الأمم المتحدة

A/77/612

الجمعية العامة

Distr.: General
29 November 2022
Arabic
Original: English

الدورة السابعة والسبعون

البند 151 من جدول الأعمال

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

أداء ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بأوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

أولا – مقدمة 5

ثانيا – أداء الولاية 5

ألف – لمحة عامة 5

باء – تنفيذ الميزانية 6

جيم – مبادرات دعم البعثات 11

دال – التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة 11

هاء – الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القُطرية، والبعثات المتكاملة 12

واو – أُطُر الميزنة القائمة على النتائج 13

ثالثا – أداء الموارد 74

ألف – الموارد المالية 74

030223 180123 22-27072 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

باء – معلومات موجزة عن إعادة توزيع الموارد فيما بين المجموعات 75
جيم – نمط الإنفاق الشهري 75
دال – الإيرادات والتسويات الأخرى والقروض 76
رابعا – تحليل الفروق 77
خامسا – الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما 80
سادسا – موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها 294/75 80

موجز

رُبط مجموع نفقات مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بأوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022 بهدف مركز الخدمات الإقليمي من خلال إطار الميزنة القائمة على النتائج في إطار عنصر الدعم.

وخلال الفترة المشـــمولة بالتقرير، بلغت نفقات مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي 39,8 مليون دولار، وهو ما يمثل معدل اســـتخدام للموارد قدره 99 في المائة، مقارنة بنفقات قدرها 36,3 مليون دولار وبمعدل استخدام للموارد قدره 98 في المائة خلال الفترة المالية 2021/2020.

وقابل الزيادة في الاحتياجات في بند الموظفين المدنيين (0,5 مليون دولار) انخفاض في النفقات في إطار بند التكاليف التشـــغيلية (1,0 مليون دولار). ونشـــأت الزيادة في الاحتياجات اللازمة للموظفين المدنيين مقارنة بالميزانية المعتمدة عن تطبيق جدول المرتبات الجديد للموظفين الدوليين اعتبارا من كانون الثاني/يناير 2022، والزيادة في تســـوية مقر العمل في مركز العمل، وتطبيق جدول المرتبات الجديد للموظفين الوطنيين اعتبارا من تشرين الثاني/نوفمبر 2021. ويعزى انخفاض النفقات في إطار بند التكاليف التشـــغيلية أســـاســـا إلى انخفاض الاحتياجات اللازمة لصـــيانة المباني والســـفر في مهام رســـمية وخدمات المتعاقدين الأفراد بسبب القيود المتصلة بمرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، وإلى انخفاض الاحتياجات في إطار بند الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات نتيجة لانخفاض النفقات المتعلقة بخدمات الإنترنت.

أداء الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ وتمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022)

الفئة	*المخصصات*	*النفقات*	*الفرق*	
			المبلغ	*النسبة المئوية*
الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة	–	–	–	–
الموظفون المدنيون	33 049,5	33 579,3	(529,8)	(1,6)
التكاليف التشغيلية	7 222,8	6 172,1	1 050,7	14,5
إجمالي الاحتياجات	**40 272,3**	**39 751,4**	**520,9**	**1,3**
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 893,2	3 976,2	(83,0)	(2,1)
صافي الاحتياجات	**36 379,1**	**35 775,2**	**603,9**	**1,7**
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	–	–	–	–
مجموع الاحتياجات	**40 272,3**	**39 751,4**	**520,9**	**1,3**

أداء الموارد البشرية من حيث شغل الوظائف

الفئة	*الوظائف المعتمدة*[أ]	*الوظائف الفعلية (المتوسط)*	*معدل الشواغر (النسبة المئوية)*[ب]
الموظفون الدوليون	137	120	12,4
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	36	32	11,1
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	244	209	14,3
متطوعو الأمم المتحدة			
الدوليون	6	5	16,7
الوطنيون	1	1	0,0

(أ) يمثل أعلى مستوى مأذون به.

(ب) استنادا إلى المعدل الشهري لشغل الوظائف.

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

أولا - مقدمة

1 - وردت الميزانية المقترحة للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بأوغندا، للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022 في تقرير الأمين العام المؤرخ 22 شباط/فبراير 2021 (A/75/770) وبلغ إجماليها 600 651 40 دولار (صافيها 400 758 36 دولار). وغطت الميزانية تكاليف 137 موظفا دوليا، و 280 موظفا وطنيا، من بينهم 36 موظفا وطنيا من الفئة الفنية، و 7 من متطوعي الأمم المتحدة.

2 - وأوصت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بأن ترصد الجمعية العامة مبلغاً إجماليا قدره 300 422 40 دولار للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022 (A/75/822/Add.9، الفقرة 42 (أ)).

3 - ورصدت الجمعية العامة، في قرارها 294/75 مبلغا إجماليه 300 272 40 دولار (صافيه 100 379 36 دولار) للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022. وفي القرار نفسه، قررت الجمعية العامة تقسيمَ مبلغ قدره 700 293 38 دولار تناسبيا بين ميزانيات عمليات حفظ السلام العاملة التي تستفيد من خدمات المركز للفترة من 1 تموز/ يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022 وخصْمَ مبلغ قدره 200 820 1 دولار من الاعتماد المرصود للبعثات السياسية الخاصة في إطار الباب 3، الشؤون السياسية، من الميزانية البرنامجية لعام 2022، على النحو الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قراراتها 247/76 ألف إلى جيم.

ثانيا - أداء الولاية

ألف - لمحة عامة

4 - أُنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي في تموز/يوليه 2010 على إثر اتخاذ الجمعية العامة قرارها 269/64 باعتباره مركزا لتوفير الخدمات المشتركة للبعثات الموجودة في المنطقة في إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

5 - وفي القرار 307/69، قررت الجمعية العامة منح الاستقلال التشغيلي والإداري لمركز الخدمات الإقليمي، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترح ميزانية المركز للفترة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017، يُقيَّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز.

6 - وتتمثل الرؤية الاستراتيجية لمركز الخدمات الإقليمي ومقاصده في الاستفادة من أوجه التآزر ومن وفورات الحجم بتقديم الدعم إلى جميع البعثات الميدانية العاملة في أفريقيا بكفاءة وفعالية وتقليص أو إزالة حالات الازدواجية والاختناق في الخدمات اللوجستية والإدارية والمالية المقدَّمة إليها، مما يمكنها من الاضطلاع بولاياتها بفعالية. وبتنفيذ هذه الاستراتيجيات، تجمّعت في المركز العناصر المعنية بالمعاملات وغير المرتبطة بموقع معين فيما يتعلق بالموارد البشرية، والشؤون المالية، والنقل وحركة الموظفين والشحن، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأتاح هذا التجميع فرصا لتكامل العمليات وتخصُّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها. ولم يطرأ أي تغيير على تلك الأهداف خلال الفترة 2022/2021.

7 - وعلى مر السنين، حقق المركز فوائد كبيرة قابلة للقياس لصالح المنظمة، حيث اتّسع نطاق المركز ليشمل تدريجيا مزيدا من البعثات المستفيدة منذ إنشائه في عام 2010، من تقديم خدمات إلى البعثات الست الأصلية إلى توفير مجموعة كاملة من خدمات المعاملات إلى 19 كيانا مستفيدا من بينها 8 عمليات لحفظ السلام وعمليات الدعم، و 9 بعثات سياسية خاصة، ومكتب واحد والمركز نفسه خلال فترة الإبلاغ 2022/2021، وذلك كما يلي:

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

(ب) للبعثات السياسية الخاصة: مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وفريق الخبراء المعني بالصومال، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان؛

(ج) لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي؛

(د) لموظفي المركز.

8 - وإضافة إلى ذلك، قدّم المركز الدعم لأنشطة ما بعد التصفية لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي.

9 - ويرد في هذا التقرير تقييمٌ للأداء الفعلي، مقارنة بأطر الميزنة القائمة على النتائج المحددة في ميزانية الفترة المالية 2022/2021 ويُقارن تقرير الأداء هذا، بوجه خاص، بين مؤشرات الإنجاز الفعلية، أي مدى التقدم الفعلي المحرز خلال الفترة المعنية قياساً بالإنجازات المتوقعة، ومؤشرات الإنجاز المقرَّرة، وبين النواتج المنجزة فعلاً والنواتج المقرَّرة.

باء - تنفيذ الميزانية

10 - خلال الفترة 2022/2021، واصل المركز تقديم خدمات فعالة وقابلة للتعديل في مجالات الموارد البشرية، والشؤون المالية، والسفر، وحركة الموظفين والشحن، والمشتريات، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى البعثات المستفيدة من خدماته. وقدم المركز الدعم إلى نسبة 100 في المائة من جميع بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة في أفريقيا، التي تمثل 62 في المائة من عمليات الأمم المتحدة الميدانية في جميع أنحاء العالم، وقدم خدمات إلى أكثر من 496 16 فردا، من بينهم موظفون مدنيون دوليون ووطنيون وأفراد نظاميون.

11 - وقام المركز أيضا، دون موارد إضافية لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة، بإدارة شؤون موظفين من كيانات مثل دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام في العديد من المواقع الميدانية؛ والمكتبين الإقليميين لأمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في عنتيبي وغوما، بجمهورية الكونغو الديمقراطية؛ ومكتب إقامة العدل في عنتيبي وغوما؛ ومكتب خدمات الرقابة الداخلية في عنتيبي؛ والموظفين من فئة المساعدة المؤقتة العامة المنتدبين للعمل في الكيانات المستفيدة.

12 - وقدم المركز الدعم للكيانات المستفيدة فيما يتعلق بأنشطة التصفية وما بعد التصفية، بما في ذلك للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا. أما بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، التي أنشئت في حزيران/يونيه 2020، فقد تم توسيع نطاقها خلال فترة الأداء.

13 - كما واصل المركز، بالتنسيق مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دعم الاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتنسيق مع مكتب إدارة سلسلة الإمداد لإدماج مركز الدعم الأمامي والنشر في هيكل سلسلة الإمداد.

14 - وحقق المركز وفورات للمنظمة بتحصيل مبلغ قدره 5,9 ملايين دولار من الخصومات المقدّمة مقابل السداد الفوري بفضل تجهيز مدفوعات البائعين في أوانها نيابة عن جميع البعثات المستفيدة من خدمات المركز. وتتسنى الاستفادة من خصومات السداد الفوري عندما تدفع المنظمة مبلغا أقل من المبلغ الوارد في الفاتورة بسبب تسديد المدفوعات قبل تاريخ استحقاق الفاتورة.

15 - وما زال هيكل حوكمة مركز الخدمات الإقليمي يؤكد على الحوكمة المباشرة والرقابة الاستراتيجية التي تقوم بها قيادة إدارة الدعم العملياتي، مع السماح في الوقت نفسه لقيادة المركز بالقيام بالإدارة اليومية. فهيكل حوكمة مركز الخدمات الإقليمي هو على شكل لجنة توجيهية ترأسها الأمينة العامة المساعدة لعمليات الدعم، وممثلون عن إدارة الدعم العملياتي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، ومدير المركز، ورئيس مكتب الدعم المشترك في الكويت، ورئيس مجلس عملاء مركز الخدمات الإقليمي، ورئيس مجلس عملاء مكتب الدعم المشترك في الكويت. ويمثل رئيسا مجلسي العملاء الكيانات المستفيدة من خدمات المركز ومن خدمات مكتب الدعم المشترك في الكويت. وتجتمع اللجنة لتقييم التقدم المحرز على مستوى الأداء، وتقدم التوجيهات وتتخذ القرارات بشأن المسائل الرئيسية التي تخص المركز ومكتب الدعم المشترك في الكويت. وقد اجتمعت اللجنة التوجيهية بالوسائل الإلكترونية في 13 كانون الأول/ديسمبر 2021، وعُقد اجتماع حضوري يومي 13 و 14 أيلول/سبتمبر 2022 في عنتيبي، لتغطية فترة الأداء.

16 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظلت الرؤية الاستراتيجية للمركز متوائمة مع رؤية إدارة الدعم العملياتي فيما يتعلق بدعم الكيانات المستفيدة من المركز وشركائه. وواصل المركز القيام بما يلي: (أ) تعزيز مفهوم تقديم الخدمات للكيانات المستفيدة بإكمال تعميم نموذج تقديم الخدمات إلى العملاء على جميع الكيانات المستفيدة؛ (ب) واستعراض العمليات القائمة بغرض الترشيد والتبسيط واستحداث أساليب مبتكرة من خلال الحلول التكنولوجية والرقمية لتحسين الأداء وتجربة العملاء وإدارة العلاقات وإشراك أصحاب المصلحة؛ (ج) وتعزيز الاستراتيجية الطويلة الأجل للقوة العاملة في المركز بالتركيز أكثر على بناء القدرات، ونقل

العارف، واستمرارية تصريف الأعمال؛ (د) وتحسين تجربة العاملين وتحفيز الموظفين من خلال التمكين والمشاركة والتطوير المهني.

17 - وبناء على توصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر الوثائق A/71/836/Add.9 و A/72/789/Add.9 و A/73/755/Add.14 و A/74/737/Add.3 و A/75/822/Add.9) بالصيغة التي أقرتها الجمعية العامة في قراراتها 293/71 و 286/72 و 309/73 و 281/74 و 294/75 ومع مراعاة توصيات مجلس مراجعي الحسابات، طبق مركز الخدمات الإقليمي نموذجا منقحا لقابلية التوسع ركّز على العناصر الأساسية المتعلقة بالمعاملات وتقديم الخدمات بصورة مباشرة في خطوط خدمات المركز. ويراعي النموذج تحليل مكافئ الدوام الكامل القائم على المدة التي تستغرقها الجهود اللازمة لكل معاملة وعلى الأحجام السنوية المتوقعة لكل معاملة، وعدد الموظفين المأذون به في الكيانات المستفيدة خلال الفترة 2022/2021.

18 - وحقق مركز الدعم الأمامي والنشر (مركز الدعم) مكاسب في الكفاءة بتقديم خدمات لوجستية شملت تنسيق شحنة من المعدات واللوازم الطبية من مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي باستخدام عقد عالمي لشحن البضائع فعال من حيث التكلفة من مقديشو إلى عنتيبي؛ وبتجميع الشحنات التي تضم نفس المعدات من عنتيبي إلى مدينة واو، بجنوب السودان، باستخدام الخدمات الجوية التي يوفرها برنامج الأغذية العالمي، مما خفف من العبء اللوجستي الملقى على عاتق قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي خلال فترة إعادة تشكيلها. وقام مركز الدعم بتنسيق النقل الجوي للوقود من عنتيبي إلى بانغي دعمًا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى عندما واجهت البعثة نقصا حادا في الوقود تفاقم بسبب الاضطرابات التي شهدتها سلسلة الإمداد العالمية. كما اضطلع مركز الدعم بدور قيادي في تنسيق أنشطة التصفية المتبقية المتصلة بالحركة المضطلع بها لفائدة العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقطع أشواطا هامة نحو تسوية المسائل المعلقة منذ أمد طويل والتعجيل بحلها.

19 - وخلال الفترة 2022/2021، استلم مركز الدعم الأمامي والنشر، بوصفه وحدة مستضافة في مكتب إدارة سلسلة الإمداد التابع لإدارة الدعم العملياتي، بعض المهام التي كان يضطلع بها في السابق مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات السابق نيابة عن قسم مراقبة الحركة ودائرة النقل الجوي في مكتب إدارة سلسلة الإمداد ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية في برينديزي، إيطاليا. وعلى وجه الخصوص، اضطلع مركز الدعم بمهمة تيسير تحركات وحدات البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة في منطقة شرق أفريقيا، وقام بتجهيز فواتير استئجار الطائرات لمدة طويلة وعمليات الدفع ذات الصلة. وقد أُعدت مذكرة مفاهيمية تحدد رؤية مركز الدعم ودوره في إطار الجهود المبذولة لإبلاغ البعثات والكيانات المستفيدة، ويُتوقع إصدار هذه المذكرة خلال الفترة الحالية. ولهذا الغرض، تواصل مركز الدعم مع المكاتب الشريكة لتوضيح أدواره. ونتيجة لذلك، اختُتمت المناقشات التي أجريت مع قسم مراقبة الحركة بشأن الأدوار المتعلقة بشحن البضائع لنقل المعدات المملوكة للأمم المتحدة والمعدات المملوكة للوحدات، بينما تتواصل المناقشات مع مكتب إدارة سلسلة الإمداد وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا، بشأن التصرّف في مخزونات النشر الاستراتيجي والنشر الإقليمي وبشأن خلية الدعم الجوي التابعة لمركز الدعم. وقد أحرز نقل مخزونات النشر الإقليمي تقدما، حيث استلم مركز الخدمات الإقليمي في أيلول/سبتمبر 2022 الدفعة الأولى من الشحنة التي تألفت من 25 وحدة اغتسال وردت من قاعدة اللوجستيات.

تأثير جائحة كوفيد-19

20 - خلال الفترة 2022/2021، تواصل تأثير جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) على المركز وعلى البعثات المستفيدة من خدماته، وإن كان هذا التأثير أقل مما كان عليه في الفترة المشمولة بالتقرير السابق. وفي بداية فترة الأداء، فرضت الحكومة المضيفة فترة إغلاق شامل ثانية متصلة بكوفيد-19 في البلد، مما قلل من حضور موظفي المركز في قاعدة الدعم في عنتيبي. واستعاد المركز حيويته تدريجيا مع عودة 40 في المائة من موظفيه في أواخر أيلول/سبتمبر 2021 و 60 في المائة منهم في شباط/فبراير 2022. وقد واصلت ابتكارات المركز في مجال الرقمنة، التي بدأت خلال الفترات السابقة، البرهنة على فائدتها في التمكين من تجهيز المعاملات عن بُعد ودعم العمل عن بُعد. ونظرا إلى عودة الموظفين إلى المكتب بالتناوب، تم تسجيل انخفاض في النفقات في مجالات الصيانة والمرافق العامة والقرطاسية واللوازم المكتبية.

21 - وظلت مسائل صحة الموظفين ورفاههم وضمان الالتزام ببروتوكولات كوفيد-19 تمثل أولوية رئيسية بالنسبة للمركز. وبذلت الإدارة جهودا كبيرة للتخطيط لعمليات إغلاق قاعدة الدعم في عنتيبي وإعادة فتحها على مراحل لكفالة استمرارية تصريف الأعمال وسلامة الموظفين، وللإبلاغ عن هذه العمليات. وقام المركز بالتنسيق مع مكتب المنسقة المقيمة وكذلك مع الكيانات الأخرى في القاعدة لكفالة الاتساق على مستوى تطبيق البروتوكولات والتوجيهات المتصلة بكوفيد-19. وواصلت إدارة المركز كفالة توافر الإمدادات الطبية، وقدمت الدعم لحملة تلقيح موظفي المركز ومعاليهم عن طريق فريق الأمم المتحدة القطري، وعملت عن كثب مع وحدته الطبية لدعم الموظفين الذين أصيبوا بكوفيد-19.

22 - كما استمرت الطبيعة المتقلبة لجائحة كوفيد-19 في التأثير على عدد المعاملات التي يجهزها المركز نيابة عن البعثات المستفيدة. وقد تأثر عدد طلبات السفر، بما في ذلك السفر في مهام رسمية والسفر المستحق والسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية، بالقيود المفروضة على السفر في بعض البلدان. كما كان لمتطلبات التلقيح ضد كوفيد-19 والحصول على نتائج سلبية لاختبارات التفاعل البوليميري المتسلسل التي يحتاجها المسافرون تأثير على طلبات السفر. وأثرت الرحلات الملغاة وتنقيح طلبات السفر التي يقدمها المسافرون الذين ثبتت إصابتهم بكوفيد-19 على أهداف الأداء. وأدت الاضطرابات التي شهدها سوق الطيران العالمي إلى إلغاء الرحلات أو تأخيرها في اللحظة الأخيرة، مما تطلب إدخال تغييرات على خطط السفر بعد الموافقة عليها. وتسبب ذلك في زيادة عبء العمل الملقى على عاتق المركز، حيث تعين عليه أن يرصد الرحلات الجوية باستمرار لتحديد الاضطرابات المحتملة، وإيجاد رحلات جوية بديلة وحجزها، والتدخل لمساعدة الركاب الذين لم يتمكنوا من المغادرة إلى وجهاتهم أو الذي ظلوا عالقين في نقاط العبور. وفي بعض الأحيان، تعيّن على المركز أيضا أن يستعين بالرحلات الجوية للأمانة العامة للأمم المتحدة ولوكالات الأمم المتحدة وبالموارد الجوية للدول الأعضاء لضمان وصول الركاب إلى وجهاتهم النهائية. وخلال الفصول الثاني والثالث والرابع من السنة، شهد المركز زيادة تدريجية في حجم معاملات السفر لتصل إلى مستويات ما قبل الجائحة تقريبا، وذلك رغم إغلاق العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور.

23 - وشهد المركز أيضا زيادة في عدد الاستفسارات المتعلقة بمنح التعليم بسبب اختلاف أساليب متابعة الدراسة من جراء الجائحة والتقلبات في أسعار صرف العملات الدولية. وأُغلق المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات خلال فترة الإغلاق الشامل الثانية المتصلة بفيروس كورونا التي فُرضت في أوغندا في تموز/يوليه 2021، ولكن أعيد فتحه في آب/أغسطس 2021. ورغم فترات الإغلاق الشامل، قد حقق ذلك

المركز نسبة 98 في المائة من معدل المشاركة المستهدف لتلك السنة. وقدّم المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات الدعم أيضا لاستخدام أسلوب مختلط يجمع بين الشكل الافتراضي والحضوري لدعم التعلم عن بُعد كلما أمكن ذلك.

24 - ومع أن خدمات التنسيق والدعم التي قدمها مركز الدعم الأمامي والنشر للبعثات المستفيدة لم تتأثر بكوفيد-19، فقد خلفت الجائحة أثرا على عمليات البعثات المستفيدة تسبب في العديد من حالات التأخير وفي زيادة تكاليف النقل. وخلال الجائحة، استمر مركز الدعم في التنسيق مع قسم مراقبة الحركة لتيسير تحركات البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة في المنطقة.

25 - ولم يحصل المركز على درجة التقييم الإجمالية المتوقعة المحددة في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات للأسباب التالية: حالات التأخير في عملية الشطب بسبب عدم قدرته على عقد اجتماعات لمجالس حصر الممتلكات؛ وتعذّر إجراء فحوصات منتظمة للتأكد من صلاحية المعدات الموجودة في المخزون، وتعذّر إجراء أعمال الخدمات/الصيانة في أوانها؛ وتأخر تجديد المخزون، مما أدى إلى تقادم المعدات الموجودة في المخزون؛ والعجز عن إتمام التصرف في النفايات الإلكترونية (معدات تكنولوجيا المعلومات)، مما أدى إلى زيادة في المعدات الموجودة في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة؛ والتأخير في تجهيز عمليات التصرف في الأصول من خلال المبيعات التجارية. وكان السبب الجذري لذلك هو الإغلاق الشامل المتصل بكوفيد-19 المفروض في أوغندا، الذي حال دون وصول الموظفين إلى القاعدة لإجراء عمليات الفحص التي تقوم بها مجالس الحصر لأغراض الشطب والفحص التقني للمعدات. وإضافة إلى ذلك، أثّرت تدابير الإغلاق الشامل المتصل بكوفيد-19 وقيود السفر المفروضة على تصرف المتعاقد في النفايات الإلكترونية في المواعيد المحددة، وأدت إلى التأخير في استلام البضائع التي كانت ستحل محل الأصناف التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة.

العوامل الخارجية الأخرى

26 - واجهت قدرة المركز على تجهيز معاملات السفر في مهام رسمية مزيدا من الصعوبات بسبب عاملَين خارجيين رئيسيين إضافيين. فقد أسفر النزاع في أوكرانيا عن حالات تأخير في نشر الأفراد النظاميين، وعن صعوبات في تنظيم رحلات الإعادة إلى الوطن والشحن، وعن تحديات تتعلق بالمدفوعات للموظفين الذين تأثرت حساباتهم المصرفية بالجزاءات. وإضافة إلى ذلك، أدت الجزاءات الاقتصادية والمالية التي فرضتها الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا على مالي إلى فرض قيود على السفر من البلد وإليه، وإلى الحد من الفرص المتاحة للحصول على الخدمات المصرفية فيه. وأثرت القيود المفروضة على السفر على قدرة الموظفين على الاستفادة من السفر المستحق، مما أدى إلى انخفاض المعاملات المتعلقة بالسفر والشحن التي يجهزها المركز لفائدة بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي. وأدت محدودية الفرص المتاحة للحصول على الخدمات المصرفية في مالي إلى رفض المدفوعات بعد تجهيزها، مما تطلّب استرداد المدفوعات التي تم تسديدها، وإدخال تغييرات على المعلومات المتعلقة بالحسابات المصرفية، وإعادة التجهيز، مما أسفر لاحقا عن زيادة في عدد الاستفسارات ذات الصلة.

جيم - مبادرات دعم البعثات

27 - رغم فرض الحكومة تدابير إغلاق شامل في بداية دورة الأداء، واصل المركز، بعد إعادة فتحه، إدارة مرفقه التدريبي الفائق الحداثة، وهو المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، الذي يستضيف دورات تدريبية وحلقات دراسية وحلقات عمل ومؤتمرات. واستضاف مركز المؤتمرات 327 3 مشاركا في بيئة مراعية للتباعد الاجتماعي وقدّم الدعم إلى 442 مشاركا بالوسائل الافتراضية من خلال أسلوب مختلط أتاح المشاركة في الدورات التدريبية والحلقات الدراسية وحلقات العمل والمؤتمرات بالشكلين الافتراضي والحضوري. وقام موظفو مركز المؤتمرات بالتنسيق عن كثب مع المنظّمين والميّسرين لدعم ما يعتبرونه أفضل وأنسب أسلوب.

28 - وفي محاولة لتحسين تجربة العملاء وتقليص مدة الرد، قام خط الخدمات الخاصة بمنح التعليم باستعراض وتنقيح هذه العملية للسماح بالاتصال المباشر بين الموظفين في البعثات المستفيدة ومركز الخدمات الإقليمي بشأن مطالبات منح التعليم. وأدى استبعاد مكاتب الموارد البشرية التابعة للبعثات من هذه العملية إلى تقليص وقت التجهيز وتيسير حصول مركز الخدمات الإقليمي على الوثائق كاملة.

29 - وبغية تحسين نموذج تقديم الخدمات إلى العملاء، باتباع نهج متسق يركز على العملاء، أطلق المركز برنامجا يهدف لبلوغ التميز من حيث تقديم الخدمات من أجل تحسين أدائه ونيل رضا العملاء. وبالتشاور مع البعثات المستفيدة، أكمل المركز استعراضه السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية، وقام بتحديث اتفاقات مستوى الخدمات مع جميع البعثات المستفيدة. وإضافة إلى ذلك، استحدث المركز خاصية جديدة مكّنت من توجيه استفسارات العملاء مباشرة إلى جهات التنسيق المعنية بدعم العملاء في البعثات، مما عزز وضوح الصورة وتتبع الاستفسارات والإبلاغ، وهو أمر يدعم عملية اتخاذ القرارات في البعثات.

30 - وواصلت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية توفير حلول الاتصال الإلكتروني وتقديم الدعم لموظفي المركز خلال فترة التقييد الجزئي للتحركات بسبب الجائحة، وأجرت عمليتين لاختبار إمكانية استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث. وبفضل أداة أتمتة العمليات الآلية، تمكّنت الدائرةُ من استعراض ومعالجة أحجام كبيرة من البيانات (الفواتير) التي ترد محليا ومن البعثات المستفيدة بسرعة ودقة، مما أدى إلى استرداد مبالغ قدرها 000 745 دولار.

31 - وعمل مركز الدعم الأمامي والنشر مع قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وشعبة المشتريات، وقسم مراقبة الحركة التابع لإدارة الدعم العملياتي في المقر من أجل تحديث إجراءات التشغيل الموحدة المتعلقة بعقود شحن البضائع على الصعيد العالمي، بهدف توحيد عمليات استخدام كيانات الأمانة العامة لهذه العقود.

دال - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

32 - احتفظ المركز بعلاقته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، بوصفه جهة مستأجِرة لقاعدة الدعم في عنتيبي، حيث قدمت البعثة خدمات دعم مرتبطة بالموقع، بما في ذلك في مجالات المرافق العامة، والأمن، وسلسلة الإمداد، واللوجستيات، ونقل البضائع. وواصل المركز الاستعانة بمصادر خارجية لصيانة أماكن العمل.

33 - ولأغراض استمرارية تصريف الأعمال، واصل المركز المشروع التجريبي مع مكتب الدعم المشترك في الكويت لكفالة تقديم الخدمات الأساسية والحساسة من حيث التوقيت خلال وقوع الأحداث المُخلة بسير العمل.

34 - وفي إطار البيان المتعلق بمبادرة الرقابة الداخلية، قام المركز بمواءمة إجراءات الرقابة الداخلية فيه مع مصفوفات مراقبة المخاطر التي أطلقت حديثا، والتي تضمنت إجراء استبيانات للتقييم الذاتي. وإضافة إلى ذلك، قدّم المركز الدعم لجميع كيانات حفظ السلام في العالم في إطار البيان المتعلق بمبادرة الرقابة الداخلية.

35 - ويتعاون مركز الخدمات الإقليمي مع المركز العالمي للخدمات المشتركة التابع لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة في بودابست ومع المركز العالمي للخدمات المشتركة التابع لمنظمة الصحة العالمية في كوالا لامبور من خلال تبادل أفضل الممارسات.

هاء - الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القُطرية، والبعثات المتكاملة

36 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شارك مدير مركز الخدمات الإقليمي، وهو أيضا منسق أمن المنطقة المكلف لمنطقة عنتيبي، مشاركة نشطة ووثيقة مع المنسقة المقيمة، المسؤولة عن أمن موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وأصولها في جميع أنحاء البلد. وواصل المركز التعاون مع مكتب المنسقة المقيمة لتلقي التوجيهات بشأن التعامل مع جائحة كوفيد-19 بغية ضمان رفاه الموظفين وسلامتهم. وقام المركز بالتنسيق أيضا مع جميع الكيانات في القاعدة، بما فيها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ومكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، وكيانات أخرى، وكذلك مع المنظمة الدولية للهجرة، بهدف تنسيق حملة تلقيح جميع الموظفين ومعاليهم المعترف بهم.

37 - وكان المركز ممثَّلا في الاجتماعات الشهرية لفريق إدارة أمن المنطقة، الذي ضم ممثلين عن دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وذلك لمناقشة المسائل المتعلقة بسلامة الموظفين وأمنهم في القاعدة. وشارك المركز أيضا في الاجتماعات والدورات التدريبية والتطبيقية لاستراتيجية تسيير الأعمال 2,0 التي أطلقتها مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وتألفت فرقة العمل من جهات التنسيق العاملة في فريق الأمم المتحدة القطري في أوغندا.

38 - وواصل المركز المشاركة في اللجنة المعنية برفاه الموظفين التابعة لقاعدة الدعم في عنتيبي وفي مجموعة معنية بالرفاه تضم برنامج الأمم المتحدة للرعاية، وعيادة قاعدة الدعم في عنتيبي، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وفريق الأمم المتحدة للاتصالات وبرامج أخرى، وذلك بالتعاون مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، من أجل تعزيز صحة ورفاه الموظفين.

39 - ووفر المركز حيزا مكتبيا لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام ومكتب خدمات الرقابة الداخلية ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان بموجب اتفاقات مستوى الخدمات تقوم على أساس استرداد التكاليف.

واو - أُطُر الميزنة القائمة على النتائج

العنصر: التوجيه التنفيذي والإدارة

40 - قدّم مكتب مدير مركز الخدمات الإقليمي ومكتب نائبة المدير الإرشادات والتوجيهات العامة لعمليات المركز. وشارك المكتبان في جميع الأنشطة الإدارية والأنشطة غير المتعلقة بالمعاملات، من قبيل التخطيط الاستراتيجي؛ والميزنة وإدارة الموارد البشرية؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي؛ وتعهد اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة وتقديم تقارير فصلية عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وإجراء أنشطة التخطيط للقوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ والقيام بأنشطة إعادة الهندسة وتحسين العمليات بغية تعزيز أداء تقديم الخدمات؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ وتعهد اتفاق المستوى التشغيلي المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة تنسيق المسائل المتصلة بالاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة وتنفيذها كما ينبغي، تماشيا مع قرارات الجمعية العامة والتوجيهات الصادرة عن إدارة الدعم العملياتي.

الإنجاز المتوقع 1-1: زيادة كفاءة مركز الخدمات الإقليمي وفعاليته

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
1-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية لشغور الوظائف الدولية المأذون بها (2020/2019: 17,6 في المائة؛ 2021/2020: 14,2 في المائة؛ 2022/2021: 10 في المائة)	12,4 في المائة من الوظائف الدولية المأذون بها كانت شاغرة ولم يتحقق معدل الشغور المستهدف، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين الدوليين وأثر جائحة كوفيد-19 على أنشطة التوظيف
1-1-2 متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين (2020/2019: 33 في المائة؛ 2021/2020: 53 في المائة؛ 2022/2021: 45 في المائة)	أُنجز. فقد بلغ متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين 54 في المائة
1-1-3 متوسط عدد الأيام التي يستغرقها استقدام موظف لشغل وظيفة محددة، من تاريخ الإعلان عن الوظيفة حتى تاريخ اختيار المرشحين، للرتب من ف-3 إلى مد-1 ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2020/2019: 82؛ 2021/2020: 184؛ 2022/2021: < 120)	أُنجز. فقد بلغ متوسط عدد الأيام من إغلاق باب التقدم للوظيفة حتى اختيار المرشحين 107 أيام بالنسبة للوظائف الدولية
1-1-4 الامتثال لمتطلبات سياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 100 في المائة)	من أجل مواءمة المساءلة والمسؤولية الشاملتين عن متطلبات سياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية لقاعدة الدعم في عنتيبي، سيتم الإبلاغ عن النسبة المئوية للامتثال الخاصة بالقاعدة، بما في ذلك لمركز الخدمات الإقليمي، في إطار بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، التي تتولى

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
	زمام القيادة فيما يخص امتثال القاعدة للمتطلبات في مجال السلامة والصحة المهنيتين
5-1-1 النسبة المئوية لجميع مشاكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم حلها في حدود المواعيد المحددة للمشاكل ذات الأهمية الكبيرة والمتوسطة والمنخفضة (2020/2019: 99,5 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: > 85 في المائة)	أُنجز. فقد حُلت نسبة 100 في المائة من مشاكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُصنَّف ضمن المشاكل ذات الأهمية الكبيرة في غضون 24 ساعة، وحُلت نسبة 98,8 في المائة من مشاكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُصنَّف ضمن المشاكل ذات الأهمية المتوسطة في غضون 40 ساعة
6-1-1 درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات لإدارة الدعم الميداني استنادا إلى 20 مؤشرا رئيسيا للأداء (2020/2019: 1 612؛ 2021/2020: 1 777؛ 2022/2021: ≤ 1 800)	في الفترة المالية 2022/2021، بلغت درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات 1 587 ويعزى الفرق إلى حالات التأخير في عملية الشطب بسبب عدم القدرة على عقد اجتماعات لمجالس حصر الممتلكات؛ وتعذّر إجراء فحوصات منتظمة للتأكد من صلاحية المعدات الموجودة في المخزون، وتعذّر إجراء أعمال الخدمات/الصيانة في أوانها؛ وتأخر تجديد المخزون مما أدى إلى تقادم المعدات الموجودة في المخزون؛ والعجز عن إتمام التصرف في النفايات الإلكترونية (معدات تكنولوجيا المعلومات)، مما أدى إلى زيادة المعدات الموجودة في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة؛ والتأخير في تجهيز عمليات التصرف في الأصول من خلال المبيعات التجارية. ويعزى ذلك أساسا إلى الإغلاق الشامل المتصل بكوفيد-19 المفروض في أوغندا، الذي حال دون وصول الموظفين إلى القاعدة لإجراء عمليات الفحص التي تقوم بها مجالس الحصر لأغراض الشطب والفحص التقني للمعدات؛ وإلى القيود المفروضة على السفر المتصلة بكوفيد-19 التي أثّرت على تصرف المتعاقد في النفايات الإلكترونية في المواعيد المحددة، وأدت إلى التأخير في استلام البضائع التي كانت ستحل محل الأصناف التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة
7-1-1 النسبة المئوية لطلبات تنظيم المناسبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويُردُّ عليها في غضون 24 ساعة (2020/2019: 99,5 في المائة؛ 2021/2020: 94 في المائة؛ 2022/2021: ≤ 95 في المائة)	بلغت النسبة المئوية لطلبات تنظيم المناسبات الواردة إلى المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات التي تم الرد عليها في غضون 24 ساعة 92 في المائة، مما أدى إلى تسجيل 130 مناسبة ويعزى الفرق إلى الطلبات الواردة في عطلات نهاية الأسبوع وإلى التأخير في الحصول على المعلومات اللازمة للرد

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
8-1-1 عدد ملفات العمل الخاصة بالموظفين التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (2020/2019: 371 14؛ 2021/2020: 077 16؛ 2022/2021: 556 13)	أُنجز. فقد قامت وحدة إدارة المحفوظات والسجلات بإدارة 327 17 ملفا من ملفات المركز الرسمي الخاصة بالموظفين ويعزى الفرق إلى زيادة عدد ملفات المركز الرسمي الخاصة بالموظفين المعيّنين حديثا والملفات الجديدة التي تم إنشاؤها من سجلات متراكمة غير مجهّزة تم تلقيها خلال فترة الإغلاق الشامل المتصل بكوفيد-19 المفروض على القاعدة
9-1-1 الخروج عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة وتوقيت عملية الشراء (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 23 في المائة؛ 2022/2021: ≥ 10 في المائة)	حدث خروج بنسبة 44 في المائة عن خطة الطلب ويعزى الفرق أساسا إلى انخفاض الاحتياجات من الإمدادات الطبية بسبب انخفاض معدل الحضور في المركز نتيجة للإغلاق الشامل المتصل بكوفيد-19

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تحسين الخدمات		
تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى 21 كيانا مستفيدا (8 عمليات لحفظ سلام، و 10 بعثات سياسية خاصة، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، والدعم في مرحلة ما بعد التصفية لبعثتين) وإلى مركز الخدمات الإقليمي	21	قدم مركز الخدمات الإقليمي الدعم الإداري واللوجستي إلى 8 عمليات لحفظ السلام، و 9 بعثات سياسية خاصة، وإلى مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، وإلى مركز الخدمات الإقليمي، إلى جانب تقديم الدعم في مرحلة ما بعد التصفية إلى 3 بعثات
تطبيق نظام قائمة الموظفين المناوبين في العطل على مدار الساعة، من أجل تقديم خدمات سفر إلى عملاء مركز الخدمات الإقليمي خارج ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع وعطلات الأمم المتحدة	نعم	كان العمل بنظام موظفي السفر المناوبين في المركز جاريا لتلبية المقتضيات المتصلة بخدمات السفر التجارية؛ وكان موظفو السفر متاحين خارج ساعات العمل، بما في ذلك خلال عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الأخرى
الخدمات المتعلقة بمراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال		
تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر إتمام تنفيذها بحلول نهاية السنة (31 كانون الأول/ديسمبر) وأي توصيات لم تُنفَّذ بعدُ من توصيات مجلس مراجعي الحسابات المقدمة عن سنوات مالية سابقة، كما وافقت عليها الإدارة	2	تم تنفيذ وإغلاق 2 من أصل توصيتين قدمهما مكتب خدمات الرقابة الداخلية
	7	أوصى المركز بإغلاق توصيات المراجعة من أصل 7 توصيات صادرة عن مجلس مراجعي الحسابات، وهو في انتظار رد المجلس
تنفيذ إطار شامل مصمم خصيصا لمكافحة الغش والفساد، بما يشمل إنشاء سجل للمخاطر يتضمن خططا مفصلة للتعامل مع المخاطر والتصدي لها	نعم	نفذ المركز إطار الإدارة المركزية للمخاطر، الذي يشمل تدابير لمكافحة الغش ومكافحة الفساد مصممة خصيصا للمركز،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		ويتضمن سجلا للمخاطر وخطة للتعامل مع المخاطر وافقت عليها اللجنة المعنية بإدارة المخاطر
خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ		
توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبة لميزانية قدرها 600 651 40 دولار، بما يتمشى مع السلطة المفوضة	نعم	تم توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبة للميزانية المعتمدة البالغة 300 272 40 دولار، بما يتمشى مع السلطة المفوضة
وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة	نعم	وُضعت الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي ولـ 20 بعثة مستفيدة (من بينها 3 كيانات تمت تصفيتها)
خدمات الموظفين المدنيين		
توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 424 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (137 موظفا دوليا و 280 موظفا وطنيا و 7 من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم في تجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، بما يتمشى مع السلطة المفوضة	367	تم توفير خدمات الموارد البشرية، بما يشمل تجهيز المطالبات والاستحقاقات، لما متوسطه 120 من الموظفين الدوليين و 241 من الموظفين الوطنيين و 6 من متطوعي الأمم المتحدة، بما يتمشى مع السلطة المفوضة ويعزى الفرق إلى ارتفاع متوسط معدل الشواغر الفعلي مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية
توفير دورات تدريبية داخل البعثات لـ 528 موظفا مدنيا ودعم التدريب خارج البعثات لـ 29 موظفا مدنيا	1 643	موظفا مدنيا استفادوا من 64 دورة تدريبية مختلفة في المركز وشجع المركز الموظفين على المشاركة في دورات التدريب الافتراضية والدورات التدريبية التي يختار المتدربون وتيرتها المتاحة بتكلفة منخفضة أو بدون تكلفة
	6	موظفين مدنيين استفادوا من أنشطة تدريبية خارج المركز ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19
دعم تجهيز 90 طلب سفر داخل مناطق البعثات و 10 طلبات سفر خارج مناطق البعثات لأغراض غير التدريب و 34 طلب سفر لأغراض التدريب للموظفين المدنيين	3	طلبات من طلبات السفر داخل المركز لأغراض لا تتعلق بالتدريب التي تم تجهيزها للموظفين المدنيين
	16	طلبا من طلبات السفر خارج المركز
	1	من طلبات السفر داخل المركز لأغراض تتعلق بالتدريب
	3	من طلبات السفر خارج المركز لأغراض تتعلق بالتدريب

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر من جراء جائحة كوفيد-19
تنسيق تدريب 388 3 مشاركا في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة	3 327	مشاركا تم تنسيق تدريبهم، من بينهم 442 مشاركا عبر الإنترنت و 885 2 مشاركا حضوريا شاركوا في دورات تدريبية مختلطة ويعزى الفرق الطفيف إلى إغلاق مرفق التدريب من 10 حزيران/يونيه إلى 31 تموز/يوليه 2021 بسبب الإغلاق الشامل المتصل بكوفيد-19
المرافق والبنى التحتية		
تقديم خدمات الصيانة والتصليح لموقع واحد في مكان واحد توفرها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لمباني المكاتب التي يشغلها مركز الخدمات الإقليمي في قاعدة الدعم في عنتيبي	نعم	بدأ تنفيذ عقد صيانة المركز في حزيران/يونيه 2020، ويتحمل المتعاقد مسؤولية مهام الصيانة بالكامل. وسيواصل المركز الاعتماد على البعثة في خدمات الصيانة التي لا تندرج ضمن نطاق عمل المتعاقد
توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع واحد تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لصالح قاعدة الدعم في عنتيبي	نعم	تولت بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع واحد لصالح قاعدة الدعم في عنتيبي
خدمات تكنولوجيات الجغرافيا المكانية والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية		
توفير ودعم 449 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد، و 19 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المتنقلة للمركبات، و 4 من أجهزة الاتصال اللاسلكي ذات المحطات القاعدية	449	جهازا من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد التي تم توفيرها ودعمها بالخدمات، بما في ذلك 405 أجهزة اتصال لاسلكي تم تقديمها للموظفين و 44 جهاز اتصال لاسلكي تم الاحتفاظ بها في المخزون
	19	جهازا من أجهزة الاتصال اللاسلكي المتنقلة للمركبات
	3	من الأجهزة اللاسلكية الثابتة
		وكان هناك جهاز لاسلكي ثابت إضافي تابع لمخزون أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR (القيادة والتحكم والاتصالات والحواسيب والاستخبارات والمراقبة والاستطلاع)، التي تُموَّل من موارد خارجة عن الميزانية

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
توفير ودعم 560 جهازا حاسوبيا و 58 طابعة لقوام متوسطه 449 مستخدما نهائيا من الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين، بما يشمل 100 جهاز حاسوبي و 6 طابعات لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات، إضافة إلى خدمات مشتركة أخرى	690	جهازا حاسوبيا ويعزى الفرق إلى التأخير في شطب الأصول التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة وتراكم تسليم الطلبات لاستبدال تلك الأصول، بسبب التأخيرات التي شهدتها سلسلة الإمداد نتيجة لجائحة كوفيد-19
	62	طابعة ويعزى الفرق إلى التأخير في شطب الطابعات التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة نتيجة لجائحة كوفيد-19، مما أدى إلى تأخير التصرف فيها
الخدمات الطبية		
تخصيص الاعتمادات اللازمة لتغطية تكاليف الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجلاء، دعما للعيادة الموجودة في قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	نعم	أتيحت للموظفين الخدمات واللوازم الطبية، بما في ذلك ترتيبات الإجلاء، دعما لعيادة قاعدة الدعم في عنتيبي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

41 - قدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لجميع فئات الموظفين الثلاث، وهي الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. ويتولى مدير تقديم الخدمات إدارةَ هذا القسم الذي يتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهائها؛ والاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين؛ والاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين؛ والاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين. وقد أثّرت تدابير الإغلاق الشامل والقيود المفروضة على الحركة بسبب كوفيد-19 على أداء القسم وكذلك على حجم المعاملات.

خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

الإنجاز المتوقع 2-1: تقديم خدمات متعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها تتسم بالفعالية والكفاءة إلى البعثات المستفيدة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
2-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز الحالات الواردة للإلحاق بالخدمة في حدود 70 يوما والانتهاء من تجهيز 100 في المائة منها في حدود 120 يوما (2020/2019: 94 في المائة/	أُنجزت نسبة 75 في المائة من حالات الإلحاق بالخدمة في غضون 70 يوما ونسبة 96 في المائة منها في غضون 120 يوما ويعزى الفرق إلى التأخير في إصدار تأشيرات الدخول لموظفي بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
97 في المائة؛ 2021/2020: 67 في المائة/83 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة/100 في المائة)	لأبيي وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا أو عدم إصدار تلك التأشيرات، وإلى تأخر البعثات السابقة وأرباب العمل السابقين في تسريح الموظفين
2-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الاستقرار والموافقة عليها في حدود 5 أيام لتسديدها (2020/2019: 99 في المائة؛ 2021/2020: 97 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	تم تجهيز نسبة 89 في المائة من منح الاستقرار والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام وقد تأثر وقت التجهيز بالوقت اللازم لتدريب الموظفين الجدد والإضافيين في خط الخدمات. وتم تحقيق الهدف المتمثل في بلوغ نسبة 98 في المائة خلال الفصل الرابع
3-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منح الانتقال والموافقة عليها في حدود 5 أيام لتسديدها (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	تم تجهيز نسبة 90 في المائة من منح الانتقال والموافقة على تسديدها في غضون 5 أيام وقد تأثر وقت التجهيز سلبا بسبب دوران الموظفين في خط الخدمات الناجم عن اختيار كيانات أخرى لموظفي المركز وبسبب الوقت اللازم لتدريب الموظفين الجدد، مما أدى إلى فقدان المعارف المكتسبة وإلى فترة منحنى تعلّم بالنسبة للموظفين الجدد. وتم تحقيق الهدف المتمثل في بلوغ نسبة 98 في المائة خلال الفصل الرابع
4-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز حالات انتهاء الخدمة في حدود 30 يوم عمل من آخر يوم عمل للموظف (2020/2019: 47 في المائة؛ 2021/2020: 66 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	أنجزت 87 في المائة من حالات انتهاء الخدمة في غضون 30 يوما ويعزى الفرق إلى التأخير في إتمام عملية تسجيل المغادرة في البعثات المستفيدة، بالإضافة إلى عدم تقديم جميع الوثائق اللازمة لانتهاء الخدمة وغير ذلك من النقائص، مما تطلب إعادة تجهيز ملفات الحالات
5-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز الموعد النهائي لكشوف المرتبات (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 56 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	جرى تجهيز نسبة 73 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الدوليين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز موعد بدء فترة الإغلاق المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات ويعزى الفرق إلى عدم تلقي المركز وثائق كاملة من البعثات المستفيدة في الوقت المناسب وإلى إدخال تعديلات على استمارات الإجراء الوظيفي التي سبق تجهيزها
6-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية في حدود 5 أيام (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	تم تجهيز نسبة 87 في المائة من طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية، في حدود 5 أيام ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) القيود المفروضة على الرحلات الدولية وعلى توافر الرحلات الجوية بسبب كوفيد-19، مما أدى إلى التأخير في تأكيد تذاكر الطيران؛ (ب) وحالات التأخير في تصحيح الأخطاء الواردة في الطلبات المقدّمة من المسافرين؛ (ج) وحالات التأخير المتصلة بإصدار تأشيرات الدخول؛ (د) وحالات التأخير في تحديد مواعيد السفر عند انتهاء الخدمة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
042 1 حالة من حالات الإلحاق بالخدمة متوقعة للموظفين الدوليين (149 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 204 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 32 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 36 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 164 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 74 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 209 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 13 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 57 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 10 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 14 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 29 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 27 لمركز الخدمات الإقليمي)	810	حالات من حالات الإلحاق بالعمل التي تم تجهيزها للموظفين الدوليين (95 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 143 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 16 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 33 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 130 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 70 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 94 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 22 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 45 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 13 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 55 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 19 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 36 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 31 لمركز الخدمات الإقليمي) ويعزى الفرق إلى تعليق عمليات التوظيف أساسا في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال نتيجة لجائحة كوفيد-19، وقد قابلته جزئيا زيادة في عدد حالات الإلحاق بالعمل التي تم تجهيزها لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان نظرا لتوسيع نطاقها
371 1 منحة انتقال متوقعة للموظفين الدوليين (158 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 348 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 36 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 39 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي،	1 087	منحة من منح انتقال للموظفين الدوليين التي تم تجهيزها (134 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 208 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 83 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 33 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
و 169 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 72 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 204 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 21 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 69 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 18 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 18 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 22 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 95 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 1 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 42 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 38 لمركز الخدمات الإقليمي)		لأبيي، و 100 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 70 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 126 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 17 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 45 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 7 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 70 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 15 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 111 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 44 لمركز الخدمات الإقليمي) ويعزى الفرق أساسا إلى انخفاض التعيينات خلال الفصل الأول من الفترة المشمولة بالتقرير نتيجة للتحديات الناجمة عن جائحة كوفيد-19، وإلى انخفاض تحركات الموظفين مقارنة بالتوقعات، وقد قابله جزئيا ارتفاع في عدد مدفوعات منح الانتقال لموظفي العملية المختلطة الذين انتهت خدمتهم وزيادة في عدد المنح المقدّمة إلى موظفي بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان نظرا لتوسيع نطاقها
تجهيز 298 2 منحة استقرار للموظفين الدوليين (267 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 388 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 34 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 65 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 294 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 214 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 429 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 33 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 104 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 18 لمكتب المبعوث الخاص	1 544	منحة من منح الاستقرار للموظفين الدوليين التي تم تجهيزها (178 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 290 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 29 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 40 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 176 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 128 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 206 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 78 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 20 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
للأمين العام إلى بوروندي، و 22 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 27 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 5 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 264 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 62 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 56 لمركز الخدمات الإقليمي)		لوسط أفريقيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 87 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 31 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 7 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 179 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 53 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 لإدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، و 1 لقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان) ويعزى الفرق إلى انخفاض التعيينات خلال الفصل الأول من الفترة المشمولة بالتقرير نتيجة للتحديات الناجمة عن جائحة كوفيد-19، وقد قابلته زيادة طفيفة في عدد منح الاستقرار التي حصل عليها موظفو بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان نظرا لتوسيع نطاقها
إنجاز 269 1 حالة من حالات انتهاء الخدمة للموظفين الدوليين (125 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 317 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 358 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 18 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 98 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 105 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 6 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 39 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 7 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 100 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 33 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم	575	حالة من حالات انتهاء الخدمة التي تم إنجازها للموظفين الدوليين (83 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 97 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 184 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 19 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 55 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 14 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 40 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 15 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 5 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 18 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 11 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 1 لمكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 30 لمركز الخدمات الإقليمي)		و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 11 لمركز الخدمات الإقليمي) ويعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) انخفاض معدل التناقص الطبيعي في البعثات بسبب جائحة كوفيد-19، نظرا إلى محدودية تنقل الموظفين؛ (ب) وانتهاء خدمة الموظفين في العملية المختلطة بمعدلات أقل من المتوقع، بسبب ارتفاع نسق انتهاء خدمة الموظفين في العملية المختلطة في الفترة 2021/2020 من جراء المخاوف الأمنية وإعادة ندب عدد أكبر من موظفي العملية المختلطة، مما قلل من عدد الموظفين الذين كانوا بحاجة لخدمات متعلقة بانتهاء الخدمة؛ (ج) وتقليص حجم بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بمعدلات أقل من المتوقع
تجهيز 082 1 من استمارات الإجراء الوظيفي عند التعيين الأولي للموظفين الدوليين (156 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 217 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 32 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 37 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 172 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 75 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 216 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 13 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 58 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 10 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 26 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 30 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 17 لمركز الخدمات الإقليمي)	439	استمارة من استمارات الإجراء الوظيفي عند التعيين الأولي التي تم تجهيزها للموظفين الدوليين (64 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 73 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 27 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 13 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 64 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 75 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 9 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 22 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 46 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 14 لمركز الخدمات الإقليمي) ويعزى الفرق إلى انخفاض التعيينات في البعثات من جراء تأثير جائحة كوفيد-19، وقد قابلته زيادة في التعيينات الأولية في

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان
تجهيز 409 1 تذاكر خاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية (131 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 375 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 165 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 29 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 106 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 116 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 204 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 25 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 48 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 14 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 15 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 29 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 100 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 31 لمركز الخدمات الإقليمي)	538 1	تذكرة خاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية تم تجهيزها (185 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 236 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 128 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 47 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 146 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 85 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 286 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 43 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 18 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 88 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 22 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 14 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 134 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 1 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 47 لمركز الخدمات الإقليمي، و 6 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية) ويعزى الفرق إلى زيادة في السفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان بالتوازي مع زيادة بصمة البعثة، وإلى زيادات في بعثات مختلفة بسبب إعادة ندب موظفين من العملية المختلطة تم تعيينهم في بعثات أخرى

خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الدوليين

الإنجاز المتوقع 3-1: تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
3-1-1 إنجاز إجراءات تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات (2020/2019: 94 في المائة؛ 2021/2020: 96 في المائة؛ 2022/2021: 99 في المائة)	أنجزت نسبة 96 في المائة من إجراءات تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات ويعزى الفرق إلى حالات التأخير في تلقي طلبات تمديد العقود من البعثات المستفيدة، وإكمال وثائق الأداء، وإعادة تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي أو إدخال تعديلات بأثر رجعي على المعلومات المدرجة في نظام أوموجا
3-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين الواردة في حدود 14 يوم عمل (2020/2019: 74 في المائة؛ 2021/2020: 83 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	تم تجهيز نسبة 89 في المائة من إجراءات استحقاقات الموظفين في غضون 14 يوم عمل ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) الزيادات الموسمية في عبء العمل من قبيل تمديد العقود والسفر المستحق والاستعراضات السنوية للإعالة، التي يصعب التنبؤ بحجمها والتي تؤثر على أداء خط الخدمات؛ (ب) والموافقة على إجازات الراحة والاستجمام المعروضة بأثر رجعي؛ (ج) وإتمام مراجعة انتهاء الخدمة المتعلقة بإغلاق العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور لتيسير التعجيل بتجهيز إجراءات انتهاء الخدمة وتجهيز الأجور النهائية، التي مُنح تجهيزها أولوية قصوى
3-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز طلبات الإجازات (إجازات الراحة والاستجمام، والإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2020/2019: 55 في المائة؛ 2021/2020: 56 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أنجزت نسبة 65 في المائة من طلبات إجازات الراحة والاستجمام، والإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة والأمومة في حدود 7 أيام ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) تأخر تقديم طلبات السفر المتعلقة بإجازات الراحة والاستجمام من موظفي البعثات التي توفر فيها الأمم المتحدة وسائل النقل؛ (ب) وحالات التأخير في تجهيز طلبات إجازات الراحة والاستجمام على المستوى المناسب في البعثات

النواتج المقررة	*النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)*	*الملاحظات*
تمديد 729 3 عقدا للموظفين الدوليين (500 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 650 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية،	3 442	عقدا من العقود التي تم تمديدها للموظفين الدوليين (477 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 680 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
و 460 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 105 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 600 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 220 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 650 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 63 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 112 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 16 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 19 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 5 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 110 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 23 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 85 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 72 لمركز الخدمات الإقليمي)		و 453 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 91 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 529 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 129 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 632 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 45 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 85 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 18 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 15 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 132 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 16 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 8 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 36 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 83 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، و 1 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام)
تجهيز 783 6 من الاستحقاقات للموظفين الدوليين (104 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 865 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 519 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 240 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 360 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 535 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 055 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 97 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 227 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 20 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 24 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 49 لمكتب الأمم	5 916	ويعزى الفرق أساسا إلى التأخير في بعض طلبات تمديد العقود، مما أدى إلى إرجاء إجراءات التمديد إلى دورة الأداء التالية استحقاقا من الاستحقاقات للموظفين الدوليين التي تم تجهيزها (092 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 900 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 67 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 175 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 062 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 423 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 244 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 79 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 129 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 39 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 54 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 50 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 7 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 235 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 42 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 9 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 190 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 155 لمركز الخدمات الإقليمي)		و 7 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 184 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 63 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 17 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 198 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 166 لمركز الخدمات الإقليمي، و 2 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم في عنتيبي، و 5 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، و 1 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 2 لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة)
		ويعزى الفرق أساسا إلى ارتفاع نسق انتهاء خدمة الموظفين في العملية المختلطة في الفترة 2021/2020 من جراء المخاوف الأمنية، وإلى حالات التأخير في الموافقة على الاستعراضات السنوية للإعالة لعام 2021 بحلول 30 حزيران/يونيه 2022 بسبب تأخر بعض الموظفين في تقديم استعراضاتهم
تجهيز 706 2 من طلبات الإجازات للموظفين الدوليين (400 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 350 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 349 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 85 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 500 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 185 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 381 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 100 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 10 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 14 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 19 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 83 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 16 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل،	2 589	طلبا من طلبات إجازات للموظفين الدوليين التي تم تجهيزها (371 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 338 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 17 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 88 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 767 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 126 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 514 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 29 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 62 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 136 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 37 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 45 لمركز

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
و 5 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 67 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 100 لمركز الخدمات الإقليمي)		الخدمات الإقليمي، و 5 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، و 11 لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة) ويعزى الفرق أساسا إلى انخفاض طلبات الإجازات المقدَّمة في العملية المختلطة بسبب ارتفاع نسق انتهاء خدمة الموظفين في الفترة 2021/2020، وقد قابلته جزئيا زيادة في طلبات الإجازات المقدَّمة في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
تجهيز 080 21 من طلبات الإجازات الخاصة بالراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (110 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 500 3 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 000 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 760 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 500 4 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 000 2 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 000 4 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 200 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 000 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 70 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 40 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 900 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)	11 597	طلبا من طلبات الإجازات الخاصة بالراحة والاستجمام التي تم تجهيزها للموظفين الدوليين (477 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 065 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 222 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 468 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 966 2 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 689 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 606 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 75 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 427 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 520 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 68 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 2 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 5 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، و 4 لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة) ويعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) المبالغة في التوقعات بسبب استخدام تحليل الاتجاهات مزيجا من طلبات الإجازات الخاصة بالراحة والاستجمام مع طلبات إجازات أخرى، وقد تم تصويب ذلك في ناتج الميزنة القائمة على النتائج الوارد في ميزانية الفترة 2023/2022؛ (ب) والقيود المفروضة على السفر المتصلة بكوفيد-19 التي استمرت حتى الربع الأول، وفي بعض الحالات حتى الربع الثاني، من فترة الإبلاغ 2022/2021؛ (ج) وارتفاع نسق انتهاء خدمة الموظفين في العملية المختلطة في الفترة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
	2021/2020، مما أدى إلى انخفاض حجم طلبات الإجازات في الفترة 2022/2021 لتلك البعثة

خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين

الإنجاز المتوقع 4-1: تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
4-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود قبل فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات (2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: 99 في المائة)	أُنجز. فقد أُنجزت نسبة 99 في المائة من إجراءات تمديد عقود الموظفين الوطنيين قبل بدء فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات
4-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين الواردة في حدود 14 يوم عمل (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أُنجز. فقد أنجزت نسبة 99 في المائة من إجراءات استحقاقات الموظفين الوطنيين في غضون 14 يوم عمل
4-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام (2020/2019: 95 في المائة؛ 2021/2020: 81 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أُنجز. فقد أنجزت نسبة 96 في المائة من طلبات الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة والأمومة في حدود 7 أيام
4-1-4 بقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد جُهِّزَت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين قبل موعد استحقاقها الشهري
4-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات النهائية في حدود 21 يوما من تاريخ نهاية خدمة الموظف (2020/2019: 57 في المائة؛ 2021/2020: 94 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أُنجز. فقد تم تجهيز نسبة 93 في المائة من المدفوعات النهائية في غضون 21 يوما من تاريخ نهاية التعيين
4-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الوطنيين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز الموعد النهائي لكشوف المرتبات (2020/2019:	تم تجهيز نسبة 81 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الوطنيين عند التعيينات الأولية في حدود لا تتجاوز الموعد النهائي لكشوف المرتبات

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
لا ينطبق؛ 2021/2020: 72 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	ويعزى الفرق أساسا إلى تأخر البعثات المستفيدة في تقديم الوثائق المتعلقة بالالتحاق بالعمل، إضافة إلى حالات التأخير المتصلة بالطلبات الواردة مباشرة قبل فترة الإقفال المخصصة لتجهيز كشوف المرتبات

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تمديد 544 6 عقدا للموظفين الوطنيين (581 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 672 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 945 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 104 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 427 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 149 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 881 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 162 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 103 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 12 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 21 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 64 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 4 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 113 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 263 لمركز الخدمات الإقليمي)	7 476	عقدا من عقود الموظفين الوطنيين التي تم تمديدها (537 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 807 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 627 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 141 قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 478 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 120 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 961 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 271 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 109 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 22 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 25 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 65 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 17 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 13 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 272 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم في عنتيبي) ويعزى الفرق أساسا إلى إصدار تمديدات قصيرة الأجل للعقود في انتظار الموافقة على الميزانيات، ولا سيما في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، مما أدى إلى زيادة حجم العقود الممددة في الفترة المشمولة بالتقرير
تجهيز 383 8 من الاستحقاقات للموظفين الوطنيين (950 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق	6 212	استحقاقا من استحقاقات الموظفين الوطنيين التي تم تجهيزها (504 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 329 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 346 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 275 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 047 2 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 201 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 255 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 152 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 180 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 17 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 20 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 75 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 25 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 200 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 293 لمركز الخدمات الإقليمي)		
		ويعزى الفرق أساسا إلى عملية الموافقة الآلية في نظام أوموجا على الإقرارات السنوية للموظفين، التي استُحدثت بعد تحديد التوقعات المستهدفة، مما أدى إلى انخفاض حجم المعاملات الفعلية التي يتعين على المركز استعراضها وتجهيزها مقارنة بما كان متوقَّعا
تجهيز 586 1 من طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (168 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 305 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 128 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 28 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 257 لبعثة الأمم المتحدة في	1 569	طلبا من طلبات الإجازات التي تم تجهيزها للموظفين الوطنيين (243 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 283 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 19 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 20 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 480 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 25 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 284 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
جنوب السودان، و 49 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 219 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 99 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 5 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 9 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 30 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 262 لمركز الخدمات الإقليمي)		الاستقرار في مالي، و 57 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 11 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 16 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 1 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 8 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 103 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم في عنتيبي)
تجهيز 620 76 من معاملات كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (948 6 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 064 20 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 280 11 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 248 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 536 16 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 716 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 684 9 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 944 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 236 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 72 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 84 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 144 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 252 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 48 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 768 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 288 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة،	292 64	معاملة من معاملات كشوف المرتبات التي تم تجهيزها للموظفين الوطنيين (726 6 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 626 18 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 837 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 358 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 333 17 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 583 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 924 9 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 755 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 197 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 83 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 163 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 210 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 59 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 759 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 284 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 49 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 510 لبعثة الأمم

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
و 48 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 392 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 844 2 لمركز الخدمات الإقليمي)		المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 789 2 لمركز الخدمات الإقليمي، و 3 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، و 20 للفريق المعني بتدريب الموظفين المدنيين قبل نشرهم في عنتيبي) ويعزى الفرق أساسا إلى انتهاء خدمة موظفي العملية المختلطة في وقت أبكر مما كان مقررا في الفترة 2021/2020 بسبب المخاوف الأمنية، مما أدى إلى انخفاض حجم معاملات كشوف مرتبات الموظفين الوطنيين في الفترة 2022/2021
تجهيز 767 من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (26 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 68 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 543 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 46 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 8 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 8 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 1 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 18 لمركز الخدمات الإقليمي)	772	مبلغا مدفوعا من المدفوعات النهائية التي تم تجهيزها للموظفين الوطنيين (22 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 121 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 438 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 30 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 17 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 7 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 45 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 31 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 21 لمركز الخدمات الإقليمي)
تجهيز 274 من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بتعيين الموظفين المحليين (11 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 24 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 26 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 32 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 23 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 49 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة	458	استمارة من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بتعيين الموظفين المحليين التي تم تجهيزها (40 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 101 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 36 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 29 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 53 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 13 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 19 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 58 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 17 لمركز الخدمات الإقليمي)	و 75 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 21 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 8 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 3 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 9 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 8 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 30 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 30 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام) ويعزى الفرق إلى قيام بعثات بتعيين موظفين وطنيين أكثر مما كان متوقعا في السابق، بسبب ارتفاع معدل دوران الموظفين، ولا سيما في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية	

خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الأفراد النظاميين

الإنجاز المتوقع 5-1: تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
5-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين قبل موعد استحقاقها الشهري (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد جُهِّزَت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري
5-1-2 الإبقاء على نسبة صرف المبالغ المحتجزة في حدود 90 يوما من تاريخ تسجيل المغادرة (2020/2019: 65 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	صُرفت نسبة 92 في المائة من المبالغ المحتجزة في حدود 90 يوما من تاريخ تسجيل المغادرة ويعزى الفرق أساسا إلى القيود المتصلة بالعملات الأجنبية المفروضة في بعض البلدان المساهمة بقوات

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
5-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف سُلفة بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود 3 أيام من تاريخ استلام الوثائق كاملة (2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	أُنجز. فقد جُهِّزَت نسبة 99 في المائة من سُلف بدل الإقامة المقرر للبعثة بالنسبة للأفراد النظاميين في غضون 3 أيام من تاريخ استلام الوثائق كاملة
5-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين المجهزة في حدود 5 أيام عمل بعد تاريخ نهاية الخدمة وبنسبة 100 في المائة في حدود 21 يوما (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 57 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة/100 في المائة)	جُهّزت نسبة 23 في المائة من المدفوعات النهائية في حدود 5 أيام عمل ونسبة 75 في المائة في حدود 21 يوما ويعزى الفرق أساسا إلى تأخر البعثات المستفيدة، مثل قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، في تقديم جميع الوثائق المتصلة بانتهاء الخدمة، بعد نقل عملية تسجيل المغادرة من عنتيبي إلى البعثات، وإلى عدم اكتمال المعلومات المتعلقة بالحسابات المصرفية الأجنبية المقدّمة من الأفراد النظاميين للتحويلات إلى الخارج. وقد توقّف العمل بتسجيل الوصول والمغادرة في عنتيبي بسبب قيود السفر المتصلة بكوفيد-19 ولأن بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية أقامت مطارا أكبر في غوما يمكنه استيعاب الطائرات الضخمة ولهذا لم يتطلّب إجراء عمليات تسجيل الوصول والمغادرة من عنتيبي
5-1-5 إنجاز إجراءات تمديد العقود في الوقت المناسب لإعداد كشوف المرتبات (2020/2019: 95 في المائة؛ 2021/2020: 84 في المائة؛ 2022/2021: 99 في المائة)	أنجزت نسبة 89 في المائة من عمليات تمديد العقود في الوقت المناسب لإعداد كشوف المرتبات ويعزى الفرق أساسا إلى تأخّر استلام وثائق التمديد من البعثات المستفيدة، ولا سيما العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور
5-1-6 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيينات الأولية وعمليات النشر للأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز الموعد النهائي لكشوف المرتبات (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 78 في المائة؛ 2022/2021: 98 في المائة)	تم تجهيز نسبة 83 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي في حدود لا تتجاوز الموعد النهائي لكشوف المرتبات ويعزى الفرق أساسا إلى حالات التأخير في مغادرة الأفراد النظاميين في مختلف البعثات، مما قلل من عدد الوظائف المتاحة للأفراد الوافدين حديثا، بالإضافة إلى تأخر تقديم وثائق تسجيل الوصول

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تجهيز 812 63 من المدفوعات المتعلقة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (988 11 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 708 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق	387 47	مبلغا مدفوعا من المدفوعات المتعلقة بكشوف المرتبات التي تم تجهيزها للأفراد النظاميين (690 11 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 077 10 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 500 3 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 888 3 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 792 15 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 928 2 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 696 9 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 640 2 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 360 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 36 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 12 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 240 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)		الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 3 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 152 2 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 550 12 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 56 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 467 8 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 842 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 291 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 28 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 9 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، 217 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان) ويعزى الفرق أساسا إلى: (أ) الانسحاب المبكر للأفراد النظاميين التابعين للعملية المختلطة في الفترة 2021/2020؛ (ب) ونشر عدد أقل من المتوقع من الأفراد النظاميين في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، فضلا عن حالات التأخير في عمليات نشر و/أو تناوب الأفراد وتمديد مهام شاغلي الوظائف؛ (ج) وكون حجم عمليات النشر أقل عموما مما كان متوقعا بسبب التحديات المتصلة بكوفيد-19
صرف 175 7 من بدلات الإقامة اليومية المحتجزة في حدود 90 يوما من تاريخ تسجيل المغادرة (195 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 252 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 700 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 394 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 939 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 246 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 095 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 307 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 35 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى	5 003	بدلات من بدلات الإقامة اليومية المحتجزة التي صُرفت بعد 90 يوما من تاريخ تسجيل المغادرة (036 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 883 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 97 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 132 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 729 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 8 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 888 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 199 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 22 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
الصومال، و 8 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)		ليبيا، و 4 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان) ويعزى الفرق أساسا إلى: (أ) الانسحاب المبكر للأفراد النظاميين التابعين للعملية المختلطة؛ (ب) ونشر عدد أقل من المتوقع من الأفراد النظاميين في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، فضلا عن حالات التأخير في عمليات نشر و/أو تناوب الأفراد وتمديد مهام شاغلي الوظائف؛ (ج) وكون حجم عمليات النشر أقل عموما مما كان متوقعا بسبب التحديات المتصلة بكوفيد-19
تجهيز 750 6 من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة لفائدة لأفراد النظاميين الوافدين (291 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 506 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 524 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 753 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 245 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 161 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 233 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)	3 512	سلفة من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة التي تم تجهيزها للأفراد النظاميين الوافدين (989 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 948 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 5 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 219 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 950 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 271 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 118 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 7 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان) ويعزى الفرق أساسا إلى أن حجم عمليات النشر كان أقل عموما مما كان متوقعا بسبب التحديات المتصلة بكوفيد-19
تجهيز 506 4 من المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين (748 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 706 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 542 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 248 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 161 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 127	3 718	مبلغا مدفوعا من المدفوعات النهائية التي تم تجهيزها للأفراد النظاميين (778 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 752 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 86 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 272 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 854 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا) الملاحظات
لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 747 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 191 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 25 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل)	و 3 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 772 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 177 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 17 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان) ويعزى الفرق أساسا إلى: (أ) الانسحاب المبكر للأفراد النظاميين التابعين للعملية المختلطة؛ (ب) وحالات التأخير في عمليات نشر أو تناوب الأفراد وتمديد فترات انتداب شاغلي الوظائف في بعض البعثات

العنصر 2: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

42 - وفّر قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم خدمات حجز تذاكر السفر وتجهيز المطالبات لجميع فئات المسافرين (الموظفون الدوليون، والموظفين الوطنيون، والأفراد النظاميون، والخبراء الاستشاريون/المتعاقدون، ومتطوعو الأمم المتحدة، والمشاركون في الاجتماعات، وما إلى ذلك)، وكذلك خدمات تجهيز السلف والمطالبات المتعلقة بمنح التعليم للموظفين الدوليين، وقام بتجهيز طلبات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية والسفر المستحق، فضلا عن تجهيز طلبات السفر والشحن وتقارير مصروفات السفر للأفراد النظاميين. ويتولى مدير تقديم الخدمات إدارةَ هذا القسم الذي يتألف من خطوط الخدمات التالية: خط الخدمات الخاصة بالسفر، وخط الخدمات الخاصة بالمطالبات، وخط الخدمات الخاصة بمنح التعليم.

خط الخدمات الخاصة بالسفر

الإنجاز المتوقع 6-1: تقديم خدمات متعلقة بالسفر تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
6-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات المسافرين، في حدود 3 أيام (2020/2019: 86 في المائة؛ 2021/2020: 71 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	تم تجهيز 70 في المائة من طلبات السفر لأغراض السفر في مهام رسمية لجميع فئات المسافرين في حدود 3 أيام ويعزى الفرق أساسا إلى القيود المفروضة على السفر من جراء جائحة كوفيد-19، التي أدت إلى إدخال تغييرات متكررة على خطط السفر وأثارت تحديات فيما يتعلق بإيجاد مسارات رحلات تمكّن المسافرين من الوصول إلى وجهاتهم

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
6-1-2 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر للسفر المستحق ولسفر الأفراد النظاميين من خارج الوحدات لجميع فئات الأفراد، حسب الاقتضاء، في حدود 5 أيام (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	تم تجهيز نسبة 78 في المائة من طلبات السفر لأغراض السفر المستحق ولسفر الأفراد النظاميين من خارج الوحدات لجميع فئات المسافرين في حدود 5 أيام ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) إدخال تغييرات في اللحظة الأخيرة على مواعيد السفر لأسباب متنوعة، بما في ذلك التأخير في إصدار التأشيرات والوثائق الطبية؛ (ب) وحالات تأخر البعثات في الموافقة على تكاليف الرحلات؛ (ج) وحالات التأخير في تأكيد مسارات الرحلات المتاحة
6-1-3 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز طلبات السفر المستحق المتعلقة بمدفوعات المبلغ الإجمالي في حدود 5 أيام (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	تم تجهيز نسبة 68 في المائة من طلبات السفر المستحق المتعلقة بمدفوعات المبلغ الإجمالي في حدود 5 أيام ويعزى الفرق إلى الوقت الذي استغرقته موافقة المسافرين على طلبات المبلغ الإجمالي، فضلا عن الوقت الإضافي الذي تطلّبه تقديم المبلغ الإجمالي، بسبب محدودية توافر الرحلات الجوية من العديد من المواقع وإليها بسبب الاضطرابات التي شهدها قطاع الطيران نتيجة لقيود السفر المتصلة بكوفيد-19
6-1-4 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز شحنات الأفراد النظاميين من خارج الوحدات في حدود يومين تقويميين من تاريخ الموافقة على طلب السفر (2020/2019 لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	تم تجهيز نسبة 66 في المائة من شحنات الأفراد النظاميين من خارج الوحدات في حدود يومين تقويميين من تاريخ الموافقة على طلب السفر ويعزى الفرق إلى التأخير في تلقي جميع المعلومات اللازمة لتجهيز طلبات الشحن
6-1-5 الرصد والإبلاغ بشأن الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوما تقويميا أو أكثر من تاريخ السفر (2020/2019: 58 في المائة؛ 2021/2020: 28 في المائة؛ 2022/2021: 75 في المائة)	تم شراء نسبة 42 في المائة من التذاكر قبل 16 يوما تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) حالات التأخير في الموافقة على خطط السفر؛ (ب) وحالات التأخير في تحديد هوية المسافر أو تغييرها؛ (ج) وحالات تأخر الموظفين في تقديم طلبات السفر؛ (د) وحالات التأخير الناجمة عن الآثار المستمرة لجائحة كوفيد-19 على قطاع السفر العالمي واستئناف خدمات الرحلات التجارية بشكل متفاوت

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تجهيز 370 5 من طلبات السفر في مهام رسمية (تتطلب إصدار تذاكر) لجميع فئات المسافرين (916 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 597 لبعثة منظمة الأمم المتحدة	3 937	طلبا من طلبات السفر في مهام رسمية التي تم تجهيزها لجميع فئات المسافرين (372 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 355 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 207 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 220 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 925 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 514 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 799 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 93 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 172 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 278 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 64 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 159 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 53 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 11 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 44 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 64 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 27 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 2 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 149 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 76 لمركز الخدمات الإقليمي)		الكونغو الديمقراطية، و 34 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 114 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 219 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 285 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 490 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 97 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 153 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 262 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 294 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 105 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 32 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 175 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 523 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 113 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 207 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 61 لمركز الخدمات الإقليمي، و 13 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، و 5 لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، و 14 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 2 لإدارة شؤون السلامة والأمن، و 5 لإدارة عمليات السلام، و 4 لمكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف الجنسي في حالات النزاع، و 1 للجنة الاقتصادية لأفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة)
		ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19، وقد قابلته جزئيا زيادة في طلبات السفر المقدّمة من مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل بعد أن استأنف المكتب الاجتماعات والحلقات الدراسية المتوسطة والكبيرة الحجم، والطلبات المقدّمة من بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا التي أجرت العديد من المشاورات الرفيعة المستوى التي تطلبت رحلات متكررة
تجهيز 306 6 من الطلبات المتعلقة بالاستحقاقات وطلبات السفر للأفراد النظاميين من خارج الوحدات للفئات ذات الصلة من الأفراد (110 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى،	123 6	طلبا من الطلبات المتعلقة بالاستحقاقات وطلبات السفر للأفراد النظاميين من خارج الوحدات التي تم تجهيزها للفئات ذات الصلة من الأفراد (253 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
و 219 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 290 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 301 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 431 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 289 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 276 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 302 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 42 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 1 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 21 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 8 لمركز الخدمات الإقليمي)		و 281 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 6 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 373 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 207 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 211 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 409 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 287 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 39 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 31 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 6 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 لدائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام)
تجهيز 777 7 من طلبات السفر المستحق المتعلقة بمدفوعات المبلغ الإجمالي للموظفين الدوليين (190 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 224 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 530 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 34 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 221 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 78 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 005 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 113 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 36 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 29 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 6 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 لمكتب	11 816	طلبا من طلبات السفر المستحق المتعلقة بمدفوعات المبلغ الإجمالي التي تم تجهيزها للموظفين الدوليين (729 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 808 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 181 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 50 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 303 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 172 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 691 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 86 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 594 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 13 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 16 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 81 لبعثة الأمم

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 14 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 219 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 74 لمركز الخدمات الإقليمي)		المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 81 لمركز الخدمات الإقليمي) وتعزى الزيادة إلى تخفيف القيود المفروضة على السفر بسبب كوفيد-19 وإلى استئناف الرحلات في جميع أنحاء العالم، مما أدى إلى زيادة في طلبات السفر المستحق. وقد لوحظت الزيادة حادة في حجم طلبات السفر خلال النصف الأخير من فترة الأداء، وهي تعزى إلى تخفيف القيود المفروضة على العبور على الصعيد العالمي، مما أدى إلى ارتفاع طلب الموظفين على هذا السفر أكثر مما كان متوقعا
تجهيز 251 6 من شحنات الأمتعة الشخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (379 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 160 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 344 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 254 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 770 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 144 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 819 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 336 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 13 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 30 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)	100 4	شحنة من شحنات الأمتعة الشخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم التي تم تجهيزها (133 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 757 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 272 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 948 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 66 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 634 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 254 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 17 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 17 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان) ويعزى الفرق إلى خفض قوام العملية المختلطة في وقت أبكر في الفترة 2021/2020، وإلى اختيار عدد أكبر من الأفراد النظاميين من خارج الوحدات حمل الأمتعة المسموح بها على الخطوط الجوية التجارية بدلا من اختيار الشحن غير المصحوب

خط الخدمات الخاصة بالمطالبات

الإنجاز المتوقع 7-1: تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
7-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز تقارير المصروفات في حدود 10 أيام (2020/2019: 73 في المائة؛ 2021/2020: 87 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أُنجز. فقد جُهزت نسبة 91 في المائة من تقارير المصروفات في حدود 10 أيام

النواتج المقررة	*النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)*	*الملاحظات*
تجهيز 422 8 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية (بما في ذلك السفر الجماعي للأفراد النظاميين الدوليين) لجميع فئات الأفراد (791 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 038 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 369 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 211 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 281 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 360 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 136 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 304 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 137 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 170 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 35 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 132 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 45 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 9 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 697 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 272 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 136 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 266 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 33 لمركز الخدمات الإقليمي)	7 611	تقريرا من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية التي تم تجهيزها لجميع فئات الموظفين (527 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 406 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 120 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 411 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 803 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 245 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 227 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 280 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 111 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 179 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 149 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 33 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 23 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 398 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 405 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 174 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 101 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 1 لمكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 17 لمركز الخدمات الإقليمي) ويعزى الفرق أساسا إلى القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19 في بعض البعثات، ولا سيما بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		أفريقيا الوسطى وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، وقد قابلت هذا الفرق جزئيا زيادات في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل. وقد استأنف مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل الاجتماعات والحلقات الدراسية المتوسطة والكبيرة الحجم خلال هذه الفترة، مما أدى إلى زيادة في تجهيز تقارير مصروفات السفر لغير الموظفين (مثل المشاركين في الاجتماعات)
تجهيز 654 4 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر المستحق للموظفين الدوليين (841 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 351 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 611 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 87 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 344 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 351 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 611 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 27 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 168 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 3 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 73 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 140 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم	7 045	تقريرا من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر المستحق التي تم تجهيزها للموظفين الدوليين (286 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 927 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 148 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 158 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 176 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 491 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 119 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 45 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 272 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 9 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 306 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 36 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 50 لمركز الخدمات الإقليمي، و 1 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية)

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 27 لمركز الخدمات الإقليمي)		ويعزى الفرق إلى الزيادة في تقارير المصروفات المقدّمة من الموظفين للمطالبة باسترداد تكاليف نفقات الحجر الصحي الإلزامي ونفقات الاختبارات والشهادات المتصلة بكوفيد-19 خلال جائحة كوفيد-19، حيث كان يمكن استرداد تلك التكاليف وفقا للإرشادات التي أعدتها الأمانة العامة المتعلقة بالسفر في مهام رسمية خلال جائحة كوفيد-19
تجهيز 840 3 من عمليات تسديد تكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (90 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 900 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 600 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 250 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي)	5 425 عملية من عمليات تسديد تكاليف خدمات الأمن التي تم تجهيزها للأفراد النظاميين (127 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 053 5 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 232 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 13 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)	ويعزى الفرق أساسا إلى زيادة عدد أفراد شرطة الأمم المتحدة التابعين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية الذين انتقلوا من أماكن إقامة مشتركة إلى أماكن إقامة فردية، مما أدى إلى زيادة المطالبات المتعلقة بتسديد تكاليف خدمات الأمن. وقد قابل ذلك جزئيا انتفاء الحاجة لتسديد تكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين التابعين للعملية المختلطة بعد انتقالهم إلى المعسكر الضخم التابع للعملية المختلطة لأسباب أمنية

خط الخدمات الخاصة بمنح التعليم

الإنجاز المتوقع 8-1: تقديم خدمات متعلقة بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
8-1-1 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون 4 أسابيع (2020/2019: 66 في المائة؛ 2021/2020: 99 في المائة؛ 2022/2021: 96 في المائة)	أُنجز. فقد جُهزت نسبة 97 في المائة من طلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) في غضون 4 أسابيع

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
8-1-2 النسبة المئوية لطلبات منح التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة في غضون 14 يوما تقويميا، والمعادة بنسبة 100 في المائة في غضون 20 يوما تقويميا (2020/2019: 74 في المائة؛ 2021/2020: 84 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أعيدت نسبة 86 في المائة من طلبات منح التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) في غضون 14 يوما تقويميا؛ وأعيدت نسبة 92 في المائة منها في غضون 20 يوما تقويميا ويعزى الفرق إلى القرار الذي اتخذه مركز الخدمات الإقليمي المتعلق بتأخير إعادة الطلبات لإتاحة وقت إضافي أمام العملاء لتقديم الوثائق الناقصة، نظرا لتأخر الردود الواردة من المؤسسات التعليمية التي أُغلقت جزئيا أو كليا خلال جائحة كوفيد-19

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
6 404 من طلبات منح التعليم (957 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 853 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 400 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 256 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 325 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 605 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 990 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 111 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 174 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 14 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 49 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 55 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 10 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 37 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و 188 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 40 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 2 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 163 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 16 لمكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 148 لمركز الخدمات الإقليمي)	6 504	من طلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) التي تم تجهيزها (149 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 886 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 173 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 264 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 425 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 515 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 145 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 104 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 168 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 25 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 40 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 50 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 8 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 183 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 61 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 79 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 229 لمركز الخدمات الإقليمي)

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

43 - يتحمل قسمُ خدمات العملاء مسؤوليةَ جميع خدمات العملاء وإدارة المعارف ذات الصلة، وتقديم الحلول ردا على استفسارات العملاء وإقامة علاقات مع جميع البعثات المستفيدة. ويتولى رئيسُ قسم إدارةَ هذا القسم الذي يتألف من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووحدة دعم العملاء.

44 - وقام القسم بتنسيق جلسات افتراضية لإشراك العملاء تهدف إلى تعزيز إدارة العلاقات مع العملاء، ومعالجة القضايا الاستراتيجية والتشغيلية الرئيسية التي كانت تؤثر على الكيانات المتلقية لخدمات المركز. وواصل القسم اتباع نهج مركز ومركزي في التعامل مع الاستفسارات شمل: النهوض بمهارات موظفيه فيما يتعلق بمعالجة الاستفسارات، وتوزيع الاستفسارات على أساس مهارات الموظفين، وتنفيذ آلية تتبع ونموذج دعم للفريق، واستخدام استراتيجية محددة بشكل جيد للتعامل مع الاستفسارات المتقادمة. وكانت النتيجة الإجمالية للإجابة على الاستفسارات في إطار الجداول الزمنية المحددة أعلى باستمرار من المعدل المستهدف، وأسفرت التحسينات الفصلية عن مسار تصاعدي للنتيجة الإجمالية. ووفر القسم أيضا اتصالات استباقية مع العملاء لإبقائهم على اطلاع على حالة استحقاقات موظفيهم. وقد تحسن مستوى رضا العملاء عموما مقارنة بالفترات السابقة.

الإنجاز المتوقع 9-1: تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء وتحسين مستوى رضاهم

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
9-1-1 إبقاء الفترة الزمنية التي تستغرقها تسوية استفسارات العملاء في حدود 7 أيام عمل (2020/2019: 76 في المائة؛ 2021/2020: 86 في المائة؛ 2022/2021: 75 في المائة)	أُنجز. فقد تم إيجاد حلول لنسبة 90 في المائة من استفسارات العملاء في حدود 7 أيام عمل
9-1-2 الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن جميع الخدمات، وهو مستوى يُقاس بإجراء استطلاع واحد سنويا (2020/2019: 73 في المائة؛ 2021/2020: 75 في المائة؛ 2022/2021: 75 في المائة)	أُنجز. فقد أجري استطلاع سنوي واحد لرضا العملاء في كانون الأول/ديسمبر 2021، يغطي الفترة الممتدة من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر 2021، وبلغ معدل الرضا نسبة 76 في المائة
9-1-3 الحفاظ على النسبة المئوية للاستفسارات التي تتم معالجتها وتسويتها بنجاح سنويا لجميع فئات الأفراد (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 85 في المائة)	أُنجز. فقد تمت معالجة وتسوية نسبة 100 في المائة من استفسارات العملاء
9-1-4 عدد الزيارات الموفدة إلى البعثات المستفيدة أو جلسات التواصل المعقودة عبر الإنترنت (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 8 جلسات؛ 2022/2021: 12 جلسة)	أُنجز. فقد أُجريت 14 زيارة إلى البعثات المستفيدة أو جلسات تواصل معقودة عبر الإنترنت
9-1-5 الاستعراض السنوي للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف المحتفظ بها في موقع مركزي (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: استعراض واحد؛ 2022/2021: استعراض واحد)	أُنجز. فقد أُجري الاستعراض السنوي للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف. وجرى استعراض الأسئلة المتداولة ونماذج المعاملات مع خطوط الخدمة المعنية

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تسوية 408 9 استفسارات لجميع فئات الموظفين (370 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 727 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 374 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 196 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 875 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 316 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 346 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 131 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 99 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 17 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 28 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 33 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 20 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 8 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 4 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 180 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 609 لمركز الخدمات الإقليمي)	4 639	استفسارا من الاستفسارات التي تمت تسويتها لجميع فئات الموظفين (786 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 221 1 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 166 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 70 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 981 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 102 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 080 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 58 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 31 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 2 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 18 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 21 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 34 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 47 لمركز الخدمات الإقليمي) ويعزى الفرق إلى عدم توفر بيانات متعلقة بالاتجاهات، وهي مسألة تم تصحيحها في فترة الميزانية 2023/2022، وإلى تنفيذ عدة مبادرات لتحسين خدمات العملاء، مما أدى إلى انخفاض في حجم الاستفسارات. وشملت المبادرات الاتصال الاستباقي بالعملاء بشأن استحقاقاتهم في الحالات التي يتوقع فيها استرداد التكاليف المرتبطة بهذه الاستحقاقات، وعَقْد ما يلي: (أ) دورات لبناء القدرات مع البعثات المستفيدة من الخدمات بشأن العمليات المتعلقة بمنح التعليم والسفر قبل موسم الذروة لهذه الخدمات؛ (ب) وجلسات منتظمة لإشراك العملاء، حيث تم توضيح ومعالجة عدة قضايا؛ (ج) وجلسات مخصصة منتظمة بشأن مسائل متعلقة بالموارد البشرية مع موظفي المركز
إنجاز المركز لاستطلاع واحد للعملاء سنويا	1	أُنجز استطلاع واحد لرضا العملاء للفترة 2021/2020 وتم إطلاع أصحاب المصلحة على نتائجه

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
إيفاد 12 زيارة إلى البعثات المستفيدة أو عقد جلسات تواصل عبر الإنترنت لتعزيز العلاقات مع العملاء وتسوية الاستفسارات	14	جلسة تواصل عُقدت مع العملاء، بما في ذلك 12 جلسة تواصل عبر الإنترنت، وأجريت زيارة ميدانية واحدة إلى مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى وزيارة ميدانية واحدة إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
إجراء استعراض سنوي للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف	نعم	أجري استعراض سنوي للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف

العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

45 - واصل قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال تأدية وظائفه الأساسية في مجال المحاسبة والإدارة المالية، بما في ذلك تعهد دفتر الأستاذ العام، وإدارة الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، وأنشطة التسوية المصرفية، والإشراف على الرقابة الداخلية، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين صندوق الخزانة. ويتألف القسم من أربعة خطوط للخدمات: وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط الخدمات الخاصة بالبائعين، وخط الخدمات الخاصة بأمين الصندوق.

الإنجاز المتوقع 10-1: تقديم الدعم المتسم بالكفاءة والفعالية إلى العملاء في مجالي الإبلاغ المالي والإدارة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
10-1-1 تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحِبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقر (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد تم تقديم نسبة 100 في المائة من التقارير المالية الشهرية في غضون المواعيد النهائية المحددة
10-1-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين بعد استلام وثائق الدفع الكاملة في حدود 27 يوما (2020/2019: 93 في المائة؛ 2021/2020: 94 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد تم تجهيز وتسديد نسبة 100 في المائة من جميع فواتير البائعين في حدود 27 يوماً بعد استلام وثائق الدفع كاملة
10-1-3 تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ضمن حدود الشروط التعاقدية (2020/2019: 98 في المائة؛ 2021/2020: 95 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	تم الحصول على 98 في المائة من الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ويعزى الفرق أساسا إلى التأخيرات في تصديق مسؤولي الميزانية على الوثائق الداعمة، مما أدى إلى عجز المركز عن التقيد بالآجال القصيرة لمواعيد الدفع المحددة

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
10-1-4 النسبة المئوية للمدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) التي تُصرف في غضون 3 أيام عمل (2020/2019: 97 في المائة؛ 2021/2020: 98 في المائة؛ 2022/2021: 85 في المائة)	أُنجز. فقد تم تجهيز 98 في المائة من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين في غضون 3 أيام عمل
10-1-5 النسبة المئوية من المدفوعات المتصلة بالموظفين التي تُصرف في موعد استحقاقها أو قبله (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. صُرفت نسبة 100 في المائة من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الدوليين في موعد استحقاقها أو قبله
10-1-6 النسبة المئوية لتعهد المعلومات المصرفية المجهزة في غضون 5 أيام عمل (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 100 في المائة)	تم تجهيز تحديثات نسبة 97 في المائة من المعلومات المصرفية المتعهدة في غضون 5 أيام عمل ويعزى الفرق إلى حالات التأخير في تجهيز المعلومات المصرفية التي تمت الموافقة عليها خارج المركز، والتي شملت المعلومات المصرفية للمصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات خارج أفريقيا

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
إعداد 252 تقريرا ماليا شهريا (حتى مرحلة ميزان المراجعة) لـ 21 من العملاء (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، وفريق الخبراء المعني بالصومال، ومكتب منسق الأمم المتحدة المعني	296	تقريرا من التقارير المالية الشهرية (حتى مرحلة ميزان المراجعة) التي تم إعدادها لـ 25 عميلا (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، وبعثة الأمم

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، ومركز الخدمات الإقليمي)		المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، وبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، وبعثة الأمم المتحدة في ليبريا، وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، ومكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام لمنطقة الساحل، ومركز الخدمات الإقليمي)
		ويعزى الفرق أساسا إلى إعداد تقارير لبعثات بعد تصفيتها (من بينها بعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، وبعثة الأمم المتحدة في ليبريا، وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، ومكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام لمنطقة الساحل)، وهي تقارير لم تُدرج في التوقعات الأولية
تجهيز 745 43 من مدفوعات البائعين (770 6 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 483 8 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 992 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 171 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 145 5 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 715 9 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 322 7 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 380 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 180 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 205 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 139 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 22 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 2 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 40 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 63 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 29 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 15 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 118 لمكتب منسق الأمم	565 44	مبلغا مدفوعا من مدفوعات البائعين التي تم تجهيزها (213 8 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 929 6 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 324 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 905 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 003 6 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 288 10 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 947 7 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 583 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 65 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 6 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 136 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 88 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 424 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 341 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 39 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 148 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 118 لمركز الخدمات الإقليمي)

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 679 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 247 لمركز الخدمات الإقليمي)		ويُعزى الفرق إلى زيادة مدفوعات البائعين المقدّمة إلى بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ويقابل هذا الفرق جزئياً انخفاض في حجم المدفوعات عمّا كان متوقعا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، ويعزى هذا الانخفاض أساسا إلى التصفية المبكرة للعملية المختلطة وإلى إغلاق بعض مواقع الأفرقة التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
صرف 215 13 من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) (334 1 لمصرف باركليز أوغندا (Barclays Bank Uganda)، و 144 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 025 3 لمصرف سيتي بنك الكونغو (Citibank Congo)، و 800 1 لمصرف إيكو بنك وسط أفريقيا (Ecobank Central Africa)، و 240 2 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار (Citibank Côte d'Ivoire)، و 167 1 لمصرف إيكو بنك كوت ديفوار (Ecobank Côte d'Ivoire)، و 132 لمصرف لسيتي بنك غابون (Citibank Gabon)، و 102 لمصرف باركليز غانا (Barclays Bank Ghana)، و 32 لمصرف إيكو بنك غينيا (Ecobank Guinea)، و 15 لمصرف الأمان ليبيا، و 11 للبنك المغربي للتجارة الخارجية (Moroccan Bank for External Trade)، و 439 لمصرف سيتي بنك المغرب (Citibank Morocco)، و 3 لمصرف التنمية في مالي (Development Bank of Mali)، و 212 1 لبنك الخرطوم، و 50 لمصرف ستاندرد تشارترد سيراليون (Standard Chartered Bank Sierra Leone)، و 125 لسيتي بنك السنغال (Citibank Senegal)، و 369 1 لسيتي بنك كينيا (Citibank Kenya)، و 15 لمصرف إيكو بنك جنوب السودان (Ecobank South Sudan))	13 411	مبلغا مدفوعا من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) التي تم صرفها (444 1 لمصرف أبسا أوغندا (Absa Bank Uganda)، و 121 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 782 2 لمصرف سيتي بنك الكونغو (Citibank Congo)، و 866 1 لمصرف إيكو بنك وسط أفريقيا (Ecobank Central Africa)، و 290 1 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار (Citibank Côte d'Ivoire)، و 698 1 لمصرف إيكو بنك كوت ديفوار (Ecobank Côte d'Ivoire)، و 27 لمصرف لسيتي بنك غابون (Citibank Gabon)، و 152 لمصرف باركليز غانا (Barclays Bank Ghana)، و 235 لمصرف إيكو بنك غينيا (Ecobank Guinea)، و 5 لمصرف إيكو بنك غينيا - بيساو (Ecobank Guinea-Bissau)، و 17 لمصرف الأمان ليبيا، و 422 لمصرف سيتي بنك المغرب (Citibank Morocco)، و 172 1 لمصرف التنمية في مالي (Development Bank of Mali)، و 451 لبنك الخرطوم، و 48 لمصرف ستاندرد تشارترد سيراليون (Standard Chartered Bank Sierra Leone)، و 43 لسيتي بنك السنغال (Citibank Senegal)، و 635 1 لسيتي بنك كينيا (Citibank Kenya)، و 3 لمصرف إيكو بنك جنوب السودان (Ecobank South Sudan)

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تجهيز 845 17 فاتورة سفر وشحن (609 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 762 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 042 2 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 727 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 738 2 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 161 1 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 721 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 821 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 109 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 60 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 233 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 374 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 48 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 9 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 25 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 315 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 92 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 12 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 30 لفريق الخبراء المعني بالصومال، و 47 لمكتب منسق الأمم المتحدة المعني بالتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 274 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 636 لمركز الخدمات الإقليمي)	549 20	فاتورة من فواتير السفر والشحن التي تم تجهيزها (064 4 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 934 3 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 493 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 112 1 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 393 3 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 899 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 250 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 013 1 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 72 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 80 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و 405 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 106 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 259 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 1 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا – بيساو، و 276 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 735 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 36 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 199 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 202 لمركز الخدمات الإقليمي، و 6 لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، و 5 لإدارة عمليات السلام، و 2 لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي)

وتعزى الزيادة أساسا إلى ارتفاع حجم سفر الأفراد النظاميين مقارنة بالتقديرات في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وكذلك إلى الزيادات في نشاط السفر في مهام رسمية في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل (حيث استؤنفت الاجتماعات والحلقات الدراسية المتوسطة والكبيرة الحجم) وفي بعثة الأمم المتحدة للدعم في

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		ليبيا (حيث أجريت العديد من المشاورات الرفيعة المستوى التي تطلبت رحلات متكررة)
صرف 754 244 من المدفوعات المتصلة بالموظفين إلى مختلف المصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات (084 18 لمصرف باركليز أوغندا (Barclays Bank Uganda)، و 161 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 968 49 لمصرف سيتي بنك الكونغو (Citibank Congo)، و 083 35 لمصرف إيكو بنك وسط أفريقيا (Ecobank Central Africa)، و 433 46 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار (Citibank Côte d'Ivoire)، و 700 8 لمصرف إيكو بنك كوت ديفوار (Ecobank Côte d'Ivoire)، و 396 لمصرف سيتي بنك غابون (Citibank Gabon)، و 750 2 لمصرف باركليز غانا (Barclays Bank Ghana)، و 025 1 لمصرف إيكو بنك غينيا (Ecobank Guinea)، و 6 لمصرف الأمان ليبيا، و 29 للبنك المغربي للتجارة الخارجية (Moroccan Bank for External Trade)، و 613 3 لمصرف سيتي بنك المغرب (Citibank Morocco)، و 367 لمصرف التنمية في مالي (Development Bank of Mali)، و 568 35 لبنك الخرطوم، و 082 1 لمصرف ستاندرد تشارترد سيراليون (Standard Chartered Bank Sierra Leone)، و 512 لسيتي بنك السنغال (Citibank Senegal)، و 749 40 لسيتي بنك كينيا (Citibank Kenya)، و 228 لمصرف إيكو بنك جنوب السودان (Ecobank South Sudan))	761 195	مبلغا مدفوعا من المدفوعات المتصلة بالموظفين التي تم صرفها إلى مختلف المصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات (437 11 لمصرف باركليز أوغندا (Barclays Bank Uganda)، و 77 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 136 45 لمصرف سيتي بنك الكونغو (Citibank Congo)، و 705 20 لمصرف إيكو بنك وسط أفريقيا (Ecobank Central Africa)، و 128 23 لمصرف سيتي بنك كوت ديفوار (Citibank Côte d'Ivoire)، و 396 13 لمصرف إيكو بنك كوت ديفوار (Ecobank Côte d'Ivoire)، و 100 لمصرف سيتي بنك غابون (Citibank Gabon)، و 029 3 لمصرف باركليز غانا (Barclays Bank Ghana)، و 547 1 لمصرف إيكو بنك غينيا (Ecobank Guinea)، و 14 لمصرف إيكوبنك غينيا – بيساو (Ecobank Guinea-Bissau)، و 17 لمصرف الأمان ليبيا، و 70 للبنك المغربي للتجارة الخارجية (Moroccan Bank for External Trade)، و 908 3 لمصرف سيتي بنك المغرب (Citibank Morocco)، و 480 25 لمصرف التنمية في مالي (Development Bank of Mali)، و 156 7 لبنك الخرطوم، و 275 1 لمصرف ستاندرد تشارترد سيراليون (Standard Chartered Bank Sierra Leone)، و 465 لسيتي بنك السنغال (Citibank Senegal)، و 281 37 لسيتي بنك كينيا (Citibank Kenya)، و 096 1 لمصرف إيكو بنك جنوب السودان (Ecobank South Sudan)، و 444 لسيتي بنك نيويورك (Citibank New York)
		ويعزى الفرق أساسا إلى إغلاق العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وإلى انخفاض المدفوعات نتيجة للتوقف عن تسجيل وصول ومغادرة الأفراد النظاميين التابعين لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية عن طريق مركز

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		الخدمات الإقليمي، إلى جانب انخفاض المدفوعات المتعلقة بالسفر في جميع البعثات بسبب جائحة كوفيد-19
تعهد 615 20 من سجلات المعلومات المصرفية (058 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 559 2 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 749 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 540 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 626 3 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 343 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 101 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 296 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 32 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 106 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 234 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 117 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 205 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 632 6 لمركز الخدمات الإقليمي)	17 245	سجلا من سجلات المعلومات المصرفية التي تم تعهدها (594 2 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 633 3 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 397 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 861 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 445 4 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 289 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 642 3 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 451 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 72 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 127 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 132 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 104 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 469 لمركز الخدمات الإقليمي) ويعزى الفرق أساسا إلى إغلاق العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور؛ وإضافة إلى ذلك، انخفضت أحجام العمليات في معظم البعثات بسبب انخفاض معدل السفر وتسجيل وصول ومغادرة الأفراد النظاميين نتيجة لكوفيد-19. وانخفض أيضا حجم العمليات المتصلة بتعهد المعلومات المصرفية المتعلقة بالبائعين بسبب تنفيذ ضوابط أكثر صرامة عند تغيير المعلومات المصرفية للتخفيف من مخاطر التعرض لعمليات الغش

الإنجاز المتوقع 10-2: الامتثال لإطار الرقابة المالية الداخلية

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
10-2-1 استعراضات الفعالية التشغيلية التي تُجرى وفقا لإطار الرقابة (2020/2019: 83 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أجريت نسبة 96 في المائة من استعراضات الفعالية التشغيلية التي كان من المقرر إجراؤها في البداية وفقا لإطار الرقابة ويعزى الفرق إلى تأخُّر استعراضين تطلبا مزيدا من الأعمال التحضيرية وقد اكتملا لاحقا في آب/أغسطس 2022. ويعزى التأخر إلى وقف الاستعراضات مؤقتا لإتاحة وقت إضافي للنظر في النتائج والتوصيات المقدمة في السنوات السابقة
10-2-2 التقارير الشهرية عن إجراءات الرقابة الداخلية التي تصدر ضمن الوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد أصدرت نسبة 100 في المائة من تقارير الرقابة الداخلية الشهرية وفقا للوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة
10-2-3 توفير خدمات التسوية المصرفية للمصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات وذلك بحلول الموعد النهائي (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد تم توفير 100 في المائة من خدمات التسوية المصرفية للمصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات بحلول الموعد النهائي

النواتج المقررة	*النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)*	*الملاحظات*
إجراء 16 استعراضا لإطار إجراءات الرقابة الداخلية الذي وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي وإصدار تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات في مركز الخدمات الإقليمي على أساس سنوي	14	استعراضا من استعراضات الإطار الذي وضعته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي التي أجريت لخطوط خدمات تجهيز المعاملات ويعزى الفرق إلى تأخُّر استعراضين تطلبا مزيدا من الأعمال التحضيرية وقد اكتملا لاحقا في آب/أغسطس 2022. ويعزى التأخر إلى وقف الاستعراضات مؤقتا لإتاحة وقت إضافي للنظر في النتائج والتوصيات المقدمة في السنوات السابقة
إصدار 84 تقريرا من تقارير إجراءات الرقابة الداخلية عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات التي لا ترتبط بمكان معين والتي تتصل بالموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددتي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشمل تقارير إجراءات الرقابة الداخلية التي يجري إعدادها سنويا ما يلي: 12 تقريرا عن البنود المفتوحة للبائعين، و 12 تقريرا عن	84	تقريرا من تقارير إجراءات الرقابة الداخلية التي أصدرت بما في ذلك: 12 تقريرا عن البنود المفتوحة للبائعين؛ و 12 تقريرا عن التزامات الصناديق المفتوحة؛ و 12 تقريرا عن البنود المفتوحة لكشوف المرتبات؛ و 12 تقريرا عن التسويات المصرفية؛ و 12 تقريرا من تقارير الجدول 2-ألف؛ و 12 تقريرا من تقارير الجدول 2-باء (سلف السفر في خاصية الخدمة الذاتية

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
التزامات الصناديق المفتوحة، و 12 تقريرا عن البنود المفتوحة لكشوف المرتبات، و 12 تقريرا عن التسويات المصرفية، و 12 تقريرا من تقارير الجدول 2-ألف، و 12 تقريرا من تقارير الجدول 2-باء (سلف السفر في خاصية الخدمة الذاتية للموظفين)، و 12 تقريرا من تقارير الجدول 5-جيم (الحسابات المفتوحة المستحقة الدفع)		للموظفين)؛ و 12 تقريرا من تقارير الجدول 5-جيم (الحسابات المفتوحة المستحقة الدفع)
تسوية 444 حسابا مصرفيا سنويا، مع تسوية 38 حسابا على أساس شهري؛ وتُنجز هذه التسويات كل شهر في غضون 10 أيام عمل بعد إغلاق الفترة المالية في نظام أوموجا. وفيما يلي التسويات المنجزة سنويا بالنيابة عن البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي: 24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 48 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 24 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في ليبريا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا	468	بيانا من بيانات التسويات المصرفية الشهرية التي تم إعدادها (24 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 48 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 12 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 24 لمركز الخدمات الإقليمي، و 72 لبعثة الأمم المتحدة للتصدي العاجل لفيروس إيبولا، و 48 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 24 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و 24 لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 24 لبعثة الأمم المتحدة في ليبريا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 24 لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو) ويعزى الفرق إلى استمرار عمل المصرف الداخلي في غينيا - بيساو وإلى ضرورة تسوية بياناته؛ وكان يُتوقع أن يوقف المصرف الداخلي العمليات عند إغلاق مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو

العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

46 - خلال فترة الأداء، قدمت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخدمات الاستراتيجية والتشغيلية إلى مركز الخدمات الإقليمي وإلى البعثات المستفيدة من خدماته. وتضمنت إنجازات الدائرة تقديم الدعم للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي مسألة حيوية لمواصلة تيسير ترتيبات العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19. وخلال فترة الأداء، قامت الدائرة بتنفيذ أتمتة العمليات الآلية

لوحدة فواتير الهاتف، التي حلت محل المهام المتكررة والكثيرة التي كانت تتطلب تدخلا بشريا في السابق. واستكشفت الدائرة الاستخدامات الممكنة الأخرى لأتمتة العمليات الآلية، بما في ذلك عملية جمع الاحتياجات، ورسم مخططات العمليات، وتحليل الأعمال. وبفضل استخدام أتمتة العمليات الآلية لنظام فواتير الهاتف، تم استرداد مبلغ قدره 000 745 دولار خلال فترة الأداء. وأنهت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية أيضا ثمانية مشاريع تتعلق بإعادة تصميم أساليب العمل في ثمانية كيانات (من بينها مركز الخدمات الإقليمي) وتنفيذ ستة نظم مركزية في سبع بعثات، فضلا عن تنظيم سبع دورات تدريبية لثلاثة نظم مركزية في ثلاث بعثات حضرها ما مجموعه 151 مشاركا.

47 - وإضافة إلى ذلك، استخدمت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية الحلول التالية في مركز الخدمات الإقليمي:

(أ) الكاميرات الحرارية، التي مكّنت من قياس درجة حرارة الأفراد والمندوبين الذين يدخلون قاعدة الدعم في عنتيبي أو يغادرونها بدون لمس؛

(ب) تطبيق بيئي يسمح للموظفين بالإبلاغ عن الحوادث أو الأحداث البيئية التي تقع في محيط مكان العمل؛

(ج) حل التوقيع الإلكتروني الذي سمح للمستخدمين بإرسال وتوقيع وتتبع وإدارة عمليات التوقيع باستخدام متصفح شبكي أو جهاز محمول؛

(د) رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد الذي تتيحه منصة إنترنت الأشياء القادرة على رصد البنية التحتية الهندسية الحيوية والعوامل البيئية مثل جودة الهواء.

الإنجاز المتوقع 11-1: تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بإعداد الفواتير الهاتفية الإقليمية عبر توفير الهياكل وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
11-1-1 إرسال فواتير الهاتف في غضون 7 أيام/15 يوما من تاريخ استلام الفاتورة التي تحقق منها المستخدمون (2020/2019: 100 في المائة/100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد أُرسلت 100 في المائة من فواتير الهاتف في غضون 7 أيام من تاريخ استلام الفواتير التي تحقق منها المستخدمون

النواتج المقررة	*النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)*	*الملاحظات*
تقديم خدمات إعداد فواتير الهواتف إلى 10 بعثات مستفيدة ومركز الخدمات الإقليمي، وتجهيز نحو 126 95 من فواتير الهواتف (436 18 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 817 22 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في	695 97	فاتورة من فواتير الهاتف التي تم تجهيزها (029 26 بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 451 20 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 658 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور،

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 395 1 للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و 060 2 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 713 25 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 156 5 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 406 17 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 441 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى بوروندي، و 410 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 600 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 692 لمركز الخدمات الإقليمي)	و 012 2 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 984 17 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 512 2 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 678 1 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 056 22 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 398 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 437 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 708 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 354 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 418 1 لمركز الخدمات الإقليمي) وتُعزى الزيادة إلى: (أ) إضافة فواتير الاتصالات عبر السواتل لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، التي كانت البعثة تُجهّزها مباشرة في السابق ولكن تم تحويلها إلى مركز الخدمات الإقليمي اعتبارًا من كانون الثاني/يناير 2022؛ (ب) وإضافة بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان إلى قائمة البعثات المستفيدة اعتبارا من أيار/مايو 2021؛ (ج) وزيادة استخدام خدمات الهاتف المحمول في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى	

الإنجاز المتوقع 11-2: مواءمة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز مهارات الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-2-1 رضا الطلاب عن مدى ملاءمة محتوى الدورات الدراسية للمتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى مجالات أخرى (2020/2019: 86 في المائة؛ 2021/2020: 86,6 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة)	أُنجز. فقد بلغت نسبة رضا الطلاب 100 في المائة من المجيبين على الاستطلاع الذين شاركوا في دورة التوعية النسائية وفي دورة عن المنظومات الجوية غير المأهولة من الحجم الصغير جدا

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
11-2-2 الرضا عن برامج دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية للتدريب وبناء القدرات في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته (2020/2019: 86 في المائة؛ 2021/2020: 93,1 في المائة؛ 2022/2021: 82 في المائة)	أُنجز. فقد بلغت نسبة الرضا 100 في المائة عن برامج بناء القدرات والتدريب

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تنسيق 10 دورات تدريبية أو أكثر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته	16	أُنجز. فقد تم تنسيق وتنظيم دورات تدريبية: حيث عقدت 8 دورات تدريبية حضوريا و 8 دورات تدريبية للتعلم الإلكتروني بالتعاون مع البعثات (مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، ومركز الخدمات الإقليمي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى)، وتم تدريب 157 1 من الذكور و 263 من الإناث في إطار 145 دورة تدريبية. وعُقدت دورات تعلم إلكتروني إضافية نتيجة لجائحة كوفيد-19
إعداد تقارير فصلية عن الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بتطبيقات وأنشطة النظم المنشورة لفائدة الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين	نعم	أرسلت تقارير فصلية عن أنشطة أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR، ومُنح المديرون التقنيون إمكانية الوصول
إعداد تقرير سنوي عن تنسيق ما لا يقل عن 5 برامج تدريبية تدعم تكافؤ الجنسين والتأهب التقني في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته تضطلع بها دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية وأكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة	1	اكتمل إعداد التقرير الشامل في أيلول/سبتمبر 2022. وشاركت 27 امرأة في دورتين للتوعية النسائية نظّمتا في عنتيبي في آذار/مارس وتموز/يوليه 2022 على التوالي، بينما تم تدريب 3 نساء على منظومات جوية غير مأهولة من الحجم الصغير جدا في آذار/مارس 2022 وعلى المشروع التجريبي لمنصة Unite Aware في نيسان/أبريل 2022 ولتسليط الضوء على اتساع نطاق نشاط الأكاديمية، تم تغيير اسمها ليصبح أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR، مما يشجع على زيادة تنسيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقابلية التشغيل البيني بين القوات من مختلف الدول، وكذلك على تحسين مشاركة المرأة

الإنجاز المتوقع 11-3: إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
11-3-1 الإبقاء على الأصول المعمّرة في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2020/2019: 43 في المائة؛ 2021/2020: 28,5 في المائة؛ 2022/2021 ≥ 10 في المائة)	تجاوزت نسبة 58 في المائة من الأصول المعمّرة الموجودة في المخزون فترة صلاحيتها المتوقعة وتم الاحتفاظ بمعظم الأصول التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة في المخزون لتمثل مخزونا احتياطيا في انتظار الاستبدال الذي تأخر بسبب التأثير المضاعف لجائحة كوفيد-19 على سلسلة الإمداد
11-3-2 الإبقاء على الأصول المعمِّرة في المخزون التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2020/2019: 94 في المائة؛ 2021/2020: 59,5 في المائة؛ 2022/2021 ≤ 10 في المائة)	أُنجز. فقد كانت نسبة 70 في المائة من الأصول المعمّرة في المخزون في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها

النواتج المقررة	*النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)*	*الملاحظات*
إجراء معاينة مادية فصلية وإعداد تقرير عن الأصول المعمرة وغير المعمرة	نعم	أجريت معاينة مادية لجميع الأصول المعمّرة وغير المعمّرة الموجودة في المخزون بمعدل فصلي

الإنجاز المتوقع 11-4: مستوى عال من رضا العملاء عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
11-4-1 رضا العملاء عن دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية الذي يُقاس بواسطة استطلاعات بشأن رضا العملاء (2020/2019: 95 في المائة؛ 2021/2020: 93 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة)	أُنجز. فقد بلغ متوسط معدل رضا العملاء نسبة 96,3 في المائة بناء على استطلاعَين لرضا العملاء
11-4-2 توفير التكنولوجيا الجديدة والمبتكرة في الوقت المحدد لنواتج حماية القوة والإلمام بالحالة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 80 في المائة)	لا ينطبق، لأن دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية لا توفر تكنولوجيا لحماية القوة
11-4-3 تحسين المواصفات الأمنية للبعثات (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 90 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة)	أُنجز. فقد تم استعراض نسبة 90 في المائة من المواصفات الأمنية للبعثات من أجل تحسينها
11-4-4 مواصلة استخدام التكنولوجيا لمساعدة البعثات على الحد من بصماتها البيئية وذلك بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة)	أُنجز. فقد اكتمل تنفيذ وتعهد المرحلة الأولى من منصة رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد بنسبة 90 في المائة

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
نشر خدمات التنقل لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي وموظفيه الذين يضطلعون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة	نعم	قُدّم الدعم لـ 85 جهازا يعمل من نقطة إلى عدة نقاط و 33 شريحة اشتراك في خدمات الهواتف المحمولة لتسهيل ترتيبات العمل عن بُعد
إجراء تقييمات فصلية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث للمركز ولـ 19 بعثة من البعثات المستفيدة من خدماته	2	أُجري تقييمان للاستعداد لمواجهة الكوارث للمركز ولقاعدة الدعم في عنتيبي. وطلب من البعثات المستفيدة الإبلاغ عن تقييماتها الفردية ويعزى الفرق إلى محدودية الوصول إلى القاعدة بسبب جائحة كوفيد-19
إجراء تقييمات فصلية لأمن المعلومات و/أو للأمن المادي للمركز ولـ 19 بعثة من البعثات المستفيدة من خدماته في المنطقة	5	تقييمات أمنية أجريت: 3 تقييمات أمنية للمركز ولقاعدة الدعم في عنتيبي وتقييمان (2) لبعثتين في المنطقة (قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان) ويعزى الفرق إلى القيود المفروضة على السفر المتصلة بكوفيد-19، التي حدت من الزيارات إلى البعثات المستفيدة لإجراء التقييمات
تنظيم حملات سنوية للتوعية بأمن المعلومات وحلقة عمل عن أمن المعلومات لفائدة المركز و 19 بعثة من البعثات المستفيدة من خدماته	نعم	نُظّمت حملتان (2) للتوعية بأمن المعلومات لفائدة مركز الخدمات الإقليمي، ونُظّمت دورة تدريبية (1) للتوعية بأمن المعلومات على الإنترنت لفائدة بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان. والبعثات المستفيدة مطالبة بالإبلاغ عن حملات التوعية بأمن المعلومات التي تنظمها. وبالنسبة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، قدّم المركز مداخلة وتقاسمت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية مواد حملات التوعية بأمن المعلومات مع البعثة
إجراء المركز لاستطلاعين (2) للعملاء سنويا	2	أُجري استطلاعان للعملاء
إرسال تقارير فصلية عن الحوادث إلى البعثات	نعم	أُرسلت تقارير فصلية عن الحوادث إلى البعثات
إجراء استعراض فصلي لمدى امتثال البعثات للمواصفات الأمنية وإدخال تحديثات من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	نعم	أجريت استعراضات فصلية لمدى امتثال البعثات للمواصفات الأمنية وحُدِّثت من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: فقد أُنجز 44 استعراضا فصليا في 11 بعثة
إعداد تقرير سنوي عن أداء رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد	نعم	اكتمل إعداد التقرير السنوي عن أداء المرحلة الأولى من رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد ويتواصل تنفيذ المرحلة الثانية

الإنجاز المتوقع 11-5: تنفيذ وتوفير النظم والمشاريع المركزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز وللبعثات المستفيدة من خدماته

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
11-5-1 الإنجاز في الوقت المحدد لكل من نظم البرمجيات المطوَّرة في الأمم المتحدة (وحدات حزمة برامجيات الدعم الميداني، بما في ذلك نظام إدارة معلومات الطيران؛ وتطبيقا حجز التذاكر الإلكترونية وتحركات الأفراد على الصعيد العالمي؛ وتطبيق SharePoint، المركزي والقائم على الحوسبة السحابية) والنظم الجاهزة المتاحة في الأسواق لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 95 في المائة)	أُنجز. فقد بلغت نسبة الإنجاز في الوقت المحدد لمشاريع البرامجيات المطورة في الأمم المتحدة لفائدة مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة 100 في المائة
11-5-2 الإنجاز في الوقت المحدد لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن 5 نظم مركزية، محليا وعلى صعيد البعثات الإقليمية، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 100 في المائة؛ 2022/2021: 80 في المائة)	أُنجز. فقد أُنجِزت نسبة 100 في المائة من 8 مشاريع متعلقة بإعادة تصميم أساليب العمل في الوقت المحدد. وشملت المشاريع المنجزة وحدة النظام الميداني لمراقبة دخول الزوار التي تندرج ضمن حزمة برامجيات الدعم الميداني في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة؛ ونظام لإدارة الشحنات ونظام إلكتروني لإدارة أماكن الإقامة في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان؛ ومسح طبي باستخدام منصة Unite Aware لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان؛ والمعالجة الآلية للطلبات التي يقدمها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات للحصول على سلع وخدمات لمركز الخدمات الإقليمي؛ وتطبيق برامجية قاعدة بيانات تقدير الحالة العسكرية بالاستناد إلى عناصر جغرافية مكانية في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق؛ وتطبيق حجز التذاكر الإلكترونية في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
11-5-3 تقديم الدعم في الوقت المحدد في مجال الأمن السيبراني إلى المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (2020/2019: 100 في المائة؛ 2021/2020: 90 في المائة؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أُنجز. فقد تمت معالجة نسبة 95 في المائة من جميع الاستفسارات والحوادث المتعلقة بالأمن السيبراني في الوقت المحدد: حيث تم تنفيذ عملية متعلقة بالأمن السيبراني واحدة لكل كيان لفائدة مركز الخدمات الإقليمي وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
إعداد تقرير نصف سنوي عن عمليات تنفيذ نظم البرامجيات للبعثات المستفيدة التي تطلب التنفيذ مع توقع 5 عمليات تنفيذ كحد أدنى، استنادا إلى احتياجات العملاء	نعم	تم إنجاز 7 عمليات لـ 6 نظم مركزية في 7 من البعثات المستفيدة في المنطقة
إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في جميع عمليات تنفيذ النظم مع توقع تنظيم ما لا يقل عن 10 دورات تدريبية، استنادا إلى احتياجات العملاء	نعم	أنجزت 7 دورات تدريبية على 3 من النظم المركزية في 3 بعثات حضرها ما مجموعه 151 شخصاً

العنصر 6: مركز الدعم الأمامي والنشر

48 - أنشئ مركز الدعم الأمامي والنشر بوصفه وحدة مستضافة في إدارة الدعم العملياتي بمركز الخدمات الإقليمي، ليحل محل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات. ومن ناحية التسلسل الوظيفي، يؤدي مركز الدعم مهامه تحت إشراف مدير شعبة اللوجستيات في مكتب إدارة سلسلة الإمداد، أما من ناحية التسلسل الإداري، فهو يعمل تحت إشراف مدير مركز الخدمات الإقليمي. ويتألف هيكل مركز الدعم من ثلاث وحدات، هي: خلية للدعم الجوي، وخلية لدعم عمليات التنقل وشحن البضائع، وخلية معنية بمخزون النشر الإقليمي. وقد عمل مركز الدعم بشكل وثيق مع المكاتب التي كان مرتبطا بها إداريًا ووظيفيًا، ومن بينها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في مركز الخدمات الإقليمي، ودائرة النقل الجوي، وقسم مراقبة الحركة التابع لإدارة الدعم العملياتي في مقر الأمم المتحدة، ووحدة مخزون النشر الاستراتيجي في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، وقدّم الدعم التنسيقي للبعثات الميدانية المستفيدة، بما في ذلك قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال. وعلاوة على ذلك، تولى مركز الدعم أيضا مسؤوليات التنسيق الرئيسية عن التحركات المتصلة بأنشطة التصفية المتبقية في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور.

الإنجاز المتوقع 12-1: بالتعاون مع قسم مراقبة الحركة ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية ومركز الخدمات العالمي، تقديم خدمات لوجستية في مجال شحن البضائع والنقل الجوي وإدارة مخزون النشر الإقليمي دعما للعمليات على الصعيدين الإقليمي والعالمي

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
12-1-1 الإشراف على عمليات شحن البضائع المكلَّف بها وتنسيق هذه العمليات لضمان تحسين الرؤية والموثوقية والمرونة ووفورات الحجم في حركات الشحن (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 100 في المائة)	تم بلوغ نسبة 80 في المائة وقُدِّم الدعم إلى بعثتين هما: بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي. وكان الدعم المقدّم إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان متصلا بنقل معدات مملوكة للأمم المتحدة (299 6 طنا/610 28 أمتار مكعبة) من إيطاليا إلى جوبا. وقد مُنح عقد الشحن، ويجري حاليا التنسيق مع بعثة الأمم المتحدة في جنوب

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
	السودان، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، والجهة المقدِّمة للخدمات. وتم تنسيق النقل الجوي لشحنة بالغة الأهمية تابعة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي (326 طنا/980 1 مترا مكعبا) من عنتيبي إلى واو، جنوب السودان، باستخدام رحلات شحن جوي تابعة لبرنامج الأغذية العالمي. وتم أيضا تنسيق شحنتين من المركبات من اليابان وجمهورية كوريا إلى عنتيبي دعما للمركز
12-1-2 النسبة المئوية لاستفسارات العملاء التي يجري النظر فيها والرد عليها في غضون 24 ساعة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	سيتم تطوير آلية لتتبع ورصد استفسارات العملاء ومعدل الرد عليها خلال الفترة الحالية بمجرد أن يكتمل تفعيل مركز الدعم
12-1-3 النسبة المئوية لعقود شحن البضائع على الصعيد العالمي المنسقة لنقل المعدات المملوكة للأمم المتحدة من مواقع الاستلام المحددة من البائعين إلى مركز عنتيبي وإلى البعثات الإقليمية (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أُنجزت نسبة 100 في المائة من عمليات النقل المطلوبة في إطار عقود شحن للبضائع على الصعيد العالمي. وقد أنجزت عمليّتا نقل (2): عملية نقل جوي واحدة لإمدادات طبية من مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي في 30 تموز/يوليه 2022، ويتواصل شحن المحفوظات من العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور إلى المقر، حيث تم تفريغ حاوية واحدة في ميناء نيويورك ونيوجيرسي في 8 تشرين الأول/أكتوبر 2022
12-1-4 النسبة المئوية للتحركات البرية التي تُجرى بين مركز عنتيبي والبعثات (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 100 في المائة)	لم يتم تنسيق أي تحركات برية بين مركز الدعم في عنتيبي والبعثات وقد أكملت الإدارة الاستعراض الأولي وحددت الأصناف التي ينبغي تخزينها في مخزون للنشر الإقليمي. وقدمت قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات طلبية للحصول على سلع مختارة ستُشحن إلى المنطقة خلال الأشهر المقبلة. وفي إطار المرحلة الأولى من النشر، وصلت شحنة تتألف من 25 وحدة اغتسال إلى عنتيبي في أيلول/سبتمبر. ولم يتم بعدُ تنسيق أي تحركات برية ثانوية بين مركز الدعم والبعثات
12-1-5 تحت إشراف مركز العمليات الجوية الاستراتيجية التابع لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، الانتهاء من التخطيط المقرر لحركة القوات وحركة البضائع على الصعيد الإقليمي في غضون 5 أيام عمل من تاريخ تلقي الطلب من البعثة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أُنجز. فقد تم التخطيط لنسبة 100 في المائة من التحركات التي شملت 82 عملية نقل قوات، تضم 886 44 جنديا، وتم تنسيق جميع تلك التحركات؛ وتم الحفاظ على مدة الرد على طلبات حركة القوات في غضون 5 أيام عمل. وعلاوة على ذلك، قام مركز الدعم بتقديم الدعم للنقل الجوي لشحنة بالغة الأهمية تابعة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي (326 طنا/980 1 مترا مكعبا) من عنتيبي إلى واو، باستخدام رحلات الشحن الجوية التابعة لبرنامج الأغذية العالمي، ودعم عمليات النقل الطارئ للوقود (11 رحلة لنقل 000 360 لتر من وقود الديزل، و 8 رحلات لنقل 000 240 لتر من وقود الطائرات Jet A-1) من

مؤشرات الإنجاز المقررة	مؤشرات الإنجاز الفعلية
	عنتيبي إلى بانغي دعمًا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
12-1-6 النسبة المئوية لطلبات البعثات المتعلقة بتوريد المواد وقطع الغيار المطلوبة بانتظام، بما في ذلك مخزون النشر الإقليمي، التي تتم تلبيتها والشحنات التي يتم الإفراج عنها لنقلها إلى البعثات في غضون 15 يوم عمل (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 60 في المائة)	في إطار عملية إنشاء مخزونات النشر الإقليمي، قامت وحدة مخزون النشر الاستراتيجي في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات بتحديد السلع/المواد المختارة التي سيتعين تخزينها في عنتيبي. وأنهى مركز الدعم العمليات والترتيبات المتعلقة بحيز التخزين، وتم استلام شحنة تتألف من 25 وحدة اغتسال وردت من قاعدة اللوجستيات في 29 أيلول/سبتمبر 2022 في إطار المرحلة الأولى من المخزونات المحددة التي سيتم تخزينها مسبقا في عنتيبي لضمان سرعة الاستجابة وتقليص الفترات اللازمة للتسليم. ويندرج ذلك ضمن القائمة المؤقتة الواردة من وحدة مخزون النشر الاستراتيجي للشروع في تفعيل مخزونات النشر الإقليمي، وتكوين جزء من الأصناف الهندسية المحددة للتخزين والتوزيع على البعثات المستفيدة
12-1-7 إنشاء مخزونات النشر الإقليمي وقدرات صيانة المعدات وإصلاحها واختبارها (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجزت نسبة 60 في المائة. ففي إطار تفعيل مخزونات النشر الإقليمي، قام مركز الدعم بتأمين حيز للتخزين والإيداع في قاعدة الدعم في عنتيبي. ووصلت عملية تحديد السلع التي يتعين تخزينها في مخزونات النشر الإقليمي إلى مرحلتها النهائية، وهي تركز على الأصناف المطلوبة بتواتر والأصناف القياسية ذات الاحتياجات المتدنية من التكنولوجيا/الصيانة التي لا تتطلب تعديلا و/أو تخزينا محددا. وتلقى مركز الدعم الشحنة الأولى التي تتألف من 25 وحدة اغتسال من قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في إطار المرحلة الأولى من النشر، كما ذُكر أعلاه
12-1-8 تحت إشراف مركز العمليات الجوية الاستراتيجية، التحقق من فواتير البائعين المتعلقة باستئجار الطائرات لمدة طويلة وتسويتها، والتواصل مع البعثات وتجهيز الفواتير لتسديدها (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 100 في المائة)	أُنجز. فقد تم التحقق من نسبة 100 في المائة من فواتير البائعين المتعلقة باستئجار الطائرات لمدة طويلة التي بلغت قيمتها الإجمالية 350 688 42 دولارا والتي تم تقديمها لمواصلة تجهيزها
12-1-9 تخفيض احتياجات البعثات الإقليمية من المخزونات المحتفظ بها من سلع مختارة عن طريق وضع خطط موثوقة لإدارة المخزونات وتسليمها (2019/2020 لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 30 في المائة)	هذا الإجراء في انتظار إنشاء مخزونات النشر الإقليمي
12-1-10 النسبة المئوية للبعثات المستفيدة التي تعرب عن رضاها عن مركز الدعم الأمامي والنشر (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 60 في المائة)	يعمل مركز الدعم والنشر الأمامي على إعداد استطلاع لرضا العملاء بهدف قياس معدلات رضا العملاء

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
تمشيا مع احتياجات قسم مراقبة الحركة، تخطيط وتنسيق وإدارة 10 من أنشطة شحن البضائع لمعدات مملوكة للأمم المتحدة من مواقع البائعين إلى الوجهة النهائية وتيسير التحركات الإقليمية للمعدات المملوكة للوحدات دعما لبعثات الأمم المتحدة الميدانية	7	جرى التخطيط لـ 7 شحنات من المعدات المملوكة للأمم المتحدة والمعدات المملوكة للوحدات وتنسيق تلك الشحنات وإدارتها، بما في ذلك نقل المركبات من أحد البائعين في اليابان إلى عنتيبي، وشحن معدات مملوكة للأمم المتحدة (747 حاوية بحرية) من أحد البائعين في إيطاليا إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وشحنة مركبات من أحد البائعين في جمهورية كوريا إلى عنتيبي، وتحركات المعدات المملوكة للوحدات بين موقعي عنتيبي وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
تنفيذ 10 أنشطة منسَّقة في مجال شحن البضائع باستخدام وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا لتحسين عملية النقل من بدايتها إلى نهايتها	لا	في العام الذي أعقب إنشاء الجمعية العامة لمركز الدعم الأمامي في قرارها 294/75، ومنذ إبرام 9 عقود شحن بضائع بحلول تشرين الأول/أكتوبر 2021، نسّق مركز الدعم مع أصحاب المصلحة المعنيين في البعثات والمقر لاستخدام وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا بالنسبة لجميع عقود شحن البضائع على الصعيد العالمي البالغ عددها 9 عقود. ولم يتسن تفعيل وحدة إدارة النقل لهذا الغرض خلال الفترة المشمولة بالتقرير؛ بيد أن مركز الدعم استخدم وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا لتسجيل أنشطة تحركات الجنود، التي أجريت في إطار 20 طلب توريد و 5 اتفاقات قصيرة الأجل لاستئجار الطائرات خلال الفترة المشمولة بالتقرير
إجراء 10 تقييمات تقنية لعقود شحن البضائع المتعددة الاستخدامات في غضون 5 أيام من تاريخ استلام وثائق العطاءات من قسم المشتريات	4	تقييمات من التقييمات التقنية التي أجريت لعقود شحن البضائع خلال أقل من 5 أيام لشحنات معدات مملوكة للأمم المتحدة نُقلت إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وشحنة محفوظات نُقلت من العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور إلى المقر، وشحنتان (2) من المركبات وتلقى مركز الدعم عددا أقل من المتوقع من الطلبات من البعثات المستفيدة لإجراء تقييمات نتيجة لانخفاض الاحتياجات التشغيلية
تخطيط ورصد أنشطة شحن البضائع باستخدام وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا لتحسين عملية النقل من بدايتها إلى نهايتها	لا	خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم تكن وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا تتضمن خاصية تتيح التخطيط لتحركات الجنود بموجب اتفاقات استئجار طويلة الأجل. ونسّق مركز الدعم تحركات الجنود باستخدام وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا لتسجيل

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		أنشطة تحرك القوات التي تتم من خلال طلبات التوريد، في إطار أداء الدور الموكل إلى قسم مراقبة الحركة
دعما لمركز العمليات الجوية الاستراتيجية، القيام بـ 100 رحلة جوية لنقل الجنود/أفراد الشرطة على الصعيد الإقليمي و/أو العالمي ونقل 000 30 من الجنود/أفراد الشرطة باستخدام الطائرات المستأجرة لمدة طويلة	82	تحركا من تحركات الجنود وأفراد الشرطة على الصعيدين الإقليمي والعالمي التي تم دعمها بكفالة توفير تصاريح التحليق والتنسيق مع مقدمي خدمات الطائرات المستأجرة لمدة طويلة، والبعثات الميدانية، والبلدان المساهمة بقوات و/أو بأفراد شرطة
	44 886	تحركا من تحركات الجنود وأفراد الشرطة التي تم دعمها (لأغراض التناوب، والإعادة إلى الوطن، والنشر) باستخدام طائرات مستأجرة لمدة طويلة ويعزى الفرق إلى عمليات النشر والإعادة إلى الوطن الجديدة للوحدات الكبيرة الحجم (التي تضم أعدادا أكبر من الأفراد) بسبب إعادة تشكيل القوة في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، والاحتياجات التشغيلية للقوة في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وإعادة القوات إلى الوطن خلال فترة انسحاب العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور
تحت إشراف مركز العمليات الجوية الاستراتيجية، تحقيق أقصى قدر من الاستخدام للعتاد الجوي الذي توفره الدول الأعضاء عن طريق توحيد الاحتياجات الإقليمية من حيث حركة البضائع. والقيام بـ 300 ساعة طيران فيما يتعلق بحركة البضائع باستخدام العتاد الجوي الذي توفره الدول الأعضاء	لا	في انتظار الانتهاء من نقل سلطة إسناد المهام التشغيلية إلى مركز الدعم الأمامي والنشر، لم ينسّق المركز أي تحركات للعتاد الجوي الذي توفره الدول الأعضاء. وكان من المقرر أن يبدأ مركز الدعم في توزيع المهام على العتاد الجوي الذي توفره الدول الأعضاء اعتبارا من الفصل الثالث من عام 2022 غير أن مركز الدعم قام بتنسيق حركة 326 طنا من الشحنات المجمَّعة من عنتيبي إلى واو دعمًا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، بالتعاون مع برنامج الأغذية العالمي، لمدة نقل تبلغ حوالي 30 ساعة طيران
قيام مركز الدعم الأمامي والنشر بتخطيط وتنفيذ 100 رحلة جوية لنقل القوات باستخدام الخاصيات الوظيفية لوحدة إدارة النقل في نظام أوموجا لتعزيز وضوح العملية من بدايتها إلى نهايتها وضمان دقة البيانات المتعلقة بالتحركات	25	رحلة من الرحلات الجوية لنقل القوات التي تم التخطيط لها وتنفيذها باستخدام الخاصيات الوظيفية لوحدة إدارة النقل في نظام أوموجا: وقد تم تنفيذ 20 تحركا من خلال طلبات التوريد و 5 تحركات باستخدام طائرات مستأجرة لمدة قصيرة وبلغ عدد التحركات باستخدام طائرات مستأجرة لمدة طويلة التي تم التخطيط لها وتنفيذها 57 تحركا. ولم تتسن بعد إدارة هذه

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
		التحركات بواسطة وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا، وكان عددها أقل من الهدف المنشود بسبب الانتقال إلى المفهوم الجديد لمركز الدعم. ويعمل مكتب إدارة سلسلة الإمداد حاليا مع مركز العمليات الجوية الاستراتيجية لتفعيل وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا فيما يتعلق بالطائرات المستأجرة لمدة طويلة، بما في ذلك من حيث توفير التدريب، وبعد ذلك ستصبح الوحدة قادرة على استيعاب تحركات الطائرات المستأجرة لمدة طويلة
إصدار تقارير شهرية لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال عن أنشطة تحرك القوات على الصعيد العالمي لتيسير تقديم المعلومات المتاحة بسهولة إلى جميع مستويات الإدارة من أجل تعزيز الرؤية التشغيلية وعملية اتخاذ القرارات	24	تقريرا من التقارير نصف الشهرية لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال التي تم توزيعها عن أنشطة تحرك القوات على الصعيد العالمي؛ وتمت رقمنة نسبة 100 في المائة من الاتفاقات الاحتياطية لاستئجار الطائرات
تخفيض احتياجات البعثات الإقليمية من المخزونات المحتفظ بها من سلع ومعدات مختارة	لا	هذا الإجراء في انتظار اكتمال إنشاء مخزونات النشر الإقليمي، الذي كان جاريا في وقت كتابة هذا التقرير
الاستخدام الأمثل للمستودعات الموجودة في عنتيبي لأصناف مختارة والحفاظ على دقة المخزونات من السلع المخزَّنة مركزيا (مبادرة واحدة)	لا	هذا الإجراء في انتظار اكتمال إنشاء مخزونات النشر الإقليمي، الذي كان جاريا في وقت كتابة هذا التقرير
إجراء استطلاع لرضا العملاء عن أداء خلية مخزون النشر الإقليمي في دعم البعثات الإقليمية	لا	هذا الإجراء في انتظار اكتمال إنشاء مخزونات النشر الإقليمي، الذي كان جاريا في وقت كتابة هذا التقرير
توفير حلول إقليمية بشأن التحركات الاستراتيجية للمعدات المملوكة للوحدات عند الاقتضاء	لا	قام مركز الدعم بتقديم الدعم للنقل الجوي لشحنة بالغة الأهمية تابعة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأفغانستان (326 طنا/980 1 مترا مكعبا) من عنتيبي إلى واو باستخدام رحلات شحن جوي تابعة لبرنامج الأغذية العالمي، مما أتاح النقل الجوي وتناوب المعدات المملوكة للوحدات الموزَّعة عن طريق عنتيبي. وعلاوة على ذلك، قدّم مركز الدعم التنسيق والدعم ذا الصلة لعمليات النقل الطارئ للوقود (11 رحلة لنقل 000 360 لتر من وقود الديزل، و 8 رحلات لنقل 000 240 لتر من وقود الطائرات Jet A-1) من عنتيبي إلى بانغي دعمًا لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى

العنصر 7: قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

49 - عُرض إطار الميزنة القائمة على النتائج لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي للفترة 2022/2021 بما يتماشى مع الأدوار والمسؤوليات المحددة للقسم على النحو الذي توخاه مكتب إدارة سلسلة الإمداد. وتم تغيير محور تركيز أدوار ومسؤوليات القسم ضمن السياق الأوسع للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد، وتمت مواءمتها مع الأذرع الإقليمية التي تعمل انطلاقا من عنتيبي. وقدّم القسم الدعم لتنفيذ الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد عموما من خلال دعم نظام إدارة الفئات وإقامة شراكة مع مركز الدعم الأمامي والنشر في مجالات شحن البضائع، وتقديم الدعم لمخزونات النشر الإقليمي عن طريق المشاركة في تحديد مجموعة متنوعة من السلع الأساسية اللازمة لتكوين مخزونات النشر الإقليمي، ودعم البعثات الإقليمية لإبرام عقود لوجستية مع أطراف ثالثة. وواصل القسم إنشاء عقود إطارية وتقديم الدعم في مجال المشتريات لبعثات بعينها فيما يتعلق بمجموعة متنوعة من السلع والخدمات التي يستخدمها العملاء الرئيسيون بانتظام. وقدّم القسم الدعم أيضا في مجال المشتريات إلى الكيانات التي تفتقر للقدرات اللازمة في مجال المشتريات أو التي تكون قدراتها غير كافية، بما في ذلك لإدارة العقود وإصدار طلبات تقديم العروض لإبرام عقود تحل محل العقود المنتهية صلاحيتها. ودعمًا لمبادرة وحدة العمل في الأمم المتحدة، شارك القسم في شبكة الشراء لأفرقة الأمم المتحدة القطرية وأطلعها على عقود القسم والمعلومات عن البائعين ذات الصلة لكي تستخدمها تلك الأفرقة. وتولى القسم أيضا مسؤوليات التنسيق الرئيسية عن استعراض وتجهيز وإنهاء 13 عقدا وعدة أنشطة تعاقدية جارية أخرى تتصل بأنشطة التصفية المتبقية في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور. وساهم القسم، خلال فترة الأداء، في تحقيق عدد من الإنجازات المتوقعة بإنجاز النواتج الرئيسية ذات الصلة المبينة في الأطر الواردة أدناه.

الإنجاز المتوقع 13-1: زيادة كفاءة وفعالية عمليات الشراء التي يقوم بها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي لدعم العملاء العالميين الذين يحتاجون إلى دعم مخصص في مجال المشتريات وتقديم الدعم الكامل في مجال المشتريات لصغار العملاء الذين لا يملكون قدرات في هذا المجال

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
13-1-1 النسبة المئوية للتقييمات التجارية لطلبات تقديم العروض والدعوات لتقديم العطاءات التي تُنجز في غضون 14 يوما و 10 أيام على التوالي، والتي تظهر تحسنا بنسبة 10 في المائة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 70 في المائة)	أنجزت نسبة 57 في المائة (8 من 14) من التقييمات التجارية لطلبات تقديم العروض في غضون 14 يوما ويعزى الفرق إلى زيادة الوقت اللازم للحصول على توضيحات من البائعين بشأن العطاءات والعروض، وإلى تأخر بعض البائعين في الرد أنجزت نسبة 100 في المائة من 9 تقييمات تجارية لدعوات تقديم العطاءات في غضون 10 أيام
13-1-2 عند الموافقة على التوصيات المتعلقة بمنح العقود، إنجاز 90 في المائة من عمليات منح العقود/توقيع العقود في غضون 10 أيام، وتحقيق تحسن بنسبة 10 في المائة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 90 في المائة)	أنجزت نسبة 63 في المائة من عمليات منح العقود/توقيع العقود في غضون 10 أيام ويعزى الفرق إلى ما يلي: (أ) احتياج البائعين إلى مزيد من الوقت لاستعراض العقود وتوقيعها؛ (ب) وطلب البائعين ترجمة العقود إلى اللغة الفرنسية؛ (ج) وعدم استعداد البائعين لتوقيع العقود في الوقت المحدد

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
13-1-3 النسبة المئوية لتعديلات العقود التي تجري إدارتها في الوقت المناسب، وعمليات التمديد، إن وجدت، وتجهيزها قبل 30 يوما أو أكثر من تاريخ انتهاء الصلاحية وضمان استمرارية الخدمات المقدمة للعملاء (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 80 في المائة)	أُنجز. فقد تمت إدارة نسبة 95 في المائة من تعديلات العقود مباشرة بعد تلقي الطلبات من العملاء

الإنجاز المتوقع 13-2: تقديم دعم فعال في مجال شحن البضائع للعملاء عن طريق تقليل وقت العبور مع تحسين الوفورات في التكاليف

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
13-2-1 تحسن معدل استجابة البائعين لطلبات تقديم العروض التنافسية بنسبة 10 في المائة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 10 في المائة)	أُنجز. فقد تحسّن معدل استجابة البائعين لطلبات تقديم العروض التنافسية بنسبة 16 في المائة
13-2-2 تخفيض النسبة المئوية لوقت العبور الإجمالي لحركة البضائع في الطرق الأكثر استخداما بمقدار 5 في المائة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 80 في المائة)	لا توجد بيانات تتيح القياس ولم يتسن تحديد مكاسب الكفاءة في حركة البضائع بسبب عدم توفر خيارات متنوعة لشحن للبضائع

الإنجاز المتوقع 13-3: بهدف زيادة المشتريات من البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية، القيام بأنشطة لتوعية البائعين

مؤشرات الإنجاز المقررة	*مؤشرات الإنجاز الفعلية*
13-3-1 النسبة المئوية للبائعين الذين يتلقون المساعدة للتسجيل في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 4 أيام، وتحسين الوقت الذي يستغرقه التجهيز بنسبة 20 في المائة (2020/2019: لا ينطبق؛ 2021/2020: لا ينطبق؛ 2022/2021: 85 في المائة)	أُنجز. فقد تم تقديم الدعم إلى نسبة 100 في المائة من البائعين الذين أرادوا التسجيل و/أو أعربوا عن اهتمامهم بطلبات تقديم العروض الصادرة عن القسم و/أو طلبوا تحسين مستوى تسجيلهم في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 4 أيام عمل ويعزى الفرق إلى زيادة المتابعة مع البائعين الذين أعربوا عن اهتمامهم وإلى استلام جميع الوثائق المطلوبة من البائعين في أوانها

النواتج المقررة	*النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)*	*الملاحظات*
إصدار 25 من العقود الخاصة ببعثات محددة، بما في ذلك التعديلات، و 120 من أوامر الشراء لدعم البعثات الإقليمية	32	عقدا من العقود التي مُنحت والتي تتضمن التعديلات اللازمة: 4 عقود إقليمية و 28 عقدا خاصا ببعثات محددة
	295	أمرا من أوامر الشراء التي أُصدرت

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
المستفيدة، وكيانات الأمم المتحدة الأصغر حجما، وغير ذلك من العملاء على الصعيد العالمي		وقد نتج الفرق عن زيادة الدعم المقدَّم إلى مختلف العملاء في فئة شحن البضائع من خلال عقود شحن البضائع على الصعيد العالمي، وكذلك من خلال طلبات تقديم العروض المتعلقة بالنقل لأغراض محددة
إنشاء تسلسل لسير العمل لتسيير عمليات التعاقد في مجال شحن البضائع والتعاقد في مجال الخدمات اللوجستية مع أطراف ثالثة بالتعاون مع مركز الدعم الأمامي والنشر	نعم	قد أنشئ تسلسل لسير العمل وهو في انتظار أن تستعرضه وتقره البعثات المستفيدة
تقديم الدعم في مجال المشتريات لإنشاء مخزون للنشر الإقليمي في عنتيبي	نعم	قُدِّم الدعم في مجال المشتريات لإنشاء مخزونات النشر الإقليمي في عنتيبي بالتشاور مع أصحاب المصلحة في شعبة المشتريات، ومركز الدعم الأمامي والنشر، ومجموعة مختارة من البعثات، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، وتم تحديد مجموعة متنوعة من السلع الأساسية اللازمة لمخزونات النشر الإقليمي
طرح 30 مناقصة دولية جديدة لدعم البعثات المستفيدة على الصعيدين الإقليمي والعالمي تشمل المجموعة الكاملة من المنتجات والخدمات	51	طُرح 51 طلب تقديم عروض لدعم العملاء الإقليميين والعالميين، وتغطي تلك الطلبات فئات متنوعة من السلع والخدمات وقد نتج الفرق عن زيادة دعم شحن البضائع المقدّم إلى مختلف العملاء
تقديم المساعدة في مجال تسجيل البائعين من أجل تسجيل 200 بائع جديد كمورِّدين للأمم المتحدة والمشاركة في الحلقات الدراسية الخاصة بالأعمال ودعمها في بلدان شرق ووسط أفريقيا بالتنسيق مع دائرة التمكين والدعوة	252	بائعا حصلوا على المساعدة وتم تسجيلهم في منصة بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات وقد نتج الفرق عن زيادة المتابعة مع البائعين الذين شاركوا في 8 حلقات دراسية إقليمية مدعومة في مجال الأعمال
دعم جميع البائعين الذين قدموا خطابات تعبير عن الاهتمام إلى قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في التسجيل في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 10 أيام عمل	نعم	تم تقديم المساعدة إلى جميع البائعين الذين قدموا خطابات تعبير عن الاهتمام بمختلف طلبات تقديم العروض من خلال دعم تسجيل البائعين في منصة بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 4 أيام عمل وقد نتج الفرق عن زيادة المتابعة مع البائعين الذين أعربوا عن اهتمامهم وقدّموا الوثائق المطلوبة في أوانها
إجراء 10 زيارات ميدانية وعقد مؤتمرات لمقدمي العطاءات والشروع في مفاوضات بشأن العقود قبل منح العقود فيما يتعلق بالمناقصات الجديدة، حيثما تتعذر الاستعانة بالبيئة الافتراضية	7	أُجريت 7 زيارات ميدانية
	5	عُقدت 5 مؤتمرات لمقدمي العطاءات افتراضيا وحضوريا وقد نتج الفرق عن زيادة عدد طلبات تقديم العروض الدولية

النواتج المقررة	النواتج المنجزة (العدد أو نعم/لا)	الملاحظات
إجراء استعراض تقني وتقديم دعم إداري لـــ 100 من العقود الإقليمية والعقود الخاصة ببعثات محددة، وذلك دعما لعمليات حفظ السلام ولسائر كيانات الأمم المتحدة وهيئاتها	39	عقدا من العقود الإقليمية التي تم استعراضها ودعمها
	62	عقدا من العقود الخاصة ببعثات محددة التي تم تجهيزها وإتمامها
إنشاء عقدين من عقود شحن البضائع	لا	لم يتم إنشاء عقود لشحن البضائع
		وتأخر إكمال تجميع الاحتياجات الواردة من ثلاث بعثات مستفيدة بسبب تأخر البعثات في تقديم الوثائق المطلوبة
إجراء تحليل واحد للأسواق وإنشاء عقدين طويلي الأجل مع أطراف ثالثة في مجال الخدمات اللوجستية	1	أجري استقصاء واحد للأسواق استهدف 214 وكيلا من وكلاء شحن البضائع وتم تحليل التعليقات الواردة من 70 وكيلا من وكلاء الشحن
	لا	لم يتم إنشاء عقدين طويلي الأجل مع أطراف ثالثة في مجال الخدمات اللوجستية
		ولم يتسن طرح مجموعة طلبات تقديم العروض في السوق بسبب تأخر البعثات المستفيدة في عرض احتياجاتها

ثالثا – أداء الموارد

ألف – الموارد المالية

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ وتمتد سنة الميزانية من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022)

			الفرق	
	المخصصات	النفقات	المبلغ	النسبة المئوية
الفئة	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(4)=(3)÷(1)
الموظفون المدنيون				
الموظفون الدوليون	22 288,4	22 674,9	(386,5)	(1,7)
الموظفون الوطنيون	10 312,4	10 493,3	(180,9)	(1,8)
متطوعو الأمم المتحدة	382,9	343,0	39,9	10,4
المساعدة المؤقتة العامة	65,8	68,1	(2,3)	(3,5)
الأفراد المقدمون من الحكومات	–	–	–	–
المجموع الفرعي	**33 049,5**	**33 579,3**	**(529,8)**	**(1,6)**
التكاليف التشغيلية				
مراقبو الانتخابات المدنيون	–	–	–	–
الخبراء الاستشاريون	2,4	6,8	(4,4)	(183,3)
السفر في مهام رسمية	238,2	80,3	157,9	66,3
المرافق والبنى التحتية	2 169,7	1 657,5	512,2	23,6
النقل البري	102,1	88,7	13,4	13,1
النقل الجوي	–	–	–	–
النقل البحري	–	–	–	–
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	4 146,9	3 983,3	163,6	3,9
الشؤون الطبية	108,4	10,4	98,0	90,4
المعدات الخاصة	–	–	–	–
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	455,1	345,1	110,0	24,2
المشاريع السريعة الأثر	–	–	–	–
المجموع الفرعي	**7 222,8**	**6 172,1**	**1 050,7**	**14,5**
إجمالي الاحتياجات	**40 272,3**	**39 751,4**	**520,9**	**1,3**
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 893,2	3 976,2	(83,0)	(2,1)
صافي الاحتياجات	**36 379,1**	**35 775,2**	**603,9**	**1,7**
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	–	–	–	–
مجموع الاحتياجات	**40 272,3**	**39 751,4**	**520,9**	**1,3**

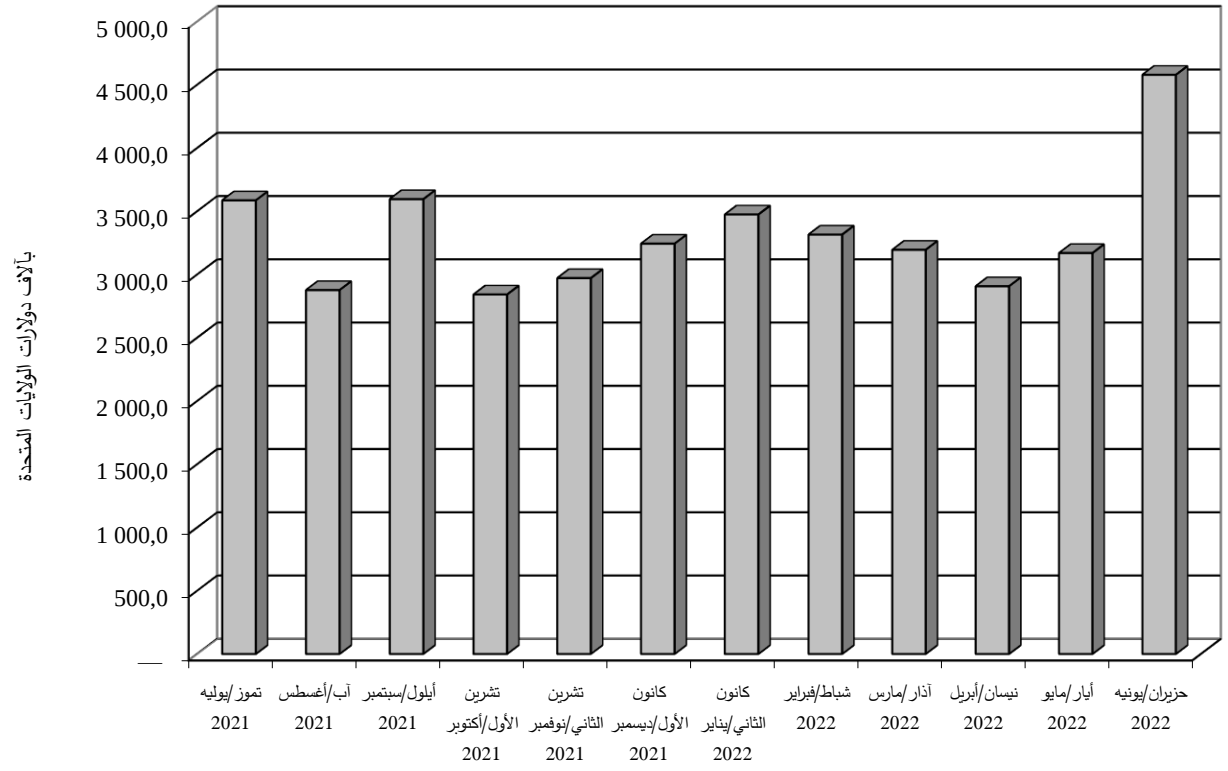
باء - معلومات موجزة عن إعادة توزيع الموارد فيما بين المجموعات

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المجموعة	الاعتماد		
	التوزيع الأصلي	*إعادة التوزيع*	*التوزيع المنقح*
أولا - الأفراد العسكريون وأفراد الشرطة	–	–	–
ثانيا - الموظفون المدنيون	33 049,5	529,9	33 579,4
ثالثا - التكاليف التشغيلية	7 222,8	(529,9)	6 692,9
المجموع	**40 272,3**	–	**40 272,3**
النسبة المئوية للموارد المعاد توزيعها قياساً إلى مجموع الاعتمادات			–

50 - أعيد توزيع الأموال من المجموعة الثالثة، التكاليف التشغيلية، إلى المجموعة الثانية، الموظفون المدنيون، من أجل تغطية تكاليف الاحتياجات المتزايدة للموظفين الدوليين والموظفين الوطنيين بسبب تنقيح جداول المرتبات. وقد تسنّت إعادة التوزيع بفضل انخفاض النفقات تحت بند المرافق والبنى التحتية؛ والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ والشؤون الطبية؛ واللوازم والخدمات والمعدات الأخرى؛ والسفر في مهام رسمية.

جيم - نمط الإنفاق الشهري



51 - سجّلت أعلى مستويات للإنفاق على الموظفين المدنيين في أشهر آب/أغسطس وتشرين الثاني/نوفمبر 2021 وحزيران/يونيه 2022، وهي فترة توافق بداية ونهاية معظم السنوات الدراسية في المدارس الدولية، وعكست النفقات المسجَّلة فترة الذروة لتجهيز سلف ومطالبات منح التعليم. ويعزى ارتفاع مستوى النفقات في شهر حزيران/يونيه 2022 أيضا إلى تأثير التسويات بأثر رجعي المسجلة لتعكس الزيادة في مرتبات الموظفين الوطنيين اعتبارا من 1 تشرين الثاني/نوفمبر 2021. وكان ارتفاع مستوى النفقات المسجلة في شهر تموز/يوليه وأيلول/سبتمبر 2021 وكانون الثاني/يناير وحزيران/يونيه 2022 ناتجا عن الجهود التي بذلها مركز الخدمات الإقليمي لإنشاء التزامات للخدمات والسلع تحت بند التكاليف التشغيلية، وفقا لخطة الشراء المعتمدة، مع مراعاة المهل اللازمة لإتمام عمليات الشراء وآثار كوفيد-19 على عملية الشراء. وإضافة إلى ذلك، تم تحديث الالتزامات في أيلول/سبتمبر 2021 وحزيران/يونيه 2022 لتعكس النفقات الفعلية المسجّلة للخدمات التي قدمتها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

دال - الإيرادات والتسويات الأخرى والقروض

1 - الإيرادات والتسويات الأخرى

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	*المبلغ*
إيرادات الاستثمار	0,7
إيرادات أخرى/متنوعة	52,7
التبرعات النقدية	–
تسويات الفترات السابقة	–
إلغاء التزامات الفترة السابقة	48,9
المجموع	**102,3**

2 - القروض

52 - بسبب حالة السيولة النقدية التي شهدها مركز الخدمات الإقليمي، لم يحصل المركز على قروض من بعثات حفظ السلام العاملة الأخرى خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

رابعا - تحليل الفروق[1]

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الموظفون الدوليون	(386,5)	(1,7)

53 - يعزى الفرق أساسا إلى: (أ) تطبيق جداول المرتبات المنقحة لفئة الموظفين الدوليين اعتبارا من 1 كانون الثاني/يناير 2022؛ (ب) والزيادة في معدل تسوية مقر العمل في مركز العمل. ويقابل هذا الفرق جزئيا ارتفاع في متوسط معدل الشواغر الفعلي الذي بلغ نسبة 12,4 في المائة مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ 11,0 في المائة، ويعزى ذلك أساسا إلى تأخر الاستقدام والالتحاق بالعمل بسبب الإغلاق الشامل المتصل بكوفيد-19 في الفصل الأول من الفترة 2022/2021، وإلى ارتفاع معدل دوران الموظفين، إلى جانب انخفاض تكاليف الموظفين العامة الناتج في المقام الأول عن انخفاض استحقاقات الموظفين، التي تأثرت بقيود السفر المتصلة بكوفيد-19، مثل السفر المتصل بمنحة التعليم والسفر في إجازة زيارة الوطن. وعلاوة على ذلك، كان لدوران الموظفين أثر على النفقات المتصلة بإعانات المعاشات التقاعدية، وبدلات الإعالة، وحوافز التنقل.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الموظفون الوطنيون	(180,9)	(1,8)

54 - يعزى الفرق أساسا إلى جداول المرتبات المنقحة، التي رفعت رواتب الموظفين الوطنيين من الفئة الفنية بنسبة 24,0 في المائة، والموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة بنسبة 15,1 في المائة، اعتبارا من تشرين الثاني/نوفمبر 2021. ويقابل هذا الفرق جزئيا ارتفاع في متوسط معدل الشواغر الفعلي الذي بلغ نسبة 11,1 في المائة بالنسبة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية ونسبة 14,3 في المائة بالنسبة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة، مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ 8,0 في المائة لكلتا الفئتين من الموظفين الوطنيين، ويعزى ذلك إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين وتجميد الاستقدام لشغل 17 وظيفة اقتُرح إلغاؤها في ميزانية المركز للفترة 2023/2022 (A/76/685)، وذلك استنادا إلى نموذج القابلية للتوسع.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
متطوعو الأمم المتحدة	39,9	10,4

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

55 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض تكاليف سداد خدمات الأمن في أماكن الإقامة، وانخفاض الاحتياجات لبدلات الإعالة مقارنة بالاعتمادات المدرجة في الميزانية، وإلى ارتفاع معدل الشواغر بنسبة 16,7 في المائة لمتطوعي الأمم المتحدة الدوليين مقارنة بالمعدل المدرج في الميزانية البالغ صفر في المائة.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الخبراء الاستشاريون	(4,4)	(183,3)

56 - يعزى الفرق أساسا إلى السفر غير المقرر في مهام رسمية الذي قام به خبير استشاري لتقديم الدعم التقني لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان من أجل التخفيف من المخاطر المتصلة بسلامة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظمها في البعثة، التي اقتضت المعالجة على وجه السرعة. ففي آذار/مارس 2022، أجرت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية تقييما أوليا للهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلك البعثة. وكشفت نتائج هذا التقييم عن وجود بعض المشاكل الجسيمة التي قد تكون عرّضت شبكة الأمم المتحدة بأسرها للخطر. وقام المركز بإيفاد الخبير الاستشاري لكفالة قابلية تشغيل النظام وتوحيده في جميع الكيانات المستفيدة من خدمات المركز، وهو أحد الأدوار الرئيسية لدائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
السفر في مهام رسمية	157,9	66,3

57 - يعزى الفرق أساسا إلى تأجيل أو إلغاء السفر المقرر للموظفين نتيجة للقيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-19.

	الفرق	
	بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
المرافق والبنى التحتية	512,2	23,6

58 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) انخفاض النفقات على خدمات الصيانة وخدمات المرافق العامة والتخلص من النفايات، وعلى اقتناء الأثاث واللوازم، وعلى القرطاسية واللوازم المكتبية بسبب انخفاض معدل الحضور في المركز نتيجة لجائحة كوفيد-19؛ (ب) والتأخير في تنفيذ المرحلة الثانية من مشروع رصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد الذي يعزى أساسا إلى أثر جائحة كوفيد-19، مما أدى إلى تأخير استلام المواد اللازمة للمشروع، وعدم تنفيذ المشاريع البيئية المتعلقة بالخضرنة والبستنة، الأمر الذي أدى إلى انخفاض النفقات في إطار بند التشييد والتعديلات وأعمال الصيانة الرئيسية. وقابل انخفاض الاحتياجات جزئيا ارتفاع التكلفة الفعلية للوقود، بسبب ارتفاع متوسط سعر وحدة الوقود الذي بلغ 0,919 دولار للتر الواحد مقارنة بالسعر المدرج في الميزانية البالغ 0,514 دولار للتر.

		الفرق	
		بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
النقل البري		13,4	13,1

59 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض تكاليف التأمين المتعلق بالمسؤولية قِبل الغير عما هو مدرج في الميزانية وإلى شراء مركبة بسعر أقل مما هو مدرج في الميزانية.

		الفرق	
		بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		163,6	3,9

60 - يعزى الفرق أساسا إلى انخفاض النفقات المتعلقة بخدمة الاتصال بالإنترنت نتيجة لاستخدام بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية للإنترنت الساتلي الذي كان يغطي قاعدة الدعم في عنتيبي بأكملها، بما في ذلك المركز، بتكاليف أقل للاتصال بالإنترنت. وقابل انخفاض هذه الاحتياجات جزئيا ارتفاع في تكاليف اقتناء معدات تكنولوجيا المعلومات لاستبدال الحواسيب المحمولة، التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة وأصبحت معرضة للأعطال؛ ورفع مستوى نظم أمن المعلومات من أجل تحسين ومراقبة نقاط الدخول بناء على تقييم لأمنها ومن أجل التخفيف من احتمال التعرض لاختراقات أمنية؛ وأتمتة نظام المؤتمرات السمعي البصري وإدماجه لتلبية الحاجة إلى التدريب بأساليب مختلطة.

		الفرق	
		بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
الشؤون الطبية		98,0	90,4

61 - يعزى الفرق أساسا إلى الانخفاض الكبير في حضور الموظفين في المركز بسبب جائحة كوفيد-19، مما أدى إلى انخفاض الاحتياجات من الخدمات واللوازم الطبية.

		الفرق	
		بآلاف الدولارات	*بالنسبة المئوية*
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى		110,0	24,2

62 - يعزى الفرق أساسا إلى ما يلي: (أ) انخفاض الاحتياجات من خدمات المتعاقدين الأفراد خلال جائحة كوفيد-19؛ (ب) وانخفاض الطلب على أنشطة الدعوة الحضورية التي كان من المقرر أن يقوم بها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي بسبب القيود الناجمة عن جائحة كوفيد-19.

خامسا - الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما

63 - **يرد فيما يلي الإجراءان المطلوب من الجمعية العامة اتخاذهما فيما يتصل بتمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بأوغندا:**

(أ) **البت في كيفية التصرف في الرصيد الحر البالغ 900 520 دولار المتعلق بالفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2021 إلى 30 حزيران/يونيه 2022؛**

(ب) **البت في كيفية التصرف في الإيرادات/التسويات الأخرى للفترة المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2022 البالغة 300 102 دولار المتأتية من إيرادات الاستثمار والإيرادات الأخرى (400 53 دولار)، ومن إلغاء التزامات الفترات السابقة (900 48 دولار).**

سادسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها 294/75

(A/75/822/Add.9)

الطلبات والتوصيات	*الإجراءات المتخذة لتنفيذ الطلبات والتوصيات*
ترحب اللجنة الاستشارية بالتحسينات التي أُدخلت على نموذج القابلية للتوسع، وترى أن مركز الخدمات الإقليمية قد يحتاج إلى مزيد من التحسينات في النموذج من أجل تحقيق وفورات حجم أكبر. وتشير اللجنة إلى أن الجمعية العامة طلبت إلى الأمين العام مواصلة تنقيح صيغة قابلية التوسع لإقامة صلة أوضح بين عوامل عبء العمل والاحتياجات بمكافئ الدوام الكامل (انظر أيضا A/74/737/Add.6، الفقرة 23)، وكذلك ضمان أن تُراعي أي نماذج توسع، في جملة أمور، عوامل عبء العمل وتحقيق مكاسب في الكفاءة (انظر أيضا قرار الجمعية العامة 286/70، الفقرة 67) (الفقرة 11).	واصل مركز الخدمات الإقليمي تقييم سبل تنقيح نموذج قابلية التوسع، وتأكد من تحديث النموذج ليعكس بدقة جميع المعاملات التي جرى تجهيزها، بما فيها تلك التي جُهزت بالنيابة عن المركز، امتثالا لتوصيةٍ من مجلس مراجعي الحسابات قُدمت خلال الفترة 2021/2020 ويعتزم المركز كذلك أن يدرج في النموذج، في دورات الميزانية اللاحقة، العناصر التالية: (أ) عدد المعاملات الإضافية المستوعَبة المتعلقة بالدفع خارج دورة الميزانية؛ (ب) وعدد الموظفين من فئة المساعدة المؤقتة العامة في توقعات ملاك موظفي البعثات المستفيدة؛ (ج) وابتداء من الفترة 2024/2023، ركيزة تقديم الخدمات للعملاء، عندما يُعمّم النموذج على جميع البعثات المستفيدة اعتبارا من 1 تموز/يوليه 2022.