

Distr.: General
9 March 2022
Arabic
Original: English

المجلس الاقتصادي والاجتماعي



لجنة البرنامج والتنسيق

الدورة الثانية والستون

الدورة التنظيمية، 21 نيسان/أبريل 2022

الدورة الموضوعية، 31 أيار/مايو - 1 تموز/يوليه 2022*

البند 3 (ب) من جدول الأعمال المؤقت**

المسائل البرنامجية: التقييم

الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات لتنفيذ التوصيات بشأن تقييم إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية

موجز

يُقدّم هذا التقرير وفقاً للقرار الذي اتخذته لجنة البرنامج والتنسيق في دورتها الثانية والعشرين بإنشاء عمليات استعراض تجري كل ثلاث سنوات لتنفيذ القرارات التي تتخذها اللجنة على أساس دراسات تقييمية متعمّقة (A/37/38، الفقرة 362). وحدد هذا الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات مدى تنفيذ التوصيات الأربع المنبثقة عن التقييم الذي أجراه مكتب خدمات الرقابة الداخلية لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات لعام 2019 (E/AC.51/2019/5).

وتناولت التوصيات شتى الجوانب المتصلة بأهمية الإدارة وفعاليتها في تنفيذ ولايتها، فضلاً عن اعتبارات الكفاءة. وقد خلص الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات إلى أن جميع التوصيات الأربع قد نُفذت. ووجدت أيضاً أدلة على تحقيق نتائج إيجابية بفضل تنفيذ التوصيات الأربع.

* تواريخ الدورة الموضوعية هي تواريخ تقديرية.

** E/AC.51/2022/1



الرجاء إعادة استعمال الورق



وتناولت التوصية 1 ضرورة أن تقوم الإدارة بتعزيز وتنسيق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها. ويوجد داخل المنظمة العديد من الآليات لجمع ومعالجة التعليقات التي يقدمها العملاء والمديرون والتي تُستخدم لكي يُسترشد بها في إدخال التحسينات على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها وفي ترقيتها. وهذه التحسينات جزء من عملية مستمرة تقضي إلى زيادة رفع مستوى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من حيث فعاليتها وكفاءتها وتنسيقها. وقد سلطت لجنة المؤتمرات الضوء على هذه الأمور خلال جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، على اعتبار أنها مكّنت من تحقيق استمرارية تصريف الأعمال. وقد نُفذت هذه التوصية.

وتناولت التوصية 2 ضرورة أن تعزز الإدارة وظيفتها في مجالي الرصد والتقييم. وفي عام 2019، وضعت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات سياسة للتقييم بعد إجراء مشاورات مكثفة بين الزملاء في الفريق المعني بالتقييم والتحليل والرصد، من مراكز العمل الأربعة. وتبين سياسة التقييم عملية التقييم بالتفصيل، وتحدد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بإعداد التقييمات وإجرائها، وتتص على إنشاء آليات للمتابعة من أجل ضمان تنفيذ التوصيات. وفي عام 2022، وضعت سياسة تقييم منقّحة تتضمن لغة جديدة توضح استقلالية وظيفة التقييم. ويجري حاليا تعميم سياسة عام 2022 على مراكز العمل لاستعراضها وللتعليق عليها. وقد نُفذت هذه التوصية.

وركّزت التوصية 3 على ضرورة أن تعالج الإدارة العوامل الخارجية التي تؤثر على قدرتها على إجراء التخطيط المقترن بحلول مقترحة، لكي تنتظر لجنة المؤتمرات في الأمر. ومنذ عام 2019، قدمت الإدارة عروضاً سنوية إلى لجنة المؤتمرات، بيّنت فيها الاتجاهات في الميزانية وعاء العمل، كما اقترحت حلولاً. ودعت اللجنة أيضاً، من خلال مشاريع قراراتها، إلى زيادة امتثال الدول الأعضاء. وقد نُفذت هذه التوصية.

وتناولت التوصية 4 ضرورة أن تصوغ الإدارة خطة لدعم أهداف التنمية المستدامة وخطة التنمية المستدامة لعام 2030 بشكل فعلي وملحوس وأن تنفذ تلك الخطة. وركّزت الإدارة على الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة، ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة. وقد عملت الإدارة بثبات على تقليل إنتاجها من الورق إلى الحد الأدنى على مر السنين، وأكملت مؤخراً تقييماً ذاتياً في المقر بشأن هذا الموضوع سلط فيه الضوء على ما تحقق من تخفيضات كبيرة. وقد نُفذت هذه التوصية.

أولاً - مقدمة

- 1 - نظرت لجنة البرنامج والتنسيق، في دورتها التاسعة والخمسين في عام 2019، في التقرير الذي أعدته شعبة التفتيش والتقييم في مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن التقييم البرنامجي لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (E/AC.51/2019/5).
- 2 - وأعربت اللجنة عن تقديرها للتقرير وللتقييم الإيجابي عموماً لأعمال الإدارة. وأوصت اللجنة بأن تؤيد الجمعية العامة التوصيات الواردة في الفقرات من 51 إلى 54 من التقرير (A/74/16، الفقرة 523).
- 3 - وهذا التقرير استعراض يجري كل ثلاث سنوات لحالة تنفيذ التوصيات الأربع الواردة في التقييم. ويتناول الاستعراض أيضاً، حيثما أمكن، مدى إسهام تنفيذ التوصيات في إحداث تغييرات برنامجية.
- 4 - وشملت المنهجية المتبعة في الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات ما يلي:
 - (أ) استعراض وتحليل التقارير المرحلية التي تعد كل سنتين عن حالة التوصيات والتي تُرصد من خلال قاعدة البيانات الخاصة بتوصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية؛
 - (ب) تحليل المعلومات والوثائق والتقارير ذات الصلة التي يتم الحصول عليها من الإدارة بشأن مختلف المواضيع ذات الصلة بالتوصيات؛
 - (ج) إجراء مقابلات عن بُعد مع عينة مختارة من موظفي الإدارة.
- 5 - ويتضمن هذا التقرير التعليقات التي وردت من الإدارة أثناء عملية الصياغة. وقد أُطلعت الإدارة على مشروع التقرير النهائي لإبداء تعليقاتها عليه، وهي التعليقات التي ترد في مرفق التقرير. وأعرب مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن تقديره لما أبدته الإدارة من تعاون في إعداد التقرير.

ثانياً - النتائج

- 6 - قدم مكتب خدمات الرقابة الداخلية أربع توصيات إلى الإدارة، وهي: (أ) وضع آليات مناسبة لتقديم التعليقات من أجل تعزيز وتنسيق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها؛ (ب) تعزيز وظائفها في مجال الرصد والتقييم؛ (ج) معالجة العوامل الخارجية التي تؤثر على قدرتها على إجراء التخطيط المقترن بحلول مقترحة، لكي تنتظر فيها لجنة المؤتمرات؛ (د) صياغة وتنفيذ خطة لدعم أهداف التنمية المستدامة وخطة التنمية المستدامة لعام 2030 بشكل فعلي وملحوس.
- 7 - وقرر مكتب خدمات الرقابة الداخلية، في استعراضه الذي يجري كل ثلاث سنوات، أن جميع التوصيات الأربع قد نُفذت ووجد أدلة على تحقيق نتائج إيجابية ملموسة ناتجة عن تلك التوصيات. وبالإضافة إلى ذلك، قدمت الإدارة أدلة على قدرتها على التكيف ومواصلة إنجاز عملياتها رغم التحديات غير المسبوقة الناجمة عن جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). وقد نتجت تلك القدرة أساساً عن استثمار الإدارة في إدخال تحسينات على تكنولوجيا المعلومات قبل نقشي الجائحة. ويرد أدناه عرض لحالة تنفيذ كل توصية من التوصيات الأربع.

ملاحظة: المصادر المستخدمة في إعداد هذا التقييم متاحة للاطلاع عليها في مكتب خدمات الرقابة الداخلية.

التوصية 1

تعزيز وتنسيق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

8 - فيما يلي نص التوصية 1:

ينبغي أن تكفل الإدارة، من أجل تخطيط أعمالها وإدارتها بطريقة فعالة ومتكاملة على الصعيد العالمي، أن تسترشد تطبيقات وموارد تكنولوجيا المعلومات الحالية وأي تحسينات على تلك التطبيقات وأي تطبيقات مستقبلية بما يلي:

(أ) آلية تشاورية وشفافة لتقديم التعليقات تركز على العملاء وتستند إلى الاحتياجات وتكفل أن تحافظ التطبيقات على نهجها القائم على النظم المركزية (مما ييسر جمع البيانات وتحليلها مقارنة بمؤشرات الأداء الرئيسية الموحدة على الصعيد العالمي)، مع استيعابها أيضا الخدمات التي لا تُقدم إلا في مركز عمل معين (انظر التوصية 2)؛

(ب) نتائج أي استعراضات واتفاقات مقابلة لتنسيق سير العمل في جميع مراكز العمل؛

(ج) الروابط الوظيفية لضمان التأزر البرنامجي و/أو التقني الضروري بين التطبيقات والواجهات البينية (مثل الربط بين النظام الإلكتروني للاجتماعات eMeets والنسخة الثانية من نظام gDoc)؛

(د) خطة تنفيذ واضحة ومنهجية تتضمن عملية تكرارية لاختبار القبول والمراجعة، بالإضافة إلى تدريب المستخدمين وتقديم الدعم لهم.

مؤشرات الإنجاز: وضع وتنفيذ آلية تقديم التعليقات وخطط التنفيذ؛ وإدراج نتائج استعراضات واتفاقات التنسيق.

9 - وتمشيا مع التوصية، حافظت الإدارة على عدد من الآليات أو طورتها لضمان أن تسترشد نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها بالتعليقات المنتظمة الواردة من العملاء والمستخدمين النهائيين وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين. وحتى قبل توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية، كان قسم تحليل الأعمال في الإدارة قد نظم حلقتي عمل بشأن موضوع تنسيق خدمات تكنولوجيا المعلومات وحوكمتها، الأولى في تشرين الثاني/نوفمبر 2018 في نيويورك والثانية في شباط/فبراير 2019 في جنيف. وأنشئ، نتيجة لحلقتي العمل، مجلس استشاري لتكنولوجيا المعلومات يضم ممثلين من جميع مراكز العمل. واجتمع المجلس في آذار/مارس وتشرين الأول/أكتوبر من عام 2019. وفي عام 2020، استعاض عن الفريق الاستشاري بمجلس استعراض البرامج والمشاريع، المسؤول، وفقا لإجراءات التشغيل الموحدة الخاص به، عن مراقبة الجودة وضمان الجودة على مستوى عال فيما يتعلق بالبرامج والمشاريع المقترحة؛ ورصد المشاريع الجاري تنفيذها؛ وإغلاق المشاريع المنجزة الممولة من مختلف مصادر التمويل المتاحة للإدارة.

10 - ويتألف مجلس استعراض البرامج والمشاريع من كبار الممثلين من جميع الشعب ومراكز العمل التابعة للإدارة. ويستعرض المجلس المقترحات المتعلقة بالمشاريع الجديدة، ويتحقق من مواءمة المشاريع مع ولاية الإدارة، ويستعرض بانتظام خرائط الطريق المتعلقة بالمشاريع وإنجازها وميزانياتها. وعلى أساس ربع سنوي، يلقي المديرون التنفيذيون للمشاريع عروضاً أمام المجلس ويناقشون الاحتياجات المقبلة المتعلقة بالتكامل. وقد اجتمع المجلس عشر مرات منذ إنشائه. وأظهر استعراض لمحضر اجتماع عقد في 14 تشرين

الأول/أكتوبر 2021 أن المشاركين قاموا بفحص ومناقشة شتى خرائط الطريق، بما فيها تلك المتعلقة بمشاريع من قبيل النسخة الثانية من برنامج التكليف الإلكتروني للمترجمين الشفويين (eAPG 2,0)، ومشروع يومية الأمم المتحدة، ومناقشة الإنجازات والتقدم المحرز في مشاريع مثل تلك المتعلقة بالنظام الإلكتروني الشامل للنصوص (gText) وتطبيقات Indico و Unite Conferences والنسخة الثانية من النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc 2,0) ونظام التخطيط للاجتماعات (gMeets)⁽¹⁾. وأعاد الموظفون، في المقابلات التي أجريت معهم، التأكيد على أهمية المجلس في تحسين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، ووصفوا الاجتماعات بأنها "ذروة دورة حياة المشروع"، التي تخضع فيها النظم لاستعراض نقدي ابتغاء الوقوف على التحديات وإيجاد الحلول وفحص المقترحات الجديدة. ولم توزع الموارد على المشاريع إلا بعد التدقيق المفصل في المبررات وفي الخطط والاحتياجات من الموارد.

11 - وتستخدم الإدارة عددا من الوسائل الأخرى لنشر المعلومات والتماس تقديم التعليقات. ويشمل ذلك "تقارير الملامح الرئيسية" التي تُعمَّم بانتظام والتي يُبلغ فيها عن الإنجازات ويرد تبيان الإصدارات الجديدة المقبلة من التطبيقات والتقدم المحرز في اختبارها. ونشرت بعض المشاريع نشرات إخبارية إضافية عبر الإنترنت أو اقترحت قنوات محددة لتقديم التعليقات، مثل النشرة الإخبارية لنظام gText. وبالإضافة إلى ذلك، أنشئت في نظام gText في عام 2020 أربعة "منتديات في تطبيق Yammer" لتوفير مساحة يتسنى فيها للمستخدمين أن يقدموا اقتراحات وأن يصوتوا بشأن إدخال تغييرات على النظم ويتواصلوا مع المستخدمين الآخرين بشأن مختلف المشاريع⁽²⁾. ونوقشت الاقتراحات الناشئة عن هذه المنتديات مع المنسقين المحليين خلال الاجتماعات الأسبوعية واستُخدمت لأغراض التخطيط لمرحلة التنفيذ.

12 - وفيما يتعلق بمشروع gText، عقدت اجتماعات منتظمة مع أفرقة المشروع في مراكز العمل الأربعة واللجان الإقليمية لمناقشة المشاكل وشؤون التخطيط. فعلى سبيل المثال، عقدت اجتماعات أسبوعية بشأن التحول المؤسسي مع رواد تغيير أساليب العمل من مراكز العمل الأربعة، وذلك لاستعراض الاحتياجات والأنماط الخاصة من سير العمل والتغييرات التشغيلية⁽³⁾. وعقدت أيضا اجتماعات شهرية مع موظفي وكالات الأمم المتحدة التي تستخدم هذه النظم، مثل منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة والاتحاد الدولي للاتصالات والمنظمة البحرية الدولية ومنظمة الصحة العالمية والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية، التي قدمت تعليقات بشأن الخاصية الوظيفية لهذه البرامج. وفيما يتعلق بالخاصيات الجديدة، دُعيت مجموعة صغيرة من المستخدمين إلى اختبار الخاصية الوظيفية وتقديم التعليقات، التي أُدمجت بعد ذلك في دورة التطوير قبل التعميم على جميع المستخدمين.

13 - وقد أُدخلت، على مر السنين، عدة تحسينات هامة على نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالإدارة. فعلى سبيل المثال، عُممت في كانون الثاني/يناير 2021 لوحة متابعة التخطيط ووحدة جداول

(1) استعرض محضر الاجتماع الثامن لمجلس استعراض البرامج والمشاريع، المعقود في 14 تشرين الأول/أكتوبر 2021. وأطلع أيضا مكتب خدمات الرقابة الداخلية على محضر الاجتماع التاسع، المعقود في 8 كانون الأول/ديسمبر 2021، ولكن لم يكن قد وُفق عليه بعد ولم يكن محضرا نهائيا. وكان محتوى المناقشة واستعراض المشاريع متشابها مع محتوى الاجتماع الثامن.

(2) تشمل هذه المشاريع: eLUNA و eLUNA Search و eLUNA Editorial وقاعدة مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM).

(3) من هذه الاجتماعات على سبيل المثال، اجتماع المنسقين المعنيين بنظام eLUNA، المعقود في كانون الأول/ديسمبر 2021؛ واجتماع المنسقين المعنيين بالفهارس، المعقود في تشرين الثاني/نوفمبر 2021؛ واجتماع المنسقين المعنيين بالمصطلحات، المعقود في تشرين الأول/أكتوبر 2021.

الأعمال في نظام gDoc 2,0، استنادا إلى قدر كبير من التعليقات الواردة من خلال قصص المستخدمين⁽⁴⁾. وحلت لوحة المتابعة الجديدة محل نظام عمليات إدارة المعلومات عن الوثائق القديم، وتحول قسم إدارة الوثائق إلى استخدام هذه المنصة الجديدة في جميع عمليات التخطيط والتنبؤ وتحديد الوثائق المشمولة بنظام الجدولة الزمنية.

14 - وصُممت واستُحدثت أيضا، في عام 2021 في منصة البوابة الإلكترونية للوفود e-deleGATE، وحدة جديدة سُميت وحدة إجراءات الاجتماعات iGAEAD من أجل استيعاب إجراءات اجتماعات جميع الكيانات التي تقدم لها الإدارة خدمات حكومية دولية. وأتاحت تلك الوحدة السجل الإجرائي الكامل لكل اجتماع على حدة، وكانت جميع البيانات متاحة للتجهيز النهائي للوثائق الرسمية ويومية الأمم المتحدة. وأُعدت في كانون الأول/ديسمبر 2021 الوحدة التحليلية كجزء من منصة Indico، وذلك استجابة لعملية من عمليات استخلاص الدروس. وسلطت العملية الضوء على ضرورة تعزيز قدرة منصة Indico على توليد إحصاءات تشغيلية ومعلومات شبيهة بتلك المتاحة في لوحة المتابعة لتعزيز تلبية احتياجات من المعلومات التي أعربت عنها الهيئات الفرعية لشتى العملاء. وشُكل فريق عامل يتكون من عملاء منصة Indico في صيف عام 2021 لتسهيل تلك العملية. وأظهر استعراض لمحضر اجتماع عقده مجلس مشروع Indico في حزيران/يونيه 2021 أن العديد من الكيانات قد تحولت إلى استخدام النسخة الثانية من المنصة بحلول ذلك الوقت، ومنها اللجنة الاقتصادية لأوروبا، وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وإدارة التواصل العالمي، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين.

15 - وجرى أيضا التنسيق بين مراكز العمل وتنسيق التطبيقات والعمليات. فعلى سبيل المثال، عزز تصميم نظام gDoc 2,0 النظم الحالية للنظام الإلكتروني الشامل للبيانات gData، التي تتيح الحلول المتعلقة بالرصد والإبلاغ للإدارة العليا في الإدارة. وشمل ذلك سير العمل المتعلق بالوثائق في جميع مراكز العمل الأربعة، مما تطلب تنسيق الوحدات الخاصة بتسجيل الطلبات المتصلة بالوثائق وتجهيزها، بما يتيح تبادل البيانات وتقاسم عبء العمل على حد سواء. وتتدفق البيانات المستقاة آليا من نظم المصدر (gDoc 1,0، و gDoc 2,0، ونظام إدارة الوثائق والمؤتمرات والإنتاج (DCPMS)، وبرنامج التكليف الإلكتروني للمترجمين الشفويين (eAPG)، ونظام التخطيط للاجتماعات (gMeets)، ونظام أوموجا) إلى النسخة الثانية من النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gData 2,0)، التي استُخدمت لأغراض الرصد والإبلاغ في مراكز العمل الأربعة وفي وضع الصيغة النهائية لتقرير إدارة المؤتمرات لعام 2021 وتقارير الأمين العام عن خطة المؤتمرات للأعوام من 2019 إلى 2021 (انظر A/74/121 و A/75/89 و A/76/80).

(4) وفقا للإدارة، طُورت لوحة المتابعة في الفترة الممتدة بين تموز/يوليه 2019 وآب/أغسطس 2020 بناء على احتياجات المستخدمين وبمعالجة 116 قصة من قصص المستخدمين. وخلال مرحلة قبول المستخدمين للوحة متابعة التخطيط، في الفترة من آب/أغسطس إلى كانون الأول/ديسمبر 2020، عولجت 100 قصة إضافية من قصص المستخدمين، ثم عولجت 120 قصة أخرى بعد تعميم لوحة المتابعة بغية معالجة مشاكل المستخدمين وإدخال التحسينات.

16 - وقدمت الإدارة العديد من الأمثلة الأخرى على ما أدخلته من تحسينات، مثل إضفاء الطابع الآلي على المحتوى المتعدد اللغات من الوثيقة المصدر من خلال بطاقات جداول الأعمال. ويحل النظام الجديد محل عملية يدوية كانت تستغرق وقتاً طويلاً لتحميل المعلومات المتعلقة بجدول الأعمال في نظام إدارة محتوى يومية الأمم المتحدة باللغات الرسمية الست للأمم المتحدة، وذلك باستخراج البيانات المتاحة في الوثيقة المصدر التي يرد فيها جدول الأعمال الخاص بهيئة من الهيئات الحكومية الدولية من خلال تخزين الوثائق في نظام gText. ثم يُحمّل الملف الذي تم التحقق منه إلى نظام إدارة المحتوى ويتاح للعملاء في شكل بطاقات جداول الأعمال. وأدخل تحسين آخر تمثل في اعتماد نظام التخطيط للاجتماعات gMeets، وهو الأداة المركزية لإدارة الاجتماعات لتغطية كامل طيف الأنشطة المتصلة بالاجتماعات في نيويورك. ويُستخدم نظام gMeets في جميع مراحل دورة حياة الاجتماعات الصادر بها تكليف، بدءاً من استعراض مشاريع القرارات التي تترتب عليها آثار على خدمات المؤتمرات، ثم تخطيط الجداول الزمنية، حتى التنفيذ والتقييم اللاحق للتنفيذ. والنظام موصول بالعديد من النظم ذات الأهمية البالغة للبعثات مثل بوابة Unite Conferences وبرنامج التكليف الإلكتروني للمترجمين الشفويين eAPG ويومية الأمم المتحدة في مقر الأمم المتحدة، وهي النظم التي تعتمد على نظام gMeets في الحصول على المعلومات المتعلقة بالاجتماعات، وبغيرها من النظم.

17 - وقد نُقِدت هذه التوصية.

18 - وتجدر الإشارة إلى السرعة التي تكيفت بها جميع الدوائر التابعة للإدارة في بداية جائحة كوفيد-19 وطوال فترة نقشيتها. وأدت التحسينات التي أدخلتها الإدارة على مر السنين إلى حد أدنى من الاضطراب في استمرارية تصريف الأعمال. وأشار ممثلو الإدارة، في الإحاطة المقدمة إلى لجنة المؤتمرات في آب/أغسطس 2020، إلى التحديات التي نجمت عن الجائحة وإلى الحلول التي استخدمتها الإدارة، مثل الترجمة الشفوية عن بُعد، والتي مكنت من التحول السريع والسلس إلى استخدام ترتيبات العمل عن بُعد، وإتاحة جميع الأدوات اللازمة لتحرير الوثائق الرسمية للأمم المتحدة وترجمتها وتنسيقها إلكترونياً. وفي الإحاطة التي قدمها ممثلو الإدارة إلى اللجنة في أيلول/سبتمبر 2021، أشاروا إلى أنه تسنى، بفضل التحسينات التي أدخلتها الإدارة، دعم تعدد اللغات على مدى الدورة الخامسة والسبعين للجمعية العامة، علاوة على مئات الاجتماعات المدرجة في الجدول الزمني والاجتماعات الممولة من موارد خارجة عن الميزانية. وقد اعترف بهذه القدرة على التكيف في تقرير الأمين العام عن خطة المؤتمرات لعام 2021 الذي جاء فيه أنه في وقت قياسي، تم تحديد منصات الترجمة الشفوية عن بُعد واختبارها وشرائها، مما مكن أفرقة إدارة الاجتماعات من بدء البرمجة والتخطيط للاجتماعات الافتراضية والمختلطة (المعقودة جزئياً بشكل افتراضي، وجزئياً بالحضور الشخصي) في غضون أشهر. وانتقلت دوائر الترجمة التحريرية على الفور تقريباً وبدون عوائق تذكر إلى عمليات تُنفذ عن بُعد بشكل كامل، وذلك بفضل السياسة التي تتبعها الإدارة منذ فترة طويلة والمتمثلة في الاستثمار في أحدث الأدوات الإلكترونية وتطويرها لدعم إنتاج وثائق متعددة اللغات عالية الجودة على نطاق واسع (انظر A/76/80، الفقرة 1). وسار أيضاً الانتقال إلى إدارة الوثائق عن بُعد بالكامل خلال الجائحة سيراً سلساً، حيث استمر تصريف الأعمال دون انقطاع. وكان ذلك نتيجة سياسة الإدارة الطويلة الأمد المتمثلة في الاستثمار في مجموعة من الأدوات الإلكترونية وتطويرها لإدارة سير العمل ودعم التجهيز الواسع النطاق للوثائق الرسمية متعددة اللغات في جميع مراكز العمل الأربعة (المرجع نفسه، الفقرة 21).

التوصية 2

تعزيز الرصد والتقييم

19 - فيما يلي نص التوصية 2:

ينبغي للإدارة أن تعزز مهمتها للرصد والتقييم من خلال مراجعة وتنفيذ سياستها، بالتوازي مع تنفيذ إصلاحات الأمين العام الواردة في الفقرة 61 من الوثيقة A/72/492 بحسب ما يطرأ على تلك الإصلاحات من تطور. وينبغي أن تحقق هذه المراجعة في الحد الأدنى ما يلي:

- (أ) تفصيل الوثيرة والنهج والأدوار والمسؤوليات لوضع خطط الرصد والتقييم الاستراتيجية، والترتيبات الإدارية لاستعراض هذه الخطط وإنهاء صياغتها على مستوى الإدارة العليا؛
- (ب) تحديد النهج العام لتحديد مستوى الجهد التقييمي المطلوب في مختلف مراكز العمل، ومسارات العمل، والسياسات والمبادرات المحددة (مثل دورات الدروس المستفادة، واستعراضات الخبرة المكتسبة، والتقييمات، والدراسات الاستقصائية، والمراجعات أو التقييمات الإدارية)؛
- (ج) صياغة مسؤوليات محددة لجهات التنسيق داخل كل مركز عمل لضمان التغطية الكافية في مجال الرصد والتقييم في جميع المواقع الأربعة، بالتشاور مع المديرين العامين المعنيين؛
- (د) النص على الترتيبات الإدارية لضمان درجة كافية من الاستقلالية لوظيفة التقييم الذاتي، وتوفير الموارد الكافية للتقييم، وإدماج نتائج التقييم في اتخاذ القرارات البرنامجية؛
- (هـ) تحديد السبل التي سيتم بها استخدام بيانات الرصد بصورة منهجية لإرشاد تخطيط البرامج واتخاذ القرارات على الصعيد العالمي وداخل فرادى مراكز العمل.

مؤشرات الإنجاز: مراجعة السياسة التي تتضمن هذه العناصر وتنفيذها.

20 - ووافق وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات على سياسة التقييم الخاصة بالإدارة، التي أصبحت نافذة المفعول في 1 كانون الأول/ديسمبر 2019. وفي كانون الثاني/يناير 2022، نظمت الإدارة سياسة التقييم الخاصة بها، متشياً مع التعليمات الواردة في الأمر الإداري المعنون "التقييم في الأمانة العامة للأمم المتحدة" (ST/AI/2021/3). وتقوم مراكز العمل الأربعة حالياً باستعراض المشروع المنقّح.

21 - وتتضمن سياسة عام 2019، التي تستند إليها سياسة التقييم لعام 2022، إطار الإدارة لتخطيط التقييمات الذاتية وإجرائها والإبلاغ عن نتائج تلك التقييمات واستخدامها. وتنشئ الخطة نموذجاً موحداً يُستخدم في جميع التقييمات ويمهد الطريق لإجراء تقييمات على الصعيد العالمي، من قبيل التقييم المتعلق باللغات والنشر المكتبي وتجهيز النصوص في جميع مراكز العمل الأربعة التابعة للإدارة في كانون الثاني/يناير 2022 والتقييم المقبل بشأن تقاسم عبء العمل لعام 2022.

22 - وتحدد سياسة عام 2019 أيضاً الأدوار والمسؤوليات لإعداد الخطط الاستراتيجية للرصد والتقييم والترتيبات الإدارية لاستعراض تلك الخطط ووضع صيغها النهائية على مستوى الإدارة العليا. وتوثق السياسة

الأدوار المنوطة بالجهات المسؤولة عن السياسات؛ والجهات المسؤولة عن الاستراتيجيات؛ والأفرقة المعنية بالتقييم والتحليل والرصد في جنيف ونيويورك؛ والموظفين المعنيين بالتقييم والتحليل والرصد في فيينا ونيروبي. وتحدد السياسة أيضا آليات المتابعة. وتتص تحديدا على أنه ينبغي للأفرقة/الموظفين المعنيين بالتقييم والتحليل والرصد إعداد تقرير نهائي وتعميمه على مديري البرامج المعنيين لإبداء آرائهم وتعليقاتهم قبل وضع الصيغة النهائية للسياسة.

23 - وتحدد إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالإدارة، الصادرة في 1 كانون الأول/ديسمبر 2019 والمتعلقة بوضع خطة للتقييم، عملية وضع خطة تقييم لتبادل المعلومات عن التقييمات التي تجريها مراكز العمل الأربعة والتقييمات المشتركة. وتقوم الأفرقة/الموظفون المعنيون بالتقييم والتحليل والرصد بإعداد الخطة سنويا، وذلك بالتشاور مع الإدارة العليا.

24 - وفيما يتعلق بالاستقلالية، تنص السياسة على أن التقييم يمكن أن يتناول أي جانب من جوانب برامج الإدارة وعملياتها وسياساتها التي قد تستفيد من التحليل والتوصيات الرامية إلى تحسين العمل واستحداث أساليب جديدة له. وأشار موظفو وحدة التقييم والتحليل والرصد في نيويورك خلال المقابلات التي أجريت معهم إلى أنهم يشكلون فريقا متخصصا مستقلا، ولكنه فريق داخلي. واعتبروا أن كونهم فريقا داخليا في الإدارة يسفر عن فوائد، ومنها مثلا القدرة على ضمان أن تكون التوصيات قابلة للتنفيذ ومتسقة مع مؤشرات الأداء الرئيسية المتفق عليها. ويعد التقييم المقرر لعام 2022 لسير العمل المتعلق بقرارات الجمعية العامة مثلا على موضوع التقييم الذي يحدّد بشكل مستقل. وقد جاء ذلك نتيجة للرصد الذي قامت به الوحدة، والذي لوحظت فيه الحاجة إلى زيادة التنسيق في هذا المجال.

25 - وقامت وحدة التقييم والتحليل والرصد بالرصد المنتظم لمؤشرات الأداء الرئيسية، وأدرجت معلومات عن ذلك الرصد في التقارير السنوية عن إدارة المؤتمرات التي وزعت على الأمين العام ومكاتب الأمم المتحدة في نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي، وفي تقارير الأمين العام عن خطة المؤتمرات. وبالإضافة إلى ذلك، استخدمت المعلومات المستمدة من الرصد للاسترشاد بها في تخطيط البرامج واتخاذ القرارات. فعلى سبيل المثال، لاحظ الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات أن الاجتماعات غير المدرجة في الجدول الزمني التي قدمت الإدارة لها خدمات إنما هي اجتماعات تقع خارج نطاق ولايتها. وأصبحت الزيادة في الطلب على خدمات هذه الاجتماعات أمرا واضحا، وذلك بفضل الرصد والتقييم. وأجرت الإدارة تقييما للاجتماعات غير المدرجة في الجدول الزمني والتي لا صلة لها بالعملية الحكومية الدولية. وللاسترداد تكاليف خدمات المؤتمرات التي لم يصدر بها تكليف، مثل التكاليف المتعلقة بالاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات التي لا تشكل جزءا لا يتجزأ من العمليات الحكومية الدولية الصادر بها تكليف والتي لا يتاح للإدارة التمويل الخاص بها في الميزانية البرنامجية، تستخدم آلية لاسترداد التكاليف في المقر ومراكز العمل. وتحدد الإدارة بارامترات التكاليف باستخدام نفقات الفترة السابقة كخط أساس للفترة المالية الحالية. وتسجل جميع المعاملات المتعلقة بإيرادات استرداد التكاليف ونفقاته وتدار ويبلغ عنها في نظام أوموجا.

26 - ويجري تصميم وحدة محسنة لاسترداد التكاليف والتخطيط لها بغية التشغيل الآلي للعمليات ولسير العمل في سياق تنفيذ الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات التي لا تشكل جزءا لا يتجزأ من العمليات الحكومية الدولية الصادر بها تكليف. وسيتيح اعتماد هذا الحل الابتكاري وتنفيذه إجراء عمليات منسقة ومبسطة وموحدة لاسترداد التكاليف في جميع مراكز العمل الأربعة، وسيدمج مع نظام أوموجا.

27 - وشمل تخطيط الاجتماعات ودعمها وخدمتها تحقيقا لاستمرارية تصريف الأعمال أثناء الجائحة (في عامي 2020 و 2021) هياكل أكثر تعقيدا لخدمات المؤتمرات ومقدمي خدمات متعددين، بما في ذلك شتى الإدارات والمكاتب في نيويورك ومراكز العمل الثلاثة الأخرى. ويجري حاليا إدماج النهج الابتكاري للتخطيط للاجتماعات وفوترتها وعقدها على أساس استرداد التكاليف في تطبيقات الإدارة ضمن النظم المركزية للأمم المتحدة، مثل نظام أوموجا، ولكن هناك ما يبرر المضي في ذلك الإدماج. وقبل تحقيق الإدماج الكامل، يجري تبسيط آلية استرداد التكاليف وإضفاء الطابع الآلي عليها داخل الإدارة لتشمل واجهة بينية للمستخدمين تجمّع فيها طرق أداء العمل المتعددة الأوجه وستسفر في نهاية المطاف عن وحدة واحدة للفترة تتضمن عناصر توفير الخدمات وتكاليف الاسترداد وتصنفها. ويتطلب إضفاء الطابع الآلي على الفترة تنسيقا وثيقا مع جميع مقدمي الخدمات للتوصل إلى توافق في الآراء بشأن سبل المضي قدما.

28 - ووفقا للمقابلات، ستعكس سياسة عام 2022 التعليقات التي أبدتها مكتب خدمات الرقابة الداخلية في استعراضه الذي يجري كل سنتين لوظيفة التقييم في الإدارة، بما في ذلك الحاجة إلى زيادة إبراز الأهمية التي تكتسبها استقلالية وظيفة التقييم. وتشمل السياسة الجديدة مسألة الاستقلالية كمعيار توجيهي للتقييم في منظومة الأمم المتحدة وتتص على أنه ينبغي لفريق التقييم أن يكفل أن يكون إجراء التقييم مستقلا وظيفيا داخل الإدارة. وتشير السياسة الجديدة أيضا إلى أن التوصيات المتعلقة بالتقييم ينبغي أن تكون أكثر إجازا ومحددة زمنيا وقابلة للتنفيذ، بحيث يمكن رصدها وقياسها بسهولة أكبر. ومن التحديات الأخرى الجديدة بالذكر في مشروع السياسة المنقحة لعام 2022 إدراج جزء يتناول الاعتبارات الأخلاقية والجنسانية.

29 - وكشفت المقابلات التي أجريت مع موظفي وحدة التقييم والتحليل والرصد في نيويورك عن فوائد أخرى تنجم عن تحديث سياسة التقييم لعام 2019. فقد أدت إلى تعزيز روح التعاون في الفريق وفي جميع مراكز العمل. وأوضح الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات أن العمل على هذه السياسة كان الخطوة الأولى نحو تجميع كل موارد التقييم وإيجاد روح الفريق على الصعيد العالمي، مما ساعدهم على إنشاء ورصد مؤشرات الأداء الرئيسية من منظور ينحو منحى العالمية بشكل أكبر. وأشار أيضا الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات إلى أن سياسة عام 2019 تتضمن نموذجا معتمدا للتقييم يكفل الاتساق في هيكل التقييمات، وفي صياغة أهداف التقييمات، وفي كيفية تقديم تقارير التقييم. وأشار إلى أن ذلك يفيد جدا في ضمان إجراء جميع التقييمات بنفس المعايير وبنفس درجة الدقة والجودة. وقد ساعد ذلك الموظفين على التفكير في سبل زيادة قيمة التقييم إلى أقصى حد ممكن وفي كيفية التحسّن نتيجة لذلك.

30 - وكشف استعراض لعدد مختار من التقييمات التي أجريت مؤخرا في نيويورك وجنيف وفيينا⁽⁵⁾ أن سياسة التقييم لعام 2019 طبّقت بشكل متسق. وأظهرت التقييمات اتساقا في الشكل والهيكل العام، واستخدم جميعها نموذج التقييم الوارد في سياسة التقييم. والأهم من ذلك أن الهيكل يتضمن عنصرا تطلعا تتخذ فيه التقييمات المختارة شكل توصيات و/أو دروس مستفادة. وبالإضافة إلى ذلك، تحدد السياسة معايير الفحص التي يستخدمها مكتب خدمات الرقابة الداخلية. وقد جاءت التقييمات مستوفية لجميع معايير الفحص وأظهرت أن ضمان الجودة قد تحقق.

