

Distr.: General
28 April 2020
Arabic
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون
البندين 141 و 142 من القائمة الأولية*
الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021
تخطيط البرامج

الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021

الجزء الثامن
خدمات الدعم المشتركة

الباب 29 جيم
مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

البرنامج 25
خدمات الإدارة والدعم

[.A/75/50](#) *



الرجاء إعادة استعمال الورق

280520 290420 20-06174 (A)



المحتويات

الصفحة

3	تصدير
5	ألف - الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2021 والأداء البرنامجي لعام 2019**
24	باء - الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف لعام 2021***
	المرفقات
36	الأول - الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2021
37	الثاني - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن الهيئات الرقابية

** تمسحيا مع الفقرة 11 من القرار 266/72 ألف، يُقدّم الجزء الذي يتكون من الخطة البرنامجية والمعلومات المتعلقة بأداء البرامج عن طريق لجنة البرنامج والتنسيق إلى الجمعية العامة كي تنظر فيه.

*** تمسحيا مع الفقرة 11 من القرار 266/72 ألف، يُقدّم الجزء الذي يتكون من الاحتياجات من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف عن طريق اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية إلى الجمعية العامة كي تنظر فيه.

تصدير

أفضت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة، منذ إقرارها في عام 2015، إلى إعادة تشكيل القدرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة بما هيأ قدرات متجددة لتكون عاملاً تمكينياً حاسماً في تنفيذ الولايات عالمياً. وتبني الاستراتيجية على الحاجة إلى الامتياز في التشغيل وإلى الابتكار التكنولوجي ضمن إطارٍ من الضوابط يدعم المرونة التشغيلية بتوفير الآليات اللازمة لضمان التقيد بالمعايير وكفالة المساءلة.

وتمّ في عام 2019، عقب القرارات التي اتخذتها الجمعية العامة بشأن مقترحات الأمين العام للإصلاح الإداري، إنشاء مكتب منفرد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال دمج مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السابق بإدارة الشؤون الإدارية مع شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الدعم الميداني.

ويدمج هذين العنصرين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحقق تعزيز كبير لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. والعمل بنهج موحد إزاء عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة أفضى إلى اتباع نهج منسق في تنفيذ المبادرات التي تمس المؤسسة بكاملها. وهذا النهج يُتيح فرص إرساء خدمات في الوقت الراهن وفي المستقبل تُمكن الأمانة العامة والدول الأعضاء من أداء عملها الأساسي ومن التواصل بفعالية، وذلك بتحديث الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى تدعم إرساء أساليب عمل جديدة وأكثر مرونة في بيئة مأمونة وموجّهة.

وبفعل الإطلاق في حينه في عام 2019 لفضاء "يونايث" للعمل (Unite Workspace)، المنظمة آخذة في تغيير أساليبها في العمل والتواصل. وأطلقت أدوات للتعاون في العمل في جميع عناصر الأمانة العامة، فقد زُود أكثر من 56 000 مستعمل بأدوات حديثة وبديهية الاستعمال ليبتادلوا المعلومات، ويعقدوا الاجتماعات، ويتعاونوا في العمل على المشاريع والمبادرات، ويبثوا الفعاليات الحية بغض النظر عن مكان تواجدهم. وأطلق فضاء "يونايث" للعمل في 27 إدارة في مقر الأمم المتحدة، وفي جميع عمليات السلام. وأُطلق كذلك مركز شامل للتعليم عبر الإنترنت لدعم تدريب المستعملين النهائيين على استخدام أدوات التعاون.

وأقام المكتب شراكات مع كيانات من مختلف عناصر الأمانة العامة لإطلاق برامجيات مبتكرة. فعلى سبيل المثال، أُطلقت تطبيقات جديدة لدعم الجهود المبذولة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتتيح هذه التطبيقات منصة إلكترونية مأمونة لجمع وتحليل ما تقدمه كيانات الأمم المتحدة المشاركة في المبادرة من تقارير عن الادعاءات بارتكاب أعمال استغلال وانتهاك جنسيين. وأُطلقت أيضاً أدوات لتيسير استعمال بوابة الوظائف في الأمم المتحدة ونظام إنسيبرا، حيث أصبح متوفراً لذوي الإعاقة سبل تتيح لهم كامل القدرة على الاطلاع على فرص العمل في الأمم المتحدة، وعلى الموقع الشبكي لشعبة المشتريات بإدارة الدعم العمليتي الذي يقدم معلومات عن المتاح من فرص أعمال وعطاءات وغيرها من الإحصاءات المتصلة بالمشتريات.

وفي عام 2019، واجهت الأمم المتحدة عدداً غير مسبق من الهجمات الإلكترونية. ونجح المكتب في كبح 1,8 بليون رسالة بريد إلكتروني خبيثة. ومنعت نظم متقدمة لتحليل البرامجيات الخبيثة أكثر من 20 000 هجمة شديدة البراعة. ومنع أكثر من 40 مليون اتصال شبكي خبيث. وفي عام 2019، كشف المكتب أيضاً أن أكثر من 200 حساب من حسابات البريد الإلكتروني تعرضت للاختراق وأسيء فعلياً استخدامها، ونجح في استعادة السيطرة عليها. ويواصل المكتب تعزيز الأمن السيبراني باعتباره من الأولويات الرئيسية. ورغم الجهود الجبارة المبذولة، يظل الأمن مسألة هامة ينبغي الانكباب عليها لتفادي اختراق المزيد من النظم في ظل تزايد التهديدات وبراعة الهجمات الإلكترونية.

ويواصل المكتب بذل الجهود لتحويل الأمم المتحدة إلى منظمة قائمة على البيانات يُسترشد فيها بالمعلومات والبيانات في اتخاذ القرارات فيما يتصل بجميع ولايات الأمم المتحدة، مع التركيز بشدة على دعم مجالات السلام والأمن والتنمية وتحقيق الدول الأعضاء أهداف التنمية المستدامة. وخلال عام 2019، زوّد المكتب عدداً من الإدارات بلوحات متابعة مؤسسية، مثل إدارة عمليات السلام التي زودها بلوحات لمتابعة التزامات مبادرة العمل من أجل حفظ السلام والتقدم المحرز فيها، وإدارة الاستراتيجية والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال التي زودها بلوحات لتحليل وثائق الميزانية البرنامجية واتساقها مع أهداف التنمية المستدامة وغيرها من العوامل. ودعماً لمساعي تقييم انبعاثات الكربون الناجمة عن

السفر، أنشأ المكتب لوحة متابعة لانبعاثات الكربون الناجمة عن السفر، بالتعاون مع مكاتب من إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي. ووسّع المكتب نطاق تنفيذ استراتيجية الأعمال التحليلية الذاتية، وزاد من اعتماد أدوات تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال المتاحة لجميع المستعملين النهائيين في الأمانة العامة. ومكّنت كيانات الأمانة العامة من إعداد أدوات تحليلية خاصة بها، مما زاد عدد المستعملين على نطاق الأمم المتحدة من 2 935 مستعملاً إلى 5 700 مستعمل، بينما زاد عدد التقارير ولوحات المتابعة المعدة محلياً من 5 870 إلى 10 046 بحلول نهاية السنة. وفي وقت إعداد التقرير، كان قد تم تدريب 1 249 موظفاً في 10 مواقع متفرقة من العالم. ونظّم المكتب واستضاف الندوة الأولى للبيانات في مقر الأمم المتحدة التي شارك فيها أكثر من 370 فرداً مسجلاً وحظيت بأكثر من 1 300 مشاهدة على قناة الأمم المتحدة التلفزيونية عبر الإنترنت. وجرب المكتب نموذجاً لتوفير البيانات وتوزيعها على نطاق المنظمة الهدف منه تعزيز تبادل البيانات فيما بين الكيانات بطريقة موجهة وأمنة.

ويواصل المكتب تسخير التكنولوجيات الرائدة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتشغيل الآلي وتقنية الحسابات الموزعة. والعمل بالنظم التكنولوجية الموجودة وتعميمها يستمر في معالجة بعض التحديات ذات الأولوية التي تُواجه في عملياتنا الميدانية في مجال تحسين الإلمام بالأحوال، ويتم ذلك باستخدام القدرات الجغرافية المكانية والطائرات المصغرة الموجهة عن بعد والتكنولوجيات الحمائية حتى يتسنى تغيير وتحديث هيكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة ومواجهة التحديات والمتطلبات الراهنة والمستجدة.

والأزمة الصحية العالمية الناجمة عن تفشي مرض فيروس كورونا المستجد في عام 2019 (كوفيد-19) أبرزت إبرازاً كبيراً الأهمية الحاسمة لإنشاء شبكة ونظم وتطبيقات عالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكون مرنة وأمنة لتمكين الأمم المتحدة من الوفاء بولاياتها عالمياً. فقدرة الأمم المتحدة والهيئات الحكومية الدولية على مواصلة عملها في فترات العمل عن بعد تتوقف بشدة على ذلك. ومن بالغ الأهمية أن تستمر الجمعية العامة في دعم توفير التمويل المستدام لقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولمهام الدعم المتواصلة.

(توقيع) باتريك كاري

الأمين العام المساعد بالنيابة

مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ألف - الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2021 والأداء البرنامجي لعام 2019

التوجه العام

الولايات والمعلومات الأساسية

29 جيم-1 يتولى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولية تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة. ويستمدُّ المكتب ولايته من الأولويات المحددة في قراري الجمعية العامة 262/63 و 266/72 باء.

الاستراتيجية والعوامل الخارجية لعام 2021

29 جيم-2 في عام 2021، سيعزز المكتب إطار سياسات إدارة المعلومات والبيانات على نطاق الأمانة العامة للأمم المتحدة. وبالإضافة إلى تقديم خدمات التوجيه والاستشارة، سيوسع المكتب نطاق تنفيذ هذا الإطار عن طريق الكشف عن الثغرات في السياسات والمبادئ التوجيهية ومعالجتها، وزيادة الإلمام بالبيانات. واستخدام التكنولوجيات المبتكرة المستجدة سيدعمُ تنفيذ ولايات الأمم المتحدة وسيجعلُ وتيرته من خلال استخلاص قيمة ورؤى من البيانات والمعلومات. وفي هذا السياق، سيدعم المكتب تنفيذ الاستراتيجية المتعلقة بالبيانات عن طريق تسخير التكنولوجيات الحديثة لتيسير الاطلاع على البيانات على نطاق الأمانة العامة، مما يفضي بالمنظمة إلى اتخاذ قرارات أكثر استناداً إلى المعرفة والبيانات.

29 جيم-3 ويدعم المكتب تنفيذ الولايات ويُسره. وفي هذا الصدد، سخر المكتب التكنولوجيات المستجدة لإرساء برامج استراتيجية وبيئات تمكينية بالشراكة مع كيانات الأمم المتحدة المعنية. فقد سخرت تكنولوجيات رائدة، مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتقنية الحسابات الموزعة، لإعداد عناصر أساسية يُستند لها في وضع أدوات ونظم ميدانية غير مركزية في المستقبل، دعماً لعمل المنظمة الأساسي. وسيواصل المكتب التوعية بالتقنيات الابتكارية وتعزيز تبادل الأفكار من أجل تسخير كامل إمكانات التكنولوجيات الجديدة لتحسين أساليب عمل المنظمة. والتمكّن في عام 2021 من تطوير تقنية محادثة بالذكاء الاصطناعي مزودة بقدرات مؤسسية كاملة سيُساعد في التعامل مع بعض التحديات المواجهة في مجالي تيسير الوصول وتعدد اللغات، وسيدعمُ ذلك الأمانة العامة في الوقت نفسه في تبني التكنولوجيات الجديدة باعتبارها عنصراً أساسياً في ما ستُصبح عليه كيفية العمل في المستقبل.

29 جيم-4 ومن أجل تشجيع التعاون وتعزيزه داخل الأمانة العامة ومع منظومة الأمم المتحدة ككل، ودعم سبل التعامل مع تزايد كمّ البيانات المولّدة وارتفاع تكلفة اقتناء المعدات واستبدالها وتحديثها في مراكز البيانات، سيواصل المكتب نشر أدوات التعاون والخدمة الذاتية لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال والتوسع في نظام الحوسبة السحابية المختلط المركزي، على النحو المحدد في استراتيجية الأمانة العامة للحوسبة السحابية. وسيواصل المكتب أيضاً تعزيز مكتب خدمات المؤسسة.

29 جيم-5 وفي عام 2019، واصل المكتب وضع وتعميم نظم لدعم الولايات البرنامجية للمنظمة عن طريق الموامة والأتمتة، في مختلف مراكز العمل، لإجراءات إنهاء خدمة الموظفين وطلبات التنقل، عن طريق موامة إجراءات إنهاء الخدمة مع القوائم المرجعية العالمية، والتمكين من الإبلاغ عن مؤشرات الأداء الرئيسية على نحو متجانس. وأطلق المكتب بوابة إجراءات تفويض السلطة دعماً للإطار المنقح للأمين العام لتفويض السلطة الذي يركز على الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات. وسُجل أكثر من 400 إجراء لتفويض السلطة في هذه البوابة.

29 جيم-6 وفي عام 2021، سيواصل المكتب الانتقال من العمل بالتطبيقات القديمة إلى حلول مركزية مشتركة تمثل للمبادئ التوجيهية للمتطلبات الأمنية والهيكلية المؤسسية. فعلى سبيل المثال، سترحل عمليات إدارة الهوية إلى نظم الحوسبة السحابية من أجل التخفيف من ثقل مركز الأمانة العامة للبيانات والاستفادة في الوقت نفسه من الخدمات السحابية.

29 جيم-7 وسيستمر التعاون مع بعثات حفظ السلام في مجالي الإبلاغ عن المعدات المملوكة للوحدات وقوام القوات. وسيواصل المكتب دعم ركيزة التنمية من برنامج الأمين العام الإصلاحية عن طريق تزويد الإدارات والمكاتب الفنية بنظم لتكنولوجيا المعلومات تُيسر تنفيذ الولايات.

29 جيم-8 وبالإضافة إلى ذلك، يعمل المكتب مع الإدارات على تطوير تطبيقات لتلبية الاحتياجات الفنية الخاصة بها. ومن المجالات البالغة الأهمية التي يتم العمل عليها، على سبيل المثال، سلامة الموظفين وأمنهم، ولا سيما أولئك الذين يعملون في العمليات الميدانية على تنفيذ ولايات تقديم المساعدة الإنسانية إلى المحتاجين وحفظ السلام والأمن الدوليين. وسيدعم المكتب نشر التطبيق الإلكتروني للأجهزة المحمولة لنشر التحذيرات بشأن السفر الذي يتيح إرسال معلومات حسب المواقع لعدد يقدر بنحو 40 000 من موظفي الأمم المتحدة، مما يجعلهم مطمئنين إلى أنهم يستطيعون التعويل وهم يؤدون عملهم على تلقي تحذيرات ومعلومات آنية بشأن المخاطر والتهديدات.

29 جيم-9 وفيما يتعلق بالعوامل الخارجية، تستند الخطة الشاملة لعام 2021 إلى افتراضات التخطيط التالية:

(أ) رصد التمويل الكافي والمستدام لتغطية الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم تنفيذ الأمانة العامة للأمم المتحدة لولاياتها على الصعيد العالمي. والحاجة إلى تغيير أساليب العمل بسبب نقشي مرض فيروس كورونا المستجد في عام 2019 (كوفيد-19) أبرزت بجلاء الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها عنصراً مساعداً في دعم عمليات المنظمة عالمياً؛

(ب) عدم تزايد التكاليف الرئيسية للتعاقد مع الباعة بمعدل يفوق معدل التضخم القياسي.

29 جيم-10 ويراعي المكتب المنظور الجنساني في أنشطته التشغيلية ومنجزاته ونتائجه، حسب الاقتضاء. ففي إطار البرنامج الفرعي 1، على سبيل المثال، ستزود لوحات المتابعة الإدارية التي سيضعها المكتب كبار المديرين في الأمانة العامة بمعلومات حسنة التوقيت عن التكافؤ بين الجنسين في إدارتهم/مكتبهم لتمكينهم من اتخاذ قرارات أكثر استنارة عند تعيين الموظفين. وقد عمل المكتب مع هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) من أجل تحسين أنشطته للاتصال في مجال التوظيف للمساعدة في معالجة انعدام التوازن بين الجنسين في عملية تقديم طلبات التوظيف.

الولايات التشريعية

29 جيم-11 ترد في القائمة الواردة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج.

قرارات الجمعية العامة

المواضيع الخاصة المتصلة بالميزانية البرنامجية لفترة السنتين 2016-2017: حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة	272/71 باء، الفرع الثالث	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخطيط موارد المؤسسة والأمن واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال	262/63
المواضيع الخاصة المتصلة بالميزانية البرنامجية لفترة السنتين 2018-2019: حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة	262/72 جيم، الفرع الأول	المسائل المتصلة بالميزانية البرنامجية لفترة السنتين 2014-2015: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة	262/69، الفرع الثاني
تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة	266/72 باء	المواضيع الخاصة المتصلة بالميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين 2016-2017: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة	248/70 ألف، الفرع الخامس

المنجزات المستهدفة

29 جيم-12 يعرض الجدول 29 جيم-1 جميع المنجزات المستهدفة الشاملة للفترة 2019-2021، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

المنجزات المستهدفة الشاملة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية	المقرر الفعلي لعام 2019	المقرر لعام 2020	المقرر لعام 2021
ألف - تيسير عمل الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء			
وثائق الهيئات التداولية (عدد الوثائق)	1	1	1
1 - تقرير الأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1	1	1
تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات (عدد الاجتماعات التي مدة كل منها ثلاث ساعات)	3	3	3
2 - اجتماعات اللجنة الخامسة	1	1	1
3 - اجتماعات لجنة البرنامج والتنسيق	1	1	1
4 - اجتماعات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية	1	1	1

أنشطة التقييم

29 جيم-13 استُرشد في الخطة البرنامجية لعام 2021 بالتقييمين الذاتيين التاليين اللذان أنجزا في عام 2019:

(أ) استعراض أدوات التعاون المؤسسية المستخدمة حالياً والبيئة التكنولوجية المستقبلية؛

(ب) استعراض التطبيقات وتحديد تلك التي يمكن نقلها إلى الاستضافة السحابية، مما يقلل من استضافة التطبيقات في الموقع.

29 جيم-14 وروعت في وضع الخطة البرنامجية لعام 2021 نتائج التقييمات المشار إليها أعلاه، على النحو التالي:

(أ) توفر أدوات تعاون متعددة في الأمانة العامة تستعين بتكنولوجيات مختلفة. وسيعمل المكتب مع الإدارات والمكاتب

بشأن التوجه نحو العمل بمجموعة من أدوات التعاون على الإنترنت؛

(ب) توصل المكتب إلى أن التطبيقات المؤسسية التي تستخدم منصة إدارة العلاقة مع العملاء، ومنصة Unite ID التي

تسمح لحوالي 200 تطبيق بإنجاز إجراءات التحقق من الهوية، هي تطبيقات من المناسب ترحيلها لتُستضاف سحابياً.

وستبدأ أعمال التحضير لترحيل منصة إدارة العلاقة مع العملاء ومنصة Unite ID في عام 2020، وسيينتهي

الترحيل في عام 2021.

29 جيم-15 ومن المقرر أن يُقيم في عام 2021 تنفيذ استراتيجية الأمانة العامة للحوسبة السحابية.

برنامج العمل

البرنامج الفرعي 1

الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي

الهدف

29 جيم-16 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو صون وتعزيز فضاء رقمي مبتكر ومأمون وموحد للأمم المتحدة بصوته

إطار معياري مُساعد.

الاستراتيجية

29 جيم-17 للمساهمة في صون وتعزيز فضاء عمل رقمي مبتكر في الأمم المتحدة، سيدعم البرنامج الفرعي العمل الأساسي للأمم المتحدة والدول الأعضاء فيها باستخدام تكنولوجيات مبتكرة مستجدة من أجل توفير حلول استراتيجية وبيئات مساعدة، بالشراكة مع كيانات الأمم المتحدة المعنية. وسيحقق ذلك باستخدام تكنولوجيات رائدة، مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية وتقنية الحسابات الموزعة، في إنجاز أنشطة واقعية تدخل في إطار مجالات العمل الموضوعية. واستخدام التكنولوجيا لدعم العمل الأساسي للأمم المتحدة أمرٌ أرساه قرار الجمعية العامة 262/69، بينما يشكل الابتكار التكنولوجي ركيزة من ركائز استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة. ومن المتوقع أن يؤدي هذا العمل إلى زيادة الوعي بالتقنيات الابتكارية وبالتكنولوجيات الجديدة، وتعزيز تبادل الأفكار، وزيادة القدرات، وتعزيز قدرة المؤسسات على إنجاز ولاياتها. وتبادل الأفكار يفضي إلى الاطلاع على الممارسات الجيدة داخل الأمم المتحدة، والحد من الازدواجية، وإلى تطبيق النتائج الإيجابية على نطاق أوسع. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات وضع أدوات تأسيسية للتكنولوجيات المستجدة، وإرساء منصةٍ للمشاركة الخارجية من أجل المشاريع الابتكارية ومنصةٍ داخلية لدعم الابتكار في الأمانة العامة، وإتاحة قدرات تُسخر القدرة التكنولوجية للبرنامج الفرعي من أجل تقديم حلول تدعم عمل المنظمة.

29 جيم-18 ولللمساهمة في صون وتعزيز فضاء رقمي مأمون للأمم المتحدة، ونظراً لتزايد التهديدات للأمن السيبراني وشدة احتمال التعرض لها، سيدعم البرنامج الفرعي كيانات الأمم المتحدة في الحد من مستوى الخطر على صورة الأمم المتحدة ومواردها وبياناتها وعملياتها وسلامتها وأمن موظفيها وأصولها. وسيرعى البرنامج الفرعي حملات لأمن المعلومات، وسيدعم التدابير الأمنية وينفذها، وسيعزز القدرات الاستباقية للتعامل مع التهديدات، وسيشجع على استخدام الخصائص الأمنية المتقدمة. وبموازاة ذلك، سيدعم برنامج القبعات الزرق للشؤون الرقمية كيانات الأمانة العامة لكفالة ألا تعرقل المخاطر المحدقة بأمن المعلومات الجهود المبذولة لتنفيذ ولايات الأمم المتحدة وألا تؤثر سلباً على تقديم الدعم إلى الدول الأعضاء. ومن المتوقع أن يؤدي هذا العمل إلى تحسّن وعي المستعملين النهائيين وتعزّز قدرة المنظمة على مجابهة التهديدات الراهنة والمقبلة، بما يفضي في نهاية المطاف إلى زيادة حماية موارد الأمم المتحدة وبياناتها. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات تعزّز أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة نتيجة تزايد قدرات الرصد والاستجابة عن طريق عدة مبادرات منها برنامج لتقييم الأمن السيبراني منجز في عدة بعثات ميدانية.

29 جيم-19 ولللمساهمة في صون وتعزيز فضاء رقمي موحد للأمم المتحدة يصوئه إطار معياري مُساعد، سيساعد البرنامج الفرعي في تيسير الوصول إلى البيانات على نطاق المنظمة عن طريق تسخير التكنولوجيات الحديثة، وسيُعزز الإلمام بالبيانات من خلال المشاركة في قيادة تنفيذ الاستراتيجية المتعلقة بالبيانات، وسينظم إدارة المعلومات والبيانات. ومن المتوقع أن يؤدي هذا العمل إلى تحسين الوصول إلى المعلومات والبيانات واستيعاب البيانات المتاحة، بما يدعم اتخاذ قرارات أفضل. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات تنفيذ إطار سياساتي لإدارة المعلومات متعلق بمشروع وأدوات فضاء "يونايث" للعمل. وبالإضافة إلى ذلك، عُقدت في تشرين الأول/أكتوبر 2019 الندوة الأولى للبيانات تحت عنوان "مستقبل البيانات في الأمم المتحدة"، وتناول فيها أفراد خارجيون وداخليون من ذوي الخبرة في موضوع الندوة مواضيع استراتيجية أساسية تتعلق بالبيانات في سياق الأمم المتحدة. وشارك في الندوة أكثر من 370 فرداً مسجلاً وحظيت بأكثر من 300 مشاهدة على قناة الأمم المتحدة التلفزيونية عبر الإنترنت.

الأداء البرنامجي في عام 2019 مقابل النتيجة المقررة

29 جيم-20 تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2019، وهي تعزيز ضوابط وعمليات أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة والبعثات الميدانية، على النحو المشار إليه في تقرير الأمين العام المعنون "تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة: تنفيذ هيكل إداري

جديد لتحسين الفعالية وتعزيز المساءلة“ (A/72/492/Add.2)، وهو ما يتضح من زيادة قدرات قسم الأمن السيبراني بنسبة 38 في المائة، قياساً إلى النسبة المستهدفة لفترة السنتين 2018-2019 وهي 35 في المائة، وتحقق ذلك بإضافة ثلاثة موظفين إلى فريقها المكون من ثمانية موظفين، في إطار هيكل إداري موحد الهدف منه العمل بفعالية على رصد أصول وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاولات الاختراق وانتهاك السياسات. ومكّن دمج موارد شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سابقاً بإدارة الدعم الميداني مع موارد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سابقاً بإدارة الشؤون الإدارية من إنشاء أفرقة متخصصة داخل ذلك القسم تركّز على: (أ) إدارة التهديدات والعوارض؛ (ب) إدارة مكامن الضعف؛ (ج) الهيكل الأمني. وتعمل تلك الأفرقة من مواقع متفرقة، وتتبع إجراءات موحدة وُضعت عن طريق مواعمة وتحديث الإجراءات السارية سابقاً. وبالإضافة إلى ذلك، تم إيجاد وتوثيق واقتناء مجموعة من الأدوات المشتركة التي تتيح التنفيذ المتسق لتلك الإجراءات ليس فقط داخل قسم الأمن السيبراني، بل أيضاً في المواقع التي لا يوجد فيها وجود مباشر لهذا القسم، كما هو الحال في بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة التي تعمل فيها جهات تنسيق شؤون أمن المعلومات تحت التوجيه العام لهذا القسم وبدعم منه.

29 جيم-21 وأدت هذه القدرة المعززة والمنسقة لإدارة مكامن الضعف إلى زيادة عدد التقييمات الأمنية، والإخطارات والتنبيهات بوجود مكامن ضعف، بينما أدت مهمة إدارة التهديدات والحوادث المنشأة حديثاً إلى زيادة كبيرة في القدرة على الكشف عن الهجمات السيبرانية وعن عمليات الاختراق الناجحة والتصدي لها في حينه. وأدمج العمل الاستباقي على الهيكل الأمني إدماجاً دقيقاً في الإطار الأوسع للهيكل المؤسسي، وهو ما يدخل أيضاً في عمل قسم الأمن السيبراني. وخلال عام 2019، أنشئت فرقة عمل معنية بالهيكل المؤسسي لتشرف على أنشطة تطوير البرمجيات الجديدة وترحيل النظم إلى بيئات الاستضافة السحابية ولتوثيقها.

الأداء البرنامجي في عام 2019: حلول مبتكرة لتصبح الأمم المتحدة أكثر اطلاعاً وأماناً

29 جيم-22 أيدت الجمعية العامة، في قرارها 254/67، خطة العمل لتعزيز أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة التي اقترحتها الأمين العام والتي تهدف إلى معالجة أوجه القصور الأكثر إلحاحاً في إدارة أمن المعلومات. وفي إطار تنفيذ تلك الخطة، أصدر البرنامج الفرعي سلسلة من السياسات ومن الإجراءات التقنية والمبادئ التوجيهية في سياق الإطار الخاص بأمن المعلومات. وأجريت كذلك تحسينات تقنية ليستسنى كشف ومنع الحركة على الإنترنت التي يحتمل أن تكون ضارة، وأعدت وعُملت دورة دراسية توعوية إلزامية، وأنشئت قدرة مركزية على الاستجابة للعوارض. ورغم إحراز تقدم كبير، أسهم التزايد الكبير للتهديدات في بقاء الأمن السيبراني عرضة لمخاطر شديدة. وتتمثل التهديدات في الزيادة الكبيرة في مستوى براعة الهجمات ودقتها في الاستهداف، وقد تجلت باكتشاف حالات عديدة من البرمجيات الخبيثة وهياكل الهجمات الإلكترونية التي أُلقت أو أنشئت خصيصاً لمهاجمة المنظمة، ولوحظ كذلك الإصرار على الاستمرار في الهجمات بعد عمليات الاختراق الأولية. وتم توثيق حوادث متعددة استعان فيها مهاجمون باختراق ما ليقوموا بدورهم باختراقات لنظم أخرى مسّت في كثير من الأحيان مواقع مختلفة. وصدّ أكثر من 1,8 بليون رسالة بريد إلكتروني خبيثة وأكثر من 47 مليون اتصال شبكي خبيث. وفي هذا السياق، أقرت لجنة الإدارة في كانون الأول/ديسمبر 2019 خطة عمل جديدة للأمن السيبراني اقترحتها المكتب استناداً إلى تحليل للأسباب الجذرية الشائعة التي تقضي إلى نجاح الهجمات الإلكترونية، وتركز الخطة على عناصر محددة شديدة الخطورة. وتُعطى الأولوية في عام 2020 لتنفيذ هذه الخطة للعمل المؤلفة من سبع نقاط.

29 جيم-23 وصاغ البرنامج الفرعي أيضاً استراتيجية إدارة المعلومات وأدمجها في تشكيلة المكتب من المنصات المؤسسية قبل إطلاقها، مما يدعم الاعتماد السريع والمنهجي لفضاء “يونايث” للعمل في مجموع الأمانة العامة. وقدم البرنامج الفرعي خدمات استشارية في مجال إدارة المعلومات بناء على طلب كيانات الأمانة العامة ومنظمة الأمم المتحدة، منها محكمة العدل الدولية (التي قدم لها الدعم الاستشاري في مجال الإدارة الاستراتيجية للمعلومات) ومصرف التكنولوجيا لأقل البلدان نمواً ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، وقدم خدمات استشارية بشأن إدارة المعلومات وأمن المعلومات إلى فريق التحقيق التابع للأمم المتحدة لتعزيز المساءلة عن الجرائم المرتكبة من جانب داعش/تنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام.

29 جيم-24 ولتلبية الحاجة إلى التوجه نحو اتخاذ المزيد من القرارات القائمة على البيانات، أطلق البرنامج الفرعي، بالتعاون مع إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، سلسلة من لوحات المتابعة الإدارية ليستعملها كبار المديرين. وتُجمع لوحات المعلومات البيانات المستقاة من مصادر متعددة لزيادة الاتساق بين مختلف المهام ومجموعات المستعملين. وبإمكان المستعملين الحصول على بيانات محدّثة ورفيعة النوعية عن التمويل والموارد البشرية والسفر والمشتريات. ولوحات المعلومات متاحة في 83 كيانا من كيانات الأمانة العامة ويستعملها فعلياً 500 مستعمل.

29 جيم-25 وأنشأ البرنامج الفرعي منصة "يونايك سبارك" (Unite Spark) لدعم الابتكار في الأمانة العامة. وتساعد المنصة في إدارة الابتكارات، سواء بتلقي آراء سريعة بشأنها أو بالمساعدة في إدارة كامل دورة الابتكار انطلاقاً من الفكرة ثم وضع النموذج الأولي ونهاية بالتطبيق. واستُعين بالمنصة، على سبيل المثال، في تمكين الموظفين من التصويت على الترشيحات لجوائز الأمين العام لعام 2019. وأتيح الابتكار التكنولوجي أيضاً بتوفير أدوات أساسية تستخدم تكنولوجيات رائدة وتسهّل على الموظفين دخول تجربة الابتكار والتجريب في بيئة مأمونة.

29 جيم-26 ويعمل البرنامج الفرعي بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة لمكافحة سفر الإرهابيين على وضع وصون نظام لسجلات أسماء المسافرين على نحو ما نص عليه قراراً مجلس الأمن 2178 (2014) و 2396 (2017). وهذا البرنامج، الذي يقوده مكتب مكافحة الإرهاب، هو مبادرة مشتركة مع المديرية التنفيذية للجنة مكافحة الإرهاب، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومنظمة الطيران المدني الدولي، والهدف منها هو دعم الدول الأعضاء في سعيها للامتثال للالتزامات تحليل سجلات أسماء المسافرين لكشف سفر الإرهابيين. ووفّر البرنامج الفرعي الخبرة التقنية فيما يتعلق باعتماد النظام المعروض على الدول الأعضاء ويتعهده وزيادة تطويره، بهدف دعم بناء القدرات في مجال جمع البيانات من شركات النقل الجوي، وتحليل هذه البيانات للكشف عن الإرهابيين المسافرين عبر نظام النقل الجوي التجاري العادي، وإنشاء مجموعات معلومات استخباراتية لفائدة تدابير إنفاذ القانون. وأرسي البرنامج في ثلاثة بلدان هي الأولى، وسيُطلق في بلدان أخرى تمشياً مع عملية تحديد أولويات البرامج في مكتب مكافحة الإرهاب.

التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 جيم-27 أسهم هذا العمل في صون وتعزيز فضاء رقمي مبتكر ومأمون وموحد للأمم المتحدة يصوئه إطار معياري مُساعد، كما يتضح من التقدم المحرز في إدارة المخاطر، والتصدي لتهديدات الأمن السيبراني، وزيادة الوعي الأمني والقدرات الأمنية، بما في ذلك ما يلي:

- (أ) أدى التدريب التوعوي، المنجز منه والجاري، إلى توعية الموظفين، حيث أصبحوا يبلغون بانتظام عن رسائل البريد الإلكتروني للتصيد الإلكتروني، وأصبحوا كذلك أقل عرضة ليقعوا ضحايا لهذا النوع من الهجمات؛
- (ب) يُصدر نظام الاختراق الذي أُطلق في مراكز العمل الرئيسية الأربعة إنذارات متعددة أسبوعياً، ويُمكن من التصدي للهجمات في حينه؛
- (ج) تمنع الحواجز الإلكترونية الواقية ومرشحات البريد الإلكتروني والإنترنت المعززة عدداً متزايداً من الاتصالات الخبيثة، ولها القدرة على صدّ الاتصالات بناء على محتواها؛
- (د) ساعد بدء العمل بالتقييمات الذاتية لدرجة الامتثال على التعرف على التطبيقات والمواقع الشبكية الضعيفة التي لم يكن معروفاً ضعفها من قبل، وعلى وضع خطط للتخفيف من الآثار؛
- (هـ) تستمر إتاحة التحقق المتعدد العوامل من الهوية لموظفي الأمم المتحدة، وهذا التحقق هو التدبير المفرد الأكثر فعالية لحماية حسابات الموظفين ومعلومات المنظمة؛
- (و) عززت القدرات العالمية للكشف عن العوارض والتصدي لها، وانخفض إلى حد كبير متوسط ميقات الكشف عن العوارض والتصدي لها.

الجدول 29 جيم-2
مقياس الأداء

2019	2018	2017	2016	2015
• توفير قدرات عالمية للتصدي للعوارض	• إنجاز حملة لإتاحة التحقق المتعدد للعوامل من الهوية	• إجراء التقييمات الذاتية لدرجة الامتثال من أجل تعزيز إدارة المخاطر السيبرانية	• تعزيز الحواجز الإلكترونية الواقية ومرشحات البريد الإلكتروني والإنترنت	• التدريب الإلزامي لجميع الموظفين للتوعية بأمن المعلومات
• تقييم أمن المعلومات في خمس بعثات ميدانية				• تعميم نظام لكشف الاختراقات

النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: توفر معلومات أفضل وتحسن تبادل البيانات والحد من مخاطر الاختراقات الأمنية (نتيجة مرحلة من عام 2020)

29 جيم-28 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالابتكار التكنولوجي وأمن المعلومات، وفقاً لولايته، وسيواصل إتاحة تكنولوجيا جديدة لتوفير معلومات أفضل عن العمليات ولتحسين تبادل البيانات والحد من مخاطر الاختراقات الأمنية، وهو ما يُتوقع إثبات تحقّقه عن طريق مقياس الأداء لعام 2021 الوارد أدناه. وبالنسبة لعام 2020، يُستخدم مقياس أداء غير مباشر بما يعكس موافقة الجمعية العامة في قرارها 251/74 على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف فقط من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية العامة في قرارها 6/71 والمنجزات المستهدفة لعام 2020.

الجدول 29 جيم-3
مقياس الأداء

2021	2020	2019	2018	2017
اعتماد الإدارات المستفيدة	اعتماد الإدارات المستفيدة	تحديد الإدارات المستفيدة	إجراء مناقشات بين الإدارات المستفيدة بشأن إطار إدارة أمن المعلومات	لا ينطبق
تقنية المحادثة بالذكاء الاصطناعي	سياسات وإجراءات جديدة؛ واعتماد الإدارات المستفيدة والدول الأعضاء حلولاً تكنولوجية جديدة	معايير لنظم وبيانات التحليلات والمعلومات المتعلقة بتسيير الأعمال		

النتيجة 2: تعميم استخدام الذكاء الاصطناعي (نتيجة جديدة)

29 جيم-29 يتيح التقدم المحرز في مجال الذكاء الاصطناعي فرصاً لنقضي بدء الاستعانة بالتكنولوجيا المستجدة في تيسير أعمال الأمم المتحدة. وإحدى هذه التكنولوجيات هي تقنية معالجة اللغات الطبيعية عبر تفاعلات المستخدمين الصوتية والنصية. ومن أجل جني الفوائد في هذا الصدد، يعمل البرنامج الفرعي على تقصي وتطوير وتنفيذ نظم في مجال تحليل المحادثات.

29 جيم-30 وفي عام 2020، سيطلق البرنامج الفرعي خدمة دعم لموظفي الأمانة العامة قائمة على الذكاء الاصطناعي تتراوح مهاراتها من معرفة حقائق أساسية عن الأمم المتحدة وقيادتها العليا وأهداف التنمية المستدامة إلى إدارة رسائل البريد الإلكتروني والجدول الزمنية. ولدى هذه الخدمة معرفة سياقية محددة تجعلها أكثر فعالية في استيعاب المحادثات المتعلقة بالأمم المتحدة. وستكون لها واجهتان: صوتية ونصية.

التحدي الداخلي والاستجابة

29 جيم-31 يتمثل التحدي الذي يواجهه البرنامج الفرعي في أن تزايد التشغيل الآلي في مكان العمل، حيث تُنتج وتُستخدم كميات هائلة من البيانات والمعلومات، يجعل القدرة على التفاعل مع الحواسيب والنظم أكثر تعقيداً. والتحدي في جوهره هو عدم وجود تكنولوجيا بديهية وسهلة الاستعمال. ولذلك، سيشرح البرنامج الفرعي في العمل بتقنية معالجة اللغات الطبيعية لمساعدة المنظمة على نقل هذه الأعباء من المستعمل إلى الحاسوب. وإضافة إلى فعالية واجهة المحادثة وعدم الحاجة إلى وقت لتعلم استعمالها، غالباً ما تقلص هذه التقنية أيضاً الوقت المستغرق في إجراء معاملة ما، مما يسهم في توفير وقت الموظفين. وأخيراً، ستساعد هذه التقنية أيضاً في تيسير الوصول، ولا سيما للمستعملين ضعاف البصر، من خلال إتاحتها خيار التفاعل الصوتي.

29 جيم-32 وفي عام 2021، سيبتح البرنامج الفرعي هيكل التقنية للمكاتب والإدارات في شكل واجهة موحدة من أجل جميع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والمستودعات والمواقع الشبكية في الأمانة العامة، وستكون الواجهة داخلية وكذلك عمومية. ومن الأهداف المحددة ما يلي:

- (أ) القيام بالدعم التام لجميع لغات الأمم المتحدة الرسمية الست؛
- (ب) توسيع الطبقة الأساسية للاستيعاب اللغوي في سياق الأمم المتحدة حتى يصبح من السهل على المكاتب والإدارات أن تستخدم بسرعة وبسهولة تقنية معالجة اللغات الطبيعية؛
- (ج) إنشاء واجهات إضافية خاصة بالحالات في البعثات الميدانية أو في أماكن أخرى حيث سبل الوصول إلى التكنولوجيا أو القدرة على الاتصال الإلكتروني محدودة.

29 جيم-33 والمزايا المثيرة لتقنية المحادثة بالذكاء الاصطناعي تجعل من المرجح أن يتزايد انتشار طريقة التفاعل هذه وأن تصبح طريقة شائعة، بل وحتى متوقعة، في المستقبل القريب.

التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 جيم-34 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في صون وتعزيز فضاء عمل رقمي مبتكر للأمم المتحدة، وهو ما سيتجلى في تبني الأمانة العامة تقنية المحادثة بالذكاء الاصطناعي وتكولوجياتها الأساسية والتحقق التام لإمكاناتها وتسخيرها، وفي صيرورة هذه الخدمة مبادرة رئيسية في مجال إرساء تقنية المحادثة بالذكاء الاصطناعي في الأمانة العامة. وبهذا العمل، ستُعزّز الخصائص الوظيفية للمحادثة بالذكاء الاصطناعي استخدام تطبيقات البرمجيات الموجودة.

الجدول 29 جيم-4
مقياس الأداء

2017	2018	2019	2020	2021
<ul style="list-style-type: none"> الإلمام بالتكنولوجيات المستجدة في مجال معالجة اللغات الطبيعية بناء القدرات 	<ul style="list-style-type: none"> البحث في مجال البنات الأساسية لمعالجة اللغات الطبيعية ووضع هذه البنات 	<ul style="list-style-type: none"> بناء قدرات للاستيعاب اللغوي تُدرِك سياقات الأمم المتحدة إنشاء نموذج "ألبا" الأولي للمحادثة بالذكاء الاصطناعي 	<ul style="list-style-type: none"> إطلاق تقنية المحادثة بالذكاء الاصطناعي تنمية مهارات محددة للمكاتب والإدارات 	<ul style="list-style-type: none"> الاستفادة التامة من مزايا تقنية المحادثة بالذكاء الاصطناعي إمكانية تضمن التطبيقات قدرات المحادثة بالذكاء الاصطناعي

المنجزات المستهدفة

29 جيم-35 يعرض الجدول 29 جيم-5 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021 التي أسهمت ويُتوقع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 جيم-5

البرنامج الفرعي 1: المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

هـ - المنجزات المستهدفة التمكينية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: صياغة وتحديث ومأسسة السياسات والمعايير لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعلومات؛ وتوفير إطار هيكلي مؤسسي وآلية لرصد الامتثال؛ وإتاحة دراسات تحليلية ومبادئ توجيهية للابتكار لاستعمالها في الرصد والمساءلة؛ وتوفير دراسات تحليلية ونظم تكنولوجية رائدة لكيانات الأمانة العامة والدول الأعضاء؛ نظم تكنولوجية من الممكن استنساخها متاحة من خلال مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي والآليات مماثلة، والاستفادة من مزايا تقنية المحادثة بالذكاء الاصطناعي؛ وتوفير مشورة الخبراء إلى مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن إدارة المعلومات؛ وإتاحة سياسات وإجراءات تتعلق بخصوصية البيانات، والآليات لرصد الالتزام بمبادئ خصوصية البيانات؛ ووضع خطة لتمكين النظم الأساسية من استعادة قدرتها على العمل بعد الأعطال الكبرى؛ وتوفير إطار لأمن المعلومات لمختلف كيانات الأمانة العامة يتضمن وثيقة إطارية بشأن أمن المعلومات وتقييم أمن النظم والكيانات.

البرنامج الفرعي 2

دعم العمليات

الهدف

29 جيم-36 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو تهيئة بنية تحتية مثلى لجميع كيانات الأمم المتحدة حيث يُتاح على نحو مأمون وبديهي الاستعمال ما لدى المنظمة من حلول ونظم وتطبيقات تكنولوجية عالمية.

الاستراتيجية

29 جيم-37 للمساهمة في تهيئة بنية تحتية مثلى لجميع كيانات الأمم المتحدة، وفي فعالية التصدي للأزمات واتخاذ القرارات على المدى البعيد، وفي زيادة الإلمام بالأحوال في العمليات الميدانية، سيواصل هذا البرنامج الفرعي توفير منصة مركزية مأمونة من أجل

استقاء البيانات ذات الأولوية اللازمة لاتخاذ القرارات الحاسمة ومن أجل عرض هذه المعلومات على نحو يمكن إدراكه بالبديهية دعماً لغرف العمليات ومتخذي القرارات الرئيسيين. والمنصة مصممة بحيث تكون مرنة وتُضاف إليها وظائف أخرى مع استمرار تطورها وتفي بما يبرز في المستقبل من متطلبات تشغيلية ميدانية، وهو ما يتوقع أن يؤدي إلى الإتاحة الروتينية لمعلومات أكثر حداثة ودقة من أجل متخذي القرارات، مما يؤدي إلى تعزيز أمن أفراد الأمم المتحدة النظاميين وغير النظاميين والسكان المدنيين المحليين. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذا المجال ما تحقق عقب بدء العمل بالمنصة في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، حيث سجل شهريا في المتوسط استقاء معلومات 600 حادثاً وتمكّن 364 مستعملاً للمنصة من أن يجسدوا مرئياً أكثر من 800 دورية، إلى جانب تزويد مديري الأزمات ومتخذي القرارات بمعلومات تنفيذية فعلية.

29 جيم-38 ولدعم استناد المنظمة إلى البيانات، سيواصل البرنامج الفرعي توسيع نطاق برنامج التحليلات الذاتية الذي يمنح كيانات الأمم المتحدة القدرة على أن تنتج محلياً منتجات تحليلية خاصة بها بهدف تعزيز الشفافية وتيسير عملية اتخاذ القرارات في جميع عناصر الأمانة العامة. وتُقدّم لوحات متابعة من أجل إتاحة التجسيد المرئي لهيكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يُسترشد بذلك في اتخاذ القرارات. ولدعم الاستراتيجية البيئية لإدارة الدعم العملياتي، وتحسين إنتاج واستهلاك ورصد الموارد الشحيحة في العمليات الميدانية، ستُجمع البيانات من مصادر مختلفة وستُعرض على الإدارة والمهندسين والمستهلكين. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات تجريب نظام "يونايث" الميداني لرصد الهياكل الأساسية عن بعد في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي الذي يوفر 11 لوحة متابعة فعلية تستقي صفات قياسية بما يفرضي إلى تغيير السلوك وتحسين عملية اتخاذ القرارات.

29 جيم-39 وسيواصل البرنامج الفرعي، وازعاً تجربة العملاء في صلب عملياته، تعزيز عملية تقديم الدعم والخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال وضع إطار موحد لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات؛ وتحديد نهج شامل لمكتب خدمة العملاء في إنجاز أنشطة الأمانة العامة في مجال إدارة العلاقة مع العملاء؛ وتقديم الدعم على مدار الساعة للتطبيقات المؤسسية مثل أوموجا وإنسبيرا وخدمة "يونايث" للبريد (Unite Mail)؛ والإسراع في إيجاد حلول للعوارض وفي تقديم ما يُطلب من خدمات؛ وزيادة رضا العملاء ووقت اشتغال التطبيقات. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات تحسّن المقاييس الزمنية لإيجاد حلول للعوارض في مقر الأمم المتحدة وفي جميع العمليات الميدانية.

29 جيم-40 ولتغيير وتحديث الطريقة التي تعمل وتتعاون بها الأمم المتحدة، سيواصل البرنامج الفرعي إرساء وتعزيز النظم والهياكل الأساسية، بما يمكن الأمانة العامة والدول الأعضاء من أن ينجزوا بفعالية عمل المنظمة الأساسي وما تتوخاه من منجزات. وإطلاق خاصيات SharePoint Online و Teams و OneDrive يتيح للمستعملين منصة واحدة للتلاقي وتبادل الملفات والتعاون، وهو ما بدأ فعلياً في تغيير طريقة عمل المنظمة وتواصلها داخلياً وخارجياً. ويلزم مواصلة العمل لجعل البنية التحتية الأساسية مرنة حتى يتسنى رفع القدرات أو خفضها وكذلك إعادة توزيعها بحيث تكون متوفرة حيث هناك حاجة إليها عبر مختلف المناطق الزمنية، وحتى يتسنى دعم استمرارية تصريف الأعمال الحيوية. وسيُتيح هذا العمل القدرة على عقد الاجتماعات الحكومية الدولية المعقدة من خلال إتاحة قدرات الاتصال عن بُعد وكتابة التقارير الحرفية وترجمتها والترجمة الشفوية والتعميم والبت الشبكي في شكل حلول مركزية مُدارة محلياً. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات إتاحة ترتيبات العمل المرنة والعمل عن بعد لما عدده 56 000 مستعمل من الأمم المتحدة، بما في ذلك في العمليات الميدانية، في ظل أحوال عادية وفي ظل أزمات؛ ووضع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صلب التخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال في المنظمة.

29 جيم-41 لتحديث البنية التحتية للمنظمة من أجل تمكين الكيانات من تهيئة وتطوير نُظم على نحو آمن وموجّه وقابل للتشغيل البيئي، سيُحوّل البرنامج الفرعي مركز بيانات مبادرة وحدة العمل في الأمم المتحدة إلى مرفق استضافة مختلط للمنظمة يجمع بين قدرات المواقع وخدمات الاستضافة السحابية المقدمة من قبل جهتين تجاريتين. ويتوقع أن يفرض ذلك إلى تحقيق مزيد من

التوسع والمرونة ووفورات الحجم، وأن يتيح القدرة على القيام بسرعة بتوفير خدمات جديدة وإجراء التحديثات وبتنفيذ التعزيزات الأمنية. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات ترحيل تطبيقات رئيسية، مثل نظام الإقرارات المالية، و 20 تطبيقاً من تطبيقات إدارة شؤون السلامة والأمن، ومجموعة منتجات النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الاجتماعات في إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ونظام إدارة المنح في مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، وتطبيقات عديدة أخرى، مما أدى إلى خفض أصول الهياكل الأساسية وتكاليف صيانتها.

الأداء البرنامجي في عام 2019 مقابل النتيجة المقررة

29 جيم-42 تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2019، وهي تحسين قدرة الأمانة العامة على مدار الساعة على توفير الدعم العالمي للتطبيقات المؤسسية مما يؤدي إلى تسريع تسوية العوارض وزيادة رضا العملاء، على النحو المشار إليه في تقرير الأمين العام المعنون "تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة: تنفيذ هيكل إداري جديد لتحسين الفعالية وتعزيز المساءلة" (A/72/492/Add.2)، وهو ما يتضح في حصول مكتب خدمات المؤسسة على ما متوسطه 93 في المائة من الآراء الإيجابية بشأنه قياساً إلى الهدف المحدد لفترة السنتين 2018-2019 وهو 76 في المائة، واستجابته لما عدده 185 000 طلب خدمة سنوياً، وخفضه زمن الاستجابة لطلبات الحصول على الخدمات. ويتابع الأداء باستمرار بواسطة تقارير متواصلة وأخرى دورية قائمة على البيانات بالاستناد إلى توفر الخدمات ومستوى رضا العملاء.

الأداء البرنامجي في عام 2019: إطلاق منصة "Unite Aware" التكنولوجية للإمام بالأحوال

29 جيم-43 وافق وكيل الأمين العام للدعم الميداني وعمليات حفظ السلام في شباط/فبراير 2017 على مقترح إنشاء برنامج عمل للإمام بالأحوال. وأبرز المقترح الحاجة إلى اتباع نهج شمولي من أجل تحسين هيكل وإدارة دورة المعلومات في العمليات الميدانية، والتوسع في الاستخدام الوافي للتكنولوجيا بهدف تيسير التصدي للأزمات في الأجل القصير واتخاذ القرارات على المدى البعيد. وشدد الأمين العام، في الأسبوع الأول من توليه منصبه، على أن تحسين التدفق المتكامل للمعلومات، وتنسيق عمليات الإمام بالأحوال والاستجابة للأزمات، أمر ضروري لتصبح الأمم المتحدة أكثر فعالية وكفاءة. ومنصة "Unite Aware" هي منصة تكنولوجية مصممة لإتاحة نهج متماسك وشامل للإمام بالأحوال وتحليل المعلومات لفائدة عمليات الأمم المتحدة للسلام. وتوحد هذه المنصة عمل التكنولوجيات المستخدمة في تجميع وإدارة مجموعة واسعة من مصادر البيانات والمعلومات على نحو آمن، ثم تعرض المعلومات المستقاة على متخذي القرارات النظاميين وغير النظاميين بواسطة أدوات التجسيد المرئي والإبلاغ والتحليل. وأفضى اتباع هذا النهج الشمولي إلى توفير منصة تكنولوجية وعمليات متصلة بها تتميز بالاتساق والبداهة في الاستعمال، في إطار المشروع التجريبي المنجز في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى في عام 2019. وتمكن المنصة من إدارة دورة المعلومات العملياتية في العمليات الميدانية إدارة فعالة، وتزود عناصر البعثة بمعلومات هامة في حينه تُساعد في التصدي للأزمات وفي اتخاذ القرارات على المدى البعيد. وبإطلاق هذه المنصة، ستتوفر العناصر الأساسية الضرورية لبتسني، في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام، اتخاذ القرارات بناء على البيانات وتنفيذ العمليات بناء على المعلومات. وقد بدأ في الربع الأول من عام 2020 إطلاق المنصة في ثلاث عمليات أخرى من عمليات السلام. وخبرة البرنامج الفرعي في توفير حلول تكنولوجية مجدية بناء على المتطلبات المحددة للهياكل الأساسية والمنصات المؤسسية تُمكنه من توفير حلول متكاملة لها أثر إيجابي في تنفيذ الولايات.

التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

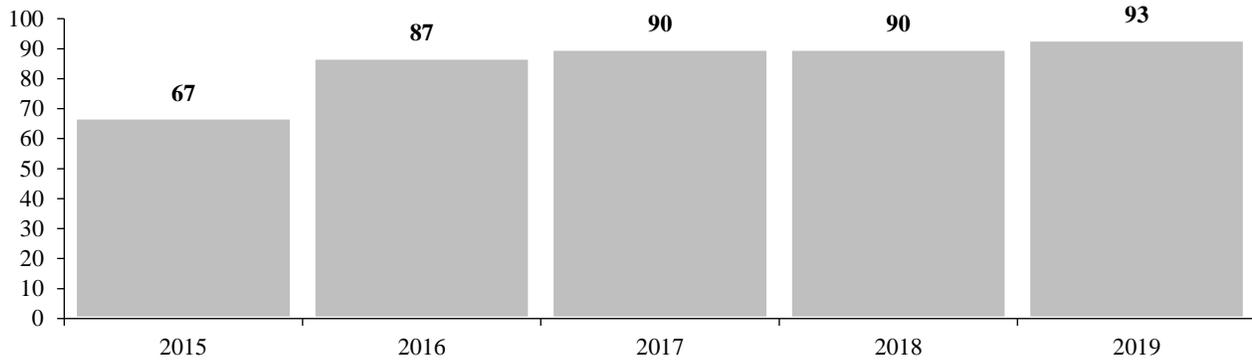
29 جيم-44 ساهم هذا العمل في وضع الهياكل الأساسية التي يقوم عليها تنفيذ الحلول والنظم والتطبيقات التكنولوجية العالمية للمنظمة، وفي إدارة هذه الهياكل ورصدها واستخدامها بكفاءة صورة. وصمّم البرنامج الفرعي ووفّر، على نحو مأمون وبديهي، منتجات وأدوات

لتمكين العملاء من التنقل ومنحهم المرونة وتحسين تجربتهم الرقمية، ووضَعَ آليات وإجراءات لتحسين رضا العملاء، وأعدَّ استراتيجيات لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال ودَعَم تنفيذها من أجل تيسير الأعمال التحليلية الذاتية، ووقَّعَ نظاماً تكنولوجية خاصة بالميدان، كما يتضح من التقدم المحرز من خلال نظام "Unite Aware" الذي سيوفر، بتجميعه مختلف مصادر المعلومات وتحققه منها بطريقة مأمونة، منتجات تُحسِّن الإلمام بالأحوال وتُمكن من اتخاذ القرارات. ونُفِّذَ نظام محكم لأمن المعلومات، ونموذج للدعم، ونظام للتعلم من أجل تعزيز القدرة على الاستمرارية والاتساق في الاستخدام. وأدى اتباع النهج الشمولي إلى توفير دورة معلومات موجهة في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى عن طريق الإنفاضة بالمسؤولية وفرض مراقبة صارمة على الوصول إلى البيانات الحساسة، مما نَمَى الثقة في نظام تبادل المعلومات. وقد أصبح بإمكان عناصر البعثة أن تستوعب بسهولة كميات واسعة من المعلومات الهامة الآتية خارج مجالات عملها. وأظهرت نتائج الاستقصاءات لرضا العملاء زيادة مطردة في معدل الرضا على مستوى الخدمات المقدمة والعوارض المسواة.

الشكل الأول من الباب 29 جيم

مقياس الأداء: معدل رضا العملاء عن الخدمات المقدمة

(بالنسبة المئوية)



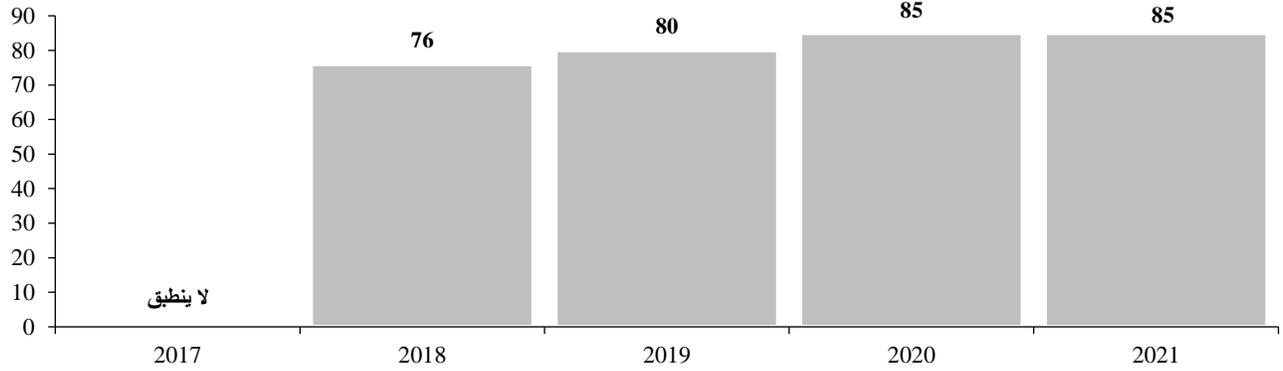
النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: التكنولوجيا في سبيل أمم متحدة مترابطة (نتيجة مرحلة من عام 2020)

29 جيم-45 سيواصل البرنامج الفرعي عمله على الأدوات التعاونية، تمشياً مع ولايته، وسيواصل دعم العمليات وتوسيع نطاق الخدمات من أجل تعزيز قدرة الموظفين في مختلف الإدارات والمكاتب والبعثات على التواصل والتعاون، وهو ما يُتَوَقَّع إثبات تحقُّقه عن طريق مقياس الأداء لعام 2021 الوارد أدناه. وبالنسبة لعام 2020، يُستخدم مقياس أداء غير مباشر بما يعكس موافقة الجمعية العامة في قرارها 251/74 على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف فقط من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية العامة في قرارها 6/71 والمنجزات المستهدفة لعام 2020.

الشكل الثاني من الباب 29 جيم
مقياس الأداء: رضا العملاء

(بالنسبة المئوية)



النتيجة 2: تعزز التعاون (نتيجة جديدة)

29 جيم-46 يعمل هذا البرنامج الفرعي على تعزيز قدرة الموظفين في مختلف الإدارات والمكاتب والبعثات على التواصل والتعاون. وسيكون كذلك في وسع الموظفين والوحدات المحلية أن يعدوا منتجات خاصة بهم لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، مما يسهل عملية صنع القرار اللامركزية والمحلية. والدليل الذي سيثبت هذه النتيجة، إذا ما تحققت، هو الاستمرار في الحصول على معدل مرتفع لرضا العملاء طوال عام 2021. ويُشار، من أجل إتاحة نقطة مرجعية، إلى أن معدل رضا العملاء ارتفع من 76 في المائة في عام 2018 إلى 93 في المائة في عام 2019. وسوف تثبت هذه النتيجة، إذا ما تحققت، الاستمرار في تقديم خدمات عالية المستوى طوال عام 2021 بما يدعم بلوغ الهدف بشكل جماعي.

التحدي الداخلي والاستجابة

29 جيم-47 التحدي المطروح أمام هذا البرنامج الفرعي هو الافتقار، بعد إطلاق فضاء "يونايبت" للعمل، إلى الأدوات التي تعزز وتدعم التعاون داخل الأمانة العامة وبين الأمانة العامة ومنظومة الأمم المتحدة الأوسع. واستجابة لهذا التحدي، سيواصل البرنامج الفرعي العمل مع كيانات الأمم المتحدة غير التابعة للأمانة العامة على وضع الهياكل الأساسية والسياسات اللازمة لتيسير التوسع في التعاون.

التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 جيم-48 يُتوقع أن يساهم هذا العمل في الإبقاء على النسبة المئوية لرضا العملاء فوق المستوى المتوخى وهو 90 في المائة، وهو ما سيثبت الاستمرار في تقديم خدمات عالية المستوى في عام 2021. وقد بلغت النسبة المئوية لرضا العملاء المستوى المتوخى، حيث زادت من 76 في المائة في عام 2018 إلى 93 في المائة في عام 2019.

الجدول 29 جيم-6
مقياس الأداء

2021	2020	2019	2018	2017
الاستمرار في إطلاق برامج جديدة وتطوير مزيد من الخاصيات الوظيفية ضمن بوابة العملاء سيُحسن تجربة العملاء وسيقلص زمن الاستجابة	ستركز استراتيجية مكتب خدمات المؤسسة على زيادة توحيد العمليات وتحسين تجربة العملاء؛ وبدء العمل ببرمجيات جديدة مقرونة ببوابات للعملاء يُستعان فيها بالذكاء الاصطناعي لتوفير حلول في الوقت الحقيقي سيُمكن المستعملين من حلّ ما يواجهونه من مشاكل بسرعة	واصل مكتب خدمات المؤسسة دمج مكاتب الخدمة من المستوى الأول؛ وانخفض زمن الاستجابة بنسبة تفوق 50 في المائة؛ وبلغ رضا العملاء عن مكتب خدمات المؤسسة معدلا مرتفعا غير مسبوق، حيث بلغ 93 في المائة	أدى استمرار التركيز على الكفاءة والتشغيل الآلي إلى خفض زمن الاستجابة بنسبة 66 في المائة بالنسبة لجميع التطبيقات المتأقية للدعم. وبالنسبة لنظم أوموجا وإنسبيرا و Unite Mail، التي تمثل 69 في المائة من طلبات الخدمة، لا يتجاوز متوسط زمن الاستجابة ثلاث ساعات	طراً تغيير في أولويات مكتب خدمات المؤسسة فأصبحت متحورة حول تعزيز كفاءة عمليات الدعم والاستمرار في التحسين، بما في ذلك التشغيل الآلي، الذي أصبح متاحاً بواسطة صفحات "اتصل بنا" في البوابات الإلكترونية لنظام إنسبيرا وإدارة شؤون السلامة والأمن والذي أفضى إلى خفض طلبات الخدمة بنسبة 50 في المائة

المنجزات المستهدفة

29 جيم-49 يعرض الجدول 29 جيم-7 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021 التي أسهمت ويُتوقع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 جيم-7

البرنامج الفرعي 2: المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

المقرر الفعلي المقرر المقرر				الفئة والفئة الفرعية
لعام 2019	لعام 2020	لعام 2021	لعام 2021	
33 434	32 460	31 515	26 910	ألف - تيسير عمل الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء
33 434	32 460	31 515	26 910	خدمات المؤتمرات والأمانة المتاحة للاجتماعات (عدد الاجتماعات التي يدوم كل منها ثلاث ساعات)
				اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء في المقر
				هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية
				تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: المعدات والهيكل الأساسية؛ والبرمجيات والتطبيقات.

البرنامج الفرعي 3

الحلول المركزية

الهدف

29 جيم-50 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفاءة وفعالية والكفاءة في تنفيذ الولايات المنوطة بكيانات الأمانة العامة، بطرق منها توفير التطبيقات والمواقع الشبكية ونظم تبادل المعارف المؤسسية.

الاستراتيجية

29 جيم-51 للمساهمة في تنفيذ ولايات كيانات الأمانة العامة بفعالية وكفاءة عن طريق توفير التطبيقات المؤسسية، سيعزز هذا البرنامج الفرعي إدارة شؤون الهوية بتسخير تكنولوجيا الحوسبة السحابية، ودعم تكامل التطبيقات بتوفير قناة للخدمات، وتعزيز نظام iNeed، وصون نظام إنسبيريا، وإدارة نظم معلومات السلامة والأمن في الأمم المتحدة. ويتوقع أن يفضي هذا العمل إلى تحسّن إدارة بيانات الهوية وحسابات المستعملين، وإتاحة القدرة على تشغيل التطبيقات والمعدات باستخدام حساب هوية واحد، وزيادة التشغيل الآلي لعمليات الدعم الإداري، وتسريع إجراءات التوظيف، وتوفير المعلومات لموظفي السلامة والأمن بما يمكنهم من أداء واجبات حماية موظفي منظومة الأمم المتحدة المنوطة بهم.

29 جيم-52 وسيعمل البرنامج الفرعي أيضا مع نظام أوموجا وبعثات حفظ السلام على إعداد التقارير عن قوام القوات، وهو ما يتوقع أن يسفر عن الحساب الدقيق لمبالغ سداد التكاليف للبلدان المساهمة بقوات عسكرية وأفراد شرطة.

29 جيم-53 وسيسهم البرنامج الفرعي في ركيزة التنمية من ركائز مبادرة الأمين العام للإصلاح بعمله مع الإدارات والمكاتب الفنية، وهو ما يتوقع أن يسفر عن توفير نظم تكنولوجية للمعلومات تدعم الولايات البرنامجية فيما يتصل بأهداف التنمية المستدامة. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات إطلاق الاتفاق الأمم المتحدة العالمي لتنسيق مكافحة الإرهاب، ونظام الالتزام الطوعي للقطاع الخاص والأوساط الأكاديمية ومنظمات المجتمع المدني بتنفيذ أهداف إطار سينداي للحد من مخاطر الكوارث للفترة 2015-2030.

29 جيم-54 وكفاءة توفير المواقع الشبكية ونظم تبادل المعارف التي من شأنها تمكين موظفي الأمانة العامة من إنجاز ولايات المنظمة، سيقوم البرنامج الفرعي بإنشاء ودعم مواقع شبكية عمومية ونظم لإدارة المعارف وبإطلاق أدوات وخدمات للتعاون والتواصل. ويتوقع أن يفضي هذا العمل إلى تحسّن تبادل المعلومات مع الجهات المعنية في المنظمة، وتعزيز التنسيق والتعاون داخل عناصر الأمانة العامة ونظام الأمم المتحدة الموحد الأوسع وفيما بينها. ومن النتائج المحققة سابقاً في هذه المجالات إنشاء منصة "Unite Web" التي تدعم إنشاء مواقع شبكية للإعلام ممثلة لما تقتضيه المعايير التكنولوجية وسياسات أمن المعلومات والتوسيم المميز للأمم المتحدة وسياسة تعدد اللغات ومعايير تيسير الوصول لذوي الإعاقة، وإدارة محتوى هذه المواقع الشبكية.

الأداء البرنامجي في عام 2019 مقابل النتيجة المقررة

29 جيم-55 تحققت إحدى النتائج المقررة لعام 2019، وهي إنشاء تطبيقات مؤسسية تلبّي احتياجات تسيير الأعمال بما يقلل من الحاجة إلى نظم محلية ويؤدي إلى خفض المخاطر على أمن المعلومات، على النحو المشار إليه في تقرير الأمين العام المعنون "تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة: تنفيذ هيكل إداري جديد لتحسين الفعالية وتعزيز المساءلة" (A/72/492/Add.2)، وهو ما يتضح من جعل 24 خدمة متعلقة بحركة الموظفين مشغلةً آلياً وإتاحتها عبر مراكز التطبيقات المؤسسية باستخدام منصة iNeed على نطاق الأمانة العامة، قياساً إلى الهدف المقرر للفترة 2018-2019 وهو 12 خدمة. وهذا الحل يبقي الموظفين أيضا على علم بالمرحلة التي بلغها التعامل مع حالاتهم، ويؤدي إلى معالجتها في الوقت المناسب، وتقادي اتصالات لا داعي لها بموظفي الموارد البشرية للاستفسار عن الحالة، وإلى زيادة رضا العملاء.

الأداء البرنامجي في عام 2019: نظم متكاملة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين

29 جيم-56 لدعم استراتيجية الأمين العام لتحسين النهج المتبع على نطاق المنظمة إزاء منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما (انظر ST/SGB/2003/13)، قام البرنامج الفرعي، بالتعاون مع مكتب المنسق الخاص المعني بتحسين جهود الأمم المتحدة في مجال التصدي للاستغلال والانتهاك الجنسيين وإدارة الدعم العمليتي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، بإنشاء وإطلاق عدد من التطبيقات لتعزيز الدقة في الإبلاغ، ومساندة الضحايا، وتعزيز فرز موظفي الأمم المتحدة الذين فُصلوا من الخدمة بسبب ثبوت ادعاءات بارتكابهم أعمال استغلال وانتهاك جنسيين أو استقالوا من وظائفهم أثناء التحقيق في ادعاءات بارتكابهم أعمال استغلال وانتهاك جنسيين.

29 جيم-57 وفي أعقاب إطلاق أداة ClearCheck للفرز على نطاق المنظومة في حزيران/يونيه 2018، قام البرنامج الفرعي كذلك في تموز/يوليه 2019 بدمج هذه الأداة في نظام إنسيبرا للتوظيف وإدارة المواهب في الأمانة العامة. فقد أصبحت الأداة عنصراً من عناصر عملية التحقق من التزكيات، مما أدى إلى الحد من الاتصالات عن طريق البريد الإلكتروني وعبر الهاتف، وتبسيط عملية فرز مقدمي طلبات التوظيف وتسريعها على نحو مأمون.

29 جيم-58 وأطلق البرنامج الفرعي نظام التتبع لمساعدة ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين في جميع البعثات الميدانية ليعمل كقاعدة بيانات مركزية وأداة حاسمة في تنفيذ استراتيجية الأمم المتحدة الشاملة لمساعدة ودعم ضحايا أعمال الاستغلال والانتهاك الجنسيين المرتكبة من طرف موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها (انظر قرار الجمعية العامة 214/62). وتتيح هذه القاعدة للبيانات إمكانية الاطلاع على البيانات مع فرض ضوابط للحفاظ على السرية بما يحقق التنسيق على نطاق منظومة الأمم المتحدة، وتستخدم من طرف كيانات عديدة تابعة للأمم المتحدة، مما سيقبل من ازدواجية الجهود. وهذا النظام سيُمكن الأمين العام من أن يقدم إلى الجمعية العامة تقارير عن الجهود التي تبذلها الأمم المتحدة في مجال مساعدة الضحايا تكون على درجة أكبر من الدقة وحسن التوقيت، مما يتيح لصانعي السياسات إماماً أكبر بمدى فعالية الخدمات ويمنحهم القدرة على تقييم الأداء من حيث الوفاء بولاية مساعدة الضحايا.

29 جيم-59 وأخيراً، أطلق البرنامج الفرعي نظام "iReport"، وهو منصة إلكترونية مأمونة يمكن البحث فيها تُستخدم لجمع وتحليل التقارير الموجزة عن الادعاءات بارتكاب أعمال استغلال وانتهاك جنسيين التي تقدمها كيانات الأمم المتحدة المشاركة في النظام والمنوط بها الإبلاغ بجميع ما يردها من ادعاءات. ونظام "iReport" يتتبع على نحو شبه آني جميع مراحل الادعاءات بارتكاب أعمال استغلال وانتهاك جنسيين والتحقيقات المتصلة بها، وييسر إعداد تقارير الأمين العام الفصلية الداخلية والخارجية عن أعمال الاستغلال والانتهاك الجنسيين الواجب تقديمها.

التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 جيم-60 أسهم هذا العمل في كفاءة توفير تطبيقات مؤسسية ومواقع شبكية ونظم لتبادل المعارف تمكّن موظفي الأمانة العامة من إنجاز ولايات المنظمة وتحسين النهج المتبع على نطاق المنظمة إزاء منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما، كما يتضح من القدرة الآن على استخراج تقارير عن بيانات أعمال الاستغلال والانتهاك الجنسيين على نحو يكاد يكون فور الإبلاغ عنها بعد أن كان ممكناً استخراج تقارير فصلية فحسب، وإمكانية التحقق من التزكيات في نظام إنسيبرا بعد دمج نظام ClearCheck فيه، وتحسّن تتبّع الحالات والاستجابة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين ودعمهم كما يتضح من نتيجة عام 2019 المبينة في الجدول 29 جيم-8 أدناه.

الجدول 29 جيم-8

مقياس الأداء

2019	2018	2017	2016	2015
دمج نظام ClearCheck مع نظام التحقق من التزكيات في نظام إنسيبرا؛ وإطلاق نظام iReport لتتبع ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين من أجل إتاحة تتبع شبه آني لهذه الادعاءات وإعداد تقارير فصلية محدثة للأمين العام	إطلاق نظام ClearCheck للحيلولة دون إعادة توظيف أفراد توجد ادعاءات بأنهم ارتكبوا أعمال استغلال وانتهاك جنسيين؛ وإطلاق نظام التتبع لمساعدة الضحايا لتقديم المساعدة إلى ضحايا الأعمال من هذا القبيل المرتكبة من طرف أفراد الأمم المتحدة	إطلاق الموقع الشبكي العمومي المتعلق بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين على شبكة Unite Web	استخدام نظام تتبع حالات سوء السلوك في البيانات وتتبع الحالات في البعثات الميدانية	تعزيز نظام تتبع حالات سوء السلوك لتحسين جمع البيانات وتتبع الحالات في البعثات الميدانية

النتائج المقررة لعام 2021

النتيجة 1: تيسير الوصول إلى التطبيقات على الصعيد العالمي في أي مكان وأي وقت (نتيجة مرحلة من عام 2020)

29 جيم-61 سيواصل البرنامج الفرعي العمل على الأدوات التعاونية، تمشياً مع ولايته، وسيستمر في توفير حلول مركزية مشتركة مقامة على منصات موحدة مستضافة سحابياً وممتثلة للمتطلبات الأمنية والهيكلية المؤسسية، من أجل تحسين الوصول إلى المعلومات والتعاون والتواصل بين الأفراد في أي مكان باستخدام أجهزة متعددة، وهو ما يُتَوَقَّع إثبات تحقُّقه عن طريق مقياس الأداء لعام 2021 الوارد أدناه. وبالنسبة لعام 2020، يُستخدم مقياس أداء غير مباشر بما يعكس موافقة الجمعية العامة في قرارها 251/74 على سرد برنامجي على مستوى البرامج الفرعية يتألف فقط من الأهداف التي وافقت عليها الجمعية العامة في قرارها 6/71 والمنجزات المستهدفة لعام 2020.

الجدول 29 جيم-9

مقياس الأداء

2021	2020	2019	2018	2017
استخدام الموظفين أدوات التعاون والاتصال عبر الإنترنت أثناء عملهم عن بعد وسفرهم في مهام رسمية ولحضور الاجتماعات عبر الإنترنت	زيادة النسبة المئوية للموظفين الذين يستخدمون بنشاط أدوات التعاون والتواصل؛ وزيادة عدد النظم المتاحة استخدامها من أي مكان وعلى أجهزة متعددة	زيادة أعداد الموظفين الذين يستخدمون بنشاط أدوات التعاون والتواصل	استقادة عدد قليل من الموظفين من أدوات التعاون والتواصل	لا ينطبق

النتيجة 2: تعاون شركاء الأمم المتحدة مع المنظمة على أي جهاز ومن أي مكان (نتيجة جديدة)

29 جيم-62 تعمل الأمانة العامة مع كيانات خارجية مثل وكالات منظومة الأمم المتحدة والحكومات والقطاعات المعنية والأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني. ويتطلب هذا التعاون توفير نظام محكم للتحقق من الهوية، بسبب منها على سبيل المثال منح إمكانية استخدام موارد الأمم المتحدة الإلكترونية. وقد أرسى البرنامج الفرعي الأساس لهذا العمل بتوفيره آلية موثوقة للتحقق من هوية الأشخاص والآلات.

التحدي الداخلي والاستجابة

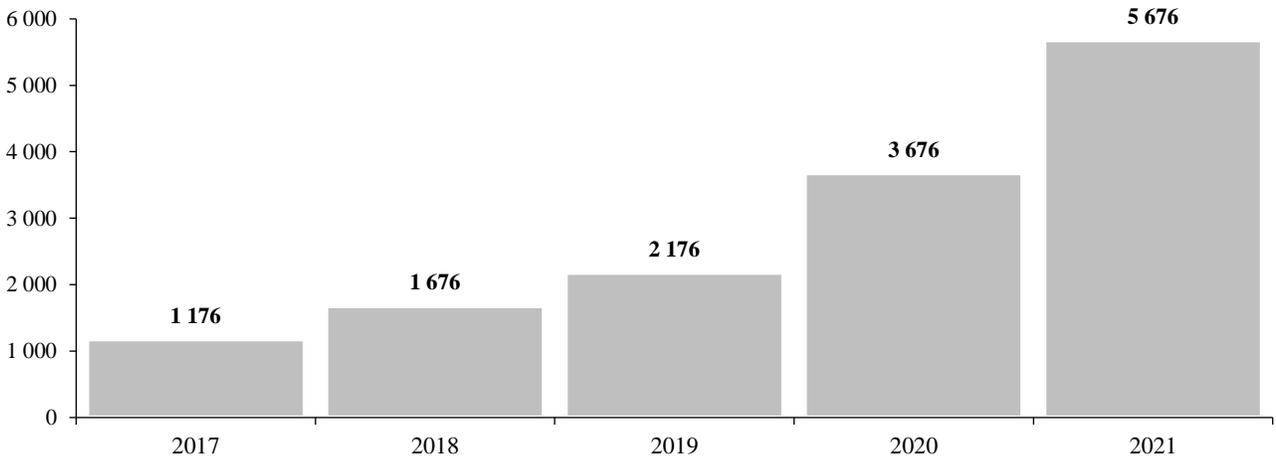
29 جيم-63 التحدي المطروح أمام هذا البرنامج الفرعي هو تسخير التكنولوجيا للتعامل مع التغيير وتمكين الأمانة العامة وشركاء الأمم المتحدة من تبادل المعلومات والتعاون والوصول إلى النظم، دون احتكاك، ومن أي مكان وبأي جهاز. واستجابة لهذا التحدي، سيُسَخَّر البرنامج الفرعي أسس وأنماط التحقق من الهوية لإرساء نظام لتيسير التعاون عبر الإنترنت مع شركاء الأمم المتحدة على أي جهاز ومن أي مكان. وسيكون هذا النظام مأموناً ولن يُتيح دخوله إلا للجهات المأذون لها، دون الحاجة إلى إنشاء حسابات مستعملين تُكَبِّد المنظمة تكاليف. وستُستخدم تكنولوجيا السحابة، مقرونةً بميزات متقدمة مثل التحقق المتعدد العوامل من الهوية، وإمكانية إعادة تحديد كلمة المرور ذاتياً، وتسجيل الدخول من مدخل واحد، والقدرة الاستخبارية على كشف التهديدات السيبرانية. وسيُعزَّز التشغيل الآلي من أجل زيادة الإنتاجية والحد من الأخطاء البشرية.

التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 جيم-64 يُتوقع أن يُسهم هذا العمل في ضمان توفير تطبيقات مؤسسية ومواقع شبكية وسبل تبادل المعارف بما يُمكن موظفي الأمانة العامة من إنجاز ولايات المنظمة، ويُيسر التعاون عبر الإنترنت بين الأمانة والجهات الخارجية، من أي مكان بأي جهاز، وهو ما سيُنبئ بإنجاز تغييرات تتيح زيادة أسرع في عدد حسابات التعاون الخارجية لشركاء الأمم المتحدة المأذون لهم الوصول إلى الموارد الإلكترونية للأمم المتحدة باستخدام أي جهاز من أي مكان، كما هو مبين في الشكل الثالث من الباب 29-جيم.

الشكل الثالث من الباب 29 جيم

مقياس الأداء: عدد حسابات التعاون الخارجية لشركاء الأمم المتحدة المأذون لهم



المنجزات المستهدفة

29 جيم-65 يعرض الجدول 29 جيم-10 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021 التي أسهمت ويُتوقع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 جيم-10

البرنامج الفرعي 3: المنجزات المستهدفة للفترة 2019-2021، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: إرساء نظم التعاون ودعمها؛ وإنشاء منصة لإدارة المحتوى الشبكي؛ ووضع نظم لإدارة المواهب والأداء؛ وإرساء عمليات أوموجا، بما في ذلك التحسين والدعم؛ وتحسين ودعم نظم إدارة العلاقة مع العملاء وإدارة الخدمات؛ وإنشاء نظم السلامة والأمن؛ وإنشاء نظم برنامجية متعلقة تحديداً بالسلام والأمن وبأهداف التنمية المستدامة وبتسخير تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية؛ وإتاحة تطبيقات وخدمات بيانات تكون مشتركة ويمكن استخدامها في مختلف النظم.

باء - الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف لعام 2021 لمحة عامة

29 جيم-66 ترد في الجداول من 29 جيم-11 إلى 29 جيم-13 الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2021، بما في ذلك تفاصيل التغيرات في الموارد، حسب الاقتضاء.

الجدول 29 جيم-11

الموارد المالية

تقديرات عام (بعد إعادة تقدير	التغيرات						نققات عام اعتمادات عام 2020	2019	
	تقديرات عام إعادة 2021 (تقدير إعادة التقدير)	النسبة تقدير التكاليف	2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)	المجموع المئوية	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/ الموسعة			
25 128,2	626,6	24 501,6	-	-	-	-	24 501,6	24 197,2	الموارد المتصلة بالوظائف
1 777,5	33,1	1 744,4	-	-	-	-	1 744,4	1 428,9	تكاليف الموظفين الأخرى
129,6	2,4	127,2	-	-	-	-	127,2	369,6	الخبراء الاستشاريون
157,9	3,0	154,9	-	-	-	-	154,9	120,5	سفر الموظفين
10 831,6	201,9	10 629,7	0,1	15,3	15,3	-	10 614,4	15 844,7	الخدمات التعاقدية
12 019,4	224,0	11 795,4	20,9	2 037,4	2 037,4	-	9 758,0	9 196,7	مصروفات التشغيل العامة
92,4	1,7	90,7	(9,7)	(9,7)	(9,7)	-	100,4	53,4	اللوازم والمواد
2 180,7	40,7	2140,0	(2,0)	(43,0)	(43,0)	-	2 183,0	2 785,6	الأثاث والمعدات
790,6	14,7	775,9	-	-	-	-	775,9	9,3	تحسينات أماكن العمل
-	-	-	-	-	-	-	-	1,9	الزمالات والمنح والمساهمات
53 107,9	1 148,1	51 959,8	4,0	2 000,0	2 000,0	-	49 959,8	54 007,8	المجموع

الجدول 29 جيم-12

التغيرات في الوظائف^(أ)

	العدد	الرتبة
المعتمد لعام 2020	183	1 أ ع م، 1 مد-2، 6 مد-1، 16 ف-5، 23 ف-4، 36 ف-3، 11 ف-1/2، 16 ع (ر ر)، 71 ع (ر أ)، 2 ر م
المقترح لعام 2021	183	1 أ ع م، 1 مد-2، 6 مد-1، 16 ف-5، 23 ف-4، 36 ف-3، 11 ف-1/2، 16 ع (ر ر)، 71 ع (ر أ)، 2 ر م

(أ) لا تغيرات مقترحة في الوظائف لعام 2021.

ملاحظة: تُستخدم المختصرات التالية في الجداول والأشكال: أ ع م = أمين عام مساعد؛ ع (ر ر) = فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)؛
ع (ر أ) = فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛ ر م = الرتبة المحلية.

الجدول 29 جيم-13
الموارد المتصلة بالوظائف

المقترح لعام 2021	التغيرات			المعتمد لعام 2020 ^(أ)	الفئة
	المجموع	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/الموسعة		
					الفئة الفنية والفئات العليا
1	-	-	-	1	أ ع م
1	-	-	-	1	مد-2
6	-	-	-	6	مد-1
16	-	-	-	16	ف-5
23	-	-	-	23	ف-4
36	-	-	-	36	ف-3
11	-	-	-	11	ف-1/2
94	-	-	-	94	المجموع الفرعي
					الخدمات العامة
16	-	-	-	16	الرتبة الرئيسية
71	-	-	-	71	الرتب الأخرى
87	-	-	-	87	المجموع الفرعي
					الفئات الأخرى
2	-	-	-	2	الرتبة المحلية
2	-	-	-	2	المجموع الفرعي
183	-	-	-	183	المجموع

(أ) تشمل وظيفتين مؤقتتين (1 ف-4 و 1 ف-2).

29 جيم-67 وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 في الجداول 29 جيم-14 إلى 29 جيم-16 والشكل الرابع من الباب 29 جيم.

29 جيم-68 وكما هو مبين في الجدول 29 جيم-14 (1)، تبلغ الموارد الإجمالية المقترحة لعام 2021 ما قدره 51 959 800 دولار قبل إعادة تقدير التكاليف، مما يعكس زيادة صافيها 2 000 000 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. وتعزى التغيرات في الموارد إلى تغيرات أخرى. ويغطي مستوى الموارد المقترحة تكاليف تنفيذ الولايات تنفيذًا تامًا يتسم بالكفاءة والفعالية.

الجدول 29 جيم-14

تطور الموارد المالية حسب العنصر والبرنامج الفرعي

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

(1) الميزانية العادية

تقديرات عام إعادة تقديرات عام	تقديرات عام إعادة تقديرات عام (بعد إعادة 2021) (تقدير التكاليف)	تقديرات عام إعادة تقديرات عام (قبل إعادة 2021) (تقدير التكاليف)	التغيرات				نفقات اعتمادات عام		2020	2019	
			النسبية	المجموع المئوية	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/ الموسعة	التعديلات الفنية	عام			
3 016,3	70,4	2 945,9	-	-	-	-	-	2 945,9	2 811,9	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	
										باء - برنامج العمل	
										1 - الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي	
10 399,3	252,1	10 147,2	-	-	-	-	-	10 147,2	12 535,1		
24 283,3	506,4	23 776,9	9,2	2 000,0	2 000,0	-	-	21 776,9	22 989,8	2 - دعم العمليات	
15 409,0	319,2	15 089,8	-	-	-	-	-	15 089,8	15 671,0	3 - الحلول المركزية	
50 091,6	1 077,7	49 013,9	4,2	2 000,0	2 000,0	-	-	47 013,9	51 195,9	المجموع الفرعي، باء	
53 107,9	1 148,1	51 959,8	4,0	2 000,0	2 000,0	-	-	49 959,8	54 007,8	المجموع الفرعي، 1	

(2) الموارد المقررة الأخرى

تقديرات عام 2021	تقديرات عام 2020	تقديرات عام 2019	
17 823,5	18 115,6	5,2	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة
			باء - برنامج العمل
			1 - الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي
3 507,1	3 506,2	3 173,1	
43 263,4	42 896,3	38 595,5	2 - دعم العمليات
16 800,2	15 331,5	14 411,0	3 - الحلول المركزية
81 394,2	79 849,6	56 184,8	المجموع الفرعي، 2

(3) الموارد الخارجة عن الميزانية

تقديرات عام 2021	نفقات عام تقديرات		
	2020 عام	2019	
175,5	175,5	465,8	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل
1 824,7	2 753,5	3 538,8	1 - الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي
38 014,7	38 014,7	24 442,8	2 - دعم العمليات
6 189,5	6 189,5	6 393,8	3 - الحلول المركزية
46 204,4	47 133,2	34 841,2	المجموع الفرعي، 3
180 706,5	176 942,6	145 033,8	المجموع

الجدول 29 جيم-15

تطور الموارد المتصلة بالوظائف حسب العنصر والبرنامج الفرعي

(1) الميزانية العادية

المقترح لعام 2021	التغيرات				المعتمد لعام 2020	
	المجموع	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/الموسعة	التعديلات الفنية		
17	-	-	-	-	17	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل
35	-	-	-	-	35	1 - الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي
77	-	-	-	-	77	2 - دعم العمليات
54	-	-	-	-	54	3 - الحلول المركزية
166	-	-	-	-	166	المجموع الفرعي، باء
183	-	-	-	-	183	المجموع الفرعي، 1

(2) الموارد المقررة الأخرى

تقديرات عام 2021	المعتمد لعام 2020	
-	-	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل
4	4	1 - الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي
27	28	2 - دعم العمليات
24	24	3 - الحلول المركزية
55	56	المجموع الفرعي، 2

(3) الموارد الخارجة عن الميزانية

تقديرات عام 2021	المعتمد لعام 2020	
-	-	ألف- التوجيه التنفيذي والإدارة
-	-	باء- برنامج العمل
12	12	1- الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي
-	-	2- دعم العمليات
-	-	3- الحلول المركزية
12	12	المجموع الفرعي، 3
250	251	المجموع

الجدول 29 جيم-16

تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة

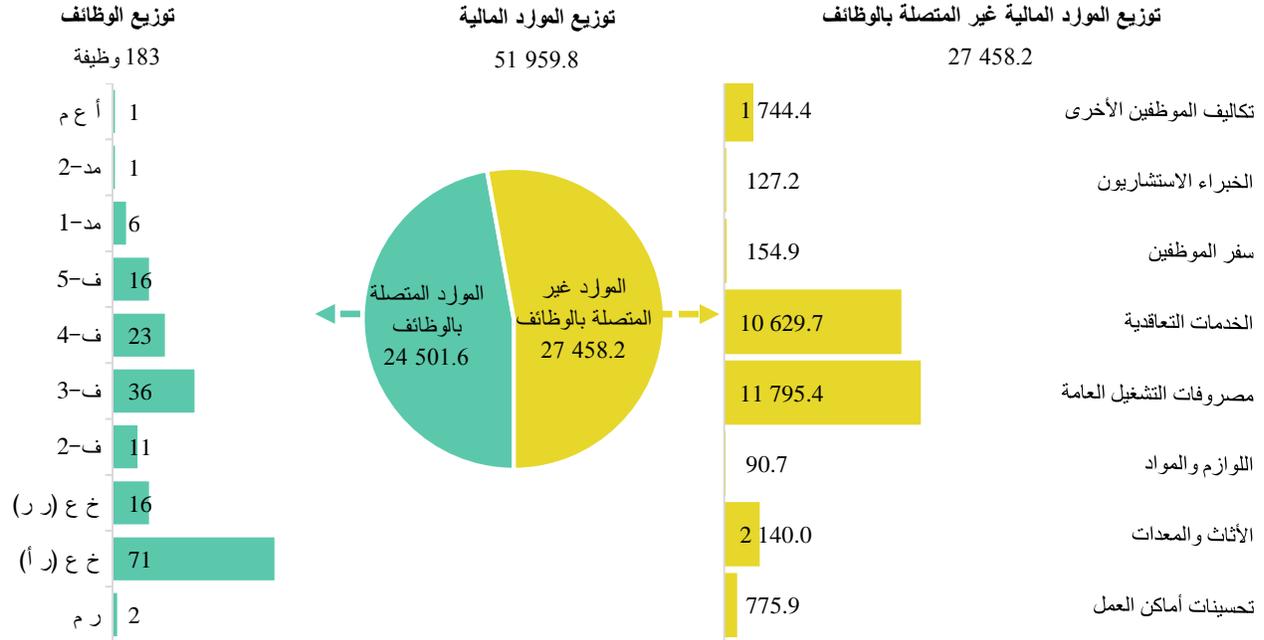
(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات								
تقديرات عام 2021 (قبل)	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	المجموع	التغيرات الأخرى	التغيرات الجديدة/ الموسعة	التعديلات الفنية	اعتمادات عام 2020	نفقات عام 2019
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية								
24 501,6	-	-	-	-	-	-	24 501,6	24 197,2
27 458,2	7,9	2 000,0	2 000,0	-	-	-	25 458,2	29 810,6
51 959,8	4,0	2 000,0	2 000,0	-	-	-	49 959,8	54 007,8
المجموع								
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة								
94	-	-	-	-	-	-	94	94
89	-	-	-	-	-	-	89	89
183	-	-	-	-	-	-	183	183
المجموع								

الشكل الرابع من الباب 29 جيم

توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



تحليل الفروق حسب العنصر والبرنامج الفرعي

التغيرات الإجمالية في الموارد

التغيرات الأخرى

29 جيم-69 كما هو مبين في الجدولين 29 جيم-4 (1) و 29 جيم-16 أعلاه، تعكس التغيرات في الموارد تحت البرنامج الفرعي 2، دعم العمليات، زيادة صافيها 2 000 000 دولار في الموارد غير المتصلة بالوظائف تحت بند مصروفات التشغيل العامة، من أجل تعزيز استمرارية تصريف الأعمال والمرونة التشغيلية للهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها وزيادة أدائها الوظيفي. ويدخل في الزيادة المقترحة مخصصات للاحتياجات التالية: (أ) زيادة قدرة الهياكل الأساسية المأمونة لشبكة مجمع مقر الأمم المتحدة على دعم الموظفين في العمل بفعالية سواء عن بعد أو أثناء وجودهم في أماكن العمل (1 000 200 دولار)؛ (ب) زيادة الأداء الوظيفي والدعم اللازمين لإنجاز تعزيزات تقنية بما يوفر منصة أكثر استقراراً وفعالية لخدمات البث والمؤتمرات، وزيادة الأداء الوظيفي لأدوات التعاون بما يدعم الإدارات والمكاتب والهيئات الحكومية الدولية في المقر (933 800 دولار)؛ (ج) تعزيز الهياكل الأساسية لنظم المعلومات الجغرافية المكانية اللازمة لتوفير منتجات متقدمة (66 000 دولار).

الموارد المقررة الأخرى والموارد الخارجة عن الميزانية

29 جيم-70 على النحو المبين في الجداول 29 جيم-14 (2) و (3) و 29 جيم-15 (2) و (3)، يتلقى المكتب مساهمات مقررة أخرى ومساهمات خارجة عن الميزانية تكمل موارده من الميزانية العادية وهي ما زالت ضرورية لتنفيذه ولاياته.

29 جيم-71 وكما هو مبين في الجدولين 29 جيم-14 (3) و 29 جيم-15 (3)، من المتوقع أن ترد في عام 2021 موارد خارجة عن الميزانية (مساهمات نقدية) قدرها 46 204 400 دولار، بما في ذلك ما يغطي تكاليف 12 وظيفة، لدعم الأنشطة الخارجة عن الميزانية. والانخفاض في عام 2021 مقارنة بعام 2020 يُعزى أساساً إلى عدم توقع أن ترد في عام 2021 موارد خارجة عن الميزانية لفائدة مختبرات الأمم المتحدة للابتكار التكنولوجي. وستغطي الموارد الخارجة عن الميزانية تكاليف تطوير النظم، وتكاليف تشغيل وصيانة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومركزي البيانات المشتركين في فالنسيا بإسبانيا وفي برينديزي بإيطاليا وخدمات الدعم المقدمة من مكتب المساعدة، ودعم برنامج الأمم المتحدة لمكافحة سفر الإرهابيين. وتمثل الموارد الخارجة عن الميزانية 25,6 في المائة من مجموع موارد المكتب.

29 جيم-72 وعلى النحو المبين في الجدولين 29 جيم-14 (2) و 29 جيم-15 (2)، يتلقى المكتب موارد مقررّة أخرى في إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام، بما في ذلك موارد متصلة بالوظائف الثابتة والوظائف المؤقتة. وبالنسبة لعام 2021، تبلغ الموارد المقررة الأخرى المتوقعة 81 394 200 دولار، بما في ذلك موارد لتغطية تكاليف 55 وظيفة. والزيادة لعام 2021 مقارنة بعام 2020 تُعزى أساساً إلى نقل مخصصات تطبيقات من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ميزانية قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات إلى حساب الدعم. وتمثل الموارد المقررة الأخرى 45,0 في المائة من مجموع موارد المكتب.

التوجيه التنفيذي والإدارة

29 جيم-73 وأعدت قرارات الجمعية العامة 262/69 و 248/70 و 272/71 بآء التأكيد على السلطة المركزية لرئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات وعزّزتها فيما يتعلق بأمن المعلومات والتوجيه العام وأداء أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المنظمة. وسيواصل شاغل منصب رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات الاضطلاع بالتوجيه الاستراتيجي والقيادة المركزية بوجه عام فيما يتصل بإنشاء وتنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، وتخطيط وتنسيق أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة، بما في ذلك توفير الهياكل الأساسية والنظم المؤسسية، بغية تحقيق الاتساق والتنسيق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن أعمال الأمم المتحدة، وبين الأمانة العامة وصناديق المنظمة وبرامجها ووكالاتها المتخصصة. ويساعد مكتب رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات في توفير التخطيط والإدارة الاستراتيجية بشكل عام، وينسق أعمال الوحدات التنظيمية الداخلية، ويقوم بالاتصالات مع رؤساء شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارات الأمم المتحدة ومكاتبها ومراكز عملها الأخرى.

29 جيم-74 ووفقاً لخطة التنمية المستدامة لعام 2030، ولا سيما الغاية 12-6 من أهداف التنمية المستدامة التي تشجّع فيها المنظمات على إدماج معلومات الاستدامة في دورة تقديم تقاريرها، وامتثالاً للولاية الشاملة لعدة قطاعات المنصوص عليها في الفقرة 19 من قرار الجمعية العامة 219/72، يعكف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دمج ممارسات الإدارة البيئية في عملياته. ومن العلامات البارزة في عام 2019 الزيادة الكبيرة في تقديم خدمات التداول بالفيديو، مما أسهم في خفض معدل السفر والآثار البيئية المرتبطة به. كما وضع المكتب نظاماً لفائدة مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث من أجل تقييم ما تتعهد به جهات معنية من التزامات بتنفيذ إطار سيندائي، ومن أجل التعبئة للحصول على هذه الالتزامات ورصدها. وفي عام 2021، سيواصل المكتب تزويد الإدارات والمكاتب بنظم لدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وسيستمر في الحد من أثر هياكله الأساسية في مراكز البيانات بالانتقال إلى الحوسبة السحابية، مما سيقصّل أثره البيئي.

29 جيم-75 وترد في الجدول 29 جيم-17 أدناه معلومات عن درجة الامتثال فيما يتعلق بتسليم الوثائق في مواعيدها المقررة والحجز المسبق لتذاكر الطيران. ومن أجل تعزيز الامتثال لسياسة الحجز المسبق لتذاكر الطيران، أُرسيت إجراءات رصد مركزية بالاقتران مع إصدار تقارير شهرية تبيّن الأداء فيما يتعلق بالسفر. وسيواصل المكتب تعزيز هذه العملية وسيعمل على معالجة الأسباب الجذرية لعدم الامتثال حتى يزيد معدل الامتثال لسياسة الحجز المسبق لتذاكر الطيران خلال السنة.

الجدول 29 جيم-17

معدل الامتثال

(بالنسبة المئوية)

المقرر لعام 2019 الفعلي لعام 2019 المقرر لعام 2020 المقرر لعام 2021

100	100	100	100	تسليم الوثائق في مواعيدها
100	100	44,4	100	شراء تذاكر الطيران قبل موعد السفر بأسبوعين على الأقل

29 جيم-76 وتبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 2 945 900 دولار ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 في الجدول 29 جيم-18 والشكل الخامس من الباب 29 جيم.

الجدول 29 جيم-18

التوجيه التنفيذي والإدارة: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

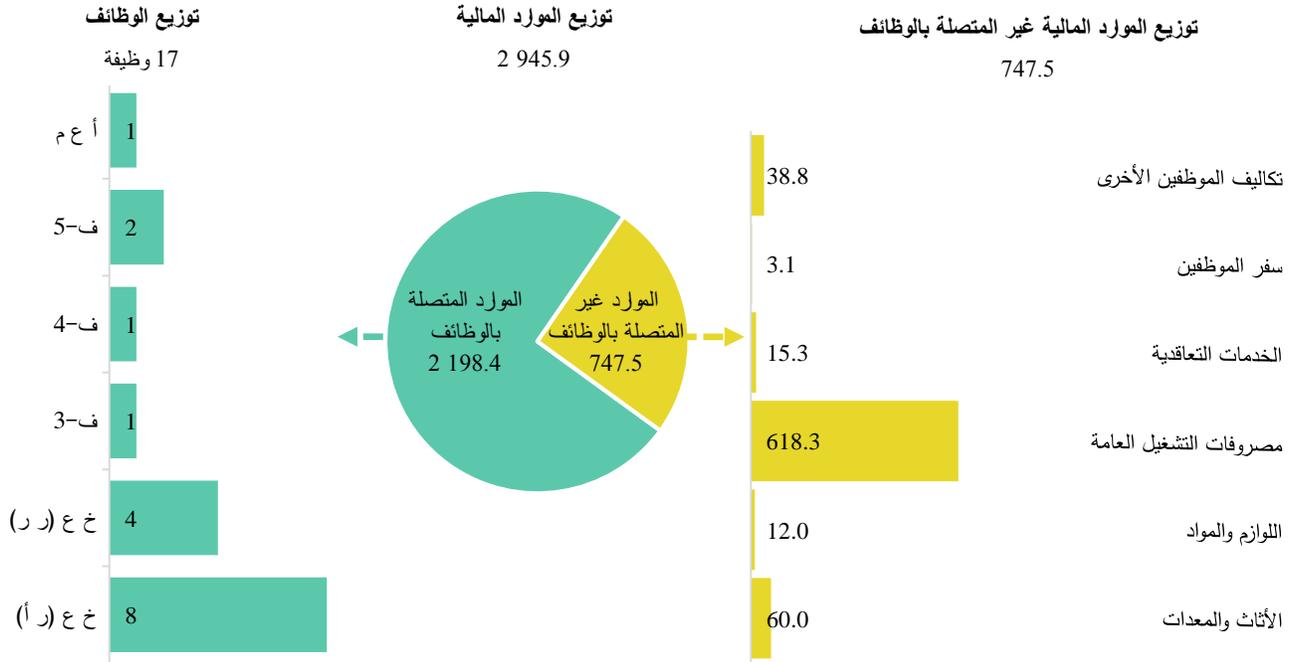
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

		التغيرات				نققات عام اعتمادات التعديلات الولايات الجديدة/ التغيرات		تقديرات عام 2021 (قبل)	
		الموسعة	الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	2019	عام 2020	الفنية
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية									
الموارد المتصلة بالوظائف	1 977,0	2 198,4	-	-	-	-	2 198,4	1 977,0	-
الموارد غير المتصلة بالوظائف	834,9	747,5	-	-	-	-	747,5	834,9	-
المجموع	2 811,9	2 945,9	-	-	-	-	2 945,9	2 811,9	-
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة									
الفئة الفنية والفئات العليا	5	-	-	-	-	-	5	5	-
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	12	-	-	-	-	-	12	12	-
المجموع	17	-	-	-	-	-	17	17	-

الشكل الخامس من الباب 29 جيم

التوجيه التنفيذي والإدارة: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



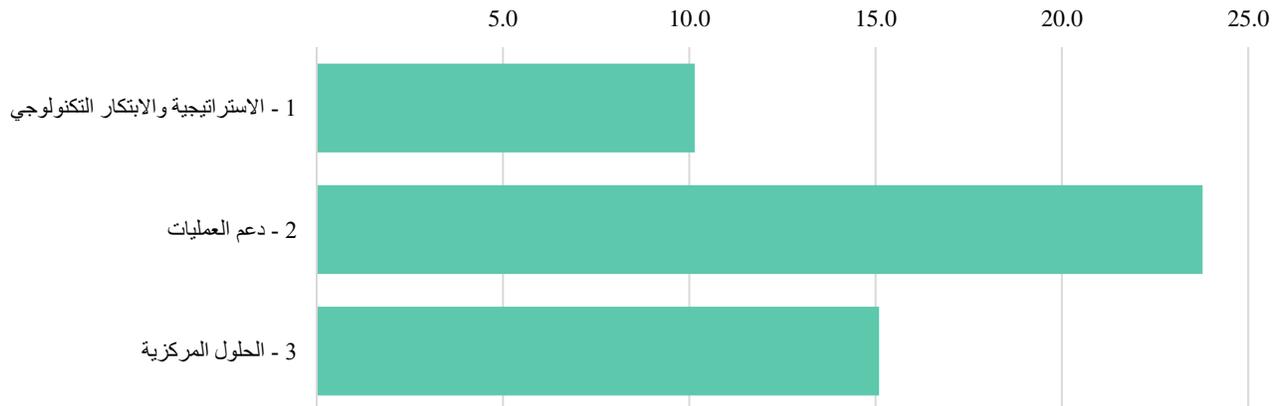
برنامج العمل

29 جيم-77 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 49 013 900 دولار وتعكس زيادة قدرها 2 000 000 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد في الفقرة 29 جيم-69 أعلاه شرح للزيادة المقترحة البالغة 2 000 000 دولار. ويرد توزيع الموارد حسب البرنامج الفرعي في الشكل السادس من الباب 29 جيم.

الشكل السادس من الباب 29 جيم

توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 حسب البرنامج الفرعي

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



البرنامج الفرعي 1 الاستراتيجية والابتكار التكنولوجي

29 جيم-78 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 10 147 200 دولار ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 في الجدول 29 جيم-19 والشكل السابع من الباب 29 جيم.

الجدول 29 جيم-19

البرنامج الفرعي 1: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

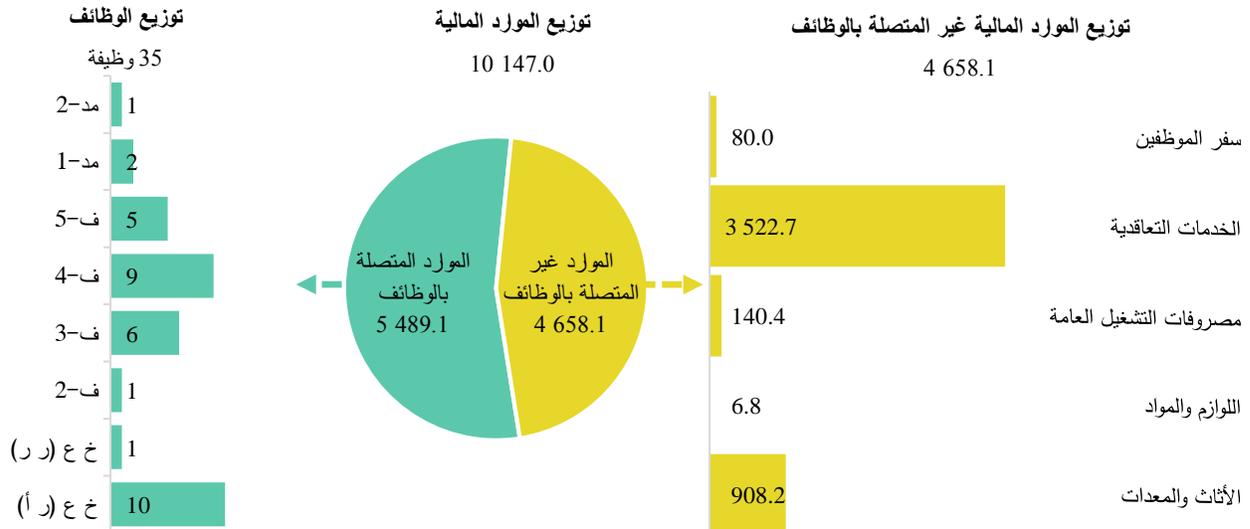
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات		تقديرات عام 2021 (قبل)		تقديرات عام 2020		تقديرات عام 2019	
التغيرات	المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	التغيرات الجديدة/ الأخرى	التعديلات الموسعة	الافتقار الفنية	اعتمادات عام 2020
الموارد المالية حسب فئة الإتفاق الرئيسية							
الموارد المتصلة بالوظائف	5 489,1	-	-	-	-	-	5 489,1
الموارد غير المتصلة بالوظائف	4 658,1	-	-	-	-	-	4 658,1
المجموع	10 147,2	-	-	-	-	-	10 147,2
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة							
الفئة الفنية والفئات العليا	24	-	-	-	-	-	24
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	11	-	-	-	-	-	11
المجموع	35	-	-	-	-	-	35

الشكل السابع من الباب 29 جيم

البرنامج الفرعي 1: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



البرنامج الفرعي 2 دعم العمليات

29 جيم-79 تبلغ موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2021 ما قدره 23 776 900 دولار وتعكس زيادة صافيها 2 000 000 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2020. ويرد في الفقرة 29 جيم-69 شرح للزيادة المقترحة البالغة 2 000 000 دولار. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 في الجدول 29 جيم-20 والشكل الثامن من الباب 29 جيم.

الجدول 29 جيم-20

البرنامج الفرعي 2: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

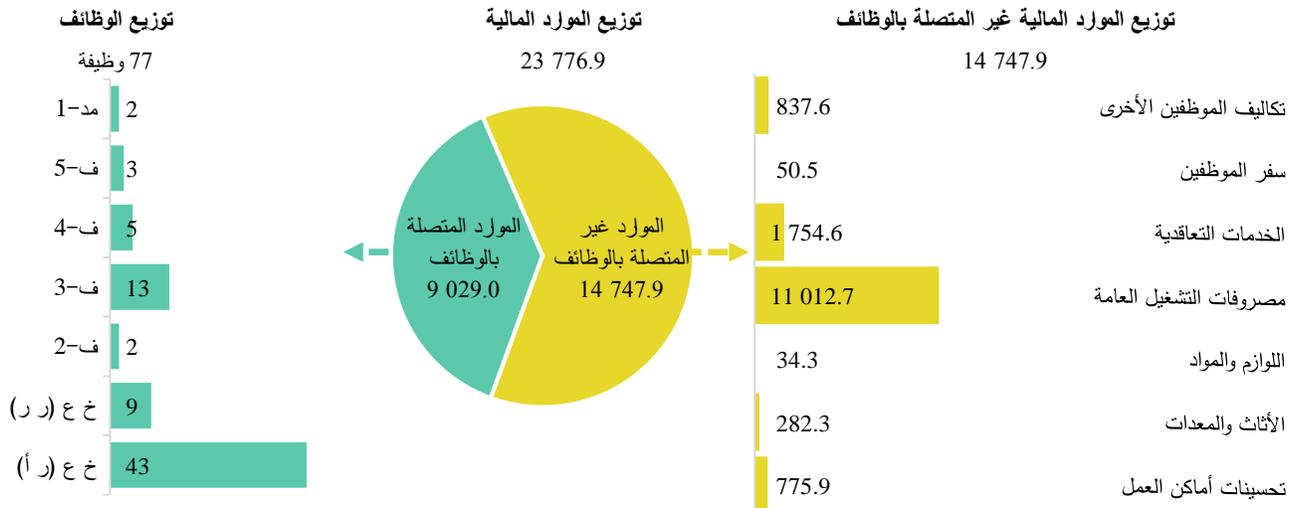
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات		تقديرات عام 2021 (قبل)		تقديرات عام 2020		نقطة عام 2019			
المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	المجموع	التغيرات الجديدة/ الأخرى	التعديلات الموسعة	التعديلات الفنية	اعتمادات عام 2020		
الموارد المالية حسب فئة الإتفاق الرئيسية									
9 029,0	-	-	-	-	-	-	9 029,0	8 679,2	الموارد المتصلة بالوظائف
14 747,9	15,7	2 000,0	2 000,0	-	-	-	12 747,9	14 310,6	الموارد غير المتصلة بالوظائف
23 776,9	9,2	2 000,0	2 000,0	-	-	-	21 776,9	22 989,8	المجموع
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة									
25	-	-	-	-	-	-	25		الفئة الفنية والفئات العليا
52	-	-	-	-	-	-	52		فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها
77	-	-	-	-	-	-	77		المجموع

الشكل الثامن من الباب 29 جيم

البرنامج الفرعي 2: توزيع الموارد المقترحة لعام 2021 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2021

الأمين العام المساعد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات **
 ** نو تسلسل إيلري مزوج، فهو يتبع لوكيل الأمين العام للاستراتيجيات
 والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال ووكيل الأمين العام للدعم العملياتي.
 (التوجيه التنفيذي والإدارة)

م:ع
 1 أ ع م
 1 ف-5
 1 ف-3
 1 خ ع (ر ر)
 1 خ ع (ر أ)

القسم المركزي لإدارة الوماج
 (التوجيه التنفيذي والإدارة)

م:ع
 1 ف-5
 1 ف-4
 3 خ ع (ر ر)
 8 خ ع (ر أ)

قسم الأمن السيبراني
 (البرنامج الوعي 1)

م:ع
 1 مد-1
 1 ف-5
 4 ف-4
 3 ف-3
 1 ف-2
 3 خ ع (ر أ)

داوة الحلول المركزية
 (البرنامج الوعي 3)

م:ع
 1 مد-1
 1 ف-4
 ح:د

شعبة السياسات والاستراتيجيات والحوكمة
 (البرنامج الوعي 1)

م:ع
 1 مد-2
 1 ف-4
 1 خ ع (ر أ)
 ح:د
 1 ف-4
 1 ف-2

شعبة دعم العمليات
 (البرنامج الوعي 2)

ح:د
 1 مد-2
 2 ف-4
 1 خ ع (ر ر)
 1 خ ع (ر أ)⁽¹⁾

داوة عمليات الخدمات

م:ع
 1 مد-1
 1 ف-3
 2 ف-4
 1 خ ع (ر ر)
 1 خ ع (ر أ)

داوة إدارة الخدمات الإقليمية

م:ع
 2 ف-5
 2 ف-4
 4 ف-3
 1 ف-2
 8 خ ع (ر ر)
 39 خ ع (ر أ)
 ح:د
 1 مد-1
 1 ف-4
 1 ف-5
 2 خ ع (ر ر)
 9 خ ع (ر أ)

وحدة إدارة السجلات

م:ع
 1 ف-5
 1 ف-4
 1 ف-3
 1 خ ع (ر أ)

داوة السياسات والامتثال

م:ع
 1 مد-1
 2 ف-5
 4 ف-4
 1 ف-3
 1 خ ع (ر ر)
 5 خ ع (ر أ)
 ح:د
 1 ف-3

وحدة إدارة البيانات والخصوصية

م:ع
 1 ف-5
 1 ف-3
 ح:د

مركز التطبيقات المؤسسية: الأمريكتان

م:ع
 1 مد-1
 1 ف-5
 4 ف-4
 9 ف-3
 1 ف-2
 2 خ ع (ر ر)
 6 خ ع (ر أ)
 ح:د
 3 ف-4
 1 ف-3
 1 ف-2
 3 خ ع (ر أ)

مركز التطبيقات المؤسسية: آسيا

م:ع
 5 ف-5
 4 ف-4
 7 ف-3
 7 ف-2
 4 خ ع (ر أ)
 2 ر م
 ح:د
 1 ف-4
 2 ف-3
 1 ف-2
 1 خ ع (ر ر)
 7 خ ع (ر أ)
 م:ع
 1 ف-4
 2 ف-3
 1 ف-2

داوة العمليات التكنولوجية

م:ع
 1 مد-1
 1 ف-4
 1 ف-5
 1 ف-4
 8 ف-3
 1 ف-2
 1 خ ع (ر ر)
 3 خ ع (ر أ)
 ح:د
 2 ف-4
 1 خ ع (ر أ)

قسم الحلول التكنولوجية

م:ع
 1 ف-3
 1 ف-5
 2 ف-4
 1 خ ع (ر أ)
 ح:د

المرفق الثاني

موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن الهيئات الرقابية

بيان موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

A/74/7

السفر في مهام رسمية

تشير اللجنة الاستشارية إلى أنّ الجمعية العامة أعربت في عدد من المناسبات عن قلقها إزاء انخفاض معدل الامتثال للتوجيه الخاص بسياسة الشراء المسبق. وتكرر اللجنة تأكيد ضرورة بذل مزيد من الجهود، لا سيما في المجالات التي يمكن فيها تنظيم السفر بصورة أفضل (الفقرة ثامنًا-55).

من أجل تعزيز الامتثال لسياسة الحجز المسبق لتذاكر الطيران، أُرسيت إجراءات رصد مركزية، بالاقتران مع إصدار تقارير شهرية تبين الأداء فيما يتعلق بالسفر. وسيواصل المكتب تعزيز هذه العملية وسيعمل على معالجة الأسباب الجذرية لعدم الامتثال حتى يزيد معدل الامتثال لسياسة الحجز المسبق لتذاكر الطيران خلال السنة.