخدمات الإقليمي خدمات مشتركة إلى البعثات المشاركة، بهدف نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات التي لا ترتبط بمكان معيّن من البعثات الميدانية إلى المركز. ويشمل ذلك العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة المتعددة الوسائط والمراقبة، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وإضفاء الطابع المركزي على هذه المهام يعني إمكانية تنفيذها بمزيد من الفعالية بفضل تكامل العمليات وتخصُّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

3 - وفيما يلي عدد عملاء مركز الخدمات الإقليمي:

(أ) ثماني من بعثات حفظ السلام ومكاتب الدعم، وهي: بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال؛

(ب) عشر بعثات سياسية خاصة، هي: مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المكتب المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وفريق الخبراء المعني بالصومال، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا؛

(ج) مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي؛

(د) منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا.

4 - ورغم أنّ مركز الخدمات الإقليمي قد قدّم خدماته إلى فريق الخبراء المعني بالصومال منذ الفترة 2019/2018، فإن فريق الخبراء لم يبدأ في تلقي المجموعة الكاملة من الخدمات الإدارية سوى في الفترة

2020/2019. وأصبح منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا من عملاء المركز خلال الفترة 2020/2019.

5 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، الإسهام في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية إلى البعثات المستفيدة من خلال تنفيذ ما يتصل بهذه الخدمات من نواتج رئيسية مبينة في الأطر الواردة أدناه. وسيفضي هذا الإنجاز المتوقع إلى تحقيق الهدف الذي ينشده المركز، في حين تدل مؤشرات الإنجاز على إحراز بعض التقدم في تحقيق المنجزات خلال فترة الميزانية. وقد أُلحقت موارد المركز البشرية، من حيث عدد الموظفين المدنيين، بفرادى خطوط الخدمات. وترد الشروح المتعلقة بالفروق في عدد الموظفين، بالمقارنة مع الميزانية المعتمدة للفترة 2020/2019، ضمن كل مجال على حدة.

باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة

6 - الرؤية والغرض الاستراتيجيان لمركز الخدمات الإقليمي هما الاستفادة من أوجه التآزر ومن وفورات الحجم لتقديم دعم يتّسم بالكفاءة والفعالية بغية الحدّ من حالات الإهدار والازدواجية والاختناق في خدمات الدعم اللوجستية والإدارية والمالية المقدَّمة للبعثات الميدانية، بما يمكّن هذه البعثات من الاضطلاع بولاياتها بفعالية. وبفضل تنفيذ هذه الاستراتيجيات، أصبحت العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة، ونقل الأفراد والبضائع، تتم بشكل مركزي داخل مركز الخدمات الإقليمي. وأصبح المركز يؤدي هذه المهام، بعد إضفاء الطابع المركزي عليها، بمزيد من الفعالية نتيجةً لتكامل العمليات وتخصُّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

7 - وعلى مدى السنوات، حقق المركز لفائدة المنظمة فوائد كبيرة قابلة للقياس، وقام تدريجيا بإسداء خدماته لعملاء إضافيين منذ إنشائه في عام 2010، حيث انتقل عدد هؤلاء من ست بعثات متلقية للخدمات، ضمن القائمة الأصلية، إلى 20 كيانا في الفترة 2021/2020 بحسب التوقعات. وعلى وجه التحديد، تحول المركز تدريجيا من تقديم الخدمات المرتبطة بأربعة مشاريع رائدة في الفترة 2012/2011 إلى توفير مجموعة كاملة من خدمات المعاملات لفائدة عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة في جميع أنحاء أفريقيا. وأثبت هذا التوسع فعاليته في ضمان توحيد العمليات الإدارية المحسّنة، وفي السّماح باستمرارية تصريف الأعمال في حالة وجود تهديدات أمنية في عنتيبي/أوغندا، وفي خفض التكاليف من خلال زيادة وفورات الحجم، وزيادة الاعتماد على القوة العاملة الوطنية المتاحة، وإقامة المنشآت في موقع يتسم بدرجة أقل من الخطورة.

8 - ومن المتوقع أن يواصل المركز تقديم الدعم لأكثر من 77 في المائة من عمليات الأمم المتحدة الميدانية على الصعيد العالمي، وأن يواصل خدمة أكثر من 500 17 من الأفراد، بمن فيهم الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. والمركز لديه أيضا مرفق تدريبي مجهّز بما يلزم من الموظفين وبأحدث التقنيات ليستضيف دورات تدريبية وحلقات دراسية وحلقات عمل ومؤتمرات، وقد شهد المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات خلال السنة المالية الأخيرة زيارة نحو من 335 3 مشاركا.

9 - وستظل الرؤية الاستراتيجية لمركز الخدمات الإقليمي في الفترة 2021/2020 تعكس التزام الأمين العام بتحسين القدرة على تنفيذ الولايات من خلال الاستخدام الكفء للموارد، وذلك بما يلي:

(أ) مواصلة تحسين نوعية الخدمات التي يقدمها المركز بغية الارتقاء بمستوى إدارة العلاقة مع العملاء وبمستوى مشاركتهم، وتعزيز تجربة العملاء، وتعزيز التعاون وتبادل المعلومات بين الجهات صاحبة المصلحة؛

(ب) تعزيز عملية الابتكار المستمرة، مثل توحيد خرائط العمليات من البداية إلى النهاية واعتماد وثائق دليل مكتبي للإجراءات بهدف الاستمرار في تحسين تقديم الخدمات للبعثات المستفيدة من خدمات المركز؛

(ج) تعزيز الاستراتيجية الطويلة الأجل بشأن القوى العاملة في المركز، مع التركيز أكثر على تعدّد اللغات واكتساب المعارف اللازمة للقيام بأدوار أوموجا من المستوى 2 وتحسين الخدمات المقدَّمة لطائفة متنوّعة من العملاء. وترتكز مبادرات بناء القدرات هذه أيضا على السلطات المفوضة حديثا إلى رؤساء البعثات والكيانات لزيادة الشفافية والمساءلة، وعلى تعزيز نظام إدارة الأداء لزيادة الإنتاجية؛

(د) كما وضع المركز، في الفترة 2020/2019، خطة استمرارية تصريف الأعمال الخاصة به مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط للطوارئ، وهو سيعمل مع مكتب الدعم المشترك في الكويت ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي بصفة مركز مفوّض في الفترة 2021/2020، وذلك في حالات الطوارئ التي لا تتمكّن فيها الكيانات الأخرى من تجهيز بعض المعاملات؛

(هـ) تكييف نموذج قابلية التوسع الذي وُضع في الفترة 2020/2019 من أجل التعرف على احتياجات المركز من الموظفين للفترة 2021/2020؛

(و) تعزيز خبرة الموظفين من خلال زيادة تحفيز الموظفين والاعتراف بإسهاماتهم وتمكينهم وتشريكهم بغية تحسين آفاق التعلم والنمو لديهم؛

(ز) مواصلة تقديم الدعم إلى الكيانات المستفيدة التي تمر بمرحلة انتقالية و/أو التي تقوم بتقليص حجمها و/أو التي هي بصدّد الإغلاق، والتّعامل مع كيانات مستفيدة جديدة لضمان استمرارية تصريف الأعمال؛

(ح) مواصلة دعم أهداف عملية التحسين والتّحديث للاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك باستكشاف سبل تحسين العمليات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية، وتعزيز السمات الأمنية للبعثات، ودعم الاستراتيجية البيئية للمنظمة من خلال تنفيذ التكنولوجيات بالتنسيق مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل مساعدة البعثات على الحد من أثرها البيئي؛

(ط) مواصلة التحلي بثقافة التركيز على العملاء في المركز، وذلك بتعزيز مشاركتهم من خلال نموذج لتقديم خدمات لهم؛

(ي) التنسيق مع مكتب إدارة سلسلة الإمداد من أجل دمج مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات ضمن هيكل سلسلة الإمداد، وذلك تمشيا مع الدراسة المتعلقة بأدوار ومسؤوليات كل من مركز العمليات الجوية الاستراتيجية الموجود في مركز الخدمات العالمي، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.

10 - وإلى أن تتخذ الجمعية العامة إجراءً بشأن نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، سيظلّ مركز الخدمات الإقليمي يتكيّف مع الواقع، ويركّز على التحسين المستمر للخدمات المقدمة إلى عملائه مستفيدا من الدروس المستفادة من السنوات السابقة، وذلك من أجل:

(أ) زيادة تحسين توقعات العملاء عن طريق تبسيط وتحسين عملياته الإدارية من البداية إلى النهاية؛

(ب) استيفاء أهداف الأداء المحددة ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تجعل رؤية المركز متماشية مع إطار إدارة الأداء وتوقعات العملاء؛

(ج) تعزيز مكانة المركز باعتباره أنجح مركز عالمي للخدمات المشتركة للأمم المتحدة، وذلك بزيادة التكيف مع نتائج الإصلاحات الإدارية للأمين العام والاستمرار في تحسين الفعالية.

11 - وفي الفترة 2021/2020، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم الخدمات المعلقة بالموارد البشرية والمالية والسفر والنقل ومراقبة التحركات، وخدمات نقل الأفراد والبضائع، وخدمات الدعم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الكيانات المستفيدة من خدماته. ولهذا الغرض، سيواصل المركز طرح نموذج عملية التوزيع المحوري على جميع الكيانات المستفيدة وذلك بإتاحة ما يلي: (أ) كفاءة الخدمات الإدارية للمعاملات، التي يتم توحيدها وتوسيع نطاقها للتأكّد من أنّ جميع الكيانات المستفيدة تتلقى الدعم بخدمات متسقة وجيّدة من الموقع الخارجي في عنتيبي؛ (ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المبتكرة التي تدعم المركز والبعثات في أفريقيا، وتطبيق أفضل الممارسات التكنولوجية وضمان الاتساق في وضع وتنفيذ المعايير والسياسات وفي تقديم الخدمات إلى هذه البعثات وفقا للاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هيكل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

12 - سيواصل المركز العمل ضمن إطار الهياكل المنقَّحة والمطبَّقة في الفترة 2020/2019. ومن المتوقع أن تستمر على المدى الطويل الفوائدُ العائدة من وضع نموذج تشغيل أمتن ومتوافق مع أفضل الممارسات في مجال توفير الخدمات المشتركة، حيث يواصل المركز تنفيذ آليات لمراقبة الأداء والإبلاغ عنه بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بالعملاء. وعلى وجه التحديد، سيحافظ مركز الخدمات على هيكله ضمن إطار الأقسام الأربعة التالية لتقديم الخدمات:

(أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات ويتألّف من خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الدوليين، وخط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الأفراد النظاميين، وخط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين؛

(ب) قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم ويتألّف من خط الخدمات الخاصة بالسفر، وخط الخدمات الخاصة بالمطالبات، وخط الخدمات الخاصة بمنح التعليم؛

(ج) قسم خدمة العملاء ويتألّف من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووحدة دعم العملاء؛

(د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال ويتألّف من وحدة المراقبة الداخلية، ووحدة الحسابات، وخط الخدمات الخاصة بالبائعين وخط الخدمات الخاصة بأمين الصندوق.

13 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي أداء مهام الدعم ضمن إطار مكتب الرئيس. وسيحتفظ أيضا بمكاتب الدعم الموجودة ضمن دائرة التكنولوجيا الميدانية والإقليمية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات.

14 - وترد تفاصيل ملاك الموظفين المقترح والتغييرات بحسب الأقسام في الفرع واو.

15 - ويقدم الجدول 1 معلومات عن الخدمات التي سيُقدّمها مركز الخدمات الإقليمي بموجب خطوط الخدمات.

الجدول 1

الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

الحافظة	*الخدمات*	*البعثات*
المهام الإدارية التي تشمل الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر لجميع الموظفين	• خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهائها: الوصول والمغادرة، وإدارة العروض، وتقديم المساعدة المتعلقة بالسفر وإصدار التذاكر، ومنَح الانتداب، ومنَح الانتقال، والمدفوعات خارج الدورة واستحقاقات نهاية الخدمة • خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات: البدلات واسترداد المبالغ المقيدة على كشوف المرتبات الدولية، واستحقاقات الإجازات، وبدل الإعالة، وتوفير شروط الاستقرار للمعالين، وإعانات الإيجار والاقتطاعات، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود، وطلبات السفر، والوقت والحضور للراحة والاستجمام في إطار السفر المستحق • خدمات السفر والمطالبات: المعاملات المتعلقة بالمبالغ المقطوعة، وتقديم بيان بأسعار التذاكر وإصدارها، وسُلف بدلات الإقامة اليومية المدفوعة، والمطالبات المتعلقة بالسفر، وتقارير المصروفات • الخدمات المالية: التسويات المصرفية، وتجهيز مبالغ استرداد التكاليف والإشعار بالخصم، وتعهد دفاتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي شهريا وفي نهاية السنة، والمطالبات المتعلقة بضريبة القيمة المضافة وضريبة الإنتاج، والمحاسبة عن الأصول قيد الإنشاء، وتنسيق دعم التصفية للوظائف المتبقية المحولة إلى مركز الخدمات الإقليمي، والضوابط الداخلية ورصد الامتثال، ومطالبات الأطراف الثالثة، وتحديد الأدوار ضمن نظام أوموجا، وخدمات أمين الصندوق، وتسديد المدفوعات للبائعين	جميع البعثات في أفريقيا وأيضا مركز الخدمات الإقليمي نفسه وغير ذلك من الكيانات المتلقية للدعم في قاعدة الدعم في عنتيبي (دائرة التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي)

الحافظة	*الخدمات*	*البعثات*
منحة التعليم والمدفوعات خارج دورة الميزانية للموظفين الدوليين	• خدمات منحة التعليم: السُلف والمطالبات في إطار منحة التعليم • المدفوعات خارج دورة الميزانية: منح الانتداب والانتقال للموظفين الدوليين	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
تجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين	• دفع بدل المعيشة الشهري والسلف والمدفوعات النهائية للأفراد النظاميين؛ والبدل اليومي، وبدل الإجازة الترويحية للوحدات • كشوف المرتبات، والسلف على المرتبات، وتقارير المعاشات التقاعدية، وانتهاء الخدمة، والمدفوعات النهائية والمدفوعات خارج دورة الميزانية للموظفين الوطنيين	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
إعداد تقارير الميزانية والتنفيذ والأداء	• صحائف التكاليف، ومبررات التباين، وملخص الميزانية، والرقابة على التكاليف ورصدها، والتصديق على النفقات	بالنسبة إلى مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى منطقة البحيرات الكبرى
دعم العملاء	• الاستفسارات بشأن نظام iNeed وإدارة مركز الاتصالات	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	• مرافق التدريب/المؤتمرات، وتقديم الدعم التقني والإداري للتدريب/المؤتمرات، والنقل، واستنساخ المواد التدريبية	جميع البعثات الموجودة في أفريقيا وجميع الكيانات الأخرى بما في ذلك الكيانات غير التابعة للأمانة العامة – حسب الحاجة
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية	• إصدار فواتير الهاتف على الصعيد الإقليمي، والدعم العملياتي	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات	• تنسيق التحركات الإقليمية والمخصصة للأفراد والشحن، وإدارة سلسلة الإمداد	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز

المبادرات والدعم

16 – وفقا لقرار الجمعية العامة 286/70 وللفقرة 6 من القرار 286/72، بشأن تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، يقترح مركز الخدمات الإقليمي تحويل الوظائف والوظائف المؤقتة التالية إلى وظائف وطنية:

(أ) وظيفة واحدة لموظف إداري برتبة ف–2 في وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء إلى وظيفة موظف وطني من الفئة الفنية في نفس المكتب؛ ووظيفة واحدة لمتطوع دولي من متطوعي الأمم المتحدة في وحدة التخطيط الاستراتيجي إلى وظيفة متطوع وطني من متطوعي الأمم المتحدة في نفس المكتب؛

(ب) وظيفة واحدة برتبة ف-3 لموظف موارد بشرية في خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها إلى وظيفة وطنية فنية منقولة إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين؛

(ج) وظيفة واحدة برتبة ف-3 لموظف مالي في خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين إلى وظيفة موظف فني وطني منقولة إلى وحدة الحسابات؛

(د) وظيفة واحدة برتبة ف-3 لموظف مالي في خط الخدمات الخاصة بالبائعين إلى وظيفة موظف فني وطني منقولة إلى خط الخدمات الخاصة بأمين الصندوق. ولا تزال هناك حاجة إلى موظفين من فئة الخدمة الميدانية لتدريب الموظفين الوطنيين الجدد من فئة الخدمات العامة، في حين أن الوظائف من الرتبة ف-3 المقترح تحويلها إلى وظائف وطنية لها أدوار ذات طابع إشرافي.

17 - ويقوم موظفو الخدمة الميدانية بإنجاز المعاملات، ولذلك فإنّ توفير التدريب المحكم لموظفي فئة الخدمات العامة الوطنيين هو بمثابة شرط مسبق قبل أن يتولى هؤلاء زمام الأمور. وزاد معدل حركة الموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة زيادة طفيفة في الفترة 2019/2018، مما يستدعي زيادة التدريب والتوجيه. وفي كل عام، يقوم المركز بمراجعة ملاك الموظفين ضمن إطار نموذج القابلية للتوسع، وهو سيعيد لاحقا النظر في تحويل وظائف الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية.

18 - وتمشيا مع قرار الجمعية العامة 286/72، سيبذل المركز جهودا من أجل تيسير إصدار عقود مستمرة للموظفين الوطنيين عندما يستوفون شروط الأهلية للنظر في منحهم هذه العقود، وذلك رهنا بتوافر الوظائف.

19 - ومركز الخدمات الإقليمي مستأجِر لدى قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وقد تم الانتهاء من تشييد أماكن العمل الدائمة للمركز خلال الفترة 2016/2015، وستستمر أعمال صيانة المباني في الفترة 2021/2020. وتشمل احتياجات الصيانة والإصلاح صيانة المصاعد، وتركيب أجهزة الإنذار بالحرائق في جميع المباني، وتفتيش جميع الأعمال الكهربائية مرتين سنويا حسب اللوائح الحكومية المحلية، وطلاء مباني المركز المرقمة من 1 إلى 4. ووفقا للاستخدام الموصى به فيما يتعلق بالخدمات المشتركة وبالاستفادة من أوجه الكفاءة وتوحيد العمليات التي تم تنفيذها، من المتوقع أن يضطلع المركز بعدد من المهام الإضافية من دون الحصول على موارد إضافية من الموظفين في الفترة 2021/2020، وهو الأمر الذي سيؤدي إلى تحقيق الكفاءة.

20 - ومن خلال قسم خدمات العملاء، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي جهوده من أجل تعزيز مشاركة العملاء، ليحافظ على تركيزه "على العملاء أولا" مستفيدا في ذلك من تنفيذ خدمات العلاقات مع العملاء في المركز، ومن بدأ العمل بنموذج عملية التوزيع المحوري في كل الكيانات المستفيدة من خدماته، بما في ذلك نظام إدارة العلاقات مع العملاء (نظام iNeed)، وحلول إدارة المكالمات، واستقصاءات الوقوف على مدى رضا العملاء، وزيارات البعثات. وبما أنّ المركز يدعم حالياً أكثر من 500 17 فرد، فإنّ نظام الاستعلام عن الخدمة الذاتية ضمن نظام iNeed يوفّر ميزة ضمان وصول الاستفسارات إلى المركز بطريقة منظّمة، حسب فئة الموظفين وخطوط الخدمة، وهو ما ييسر توزيع أذون الخدمات ورصدها.

21 - ويخطط المركز لمواصلة جهود الامتثال للرقابة الداخلية من جانب لجنة المنظمات الراعية، وذلك من أجل دعم أنشطة الرصد وتعزيز التوجيه بشأن الخطوات التالية للتقييم الفعال لمخاطر الغش. وهو سيوسع نطاق تقييم المخاطر واختبار الضوابط لتشمل جميع أنشطة المعاملات حتى تكون ممثلة تماما لتلك اللجنة.

22 - وسيواصل المركز، من خلال لجنة تخصيص المركبات التابعة له وكجزء من جهوده لتحسين إدارة أسطول مركباته، استعراض تكوين هذا الأسطول وتخصيصه واستخدامه.

23 - ومن أجل إشراك القوى العاملة وتنشيطها، يخطّط مركز الخدمات الإقليمي في الفترة 2021/2020 لمواصلة جهوده الرامية إلى زيادة مشاركة الموظفين وتحسين الأداء العملياتي وتعزيز رضا العملاء. وسوف يُقدّم المركز برامج تدريبية لمنح شهادات معترف بها في مجال المالية والسفر والموارد البشرية، والتدريب المستمر لموظفيه على إدارة العلاقات مع العملاء من أجل تحسين نوعية ما يقدّمه لهم من خدمات وزيادة مستوى الرضا لديهم.

24 - وقد أتاحت عملية دمج مهام اللوجستيات والمشتريات ضمن مكتب إدارة سلسلة الإمداد التابع لإدارة الدعم التشغيلي، التي كانت مدعومة بقدرات تمكين وتوعية مشتركة، فرصةً جديدة لزيادة تحسين فعالية وكفاءة دعم العملاء داخل إدارة الدعم العملياتي، وذلك بواسطة الأذرع التشغيلية الثلاث لهذه الإدارة وهي: مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية. وللاستفادة المثلى من الأدوار الجماعية لهذه الأذرع الثلاث، قام مكتب إدارة سلسلة الإمداد/إدارة الدعم العملياتي بتوسيع نطاق الدراسة الجارية لمركز العمليات الجوية الاستراتيجية وللعنصر الجوي بمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات حتى يتم إجراء تحليل شامل لهذه الأذرع ضمن سياق نهج الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد. وستُقدَّم نتائج هذه الدراسة إلى الجمعية العامة ضمن الميزانية المقترحة للفترة 2022/2021 حتى تتّخذ قرارا وتقدّم توجيهات بشأنها.

الإدارة البيئية

25 - سيشارك المركز في مبادرات لتغيير الممارسات والمباني والعمليات الداخلية من أجل الحد من أثرها البيئي ومن انبعاثات غازات الدفيئة الصادرة عنها. وهو سيواصل اعتماد التخزين الإلكتروني للبيانات واستخدامه لدعم المعاملات الإلكترونية. ويشمل ذلك الحفظ الرقمي للملفات وفواتير البائعين، وأيضا استخدام عملية التوقيع الرقمي أثناء إلحاق الموظفين بالعمل. وبالإضافة إلى ذلك، سيسعى المركز إلى الحد من المواد البلاستيكية أحادية الاستخدام ومواصلة استخدام النظام الميداني لرصد الهياكل الأساسية عن بعد وخدمات شركة SafeComm لإدارة استخدام المعدات والموارد ورصد أوجه الاستفادة منها بفعالية.

26 - وستستكشف دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية الفرص المتاحة لبعثات الدعم بغية الحد من آثارها البيئية، وذلك بتنسيق وتوجيه من قسم البيئة في إدارة الدعم العملياتي، وبالتشاور الوثيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هيكل الحوكمة

27 - عقب تغيير التسلسل الإداري الذي أقرته الجمعية العامة في قرارها 307/69، جرى تحديث هيكل إدارة مركز الخدمات الإقليمي للتأكيد على قيام قيادة إدارة الدعم العملياتي بالإدارة المباشرة والرقابة الاستراتيجية، مع تكليف قيادة المركز بالإدارة اليومية. ويتخذ الهيكل الإداري المستكمل للمركز شكل لجنة توجيهية رأسها الأمين العام المساعد لعمليات الدعم، ومديرو إدارة الدعم العملياتي، ورئيس مركز الخدمات الإقليمي، ورئيس مجلس عملاء مركز الخدمات الإقليمي، الذي يمثل الكيانات المستفيدة من خدمات المركز. وتمثل اللجنة التوجيهية فريقا أصغر حجما، وإن كان شاملا، يركز على المسؤوليات الإدارية للمركز. وتجتمع

اللجنة بانتظام لتقييم التقدم المحرز في الأداء، وتقدم التوجيه وتتخذ القرارات بشأن القضايا الرئيسية، وسبل المضي قدماً في المركز.

28 - ولمركز الخدمات الإقليمي آلية تُجرى من خلالها مشاورات منتظمة مع العملاء. ويتألف مجلس عملاء المركز من المديرين ورؤساء دعم البعثات من البعثات المستفيدة، وهو بمثابة آلية تتيح للجهات المستفيدة تقديم التعليقات، ومناقشة المسائل التشغيلية، وتبادل أفضل الممارسات، ورفع القضايا إلى اللجنة التوجيهية التابعة للمركز. ويضطلع المجلس بمسؤوليات واضحة ومتميزة عن اللجنة التوجيهية. وهذا يتيح الفصل الواضح بين المسائل التشغيلية اليومية ومناقشات مجلس العملاء عن مهام الرقابة الإدارية التي تضطلع بها اللجنة التوجيهية.

دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

29 - بالنظر إلى الخطة الاستراتيجية لدائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية والاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن أمن المعلومات والامتثال لها، ستعطي الدائرة في الفترة 2021/2020 الأولوية لوظائف الأمن العملياتي، وتعزيز التدريب على توعية المستخدمين النهائيين بأمن المعلومات، وكفالة تنفيذ خطة العمل ذات النقاط العشر لحماية بيانات وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمركز، ودعم خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال، والمشاركة الفعالة مع الكيانات المستفيدة لتوفير الإشراف على الأمن السيبراني والحوكمة والمخاطر، والامتثال. وبالإضافة إلى ذلك، ستواصل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية تقييم خططها المتعلقة بالاقتناء بما في ذلك استبدال معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد أولوياتها وفقًا لذلك. وسيقتصر استبدال المعدات على الحالات الضرورية. واقترحت خطة العمل لتعزيز أمن المعلومات في جميع أقسام الأمانة العامة في تقرير الأمين العام (A/69/517) عن تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره عن تسيير شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة (A/67/651)، واعتمدتها الجمعية العامة في القرار 254/67. وستسعى دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية أيضا إلى دعم البعثات في الحد من أثرها البيئي.

30 - وفي الفترة 2021/2020، ستواصل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية دعم الاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال استكشاف طرق الارتقاء الأمثل بالعمليات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية، وتقديم حلول قائمة على القيمة لتعزيز عمليات البعثات، وتوفير خدمات مضاعفة القوة من خلال أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة، واعتماد تكنولوجيات جديدة وابتكارية لحماية القوة والإلمام بالأوضاع، وتعزيز الوضع الأمني للبعثات، واستخدام التكنولوجيا لمساعدة البعثات على الحد من أثرها البيئي، فضلا عن توفير برامج تدريبية تدعم التكافؤ بين الجنسين والتأهب التقني. وستتولى دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية تقديم ما يلي:

(أ) خدمات فواتير الهاتف الإقليمية التي تشمل تنسيق المدفوعات للبائعين واسترداد التكاليف عبر شبكة الإنترنت؛

(ب) تنسيق خدمات التدريب الإقليمية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات والمركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات؛

(ج) دعم أكاديمية الأمم المتحدة للإشارات العسكرية، بالشراكة مع الدول الأعضاء وتنسيقها من قبل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) تنفيذ النظم المركزية في المنطقة بما في ذلك النظم الخلفية والتدريب ودعم الحياة؛

(هـ) الدراسات الاستقصائية للوقوف على مدى الامتثال على الصعيد الإقليمي في مجال أمن المعلومات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(و) مختبر المحاكاة والاختبار – اختبار منتجات وخدمات التكنولوجيا في بيئة آمنة في ظل ظروف تشبه ظروف البعثات في المنطقة، وتوفير التعليمات والتدريب لتجديد المعلومات على التقنيات والعمليات والإجراءات القائمة.

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

31 – أنشئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات ودمجها والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا بالتعاون مع البعثات المستفيدة. وواصل مركز المراقبة المتكاملة جمع الاحتياجات الإقليمية بالتنسيق مع قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وتعقب عملية تلبية الاحتياجات من بدايتها إلى نهايتها. وسيسترشد الدور المقبل للمركز بنتائج الدراسة الجارية التي تقوم بها إدارة الدعم العملياتي لمركز العمليات الجوية الاستراتيجية ولمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي ضمن سياق نهج متكامل لإدارة سلسلة الإمداد (انظر الفقرة 24 أعلاه).

نموذج القابلية للتوسع

32 – عملا بتوصيات مجلس مراجعي الحسابات وكذلك توصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/71/836/Add.9 و A/72/789/Add.9 و A/73/755/Add.14) التي أيدتها الجمعية العامة في قراراتها 293/71 و 286/72 و 309/73، وضع مركز الخدمات الإقليمي نموذجا منقحا للقابلية للتوسع في الفترة 2020/2019، سيظل يشكل أساسا لصياغة الميزانية في الفترة 2021/2020. ويركز النموذج على عنصر العمليات الأساسية لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات على نحو مباشر ضمن خطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي، وهو يقدم خدمات ديناميكية للبعثات المستفيدة من المركز ضمن مجالات الخدمات الإدارية للموارد البشرية والشؤون المالية والسفر. وينظر النموذج أيضا في تحليل مكافئ الدوام الكامل بالاستناد إلى الجهود الزمنية اللازمة لإنجاز كل معاملة وإلى حجم المعاملات السنوية، فضلا عن عدد الموظفين المأذون به للكيانات المستفيدة المتوقع في الفترة 2021/2020. ووُضع النموذج على أساس أن الملاك الوظيفي يساوي صفرا، وأنه لا يزال قابلا للتوسع. وعلى نحو ما أقرته الجمعية العامة في قرارها 309/73، يواصل مركز الخدمات الإقليمي صقل نموذج القابلية للتوسع. ولا يزال النموذج بسيطا ويمكن إعادة استخدامه في مقترحات الميزانية المقبلة.

33 – ويركز نموذج القابلية للتوسع على عنصر العمليات الأساسية لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات على نحو مباشر ضمن خطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي، وهو يقدم خدمات دينامية للكيانات المستفيدة من خدمات المركز ضمن مجالات الخدمات الإدارية للموارد البشرية والمالية والسفر، باستثناء المكاتب ذات الصلة للرؤساء والمكاتب غير المعنية بالمعاملات. ولذلك، فإنه يستثني التوجيه التنفيذي

والإدارة، وقسم خدمات العملاء، وعنصر الخدمات الإقليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعنصر المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في مركز الخدمات الإقليمي.

34 - وأُبقي على عنصر التوجيه التنفيذي والإدارة عند مستوياته المعتمدة التي ستكون لازمة لدعم مركز الخدمات الإقليمي بصرف النظر عن أي تقلبات في الكيانات المستفيدة من خدماته.

35 - واستنادا إلى مستويات الكيانات المستفيدة هذه، ومع مراعاة نموذج القابلية للتوسع المطبق حاليا على الكيانات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي، سيضطلع المركز بالأنشطة التالية من دون الموارد الإضافية اللازمة من الموظفين المطلوبة في مقترح الفترة 2021/2020، وهو ما سيؤدي إلى تحقيق مكاسب في الكفاءة:

(أ) خلال الفترة 2019/2018، وسع المركز نطاق خدماته لتشمل مجموعة كاملة من الخدمات الإدارية لأربعة كيانات مستفيدة جديدة، هي بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة. وفي الفترة 2020/2019، أضاف المركز أيضا فريق الخبراء المعني بالصومال ومنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا ككيانين مستفيدين جديدين. وسيواصل المركز دعم تلك الكيانات؛

(ب) تولى المركز إدارة شؤون موظفي مكتب أمين المظالم ومكتب إقامة العدل اللذين يوجد مقرهما في عنتيبي وغوما؛

(ج) طلبت إدارة الدعم العملياتي إلى المركز أن يقدم الدعم إلى مكتب الأمم المتحدة في نيروبي من أجل السهر على إدارة مكاتب المنسقين المقيمين في جميع أنحاء العالم؛

(د) استوعب المركز الدور الذي يقوم به نظام أوموجا من المستوى 2 ب المنقول من مقر الأمم المتحدة، فضلا عن استعراض الأدوار الوظيفية لنظام أوموجا للموارد البشرية للكيانات المستفيدة والموافقة عليها ومنحها؛

(هـ) سيواصل المركز تجهيز المعاملات المتبقية للبعثات المغلقة.

36 - وتمت الموافقة على قسم خدمات العملاء كمشروع تجريبي بدأ العمل في الفترة 2019/2018. ويعمل المشروع بالكامل في ثلاثة كيانات، ومن المقرر إنجاز خطة نشره لدى الكيانات الـ 17 المتبقية بحلول آذار/مارس 2020. واعتُبر حجم العينة للكيانات المدعومة بالكامل صغيرا جدا بحيث لم يتسن تحديد توقعات عبء العمل لجميع الكيانات المستفيدة العشرين. وسيتم استعراض ملاك موظفي القسم باستخدام نموذج القابلية للتوسع حالما يتم تدشين العمل بنموذج تقديم خدمة العملاء في جميع الجهات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي.

37 - وتختلف طبيعة الخدمات التي يقدمها مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية عن طبيعة الأنشطة الوظيفية لخط الخدمات الخاصة بإدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية. وبناء عليه، فإن نموذج القابلية للتوسع الذي يجمع بين المجالات الثلاثة سيكون غير عملي. وقد أظهرت الجهود التي بُذلت لنمذجة سيناريو يدمج مركز المراقبة والدائرة الإقليمية أن قابلية هذين القسمين المختلفين للتوسع يمكن أن تتحقق على نحو أفضل عن طريق نموذج يرتبط بأنشطة أخرى مشابهة في مجال

إدارة النقل أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستسترشد الاحتياجات من الموظفين لمركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بنتائج التحليل الشامل الذي يجريه الأمين العام حالياً لمركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، بينما سيتحدد الملاك الوظيفي لدائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية بناء على التغييرات المتصلة بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

منهجية القابلية للتوسع

38 - لا يزال تطبيق نموذج حسابي منقح بُني على أساس أن الملاك الوظيفي يساوي صفرا للاحتياجات المرنة في مجالي إدارة الشؤون المالية وشؤون الموظفين على احتياجات البعثات المستفيدة، يمثل نموذج العمل الفريد لسير عمل مركز الخدمات الإقليمي. وجرى تحديث نموذج القابلية للتوسع للفترة 2021/2020 على النحو التالي:

(أ) المهام التي يؤديها مركز الخدمات الإقليمي لصالح الكيانات المستفيدة. في الفترة 2021/2020، من المتوقع أن يؤدي المركز مجموعة كاملة من المهام الوظيفية الإدارية التي تشمل الموارد البشرية والتمويل والسفر لصالح جميع الكيانات المستفيدة البالغ عددها 20 كيانا ولصالح موظفيه. ويرد موجز لهذه المهام في فهرس خدمات المركز، والنموذج الحالي يأخذ في الحسبان جميع المهام التي يؤديها المركز. وأجرى المركز استعراضا شاملا لجميع الخدمات المقدمة ضمن خطوط خدماته المتعلقة بالمعاملات، وقام بتصنيف هذه العمليات بحسب خط الخدمات واستعرض هذه العمليات لتحديد ما إذا كانت الخدمات ذات طابع ديناميكي (أي إن كانت متقلبة على أساس التغيرات التي تحدث في الكيانات المستفيدة من خدمات المركز، بما فيها عدد الموظفين)، أم أنها ذات طابع غير ديناميكي (أي أنها تؤدى على أساس شهري أو ربع سنوي أو سنوي على سبيل المثال). ويراعي هذا التصنيف مختلف البواعث لكل مهمة، وهو يميز كذلك المتغيرات مثل المهام المنبثقة عن عدد الكيانات المستفيدة من خدمات المركز، وعدد الوظائف في الكيانات المستفيدة، وعدد الوظائف في الكيانات المستفيدة في كل فئة (أي فئات الموظفين الدوليين والوطنيين والأفراد النظاميين)؛

(ب) عدد الكيانات المستفيدة من خدمات المركز طوال الوقت، مع التركيز على عدد الجهات المستفيدة الذين يخدمهم المركز مباشرة. وفي الفترة 2021/2020، سيشهد المركز إضافة كيانين من الجهات المستفيدة، وذلك بعد أن تعهد بمنسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا وبفريق الخبراء المعني بالصومال في الفترة 2020/2019 كجهتين مستفيدتين جديدين يتلقيان مجموعة كاملة من الخدمات الإدارية. ومن المتوقع أن تظل جميع الكيانات المستفيدة الأخرى تستفيد من الخدمات في الفترة 2021/2020؛

(ج) لكي يعكس احتياجات الفترة 2021/2020 بالشكل الملائم، يستخدم نموذج القابلية للتوسع التغيرات المتوقعة في مستويات الملاك الوظيفي للكيانات المستفيدة من أجل استخراج عامل مُضاعفة. واستخراج عامل المضاعفة يأخذ في الحسبان التغييرات ما بين الفترتين 2019/2018 و 2021/2020 في مستويات الملاك الوظيفي للكيانات المستفيدة البالغ عددها 20 كيانا لكل فئة من فئات الموظفين. ويُستخدم هذا المُضاعِف بعد ذلك في تحديد حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2021/2020 عن طريق استقراء الحجم الفعلي المبلغ عنه لسنة كاملة خلال الفترة 2019/2018، باعتباره خط الأساس. والمُضاعِف موضح في الجدول 2 أدناه:

الجدول 2

المُضاعِفات المستخدمة في نموذج القابلية للتوسع

رمز المضاعف	وصف المُضاعِف	النسبة المئوية للتغير (2021/2020-2019/2018)	المضاعف (2021/2020)
ألف	جميع الموظفين	(9)	0,91
باء	الموظفون الدوليون فقط	(0,4)	1,00
جيم	الموظفون الوطنيون فقط	(14,2)	0,86
دال	الأفراد النظاميون فقط	(9,6)	0,90
هاء	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات	17,6	1,18
واو	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات، بما فيها البعثات المصفاة	20	1,20
زاي	عدد بعثات حفظ السلام المستفيدة من الخدمات	–	1,00
خاء	لم يستخدم أي مُضاعِف للحجم	–	1,00

(د) يتحدد حجم المعاملات المتوقع المستخدم في النموذج بناء على البيانات التاريخية، بما فيها حجم المعاملات الفعلي المبلغ عنه في تقرير الأداء للفترة 2019/2018، والتقرير السنوي عن مؤشرات الأداء الرئيسية، وغير ذلك من البيانات الداخلية التي يتم إنتاجها للمركز. وتُستخدم الأحجام الفعلية لمعاملات الفترة 2019/2018، لأنها توفر خط أساس يمكن الاعتماد عليه في إجراء المقارنات، على عكس إسقاط البيانات، من الربعين الأولين للفترة 2020/2019، والذي قد لا توفر بيانات موثوقة بالنظر إلى ما يحدث لأحجام المعاملات من تقلبات على مدار العام. وطريقة استخراج الأحجام المتوقعة باستخدام المُضاعِف والأحجام الفعلية المبلغ عنها في الفترة 2019/2018 تأخذ في الحسبان أوجه الكفاءة التي اكتسبها المركز بالفعل نتيجة توحيد المهام أجل مواءمة وصول الجهات الشريكة المعنية بالموارد البشرية وفقا لأدوار كل منها في داخل خطوط الخدمات، مع الاستفادة في الوقت نفسه من المزايا الناجمة عن نشر المجموعة 5 من نظام أوموجا وعمليات التشغيل الآلي المدمجة التي نُفذّت في نظام أوموجا. وبالإضافة إلى ذلك، أسفرت عملية إعادة هيكلة خدمات السفر في نيسان/أبريل 2018 وما تلاها من بدء العمل بالتطبيق الخاص بالسفر داخل نظام أوموجا، في حزيران/يونيه 2018 عن تحقيق مكاسب في الكفاءة. وسيستمر أخذ أوجه الكفاءة هذه في الحسبان في الفترة 2021/2020؛

(هـ) المكافئ الزمني لجهد العمل، أي "المتوسط المرجح لعدد الدقائق التي تستغرقها المعاملة الواحدة" فيما يتعلق بكل معاملة يقوم بها المركز لصالح الكيانات المستفيدة، يتحدد من خلال اختبار جهد العمل المبذول في تنفيذ كل معاملة. وفي هذا الصدد، وضعت ثلاثة سيناريوهات للتعقيد (الجهد العادي والجهد المتوسط والجهد الكبير) مع متغيرات أخرى من قبيل متوسط الوقت اللازم لتجهيز كل معاملة. ولهذا الغرض، خضع مركز الخدمات الإقليمي لعملية تشاور واسعة النطاق من خلال حلقات العمل واجتماعات الاستعراض مع مديري خطوط الخدمات ومديري تقديم الخدمات وجميع خبراء التجهيز. وبوجه عام، يستخدم النموذج نهجا من القاعدة إلى القمة في تشكيل الملاك الوظيفي اللازم لأداء كل مهمة، وهو ما يتطلب أن يختلف عبء عمل المركز حسب فئة الموظفين، وأن يختلف الجهد في وقت العمل استنادا إلى خصوصية كل مهمة، وأن تكون الأحجام المتوقعة في علاقة سببية مع عدد الموظفين داخل الكيانات المستفيدة، ولكن ليس في جميع الحالات. وقد ركزت عملية الاستعراض على العناصر الرئيسية التالية:

‘1’ تحديد معالم العمليات التي تجري في كل خط خدمات وفقا لفهرس الخدمات المحدد؛

‘2’ استخدام الخطوات المحددة في معالم العمليات، وحلقات عمل إضافية تعقد مع مجهزي المعاملات لتقدير الوقت اللازم لتجهيز كل معاملة؛

‘3’ تحديد طبيعة كل سيناريو من سيناريوهات التعقيد وتقدير النسبة المئوية للحالات التي تندرج تحته؛

‘4’ تحديد تقديرات المكافئ الزمني لجهد العمل على أساس الوقت اللازم لأداء كل خطوة من خطوات العملية وعلى أساس سيناريوهات التعقيد الثلاثة (الجهد عادي، والجهد المتوسط، والجهد كبير)؛

‘5’ تحديد مكافئ الدوام الكامل من خلال وضع تقديرات زمنية لكل معاملة وكذلك أحجام المعاملات التي يتم تجهيزها في المركز؛

‘6’ عقد اجتماعات مع مدير خط الخدمات ومدير تقديم الخدمات بعد تقدير الوقت اللازم لتجهيز كل معاملة، للتحقق من صحة التقديرات.

افتراضات نموذج القابلية للتوسع

39 - من أجل حساب مكافئ الدوام الكامل اللازم لكل خدمة، يُحدَّد الحجم السنوي الإجمالي للمعاملات فيما يتعلق بمتوسط الوقت الذي يستغرقه تجهيز كل معاملة. ثم يُقسّم الوقت الإجمالي على عدد أيام الإنتاجية في السنة وعدد ساعات الإنتاجية في اليوم الواحد.

40 - تم حساب ما مجموعه 203 أيام إنتاجية في السنة وذلك كالآتي:

- 52 أسبوعا × 5 أيام عمل = 260 يوم عمل، مطروحا منها:
  - 10 أيام عطل في الأمم المتحدة
  - 30 يوم إجازة سنوية
  - 10 أيام للتطوير المهني، منها 5 أيام إلزامية بموجب نشرة الأمين العام ST/SGB/2009/9 و 5 أيام إضافية
  - 7 أيام إجازة مرضية غير مصدقة بشهادة طبية

41 - عدد ساعات العمل المنتج مستمد من ساعات العمل الرسمية التي تمتد يوميا من 8:30 صباحا إلى 5:30 مساء، حيث من المتوقع أن يأخذ الموظفون استراحة غداء لمدة ساعة واحدة، مما يتيح بشكل فعال يوم عمل لمدة 8 ساعات. ووُضِع في الحسبان الوقت اللازم للاجتماعات وإدارة شؤون الموظفين، والتعاون الفعال بين الأفرقة، ومن ثمّ فقد طُبق في هذا النموذج وقت الإنتاج الفعلي المكرس لتجهيز المعاملات ومدته 7 ساعات يوميا. وبلغ عدد ساعات الإنتاج المستخدمة في نموذج القابلية للتوسع للفترة 2020/2019، 6 ساعات؛ غير أنه زيد إلى 7 ساعات في نظر مجلس مراجعي الحسابات في النتائج والملاحظات والتوصيات. وستتحقق الزيادة في عدد ساعات الإنتاج من خلال تحسين إنتاجية الموظفين وكفاءة العمليات.

42 - وبالإضافة إلى التقارير المالية التي وضعت لصالح الكيانات المستفيدة، يقوم خط الخدمات المتعلق بالحسابات بإعداد تقارير مركز الخدمات الإقليمي أيضًا. وبهدف بيان عبء العمل الفعلي لخط الخدمات، أدرج النموذج الوقت الذي يستغرقه إعداد التقارير المالية للمركز في حسابات مكافئ الدوام الكامل.

الجدول 3

نتائج نموذج القابلية للتوسع

خط الخدمات	*2020-2019 الوظائف المأذون بها*	*2021/2020 الوظائف المقترحة*	*2021/2020 الفرق*
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	19	18	(1)
مزايا الموظفين الدوليين واستحقاقاتهم	28	29	1
الموظفون الوطنيون	28	26	(2)
الأفراد النظاميون	26	26	0
السفر	30	30	0
المطالبات	9	9	0
منحة التعليم	20	20	0
أمين الصندوق	22	23	1
البائعون	35	34	(1)
الرقابة الداخلية	16	16	0
الحسابات	35	37	2
المجموع	**268**	**268**	**0**

43 - واستنادا إلى المنهجية المذكورة أعلاه، ينتج عن نموذج القابلية للتوسع اقتراح 268 وظيفة للفترة 2021/2020 دون أي تخفيض صاف للمستوى المأذون به للفترة 2020/2019. ويوصي نموذج القابلية للتوسع بتخفيض عدد الموظفين في بعض خطوط الخدمات نتيجة لتقليص حجم العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عما كان متوقعا في عام 2019. بيد أن هذا الانخفاض تقابله زيادة في خطوط الخدمات المتصلة بالشؤون المالية بسبب إضافة كيانات جديدة مستفيدة بالكامل في عام 2019.

44 - وبما أنّ المقصود من النموذج هو أن يظل قابلا للتوسيع استنادا إلى مجموعة خدمات المركز الموحدة، فإن النموذج لا يأخذ في الحسبان الاستيعاب المتوقع لأدوار الموارد البشرية من المستوى 2 في نظام أوموجا، فضلا عن أعباء العمل الإضافية الناجمة عن الزيادات الموسمية في المعاملات. ويقدم المركز أيضا الدعم إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية في قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في عنتيبي، ومكتب أمين المظالم وإقامة العدل، بما مجموعه 75 موظفاً وأيضا بموظفي المركز غير المدرجين في نموذج القابلية للتوسع. وسيتحمل المركز عبء العمل الإضافي هذا بدون وظائف إضافية نظرا لطبيعته العابرة، وفي محاولة لمواصلة تحقيق أقصى قدر من أوجه الكفاءة لديه.

الجدول 4

البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

فترة الميزانية		*2019/2018*	*2020/2019*	*2021/2020*	
البعثة	*فئة الموظفين*	*عدد الموظفين المأذون به (1)*	*عدد الموظفين المأذون به (2)*	*عدد الموظفين المتوقع (3)*	*النسبة المئوية للتغير (4)=(3)-(1)/(1)*
بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى	الدوليون	704	685	685	(3)
	الوطنيون	610	607	607	–
	النظاميون	988	988	988	–
	المجموع	**2 302**	**2 280**	**2 280**	**(1)**
بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	الدوليون	934	720	720	(23)
	الوطنيون	2 252	1 725	1 725	(23)
	النظاميون	1 141	1 141	1 141	–
	المجموع	**4 327**	**3 586**	**3 586**	**(17)**
العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور[أ]	الدوليون	641	531	531	(17)
	الوطنيون	1 627	878	878	(46)
	النظاميون	1 553	944	944	(39)
	المجموع	**3 821**	**2 353**	**2 353**	**(38)**
قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي	الدوليون	162	165	165	2
	الوطنيون	86	86	86	–
	النظاميون	430	528	528	23
	المجموع	**678**	**779**	**779**	**15**
بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان	الدوليون	951	920	920	(3)
	الوطنيون	1 436	1 426	1 426	(1)
	النظاميون	1 454	1 454	1 454	–
	المجموع	**3 841**	**3 800**	**3 800**	**(1)**
مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	الدوليون	350	368	368	5
	الوطنيون	189	189	189	–
	النظاميون	206	6	6	(97)
	المجموع	**745**	**563**	**563**	**(24)**
بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي	الدوليون	812	817	817	1
	الوطنيون	898	903	903	1
	النظاميون	860	895	895	4
	المجموع	**2 570**	**2 615**	**2 615**	**2**
بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية	الدوليون	82	82	82	–
	الوطنيون	163	163	163	–

فترة الميزانية		2019/2018	2020/2019	2021/2020	
البعثة	فئة الموظفين	عدد الموظفين المأذون به (1)	عدد الموظفين المأذون به (2)	عدد الموظفين المتوقع (3)	النسبة المئوية للتغير (4)=(3)-(1)/(1)
	النظاميون	247	247	247	–
	المجموع	**492**	**492**	**492**	**–**
بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال	الدوليون	183	183	183	–
	الوطنيون	129	129	129	–
	النظاميون	36	36	36	–
	المجموع	**348**	**348**	**348**	**–**
فريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا[ب]	الدوليون	2	–	–	(100)
	الوطنيون	5	–	–	(100)
	النظاميون	–	–	–	–
	المجموع	**7**	**–**	**–**	**(100)**
مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى	الدوليون	19	19	19	–
	الوطنيون	8	8	8	–
	النظاميون		–	–	–
	المجموع	**27**	**27**	**27**	**–**
مكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)	الدوليون	23	23	23	–
	الوطنيون	7	7	7	–
	النظاميون		–	–	–
	المجموع	**30**	**30**	**30**	**–**
مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا	الدوليون	29	29	29	–
	الوطنيون	12	12	12	–
	النظاميون		–	–	–
	المجموع	**41**	**41**	**41**	**–**
مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي	الدوليون	40	39	39	(3)
	الوطنيون	16	16	16	–
	النظاميون			–	–
	المجموع	**56**	**55**	**55**	**–**
مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي	الدوليون	5	5	5	–
	الوطنيون	4	4	4	–
	النظاميون		–	–	–
	المجموع	**9**	**9**	**9**	**–**
مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو[ج]	الدوليون	58	56	56	(3)
	الوطنيون	67	67	67	–

فترة الميزانية		*2019/2018*	*2020/2019*	*2021/2020*	
البعثة	*فئة الموظفين*	*عدد الموظفين المأذون به (1)*	*عدد الموظفين المأذون به (2)*	*عدد الموظفين المتوقع (3)*	*النسبة المئوية للتغير (4)=(3)-(1)/(1)*
	النظاميون	18	1	1	(94)
	المجموع	**143**	**124**	**124**	**(13)**
بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا[ج]	الدوليون	210	210	210	–
	الوطنيون	98	102	102	4
	النظاميون	7	7	7	–
	المجموع	**315**	**319**	**319**	**1**
مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل[ج]	الدوليون	38	38	38	–
	الوطنيون	25	19	19	(24)
	النظاميون	2	2	2	–
	المجموع	**65**	**62**	**62**	**(9)**
لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة[ج]	الدوليون	9	9	9	–
	الوطنيون	2	2	2	–
	النظاميون	1	1	1	–
	المجموع	**12**	**12**	**12**	**–**
فريق الخبراء المعني بالصومال[د]	الدوليون	–	2	2	–
	الوطنيون	–	4	4	–
	النظاميون	–	–	–	–
	المجموع	**–**	**6**	**6**	**–**
منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا[د]	الدوليون	–	14	14	–
	الوطنيون	–	34	34	–
	النظاميون	–	–	–	–
	المجموع	**–**	**48**	**48**	**–**
جميع البعثات	الدوليون	4 937	4 915	4 915	(0.4)
	الوطنيون	7 442	6 381	6 381	(14.3)
	النظاميون	6 915	6 250	6 250	(9.6)
	المجموع	**19 294**	**17 546**	**17 546**	**(9.1)**

(أ) من المتوقع أن تواصل العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور عملها حتى نهاية تشرين الأول/أكتوبر 2020.

(ب) أُغلق فريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا في الفترة 2019/2018. وأُضيف فريق الخبراء المعني بالصومال ككيان مستفيد جديد بدلا منه.

(ج) مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة جهات مستفيدة بالكامل اعتبارا من 1 كانون الثاني/يناير 2019.

(د) أُدرج منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا وفريق الخبراء المعني بالصومال ككيانين مستفيدين جديدين في الفترة 2020/2019.

الفروق بين الاحتياجات من الموارد المالية

45 - تبلغ الميزانية المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة 2021/2020 ما قدره 600 637 37 دولار، مقارنة بالميزانية المعتمدة البالغة 900 386 35 دولار للفترة 2020/2019، مما يعكس زيادة قدرها 700 250 2 دولار، أو ما يعادل نسبة 6,4 في المائة. وتعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى تحديث مرتبات الموظفين الدوليين والوطنيين، فضلا عن انخفاض معدلات الشغور. ويُقترح أن تبلغ معدلات الشغور للوظائف الثابتة للفترة 2021/2020 نسبة 11 في المائة للموظفين الدوليين، و 8 في المائة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية، و 8 في المائة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة، وصفر في المائة لوظائف متطوعي الأمم المتحدة الدوليين. ويطبق في الفترة 2021/2020 معدل شغور قدره 50 في المائة على أربع وظائف جديدة لموظفين وطنيين من الفئة الفنية.

46 - وترد شروح إضافية في تحليل الفروق الذي يظهر في الفرع الثالث.

جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

47 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي الاعتماد على قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في تنفيذ جميع أنشطة الشراء الخاصة به. وسيواصل المركز أيضاً علاقته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية باعتبارها جهة مستأجرة لدى قاعدة الدعم في عنتيبي، وسيواصل تلقي الدعم من البعثة فيما يتصل بتنسيق سلاسل الإمداد واللوجستيات والتحركات واستلام البضائع وفحصها. وسيعمل المركز مع مكتب الأمم المتحدة في نيروبي ومكتب الدعم المشترك في الكويت كمركزين مفوضين بشأن خطة استمرارية تصريف الأعمال. ويعمل مركز الخدمات الإقليمي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في على إطار اتفاق المستوى التشغيلي استناداً إلى التغييرات المدخلة على هيكل قاعدة الدعم في عنتيبي.

دال - الشراكات وتنسيق أنشطة الفريق القطري

48 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي التفاعل مع فريق الأمم المتحدة القطري، ومناقشة المسائل المشتركة مع وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها الأخرى. ومن المتوقع أن يجري تفاعل متواصل مع مكتب المنسق المقيم للأمم المتحدة، الذي يمسك بزمام الأمور فيما يتعلق بسلامة وأمن موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وأصولها في جميع أنحاء أوغندا، ومع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الذي ينسق عمليات تسوية مقر العمل، ومع منظمة الصحة العالمية وعيادة الأمم المتحدة ولجنة رعاية موظفي الأمم المتحدة في عنتيبي من أجل تشغيل مجموعة الأمم المتحدة المعنية بالرفاه، وأيضا مع برنامج الأمم المتحدة للرعاية (برنامج الأمم المتحدة بشأن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز).

هاء - أُطُر الميزنة القائمة على النتائج

49 - بالنسبة للفترة 2021/2020، تتوافق أُطرُ الميزنة القائمة على النتائج في مركز الخدمات الإقليمي مع هيكله التنظيمي وتعكس العمليات المفصلة لخطوط خدماته. ويشتمل مقترح الميزانية الحالي على عنصر دعم مشفوع بمؤشرات وأهداف الأداء لتحسين كفاءة عمليات المركز وفعاليتها على النحو المبين أدناه.

50 - والأطر مصنَّفة ضمن مجموعات تحت خطوط الخدمات التالية: الاستحقاقات وكشوف المرتبات، والسفر، والمطالبات ومنحة التعليم، وخدمات العملاء، والخدمات المالية ورصد الامتثال، ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات. أما إطار الميزنة القائمة على النتائج لعنصر الدعم المتصل بالعمليات الداخلية لمركز الخدمات الاقليمي، فهو معروض باعتباره جزءا من مكتب رئيس المركز. وخلال فترة الميزانية، سيسهم المركز في تحقيق العديد من الإنجازات المتوقعة من خلال تحقيق النواتج الرئيسية ذات الصلة بها، على النحو الوارد في الأطر التالية:

مكتب الرئيس

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
1-1 زيادة كفاءة مركز الخدمات الإقليمي وفعاليته	1-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الشاغرة من مجموع الوظائف الدولية المأذون بها (2019/2018: 16 في المائة؛ 2020/2019: 13 في المائة؛ 2021/2020: 8 في المائة) 1-1-2 متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين (2019/2018: 54 في المائة؛ 2020/2019: ≤ 42 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 43 في المائة) 1-1-3 متوسط عدد الأيام التقويمية التي يستغرقها التعيين على أساس قائمة المرشحين المقبولين، منذ الإعلان عن الوظيفة الشاغرة وحتى اختيار المرشح، في الرتب من ف-3 إلى مد-1 ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2019/2018: 48 يوماً؛ 2020/2019: < 101؛ 2021/2020: < 101) 1-1-4 متوسط عدد الأيام التقويمية التي يستغرقها استقدام الموظف لشغل وظيفة محددة، منذ الإعلان عن الوظيفة الشاغرة وحتى اختيار المرشح، في الرتب من ف-3 إلى مد-1 ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2019/2018: 90 يوماً؛ 2020/2019: < 90؛ 2021/2020: < 120) 1-1-5 درجة التقييم الإجمالية في سجل الأداء البيئي لإدارة الدعم الميداني (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 100؛ 2021/2020: لا ينطبق) 1-1-6 الامتثال لمتطلبات سياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة) 1-1-7 النسبة المئوية لجميع مشكلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُحل في الحدود الزمنية المستهدفة لحل المشكلات ذات الأهمية العالية والمتوسطة والمنخفضة (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: ≤ 85 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 85 في المائة)

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
	1-1-8 درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات الذي وضعته إدارة الدعم الميداني استنادا إلى 20 مؤشرا رئيسيا للأداء (2019/2018: ≤ 800 1؛ 2020/2019: ≤ 800 1؛ 2021/2020: ≤ 800 1)
	1-1-9 النسبة المئوية للطلبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويرد عليها في غضون 24 ساعة (2019/2018: ≤ 97 في المائة؛ 2020/2019: ≤ 98 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 95 في المائة)
	1-1-10 عدد ملفات المركز الرسمي للموظفين التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (2019/2018: 912 11؛ 2020/2019: 912 11؛ 2021/2020: 556 13)
	1-1-11 الانحراف عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة وتوقيت الشراء (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: ≤ 20 في المائة)

النواتج

تحسين الخدمات

- تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى 20 بعثة مستفيدة (8 عمليات حفظ سلام، و 10 بعثات سياسية خاصة، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، والمنسق المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا) ومركز الخدمات الإقليمي
- تطبيق نظام قائمة الموظفين المناوبين على مدار الساعة، من أجل تقديم خدمات سفر إلى البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي، في غير ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع وعطلات الأمم المتحدة

خدمات مراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

- تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر تنفيذها بحلول نهاية العام (31 كانون الأول/ديسمبر) وأي توصيات لم تنفذ بعد من بين التوصيات التي قدمها مجلس مراجعي الحسابات في سنوات مالية سابقة وقبلتها الإدارة
- تنفيذ إطار شامل مصمم خصيصا في مجال مكافحة الغش والفساد، بما في ذلك إنشاء سجل للمخاطر يتضمن خططا مفصلة للتعامل مع المخاطر والتصدي لها

خدمات الميزانية والمالية والإبلاغ

- توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبة فيما يتصل بميزانية قدرها 37,7 مليون دولار، وفق السلطة المفوضّة
- وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة

خدمات الموظفين المدنيين

- توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 404 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (127 موظفا دوليا و 271 موظفا وطنيا وستة من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم في تجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، وفق السلطة المفوضة
- تقديم دورات تدريبية في البعثات إلى 407 موظفين مدنيين ودعم تدريب 50 موظفا مدنيا خارج البعثة
- دعم تجهيز 63 طلب سفر داخل منطقة البعثة و20 طلب سفر خارج منطقة البعثة لغير أغراض التدريب و36 طلب سفر لأغراض التدريب للموظفين المدنيين
- تنسيق تدريب 388 3 مشاركاً في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة

خدمات المرافق والهياكل الأساسية

- تقديم خدمات الصيانة والتصليح لموقع واحد توفره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لمباني المكاتب التي يشغلها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي في قاعدة الدعم في عنتيبي
- توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع واحد تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لصالح قاعدة الدعم في عنتيبي

خدمات تكنولوجيات الجغرافيا المكانية والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية

- توفير ودعم 452 جهازا من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد، و 37 جهازا من أجهزة الاتصال اللاسلكي المنقولة للمركبات، و 7 من الأجهزة اللاسلكية ذات المحطات القاعدية
- توفير ودعم 452 جهازا حاسوبيا و 49 طابعة، لقوام متوسطه 452 من المستخدمين النهائيين المدنيين والنظاميين، بالإضافة إلى 134 جهازا حاسوبيا و 9 طابعات لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات العسكرية، فضلا عن الخدمات المشتركة الأخرى

الخدمات الطبية

- تخصيص الاعتمادات اللازمة لتغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجلاء، دعما للعيادة الموجودة في قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

51 - سيقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لفئات الموظفين الثلاث كلها، وهي الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. وسيدير القسم مدير تقديم الخدمات ويتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

خط خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
2-1 تزويد البعثات المستفيدة بخدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة بفعالية وكفاءة	2-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز الحالات الواردة فيما يتعلق بالإلحاق بالخدمة ضمن حدود 70 يوما والانتهاء من تجهيز 100 في المائة منها في حدود 120 يوما (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة/100 في المائة) 2-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز منحة الاستقرار والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة) 2-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز منحة الانتقال والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة) 2-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز حالات انتهاء الخدمة في حدود 30 يوم عمل من آخر يوم عمل للموظف (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة) 2-1-5 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها التحقق من استيفاء الشروط بالنسبة لطلبات سفر الموظفين ضمن إطار الموارد البشرية في حدود 5 أيام عمل (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 95 في المائة) 2-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز موعد ضبط كشوف المرتبات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 98 في المائة)

النواتج

- تجهيز 084 1 حالة متوقعة لإجراءات الإلحاق بالخدمة للموظفين الدوليين (50 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 219 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 218 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 174 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 158 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 76 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 59 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 37 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 13 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 10 في مكتب الأمم

المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 26 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 8 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و17 في مركز الخدمات الإقليمي، و 1 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

- تجهيز 537 1 منحة انتقال متوقعة للموظفين الدوليين (407 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 211 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 177 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 163 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 190 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 73 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 70 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 40 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 22 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 19 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 18 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 11 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 23 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 53 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 19 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 35 في مركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 292 2 من منح الاستقرار للموظفين الدوليين (100 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 436 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 448 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 313 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 272 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 219 في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 113 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 67 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 36 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 17 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 23 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 29 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 143 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 14 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 2 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 40 في مركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 220 1 حالة انتهاء خدمة للموظفين الدوليين (317 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 105 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 98 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 125 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 358 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 11 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 39 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 18 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 6 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 7 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد

الأفريقي، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 100 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 4 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 9 في مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 1 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 3 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 1 في إدارة عمليات حفظ السلام)

- التحقق من استيفاء الشروط بالنسبة لـ 574 1 من طلبات السفر المتعلق بالموارد البشرية (397 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 240 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 106 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 132 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 184 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 161 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 48 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 29 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 25 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 15 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 8 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 38 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 8 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 32 في مركز الخدمات الإقليمي، و 14 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 124 في بعثات لا تتلقى خدمات من المركز)

- تجهيز 101 1 من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية (217 في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 216 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 172 في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 156 في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 70 في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 75 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 58 في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 37 في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 13 في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 10 في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 26 في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 7 في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 4 في إدارة عمليات السلام، و 17 في مركز الخدمات الإقليمي، و 1 في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة

خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الدوليين

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
3-1 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية إلى الجهات المستفيدة	3-1-1 إنجاز إجراءات تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات (2019/2018: 95 في المائة؛ 2020/2019: 99 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة)

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
	3-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل (2019/2018: 44 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)
	3-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (إجازة راحة واستجمام، والإجازة المرضية المصدقة بشهادة، والإجازة الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازة الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازة الأبوة وإجازة الأمومة) في حدود 7 أيام (2019/2018: 46 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)

النواتج

- تمديد عقود 238 3 موظفاً دولياً (360 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 435 عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 458 عقدا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 106 عقود لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 618 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 238 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 533 عقداً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 53 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 107 عقود لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 عقداً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 13 عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 6 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 20 عقداً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 26 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 37 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 116 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 22 عقدا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 عقود للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 73 عقداً لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 906 6 استحقاقات شخصية للموظفين الدوليين (798 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 933 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 918 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 228 استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 325 1 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 510 استحقاقات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 142 1 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 113 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 230 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 24 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 29 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 12 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 42 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 56 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 80 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 248 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 48 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 14 استحقاقاً للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 156 استحقاقاً لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 409 2 طلبات إجازة للموظفين الدوليين (349 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 311 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 327 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 76 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 442 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 170 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 381 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 38 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 77 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 10 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 14 طلباً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 19 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 27 طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 83 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 16 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 52 طلباً لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 103 21 طلبات إجازة للراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (000 1 طلب للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 110 3 طلبات لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 270 3 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 760 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 415 4 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 040 2 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 805 3 طلبات لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 375 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 918 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 95 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 40 طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 185 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 265 طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 825 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
4-1 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية إلى الجهات المستفيدة	4-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود قبل إقفال كشف المرتبات (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 99 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة)
	4-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)
	4-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية المصدقة بشهادة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	4-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)
	4-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات النهائية في حدود 21 يوماً من تاريخ نهاية خدمة الموظف (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 90 في المائة ؛ 2021/2020: 90 في المائة)
	4-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين الوطنيين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز موعد ضبط كشوف المرتبات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 98 في المائة)

النواتج

- تمديد عقود 581 6 موظفا وطنيا (945 عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 607 عقود لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 800 1 عقد لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 86 عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 426 1 عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 189 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 903 عقود لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 189 عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 45 عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وعقدان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 9 عقود لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 19 عقداً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 22 عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 70 عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 22 عقدا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وعقدان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 233 عقداً لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 590 7 استحقاقا شخصيا لموظفين وطنيين (346 استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 000 1 استحقاق لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 344 2 استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 140 استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 500 1 استحقاق لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 300 استحقاق لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 400 1 استحقاق لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 100 استحقاق لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 60 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 14 استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 10 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 4 استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 18 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 30 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 20 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو،

و 80 استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 40 استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 استحقاقات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 180 استحقاقاً لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 731 1 طلب إجازة (إجازات مرضية مصدقة بشهادة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (128 طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 190 طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 320 طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 293 طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 69 طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 260 طلباً لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 101 من الطلبات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 10 طلبات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وطلبان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وطلبان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 طلبات لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وطلبان لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 15 طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 7 طلبات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وطلب للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 300 طلب لمركز الخدمات الإقليمي، وطلبان لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)

- تجهيز 736 69 من كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (996 2 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 320 9 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 954 19 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 006 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 959 16 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 208 2 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 149 10 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 967 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 455 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 75 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 61 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 23 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 104 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 254 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 134 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 992 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 262 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 770 2 لمركز الخدمات الإقليمي، و 23 لدائرة التدريب المتكامل/فريق تدريب المدنيين قبل نشرهم

- تجهيز 330 1 من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (937 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 36 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 103 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 64 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 42 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 35 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 67 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 9 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة

لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 6 لمركز الخدمات الإقليمي، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي)

- تجهيز 206 من الإجراءات الإدارية المتعلقة بتعيين الموظفين المحليين عند التاريخ النهائي لإعداد كشف المرتبات (40 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 56 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 15 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 27 لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 26 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 15 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وصفر لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وصفر لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، وصفر للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وصفر لمكتب المستشار الخاص للأمين العام لشؤون بوروندي، وكشف واحد لبعثات لا تتلقى خدمات من المركز)

خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الأفراد النظاميين

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
5-1 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية إلى الجهات المستفيدة	5-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين قبل موعد استحقاقها الشهري (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة) 5-1-2 الإبقاء على نسبة الإفراج عن المبالغ المحتجزة في غضون 90 يوماً من تاريخ المغادرة (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة) 5-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في حدود يومين/7 أيام من الوصول (2019/2018: 98 في المائة/99 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة/100 في المائة) 5-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات تسجيل مغادرة الأفراد النظاميين في حدود 3 أيام/7 أيام (2019/2018: 19 في المائة/71 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة/100 في المائة)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
	5-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف سُلفة بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود 3 أيام من تاريخ استلام الوثائق كاملة (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة)
	5-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين في حدود 5 أيام عمل بعد تاريخ نهاية خدمة الموظف وبنسبة 100 في المائة في حدود 21 يوماً (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 90 في المائة/100 في المائة)
	5-1-7 إنجاز إجراءات تمديد العقود في الوقت الملائم لإعداد كشوف المرتبات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 99 في المائة)
	5-1-8 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز الإجراءات الإدارية المتعلقة بالتعيينات الأولية وبنشر الأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز موعد ضبط كشوف المرتبات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 98 في المائة)

النواتج

- تجهيز 120 63 من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (360 9 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 520 11 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 456 9 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 708 3 للقوة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 032 16 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 104 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 352 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 924 9 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 592 2 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 12 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
- 146 4 بدل إقامة يومي محتجزة تم الإفراج عنها في غضون 90 يوما من تاريخ المغادرة (766 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 592 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 626 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 704 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 17 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 218 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 034 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 168 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

- تسجيل وصول 866 من الأفراد النظاميين (639 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 227 إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي)

- تسجيل مغادرة 633 من الأفراد النظاميين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

- تجهيز 071 7 من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة للأفراد النظاميين القادمين (780 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 291 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 306 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 524 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 753 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 161 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 233 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وواحدة لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وواحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

- تجهيز 601 3 من المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين (629 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 684 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 152 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 631 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 7 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 22 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 248 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 215 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو)

- 846 4 عملية تمديد عقود للأفراد النظاميين (780 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 927 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 610 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 363 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 074 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 17 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 876 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 194 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية)

- تجهيز 928 5 من إجراءات شؤون الموظفين المتصلة بنشر الأفراد النظاميين قبل الموعد النهائي لتحضير كشوف المرتبات (786 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 272 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 455 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 294 2 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 842 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 225 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 28 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 6 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

العوامل الخارجية

النواتج تحددها مستويات النشر الفعلي التي شهدها مركز الخدمات الإقليمي

العنصر: قسم سفر الموظفين والمطالبات

52 - سيوفر قسم سفر الموظفين والمطالبات خدمات إصدار تذاكر السفر وتجهيز المطالبات لجميع الفئات الثلاث من الموظفين، وهي الموظفون الدوليون، والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون، فضلا عن خدمات سلف منحة التعليم والمطالبات إلى الموظفين الدوليين. وبالإضافة إلى ذلك، ومع دمج المهام، يجري تجهيز طلبات السفر وتقارير النفقات المتعلقة بالأفراد النظاميين ضمن إطار خط الخدمات المتعلقة بالسفر. وسيسهر مدير تقديم الخدمات على إدارة القسم الذي سيتألف من خطوط الخدمات التالية: خط الخدمات المتعلقة بالسفر، وخط الخدمات المتعلقة بالمطالبات، وخط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
6-1 تقديم خدمات تتعلق بالسفر تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة	6-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية والسفر المستحق لجميع فئات الموظفين حسب الاقتضاء في غضون 5 أيام (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 90 في المائة) 6-1-2 الرصد والإبلاغ بشأن الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوماً تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر (2019/2018: 75 في المائة؛ 2020/2019: 75 في المائة؛ 2021/2020: 75 في المائة)

النواتج

- تجهيز 209 8 طلبات استحقاق سفر للموظفين الدوليين (962 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 116 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 288 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 047 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 272 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 30 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 75 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 36 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 242 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 40 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 86 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- إصدار 629 5 تذكرة طيران للسفر لأغراض الأعمال الرسمية والسفر في إطار الاستحقاقات (090 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 52 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 109 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 650 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 717 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 409 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 108 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 19 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 55 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 17 لمكتب المستشار الخاص للأمين العام إلى اليمن، و 541 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 67 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 188 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 462 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 89 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 263 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 123 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و 77 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 123 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 470 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- إرسال 584 3 شحنة أمتعة شخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (344 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 292 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 484 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 441 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 728 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 259 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 960 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 8 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 63 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- إصدار 801 10 تذكرة سفر بوسائل النقل التجارية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (823 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 407 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 783 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 147 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 932 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، 553 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 438 2 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 36 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 679 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

خط الخدمات الخاصة بالمطالبات

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
7-1 تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة	7-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إعداد تقارير المصروفات في حدود 10 أيام (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 90 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)

النواتج

- تجهيز 847 4 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات الأفراد (369 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 9 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 200 للبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 308 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 941 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 338 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 30 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 28 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 166 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 82 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 175 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 424 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 193 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 101 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 138 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 318 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- تجهيز 114 4 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة باستحقاقات سفر الموظفين الدوليين (611 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 21 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 779 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 545 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 319 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 12 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 31 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 20 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 85 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 264 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 5 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 18 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 132 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 265 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- تجهيز 297 4 تقريرا عن نفقات السفر داخل البعثة لجميع فئات الموظفين (618 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 332 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 194 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 580 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 51 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 68 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 176 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 67 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 139 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- تجهيز 823 3 عملية تسديد لتكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (291 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 899 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 600 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 3 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

خط الخدمات الخاصة بمنح التعليم

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
8-1 تقديم خدمات تتعلق بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة	8-1-1 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون 4 أسابيع (2019/2018: 96 في المائة؛ 2020/2019: 96 في المائة؛ 2021/2020: 96 في المائة) 8-1-2 النسبة المئوية لطلبات منح التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة في غضون 14 يوما تقويميا، والمعادة بنسبة 100 في المائة في غضون 20 يوما تقويميا (2019/2018: 12 في المائة؛ 2020/2019: 90 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)

النواتج

- تجهيز 090 5 من طلبات منحة التعليم (300 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 99 لبعثة الأمم المتحدة للاستقتاء في الصحراء الغربية، و 808 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 793 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 450 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 19 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 10 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 244 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 71 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 242 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 118 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 55 مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 47 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 39 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 161 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 157 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 469 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

العوامل الخارجية

يُحدد الحجم بناء على طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر: قسم خدمة العملاء

53 - سيكون قسم خدمات العملاء مسؤولا عن جميع خدمات العملاء وإدارة المعارف، وإيجاد حلول لاستفسارات العملاء وإقامة علاقات مع جميع البعثات المستفيدة. ويسهر رئيسٌ (برتبة ف-5) على إدارة القسم الذي يتألف من الوحدات التالية: العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ودعم العملاء.

وحدة دعم العملاء

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
9-1 تقديم خدمات العملاء بفعالية وكفاءة وتحسين مستوى رضاهم	9-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها الردّ على استفسارات العملاء في حدود 7 أيام عمل (2019/2018: 82 في المائة؛ 2020/2019: 85 في المائة؛ 2021/2020: 75 في المائة) 9-1-2 الإبقاء على مستوى رضا العملاء عن جميع الخدمات، وهو مستوى يُقاس بدراسة استقصائية تُجرى سنويا (2019/2018: 72,1 في المائة؛ 2020/2019: 75 في المائة؛ 2021/2020: 75 في المائة) 9-1-3 الإبقاء على النسبة المئوية للاستفسارات المعالجة والمحلولة بنجاح لجميع فئات الأفراد سنويا (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 85 في المائة؛ 2021/2020: 85 في المائة) 9-1-4 عدد جلسات إشراك العملاء (2019/2018؛ لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 8 دورات) 9-1-5 الاستعراض السنوي لوثائق إدارة المعارف المحتفظ بها في موقع مركزي (2019/2018؛ لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: استعراض واحد)

النواتج

- الرد على 072 12 من استفسارات جميع فئات الموظفين (432 2 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 146 2 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 885 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 813 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 376 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 334 1 للبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 361 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 182 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 131 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 99 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 45 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 33 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، و 19 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 13 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 128 لغير العملاء)
- ملء المركز استقصاء واحدا للعملاء سنويا
- القيام بـ 16 زيارة إلى البعثات المستفيدة لتعزيز إشراك العملاء وإيجاد حلول للمسائل
- 8 جلسات لإشراك العملاء
- استعراض سنوي لوثائق إدارة المعارف

العنصر: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

54 - سيكون قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولا عن الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، إلى جانب التسويات، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين الصندوق. ويتألف القسم من وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط الخدمات المتعلقة بالبائعين، وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق.

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
10-1 تقديم الدعم للزبائن في مجالي الإبلاغ المالي والإدارة على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية	10-1-1 تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة) 10-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين في حدود 27 يوما (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة) 10-1-3 تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ضمن حدود الشروط التعاقدية (2019/2018: 98 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة) 10-1-4 النسبة المئوية للمدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) الصادرة في غضون 3 أيام عمل (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 85 في المائة؛ 2021/2020: 85 في المائة) 10-1-5 النسبة المئوية من المدفوعات المتصلة بالموظفين الصادرة في موعد استحقاقها الشهري أو قبله (2019/2018: 99 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)

النواتج

- إعداد 240 تقريراً مالياً شهرياً (حتى مرحلة ميزان المراجعة) لـ 20 عميلا (منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة

لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور)

- تجهيز 452 45 من مدفوعات البائعين (513 4 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 2 لإدارة عمليات حفظ السلام، و 380 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 770 6 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 322 7 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 483 8 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 205 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 247 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 171 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في بريندزي، و 145 5 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 139 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 47 لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، و 63 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 40 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 180 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 715 9 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- إصدار 492 13 من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) (334 1 لمصرف باركليز أوغندا، و 144 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 062 3 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 800 1 لمصرف إيكوبنك وسط أفريقيا، و 240 2 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 167 1 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار، و 132 لمصرف لسيتي بنك غابون، و 102 لمصرف باركليز غانا، و 32 لمصرف إيكوبنك غينيا، و 367 لمصرف إيكو بنك غينيا – بيساو، و 15 لمصرف الأمان ليبيا، و 11 لمصرف البنك المغربي للتجارة الخارجية، و 439 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 3 لمصرف التنمية في مالي، و 085 1 لمصرف الخرطوم، و 50 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 125 لسيتي بنك السنغال، و 369 1 لسيتي بنك كينيا، و 15 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان)

- تجهيز 327 18 من فواتير السفر والشحن (209 3 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 821 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 609 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 721 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 762 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 11 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 233 لمكتب المستشار الخاص للأمين العام (بوروندي)، و 60 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 636 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 1 لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، و 2 لمركز الخدمات العالمي التابع للأمم المتحدة، و 12 لمقر الأمم المتحدة، و 727 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 738 2 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 374 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، و 92 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 109 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 161 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- إصدار 191 273 من المدفوعات المتصلة بالموظفين (البائعين) (084 18 لمصرف باركليز أوغندا، و 161 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 582 50 لمصرف سيتي بنك الكونغو، و 083 35 لمصرف إيكوبنك وسط أفريقيا، و 433 46 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار، و 700 8 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار، و 396 لمصرف

لسيتي بنك غابون، و 750 2 لمصرف باركليز غانا، و 025 1 لمصرف إيكوبنك غينيا، و 562 1 لمصرف إيكو بنك غينيا – بيساو، و 6 لمصرف الأمان ليبيا، و 29 لمصرف البنك المغربي للتجارة الخارجية، و 613 3 لمصرف سيتي بنك المغرب، و 367 لمصرف التنمية في مالي، و 829 61 لمصرف الخرطوم، و 082 1 لمصرف ستاندرد المعتمد سيراليون، و 512 لسيتي بنك السنغال، و 749 40 لسيتي بنك كينيا، و 228 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان)

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
10-2 الامتثال لإطار الضوابط المالية الداخلية	10-2-1 الفعالية التشغيلية: تُبيِّن استعراضاتُ الضوابط الداخلية امتثالاً لإطار الضوابط (2019/2018: 44 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة) 10-2-2 إصدار تقارير شهرية عن الضوابط الداخلية ضمن الوقت المحدد وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة) 10-2-3 توفير خدمات التسوية المصرفية للمصارف التي لديها حسابات تابعة للبعثات وذلك بحلول الموعد النهائي (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)

النواتج

- إجراء 12 استعراضا لإطار الضوابط الداخلية الذي وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي وإصدار تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات على أساس سنوي في مركز الخدمات الإقليمي
- إصدار 84 تقريراً للضوابط الداخلية عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات التي لا ترتبط بمكان معين، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددتي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشمل تقارير الرقابة الداخلية التي يجري إعدادها سنويا (12 تقريرا عن البنود المفتوحة للبائعين، و 12 تقريرا عن التزامات الصناديق المفتوحة، و 12 تقريرا عن البنود المفتوحة لكشوف المرتبات، و 12 تقريرا عن التسويات المصرفية، و 12 تقريرا من تقارير الجدول 2-أ، و 12 تقريرا من تقارير الجدول 2-ب (سُلف السفر في خاصية الخدمة الذاتية للموظفين)، و 12 تقريرا من تقارير الجدول 5-ج (التعليق على الحسابات الدائنة المفتوحة)). وتجري سنويا تسوية 444 حسابا مصرفيا في المجموع، مع تسوية 37 حسابا شهريا؛ وتُنجز هذه التسويات كل شهر في غضون 10 أيام عمل بعد إقفال الفترة المالية في نظام أوموجا. وفيما يلي التسويات المُنجزة سنويا بالنيابة عن البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي: 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 48 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 24 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 24 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في ليبريا،

و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 24 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا.

العوامل الخارجية

يُحدد الحجم استنادا إلى طلب المركز والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (المعروفة سابقا باسم قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)

55 - أصبحت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية جزءا من مركز الخدمات الإقليمي منذ عام 2013. ويتمثل دورها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود. وتستفيد الدائرة من قربها من بعثات حفظ السلام في أفريقيا، هي وتقع في بيئة آمنة ولها بنى تحتية راسخة للنقل الجوي والاتصالات. ويسهر على إدارتها رئيس دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (مد-1). وهي تتكون من وحدات العمليات الإقليمية، والمشاريع الخاصة، والمشاريع الإقليمية، والأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل الجدوى التجارية، وفوترة رسوم الهاتف.

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
11-1 تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بخدمات فوترة الرسوم الهاتفية الإقليمية عن طريق توفير الهياكل الإقليمية وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي	11-1-1 إرسال فواتير الهاتف في غضون 7 أيام/15 يوما من استلام الفاتورة التي تحقق منها المستعملون (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 99 في المائة/100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)

النواتج

- خدمات فوترة الرسوم الهاتفية لـ 12 بعثة مستفيدة وتجهيز نحو 546 96 فاتورة هاتفية (436 18 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 817 22 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 395 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 060 2 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 798 21 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 410 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 131 10 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 406 17 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 600 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 360 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 692 لمركز الخدمات الإقليمي التابع للأمم المتحدة في عنتيبي، و 441 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام (بوروندي))

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
11-2 مواءمة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز مهارات الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته	11-2-1 رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الدراسية إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى الآخرين (2019/2018: 90 في المائة؛ 2020/2019: 82 في المائة؛ 2021/2020: 80 في المائة) 11-2-2 الرضا عن برامج دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (المعروفة سابقا باسم قسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال بناء القدرات والتدريب في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته (2019/2018: 82 في المائة؛ 2020/2019: 82 في المائة؛ 2021/2020: 82 في المائة) 11-2-3 توفير برامج تدريبية تدعم التكافؤ بين الجنسين ونواتج التأهب التقني للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 80 في المائة)

النواتج

- تنسيق 10 أو أكثر من الدورات التدريبية المقدمة في المركز في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إعداد تقارير فصلية عن الدورات التدريبية والأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين
- تقرير سنوي عن تنسيق ما لا يقل عن 5 برامج تدريبية تدعم التكافؤ بين الجنسين والتأهب التقني في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (تكنولوجيا المعلومات والإشارات وأكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة)

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
11-3 إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية	11-3-1 الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2019/2018: 30 في المائة؛ 2020/2019: ≤ 10 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 10 في المائة) 11-3-2 الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2019/2018: 85 في المائة؛ 2020/2019: ≤ 10 في المائة؛ 2021/2020: ≤ 10 في المائة)

النواتج

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

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
11-4 رضا المستفيدين بنسبة عالية عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	11-4-1 رضا المستفيدين عن دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، كما يحدده استطلاع رضا المستفيدين من الخدمات (2019/2018: 80 في المائة؛ 2020/2019: 95 في المائة؛ 2021/2020: 80 في المائة) 11-4-2 توفير التكنولوجيا الجديدة والمبتكرة في الوقت المحدد لحماية القوة ونواتج تقير الحالة العسكرية (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 80 في المائة) 11-4-3 تعزيز الوضع الأمني للبعثات (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 80 في المائة) 11-4-4 مواصلة استخدام التكنولوجيا لمساعدة البعثات على الحد من بصمتها البيئية وذلك بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 80 في المائة)

النواتج

- نشر خدمات التنقل لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي وموظفيه الذين يضطلعون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة
- إجراء تقييمات فصلية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
- إجراء تقييمات فصلية للأمن المعلوماتي/المادي في المنطقة
- تنظيم حملات سنوية للتوعية بأمن المعلومات وعقد حلقة عمل سنوية عن أمن المعلومات
- المركز يملأ سنويا استقصاءين للجهات المستفيدة
- تقارير فصلة عن الحالة ترد من البعثات إلى مركز الأمم المتحدة للعمليات وإدارة الأزمات
- إرسال تقارير فصلية عن الحوادث إلى البعثات
- إجراء استعراض فصلي لمدى امتثال البعثات للموجزات الأمنية، وإدخال تحديثات من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- صياغة تقرير سنوي عن أداء رصد البنى التحتية الميدانية عن بعد

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
11-5 تنفيذ وتوفير النظم والمشاريع المركزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته	11-5-1 الإنجاز في حينه لكلٍ من نظم البرمجيات المطوّرة في الأمم المتحدة (مجموعة برامجيات الدعم الميداني، بما في ذلك نظم إدارة معلومات الطيران؛ وتطبيقا حجز التذاكر الإلكترونية وتحركات الأفراد على الصعيد العالمي؛ وتطبيق SharePoint؛ المركزي والقائم على الحوسبة السحابية) والنظم المتاحة في الأسواق لفائدة مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2019/2018: 95 في المائة؛ 2020/2019: 90 في المائة؛ 2021/2020: 95 في المائة) 11-5-2 الإنجاز في حينه لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن 5 نظم مركزية، محلياً وعلى صعيد البعثات الإقليمية، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2019/2018: 80 في المائة؛ 2020/2019: 80 في المائة؛ 2021/2020: 80 في المائة) 11-5-3 توفير أمن الفضاء الإلكتروني في حينه للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 90 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة)

النواتج

- إعداد تقرير نصف سنوي عن عمليات تنفيذ نظم البرامجيات للبعثات المستفيدة التي طلبت تنفيذه مع توقع 5 عمليات تنفيذ كحد أدنى، استنادا إلى احتياجات الجهات المستفيدة
- إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في جميع عمليات تنفيذ النظم مع توقع تنظيم ما لا يقل عن 10 دورات تدريبية تبعاً لاحتياجات الجهات المستفيدة
- توفير الدعم الأولي الحيوي لتنفيذ ما لا يقل عن 5 نظم، لمدة شهر واحد بعد التنفيذ
- إجراء تقييمات أمنية فصلية تشمل أمن المعلومات والتأهب لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث و/أو الأمن المادي للبعثات المستفيدة
- إعداد تقرير سنوي عن اختبار التكنولوجيات وتقييمها لدعم ولايات البعثات الإقليمية ووفقاً لسياسات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

العوامل الخارجية

يُحدد الحجم بناء على طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر 6: مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

56 - أنشـــئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات ودمجها والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا بالتعاون مع البعثات المستفيدة. ومن الأنشـطة التي اضـطلع بها مركز المراقبة التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، مما أدى إلى انخفاض عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير.

57 - وخلال الفترة 2021/2020، ســيواصــل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات مشــاركته في التخطيط لمبادرة إقليمية للنقل المحوري واعتمادها، ســتزيد من إدماج العمليات الجوية الإقليمية وبالتالي من حركة المسافرين. وتهدف هذه المبادرة إلى تيسير استخدام الموارد بشكل أفضل وتقديم خدمات عالية الجودة إلى البعثات الإقليمية.

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
12-1 نقل الركاب والبضـائع/الأمتعة على متن رحلات جوية منسـقة وفقا للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية	12-1-1 مواصلة الاستفادة من القدرة على استيعاب الركاب والبضائع/الأمتعة في الرحلات الجوية المقررة وفقا للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية (2019/2018: لا ينطبق؛ 2020/2019: 70 في المائة؛ 2021/2020: 70 في المائة؛

النواتج

- تنسيق ساعات طيران مجموعها 378 1 ساعة (78 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و 468 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي و 832 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
- تنســيق تحركات 711 37 مســافرين (058 3 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاســتقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و 173 9 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي و 480 25 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
12-2 إنشــاء كيان إقليمي لسـلسـلة الإمداد قادر على العمل بكامل طاقته، تحدَّد أدواره ومســؤولياته بوضــوح، ويعمل بتعاون وثيق مع البعثات الميدانية الإقليمية وسائر الجهات المعنية المسؤولة عن سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها	12-2-1 تنســيق عمليات التخطيط والتوريد والتســليم للبعثات الإقليمية مع إدارة الدعم العملياتي وقســم دعم المشــتريات على الصــعيد العالمي (2019/2018: 100 في المـائـة؛ 2020/2019: 90 في المـائـة؛ 2021/2020: 90 في المائة؛

النواتج

- تســليم 000 320 ماعون ورق (000 244 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاســتقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 000 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 000 33 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب الســودان، و 000 42 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تســليم 440 9 وحدة لتكييف الهواء (300 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاســتقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 900 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 400 1 لقوة الأمم المتحدة

الأمنية المؤقتة لأبيي، و 400 4 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 440 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)

- تسليم 620 175 وحدة من أثاث المكاتب (797 11 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 420 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 841 25 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 562 137 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم 316 115 وحدة من أغطية الأسرَّة المنزلية ولوازمها (282 16 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 500 29 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 868 5 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 666 63 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس

الإنجازات المتوقعة	*مؤشرات الإنجاز*
12-3 تنسيق دورات/حلقات عمل تدريبية تقنية إقليمية عن النقل لموظفي البعثات الإقليمية	12-3-1 تنسيق الدورات/حلقات العمل التدريبية المقررة (2019/2018: 100 في المائة؛ 2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة)

النواتج

- عقد 3 دورات لتجديد المعلومات عن السلع الخطرة (دورة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ودورتان لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

العوامل الخارجية

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

واو - الاحتياجات من الموارد البشرية

58 - سيقدم مركز الخدمات الإقليمي الخدمات المتركزة على العملاء والموحدة المعايير والحسنة التوقيت والجيدة النوعية إلى المستعملين النهائيين وفقا للأقسام التالية لتوفير الخدمات: (أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ (ب) قسم سفر الموظفين والمطالبات؛ (ج) قسم خدمة العملاء؛ (د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال.

59 - ويبلغ مجموع الاحتياجات المقترحة من الموظفين لمركز الخدمات الإقليمي للفترة 2021/2020 ما مجموعه 404 وظائف.

الجدول 5

التوزيع المقترح لملاك موظفي مركز الخدمات الإقليمي حسب المهمة للفترة 2021/2020

	الموظفون الدوليون								*المجموع الفرعي للموظفين الدوليين*	*الموظفون الوطنيون*		*المجموع الفرعي للموظفين الوطنيين*		
	مد-2	*مد-1*	*ف-5*	*ف-4*	*ف-3*	*ف-2/1*	*الخدمة الميدانية*			*م ف و*	*خ ع و*		*م أ م*	*المجموع*
التوجيه التنفيذي والإدارة														
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	–	1	1	3	5	3	7		20	5	26	31	4	55
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	–	1	1	4	5	2	8		21	7	27	34	6	61
صافي التغيير	**–**	**–**	**–**	**1**	**–**	**(1)**	**1**		**1**	**2**	**1**	**3**	**2**	**6**
قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات														
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	–	–	1	4	8	1	24		38	9	57	66	–	104
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	–	–	1	4	6	1	24		36	10	56	66	–	102
صافي التغيير	**–**	**–**	**–**	**–**	**(2)**	**–**	**–**		**(2)**	**1**	**(1)**	**–**	**–**	**(2)**
قسم السفر والمطالبات														
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	–	–	1	3	2	–	10		16	4	42	46	–	62
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	–	–	1	3	2	–	10		16	4	42	46	–	62
صافي التغيير	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**		**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
قسم خدمات العملاء														
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	–	–	1	1	2	–	1		5	3	22	25	2	32
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	–	–	1	–	2	–	–		3	2	21	23	–	26
صافي التغيير	**–**	**–**	**–**	**(1)**	**–**	**–**	**(1)**		**(2)**	**(1)**	**(1)**	**(2)**	**(2)**	**(6)**
قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال														
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	–	–	1	4	3	–	19		27	8	76	84	–	111
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	–	–	1	4	2	–	19		26	10	77	87	–	113
صافي التغيير	**–**	**–**	**–**	**–**	**(1)**	**–**	**–**		**(1)**	**2**	**1**	**3**	**–**	**2**
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية														
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	–	1	–	1	4	–	7		13	–	9	9	–	22
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	–	1	–	1	4	–	7		13	–	9	9	–	22
صافي التغيير	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**		**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات														
الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019	–	–	1	4	2	–	5		12	–	6	6	–	18
الوظائف المقترحة للفترة 2021/2020	–	–	1	4	2	–	5		12		6	6	–	18
صافي التغيير	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**		**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
مجموع الوظائف الثابتة والوظائف المؤقتة المعتمدة للفترة 2020/2019	–	2	6	20	26	4	73		131	29	238	267	6	404

	الموظفون الدوليون									الموظفون الوطنيون				
	مد-2	مد-1	ف-5	ف-4	ف-3	ف-2/1	الخدمة الميدانية	المجموع الفرعي للموظفين الدوليين	م ف و	خ ع و	المجموع الفرعي للموظفين الوطنيين	م أ م	المجموع
مجموع الوظائف الثابتة والوظائف المؤقتة المعتمدة للفترة 2021/2020	–	2	6	20	23	3	73	127	33	238	271	6	404
صافي التغيير	–	–	–	–	**(3)**	**(1)**	–	**(4)**	**4**	–	**4**	–	–

المختصرات: خ م = خدمة ميدانية؛ خ ع و = خدمات عامة وطنية؛ م ف و = موظف فني وطني؛ م أ م = متطوعو الأمم المتحدة.

مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي

الموظفون الدوليون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها 3 وظائف

متطوعو الأمم المتحدة: زيادة قدرها وظيفتان مؤقتتان

الجدول 6

التغييرات في ملاك الموظفين: مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظائف*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
وحدة الاتصالات	1	ف-4	نقل	نُقلت من قسم خدمات العملاء
وحدة الاتصالات	1	من فئة الخدمة الميدانية	نقل	نُقلت من قسم خدمات العملاء
وحدة الاتصالات	1	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	نُقلت من قسم خدمات العملاء
وحدة الاتصالات	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل	نُقلت من قسم خدمات العملاء
وحدة الاتصالات	2	من متطوعي الأمم المتحدة	نقل	نُقلت من قسم خدمات العملاء
المجموع الفرعي	**6**			
وحدة التخطيط الاستراتيجي	(1)	من متطوعي الأمم المتحدة	تحويل	جرى تحويلها من وظيفة متطوع من متطوعي الأمم المتحدة الدوليين في نفس خط الخدمات
	1	من متطوعي الأمم المتحدة	تحويل	جرى تحويلها من وظيفة متطوع من متطوعي الأمم المتحدة الوطنيين في نفس خط الخدمات
المجموع الفرعي				
وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	(1)	ف-2	تحويل	جرى تحويلها إلى وظيفة موظف وطني من الفئة الفنية
	1	موظف وطني من الفئة الفنية	تحويل	جرى تحويلها من وظيفة دولية مؤقتة في نفس خط الخدمات
المجموع الفرعي	–			
المجموع	**6**			

60 - يوفر مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي الإرشاد والتوجيه عموما إلى عمليات المركز. وهو يتألف من مكتب النائب، ووحدة التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر، ووحدة الشؤون القانونية والاستجابة

لمراجعة الحسابات. وهو أيضا مسؤول عن جميع أنشطة المركز الإدارية وأنشطته غير المتعلقة بالمعاملات، من قبيل التخطيط الاستراتيجي والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي؛ والحفاظ على اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة والإبلاغ الشهري عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ وأنشطة إعادة هندسة وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ وإعداد ودعم البدء بتنفيذ توسعتي نظام أوموجا؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ والحفاظ على اتفاق المستوى التشغيلي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وغير ذلك من التغييرات في السياسة العامة تمشيا مع مقررات الجمعية العامة. ويتألف الملاك الوظيفي المعتمد لمكتب الرئيس من 55 وظيفة: 1 مد-1، و 1 ف-5، و 3 ف-4، و 5 ف-3، و 3 ف-2، و 7 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 5 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 26 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، و 4 من متطوعي الأمم المتحدة. ويقترح تحويل وظيفة واحدة برتبة ف-2 لموظف معاون لإدارة المعلومات إلى موظف وطني من الفئة الفنية. ويُقترح أيضا نقل وحدة الاتصالات من قسم خدمات العملاء إلى مكتب رئيس المركز، بملاكها الحالي على النحو التالي: 1 ف-4، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة، ووظيفتان لمتطوعي الأمم المتحدة. وقد تقرر أن وحدة الاتصالات ستكون في أفضل وضع تحت الإشراف المباشر لمكتب رئيس المركز وذلك بغية كفالة الاتساق في تصميم الهوية الترويجية للمركز والرسائل الصادرة عنه إلى الجهات المعنية به. ولذلك سيتألف الهيكل الجديد المقترح لملاك موظفي مكتب رئيس المركز من 61 وظيفة على النحو التالي: 1 مد-1، و 1 ف-5، و 4 ف-4، و 5 ف-3، و 2 ف-2، و 8 من فئة الخدمة الميدانية، و 7 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 27 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، وستة من متطوعي الأمم المتحدة. ويُقترح أيضا إعادة تسمية وحدة التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر لتصبح وحدة التخطيط الاستراتيجي، وإعادة تسمية وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات لتصبح وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر، على النحو الموضح أدناه.

مكتب نائب الرئيس

61 - مكتب نائب الرئيس مسؤول عن تقديم الدعم إلى مكتب رئيس المركز فيما يتعلق بالإدارة العامة لخدمات الدعم، وذلك من خلال تخطيط وتنسيق وتقديم الدعم الإداري واللوجستي، بما في ذلك إدارة موارد الموظفين وموارد الميزانية. وتشمل مكاتب الدعم برئاسة نائب الرئيس وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب، ووحدة إدارة المحفوظات والسجلات، ووحدة الميزانية، والمركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، ووحدة إدارة الممتلكات. ويعمل المكتب أيضا كمركز تنسيق، ويقدم المشورة إلى رئيس المركز والموظفين بشأن جميع المسائل المتصلة بإدارة المركز. وهو مسؤول عن أنشطة من قبيل الميزنة، والإبلاغ الفصلي عن مؤشرات الأداء الرئيسية، وتخطيط وإدارة القوة العاملة للموظفين، وإدارة المواهب، وبناء القدرات، والإعداد لعمليات نشر نظام أوموجا ودعم هذه العمليات، وإدارة الممتلكات، وحفظ السجلات وإدارة المعلومات، وتعهد اتفاق المستوى التشغيلي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. ويبلغ مجموع ملاك الموظفين المقترح للفترة 2021/2020، الذي لم يتغير عن الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019، وظيفتين على النحو التالي: وظيفة واحدة برتبة ف-5 ووظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

وحدة التخطيط الاستراتيجي

62 - سيجري تغيير اسم وحدة التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر لتصبح وحدة التخطيط الاستراتيجي. وستشمل مهام الوحدة تعهد استراتيجية مركز الخدمات الإقليمي، وتفعيل خطة استمرارية تصريف الأعمال الخاصة بالمركز، ونقل المعارف، وتعدد اللغات. وفي الفترة 2021/2020، يُقترح نقل مهام إدارة المخاطر في الوحدة إلى وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات. ويُقترح تحويل وظيفة أحد متطوعي الأمم المتحدة الدوليين إلى وظيفة وطنية تمشيا مع الدعم المستمر لبناء القدرات داخل البلد المضيف وفقا للولاية الأساسية لمركز الخدمات. وستظل المهارات والمؤهلات المطلوبة كما هي بالنسبة لمتطوع الأمم المتحدة؛ غير أنه يُقترح تعيين المرشح محليا. ومن المتوقع ألا يؤدي هذا الاقتراح إلى بناء القدرات فحسب، بل أيضا إلى التعجيل بالتوظيف وزيادة إمكانية استبقاء شاغل الوظيفة. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد للفترة 2020/2019 من 5 وظائف على النحو التالي: 1 ف-4، و 1 ف-3، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و 1 من متطوعي الأمم المتحدة. وسيظل التكوين المقترح لملاك الموظفين للفترة 2021/2020 يتألف من 5 وظائف، مع تغيير وحيد يتمثل في تحويل وظيفة واحدة لأحد متطوعي الأمم المتحدة الدوليين إلى وظيفة لأحد متطوعي الأمم المتحدة الوطنيين.

وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر

63 - سيتغير اسم وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات ليصبح وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر. وستكون الوحدة مسؤولة عن تنسيق عمليات مراجعة الحسابات والتفتيش الإدارية لمركز الخدمات الإقليمي، فضلا عن إقامة العدل في المركز. وبالإضافة إلى ذلك، تتولى الوحدة مسؤولية إدارة المخاطر. وبالنظر إلى الهيكل الحالي لملاك موظفي الوحدة، فضلا عن مهارات ومؤهلات موظفيها الحاليين، ستحقق الوحدة مكاسب في الكفاءة بتولي مهام إضافية لإدارة المخاطر بدون الاحتياج إلى موارد إضافية. وتنطوي إدارة المخاطر على تقييم وإدارة المخاطر التي قد تؤدي في نهاية المطاف إلى عدم الامتثال للقواعد التنظيمية. ومن ناحية أخرى، فإن إدارة الامتثال هي العملية التي يجري من خلالها التعامل مع مسائل الامتثال داخل حدود القواعد التنظيمية والسياسات والإطار الزمني وبنود الميزانية. وتمشيا مع الممارسة الحديثة في معظم المنظمات، سيقوم مركز الخدمات الإقليمي بتحقيق التزامن في الامتثال والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر من أجل العمل بكفاءة أكبر، وإتاحة تبادل المعلومات بفعالية وتنسيق نتائج وتوصيات مراجعة الحسابات، والإبلاغ بمزيد من الفعالية عن الأنشطة المتعلقة بإدارة الشركات وإدارة المخاطر المؤسسية والامتثال المؤسسي للقوانين واللوائح المعمول بها. ويبلغ مجموع ملاك الموظفين المقترح للفترة 2021/2020، الذي لم يتغير عن الوظائف المعتمدة للفترة 2019/2020، 3 وظائف على النحو التالي: وظيفة واحدة برتبة ف-3، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، ووظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

وحدة الاتصالات

64 - ستُنقل وحدة الاتصالات من قسم خدمات العملاء إلى مكتب رئيس المركز. وتقدم وحدة الاتصالات الدعم الاستراتيجي في مجال الاتصالات إلى المركز من خلال إنشاء وتعهد إدارة فعالة وكفؤة للعلاقات بين المركز ومختلف أصحاب المصلحة الرئيسيين والجمهور. ويتم ذلك من خلال تطوير وتصميم ونشر

الاتصـــالات والمنشـــورات لتوســـيع الفهم بالأمم المتحدة وبعمل المركز، ومن خلال توفير خدمات فعالة ذات جودة عالية وذات قيمة مضـــافة. ونظرا للمهام التي تقوم بها الوحدة، ســـيكون من الأفضـــل إدراجها تحت الإشـراف المباشـر لمكتب الرئيس وذلك حرصـا على تحقيق الاتسـاق في تصـميم الهوية الترويجية للمركز والرســـائل الصـــادرة عنه إلى الجهات المعنية به. وكان من المتوخى في البداية، عند إنشـــاء قســـم خدمات العملاء، أن تقدم وحدة الاتصـــالات المســـاعدة له في التواصـــل مع العملاء. غير أنه لوحظ أن الاتصـــال المطلوب في قســـم خدمات العملاء هو جزء من عملية للمعاملات تتعلق بإدارة الاســـتعلام ولا يتماشـــى مع المهام الأوســـع نطاقا لوحدة الاتصـــالات. ويبلغ مجموع ملاك الموظفين المقترح للفترة 2021/2020، الذي لم يتغير عن الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019، 6 وظائف على النحو التالي: 1 ف-4، ووظيفة من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، ووظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، و 2 من متطوعي الأمم المتحدة.

وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء

الموظفون الدوليون: نقصان قدره وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

65 - وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء الموجدة داخل مركز الخدمات الإقليمي، والتي تتبع مكتب نائب رئيس المركز، تتولى المسؤولية عن استخراج البيانات وتجهيزها لإتاحة الإبلاغ عن الأداء؛ وعن إعداد تقارير لهيئات الإدارة وللإدارة العليا وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين؛ وإدارة ومراقبة جميع الإجراءات المتعلقة بالوصـــول إلى نظام أوموجا وحزمة برامجيات الدعم الميداني للبعثات والكيانات التي يدعمها المركز؛ واسـتعراض أو تقييم أو حل أو تصـعيد المسـائل التي يواجهها مسـتخدمو المعاملات لنظام أوموجا التأسيسي والتوسعة 1 لنظام أوموجا؛ وتقييم المسائل التقنية؛ والبحث وتحديد الحلول؛ وعمليات نشر نظام أوموجا؛ والتدريب؛ ودعم المركز بأكمله في المســـائل المتصـــلة بالنظم والعمليات. وفي الفترة 2021/2020، يُقترح تحويل وظيفة موظف معاون لإدارة المعلومات برتبة ف-2 إلى وظيفة وطنية من الفئة الفنية، وذلك تمشـيا مع الدعم المسـتمر الذي يقدمه المركز لعملية بناء القدرات فيما يتعلق بتحويل الوظائف إلى وظائف وطنية. وســـيتم تعيين المرشـــح محليا، مما ســـيتيح للمركز مواصـــلة عمليته في مجال تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية مع زيادة ســـرعة التوظيف والاســـتبقاء. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد للفترة 2020/2019 من 8 وظائف على النحو التالي: 1 ف-4، و 1 ف-2، ووظيفتان من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، و 3 وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة. وفي الفترة 2020/2021، يُقترح أن يظل العدد كما هو، ولكن تكوين ملاك الموظفين يصـــبح كالآتي: 1 ف-4، ووظيفتان من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و 3 وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة.

قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

الموظفون الدوليون: نقصان قدره وظيفتان

66 - سـيواصـل قسـم الاسـتحقاقات وكشـوف المرتبات تقديم خدمات الموارد البشـرية وكشـوف المرتبات بكفـاءة وفعـاليـة لفئـات الموظفين الثلاث كلهـا، وهي الموظفون الـدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. ويسـهر على إدارة القسـم مديرُ تقديم الخدمات، وهو يتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق

بالخدمة وانتهاء الخدمة، واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد للفترة 2020/2019 من 104 وظائف على النحو التالي: 1 ف-5، و 4 ف-4، و 8 ف-3، و 1 ف-2، و 24 وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و 9 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 57 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. وبالنسبة للفترة 2021/2020، يُقترح أن يكون ملاك الموظفين 102 وظيفة: 1 ف-5، و 4 ف-4، و 6 ف-3، و 1 ف-2، و 24 وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و 10 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 56 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، مما يعكس النقصان الصافي الذي يبلغ وظيفتين دوليتين. ويُقترح نقل وظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات المتعلق باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم إلى وحدة الحسابات بسبب زيادة عدد الجهات المستفيدة التي تم إدخالها في عام 2019. ويقترح المركز أيضا تحويل وظيفة واحدة برتبة ف-3 لموظف موارد بشرية في خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة، ووظيفة واحدة برتبة ف-3 لموظف مالي في خط الخدمات الخاصة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، فضلا عن نقل وظيفة وطنية من الفئة الفنية من خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة. وترد في الجدول 7 أدناه التغييرات المقترحة.

الجدول 7

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظائف*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	1	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	من خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة
المجموع الفرعي	**1**			
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	(1)	ف-3	تحويل	جرى تحويلها إلى موظف وطني من الفئة الفنية
	1	موظف وطني من الفئة الفنية	تحويل	جرى تحويلها من وظيفة دولية مؤقتة في نفس خط الخدمات
	(1)	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين
المجموع الفرعي	**(1)**			
الاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين	(1)	ف-3	تحويل	جرى تحويلها إلى موظف وطني من الفئة الفنية
	1	موظف وطني من الفئة الفنية	تحويل	جرى تحويلها من وظيفة دولية مؤقتة في نفس خط الخدمات
	(1)	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	إلى وحدة الحسابات
	(1)	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل	إلى وحدة الحسابات
المجموع الفرعي	**(2)**			
المجموع	**(2)**			

خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

67 - يتولى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين تجهيز استحقاقات ومزايا الموظفين المدنيين الدوليين في البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي. وتغطي مهامه أيضا طلبات الإجازات، والوقت والحضور، وتمديد العقود وتيسير تجهيز كشوف المرتبات. وتمشيا مع نموذج قابلية التوسع، يلزم توفير مورد إضافي (موظف وطني من الفئة الفنية) في خط الخدمات من أجل تيسير تجهيز المعاملات، كنتيجة مباشرة لعدد الموظفين المدنيين الدوليين في البعثات المستفيدة من خدمات المركز. وسيُنقل هذا المورد الإضافية، وهو الموظف الفني الوطني، داخليا من خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة. وسيتألف خط الخدمات من 29 وظيفة في الفترة 2021/2020 على النحو التالي: 1 ف-4، و 2 ف-3، و 11 وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و 3 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 12 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، بدلا من 28 وظيفة معتمدة في الفترة 2020/2019 على النحو التالي: 1 ف-4، و 2 ف-3، و 11 وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و 12 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة

الموظفون الدوليون: نقصان قدره وظيفة واحدة

68 - يتولى خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة المسؤولية عن العمليات المتصلة بمهام الإلحاق بالخدمة وإنهاء الخدمة للبعثات والكيانات المستفيدة، وأيضا لمركز الخدمات الإقليمي. وتشمل مهام هذا الخط إدارة العروض، وأيضا الأعمال المتعلقة بإجراءات شؤون الموظفين، وخطابات التعيين، ودفع منح التوطين/النقل، وإجراءات إنهاء خدمة الموظفين، وإنهاء الخدمة، وعمليات الإعادة إلى الوطني عند انتهاء الخدمة، وتجهيز المدفوعات النهائية، وإدارة المزايا والاستحقاقات، من بين مهام أخرى. ويقترح المركز تحويل وظيفة واحدة برتبة ف-3 لموظف الموارد البشرية إلى وظيفة وطنية يشغلها موظف وطني من الفئة الفنية للموارد البشرية. وتمشيا مع نموذج قابلية التوسع، يقترح المركز أيضا نقل موظف فني وطني إلى خط الخدمات الخاصة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم. وأجرى المركز استعراضا داخليا لملاك الموظفين وقرر أنه من المتوقع أن يقوم خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة بإجراءات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة لعدد أقل من الموظفين، وذلك أساسا بسبب انخفاض العدد الفعلي للموظفين العاملين مقارنة بما كان متوقعا للفترة 2019/2020. وأظهر الاستعراض أيضا أن هناك حاجة إلى زيادة وظيفة إضافية واحدة في خط الخدمات الخاصة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، حتى يتمكن هذا الخط من القيام بعمليات الإلحاق بالخدمة وتوفير خدمات إضافية لكشوف المرتبات للجهات الإضافية المستفيدة التي تولى المركز تقديم الخدمات لها في عام 2019. ونتيجة لذلك، سيتألف خط الخدمات من 18 وظيفة للفترة 2021/2020 على النحو التالي: 1 ف-4، و 5 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية و 10 وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة، بدلا من 19 وظيفة معتمدة في الفترة 2020/2019 على النحو التالي: 1 ف-4، و 1 ف-3، و 5 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و 10 وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة.

خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين

69 - سيستمر خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين في تغطية المهام المتصلة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين. ولا توجد تغييرات مقترحة في الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019، ويبلغ مجموع ملاك الموظفين المقترح للفترة 2021/2020 ما قدره 26 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، و 2 ف-3، و 1 ف-2، و 3 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، و 18 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين

الموظفون الدوليون: نقصان قدره وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: نقصان قدره وظيفة واحدة

70 - سيواصل خط خدمات الخاصة بالموظفين الوطنيين توفير الموارد البشرية والخدمات المالية للموظفين الوطنيين في الكيانات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي. وتشمل تلك المهام إدارة العقود، وإدارة المزايا والاستحقاقات، وإدارة سجلات الوقت والحضور، وتجهيز كشوف المرتبات الشهرية والمدفوعات النهائية، والإبلاغ عن استحقاقات انتهاء الخدمة، وتجهيز تكاليف السفر داخل البعثات. ويقترح المركز تحويل وظيفة واحدة لموظف مالي برتبة ف-3 إلى وظيفة وطنية يشغلها موظف مالي وطني من الفئة الفنية. وتمشيا مع نموذج قابلية التوسع، يقترح المركز نقل وظيفة موظف مالي وطني من الفئة الفنية، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة، إلى وحدة الحسابات. وأجرى المركز استعراضا داخليا لملاك الموظفين وقرر أنّ خط الخدمات الخاصة بالموظفين الوطنيين يتطلب وظيفتين أقل بسبب انخفاض العدد الفعلي للموظفين الذين يحصلون على الخدمات، الناجم بدوره عن حالات انتهاء الخدمة الفعلية في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور في عام 2019. وأظهر الاستعراض أيضا أن هناك حاجة إلى وظيفتين إضافيتين في وحدة الحسابات كنتيجة مباشرة لزيادة عدد الجهات المستفيدة في عام 2019. ونتيجة لذلك، سيتألف خط الخدمات من 26 وظيفة للفترة 2021/2020 على النحو التالي: 1 ف-4، و 2 ف-3، و 5 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 3 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 15 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة بدلا من 28 وظيفة معتمدة في الفترة 2020/2019: 1 ف-4، و 3 ف-3، و 5 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 3 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 16 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

قسم السفر والمطالبات

71 - سيتغيّر اسم القسم من قسم سفر الموظفين والمطالبات إلى قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم حتى يعكس جميع الأنشطة التي يضطلع بها القسم ويعبر عن عنصر هام من عمل القسم. وسيواصل السهر على إدارة قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم مديرٌ لتقديم الخدمات (ف-5)، وسيكون القسم مسؤولاً عن توفير جميع خدمات السفر والمطالبات لجميع فئات الموظفين (الموظفون الدوليون والوطنيون والأفراد النظاميون)، بالإضافة إلى السلف والمطالبات المتعلقة بمنح التعليم المقدمة إلى الموظفين الدوليين في جميع الكيانات المستفيدة الموجودة في أنحاء أفريقيا. ويتكون ملاك الموظفين المقترح للفترة 2021/2020، الذي لم يتغير عن الفترة السابقة والذي يبلغ قوامه 62 وظيفة، من الوظائف التالية: 1 ف-5، و 3 ف-4، و 2 ف-3، و 10 من فئة الخدمة الميدانية، و 4 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 42 من فئة الخدمات العامة الوطنية.

قسم خدمات العملاء

الموظفون الدوليون: نقصان قدره وظيفتان

الموظفون الوطنيون: نقصان قدره وظيفتان

متطوعو الأمم المتحدة: نقصان قدره وظيفتان

72 - جرت الموافقة على ركيزة خدمات العملاء في ميزانية الفترة 2019/2018، وذلك استجابة لإحدى التوصيات الرئيسية لاستعراض الخدمات المشتركة لإدارة الدعم العملياتي في الفترة 2017/2018. وسيواصل رئيس خدمات العملاء، من الرتبة ف-5، السهر على إدارة قسم خدمات العملاء، وسيكون القسم مسؤولاً عن العلاقات مع العملاء، وإدارة المعارف، ودعم العملاء فيما يتصل بجميع فئات الموظفين (الدوليون والوطنيون والأفراد النظاميون) في جميع الكيانات المستفيدة الموجودة في أنحاء أفريقيا وفي كيانات مستفيدة أخرى.

73 - ويتولى هذا القسم المسؤولية عن تناول استراتيجية العملاء وأنشطة إدارة الخدمات، ودعم الاحتياجات التشغيلية، ووضع استراتيجية لأنشطة العلاقات مع العملاء، فضلا عن وضع إطار لإدارة المعارف، والحفاظ بكفاءة وفعالية على نهج يركز على العميل، مع حل المشاكل في الوقت المناسب. ويقترح المركز نقل وحدة الاتصالات إلى مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد حاليا من 32 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-5، و 1 ف-4، و 2 ف-3، ووظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و 3 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 22 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، و 2 من متطوعي الأمم المتحدة. وفي الفترة 2021/2020، يُقترح أن يتكوّن ملاك الموظفين من 26 وظيفة كالآتي: 1 ف-5، و 2 ف-3، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و 21 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، مما يعكس النقصان الصافي البالغ 6 وظائف نتيجة للنقل المقترح لوحدة الاتصالات إلى مكتب رئيس المركز، وذلك على النحو المبين في الجدول 8.

الجدول 8

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم خدمات العملاء

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظائف*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
وحدة الاتصالات	(1)	ف-4	نقل	نُقلت إلى مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي
وحدة الاتصالات	(1)	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	نُقلت إلى مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي
وحدة الاتصالات	(1)	من فئة الخدمة الميدانية	نقل	نُقلت إلى مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي
وحدة الاتصالات	(1)	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل	نُقلت إلى مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي
وحدة الاتصالات	(2)	من متطوعي الأمم المتحدة	نقل	نُقلت إلى مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي
المجموع	**(6)**			

قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

الموظفون الدوليون: نقصان قدره وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها 3 وظائف

74 - سيواصل رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، وهو من الرتبة ف-5، إدارةَ قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، وسيكون مسؤولاً عن أداء دور موسع في المهام المالية يتجاوز مهام الإبلاغ، بما في ذلك مهام إدارة المخاطر ورصد الامتثال، عن طريق وحدة الرقابة الداخلية. ويتألف القسم من أربعة أفرقة هي: خط الخدمات الخاصة بالبائعين، وخط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق، ووحدة الرقابة الداخلية، ووحدة الحسابات. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد للفترة 2020/2019 من 111 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-5، و 4 ف-4، و 3 ف-3، و 19 وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و 8 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 76 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. ويقترح المركز تحويل وظيفة واحدة برتبة ف-3 لموظف مالي إلى موظف وطني من الفئة الفنية في خط الخدمات الخاصة بالبائعين، ونقل وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة ووظيفة وطنية من الفئة الفنية من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين إلى وحدة الحسابات، ونقل موظف وطني من الفئة الفنية من خط الخدمات الخاصة بالبائعين إلى خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق. ويُقترح أن يشتمل ملاك الموظفين للفترة 2021/2020 على 113 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-5، و 4 ف-4، و 2 ف-3، و 19 وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و 10 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 77 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. ويرد شرح للتغييرات في الجدول 9.

الجدول 9

التغيرات في ملاك الموظفين: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

خط الخدمات	*عدد الوظائف*	*فئة الوظيفة*	*الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة*	*البيان*
وحدة الحسابات	1	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين
	1	وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل	من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين
المجموع الفرعي	**2**			
خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق	1	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	من خط الخدمات الخاصة بالبائعين
المجموع الفرعي	**1**			
خط الخدمات الخاصة بالبائعين	(1)	ف-3	تحويل	جرى تحويلها إلى موظف وطني من الفئة الفنية
	1	موظف وطني من الفئة الفنية	تحويل	جرى تحويلها من وظيفة دولية في خط الخدمات ذاته
	(1)	موظف وطني من الفئة الفنية	نقل	وظيفة منقولة إلى خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق
المجموع الفرعي	**(1)**			
المجموع	**2**			

وحدة الرقابة الداخلية

75 - وحدة الرقابة الداخلية مكلفة باستعراض جميع خطوط خدمات المعاملات وبتقديم تقارير مفصلة لخطوط الخدمات تلك من أجل اتخاذ إجراءات تصحيحية. ويشمل ذلك إعداد ثلاثة تقارير شهرية، وهي تقارير رصد البنود المفتوحة لكشوف المرتبات والبنود المفتوحة المتعلقة بالبائعين والتزامات الصناديق المفتوحة. وبالإضافة إلى التقارير الشهرية الثلاثة المذكورة أعلاه، تصدر الوحدة تقارير تفسيرية شهرية عن الحسابات المستحقة الدفع وسلف السفر التي لم تتم تسويتها لكل بعثة من البعثات المتلقية للخدمات. وتقوم الوحدة أيضا، على أساس فصلي، بإصدار تقرير عن المدفوعات المزدوجة المحتملة، وتجري تسويات مصرفية يومية لصالح 35 مصرفاً داخلياً تستخدمها البعثات المتلقية لخدمات المركز. وبالإضافة إلى ذلك، تجري الوحدة استعراضات للضوابط على أساس فصلي، بهدف تحسين وتعزيز الضوابط الداخلية. ولا توجد تغييرات مقترحة في الوظائف المعتمدة للفترة 2020/2019، ويبلغ مجموع ملاك الموظفين المقترح للفترة 2021/2020 ما قدره 16 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و 13 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

وحدة الحسابات

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها وظيفتان

76 - وحدة الحسابات مكلفة بإعداد تقارير مالية شهرية بالنيابة عن البعثات المتلقية لخدمات مركز الخدمات لإقليمي لتقديمها إلى مقر الأمم المتحدة، وإقفال الحسابات في نهاية كل سنة للبعثات المتلقية للخدمات، بما في ذلك تجهيز معاملات نهاية السنة قبل انتهاء مقر الأمم المتحدة من وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية. والوحدة مسؤولة أيضا عن تجهيز معاملات استرداد الكلفة للبعثات المتلقية للخدمات، وهي تساعد في بعض الأحيان هذه البعثات في متابعة المبالغ المستحقة القبض. وفي إطار إعداد التقارير المالية، ترصد الوحدة البنود المفتوحة وتكفل إدراج البنود الصحيحة في التقارير المالية وتصفية غيرها من البنود. ووحدة الحسابات مسؤولة أيضا عن تسجيل وتسوية حساب مقاصة خدمات البرنامج الإنمائي للبعثات المتلقية لخدمات مركز الخدمات الإقليمي. وهي بمثابة مركز الخبرة في مجال المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وتقدم المشورة المالية والمحاسبية إلى البعثات المتلقية للخدمات، في مجالات منها الأصول قيد الإنشاء، وإدارة المخزون، والعديد من المجالات الأخرى. وفيما يتعلق بمراجعة الحسابات، تمثل وحدة الحسابات مركز التنسيق للبعثات المتلقية للخدمات فيما يتعلق بمجلس مراجعي الحسابات، وهو تقوم بتنسيق الردود على استفسارات مراجعة الحسابات، وتقدم الوثائق الداعمة عند الاقتضاء. وتقدم الوحدة أيضا الدعم للبعثات المصفاة، بما يكفل تسوية جميع البنود المفتوحة قبل إقفال حسابات البعثات. وتمشيا مع نموذج القابلية للتوسع، يقترح المركز زيادة وظيفتين في وحدة الحسابات، بما في ذلك وظيفة وطنية من الفئة الفنية لموظف مالي ووظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة لمساعد مالي جرى نقلهما من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين. والزيادة في عبء العمل تُعزى بالأساس إلى إضافة بعثات جديدة متلقية للخدمات في عام 2019. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد حاليا من 35 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، و 1 ف-3، و 8 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 3 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 22 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. وفي الفترة 2021/2020، يُقترح أن يضم ملاك الموظفين 37 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، و 1 ف-3، و 8 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 4 وظائف وطنية من الفئة الفنية، و 23 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

77 - لم تتغير مهام خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق. ومع ذلك، من المتوقع أن يزداد عبء العمل مع الزيادة في عدد المصارف الداخلية بسبب إضافة كيانات جديدة متلقية للخدمات في عام 2019. وتشمل مهام خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق تصنيف المدفوعات التي تتم عن طريق الشيكات وعن طريق نظام التحويلات المالية الإلكترونية، وتعهد شركاء تصريف الأعمال من الموظفين والبائعين، وتجهيز التحويلات المحلية، وتجهيز المدفوعات خارج الدورة، وتجهيز كشوف المرتبات، وتجهيز التحويلات الخارجية، وتعهد التوقيعات المعتمدة لدى المصارف، والحفاظ على العلاقات مع المؤسسات المصرفية، وإعداد طلبات التحويلات المالية لجميع المصارف الداخلية التي تتعامل معها البعثات المتلقية لخدمات المركز. وتمشيا مع نموذج القابلية للتوسع، يقترح المركز زيادة وظيفة واحدة في خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق، وهي وظيفة وطنية من الفئة الفنية لموظف مالي نقلت من خط الخدمات الخاصة بالبائعين. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد للفترة 2020/2019 من 22 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، 1 ف-3، و 5 وظائف من فئة الخدمات الميدانية، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، و 14 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. وفي الفترة 2021/2020، يُقترح أن يضم ملاك الموظفين 23 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، و 1 ف-3، و 5 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و 14 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

خط الخدمات الخاصة بالبائعين

الموظفون الدوليون: نقصان قدره وظيفة واحدة

78 - سيستمر خط الخدمات الخاصة بالبائعين في أداء مهمة تسديد فواتير البائعين، بما في ذلك تلك التي تشمل خصومات مقابل السداد الفوري، وهو قد توسع ليشمل عنصر فَوْترة التذاكر وعنصر تسديد فواتير البائعين بالنسبة لشحن الأمتعة الشخصية. ويواصل المركز الاستفادة من توحيد إجراءات تجهيز فواتير البائعين تحت خط خدمات واحد وتحسين الرقابة على العملية، مما يسمح أيضاً بتحقيق أوجه كفاءة عن طريق تجميع الموارد تحت سلطة مدير واحد. ويقترح المركز تحويل وظيفة واحدة لموظف مالي برتبة ف-3 إلى وظيفة وطنية من الفئة الفنية لموظف مالي، ونقل تلك الوظيفة الوطنية من الفئة الفنية إلى خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق. ويعزى ذلك بالأساس إلى استعراض داخلي لملاك الموظفين أجراه المركز، وأظهر وجود وظيفة واحدة زائدة عن اللزوم في خط الخدمات الخاصة بالبائعين، نتم نقلها إلى خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق بسبب الزيادة في عدد العملاء في عام 2019. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد من 35 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، 1 ف-3، و 6 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة واحدة لموظف وطني من الفئة الفنية، و 26 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. وفي الفترة 2021/2020، يُقترح أن يضم ملاك الموظفين 34 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-4، و 6 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، و 26 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة.

دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (كان اسمها سابقا الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)

79 - سيواصل رئيسٌ برتبة مد-1 السهر على إدارة دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية. وتتكون الدائرة من ست وحدات هي: وحدة العمليات الإقليمية، ووحدة المشاريع الخاصة، ووحدة المشاريع الإقليمية، والوحدة الإقليمية لأمن تكنولوجيا المعلومات، ووحدة تحليل بيانات الجدوى، ووحدة فواتير الهاتف. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد للفترة 2020/2019 من 22 وظيفة على النحو التالي: 1 مد-1، و 1 ف-4، و 4 ف-3، و 7 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 9 وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة. ولم تقترح أي تغييرات في الفترة 2021/2020.

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

80 - يسهر رئيس (برتبة ف-5) على رئاسة مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات الذي يضم ما مجموعه 18 وظيفة على النحو التالي: 1 ف-5، و 4 ف-4، و 2 ف-3، و 5 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 6 وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة. ولا يُقترح إدخال أي تغييرات في الفترة 2021/2020. ولا تزال وظيفة رئيس المركز برتبة ف-5 ووظيفة أخرى برتبة ف-4 (لرئيس قسم اللوجستيات في مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات) شاغرتين، في انتظار إنجاز الدراسة الشاملة بشأن أدوار ومسؤوليات كل من مركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي. وسيقدَّم إلى الجمعية العامة في سياق الميزانية المقترحة للفترة 2022/2021 مقترحٌ مفصل يستند إلى نتائج الدراسة التي من المتوقع أن تُنجَز في نهاية آذار/مارس 2020، للنظر فيه وتقديم التوجيهات اللازمة بشأنه.

ثانيا - الموارد المالية

ألف - لمحة عامة

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

الفئة	النفقات (2019/2018) (1)	المخصصات (2020/2019) (2)	تقديرات التكاليف (2021/2020) (3)	الفرق المبلغ (4)=(3)-(2)	الفرق النسبة المئوية (5)=(4)÷(2)
الموظفون المدنيون					
الموظفون الدوليون	18 869,5	20 358,1	20 827,8	469,7	2,3
الموظفون الوطنيون	7 349,7	7 041,6	8 977,3	1 935,7	27,5
متطوعو الأمم المتحدة	114,7	354,6	333,9	(20,7)	(5,8)
المساعدة المؤقتة العامة	59,9	64,0	64,0	–	–
المجموع الفرعي	**26 393,8**	**27 818,3**	**30 203,0**	**2 484,7**	**8,9**
التكاليف التشغيلية					
الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية	102,6	146,4	146,4	–	–
السفر في مهام رسمية	208,4	264,4	270,3	5,9	2,2
المرافق والهياكل الأساسية	255,6	2 300,5	2 431,3	130,8	5,7
النقل البري	–	153,7	87,1	(66,6)	(43,3)
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	3 883,6	4 160,8	3 941,9	(218,9)	(5,3)
الخدمات الطبية	114,8	136,6	103,5	(33,1)	(24,2)
المعدات الخاصة	–	–	–	–	–
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	477,3	406,2	454,1	47,9	11,8
المجموع الفرعي	**5 042,3**	**7 568,6**	**7 434,6**	**(134,0)**	**(1,8)**
إجمالي الاحتياجات	**31 436,1**	**35 386,9**	**37 637,6**	**2 250,7**	**6,4**
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 085,5	3 217,4	3 530,2	312,8	9,7
صافي الاحتياجات	**28 350,6**	**32 169,5**	**34 107,4**	**1 937,9**	**6,0**
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	–	–	–	–	–
مجموع الاحتياجات	**31 436,1**	**35 386,9**	**37 637,6**	**2 250,7**	**6,4**

باء - عوامل الشغور

81 - تراعي تقديرات التكاليف للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021 عوامل الشغور التالية:

(النسبة المئوية)

الفئة	*عوامل الشغور الفعلية للفترة 2019/2018*	*عوامل الشغور المدرجة في الميزانية للفترة 2020/2019*	*عوامل الشغور المتوقعة للفترة 2021/2020*
الموظفون المدنيون			
الموظفون الدوليون	16,0	13,0	11,0
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	13,8	10,0	8,0
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	13,3	10,0	8,0
متطوعو الأمم المتحدة	16,7	10,0	0

82 - تبلغ معدلات الشغور المقترحة للوظائف الثابتة في مركز الخدمات الإقليمي في الفترة 2021/2020 نسبة 11 في المائة للموظفين الدوليين، و 8 في المائة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية، و 8 في المائة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة، وصفر في المائة لوظائف متطوعي الأمم المتحدة الدوليين، مع مراعاة معدلات الشغور الحالية، وخطة التوظيف التي يتبعها المركز، ومقترح تحويل 4 وظائف دولية إلى وظائف وطنية. ويطبق معدل شغور قدره 50 في المائة على 4 وظائف جديدة مقترحة لموظفين وطنيين من الفئة الفنية للفترة 2021/2020.

جيم - التدريب

83 - يعكس برنامج التدريب للفترة 2021/2020 التركيز على تحسين المهارات التنظيمية والإدارية والتقنية لموظفي مركز الخدمات الإقليمي. وستتناول الدورات التدريبية أيضا مجالات الإدارة والميزانية والشؤون المالية والنقل الجوي والموارد البشرية والتنظيم والتطوير التنظيمي والأمن.

84 - وترد فيما يلي الاحتياجات التقديرية من الموارد اللازمة للتدريب للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	*المبلغ التقديري*
الخبراء الاستشاريون	
الخبراء الاستشاريون في مجال التدريب	–
السفر في مهام رسمية	
السفر في مهام رسمية لأغراض التدريب	77,4
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	
رسوم التدريب ولوازمه وخدماته	54,0
المجموع	**131,4**

85 - ويرد أدناه العدد المقرر للمشاركين في التدريب للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021، مقارنة بالفترات السابقة:

(عدد المشاركين)

	الموظفون الدوليون			*الموظفون الوطنيون*		
	العدد الفعلي للفترة 2019/2018	*العدد المقرر للفترة 2020/2019*	*العدد المقترح للفترة 2021/2020*	*العدد الفعلي للفترة 2019/2018*	*العدد المقرر للفترة 2020/2019*	*العدد المقترح للفترة 2021/2020*
التدريب الداخلي	788	100	149	994	216	226
التدريب الخارجي	7	37	20	5	40	13
المجموع	**795**	**137**	**169**	**999**	**256**	**239**

ثالثا - تحليل الفروق[1]

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

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الموظفون الدوليون	469,7	2,3

- **معايير التكلفة: تحديث جدول المرتبات ومعدل الشغور**

87 - الزيادة في الاحتياجات تُعزى بالأساس إلى ما يلي: (أ) أثر ارتفاع مرتبات الموظفين الدوليين استنادا إلى جدول منقح للمرتبات في الفترة 2021/2020، مقارنة بالمعدلات المطبقة في الفترة 2020/2019؛ و (ب) تطبيق نسبة مئوية أعلى تبلغ 88,7 في المائة لتكاليف الموظفين العامة للفترة 2021/2020 حسب تكاليف الموظفين العامة المنقحة، والمحسوبة على أساس النفقات الفعلية للفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2019، مقارنة بنسبة 85 في المائة المطبقة في الفترة 2019؛ و (ج) انخفاض معدل الشغور المقترح للفترة 2021/2020 ليبلغ 11 في المائة مقارنة بمعدل الشغور المعتمد للفترة 2020/2019 والبالغ 13 في المائة. ويقابل هذه الاحتياجات انخفاض في قوام الموظفين الدوليين من 131 إلى 127 موظفا بسبب اقتراح تحويل 3 وظائف برتبة ف-3 ووظيفة واحدة برتبة ف-2 إلى وظائف وطنية من الفئة الفنية للفترة 2021/2020.

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

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الموظفون الوطنيون	1 935,7	27,5

- **معايير التكلفة: تحديث جداول المرتبات وتحويل الوظائف إلى وظائف وطنية**

88 - الزيادة في الاحتياجات تُعزى بالأساس إلى الزيادة في قوام الموظفين الوطنيين من 267 إلى 271 موظفا بسبب تحويل 3 وظائف برتبة ف-3 ووظيفة واحدة برتبة ف-2 إلى وظائف وطنية من الفئة الفنية، والزيادة في المرتبات الوطنية اعتبارا من 1 أيلول/سبتمبر 2019، وتطبيق درجة أعلى للموظفين الوطنيين (الدرجة 8 للوظائف الفنية الوطنية من الرتبة باء-8 وللوظائف الوطنية من فئة الخدمات العامة من الرتبة 5 للفترة 2021/2020 مقارنة بالدرجة 7 للوظائف الفنية الوطنية من الرتبة باء-7 وللوظائف الوطنية من فئة الخدمات العامة من الرتبة 5 للفترة 2020/2019)، وانخفاض معدل الشغور ليبلغ 8 في المائة في الفترة 2021/2020 مقارنة بمعدل الشغور المعتمد ونسبته 10 في المائة للفترة 2020/2019.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
متطوعو الأمم المتحدة	(20,7)	(5,8)

- **الإدارة: تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية**

89 - انخفاض الاحتياجات يعزى بالأساس إلى اقتراح تحويل وظيفة واحدة من وظائف متطوعي الأمم المتحدة الدوليين إلى وظيفة وطنية لمتطوعي الأمم المتحدة. ويقابل انخفاض الاحتياجات جزئيا انخفاض معدل الشغور ليبلغ صفر في المائة مقارنة بمعدل شغور قدره 10 في المائة في الفترة 2020/2019.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
المرافق والهياكل الأساسية	130,8	5,7

- **الإدارة: ازدياد المدخلات والنواتج**

90 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى التكاليف الإضافية للكهرباء الناجمة عن تركيب نظام لتكييف الهواء في المكاتب، والزيادة في الحصة التي يتحملها مركز الخدمات الإقليمي من التكاليف الأمنية لإدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن على أساس عدد الموظفين المنتشرين. ويقابل هذه الزيادة جزئيا انخفاض الاحتياجات من وقود المولدات الكهربائية نتيجة زيادة استقرار إمدادات الكهرباء الواردة من بلدية عنتيبي، مما قلل من الاعتماد على نظم المولدات الاحتياطية.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
النقل البري	(66,6)	(43,3)

- **الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج**

91 - انخفاض الاحتياجات يعزى بالأساس إلى عدم رصد أي اعتماد لاقتناء مركبات في الفترة 2021/2020، وإلى انخفاض الاحتياجات المتصلة باستئجار حافلة صغيرة بسبب اقتناء المركز واحدة خاصة به. ويقابل هذا الانخفاض جزئيا ارتفاع الاحتياجات المتصلة بالإصلاح والصيانة وتأمين المسؤولية قبل الغير للحافلة الصغيرة.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	(218,9)	(5,3)

- **الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج**

92 - انخفاض الاحتياجات يعزى بالأساس إلى انخفاض الاحتياجات المتصلة باقتناء الحواسيب المحمولة والطابعات وأجهزة تخزين المواد الإعلامية وخدمة توفير الإنترنت وقطع الغيار. ويقابل هذا الانخفاض جزئيا زيادة تحت بند صيانة معدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات الدعم بسبب توفير الاعتمادات اللازمة للاحتياجات المترتبة عن العقد المبرم مع شركة Trigyn لهذه الفترة.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الخدمات الطبية	(33,1)	(24,2)

- **الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج**

93 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض الاحتياجات من الأدوية والمواد الاستهلاكية بسبب المخزونات الموجودة.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	47,9	11,8

- **الإدارة: ازدياد المدخلات والنواتج**

94 - الزيادة في الاحتياجات تعزى بالأساس إلى إدراج التكاليف المتصلة بمدرس للغة الفرنسية لتقديم دروس جماعية لموظفي المركز بصفة متعاقد فرد.

رابعا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

95 - **فيما يلي الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها بشأن تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي:**

(أ) اعتماد مبلغ قدره 600 637 37 دولار للإنفاق على المركز خلال فترة الإثني عشر شهرا الممتدة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021؛

(ب) تقسيم المبلغ الوارد في الفقرة الفرعية (أ) بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام المتلقية فعليا لخدمات المركز واحتسابه من الميزانية البرنامجية لعام 2021؛

(ج) الإحاطة علما باحتياجات الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2021 فيما يتعلق بحصص البعثات السياسية الخاصة المتلقية لخدمات المركز، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات المالية للمركز في الفترة من 1 تموز/يوليه 2020 إلى 30 حزيران/يونيه 2021.

خامسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ مقررات وطلبات الجمعية العامة الواردة في قراريها 286/70 و 309/73، بما فيها طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية وتوصيات الهيئات الرقابية

ألف - الجمعية العامة

المسائل الشاملة

(القرار 286/70)

المقرر/الطلب إلى الأمين العام	*الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب*
تطلب إلى الأمين العام أن يحرص على أن يتيح إطار الميزانية القائمة على النتائج بالقدر الكافي إمكانيةَ النظر في التقدم المحرز في كل بعثة صوب تحقيق المهام المنوطة بها واستخدامها للموارد بفعالية، مع المراعاة الكاملة للمساءلة والطابع المتغيِّر لولاية البعثة (الفقرة 15).	تتضمن الميزانية المقترحة للفترة 2021/2020 معلومات عن التقدم الذي أحرزه مركز الخدمات الإقليمي صوب تحقيق المهام المنوطة به. وبالإضافة إلى ذلك، تتضمن عرضا مفصلا لجميع الاحتياجات من الموارد مع مراعاة التغييرات المحتملة نتيجة لدمج المهام المنفذة في الفترات السابقة.
تطلب إلى الأمين العام تحسين نسبة الموظفين الفنيين إلى موظفي الدعم، مع إيلاء اهتمام خاص لإمكانية تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، لا سيما وظائف الخدمة الميدانية، لضمان ملاءمة هيكل الموظفين المدنيين لتنفيذ الولاية الحالية للبعثة بفعالية، وتجسيد هذا الهيكل لأفضل الممارسات في مجال التوظيف في جميع البعثات الأخرى (الفقرة 20).	سيواصل مركز الخدمات الإقليمي السعي إلى إجراء استعراض لخطة استمرارية تصريف الأعمال فيه، مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط لحالات الطوارئ من خلال وضع استراتيجية أوضح طويلة الأجل للقوة العاملة في المركز وزيادة التركيز على تطوير بناء القدرات. ويقترح المركز تحويل أربع وظائف دولية ووظيفة واحدة لمتطوع من متطوعي الأمم المتحدة الدوليين إلى وظائف وطنية في الفترة 2021/2020. وفي هذه المرحلة، لا تزال هناك حاجة إلى موظفين من فئة الخدمة الميدانية لتدريب الموظفين الوطنيين الجدد من فئة الخدمات العامة. ويجري المركز كل عام استعراضا لملاك الموظفين يرتبط بنموذج القابلية للتوسع في إسداء خدماته، وهو سيُعيد النظر في تحويل وظائف الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية في مرحلة لاحقة.
تحث الأمين العام على بذل قصارى جهده من أجل تقليص المدة التي تستغرقها عمليات استقدام موظفي البعثات الميدانية، آخذا في اعتباره الأحكام ذات الصلة باستقدام موظفي الأمم المتحدة، وعلى تعزيز الشفافية في عملية التوظيف في جميع المراحل، وعلى تقديم تقرير عن الخطوات المتخذة والنتائج المنجزة في سياق تقريره الاستعراضي العام المقبل (الفقرة 22).	يضم المركز وحدة مخصصة لإدارة الموارد البشرية والمواهب تضطلع بمهمة التوظيف. ويجري باستمرار رصد المدة التي تستغرقها عمليات استقدام الموظفين. وقد تم تحديد الوظائف البالغة الأهمية وشغلها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. ويستفيد المركز أيضا من قائمة المرشحين الموصى بهم من البعثات الجاري إغلاقها ومن العمليات التنافسية السابقة لوضع قوائم بالمرشحين المقبولين الذين سبق فحصهم ويمكن النظر في اختيارهم لشغل وظائف أخرى في الرتبة نفسها وفي المجموعة الوظيفية نفسها من أجل تقليص الفترات الزمنية اللازمة لاستقدام الموظفين للوظائف الوطنية وضمان شغل الوظائف الشاغرة. وسيكفل المركز الامتثال للتوصية.

المقرر/الطلب إلى الأمين العام	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب
ترحب بالجهود المتواصلة التي يبذلها الأمين العام من أجل تعميم مراعاة أوجه المنظور الجنساني في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام، وتطلب إلى الأمين العام أن يعمل على أن يكون كبار المستشارين في الشؤون الجنسانية في جميع عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام مسؤولين مباشرة أمام قيادة البعثة (الفقرة 24).	عين المركز جهة تنسيق للشؤون الجنسانية والمرأة، مسؤولة مباشرة أمام الرئيس.
تطلب إلى الأمين العام أن يواصل بذل جهوده للحد من الآثار البيئية العامة لكل بعثة من بعثات حفظ السلام، بما في ذلك عن طريق تنفيذ نظم مراعية للبيئة لإدارة النفايات وتوليد الطاقة، مع الامتثال التام للقواعد والأنظمة ذات الصلة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، سياسات وإجراءات الأمم المتحدة المتعلقة بالبيئة وإدارة النفايات (الفقرة 31).	من أجل مواءمة المساءلة والمسؤولية بصورة عامة عن الآثار البيئية لقاعدة الدعم في عنتيبي، سيجري اعتبارا من الفترة 2019/2018 الإبلاغ عن جميع البيانات المتعلقة بقاعدة الدعم في عنتيبي، بما فيها مركز الخدمات الإقليمي، بوصفها موقعا ضمن خطة العمل البيئية المتبعة على نطاق بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتؤخذ في الاعتبار ضمن درجة التقييم الإجمالية في سجل الأداء البيئي للبعثة. وسيقوم المركز بدعم الاستراتيجية البيئية التنظيمية من خلال تنفيذ التكنولوجيا بالتنسيق مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساعدة البعثات على الحد من آثارها البيئية.
تطلب إلى الأمين العام أن يواصل استعراض وتحسين تشكيلة أساطيل مركبات البعثات، وأن يحرص على أن تكون المركبات وافية بالغرض، وأن يقدم تحليلا للتكاليف والفوائد يبيّن جملة أمور منها نوع المركبات وجودتها وكفاءتها وتكاليف صيانتها، والأثر البيئي للتسويات المتعلقة بها، في سياق التقرير الاستعراضي العام المقبل (الفقرة 40).	يضم المركز لجنة لتخصيص المركبات من أجل هذا الغرض. ولا يقترح شراء مركبات للفترة 2021/2020.
تطلب كذلك إلى الأمين العام أن يعرض في الميزانيات المقترحة لكل بعثة على حدة رؤية واضحة للاحتياجات السنوية في مجال أعمال البناء، بأن يكفل، عند الاقتضاء، وضع خطط متعددة السنوات، وأن يواصل بذل جهوده الرامية إلى تحسين دقة الميزنة، من خلال تحسين جوانب تخطيط المشاريع وإدارتها والإشراف عليها، مع إيلاء الاعتبار الواجب لظروف العمليات على أرض الواقع، وأن يرصد عن كثب تنفيذ الأعمال من أجل كفالة إنجازها في الوقت المناسب (الفقرة 42).	وفقا لهيكل الحوكمة الحالي، يجري استعراض مقترحات مشاريع البناء المتعلقة بالمركز من قبل اللجنة التوجيهية، التي يتمثل دورها في تقديم التوجيه العام بشأن عمليات المركز. وتتضمن هذه المقترحات مخططا عاما يشتمل على الجداول الزمنية للمشاريع وتقديرات التكاليف لكل مشروع. وليس لدى المركز في الوقت الراهن أي مشاريع تشييد قائمة.
تطلب إلى الأمين العام أن يعزز الإشراف والضوابط الرقابية الداخلية في مجالي المشتريات وإدارة الأصول في جميع بعثات حفظ السلام، بطرق منها مساءلة موظف مسمى في إدارة البعثات عن التحقق من مستويات المخزون قبل القيام بأي عملية شراء من أجل ضمان التقيد بالسياسات المعمول بها في إدارة الأصول، مع مراعاة الاحتياجات الحالية والمقبلة للبعثة وأهمية تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام تطبيقا تاما (الفقرة 43).	لا يتمتع المركز بسلطة الشراء، غير أنه مع إنشاء وحدة إدارة الممتلكات التابعة للمركز في الفترة 2019/2018، قام المركز بإنشاء آلية في إطار إدارة سلسلة الإمداد، تكفل إتمام عمليات التحقق من مستوى المخزون قبل الاضطلاع بأي نشاط شراء جديد.

المقرر/الطلب إلى الأمين العام	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب
تشجع الأمين العام على استخدام المواد والقدرات والمعارف المحلية في تنفيذ مشاريع البناء من أجل عمليات حفظ السلام، امتثالاً لدليل مشتريات الأمم المتحدة (الفقرة 45).	يستخدم المركز قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في تلبية ما يحتاج إليه من مشتريات.
تطلب إلى الأمين العام أن يستعين على نحو كامل بمكتب المشتريات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، لأغراض المشتريات في الميدان (الفقرة 46).	يستخدم المركز قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي (مكتب المشتريات الإقليمي سابقاً) في تلبية ما يحتاج إليه من مشتريات.
تشدد أيضا على أهمية التخطيط المسبق والمتجاوب والدقيق لأي عملية انتقال بعثة من البعثات بالتنسيق الكامل مع جميع كيانات منظومة الأمم المتحدة، والمنظمات الإقليمية ذات الصلة والحكومة المضيفة، لضمان الالتزام بدقة المواعيد والكفاءة والفعالية في نقل الأدوار والمسؤوليات الأساسية عند الاستجابة للتغييرات في الولاية (الفقرة 59).	يضم المركز لجنة توجيهية يرأسها الأمين العام المساعد لعمليات الدعم، ومديرو إدارة الدعم العملياتي، ورئيس المركز، وممثلون معيّنون من البعثات المستفيدة، وتعقد اجتماعات منتظمة لتقييم التقدم المحرز في الأداء وتقديم التوجيه واتخاذ قرارات بشأن مسائل المركز. وتناقش اللجنة القرارات المتصلة بعملية الانتقال، وقابلية التوسع في مهام المركز، وعبء العمل الإضافي من البعثات الجديدة، والتغييرات في الولاية، من بين مسائل أخرى.
تشير إلى الفقرة 63 من قرارها 307/69، وتلاحظ الحاجة إلى إحراز مزيد من التقدم في وضع نموذج التمويل المرن لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، وتكرر طلبها بأن يضع الأمين العام نموذجي التمويل المرن لحساب دعم عمليات حفظ السلام وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في بريندزي، إيطاليا، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم معلومات عن ذلك في سياق تقريره الاستعراضي العام المقبل (الفقرة 66).	وضع المركز نموذجا منقحا لقابلية التوسع يركز على عنصر العمليات الأساسية لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر ضمن خطوط خدمات المركز التي تقدم خدمات ديناميكية للبعثات المستفيدة من خدمات المركز ضمن مجالات الخدمات الإدارية للموارد البشرية والشؤون المالية والسفر. ويراعي النموذج أيضا تحليل مكافئ الدوام الكامل القائم على الجهود الزمنية اللازمة لكل معاملة وحجم المعاملات السنوية، فضلا عن عدد الموظفين المأذون به للبعثات المستفيدة المتوقع في الفترة 2021/2020. ووُضع النموذج على أساس أن الملاك الوظيفي يساوي صفرا، ولا يزال قابلا للتوسع. واستُخدم النموذج لتحديد مستويات الملاك الوظيفي المقترحة للفترة 2021/2020.
تشير أيضا إلى الفقرة 47 من تقرير اللجنة الاستشارية وتطلب إلى الأمين العام كفالة أن تراعي جميع نماذج التمويل المرن جملة أمور منها عوامل عبء العمل وتحقيق مكاسب في الكفاءة (الفقرة 67).	نفس ما ورد أعلاه.
تشير إلى الموقف الجماعي المتخذ بالإجماع بأن وجود حالة واحدة مثبتة بأدلة من حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين أمر غير مقبول على الإطلاق، وتطلب إلى الأمين العام أن يتأكد من أن جميع عمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة تنفذ سياسة عدم التسامح مطلقا مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين فيما يتعلق بجميع الموظفين المدنيين والأفراد العسكريين وأفراد الشرطة (الفقرة 70؛ انظر أيضا الفقرات 71 و 76 ومن 79 إلى 82).	ستُدرَج الردود الواردة من جميع بعثات حفظ السلام، ومن المركز، بشأن المسائل التي أُثيرت في الفقرات 71 و 76 ومن 79 إلى 82 من قرار الجمعية العامة 286/70 في تقرير الأمين العام عن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

المقرر/الطلب إلى الأمين العام	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب
ترحب بعزم الأمين العام تنفيذ سياسة الأمم المتحدة المتمثلة في عدم التسامح مطلقا مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم في التقرير المقبل معلومات عن النتائج التي تحققت والتحديات التي صودفت (الفقرة 71).	ستُدرَج الردود الواردة من جميع بعثات حفظ السلام، ومن المركز، بشأن المسائل التي أُثيرت في الفقرات 71 و 76 ومن 79 إلى 82 من قرار الجمعية العامة 286/70 في تقرير الأمين العام عن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
تشدد على أهمية تدريب جميع الأفراد على منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، في إطار التدريب السابق للنشر في بعثة، وكذلك في إطار برامج التدريب والتوعية الخاصة بالبعثة، وتطلب إلى الأمين العام التعجيل بنشر برنامج التعلم الإلكتروني (الفقرة 81).	نفس ما ورد أعلاه.

تمويل مركز الخدمات الإقليمي التابع للأمم المتحدة في عنتيبي، أوغندا

(القرار 309/73)

المقررات والطلبات إلى الأمين العام	الإجراء المتخذ لتنفيذ المقررات والطلبات
تشير إلى دور مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وتلاحظ الانخفاض الحاد في عدد ساعات الطيران، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم مزيدا من المعلومات عن استخدام مركز المراقبة المتكاملة، بما في ذلك سبب ذلك الانخفاض، في سياق تقريره المقبل (الفقرة 5).	سوف تُقدَّم تفاصيل عن أدوار ومسؤوليات مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، بما في ذلك تحليل الانخفاض في عدد ساعات الطيران، من خلال التحليل الشامل الجاري لمركز العمليات الجوية الاستراتيجية، ومركز المراقبة المتكاملة، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.
تشدد على أهمية نظام المساءلة في الأمانة العامة، وتطلب إلى الأمين العام مواصلة تعزيز إدارة المخاطر والضوابط الداخلية في إدارة ميزانيات حفظ السلام، وأن يقدم تقريرا عن ذلك في سياق تقريره المقبل (الفقرة 7).	يستخدم المركز جميع الأدوات المتاحة، بما في ذلك الاتجاهات التاريخية، ومعدلات الشواغر، ونموذج القابلية للتوسع، وغير ذلك من الافتراضات المستندة إلى التوجيهات الاستراتيجية، وذلك حرصا على أن تكون التكاليف المقدرة المقترحة في وقت عرض الميزانية واقعيةً. وتدخل الهيئات التشريعية مزيدا من التحسين على المقترح لكفالة تمويل النواتج القابلة للتحقق دون غيرها خلال الفترة. وخلال التنفيذ، يتوخى المركز الحيطة لضمان اتساق استخدام الأموال المعتمدة مع مستوى الموارد ضمن كل بند من البنود المدرجة في الميزانية. ويتم إبلاغ الجمعية العامة، من خلال تقرير أداء الميزانية، بأي اختلافات عن الميزانية المعتمدة تنشأ أثناء تنفيذ الميزانيات.
تشدد أيضاً على أهمية الأداء العام للميزانية في عمليات حفظ السلام، وتطلب إلى الأمين العام أن يواصل تنفيذ توصيات هيئات الرقابة المعنية، وأن يقدم تقريرا عن ذلك في سياق تقارير الأداء (الفقرة 8).	أُدرجت المعلومات في تقرير أداء المركز للفترة 2019/2018.

باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

أداء الميزانية للفترة من 1 تموز/يوليه 2017 إلى 30 حزيران/يونيه 2018، والميزانية المقترحة للفترة من 1 تموز/ يوليه 2019 إلى 30 حزيران/يونيه 2020 لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا (A/73/755/Add.14)

الطلب	*الإجابة*
تلاحظ اللجنة الاستشارية النموذج المنقح لقابلية التوسع الذي وضعه مركز الخدمات الإقليمي، وهي على ثقة بأنه سيظل يخضع للبلورة والتطبيق على نحو متسق في الميزانيات المقترحة اللاحقة (الفقرة 13؛ انظر أيضا A/73/764، الفقرات من 31 إلى 43).	نقّح المركز نموذج قابلية التوسع خلال الفترة 2020/2019 وقام بالمزيد من بلورة النموذج الذي استُخدم في ضبط الاحتياجات من الموظفين للفترة 2021/2020.
اللجنة الاستشارية على ثقة بأن معلومات مستكملة عن المكاسب في الكفاءة ستدرج في التقرير المقبل للأمين العام (الفقرة 14؛ انظر أيضا A/72/789/Add.9، الفقرة 17).	يرجى الرجوع للفقرة 35 من هذا التقرير بشأن أوجه الكفاءة.
تلاحظ اللجنة الاستشارية أوجه الكفاءة المتوقعة، وهي على ثقة بأن معلومات مستكملة عن التدابير البيئية ستُقدَّم في التقرير المقبل للأمين العام (الفقرة 15؛ انظر أيضا A/73/764، الفقرات من 24 إلى 26).	أُدرجت المعلومات عن المكاسب في الكفاءة في هذا التقرير. وبغية مواءمة المساءلة والمسؤولية عموما عن البصمة البيئية لقاعدة الدعم في عنتيبي، يبلغ اعتبارا من الفترة 2019/2018 فصاعدا عن جميع البيانات المتعلقة بالقاعدة، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي، بوصفها موقعا داخل خطة العمل البيئية على نطاق بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتؤخذ في الاعتبار ضمن الدرجة الإجمالية للبعثة على السجل البيئي. وفيما يتعلق بالإجراءات المتصلة بالتقليل إلى أدنى حد من المخاطر والحد من البصمة البيئية للقاعدة، سيتم التشاور مع المركز، بوصفه المستأجر الأولي للقاعدة، وإشراكه في خطة عمل البعثة. وستُقدَّم أي استكمالات في تقرير الأمين العام حسب الاقتضاء.
تشير اللجنة الاستشارية إلى طلب الجمعية العامة الذي يرد باستمرار في قراراتها بشأن ميزانيات عمليات حفظ السلام بأن يكفل الأمين العام شغل الوظائف الشاغرة على وجه السرعة. وتكرر اللجنة الاستشارية أيضا الإعراب عما تراه من أن معدلات الشواغر المدرجة في الميزانية ينبغي أن تستند قدر الإمكان إلى معدلات الشواغر الفعلية. وفي الحالات التي تكون فيها المعدلات المقترح إدراجها في الميزانية مختلفة عن المعدلات الفعلية في وقت إعداد الميزانية، ينبغي أن يُقدّم في وثائق الميزانية ذات الصلة تبرير واضح للمعدلات المستخدمة. وتشدد اللجنة من جديد على ضرورة أن يُعاد النظر في استمرار الحاجة إلى الوظائف التي تظل شاغرة لمدة سنتين أو أكثر وأن يقترح إما استبقاؤها أو إلغاؤها في الميزانيات المقترحة المقبلة (الفقرة 22؛ انظر أيضا A/71/836، الفقرة 108؛ و A/70/742، الفقرة 45؛ و A/69/839، الفقرة 67؛ وقرار الجمعية العامة 264/66).	أجرى المركز استعراضاً داخلياً لملاكه من الموظفين حتى يتمكن من التخطيط والتنبؤ بفعالية لقوة العمل ومواءمة احتياجاته من الموظفين مع أهدافه، بما في ذلك تقليص عددهم في البعثات المستفيدة. وتم تحديد الوظائف الهامة ويجري شغلها في توقيت مناسب وبكفاءة. وتستفيد وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب أيضاً من قائمة المرشحين الموصى بهم من البعثات المنتهية وكذلك من العمليات التنافسية السابقة لإنشاء قوائم من المرشحين ممن سبق فرزهم الذين يمكن النظر في اختيارهم لوظائف أخرى من نفس المستوى وضمن نفس المجموعة الوظيفية وذلك بغية الحد من المسارات الزمنية للتوظيف في الوظائف الوطنية وضمان شغل الوظائف الشاغرة. وسيكفل مركز الخدمات الإقليمي الامتثال للتوصية.

جيم - مجلس مراجعي الحسابات

A/73/5 (Vol. II)

الطلب	*الإجابة*
يوصي المجلس بأن تقوم الإدارة بإجراء حصر للتوصيات المنبثقة عن استعراض الخدمات المشتركة، وترتيب أولويات التنفيذ، وتحديد المسائل الإضافية التي لم يتناولها الاستعراض من أجل مواصلة توحيد العمليات المتعلقة بالمعاملات وتبسيطها، وتوزيع المسؤوليات والموارد على النحو المناسب (الفقرة 439).	نفّذ المركز أغلب التوصيات المنبثقة عن استعراض الخدمات المشتركة، مع تقديم استكمالات فصلية من جانب جميع الأطراف المسؤولة بالمركز ورصدها من جانب رئيس المركز. وبحلول أيلول/سبتمبر 2019، كانت 79 توصية قد نُفِّذت أو قيد التنفيذ، مع تحديد 79 توصية إضافية بأنها لا تنطبق أو مكررة. ومن بين التوصيات البالغ عددها 231 توصية، أُنيطت 72 توصية بمقر الأمم المتحدة. ودعا عدد من هذه التوصيات إلى استكمالات على صعيد المنظومة، وهو ما يتطلب توافق للآراء على الصعيد التنظيمي (هناك نحو 45 توصية تطلب إجراء تغييرات على صعيد المنظومة). وتجري معالجة تلك التوصيات من خلال تغييرات نظامية أو تحسينات في العمليات خارج نطاق المركز أو اللجنة التوجيهية، مثل تغيير سير العمل في نظام أوموجا أو القدرة على الاطلاع على التغييرات في البيانات المصرفية.

المرفق الأول

التعاريف

ألف - المصطلحات المتعلقة بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية

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

- **إنشاء وظيفة:** يقترح إنشاءُ وظيفة جديدة عندما تكون هناك حاجة إلى موارد إضافية، ويتعذر نقل موارد من مكاتب أخرى أو إيجاد سبل أخرى لاستيعاب أنشطة محددة في حدود الموارد المتاحة.
- **إعادة ندب وظيفة:** يقترح أن يُسند إلى وظيفة معتمدة كان الغرض منها أداء مهمة معينة تنفيذُ أنشطة أخرى ذات أولوية صدر بها تكليف ولا علاقة لها بالمهمة الأصلية. وقد تنطوي إعادة ندب الوظيفة على تغيير المكان أو المكتب الذي تؤدى فيه، إلا أنه لا يُغير فئة الوظيفة أو رتبتها.
- **نقل وظيفة:** يقترح نقل وظيفة معتمدة لتغطية مهام مماثلة أو ذات صلة في مكتب آخر.
- **إعادة تصنيف وظيفة:** يقترح إعادة تصنيف وظيفة معتمدة (برفع رتبتها أو تخفيضها) عندما تتغير الواجبات والمسؤوليات المناطة بهذه الوظيفة تغيرا كبيرا.
- **إلغاء وظيفة:** يقترح إلغاء وظيفة معتمدة إذا انتفت الحاجة إليها لتنفيذ الأنشطة التي اعتُمدت من أجلها أو لتنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صدر بها تكليف داخل البعثة.
- **تحويل وظيفة:** هناك ثلاثة خيارات ممكنة لتحويل الوظائف، وهي كما يلي:
  - تحويل وظائف المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة: يقترح تحويل وظائف مؤقتة معتمدة تُموّل في إطار المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة إذا كانت المهام التي تؤدّى ذات طابع مستمر.
  - تحويل عقود فرادى المتعاقدين أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين: مع مراعاة الطابع المستمر لبعض المهام، وبما يتفق مع الفقرة 11 من الجزء الثامن من قرار الجمعية العامة 296/59، يقترح تحويل مهام فرادى المتعاقدين أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين.
  - تحويل وظائف موظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين: يُقترح تحويل وظائف معتمدة لموظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين.

باء - المصطلحات المتصلة بتحليل الفروق

يبيّن الفرع الثالث من هذا التقرير أكبر عامل يسهم بمفرده في حدوث كل فرق من الفروق في الموارد وفقا لخيارات قياسية محددة تندرج في الفئات القياسية الأربع التالية:

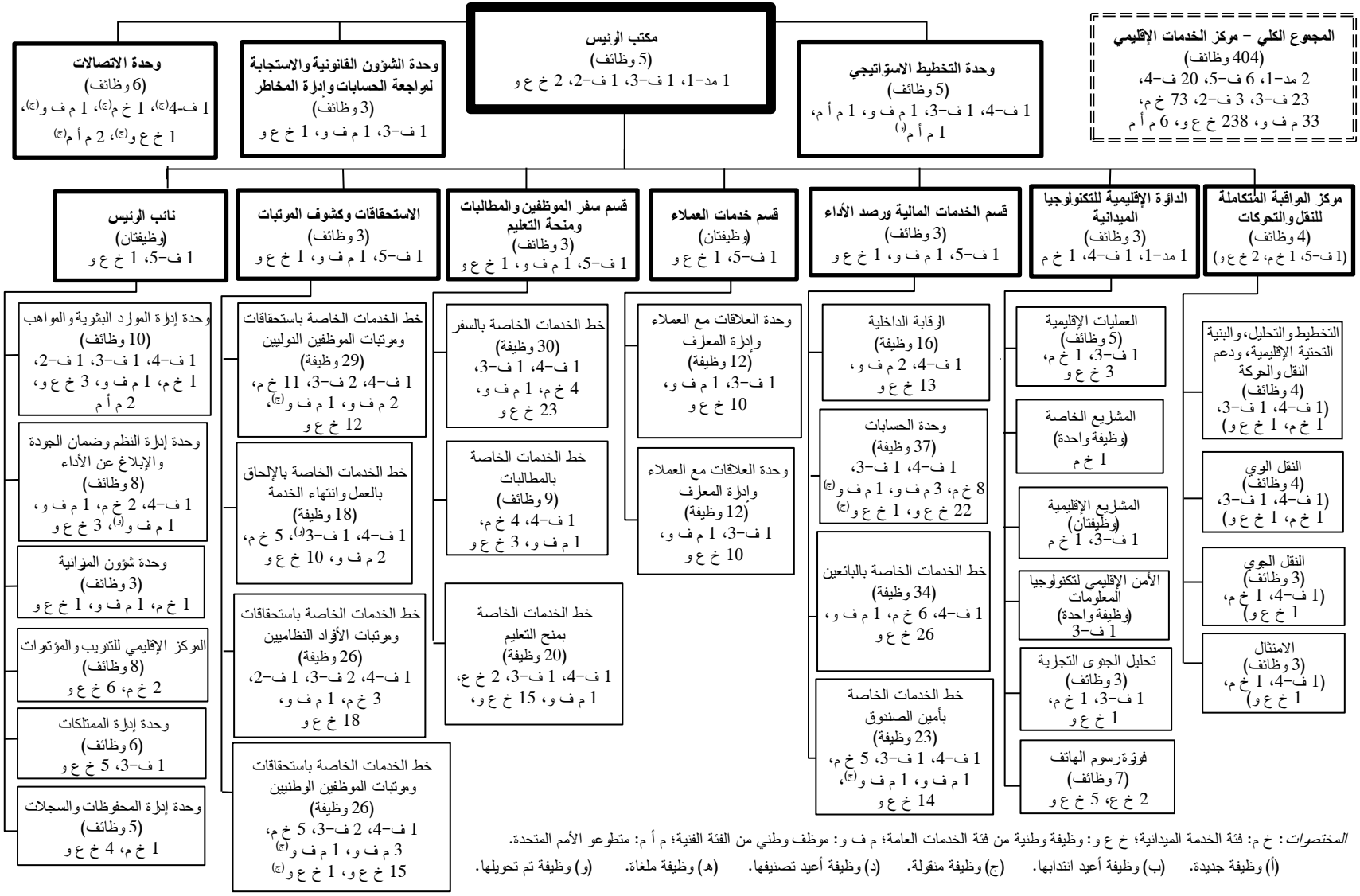
- **الولاية:** الفروق الناجمة عن تغيرات في حجم الولاية أو نطاقها، أو عن تغيرات في الإنجازات المتوقعة بموجب الولاية.

- **العوامل الخارجية:** الفروق التي تسببها أطراف أو ظروف خارجة عن نطاق سيطرة الأمم المتحدة.
- **بارامترات التكاليف:** الفروق المترتبة على أنظمة الأمم المتحدة وقواعدها وسياساتها.
- **الإدارة:** الفروق التي تتسبب فيها إجراءات تتخذها الإدارة لتحقيق النتائج المقررة بقدر أكبر من الفعالية (مثل إعادة ترتيب الأولويات أو إضافة نواتج معينة) أو بقدر أكبر من الكفاءة (مثل اتخاذ تدابير لتخفيض عدد الأفراد أو المدخلات التشغيلية مع الحفاظ في الوقت ذاته على مستوى النواتج نفسه) و/أو الفروق الناجمة عن مسائل تتصل بالأداء (مثل الفروق الناجمة عن وضع تقدير ناقص للتكاليف أو لكميات المدخلات اللازمة لتحقيق مستوى معين من النواتج، أو عن التأخر في استقدام الموظفين).

المرفق الثاني

مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي - أوغندا

الهيكل التنظيمي المقترح (2021/2020)



المختصرات: خ م: فئة الخدمة الميدانية؛ خ ع و: وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة؛ م ف و: موظف وطني من الفئة الفنية؛ م أ م: متطوعو الأمم المتحدة.

(أ) وظيفة جديدة. (ب) وظيفة أعيد انتدابها. (ج) وظيفة منقولة. (د) وظيفة أعيد تصنيفها. (هـ) وظيفة ملغاة. (و) وظيفة تم تحويلها.

المرفق الثالث

حجم المعاملات ومكافئ الدوام الكامل لكل خط من خطوط الخدمات مع مراعاة الطابع الديناميكي وغير الديناميكي للخدمات

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات 2019/2018	المضاعف	حجم المعاملات المتوقعة 2021/2020	المعدّل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	1	ديناميكي	باء	1 024	0,996	1 020	623,50	7,46
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	2	ديناميكي	باء	206	0,996	205	70,00	0,17
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	3	ديناميكي	باء	1 014	0,996	1 009	125,00	1,48
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	4	ديناميكي	باء	301	0,996	300	174,00	0,61
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	5	ديناميكي	باء	812	0,996	809	138,75	1,32
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	6	ديناميكي	باء	62	0,996	62	35,00	0,03
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	7	ديناميكي	باء	2 785	0,996	2 773	55,25	1,80
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	8	ديناميكي	باء	1 542	0,996	1 535	33,00	0,59
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	9	ديناميكي	باء	177	0,996	176	13,75	0,03
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	10	ديناميكي	باء	1 449	0,996	1 443	158,25	2,68
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	11	ديناميكي	باء	0	0,996	0	70,00	0,00
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	12	ديناميكي	باء	463	0,996	461	60,50	0,33
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	13	ديناميكي	باء	121	0,996	120	16,50	0,02
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	14	غير ديناميكي	خاء	52	1,000	52	620,00	0,38
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	15	ديناميكي	باء	507	0,996	505	25,00	0,15
الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	16	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1,00
المجموع الفرعي								**18,03**
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	1	ديناميكي	باء	0	0,996	0	40,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	2	ديناميكي	باء	2 605	0,996	2 594	35,00	1,06
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	3	ديناميكي	باء	281	0,996	280	42,00	0,14
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	4	ديناميكي	باء	3 048	0,996	3 035	31,50	1,12
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	5	ديناميكي	باء	409	0,996	407	66,00	0,32
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	6	ديناميكي	باء	125	0,996	124	24,00	0,04
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	7	ديناميكي	باء	16	0,996	16	15,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	8	ديناميكي	باء	136	0,996	135	42,00	0,07
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	9	ديناميكي	باء	927	0,996	923	73,00	0,79
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	10	ديناميكي	باء	906	0,996	902	32,50	0,34
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	11	ديناميكي	باء	22	0,996	22	10,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	12	ديناميكي	باء	2 469	0,996	2 458	10,00	0,29

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات 2019/2018	المضاعف	حجم المعاملات المتوقعة 2021/2020	المعدّل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	13	ديناميكي	باء	0	0,996	0	20,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	14	ديناميكي	باء	4	0,996	4	15,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	15	ديناميكي	باء	1 843	0,996	1 835	54,00	1,16
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	16	ديناميكي	باء	239	0,996	238	22,50	0,06
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	17	ديناميكي	باء	0	0,996	0	15,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	18	ديناميكي	باء	391	0,996	389	20,00	0,09
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	19	ديناميكي	باء	150	0,996	149	5,00	0,01
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	20	ديناميكي	باء	2 556	0,996	2 545	50,00	1,49
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	21	ديناميكي	باء	10 176	0,996	10 133	40,50	4,81
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	22	ديناميكي	باء	11 442	0,996	11 393	28,57	3,82
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	23	ديناميكي	باء	732	0,996	729	10,00	0,09
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	24	ديناميكي	باء	3 002	0,996	2 989	19,00	0,67
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	25	ديناميكي	باء	18	0,996	18	15,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	26	ديناميكي	باء	10	0,996	10	20,00	0,00
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	27	ديناميكي	باء	16 826	0,996	16 754	23,00	4,52
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	28	ديناميكي	باء	24 533	0,996	24 429	3,00	0,86
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	29	ديناميكي	باء	812	0,996	809	22,50	0,21
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	30	ديناميكي	باء	23	0,996	23	102,00	0,03
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	31	ديناميكي	باء	3 600	0,996	3 585	39,00	1,64
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	32	ديناميكي	هاء	228	1,176	268	1 197,86	3,77
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	33	ديناميكي	باء	320	0,996	319	25,00	0,09
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	34	ديناميكي	باء	210	0,996	209	25,00	0,06
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	35	ديناميكي	باء	812	0,996	809	55,00	0,52
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	36	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**29,08**
الموظفون الوطنيون	1	ديناميكي	جيم	17	0,857	15	35,00	0,01
الموظفون الوطنيون	2	ديناميكي	جيم	5 974	0,857	5 126	18,00	1,08
الموظفون الوطنيون	3	ديناميكي	جيم	601	0,857	516	42,00	0,25
الموظفون الوطنيون	4	ديناميكي	جيم	369	0,857	317	11,50	0,04
الموظفون الوطنيون	5	ديناميكي	جيم	7 817	0,857	6 707	21,00	1,65
الموظفون الوطنيون	6	ديناميكي	جيم	5 164	0,857	4 431	36,00	1,87
الموظفون الوطنيون	7	ديناميكي	جيم	46	0,857	39	25,00	0,01
الموظفون الوطنيون	8	ديناميكي	جيم	1 812	0,857	1 555	22,00	0,40

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات 2019/2018	المضاعف	حجم المعاملات المتوقعة 2021/2020	المعدّل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
الموظفون الوطنيون	9	ديناميكي	جيم	6	0,857	5	25,00	0,00
الموظفون الوطنيون	10	ديناميكي	جيم	362	0,857	311	18,00	0,07
الموظفون الوطنيون	11	ديناميكي	جيم	870	0,857	746	92,00	0,81
الموظفون الوطنيون	12	ديناميكي	جيم	866	0,857	743	40,00	0,35
الموظفون الوطنيون	13	ديناميكي	جيم	81	0,857	69	22,25	0,02
الموظفون الوطنيون	14	ديناميكي	جيم	4	0,857	3	21,50	0,00
الموظفون الوطنيون	15	ديناميكي	جيم	0	0,857	0	10,00	0,00
الموظفون الوطنيون	16	ديناميكي	جيم	0	0,857	0	5,00	0,00
الموظفون الوطنيون	17	ديناميكي	هاء	240	1,176	282	90,00	0,30
الموظفون الوطنيون	18	ديناميكي	جيم	2 428	0,857	2 083	16,00	0,39
الموظفون الوطنيون	19	ديناميكي	جيم	0	0,857	0	20,00	0,00
الموظفون الوطنيون	20	ديناميكي	جيم	72	0,857	62	20,00	0,01
الموظفون الوطنيون	21	ديناميكي	جيم	2	0,857	2	25,00	0,00
الموظفون الوطنيون	22	ديناميكي	جيم	30 675	0,857	26 318	10,00	3,09
الموظفون الوطنيون	23	ديناميكي	جيم	1 178	0,857	1 011	25,50	0,30
الموظفون الوطنيون	24	ديناميكي	جيم	3 159	0,857	2 710	21,50	0,68
الموظفون الوطنيون	25	ديناميكي	جيم	0	0,857	0	15,00	0,00
الموظفون الوطنيون	26	ديناميكي	جيم	870	0,857	746	27,00	0,24
الموظفون الوطنيون	27	ديناميكي	جيم	10	0,857	9	102,00	0,01
الموظفون الوطنيون	28	غير ديناميكي	خاء	24	1,000	24	30 772,50	8,66
الموظفون الوطنيون	29 (أ)	ديناميكي	جيم	244	0,857	209	30,00	0,07
الموظفون الوطنيون	29 (ب)	غير ديناميكي	خاء	362	1,000	362	150,00	0,64
الموظفون الوطنيون	30	ديناميكي	جيم	18 948	0,857	16 257	2,75	0,52
الموظفون الوطنيون	31	ديناميكي	جيم	240	0,857	206	45,00	0,11
الموظفون الوطنيون	32	ديناميكي	جيم	842	0,857	722	294,00	2,49
الموظفون الوطنيون	33	ديناميكي	جيم	144	0,857	124	552,00	0,80
الموظفون الوطنيون	34	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1	10 800,00	0,13
الموظفون الوطنيون	35	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**26,01**
الأفراد النظاميون	1	ديناميكي	دال	4 442	0,904	4 226	60,00	2,97
الأفراد النظاميون	2	ديناميكي	دال	11 246	0,904	10 700	22,50	2,82
الأفراد النظاميون	3 (أ)	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	10,00	0,00
الأفراد النظاميون	3 (ب)	ديناميكي	دال	6 857	0,904	6 524	3,00	0,23

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات 2019/2018	المضاعف	حجم المعاملات المتوقعة 2021/2020	المعدّل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
الأفراد النظاميون	4	ديناميكي	دال	6 422	0,904	6 110	45,00	3,22
الأفراد النظاميون	5	ديناميكي	دال	6 543	0,904	6 225	1,50	0,11
الأفراد النظاميون	6	غير ديناميكي	خاء	24	1,000	24	17 886,50	5,03
الأفراد النظاميون	7 (أ)	ديناميكي	دال	16 045	0,904	15 265	30,00	5,37
الأفراد النظاميون	7 (ب)	غير ديناميكي	خاء	250	1,000	250	150,00	0,44
الأفراد النظاميون	8	ديناميكي	دال	2 871	0,904	2 732	30,00	0,96
الأفراد النظاميون	9	ديناميكي	دال	3 810	0,904	3 624	60,00	2,55
الأفراد النظاميون	10	ديناميكي	دال	1 646	0,904	1 566	60,00	1,10
الأفراد النظاميون	11	غير ديناميكي	خاء	0,5	1,000	0,5		0,5
الأفراد النظاميون	12	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**26,32**
السفر	1	ديناميكي	ألف	5 275	0,909	4 888	87,50	5,02
السفر	2	ديناميكي	باء	10 524	0,996	10 479	54,50	6,70
السفر	3	ديناميكي	دال	6 543	0,904	6 225	22,92	1,67
السفر	4	ديناميكي	دال	6 543	0,904	6 225	30,90	2,26
السفر	5	ديناميكي	دال	13 086	0,904	12 450	27,50	4,02
السفر	6	ديناميكي	دال	6 543	0,904	6 225	34,50	2,52
السفر	7	ديناميكي	دال	6 543	0,904	6 225	29,00	2,12
السفر	8	ديناميكي	دال	13 086	0,904	12 450	10,00	1,46
السفر	9	غير ديناميكي	خاء	3	1,000	3		3
السفر	10	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**29,76**
المطالبات	1	ديناميكي	باء	3 912	0,996	3 895	12,00	0,55
المطالبات	2	ديناميكي	ألف	4 714	0,909	4 369	21,00	1,08
المطالبات	3	ديناميكي	ألف	18 976	0,909	17 585	17,00	3,51
المطالبات	4	ديناميكي	دال	3 036	0,904	2 888	40,00	1,36
المطالبات	5	ديناميكي	دال	225	0,904	214	17,00	0,04
المطالبات	6	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المطالبات	7	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**8,53**
منحة التعليم	1	ديناميكي	باء	8 198	0,996	8 163	199,29	19,08
منحة التعليم	2	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**20,08**

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات 2019/2018	المضاعف	حجم المعاملات المتوقعة 2021/2020	المعدّل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
أمين الصندوق	1 (أ)	غير ديناميكي	خاء	19 000	1,000	19 000	15,00	3,34
أمين الصندوق	1 (ب)	ديناميكي	ألف	95 449	0,909	88 454	1,20	1,24
أمين الصندوق	1 (ج)	ديناميكي	ألف	286 683	0,909	265 673	1,60	4,99
أمين الصندوق	2 (أ)	غير ديناميكي	خاء	5500	1,000	5 500	45,00	2,90
أمين الصندوق	2 (ب)	ديناميكي	ألف	15 649	0,909	14 502	30,00	5,10
أمين الصندوق	3	ديناميكي	ألف	360	0,909	334	55,00	0,22
أمين الصندوق	4	غير ديناميكي	خاء	24	1,000	24	515,00	0,14
أمين الصندوق	5	غير ديناميكي	خاء	24	1,000	24	805,00	0,23
أمين الصندوق	6 (أ)	غير ديناميكي	خاء	250	1,000	250	50,00	0,15
أمين الصندوق	6 (ب)	ديناميكي	ألف	21 687	0,909	20 098	1,00	0,24
أمين الصندوق	7 (أ)	غير ديناميكي	خاء	250	1,000	250	150,00	0,44
أمين الصندوق	7 (ب)	ديناميكي	ألف	14 861	0,909	13 772	13,25	2,14
أمين الصندوق	7 (ج)	ديناميكي	ألف	16 561	0,909	15 347	5,00	0,90
أمين الصندوق	8	ديناميكي	ألف	1 292	0,909	1 197	7,50	0,11
أمين الصندوق	9	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1	10,00	0,00
أمين الصندوق	10	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1	25,00	0,00
أمين الصندوق	11	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1	65,00	0,00
أمين الصندوق	12	غير ديناميكي	خاء	250	1,000	250	120,00	0,35
أمين الصندوق	13	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**23,49**
البائعون	1	ديناميكي	ألف	38 473	0,86	33 196	43	19,36
البائعون	2	ديناميكي	ألف	9 618	0,86	8 299	41	4,71
البائعون	3 (أ)	ديناميكي	ألف	12 061	0,86	10 407	24	3,44
البائعون	3 (ب)	ديناميكي	ألف	402	0,86	347	24	0,11
البائعون	4	ديناميكي	دال	5 534	0,87	4 821	46	3,05
البائعون	5	ديناميكي	ألف	9 600	0,86	8 283	7	0,77
البائعون	6	ديناميكي	ألف	38 400	0,86	33 133	7	2,98
البائعون	7	غير ديناميكي	خاء	1	1,00	1		1,00
المجموع الفرعي								**33,87**
الرقابة الداخلية	1	ديناميكي	ألف	1 976	0,909	1 831	451,48	9,70
الرقابة الداخلية	2	ديناميكي	ألف	456	0,909	423	212,60	1,05
الرقابة الداخلية	3	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	810,00	0,11
الرقابة الداخلية	4	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	570,00	0,08

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات 2019/2018	المضاعف	حجم المعاملات المتوقعة 2021/2020	المعدّل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
الرقابة الداخلية	5	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	930,00	0,13
الرقابة الداخلية	6	غير ديناميكي	خاء	4	1,000	4	900,00	0,04
الرقابة الداخلية	7	غير ديناميكي	خاء	72	1,000	72	2 931,75	2,48
الرقابة الداخلية	8	غير ديناميكي	خاء	228	1,000	228	126,32	0,34
الرقابة الداخلية	9	غير ديناميكي	خاء	228	1,000	228	126,32	0,34
الرقابة الداخلية	10	غير ديناميكي	خاء	228	1,000	228	126,32	0,34
الرقابة الداخلية	11	غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
الرقابة الداخلية	12	ديناميكي	ألف	1 976	0,909	1 831	451,48	9,70
المجموع الفرعي								**15,61**
الحسابات	1	ديناميكي	واو	18	1,200	22	9 670,29	2,45
الحسابات	2	ديناميكي	واو	252	1,200	302	245,40	0,87
الحسابات	3	ديناميكي	واو	252	1,200	302	900,00	3,19
الحسابات	4	ديناميكي	زاي	910	1,000	910	77,50	0,83
الحسابات	5	ديناميكي	زاي	410	1,000	410	20,00	0,10
الحسابات	6	ديناميكي	زاي	109	1,000	109	454,00	0,58
الحسابات	7	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	2 295,00	0,32
الحسابات	8	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	2 075,00	0,29
الحسابات	9	غير ديناميكي	خاء	102	1,000	102	30,00	0,04
الحسابات	10	ديناميكي	هاء	5 250	1,176	6 176	330,00	23,91
الحسابات	11	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	287,00	0,04
الحسابات	12	غير ديناميكي	خاء	2	1,000	2	360,00	0,01
الحسابات	13	ديناميكي	هاء	432	1,176	508	348,76	2,08
الحسابات	14	ديناميكي	زاي	96	1,000	96	60,00	0,07
الحسابات	15	غير ديناميكي	خاء	12	1,000	12	5 615,00	0,79
الحسابات	16	ديناميكي	هاء	216	1,176	254	150,00	0,45
		غير ديناميكي	خاء	1	1,000	1		1
المجموع الفرعي								**37,01**
المجموع								**267,79**