(5) التقييم الذاتي للاجتماعات غير المدرجة في الجدول الزمني، تشرين الأول/أكتوبر 2018؛ والتقييم الذاتي لأثر الإدارة فيما يتعلق بالهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة، كانون الثاني/يناير 2020؛ وتقييم تقديم الخدمات للاجتماعات غير المدرجة في الجدول الزمني (وحدة إدارة الاجتماعات/قسم التخطيط والتنسيق والاجتماعات)، آذار/مارس 2020؛ والعوامل المؤثرة على الإنتاجية الإجمالية للترجمة التحريرية، كانون الأول/ديسمبر 2020؛ والتقييم الذاتي لإنتاجية أنشطة التحرير، مقر الأمم المتحدة، كانون الثاني/يناير 2022؛ والتقييم الذاتي بشأن اللغات والنشر المكتبي وتجهيز النصوص في جميع مراكز العمل الأربعة التابعة للإدارة، كانون الثاني/يناير 2022.

31 - وقد نُقِّدَت هذه التوصية.

التوصية 3

معالجة العوامل الخارجية التي تؤثر على قدرة الإدارة على إجراء التخطيط المقترن بحلول مقترحة، لكي تنظر فيها لجنة المؤتمرات

32 - فيما يلي نص التوصية 3:

ينبغي للإدارة أن تعزز قدرتها على التخطيط للقدرات والجودة والحالات الطارئة من خلال تقديم العوامل المحددة في هذا التقييم مع الحلول المقترحة المقابلة إلى لجنة المؤتمرات، للنظر فيها.

مؤشرات الإنجاز: تقديم عرض إلى لجنة المؤتمرات.

33 - وتمشيا مع التوصية، قدمت الإدارة عروضاً سنوية إلى لجنة المؤتمرات، في الأعوام 2019 و 2020 و 2021. وكانت العروض متشابهة من حيث طبيعتها، حيث قدمت لمحة عامة عن الاتجاهات العامة، أي عما إذا كان عبء العمل الخاص بالإدارة قد ازداد أو بقي على حاله، وهو العبء الذي تعاملت معه بميزانية ظلت محدودة. وعُرضت أيضاً ابتكارات وحلول للتعامل مع هذه الاتجاهات. وفي عام 2019، شملت هذه الابتكارات والحلول تجديد وتحديث امتحانات التوظيف اللغوية بحيث تُنظَّم عن بُعد بشكل كامل، واستحداث التدريب الذاتي عن طريق الإنترنت لموظفي اللغات، وكذلك إدخال المزيد من التحسينات على أداة eLUNA التي أسفرت عن عدة نتائج منها زيادة الإنتاجية في مجال الترجمة التحريرية. وبالمثل، جاء في العرض المقدم إلى لجنة المؤتمرات في عام 2020 تبيان الابتكارات التي استحدثتها الإدارة للتخطيط للمسائل المتعلقة بالقدرات والجودة وحالات الطوارئ، إلى جانب مسائل أخرى. وأشير أيضاً في العرض المقدم في عام 2021 إلى إتاحة حلول ذات شأن، بما في ذلك الابتكارات في إدارة الاجتماعات، مثل نقطة الخدمات الموحدة، فضلاً عن إدخال تحسينات على أداء يومية الأمم المتحدة للارتقاء بإمكانية الوصول وتحسين تجربة المستخدمين.

34 - وكشف استعراض لتقارير لجنة المؤتمرات من عام 2019 إلى عام 2021 (A/74/32) و (A/75/32 و A/76/32) أن العديد من المسائل التي أثّرت خلال العروض وفي تقارير الأمين العام عن خطة المؤتمرات قد حظيت باعتراف اللجنة وأدرجت في مشاريع القرارات المقابلة. فعلى سبيل المثال، نظرت لجنة المؤتمرات، في جلستها الافتتاحية المعقودة في 8 أيلول/سبتمبر 2020، في عدة فروع من التقرير عن خطة المؤتمرات لعام 2020 (A/75/89)، بما في ذلك تحليل استخدام أجهزة الأمم المتحدة لموارد خدمات المؤتمرات، والاستفادة من التكنولوجيا في الاجتماعات، والتطورات الجديدة في إدارة الوثائق. وأوصت اللجنة الجمعية العامة باعتماد مشروع قرار تكرر فيه الجمعية طلبها إلى الهيئات الحكومية الدولية أن تستعرض استحقاقاتها المتعلقة بالاجتماعات، وأن تخطط برامج عملها وتعديلها بناء على استخدامها الفعلي لموارد خدمات المؤتمرات، من أجل تحسين كفاءة استخدامها لخدمات المؤتمرات وتحقيق الاستفادة المثلى منها. وأوصيت الجمعية العامة أيضاً بأن تشجع الأمين العام على تعزيز كفاءة خدمات المؤتمرات (انظر A/75/32، المرفق الأول، وقرار الجمعية العامة 244/75).

35 - وأثنت لجنة المؤتمرات، في تقريرها لعام 2021، على الإدارة لما أخذت به من ابتكارات في عام 2020 في ضوء جائحة كوفيد-19، بما في ذلك توفير الترجمة الفورية بلغة الإشارة الدولية عن بُعد بشكل كامل، للمرة الأولى، وهي خطوة مهمة نحو ضمان إمكانية الوصول (انظر A/76/32، الفقرة 23). وأوصت

اللجنة الجمعية العامة باعتماد مشروع قرار (المرجع نفسه، المرفق الأول)، تنتهي فيه الجمعية العامة على الإدارة لما تتبعه من نهج مبتكرة في توفير دعم الأمانة الفني وفي إدارة الاجتماعات والوثائق. وأوصي بأن تحت الجمعية العامة الهيئات الحكومية الدولية على أن تضع في حساباتها اجتماعات المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية للدول الأعضاء لدى إعداد برامج عملها، وأن تخطر الإدارة بإلغاء أي اجتماع قبل موعده بوقت كاف لكي يتسنى إعادة تخصيص الموارد غير المستخدمة لأنشطة أخرى. وأوصي أيضا بأن تحت الجمعية العامة الدول الأعضاء على تحسين امتثالها فيما يتعلق بعدد من العناصر المختلفة: انخفاض عوامل استخدام الترجمة الشفوية، واستخدام الاجتماعات على أساس الاستحقاقات، وإبلاغ الأمانة العامة بالتأخر في بدء الاجتماعات وانتهائها قبل الموعد المقرر والنقص في استخدام الموارد. واتخذ قرار الجمعية العامة بشأن خطة المؤتمرات في 24 كانون الأول/ديسمبر 2021 (القرار 237/76).

36 - وقد نُقِدت هذه التوصية.

التوصية 4

المسائل الشاملة لعدة قطاعات

37 - فيما يلي نص التوصية 4:

ينبغي للإدارة، من خلال المشاورات الداخلية والخارجية التي تراها ضرورية، أن تضع خطة توضح الكيفية التي يمكن بها لأعمالها أن تدعم بوضوح أي أهداف ذات صلة من أهداف التنمية المستدامة. وينبغي أن تتضمن الخطة في الحد الأدنى ما يلي:

(أ) أهداف التنمية المستدامة المحددة التي تنوي دعمها لفترة تخطيط استراتيجية محددة، على سبيل المثال، الهدف 12، ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة، وأي أهداف أخرى، من خلال أعمالها؛

(ب) الطرق الملموسة التي تعترف بالإسهام بها في تحقيق هذه الأهداف عن طريق الإجراءات أو المبادرات القائمة والإضافية؛

(ج) الكيفية التي سترصد بها إسهاماتها (انظر التوصية 2)؛

(د) الكيفية التي ستنفذ بها الخطة داخليا لضمان أقصى قدر من الوعي على نطاق الإدارة بالخطة الشاملة والأدوار والمسؤوليات المحددة المسندة، مما يكفل النجاح النهائي للخطة.

مؤشرات الإنجاز: إجراء مشاورات؛ ووضع خطة تتعلق بأهداف التنمية المستدامة وتنفيذها.

38 - وقبلت الإدارة هذه التوصية وذكرت أنها لا تنطبق عليها إلا بقدر ما تكون مقتصرة على الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة (انظر E/AC.51/2019، المرفق). وقبل اعتماد الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة، كانت الإدارة قد اتخذت خطوات لإرساء ممارسات مستدامة في عمليات النشر التي تضطلع بها، وهي تواصل دعم ذلك الهدف الذي أصبح الآن معتمدا. وأنشأت فريقا عاملا بين عامي 2008 و 2009 بمشاركة جميع مراكز العمل الأربعة فضلا عن أصحاب المصلحة المعنيين، مثل كيانات النشر في الوكالة

الدولية للطاقة الذرية. وصاغ الفريق العامل إعلانا في حلقة عمله الأولى⁽⁶⁾ وأصدر مدونة لقواعد السلوك لممارسات النشر المستدامة. وفي الوقت نفسه تقريبا، شرعت الإدارة في استخدام أدوات على شبكة الإنترنت لتيسير الوصول إلى الوثائق الرسمية، من قبيل محرك بحث مبسّط وقائمة بريدية لتسليم الوثائق باستخدام تكنولوجيا التلقيح المبسّط جدا (RSS). ووفقا للإدارة، يبلغ العدد الحالي للمشتركين في البريد الإلكتروني الذين يتلقون وثائق الأمم المتحدة 26 791 مشتركا.

39 - وفي كانون الثاني/يناير 2010، أصدرت الإدارة تعميما إعلاميا بشأن إتاحة الوثائق الرسمية لمسؤولي الأمانة العامة (ST/IC/2010/2)، تم تحديثه في عام 2019 (ST/IC/2019/7). وأنهى التعميم الإعلامي فعليا توزيع نسخ مطبوعة من وثائق الأمم المتحدة على مسؤولي الأمانة العامة في المقر. وفي نيسان/أبريل 2011، أصدر الأمين العام قرارا (رقم 9/2011) ذكر فيه أن الإدارة ستخفض عدد المنشورات بنسبة لا تقل عن 30 في المائة، وطول التقارير بنسبة 10 في المائة، وما يورّع من النسخ المطبوعة من التقارير والوثائق والمنشورات بنسبة 50 في المائة (باستخدام عام 2010 كخط أساس) من خلال الاستعاضة عنها بنسخ إلكترونية بحلول عام 2013. واليوم، تصدر للدول الأعضاء أعداد محدودة من النسخ المطبوعة من *يومية الأمم المتحدة*، ويقتصر ذلك على فترة الجزء الرئيسي من الجمعية العامة (أرقام التوزيع اليومي هي كما يلي: العربية، 10 نسخ؛ والصينية، نسخة واحدة؛ والإنكليزية، 75 نسخة؛ والفرنسية، 20 نسخة؛ والروسية، نسختان؛ والإسبانية، 20 نسخة).

40 - ووفقا للمعلومات التي جُمعت من المقابلات، وبغض النظر عن العمل الجاري في هذا المجال، أتاحت توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية للإدارة فرصة لرصد مساهمتها في تحقيق الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة على نحو أكثر انتظاما. وفي عام 2020، أجرت الإدارة تقييما ذاتيا ابتغاء تقييم التدابير المتخذة لتحقيق ذلك الهدف. وركّز التقييم على تقييم التخفيض في أحجام المطبوعات، وتحديد عدد الاجتماعات المعقودة بطريقة الخدمات المستدامة الموفرة للورق (PaperSmart)، وتحديد مجالات العمل الأخرى التي يمكن فيها تعزيز الكفاءة في استخدام الموارد والطاقة.

41 - وفي التقييم، لاحظت الإدارة أن عدد الاجتماعات المعقودة بطريقة الخدمات المستدامة الموفرة للورق قد زاد زيادة كبيرة منذ بدء الأخذ بتلك الطريقة في عام 2011. وبالإضافة إلى ذلك، انخفض عدد الصفحات المطبوعة بشكل كبير (بنسبة 76 في المائة في عام 2019 مقارنة بعام 2011) بعد تنفيذ نمطي الخدمات المستدامة الموفرة للورق والطباعة عند الطلب.

42 - وفي التقييم، ذكرت الإدارة عدة أمثلة على تخفيض الطباعة في مراكز العمل الأربعة على مدى العقد الماضي. ففي نيويورك، على سبيل المثال، ترسل وحدة المراسلات مراسلات عبر البريد الإلكتروني، وتستخدم دائرة المراسم والاتصال المنصات الإلكترونية على نطاق واسع. وفي عام 2019، افتتح مكتب الأمم المتحدة في جنيف مكتبه للمساعدة الخاص بوثائق الأمم المتحدة في منصة التوزيع الرئيسية التابعة له، حيث حُمِلت الوثائق في شكل رقمي على وحدات منقولة لتخزين البيانات يتيحها المندوبون، وتم توفير التدريب على كيفية إيجاد الوثائق عبر الإنترنت وباستخدام نظام الوثائق الرسمية. وتم توقع أن يؤدي ذلك

(6) ينص الإعلان على ما يلي: "نحن، المشاركون في حلقة العمل المعنية بالنشر المراعي للبيئة والمستدام، التي عقدت في مقر الأمم المتحدة في نيويورك، نلتزم بتنفيذ المبادئ والنتائج المتفق عليها لعملنا الجماعي والتعاوني لضمان أن تستوفي نواتجنا أعلى المعايير المتعلقة بمراعاة البيئة والاستدامة".

إلى زيادة انخفاض الطلب على النسخ المطبوعة. واعتمدت دائرة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في فيينا أيضا نهجا مستداما في عام 2019 شمل الحد من البصمة البيئية للمناسبات الرفيعة المستوى عن طريق قصر طباعة الوثائق وتوزيعها على الطباعة عند الطلب أو على مجموعة واحدة من المطبوعات لكل وفد. وبالإضافة إلى ذلك، تلقت جميع الدول الأعضاء مراسلات رسمية عبر البريد الإلكتروني من خلال تطبيق المراسلات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت (eCorrespondence). وأسفرت هذه الجهود عن انخفاض كبير في عدد الوثائق المطبوعة وأتاحت الطباعة عند الطلب. وركزت شعبة خدمات المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي أيضا على السلاسة في البرمجة فيما يتعلق بالوثائق، وبذلت جهودا لتمكين الاجتماعات الحكومية الدولية وغيرها من العملاء من الحصول على وثائق رسمية عالية الجودة في شكل يسهل الوصول إليه.

43 - وبالإضافة إلى الجهود المبذولة للحد من استخدام الورق، بدأت الإدارة العمل بتنظيم الامتحانات عن بُعد لتوظيف موظفي اللغات (انظر الفقرة 33 أعلاه)، مما قلل من انبعاثات الكربون المتصلة بالسفر ووسع نطاق إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية إلى الامتحانات. وأنشأت أيضا سير عمل إلكتروني بالكامل لإدارة الوثائق وتجهيزها، وتحولت عملية تقييم الآثار المترتبة على خدمة المؤتمرات الواردة في مشاريع القرارات من سير عمل ورقي إلى سير عمل على شبكة الإنترنت.

44 - وفي التقييم، لاحظت الإدارة أيضا عدة جهود أخرى، بما في ذلك انضمام شعبة الوثائق إلى برنامج الأمم المتحدة لإعادة التدوير، ومشاركة الإدارة في المبادرات القائمة على نطاق الأمانة العامة واتباع التوجيهات على نطاق المنظمة بشأن الاستدامة، وبدء نشر النسخة الرقمية من *يومية الأمم المتحدة*، وعقد الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات لعام 2020 في شكل افتراضي (بسبب جائحة كوفيد-19)، التي امتنعت الإدارة فيما يتعلق به عن طباعة ولو وثيقة واحدة.

45 - وقد حصلت جميع مراكز العمل، باستثناء نيويورك، على شهادة المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس المتعلقة بمعايير نظم الإدارة المراعية للبيئة (ISO 14000). وبعد نقل عمليات الطباعة إلى المكتبة في عام 2019، كان من المقرر أن تحصل تلك العمليات على شهادة المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، ولكن الأمر عُلق بسبب الجائحة. ويأمل الفريق أن تكتمل عملية إصدار تلك الشهادة في عام 2022.

46 - وقد نُقِدت هذه التوصية.

ثالثا - خاتمة

47 - اتخذت الإدارة خطوات مهمة لتنفيذ التوصيات الأربع، وهو ما أسفر عن نتائج إيجابية عديدة.

48 - وقد أُدخل عدد من التحسينات الرئيسية على نظم تكنولوجيا المعلومات عقب تلقي تعليقات ومدخلات معتبرة من المستخدمين النهائيين. وقد خضعت هذه التحسينات لفحص دقيق منتظم من جانب مجلس استعراض البرامج والمشاريع. ووضعت سياسة للتقييم في عام 2019، أضفت الاتساق والكفاءة المهنية على تقييمات الإدارة في جميع مراكز العمل. وستُحدَّث السياسة هذا العام لتوضيح المسائل المتعلقة بالاستقلالية وإتاحة توصيات أكثر وضوحا. وقدمت عروض منتظمة إلى لجنة المؤتمرات، مما أدى إلى دعوة اللجنة المستمرة إلى تحسين امتثال الدول الأعضاء، فضلا عن الاعتراف بالإدارة لما أدخلته على

نظمها من تحسينات وابتكارات ذكية. وأخيرا، خطت الإدارة خطوات كبيرة في الحد من إنتاجها الورقي ودعم الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة.

49 - وقد أشيدَ بالجهود المتكررة التي تبذلها الإدارة لتحسين نظمها وتحقيق استمرارية تصريف الأعمال بسلاسة خلال فترة الجائحة. ويشير الأمين العام في تقريره عن خطة المؤتمرات لعام 2021، إلى أنه "على الرغم من كون عدد الاجتماعات التي قُدمت لها الخدمات كان أقل من العدد المسجل خلال السنوات السابقة، فإن درجة التعقيد التي اتسمت بها الاجتماعات المعقودة كانت أكبر بكثير، مما يتطلب من أفرقة إدارة الاجتماعات والترجمة الشفوية التابعة للأمانة العامة بذل جهود أكبر بكثير". ويلاحظ كذلك ما يلي: "إن واقع أن جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول كانت قادرة على مواصلة عملها وأن مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بإدارة المؤتمرات في الأمانة العامة قد انخفضت بشكل طفيف فقط في عام 2020، إنما يشهد على تقاني موظفي الأمم المتحدة ومرونتهم وحس العطاء لديهم، إذ استجابوا للضرورة بشكل فاق التوقعات لضمان تقديم خدمات مؤتمرات متعددة اللغات ذات جودة عالية، وبالتالي ضمان مواصلة اضطلاع الأمم المتحدة بعملها الأساسي خلال هذا العام الاستثنائي" (انظر A/76/80، الفقرتان 2 و 3).

50 - ولقد أُحرز تقدم كبير، بيد أن التقييمات الذاتية التي أجريت مؤخرا قد أبرزت المجالات التي ينبغي للإدارة أن تواصل فيها تعزيز قدراتها أو أن تبنيها. وحددت التقييمات فرصا لزيادة تحديث مختلف الممارسات في جميع مراكز العمل وتوحيدها وتنسيقها. فعلى سبيل المثال، أبرزت الإدارة، في التقييم الذاتي المتعلق باللغات والنشر المكتبي وتجهيز النصوص، ضرورة تنسيق تجهيز عبء العمل وحساب الإنتاجية. وأوصت أيضا بالنظر في تقاسم عبء العمل من أجل الاستخدام الأمثل للقدرات داخل مراكز العمل وفيما بينها، مشيرة إلى أنه ينبغي استخدام أدوات تنسيق موحدة في تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل. وفي التقييم المتعلق بإنتاجية الخدمات التحريرية في مقر الأمم المتحدة، لوحظ أنه، لتعزيز الإنتاجية، يجب استيفاء معيار عبء العمل التحريري التجريبي، وهو 13 صفحة لكل موظف في اليوم. ومن المتوقع أن تبدأ مرحلة جديدة من المشروع التجريبي هذا العام، يقوم خلالها كل مركز من مراكز العمل بوضع خطة لاستعراض أساليب العمل، وتحسين الممارسات، واعتماد تكنولوجيات جديدة من أجل الثبات على استيفاء المعيار. وعلاوة على ذلك، ينبغي تشجيع زيادة المهام المشتركة بين مراكز العمل من أجل المساعدة في إدارة عبء العمل وتطوير مهارات الموظفين. ومن شأن التنفيذ الناجح للتوصيات الواردة في كل تقييم من التقييمات أن يحسّن كفاءة الإدارة ويزيد من إنتاجيتها.

51 - وأخيرا، وعلى الرغم من أن الإدارة قد خفضت إلى حد كبير أعمال الطباعة الخاصة بها، فإن الإدارة لاحظت، في تقييمها الذاتي المتعلق بالتدابير المتخذة لتحقيق الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة، أنه ينبغي لها أن تواصل خطة عملها في هذا المجال، التي تشمل المضي في تخفيض الطلب على النسخ المطبوعة من الوثائق وتخفيض عدد الوثائق المطبوعة عن طريق نشر الوثائق وغيرها من المعلومات في البوابة الإلكترونية للوفود e-deleGATE في الوقت المناسب، وحصول مقر الأمم المتحدة على شهادة استيفاء المعيار ISO 14001، وتقييم سبل تكييف الخطط المتصلة باستمرارية تصريف الأعمال لضمان الاستهلاك والإنتاج المسؤولين.

المرفق *

التعليقات الواردة من وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بشأن مشروع التقرير

نشير إلى مذكرتكم المؤرخة 23 شباط/فبراير 2022 التي تحيلون بها مشروع تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات لتنفيذ التوصيات بشأن تقييم إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات لاستعراضه وتقديم تعليقات رسمية عليه.

وقد استعرض مشروع التقرير بعناية، ويسرني أن أبلغكم بأن الإدارة تتفق مع مضمونه. ونتطلع أنا وزملائي إلى الاطلاع على التقرير النهائي.

وأود أن أعتزم هذه الفرصة لأعرب عن امتناننا للسيدة زينب لطيف والسيدة جيسكا ألكسندر على حثهما المهني وتنسيقهما الممتاز لهذه العملية.

وشكرا لكم على التعاون والتأزر المستمرين بين مكتبينا.

* يعرض مكتب خدمات الرقابة الداخلية في هذا المرفق النص الكامل للتعليقات الواردة من إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات. وقد أرسيت هذه الممارسة تمثيا مع قرار الجمعية العامة 263/64، بناء على توصية اللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة.