

Distr.: General
9 February 2023
Arabic
Original: English



الدورة السابعة والسبعون

البند 151 من جدول الأعمال

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات

الأمم المتحدة لحفظ السلام

ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنطبي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

6	أولا - الولاية والنتائج المقررة
6	ألف - لمحة عامة
7	باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة
26	جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة
27	دال - الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والبعثات المتكاملة
27	هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج
55	واو - الاحتياجات من الموارد البشرية
74	ثانيا - الموارد المالية
74	ألف - لمحة عامة
75	باء - عوامل الشغور



الرجاء إعادة استعمال الورق



75	جيم - التدريب
76	دال - السفر في مهام رسمية لأغراض لا تتعلق بالتدريب
77	ثالثا - تحليل الفروق
80	رابعا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
80	خامسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره الجمعية العامة وطلبت في قراراتها 274/76 و 278/76، بما في ذلك طلبات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وتوصياتها التي أقرتها الجمعية العامة
80	ألف - الجمعية العامة
82	باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
المرفقات	
88	الأول - التعاريف
90	الثاني - الهيكل التنظيمي
92	الثالث - حجم المعاملات ومكافئ الدوام الكامل لكل خط من خطوط الخدمات مع مراعاة الطابع الديناميكي وغير الديناميكي للخدمات
105	الرابع - تطور عملاء مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، حسب السنة، منذ إنشائه

موجز

يتضمن هذا التقرير ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عننتيبي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024، البالغة 43 754 200 دولار.

وتزيد الميزانية المقترحة البالغة 43 754 200 دولار بما مقداره 632 000 دولار، أو بنسبة 1,5 في المائة، عن المبلغ المخصص للفترة 2023/2022 وقدره 43 122 200 دولار.

وخلال الفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي توفير الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط وخدمات الدعم في مجال المشتريات إلى البعثات المستفيدة من خدماته في أفريقيا. وسيقدم المركز الخدمات إلى 17 كياناً من الكيانات المستفيدة في الفترة 2024/2023، إضافة إلى توفير الدعم فيما يتصل بالبعثات المستفيدة التي تمت تصفيتها وإغلاقها.

وتغطي الميزانية المقترحة تكاليف 402 من الموظفين المدنيين، من بينهم 132 موظفاً دولياً، و 39 موظفاً وطنياً من الفئة الفنية، و 224 موظفاً وطنياً من فئة الخدمات العامة، و 7 من متطوعي الأمم المتحدة، مما يعكس إلغاء وظيفتين دوليتين و 5 وظائف وطنية، وإنشاء وظيفتين دوليتين ووظيفتين وطنيتين، فضلاً عن تحويل وظيفة دولية واحدة إلى وظيفة وطنية، مما يؤدي إلى انخفاض صاف قدره وظيفة دولية واحدة ووظيفتان وطنيتان.

وقد رُبط مجموع الاحتياجات من الموارد اللازمة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة المالية الممتدة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024 بهدف المركز من خلال عدد من أطر الميزنة القائمة على النتائج، المصنفة حسب العناصر التالية: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ وقسم السفر والمطالبات ومنح التعليم؛ وقسم خدمات العملاء؛ وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال؛ ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية؛ ومركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، بوصفهما وحدتين مستضافتين تابعتين لإدارة الدعم العملياتي. وقد نُسبت الموارد البشرية للمركز، من حيث عدد الأفراد، إلى كل عنصر على حدة، باستثناء موارد التوجيه التنفيذي والإدارة التي يمكن أن تُنسب إلى المركز ككل.

وُبطت شروح الفروق في مستويات الموارد، البشرية والمالية، حسب الاقتضاء، بنواتج محددة قررها مركز الخدمات الإقليمي.

الموارد المالية

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

الفرق					
الفئة	النفقات (2022/2021)	المخصصات (2023/2022)	تقديرات التكاليف (2024/2023)	المبلغ	النسبة المئوية
الموظفون المدنيون	33 579,3	36 341,1	36 274,0	(67,1)	(0,2)
لتكاليف التشغيلية	6 172,1	6 781,1	7 480,2	699,1	10,3
إجمالي الاحتياجات	39 751,4	43 122,2	43 754,2	632,0	1,5

الفئة	النفقات المخصصة لتقديرات التكاليف	الفرق	النسبة المئوية
	(2022/2021) (2023/2022) (2024/2023)	المبلغ	
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 976,2	4 242,8	4 490,2
صافي الاحتياجات	35 775,2	38 879,4	39 264,0
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	-	-	-
مجموع الاحتياجات	39 751,4	43 122,2	43 754,2
		632,0	1,5

الموارد البشرية

الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	الوظائف متطوعو الأمم المتحدة (ب)	المجموع
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة المؤقتة (أ)			
التوجيه التنفيذي والإدارة			
19	8	30	63
المعتمد للفترة 2023/2022			
18	9	32	65
المقترح للفترة 2024/2023			
قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات			
37	9	50	96
المعتمد للفترة 2023/2022			
36	10	50	96
المقترح للفترة 2024/2023			
قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم			
16	5	31	52
المعتمد للفترة 2023/2022			
17	4	31	52
المقترح للفترة 2024/2023			
قسم خدمات العملاء			
3	2	22	27
المعتمد للفترة 2023/2022			
3	2	17	22
المقترح للفترة 2024/2023			
قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال			
23	11	71	105
المعتمد للفترة 2023/2022			
23	11	71	105
المقترح للفترة 2024/2023			
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية			
13	-	9	22
المعتمد للفترة 2023/2022			
13	-	9	22
المقترح للفترة 2024/2023			
مركز الدعم الأمامي والنشر			
12	-	6	18
المعتمد للفترة 2023/2022			
12	-	6	18
المقترح للفترة 2024/2023			
قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي			
10	3	8	22
المعتمد للفترة 2023/2022			
10	3	8	22
المقترح للفترة 2024/2023			

الموظفون الموظفون						
الموظفون	الوطنيون من	الوطنيون من فئة	الوظائف متطوعو الأمم	المؤقتة (أ)	المتحدة (ب)	المجموع
الدوليين	الفئة الفنية	الخدمات العامة				
المجموع						
133	38	227	7	-	405	المعتمد للفترة 2023/2022
132	39	224	7	-	402	المقترح للفترة 2024/2023
(1)	1	(3)	-	-	(3)	صافي التغيير

(أ) ممولة في إطار المساعدة المؤقتة العامة.

(ب) يشمل ذلك متطوعي الأمم المتحدة الدوليين والوطنيين.

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

أولا - الولاية والنتائج المقررة

ألف - لمحة عامة

1 - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، أوغندا، في تموز/يوليه 2010 بعد اتخاذ الجمعية العامة قرارها 269/64 بوصفه مركزا للخدمات المشتركة للبعثات في المنطقة ضمن إطار استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وقد قرّرت الجمعية العامة، في الفقرة 62 من قرارها 307/69 منح استقلال تشغيلي وإداري للمركز، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترح ميزانية للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017، يقيّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز. ووافقت الجمعية العامة في قرارها 278/76 على ميزانية المركز للفترة 2023/2022.

2 - وقد أنشئ مركز الخدمات الإقليمي لتقديم خدمات مشتركة إلى البعثات المشاركة، بهدف نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات التي لا ترتبط بمكان معيّن من البعثات الميدانية إلى المركز. ويشمل ذلك العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعدّتي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وأنشئ المركز بهدف الاستفادة من المنافع الناتجة من إضفاء الطابع المركزي على المهام لكي تُنفَّذ بمزيد من الفعالية بفضل تكامل العمليات وتخصّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

3 - وفي إطار هذا الهدف العام، سينجز مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، النواتج الرئيسية ذات الصلة المبينة في الأطر الواردة أدناه. وتتماشى هذه الأطر مع عناصر المركز، على النحو التالي: الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ والسفر والمطالبات ومنح التعليم؛ وخدمات العملاء؛ والخدمات المالية ورصد الامتثال؛ ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية؛ ومركز الدعم الأمامي والنشر؛ وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.

4 - وفي الفترة 2024/2023، ستكون البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي البالغ عددها 17 بعثة على النحو التالي⁽¹⁾:

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

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

(1) تطوّر توزيع الخدمات بين بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة على أساس حجم المعاملات من نسبة 2:98 في الفترة 2019/2018 إلى نسبة 4:96 في الفترة 2022/2021.

(ج) مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي.

- 5 - وإضافة إلى ذلك، سيضطلع مركز الخدمات الإقليمي بمهام التصفية المتبقية للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي.
- 6 - ويقدم مركز الخدمات الإقليمي أيضا الخدمات الإدارية لموظفيه، وعلى أساس استرداد التكاليف، إلى كيانات مستفيدة أخرى مثل دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام في مواقع ميدانية مختلفة، والمكتبين الإقليميين لأمين المظالم وخدمات الوساطة التابعين للأمم المتحدة في غوما، بجمهورية الكونغو الديمقراطية، وعتيبي؛ ومكتب خدمات الرقابة الداخلية في عنتيبي؛ ومفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان في عنتيبي.
- 7 - وستقضي الإنجازات المتوقعة إلى تحقيق الأهداف التي ينشدها مركز الخدمات الإقليمي، وتبين مؤشرات الإنجاز قياسا للتقدم المحرز في تحقيق الإنجازات. ويُنسب ملاك موظفي المركز إلى فرادى خطوط الخدمات. ويرد تعليل الفروق في عدد الموظفين مقارنة بميزانية الفترة 2023/2022 في إطار كل عنصر على حدة.

باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة

- 8 - الرؤية والغرض الاستراتيجيان لمركز الخدمات الإقليمي هما الاستفادة من أوجه التآزر ومن وتوحيد العمليات وإعادة تصميمها لتقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية للكيانات المستفيدة. وعلى مر السنين، حقق المركز فوائد كبيرة قابلة للقياس بالنسبة للمنظمة، ترتبط بخفض التكاليف من خلال زيادة وفورات الحجم وخفض تكاليف الموظفين مقارنة بالكيانات المستفيدة، وزيادة الاعتماد على القوة العاملة الوطنية، وتوفير حلول محسنة وذات مردود في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ودعم إطار متكامل لسلسلة الإمداد.
- 9 - وفي الفترة 2024/2023، سيقوم مركز الخدمات الإقليمي بما يلي:

(أ) مواصلة تقديم خدمات الدعم الأساسية في مجالات الموارد البشرية والشؤون المالية والسفر والمشتريات وخدمات الدعم المتصلة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والدعم اللوجستي إلى الجهات المستفيدة من خدماته. وسيوفر ما يلي: '1' خدمات المعاملات ذات الحجم الكبير؛ '2' خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المبتكرة التي لا ترتبط بمكان معين لدعم المركز والجهات المستفيدة من خدماته؛ '3' الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد من خلال دعم نظام إدارة الفئات، والمواءمة في مجالات شحن البضائع وشراء مخزونات النشر الإقليمية وتقديم الدعم اللوجستي من طرف ثالث للبعثات الإقليمية؛ '4' مهام التصفية المتبقية للبعثات المغلقة؛

(ب) الاستمرار في تعزيز بيئة تركز على العملاء من خلال نهجه المتعدد الجوانب الذي يهدف إلى التخفيف من التحديات والوقوف على الفرص المتاحة لتحسين رضا العملاء وجودة الخدمات. وسيواصل المركز عقد اجتماعات مع رؤساء الموارد البشرية والشؤون المالية وشؤون الميزانية لتحديد المسائل التشغيلية المثيرة للقلق وإيجاد حلول لها. وعلى المستوى الاستراتيجي لمجلس العملاء واللجنة التوجيهية، سيناقش المركز بنود المنفعة المتبادلة والتحديات التي تعترض الأداء على المستوى التنظيمي أو التنظيمي. وبالإضافة إلى ذلك، سيواصل المركز زيارته للبعثات، وتنظيم عيادات الموظفين، وغير ذلك من الأعمال لتحسين فهم الأولويات والتحديات الرئيسية للبعثة، وتقديم معلومات مستكملة، ومواصلة صقل نموذج خدمات

العملاء، إذا لزم الأمر، على أساس الدروس المستفادة. وسيواصل المركز أيضا الاستفادة من نتائج مؤشرات الأداء الأساسية الخاصة به، والدراسات الاستقصائية بشأن رضا العملاء وتحسُّس الموظفين لوضع خطط عمل تهدف إلى معالجة مجالات الاهتمام والثغرات التي تم تحديدها؛

(ج) الاستمرار في تحديد فرص الابتكار وتحسين العمليات والتبسيط والأتمتة لتحقيق أوجه الكفاءة. وسيستفيد المركز من الدروس المستفادة من عمليات الأتمتة السابقة في تجهيز فواتير الهواتف لمواصلة استكشاف سبل توسيع نطاق أتمتة العمليات الآلية في خط خدمات البائعين والإبلاغ المالي. وسيواصل المركز أيضا استخدام النظام الميداني لرصد البنى التحتية عن بُعد من أجل الإدارة الفعالة لاستخدام المعدات والموارد؛

(د) الاستمرار في تحديد وتقييم المخاطر التي يمكن أن يكون لها تأثير ملموس على قدرة المركز على تحقيق أهدافه وغاياته، مع مراعاة العوامل الخارجية والداخلية للخطورة. ونفذ المركز تدابير للتخفيف تدريجيا من مجالات الخطر التي تتطوي على أكبر تأثير محتمل، وأدخل تحديثات متكررة على خطط معالجة المخاطر والتصدي لها. وفي إطار الاستجابة لمجالات الخطر البالغ الأهمية، تتم حاليا مراجعة خطة استمرارية تصريف الأعمال، مع مراعاة الدروس المستفادة من التجارب المستمدة خلال جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). وسيواصل المركز أيضا تعزيز نظام فعال للرقابة الداخلية والامتثال. فقد وضع المركز إطارا للرقابة الداخلية يستند إلى مبادئ لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريداوي. الهدف من الإطار هو ضمان وجود نظام موثوق ومتين للرقابة الداخلية يحمي الأصول ويقلل من مخاطر وقوع الأخطاء ويدعم الإدارة في اتخاذ قرارات مستنيرة. وكخطوة في تنفيذ إطار الرقابة الداخلية، تجرى استعراضات مستمرة لرصد إجراءات الرقابة الداخلية على أساس تقييمات المخاطر والامتثال. وسيدعم المركز مبادرة بيان الرقابة الداخلية بإجراء استعراضات إضافية لفعالية عملية التدقيق لم تكن متوخاة في البداية. وتتماشى هذه المبادرات مع مصفوفات المخاطر والرقابة في الأمانة العامة للأمم المتحدة الصادرة كجزء من مبادرة بيان الرقابة الداخلية. وستعزز الروابط بين الإدارة المركزية للمخاطر وأنشطة الرقابة الداخلية؛

(هـ) الاستمرار في تعزيز ثقافة تقوم على التمكين ودعم رفاهية الموظفين. وسيواصل المركز العمل في مجالي التعلم والتطوير وغير ذلك من الأنشطة الإلزامية التي يتعين القيام بها لزيادة القدرة التشغيلية والإنتاجية والأداء. وسيستمر تعميم مراعاة تعدد اللغات تمشيا مع جهود المنظمة. وسيواصل المركز أيضا دعم التكافؤ بين الجنسين والتنوع الجنساني من خلال جهود الاستقدام وتهيئة بيئة عمل مواتية. بالإضافة إلى ذلك، سيستمر إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين وسلامتهم، بناء على الدروس المستفادة خلال جائحة كوفيد-19؛

(و) الاستمرار في خلق المزيد من أوجه التآزر من خلال تبادل المعرفة مع الكيانات المستفيدة وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين. وسيواصل المركز الاستفادة من خبرته لقيادة وبناء شبكات الممارسين، وتحسين العمليات، وتصعيد المسائل التي يتم تحديدها أثناء تجهيز المعاملات الإدارية التي تتسم بطابع نظمي وتتطلب اتخاذ إجراءات على مستوى المنظمة. وسيواصل المركز أيضا دعم نقل المعارف من خلال التدريبات والمؤتمرات وغيرها من المناسبات التي تستهدف الموظفين في البعثات الميدانية عن طريق توفير خدمات المؤتمرات بالاستعانة بالمركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات.

10 - وعملًا بتوصيات مجلس مراجعي الحسابات واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (وآخرها التوصيات الواردة في تقرير اللجنة الاستشارية A/76/760/Add.6، التي أيدتها الجمعية العامة في قرارها 278/76)، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي توسيع وتحسين نطاق استخدام نموذج القابلية للتوسع أو النقل الخاص به ليشكل أساسًا لصياغة الميزانية في الفترة 2024/2023، ويشمل ذلك القيام باستعراض داخلي للسنوات المطبقة لمقارنة عبء العمل والأثر ذي الصلة لمعدلات الشواغر لكل من المركز والبعثات المدعومة، وذلك لتحقيق النتيجة المتمثلة في أن تكون نفس المنهجية المستخدمة في السنوات السابقة مناسبة بينما يتم تعديل خط الأساس للمتوسطات المرجحة لعبء العمل لتتوافق بشكل أكثر دقة مع عبء العمل المتوقع للفترة 2024/2023 وبالإضافة إلى ذلك، أدرج قسم خدمات العملاء في نموذج القابلية للتوسع أو النقل للفترة 2024/2023 بعد الانتهاء من نشر نموذج خدمات العملاء في جميع البعثات المستفيدة. واستخدام نموذج القابلية للتوسع أو النقل لاستنباط احتياجات المركز من الموظفين هو نموذج فريد من نوعه في تصنيف الأعمال يقوم على أساس الانطلاق من الصفر عند تحديد الملاك الوظيفي لتلبية الاحتياجات القابلة للتوسع أو النقل. ويرجع ذلك أساسًا إلى أن النموذج يراعي التقلبات في عدد الموظفين في قاعدة عملاء المركز، والمهام التي يؤديها المركز لعملائه، والحجم المتوقع للمعاملات المستمد من الأداء السابق، والتغيرات المتوقعة، والمكافئ الزمني لجهد العمل المتعلق بتنفيذ كل معاملة من المعاملات. ويرد في الفقرات من 36 إلى 46 أدناه وصف تفصيلي لنموذج القابلية للتوسع أو النقل والاقتراضات التي يستند إليها.

هيكل مركز الخدمات الإقليمي في عنتبي

11 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي العمل ضمن الهياكل التي نُفذت في الفترة 2023/2022 ضمن إطار الأقسام الأربعة التالية لتقديم الخدمات:

(أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، ويتألف من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، وخط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم، وخط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم؛

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

(ج) قسم خدمات العملاء، ويتألف من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووحدة دعم العملاء؛

(د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، ويتألف من وحدة الرقابة الداخلية، ووحدة الحسابات، وخط الخدمات المتعلقة بالبايعين، وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق.

12 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي أداء مهام الدعم المنوطة به في إطار مكتب المدير. وسيحتفظ أيضًا بمكاتب الدعم في إطار دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، والوحدتين المستضافتين التابعتين لإدارة الدعم العملياتي، وهما مركز الدعم الأممي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.

13 - ويقدم الهيكل الحالي المعتمد لمركز الخدمات الإقليمي (انظر المرفق الثاني - ألف) تفاصيل عن وظائف ملاك الموظفين على مستويي خط الخدمات والوحدات. وخلافًا للبعثات التي قد تتألف فيها الأقسام

من موظفين ينتمون إلى فئات مهنية مختلفة، تتألف أقسام المركز القابلة للتوسع أو التقلص أساساً من موظفي الموارد البشرية والشؤون المالية والسفر. ولاستيعاب فترات الذروة الموسمية أو الحالات التي تتطلب إجراء معاملات إضافية غير مقرر، يُنقل موظفون مؤقتاً لتلبية الاحتياجات المتعلقة بعبء العمل. ويُنقل الموظفون وفقاً لمهاراتهم ومؤهلاتهم للاضطلاع بعبء العمل في مجال خبرتهم. وتتطلب عملية النقل إجراء عمليات إدارية هامة، مما يؤخر نشر الموظفين. ولذلك يقترح المركز تقديم هيكل منقح على مستوى الأقسام فيما يتعلق بالأقسام الأربعة المعنية بتقديم الخدمات المشار إليها في الفقرة 11 أعلاه والقابلة للتوسع أو التقلص، ما من شأنه أن يتيح إجراء النقل بدون قيود ضمن كل قسم من الأقسام (انظر المرفق الثاني - باء). وستظل عمليات النقل خارج الأقسام تتطلب إجراء العمليات الإدارية اللازمة التي تنطوي عليها عمليتا الإعارة والاستعارة. وفي فترتي الميزانية الماضيتين، نفذ المركز 86 عملية نقل لتلبية الاحتياجات التشغيلية خلال مواسم الذروة. وكان من الممكن تجنب ما مجموعه 19 من عمليات النقل هذه ضمن الأقسام ما إذا كان الهيكل قد نُقح بصيغته المقترحة حالياً. ومع ذلك، سيواصل المركز العمل بمفهوم خطوط الخدمات، وسيستمر تقديم نموذج القابلة للتوسع أو التقلص على هذا المستوى من التفصيل. وترد تفاصيل بشأن ملاك الموظفين المقترح والتغيرات المقترحة فيه حسب الأقسام في الفرع وادناه.

14 - ويقدم الجدول 1 معلومات عن الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في إطار خطوط الخدمات.

الجدول 1

الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

الحافظة	الخدمات	البعثات
المهام الإدارية التي تشمل الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر لجميع الموظفين	• خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهائها: الوصول والمغادرة، وإدارة العروض، وتقديم المساعدة المتعلقة بالسفر وإصدار التذاكر، ومنح الانتداب، ومنح الانتقال، والمدفوعات خارج دورة المرتبات واستحقاقات نهاية الخدمة • خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات: البدلات واسترداد المبالغ المقيدة على كشوف المرتبات الدولية، واستحقاقات الإجازات، وبدل الإعالة، واستقرار المعالين، وإعانات الإيجار والاقتطاعات، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود، وطلبات السفر، والوقت والحضور للراحة والاستجمام في إطار السفر المستحق • خدمات السفر والمطالبات: المعاملات المتعلقة بالمبالغ الإجمالية، وتقديم بيان بأسعار التذاكر وإصدارها، وسلف بدلات الإقامة اليومية، ومطالبات تسوية تكاليف السفر، وتقارير المصروفات	جميع البعثات في أفريقيا والمركز نفسه والكيانات الأخرى المدعومة في قاعدة الدعم في عنتيبي (دائرة التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، والمكتب الإقليمي لأمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة)

الحافظة	الخدمات	البعثات
	الخدمات المالية: التسويات المصرفية، وتجهيز استرداد التكاليف والإشعار بالخصم، وتعهد دفاتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي شهريا وفي نهاية السنة، والمطالبات المتعلقة بضريبة القيمة المضافة وضريبة الإنتاج، والمحاسبة المتعلقة بالأصول قيد الإنشاء، وتنسيق دعم التصفية للوظائف المتبقية المحولة إلى المركز، وإجراءات الرقابة الداخلية ورصد الامتثال، ومطالبات الأطراف الثالثة، وتحديد الأدوار ضمن نظام أوموجا، وخدمات أمين الصندوق، وتسديد المدفوعات للبائعين	
	خدمات أمين الصندوق	جميع كيانات الأمانة العامة التي تستخدم المصارف الداخلية التي يوجد مقرها في أفريقيا والتي يديرها المركز
	تعهد المعلومات المصرفية لجميع الموظفين والبائعين	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك المركز والمساعدى الحميدة في أفريقيا، فضلا عن الكيانات الأخرى المدعومة في قاعدة الدعم في عنيتيبي
مِنَح التعليم والمدفوعات خارج دورة المرتبات للموظفين الدوليين	خدمات مَنَح التعليم: السُلف والمطالبات في إطار مَنَح التعليم	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
	المدفوعات خارج دورة المرتبات: مَنَح الانتداب والانتقال للموظفين الدوليين	
تجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين من خارج الوحدات	دفع بدلات الإقامة الشهرية والسلف والمدفوعات النهائية للأفراد النظاميين من خارج الوحدات، والبدلات اليومية، وبدلات الإجازة الترويجية للوحدات	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
	كشوف المرتبات، والسلف على المرتبات، وتقارير المعاشات التقاعدية، وانتهاء الخدمة، والمدفوعات النهائية، والمدفوعات خارج دورة المرتبات للموظفين الوطنيين	
إعداد تقارير الميزانية والتنفيذ والأداء	صحائف التكاليف، ومبررات الفروق، وملخص الميزانية، وضبط التكاليف ورصد النفقات والتصديق عليها	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى

الحافظة	الخدمات	البعثات
دعم العملاء	• إدارة الاستفسارات في نظام iNeed وتنظيم عمل مركز الاتصال، وإدارة العلاقات مع العملاء	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات	• مرافق التدريب/المؤتمرات، وتقديم الدعم التقني والإداري للتدريب/المؤتمرات، والنقل، واستئجار المواد التدريبية	جميع البعثات في أفريقيا وجميع الكيانات الأخرى، بما في ذلك الكيانات غير التابعة للأمانة العامة - حسب الحاجة
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية	• إصدار فواتير الهاتف على الصعيد الإقليمي، والدعم العملي	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك المركز، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، والمكتب الإقليمي لأمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام
خدمات إدارة الممتلكات	• توفير حيز المكاتب وخدمات الصيانة العامة منها والمخصصة	مكتب خدمات الرقابة الداخلية، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ولجنة خبراء حقوق الإنسان الدولية المعنية بإثيوبيا
مركز الدعم الأمامي والنشر	• تنسيق التحركات الإقليمية والمخصصة للأفراد والبضائع، وإدارة سلسلة الإمداد	جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز
قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي	• تقديم الدعم في مجال المشتريات إلى الكيانات المستفيدة وإدارة سلسلة الإمداد	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومركز الخدمات الإقليمي، ومراكز الأمم المتحدة للإعلام في المنطقة، والدعم المخصص للمشتريات المقدم إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وقاعدة الدعم في عنتيبي/بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العقود التي أبرمها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي وخدمات شحن البضائع متاحة للاستخدام من قبل عملاء آخرين لشعبة المشتريات.

مبادرات دعم مركز الخدمات الإقليمي

خدمات العملاء

15 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي الاستفادة من فوائد⁽²⁾ نموذج تقديم الخدمات إلى العملاء، الذي نُفِّذ في جميع البعثات المستفيدة خلال فترة الأداء 2023/2022 وقد صُمِّم نموذج عملية التوزيع المحوري بنهج من أربعة مستويات، حيث تعمل كل بعثة كجهة توزيع (المستوى 1) توجه المسائل الواردة من العملاء إلى المركز المحوري لمعالجتها، ويعمل مركز الخدمات الإقليمي كمركز محوري (المستويان 2 و 3). وتوجّه استفسارات فرادى الموظفين إلى المركز المحوري في مركز الخدمات الإقليمي، الذي يكفل معالجتها، وعند الضرورة، تصعيدها من قبل المركز، إلى المقر (المستوى 4). وقد ثبت أن هذا النهج يعزز مشاركة العملاء في معالجة المسائل الاستراتيجية والمواضيعية، مما يؤدي بدوره إلى تحسين تجربة العملاء. ويتضح هذا التحسن من خلال معدل رضا العملاء، الذي ارتفع من 72 في المائة في عام 2018 إلى 77,5 في المائة في عام 2022. وسيواصل المركز أيضا الاعتماد على تحليلات البيانات لتحديد الاتجاهات في استفسارات العملاء ومعالجة هذه الاتجاهات. وبالإضافة إلى ذلك، سيواصل المركز، من خلال تعزيز تدريب الموظفين على صقل مهاراتهم المتعلقة بأساليب تقديم الخدمات إلى العملاء، بناء القدرات وزيادة رضا العملاء.

16 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي دعم البعثات المستفيدة السابقة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي عن طريق مواصلة إدارة الأنشطة المتبقية الناشئة عن تصفية هذه الكيانات دون تحمل موارد إضافية، وذلك بالتنسيق مع إدارة الدعم العملياتي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. وتشمل الأنشطة المتبقية انتهاء خدمة الموظفين، ومدفوعات البائعين، وعمليات الشطب، والبيانات المالية الشهرية.

17 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي تعهد واستخدام مرفق التدريب المتطور التابع له لاستضافة الدورات التدريبية والحلقات الدراسية وحلقات العمل والمؤتمرات. وسيستمر المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في تسخير الدروس المستفادة خلال جائحة كوفيد-19 ونفشي مرض فيروس الإيبولا من أجل ضمان سلامة الموظفين والمشاركين. وسيواصل مركز المؤتمرات أيضا توفير التكنولوجيا اللازمة لدعم المناسبات المختلطة، إذا طلب الميسرون ذلك.

المسائل البيئية

18 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي الحفاظ على خضرة قاعدة الدعم في غنتيبي بغرس المزيد من الأشجار والزهور والنباتات في المجمع، مما يوفر بيئة عمل آمنة وصحية. كما سيواصل المركز تعهد النظام الميداني الحالي لرصد البنى التحتية عن بُعد وتوسيع نطاقه ليشمل أجهزة استشعار وأجهزة أخرى إضافية مثل أجهزة استشعار الغازات القابلة للاشتعال وأجهزة استشعار الغازات السامة وأجهزة استشعار جودة المياه،

(2) تشمل الفوائد الرئيسية لنموذج تقديم الخدمات للعملاء ما يلي: (أ) تعزيز ثقافة التوجه نحو مراعاة احتياجات العملاء من خلال تحسين المواءمة وإعادة تنظيم وحدات دعم العملاء والتنسيق بين مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة في تقديم الدعم للعملاء؛ (ب) التمييز الواضح بين الأدوار والمسؤوليات بين المركز والبعثات المستفيدة لتفادي ازدواجية الجهود؛ (ج) توحيد عمليات وأدوات إدارة الاستفسارات؛ (د) زيادة الشفافية والوضوح في إدارة المسائل المتعلقة بالعملاء وتتبعها؛ (هـ) تيسير إمكانية الوصول إلى فرق دعم العملاء من خلال منصة إدارة الاستفسارات والبريد الإلكتروني.

ودمج المصاعد في لوحة القيادة. ويوفر النظام آلية متقدمة لرصد ومراقبة وإدارة خزانات الوقود والمياه، وعدادات استهلاك الطاقة، ومعدات التدفئة والتهوية وتكييف الهواء في قاعدة الدعم. ويحسن النظام فهم المستخدمين، ويحول البيانات إلى معلومات ذات مغزى ويمكن الاستناد إليها في اتخاذ إجراءات، مما يسمح للأفرقة الفنية برصد العمليات الروتينية والتدخل عن بُعد عند إرسال تنبيهات بأخطاء غير متوقعة.

19 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي أيضا زيادة الوعي والتدريب على استخدام الحل البيئي آيندوولو (iEnduulu) للأجهزة المحمولة. ويقوم هذا الحل، الذي طوره فريق نظم المعلومات الجغرافية في قسم تقديم الحلول للعملاء في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا، بتسجيل المسائل البيئية والإبلاغ عنها وزيادة مستوى الوعي بين الموظفين. وللدرد من البصمة البيئية بقدر أكبر، سيبدأ المركز أيضا في تركيب واستخدام الإضاءة التي تعمل بالطاقة الشمسية لأغراض الأمن وإضاءة الدائق في جميع المباني في المركز. وسيواصل المركز أيضا الاستعاضة عن جميع مصابيح الإضاءة الفلورية والمصابيح المتوهجة بمصابيح موفرة للطاقة تعمل بالصمامات الثنائية الباعثة للضوء. وسيؤدي ذلك إلى تقليل استهلاك المركز للطاقة والتكاليف المرتبطة بها. ولمواصلة الحد من البصمة البيئية للمركز، سيواصل المركز الاستفادة من التكنولوجيا لدعم استخدام المواد الرقمية والأنشطة الافتراضية والتوقعات عبر الإنترنت وتجهيز المعاملات من خلال الوسائل الرقمية فقط.

السفر

20 - في مجال السفر، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي التحقق من جميع تذاكر الطيران قبل إصدار التذاكر مع شركة متخصصة في مراجعة الأسعار، مما يكفل الحصول على أدنى الأسعار المتاحة للسفر جوا والامتثال لسياسة السفر. وستساعد عمليات مراجعة الأسعار على زيادة امتثال شركات إدارة السفر إلى أقصى حد في اختيارها لأكثر مسارات الرحلات اقتصادا لفائدة البعثات المستفيدة. وبالإضافة إلى ذلك، سيتمكن المركز من الوصول إلى البيانات المتعلقة بشركات الطيران التي يكثر استخدامها والوجهات ومتوسط أسعار التذاكر التي ستقارن بالبيانات المستمدة من نظام أوموجا وشركات إدارة السفر. وستساعد البيانات المركز في تحسين تجهيز طلبات السفر المقبلة التي حُددت بشأنها الفروق.

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

21 - ستواصل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية استكشاف سبل إضافية لتحسين العمليات الأساسية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في البعثات الميدانية إلى المستوى الأمثل. وستوفر الدائرة، بالتنسيق مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حلولاً ذات مردود لتعزيز عمليات البعثات، ونشر تكنولوجيات جديدة ومبتكرة، وتحسين الوضع الأمني للبعثات. ويساعد السعي وراء المبادرات التكنولوجية البعثات المستفيدة في الحد من بصماتها البيئية ويوفر برامج تدريبية تدعم التأهب التقني. وستشمل هذه المبادرات التكنولوجية ما يلي: تعزيز القدرة على الاتصال الإلكتروني، وتنفيذ تجزئة الشبكات على الصعيد العالمي؛ وتقييمات أمن المعلومات؛ وتنفيذ منصة Unite Aware؛ وتوحيد الحل المتصل بالتوقع الإلكتروني للبعثات المستفيدة؛ ومبادرات أكاديمية الأمم المتحدة لعمليات السلام C4ISR⁽³⁾ بشأن تطوير

(3) القيادة والتحكم والاتصالات والحاسب والاستخبارات والمراقبة والاستطلاع.

قدرات الأفراد النظاميين والمساهمة في تحقيق هدف المساواة بين الجنسين؛ وتعزيز حلول الطباعة لتشمل إعداد التقارير ودمج بطاقات تحديد الهوية لتيسير الوصول إليها واستخدامها.

22 - وسيستفيد مركز الخدمات الإقليمي من مشروع نظام إلكتروني لاعتماد توقيعات الموظفين على الشيكات لدى المصارف وطباعتها وأطلقته خزانة الأمم المتحدة. وسيمكّن ذلك من طباعة الشيكات في مواقع المصارف أو في البعثات، مما سيلغي عملية التوقيع اليدوي على الشيكات ومذكرات التأكيد من المصارف. وسيؤدي ذلك إلى تقليل المخاطر وتعزيز أمان الشيكات والمدفوعات، فضلاً عن تسريع العملية وتبسيطها. وسيقوم المركز والبعثات المستفيدة بدعم تدريب الموظفين (أمناء الصناديق والموظفون المعتمدة توقيعاتهم لدى المصارف) وبالتواصل مع المصارف في مرحلة التنفيذ.

خدمات الاتصال والتمثيل

23 - سيضطلع مركز الخدمات الإقليمي بخدمات اتصال وتمثيل إضافية لفائدة المركز العمل في عنتيبي لدى حكومة أوغندا كخطوة أولى في نقل الخدمات التي تقدمها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في إطار استراتيجيتها المتصلة بالانتقال. ويقدم هذه الخدمات عدة موظفين تابعين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بما يعادل وظيفتين على أساس التفرغ لجميع الموظفين والمستأجرين في قاعدة الدعم في عنتيبي، بمن فيهم الموظفون التابعون للمركز ولبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام ومكتب خدمات الرقابة الداخلية وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة. وللإضطلاع بهذه المهام، ستُلغى وظيفة واحدة في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لاستيعاب إنشاء وظيفة واحدة في المركز على أساس عدم التأثير على التكلفة. ويُقترح أيضاً نشر وظيفة قائمة ضمن المركز لدعم هذه المهام بهدف تلبية الاحتياجات المتعلقة بعبء العمل المتوقع. وبالنسبة لفترات الميزانية اللاحقة، ستُستعرض الدروس المستفادة من هذه الخطوات الأولية وعبء العمل المترتب عليها، وستُقترح أي تعديلات مطلوبة. وسيواصل المركز التنسيق الوثيق مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية للإضطلاع بأي مهام إضافية على مراحل وبطريقة مخطط لها، إذا دعت الحاجة إلى ذلك، في سياق خطة البعثة الأوسع نطاقاً المتوخاة فيما يتعلق ببصمة قاعدة الدعم.

سلسلة الإمداد

24 - سيواصل مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي دعم تنفيذ استراتيجية إدارة الدعم العملياتي ورؤيتها لسلسلة إمداد تتسم بالإدارة الجيدة والمرونة. ويتعاون مركز الدعم الأمامي والنشر مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وكذلك مع الفريق العامل المعني بوحدة إدارة النقل والفريق العامل المعني بعقود شحن البضائع والتوعية وإدارة الفئات على الصعيد العالمي، لتحقيق الأهداف العامة المتعلقة بمهام شحن البضائع. وتماشياً مع المذكرة المفاهيمية المعتمدة، عُمّمت على جميع رؤساء ومديري دعم البعثات ورؤساء الشؤون الإدارية على نطاق الأمانة العامة للأمم المتحدة، في 15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022، مبادئ توجيهية منقحة صادرة عن الإدارة بشأن استخدام عقود خدمات شحن البضائع على الصعيد العالمي تحدد أدوار المركز في إدارة عقود شحن البضائع على الصعيد العالمي ورصد أداء المتعاقدين وتضفي الطابع الرسمي على تلك الأدوار.

25 - وبناء على طلب الجمعية العامة الوارد في الفقرة 59 من قرارها 274/76، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم معلومات عن اتجاه استخدام كل بعثة الخدمات التي يقدمها المركز، وتقديم معلومات مستكملة في التقارير المقبلة عن الخدمات المقدمة إلى بعثات حفظ السلام، فضلا عن معلومات مستكملة عن أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة والوفورات في التكاليف التي نتجت عن تقديم هذه الخدمات. وعملا بذلك الطلب، أنجز تحليل للاتجاهات بالنسبة لجميع البعثات المستفيدة والخدمات على أساس البيانات المتصلة بحجم المعاملات لفترات الأداء الأربع الممتدة من الفترة 2019/2018 إلى الفترة 2022/2021 (انظر المرفق الرابع). واختير هذا الإطار الزمني للتحليل من أجل أخذ تأثير جائحة كوفيد-19 في الحساب ومراعاة ظروف التشغيل قبل الجائحة وبعدها والخفض التدريجي لبعثة كبيرة من البعثات المستفيدة، وهي العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وإغلاق هذه البعثة وتصفيتها. وشهدت البعثات التي يتراوح حجم معاملاتها بين 10 000 و 20 000 معاملة اتجاها إيجابيا بمعدل نمو متوسط قدره 42 في المائة. وشهدت البعثات التي يقل حجم معاملاتها عن 10 000 معاملة اتجاها إيجابيا بمعدل نمو متوسط قدره 82 في المائة. وفي حين أن تأثير جائحة كوفيد-19 كان واضحا، أظهرت النتائج المتعلقة بآخر الأحجام (الفترة 2022/2021) عودة المعاملات إلى ما كان متوقعا من حيث المعايير ومعدلات النمو. وشهدت جميع البعثات المستفيدة النشطة اتجاها تصاعديا في الاستفادة من الخدمات التي يقدمها المركز. وبناء على طلب الجمعية العامة، يبين المركز أيضا بالتفصيل خدمات بعينها تقدم سنويا إلى البعثات المستفيدة (انظر الجدول 1). ويقدم المركز جميع الخدمات الإدارية لجميع الموظفين في البعثات الميدانية التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة في أفريقيا. وقد أظهر المركز قدرة على التكيف ومرونة في حافظة عروض الخدمات التي يقدمها، التي توسع نطاقها من خدمة واحدة (تجهيز منج التعليم) عند إنشاء المركز ليشمل الآن الخدمات الإدارية التي تغطي جميع الإجراءات الإدارية المتعلقة بجميع الموظفين في البعثات المستفيدة من خدماته. وسيواصل المركز تحليل أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة والوفورات في التكاليف التي نتجت عن الاستعانة بخدماته وسيقدم مزيدا من المعلومات المستكملة في مقترح ميزانيته للفترة 2025/2024.

26 - ومدير مركز الخدمات الإقليمي هو منسق أمن المنطقة المكلف لمنطقة عنيتيبي، وقد أنشأ آلية يقوم الموظفون بموجبها بالتسجيل الذاتي أسبوعيا عن طريق الإنترنت لتقديم معلومات مستكملة عن حالة سلامتهم وسلامة معاليهم. وفي حالة الطوارئ، يتصل الملاحظون بجميع من في عهدهم من الموظفين لتحديد حالة سلامتهم. وتتلقى إدارة شؤون السلامة والأمن تقارير من عمليات التسجيل الذاتية الأسبوعية والطارئة، وتحدد الإجراءات اللازمة التي يتعين اتخاذها في الحالات التي لا يتم فيها حصر الموظفين. وعلاوة على ذلك، يعمل منسق أمن المنطقة المكلف عن كثب مع مكتب المنسق المقيم/المسؤول المكلف بشأن أي مسائل أمنية معقدة تتعلق بموظفي المركز.

27 - ويكلف مركز الخدمة الإقليمي توافر معقمتا اليدين في مبانيه والامتثال لجميع بروتوكولات السلامة على النحو المحدد من قبل المنسق المقيم، وهو المسؤول المكلف. وخلال تفشي جائحة كوفيد-19، تم تركيب كاميرات حرارية وهي تُستخدم باستمرار للتحقق تلقائيا من درجة حرارة جميع الأفراد الذين يدخلون قاعدة الدعم في عنيتيبي. وأثبتت هذه الكاميرات أيضا فائدتها أثناء تفشي مرض فيروس الإيبولا. ويعمل المركز بشكل وثيق مع الوحدة الطبية التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية ومكتب المنسق المقيم لضمان نشر معلومات طبية دقيقة. ويستخدم المركز شاشات

رقمية على الهواتف وأكشاك معلومات موضوعة في نقاط مختلفة في قاعدة الدعم ويستعين ببرامج إذاعية لكفالة حصول الموظفين في الوقت المناسب على المعلومات المتعلقة بسلامتهم.

28 - ويعكس ملاك الموظفين المدنيين التكميلي المقترح انخفاضاً صافياً في الإجمال قدره ثلاث وظائف، ناجماً عن الإلغاء المقترح لأربع وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة استناداً إلى نموذج القابلية للتوسع أو التقلص وإنشاء وظيفة جديدة واحدة. وبالإضافة إلى ذلك، ونظراً للحاجة إلى إعادة توصيف ثلاث وظائف، يُقترح إلغاء ثلاث وظائف قائمة وإنشاء ثلاث وظائف جديدة. وتشمل الإجراءات المتعلقة بوظيفتين من هذه الوظائف الثلاث إعادة التوصيف المقترح لوظيفة واحدة من الفئة الفنية (ف-3) ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية داخل مركز الدعم الأمامي والنشر. وينطوي الإجراء المتعلق بالوظيفة الثالثة على إعادة التوصيف المقترح لوظيفة وطنية واحدة، كانت ستلغى لولا ذلك على أساس نموذج القابلية للتوسع أو التقلص، في سياق الخطوات الأولية التي اتخذها مركز الخدمات الإقليمي لتولي خدمات التمثيل من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وقد ألغت تلك البعثة وظيفة واحدة لنقلها إلى المركز، وهي كافية، إلى جانب هذه الوظيفة الإضافية المنشأة للفترة الأولية، للاضطلاع بعبء العمل المتعلق بتمثيل جميع كيانات الأمانة العامة الموجودة في عنيتي. وسيُستعرض عبء العمل خلال الفترة الأولية، وستُعرض عمليات نقل أخرى للموارد المتصلة بعملية انتقال بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، في عنيتي، في فترات الميزانية المقبلة، حسب الاقتضاء.

29 - ووفقاً لقرارات الجمعية العامة 286/70 و 286/72 و 274/76 المتعلقة بتحويل الوظائف الدولية إلى وظائف وطنية، يقترح مركز الخدمات الإقليمي تحويل وظيفة واحدة من الفئة الفنية (ف-2) إلى وظيفة وطنية في وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب لتصبح وظيفة وطنية من الفئة الفنية. وتستند عملية تحويل الوظائف الدولية إلى وظائف وطنية في المركز إلى استعراض داخلي لجميع الوظائف في المركز لضمان دعم نقل المعارف مع كفالة ضمان استمرارية تصريف الأعمال.

30 - ووفقاً لقرار الجمعية العامة 286/72، اتخذ مركز الخدمات الإقليمي جميع التدابير اللازمة للنظر في تعيين موظفي فئة الخدمات العامة من المركز بعقد مستمر عند استيفائهم شروط ذلك. وفي الفترة 2023/2024، سيواصل المركز توفير الآليات اللازمة للوفاء بمتطلبات العمليات والسياسات.

31 - وفي الفترة 2023/2024، من المتوقع أن يحقق مركز الخدمات الإقليمي بالكامل الأهداف المتصلة بملاك الموظفين. ومن المتوقع أن يؤدي تخفيض خمس وظائف في خطوط الخدمات وفقاً لنموذج القابلية للتوسع أو التقلص، إلى جانب الوظائف المتوقع شغلها في الفترة 2022/2023، إلى معدلات شغور قدرها 10,4 في المائة للموظفين الدوليين، و 10,5 في المائة للموظفين الفنيين الوطنيين، و 7,9 في المائة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة. وسيواصل المركز وضع استراتيجيات للتعويض عن ارتفاع معدل الدوران الناجم عن اختيار موظفيه للعمل في كيانات أخرى تابعة للأمم المتحدة وعن حالات التقاعد المتوقعة وغيرها من الحالات التي تؤدي إلى التناقص الطبيعي للموظفين.

هيكل الحوكمة

32 - يؤكد هيكل حوكمة مركز الخدمات الإقليمي على الحوكمة المباشرة والرقابة الاستراتيجية اللتين تقوم بهما قيادة إدارة الدعم العملياتي، ويسمح في الوقت نفسه لقيادة المركز بالقيام بالإدارة اليومية. وعلى المستوى الاستراتيجي لهيكل الحوكمة، توجد اللجنة التوجيهية للمركز ومكتب الدعم المشترك في الكويت

برئاسة الأمانة العامة المساعدة لعمليات الدعم، وممثلين 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 رئيساً مجلسي العملاء الكيانات المستفيدة من مركزي الخدمات. وتجتمع اللجنة بانتظام لتقييم التقدم المحرز في الأداء، وتقديم التوجيهات وتتخذ القرارات بشأن المسائل الرئيسية، وسبل المضي قدماً في المركز.

33 - ولضمان الحفاظ على المشاورات المنتظمة مع العملاء، يشكل مجلس عملاء مركز الخدمات الإقليمي، الذي يتألف من المديرين ورؤساء دعم البعثات في البعثات المستفيدة، آلية تتيح للعملاء تقديم التعقيبات، ومناقشة المسائل التشغيلية، وتبادل أفضل الممارسات، وبدء المشاريع ذات الاهتمام المشترك بالتنسيق مع المركز، ورفع المسائل المصادفة إلى اللجنة التوجيهية المشتركة. وللمجلس مسؤوليات واضحة ومتميزة عن مسؤوليات اللجنة. ويتيح ذلك الفصل الواضح بين مسائل التشغيل اليومي ومناقشات المجلس عن مهام الرقابة الإدارية التي تضطلع بها اللجنة.

34 - وعلى المستوى التشغيلي، يشمل هيكل الحوكمة أيضاً مجموعتي المستخدمين من رؤساء شؤون الموارد البشرية وكبار موظفي الميزانية. وتُعد اجتماعات شهرية أو مرة كل شهرين مع أصحاب المصلحة المهمين هؤلاء لحل الشواغل التشغيلية وتبادل الأفكار.

نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

35 - عملاً بتوصيات مجلس مراجعي الحسابات واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (وآخرها التوصيات الواردة في تقرير اللجنة الاستشارية [A/76/760/Add.6](#)) التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها [278/76](#)، طبق مركز الخدمات الإقليمي استخدام نموذج منقح للقابلية للتوسع أو التقلص في صياغة الميزانية في الفترة 2024/2023.

36 - ويركز نموذج القابلية للتوسع أو التقلص على العناصر المتعلقة بالمعاملات، ويأخذ في الحسبان تحليل مكافئ الدوام الكامل، استناداً إلى الوقت اللازم لتجهيز كل معاملة وحجم المعاملات المتوقع تنفيذها سنوياً، مع مراعاة العدد المأذون به للموظفين المتوقع وجودهم في البعثات المستفيدة في الفترة 2024/2023 ووضع النموذج باستخدام مبدأ الانطلاق من الصفر في تحديد الملاك الوظيفي، ولا يزال قابلاً للتوسع أو التقلص بالكامل. ويركز النموذج على العنصر الأساسي لتقديم الخدمات المتعلقة بالمعاملات والخدمات المباشرة في خطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي، وهو العنصر الذي يقدم خدمات دينامية إلى البعثات المستفيدة من خدمات المركز في مجالات الخدمات الإدارية المتمثلة في الموارد البشرية والشؤون المالية وخدمات العملاء والسفر، باستثناء مكاتب الرؤساء والمكاتب غير المعنية بالمعاملات. وتشمل خدمات المعاملات المدرجة في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الإلحاق بالخدمة وانتهائها، واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، والأفراد النظاميين، والسفر، والمطالبات، وخدمات منح التعليم، وخدمات أمين الصندوق، وخدمات الحسابات المستحقة الدفع، وإجراءات الرقابة الداخلية، والحسابات، وخدمات العملاء.

37 - وبالنسبة للفترة 2024/2023، تم تنقيح النموذج ليشمل قسم خدمات العملاء، نظراً لاكتمال بدء تطبيق نموذج خدمات العملاء في جميع البعثات وتوافر البيانات. وبدأ مركز الخدمات الإقليمي يطبق نموذجاً لتقديم الخدمات إلى العملاء على خدماته المقدمة إلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال

وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال في الفترة 2018/2019، وإلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي في الفترة 2019/2020، وإلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان في أيلول/سبتمبر 2021، في حين تأثر تطبيق النموذج على الخدمات المقدمة إلى كيانات مستفيدة أخرى بجائحة كوفيد-19. وفيما يتعلق بالبعثات السياسية الخاصة، عُقدت في آب/أغسطس 2021 وحزيران/يونيه 2022 حلقتا عمل افتراضيتان بشأن نموذج تقديم الخدمات إلى العملاء قبل بدء تطبيقه. وتم الانتهاء من بدء تطبيق النموذج في جميع الكيانات المستفيدة المتبقية في تموز/يوليه 2022. وبالنظر إلى أن نموذج تقديم خدمات العملاء قد طُبّق بالكامل على جميع الكيانات المستفيدة، فإن قسم خدمات العملاء مدرج بالتالي في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الخاص بمقترح ميزانية الفترة 2023/2024.

38 - ولا يدخل في نطاق نموذج القابلية للتوسع أو التقلص عنصرُ التوجيه التنفيذي والإدارة، ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، ومركز الدعم الأمامي والنشر، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، نظرا لأن النموذج وُضِع من أجل توقع عدد موظفي مركز الخدمات الإقليمي المشاركين في خدمات المعاملات القابلة للتوسع أو التقلص باستخدام البيانات المتعلقة بحجم المعاملات.

39 - وتختلف طبيعة الخدمات التي يقدمها مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية عن طبيعة أنشطة خطوط الخدمات الوظيفية الخاصة بإدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية. ولذلك، سيكون نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الذي يجمع بين المجالات الأربعة غير عملي. وقد أظهرت الجهود التي بُذلت لنمذجة سيناريو يدمج مركز الدعم الأمامي والنشر ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية أن قابلية هذين القسمين المختلفين للتوسع أو التقلص يمكن أن تتحقق على نحو أفضل عن طريق نموذج يرتبط بأنشطة أخرى مشابهة في مجال إدارة سلسلة الإمداد أو خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

منهجية القابلية للتوسع أو التقلص

40 - ما زال مركز الخدمات الإقليمي يتّبع في تحديد احتياجاته من الموظفين نهج تطبيق نموذج رياضي مصمم استنادا إلى مفهوم الانطلاق من الصفر في تحديد الملاك الوظيفي فيما يتعلق بالاحتياجات القابلة للتوسع أو التقلص في مجالي إدارة الشؤون المالية وشؤون الموظفين التي تزيد أو تنقص حسب احتياجات البعثات المستفيدة.

41 - وبُغية تجسيد الاحتياجات اللازمة للفترة 2023/2024 على نحو ملائم، يستخدم نموذجُ القابلية للتوسع أو التقلص التغيرات في مستويات الملاك الوظيفي المتوقعة للكيانات المستفيدة من أجل استخلاص مضاعف. واستخلاص المضاعف يأخذ في الحسبان التغيرات في مستويات الملاك الوظيفي للكيانات المستفيدة حسب فئة الموظفين بين الفترتين 2021/2022 و 2022/2023 ويستخدم هذا المضاعف بعد ذلك لتحديد الحجم المتوقع للمعاملات للفترة 2023/2024 وترد المضاعفات في الجدول 2.

الجدول 2

المُضاعِفَات المستخدمة في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

رمز	بيان المضاعف	النسبة المئوية للتغير المضاعف	(2024/2023) (2024/2023-2022/2021)
ألف	جميع الموظفين	(0,2)	0,998
باء	الموظفون الدوليون فقط	0,0	1,000
جيم	الموظفون الوطنيون فقط	(2,2)	0,978
دال	الأفراد النظاميون فقط	1,8	1,018
هـاء	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات	(5,3)	0,947
واو	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات، بما فيها البعثات المصفاة	0,0	1,000
زاي	عدد بعثات حفظ السلام المستفيدة من الخدمات	0,0	1,000
X	لم يُستخدم أي مضاعف للحجم	-	1,000

42 - ويحرص مركز الخدمات الإقليمي على أن يمثل نموذج القابلية للتوسع أو التقلص عبء العمل الملحق على عاتق الموظفين في دعم العملاء، مستفيداً في الوقت نفسه بصورة متزايدة من بيانات عبء العمل المتاحة الخاصة بالمعاملات مع نضج النموذج على مدى السنوات القليلة الماضية. وإذ يدرك المركز أن البيانات ستكون دائماً ناقصة، وأن أي بيانات سابقة لا تعكس وحدها دائماً عبء العمل في المستقبل، فقد أخذ يسعى إلى التخلص من الاختلالات السنوية باستخدام متوسطات مرجحة من السنوات الثلاث الماضية. واستخدام نهج المتوسط المرجح (20 في المائة من بيانات حجم المعاملات للفترة 2020/2019، و 30 في المائة للفترة 2021/2020، و 50 في المائة للفترة 2022/2021) سيعالج مسألة بيانات المعاملات المتطرفة بسبب الطفرات المسجلة في سنوات معينة وأثر جائحة كوفيد-19. واستُحدث نهج المتوسط المرجح لأول مرة في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الخاص بمقترح ميزانية الفترة 2023/2022 للمركز. وقبل فترة الميزانية تلك، استُخدمت أحجام المعاملات السابقة الفعلية في فترة الميزانية الأخيرة مع بيانات كاملة عن سنة مالية كخط أساس للتوقعات في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص. واستُحدث نهج المتوسط المرجح للتخفيف من حدة التأثير السلبي للانخفاض غير الطبيعي في حجم المعاملات بسبب جائحة كوفيد-19، بالنظر إلى أن استخدام أحجام معاملات السنة الماضية التي تأثرت بشدة من جراء الجائحة من شأنه أن يقوض دقة النموذج. وبالنسبة لميزانية الفترة 2024/2023، قام المركز بتغيير معاملات الترجيح لمواصلة تحسين النموذج. وانتقل معامل الترجيح الأكبر إلى معاملات الفترة 2022/2021، نظراً لانخفاض تأثير التقلبات الناجمة عن جائحة كوفيد-19 في ذلك العام. وبالإضافة إلى أثر الجائحة، عالجت عملية الترجيح أيضاً مسألة بيانات المعاملات المتطرفة الأخرى بسبب الطفرات المسجلة في سنوات مختلفة. وبالنسبة لسنوات الأداء المقبلة، سيواصل المركز صقل معاملات الترجيح أو تخصيص معاملات ترجيح متساوية لجميع سنوات المعاملات. وسيستمر تقديم مبررات لاستخدام أي قيم مرجحة في مقترحات الميزانية المقبلة.

افتراضات نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

- 43 - من أجل حساب مكافئ الدوام الكامل اللازم لكل خدمة، يُحدّد الحجم السنوي الكلي للمعاملات نسبة إلى متوسط الوقت الذي يستغرقه تجهيز كل معاملة. ثم قُسم الوقت الكلي على عدد أيام الإنتاجية في السنة وعدد ساعات الإنتاجية في اليوم الواحد.
- 44 - **أيام الإنتاجية في السنة:** تم حساب ما مجموعه 203 أيام إنتاجية في السنة على أساس ما يلي:
- 52 أسبوعاً × 5 أيام عمل = 260 يوم عمل
 - 10 أيام عطلة في الأمم المتحدة
 - 30 يوم إجازة سنوية
 - 5 أيام للتطوير المهني، على النحو المنصوص عليه في نشرة الأمين العام ST/SGB/2009/9
 - 5 أيام لمتطلبات التدريب على مختلف أدوار نظام أوموجا وخاصياته الوظيفية لضمان فعالية عملية التدقيق، بما في ذلك التوجيه (المتطلبات الخاصة بالمستفيدين من التوجيه وبالموجهين)، والتدريب على الحصول على أدوار في نظام أوموجا، والوقت اللازم لاكتساب المعرفة بسياسات أو منصات ونظم تجهيز جديدة أو معدلة
 - 7 أيام إجازة مرضية بدون شهادة طبية
 - المجموع: 203 أيام إنتاجية في السنة
- 45 - **ساعات الإنتاجية في اليوم:** ساعات عمل مركز الخدمات الإقليمي هي من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 5:30 مساءً، ومن المتوقع أن يأخذ الموظفون استراحة غداء لمدة ساعة واحدة، مما يجعل يوم العمل الفعلي يتألف من 8 ساعات. ووضّع في الحسبان الوقت اللازم للاجتماعات وإدارة شؤون الموظفين، والتعاون الفعال فيما بين الأفرقة. لذلك، أخذ في الاعتبار وقت الإنتاج الفعلي المكرس لتجهيز المعاملات ومدته 7 ساعات يومياً.

الجدول 3

نتائج نموذج القابلية للتوسع أو التقلص

موجز الاحتياجات من الموظفين			
2024/2023		2023/2022	
الوظائف المتوقعة		الوظائف المأنون بها	
الفرق		خط الخدمات	
-	15	15	الإحلاق بالخدمة وانتهاءها
-	28	28	استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم
-	3	3	المستوى 2 (ب)
(1)	26	27	استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
1	24	23	الأفراد النظاميون
-	25	25	السفر

موجز الاحتياجات من الموظفين			
2024/2023		2023/2022	
خط الخدمات	الوظائف المأنون بها	الوظائف المتوقعة	الفرق
المطالبات	7	7	-
مَنح التعليم	17	17	-
أمين الصندوق	22	22	-
البائعون	34	34	-
إجراءات الرقابة الداخلية	16	16	-
المحاسبة والإبلاغ المالي	30	30	-
خدمات العملاء	27	22	(5)
المجموع	274	269	(5)

46 - ويقابل إدراج البيانات المتعلقة بقسم خدمات العملاء، فضلا عن الانخفاض الطفيف المتوقع في عدد العملاء من الموظفين الوطنيين، زيادة طفيفة في عدد الأفراد النظاميين في الفترة 2024/2023 وسيؤدي إلى انخفاض عام قدره خمس وظائف للفترة 2024/2023 ويقدم المركز إلى عملائه، عن طريق مكتب خدمات نظام أوموجا (المستوى 2 (ب))، دعما يوميا قابلا للتوسع أو التقلص، في إطار وحدة فرعية في وحدة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء في إطار مكتب نائبة المدير، وذلك: (أ) لتيسير استقلالية مهام رصد معاملات الموارد البشرية وضمان جودتها في مختلف مجالات الأعمال، بما في ذلك الإلحاق بالخدمة وانتهاءها، واستحقاقات الموظفين الدوليين والوطنيين وكشوف مرتباتهم، وتجهيز مَنح التعليم والمطالبات؛ (ب) للاستفادة من أوجه التآزر في المهام الحالية لدعم النظم والإبلاغ عنها ورصدها.

الجدول 4

البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

فترة الميزانية				2024/2023		2023/2022		2022/2021	
البعثة	فئة الموظفين	(1)	(2)	(3)	النسبة المئوية للتغير	العدد المأنون به		العدد المتوقع	
						من الأفراد		من الأفراد	
بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد	الموظفون الدوليون	694	730	730	5,2				
لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى	الموظفون الوطنيون	604	615	615	1,8				
	الأفراد النظاميون	1 188	1 288	1 288	8,4				
المجموع		2 486	2 633	2 633	5,9				
بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار	الموظفون الدوليون	697	687	687	(1,4)				
في جمهورية الكونغو الديمقراطية	الموظفون الوطنيون	1 653	1 597	1 597	(3,4)				
	الأفراد النظاميون	1 341	1 341	1 341	-				
المجموع		3 691	3 625	3 625	(1,8)				

فترة الميزانية					
2024/2023		2023/2022	2022/2021		
العدد المتوقع		العدد المأنون به	العدد المأنون به		
النسبة المئوية للتغير		من الأفراد	من الأفراد		
1/(1-3)=(4)	(3)	(2)	(1)	فئة الموظفين	البعثة
(100,0)	-	-	130	الموظفون الدوليون	العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور ⁽¹⁾
(100,0)	-	-	155	الموظفون الوطنيون	
-	-	-	-	الأفراد النظاميون	
(100,0)	-	-	285	المجموع	
5,2	183	183	174	الموظفون الدوليون	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
3,3	93	93	90	الموظفون الوطنيون	
(10,8)	398	398	446	الأفراد النظاميون	
(5,1)	674	674	710	المجموع	
1,8	916	916	900	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
0,3	1 445	1 445	1 441	الموظفون الوطنيون	
-	1 494	1 494	1 494	الأفراد النظاميون	
0,5	3 855	3 855	3 835	المجموع	
-	366	366	366	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
-	189	189	189	الموظفون الوطنيون	
-	16	16	16	الأفراد النظاميون	
-	571	571	571	المجموع	
-	827	827	827	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي
0,8	910	910	903	الموظفون الوطنيون	
-	890	890	890	الأفراد النظاميون	
0,3	2 627	2 627	2 620	المجموع	
2,4	84	84	82	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
-	163	163	163	الموظفون الوطنيون	
-	240	240	240	الأفراد النظاميون	
0,4	487	487	485	المجموع	
1,1	189	189	187	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
(4,4)	131	131	137	الموظفون الوطنيون	
-	37	37	37	الأفراد النظاميون	
(1,1)	357	357	361	المجموع	
26,2	178	178	141	الموظفون الدوليون	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان
41,9	166	166	117	الموظفون الوطنيون	
233,3	70	70	21	الأفراد النظاميون	
48,4	414	414	279	المجموع	

فترة الميزانية					
2024/2023		2023/2022	2022/2021		
العدد المتوقع		العدد المأنون به	العدد المأنون به		
النسبة المئوية للتغير		من الأفراد	من الأفراد		
1/(1-3)=(4)		(3)	(2)	(1)	فئة الموظفين
15,8		22	22	19	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
-		8	8	8	الموظفون الدوليون
-		-	-	-	الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
11,1		30	30	27	المجموع
-		33	33	33	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
6,7		16	16	15	الموظفون الدوليون
-		-	-	-	الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
2,1		49	49	48	المجموع
-		39	39	39	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
-		17	17	17	الموظفون الدوليون
-		-	-	-	الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
-		56	56	56	المجموع
-		5	5	5	مكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
-		4	4	4	الموظفون الدوليون
-		-	-	-	الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
-		9	9	9	المجموع
31,9		277	277	210	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
36,7		134	134	98	الموظفون الدوليون
-		7	7	7	الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
32,7		418	418	315	المجموع
-		44	44	44	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
-		31	31	31	الموظفون الدوليون
-		2	2	2	الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
-		77	77	77	المجموع
-		9	9	9	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
-		2	2	2	الموظفون الدوليون
-		-	-	-	الموظفون الوطنيون
-		1	1	1	الأفراد النظاميون
-		12	12	12	المجموع
-		2	2	2	فريق الخبراء المعني بالصومال
-		4	4	4	الموظفون الدوليون
-		-	-	-	الموظفون الوطنيون

فترة الميزانية					
2024/2023		2023/2022	2022/2021		
العدد المأنون به		العدد المأنون به	العدد المأنون به		
من الأفراد		من الأفراد	من الأفراد		
النسبة المئوية للتغير					
1/(1-3)=(4)		(3)	(2)	(1)	فئة الموظفين
					البيعة
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
-		6	6	6	المجموع
(3,6)	132	133	137		مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي
(6,1)	263	265	280		الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
(5,3)		395	398	417	المجموع
(34,1)	56	56	85		موظفو المساعدة المؤقتة العامة في البعثات (ب)
(12,3)	57	57	65		الموظفون الوطنيون
-		-	-	-	الأفراد النظاميون
(24,7)		113	113	150	المجموع
(0,0)	4 779	4 780	4 781		جميع البعثات
(2,2)	5 845	5 847	5 976		الموظفون الوطنيون
1,8	5 784	5 784	5 683		الأفراد النظاميون
(0,2)		16 408	16 411	16 440	المجموع

(أ) ملاحظة: تمت تصفية العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور في الفترة 2022/2021، مع استمرار الحاجة إلى اضطلاع المركز بأنشطة متبقية هامة.

(ب) أدرجت وظائف المساعدة المؤقتة العامة في البعثات انطلاقاً من توقعات نموذج القابلية للتوسع أو التقلص للفترة 2023/2022.

فروق الاحتياجات من الموارد المالية

47 - تغطي الميزانية المقترحة تكاليف 402 من الموظفين المدنيين، من بينهم 132 موظفا دوليا، و 263 موظفا وطنيا، و 7 من متطوعي الأمم المتحدة، مما يعكس إلغاء وظيفتين دوليتين و 5 وظائف وطنية، وإنشاء وظيفتين دوليتين ووظيفتين وطنيتين، فضلا عن تحويل وظيفة دولية واحدة إلى وظيفة وطنية، مما يؤدي إلى انخفاض صاف قدره وظيفة دولية واحدة ووظيفتان وطنيتان.

48 - وتصل تقديرات الاحتياجات من الموارد للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي وتشغيله في الفترة المالية 2024/2023 إلى مبلغ قدره 43 754 200 دولار، ويمثل ذلك زيادة قدرها 632 000 دولار، أو بنسبة 1,5 في المائة، مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة 2023/2022 التي تبلغ 43 122 200 دولار. وتعكس تقديرات الفترة 2024/2023 انخفاضا طفيفا في تكاليف الموظفين التي بلغت 36 274 000 دولار، مما يشير إلى انخفاض قدره 67 100 دولار، أو 0,2 في المائة، مقارنة بالموارد المعتمدة للفترة 2023/2022 البالغة 36 341 100 دولار، ويرجع ذلك أساسا إلى ما يلي: (أ) الزيادة المتوقعة في معدلات الشواغر من 8,0 في المائة في الفترة 2023/2022 إلى 10,4 في المائة في الفترة 2024/2023 لفئة الموظفين الدوليين، ومن 8,0 في المائة إلى 10,5 في المائة لفئة الموظفين الفنيين الوطنيين؛ (ب) انخفاض

تكاليف الموظفين العامة من 92,4 في المائة إلى 82,1 في المائة للموظفين الدوليين من فترة الميزانية 2023/2022 إلى فترة الميزانية 2024/2023، استنادا إلى الاتجاهات السابقة؛ (ج) التغير في سعر صرف الشلن الأوغندي مقابل دولار الولايات المتحدة من 3 560,00 إلى 3 735,23 (4,9 في المائة) مما يؤثر على الاحتياجات من الموظفين الوطنيين. وتقابل انخفاض الاحتياجات من الموظفين المدنيين جزئيا زيادة في معدلات مرتبات الموظفين الفنيين الوطنيين بنسبة 24,0 في المائة والموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة بنسبة 15,1 في المائة، وتأخر تطبيق معدل الشواغر العادي للوظائف المعاد ندها للفترة 2023/2022 المدرجة في الميزانية بمعدل شواغر قدره 50 في المائة.

49 - وتبلغ الاحتياجات الإجمالية من الموارد لتغطية التكاليف التشغيلية 7 480 200 دولار، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 10,3 في المائة مقارنة بالموارد المعتمدة التي تبلغ 6 781 100 دولار في الفترة 2023/2022 ويُعزى ذلك أساسا إلى زيادة الاحتياجات تحت بند الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التي ارتفعت بمقدار 725 800 دولار، ويرجع ذلك أساسا إلى تخصيص اعتمادات لإعادة توفير خدمات مخصصة للاتصال بالإنترنت كانت قد توقفت خلال فترة جائحة كوفيد-19 بسبب الانخفاض الكبير في عدد مستخدمي الإنترنت في مركز الخدمات الإقليمي نتيجة ترتيبات العمل عن بُعد، وتخصيص اعتمادات للانتقال إلى الحوسبة السحابية لتوفير نسخة احتياطية لتخزين البيانات والحفاظ على سلامتها في المركز. ويقابل هذه الزيادة في الاحتياجات جزئيا انخفاض الاحتياجات بمقدار 340 500 دولار فيما يتعلق بخدمات الصيانة تحت بند المرافق والبنى التحتية بسبب انخفاض الاحتياجات استنادا إلى معدلات الاستخدام السابقة.

جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

50 - سيحافظ مركز الخدمات الإقليمي على علاقته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، كجهة مستضافة في قاعدة الدعم في عنيتيبي. وسيواصل تلقي الدعم من تلك البعثة فيما يتصل بتنسيق سلسلة الإمداد، واللوجستيات، وتحركات البضائع والتصرف المادي فيها. وفي الفترة 2024/2023، سيتولى المركز مهام الاتصال مع حكومة أوغندا. وهذه الخدمة، التي كانت تضطلع بها بعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ستدخل بعد ذلك في نطاق مسؤوليات المركز وستشمل جميع موظفي الأمانة العامة في القاعدة.

51 - وسيواصل مركز الدعم الأمامي والنشر العمل بالتعاون الوثيق مع الكيانات الإقليمية لتعهد المخزونات من السلع التي يكثر استخدامها ولتعزيز موثوقية تسليم السلع والخدمات وحسن توقيتها. وتحقيقا لهذه الغاية، سينسق مركز الدعم الأمامي والنشر مع وحدة مخزون النشر الاستراتيجي في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات لنقل الأصناف السريعة الحركة اللازمة لدعم الاحتياجات اليومية للبعثات في المنطقة بهدف تجهيزها مسبقا في عنيتيبي. وهذه الأصناف، التي ستجهز مسبقا في مخزون النشر الإقليمي على مرحلتين، تشمل أصنافا هندسية مثل وحدات الاغتسال، وجدران الفصل الدفاعية، والوحدات الجاهزة، والأصناف المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مثل الصواري المحمولة وصواري الأبراج، وأصناف الإمدادات مثل التجهيزات الزرقاء للأمم المتحدة، ومخاريط السلامة في المطارات، والعصي المضيفة، والبزات المضادة للرصاص، وأكياس الجثث، وحفائب النقل. وسيقوم مركز الدعم الأمامي والنشر، بالتنسيق مع قاعدة اللوجستيات، برصد الأداء وتعديل قائمة الأصناف والكميات، حسب الاقتضاء، في مراحل لاحقة. وفي إطار المرحلة الأولى، تم استلام أول شحنة لحلول النشر الإقليمية لوحدات الاغتسال في عنيتيبي في أيلول/سبتمبر 2022.

دال - الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والبعثات المتكاملة

52 - في الفترة 2023/2024، سيواصل مدير مركز الخدمات الإقليمي، بصفته منسق أمن منطقة عنيتيبي، عقد الاجتماعات الشهرية بشأن إدارة أمن المنطقة، التي تضم ممثلين عن دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، لمناقشة المسائل المتعلقة بسلامة الموظفين وأمنهم في قاعدة الدعم في عنيتيبي. وبالإضافة إلى ذلك، تشارك إدارة المركز أيضا بنشاط في اجتماعات أفرقة الأمم المتحدة القطرية بشأن المسائل ذات الاهتمام المشترك مثل بدلات الأمن الخاصة بكل بلد، والمشاركة في الدراسة الاستقصائية للجنة الخدمة المدنية الدولية ونتائجها، والرفاه وواجب العناية، والاستجابات الوطنية واستجابات الأمم المتحدة للحالات الوبائية في أوغندا، والمشاركة في عمليات الرصد والإبلاغ المتعلقة باستراتيجية تسيير الأعمال 2,0.

53 - وسيظل المركز يشارك في اللجنة المعنية برفاه الموظفين التابعة لقاعدة الدعم في عنيتيبي وفي مجموعة معنية بالرفاه تضم برنامج الأمم المتحدة للرعاية⁽⁴⁾، وعيادة قاعدة الدعم في عنيتيبي، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وفريق الأمم المتحدة للاتصالات وبرامج أخرى، وذلك بالتعاون مع بعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، من أجل تعزيز صحة ورفاه الموظفين.

هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج

54 - سيساهم مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، في تقديم خدمات تتسم بالكفاءة وحسن التوقيت إلى البعثات المستفيدة من خلال تنفيذ النواتج الرئيسية ذات الصلة على النحو المبين في الأطر الواردة أدناه. وسيفرضي هذا الإنجاز المتوقع إلى تحقيق الهدف الذي يتوخاه المركز، وتبين مؤشرات الإنجاز إحراز بعض التقدم في تحقيق هذا الإنجاز خلال فترة الميزانية. وفيما يتعلق بعدد الموظفين المدنيين، نُسبَت الموارد البشرية على أساس فرادى المجالات الوظيفية، مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة 2023/2022 إلى جانب تقديم مبررات في إطار كل من المجالات.

التوجيه التنفيذي والإدارة

55 - يقدم مكتب مدير المركز ونائبة المدير الإرشادات بشأن عمليات المركز والتوجيهات لها عموما. ويشارك المكتبان في جميع الأنشطة الإدارية والأنشطة غير المتعلقة بالمعاملات، مثل التخطيط الاستراتيجي والموارد البشرية والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي؛ وتعهد اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة وتقديم تقارير شهرية عن مؤشرات الأداء الأساسية؛ وإجراء أنشطة تخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ والقيام بأنشطة في مجالي إعادة التصميم وتحسين العمليات بغية تحسين الأداء في مجال تقديم الخدمات؛ ودعم البدء بتنفيذ التغييرات المدخلة على منصة نظام أوموجا؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ وتعهد اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة حُسن

ملاحظة: استُخدمت المختصرات التالية في الجداول: أ ع م، أمين عام مساعد؛ خ م، الخدمة الميدانية؛ خ ع و، فئة الخدمات العامة الوطنية؛ م و-ألف، موظف في وطني من الرتبة ألف؛ م ف و، موظف في وطني؛ م أ م، متطوعو الأمم المتحدة؛ و أ ع، وكيل أمين عام.

(4) برنامج مكان العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن فيروس العوز المناعي البشري.

تنسيق و/أو تنفيذ المسائل المتصلة بالاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة، تمشيا مع قرارات الجمعية العامة ومع التوجيه الصادر عن إدارة الدعم العملياتي.

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

- 1-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الدولية المأذون بها الشاغرة (2022/2021: 12,4 في المائة؛ 2023/2022: 8 في المائة؛ 2024/2023: 10,5 في المائة)
- 2-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للإناث من مجموع الموظفين المدنيين (2022/2021: 54 في المائة؛ 2023/2022: 50 في المائة؛ 2024/2023: 50 في المائة)
- 3-1-1 متوسط عدد الأيام التقويمية التي يستغرقها استخدام الموظف لشغل وظيفة محددة، منذ الإعلان عن الوظيفة الشاغرة وحتى اختيار المرشح، في الرتب من ف-3 إلى مد-1، ومن خ-3 إلى خ-7 (2022/2021: 107 أيام؛ 2023/2022: > 120 يوما؛ 2024/2023: > 120 يوما)
- 4-1-1 درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات لإدارة الدعم العملياتي، استنادا إلى 20 مؤشرا أساسيا للأداء (2022/2021: ≤ 587؛ 2023/2022: ≤ 800؛ 2024/2023: ≤ 800)
- 5-1-1 النسبة المئوية لطلبات تنظيم المناسبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويُرد عليها في غضون 24 ساعة (2022/2021: 92 في المائة؛ 2023/2022: ≤ 95 في المائة؛ 2024/2023: ≤ 95 في المائة)
- 6-1-1 عدد ملفات العمل الخاصة بالموظفين التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (2022/2021: 17 327؛ 2023/2022: 16 277؛ 2024/2023: 17 600)
- 7-1-1 الانحراف عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة وتوقيت عملية الشراء (2022/2021: 44 في المائة؛ 2023/2022: ≥ 10 في المائة؛ 2024/2023: ≥ 10 في المائة)
- 8-1-1 النسبة المئوية لطلبات خدمات الاتصال التي تم البت فيها خلال 10 أيام عمل (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 100 في المائة)

النواتج

تحسين الخدمات

- تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى 17 كيانا مستفيدا (7 عمليات حفظ سلام، و 9 بعثات سياسية خاصة، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، والدعم في مرحلة ما بعد التصفية لثلاث بعثات) وإلى مركز الخدمات الإقليمي
- تعهد 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
- توفير دعم مكتب الخدمات التشغيلية من المستوى 2 (ب) في نظام أوموجا. وتُقدّم الخدمات إلى ممارسي الموارد البشرية داخل مركز الخدمات الإقليمي وكدعم تقني في مجال الموارد البشرية إلى الكيانات المستفيدة، على حد سواء
- تنفيذ نظام جديد لإدارة الاستفسارات سيتم تعميمه على جميع الكيانات المستفيدة

الخدمات المتعلقة بمراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

- تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر إتمام تنفيذها بحلول نهاية السنة (31 كانون الأول/ديسمبر 2023) وأي توصيات لم تُنفذ بعد من توصيات مجلس مراجعي الحسابات المقدمة عن سنوات مالية سابقة، بصيغتها التي وافقت عليها الإدارة
- تنفيذ إطار الإدارة المركزية للمخاطر، بما في ذلك سجل للمخاطر يتضمن خططا مفصلة لمعالجة المخاطر والتصدي لها، نظرا إلى مخاطر الغش والفساد

خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ

- توفير خدمات الميزانية والشؤون المالية والمحاسبة لميزانية قدرها 43 754 200 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

خدمات الموظفين المدنيين

- توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 402 من الموظفين المدنيين المأذون بهم (132 موظفا دوليا، و 263 موظفا وطنيا، و 7 من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم من أجل تجهيز المطالبات والاستحقاقات والمزايا، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، بما يتمشى مع السلطة المفوضة
- توفير دورات تدريبية داخل البعثة لما عدده 165 موظفا مدنيا، وتقديم الدعم للتدريب خارج البعثة لما عدده 10 موظفين مدنيين
- تقديم الدعم في تجهيز 56 طلبا من طلبات السفر داخل منطقة البعثة و 30 طلبا من طلبات السفر خارج منطقة البعثة لأغراض لا تتعلق بالتدريب و 11 طلبا من طلبات السفر لأغراض التدريب للموظفين المدنيين
- تنسيق تدريب 4 056 مشاركا في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة

المرافق والبنى التحتية

- تقديم خدمات الصيانة والتصليح لمركز الخدمات الإقليمي في عننتيبي

- توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع المركز الذي تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لصالح قاعدة الدعم في عنيتبي

خدمات تكنولوجيا المعلومات والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية

- توفير ودعم 438 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد، و 20 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المتنقلة للمركبات، و 3 من أجهزة الاتصال اللاسلكي الثابتة
- توفير ودعم 544 جهازا حاسوبيا و 63 طابعة لقوام متوسطه 449 مستخدما نهائيا من الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين، بما يشمل 106 أجهزة حاسوبية و 6 طابعات لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات، إضافة إلى خدمات مشتركة أخرى

الخدمات الطبية

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

خدمات التمثيل

- دعم وتجهيز 500 خدمة من الخدمات التمثيلية، بما في ذلك تصاريح العمل، وتصاريح المعالين، وبطاقات الهوية الدبلوماسية، وشهادات السوق الحرة، وتصاريح الحركات اللوجستية

العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

56 - يقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لجميع فئات الموظفين الثلاث، وهي الموظفون الدوليون؛ والموظفون الوطنيون؛ والأفراد النظاميون. ويتولى مدير لتقديم الخدمات إدارة هذا القسم الذي يتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهاءها؛ واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم؛ واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم؛ واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها

الإنجاز المتوقع

مؤشرات الإنجاز

- 1-2 تقديم خدمات متعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها تتسم بالفعالية والكفاءة إلى البعثات المستفيدة
- 1-2-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز 90 في المائة مما يرد إلى المركز من حالات الإلحاق بالخدمة في حدود 70 يوما تقويميا والانتهاؤ من تجهيز 100 في المائة منها في غضون 120 يوما تقويميا (2022/2021: 75 في المائة/96 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة)
- 1-2-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منحة الاستقرار والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2022/2021: 89 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة؛ 2024/2023: 98 في المائة)

2-1-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز منحة الانتقال والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام (2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة؛ 2024/2023: 98 في المائة)

2-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز حالات انتهاء الخدمة في حدود 10 أيام عمل من آخر يوم عمل للموظف (2022/2021: 87 في المائة في غضون 30 يوم عمل؛ 2023/2022: 98 في المائة في حدود 30 يوم عمل؛ 2024/2023: 98 في المائة)

2-1-5 الحفاظ على الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز 98 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيين الأولي والنشر وإعادة النذب والترقية للطلبات الواردة بحلول اليوم الثامن من كل شهر للموظفين الدوليين والمدرجة في كشوف مرتبات الشهر نفسه و 100 في المائة من الطلبات المتبقية لإدراجها في كشوف مرتبات الشهر التالي (2022/2021: 73 في المائة/لا تنطبق؛ 2023/2022: 98 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة/100 في المائة)

2-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية في حدود 5 أيام تقويمية (2022/2021: 87 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة)

2-1-7 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإعداد تقارير المصروفات الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية في حدود 5 أيام عمل (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة (10 أيام)؛ 2024/2023: 90 في المائة)

النواتج

• تجهيز 786 حالة متوقعة لإجراءات الإلحاق بالخدمة للموظفين الدوليين (100 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 140 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 30 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 125 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 60 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 140 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 15 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 40 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 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 50 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 35 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 20 لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 1 008 مَنَح استقرار للموظفين الدوليين (140 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 200 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 30 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 120 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 70 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 150 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 15 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 45 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 75 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 15 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 75 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 40 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 1 498 منحة انتقال متوقعة للموظفين الدوليين (205 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 260 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 50 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 190 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 115 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 260 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 20 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 65 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 17 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 105 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 25 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 115 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 50 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 381 حالة انتهاء خدمة للموظفين الدوليين (70 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 95 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 12 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 60 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 60 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 10 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 25 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 4 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 8 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 10 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 789 من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيين الأولي والنشر وإعادة النذب والترقية للموظفين الدوليين (97 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 144 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 33 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 131 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 3 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 58 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 16 لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 1 300 تذكرة خاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية للموظفين الدوليين (180 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 220 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 45 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 150 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 85 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 250 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 10 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 15 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 110 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 20 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 95 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 40 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 670 تقريراً عن المصروفات المتعلقة بالموارد البشرية للموظفين الدوليين (75 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 120 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 30 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 50 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 45 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 70 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 20 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 20 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 15 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 5 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 60 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 20 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 15 للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 80 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 40 لمركز الخدمات الإقليمي)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز
1-3 تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء	1-3-1 الحفاظ على الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود أو تقليص مدتها للطلبات الواردة بحلول اليوم الثامن من كل شهر والمدرجة في كشوف مرتبات الشهر نفسه (2022/2021: 96 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة؛ 2024/2023: 99 في المائة)
	1-3-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز 90 في المائة من استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل و 100 في المائة في حدود 21 يوم عمل (2022/2021: 89 في المائة/لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة)
	1-3-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز 90 في المائة من طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام عمل و 100 في المائة في حدود 12 يوم عمل (2022/2021: 65 في المائة/لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة)

3-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز 75 في المائة من طلبات إجازة الراحة والاستجمام في حدود 12 يوم عمل و 95 في المائة في حدود 21 يوم عمل (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة في حدود 7 أيام؛ 2024/2023: 75 في المائة/95 في المائة)

3-1-5 النسبة المئوية لطلبات الإعالة السنوية التي يتم استعراضها في غضون 60 يوما تقويميا من تاريخ تقديمها من قبل الموظفين (2022/2021: لا ينطبق، 2023/2022: لا ينطبق، 2024/2023: 98 في المائة)

النواتج

- تمديد عقود 2 931 من الموظفين الدوليين (475 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 489 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 100 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 545 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 144 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 647 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 44 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 96 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 11 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 19 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 13 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 2 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 133 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 27 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 7 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 107 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 72 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 5 783 من استحقاقات الموظفين للموظفين الدوليين (1 146 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 124 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 367 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 217 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 250 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 20 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 57 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 25 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 55 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 7 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 210 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 20 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 225 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 143 لمركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 3 952 طلب إجازة للموظفين الدوليين (984 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 300 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 104 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 587 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 145 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 434 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 34 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 74 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 9 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 145 لبعثة الأمم المتحدة للدعم

في ليبيا، و 11 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 6 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 57 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 47 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 9 892 من طلبات الإجازات الخاصة بالراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (2 184 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 500 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 010 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 714 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 400 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 77 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 500 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 3 لمكتب المبعوث الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 500 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 104 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

• تجهيز 1 859 من طلبات استعراض الإعالة السنوية للموظفين الدوليين (369 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 247 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 74 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 474 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 177 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 315 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 16 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 48 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 17 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 3 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 59 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 47 لمركز الخدمات الإقليمي)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز
1-4 تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء	1-4-1 الحفاظ على الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود أو تقليص مدتها للطلبات الواردة بحلول اليوم الثامن من كل شهر والمدرجة في كشوف مرتبات الشهر نفسه (2022/2021: 99 في المائة؛ 2023/2022: 99 في المائة؛ 2024/2023: 99 في المائة)
	1-4-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز 90 في المائة مما يرد إلى المركز من إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل و 100 في المائة في حدود 21 يوم عمل (2022/2021: 99 في المائة/لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة)
	1-4-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز 90 في المائة من طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام عمل و 100 في المائة في حدود 12 يوم

عمل (2022/2021: 96 في المائة/لا ينطبق؛ 2023/2022: 90 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة)

4-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

4-1-5 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات النهائية في حدود 21 يوم عمل من تاريخ نهاية خدمة الموظف (2022/2021: 93 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة)

4-1-6 الحفاظ على الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز 98 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيين الأولي والنشر وإعادة النذب والترقية للطلبات الواردة بحلول اليوم الثامن من كل شهر للموظفين الوطنيين والمدرجة في كشوف مرتبات الشهر نفسه و 100 في المائة من الطلبات المتبقية لإدراجها في كشوف مرتبات الشهر التالي (2022/2021: 81 في المائة/لا ينطبق؛ 2023/2022: 98 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة/100 في المائة)

4-1-7 النسبة المئوية لطلبات الإعالة السنوية التي يتم استعراضها في غضون 60 يوما تقويميا من تاريخ تقديمها من قبل الموظفين (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة)

النواتج

• تمديد عقود 6 890 من الموظفين الوطنيين (600 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 800 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 129 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 458 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 151 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 878 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 268 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 112 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 7 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 16 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 15 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 75 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 28 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 79 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 268 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 4 213 من استحقاقات الموظفين للموظفين الوطنيين (300 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 950 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 150 لقوة الأمم

المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 500 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 90 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 675 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 50 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 80 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 8 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 8 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 25 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 8 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 230 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 135 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 1 687 من طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (250 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 300 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 24 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 500 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 30 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 300 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 75 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 16 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 5 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 4 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 3 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 20 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 130 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 64 149 من كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (6 899 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 19 197 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 346 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 16 747 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 1 628 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 10 201 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 822 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 1 235 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 83 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 167 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 222 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 54 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 790 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 299 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 24 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 574 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 2 861 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 247 من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (21 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 75 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 37 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 31 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 32 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 4 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 2 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 5 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 20 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 342 من استمارات الإجراء الوظيفي للموظفين الوطنيين عند التعيين (25 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 70 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 20 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 40 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 7 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم

في الصومال، و 78 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 10 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 6 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 1 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 3 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 25 لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 1 847 من طلبات استعراض الإعالة السنوية للموظفين الوطنيين (200 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 750 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 30 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 500 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 40 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 150 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 45 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 6 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 10 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 8 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، و 50 لمركز الخدمات الإقليمي)

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز
1-5 تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء	1-5-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)
1-5-2 الإبقاء على نسبة ما يُصرف من المبالغ المحتجزة في غضون 21 يوم عمل وفي غضون 42 يوم عمل بعد فترة الاحتفاظ (2022/2021: 92 في المائة (90 يوما تقويميا)؛ 2023/2022: 98 في المائة (90 يوما تقويميا)؛ 2024/2023: 75 في المائة/100 في المائة)	
1-5-3 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف السلفة الأولية لبذل الإقامة المقرر للبعثة في حدود 3 أيام عمل من تاريخ استلام المعلومات المصرفية الكاملة وفي حدود 5 أيام عمل من تاريخ استلام المعلومات المصرفية الكاملة (2022/2021: 99 في المائة/لا ينطبق؛ 2023/2022: 98 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة/100 في المائة)	

5-1-4 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات للأفراد النظاميين في حدود 5 أيام عمل من تاريخ انتهاء الخدمة وفي حدود 21 يوم عمل من تاريخ انتهاء الخدمة (2022/2021: 23 في المائة/75 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة/100 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة)

5-1-5 إنجاز إجراءات تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات المقبلة (2022/2021: 89 في المائة؛ 2023/2022: 99 في المائة؛ 2024/2023: 99 في المائة)

5-1-6 الحفاظ على الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيين الأولي والنشر للأفراد النظاميين الواردة بحلول اليوم الثامن من كل شهر والمدرجة في كشوف مرتبات الشهر نفسه (2022/2021: 83 في المائة؛ 2023/2022: 98 في المائة؛ 2024/2023: 98 في المائة)

النواتج

- تجهيز 48 050 من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (100 12 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 9 910 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 2 250 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 12 600 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 60 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 8 500 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 2 000 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 300 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 30 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 10 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 10 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 280 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)
- صرف 4 805 من بدلات الإقامة اليومية المحتجة (1 210 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 991 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 225 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 260 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 850 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 200 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 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 28 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)
- تجهيز 4 805 من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة للأفراد النظاميين الوافدين (1 210 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 991 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 225 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 260 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 850 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 200 لبعثة الأمم المتحدة

للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 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 الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 28 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

- تجهيز 4 805 من المدفوعات النهائية للأفراد النظاميين (1 210 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 991 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 225 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 260 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 850 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 200 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 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 الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 28 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

- تمديد عقود 6 448 من الأفراد النظاميين (1 651 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 994 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 197 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 918 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 27 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 103 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 517 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 17 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 2 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 2 للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 20 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

- تجهيز 4 805 من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالنشر للأفراد النظاميين (1 210 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 991 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 225 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 260 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 850 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 200 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 30 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 الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 28 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

العنصر 2: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

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

- 1-6 تقديم خدمات تتعلق بالسفر تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء
- 1-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات المسافرين، في حدود 3 أيام تقويمية (2022/2021: 70 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة)
- 2-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر أو دفع المبالغ الإجمالية، حسب الاقتضاء، للسفر المتصل بالاستحقاقات لجميع فئات الأفراد، في حدود 15 يوما تقويميا (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة)
- 3-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر للأفراد النظاميين من خارج الوحدات في حدود 5 أيام تقويمية (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة)
- 4-1-6 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز شحنات الأفراد النظاميين من خارج الوحدات في حدود يومين تقويميين قبل تاريخ المغادرة (2022/2021: 66 في المائة (من تاريخ الموافقة على طلب السفر)؛ 2023/2022: 90 في المائة (من تاريخ الموافقة على طلب السفر)؛ 2024/2023: 90 في المائة)
- 5-1-6 الرصد والإبلاغ بشأن الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوما تقويميا أو أكثر من تاريخ السفر (2022/2021: 42 في المائة؛ 2023/2022: 75 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

النواتج

- تجهيز 5 027 من طلبات السفر في مهام رسمية (التي تتطلب إصدار تذاكر) لجميع فئات المسافرين (811 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 479 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 202 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 598 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 389 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 687 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 85 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 208 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 276 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 225 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 90 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 41 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 179 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 302 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 87 للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، و 335 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 33 لمركز الخدمات الإقليمي)

- تجهيز 10 480 من طلبات السفر المتصل بالاستحقاقات، المتعلقة بالمبالغ الإجمالية للموظفين الدوليين (4 481 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 788 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 66 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 321 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 480 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 3 689 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 131 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 256 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 9 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 15 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 18 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 136 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 86 لمركز الخدمات الإقليمي)
- إرسال 4 903 من شحنات الأمتعة الشخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (1 402 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 813 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 227 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 169 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 305 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 661 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 269 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 15 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 40 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)
- تجهيز 7 660 من الطلبات المتعلقة بالسفر المتصل بالاستحقاقات وسفر الأفراد النظاميين من خارج الوحدات للفئات ذات الصلة من الأفراد (1 831 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 516 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 422 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 467 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 252 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 692 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 348 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 48 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 1 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 20 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 6 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 57 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

الإنجاز المتوقع	مؤشرات الإنجاز
1-7 تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء	1-1-7 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإعداد تقارير المصروفات في حدود 10 أيام عمل (2022/2021: 91 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة)

النواتج

- تجهيز 6 554 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية (بما في ذلك السفر الجماعي للأفراد النظاميين) لجميع فئات الأفراد (637 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 546 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 348 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 686 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 237 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 066 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة

المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 299 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 128 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 352 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 159 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 43 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 33 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 457 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 296 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 136 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 102 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 29 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 6 138 من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر المتصل بالاستحقاقات للموظفين الدوليين (469 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 579 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 166 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 376 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 346 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 564 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 40 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 196 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 4 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 6 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 4 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 25 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 249 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 7 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 1 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 59 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 47 لمركز الخدمات الإقليمي)

• تجهيز 4 903 من عمليات تسديد تكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (391 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 924 3 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 504 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 84 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)

خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم

مؤشرات الإنجاز	الإنجاز المتوقع
1-8-1 النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون 4 أسابيع (2022/2021: 97 في المائة؛ 2023/2022: 96 في المائة؛ 2024/2023: 96 في المائة)	1-8 تقديم خدمات تتعلق بمنح التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء
1-8-2 النسبة المئوية لطلبات منح التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة في غضون 14 يوما تقويميا، والمعادة في غضون 20 يوما تقويميا (2022/2021: 86 في المائة/92 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة)	

النواتج

• تجهيز 6 379 من طلبات منح التعليم (165 1 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 836 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 303 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 367 1 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 580 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال،

و 1 072 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 114 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 179 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 19 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 48 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 51 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 7 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 233 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 56 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 54 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 295 لمركز الخدمات الإقليمي)

العوامل الخارجية

يُحدّد الحجم استناداً إلى طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

58 - قسم خدمات العملاء مسؤول عن جميع خدمات العملاء وإدارة المعارف فيما يتعلق بخدمات العملاء، ويقدم الحلول لاستفسارات العملاء ويقوم ببناء علاقات مع جميع البعثات المستفيدة. ويتألف هذا القسم، الذي يرأسه مسؤول بلقب رئيس قسم، من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف، ووحدة دعم العملاء.

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

9-1 تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء وتحسين 9-1-1 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإيجاد حل لاستفسارات العملاء في حدود 7 أيام عمل (2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 75 في المائة؛ 2024/2023: 75 في المائة)

9-1-2 الحفاظ على مستوى رضا العملاء عن جميع الخدمات، وهو مستوى يُقاس بإجراء دراسة استقصائية واحدة سنوياً (2022/2021: 76 في المائة؛ 2023/2022: 75 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة)

9-1-3 الحفاظ على النسبة المئوية للاستفسارات المعالجة والمحولة بنجاح لجميع فئات الأفراد سنوياً (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 85 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

النواتج

• حل 4 894 من استفسارات جميع فئات الأفراد (986 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 1 056 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 88 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 202 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 146 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 099 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 68 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 57 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 13 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 14 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 12 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 1 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 77 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 14 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 2 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 25 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 34 لمركز الخدمات الإقليمي)

- دراسة استقصائية سنوية واحدة للعملاء يجريها مركز الخدمات الإقليمي
- 12 زيارة إلى البعثات المستفيدة أو جلسات تواصل معقودة عبر الإنترنت
- استعراض سنوي واحد للوثائق المتعلقة بإدارة المعارف المحتفظ بها في موقع مركزي

العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

59 - تقع على عاتق قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولية الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، إضافة إلى عمليات التسوية المصرفية، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين الصندوق. ويتألف هذا القسم، الذي يرأسه مدير لتقديم الخدمات، من الوحدات التالية: وحدة الحسابات، ووحدة الرقابة الداخلية، وخط الخدمات المتعلقة بالبائعين، وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق.

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

- 1-10 تقديم الدعم إلى العملاء في مجالي الإبلاغ المالي وإدارة الشؤون المالية على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة (الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقرر (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)
- 1-10-2 إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين بعد استلام وثائق الدفع الكاملة في حدود 27 يوما (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)
- 1-10-3 تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ضمن حدود الشروط التعاقدية (2022/2021: 98 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)
- 1-10-4 النسبة المئوية للمدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) التي تُصرف في موعد استحقاقها أو قبله (2022/2021: 98 في المائة؛ 2023/2022: 85 في المائة؛ 2024/2023: 85 في المائة)
- 1-10-5 النسبة المئوية للمدفوعات المتصلة بالموظفين التي تُصرف في موعد استحقاقها أو قبله (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)
- 1-10-6 النسبة المئوية للمعلومات المصرفية التي يتم تعهدها وتجهيزها في غضون 5 أيام عمل (2022/2021: 97 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

النواتج

- إعداد 216 تقريراً مالياً شهرياً (حتى مرحلة ميزان المراجعة) لما عدده 18 من الجهات المستفيدة (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 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، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، ومركز الخدمات الإقليمي)
- تجهيز 42 230 من مدفوعات البائعين (8 098 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 6 153 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 454 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 5 664 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 10 295 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 7 744 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 1 558 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 36 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 15 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 155 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 6 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 76 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 352 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 300 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 23 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 124 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 177 لمركز الخدمات الإقليمي)
- صرف 13 740 من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (البائعون) (1 500 لمصرف أبسا أوغندا (Absa Bank Uganda)، و 130 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 2 800 لمصرف سيتي بنك الكونغو (Citibank Congo)، و 1 900 لمصرف إيكوبنك أفريقيا الوسطى (Ecobank Centrafrique)، و 1 700 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار (Ecobank Côte d'Ivoire)، و 30 لمصرف سيتي بنك غابون (Citibank Gabon)، و 160 لمصرف أبسا غانا (Absa Bank Ghana)، و 240 لمصرف إيكوبنك غينيا (Ecobank Guinea)، و 5 لمصرف إيكوبنك غينيا - بيساو (Ecobank Guinea-Bissau)، و 15 لمصرف الأمان، ليبيا، و 450 لمصرف سيتي بنك المغرب (Citibank Morocco)، و 2500 لمصرف التنمية في مالي (Banque de développement du Mali)، و 500 لبنك الخرطوم، و 50 لمصرف ستاندرد تشارترد سيراليون (Standard Chartered Bank Sierra Leone)، و 50 لمصرف سيتي بنك السنغال (Citibank Senegal)، و 1 700 لمصرف سيتي بنك كينيا (Citibank Kenya)، و 10 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان (Ecobank South Sudan)
- تجهيز 15 164 من فواتير السفر والشحن (2 718 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 2 449 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 816 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 2 803 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 978 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 2 880 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 893 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 91 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 106 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 205 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 82 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 89 لمكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 170 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 295 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة

الساحل، و 12 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 330 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 247 لمركز الخدمات الإقليمي)

• صرف 194 385 من المدفوعات المتصلة بالموظفين إلى مختلف المصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات (11 500 لمصرف أبسا أوغندا (Absa Bank Uganda)، و 80 لمصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)، و 43 000 لمصرف سيتي بنك الكونغو (Citibank Congo)، و 21 000 لمصرف إيكوبنك وسط أفريقيا (Ecobank Centrafrique)، و 13 500 لمصرف إيكوبنك كوت ديفوار (Ecobank Côte d'Ivoire)، و 100 لمصرف سيتي بنك غابون (Citibank Gabon)، و 3 100 لمصرف أبسا غانا (Absa Bank Ghana)، و 1 600 لمصرف إيكوبنك غينيا (Ecobank Guinea)، و 15 لمصرف إيكوبنك غينيا - بيساو (Ecobank Guinea-Bissau)، و 20 لمصرف الأمان، ليبيا، و 70 لمصرف أفريقيا، المغربي (Bank of Africa, Morocco)، و 3 900 لمصرف سيتي بنك المغرب (Citibank Morocco)، و 49 000 لمصرف التنمية في مالي (Banque de développement du Mali)، و 7 300 لبنك الخرطوم، و 1 300 لمصرف ستاندرد تشارترد سيراليون (Standard Chartered Bank Sierra Leone)، و 500 لمصرف سيتي بنك السنغال (Citibank Senegal)، و 37 300 لمصرف سيتي بنك كينيا (Citibank Kenya)، و 1 100 لمصرف إيكوبنك جنوب السودان (Ecobank South Sudan)

• تعهد 16 670 من سجلات المعلومات المصرفية (2 600 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 3 300 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 900 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 4 500 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 300 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 3 600 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 450 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 5 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 10 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 70 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 100 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 150 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 130 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 5 للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و 150 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 400 لمركز الخدمات الإقليمي)

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

10-2-1 استعراضات فعالية عملية التدقيق التي تُجرى وفقا لإطار الرقابة (2022/2021: 96 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

10-2 الامتثال لإطار الرقابة المالية الداخلية

10-2-2 إصدار تقارير شهرية عن الرصد الداخلي ضمن الوقت المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

10-2-10 توفير خدمات التسوية المصرفية للمصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات بحلول الموعد النهائي (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

النواتج

- إجراء 19 استعراضا لإطار 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 وسيشمل ذلك 3 أنشطة إضافية لفعالية عملية التدقيق سيتم الاضطلاع بها فيما يتعلق بـ 3 وحدات إضافية داخل المركز، وهي وحدة إدارة الممتلكات، ووحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب، ووحدة شؤون الميزانية، وذلك لمواصلة تعزيز بيئة الرقابة الحالية
- إصدار 84 تقريراً من تقارير الرصد الداخلي عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات التي لا ترتبط بمكان معين والتي تتصل بالموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وتشمل تقارير الرصد الداخلي التي يجري إعدادها سنوياً ما يلي: 12 تقريراً عن البنود المفتوحة للبائعين، و 12 تقريراً عن التزامات الصناديق المفتوحة، و 12 تقريراً عن البنود المفتوحة لكشوف المرتبات، و 12 تقريراً عن التسويات المصرفية، و 12 تقريراً من تقارير الجدول 2-ألف (سلف السفر)، و 12 تقريراً من تقارير الجدول 2-باء (سلف السفر في خاصية الخدمة الذاتية للموظفين)، و 12 تقريراً من تقارير الجدول 5-جيم (الحسابات المفتوحة المستحقة الدفع)
- تسوية 468 حساباً مصرفياً في السنة، مع إجراء تسوية في 39 مصرفاً من المصارف التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات على أساس شهري؛ وتُجز هذه التسويات كل شهر في اليوم الثلاثين من كل شهر لاحق في نظام أوموجا. وفيما يلي التسويات الممنجة سنوياً بالنيابة عن البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي: 24 في مصرف إيكوبنك أفريقيا الوسطى (Ecobank Centrafrique)؛ 24 في مصرف التنمية في مالي (Banque de développement du Mali)؛ 24 في مصرف سيتي بنك كوت ديفوار (Citibank Côte d'Ivoire)؛ 12 مصرف سيتي بنك جمهورية الكونغو الديمقراطية (Citibank Democratic Republic of the Congo)؛ 24 في بنك الخرطوم؛ و 24 في مصرف أبسا أوغندا (Absa Bank Uganda)؛ و 24 في مصرف أبسا غانا (Absa Bank Ghana)؛ و 24 في مصرف إيكوبنك غينيا (Ecobank Guinea)؛ و 24 في مصرف ستاندر تشارترد سيراليون (Standard Chartered Bank Sierra Leone)؛ و 24 في مصرف سيتي بنك كينيا (Citibank Kenya)؛ و 24 في مصرف إيكوبنك جنوب السودان (Ecobank South Sudan)؛ و 24 في مصرف سيتي بنك غابون (Citibank Gabon)؛ و 12 في مصرف بوروندي المشترك (Interbank Burundi)؛ و 24 في مصرف إيكوبنك كوت ديفوار (Ecobank Côte d'Ivoire)؛ و 12 في مصرف أفريقيا، المغرب (Bank of Africa, Morocco)؛ و 24 في مصرف سيتي بنك المغرب (Citibank Morocco)؛ و 12 في مصرف أفريقيا المتحد (United Bank Africa)، ليبيريا؛ و 12 في مصرف إيكوبنك ليبيريا (Ecobank Liberia)؛ و 24 في مصرف سيتي بنك السنغال (Citibank Senegal)؛ و 24 في مصرف إيكوبنك غينيا - بيساو (Ecobank Guinea-Bissau)؛ و 24 في مصرف الأمان، ليبيا؛ و 24 في البنك الوطني الجزائري

العوامل الخارجية

يُحدّد الحجم استناداً إلى طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

60 - تشكل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية جزءاً من مركز الخدمات الإقليمي منذ عام 2013. ويتمثل دورها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود المبذولة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتستفيد الدائرة من قربها من بعثات حفظ السلام في أفريقيا. ويتولى إدارتها رئيس دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية. وهي تتألف من وحدات العمليات الإقليمية، والمشاريع الخاصة، والمشاريع الإقليمية، والأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل بيانات الجدوى، وفواتير الهواتف.

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
11-1 تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بإعداد الفواتير الإقليمية عبر توفير الهياكل وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي	11-1-1 إرسال فواتير الهاتف في غضون 7 أيام من استلام الفواتير التي تحقق منها المستعملون (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

النواتج

- تقديم خدمات إعداد فواتير الهاتف إلى 11 بعثة مستفيدة ومركز الخدمات الإقليمي، وتجهيز نحو 84 011 من فواتير الهاتف (19 044 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 19 852 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 011 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 16 073 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 854 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 17 413 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 366 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 721 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 461 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 672 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 800 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 1 744 لمركز الخدمات الإقليمي)

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
11-2-1 موازنة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات في أوساط الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته	11-2-1 رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الدراسية إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى مجالات أخرى (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة)
11-2-2 الرضا عن برامج دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية للتدريب وبناء القدرات في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 82 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة)	

النواتج

- تنسيق 8 دورات تدريبية أو أكثر في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
11-3-1 إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية	11-3-1 الإبقاء على المخزون من الأصول المعمرة التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2022/2021: 58 في المائة؛ 2023/2022: ≥ 10 في المائة؛ 2024/2023: ≥ 10 في المائة)
11-3-2 الإبقاء على المخزون من الأصول المعمرة التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2022/2021: 70 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: ≤ 10 في المائة)	

النواتج

- إجراء معاينة مادية فصلية وإعداد تقرير عن الأصول المعمرة وغير المعمرة

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
4-11 مستوى عال من رضا العملاء عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	11-4-1 رضا العملاء عن دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية مقيساً باستقصاءات رضا العملاء (2022/2021: 96,3 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 96 في المائة)
11-4-2 استخدام تكنولوجيا نظام رصد الهياكل الأساسية عن بعد لمساعدة البعثات على الحد من بصمتها البيئية وذلك بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات (2022/2021: 90 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة)	

النواتج

- نشر خدمات نقالة لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي وموظفيه الذين يضطربون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة
- إجراء تقييمات نصف سنوية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث للمركز
- إجراء تقييمات سنوية لأمن المعلومات و/أو للأمن المادي للمركز ولما لا يقل عن 4 بعثات مستفيدة من خدماته في المنطقة
- تنظيم حملات سنوية للتوعية بأمن المعلومات وعقد حلقة عمل سنوية عن أمن المعلومات للمركز ولما لا يقل عن 4 بعثات مستفيدة من خدماته
- إنجاز المركز استقصاءين للعملاء سنوياً
- إجراء استعراض نصف سنوي لمدى امتثال البعثات للمواصفات الأمنية وإدخال تحديثات من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إعداد تقرير سنوي عن أداء رصد البنى التحتية الميدانية عن بعد

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
11-5-5 دعم نشر بعض النظم والتطبيقات والمشاريع المركزية للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته.	11-5-1 تقديم الدعم لنشر نظم البرمجيات المطورة في الأمم المتحدة (وحدات حزمة برمجيات الدعم الميداني، بما في ذلك نظم إدارة معلومات الطيران؛ وتطبيقاً حجز التذاكر إلكترونياً وتحركات الأفراد على الصعيد العالمي؛ وتطبيق SharePoint؛ المركزي والقائم على الحوسبة السحابية) والنظم الجاهزة المتاحة في الأسواق لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 95 في المائة؛ 2024/2023: 95 في المائة)

11-5-2 الإنجاز في الوقت المحدد لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن 5 نظم مركزية، سواء محليا أو على صعيد البعثات الإقليمية، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2022/2021: 100 في المائة؛ 2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة)

11-5-3 تقديم الدعم في الوقت المحدد في مجال الأمن السيبراني إلى المركز والبعثات المستفيدة من خدماته في حدود 30 يوما من تاريخ تلقي الطلب (2022/2021: 95 في المائة؛ 2023/2022: 90 في المائة؛ 2024/2023: 95 في المائة)

النواتج

- إعداد تقارير نصف سنوية عن عمليات تنفيذ نظم البرامجيات للبعثات المستفيدة التي تطلب التنفيذ مع توقع 5 عمليات تنفيذ كحد أدنى، استنادا إلى احتياجات الجهات المستفيدة
- إعداد تقارير نصف سنوية عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في جميع عمليات تنفيذ النظم مع توقع تنظيم ما لا يقل عن 10 دورات تدريبية، استنادا إلى احتياجات الجهات المستفيدة

العوامل الخارجية

يحدد الحجم استنادا إلى طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

العنصر 6: مركز الدعم الأمامي والنشر

61 - سيؤدي مركز الدعم الأمامي والنشر، بتوجيه من مكتب إدارة سلسلة الإمداد، دورا لوجستيا رئيسيا في تقديم خدمات الدعم التشغيلي والتقني إلى البعثات الإقليمية على نحو يتسم بالسرعة والفعالية والكفاءة والمسؤولية.

12-1 توفير الدعم اللوجستي الشامل في مجال النقل الإقليمي ومخزونات النشر الإقليمي، والاستفادة من القرب والتأزر لتلبية المتطلبات التشغيلية الروتينية والمخصصة بطريقة متجاوبة، وذلك من خلال التخطيط الشامل للأداء وتنسيقه وإدارته ورصده

12-1-1 الإشراف على التقارير المرحلية الفصلية المتعلقة بعمليات شحن البضائع على المستوى الإقليمي وتنسيق هذه التقارير ونشرها (2022/2021: 80 في المائة؛ 2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

12-1-2 استخدام وحدة إدارة النقل في نظام أوموجا وأداة الإبلاغ عن أداء العقود ونظام التعليقات الآنية لتحسين إبراز الشحنات التي تتم بموجب عقود شحن البضائع على الصعيد العالمي، ورصد أداء المتعاقدين، وتعهد ببيانات حركة الشحن (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 95 في المائة)

12-1-3 تقديم مدخلات إلى البعثات الميدانية المستفيدة في غضون 7 أيام من الطلبات التي تقدمها الكيانات من أجل وضع الحلول المتعلقة بشحن البضائع، وذلك من خلال المساعدة في وضع بيانات الاحتياجات والتقييمات التقنية، لأغراض الخدمات اللوجستية التي تقدمها أطراف ثالثة، أو الدعوة لتقديم العطاءات، أو طلبات الحصول على عروض في ما يتصل بالعقود العالمية لشحن البضائع (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 81 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

12-1-4 تحديد الاحتياجات الإقليمية المتعلقة بحركة البضائع عن طريق الجو وتنسيق التخطيط والجدولة والإشراف التشغيلي لما عدده 5 عمليات نقل جوي إقليمية لأغراض متطلبات الشحن الإقليمية (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة)

12-1-5 بالتنسيق مع مركز العمليات الجوية الاستراتيجية، القيام في غضون 7 أيام عمل بتقديم خيارات بشأن التوافر وعروض أسعار استجابة لطلبات النقل الجوي التي تقدمها البعثات المستفيدة (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة)

12-1-6 رصد الاتفاقات الاحتياطية لاستئجار الطائرات وتنسيق تفعيلها للقيام في غضون 72 ساعة بدعم طلبات الطيران الإقليمي وطلبات العمليات من جانب البعثات المستفيدة (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 80 في المائة)

12-1-7 النسبة المئوية لطلبات البعثات المتعلقة بتوريد المواد المطلوبة بانتظام التي تتم تليبيتها، والشحنات التي يتم الإفراج عنها لنقلها إلى البعثات في غضون 15 يوم عمل (2022/2021: لا ينطبق؛ 2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة)

12-1-8 تقليل مهلة تسليم السلع بنسبة 30 في المائة (من 158 يوما إلى 110 أيام) بفضل موجودات المخزون الإقليمية، والإدارة الموثوق بها للمخزون، والخطط العملية للتسليم (2021/2022: لا ينطبق؛ 2022/2023: 80 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة)

12-1-9 النسبة المئوية للبعثات المستفيدة التي تعرب عن رضاها عن مركز الدعم الأممي والنشر (2021/2022: لا ينطبق؛ 2022/2023: 60 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة)

النواتج

- تمشيا مع احتياجات وحدة تخطيط الطلب ووحدة تخطيط التسليم التابعتين لشعبة اللوجستيات، تخطيط وتنسيق وإدارة 10 من أنشطة شحن البضائع لمعدات مملوكة للأمم المتحدة من مواقع البائعين أو مخزونات النشر الاستراتيجية في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات إلى الوجهة النهائية
- تخطيط 10 من أنشطة شحن البضائع في وحدة إدارة النقل في أوموجا واستخدامها لتتبع وتعقب 80 في المائة من الشحنات المنقولة بموجب عقود شحن البضائع على الصعيد العالمي
- الإشراف على تفعيل 5 عقود لشحن البضائع على الصعيد العالمي دعما للبعثات والكيانات الميدانية المستفيدة
- إنشاء عقد إقليمي في مجال الخدمات اللوجستية مع أطراف ثالثة بشأن شحن البضائع بالتنسيق مع قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي من أجل نقل الشحنات على الصعيد الإقليمي
- إنشاء 5 حلول للنقل الجوي الإقليمي لتلبية الاحتياجات المتعلقة بحركة البضائع بالتعاون مع وحدة إدارة الطائرات والعقود التابعة لقسم النقل الجوي في مكتب إدارة سلسلة الإمداد ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية التابع لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات
- تنسيق 5 عمليات للنقل الجوي الإقليمي لتلبية الاحتياجات المتعلقة بشحن البضائع على الصعيد الإقليمي
- إعداد بيانين من بيانات الأعمال من أجل شحن مخزونات النشر الإقليمية من عنيتي إلى البعثات والكيانات المقدمة للطلبات
- التحقق على أساس فصلي من المخزونات والحيازات لضمان دقة المخزون المحتفظ به لأغراض النشر الإقليمي
- رصد مهلة تسليم السلع لضمان تقليل أيام التسليم
- التنسيق مع مركز الخدمات الإقليمي لإدراج مركز الدعم الأممي والنشر في استقصاء رضا العملاء الذي يجريه المركز

العوامل الخارجية

- إدخال تغييرات على ولايات البعثات الميدانية تستدعي تنقيح مفهوم العمليات
- إعاقة الوضع الأمني لتنفيذ التحركات المخطط لها
- التأخير في الحصول على تصاريح من الحكومة بنقل المخزونات الإقليمية إلى البعثات من عنيتي أو برينديزي
- التأخير في العبور بسبب أزمة النقل البحري العالمية

العنصر 7: قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

62 - يُعرض إطار الميزنة القائمة على النتائج لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي للفترة 2023/2024 بما يتمشى مع النهج الذي يركز على العملاء. واستنادا إلى الخبرة في مجال دعم العملاء المكتسبة على مدى السنوات السابقة من خلال تقديم الخدمات إلى كبار وصغار العملاء في المنطقة الأفريقية وخارجها، تم تنقيح أدوار ومسؤوليات القسم في السياق الأوسع للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد ومواءمتها مع مفهوم التشغيل الإقليمي من عنتيبي. والقسم هو جزء من شعبة المشتريات. ولذلك، فإن أنشطة الشراء تأذن بها الشعبة، ويقدم القسم الدعم العالمي. وبالإضافة إلى البعثات الموجودة في أفريقيا، فإن العقود التي يضعها القسم وخدمات شحن البضائع متاحة للاستخدام من جانب العملاء العالميين للشعبة. وفي حين يقدم القسم الدعم في مجال الاقتناء إلى مختلف الكيانات الصغيرة في المنطقة، فإنه سيواصل العمل على التنفيذ الشامل للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد من خلال دعم نهج إدارة الفئات في مجالات المعدات واللوازم المكتبية. وفي هذا السياق أيضا، إلى جانب إقامة شراكة مع مركز الدعم الأممي والنشر في مجالات شحن البضائع، سيضع المكتب عقودا إطارية لتشغيل مخزونات النشر الإقليمي في عنتيبي وتعاقدات لوجستية مع أطراف ثالثة لدعم البعثات الإقليمية. وسيسهل القسم في تحقيق عدد من الإنجازات المتوقعة بإنجاز النواتج الرئيسية ذات الصلة، كما هو مبين في الأطر الواردة أدناه.

الإنجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
1-13 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	1-13-1 النسبة المئوية للقييمات التجارية لطلبات تقديم العروض والدعوات إلى تقديم العطاءات التي تنجز في غضون 14 يوما و 10 أيام على التوالي (2021/2022: 57 في المائة؛ 2022/2023: 70 في المائة؛ 2023/2024: 60 في المائة)
1-13-2 النسبة المئوية لعمليات منح العقود/توقيع العقود المنجزة في غضون 10 أيام من الموافقة على التوصية المتعلقة بمنح العقود (2021/2022: 63 في المائة؛ 2022/2023: 90 في المائة؛ 2023/2024: 65 في المائة)	1-13-2 النسبة المئوية لتعديلات العقود المنجزة، وعمليات التمديد، إذا طُلبت، التي تجهز في غضون 30 يوما قبل تاريخ انتهاء العقد وتضمن استمرارية الخدمات المقدمة إلى العملاء (2021/2022: 95 في المائة؛ 2022/2023: 80 في المائة؛ 2023/2024: 95 في المائة)
1-13-4 معدل استجابة البائعين لطلبات تقديم العروض التنافسية (2021/2022: 16 في المائة؛ 2022/2023: 10 في المائة؛ 2023/2024: 16 في المائة)	1-13-4 معدل استجابة البائعين لطلبات تقديم العروض التنافسية (2021/2022: 16 في المائة؛ 2022/2023: 10 في المائة؛ 2023/2024: 16 في المائة)
13-2 القيام بأنشطة لتوعية البائعين بهدف زيادة المشتريات من البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية	13-2-1 النسبة المئوية للبائعين الذين قدم إليهم الدعم في تسجيل أنفسهم في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 4 أيام (2021/2022: 100 في المائة؛ 2022/2023: 85 في المائة؛ 2023/2024: 85 في المائة)

النواتج

- إصدار 30 من العقود الخاصة ببعثات محددة و 200 من أوامر الشراء لدعم البعثات الإقليمية المستفيدة، وكيانات الأمم المتحدة الأصغر حجماً، وغيرها من العملاء على الصعيد العالمي
- تقديم الدعم في مجال المشتريات لإنشاء مخزون نشر إقليمي في غنتيبي وإنشاء عقدين إطاريين لدعم مخزون النشر الإقليمي
- طرح 30 مناقصة دولية جديدة لدعم البعثات المستفيدة على الصعيدين الإقليمي والعالمي تشمل المجموعة الكاملة من المنتجات والخدمات
- تقديم المساعدة في مجال تسجيل البائعين من أجل تسجيل 200 بائع جديد كموردين للأمم المتحدة والمشاركة في الحلقات الدراسية الخاصة بالأعمال ودعمها في البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية بالتنسيق مع دائرة التمكين والتواصل
- 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
- تنظيم 10 زيارات ميدانية ومؤتمرات لمقدمي العطاءات ومفاوضات بشأن العقود قبل منح العقود فيما يتعلق بالمناقصات الجديدة، حيثما تتعذر الاستعانة ببيئة افتراضية
- إجراء استعراض تقني وتقديم دعم إداري لـ 100 من العقود الإقليمية والعقود الخاصة ببعثات محددة، وذلك دعماً لعمليات حفظ السلام ولسائر كيانات الأمم المتحدة وهيئاتها

العوامل الخارجية

اهتمام البائعين بالتسجيل في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات
الاحتياجات من مخزون النشر الإقليمي الموحدة والمتاحة لإجراءات الشراء

63 - وسعياً لتيسير عرض التغييرات المقترحة في الموارد البشرية، حُدثت ست فئات من الإجراءات الممكن اتخاذها فيما يتعلق بملاك الموظفين. ويرد في المرفق الأول لهذا التقرير تعريف للمصطلحات المتعلقة بالفئات الست.

واو - الاحتياجات من الموارد البشرية

64 - سيقدم مركز الخدمات الإقليمي الخدمات المتركَزة على العملاء والموحدة المعايير والحسنة التوقيت والجيدة النوعية إلى المستخدمين النهائيين وفقاً لأربعة أقسام لتقديم الخدمات، وهي: (أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ و (ب) قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم؛ و (ج) قسم خدمات العملاء؛ و (د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال. وسيقدم المركز أيضاً خدمات الدعم للعمليات الميدانية في المنطقة من خلال دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، ووحدين مستضافتين تابعتين لإدارة الدعم العمليتين وهما مركز الدعم الأممي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.

65 - وتبلغ الاحتياجات المقترحة من الوظائف لمركز الخدمات الإقليمي للفترة 2024/2023 ما مجموعه 402 من الوظائف.

التوجيه التنفيذي والإدارة

66 - يوفر مكتب مدير مركز الخدمات الإقليمي ومكتب نائبة مدير المركز الإرشادات والتوجيهات العامة لعمليات المركز. وهما مسؤولان عن جميع أنشطة المركز الإدارية وأنشطته غير المتعلقة بالمعاملات، من قبيل التخطيط الاستراتيجي والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع الكيانات المستفيدة واللجنة التوجيهية للمركز؛ وتعهد اتفاقات مستوى الخدمات وتقديم تقارير شهرية عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ وأنشطة إعادة تصميم وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ وإعداد المحفوظات وحفظ سجلاتها وإدارتها؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ وتقييم المشاكل التقنية التي يصادفها مستعملو الخاسيات المتعلقة بالمعاملات في جميع وحدات نظام أوموجا، وتحديد حلول لتلك المشاكل وحلها أو تصعيدها إلى الفريق التقني لحلها؛ وإجراء التحديثات على نظام أوموجا؛ وتعهد اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة حُسن تنسيق وتنفيذ الاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة، تمثيا مع الجمعية العامة وإدارة الدعم العملياتي.

الجدول 5

الموارد البشرية: التوجيه التنفيذي والإدارة

مكتب المدير	الموظفون الدوليون												الموظفون الوطنيون			م أ م	
	و أ ع- مد-2- ف-5- ف-3- أ ع م												المجموع			المجموع	
	أ ع م مد-1- ف-4- ف-2- خ م												م ف و خ ع و الفرعي			الفرعي	
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	1	-	3	-	4	-	2	-	2	2	-	2	-	-	-	6	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	1	-	3	-	4	-	4	-	4	4	-	4	-	-	-	8	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	2	-	-	2	-
مكتب نائبة المدير																	
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	1	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	1	-	-	-	2	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	1	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	1	-	-	-	2	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة التخطيط الاستراتيجي																	
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	2	-	1	-	1	1	-	1	-	1	1	5	2
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	1	2	-	1	-	1	1	-	1	-	1	1	5	2
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر																	
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	1	-	1	-	1	1	-	1	-	1	2	3	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	1	-	1	-	1	1	-	1	-	1	2	3	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	الموظفون الدوليون			الموظفون الوطنيون			م أ م					
	أ ع م	مد-1	ف-4	ف-5	ف-3	المجموع	م ف و	خ ع و	الفرعي	المجموع	الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون
وحدة الاتصالات												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	-	1	1	1	1	2	2	5
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	-	1	1	1	1	2	2	5
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	2	1	4	1	3	4	2	2	10
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	1	1	3	2	3	5	2	2	10
صافي التغيير	-	-	-	(1)	-	(1)	1	-	1	-	-	-
وحدة النظم وضمان الجودة وإدارة الأداء												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	10
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	10
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة الميزانية												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	3
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	8
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	8
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة إدارة الممتلكات												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	-	1	-	5	5	-	-	6
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	-	1	-	5	5	-	-	6
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة إدارة المحفوظات والسجلات												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	5
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	5
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع												
المعتمد للفترة 2023/2022	-	2	4	8	5	19	8	30	38	1	6	63
المقترح للفترة 2024/2023	-	2	4	7	5	18	9	32	41	1	6	65
صافي التغيير	-	-	-	(1)	-	(1)	1	2	3	-	-	2

الموظفون الدوليون: انخفاض بمقدار وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة بمقدار 3 وظائف

متطوعو الأمم المتحدة: لا تغيير

67 - وبالنسبة للفترة 2024/2023، سيواصل مكتب المدير تقديم خدماته لتنفيذ ولاية مركز الخدمات الإقليمي. ويقترح المكتب إنشاء وظيفة لمساعد إداري (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) وإعادة توصيف وظيفة واحدة لتقديم خدمات تمثيلية انتقلت من منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وستقدم الخدمات التمثيلية إلى جميع الموظفين الدوليين والمعالين المعترف بهم في جميع الكيانات في قاعدة الدعم في عنيتيبي، بما في ذلك المركز وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وجميع المستأجرين. واقتراح إنشاء وظيفة واحدة سيقابله إلغاء وظيفة مماثلة في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية على أساس عدم التأثير على التكلفة. ويقترح إنشاء الوظيفة الأخرى في المرحلة الأولى من تولي الخدمات التمثيلية خلفا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بالاقتران مع وظيفة واحدة ملغاة لمساعد مالي (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) في قسم خدمات العملاء. والخدمات التمثيلية حيوية لجميع كيانات الأمم المتحدة في قاعدة الدعم من أجل كفاءة الامتثال للأنظمة الحكومية المتصلة بالامتيازات والحصانات في إطار مذكرة التفاهم المبرمة مع البلد المضيف. وسيقدم الموظفون الذين يؤدون هذه المهام الدعم للموظفين في ملء الاستثمارات وتقديمها، والرد على الاستفسارات، والاتصال بالمسؤولين الحكوميين للتعبيل بتقديم الخدمات. ويلزم توفير هذه الخدمات في الوقت المناسب لضمان التقيد بالمتطلبات المتصلة بالهجرة، بما في ذلك القدرة على العمل والبقاء في البلد لكل من الموظفين والمعالين المعترف بهم. وسيضطلع الموظفون أيضا بدور رئيسي في تنفيذ جوانب أخرى من اتفاق البلد المضيف مثل إعداد وتقديم مذكرات شفوية إلى وزارات البلد المضيف، وضمان حصول الموظفين الدوليين على جميع المعلومات المتعلقة بوثائق الامتثال في ما يتعلق بالإقامة في البلد المضيف، والتفاعل فيما يتعلق باستيراد السلع والضرائب ولوحات تسجيل المركبات. وبالنظر إلى أن عنيتيبي هي نقطة الدخول الرئيسية إلى أوغندا، فإن المركز سيدعم من خلال دوره التمثيلي توفير خدمات المراسم لجميع مسؤولي الأمم المتحدة الرفيعة المستوى الذين يزورون أوغندا بالتنسيق مع مكتب المراسم التابع لحكومة أوغندا.

68 - وتحفظ وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر بسجلات المخاطر وخطط الاستجابة المتعلقة بمعالجة المخاطر الخاصة بمركز الخدمات الإقليمي، وتنفيذ توصيات هيئات الرقابة وتقدم المشورة القانونية والاستجابات إلى آليات إقامة العدل. ويقترح إعادة نذب وظيفة الموظف القانوني (ف-3) داخل الوحدة لتصبح موظفا لإدارة المخاطر والامتثال كي تتناسب بشكل أفضل مع النطاق والواجبات والمسؤوليات المسندة إلى دور الوحدة. وتمشيا مع دور الوحدة كما هو مبين أعلاه، واستجابة لتوصية من مجلس مراجعي الحسابات تضمنت دعوات إلى إقامة صلة أقوى بين السياسات والأموال التي تتناول التوعية بالمخاطر وتدابير التخفيف من حدتها في المركز، سيشرف موظف إدارة المخاطر والامتثال على مجالات مراجعة الحسابات، وبشكل أعم، تسهم مهام الرقابة في المركز، فضلا عن الرصد والتحديث المتكررين لسجل المخاطر في المركز، في تعزيز الضوابط الداخلية، والمساعدة في إدارة إطار المساءلة في المركز، وتنسيق الأنشطة الأخرى المتصلة بإدارة المخاطر. ولدى المركز بالفعل موظف قانوني برتبة م و- باء يتولى معالجة جميع المسائل القانونية للمركز، التي تشمل أساسا القضايا المحالة إلى وحدة

التقييم الإداري والمحكمة الإدارية للأمم المتحدة، وذلك في مجال استحقاقات الموظفين. وتعتبر مهام هذا الموظف القانوني كافية لتغطية الاحتياجات القانونية للمركز، في حين يمثل موظف إدارة المخاطر والامتثال أولوية للمركز من حيث إدارة الموارد المالية الكبيرة.

69 - ويقترح مركز الخدمات الإقليمي أيضا إعادة ندب المساعد المالي (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) في وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء كمساعد لشؤون الموارد البشرية. وسيؤدي التغيير المقترح إلى مواءمة مواصفات الوظيفة مع ولاية الوحدة الفرعية من المستوى 2 (ب) التي ستقام فيها الوظيفة. ويتألف الدعم في مجال الموارد البشرية من المستوى 2 (ب) من مسؤولي تسيير الأعمال والخبراء في مجال الموارد البشرية الذين يقومون بما يلي: (أ) رصد وضمان التنفيذ المتسق لسياسات وممارسات وإجراءات الموارد البشرية في أوموجا عن طريق تحديد الثغرات المعرفية والتعلمية، ومعالجتها من خلال برامج التعلم وتحليلها لفهم الأسباب الجذرية؛ و (ب) دعم عملية إنهاء الخدمة النهائية، ولا سيما فيما يتعلق بتصفية البعثات وتقليص حجمها، وذلك عن طريق إسداء المشورة للشركاء في مجال الموارد البشرية؛ و (ج) تحليل سجلات الوقت والحضور؛ و (د) التخفيف من المخاطر التنظيمية عن طريق إجراء عمليات تحقق من الجودة وعمليات مراجعة من أجل تعزيز الامتثال؛ و (هـ) المشاركة في العمليات التقنية أو الإسهام فيها، بما في ذلك استعراضات مراجعة الحسابات، والأفرقة العاملة، واستعراضات السياسات والعمليات. ويشكل وجود الموظفين المناسبين ذوي المعرفة الصحيحة في مجال الموارد البشرية عامل نجاح حاسم لتقديم الخدمات وضمان الأداء. ولتلبية الطلب المرتفع، طُلبت إعادة التصنيف من أجل تعزيز القدرات والتمكين من مواصلة التطوير في ما يتعلق بالمهارات والخبرات اللازمة الخاصة بالوظيفة. والدافع وراء هذا الطلب هو الحاجة إلى ضمان البت في طلبات الخدمات التشغيلية بكفاءة وفي الوقت المناسب لمعالجة المسائل المعقدة التي تؤثر على عمليات الموارد البشرية.

70 - ويقترح مركز الخدمات الإقليمي تحويل وظيفة موظف معاون للموارد البشرية (ف-2) إلى موظف وطني من الفئة الفنية. وبالإضافة إلى ذلك، يقترح المركز إعادة ندب وظيفة الموظف الإداري (ف-3) لتصبح موظفا لشؤون الموارد البشرية (ف-3). ويجري اقتراح كل من التغييرين داخل وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب. والغرض من التغيير المقترح من موظف إداري إلى موظف لشؤون الموارد البشرية هو تزويد الوحدة بالمواصفات المطلوبة لتغطية كامل نطاق أنشطة الموارد البشرية، بما في ذلك التوظيف، وإدارة شؤون الموظفين، وإدارة المواهب، وإدارة الوظائف. وفي حين يلبي التحويل من الرتبة ف-2 إلى الرتبة م و- ألف الحاجة إلى تحويل الوظائف الدولية إلى وظائف وطنية وبناء القدرات محليا لتلبية احتياجات المركز البالغة الأهمية، فإنه سيؤدي أيضا إلى تحقيق وفورات للمنظمة.

الجدول 6

التغييرات في ملاك الموظفين: التوجيه التنفيذي والإدارة

المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف
مكتب المدير	2+	خ ع و	مساعد إداري	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وفي قسم خدمات العملاء

الوظائف					المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة	التغيير (عدد الوظائف)	
أعيد نديها لتصبح موظفا لشؤون إدارة المخاطر والامتثال	إعادة نذب	موظف للشؤون القانونية	ف-3	1- وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر	
أعيد نديها من موظف للشؤون القانونية	إعادة نذب	موظف لشؤون إدارة المخاطر والامتثال	ف-3	1+ وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر	
أعيد نديها لتصبح مساعدا لشؤون الموارد البشرية	إعادة نذب	مساعد مالي	خ ع و	1- وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	
أعيد نديها من مساعد مالي	إعادة نذب	مساعد لشؤون الموارد البشرية	خ ع و	1+ وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء	
تم تحويلها إلى وظيفة وطنية برتبة م - ألف	تحويل	موظف معاون للموارد البشرية	ف-2	1- وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب	
تم تحويلها من رتبة ف-2 إلى وظيفة وطنية	تحويل	موظف معاون للموارد البشرية	م - ألف	1+ وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب	
أعيد نديها لتصبح موظفا لشؤون الموارد البشرية	إعادة نذب	موظف إداري	ف-3	1- وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب	
أعيد نديها من موظف إداري	إعادة نذب	موظف لشؤون الموارد البشرية	ف-3	1+ وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب	
				2+	المجموع الفرعي

71 - وسيحتفظ مركز الخدمات الإقليمي بهيكلة في إطار أقسام تقديم الخدمات، وهي قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم السفر والمطالبات ومنح التعليم، وقسم خدمات العملاء، وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال.

العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

72 - يقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لجميع فئات الموظفين الثلاث، وهي الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. ويتولى مدير تقديم الخدمات إدارة هذا القسم الذي يتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهائها؛ واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم؛ واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم؛ واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

الجدول 7

الموارد البشرية: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			م أ م		
	المجموع	الفرعي	م ف و خ ع و	المجموع	الفرعي	م ف و خ ع و	المجموع	الفرعي	المجموع
مكتب رئيس قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات	6	-	-	-	-	-	-	-	-
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	3	-	-	2	1	1	1	-	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	3	-	-	2	1	1	1	-	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	الموظفون الوطنيون							الموظفون الدوليون						
	م أ م			الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون				و أ ع		
	المجموع	الموظفون	الموظفون	المجموع	م ف و	خ ع و	الفرعي	المجموع	الفرعي	خ م	ف-3	أ ع م	أ ع م	أ ع م
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم														
28	-	-	-	14	12	2	14	11	2	1	-	-	-	-
28	-	-	-	14	12	2	14	11	2	1	-	-	-	-
صافي التغيير														
خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهاءها														
15	-	-	-	8	6	2	7	6	-	1	-	-	-	-
15	-	-	-	8	6	2	7	6	-	1	-	-	-	-
صافي التغيير														
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم														
23	-	-	-	17	16	1	6	3	2	1	-	-	-	-
24	-	-	-	17	16	1	7	4	2	1	-	-	-	-
صافي التغيير														
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم														
27	-	-	-	18	15	3	9	6	2	1	-	-	-	-
26	-	-	-	19	15	4	7	4	2	1	-	-	-	-
صافي التغيير														
المجموع														
96	-	-	-	59	50	9	37	26	6	5	-	-	-	-
96	-	-	-	60	50	10	36	25	6	5	-	-	-	-
صافي التغيير														
-	-	-	-	1	-	1	(1)	(1)	-	-	-	-	-	-

الموظفون الدوليون: نقصان بمقدار وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة بمقدار وظيفة واحدة

73 - وبالنسبة للفترة 2024/2023، يقترح مركز الخدمات الإقليمي نقل موظف معاون للموارد البشرية (موظف وطني من الفئة الفنية) من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم إلى خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم ومساعد مالي (فئة الخدمة الميدانية) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم إلى خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم. وقد اقترحت عمليتا النقل هاتين لتخصيص الموارد بفعالية من أجل تلبية الاحتياجات التشغيلية لخطوط الخدمات ذات الصلة. ومن الضروري زيادة قدرة خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم على تنسيق عملياته الأساسية والإشراف عليها، مثل تحسين القدرات في مجالي الإبلاغ والتحليل، وتعزيز الضوابط الداخلية، وتحسين فعالية عملية التدقيق. وستفي وظيفة الموظف الوطني من الفئة الفنية هذا الغرض وستهيئ القدرة على التحليل والإبلاغ عن حجم المعاملات، فضلاً عن تعزيز القدرة على توفير حلول عملية لاحتياجات العملاء البالغة الأهمية.

74 - وعلاوة على ذلك، يقترح مركز الخدمات الإقليمي نقل مساعد لشؤون الموارد البشرية (فئة الخدمة الميدانية) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم إلى خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين لتزويد خط الخدمات بالقدرة التقنية والخبرة اللازمة في رصد وتنسيق المعاملات المتصلة بالأفراد النظاميين في البعثات المستفيدة. وقد شهد خط الخدمات معدل دوران مرتفعاً في الآونة الأخيرة، مما قلل من قدرته من حيث توجيه الموظفين المبتدئين وبناء مهاراتهم في مجال معالجة الحالات المعقدة المتصلة بإلحاق الأفراد النظاميين بالخدمة وانتهاؤها. وستغطي الوظيفة من فئة الخدمة الميدانية الفجوة الحالية، مع بناء القدرات في خط الخدمات، من أجل زيادة الكفاءة والفعالية ورضا العملاء.

الجدول 8

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

الوظائف					المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة	التغيير (عدد الوظائف)	
نقلت من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم	نقل	موظف معاون للموارد البشرية	م ف و	1+	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
نُقلت إلى خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم	نقل	مساعد مالي	خ م	1-	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
نُقلت إلى خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين	نقل	مساعد للموارد البشرية	خ م	1-	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
نُقلت من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	نقل	مساعد لشؤون الموارد البشرية	خ م	1+	خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين
-					المجموع الفرعي

العنصر 2: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

75 - يتولى إدارة قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم مدير تقديم الخدمات وتقع على عاتقه المسؤولية عن توفير جميع خدمات السفر والمطالبات لجميع فئات الموظفين (الدوليين والوطنيين والأفراد النظاميين)، بالإضافة إلى تجهيز السلف والمطالبات المتعلقة بمنح التعليم المقدمة إلى الموظفين الدوليين في جميع الكيانات المستفيدة في جميع أنحاء قارة أفريقيا. ويتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: السفر؛ والمطالبات؛ ومنح التعليم.

الجدول 9

الموارد البشرية: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

الموظفون الوطنيون		الموظفون الدوليون		م أ م	
المجموع	الفرعي	المجموع	الفرعي	المجموع	الفرعي
م ف و خ ع و	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و
1	2	3	4	5	6

مكتب رئيس قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022 - - 1 - - 1 1 1 1 2 - - 3

	الموظفون الدوليون				الموظفون الوطنيون				م أ م			
	و أ ع م	مد-2	ف-5	ف-3	المجموع	م ف و	خ ع و	الفرعي	المجموع	الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون	المجموع الفرعي
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	1	1	1	2	-	-	-	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
خط الخدمات المتعلقة بالسفر												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	5	7	1	17	18	-	-	25
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	1	5	7	1	17	18	-	-	25
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	4	5	1	2	-	-	-	7
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	4	5	1	2	-	-	-	7
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	1	3	2	12	14	-	-	17
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	1	2	4	1	12	13	-	-	17
صافي التغيير	-	-	-	-	1	1	(1)	-	(1)	-	-	-
المجموع												
المعتمد للفترة 2023/2022	-	-	4	2	10	16	5	31	36	-	-	52
المقترح للفترة 2024/2023	-	-	4	2	11	17	4	31	35	-	-	52
صافي التغيير	-	-	-	-	1	1	(1)	-	(1)	-	-	-

الموظفون الدوليون: زيادة بمقدار وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: نقصان بمقدار وظيفة واحدة

76 - وبالنسبة للفترة 2024/2023، وتمشيا مع نموذج القابلية للتوسع أو التقلص، يقترح الإبقاء على المستوى العام لملاك الموظفين في القسم وتبسيط استخدام موارده من أجل تحسين فعالية عملية التدقيق وكفاءتها. ويقترح مركز الخدمات الإقليمي إعادة تنظيم موارد خط الخدمات لتتناسب مع الاحتياجات المتوقعة من الموارد تمشيا مع نموذج القابلية للتوسع أو التقلص. ويقترح نقل مساعد مالي (فئة الخدمة الميدانية) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم إلى خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم، ونقل موظف معاون للموارد البشرية (موظف وطني من الفئة الفنية) من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم إلى خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم. وبالإضافة إلى ذلك، يقترح في إطار خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم إعادة ندب مساعد فريق (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) ومساعد إداري (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) كمساعدين لشؤون الموارد البشرية. ولن تؤثر هذه الإجراءات المقترحة المتعلقة بالوظائف على المستويات العامة لملاك الموظفين في ما يتعلق بخط الخدمات. وتُقترح عمليتا النقل هاتين لتزويد خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم

بالقدرة اللازمة لتجهيز المطالبات والسلف المتعلقة بمنحة التعليم تجهيزا فعالا وفي الوقت المناسب، وللحفاظ على نفس مستوى الخدمات المقدمة للموظفين، بما في ذلك خلال فترات الذروة. وسيؤدي نقل الوظيفة من فئة الخدمة الميدانية إلى زيادة القدرة على الموافقة على المعاملات المتصلة بمنح التعليم، وإلى القيام، في الوقت نفسه، بتحسين قدرة خط الخدمات على تجهيز المعاملات بسرعة مع التقليل إلى أدنى حد من خطر ارتكاب الأخطاء. وبالمثل، فإن نقل وظيفتي مساعد الفريق والمساعد الإداري لتصبحا وظيفتي مساعدين لشؤون الموارد البشرية سيوفر توصيفات مناسبة لإجراء عملية استعراض وتجهيز المعاملات المتصلة بمنحة التعليم بسرعة وكفاءة أفضل.

الجدول 10

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف	الوظائف
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم	1+	خ م	مساعد مالي	نقل	نُقلت من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم	1-	م ف و	موظف معاون للموارد البشرية	نقل	نقلت إلى خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم	1-	خ ع و	مساعد فريق	إعادة ندب	أعيد ندبها لتصبح مساعدا لشؤون الموارد البشرية	
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم	1-	خ ع و	مساعد إداري	إعادة ندب	أعيد ندبها لتصبح مساعدا لشؤون الموارد البشرية	
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم	2+	خ ع و	مساعد لشؤون الموارد البشرية	إعادة ندب	أعيد ندبهما من مساعد فريق ومساعد إداري	
المجموع الفرعي -						

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

77 - يتولى قسم خدمات العملاء مسؤولية تدبير الأنشطة المتعلقة باستراتيجية التعامل مع العملاء وإدارة الخدمات، من أجل دعم الاحتياجات التشغيلية ووضع استراتيجية أنشطة العلاقات مع العملاء لمركز الخدمات الإقليمي، وكذلك مسؤولية وضع إطار إدارة المعارف، وذلك ليكون بمثابة الواجهة التي يقصدها عملاء المركز للحصول على الخدمات المشتركة والجهة التي يعايشون من خلالها تجربة حصولهم على هذه الخدمات، مع مواصلة اتباع نهج يركز على العملاء في تعزيز كفاءة المساعدة المقدمة وفعاليتها وحل المشاكل المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر. وتهدف أساليب المركز المتممة بالحساسية والموثوقية والتعاطف في تقديم خدماته إلى بناء الثقة والاطمئنان والولاء لدى قاعدة عملائه واعتماد قاعدة العملاء على المركز في جميع أنشطة العلاقات مع العملاء. ويقدم القسم الدعم لنظام iNeed، وهو أداة لإدارة طلبات الحصول على الخدمات، ونظام إدارة المكالمات، وهو مسؤول عن الاتصالات مع العملاء داخليا وخارجيا (مع البعثات المستفيدة) بالنيابة عن المركز.

الجدول 11

الموارد البشرية: قسم خدمات العملاء

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			و أ ع- مد-2- ف-5- ف-3-			أ ع م- مد-1- ف-4- ف-2-			المجموع
	المجموع	الموظفون الوطنيون	الموظفون الدوليون	المجموع	الفرعي	م ف و خ ع و	المجموع	الفرعي	خ م	ف-2	ف-4	ف-3	المجموع
مكتب رئيس قسم خدمات العملاء													
2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	2023/2022
2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	2024/2023
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف													
12	-	-	-	11	10	1	1	1	-	-	-	-	2023/2022
10	-	-	-	9	8	1	1	1	-	-	-	-	2024/2023
(2)	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
وحدة دعم العملاء													
13	-	-	-	12	11	1	1	-	1	-	-	-	2023/2022
10	-	-	-	9	8	1	1	-	1	-	-	-	2024/2023
(3)	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
المجموع													
27	-	-	-	24	22	2	3	1	1	1	-	-	2023/2022
22	-	-	-	19	17	2	3	1	1	1	-	-	2024/2023
(5)	-	-	-	(5)	(5)	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير

الموظفون الدوليون: لا تغيير

الموظفون الوطنيون: نقصان بمقدار 5 وظائف

78 - وبالنسبة للفترة 2024/2023، يقترح مركز الخدمات الإقليمي إلغاء ثلاث وظائف لمساعدين ماليين (وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة) في وحدة دعم العملاء تمشيا مع نموذج القابلية للتوسع أو التقلص من أجل تصحيح حجم القوة العاملة. وقد وصلت الوحدة إلى مستوى مستدام من النضج، وأصبح نموذج تقديم الخدمات للعملاء منفذا الآن في جميع البعثات المستقيدة، مما يمنح المركز رؤية في ما يتعلق بمستويات التوظيف المتناسبة مع عملياته في هذا المجال.

79 - ويقترح مركز الخدمات الإقليمي أيضا إلغاء وظيفة لمساعد مالي (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) في وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف لإعادة تنظيم الموارد بما يتماشى مع نموذج القابلية للتوسع أو التقلص. ويُقترح تغيير اسم وظيفة ثانية لمساعد مالي (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) سنُلغى على أساس نموذج القابلية للتوسع أو التقلص لتصبح مساعدا إداريا بسبب تولي خدمات تمثيلية في مكتب المدير. ومن المتوقع أن يتم تعويض تكلفة وظيفة المساعد الإداري في الفترة 2025/2024 من خلال إلغاء وظيفة مماثلة في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

لضمان الحياد من حيث التكلفة. وينطوي الإجراء المتعلق بالوظائف على القيام بشكل متزامن بإلغاء وظيفة المساعد المالي الثانية وإنشاء وظيفة المساعد إداري في مكتب المدير.

الجدول 12

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم خدمات العملاء

الوظائف					المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة	التغيير (عدد الوظائف)	
ألغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	3-	وحدة دعم العملاء
ألغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	2-	وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف
(5)					المجموع الفرعي

العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

80 - تقع على عاتق قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولية الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، إضافة إلى عمليات التسوية، وتجهيز فواتير البائعين، ومهام أمين الصندوق فيما يتعلق بتجهيز المدفوعات وتعهد الحسابات المصرفية. ويتألف القسم، الذي يرأسه المسؤول برتبة رئيس قسم، من الوحدات التالية: وحدة الحسابات؛ ووحدة الرقابة الداخلية؛ وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق.

الجدول 13

الموارد البشرية: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون				م أ م			
المجموع				المجموع				المجموع			
م	ف	ع	و	م	ف	ع	و	م	ف	ع	و
الفرعي	الدوليون	الوطنيون	المجموع	الفرعي	الدوليون	الوطنيون	المجموع	الفرعي	الدوليون	الوطنيون	المجموع
مكتب رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال											
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة الرقابة الداخلية											
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة الحسابات											
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3

الجدول 14

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف	الوظائف
خط الخدمات المتعلقة بالبائعين	1-	خ ع و	مساعد لشؤون الموارد البشرية	إعادة ندب	أعيد نديها لتصبح وظيفة مساعد مالي	
خط الخدمات المتعلقة بالبائعين	1+	خ ع و	مساعد مالي	إعادة ندب	أعيد نديها من وظيفة مساعد لشؤون الموارد البشرية	
وحدة الرقابة الداخلية	2-	خ ع و	مساعد لشؤون الموارد البشرية	إعادة ندب	أعيد نديهما لتصبحا وظيفة مساعد مالي	
وحدة الرقابة الداخلية	2+	خ ع و	مساعد مالي	إعادة ندب	أعيد نديهما من وظيفة مساعد لشؤون الموارد البشرية	
المجموع الفرعي	-					

العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

83 - تشكل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية جزءا من مركز الخدمات الإقليمي منذ عام 2013. ويتمثل دورها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود المبذولة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتستفيد الدائرة من قربها من بعثات حفظ السلام في أفريقيا. وهي تتألف من الوحدات التالية: العمليات الإقليمية؛ والمشاريع الخاصة؛ والمشاريع الإقليمية؛ والأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات؛ وتحليل بيانات الجدوى؛ وفواتير الهاتف.

الجدول 15

الموارد البشرية: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

مكتب رئيس دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية	الموظفون الدوليون				الموظفون الوطنيون				م أ م	
	أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	ف-3	م ف و	خ ع و	الفرعي	المجموع	المجموع
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	1	1	-	1	3	1	1	-	4
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	1	1	-	1	3	1	1	-	4
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة العمليات الإقليمية										
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة المشاريع الخاصة										
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			
و أ ع م														الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون			

84 - ولا تُنَظَر تغييرات على ملاك وظائف دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية للفترة 2024/2023.

الوحدات المستضافة

مركز الدعم الأمامي والنشر

85 - سيؤدي مركز الدعم الأمامي والنشر، بتوجيه من مكتب إدارة سلسلة الإمداد، دورا لوجستيا رئيسيا في تقديم خدمات الدعم التشغيلي والتقني إلى البعثات الإقليمية على نحو يتسم بالسرعة والفعالية والكفاءة والمسؤولية. وسيوفر المركز الدعم اللوجستي الشامل في مجال النقل الإقليمي وتعهّد مخزونات النشر الإقليمي، والاستفادة من القرب والتأزر لتلبية المتطلبات التشغيلية الروتينية والمخصصة بطريقة متجاوبة، وذلك من خلال التخطيط الشامل للأداء وتنسيقه وإدارته ورصده.

الجدول 16

الموارد البشرية: مركز الدعم الأمامي والنشر

	الموظفون الدوليون			الموظفون الوطنيون			م أ م		
	و أ ع	مد-2	ف-5	ف-3	المجموع	م ف و	خ ع و	الفرعي	المجموع
	أ ع م	مد-1	ف-4	ف-2	خ م	الفرعي	م ف و	خ ع و	الفرعي
مكتب رئيس مركز الدعم الأمامي والنشر									
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	2	-	1	3	-	2	2
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	2	-	1	3	-	2	2
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-
خلية الدعم الجوي									
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	2	3	-	1	1
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	1	1	3	-	1	1
صافي التغيير	-	-	-	1	(1)	-	-	-	-
خلية مخزون النشر الإقليمي									
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	1	3	-	1	1
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	2	3	-	1	1
صافي التغيير	-	-	-	(1)	1	-	-	-	-
وحدة دعم عمليات التنقل وشحن البضائع									
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	1	1	3	-	2	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	1	1	3	-	2	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع									
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	5	2	5	12	-	6	6
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	5	2	5	12	-	6	6
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-

الموظفون الدوليون: تغيير صاف صفري

الموظفون الوطنيون: لا تغيير

86 - وبالنسبة للفترة 2024/2023، يقترح مركز الخدمات الإقليمي إعادة ندب وظيفة واحدة لموظف معني بالتقيد بالمعايير التقنية للطيران (ف-4) كموظف لوجستيات، لتنسيق مختلف أنشطة مركز الدعم الأمامي والنشر في الميدان وتقديم المشورة والتوجيه التقنيين إلى الأفرقة في الوحدات الثلاث للمركز، بالنظر إلى أن خلية الدعم الجوي ليس لديها أي أصول جوية مخصصة وليس لديها سلطة إسناد المهام. ويطلب من موظف اللوجستيات إدارة حركة وتوزيع وتخزين المواد والسلع والإشراف على العمليات من بدايتها إلى نهايتها داخل المركز وضمان المواءمة مع أنشطة مكتب إدارة سلسلة الإمداد.

87 - وسيوفر كل من الإلغاء المقترح التالي وعمليات الإنشاء المقترحة التالية حلولاً لوجستية أكثر شمولاً وفعالية للكيانات المستفيدة، وسيؤدي كذلك إلى إعادة تنظيم الموارد من أجل تحسين تقديم الخدمات، وتحقيق المكاسب في الكفاءة، ورضا العملاء. ويقترح المركز القيام في الوقت نفسه بإلغاء وظيفة واحدة لموظف نقل (ف-3) في خلية مخزون النشر الإقليمي وإنشاء وظيفة لموظف لوجستيات (ف-3) في وحدة دعم عمليات التنقل وشحن البضائع من أجل دعم ولايته على نحو أفضل. وسيكون موظف اللوجستيات مسؤولاً عن تقديم حل لوجستي شامل للبعثات الميدانية المستفيدة، وذلك عن طريق التنسيق مع الكيانات الإقليمية لتوسيع خيارات النقل من أجل تعزيز الكفاءة والاستجابة للاحتياجات المتعلقة بالتنقل، وسيقدم الموظف الدعم في مجال إبرام عقود الخدمات اللوجستية مع أطراف ثالثة دعماً للنقل والتوزيع على الصعيد الإقليمي.

88 - ويقترح مركز الخدمات الإقليمي أيضاً القيام في الوقت نفسه بإلغاء وظيفة لموظف عمليات جوية (فئة الخدمة الميدانية) في خلية الدعم الجوي وإنشاء وظيفة لموظف لوجستيات (فئة الخدمة الميدانية) في خلية مخزون النشر الإقليمي. وستؤدي هذه الإجراءات المتصلة بالوظائف إلى إعادة تنظيم استخدام الموارد وتبسيطه من أجل تحسين فعالية عمليات مركز الدعم الأمامي والنشر، بالنظر إلى أن موظف اللوجستيات سيجري حركة المواد والسلع وتوزيعها وتخزينها وسيشرف على العمليات من بدايتها إلى نهايتها في ما يتصل بتنسيق النقل والتخزين وإدارة المخزون وضمان كفاءة العمليات اللوجستية التي تضطلع بها المنظمة، وفعاليتها من حيث التكلفة، وامثالها للوائح ذات الصلة. وثمة حاجة إلى تعزيز القدرة اللوجستية في الوقت الذي يقوم فيه المركز بتطوير وتنفيذ مخزون النشر الإقليمي، مما سيساعد المركز على إيصال الأصناف إلى البعثات في المنطقة بطريقة أسرع.

89 - ويقترح المركز نقل وظيفة موظف للعمليات الجوية (ف-3) من وحدة دعم عمليات التنقل وشحن البضائع إلى خلية الدعم الجوي وإعادة تدب وظيفة لمساعد لمراقبة الحركة (فئة الخدمة الميدانية) كمساعد للعمليات الجوية في خلية الدعم الجوي. وستؤدي هذه الإجراءات المتعلقة بالوظائف إلى إعادة تنظيم استخدام الموارد وتبسيطه من أجل تحسين فعالية عمليات مركز الدعم الأمامي والنشر. وسيقوم موظف العمليات الجوية (ف-3) داخل خلية الدعم الجوي بإدارة وتنسيق حلول تتعلق باتفاقات احتياطية لاستئجار الطائرات لدعم عمليات البعثات في المنطقة، فضلاً عن حركات التنقل بين البعثات ووضع بيانات الاحتياجات/العمل والتقييمات التقنية. وبالإضافة إلى ذلك، ستدعم هذه الوظيفة الحلول الجوية التكتيكية لتلبية الاحتياجات الإقليمية المخصصة والقصيرة الأجل وستسهم في إعداد تقارير التنبؤ السنوية بشأن الحركة الجوية الإقليمية. وسيقدم مساعد العمليات الجوية الدعم لخلية الدعم الجوي المسؤولة عن تنسيق وإدارة حركة الطائرات داخل منطقة العمليات. ويمكن أن يشمل ذلك مهام مثل جدولة الرحلات الجوية، والتنسيق مع الطاقم وأعضاء الفريق الآخرين، وضمان توافر جميع الترتيبات اللوجستية اللازمة لكل رحلة، والحصول على نظرة عامة بشأن مدى استخدام القدرات. وسيساعد شاغل الوظيفة أيضاً في تتبع وتنسيق عقود الطيران (العقود الاحتياطية) في شراكة مع مركز العمليات الجوية الاستراتيجية التابع لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات.

الجدول 17

التغييرات في ملاك الموظفين: مركز الدعم الأمامي والنشر

المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	اللقب الوظيفي	الوظائف	
				الإجراء	الوصف
مركز الدعم الأمامي والنشر	1+	ف-4	موظف لوجستيات	إعادة ندب	أعيد نديها من موظف معني بالتقيد بالمعايير التقنية للطيران
مركز الدعم الأمامي والنشر	1-	ف-4	موظف معني بالتقيد بالمعايير التقنية للطيران	إعادة ندب	أعيد نديها لتصبح وظيفة لموظف لوجستيات
وحدة دعم عمليات التنقل و شحن البضائع	1+	ف-3	موظف لوجستيات	إنشاء	أنشئت بعد الإلغاء المتزامن لوظيفة موظف النقل في خلية مخزون النشر الإقليمي
وحدة دعم عمليات التنقل و شحن البضائع	1-	ف-3	موظف عمليات جوية	نقل	نقلت إلى خلية الدعم الجوي
خلية مخزون النشر الإقليمي	1-	ف-3	موظف نقل	إلغاء	ألغيت لدعم إنشاء وظيفة لموظف لوجستيات في وحدة دعم عمليات التنقل و شحن البضائع
خلية مخزون النشر الإقليمي	1+	خ م	موظف لوجستيات	إنشاء	أنشئت الوظيفة بعد الإلغاء المتزامن لموظف العمليات الجوية في خلية الدعم الجوي
خلية الدعم الجوي	1+	ف-3	موظف عمليات جوية	نقل	نقلت من وحدة دعم عمليات التنقل و شحن البضائع
خلية الدعم الجوي	1-	خ م	موظف عمليات جوية	إلغاء	ألغيت الوظيفة لدعم إنشاء وظيفة لموظف لوجستيات في خلية مخزون النشر الإقليمي
خلية الدعم الجوي	1+	خ م	مساعد عمليات جوية	إعادة ندب	أعيد نديها من وظيفة مساعد لمراقبة الحركة
خلية الدعم الجوي	1-	خ م	مساعد لمراقبة الحركة	إعادة ندب	أعيد نديها لتصبح وظيفة مساعد عمليات جوية
المجموع الفرعي					
-					

قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

الجدول 18

الموارد البشرية: قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

مكتب رئيس قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي	الموظفون الدوليون											
	الموظفون الوطنيون						م أ م					
	المجموع	الفرعي	م	ف	خ	ع	المجموع	الفرعي	م	ف	خ	ع
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	1	-	1	-	2	1	2	1	2	3
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	1	-	1	-	2	1	2	1	2	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة دعم الاستمداد والشحن												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	2	1	1	1	4	1	4	1	2	3
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	2	1	1	1	4	1	4	1	2	3
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

الموظفون الدوليون				الموظفون الوطنيون				م أ م				
المجموع				المجموع				و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3				
المجموع الفرعي				المجموع الفرعي				أ ع م مد-1 ف-4 ف-2 خ م				
وحدة دعم البائعين الإقليميين وفتح العطاءات												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة دعم المشتريات الإقليمية												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	3	2	1	3	1	1	1	-	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	3	2	1	3	1	1	1	-	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع												
الوظائف المعتمدة للفترة 2023/2022	-	-	-	1	11	8	3	10	3	3	4	-
الوظائف المقترحة للفترة 2024/2023	-	-	-	1	11	8	3	10	3	3	4	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

90 - ولا تقترح تغييرات في ملاك وظائف قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي للفترة 2024/2023.

ثانياً - الموارد المالية

ألف - لمحة عامة

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

الفئة	النفقة	المخصصات	تقديرات التكاليف	الفرق	
(1)	(2022/2021)	(2023/2022)	(2024/2023)	المبلغ	النسبة المئوية
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
الموظفون المدنيون					
الموظفون الدوليون	22 674,9	24 830,4	23 920,7	(909,7)	(3,7)
موظف وطني من الفئة الفنية	3 290,9	3 881,9	4 297,8	415,9	10,7
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	7 202,4	7 277,1	7 767,8	490,7	6,7
متطوعو الأمم المتحدة	343,0	312,2	287,7	(24,5)	(7,8)
المساعدة المؤقتة العامة	68,1	39,5	-	(39,5)	(100,0)
الأفراد المقدمون من الحكومات	-	-	-	-	-
المجموع الفرعي	33 579,3	36 341,1	36 274,0	(67,1)	(0,2)
التكاليف التشغيلية					
مراقبو الانتخابات المدنيون	-	-	-	-	-
الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية	6,8	80,5	85,2	4,7	5,8
السفر في مهام رسمية	80,3	215,9	248,8	32,9	15,2
المرافق والبنى التحتية	1 657,5	2 249,2	2 157,4	(91,8)	(4,1)
النقل البري	88,7	92,0	93,1	1,1	1,2
العمليات الجوية	-	-	-	-	-
العمليات البحرية	-	-	-	-	-
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	3 983,3	3 604,7	4 330,5	725,8	20,1
الشؤون الطبية	10,4	106,9	99,1	(7,8)	(7,3)
المعدات الخاصة	-	-	-	-	-
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	345,1	431,9	466,1	34,2	7,9
المشاريع السريعة الأثر	-	-	-	-	-
المجموع الفرعي	6 172,1	6 781,1	7 480,2	699,1	10,3
إجمالي الاحتياجات	39 751,4	43 122,2	43 754,2	632,0	1,5
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	3 976,2	4 242,8	4 490,2	247,4	5,8
صافي الاحتياجات	35 775,2	38 879,4	39 264,0	384,6	1,0
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	-	-	-	-	-
مجموع الاحتياجات	39 751,4	43 122,2	43 754,2	632,0	1,5

باء - عوامل الشغور

91 - روعيت عند حساب تقديرات التكاليف للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024 عوامل الشغور التالية:

(بالنسبة المئوية)

الفئة	الفعلي للفترة 2022/2021	المدرج في الميزانية للفترة 2023/2022	المقترح للفترة 2024/2023
الموظفون المدنيون			
الموظفون الدوليون	12,4	8,0	10,4
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الفنيون الوطنيون	11,1	8,0	10,5
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	14,3	8,0	7,9
متطوعو الأمم المتحدة			
الدوليون	16,7	0,0	16,7
الوطنيون	0,0	0,0	0,0

92 - وتراعي عوامل الشغور المطبقة في الميزانية خبرة مركز الخدمات الإقليمي حتى الآن والظروف الخاصة بالمركز فيما يتعلق بتعيين الموظفين المدنيين. وتشمل الافتراضات التي أخذت في الاعتبار في ما يتصل بعوامل الشغور متوسط معدل الشغور الحالي لمدة 12 شهراً، من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر 2022، أو معدل الشغور الفعلي في 31 كانون الأول/ديسمبر 2022، فضلاً عن إلحاق الموظفين المدنيين بالعمل. ويتمشى ذلك مع التوجيه السياساتي المقدم لتحسين دقة واتساق عوامل الشغور المطبقة في الميزانيات المقترحة للفترة 2024/2023 ولضمان أن تستند معدلات الشغور المقترحة، قدر الإمكان، إلى المعدلات الفعلية. وقد طُبِّق معدل شغور قدره 50 في المائة فيما يتصل بمقترحات إعادة النذب وإنشاء الوظائف الجديدة.

جيم - التدريب

93 - ترد فيما يلي الاحتياجات المقدرة من الموارد اللازمة للتدريب للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	المبلغ التقديري
الخبراء الاستشاريون	
الخبراء الاستشاريون في مجال التدريب	85,2
السفر في مهام رسمية	
السفر في مهام رسمية لأغراض التدريب	28,3

الفئة	المبلغ التقديري
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	
رسوم التدريب ولوازمه وخدماته	115,0
المجموع	228,5

94 - ويرد فيما يلي العدد المقرر للمشاركين في التدريب خلال الفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024، مقارنة بالفترات السابقة:

(عدد المشاركين)

الموظفون الدوليون			الموظفون الوطنيون		
الفعلي للفترة	المقرر للفترة	المقترح للفترة	الفعلي للفترة	المقرر للفترة	المقترح للفترة
2022/2021	2023/2022	2024/2023	2022/2021	2023/2022	2024/2023
39	108	80	92	148	85
6	7	4	-	4	6
45	115	84	92	152	91

95 - وتعكس أنشطة التدريب المقترحة للفترة 2024/2023 التركيز على التعلم الإلكتروني من أجل تعزيز المهارات الإدارية والتقنية لموظفي مركز الخدمات الإقليمي.

دال - السفر في مهام رسمية لأغراض لا تتعلق بالتدريب

96 - تقدر الاحتياجات من الموارد المتصلة بالسفر في مهام رسمية لا تتعلق بالتدريب للفترة 2024/2023 بمبلغ 220 500 دولار، على النحو التالي:

الفئة	عدد الرحلات المقررة	المبلغ (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)	النسبة المئوية للميزانية الإجمالية 2023/2022	النسبة المئوية للميزانية الإجمالية 2024/2023
السفر داخل منطقة البعثة	56	105,3	0,2	0,2
السفر خارج منطقة البعثة	30	115,2	0,3	0,3
المجموع	86	220,5		

ثالثاً - تحليل الفروق⁽⁵⁾

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(909,7)	(3,7)	الموظفون الدوليون

• بارامترات التكاليف: المواءمة مع التكاليف الفعلية ومعدلات الشغور

97 - يعزى انخفاض الاحتياجات أساساً إلى انخفاض تكاليف الموظفين العامة من 92,4 في المائة إلى 82,1 في المائة، استناداً إلى الاتجاهات التاريخية، وإلى زيادة معدل الشغور من 8,0 في المائة في الفترة 2023/2022 إلى 10,4 في المائة في الفترة 2024/2023.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
415,9	10,7	موظف وطني من الفئة الفنية

• بارامترات التكاليف: الزيادة في جدول المرتبات

98 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى زيادة في جدول مرتبات الفئة الفنية الوطنية بنسبة 24,0 في المائة، اعتباراً من تشرين الثاني/نوفمبر 2021، والتحويل المقترح لموظف معاون من الفئة الفنية (ف-2) إلى موظف وطني من الفئة الفنية. وتقابل الزيادة في الاحتياجات جزئياً زيادةً في معدل الشغور من 8,0 في المائة في الفترة 2023/2022 إلى 10,5 في المائة في الفترة 2024/2023 والتغير في سعر صرف الشلن الأوغندي مقابل دولار الولايات المتحدة من 3 560,00 إلى 3 735,23 (4,9 في المائة).

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
490,7	6,7	الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة

• بارامترات التكاليف: الزيادة في جدول المرتبات

99 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى زيادة في جدول المرتبات الوطنية من فئة الخدمات العامة بنسبة 15,1 في المائة، اعتباراً من تشرين الثاني/نوفمبر 2021. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئياً التغير في سعر صرف الشلن الأوغندي مقابل دولار الولايات المتحدة من 3 560,00 إلى 3 735,23 (4,9 في المائة).

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

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(24,5)	(7,8)	متطوعو الأمم المتحدة

• الإدارة: تحديث معدل الشواغر

100 - يعزى انخفاض الاحتياجات أساسا إلى الزيادة المتوقعة في معدل الشغور لفئة متطوعي الأمم المتحدة الدوليين من صفر في المائة في الفترة 2022/2023 إلى 16,7 في المائة في الفترة 2023/2024.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(39,5)	(100,0)	المساعدة المؤقتة العامة

• الإدارة: إعادة تنظيم التكاليف المركزية

101 - يعزى انخفاض الاحتياجات إلى القيام في الفترة 2024/2023 بوقف حصة مركز الخدمات الإقليمي من التكاليف المخصصة للمساعدة المؤقتة العامة المتصلة بأنشطة مشروع دعم تنفيذ سلسلة الإمداد في نظام أوموجا، التي تم تحميلها على ميزانيات البعثات خلال فترة انتقالية.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
4,7	5,8	الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

102 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى الاعتماد المخصص للتدريب اللغوي، الذي أدرج في الميزانية تحت بند فرادى المتعاقدين في الفترة 2022/2023، ولكن سيوفره الخبراء الاستشاريون في الفترة 2023/2024 ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئيا انخفاض الاحتياجات من الخدمات الاستشارية للتدريب على نظام جديد لإدارة الاستفسارات (ServiceNow).

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
32,9	15,2	السفر في مهام رسمية

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

103 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى زيادة في زيارات البعثات في الخارج وسفر الموظفين من مكتب الإدارة التابع لمركز الخدمات الإقليمي لتنفيذ النظام الجديد لإدارة الاستفسارات (ServiceNow) وإلى

زيادة عدد الموظفين، بمن فيهم الموظفون من قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، الذين يسافرون في زيارات إلى البعثات المستفيدة من أجل العمل مع العملاء.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
725,8	20,1	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

104 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى ما يلي: (أ) الاعتماد المخصص لإعادة إنشاء الخدمات المخصصة للاتصال بالإنترنت، التي توقفت خلال فترة جائحة كوفيد-19 بسبب الانخفاض الكبير في عدد مستخدمي الإنترنت في المركز نتيجة لترتيبات العمل عن بعد؛ و (ب) توفير خدمات سحابية لتخزين البيانات في مراكز التكنولوجيا وتوافر نظم السلامة، من أجل تحسين الأداء والكفاءة وخفض التكاليف. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئيا وقف العمل بالاتفاق المالي مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع بشأن دعم تكنولوجيا المعلومات.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(7,8)	(7,3)	الشؤون الطبية

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

105 - يعزى انخفاض الاحتياجات أساسا إلى انخفاض الطلب على اللوازم الطبية.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
34,2	7,9	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

106 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى ما يلي: (أ) الاعتماد المخصص لطلبات التدريب الإضافية لفائدة دوائر التكنولوجيا الميدانية الإقليمية في مجالات إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والأمن السيبراني وإدارة المخاطر، ولمركز الدعم الأمامي والنشر في مجالات إدارة النقل الجوي والبحري، وسلسلة الإمداد، وتحليل البيانات، ونقل البضائع الخطرة؛ و (ب) الزيادة في عمليات الشراء تحت بند المرافق والهياكل الأساسية، مما أدى إلى فرض رسوم شحن إضافية. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئيا انخفاض يعزى إلى التغيير في طرائق التدريب اللغوي للموظفين مما أدى إلى قيام الخبراء الاستشاريين، بدلا من فرادى المتعاقدين، بتدريس اللغة الفرنسية، وانخفاض توفير فرادى المتعاقدين الآخرين للاحتياجات المؤقتة.

رابعاً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

107 - فيما يلي الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها بشأن تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي:

(أ) اعتماد مبلغ قدره 43 754 200 دولار للإنفاق على المركز خلال فترة الإثني عشر شهراً الممتدة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024.

(ب) تقسيم المبلغ الوارد في الفقرة الفرعية (أ) بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام التي تتلقى حالياً خدمات المركز وتحمله على الميزانية البرنامجية لعام 2024.

(ج) الإحاطة علماً باحتياجات الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2024 فيما يتعلق بحصص البعثات السياسية الخاصة المستفيدة من خدمات المركز، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات المالية للمركز في الفترة من 1 تموز/يوليه 2023 إلى 30 حزيران/يونيه 2024.

خامساً - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره الجمعية العامة وطلبته في قراراتها 274/76 و 278/76، بما في ذلك طلبات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وتوصياتها التي أقرتها الجمعية العامة

ألف - الجمعية العامة

المسائل الشاملة

(القرار 274/76)

الإجراء المتخذ لتنفيذ القرار/الطلب

الطلب/التوصية

تطلب إلى الأمين العام تحسين الرقابة الشاملة على أنشطة بعثات حفظ السلام وتنفيذ توصيات هيئات الرقابة ذات الصلة في هذا الصدد لتفادي أوجه القصور في الإدارة وما يتصل بها من خسائر اقتصادية، بهدف ضمان الامتثال التام للنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة (الفقرة 17).

نفذ مركز الخدمات الإقليمي 100 في المائة (توصيتان) من التوصيات الواردة في تقرير المراجعة الخاص بمكتب خدمات الرقابة الداخلية للفترة 2020/2021 و 18 في المائة (11 توصية) من التوصيات الواردة في تقرير المراجعة للفترة 2021/2022 ومن بين تسع توصيات مفتوحة لمكتب خدمات الرقابة الداخلية للفترة 2021/2022، هناك توصية واحدة قيد التنفيذ وسيتم تنفيذ التوصيات المتبقية في عام 2023. وبالمثل، نفذ المركز 100 في المائة (ثلاث توصيات) من توصيات عام 2021 الصادرة عن مجلس مراجعي الحسابات. وسيتم في عام 2023 تنفيذ توصيات المجلس الأربع لعام 2022 للفترة المالية المنتهية في 30 حزيران/يونيه 2022.

تطلب أيضا إلى الأمين العام أن يواصل تعزيز شفافية الميزانية بتضمينه، في تقاريره المقبلة المتعلقة بالميزانية، معلومات عن المبررات الجوهرية لجميع التغييرات في الوظائف وزيادة التكاليف التشغيلية، وعن توزيع الموارد المطلوبة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية والموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة (الفقرة 18).

يرد في الفرع الثاني من هذا التقرير المتعلق بالموارد المالية توزيع الموارد المطلوبة بين الموظفين الفنيين الوطنيين والموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

ويرد تبرير مفصل للتغييرات في الوظائف وزيادة التغييرات في التكاليف التشغيلية في الفرع الثاني - و، ولا سيما الفقرات من 67 إلى 90، وفي تحليل الفروق (الفرع الثالث)، على التوالي.

تعرب عن القلق إزاء انخفاض معدل الامتثال للتوجيهات المتعلقة بالسياسة العامة للشراء المسبق وتطلب إلى الأمين العام بذل جهود أكبر لمواصلة تحسين معدل الامتثال للتوجيهات المتعلقة بالسياسة العامة للشراء المسبق على نطاق جميع فئات السفر، مع مراعاة أنماط السفر في مهام رسمية وطابعه وأسباب عدم الامتثال في كل إدارة ومكتب وبعثة ميدانية (الفقرة 19).

يذكر جميع الموظفين بضرورة تقديم طلبات السفر في الوقت المناسب امتثالا لسياسة الشراء المسبق. وبالإضافة إلى ذلك، يقوم موظفو التصديق في مركز الخدمات الإقليمي، قبل التصديق على طلبات السفر، باستعراض وتأكيد السبب المقدم للتأخير في تقديم الطلبات أو عدم الامتثال، وهو مدخل إلزامي في نظام أوموجا عند إنشاء طلبات السفر.

وترد معدلات الامتثال المستكملة في المشروع التجريبي المتعلق بمعلومات الميزانية.

تطلب أيضا إلى الأمين العام أن يدرج في جميع مقترحات الميزانية المقبلة تبريرات للانتدابات المؤقتة لموظفين يتلقون بدل الوظيفة الخاص لمدة سنة فأكثر، بما في ذلك مدة تلك الانتدابات وحالة عملية الاستقدام لشغل الوظائف ذات الصلة (الفقرة 31).

ترد المعلومات المطلوبة في المشروع التجريبي للمعلومات المتعلقة بالميزانية.

تكرر الإعراب عن قلقها إزاء العدد المرتفع للشواغر في ملاك الموظفين المدنيين، وتكرر كذلك طلبها إلى الأمين العام أن يكفل ملء الوظائف الشاغرة على وجه السرعة، وتطلب إلى الأمين العام أن يستعرض الوظائف التي ظلت شاغرة 24 شهرا أو أكثر وأن يقترح في مشروع الميزانية المقبل إما الاحتفاظ بها، مع تبرير واضح لحاجتها، وإما إلغاؤها (الفقرة 33).

لا يوجد في مركز الخدمات الإقليمي حاليا أي وظائف شاغرة لمدة 24 شهرا أو أكثر.

تطلب إلى الأمين العام أن ينظر، لدى صياغة مشاريع الميزانية، في الخيارات المتاحة لزيادة تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية بما يتناسب مع ولايات البعثات واحتياجاتها حسب الاقتضاء (الفقرة 34).

يقترح مركز الخدمات الإقليمي تحويل وظيفة من الرتبة ف-2 إلى وظيفة وطنية لتصبح موظفا وطنيا من الفئة الفنية. ويرد في الفقرة 70 أعلاه تبرير مفصل بشأن التحويل المقترح للوظيفة إلى وظيفة وطنية.

لم يعين مركز الخدمات الإقليمي أي خبراء استشاريين للاضطلاع بمهام لدى المركز القدرات والمهارات اللازمة لها. وعين المركز مهندسا استشاريا لإدارة ورصد صيانة مباني المركز. واستعان المركز أيضا بخدمات استشارية لدعم تعدد اللغات وتعزيز مهارات موظفيه في اللغة الفرنسية، نظرا لعدم توافر هذه الخبرة في المركز. وخصص المركز كذلك ميزانية لخبير استشاري لأغراض التدريب والتوجيه في مجال استخدام نظام إدارة الاستفسارات المنفذ حديثا (ServiceNow)، نظرا لعدم وجود خبرة داخلية لتلبية هذه الحاجة.

يرد في المرفق الرابع لهذا التقرير اتجاه استخدام البعثات للخدمات التي يقدمها مركز الخدمات الإقليمي ومعلومات مستكملة عن الخدمات المقدمة إلى عمليات حفظ السلام. ويجري العمل على إصدار تقرير أكثر شمولاً يغطي أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة ووفورات التكاليف وسيتم تقديمه في مقترح الميزانية للفترة 2025/2024.

تكرر تأكيد أن استخدام الخبراء الاستشاريين الخارجيين ينبغي أن يظل في أدنى مستوى على الإطلاق وأن على المنظمة أن تستخدم قدراتها الداخلية للاضطلاع بالأنشطة الأساسية أو لأداء المهام المتكررة على المدى الطويل (الفقرة 46).

تطلب كذلك إلى الأمين العام أن يقدم في مقترحات الميزانية المقبلة لكل بعثة، حسب الاقتضاء، معلومات عن اتجاهات استخدام كل بعثة الخدمات التي يقدمها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، وقاعدة الأمم المتحدة للجسنتيات في برينديزي، إيطاليا، وأن يقدم في تقاريره معلومات مستكملة عن الخدمات المقدمة إلى عمليات حفظ السلام، بما في ذلك في مجال الطيران ونشر المخزونات والمشتريات وأي خدمات أخرى، فضلا عن معلومات مستكملة عن أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة والوفورات في التكاليف التي نتجت عن توفير هذه الخدمات (الفقرة 59).

باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

(A/76/760/Add.6)

لتقديم مزيد من الإيضاحات إلى اللجنة الاستشارية، نُقِّح نموذج القابلية للتوسع أو التقلص ليحدد بوضوح الأيام الخمسة للتدريب الإلزامي للموظفين امتثالا للفقرة 2-2 من الوثيقة ST/SGB/2009/9 وخمسة أيام إضافية لازمة لتعزيز المهارات التقنية كشرط أساسي لضمان فعالية عملية التدقيق. وتعزيز المهارات التقنية ليس جزءا من تنمية القدرات العامة للموظفين، ولكنه مطلوب من الناحية التشغيلية لأنشطة مركز الخدمات الإقليمي من أجل ضمان مواكبة الموظفين، كل عام، للمتطلبات الجديدة الواردة في السياسات، والحصول على ما هو مطلوب من أدوار نظام أو موجه والأدوار الأخرى، وتوجيههم للموظفين أو توجيههم من جانب موظفين آخرين، وهو شرط للحصول على

وتسلم اللجنة الاستشارية بأهمية تدريب الموظفين لتلبية احتياجات التطوير المهني للموظفين وتدعم المنظمة في الوفاء بولاياتها وتلاحظ أنه، وفقا لسياسة الأمانة العامة للتعليم والتطوير (ST/SGB/2009/9)، الفقرة 2-2)، يتوقع من الموظفين كحد أدنى إتمام خمسة أيام من التدريب الإلزامي سنويا. وترى اللجنة أن نموذج القابلية للتوسع أو التقلص ينبغي أن يتتبع على نحو أدق التوقعات والمعايير المحددة في سياسة الأمانة العامة، وينص بالتالي على خمسة أيام تقديرية لفرص التعلم والتطوير لكل موظف في السنة (الفقرة 9).

الأدوار والدخول إلى منصة أوموجا، وتحديث معلوماتهم بشأن تجهيز المعاملات في مختلف نظم تطبيقات الأمم المتحدة أو تعلم كيفية القيام بذلك، بالإضافة إلى الاحتياجات التشغيلية الأخرى للعمل في المركز بفعالية. وفي دورات الأداء القليلة الماضية، شهد المركز أيضا معدل دوران أكبر من المعتاد، مما أدى بدوره إلى زيادة الطلب على بناء القدرات التقنية. وفي الفترة 2022/2021، كان 18 في المائة من موظفي المركز معينين حديثا، وبالتالي كانوا يحتاجون إلى هذا التدريب لأداء الأدوار الموكلة إليهم في ما يتصل بالمعاملات. ويشكل الموظفون الجدد عبئا على القدرات الحالية لأن كبار الموظفين الآخرين كُلفوا بتوفير القدرات المتصلة بالتوجيه لكفالة أن يكون لدى الموظفين المعيّنين الجدد المهارات الكافية قبل تجهيز المعاملات. ومن شأن عدم تحديد الوقت اللازم لتلبية هذه الاحتياجات التشغيلية أن يؤدي إلى المبالغة في تقدير وقت التجهيز، مما يؤدي إلى عدم كفاية الموارد البشرية اللازمة للوفاء بولاية المركز، مما يؤثر على دقة النموذج.

اعتمد نهج المتوسط المرجح لأول مرة في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص لمقترح الميزانية للفترة 2023/2022 قبل فترة الميزانية تلك، كانت أحجام المعاملات التاريخية الفعلية في فترة الميزانية السابقة مع بيانات كاملة عن سنة مالية تُستخدم كخط أساس للتوقعات في نموذج القابلية للتوسع أو التقلص. وقد اعتمد نهج المتوسط المرجح للتخفيف من التأثير السلبي للانخفاض غير الطبيعي في المعاملات بسبب جائحة كوفيد-19. وكان من الواضح أن استخدام أحجام المعاملات التاريخية السابقة التي تأثرت بشدة بالجائحة سيقوض دقة النموذج ويترك المركز عرضة لعدم كفاية الموارد البشرية، وهو ما سيكون له تأثير مباشر على استمرارية الأعمال وتنفيذ الولاية. وبالنسبة لمقترح الميزانية للفترة 2023/2022، تم تخصيص معاملات ترجيح نسبتها 50 و 30 و 20 في المائة للفترات 2019/2018 و 2020/2019 و 2021/2020 على التوالي، وكان معامل الترجيح الأكبر يمثل فترة ما قبل الجائحة لتقليل أثر جائحة كوفيد-19. وبالإضافة إلى أثر الجائحة، عالج الترجيح أيضا مسألة بيانات المعاملات المتطرفة الأخرى الناجمة عن الطفرات في سنوات مختلفة.

وتسلم اللجنة الاستشارية بفائدة نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الذي وضعه مركز الخدمات الإقليمي في تحديد مستوى الاحتياجات من الموارد لأداء مهام المعاملات، فضلا عن الحاجة إلى نهج مرجح لقياس بيانات المعاملات بغية مراعاة التأثير المزدوج لجائحة كوفيد-19 والطفرات المؤقتة المتصلة بالبعثات. وتتطلع اللجنة إلى تلقي معلومات مستكملة، في تقارير الميزانية المقبلة، عن التدابير المتخذة للتقليل أو التخلص من الحاجة إلى نهج مرجح، لا سيما وأن النموذج يأخذ في الحسبان فترات الذروة المعروفة للعمل، وكذلك عن الانتقال التدريجي للكيانات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي إلى "الوضع الطبيعي التالي" بعد الجائحة. وتشير اللجنة إلى ملاحظاتها وتوصياتها بشأن نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الواردة في تقاريرها السابقة عن مركز الخدمات الإقليمي (وآخرها، على سبيل المثال، [A/75/822/Add.9](#)، الفقرات 8 إلى 11). وترى اللجنة، أخذه في اعتبارها ملاحظاتها الواردة في هذا التقرير، أن النموذج يمكن صقله وتنقيته وتتطلع إلى مواصلة تطبيقه في تقارير الميزانية المقبلة (الفقرة 10).

وبالنسبة لمقترح الميزانية للفترة 2024/2023، قام مركز الخدمات الإقليمي بتغيير معاملات الترجيح كإجراء يهدف إلى زيادة تحسين الوحدة واستخدم معاملات ترجيح نسبتها 20 و 30 و 50 في المائة في معاملات الفترات 2020/2019 و 2021/2020 و 2022/2021 على التوالي. وجرى نقل معامل الترجيح الأكبر إلى معاملات الفترة 2022/2021، نظرا لانخفاض تأثير التقلبات الناجمة عن جائحة كوفيد-19 في ذلك العام. وبالنسبة لسنوات الأداء المقبلة، سيواصل المركز صقل معاملات الترجيح أو تخصيص معاملات ترجيح متساوية لجميع سنوات المعاملات، حسب الحالة. وسيقدم في مقترح الميزانية لجميع الميزانيات المقبلة مبررات لاستخدام أي قيم ترجيح، وقُدمت هذه المبررات في سرد الميزانية للفترة 2024/2023.

وسواصل مركز الخدمات الإقليمي البحث عن فرص لأتمتة عمليات إضافية لتحقيق مكاسب في الكفاءة. ومن خلال أتمتة العمليات الآلية في وحدة فواتير الهاتف، تمكن المركز من استخلاص أوجه كفاءة محسنة في هذه العملية، مما مكن من تجهيز فواتير بقيمة 745 000 دولار لعمليات استرداد المبالغ. وأزيلت الأخطاء البشرية وتم تحسين إدارة البيانات لتحسين التحليلات. ومن التحديات التي تواجه أتمتة العمليات الآلية المتطلبات الأساسية المتصلة بالوقت المستغرق لبدء التسويق، إلى جانب الاحتياجات المتعلقة بجهود التنسيق عن طريق الاستعانة بموارد خارجية. والمركز ملتزم بكفالة أن يتم في تقارير الميزانية تحديد وتبرير تكاليف الصيانة السنوية لأتمتة العمليات الآلية لوحدة فواتير الهاتف، وكفالة أن يواصل المركز تحديد خطوط الخدمات الإضافية التي قد تستفيد من تنفيذ أتمتة العمليات الآلية.

كما حدث في السنوات السابقة، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي إيلاء أهمية قصوى لتعزيز الكفاءة اللغوية لموظفيه في اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة. وقد حقق المركز بالفعل مكاسب كبيرة في تحسين مهارات موظفيه عن طريق تعزيز مهاراتهم في اللغة الفرنسية من خلال تقديم دروس على مختلف مستويات الكفاءة. واستنادا إلى الاحتياجات التشغيلية للمركز وطلب العملاء، سيعطي المركز الأولوية لجهوده الرامية إلى تعميم تعدد اللغات في تقديم خدماته. وبذلك، سيقم المركز صلة مباشرة بين تنفيذ الولاية وتعدد اللغات. وبالنسبة للفترة

وترحب اللجنة الاستشارية بالجهود المبذولة لأتمتة العمليات قدر الإمكان وتتطلع إلى الحصول على مزيد من المعلومات عن التقدم المحرز والدروس المستفادة، بما في ذلك مكاسب الكفاءة ذات الصلة، في تقارير الميزانية المقبلة (انظر أيضا A/75/822/Add.9، الفقرة 33) (الفقرة 11 (أ)).

وتشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة شددت، في قراراتها 252/75 و 346/73 و 263/71 على الأهمية البالغة للمساواة بين اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة وأهمية تعدد اللغات في أنشطة الأمم المتحدة. وتلاحظ اللجنة الجهود التي يبذلها المركز لتوسيع نطاق الكفاءة اللغوية لموظفيه، وتتفق في أن المركز، بغية تحسين خدمة العملاء وتلبية احتياجاتهم، سيضاعف جهوده لضمان أن يكون عدد أكبر من موظفيه بارعين في اللغتين العربية والفرنسية وقادرين على دعم

2024/2023، يعتزم المركز سد الفجوة اللغوية للموظفين الذين يشغلون وظائف تتطلب لغة أخرى غير الإنكليزية، من خلال مزيج من دورات تعلم اللغات التي تعقد على الشبكة وافتراسيا ووجها لوجه.

في إطار متابعة للدروس المستفادة من جائحة كوفيد-19، سيواصل المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات الارتقاء بقدرته التكنولوجية على استضافة حلقات العمل والاجتماعات والمؤتمرات في شكل افتراضي. ويعتمد المركز على ميسري المناسبات لتحديد أفضل طريقة لتنفيذ المناسبات من أجل ضمان فعاليتها. ويدرك المركز أيضا أن المشاركة الافتراضية ليست ملائمة لجميع المناسبات وأن فعالية التدريب المختلط ستطلب تقييما لاحقا للتدريب يقوم به ميسرون. وفيما يتعلق بالحاجة إلى السفر لحضور مناسبات في المركز، لدى الأمانة العامة بالفعل آليات قائمة لضمان استعراض السفر قبل الموافقة عليه في الكيان المرسل واعتباره ضروريا لمشاركة الموظفين.

بناء على الطلب، حدد مركز الخدمات الإقليمي في تقرير الميزانية الخاص به الخطوات التي يتخذها لتحديد أسباب أي أوجه قصور وزيادة رضا العملاء. وتعالج مسألة رضا العملاء على جميع مستويات المشاركة، بما في ذلك على المستوى التشغيلي من خلال مجموعات المستعملين التابعة للمركز وعلى المستوى الاستراتيجي إزاء مجلس العملاء واللجنة التوجيهية. ويقوم المركز أيضا بزيارات مشاركة على أساس الحضور الشخصي من أجل التماس آراء عملائه، وحل المسائل المتعلقة المتصلة بالخدمات، ومعالجة المسائل الهيكلية في جميع البعثات، وإنشاء عيادات للموظفين، وإطلاع العملاء على التغييرات في المركز. وعلى الرغم من تخفيض عدد زيارات المشاركة في الفترة 2021/2020 و 2022/2021 بسبب قيود السفر والمخاوف الأخرى المتعلقة بكوفيد-19، استأنف المركز المشاركة مع العملاء بالحضور الشخصي في الفترة 2023/2022 وتم تحديد المزيد من المعلومات والتدابير المستمرة في مقترح الميزانية للفترة 2024/2023.

في كل عام، يشارك مركز الخدمات الإقليمي في عملية لتحديد ما إذا كان من الممكن عمليا تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية. وعلى مر السنين، حقق المركز مكاسب كبيرة في عملية

العملاء الناطقين باللغتين العربية والفرنسية، وسيقدم معلومات مستكملة عن ذلك في تقارير الميزانية المقبلة (الفقرة 11 (ب)).

وترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي مواصلة تطبيق الدروس المستفادة خلال جائحة كوفيد-19 وتؤكد من جديد أنه ينبغي زيادة اعتماد الاجتماعات الافتراضية وأدوات التدريب عبر الإنترنت وأنه ينبغي إبقاء السفر لحضور حلقات العمل أو المؤتمرات أو الاجتماعات عند الحد الأدنى، وينبغي في حال اقتراح مثل هذا السفر تقديم تبريرات مفصلة له (الفقرة 11 (ج)).

واللجنة الاستشارية على ثقة من أن المركز، نظرا لأن الرضا العام للعملاء ظل ويتوقع أن يظل عند مستوى 75 في المائة، سيتخذ خطوات لتحديد أسباب ركود مستوى رضا العملاء ومعالجة أي أوجه قصور من أجل زيادة رضا العملاء. وتتطلع اللجنة إلى تلقي معلومات مفصلة بهذا الشأن في تقرير الميزانية المقبل (الفقرة 11 (د)).

وتكرر اللجنة الاستشارية تأكيد أهمية بناء القدرات الوطنية وتوصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم مزيدا من

تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، حيث انتقل من معدل 62 في المائة إلى 36 في المائة كنسبة الوظائف الدولية إلى الوظائف الوطنية في الفترة 2012/2011 إلى نسبة 32 في المائة إلى 65 في المائة في الفترة 2023/2022. ولضمان استمرارية تصريف الأعمال، يخضع المركز لاستعراض ملاك موظفيه على أساس سنوي ويدرج مقترحات في تقارير ميزانيته لتحويل الوظائف إلى وظائف وطنية. وتمشيا مع هذا النهج المنهجي، تم تحديد جهود تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية مرة أخرى في مشروع الميزانية للفترة 2024/2023 ويقترح المركز تحويل وظيفة من الرتبة ف-2 إلى وظيفة لموظف وطني من الفئة الفنية. ويرد في الفقرة 70 أعلاه تبرير مفصل بشأن التحويل المقترح للوظيفة إلى وظيفة وطنية.

خُذَّت عوامل الشغور المقترحة بما يتماشى مع التوجيه السياساتي المقدم لتحسين دقة واتساق عوامل الشغور المطبقة في الميزانيات المقترحة للفترة 2024/2023 وللتأكد من أن معدلات الشغور المقترحة تستند، قدر الإمكان، إلى المعدلات الفعلية، على النحو المبين في الفقرة 92 أعلاه.

ومركز الخدمات الإقليمي ملتزم باستراتيجية الأمين العام للتكافؤ بين الجنسين وتعزيز التمثيل الجنساني. وفي حين لدى المركز قوة عاملة متوازنة عموماً، فإنه سيواصل بذل الجهود في إطار نهج متعدد الأوجه لتحقيق التكافؤ بين الجنسين في المجالات التي يوجد فيها عجز. وبالإضافة إلى التركيز على جهود التوظيف، سيسعى المركز أيضاً إلى تهيئة بيئة تمكينية للاحتفاظ بالموظفين لكفالة الإبقاء على التكافؤ بعد الإنجاز.

يجري وضع سياسة عامة بشأن الوحدات المستأجرة.

المقترحات لتحويل الوظائف الثابتة والمؤقتة إلى وظائف وطنية في مشروع الميزانية المقبل، حسب الإمكان من الناحية التشغيلية (انظر أيضا A/75/822، الفقرة 45؛ والفقرة 22 أدناه) (الفقرة 15).

وتكرر اللجنة الاستشارية الإعراب عن رأيها بأن معدلات الشغور المقترحة ينبغي أن تستند، قدر الإمكان، إلى المعدلات الفعلية. وفي الحالات التي تختلف فيها المعدلات المقترحة عن المعدلات الفعلية، ينبغي تقديم تبرير واضح لذلك ضمن الميزانية المقترحة وفي الوثائق ذات الصلة (الفقرة 20).

وتأمل اللجنة الاستشارية أن يواصل مركز الخدمات الإقليمي بذل المزيد من الجهود لتعزيز تمثيل الجنسين وأن يقدم معلومات بهذا الشأن في التقارير المقبلة (الفقرة 32).

وتحيط اللجنة الاستشارية علماً بالمعلومات المتعلقة بأنشطة الوحدات المستضافة، وبالممارسات المتعلقة بالوحدات المستضافة المقدمة عند الطلب، وتكرر الإعراب عن رأيها بأن تعيين الوحدات المستضافة وخطوط الإبلاغ الخاصة بها ينبغي أن يستند إلى معايير واضحة ومطبقة تطبيقاً متسقاً في المقار ومراكز الدعم. وتكرر اللجنة توصيتها بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يضع سياسة واضحة ومتسقة بشأن معايير إنشاء وتعهّد الوحدات المستضافة لدى كيانات الأمم المتحدة، تشمل خطوط الإبلاغ وتقويض السلطة (انظر أيضا A/75/822/Add.9، الفقرة 16) (الفقرة 35).

المسائل الشاملة

(A/76/760)

الطلب/التوصية

الإجراء المتخذ لتنفيذ القرار/الطلب

وحرصا على الوضوح، تكرر اللجنة الاستشارية توصيتها بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في ميزانيات البعثات المقبلة أرقاما مفصلة والآثار المالية ذات الصلة المترتبة على الأفراد من متطوعي الأمم المتحدة حسب الفئة الدولية أو الوطنية. وبالنظر إلى الدور الذي يمكن أن يؤديه هؤلاء المتطوعون في بناء القدرات الوطنية، فإن اللجنة على ثقة أيضا بأن ميزانيات البعثات المقبلة ستتضمن المزيد من الوظائف الوطنية المقترحة في برنامج متطوعي الأمم المتحدة، حسب الاقتضاء (الفقرة 53).

وبغية خفض تكاليف السفر، تكرر اللجنة الاستشارية التأكيد على أنه ينبغي، حيثما أمكن، الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا المتقدمة وأدوات التدريب عن بعد، والجمع بين الرحلات أو إجرائها بعدد أقل من المسافرين (انظر أيضا A/73/779، الفقرات 16 و 18 و 19). وللجنة على ثقة كذلك بأن أحكام نشرة الأمين العام ST/SGB/2009/9 ستطبق باستمرار على سفر الموظفين لحضور المؤتمرات الداخلية. وتتطلع اللجنة إلى تلقي معلومات مفصلة عن السفر داخل البعثات وخارجها في تقارير بعثات حفظ السلام والتقارير الاستعراضية المقبلة (الفقرة 55).

وتكرر اللجنة الاستشارية توصيتها بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم، في تقرير الاستعراض العام المقبل وضمن سياق تقارير ميزانيات البعثات، معلومات مفصلة عن استرداد التكاليف تشمل على سبيل المثال لا الحصر الأنشطة الخاضعة لاسترداد التكاليف، والموارد البشرية والمالية المتصلة بالبعثات التي جرى استخدامها، وتصنيف الإيرادات غير القابلة للإنفاق وتلك القابلة للإنفاق، والمبلغ الذي يتعين إعادته إلى الدول الأعضاء، فضلا عن استخدام صندوق استرداد تكاليف حفظ السلام (انظر أيضا A/76/760/Add.5، الفقرات 40 إلى 43، و A/76/760/Add.10، الفقرة 52) (الفقرة 78).

المرفق الأول

التعاريف

ألف - المصطلحات المتصلة بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية

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

- **إنشاء وظيفة:** يقترح إنشاء وظيفة جديدة عندما تكون هناك حاجة إلى موارد إضافية، ويتعذر نقل موارد من مكاتب أخرى أو إيجاد سبل أخرى لاستيعاب أنشطة محددة في حدود الموارد المتاحة.
- **إعادة ندب وظيفة:** يقترح أن يُسند إلى وظيفة معتمدة قُصد بها أداء مهمة معينة القيام بتنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صادر بها تكليف لا علاقة لها بالمهمة الأصلية. وقد تنطوي إعادة ندب الوظيفة على تغيير في الموقع أو المكتب، إلا أنها لا تغير فئة الوظيفة أو رتبته.
- **نقل وظيفة:** يقترح نقل وظيفة معتمدة لتغطية مهام مماثلة أو ذات صلة في مكتب آخر.
- **إعادة تصنيف وظيفة:** يقترح إعادة تصنيف وظيفة معتمدة (برفع رتبته أو تخفيضها) عندما تتغير الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بهذه الوظيفة تغييراً كبيراً.
- **إلغاء وظيفة:** يقترح إلغاء وظيفة معتمدة إذا انتفت الحاجة إليها لتنفيذ الأنشطة التي اعتمدت من أجلها أو لتنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صادر بها تكليف داخل البعثة.
- **تحويل وظيفة:** ثمة ثلاثة خيارات ممكنة لتحويل الوظائف، وهي كما يلي:
 - تحويل وظائف المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة: يقترح تحويل وظائف مؤقتة معتمدة تُمول من المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة إذا كانت المهام التي تؤدي ذات طابع مستمر.
 - تحويل عقود فرادى المتعاقدين أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين: مع مراعاة الطابع المستمر لبعض المهام، وبما يتماشى مع الفقرة 11 من الجزء ثامنا من قرار الجمعية العامة 296/59 يُقترح تحويل مهام فرادى المتعاقدين أو الأفراد العاملين بموجب عقود شراء خدمات إلى وظائف لموظفين وطنيين.
 - تحويل وظائف موظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين: يُقترح تحويل وظائف معتمدة لموظفين دوليين إلى وظائف لموظفين وطنيين.

باء - المصطلحات المتصلة بتحليل الفروق

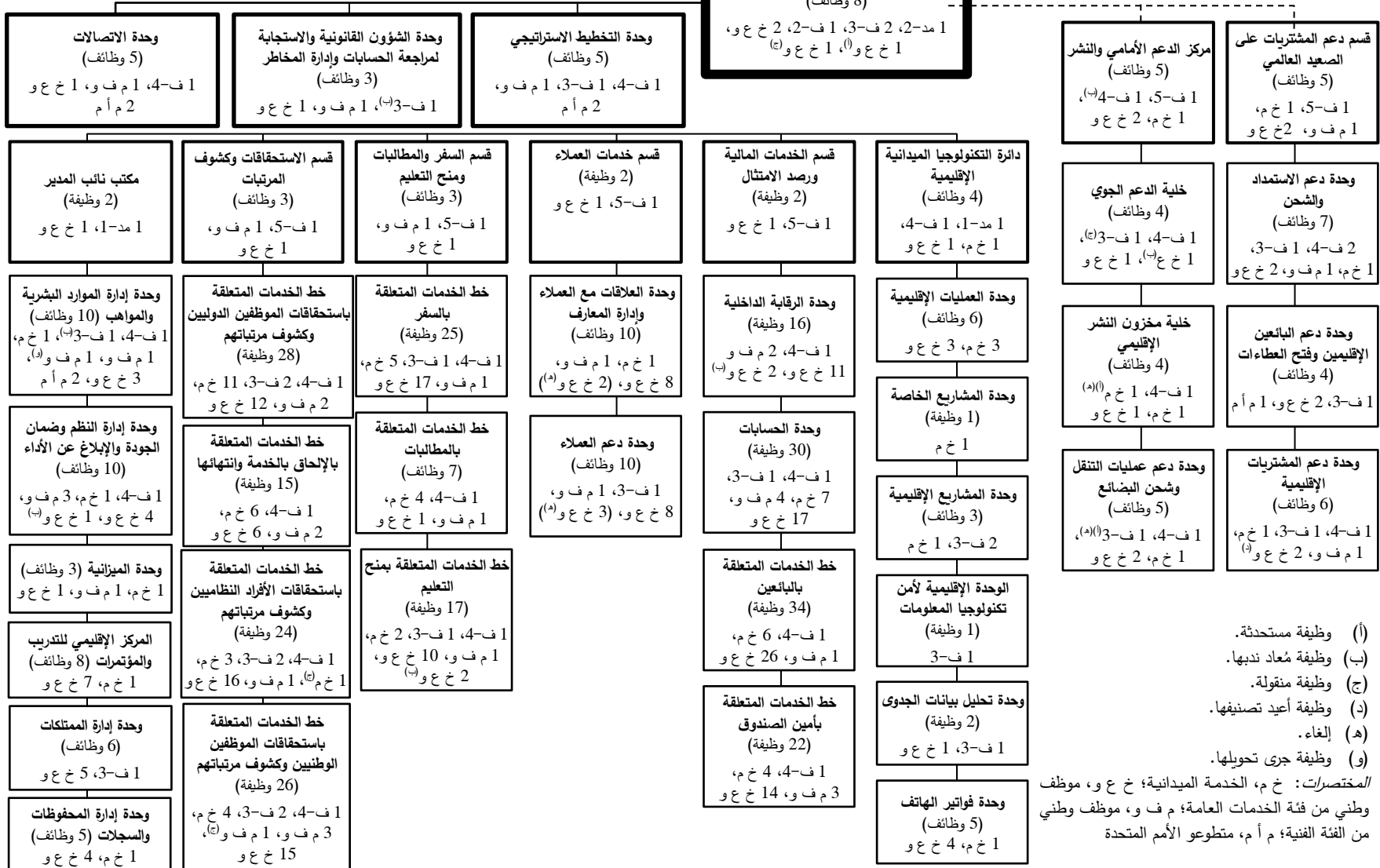
- يبين الفرع الثالث من هذا التقرير أكبر عامل يسهم بمفرده في حدوث كل فرق من الفروق في الموارد وفقاً لخيارات قياسية محددة تدرج في الفئات القياسية الأربع التالية:
- **الولاية:** الفروق الناجمة عن تغييرات في حجم الولاية أو نطاقها، أو عن تغييرات في الإنجازات المتوقعة حسبما تقتضيه الولاية.

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

المرفق الثاني

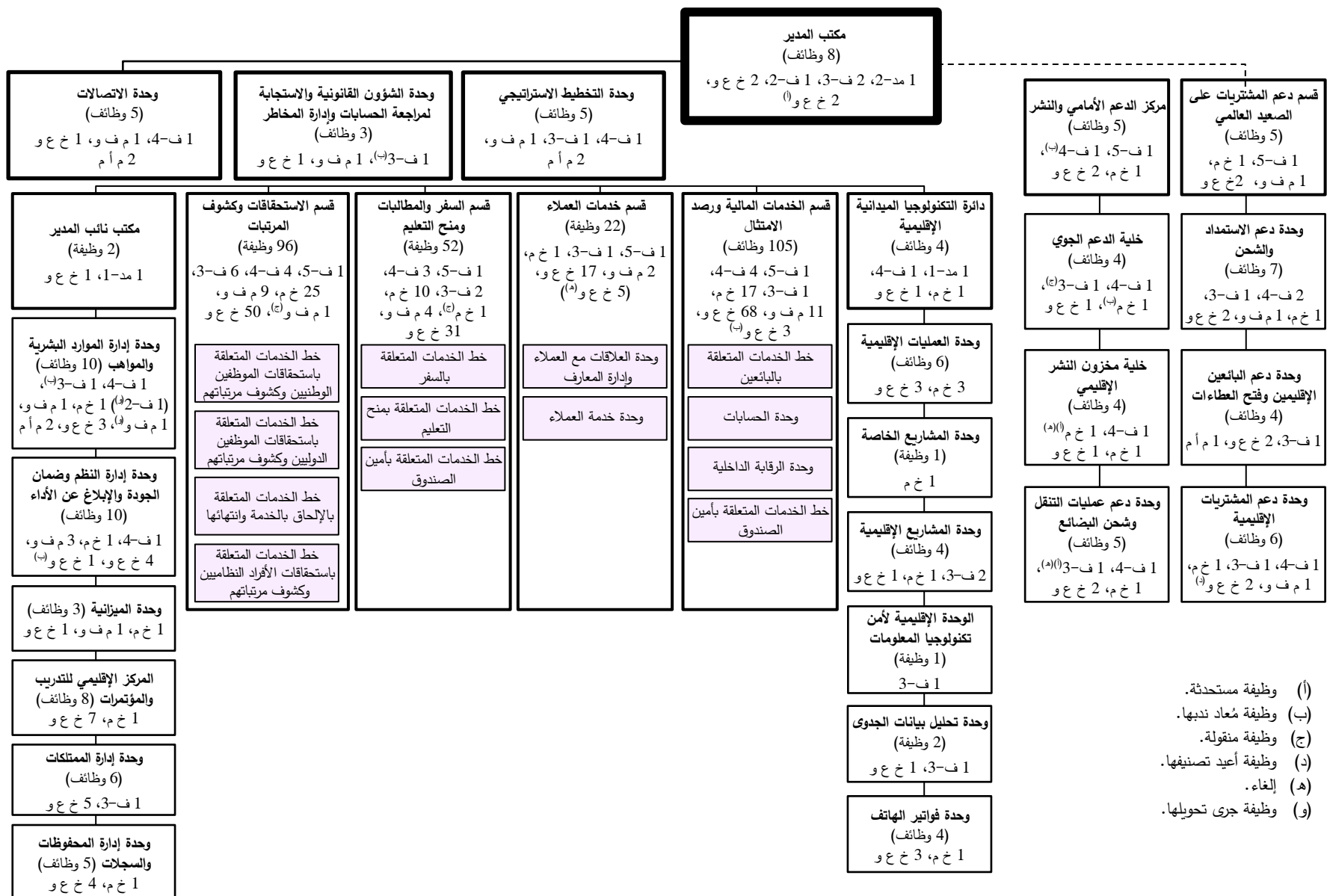
ألف - مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، أوغندا

الهيكل التنظيمي الحالي (2024/2023)



باء - مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا

الهيكل التنظيمي المقترح (2024/2023)



المرفق الثالث

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

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2020/2019)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022			مجموع الدقائق (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام
				بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)			
				(بالدقائق)	(بالدقائق)	(بالدقائق)	مدته 7 ساعات	(استنادا إلى زمن)	(استنادا إلى مكافئ الدوام الكامل)
الإحاق بالخدمة وانتهائها	1	ديناميكي	792	1,000	792	493 584,04	8 226,40	1 175,20	5,79
الإحاق بالخدمة وانتهائها	2	ديناميكي	349	1,000	349	24 445,89	407,43	58,20	0,29
الإحاق بالخدمة وانتهائها	3	ديناميكي	1 096	1,000	1 095	136 921,36	2 282,02	326,00	1,61
الإحاق بالخدمة وانتهائها	4	ديناميكي	515	1,000	514	89 521,67	1 492,03	213,15	1,05
الإحاق بالخدمة وانتهائها	5	ديناميكي	537	1,000	537	74 507,04	1 241,78	177,40	0,87
الإحاق بالخدمة وانتهائها	6	ديناميكي	49	1,000	49	1 700,64	28,34	4,05	0,02
الإحاق بالخدمة وانتهائها	7	ديناميكي	2 807	1,000	2 806	155 054,31	2 584,24	369,18	1,82
الإحاق بالخدمة وانتهائها	8	ديناميكي	1 169	1,000	1 169	38 562,33	642,71	91,82	0,45
الإحاق بالخدمة وانتهائها	9	ديناميكي	261	1,000	261	3 582,50	59,71	8,53	0,04
الإحاق بالخدمة وانتهائها	10	ديناميكي	1 439	1,000	1 439	129 491,91	2 158,20	308,31	1,52
الإحاق بالخدمة وانتهائها	11	ديناميكي	7	1,000	7	461,90	7,70	1,10	0,01
الإحاق بالخدمة وانتهائها	12	ديناميكي	578	1,000	578	34 961,69	582,69	83,24	0,41
الإحاق بالخدمة وانتهائها	13	ديناميكي	2	1,000	2	32,99	0,55	0,08	0,00
الإحاق بالخدمة وانتهائها	14	غير ديناميكي	52	1,000	52	32 240,00	537,33	76,76	0,38
الإحاق بالخدمة وانتهائها	15	ديناميكي	765	1,000	765	19 116,00	318,60	45,51	0,22
الإحاق بالخدمة وانتهائها	16	غير ديناميكي	1	1,000	1				1,00
المجموع الفرعي									
15									

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2020/2019 و 2021/2020 و 2022/2021)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	مجموع الدقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق المرجح) (بالدقائق)	مجموع الدقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق المرجح) (بالدقائق)	مجموع الساعات (استناداً إلى زمن إنتاج فعلي للمعاملات مدته 7 ساعات)	مجموع الأيام (استناداً إلى 203 أيام إنتاجية مكافئ الدوام الكامل)	مجموع
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	1	ديناميكي	4,70	1,00	4,70	40,00	3,13	0,45	0,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	2	ديناميكي	4 092,20	1,00	4 091,34	35,00	2 386,62	340,95	1,68
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	3	ديناميكي	245,40	1,00	245,35	42,00	171,74	24,53	0,12
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	4	ديناميكي	3 565,90	1,00	3 565,15	31,50	1 871,71	267,39	1,32
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	5	ديناميكي	613,80	1,00	613,67	66,00	675,04	96,43	0,48
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	6	ديناميكي	208,10	1,00	208,06	24,00	83,22	11,89	0,06
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	7	ديناميكي	16,60	1,00	16,60	15,00	4,15	0,59	0,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	8	ديناميكي	291,70	1,00	291,64	42,00	204,15	29,16	0,14
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	9	ديناميكي	1 849,50	1,00	1 849,11	73,00	2 249,75	321,39	1,58
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	10	ديناميكي	2 614,60	1,00	2 614,05	32,50	1 415,95	202,28	1,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	11	ديناميكي	612,10	1,00	611,97	10,00	102,00	14,57	0,07
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	12	ديناميكي	2 600,10	1,00	2 599,56	10,00	433,26	61,89	0,30
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	13	ديناميكي	143,60	1,00	143,57	20,00	47,86	6,84	0,03

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	بيانات خط الأساس للمضاعف (عدد المعاملات)	بيانات خط الأساس للمضاعف (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف)	مجموع الدقائق (حجم المتوسط)	مجموع الدقائق مضروباً في متوسط عدد الدقائق (المرجح)	مجموع الساعات (استناداً إلى زمن إنتاج فعلي للمعاملات مدته 7 ساعات)	مجموع الأيام (استناداً إلى 203 أيام إنتاجية مكافئ الدوام الكامل)	مجموع
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	14	ديناميكي	باء	723,20	1,00	723,05	15,00	10 845,73	180,76	25,82	0,13
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	15	ديناميكي	باء	1 710,30	1,00	1 709,94	54,00	92 336,88	1 538,95	219,85	1,08
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	16	ديناميكي	باء	406,10	1,00	406,02	22,50	9 135,34	152,26	21,75	0,11
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	17	ديناميكي	باء	-	1,00	-	15,00	-	-	-	-
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	18	ديناميكي	باء	66,70	1,00	66,69	20,00	1 333,72	22,23	3,18	0,02
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	19	ديناميكي	باء	-	1,00	-	5,00	-	-	-	-
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	20	ديناميكي	باء	1 079,50	1,00	1 079,27	50,00	53 963,71	899,40	128,49	0,63
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	21	ديناميكي	باء	6 546,40	1,00	6 545,03	40,50	265 073,75	4 417,90	631,13	3,11
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	22	ديناميكي	باء	11 098,70	1,00	11 096,38	28,57	317 039,39	5 283,99	754,86	3,72
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	23	ديناميكي	باء	751,47	1,00	751,31	10,00	7 513,12	125,22	17,89	0,09
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	24	ديناميكي	باء	3 144,40	1,00	3 143,74	19,00	59 731,10	995,52	142,22	0,70
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	25	ديناميكي	باء	19,60	1,00	19,60	15,00	293,94	4,90	0,70	0,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	26	ديناميكي	باء	42,90	1,00	42,89	20,00	857,82	14,30	2,04	0,01

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات		بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	مجموع الدقائق (بالدقائق)	مجموع الساعات (بالساعات)	مجموع الأيام (استنادا إلى 203 أيام إنتاجية مكافئ الدوام الكامل)	
				بيانات حجم المعاملات	بيانات حجم المعاملات					
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	27	ديناميكي	باء	9 374,50	1,00	9 372,54	23,00	3 592,81	513,26	2,53
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	28	ديناميكي	باء	14 768,00	1,00	14 764,91	10,00	2 460,82	351,55	1,73
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	29	ديناميكي	باء	537,10	1,00	536,99	22,50	201,37	28,77	0,14
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	30	ديناميكي	باء	23,83	1,00	23,83	102,00	40,51	5,79	0,03
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	31	ديناميكي	باء	4 050,00	1,00	4 049,15	39,00	2 631,95	375,99	1,85
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	32	ديناميكي	هاء	226,80	0,95	214,86	1 197,86	4 289,59	612,80	3,02
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	33	ديناميكي	باء	1 393,59	1,00	1 393,30	25,00	580,54	82,93	0,41
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	34	ديناميكي	باء	269,69	1,00	269,63	25,00	112,35	16,05	0,08
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	35	ديناميكي	باء	897,60	1,00	897,41	55,00	822,63	117,52	0,58
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	37	غير ديناميكي	X	1,00	1,00	1,00				1,00
المجموع الفرعي										
الخدمات من المستوى 2 (ب)	1	ديناميكي	ألف	516	0,998	515	414,00	3 553,04	507,58	2,50
الخدمات من المستوى 2 (ب)	2	غير ديناميكي	X	4	1,000	4	2 625,00	10 500,00	175,00	25,00
الخدمات من المستوى 2 (ب)	3	ديناميكي	ألف	5	0,998	5	3 597,00	17 947,80	299,13	42,73

A/77/732

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2020/2019 و 2021/2020 و 2022/2021)	المضاعف	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022			مجموع الدقائق (حجم المتوسط المضروب في متوسط عدد الدقائق المرجح)	مجموع الساعات (استنادا إلى زمن)	مجموع الأيام (استنادا إلى مكافئ الدوام الكامل)	
					بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في (عدد المعاملات)	المتوسط	المعاملات مضروبا				
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	10	ديناميكي	جيم	1 170	0,978	1 144	18,00	20 587,77	343,13	49,02	0,24
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	11	ديناميكي	جيم	861	0,978	842	92,00	77 444,82	1 290,75	184,39	0,91
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	12	ديناميكي	جيم	485	0,978	474	40,00	18 953,26	315,89	45,13	0,22
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	13	ديناميكي	جيم	178	0,978	174	22,25	3 880,39	64,67	9,24	0,05
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	14	ديناميكي	جيم	-	0,978	-	21,50	-	-	-	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	15	ديناميكي	جيم	-	0,978	-	10,00	-	-	-	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	16	ديناميكي	جيم	-	0,978	-	5,00	-	-	-	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	17	ديناميكي	هاء	227	0,947	215	90,00	19 337,68	322,29	46,04	0,23
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	18	ديناميكي	جيم	1 591	0,978	1 555	16,00	24 882,07	414,70	59,24	0,29
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	19	ديناميكي	جيم	172	0,978	168	20,00	3 355,04	55,92	7,99	0,04
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	20	ديناميكي	جيم	332	0,978	325	20,00	6 491,11	108,19	15,46	0,08
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	21	ديناميكي	جيم	1 193	0,978	1 166	25,00	29 146,46	485,77	69,40	0,34
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	22	ديناميكي	جيم	18 076	0,978	17 670	10,00	176 704,86	2 945,08	420,73	2,07

خط الخدمات	رقم العملية	نوع الفئة	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2020/2019 و 2021/2022 و 2022/2021)	المضاعف (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في مضاعف (عدد المعاملات)			مجموع الدقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق المرجح)	مجموع الساعات (استناداً إلى زمن الإنتاج فعلي للمعاملات مدته 7 ساعات)	مجموع الأيام (استناداً إلى مكافئ الدوام الكامل)	
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	23	ديناميكي	جيم	900	0,978	880	25,50	22 437,88	373,96	53,42	0,26
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	24	ديناميكي	جيم	-	0,978	-	21,50	-	-	-	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	25	ديناميكي	جيم	171	0,978	167	15,00	2 500,15	41,67	5,95	0,03
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	26	ديناميكي	جيم	633	0,978	619	27,00	16 718,33	278,64	39,81	0,20
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	27	ديناميكي	جيم	12	0,978	12	102,00	1 196,55	19,94	2,85	0,01
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	28	غير ديناميكي	X	68 986	1,000	68 986	9,00	620 874,90	10 347,92	1 478,27	7,28
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	29 (أ)	ديناميكي	جيم	1 204	0,978	1 177	30,00	35 298,35	588,31	84,04	0,41
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	29 (ب)	غير ديناميكي	X	509	1,000	509	150,00	76 395,00	1 273,25	181,89	0,90
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	30	ديناميكي	جيم	42 790	0,978	41 831	2,75	115 033,93	1 917,23	273,89	1,35
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	31	ديناميكي	جيم	260	0,978	254	45,00	11 420,05	190,33	27,19	0,13
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	32	ديناميكي	جيم	961	0,978	939	294,00	276 198,73	4 603,31	657,62	3,24
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	33	ديناميكي	جيم	144	0,978	141	552,00	77 705,64	1 295,09	185,01	0,91
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	34	ديناميكي	جيم	789	0,978	772	20,43	15 761,82	262,70	37,53	0,18

بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2020/2019)		بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022		مجموع الدقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد الدقائق المرجح)		مجموع الساعات (استناداً إلى زمن (استناداً إلى مجموع الأيام		مجموع مكافئ الدوام		خط الخدمات	
رقم العملية	نوع فئة المضاعف	فئة و 2021/2020 و 2022/2021	المضاعف (عدد المعاملات)	المضاعف	مضاعف (عدد المعاملات)	(بالدقائق)	في متوسط عدد الدقائق المرجح)	مدته 7 ساعات)	فعليه في السنة)	الكامل	
35	ديناميكي	جيم	835	0,978	816	20,43	16 676,53	277,94	39,71	0,20	استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
36	ديناميكي	جيم	303	0,978	296	20,39	6 035,65	100,59	14,37	0,07	استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
37	ديناميكي	جيم	614	0,978	600	20,40	12 240,75	204,01	29,14	0,14	استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
38	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71	0,13	استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
39	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00	استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم
المجموع الفرعي											
1	ديناميكي	دال	4 021	1,018	4 093	60,00	245 559,96	4 092,67	584,67	2,88	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
2	ديناميكي	دال	8 474	1,018	8 624	22,50	194 046,69	3 234,11	462,02	2,28	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
3 (أ)	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
3 (ب)	ديناميكي	دال	7 137	1,018	7 264	3,00	21 792,26	363,20	51,89	0,26	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
4	ديناميكي	دال	4 733	1,018	4 817	45,00	216 765,65	3 612,76	516,11	2,54	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
5	ديناميكي	دال	6 074	1,018	6 182	1,50	9 272,77	154,55	22,08	0,11	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
6	غير ديناميكي	X	24	1,000	24	17 886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم
7 (أ)	ديناميكي	دال	6 938	1,018	7 061	30,00	211 833,02	3 530,55	504,36	2,48	استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2020/2019 و 2021/2020 و 2022/2021)	المضاعف	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	مجموع الدقائق (بالدقائق)	المتوسط المعاملات مضروباً (بالدقائق)	مجموع الدقائق (حجم)	مجموع الساعات (استناداً إلى زمن	مجموع الأيام (استناداً إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل	
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	7 (ب)	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	8	ديناميكي	دال	3 343	1,018	3 403	30,00	102 075,20	1 701,25	243,04	1,20
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	9	ديناميكي	دال	5 294	1,018	5 388	60,00	323 281,87	5 388,03	769,72	3,79
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	10	ديناميكي	دال	1 630	1,018	1 659	60,00	99 568,21	1 659,47	237,07	1,17
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	11	ديناميكي	دال	3 654	1,018	3 719	5,00	18 593,17	309,89	44,27	0,22
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	12	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					0,75
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	13	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
24 المجموع الفرعي											
السفر	1	ديناميكي	ألف	3 415	0,998	3 408	87,50	298 229,45	4 970,49	710,07	3,50
السفر	2	ديناميكي	باء	9 503	1,000	9 501	54,50	517 810,62	8 630,18	1 232,88	6,07
السفر	3	ديناميكي	دال	5 282	1,018	5 376	22,92	123 215,02	2 053,58	293,37	1,45
السفر	4	ديناميكي	دال	5 471	1,018	5 568	30,90	172 055,23	2 867,59	409,66	2,02
السفر	5	ديناميكي	دال	8 873	1,018	9 031	27,50	248 341,28	4 139,02	591,29	2,91
السفر	6	ديناميكي	دال	5 283	1,018	5 376	34,50	185 485,19	3 091,42	441,63	2,18
السفر	7	ديناميكي	دال	5 471	1,018	5 568	29,00	161 475,78	2 691,26	384,47	1,89
السفر	8	ديناميكي	دال	10 753	1,018	10 945	10,00	109 445,13	1 824,09	260,58	1,28
السفر	9	غير ديناميكي	X	3	1,000	3					3,00
السفر	10	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة	المضاعف	المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم		بيانات حجم المعاملات				
					المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2020/2019)	(بيانات خط الأساس لحجم المتوقعة للفترة 2023/2022)	مجموع الدقائق (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مجموع	
المضاعف	(عدد المعاملات)	مضاعف	(مضاعف)	(عدد المعاملات)	مضاعف	(عدد المعاملات)	مضاعف	(عدد المعاملات)	مضاعف	(عدد المعاملات)	
المجموع الفرعي											
المطالبات	1	ديناميكي	باء	5 626	1,000	5 624	12,00	67 493,08	1 124,88	160,70	0,79
المطالبات	2	ديناميكي	ألف	5 500	0,998	5 489	21,00	115 267,42	1 921,12	274,45	1,35
المطالبات	3	ديناميكي	ألف	4 286	0,998	4 277	17,00	72 707,92	1 211,80	173,11	0,85
المطالبات	4	ديناميكي	دال	4 793	1,018	4 878	40,00	195 123,23	3 252,05	464,58	2,29
المطالبات	5	ديناميكي	دال	-	1,018	-	17,00	-	-	-	0,00
المطالبات	6	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
المطالبات	7	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
المجموع الفرعي											
منحة التعليم	1	ديناميكي	باء	6 688	1,000	6 686	199,29	1 332 464,38	22 207,74	3 172,53	15,63
منحة التعليم	2	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
المجموع الفرعي											
أمين الصندوق	1 (أ)	غير ديناميكي	X	19 900	1,000	19 900	15,00	298 500,00	4 975,00	710,71	3,50
أمين الصندوق	1 (ب)	ديناميكي	ألف	73 205	0,998	73 053	1,20	87 664,11	1 461,07	208,72	1,03
أمين الصندوق	1 (ج)	ديناميكي	ألف	215 282	0,998	214 836	1,60	343 738,19	5 728,97	818,42	4,03
أمين الصندوق	2 (أ)	غير ديناميكي	X	9 500	1,000	9 500	45,00	427 500,00	7 125,00	1 017,86	5,01
أمين الصندوق	2 (ب)	ديناميكي	ألف	6 507	0,998	6 494	30,00	194 809,27	3 246,82	463,83	2,28
أمين الصندوق	3	ديناميكي	ألف	689	0,998	687	55,00	37 789,19	629,82	89,97	0,44
أمين الصندوق	4	غير ديناميكي	X	24	1,000	24	515,00	12 360,00	206,00	29,43	0,14
أمين الصندوق	5	غير ديناميكي	X	24	1,000	24	805,00	19 320,00	322,00	46,00	0,23
أمين الصندوق	6 (أ)	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	50,00	12 500,00	208,33	29,76	0,15
أمين الصندوق	6 (ب)	ديناميكي	ألف	7 316	0,998	7 301	1,00	7 300,57	121,68	17,38	0,09

خط الخدمات	رقم العملية	نوع المضاعف	فئة المضاعف (عدد المعاملات)	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2020/2019 و 2021/2022)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	مجموع الدقائق (حجم)	مجموع الساعات (استنادا إلى زمن)	مجموع الأيام (استنادا إلى مكافئ الدوام الكامل)
أمين الصندوق	7 (أ)	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	37 500,00	625,00	89,29
أمين الصندوق	7 (ب)	ديناميكي	ألف	16 435	0,998	16 401	217 313,39	3 621,89	517,41
أمين الصندوق	7 (ج)	ديناميكي	ألف	14 500	0,998	14 470	72 349,56	1 205,83	172,26
أمين الصندوق	8	ديناميكي	ألف	1 153	0,998	1 151	8 630,36	143,84	20,55
أمين الصندوق	9	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	10,00	0,17	0,02
أمين الصندوق	10	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	25,00	0,42	0,06
أمين الصندوق	11	غير ديناميكي	X	1	1,000	1	65,00	1,08	0,15
أمين الصندوق	12	غير ديناميكي	X	250	1,000	250	30 000,00	500,00	71,43
أمين الصندوق	13	غير ديناميكي	X	1	1,000	1			1,00
المجموع الفرعي									
البائعون	1	ديناميكي	هاء	35 252	0,947	33 397	40,60	22 598,70	3 228,39
البائعون	2	ديناميكي	هاء	8 813	0,947	8 349	39,50	5 496,60	785,23
البائعون	3 (أ)	ديناميكي	ألف	16 243	0,998	16 210	23,00	6 213,76	887,68
البائعون	3 (ب)	ديناميكي	ألف	541	0,998	540	23,00	207,13	29,59
البائعون	4	ديناميكي	دال	3 373	1,018	3 433	44,00	2 517,20	359,60
البائعون	5	ديناميكي	ألف	9 600	0,998	9 580	15,00	2 394,96	342,14
البائعون	6	ديناميكي	ألف	35 520	0,998	35 447	13,00	7 680,08	1 097,15
البائعون	7	غير ديناميكي	X	1	1,000	1			1,00
المجموع الفرعي									
إجراءات الرقابة الداخلية	1	ديناميكي	هاء	2 070	0,947	1 961	451,48	14 753,42	2 107,63
إجراءات الرقابة الداخلية	2	ديناميكي	هاء	476	0,947	451	212,60	1 599,20	228,46
إجراءات الرقابة الداخلية	3	غير ديناميكي	هاء	12	0,947	11	810,00	153,47	21,92

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لـ 2020/2019 و 2021/2022)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022	مجموع الدقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً)	مجموع الساعات (استناداً إلى زمن الإنتاج فعلي للمعاملات)	مجموع الأيام (استناداً إلى مكافئ الدوام الكامل)	خط الخدمات
إجراءات الرقابة الداخلية	4	غير ديناميكي	12	0,947	11	570,00	6 480,00	108,00
إجراءات الرقابة الداخلية	5	غير ديناميكي	12	0,947	11	930,00	10 572,63	176,21
إجراءات الرقابة الداخلية	6	غير ديناميكي	4	0,947	4	900,00	3 410,53	56,84
إجراءات الرقابة الداخلية	7	غير ديناميكي	72	0,947	68	2 931,75	199 976,21	3 332,94
إجراءات الرقابة الداخلية	8	غير ديناميكي	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56
إجراءات الرقابة الداخلية	9	غير ديناميكي	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56
إجراءات الرقابة الداخلية	10	غير ديناميكي	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56
إجراءات الرقابة الداخلية	11	غير ديناميكي	1	1,000	1			
المجموع الفرعي								
الحسابات	1	ديناميكي	19	1,000	19	9 670,29	180 834,50	3 013,91
الحسابات	2	ديناميكي	227	1,000	227	245,40	55 656,72	927,61
الحسابات	3	ديناميكي	227	1,000	227	900,00	204 120,00	3 402,00
الحسابات	4	ديناميكي	916	1,000	916	77,50	70 991,76	1 183,20
الحسابات	5	ديناميكي	951	1,000	951	20,00	19 023,35	317,06
الحسابات	6	ديناميكي	120	1,000	120	454,00	54 298,64	904,98
الحسابات	7	غير ديناميكي	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00
الحسابات	8	غير ديناميكي	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00
الحسابات	9	غير ديناميكي	48	1,000	48	30,00	1 431,76	23,86
الحسابات	10	ديناميكي	4 875	0,947	4 618	330,00	1 524 078,95	25 401,32
الحسابات	11	غير ديناميكي	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40
الحسابات	12	غير ديناميكي	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00
الحسابات	13	ديناميكي	475	0,947	450	348,76	157 008,94	2 616,82
الحسابات	14	ديناميكي	90	1,000	90	60,00	5 400,00	90,00

خط الخدمات	رقم العملية	نوع الفئة	المضاعف	المضاعف (عدد المعاملات)	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2020/2019)		بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2023/2022		مجموع الدقائق (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام
					المضاعف	(عدد المعاملات)	المضاعف	(عدد المعاملات)			
الحسابات	15	غير ديناميكي	X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79
الحسابات	16	ديناميكي	واو	238	1,000	238	150,00	35 640,00	594,00	84,86	0,42
الحسابات	17	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
المجموع الفرعي											30
قسم خدمات العملاء	1	ديناميكي	ألف	5 006	0,998	4 996	205,00	1 024 175,82	17 069,60	2 438,51	12,01
قسم خدمات العملاء	2	غير ديناميكي	X	2	1,000	2					2,00
قسم خدمات العملاء	3	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
قسم خدمات العملاء	4	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
قسم خدمات العملاء	5	غير ديناميكي	X	3	1,000	3					3,00
قسم خدمات العملاء	6	غير ديناميكي	X	1	1,000	1					1,00
قسم خدمات العملاء	7	غير ديناميكي	X	2	1,000	2					2,00
المجموع الفرعي											22
المجموع (مقرب)											269

تطور عملاء مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، حسب السنة، منذ إنشائه

ألف - تطور عدد عملاء مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، حسب السنة

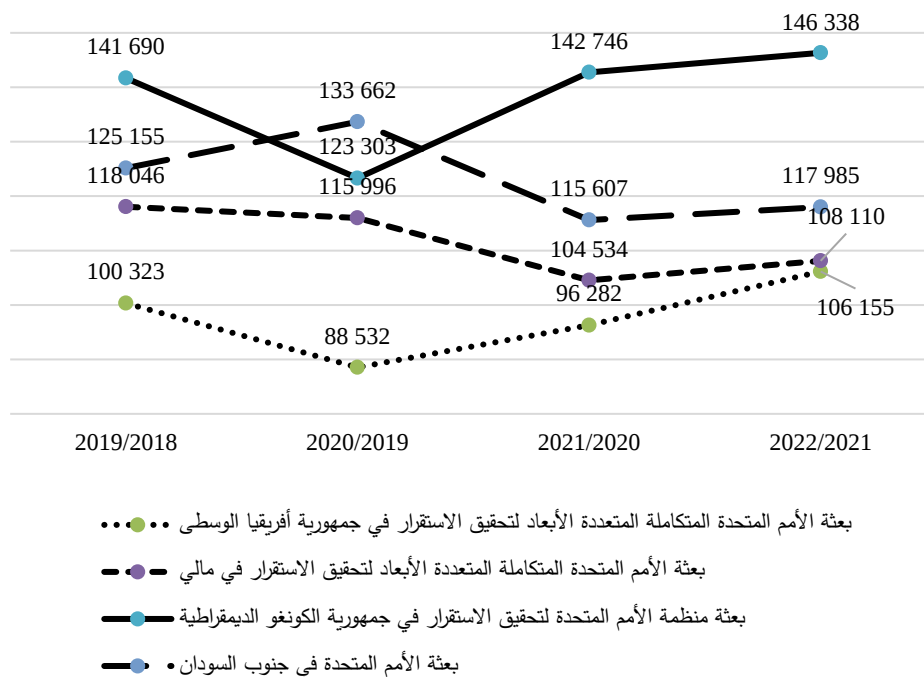
[illegible]

2023/2022	2022/2021	2021/2020	2020/2019	2019/2018	2018/2017	2017/2016	2016/2015	2015/2014	2014/2013	2013/2012	2012/2011	2011/2010
مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو	فريق الخبراء المعني بالصومال	فريق الخبراء المعني بالصومال	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان								
مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو	فريق الخبراء المعني بالصومال	فريق الخبراء المعني بالصومال	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان	القدرة الأوروبية للاستجابة في حالات الطوارئ	مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو	القدرة الأوروبية للاستجابة في حالات الطوارئ	مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو	القدرة الأوروبية للاستجابة في حالات الطوارئ	مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو	القدرة الأوروبية للاستجابة في حالات الطوارئ	مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو	القدرة الأوروبية للاستجابة في حالات الطوارئ

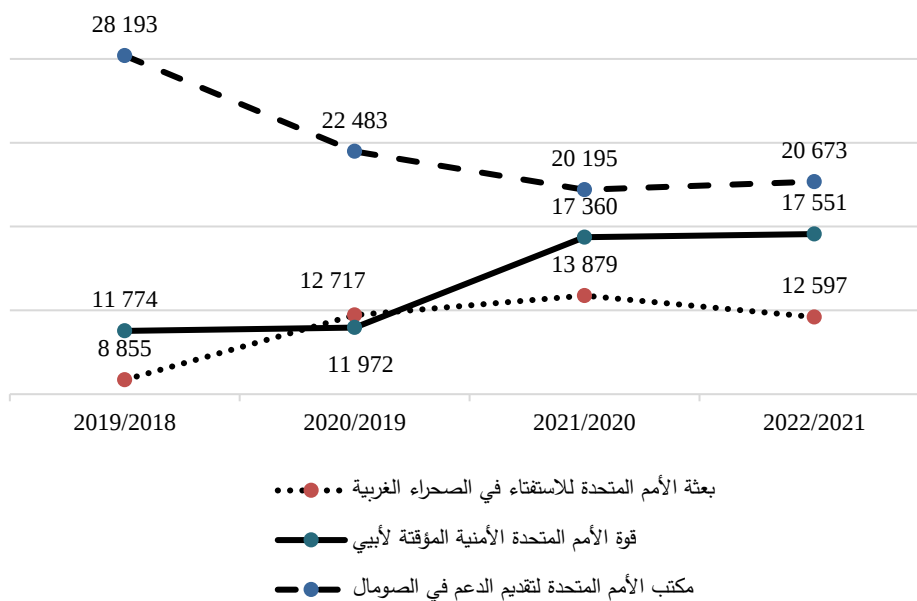
باء - حجم المعاملات، حسب العميل

2022/2021	2021/2020	2020/2019	2019/2018	البعثة
<i>عمليات حفظ السلام</i>				
12 597	13 879	12 717	8 855	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
106 155	96 282	88 532	100 323	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
108 110	104 534	115 996	118 046	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي
146 338	142 746	123 303	141 690	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
17 551	17 360	11 972	11 774	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيني
117 985	115 607	133 662	125 155	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
20 673	20 195	22 483	28 193	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
<i>البعثات غير ذات الصلة بحفظ السلام</i>				
682	472	244	103	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
57	17	—	—	مكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
52	53	40	—	فريق الخبراء المعني بالصومال
838	543	1 126	899	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
6 032	67 579	88 158	134 099	العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور
43	2 328	4 276	2 716	مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو
4 165	610	—	—	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان
815	538	931	560	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
2 183	1 612	1 840	2 424	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
3 398	2 053	2 412	1 490	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
4 120	3 250	3 684	1 883	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
6 034	5 395	7 106	4 189	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال

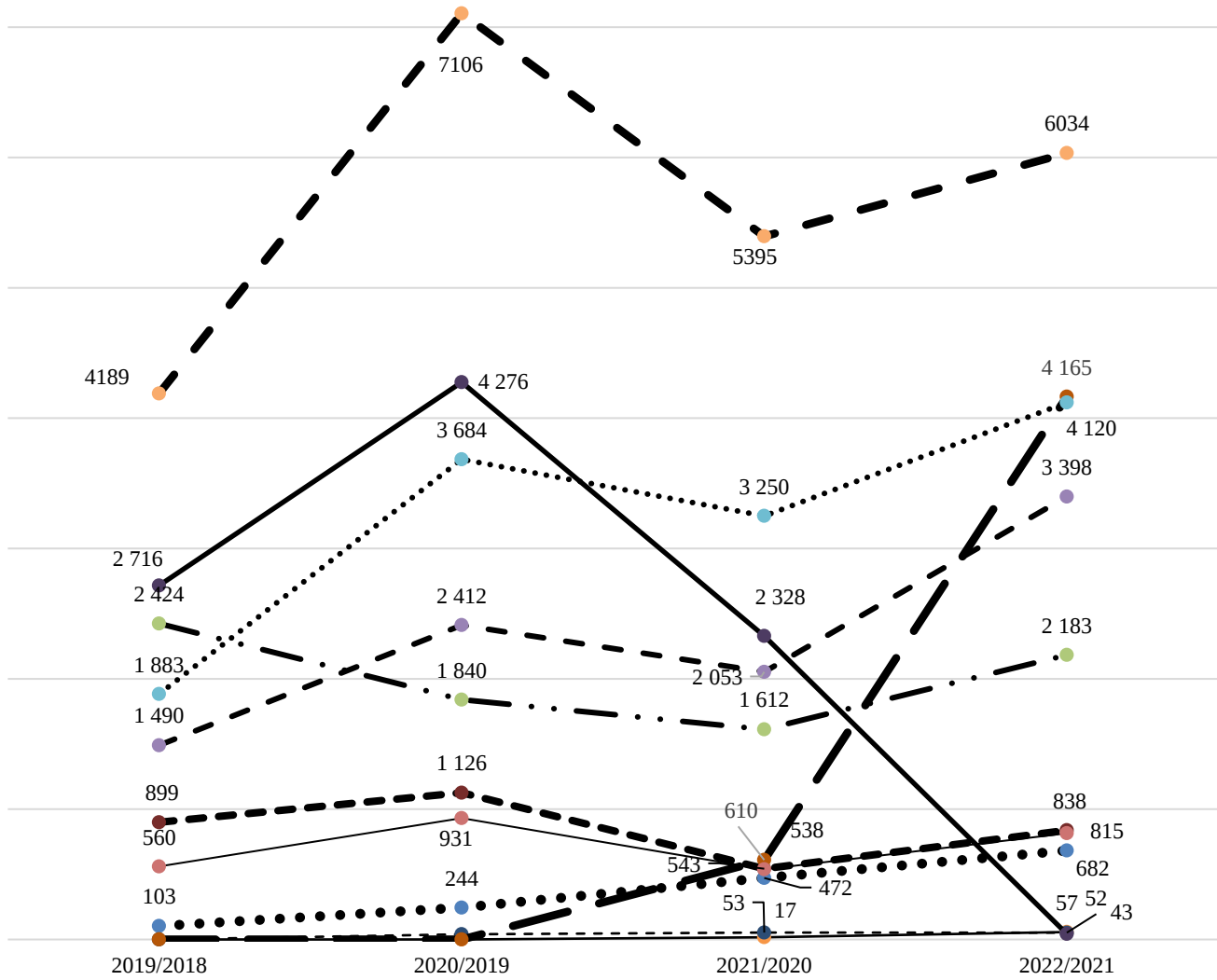
جيم - بعثات حفظ السلام: اتجاه المعاملات، حسب الحجم (أكبر من 1000 000)، مجمعة لجميع خطوط الخدمات



دال - بعثات حفظ السلام: اتجاه المعاملات، حسب الحجم (أكبر من 10 000)، مجمعة لجميع خطوط الخدمات



هاء - البعثات السياسية الخاصة: اتجاه المعاملات، حسب الحجم (أقل من 10 000)، مجمعة لجميع خطوط الخدمات



● ● ● ● ● لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة

- ● - فريق الخبراء المعني بالصومال

● - مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو

● - مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي

● - مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل

● - بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال

● - مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي

● - مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى

● - بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان

● - مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا

● ● ● ● بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا