

Distr.: General  
16 March 2022  
Arabic  
Original: English



الدورة السابعة والسبعون  
البندان 139 و 140 من القائمة الأولية\*  
الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023  
تخطيط البرامج

## الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023

الجزء الثامن  
خدمات الدعم المشتركة

الباب 29 واو  
الإدارة، فيينا

البرنامج 25  
خدمات الإدارة والدعم

.A/77/50 \*



الرجاء إعادة استعمال الورق

060422 310322 22-03892 (A)



3	ألف - الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2023 والأداء البرنامجي في عام 2021**
3	التوجه العام
7	برنامج العمل
7	البرنامج الفرعي 1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية
11	البرنامج الفرعي 2 - إدارة الموارد البشرية
16	البرنامج الفرعي 3 - خدمات الدعم
20	البرنامج الفرعي 4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
25	باء - الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف لعام 2023***
25	لمحة عامة
30	التوجيه التنفيذي والإدارة
32	برنامج العمل
32	البرنامج الفرعي 1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية
33	البرنامج الفرعي 2 - إدارة الموارد البشرية
35	البرنامج الفرعي 3 - خدمات الدعم
36	البرنامج الفرعي 4 عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
	المرفقان
38	الأول - الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2023
	الثاني - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن الهيئات
39	الاستشارية والرقابية

\*\* تمشيا 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.

\*\*\* تمشيا 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.

## ألف - الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2023 والأداء البرنامجي في عام 2021

### التوجه العام

#### الولايات والمعلومات الأساسية

29 واو-1 أنشئ مكتب الأمم المتحدة في فيينا (المكتب) في عام 1979 عملاً بقرار الجمعية العامة 194/31، بهدف توفير الدعم الإداري إلى وحدات الأمانة العامة للأمم المتحدة الموجودة في فيينا. وبموجب أحكام مذكرة التفاهم الثلاثية لعام 1977 وما أُدخل عليها لاحقاً من تعديلات، يقدم المكتب أيضاً الدعم الإداري على أساس الخدمات المشتركة إلى منظمات دولية أخرى مقرها في مركز فيينا الدولي، وهي الوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، واللجنة التحضيرية لمنظمة معاهدة الحظر الشامل للتجارب النووية.

#### الاستراتيجية والعوامل الخارجية لعام 2023

29 واو-2 سيعمل المكتب على تسخير مختلف النظم المركزية من أجل تقديم خدمات إدارية بكفاءة وفعالية، وسيدعمه في ذلك إطار سياساتي تمكيني وآلية محسنة لاتخاذ القرارات من خلال الرصد وتحليل البيانات والإبلاغ. وستظل الاستراتيجية لعام 2023 تشمل ما يلي: (أ) التنسيق مع المقر وتقديم المشورة في الوقت المناسب إلى الكيانات المستفيدة من الخدمات في جميع المسائل الإدارية؛ (ب) وتعزيز الضوابط المالية الداخلية وتبسيط الإجراءات والمبادئ التوجيهية المالية لكفالة الإدارة المالية الفعالة؛ (ج) وأداء دور محوري في بلورة ثقافة مؤسسية تمكينية من خلال تعزيز أنشطة القيادة والتعلم والدعم الوظيفي في شكلٍ هادف، وبناء نظام أقوى لإدارة الأداء يدعم زيادة المساءلة، وإشراك الموظفين، والمرونة في أماكن العمل، والتمكين، مع الحرص في الوقت ذاته على إشاعة بيئة عمل متنوعة وشاملة للجميع؛ (د) ومواصلة تقديم خدمات السفر والنقل على نحو يتسم بالكفاءة وبالفعالية من حيث التكلفة، بتطبيق أفضل الممارسات وكذلك من خلال التعاون الوثيق وتحديد المعايير المرجعية مع المؤسسات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة؛ (هـ) ومواصلة تعزيز الاستدامة البيئية بالتنسيق مع جميع الإدارات والمكاتب؛ (و) وتعزيز قدرات موظفي المشتريات من خلال إدارة وتقديم دورات تدريبية وبرامج تأهيل عبر الإنترنت في مجال المشتريات من أجل كفالة التطبيق المتسق للسياسات والإجراءات وأفضل الممارسات المعمول بها على نطاق المنظمة، والامتثال لها امتثالاً تاماً؛ (ز) وتحسين إدارة الأصول عن طريق مواصلة تنفيذ الإطار على نطاق المنظمة امتثالاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام؛ (ح) وتحسين التواصل مع العملاء، وبخاصة من خلال استخدام الموارد الإلكترونية؛ (ط) ودعم عمليات نشر التطبيقات المركزية وإدماج التكنولوجيات الجديدة ضمن مجموعة أدوات الأعمال التنظيمية؛ (ي) وزيادة الامتثال للمعايير والمبادئ التوجيهية والمنهجيات في مجال التكنولوجيا، وكذلك لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنيتها المركزية.

29 واو-3 ووحدات الأمانة العامة للأمم المتحدة الموجودة في فيينا، التي يقدم إليها المكتب الدعم الإداري، هي: مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومكتب شؤون الفضاء الخارجي، وشعبة القانون التجاري الدولي التابعة لمكتب الشؤون القانونية، وأمانة لجنة الأمم المتحدة العلمية المعنية بآثار الإشعاع الذري، ودائرة الأمم المتحدة للإعلام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ومكتب شؤون نزع السلاح، والمكتب الإقليمي التابع لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، وسجل الأمم المتحدة للأضرار الناشئة عن تشييد الجدار في الأرض الفلسطينية المحتلة. ويقدم المكتب خدمات الدعم، وتشغيل المرآب، والتدريب اللغوي، وخدمات الاتصال على أساس الخدمات المشتركة إلى كلٍّ من الوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (اليونيدو)، واللجنة التحضيرية لمنظمة معاهدة الحظر الشامل للتجارب النووية.

29 واو-4 وتجسيدا لأهمية التحسين المستمر وتلبية لاحتياجات الدول الأعضاء وطلباتها، تواصل الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2023 إدراج الدروس المستفادة والممارسات الفضلى المتعلقة بتعديلات البرنامج وتكييفه على ضوء جائحة مرض فيروس كورونا

(كوفيد-19). وتشمل الأمثلة على الدروس المستفادة كفاءة وجود ربط شبكي أكثر مرونة واستدامة من أجل التشغيل اليومي المتسم بالكفاءة والفعالية للعمل عن بعد، وأهمية إدماج المزيد من السيناريوهات المستقبلية المحتملة في خطة استمرارية تصريف الأعمال. وفي الوقت نفسه، يفترض أن تلك الظروف التشغيلية قد تحسنت وباتت تسمح بتنفيذ الولاية من خلال النهج المعمول بها سابقاً. وأي تعديلات تدخل على المنجزات المستهدفة المقررة ستكون وفقاً للأهداف والاستراتيجيات والولايات، وسيبلغ عنها في إطار المعلومات المقدمة عن الأداء البرنامجي.

29 و-5 وفي ما يتعلق بالعوامل الخارجية، تستند الخطة الشاملة لعام 2023 إلى افتراضات التخطيط التالية:

(أ) أن تكون سائر المنظمات في النظام الموحد للأمم المتحدة في فيينا على استعداد للتعاون مع الأمانة العامة للأمم المتحدة في تنفيذ الأنشطة الجارية؛

(ب) أن يظل التمويل من خارج الميزانية المتاح لمكاتب العملاء واحتياجات الدعم للخدمات التي يقدمها المكتب مستقرين.

29 و-6 ودمج المكتب منظورا جنسانيا في أنشطته التنفيذية ومنجزاته المستهدفة ونتائجه، حسب الاقتضاء. فعلى سبيل المثال، يدعم المكتب تنفيذ الاستراتيجية المشتركة بين مكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (2022-2026). وسيسهم أيضا في العمل على تحقيق الغايات المتعلقة بالمساواة بين الجنسين، انسجاما مع استراتيجية الأمين العام للتكافؤ بين الجنسين على نطاق المنظومة، حيث تمثل النساء 49 في المائة من موظفي المكتب المعني بالمخدرات والجريمة و 53 في المائة من موظفي مكتب الأمم المتحدة في فيينا في الفئة الفنية والفئات العليا. وسيقدم المكتب الدعم في الإبلاغ عن تنفيذ استراتيجية المكتب والمكتب المعني بالمخدرات والجريمة وخطة عملهما من أجل تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، بما في ذلك الإبلاغ عن مدى مراعاة الاعتبارات الجنسانية في إدارة الأداء.

29 و-7 وانسجاما مع استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة، سيكفل المكتب والمنظمات الأخرى التي تتخذ فيينا مقرا لها، بوصفهم أعضاء في اللجنة المشتركة لإدارة الصندوق المشترك لتمويل عمليات التصليح والاستبدال الرئيسية في مركز فيينا الدولي، إيلاء الأولوية في الصندوق المشترك للقيام بما يلزم من أعمال التجديد والتحديث والتصليح، التي حُددت في التقرير الذي طلب البلد المضيف إعداده بشأن تيسير إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة. وستواصل المنظمات التي تتخذ من فيينا مقرا لها استبدال المصاعد امتثالا للأنظمة الخاصة بتيسير إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة. وعلاوة على ذلك، سيعزز المكتب ثقافة شاملة للجميع في المنظمة، تدعم الموظفين ذوي الإعاقة، والموظفين الذين لديهم معالون من ذوي الإعاقة. وستتاح فرص تدريب منتظمة لإدماج منظور الإعاقة، وستقدّم معلومات أكثر وضوحا عن المزايا والاستحقاقات المتاحة فيما يتعلق بالإعاقة. وعلاوة على ذلك، ستتظّم مناسبات للتوعية بإدماج الإعاقة في سياق الترويج لثقافة شاملة للجميع في المنظمة. وستواصل الاضطلاع بتلك الأنشطة بالتشاور الوثيق مع الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات التي تمثلهم، وبمشاركتهم النشطة.

## الأداء البرنامجي في عام 2021

### أثر الجائحة

29 و-8 كان لاستمرار جائحة كوفيد-19 حتى عام 2021 أثر على تنفيذ الولايات، ولا سيما الحاجة إلى تعزيز الدعم المقدم للعمل عن بعد، وتكييف مناهج التعلم والتطوير التنظيمي، وتوفير التدريب الافتراضي، ودعم عقد الاجتماعات من بُعد وبأشكال مختلفة، وتوفير المزيد من الدعم للعملاء في جميع العمليات الإدارية في إطار جميع البرامج الفرعية.

## الولايات التشريعية

29 واو-9 ترد في القائمة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج.

## قرارات الجمعية العامة

التقدم المحرز نحو إنشاء نظام للمساءلة في الأمانة العامة للأمم المتحدة	255/70؛ 303/72	الانتفاع بالأماكن المخصصة للمكاتب ومرافق الاجتماعات بمركز دونواوبارك في فيينا	194/31
		تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الخدمات العامة والمشاركة لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة في فيينا	278/58

## البرنامج الفرعي 1

## التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية

## قرارات الجمعية العامة

تخطيط البرامج	236/76	استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة	213/41
المسائل المتعلقة بالميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2022	245/76	تنفيذ قرار الجمعية العامة 213/41	211/42
		التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة وتقارير مجلس مراجعي الحسابات	235/76

## البرنامج الفرعي 2

## إدارة الموارد البشرية

## قرارات الجمعية العامة

تغيير النموذج الإداري في الأمم المتحدة	281/73	تحسين وضع المرأة في منظومة الأمم المتحدة	144/58
إقامة العدل في الأمم المتحدة	248/75	إدخال تعديلات على النظام الأساسي للموظفين	271/63
		إدارة الموارد البشرية	254/72

## البرنامج الفرعي 3

## خدمات الدعم

## قرارات الجمعية العامة

تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الخدمات العامة والمشاركة لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة في فيينا	278/58	تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن استعراض عمليات مراجعة حسابات الإدارة فيما يتعلق بالاستعانة بمصادر خارجية في الأمم المتحدة وفي الصناديق والبرامج التابعة لها	276/58؛ 277/58
المشتريات	273/69		



## برنامج العمل

## البرنامج الفرعي 1

## التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية

## الهدف

29 واو-14 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفاءة إدارة مالية سليمة وفعالة ومنتمة بالكفاءة من جانب مكاتب العملاء.

## الاستراتيجية

29 واو-15 للإسهام في تحقيق هذا الهدف، سيقوم البرنامج الفرعي بما يلي:

- (أ) مواصلة تعزيز رصد أداء الميزانية والإدارة والرقابة الماليتين، وتحسين الإبلاغ؛
- (ب) تزويد مديري البرامج والوحدات الإدارية التابعة لمكاتب العملاء بالمشورة والمساعدة والتوجيه والتدريب في مجال الإدارة المالية والمسائل المتعلقة بالميزانية؛
- (ج) التنسيق مع مكتب تخطيط البرامج والمالية والميزانية في المقر، حسب الاقتضاء؛
- (د) تبسيط العمليات والمبادئ التوجيهية المالية، واستعراض إجراءات سير العمل بانتظام لتحديد السبل الكفيلة بالاستجابة لاحتياجات العملاء على نحو يتسم بمزيد من الكفاءة والسرعة؛
- (هـ) تعزيز الضوابط المالية الداخلية، ورصد الأداء المالي والمخاطر المالية، والتأكد من سلامة البيانات المالية للمنظمة؛
- (و) رصد تنفيذ التوصيات الصادرة عن الهيئات الرقابية وكفالة الامتثال الصارم للنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة والسياسات المالية للأمم المتحدة.

29 واو-16 ومن المتوقع أن يؤدي العمل المذكور أعلاه إلى ما يلي:

- (أ) تحسين إمكانية وصول مكاتب العملاء إلى المعلومات المالية وقدرة تلك المكاتب على فهمها؛
- (ب) زيادة المساءلة من قبل مكاتب العملاء؛
- (ج) تحسين سلامة البيانات المالية؛
- (د) تحسين الإدارة العامة للميزانية البرنامجية والموارد المالية الخارجة عن الميزانية.

## الأداء البرنامجي في عام 2021

## تعزيز مساءلة مكاتب العملاء عن المعلومات والضوابط المالية

29 واو-17 يشكل استعراض البرنامج الفرعي لإجراءات الرقابة الداخلية جزءاً لا يتجزأ من عملية الضمان التي يضطلع بها مكتب الأمم المتحدة في فيينا/المكتب المعني بالمخدرات والجريمة بشأن تحقيق تقارير مالية موثوقة، وعمليات تتسم بالفعالية والكفاءة، والامتثال لأنظمة والقواعد والسياسات. وتألف الاستعراض الذي أجري في عام 2021 من 16 دراسة استقصائية للتقييم الذاتي بشأن مؤشرات الأداء الرئيسية وتحليل أدوات الرقابة الداخلية الرئيسية وتعزيزها. وأكد الاستعراض وجود إجراءات قوية للرقابة الداخلية دون أن تكون هناك مشاكل كبيرة. وحدد اثنان من المجالات الستة الممتدة على نطاق الأمانة العامة فرصاً للتحسين،

وهما: العمليات الفرعية المتصلة بالسفر والتعلم، وتنمية المهارات. وقام البرنامج الفرعي، في هذين المجالين، بوضع خطط عمل وتدابير وتوثيقها وتنفيذها لتحسين إجراءات الرقابة الداخلية هذه، مما وفر مزيداً من الضمانات للعملاء وأصحاب المصلحة بشأن سلامة إجراءات الرقابة الداخلية لديه.

29 واو-18 يُعرض التقدم المحرز نحو تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبيّن أدناه (انظر الجدول 29 واو-2).

الجدول 29 واو-2

مقياس الأداء

2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء الفعلي)
إحراز تقدم نحو تقديم المزيد من الضمانات للعملاء وأصحاب المصلحة من خلال وضع أدوات الرقابة الداخلية وتوثيقها وتنفيذها	زيادة الضمانات المقدمة للعملاء وأصحاب المصلحة بشأن إجراءات الرقابة الداخلية السليمة، على النحو الذي تم تأكيده من خلال عملية الضمان الجديدة، واستعراض وتعزيز مصفوفات المخاطر والرقابة، ووضع تدابير علاجية لسد الثغرات المحددة في مجال الرقابة	زيادة الضمانات المقدمة للعملاء وأصحاب المصلحة بشأن إجراءات الرقابة الداخلية السليمة، على النحو الذي تم تأكيده من خلال نتائج عملية التقييم الذاتي وتحليلها الشامل، وما أعقب ذلك من وضع وتنفيذ تدابير علاجية لمعالجة أوجه القصور المحددة

## النتائج المقررة لعام 2023

النتيجة 1: الدفع نحو الإمساك بزمام الأمور وإدارة الموارد

الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

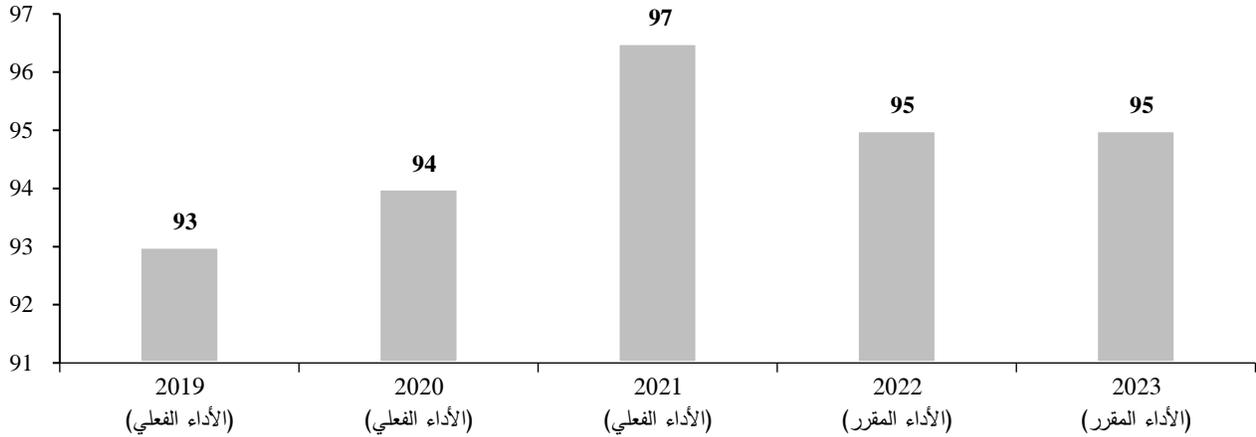
29 واو-19 أسهم عمل البرنامج الفرعي في التحليل المالي المنتظم لأداء المكتب المعني بالمخدرات والجريمة وزيادة استخدام التقارير ولوحات المتابعة من أجل تحسين في عمليات اتخاذ القرارات في مكاتب العملاء، كما أسهم في تقديم التوجيه المستمر بشأن المسائل المالية والمسائل المتعلقة بالميزانية، مع زيادة معدل التنفيذ فيما تقوم به المكاتب الميدانية التابعة للمكتب المعني بالمخدرات والجريمة لبلغ 97 في المائة، وهو ما شكل أداءً متجاوزاً للهدف المقرر المتمثل في نسبة 95 في المائة من مجموع الميزانية المستخدمة.

29 واو-20 يُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبيّن أدناه (انظر الشكل الأول من الباب 29 واو).

الشكل الأول من الباب 29 واو

مقياس الأداء : معدل تنفيذ الميزانية السنوية للمكاتب الميدانية لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة

(بالنسبة المئوية)



النتيجة 2: إغلاق المنح والإبلاغ عنها في الوقت المناسب

الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

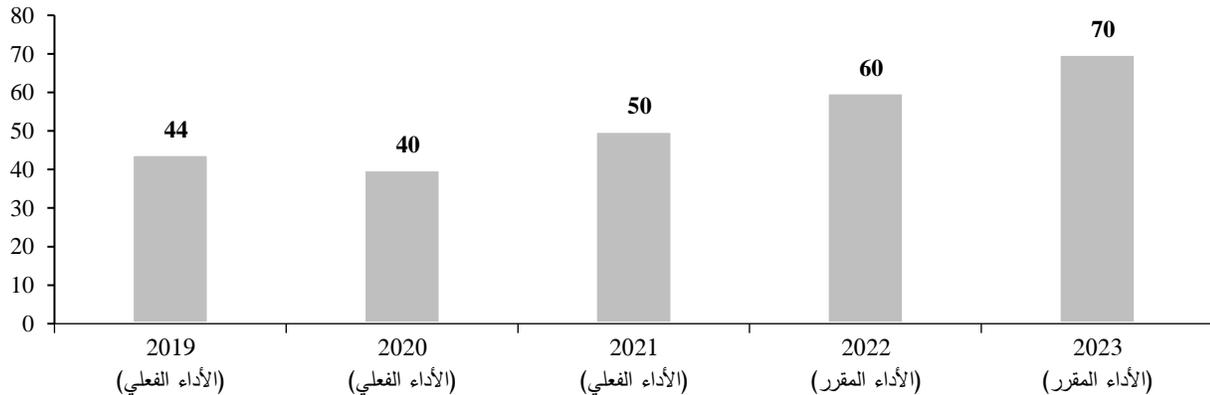
29 واو-21 أصدر البرنامج الفرعي تقارير دورية عن حالة المنح لإبلاغ المكاتب الفنية بالمشاكل الهيكلية المحتملة، وقام ببناء قدرات العملاء على رصد دورات حياة المنح، بسبل منها التدريب وفق وتيرة يختارها المتدرب، وتقديم التوجيه بشأن بوابة دعم العملاء، والدورات التدريبية الموجهة، مما أسهم في إصدار 50 في المائة من التقارير المالية النهائية لعملائه في عام استحقاقها، وهو ما شكل أداء مستوفياً للهدف المقرر.

29 واو-22 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل الثاني من الباب 29 واو).

الشكل الثاني من الباب 29 واو

مقياس الأداء : النسبة المئوية للتقارير المالية النهائية الصادرة في عام استحقاقها

(بالنسبة المئوية)



النتيجة 3: تحسين إدارة الأصول من خلال إعادة هندسة طرق أداء العمل

الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2023

29 واو-23 يقوم البرنامج الفرعي بتتبع وتسجيل أصول المشاريع لمكاتب العملاء وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، ومنها مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، الذي لديه عدد كبير من أصول المشاريع في الميدان التي يتعين تسليمها إلى المستفيدين النهائيين. وتبدأ العملية الحالية في تتبع أصول المشاريع من لحظة الحيازة أو التشييد حتى لحظة التسليم إلى المستفيدين النهائيين. وتتطلب العملية تعاوننا وثيقا مع المكاتب الميدانية طوال دورة حياة الأصل. وغالبا ما يؤدي الانحراف عن عمليات نظام أوموجا القياسية في أي جزء من دورة حياة الأصل إلى أخطاء في المحاسبة وسجلات الأصول. ويستغرق اكتشاف الأخطاء وتصحيحها الكثير من وقت مكاتب العملاء وينطوي على العديد من الخطوات المعقدة.

الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 واو-24 تمثل الدرس الذي استخلصه البرنامج الفرعي في أن جهود الرصد والتدريب الجارية في مجال تسجيل أصول المشاريع ليست كافية بسبب التعقيدات المتأصلة في هذه المسألة وارتفاع معدل دوران الموظفين في الميدان. وسيطلب التعقيد الإضافي الناتج عن المتطلبات المحاسبية للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام فيما يتعلق بإدارة الأصول إجراء تحليل وتفتيحات محتملة للعمليات لتوضيح ما إذا كانت أصول المشاريع تقع تحت سيطرة الأمم المتحدة. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيساعد البرنامج الفرعي على استعراض نطاق أصول المشاريع، رهنا بالمحاسبة المتوافقة مع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، مع كفاءة الامتثال التام لمتطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. ونتيجة لذلك، ستمكن مكاتب العملاء الميدانية من زيادة التركيز على إدارة الأصول ومسؤولياتها بوصفها الجهة القيمة على تلك الأصول.

29 واو-25 ويُعرض التقدم المتوقع صوب تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الجدول 29 واو-3).

الجدول 29 واو-3

مقياس الأداء

2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء الفعلي)	2022 (الأداء المقرر)	2023 (الأداء المقرر)
-	-	تسقيد مكاتب العملاء الميدانية من الاستعراض المشترك لسجل الأصول، وتصحيح الأخطاء في المحاسبة وفي سجلات الأصول، بالتوازي مع توفير التدريب والتوجيه المستمر.	تعزيز إلمام مكاتب العملاء الميدانية بحالة الأصول الخاضعة لسيطرتها، ويتحقق ذلك من خلال استعراض اتفاقات المنح ذات الصلة متشيا مع متطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام	مكاتب العملاء الميدانية تصبح أكثر امتثالا لمتطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام المتعلقة بتسجيل أصول المشاريع، من خلال تنفيذ التغيير في نطاق الأصول الخاضعة لسيطرتها

## المنجزات المستهدفة

29 واو-26 يعرض الجدول 29 واو-4 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للبرنامج الفرعي.

الجدول 29 واو-4

البرنامج الفرعي 1: المنجزات المستهدفة للفترة 2021-2023، حسب الفئة والفئة الفرعية

المقرر الفعلي المقرر المقترح  
لعام 2021 لعام 2021 لعام 2022 لعام 2023

الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية	لعام 2021	لعام 2021	لعام 2022	لعام 2023
ألف - تيسير عمل الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء				
وثائق الهيئات التداولية (عدد الوثائق)	2	2	2	2
1 - الميزانية الموحدة لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة لفترة السنتين	1	-	1	1
2 - تقرير أداء مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة لفترة السنتين	-	1	-	-
3 - التقرير المالي السنوي والبيانات المالية المراجعة لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	1	1	1	1
هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية				
الإدارة: الإدارة المالية، بما في ذلك إدارة المخاطر والرقابة الداخلية، وإعداد وتنفيذ الميزانيات ومقترحات الموارد الأخرى؛ وإدارة 2 470 وظيفة (الإنشاء والتمديد والإلغاء والتمويل)؛ والإبلاغ المالي والمحاسبية؛ وإدارة النقدية والإيرادات؛ وخدمات المحاسبة، بما في ذلك عمليات التجهيز المتعلقة باسترداد التكاليف؛ وإصدار 23 500 من الأدون المالية والمدفوعات والمبالغ المدفوعة وكشوف مرتبات 1 450 موظفاً، في إطار برنامج الأمم المتحدة الإنمائي؛ وتقديم التوجيه والمشورة بشأن جميع المسائل المالية؛ وإدارة مطالبات التأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة لـ 680 مستفيداً.				

## البرنامج الفرعي 2

## إدارة الموارد البشرية

## الهدف

29 واو-27 الهدف الذي يُسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفاءة استقطاب قوة عاملة متنوعة تتمتع بالكفاءة والقدرة على التكيف، ينعم أفرادها بالصحة وبأعلى مستويات الفعالية والمقدرة والنزاهة، وتتمتع قدراتها والاحتفاظ بها مع إيلاء المراعاة الواجبة للتمثيل الجغرافي والشمول والتوازن بين الجنسين.

## الاستراتيجية

29 واو-28 للإسهام في تحقيق هذا الهدف، سيقوم البرنامج الفرعي بما يلي:

- (أ) تهيئة وتعزيز بيئة عمل تمكينية لعملائه، فيما يتعلق بتقديم الخدمات وإدارة المواهب وإحلال ثقافة المنظمة، وسيشمل ذلك تقديم طائفة واسعة من خدمات الموارد البشرية إلى العملاء في فيينا وفي المكاتب الميدانية للمكتب المعني بالمخدرات والجريمة؛
- (ب) تنفيذ مبادرات التواصل مع أصحاب المواهب واستقطابهم لتعزيز المساواة بين الجنسين والتمثيل الجغرافي وشمول الأشخاص ذوي الإعاقة، استناداً إلى المبادئ التوجيهية لتهيئة بيئة تمكينية في منظومة الأمم المتحدة التي نشرتها هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)؛
- (ج) تقديم الدعم للموظفين من خلال مبادرات تنمية المواهب وتعزيز المرونة في مكان العمل؛

(د) ترسيخ ثقافة عدم التسامح مطلقاً مع السلوك المحظور، ويشمل ذلك تنفيذ مبادرات متعددة لمجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق.

29-29 واو- ومن المتوقع أن يؤدي العمل المذكور أعلاه إلى تحسّن إجمالي في مشاركة الموظفين وتحفيزهم وإنتاجيتهم ورفاههم، ما يسهم بدوره إيجاباً في تنفيذ الولايات المنوطة بالمنظمة.

## الأداء البرنامجي في عام 2021

### منصة اختبار عبر الإنترنت تتسم بالمرونة والأمان وتحمل علامة الأمم المتحدة لإدارة الامتحانات

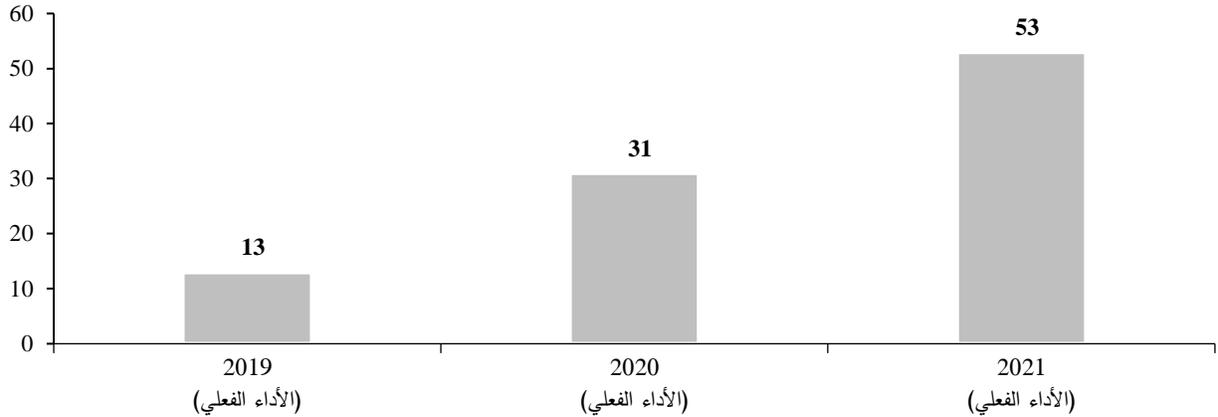
29-30 واو- إن توفير منصة عبر الإنترنت لإجراء الاختبارات المكتوبة يقلل إلى أدنى حد من خطر التحيز ويوفر المرونة لاستيعاب عدد كبير من المرشحين. وتساعد المنصة على كفاءة إجراء عملية توظيف عادلة وصحيحة ومتسمة بالكفاءة. وقد أدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة استخدام منصات الاختبار عبر الإنترنت بصورة كبيرة لكفالة استمرارية تصريف الأعمال. وتبين أن الطريقة المستخدمة لإجراء الاختبارات المكتوبة جامدة وغير مرنة لتنفيذ عملية التوظيف الرقمي لكل من المرشحين والمكاتب المكلفة بالتوظيف ويصعب توسيع نطاقها. وفي عام 2021، أتاحت منصة نظام الأمم المتحدة للامتحانات والاختبارات عبر الإنترنت تخفيف العبء الإداري الذي تتحمله كل من مكاتب الدعم والمكاتب الفنية وسمحت بتحسين عملية التوظيف، مما أفاد المرشحين المحتملين.

29-31 واو- ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل الثالث من الباب 29 واو).

الشكل الثالث من الباب 29 واو

مقياس الأداء: زيادة استخدام منصة نظام الأمم المتحدة للامتحانات والاختبارات عبر الإنترنت

(عدد التقييمات التي أُجريت)



## النتائج المقررة لعام 2023

### النتيجة 1: تعزيز التمثيل الجغرافي

#### الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

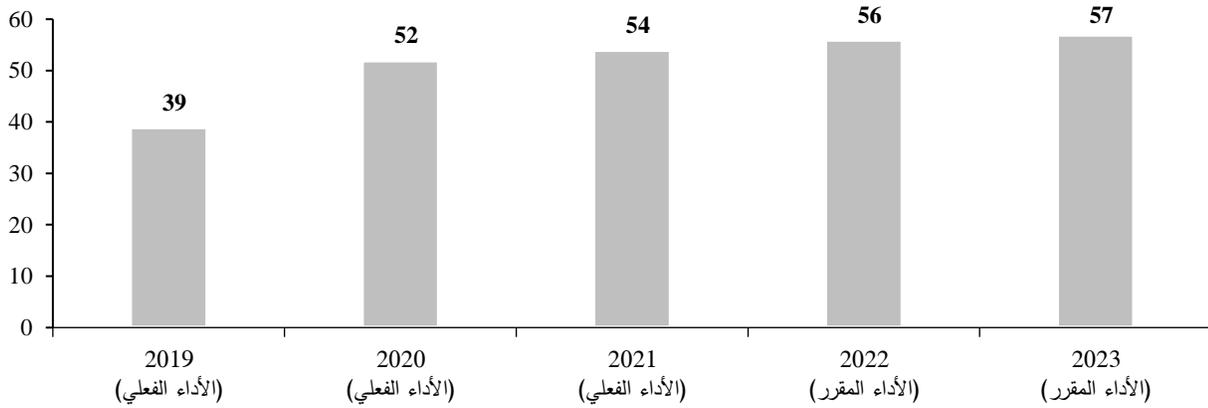
29-32 واو- أسهم العمل الذي قام به البرنامج الفرعي بشأن أنشطة التوعية المحددة الأهداف، والرصد الصارم للطلبات، وحملات التوعية الداخلية، وتقديم معلومات إحصائية مستكملة بصورة منتظمة، في تعزيز التنوع الجغرافي، بالنظر إلى أن 54 في المائة من

المرشحين الجدد لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة ومكتب الأمم المتحدة في فيينا اختيروا من البلدان الممثلة تمثيلاً ناقصاً، وهو ما شكّل أداءً متجاوزاً للهدف المقرر المتمثل في اختيار نسبة 43 في المائة من المرشحين من البلدان الممثلة تمثيلاً ناقصاً.

29 واو-33 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل الرابع من الباب 29 واو).

الشكل الرابع من الباب 29 واو  
مقياس الأداء: عدد المرشحين المختارين من البلدان الممثلة تمثيلاً ناقصاً

(بالنسبة المئوية)



النتيجة 2: تعزيز مكان عمل يتسم بالاحترام واللباقة

الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

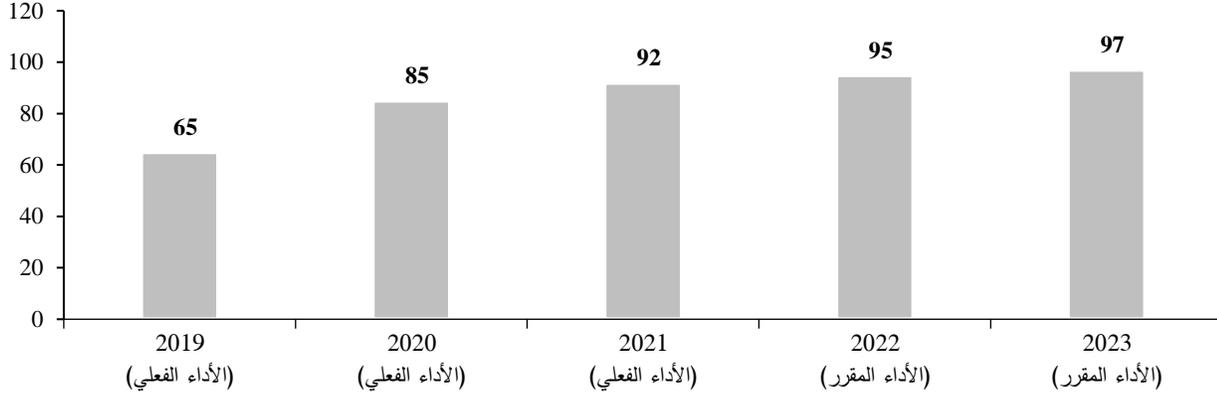
29 واو-34 أسهم عمل البرنامج الفرعي في تنفيذ أنشطة توعية مختلفة في عام 2021، بما في ذلك إدماج هدف لإدارة الأداء في خطط العمل الفردية، مما أسهم في تعزيز مكان عمل يتسم بالاحترام واللباقة، حيث أتم 92 في المائة من موظفي مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة التدريب الإلزامي عبر الإنترنت بشأن منع التحرش الجنسي في بيئة العمل في عام 2021، وهو ما شكّل أداءً متجاوزاً للهدف المقرر المتمثل في أن يتم 90 في المائة من الموظفين التدريب المطلوب.

29 واو-35 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل الخامس من الباب 29 واو).

الشكل الخامس من الباب 29 واو

مقياس الأداء: عدد الموظفين الذين أتموا التدريب الإلزامي عبر الإنترنت بشأن منع التحرش الجنسي في بيئة العمل (العدد التراكمي)

(بالنسبة المئوية)



النتيجة 3: دعم التطوير الوظيفي والمهني من خلال زيادة عدد المدربين المعتمدين

#### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2023

29 واو-36 برنامج التدريب الطوعي هو عملية تتسم بالكفاءة والتأثير الكبير، يعمل من خلالها المدرب والموظف معا لتحديد ما يقدمه الموظف من إجابات وما يقوم به من إجراءات، من أجل حل المسائل المهنية الراهنة وبناء القدرة على مواصلة التحسين بطرق مستدامة. وقد وسع البرنامج الفرعي نطاق هذه العملية، بالنظر إلى زيادة حاجة الموظفين إلى تلقي التدريب بسبب جائحة كوفيد-19 على وجه الخصوص. ويتيح برنامج التدريب الطوعي الموسع لعدد أكبر من الموظفين والمدربين أن يصبحوا هم أنفسهم مدربين. وفي الوحدة المتقدمة من البرنامج المعتمد للتدريب على القيادة، يتم تدريب المديرين والمشرفين على كيفية استخدام نهج التدريب، وتعزيز التطوير الوظيفي والرفاه لموظفيهم، واستخدام التدريب في عملهم اليومي.

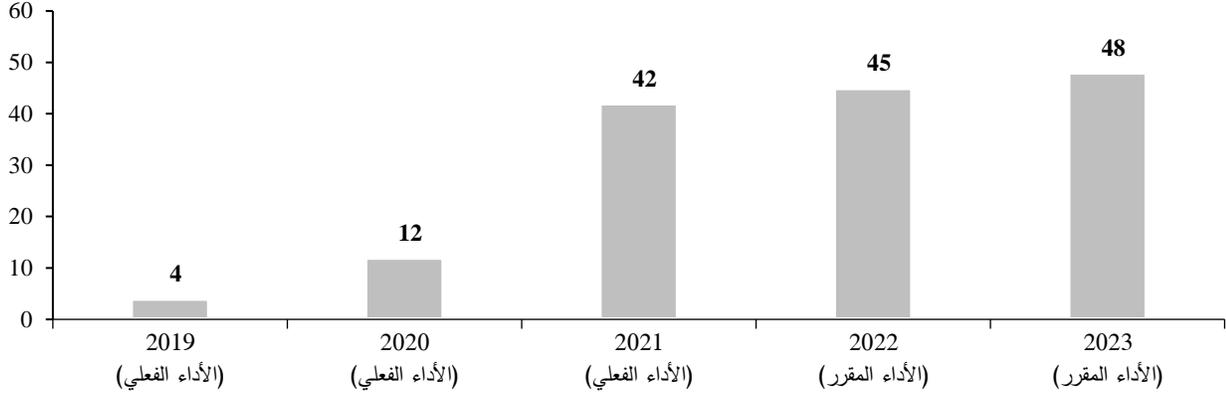
#### الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 واو-37 تمثل الدرس الذي استخلصه البرنامج الفرعي في أن عليه أن يستخدم البرنامج المعتمد للتدريب على القيادة لتلبية احتياجات المزيد من الموظفين، ولا سيما المديرين، في أن يصبحوا مدربين معتمدين. وسيستخدم البرنامج الفرعي التدريب كأداة أساسية في إدارة الأداء، لأن المنظمة تحتاج إلى أن يستخدم المزيد من الزملاء هذا النهج في عملهم اليومي. وسيكتسب هؤلاء المدربون المعتمدون المعارف اللازمة ليكونوا عوامل للتغيير لإنشاء ثقافة قائمة على التدريب في المنظمة. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيستثمر البرنامج الفرعي في زيادة عدد المدربين المعتمدين.

29 واو-38 ويُعرض التقدم المتوقع صوب تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل السادس من الباب 29 واو).

الشكل السادس من الباب 29 واو

مقياس الأداء: زيادة عدد المديرين المعتمدين لكفالة الاستدامة في تغيير ثقافة المنظمة (العدد التراكمي)



### المنجزات المستهدفة

29 واو-39 يعرض الجدول 29 واو-5 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للبرنامج الفرعي.

الجدول 29 واو-5

البرنامج الفرعي 2: المنجزات المستهدفة للفترة 2021-2023، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

#### دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال

برامج التوعية والمناسبات الخاصة والمواد الإعلامية: أكثر من 15 برنامجاً للتوعية، بما فيها المناسبات الخاصة، ومواد للإعلام والبيث الإذاعي، ومعارض الوظائف، والعروض الوظيفية لأكثر من 1 500 مرشح محتمل؛ وتقديم برامج تعزيز الصحة والسلامة وبرامج التوعية بالسلوك المحظور وبالمبادئ التوجيهية لهيئة بيئة تمكينية في منظومة الأمم المتحدة لجميع الموظفين.

#### هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

الإدارة: تقديم خدمات الموارد البشرية إلى 3 500 موظف؛ والتخطيط لتعاقب الموظفين، والتصميم التنظيمي، وتصنيف الوظائف وإعادة تصنيفها، والاتصال وعملية التعيين الكامل، وتقديم مشورة الخبراء بشأن إجراء عمليات اختيار الموظفين إلى جميع المديرين المكلفين بالتعيين، وسياسات الموارد البشرية، والمشورة القانونية؛ وإسداء المشورة للموظفين بشأن الشواغل الشخصية والأسرية والشواغل المتصلة بالعمل؛ وإدارة المواهب؛ وإصدار وتجديد التعيينات، وإدارة تنقلات الموظفين وانتهاء الخدمة/إنهاء الخدمة؛ وتوفير التدريب على الكفاءات التنظيمية والإدارية مرتين في السنة، وعلى المهارات الفنية والتقنية، والتطوير الوظيفي؛ وتوفير البرامج التوجيهية للموظفين الجدد؛ وتقديم الخدمات الطبية بالتعاون مع الكيانات الأخرى التي تتخذ فيينا مقراً لها.

العدل والرقابة الداخليان: تقديم الخدمات الاستشارية القانونية والسياساتية إلى المديرين التنفيذيين وكبار الموظفين والزملاء في أداء مهامهم الرسمية؛ والمواقف القانونية للمراجعات الإدارية، والقضايا التي يرفعها الموظفون إلى وحدة التقييم الإداري ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة؛ وتقديم المساعدة إلى الموظف المسؤول في تلقي وتقييم الشكاوى والتقارير المتعلقة بسوء السلوك المزعوم ومعالجة هذه الشكاوى وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها، بما في ذلك الاتصال بمكتب خدمات الرقابة الداخلية وبغيره من هيئات التحقيق، وبشعبة القانون الإداري عند طرح الدخول في عملية اتخاذ إجراءات تأديبية؛ والاضطلاع بدور جهة التنسيق المعنية بالسلوك والانضباط والتوعية بالمسائل المتصلة بإقامة العدل في الأمم المتحدة.

## البرنامج الفرعي 3

## خدمات الدعم

## الهدف

29 واو-40 الهدف الذي يُسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفالة سير عمل مكاتب العملاء على نحو فعال ومتسم بالكفاءة ومراعٍ للبيئة فيما يتعلق بإدارة المؤتمرات والمرافق، وإدارة الأصول، والسفر والنقل، وخدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية، والمشتريات، والأنشطة التجارية، وإدارة السجلات وخدمات المكتبة.

## الاستراتيجية

29 واو-41 للإسهام في تحقيق هذا الهدف، سيقوم البرنامج الفرعي بما يلي:

- (أ) تقديم الدعم المنتظم للعملاء فيما يتعلق بالاحتياجات المتغيرة فيما يتصل بأماكن العمل ضمن القيود التي يفرضها الحيز المكتبي المحدود وبما يتماشى مع المعايير المنقحة المقبلة للحيز المكتبي؛
- (ب) تقديم المساعدة والمشورة وتوفير التدريب المنتظم بصورة افتراضية وبقيادة المدربين في مجال السياسات المتصلة بالسفر وعمليات أوموجا ذات الصلة؛
- (ج) تنفيذ نظام للإدارة البيئية يتماشى مع السياسة البيئية للأمانة العامة للأمم المتحدة؛
- (د) تنفيذ وإدارة سلسلة إمداد فعالة من خلال الاستفادة من الخاصية الوظيفية ذات الصلة في نظام أوموجا؛
- (هـ) مواصلة التركيز على تحسين خدمات التوعية لضمان استخدام أفضل لموارد المكتبة.

29 واو-42 ومن المتوقع أن يؤدي العمل المذكور أعلاه إلى ما يلي:

- (أ) الاستخدام الفعال والمستدام لأماكن العمل في الأمم المتحدة وممتلكاتها (الأثاث والمعدات)؛
- (ب) الإدارة الفعالة لموارد العملاء الخاصة بالسفر؛
- (ج) اتباع نهج منسق مع المنظمات الأخرى التي تتخذ من فيينا مقراً لها من أجل نظام فعال للإدارة البيئية؛
- (د) تمكين العملاء، بما في ذلك الدول الأعضاء، من مواصلة اتخاذ قرارات مستنيرة ووضع السياسات من خلال توفير إمكانية الوصول إلى موارد المعلومات عن طريق المكتبة.

## الأداء البرنامجي في عام 2021

التعاون الناجح مع المكاتب التابعة للأمانة العامة من أجل إيجاد حل فعال من حيث التكلفة لتمكين العملاء في مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة من الوصول إلى موارد المكتبة عن بعد

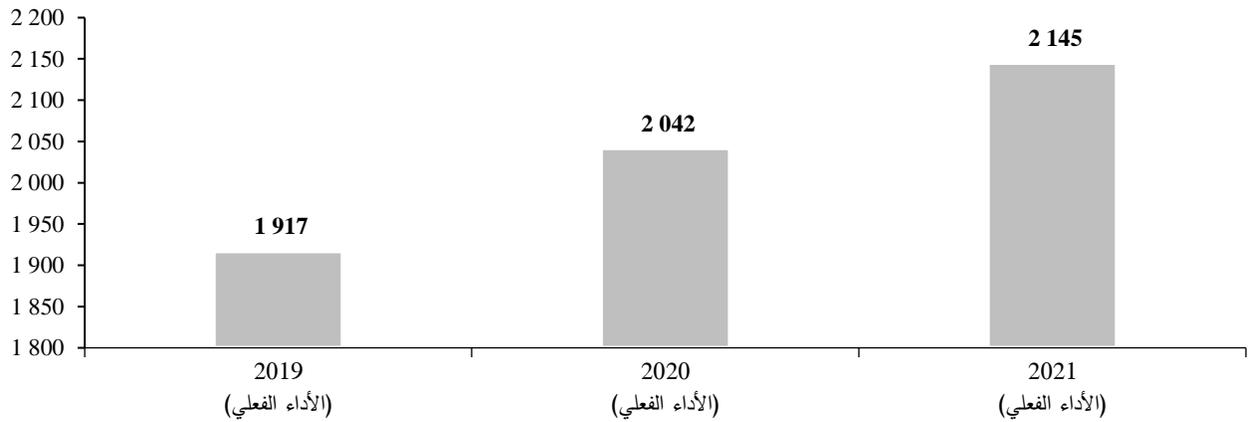
29 واو-43 استمرت الحاجة خلال السنة الثانية من جائحة كوفيد-19 إلى الوصول إلى مصادر المعلومات الرئيسية للوفاء بالأنشطة التي كلف بها موظفو مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة أثناء العمل من المنزل أو من المكاتب الميدانية. وعلى الرغم من أن البرنامج الفرعي عمل على توسيع نطاق الوصول عن بعد إلى موارد المكتبة، لم تتسن إتاحة إمكانية الوصول من خارج الموقع إلى عدد من الموارد في عام 2021. وعمل البرنامج الفرعي مع مكاتب الأمانة العامة الأخرى لإيجاد حل أسهل وأيسر تكلفة وأقل كثافة من حيث اليد العاملة لتمكين العملاء من الوصول إلى جميع موارد المكتبة

الضرورية عبر الإنترنت. وتمكنت مكنتبات الأمانة العامة من تأمين حل مشترك أيسر تكلفة لكفالة إتاحة الوصول إلى جميع الموارد الإلكترونية للمكتبة. وجرى تفعيل الحل الجديد في تشرين الثاني/نوفمبر 2021 ومكن جميع موظفي مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة من الدخول إلى جميع الموارد الإلكترونية للمكتبة. واستفادت كيانات العملاء من إتاحة الوصول عن بعد إلى المعلومات الرئيسية المطلوبة وبكامل الطاقة التشغيلية، مما مكن من تنفيذ ولايات العملاء على نحو أكثر كفاءة.

29 واو-44 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل السابع من الباب 29 واو).

الشكل السابع من الباب 29 واو

مقياس الأداء: متوسط عدد عمليات البحث الشهرية عن بُعد على نطاق موارد المكتبة



## النتائج المقررة لعام 2023

النتيجة 1: تحسين نظام تتبع البريد والحقيبة الدبلوماسية لصالح العملاء

الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

29 واو-45 أسهم عمل البرنامج الفرعي في وضع نظام عالمي للتتبع الرقمي للبريد والحقيبة الدبلوماسية في مقر الأمم المتحدة، وهو ما لم يشكل أداءً مستوفياً للهدف المقرر المتمثل في استخدام مكاتب العملاء نظام التتبع الرقمي للبريد والحقيبة الدبلوماسية وتقديم ردود فعل إيجابية. ولم يتحقق الهدف لأن النظام التجريبي الذي جرى اختباره وتقييمه لم يلب متطلبات العمل في عام 2021.

29 واو-46 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الجدول 29 واو).

الجدول 29 و-6

مقياس الأداء

2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء الفعلي)	2022 (الأداء المقرر)	2023 (الأداء المقرر)
اقتُرحت عمليات البريد نظاما رقميا للبريد والحقيبة الدبلوماسية يوفر معلومات آنية عن الشحنات	لم يلب النظام التجريبي الذي جرى اختباره وتقييمه متطلبات العمل	حل عالمي جديد يلبي متطلبات العمل قيد التطوير	سينفذ حل جديد	يقدم العملاء ردود فعل إيجابية على النظام الجديد لتتبع البريد والحقيبة الدبلوماسية

النتيجة 2: تحسين استجابة المنظمة لاستمرارية تصريف الأعمال

الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

29 و-47 أسهم عمل البرنامج الفرعي في التوصل إلى فهم أفضل لاحتياجات كل مكتب على حدة فيما يتصل باستمرارية تصريف الأعمال ومواءمته مع الخطة الشاملة لاستمرارية تصريف الأعمال لمكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، وهو ما لم يشكل أداء مستوفيا للهدف المتمثل في إجراء تقييم لخطة استمرارية تصريف الأعمال والاستجابة لأزمة الفترة 2021/2020. ولم يتحقق الهدف المقرر لأن العملية مستمرة بغية إدماج استمرارية تصريف الأعمال في نظام أوسع نطاقا لإدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ.

29 و-48 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الجدول 29 و-7).

الجدول 29 و-7

مقياس الأداء

2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء الفعلي)	2022 (الأداء المقرر)	2023 (الأداء المقرر)
خطة استمرارية تصريف الأعمال متبعة	حُدثت ثغرات في خطة استمرارية تصريف الأعمال خلال أزمة كوفيد-19	خللت خطة استمرارية تصريف الأعمال مقارنة بالمكونات الأخرى لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ	زيادة جاهزية المنظمة لمواجهة الأزمات في المستقبل	تحسين الربط بين استمرارية تصريف الأعمال والمكونات الأخرى لنظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ

النتيجة 3: الحد من المخاطر البيئية من خلال إنشاء نظام للإدارة البيئية

الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2023

29 و-49 نظام الإدارة البيئية هو مجموعة من الإجراءات الإدارية لتحديد وتقييم وتقليل الأثر البيئي للأنشطة المنفذة في إطار أعمال الكيان وتحسين أدائه البيئي باستمرار. وتمشيا مع السياسة البيئية على نطاق الأمانة العامة، سينشئ مكتب الأمم المتحدة في فيينا نظاما للإدارة البيئية.

## الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 واو-50 تمثل الدرس الذي استخلصه البرنامج الفرعي في أنه ستكون هناك حاجة إلى نهج أكثر تنظيماً وشمولاً لزيادة الأثر البيئي الإيجابي لعمليات مكتب الأمم المتحدة في فيينا وكيانات العملاء المتصلة به إلى أقصى حد. وتم التوصل إلى ذلك خلال استعراض نتائج الدراسة الاستقصائية لنظام الإدارة البيئية لعام 2021 الذي تم من خلاله تقييم حالة نظام الإدارة البيئية لمكتب الأمم المتحدة في فيينا. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيواصل البرنامج الفرعي تقييم أهم الجوانب البيئية لعملياته. وستوضع خطة عمل لتحسين مجالات التركيز وتحديد المخاطر المحتملة على الأداء البيئي وأوجه كفاءة الموارد. ومن خلال طرح نظام الإدارة البيئية، سيحصل العملاء على المزيد من التأكيدات فيما يتعلق بالسلامة البيئية لعمليات برامجهم.

29 واو-51 ويُعرض التقدم المتوقع صوب تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبيّن أدناه (انظر الجدول 29 واو-8).

الجدول 29 واو-8

مقياس الأداء

2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء الفعلي)	2022 (الأداء المقرر)	2023 (الأداء المقرر)
-	-	-	تقييم خط الأساس للأثر البيئي لعمليات الكيان ووضع خطة عمل	الحد من المخاطر البيئية، من خلال وضع نسخة أولية لنظام الإدارة البيئية المحلي

## المنجزات المستهدفة

29 واو-52 يعرض الجدول 29 واو-9 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للبرنامج الفرعي.

الجدول 29 واو-9

البرنامج الفرعي 3: المنجزات المستهدفة للفترة 2021-2023، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال
خدمات المكتبة: الخدمات المعرفية للتمكين من وضع سياسات مستندة إلى الأدلة ولتيسير البحوث لصالح 3 000 من عملاء المكتبة؛ ورقمنة صفحات الوثائق الرسمية لجعلها متاحة عبر الإنترنت؛ ومصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية؛ وتوفير إمكانية النفاذ إلى الخدمات من الموقع وعبر الإنترنت.
هاء - المنجزات المستهدفة التكنولوجية
الإدارة: إدارة وصيانة المباني المستأجرة للأمم المتحدة.
اللوجستيات: إدارة السفر: ترتيب شراء التذاكر، والحصول على التأشيرات وجوازات المرور للموظفين وللمشاركين في الاجتماعات، في ما يتعلق بكيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة التي تتخذ فيينا مقراً لها وأكثر من 115 موقعا للمكاتب الميدانية التابعة لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.
المشتريات: تقديم كامل خدمات المشتريات.
إدارة الممتلكات: التحقق المادي من الأصول ومراقبة سجلات ممتلكات الأمم المتحدة في مركز فيينا الدولي وفي أكثر من 115 موقعا للمكاتب الميدانية التابعة لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.
إدارة المرافق: إدارة الحيز المكثبي وأثاث المكاتب.
النقل: شحن الممتلكات الرسمية، والشحنات الكبيرة للمؤتمرات، ونقل الأمتعة الشخصية، واستيفاء ما يتصل بذلك من متطلبات التأمين.
خدمات البريد: توفير خدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية والتوزيع لأكثر من 200 مكتبا للأمم المتحدة و 15 كيانا آخر للأمم المتحدة في فيينا.

## البرنامج الفرعي 4

## عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

## الهدف

29 واو-53 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو النهوض بتنفيذ البرامج الفنية لكيانات العملاء تنفيذًا فعالًا ومتسماً بالكفاءة باستخدام تكنولوجيات تشمل وضع نظام مركزي متنسق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنية مركزية متسقة، وإمكانية الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبيئة لاستضافة التطبيقات التكنولوجية وتوفير البنية التحتية لها على نحو يتسم بالأمان والاتساق والمرونة.

## الاستراتيجية

29 واو-54 للإسهام في تحقيق هذا الهدف، سيقوم البرنامج الفرعي بما يلي:

- (أ) وضع الأهداف البرنامجية واحتياجات الأعمال لمكاتب العملاء في صلب القرارات التي تتطوي على تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذ التكنولوجيات الجديدة.
- (ب) دعم عمليات نشر التطبيقات المركزية وتحقيق التكامل بين آليات تقديم الخدمات المحلية لتجنب ازدواجية تقديم الخدمات المتاحة عالمياً.
- (ج) تعزيز الأمن في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحماية البيانات من خلال معالجة مكامن الضعف والرصد المستمر وحماية المعلومات السرية والسياسات والإجراءات ذات الصلة؛
- (د) تعزيز الحوسبة السحابية من خلال استخدام العقود الإطارية على نطاق الأمانة العامة، وزيادة الامتثال لمعايير التكنولوجيا ومبادئها التوجيهية ومنهجياتها من خلال التعاون مع مراكز التكنولوجيا الإقليمية ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

29 واو-55 ومن المتوقع أن يؤدي العمل المذكور أعلاه إلى ما يلي:

- (أ) تحسين تقديم الخدمات؛
- (ب) التقيد بالمعايير والإجراءات التقنية العالمية للأمانة العامة للأمم المتحدة؛
- (ج) تمكين العملاء خلال عملية اتخاذ القرار وتيسير مهامهم الإدارية والتنظيمية من خلال الاستفادة من الأدوات المناسبة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- (د) الحد من التجزؤ من خلال قيام الموظفين بإدماج الأدوات والخدمات بسلاسة في سير العمل اليومي لتحقيق أهدافهم بفعالية وكفاءة ورضى؛
- (هـ) زيادة قابلية التوسع من خلال كون الأنظمة أكثر قابلية للتكيف مع الاحتياجات المتغيرة عن طريق استخدام الأمن السحابي للتطبيقات المركزية.

## الأداء البرنامجي في عام 2021

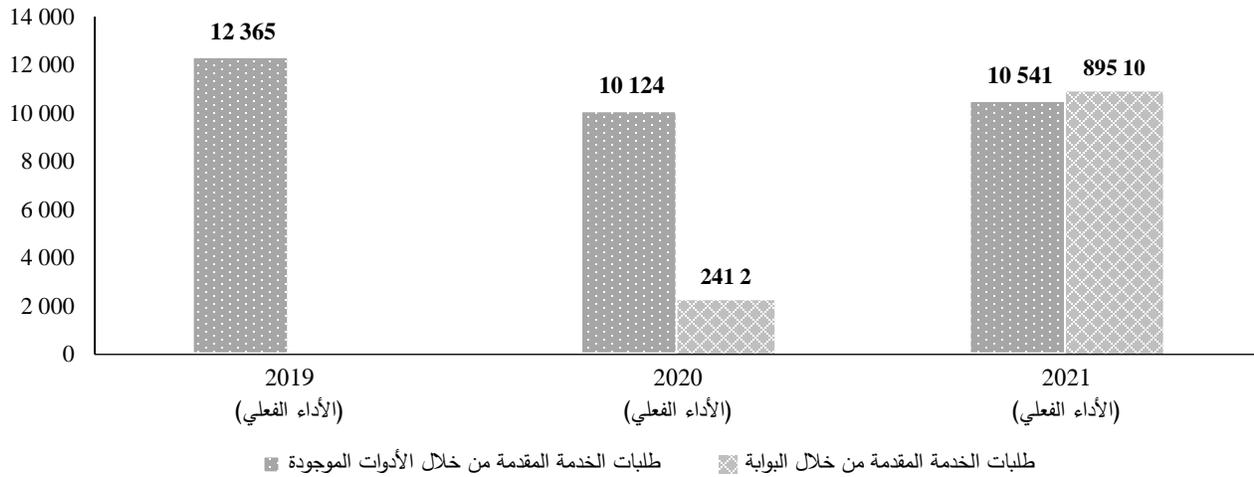
## تحسين تجربة المستخدم وأتمتة الخدمات من خلال بوابة دعم العملاء

29 واو-56 قام البرنامج الفرعي بتنفيذ وتعزيز بوابة دعم العملاء لتكون بمثابة نقطة الدخول المركزية التي تتيح الوصول إلى كل احتياجات العملاء من الخدمات، وتوفير المعلومات الأساسية للمجالات الإدارية ومجالات الدعم، مع إتاحة المجال أيضا للعملاء لطلب الخدمات وربطهم بالتطبيق الصحيح أو بنظرائهم. وتتيح البوابة للعملاء إمكانية الوصول الافتراضي إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، وقد أثبت ذلك أهميته الحيوية لاستمرارية تصريف الأعمال خلال جائحة كوفيد-19 وحالة العمل عن بعد التي نتجت عنها. وأدى تطوير البوابة وتوسيع نطاقها إلى تعزيز العمليات الآلية ولبي احتياجات العملاء عبر الإنترنت في عام 2021. وأتاح البرنامج الفرعي للعملاء إمكانية الوصول إلى 80 تطبيقا واستمارة تتعلق بالخدمات على نطاق العديد من المنصات والأجهزة، كما أتاح للموظفين زيارة البوابة واستخدامها عن بعد. ومكن النظام الجديد من تلبية احتياجات العملاء، بالنظر إلى أن العدد الإجمالي لطلبات الخدمة كان في ازدياد خلال فترة العمل عن بعد المرتبطة بالجائحة.

29 واو-57 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل الثامن من الباب 29 واو).

الشكل الثامن من الباب 29 واو

## مقياس الأداء: عدد طلبات خدمة العملاء المقدمة من خلال بوابة دعم العملاء



## النتائج المقررة لعام 2023

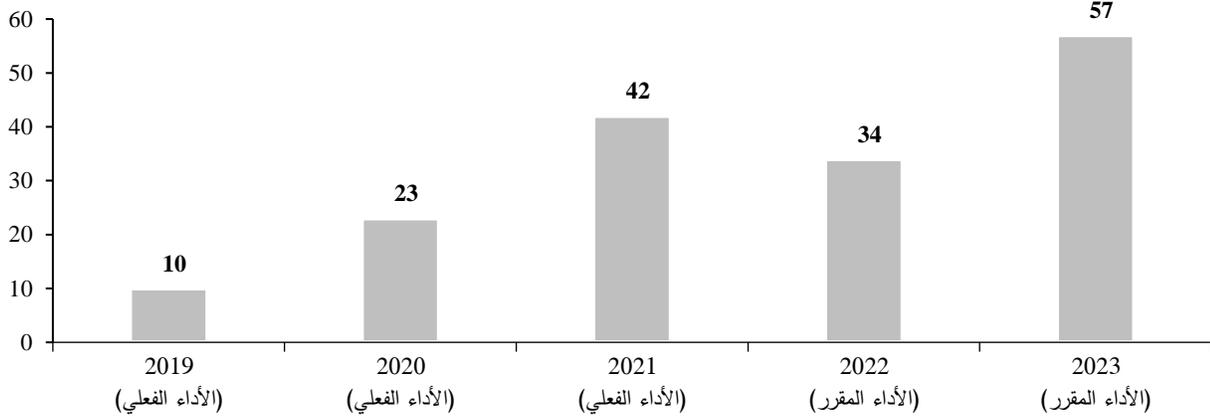
النتيجة 1: التكنولوجيا مكّنت الموظفين الميدانيين من أداء مهامهم بانقطاع أقل للخدمات

## الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

29 واو-58 أسهم عمل البرنامج الفرعي في تطبيق أدوات وتكنولوجيات منتجة جديدة، وانتقلت عدة تطبيقات جديدة إلى الخدمات السحابية، حيث استخدم الموظفون 42 خدمة سحابية، وهو ما شكل أداء متجاوزا للهدف المقرر المتمثل في استخدام 24 خدمة سحابية في عام 2021.

29 واو-59 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل التاسع من الباب 29 واو).

الشكل التاسع من الباب 29 واو  
مقياس الأداء : عدد الخدمات السحابية المستخدمة (العدد التراكمي)



### النتيجة 2: تعزيز مرونة الترابط

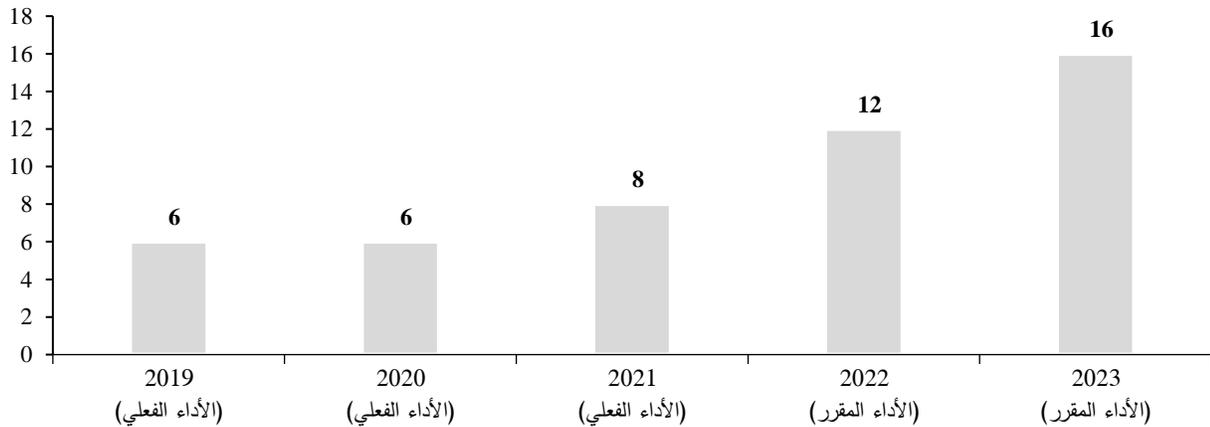
#### الأداء البرنامجي في عام 2021 والأداء المستهدف لعام 2023

29 واو-60 أسهم عمل البرنامج الفرعي في تنفيذ حلول فعالة من حيث التكلفة للبنية التحتية للشبكات في جميع المكاتب الميدانية لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة من أجل إنشاء شبكة مكتبية مرنة ومستدامة مزودة بربط شبكي سلكي ولاسلكي، كما يتضح من استخدام ثمانية مكاتب ميدانية تابعة للمكتب المعني بالمخدرات والجريمة حلول الربط الشبكي، وهو ما شكل أداء مستوفياً للهدف المقرر.

29 واو-61 ويُعرض التقدم المحرز صوب تحقيق الهدف والأداء المستهدف لعام 2023 في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل العاشر من الباب 29 واو).

الشكل العاشر من الباب 29 واو

مقياس الأداء : عدد المكاتب الميدانية لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة التي تستخدم حلول الربط الشبكي



## النتيجة 3: إدماج احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

29 واو-62 توفر استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة الأساس لإحراز تقدم مستدام وتحويلي في إدماج منظور الإعاقة على نطاق جميع ركائز عمل الأمم المتحدة. وتماشيا مع هذه الاستراتيجية، بدأ تنفيذ خطة العمل بشأن إدماج منظور الإعاقة لمكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة في كانون الأول/ديسمبر 2020.

29 واو-63 وفي إطار دعم خطة العمل وتنفيذها، بذل البرنامج الفرعي جهودا لتعميم إدماج منظور الإعاقة في أعماله، بدءا بجعل المواقع الشبكية لمكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة متوافقة مع المعايير المعتمدة فيما يتعلق بتيسير إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة باتباع المبادئ التوجيهية المتعلقة بذلك المطبقة في جميع المواقع الشبكية التابعة للأمم المتحدة. وقد أصبح الوصول إلى المعلومات والخدمات عن بعد من خلال المواقع الشبكية ومنصات التواصل الاجتماعي وأدوات التعاون عبر الإنترنت جزءا لا غنى عنه من الروتين اليومي عندما كان الموظفون يعملون عن بعد خلال جائحة كوفيد-19.

## الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 واو-64 تمثل الدرس الذي استخلصه البرنامج الفرعي في أن هناك مواقع شبكية جرى إنشاؤها وتعهدتها في الماضي من دون أن تكون دائما متوافقة تماما مع المعايير والمبادئ التوجيهية المتعلقة بإنتاج محتوى شبكي يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية الوصول إليه. وبالإضافة إلى ذلك، كان إدماج منظور الإعاقة فيما يتعلق بنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتم على أساس مخصص أو عند الطلب دون اتباع نهج منظم وشامل. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيواصل البرنامج الفرعي جهوده الرامية إلى تحسين إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المواقع الشبكية، وسيجري تقييما لمستويات إدماج منظور الإعاقة في حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستضع المبادرة عمليات وأدوات وإجراءات بحيث يتم إنشاء مواقع شبكية ونظم جديدة، مع مراعاة مستويات إدماج منظور الإعاقة فيها.

29 واو-65 ويُعرض التقدم المتوقع صوب تحقيق هذا الهدف في مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الجدول 29 واو-10).

الجدول 29 واو-10

مقياس الأداء

2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء الفعلي)	2022 (الأداء المقرر)	2023 (الأداء المقرر)
إجراءات إدماج منظور الإعاقة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تُتخذ على أساس مخصص أو عند الطلب	إجراءات إدماج منظور الإعاقة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تُتخذ على أساس مخصص أو عند الطلب	اتخاذ إجراءات إدماج منظور الإعاقة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أساس مخصص أو عند الطلب، وتحسين المواقع الشبكية من خلال المبادئ التوجيهية المتعلقة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة	وضع عمليات وأدوات وإجراءات لتقييم مستويات إدماج منظور الإعاقة في حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقييم المواقع الشبكية من حيث درجة تيسير إمكانية الوصول إليها للأشخاص ذوي الإعاقة	يستفيد الأشخاص ذوو الإعاقة من إدماج التقييم المنهجي لمستويات إدماج منظور الإعاقة في عملية الموافقة على حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمواقع الشبكية

## المنجزات المستهدفة

29 و-66 يعرض الجدول 29 و-11 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للبرنامج الفرعي.

الجدول 29 و-11

البرنامج الفرعي 4: المنجزات المستهدفة للفترة 2021-2023، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: توفير الأمن لنظم وبيانات تكنولوجيا المعلومات؛ وخدمات الاتصال الإلكتروني للأجهزة المتصلة عن بعد؛ وخدمات استضافة المواقع على الإنترنت؛ وخدمات الاتصالات بالصوت والفيديو والبيانات؛ وتشغيل وصيانة نظم التطبيقات القائمة والجديدة في بيئة آمنة؛ وتقديم الدعم التقني إلى 3 000 مستخدم نهائي؛ وتقديم الخدمات الاستشارية بشأن برمجيات الأعمال.

## باء - الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف لعام 2023 لمحة عامة

29 واو-67 ترد في الجداول 29 واو-12 إلى 29 واو-14 الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2023، بما في ذلك تفاصيل التغيرات في الموارد، حسب الاقتضاء.

الجدول 29 واو-12

الباب عموماً: تطور الموارد المالية حسب وجه الإنفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	التغيرات						2021	2022
	نققات عام	اعتمادات عام	التعديلات	الولايات الجديدة/	التغيرات	تقديرات عام 2023		
	2021	2022	الفنية	الموسعة	الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	(قبل إعادة تقدير التكاليف)
الوظائف	10 079,3	9 570,8	-	-	-	-	-	9 570,8
تكاليف الموظفين الأخرى	654,0	710,8	-	-	-	-	-	710,8
الضيافة	-	0,2	-	-	-	-	-	0,2
الاستشاريون	1,9	6,5	-	-	(6,5)	(6,5)	-	-
سفر الموظفين	2,8	8,9	-	-	-	-	-	8,9
الخدمات التعاقدية	904,3	866,0	-	-	20,0	20,0	-	886,0
مصرفات التشغيل العامة	864,9	957,7	-	-	-	-	-	957,7
اللوازم والمواد	60,1	24,2	-	-	-	-	-	24,2
الأثاث والمعدات	278,5	234,6	-	-	(13,5)	(13,5)	-	221,1
المنح والمساهمات	6 454,5	6 122,9	-	-	-	-	-	6 122,9
<b>المجموع</b>	<b>19 300,3</b>	<b>18 502,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18 502,6</b>

الجدول 29 واو-13

الباب عموماً: الوظائف المقترحة والتغيرات في الوظائف لعام 2023

(عدد الوظائف)

العدد	التفاصيل
83	1 مد-2، 1 مد-1، 4 ف-5، 5 ف-4، 6 ف-3، 3 ف-1/2، 6 خ ع (ر)، 57 خ ع (ر أ)
-	التغيرات
83	1 مد-2، 1 مد-1، 4 ف-5، 5 ف-4، 6 ف-3، 3 ف-1/2، 6 خ ع (ر)، 57 خ ع (ر أ)

ملاحظة: تُستخدم المختصرات التالية في الجداول والأشكال: خ ع (ر أ) = فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛ خ ع (ر) = فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية).

الجدول 29 و-14

الباب عموماً: الوظائف المقترحة حسب الفئة والرتبة

(عدد الوظائف)

الفئة والرتبة	الوظائف المعتمدة					الوظائف المقترحة لعام 2023
	التغييرات	التغييرات الأخرى	المجموع	الوظائف المعتمدة لعام 2022	التغييرات الفنية	
الفئة الفنية والفئات العليا						
مد-2	1	-	-	-	-	1
مد-1	1	-	-	-	-	1
ف-5	4	-	-	-	-	4
ف-4	5	-	-	-	-	5
ف-3	6	-	-	-	-	6
ف-1/2	3	-	-	-	-	3
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>20</b>	-	-	-	-	<b>20</b>
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها						
خ ع (ر)	6	-	-	-	-	6
خ ع (ر أ)	57	-	-	-	-	57
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>63</b>	-	-	-	-	<b>63</b>
<b>المجموع</b>	<b>83</b>	-	-	-	-	<b>83</b>

29 و-68 وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 في الجداول 29 و-15 إلى 29 و-17 وفي الشكل الحادي عشر من الباب 29 و-1.

29 و-69 وعلى النحو المبين في الجدولين 29 و-15 (1) و 29 و-16 (1)، تبلغ الموارد الإجمالية المقترحة لعام 2023 ما قدره 600 502 18 دولار قبل إعادة تقدير التكاليف، مما لا يعكس أي تغيير مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2022. ويغطي مستوى الموارد المقترح تكاليف تنفيذ الولايات تنفيذًا تامًا يتسم بالكفاءة والفعالية.

الجدول 29 و-15

الباب عموماً: تطور الموارد المالية حسب مصدر التمويل والعنصر والبرنامج الفرعي

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

(1) الميزانية العادية

العنصر/البرنامج الفرعي	تغييرات						تقديرات عام 2021	تقديرات عام 2022
	تغييرات	التغييرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2023	تغييرات		
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	-	-	-	-	-	-	383,7	484,4
باء - برنامج العمل	-	-	-	-	-	-	383,7	484,4

العنصر/البرنامج الفرعي	التغيرات					نفقات عام اعتمادات		
	تقديرات عام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)	النسبة المئوية	المجموع	التغيرات الجديدة/ الأخرى	التعديلات الموسعة	الفنية	عام 2022	2021
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	2 276,2	-	-	-	-	-	2 276,2	2 229,2
2 - إدارة الموارد البشرية	2 936,0	-	-	-	-	-	2 936,0	3 215,1
3 - خدمات الدعم	9 871,6	-	-	-	-	-	9 871,6	10 163,8
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3 035,1	-	-	-	-	-	3 035,1	3 207,9
<b>المجموع الفرعي، باء</b>	<b>18 118,9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18 118,9</b>	<b>18 815,9</b>
<b>المجموع الفرعي، 1</b>	<b>18 502,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18 502,6</b>	<b>19 300,3</b>

## (2) الموارد الخارجة عن الميزانية

العنصر/البرنامج الفرعي	نفقات عام 2021	تقديرات عام 2022	التغير	النسبة المئوية	تقديرات عام 2023
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل	2 831,3	600,7	9,2	1,5	609,9
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	3 329,5	4 839,1	84,5	1,7	4 923,6
2 - إدارة الموارد البشرية	3 082,4	2 815,3	(79,3)	(2,8)	2 736,0
3 - خدمات الدعم	1 613,6	3 026,8	33,4	1,1	3 060,2
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	5 637,6	6 428,5	88,1	1,4	6 516,6
<b>المجموع الفرعي، باء</b>	<b>13 663,1</b>	<b>17 109,7</b>	<b>126,7</b>	<b>0,7</b>	<b>17 236,4</b>
<b>المجموع الفرعي، 2</b>	<b>16 494,4</b>	<b>17 710,4</b>	<b>135,9</b>	<b>0,8</b>	<b>17 846,3</b>
<b>المجموع</b>	<b>35 794,1</b>	<b>36 213,0</b>	<b>135,9</b>	<b>0,4</b>	<b>36 348,9</b>

الجدول 29 واو-16

الباب عموماً: الوظائف المقترحة لعام 2023 حسب مصدر التمويل والعنصر والبرنامج الفرعي

(عدد الوظائف)

## (1) الميزانية العادية

الفئة والرتبة	التغيرات				
	الوظائف المعتمدة لعام 2022	التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/ الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع لعام 2023
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل	2	-	-	-	2
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	17	-	-	-	17

الجزء الثامن خدمات الدعم المشتركة

الفئة والرتبة	الوظائف المعتمدة لعام 2022	التغيرات				الوظائف المقترحة لعام 2023
		التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	
2 - إدارة الموارد البشرية	18	-	-	-	18	
3 - خدمات الدعم	29	-	-	-	29	
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	17	-	-	-	17	
<b>المجموع الفرعي، باء</b>	<b>81</b>	-	-	-	<b>81</b>	
<b>المجموع الفرعي، 1</b>	<b>83</b>	-	-	-	<b>83</b>	

(2) الموارد الخارجة عن الميزانية

العنصر/البرنامج الفرعي	تقديرات عام 2022	تقديرات عام 2023
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل	2	2
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	37	37
2 - إدارة الموارد البشرية	19	19
3 - خدمات الدعم	15	15
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	11	11
<b>المجموع الفرعي، باء</b>	<b>82</b>	<b>82</b>
<b>المجموع الفرعي، 2</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
<b>المجموع</b>	<b>167</b>	<b>167</b>

الجدول 29 و-17

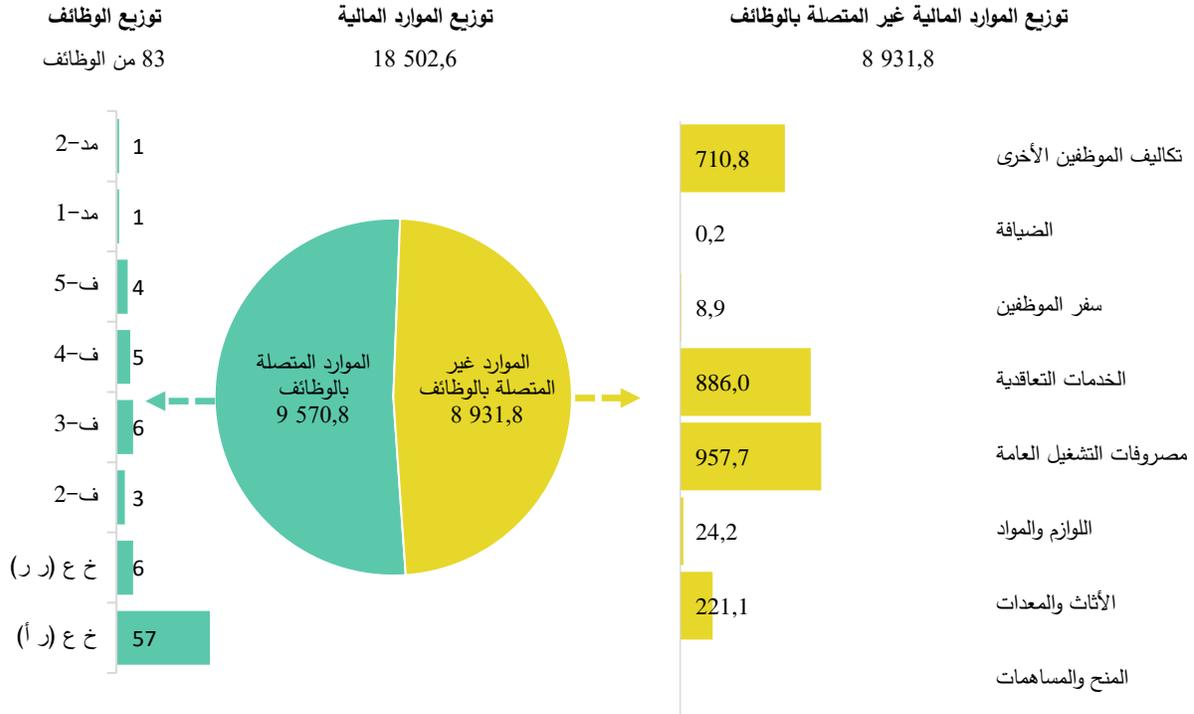
الباب عموماً: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

نققات عام 2021	نققات عام 2022	التغيرات				النسبة المئوية (إعادة تقدير التكاليف)
		التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	
10 079,3	9 570,8	-	-	-	-	
9 221,0	8 931,8	-	-	-	-	
<b>19 300,3</b>	<b>18 502,6</b>	-	-	-	-	
<b>الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية</b>						
10 079,3	9 570,8	-	-	-	-	
9 221,0	8 931,8	-	-	-	-	
<b>19 300,3</b>	<b>18 502,6</b>	-	-	-	-	
<b>الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة</b>						
20	20	-	-	-	-	
63	63	-	-	-	-	
<b>83</b>	<b>83</b>	-	-	-	-	

الشكل الحادي عشر من الباب 29 واو  
توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 واو-70 على النحو المبين في الجدولين 29 واو-15 (2) و 29 واو-16 (2)، يتوقع المكتب تلقي مساهمات خارجة عن الميزانية تكمل موارد الميزانية العادية وتدعم تنفيذ ولاياته. وستستخدم هذه الموارد أساساً في تقديم الخدمات الإدارية. وفي عام 2023، تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية بمبلغ 17 846 300 دولار، وستوفر تكاليف 84 وظيفة على النحو المبين في الجدول 29 واو-16 (2). وتمثل الموارد الخارجة عن الميزانية 49,1 في المائة من مجموع الموارد لهذا الباب.

29 واو-71 وتخضع الموارد الخارجة عن الميزانية في إطار هذا الباب لإشراف مكتب الأمم المتحدة في فيينا، الذي تفوض له السلطة من الأمين العام.

### التوجيه التنفيذي والإدارة

29 واو-72 يرأس عنصر التوجيه التنفيذي والإدارة مديرُ شعبة الشؤون الإدارية الذي يتولى المسؤولية عن توفير القيادة والتوجيه في ما يتعلق بإدارة خدمات الإدارة والمؤتمرات وما يتصل بها من دعم لكيانات الأمم المتحدة التي تتخذ فيينا مقراً لها.

29 واو-73 ووفقاً لخطة التنمية المستدامة لعام 2030، ولا سيما الغاية 12-6 من أهداف التنمية المستدامة، التي تُشجّع فيها المنظمات على إدراج معلومات الاستدامة في تقاريرها الدورية، وامتثالاً للولاية الشاملة المبينة في الفقرة 19 من قرار الجمعية العامة 219/72، يعمل كل من مكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة على دمج ممارسات

الإدارة البيئية في عملياتها. ومقر فيينا هو مرفق محايد مناخياً، يعمل بنسبة 100 في المائة على الطاقة المتجددة. ومنذ عام 2020، بدأت مؤسسات النظام الموحد التي تتخذ من فيينا مقراً لها في تجديد المداخل، واستبدال الستائر الهوائية الحالية وتحديث/تجديد جميع كبائن المصاعد، وواصلت تحديث وحدات تكييف الهواء واستبدال تمديدات الأنابيب والعزل المطابقة لمعايير عام 1978 على امتداد مركز فيينا الدولي بكامله. وتؤدي هذه التدابير إلى مزيد من الانخفاض في الأثر البيئي للمركز. وستستمر هذه المشاريع خلال عام 2023 لمواصلة الحد من البصمة الكربونية للمركز.

29 و-74 وترد في الجدول 29 و-18 معلومات عن الامتثال لتقديم الوثائق في المواعيد المقررة والحجز المسبق لتذاكر السفر. وفي عام 2021، كان معدل الامتثال المتصل بالسفر منخفضاً بسبب جائحة كوفيد-19، التي أدت إلى إجراء تغييرات في خيارات السفر في غضون مهلة قصيرة، بالإضافة إلى فرض القيود على السفر ورفعها.

الجدول 29 و-18

معدل الامتثال

(بالنسبة المئوية)

الفعلي لعام 2019	الفعلي لعام 2020	الفعلي لعام 2021	المقرر لعام 2022	المقرر لعام 2023	
100	100	100	100	100	تقديم الوثائق في مواعيدها
79	-	43	100	100	شراء تذاكر السفر بالطائرة قبل بدء السفر بأسبوعين على الأقل

29 و-75 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2023 ما قدره 383 700 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2022. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 في الجدول 29 و-19 والشكل الثاني عشر من الباب 29 و-19.

الجدول 29 و-19

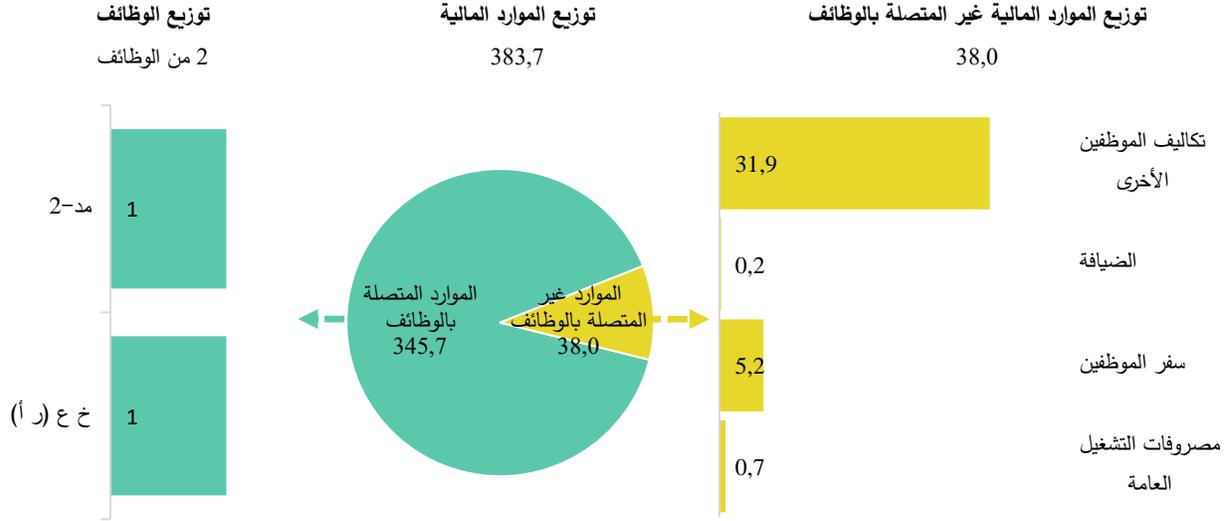
التوجيه التنفيذي والإدارة: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات		نقطة عام 2021		نقطة عام 2022		التغيرات		النسبة		تقديرات عام 2023 (قبل)	
الموسعة	الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	الولايات الجديدة/التغيرات	التعديلات الفنية	اعتمادات عام 2022	المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2023 (قبل)
-	-	-	-	-	-	-	345,7	-	-	-	345,7
-	-	-	-	-	-	-	38,0	-	-	-	38,0
-	-	-	-	-	-	-	383,7	-	-	-	383,7
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية											
-	-	-	-	-	-	-	345,7	-	-	-	345,7
-	-	-	-	-	-	-	38,0	-	-	-	38,0
-	-	-	-	-	-	-	383,7	-	-	-	383,7
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة											
-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2

الشكل الثاني عشر من الباب 29 واو  
التوجيه التنفيذي والإدارة: توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 واو-76 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 609 900 دولار، وستوفر تكاليف وظيفتين (1 ف-4 و 1 ف-2)، والموارد غير المتصلة بالوظائف. وستستخدم الموارد في تنفيذ الأنشطة المتصلة بالتحول المؤسسي. وتعزى الزيادة المتوقعة البالغة 9 200 دولار أساساً إلى الارتفاع المتوقع في تكاليف الموظفين في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

### برنامج العمل

#### البرنامج الفرعي 1

#### التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية

29 واو-77 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2023 ما قدره 2 276 200 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2022. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد لعام 2023 في الجدول 29 واو-20 والشكل الثالث عشر من الباب 29 واو.

الجدول 29 و-20

البرنامج الفرعي 1: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

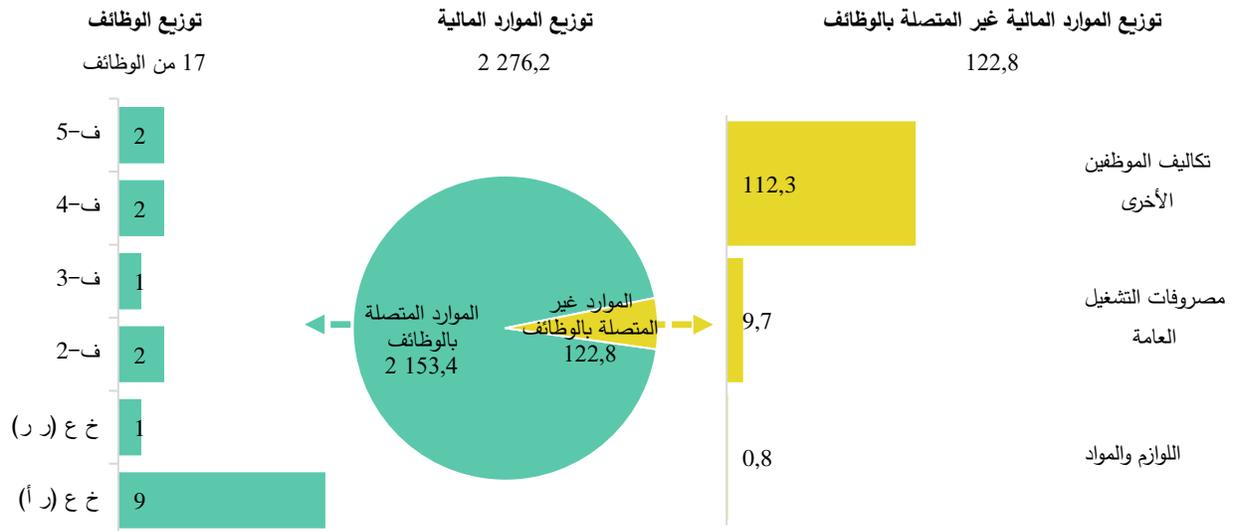
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

نققات عام 2021	اعتمادات عام 2022	التغيرات				التغييرات الأخرى	النسبة المئوية	تقديرات عام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)
		التغييرات الموسعة	الولايات الجديدة	التغييرات	النسبة المئوية			
2 111,2	2 153,4	-	-	-	-	-	2 153,4	
118,0	122,8	-	-	-	-	-	122,8	
2 229,2	2 276,2	-	-	-	-	-	2 276,2	
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية								
2 111,2	2 153,4	-	-	-	-	-	2 153,4	
118,0	122,8	-	-	-	-	-	122,8	
2 229,2	2 276,2	-	-	-	-	-	2 276,2	
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة								
7	7	-	-	-	-	-	7	
10	10	-	-	-	-	-	10	
17	17	-	-	-	-	-	17	

الشكل الثالث عشر من الباب 29 و-20

البرنامج الفرعي 1: توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



## الموارد الخارجة عن الميزانية

29 واو-78 تُقدّر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 4 923 600 دولار، وستغطي تكاليف 37 وظيفة (1 مد-1، و 2 ف-4، و 7 ف-3، و 1 ف-2، و 3 من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)، و 23 من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، إضافة إلى الموارد غير المتصلة بالوظائف. وستستخدم هذه الموارد بشكل رئيسي لدعم وضع السياسات المالية، ومبادرات إصلاح الإدارة المالية، وأعمال الاتصال والتنسيق في ما يخص مراجعة الحسابات، وقدرة دائرة إدارة الموارد المالية على دعم أنشطة مكاتب العملاء، بما في ذلك عمليات المحاسبة المالية لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة ومكاتبه الميدانية وإعداد التقارير المالية للجهات المانحة. وتعزى الزيادة المتوقعة البالغة 84 500 دولار أساساً إلى الارتفاع المتوقع في تكاليف الموظفين في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

## البرنامج الفرعي 2

## إدارة الموارد البشرية

29 واو-79 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2023 ما قدره 2 936 000 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2022. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد لعام 2023 في الجدول 29 واو-21 والشكل الرابع عشر من الباب 29 واو.

الجدول 29 واو-21

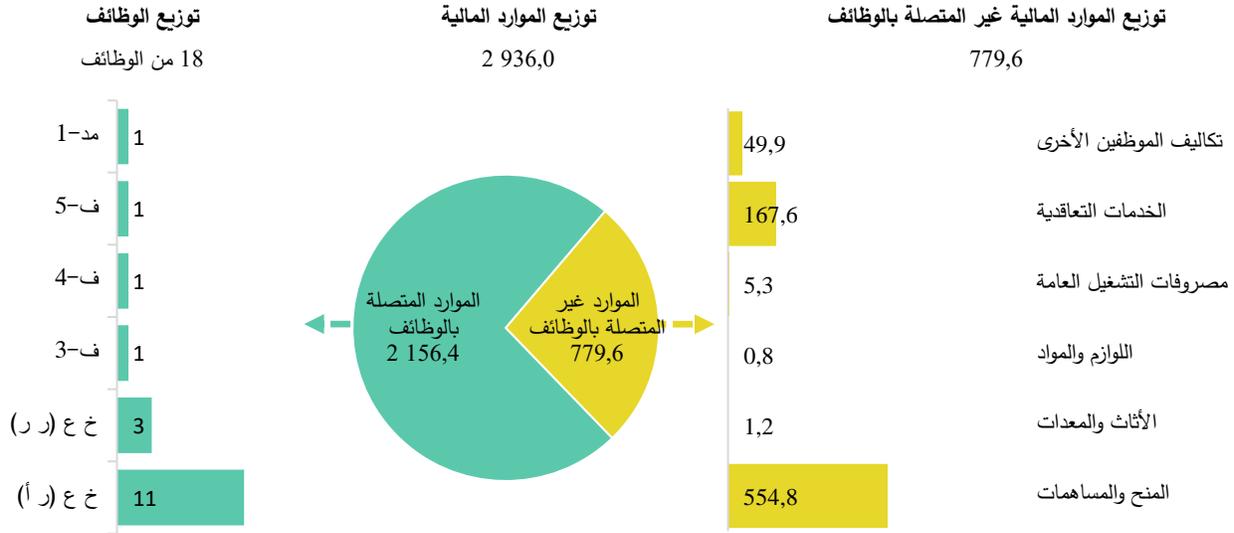
## البرنامج الفرعي 2: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

		التغيرات				نققات عام		
		التغيرات		التعديلات		اعتمادات		
		الولايات الجديدة/		التعديلات		عام		
		الأخرى		الفنية		2022		2021
		المجموع		الموسعة		عام		2021
		النسبة		الموسعة		عام		2021
		المئوية		الموسعة		عام		2021
		إعادة تقدير التكاليف)		الموسعة		عام		2021
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية								
2 156,4	-	-	-	-	-	2 156,4	2 400,7	الموارد المتصلة بالوظائف
779,6	-	-	-	-	-	779,6	781,6	الموارد غير المتصلة بالوظائف
<b>2 936,0</b>	-	-	-	-	-	<b>2 936,0</b>	<b>3 182,3</b>	<b>المجموع</b>
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة								
4	-	-	-	-	-	4	4	الفئة الفنية والفئات العليا
14	-	-	-	-	-	14	14	فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها
<b>18</b>	-	-	-	-	-	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>المجموع</b>

الشكل الرابع عشر من الباب 29 واو  
البرنامج الفرعي 2: توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 واو-80 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 2 736 000 دولار، وستغطي تكاليف 19 وظيفة (2 ف-4، و 2 ف-3، و 15 من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، إضافة إلى الموارد غير المتصلة بالوظائف. وستستخدم هذه الموارد بشكل رئيسي لدعم التعلم والتطوير وتصميم وتنفيذ برامج التدريب وتزويد دائرة إدارة الموارد البشرية بالقدرة على دعم أنشطة مكاتب العملاء، بما في ذلك استقدام الموظفين وإدارة شؤونهم لصالح مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة ومكاتبه الميدانية. ويعزى الانخفاض المتوقع البالغ 79 300 دولار بشكل رئيسي إلى الانخفاض الطفيف المتوقع في متوسط عدد الموظفين الذين سيلتحقون فعلياً بالعمل في عام 2023.

### البرنامج الفرعي 3

#### خدمات الدعم

29 واو-81 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2023 ما قدره 9 871 600 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2022. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد لعام 2023 في الجدول 29 واو-22 والشكل الخامس عشر من الباب 29 واو.

الجدول 29 واو-22

البرنامج الفرعي 3: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

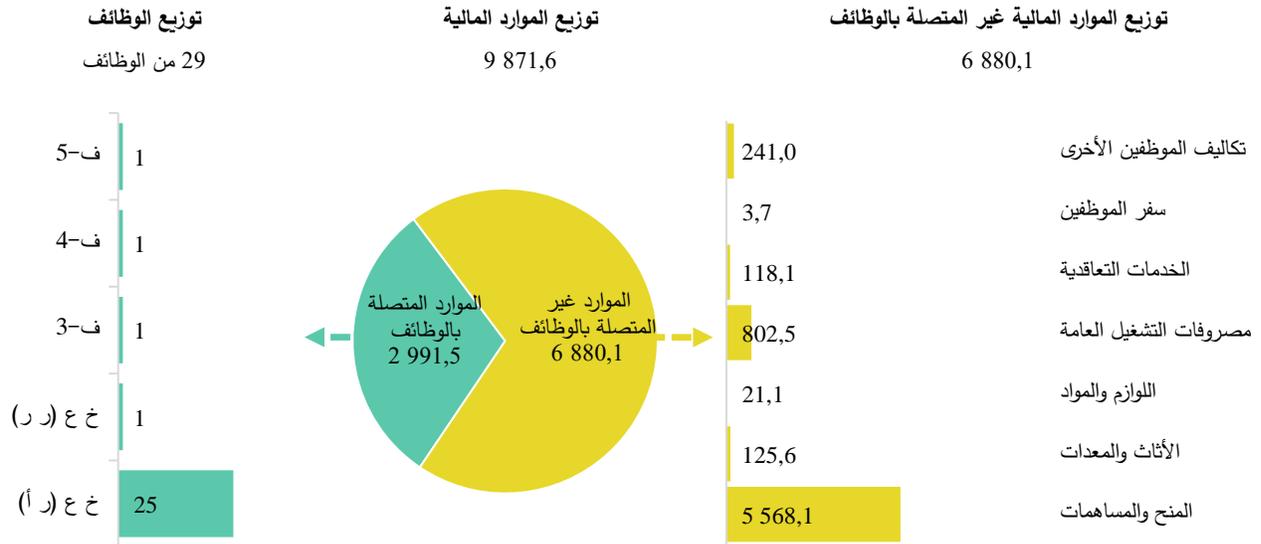
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

	التغيرات					نققات عام 2021	اعتمادات عام 2022	التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/ الموسعة	التغيرات الأخرى	النسبة المئوية	تقديرات عام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)
	المجموع	المجموع	المجموع	المجموع	المجموع							
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية												
الموارد المتصلة بالوظائف	2 991,5	-	-	-	-	2 991,5	3 095,3					
الموارد غير المتصلة بالوظائف	6 880,1	-	-	-	-	6 880,1	7 068,5					
<b>المجموع</b>	<b>9 871,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9 871,6</b>	<b>10 163,8</b>					
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة												
الفئة الفنية والفئات العليا	3	-	-	-	-	3						
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	26	-	-	-	-	26						
<b>المجموع</b>	<b>29</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>29</b>						

الشكل الخامس عشر من الباب 29 واو

البرنامج الفرعي 3: توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



## الموارد الخارجة عن الميزانية

29 و-82 تقدّر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 3 060 200 دولار، وستغطي تكاليف استمرار 15 وظيفة (1 ف-4، و 5 ف-3، و 9 من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، إضافة إلى الموارد غير المتصلة بالوظائف. وستدعم هذه الموارد خدمات إدارة الممتلكات، بما في ذلك ما يتصل بمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة ومكاتبه الميدانية، والشحن والتسجيل، فضلا عن عمليات المرآب في مركز فيينا الدولي. وتعزى الزيادة المتوقعة البالغة 33 400 دولار أساسا إلى الارتفاع المتوقع في تكاليف الموظفين في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

## البرنامج الفرعي 4

## عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

29 و-83 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2023 ما قدره 3 035 100 دولار، ولا تعكس أي تغيير في مستوى الموارد مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2022. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد في عام 2022 في الجدول 29 و-23 والشكل السادس عشر من الباب 29 و-23.

الجدول 29 و-23

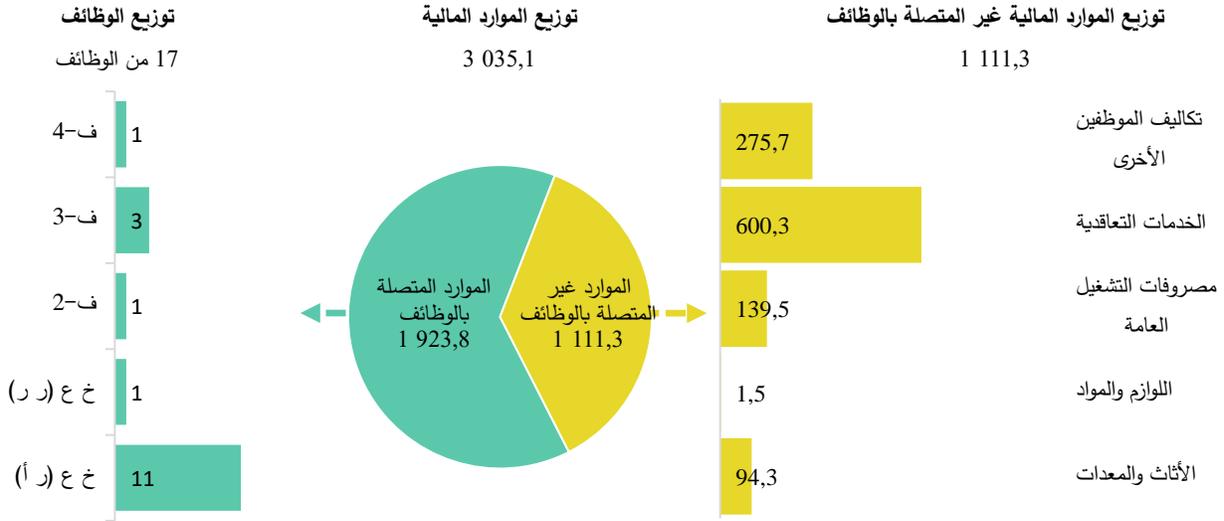
## البرنامج الفرعي 4: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

	التغيرات				نققات عام اعتمادات	
	النسبة المئوية	التغيرات المجموع	الولايات الجديدة/ الأخرى	التعديلات الموسعة	عام 2022	عام 2021
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية						
الموارد المتصلة بالوظائف	1 923,8	-	-	-	1 923,8	2 012,5
الموارد غير المتصلة بالوظائف	1 111,3	-	-	-	1 111,3	967,8
<b>المجموع</b>	<b>3 035,1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3 035,1</b>	<b>2 980,3</b>
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة						
الفئة الفنية والفئات العليا	5	-	-	-	5	
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	12	-	-	-	12	
<b>المجموع</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	

الشكل السادس عشر من الباب 29 واو  
البرنامج الفرعي 4: توزيع الموارد المقترحة لعام 2023 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)

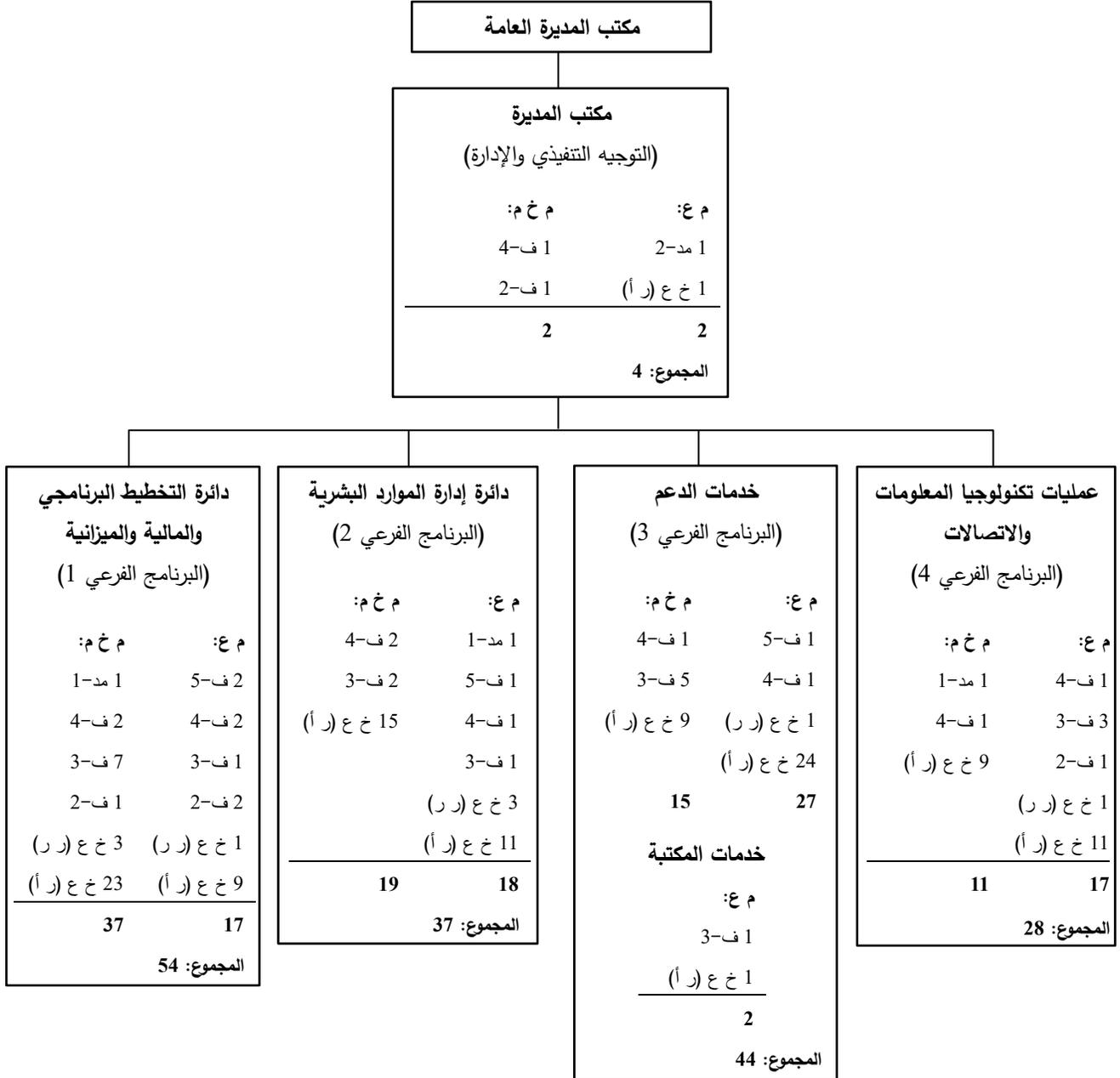


### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 واو-84 تقدّر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 6 516 600 دولار، وستغطي تكاليف استمرار 11 وظيفة (1 مد-1، و 1 ف-4، و 9 من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، إضافة إلى الموارد غير المتصلة بالوظائف. وستستخدم هذه الموارد بشكل رئيسي لدعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير التطبيقات، وإدارة المعلومات، وتزويد دائرة تكنولوجيا المعلومات بالقدرات لدعم أنشطة مكاتب العملاء، بما في ذلك مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة ومكاتبه الميدانية. وتعزى الزيادة المتوقعة البالغة 88 100 دولار أساساً إلى الارتفاع المتوقع في تكاليف الموظفين في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

المرفق الأول

الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2023



المختصرات: خ ع (ر أ) = فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛ خ ع (ر ر) = فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)؛ م ع = الميزانية العادية؛ م خ م = الموارد الخارجة عن الميزانية.

## المرفق الثاني

### موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ التوصيات ذات الصلة الصادرة عن الهيئات الاستشارية والرقابية

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

A/76/7

ترى اللجنة أنه ينبغي للمكتب أن يعتمد قدر الإمكان على الخبرات والمهارات الداخلية في مجال استمرارية تصريف الأعمال، باعتبار ذلك نشاطا متكررا (الفقرة ثامنا-118).

توصي اللجنة بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام إجراء استعراض للوظائف الحالية في إطار المساعدة المؤقتة العامة، بغية تحديد الحاجة إلى استمرارها (الفقرة ثامنا-119).

يشمل المقترح الحالي جميع الموارد المطلوبة لاستمرارية تصريف الأعمال في إطار البرنامج الفرعي 3 ويعتمد اعتمادا كاملا على القدرات الداخلية لتلبية الاحتياجات المتكررة.

أجري استعراض للوظائف. ونظرا لعبء العمل الحالي والمتوقع بالاقتران مع التقلبات الكبيرة في عبء العمل، يبقى المقترح الحالي على عدد هذه الوظائف وطابعها المؤقت.

تأمل اللجنة أن يتم توفير معلومات شاملة عن جميع جوانب ترتيبات تقاسم التكاليف (الفقرة ثامنا-131).

تبين هذه الوثيقة ترتيبات تقاسم تكاليف الدعم الإداري على أساس الخدمات المشتركة من وإلى منظمات دولية أخرى توجد مقرها في مركز فيينا الدولي. ويقدم المكتب خدمات الدعم على النحو المبين في الفقرة 29 واو-3 أعلاه. وتقدم منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية خدمات إدارة المباني، وتقدم الوكالة الدولية للطاقة الذرية الخدمات الطبية.