

Distr.: General  
25 February 2019  
Arabic  
Original: English

## الجمعية العامة



الدورة الثالثة والسبعون

البند ١٥٠ من جدول الأعمال

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل  
عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنبيبي، أوغندا، للفترة من ١ تموز/  
يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠

تقرير الأمين العام

## المحتويات

الصفحة

٥	.....	أولا - الولاية والنتائج المقررة
٥	.....	ألف - لمحة عامة
٦	.....	باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة
٢٢	.....	جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة
٢٣	.....	دال - الشراكات وتنسيق أنشطة الفريق القطري
٢٣	.....	هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج
٤٦	.....	واو - الاحتياجات من الموارد البشرية
٦١	.....	ثانيا - الموارد المالية
٦١	.....	ألف - لمحة عامة

\* أعيد إصدارها لأسباب فنية في ٣٠ نيسان/أبريل ٢٠١٩.



الرجاء إعادة استعمال الورق

300319 190319 19-03118 (A)



٦٢	..... بء - عوامل الشغور
٦٢	..... جيم - التدريب
٦٣	..... ثالثا - تحليل الفروق
٦٦	..... رابعا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
	..... خامسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ مقررات وطلبات الجمعية العامة الواردة في قرارها ٢٨٦/٧٠
٦٦	..... و ٢٨٦/٧٢، بما فيها طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة . . .
٦٦	..... ألف - الجمعية العامة
٧١	..... بء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

## المرفقات

٧٦	..... الأول - التعاريف
٧٨	..... الثاني - الهيكل التنظيمي
	..... الثالث - حجم المعاملات ومكافئ الدوام الكامل لكل خط من خطوط الخدمات مع مراعاة الطابع الديناميكي
٧٩	..... وغير الديناميكي للخدمات

يتضمن هذا التقرير ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠، وتبلغ ٣٥ ٧٠٨ ٣٠٠ دولار.

وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي توفير الموارد البشرية؛ والخدمات المالية، وخدمات النقل ومراقبة التحركات؛ وخدمات نقل الأفراد والبضائع وخدمات الدعم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة منه. ويقترح توسيع قاعدة عملاء المركز ممن يتلقون خدمات كاملة من ١٤ بعثة إلى ١٨ بعثة.

وتغطي الميزانية المقترحة ٤٠٤ موظفين مدنيين، بما في ذلك ١٣١ موظفا دوليا، و ٢٦٧ موظفا وطنيا، و ٦ من متطوعي الأمم المتحدة، مقارنة بـ ٤٠٦ موظفين جرت الموافقة عليهم في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ (١٣١ موظفا دوليا، و ٢٦٩ موظفا وطنيا، و ٦ من متطوعي الأمم المتحدة)، مما يعكس انخفاضا قدره وظيفتان وطنيتان من فئة الخدمات العامة.

وحرى ربط الاحتياجات الكلية من الموارد المطلوبة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة المالية من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠ بأهداف المركز من خلال عدد من أطر الميزنة القائمة على النتائج، المصنفة حسب نموذج تقديم الخدمات في المركز، وهي: الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وسفر الموظفين والمطالبات، وخدمات العملاء، والخدمات المالية ورصد الامتثال، ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، والدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية (كانت في السابق تسمى دائرة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات). وقد أدرجت الموارد البشرية، من حيث عدد الموظفين، ضمن فرادى خطوات الخدمات.

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

## الموارد المالية

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ تمتد سنة الميزانية من ١ تموز/يوليه إلى ٣٠ حزيران/يونيه)

الفرق	النفقات المخصصة <sup>(١)</sup> وتقديرات التكاليف		النفقات		الفترة
النسبة المئوية	المبلغ	(٢٠٢٠/٢٠١٩)	(٢٠١٩/٢٠١٨)	(٢٠١٨/٢٠١٧)	
١٧.٤	٤ ١٦٣.٦	٢٨ ١١٨.٣	٢٣ ٩٥٤.٧	٢٥ ٧٢٠.٠	الموظفون المدنيون
١.٤	١٠٥.٨	٧ ٥٩٠.٠	٧ ٤٨٤.٢	٧ ١٢٢.١	التكاليف التشغيلية
١٣.٦	٤ ٢٦٩.٤	٣٥ ٧٠٨.٣	٣١ ٤٣٨.٩	٣٢ ٨٤٢.١	إجمالي الاحتياجات
					الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين
	٣٢٥.٠	٣ ٢١٧.٤	٢ ٨٩٢.٤	٢ ٩٦٧.٥	
١٣.٨	٣ ٩٤٤.٤	٣٢ ٤٩٠.٩	٢٨ ٥٤٦.٥	٢٩ ٨٧٤.٦	صافي الاحتياجات
-	-	-	-	-	التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)
١٣.٦	٤ ٢٦٩.٤	٣٥ ٧٠٨.٣	٣١ ٤٣٨.٩	٣٢ ٨٤٢.١	مجموع الاحتياجات

(أ) خصصت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٧٢ مبلغ ٣١ ٤٣٨ ٩٠٠ دولار للإنفاق على مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩، وقررت أن يقسم مبلغ ٢٧ ٨٦٠ ٢٠٠ دولار تناسيبا بين بعثات حفظ

السلام المستفيدة وأن يقيد مبلغ ٥٩٥ ٥٠٠ دولار على الاعتماد المرصود للميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ في إطار الباب ٣، الشؤون السياسية، الذي وافقت عليه الجمعية العامة في قرارها ٢٦٣/٧٢.

### الموارد البشرية<sup>(أ)</sup>

الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون <sup>(ب)</sup>	الوظائف المؤقتة	متطوعو الأمم المتحدة	المجموع	
<b>التوجيه التنفيذي والإدارة</b>					
٢٠	٣١	-	٤	٥٥	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
٢٠	٣١	-	٤	٥٥	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
<b>قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات</b>					
٣٦	٧٤	-	-	١١٠	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
٣٨	٦٦	-	-	١٠٤	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
<b>قسم سفر الموظفين والمطالبات</b>					
١٩	٥٩	-	-	٧٨	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
١٦	٤٦	-	-	٦٢	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
<b>قسم خدمات العملاء وإدارة المعارف</b>					
٥	٢٥	-	٢	٣٢	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
٥	٢٥	-	٢	٣٢	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
<b>قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال</b>					
٢٦	٦٥	-	-	٩١	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
٢٧	٨٤	-	-	١١١	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
<b>الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية</b>					
١٣	٩	-	-	٢٢	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
١٣	٩	-	-	٢٢	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
<b>مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات</b>					
١٢	٦	-	-	١٨	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
١٢	٦	-	-	١٨	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
<b>المجموع</b>					
١٣١	٢٦٩	-	٦	٤٠٦	الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩
١٣١	٢٦٧	-	٦	٤٠٤	الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠
-	(٢)	-	-	(٢)	صافي التغيير

(أ) تمثل أعلى مستوى للقوام المأذون به/المقترح.

(ب) تشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين من الفئة الفنية والموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة.

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

## أولا - الولاية والنتائج المقررة

## ألف - لمحة عامة

١ - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي، أوغندا، في تموز/يوليه ٢٠١٠ في أعقاب اتخاذ الجمعية العامة قرارها ٦٤/٢٦٩، بوصفه مركزا مشتركا لتوفير الخدمات للبعثات في المنطقة في إطار استراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وقد قرّرت الجمعية العامة في الفقرة ٦٢ من قرارها ٦٩/٣٠٧ منح المركز استقلالاً عملياً وإدارياً، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم مقترح ميزانية للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، يُقيّد على حساب البعثات التي يدعمها المركز. وقد أقرت الجمعية العامة في قرارها ٧٢/٢٨٦، ميزانية المركز للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، وقررت أن تنظر في مسألة تمويل المركز أثناء دورتها الثالثة والسبعين.

٢ - ويقدم مركز الخدمات الإقليمي خدمات مشتركة إلى البعثات المشاركة، بهدف نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات التي لا ترتبط بمكان معين من البعثات الميدانية إلى المركز. ويشمل ذلك العناصر الخاصة بالمعاملات في مجالات الموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويعني إضفاء الطابع المركزي على هذه المهام أنها يمكن أن تنفذ بمزيد من الفعالية بفضل تكامل العمليات وتخصّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

٣ - وتشمل الجهات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي حالياً ثمان عمليات لحفظ السلام (بعثات ودعم) وست بعثات سياسية خاصة:

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

(ب) مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى منطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للسودان وجنوب السودان، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، فيما يتعلق بالبعثات السياسية الخاصة.

٤ - وقرر مجلس الأمن، في قراره ٢٤٤٤ (٢٠١٨)، إنهاء ولاية بعثة واحدة، وهي فريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا، اعتباراً من ١٦ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨، مما أدى إلى تخفيض عدد البعثات السياسية الخاصة من ٧ بعثات في عام ٢٠١٨ إلى ٦ بعثات في عام ٢٠١٩.

٥ - كما يقدم مركز الخدمات الإقليمي منذ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٦ الخدمات المتعلقة بتجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين في البعثات التالية التي يقع مقرها في أفريقيا: بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، التي توقف عملها في حزيران/يونيه ٢٠١٨، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل ولجنة الكامبيون ونيجيريا المختلطة ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو.

٦ - وبالنسبة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، يُقترح توسيع نطاق تغطية الخدمات الكاملة للمركز كي تشمل جميع البعثات السياسية الخاصة في أفريقيا، التي لا تستفيد حالياً من هذا المستوى من الدعم. ويشمل هذا مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة. ولهذا من المتوقع أن يزيد المركز عدد قاعدة عملائه من توفير مجموعة كاملة من الدعم الإداري من ١٤ بعثة مستفيدة في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ إلى ١٨ بعثة مستفيدة في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، ٨ منها بعثات وعمليات لحفظ السلام و ١٠ منها بعثات سياسية خاصة.

٧ - وسيساهم مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية إلى البعثات المستفيدة من خلال تنفيذ ما يتصل بها من نواتج رئيسية مبنية في الأطر الواردة أدناه. وسيؤدي هذا الإنجاز المتوقع إلى تحقيق الهدف الذي يتوخاه المركز، في حين تدل مؤشرات الإنجاز على إحراز بعض التقدم في تحقيق هذه الإنجازات خلال فترة الميزانية. ولقد نسبت الموارد البشرية للمركز، من حيث عدد الموظفين المدنيين، إلى فرادى خطوات الخدمات. وترد الشروح المتعلقة بالفروق في عدد الموظفين، بالمقارنة مع الميزانية المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، ضمن كل مجال على حدة.

## باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثة

٨ - لا تزال الرؤية الاستراتيجية لمركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠ متماشية مع التزام الأمين العام بتحسين قدرة الأمم المتحدة على تنفيذ ولاياتها من خلال ما يلي:

(أ) الاستمرار في تحسين جودة خدمات المركز من أجل تحسين إدارة العلاقات مع العملاء والتواصل معهم؛

(ب) تعزيز الجهود المستمرة للابتكارات في مجال العمليات من قبيل توحيد خرائط العمليات من البداية إلى النهاية واعتماد وثائق دليل مكثي للإجراءات بهدف الاستمرار في تحسين تقديم الخدمات للبعثات المستفيدة من مركز الخدمات؛

(ج) وضع استراتيجية طويلة الأجل للقوى العاملة في المركز والتركيز بصورة أقوى على بناء القدرات، بما في ذلك ربط هذه الاستراتيجية ترسيخ بالإصلاحات الإدارية الجارية وزيادة الشفافية والمساءلة، وتعزيز نظام إدارة الأداء لزيادة الإنتاجية؛

(د) المضي في استعراض خطة استمرارية تصريف الأعمال الخاصة به مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط للطوارئ؛

(هـ) تنفيذ نموذج منقح للتمويل المرن لتحديد الاحتياجات من الموظفين في المركز وفقاً لتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/72/789/Add.9، الفقرة ١٨) وقرار الجمعية العامة ٢٨٦/٧٢؛

٩ - وفي الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والمالية والسفر والنقل ومراقبة التحركات، وخدمات نقل الأفراد والبضائع وخدمات الدعم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى البعثات المستفيدة منه. وسيدعم المركز تعزيز مفهوم تقديم الخدمات على الصعيد العالمي من خلال توفير ما يلي:

- (أ) خدمات إدارية متعلقة بالمعاملات فعالة وموحدة المعايير لضمان دعم جميع البعثات المستفيدة بخدمة متسقة وذات نوعية جيدة؛
- (ب) خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المبتكرة لدعم المركز والبعثات في منطقة أفريقيا، وتطبيق أفضل الممارسات التكنولوجية وضمان الاتساق في وضع وتنفيذ المعايير والسياسات وتقديم الخدمات لهذه البعثات وفقاً للاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (ج) ترتيبات التعاون اللوجستي الفعالة للبعثات المجمع جغرافياً في شرق ووسط أفريقيا للاستفادة من الفرص الناشئة عن التواجد في المنطقة الجغرافية ذاتها.

### هيكل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

١٠ - في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، سيواصل المركز العمل في إطار الهيكل المعاد تنظيمه في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ عملاً بموافقة الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٧٢. ومن المتوقع استمرار الفوائد طويلة الأجل لنموذج تشغيل أقوى للخدمات المشتركة يتوافق مع أفضل الممارسات، حيث يواصل المركز تنفيذ آليات مراقبة الأداء والإبلاغ عنه بدقة بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بالعملاء. وعلى وجه التحديد، سيحافظ مركز الخدمات على هيكله في إطار الأقسام الأربعة التالية لتقديم الخدمات:

(أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات ويتألف من خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الدوليين، وخط الخدمات الخاصة بالإحاق بالخدمة وانتهائها، وخط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الأفراد النظاميين، وخط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين؛

(ب) قسم سفر ومطالبات الموظفين ويتضمن خط الخدمات الخاصة بالسفر، وخط الخدمات الخاصة بالمطالبات وخط الخدمات الخاصة بمنح التعليم؛

(ج) قسم خدمة العملاء ويشمل وحدة الاتصالات وإدارة التغيير ووحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووحدة دعم العملاء؛

(د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال ويتضمن وحدة المراقبة الداخلية، ووحدة الحسابات، وخط الخدمات الخاصة بالبائعين وخط الخدمات الخاصة بأمين الصندوق.

١١ - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي أداء مهام الدعم في إطار مكتب الرئيس. وسيحتفظ أيضاً بمكاتب الدعم التابعة لمكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية، الذي يُقترح إعادة تسميته الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا الميدانية، ومركز التحكم المتكامل للنقل والتحركات.

١٢ - وبناء على التوجيه المتعلق بمبداكل دعم البعثة الصادر في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧ عن وكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني السابقة، التي بات اسمها الآن إدارة الدعم العملي، أعيد توصيف أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة لتصبح أقسام أو دوائر التكنولوجيا الميدانية. وقد مُنحت البعثات دورتان للميزانية لتنفيذ هيكل الدعم المنقح للبعثات. ونتيجة لذلك، يُقترح إعادة تسمية الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات رسمياً في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠ ليصبح الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا الميدانية.

١٣ - وفي حين أن إعادة الهيكلة توفر مزايا من جراء توحيد الخدمات، وتحقيق الكفاءة، والاتساق، وتبسيط عمليات سير الأعمال، فإن التعديلات على تركيبة الملاك الوظيفي بين خطوط الخدمات كما هو مقترح في الجدول ٤ أدناه قد أصبحت ضرورية. وفي الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، يُقترح الإبقاء على الهيكل المعتمد للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩. ومع ذلك، يُقترح إعادة توزيع الوظائف بين خطوط الخدمات، وهو ما يستند إلى عدد المعاملات المتوقع في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. وترتكز التغييرات المقترحة على نموذج التمويل المرن المنقح، مع مراعاة عوامل من قبيل تصفية العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وتقليص حجم بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وإضافة أربع بعثات مستفيدة وزيادة عدد الوظائف في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي.

١٤ - وسيكون لهذه التغييرات في مستويات موارد البعثات المستفيدة تأثير مباشر على عدد المعاملات وبالتالي على الموارد المطلوبة للمركز، مما يؤدي إلى التخفيض المقترح لعدد الموظفين في خطي خدمة الاستحقاقات وكشوف المرتبات وسفر ومطالبات الموظفين، وفي الوقت ذاته تسجيل زيادات في خط الخدمات المالية والامتثال. ويتوقف عبء العمل المتعلق بخط الخدمات المالية ومراقبة الامتثال على عدد البعثات المتلقية للخدمة وليس على عدد الأفراد في هذه البعثات. وفي الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، من المتوقع أن تدعم الخدمة أربع بعثات إضافية متلقية للخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، من المتوقع أن يتولى خط الخدمة هذا مهام إدارية ومالية متبقية كبيرة تتعلق بتقليص حجم البعثات وإغلاقها بعد إغلاقها. وسيواصل أيضا أداء مهام الشؤون المالية المتبقية لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، وهما بعثتان قد أُغلقتا خلال فترات مالية سابقة.

١٥ - وترد تفاصيل عن ملاك الموظفين المقترح والتغييرات بحسب الأقسام في الفرع واو.

١٦ - يقدم الجدول ١ معلومات عن الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في إطار خطوط الخدمات.

الجدول ١

### الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

الحفاظة	الخدمات	البعثات
المهام الإدارية وتشمل: الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر لجميع الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهائها: الوصول والمغادرة، وإدارة العروض، وتقديم المساعدة المتعلقة بالسفر وإصدار التذاكر، ومنح الانتداب، ومنح الانتقال، والمدفوعات خارج الدورة واستحقاقات نهاية الخدمة</li> <li>• خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات: البدلات واسترداد المبالغ المقيدة على كشوف المرتبات الدولية، واستحقاقات الإجازات، وبدل الإعالة، وتوفير شروط الاستقرار للمعالين، وإعانات الإيجار والاقتطاعات، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود، وطلبات السفر، والوقت والحضور للراحة والاستحمام في إطار السفر المستحق</li> </ul>	جميع البعثات في أفريقيا ومركز الخدمات الإقليمي وغير ذلك من الكيانات المتلقية للدعم في قاعدة الدعم في عنتيبي (دائرة التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي)

البعثات	الخدمات	الحفاظة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمات السفر والمطالبات: المعاملات المتعلقة بالمبالغ المقطوعة، وتقديم بيان بأسعار التذاكر وإصدارها، وسُلف بدلات الإقامة اليومية المدفوعة، والمطالبات المتعلقة بالسفر، وتقارير المصروفات.</li> <li>• الخدمات المالية: التسويات المصرفية، وتجهيز مبالغ استرداد التكاليف والإشعار بالخصم، وتعهد دفاتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي شهريا وفي نهاية السنة، والمطالبات المتعلقة بضريبة القيمة المضافة وضريبة الإنتاج، والمحاسبة عن الأصول قيد الإنشاء، وتنسيق دعم التصفية للوظائف المتبقية المحولة إلى مركز الخدمات الإقليمي، والضوابط الداخلية ورصد الامتثال، ومطالبات الأطراف الثالثة، وتحديد الأدوار ضمن نظام أوموجا، وخدمات أمين الصندوق، وتسديد المدفوعات للبايعين</li> </ul>	
جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمات منحة التعليم: السلف والمطالبات في إطار منحة التعليم</li> <li>• المدفوعات خارج دورة الميزانية: منح الانتداب والانتقال للموظفين الدوليين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• منحة التعليم والمدفوعات خارج دورة الميزانية للموظفين الدوليين</li> </ul>
جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دفع بدل المعيشة الشهري والسلف والمدفوعات النهائية للأفراد النظاميين؛ والبدل اليومي، وبدل الإجازة الترويجية للوحدات</li> <li>• كشوف المرتبات، والسلف على المرتبات، وتقارير المعاشات التقاعدية، وانتهاء الخدمة، والمدفوعات النهائية والمدفوعات خارج دورة الميزانية للموظفين الوطنيين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تجهيز كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين</li> </ul>
بالنسبة إلى مكتب المبعوث الخاص للأمم العام ليوروندي ومكتب المبعوث الخاص للأمم العام إلى منطقة البحيرات الكبرى	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صحائف التكاليف، ومبررات التباين، وملخص الميزانية، والرقابة على التكاليف ورصدها، والتصديق على النفقات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إعداد تقارير الميزانية والتنفيذ والأداء</li> </ul>
جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستفسارات بشأن نظام iNeed وإدارة مركز الاتصالات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم العملاء</li> </ul>
جميع البعثات الموجودة في أفريقيا وجميع الكيانات الأخرى بما في ذلك الكيانات غير التابعة للأمانة العامة - حسب الحاجة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مرافق التدريب/المؤتمرات، وتقديم الدعم التقني والإداري للتدريب/المؤتمرات، والنقل، واستنساخ المواد التدريبية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات</li> </ul>
جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إصدار فواتير الهاتف على الصعيد الإقليمي، والدعم العملياتي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية</li> </ul>
جميع البعثات في أفريقيا بما في ذلك المركز	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تنسيق التحركات الإقليمية والمخصصة للأفراد والشحن، وإدارة سلسلة الإمداد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات</li> </ul>

## المبادرات والدعم

١٧ - من المتوقع أن يدعم مركز الخدمات الإقليمي أيضاً أنشطة الخفض التدريجي التي قامت بها العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. وبالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات وإدارة الدعم العملياتي، سيقوم مركز الدعم الإقليمي بإعداد خطة من أجل ضمان الانتقال السلس من العملية المختلطة إلى المركز في مجالات الإدارة المالية وإدارة شؤون الموظفين. ويمكن توقع حدوث زيادة في الأنشطة المتبقية في نهاية ولاية العملية المختلطة، بسبب خروجها المتوقع في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠ بموجب قرار مجلس الأمن رقم ٢٤٢٩ (٢٠١٨)، بما في ذلك تجهيز استحقاقات نهاية الخدمة للموظفين، ومطالبات الأطراف الثالثة، وتحديث البيانات المالية للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

١٨ - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي جهوده الرامية إلى تعزيز مشاركة العملاء من خلال خط خدماته للعملاء. وسيظل يركز على نهج "العميل أولاً"، الذي سيسند إلى تنفيذ خدمات العلاقات مع العملاء في المركز - من خلال نظام iNeed وحلول إدارة المكالمات واستبيانات رضا العملاء وزيارات البعثات. وبما أن المركز يدعم حالياً حوالي ١٨ ٠٠٠ فرد، فإن نظام الاستعلام عن الخدمة الذاتية iNeed يوفر ميزة ضمان وصول الاستفسارات إلى المركز بطريقة منظمة، حسب فئة الموظفين وخطوط الخدمة. ولذلك، فإنه يسمح بتعهد نظام فعال لتوزيع ومراقبة الطلبات الموجودة.

١٩ - ويخطط مركز الخدمات الإقليمي لمواصلة جهود الامتثال للرقابة الداخلية من جانب لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريداوي بهدف دعم أنشطة الرصد وتعزيز التوجيه بشأن الخطوات التالية للتقييم الفعال لمخاطر الاحتيال.

٢٠ - وسيقوم مركز الخدمات الإقليمي من خلال لجنة تخصيص المركبات التابعة له باستعراض وتحسين تشكيل أسطول مركباته والتأكد من أن المركبات مناسبة لغرض دعم العمليات كجزء من جهوده لتحسين إدارة أساطيل المركبات.

٢١ - ولا تزال استمرارية تصريف الأعمال جزءاً لا يتجزأ من عمل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي. ولذلك يجب على المركز الإبقاء على نسبة مئوية مناسبة من الموظفين ذوي المعارف المؤسسية والخبرات والدراية الفنية في إطار تطبيق قواعد الموارد البشرية والقواعد المالية والأنظمة والسياسات من أجل مواصلة تقديم خدمات الموارد البشرية والمعاملات المالية على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية وحسن التوقيت إلى نحو ١٨ ٠٠٠ موظف و ٤ ٠٠٠ من البائعين التجاريين دون المساس بنوعية الخدمات. وفيما يتعلق بتحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، رحبت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٧٢ بتحويل وظائف الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، وحثت الأمين العام على مواصلة تنفيذ خطة التحويل إلى وظائف وطنية. وأبقى المركز المسألة قيد المراجعة الدقيقة. ومع ذلك، وكما لوحظ في تقرير الميزانية السابق (A/72/777، الفقرة ١٩)، فإن الاستمرار في الخطة لم يكن صالحاً في سياق احتياجاته لسير العمل، وما زال الأمر كذلك. والشروط اللازمة لوجود خطة صالحة لتحويل الوظائف إلى وظائف وطنية يعوقها بشكل كبير انتظار نتيجة نظر الجمعية العامة في نموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، وهو ما يعني أن المركز لا يمكن أن يتنبأ بدرجة معقولة من اليقين، بأساليبه وبنيته العملية في المستقبل. ويلاحظ أيضاً أنه بالنسبة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، يتوقع أن يزداد حجم الخدمات التي سيقدمها المركز مع إضافة

أربع بعثات إلى قاعدة عملائه التي وصل عددها إلى ١٨ بعثة مستفيدة، فضلا عن المسؤوليات الإدارية الإضافية التي يتعين أن يضطلع بها المركز فيما يتعلق بالعمليات المغلقة والجاري تصفيتها وتقليصها (مثل بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وعمليات الأمم المتحدة في كوت ديفوار، والعمليات المختلطة)، وهو ما سيزيد من أعباء العمل لمدة سنتين أو ثلاث سنوات. وبالتالي، فإن الافتراضات التي تستند إليها التغييرات المقترحة في ملاك الموظفين للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ هي افتراضات متحفظة، إلى أن تتوفر معلومات أفضل.

٢٢ - ومن أجل إشراك القوى العاملة وتنشيطها، يخطط مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ لمواصلة جهوده الرامية إلى زيادة مشاركة الموظفين وتحسين الأداء العملي وتعزيز رضا العملاء. وسوف يقدم المركز برامج تدريبية لمنح شهادات معترف بها في مجال المالية والسفر والموارد البشرية، والتدريب المستمر على إدارة العلاقات مع العملاء من أجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة.

٢٣ - وعلاوة على ذلك، من المتوقع أن يكون للمتطلبات التنظيمية لنموذج تقديم الخدمات على الصعيد العالمي على النحو المقترح في تقرير الأمين العام (A/73/706)، رهنا بموافقة الجمعية العامة، تأثير على مركز الخدمات الإقليمي بدءاً من الربع الثالث من عام ٢٠٢٠. وسيظل مركز الخدمات الإقليمي، بوصفه المركز العالمي الرئيسي للخدمات المشتركة للأمم المتحدة الذي يخدم جميع بعثات حفظ السلام الميدانية والبعثات السياسية الخاصة التي تتخذ من أفريقيا مقراً لها، موجهاً تركيزه بشكل مرناً على التطوير المستمر للخدمات المقدمة لعملائه من خلال استغلال الدروس المستفادة التالية:

(أ) زيادة تعزيز عملية تقديم الخدمات المستجيبة وتلبية توقعات العملاء من خلال تبسيط وتوحيد عملياتها الإدارية من بدايتها إلى نهايتها؛

(ب) استيفاء أهداف الأداء المحددة ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تجعل رؤية المركز متمشية مع إطار إدارة الأداء وتوقعات العملاء؛

(ج) تعزيز مكانة المركز باعتباره أنجح مركز عالمي للخدمات المشتركة للأمم المتحدة من خلال زيادة التكيف مع نتائج الإصلاحات الإدارية للأمين العام.

### الإدارة البيئية

٢٤ - في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي تنفيذ نظام تخزين البيانات الإلكترونية. وسيتم الاحتفاظ بالملفات الورقية فقط للوثائق الرسمية التي يلزم الاحتفاظ بها في نسخ ورقية وفقاً لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن إدارة الملفات (انظر ST/SGB/2007/5).

٢٥ - كما سيستمر مركز الخدمات الإقليمي في تنفيذ الاستراتيجية البيئية لإدارة الدعم العملي فيما يتعلق بالبعثات الميدانية في عملياته بما في ذلك مبادرة نظام تخزين البيانات الإلكترونية. وبالإضافة إلى ذلك، شرع المركز في مبادرة للتخضير في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، تشمل زراعة الأشجار وتخضير المساحات المتاحة داخل المجمع، ومن المتوقع أن تستمر في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩. بالإضافة إلى ذلك، يعزز المركز رفع مستوى نظام رصد الهياكل الأساسية عن بعد في الميدان كإجراء للحد من أثره البيئي. ومن المتوقع أن يضمن النظام تقليل أعمال الصيانة التصحيحية للمعدات الكهربائية والميكانيكية التي جرى تركيبها وزيادة توفر النظام والحماية.

٢٦ - وفي إطار التوجيه والإرشاد العامين لقسم البيئة التابع لإدارة الدعم العملياتي ووحدة الدعم البيئي التقني التابعة لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، وبالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة، ستدعم الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية الجهود الرامية إلى استكشاف الفوائد المحتملة للمبادرات البيئية الإقليمية بما في ذلك طرق الاستفادة من الطاقة المتجددة.

### هيكل الحوكمة

٢٧ - بناء على قرار الجمعية العامة ٣٠٧/٦٩، تم تحديث هيكل الحوكمة لمركز الخدمات الإقليمي للتأكيد على الرقابة الاستراتيجية من قبل قيادة إدارة الدعم العملياتي، مما يسمح لرئيس المركز بتولي شؤون الإدارة اليومية. ويشمل هيكل الحوكمة الآن لجنة توجيهية، يرأسها مساعد الأمين العام لعمليات الدعم للإدارة، وتشرف على كل من المركز ومكتب الدعم المشترك في الكويت. كما جرى تحديث تشكيل اللجنة التوجيهية وهي مكونة من عضوية صغيرة ولكنها شاملة تركز على مسؤوليات الحوكمة والرقابة لكل من الكيانين. وتجتمع اللجنة بانتظام لتقييم التقدم في الأداء، وتقديم التوجيه، واتخاذ القرارات بشأن القضايا الرئيسية للمركز والمكتب، بما يتماشى مع الاختصاصات التي تضمن التمييز بين دور اللجنة ودور مجالس العملاء للمركز والمكتب، وهما دوران منفصلان عن بعضهما.

### الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية

٢٨ - فيما يتعلق بالخطة الاستراتيجية للدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية والاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن أمن المعلومات والامتثال لها، ستقوم الدائرة في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ بإعطاء الأولوية لوظائف الأمن العملياتي، وتعزيز التدريب على توعية المستخدمين النهائيين بأمن المعلومات، وضمان تنفيذ خطة العمل لتعزيز أمن المعلومات في جميع أقسام الأمانة العامة لحماية بيانات وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمنظمة، ودعم خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال، والمشاركة الفعالة مع البعثات المستفيدة لتوفير الإشراف على الأمن السيبراني والحوكمة والمخاطر والامتثال. واقترحت خطة العمل لتعزيز أمن المعلومات في جميع أقسام الأمانة العامة في تقرير الأمين العام (A/69/517) عن تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره عن معالجة شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة واعتمدها الجمعية العامة في القرار ٢٥٤/٦٧. بالإضافة إلى ذلك، ستواصل الدائرة تقييم خططها المتعلقة بالافتناء بما في ذلك استبدال معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد أولوياتها وفقاً لذلك.

٢٩ - وفي الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩، ستواصل الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية دعم الاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال استكشاف طرق لتحسين العمليات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية، وتوفير حلول قائمة على القيمة لتعزيز عمليات البعثات، وتوفير خدمات مضاعفة القوة من خلال أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة، واعتماد تكنولوجيات جديدة ومبتكرة لحماية القوة والإمام بالأوضاع، وتعزيز الوضع الأمني للبعثات، واستخدام التكنولوجيا لمساعدة البعثات على الحد من آثارها البيئية، فضلاً عن توفير برامج تدريبية تدعم التكافؤ بين الجنسين والتأهب التقني. وستتولى الدائرة تقديم ما يلي:

- (أ) خدمات فواتير الهاتف الإقليمية التي تشمل تنسيق المدفوعات للبايعين واسترداد التكاليف عبر شبكة الإنترنت؛
- (ب) تنسيق خدمات التدريب الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي والمركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات؛
- (ج) دعم أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة، بالشراكة مع الدول الأعضاء وبتنسيق من قبل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (د) تنفيذ النظم المركزية في المنطقة بما في ذلك النظم الخلفية والتدريب ونظم دعم الحياة على النطاق المركزي؛
- (هـ) الدراسات الاستقصائية للوقوف على مدى الامتثال على الصعيد الإقليمي في مجال أمن المعلومات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (و) إدارة مشاريع إقليمية من قبيل التوصيل بالألياف عبر سواتل: إجراء اختبار تجريبي لا يعتمد على الموقع ويتسم بانخفاض التكلفة وارتفاع النطاق الترددي وانخفاض الكمون للتوصيل عبر سواتل متوسطة المدار؛ وتوفير خدمات التنقل بين نقطة وعدة نقاط من أجل استمرارية تصريف الأعمال؛ وتحسين الأمن المادي، والإمام بالأوضاع وحماية القوة من خلال مراقبة الدخول وأنظمة المراقبة الجوية؛ وتحسين الاتصالات بواسطة حلول التشغيل المتبادل للأصول؛
- (ز) مختبر المحاكاة والاختبار: اختبار منتجات وخدمات التكنولوجيا في بيئة آمنة في ظل ظروف تشبه ظروف البعثات في المنطقة، وتوفير التعليمات والتدريب لتحديد المعلومات على التقنيات والعمليات والإجراءات القائمة.

### مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

٣٠ - أنشئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات ودمجها والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا بالتعاون مع البعثات المستفيدة. وتشمل أنشطة المركز التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، مما يؤدي إلى تقليص عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد ممكن من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير. ويتمثل دور مركز المراقبة في تقديم الدعم إلى الأصول الجوية الإقليمية والمناولة الأرضية وتصاريح الطيران/المهبوط.

### نموذج التمويل المرن

٣١ - بناء على ما طلبته اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/71/836/Add.9 و A/72/789/Add.9) وأيدته الجمعية العامة في قرارها ٢٨٦/٢٢، وضع مركز الخدمات الإقليمي نموذجاً منقحاً للتمويل المرن.

٣٢ - واستخلص نموذج التمويل المرن السابق عن طريق التركيز على العديد من الافتراضات الهامة، التي تتضمن الآتي:

(أ) اشتمل النموذج على ثلاث فئات للموظفين وهي: الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون وفرادى الضباط النظاميين؛

(ب) طُبّق النموذج على العدد الكلي للموظفين الممولين في جميع البعثات المستفيدة باعتبارها العامل الأساسي الذي يتحدد بناء عليه حجم المتلقين للخدمات؛

(ج) طُبّق نظام ترجيح على العدد الكلي للموظفين الممولين في البعثات المستفيدة من خدمات المركز، من أجل تمييز عبء العمل المطلوب الاضطلاع به لتلبية احتياجات كل فئة من فئات الموظفين المختلفة (١,٠ للموظفين الدوليين؛ و ٠,٤ للموظفين الوطنيين؛ و ٠,٤ للأفراد النظاميين)؛

(د) استخدم مُضاعف من أجل تحديد عدد المستفيدين الذين يتلقون الدعم من موظف واحد من موظفي مركز الخدمات الإقليمي فيما يتعلق بتقديم خدمات المعاملات الأساسية. وأتاح هذا المضاعف استقرار احتياجات المركز من التمويل المرن على أساس عدد المستفيدين الممولين.

٣٣ - أما النموذج المقترح للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، فيركز فقط على العناصر المتعلقة بالمعاملات في مركز الخدمات الإقليمي ويأخذ في الحسبان تحليل مكافئ الدوام الكامل الذي يجري على أساس قياس الزمن الذي تستغرقه الجهود المبذولة في تنفيذ كل معاملة وتقدير حجم المعاملات المتوقع تنفيذها سنويا، بالنظر إلى العدد الكلي المأذون به للموظفين المتوقع وجودهم في البعثات المستفيدة في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

٣٤ - ويركز نموذج التمويل المرن على عناصر مركز الخدمات الإقليمي الأساسية التي تتعلق بالمعاملات وتقديم الخدمات المباشرة والتي يقدمها قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وقسم سفر الموظفين والمطالبات، باستثناء مكاتب الرؤساء ذوي الصلة. ويستثني النموذج أيضا العناصر المتعلقة بالتوجيه التنفيذي والإدارة، ووحدة دعم العملاء، والدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية ومركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في المركز، وذلك لأن الخدمات التي تقدمها هذه الأقسام ليست متعلقة بالمعاملات، وإنما هي خدمات استراتيجية وإدارية وتقنية متخصصة.

٣٥ - وتم الإبقاء على المستويات المعتمدة لعنصر التوجيه التنفيذي والإدارة، حيث ستظل هذه المستويات مطلوبة لدعم مركز الخدمات الإقليمي بصرف النظر عن أي تباين في البعثات المستفيدة من خدمات المركز. وتم كذلك الإبقاء على مستوى الملاك الوظيفي المعتمد لوحدة دعم العملاء، باعتباره مشروعا جديدا بدأ تنفيذه في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، وسيجري استعراض ملاكه الوظيفي بمجرد الانتهاء من تشغيله بشكل كامل.

٣٦ - والخدمات التي يقدمها مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات والدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية غير متوافقة إلى حد كبير مع الأنشطة الوظيفية لخط الخدمات الخاصة بإدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية. وقد أظهرت الجهود التي بُذلت لوضع سيناريو لدمج مركز المراقبة والدائرة أن التمويل المرن لهذين القسمين المختلفين يمكن أن يتحقق بشكل أفضل عن طريق نموذج متصل بأنشطة مشابهة في مجال إدارة النقل أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالنظر إلى أن كل مجال من هذين المجالين له نموذج مختلف لتقديم الخدمات في داخل مركز الخدمات الإقليمي، يُوصى بأن تتولى إدارة الدعم العملياتي تحديد احتياجات مركز المراقبة من الموظفين، أما الملاك الوظيفي للدائرة فسيحدد بناء على التغييرات التي ستحدث في إطار الإصلاحات الإدارية المتعلقة بدمج مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٣٧ - وخلال السنة التقويمية ٢٠١٩، سيقوم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستعراض الأطر الإقليمية التي وضعت من أجل أفريقيا. وبالنظر إلى قاعدة البعثات المستفيدة المتوقع أن تتسع والإطار الحالي للمركز الإقليمي للتكنولوجيا الميدانية الذي وضعه المكتب لدعم المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الاقتصادية الإقليمية، يجب وضع نموذج جديد للتمويل المرن. وسيأخذ هذا النموذج في الحسبان التكنولوجيات الجديدة المنفذة في الأمانة العامة، مثل تطبيقات Office 365 وخدمات الحوسبة السحابية والمتطلبات التكنولوجية اللازمة لكفالة حماية الأرواح والممتلكات في بيئات حفظ السلام.

### منهجية التمويل المرن

٣٨ - لا يزال تطبيق النموذج الرياضي المنقح، الذي بُني على أساس أن الملاك الوظيفي يساوي صفراً والذي يسمح بحساب الاحتياجات (المتعلقة بإدارة الشؤون المالية وشؤون الموظفين) بطريقة مرنة تتماشى مع احتياجات البعثات المستفيدة، يمثل نموذج العمل الفريد لمركز الخدمات الإقليمي. وقد خضع نموذج التمويل المرن للتحديث والتنقيح ليعكس بشكله الحالي ما يلي:

(أ) المهام التي يؤديها مركز الخدمات الإقليمي لصالح البعثات المستفيدة. وفي الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، من المتوقع أن يؤدي المركز مجموعة كاملة من المهام الوظيفية الإدارية التي تشمل الموارد البشرية والتمويل والسفر لصالح جميع البعثات المستفيدة البالغ عددها ١٨ بعثة. وفي هذا الصدد، أجرى المركز استعراضاً شاملاً لجميع الخدمات المقدمة ضمن خطوط خدماته المتعلقة بالمعاملات، وقام بتصنيف العمليات واستعراضها لتحديد ما إذا كانت الخدمات ذات طابع ديناميكي (أي أنها تتباين حسب التغيرات التي تحدث في البعثات المستفيدة من خدمات المركز، بما فيها التغيرات في مكونات الملاك الوظيفي لهذه البعثات) أم أنها ذات طابع غير ديناميكي (أي أنها تؤدي بصورة دورية، على أساس شهري أو ربع سنوي أو سنوي على سبيل المثال). ويراعي هذا التصنيف مختلف بواعث كل مهمة ويراعي المتغيرات مثل المهام المنبثقة عن عدد البعثات المستفيدة من خدمات المركز، وعدد موظفي البعثات المستفيدة، وعدد موظفي البعثات المستفيدة في كل فئة (أي فئات الموظفين الدوليين والوطنيين والأفراد النظاميين)؛

(ب) عدد البعثات المستفيدة من خدمات المركز طوال الوقت، مع التركيز على عدد البعثات التي يخدمها المركز بشكل مباشر على النحو الوارد في الجدول ٢. وفي هذا الصدد، رغم أن عدد الموظفين أخذ في التناقص مع الخفض التدريجي لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، فمن المتوقع حدوث بعض الارتفاع في مستويات الملاك الوظيفي لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي وحدثت زيادة في المهام الوظيفية مع تحويل أربع بعثات إلى بعثات مستفيدة بشكل كامل (مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة). أما باقي البعثات المستفيدة، فمن المتوقع أن تحتفظ بمستوياتها الحالية في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. ولكي يعكس نموذج التمويل المرن احتياجات الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠ بالشكل الملائم، فهو يستخدم التغيرات المتوقعة في مستويات الملاك الوظيفي للبعثات المستفيدة من أجل استخراج مُضاعف؛

## الجدول ٢

## البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

				فترة الميزانية			
				٢٠١٨/٢٠١٧	٢٠١٩/٢٠١٨	٢٠٢٠/٢٠١٩	
				عدد الموظفين المأذون به	عدد الموظفين المأذون به	عدد الموظفين المتوقع	النسبة المئوية للتغير
				(١)	(٢)	(٣)	(٤) = (٣)/(١-٢)
				فئة الموظفين	البعثة		
٧٩٨	٧٠٤	٧٢١	(٩,٦)	الدوليون <sup>(أ)</sup>	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد		
٦٩٥	٦١٠	٦١٦	(١١,٤)	الوطنيون <sup>(أ)</sup>	لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى		
٩٨٨	٩٨٨	٩٨٨	-	النظاميون <sup>(ب)</sup>			
<b>٢٤٨١</b>	<b>٢٣٠٢</b>	<b>٢٣٢٥</b>	<b>(٦,٣)</b>	<b>المجموع</b>			
٨٩٣	٩٣٤	٧٨٠	(١٢,٧)	الدوليون	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار		
٢٥٦٤	٢٢٥٢	١٧٢٥	(٣٢,٧)	الوطنيون	في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
١٢٦٥	١١٤١	١١٤١	(٩,٨)	النظاميون			
<b>٤٧٢٢</b>	<b>٤٣٢٧</b>	<b>٣٦٤٦</b>	<b>(٢٢,٨)</b>	<b>المجموع</b>			
٧٢٨	٦٤١	٤٨١	(٣٣,٩)	الدوليون	العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم		
١٩٠٠	١٦٢٧	٨٣٩	(٥٥,٨)	الوطنيون	المتحدة في دارفور		
٢١٠٣	١٥٥٣	٩٤٤	(٥٥,١)	النظاميون			
<b>٤٧٣١</b>	<b>٣٨٢١</b>	<b>٢٢٦٤</b>	<b>(٥٢,١)</b>	<b>المجموع</b>			
١٦١	١٦٢	١٦٣	١,٢	الدوليون	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي		
٨٩	٨٦	٨٦	(٣,٤)	الوطنيون			
٤٣٠	٤٣٠	٥٢٨	٢٢,٨	النظاميون			
<b>٦٨٠</b>	<b>٦٧٨</b>	<b>٧٧٧</b>	<b>١٤,٣</b>	<b>المجموع</b>			
٩٥٣	٩٥١	٩٥١	(٠,٢)	الدوليون	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان		
١٤٦٤	١٤٣٦	١٤٣٦	(١,٩)	الوطنيون			
١٤٥٤	١٤٥٤	١٤٥٤	-	النظاميون			
<b>٣٨٧١</b>	<b>٣٨٤١</b>	<b>٣٨٤١</b>	<b>(٠,٨)</b>	<b>المجموع</b>			
٣٤٤	٣٥٠	٣٧٠	٧,٦	الدوليون	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في		
١٨٩	١٨٩	١٨٩	-	الوطنيون	الصومال		
١٢٦	٢٠٦	٢٤٦	٩٥,٢	النظاميون			
<b>٦٥٩</b>	<b>٧٤٥</b>	<b>٨٠٥</b>	<b>٢٢,٢</b>	<b>المجموع</b>			
٨٠٨	٨١٢	٨٢٠	١,٥	الدوليون	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد		
٨٩٨	٨٩٨	٩٠٤	٠,٧	الوطنيون	لتحقيق الاستقرار في مالي		
٨٢١	٨٦٠	٨٩٥	٩,٠	النظاميون			
<b>٢٥٢٧</b>	<b>٢٥٧٠</b>	<b>٢٦١٩</b>	<b>٣,٦</b>	<b>المجموع</b>			

				فترة الميزانية			
				٢٠١٨/٢٠١٧	٢٠١٩/٢٠١٨	٢٠٢٠/٢٠١٩	
				عدد الموظفين المأذون به	عدد الموظفين المأذون به	عدد الموظفين المتوقع	النسبة المئوية للتغير
				(١)	(٢)	(٣)	١/(١-٣) = (٤)
				فئة الموظفين	البعثة		
	الدوليون	٨٣	٨٢	٨٢	(١,٢)		
	الوطنيون	١٦٧	١٦٣	١٦٣	(٢,٤)		
	النظاميون	٢٤٧	٢٤٧	٢٤٧	-		
	<b>المجموع</b>	<b>٤٩٧</b>	<b>٤٩٢</b>	<b>٤٩٢</b>	<b>(١,٠)</b>		
	الدوليون	١٦١	١٨٣	١٨٣	١٣,٧		
	الوطنيون	١١٢	١٢٩	١٢٩	١٥,٢		
	النظاميون	٣٦	٣٦	٣٦	-		
	<b>المجموع</b>	<b>٣٠٩</b>	<b>٣٤٨</b>	<b>٣٤٨</b>	<b>١٢,٦</b>		
	الدوليون	٢	٢	-	(١٠٠,٠)		
	الوطنيون	٥	٥	-	(١٠٠,٠)		
	النظاميون	-	-	-	-		
	<b>المجموع</b>	<b>٧</b>	<b>٧</b>	<b>-</b>	<b>(١٠٠,٠)</b>		
	الدوليون	١٩	١٩	١٩	-		
	الوطنيون	٧	٨	٨	١٤,٣		
	النظاميون	-	-	-	-		
	<b>المجموع</b>	<b>٢٦</b>	<b>٢٧</b>	<b>٢٧</b>	<b>٣,٨</b>		
	الدوليون	٢٤	٢٣	٢٣	(٤,٢)		
	الوطنيون	٧	٧	٧	-		
	النظاميون	-	-	-	-		
	<b>المجموع</b>	<b>٣١</b>	<b>٣٠</b>	<b>٣٠</b>	<b>(٣,٢)</b>		
	الدوليون	٢٩	٢٩	٢٩	-		
	الوطنيون	١٢	١٢	١٢	-		
	النظاميون	-	-	-	-		
	<b>المجموع</b>	<b>٤١</b>	<b>٤١</b>	<b>٤١</b>	<b>-</b>		
	الدوليون	٤٠	٤٠	٤٠	-		
	الوطنيون	١٦	١٦	١٦	-		
	النظاميون	-	-	-	-		
	<b>المجموع</b>	<b>٥٦</b>	<b>٥٦</b>	<b>٥٦</b>	<b>-</b>		
	الدوليون	٥	٥	٥	-		
	الوطنيون	٤	٤	٤	-		

فترة الميزانية				
٢٠٢٠/٢٠١٩	٢٠١٩/٢٠١٨	٢٠١٨/٢٠١٧		
النسبة المئوية للتغير	عدد الموظفين المتوقع	عدد الموظفين المأذون به	عدد الموظفين المأذون به	فئة الموظفين
$1/(1-3) = (4)$	(3)	(2)	(1)	البعثة
-	-	-	-	النظاميون
-	٩	٩	٩	المجموع
(٧,٩)	٥٨	٥٨	٦٣	الدوليون
(١,٥)	٦٧	٦٧	٦٨	الوطنيون
-	١٨	١٨	١٨	النظاميون
(٤,٠)	١٤٣	١٤٣	١٤٩	المجموع
٦,١	٢١٠	٢١٠	١٩٨	الدوليون
٣٠,٧	٩٨	٩٨	٧٥	الوطنيون
-	٧	٧	٧	النظاميون
١٢,٥	٣١٥	٣١٥	٢٨٠	المجموع
-	٣٨	٣٨	٣٨	الدوليون
-	٢٥	٢٥	٢٥	الوطنيون
-	٢	٢	٢	النظاميون
-	٦٥	٦٥	٦٥	المجموع
(١٠,٠)	٩	٩	١٠	الدوليون
-	٢	٢	٢	الوطنيون
-	١	١	١	النظاميون
(٧,٧)	١٢	١٢	١٣	المجموع
جميع البعثات				
(١)	٤ ٩٨٢	٤ ٩٣٧	٥ ٠٤٨	الدوليون
(٢٢)	٦ ٣٢٦	٧ ٤٤٢	٨ ١٢٩	الوطنيون
(١٣)	٦ ٥٠٧	٦ ٩١٥	٧ ٤٧٠	النظاميون
(١٤)	١٧ ٨١٥	١٩ ٢٩٤	٢٠ ٦٤٧	المجموع

(أ) تشتمل فئتا "الدوليون" و "الوطنيون" على الوظائف المعتمدة في الفئة الفنية وفئة الخدمة الميدانية وفئة الخدمات العامة الوطنية والفئة الفنية الوطنية، بما فيها الوظائف المؤقتة.

(ب) تشتمل فئة "النظاميون" على المراقبين العسكريين، وأفراد شرطة الأمم المتحدة، والمستشارين العسكريين، وضباط الأركان العسكريين، والأفراد المقدمين من الحكومات.

(ج) فريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا لم يُدرج بوصفه بعثة مستفيدة في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩.

(د) لم يدرج مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة في مجاميع البعثات المستفيدة بشكل كامل خلال الفترة ٢٠١٨/٢٠١٧.

(ج) استخراج مُضاعِف يأخذ في الحسبان التغييرات ما بين الفترتين ٢٠١٧/٢٠١٨ و ٢٠١٩/٢٠٢٠ في مستويات الملاك الوظيفي للبعثات المستفيدة البالغ عددها ١٨ بعثة لكل فئة من فئات الموظفين. ويُستخدم هذا المُضاعِف بعد ذلك في تحديد حجم المعاملات المتوقعة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠ عن طريق استقراء الحجم الفعلي المبلغ عنه لسنة كاملة خلال الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، باعتبارها خط الأساس. والمُضاعِف موضح في الجدول ٣؛

الجدول ٣

### المُضاعِفات المستخدمة في نموذج التمويل المرن

رمز	وصف المُضاعِف	النسبة المئوية للتغير (٢٠١٧/٢٠١٨ - ٢٠١٩/٢٠٢٠)	المُضاعِفات (٢٠١٩/٢٠٢٠)
ألف	جميع الموظفين	(١٤)	٠,٨٦
باء	الموظفون الدوليون فقط	(١)	٠,٩٩
جيم	الموظفون الوطنيون فقط	(٢٢)	٠,٧٨
دال	الأفراد النظاميون فقط	(١٣)	٠,٨٧
هاء	عدد البعثات المستفيدة من الخدمات	٢٧	١,٢٧
واو	عدد البعثات المستفيدة من الخدمات، بما فيها البعثات المصفاة	١٢	١,١٢
زاي	عدد بعثات حفظ السلام المستفيدة من الخدمات	-	١,٠٠
حاء	لم يستخدم أي مُضاعِف للحجم	-	١,٠٠

(د) حجم المعاملات المتوقع المستخدم في النموذج يتحدد بناء على البيانات التاريخية، بما فيها حجم المعاملات الفعلي المبلغ عنه (مثلا في إطار الميزنة القائمة على النتائج للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، والتقرير السنوي عن مؤشرات الأداء الرئيسية، وغير ذلك من البيانات الداخلية التي يتم إنتاجها من أجل المركز). وتُستخدم الأحجام الفعلية لمعاملات الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، لأنها توفر خط أساس يمكن الاعتماد عليه في إجراء المقارنات، على عكس استقراء البيانات، من الربع الأول للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ على سبيل المثال، والذي ربما لا يمكن الاعتماد عليه بالنظر إلى ما يحدث من تقلبات على مدار العام. وطريقة استخراج الأحجام المتوقعة باستخدام المُضاعِف والأحجام الفعلية المبلغ عنها في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ تأخذ في الحسبان أوجه الكفاءة التي اكتسبها المركز بالفعل نتيجة عملية إدماج المهام التي تمت من أجل مواءمة وصول شركاء الموارد البشرية مع الأدوار ذات الصلة في داخل خطوط الخدمات، وتستفيد في الوقت نفسه من المزايا الناجمة عن نشر المجموعة ٥ من نظام أوموجا وعمليات التشغيل الآلي التي نُفِذت في نظام أوموجا. وسيستمر أخذ أوجه الكفاءة هذه في الحسبان في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠؛

(هـ) المكافئ الزمني لجهد العمل، أي "المتوسط المرجح لعدد الدقائق التي تستغرقها المعاملة الواحدة" بالنسبة لكل معاملة يقوم بها المركز لصالح البعثات المستفيدة، يتحدد من خلال اختبار جهد العمل المبذول في تنفيذ كل معاملة. وفي هذا الصدد، وضعت ثلاثة سيناريوهات للتعبير (أي جهد عادي وجهد متوسط وجهد كبير) مع متغيرات أخرى مثل متوسط الوقت اللازم لتجهيز كل معاملة. وللقيام

بذلك، شهد المركز مشاورات داخلية مستفيضة. وبصفة عامة، يستخدم النموذج نُهجا منطلقا من القاعدة لبناء ملاك الموظفين اللازم لأداء كل مهمة مع الأخذ في الحسبان أن عبء العمل في المركز يختلف حسب فئة الموظفين، أما المكافئ الزمني لجهد العمل، فيختلف حسب نوعية كل مهمة. وتوجد علاقة سببية تربط أحجام المعاملات المتوقعة بعدد الموظفين في البعثات ذات الصلة، ولكن ليس في جميع الحالات. وقد ركزت عملية الاستعراض على العناصر الرئيسية التالية:

- ١' رسم خرائط توضيحية للعمليات التي تجري في كل خط خدمات وفقا لفهرس الخدمات المحدد؛
- ٢' استخدام الخطوات المحددة في خريطة العملية لتقدير الوقت الذي يستغرقه أداء كل معاملة؛
- ٣' تحديد طبيعة كل سيناريو من سيناريوهات التعقيد وتقدير النسبة المئوية للحالات التي تندرج تحته؛
- ٤' تحديد تقديرات المكافئ الزمني لجهد العمل على أساس الوقت اللازم لأداء كل خطوة من خطوات العملية وعلى أساس سيناريوهات التعقيد الثلاثة (أي جهد عادي، وجهد متوسط، وجهد كبير)؛
- ٥' تحديد مكافئ الدوام الكامل من خلال وضع تقديرات زمنية لكل معاملة وأحجام المعاملات التي يتم تجهيزها في المركز.

### افتراضات نموذج التمويل المرن

٣٩ - من أجل حساب مكافئ الدوام الكامل اللازم لكل خدمة، يُحدد الحجم السنوي الإجمالي للمعاملات بالنسبة إلى متوسط الوقت الذي يستغرقه تجهيز كل معاملة. ثم يُقسّم الوقت الإجمالي على عدد أيام الإنتاجية في السنة (٢٠٣ أيام) وعدد ساعات الإنتاجية في اليوم الواحد (٦ ساعات).

٤٠ - وقد حُدد عدد أيام الإنتاجية بـ ٢٠٣ في السنة على الأساس التالي:

• ٥٢ أسبوعا × ٥ أيام عمل = ٢٦٠ يوم عمل، مطروحا منها:

- ١٠ أيام تعطل فيها الأمم المتحدة

- ٣٠ يوم إجازة سنوية

- ١٠ أيام للتطوير المهني، منها ٥ أيام إلزامية بموجب نشرة الأمين العام [ST/SGB/2009/9](#)

و ٥ أيام إضافية

- ٧ أيام إجازة مرضية غير مصدقة بشهادة طبية

٤١ - وحُدد عدد ساعات العمل الإنتاجية على أساس أن ساعات العمل الرسمية تمتد يوميا من ٨:٣٠ صباحا إلى ٥:٣٠ مساء، مع وجود استراحة غداء مدتها ساعة، أي أن يوم العمل يتكون فعليا من سبع ساعات. إضافة إلى ذلك، فقد وضع في الحسبان الوقت اللازم للاجتماعات وإدارة شؤون

الموظفين، والتعاون الفعال بين الأفرقة، ومن ثمّ فقد اعتُبر في هذا النموذج أن وقت الإنتاجية الفعلي المكرس لتجهيز المعاملات هو ٦ ساعات.

٤٢ - ويبين الجدول الوارد في المرفق الثالث لهذا التقرير حجم المعاملات بالنسبة إلى المتوسط المرجح لعدد الدقائق التي تستغرقها المعاملة الواحدة ومكافئ الدوام الكامل لكل خط خدمات، بالنظر إلى الطابع الديناميكي والطابع غير الديناميكي للخدمات.

### نتائج نموذج التمويل المرن

٤٣ - بناء على المنهجية والافتراضات المبينة أعلاه، أظهرت نتائج نموذج التمويل المرن أن العدد الموصى به لوظائف المعاملات هو ٢٦٨ وظيفة للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ مقابل ٢٧٠ وظيفة معتمدة للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨ أي بتخفيض كلي مقداره وظيفتان. ويأخذ النموذج في الاعتبار التصفية المقررة للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وتقليص حجم بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وكذلك الزيادات المقررة في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال. بالإضافة إلى ذلك، يأخذ النموذج في الاعتبار انضمام أربع بعثات مستفيدة جديدة (مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة) والتخفيض في بعثة مستفيدة واحدة (فريق الرصد المعني بالصومال وإريتريا).

### الجدول ٤

### نتائج نموذج التمويل المرن

خط الخدمات	٢٠١٩/٢٠١٨ العدد المأذون به	٢٠٢٠/٢٠١٩ العدد المقترح	٢٠٢٠/٢٠١٩ الفرق
الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة	٢٤	١٩	(٥)
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣٤	٢٨	(٦)
الموظفون الوطنيون	٢٦	٢٨	٢
الأفراد النظاميون	٢٣	٢٦	٣
السفر	٢٨	٣٠	٢
المطالبات	٢٨	٩	(١٩)
منحة التعليم	١٩	٢٠	١
أمين الصندوق	١٨	٢٢	٤
البائعون	٣٠	٣٥	٥
إجراءات الرقابة الداخلية	١٦	١٦	صفر
الحسابات	٢٤	٣٥	١١
<b>المجموع</b>	<b>٢٧٠</b>	<b>٢٦٨</b>	<b>(٢)</b>

### الفروق بين الاحتياجات من الموارد المالية

٤٤ - تبلغ الميزانية المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ ما قدره ٣٥ ٧٠٨ ٣٠٠ دولار، مما يعكس زيادة قدرها ٤٠٠ ٢٦٩ ٤ دولار، أو ١٣,٦ في المائة، مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة ٢٠١٩-٢٠١٨ البالغة ٩٠٠ ٤٣٨ ٣١ دولار. وتعزى زيادة الاحتياجات أساساً إلى عوامل تقنية مثل معدلات الوظائف الشاغرة، والمرتبات، وتكاليف الصيانة، وزيادة المبلغ المخصص لتقاسم التكاليف مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. ومن أجل استمرار تشغيل قاعدة الدعم في عنيتي التي يستأجرها المركز، يُقترح خفض معدل الوظائف الشاغرة في فئة الموظفين الدوليين إلى ١٣ في المائة للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩، مقارنة بالمعدل المعتمد للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ وهو ١٤,٩ في المائة، وخفض معدل الوظائف الشاغرة في فئة الموظفين الفنيين الوطنيين إلى ١٠ في المائة للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩، مقارنة بالمعدل المعتمد للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ وهو ١٩,٤ في المائة، وخفض معدل الوظائف الشاغرة في فئة موظفي الخدمات العامة الوطنيين إلى ١٠ في المائة، مقارنة بالمعدل المعتمد للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠ وهو ١٥ في المائة، ويُقترح عدم تغيير معدل الوظائف الشاغرة في فئة متطوعي الأمم المتحدة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠ عن المعدل المعتمد للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ وهو ١٠ في المائة. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئياً انخفاض صاف في فئة الخدمات العامة الوطنية بمقدار وظيفتين.

٤٥ - وترد في الجدول ٥ العوامل الرئيسية المساهمة في زيادة الاحتياجات من الموارد للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ مقارنة بالفترة ٢٠١٨/٢٠١٩. وترد شروح إضافية في تحليل الفروق في الفرع الثالث.

الجدول ٥

العوامل الرئيسية المساهمة في الفروق بين الاحتياجات من الموارد لفترتي ٢٠١٨/٢٠١٩ و ٢٠١٩/٢٠٢٠

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩		٣١ ٤٣٨,٩
المبلغ		
الموظفون المدنيون	٤ ١٦٣,٦	
الموظفون الدوليون	٣ ٦٩٩,٩	
الموظفون الوطنيون	٣٩١,١	
متطوعو الأمم المتحدة	٨,٦	
المساعدة المؤقتة العامة	٦٤,٠	
التكاليف التشغيلية	١٠٥,٨	
مجموع الاحتياجات المقترحة من الموارد للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠		٣٥ ٧٠٨,٣

### جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

٤٦ - يتلقى مركز الخدمات الإقليمي الدعم من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية باعتبارها مالكة العقار الذي توجد فيه قاعدة الدعم في عنيتي والجهة المقدمة

للعديد من خدمات الدعم في إطار اتفاق المستوى التشغيلي. وسيواصل المركز أيضا تلقي الدعم من البعثة فيما يتصل بتنسيق سلاسل الإمداد واللوجستيات والتحركات واستلام البضائع وفحصها. ويرتبط المركز مع البعثة باتفاق تشغيلي يتعلق بالخدمات المشتركة المقدمة على أساس استرداد التكاليف. ويتوقع تنفيذ اتفاق منقح في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. وسيواصل المركز أيضا الاعتماد على قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في تنفيذ جميع أنشطة الشراء الخاصة بالمركز.

## دال - الشراكات وتنسيق أنشطة الفريق القطري

٤٧ - سيواصل المركز المساهمة في نظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن على الصعيد القطري، الذي تقوده إدارة شؤون السلامة والأمن بغرض تقديم الدعم لوكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها عن طريق استخدام مرافق التدريب التابعة له على أساس استرداد التكاليف.

٤٨ - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي المشاركة في فريق الأمم المتحدة القطري في أوغندا. إضافة إلى ذلك، يعترف المركز أن يستفيد في المستقبل من وجود العديد من وكالات الأمم المتحدة من خلال توسيع نطاق استخدام تلك الوكالات لمرافق التدريب التابعة له في إطار خطة الاستدامة الرامية إلى الإنفاق على المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات في عنتيبي على أساس استرداد التكاليف. ولما كان مركز الخدمات الإقليمي أكبر كيانات الأمم المتحدة الموجودة في أوغندا، لذا فإنه يتفاعل من وقت إلى آخر مع وزارة الخارجية ووزارة الدفاع بصفته مساهما في عمليات حفظ السلام في المنطقة وأفريقيا.

## هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج

٤٩ - بالنسبة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، تتوافق أطر الميزنة القائمة على النتائج في مركز الخدمات الإقليمي مع هيكله التنظيمي وتعكس العمليات المفصلة لخطوط خدماته. ويشتمل مقترح الميزانية الحالي على عنصر دعم مشفوع بمؤشرات وأهداف الأداء لتحسين كفاءة عمليات المركز وفعاليتها على النحو المبين أدناه.

٥٠ - وصنفت الأطر في مجموعات تحت خطوط الخدمات التالية: الاستحقاقات وكشوف المرتبات، وسفر الموظفين والمطالبات، وخدمات العملاء، والخدمات المالية ورصد الامتثال والإبلاغ، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية، والمراقبة المتكاملة للنقل والتحركات. أما إطار الميزنة القائمة على النتائج لعنصر الدعم المتصل بالعمليات الداخلية لمركز الخدمات الإقليمي، فهو معروض باعتباره جزءا من مكتب رئيس المركز. وخلال فترة الميزانية، سيسهم المركز في تحقيق العديد من الإنجازات المتوقعة من خلال تحقيق النواتج الرئيسية ذات الصلة بها، على النحو الوارد في الأطر التالية:

### مكتب الرئيس

الإنجازات المتوقعة

مؤشرات الإنجاز

١-١-١ تزويد مركز الخدمات الإقليمي بخدمات ١-١-١ متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الشاغرة من مجموع الوظائف الدولية  
دعم تتسم بالسرعة والفعالية والكفاءة والمسؤولية  
المأذون بها (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٦,٤ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٢٠,٧ في المائة؛  
٢٠١٩/٢٠٢٠: ١٣ في المائة)

١-٢-١ متوسط النسبة المئوية السنوية للإنجازات من مجموع الموظفين المدنيين الدوليين (٢٠١٧/٢٠١٨: ٤٤ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٤٠ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩:  $\leq ٤٠$  في المائة)

١-٣-١ متوسط عدد الأيام التي يستغرقها التوظيف من قائمة المرشحين لاختيار المرشحين الدوليين في الرتب من ف-٣ إلى مد-١ ومن خ م-٣ إلى خ م-٧ (٢٠١٧/٢٠١٨: ٣٣,٦٧ يوم عمل من إغلاق باب التقدم للتوظيف؛ ٢٠١٨/٢٠١٩:  $\geq ٤٨$  يوم عمل من إغلاق باب التقدم للتوظيف؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩:  $\geq ٤٨$  يوما تقويميا من تاريخ الإعلان عن فتح باب التقدم للتوظيف)

١-٤-١ متوسط عدد أيام العمل التي تستغرقها عمليات التوظيف في وظائف محددة لاختيار المرشحين، من تاريخ إغلاق باب التقدم للتوظيف حتى تاريخ اختيار المرشحين، بالنسبة للمرشحين الدوليين في الرتب من ف-٣ إلى مد-١ ومن خ م-٣ إلى خ م-٧ (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٩٧ يوم عمل من تاريخ إغلاق باب التقدم للتوظيف؛ ٢٠١٨/٢٠١٩:  $\geq ٩٠$  يوم عمل من تاريخ إغلاق باب التقدم للتوظيف؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩:  $\geq ٩٠$  يوم عمل من تاريخ الإعلان عن فتح باب التقدم للتوظيف)

١-٥-١ درجة التقييم الإجمالية في سجل الأداء في مجال الإدارة البيئية الخاص بالإدارة (٢٠١٧/٢٠١٨: ٦٣؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ١٠٠)

١-٦-١ الامتثال لسياسة إدارة المخاطر في مجال السلامة المهنية الميدانية (٢٠١٧/٢٠١٨: لم يُقَس؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة)

١-٧-١ النسبة المئوية لجميع مشكلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُحل في الحدود الزمنية المستهدفة لحل المشكلات ذات الأهمية العالية والمتوسطة والمنخفضة (٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٨/٢٠١٩:  $\leq ٨٥$  في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩:  $\leq ٨٥$  في المائة)

١-٨-١ درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي لإدارة الممتلكات الذي وضعته الإدارة استنادا إلى ٢٠ مؤشرا رئيسيا للأداء (٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٨/٢٠١٩:  $\leq ١٨٠٠$ ؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩:  $\leq ١٨٠٠$ )

١-٩-١ النسبة المئوية للطلبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويرد عليها في غضون ٢٤ ساعة (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٣ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩:  $\leq ٩٨$  في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩:  $\leq ٩٨$  في المائة)

١-١٠-١ عدد الملفات الإدارية للموظفين التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٧٤ ٢٤؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١١ ٩١٢؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ١١ ٩١٢)

## النواتج

## تحسين الخدمات

- تنفيذ خطة العمل البيئية على نطاق البعثة، وفق الاستراتيجية البيئية للإدارة
- دعم تنفيذ خطة واستراتيجية إدارة سلسلة الإمداد اللتين وضعتهما الإدارة
- تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى ١٨ بعثة مستفيدة (٨ عمليات حفظ سلام (بعثات ودعم) و ١٠ بعثات سياسية خاصة)
- تطبيق نظام قائمة الموظفين المناوبين على مدار الساعة، من أجل تقديم خدمات إلى البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي، في غير ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع وعطلات الأمم المتحدة

## خدمات مراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

- تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر تنفيذها بحلول نهاية العام (٣١ كانون الأول/ديسمبر) وأي توصيات لم تنفذ بعد من بين التوصيات التي قدمها مجلس مراجعي الحسابات في سنوات مالية سابقة وقبلتها الإدارة
- تنفيذ إطار شامل لمكافحة الغش والفساد مصمم خصيصاً لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بما يشمل إنشاء سجل للمخاطر يتضمن خططاً مفصلة للتعامل مع المخاطر والتصدي لها

## خدمات الميزانية والمالية والإبلاغ

- توفير خدمات الميزانية والمالية والمحاسبة فيما يتصل بميزانية قدرها ٣٠٠ ٧٠٨ ٣٥ دولار، وفق السلطة المفوضّة
- وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة
- تنفيذ نموذج التمويل المرن لتحديد الاحتياجات من الموظفين للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ بحيث يراعي هذا النموذج، في جملة أمور، عوامل عبء العمل ويقترح تحقيق مكاسب في الكفاءة

## خدمات الموظفين المدنيين

- توفير خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه ٤٠٤ من الموظفين المدنيين المأذون بهم (١٣١ موظفاً دولياً و ٢٦٧ موظفاً وطنياً و ٦ من متطوعي الأمم المتحدة)، بما يشمل تقديم الدعم في تجهيز المطالبات والمزايا والاستحقاقات، والاستقدام، وإدارة الوظائف، وإعداد الميزانية، وإدارة أداء الموظفين، وفق السلطة المفوضّة
- تقديم دورات تدريبية في البعثات إلى ٣١٦ موظفاً مدنياً ودعم تدريب ٧٧ موظفاً مدنياً خارج البعثة
- دعم تجهيز ٨٣ طلب سفر داخل منطقة البعثة و ٤٣ طلب سفر خارج منطقة البعثة لغير أغراض التدريب و ٣٥ طلب سفر لأغراض التدريب للموظفين المدنيين
- تنسيق تدريب ٦٠٠٠ مشارك في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة

## خدمات المرافق والبنى التحتية والخدمات الهندسية

- تقديم خدمات الصيانة والتصلّيح لموقع واحد توفره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية لمباني المكاتب التي يشغلها مركز الخدمات الإقليمي في قاعدة الدعم في عنتيبي

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

### خدمات إدارة الوقود

- إدارة توريد وتخزين ٤٠٠ ٢٩٣ لتر من البنزين (٤٠٠ ٣٣ لتر للنقل البري، و ٢٦٠ ٠٠٠ لتر للمولدات والمرافق الأخرى) ومن الزيوت ومواد التشحيم عبر نقاط التوزيع ومرافق التخزين في موقع واحد، تتعدهه قاعدة الدعم في عنيتي التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

### خدمات تكنولوجيايات الجغرافيا المكانية والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية

- توفير ودعم ٤٧٣ جهازاً من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد، و ٢٠ جهازاً من أجهزة الاتصال اللاسلكي المنقولة للمركبات، و ١٨ جهازاً من الأجهزة اللاسلكية ذات المحطات القاعدية
- توفير ودعم ٤٧٣ جهازاً حاسوبياً و ٧٧ طابعة، لقوام متوسطه ٤٤٨ من المستخدمين النهائيين المدنيين والنظاميين، بالإضافة إلى ١٦٢ جهازاً حاسوبياً و ١٣ طابعة لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات العسكرية، فضلاً عن الخدمات المشتركة الأخرى

### الخدمات الطبية

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

### العوامل الخارجية

قد تؤثر عدة عوامل في القدرة على إنجاز النواتج المقترحة على النحو المخطط، من بينها: حدوث تغييرات في الأوضاع السياسية والأمنية والاقتصادية والإنسانية أو تغير الظروف المناخية على نحو غير متوقع في افتراضات التخطيط؛ ووقوع أي حوادث قوة قاهرة أخرى؛ وحدثت تغييرات في الولاية خلال الفترة المشمولة بالتقرير؛ وحدثت تباين في امتثال الحكومة المضيفة لأحكام اتفاق مركز القوات/البعثات؛ وحدثت تأخيرات في توقيع الدول الأعضاء على مذكرات التفاهم وطلبات التوريد المتعلقة بنشر الأفراد النظاميين والمعدات؛ وعدم الحصول على جميع الموافقات اللازمة لتوظيف المرشحين المختارين لشغل الوظائف المدنية؛ وحدثت تغييرات في أسعار صرف العملات على نحو غير متوقع في الميزانية؛ وحدثت تغييرات في الأسعار المحلية على نحو غير متوقع في الميزانية

### قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

٥١ - سيقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات لفئات الموظفين الثلاث كلها، وهي الموظفون الدوليون والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون. وسيدبر القسم مدير تقديم الخدمات وسيتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

- ٢-١-١ تزويد البعثات المستفيدة بخدمات الإلحاق بالخدمة وانتهاء الخدمة بكفاءة
- ٢-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز حالات الإلحاق بالخدمة الواردة في حدود ٩٠ يوما وانتهاء من تجهيز ١٠٠ في المائة منها في حدود ١٢٠ يوما (٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)
- ٢-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز منحة الاستقرار والموافقة على دفعها في حدود ٥ أيام (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٧ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٨ في المائة)
- ٢-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز منحة الانتقال والموافقة على دفعها في حدود ٥ أيام (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٦ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٨ في المائة)
- ٢-١-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز حالات انتهاء الخدمة في حدود ٣٠ يوم عمل من آخر يوم عمل للموظف (٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٨ في المائة)

## النواتج

- إنجاز إجراءات الإلحاق بالخدمة لما عدده ١٠٨٦ موظفا دوليا (١٣٢ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٤٦ في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٢ في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٣٥ في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٩٩ في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦٨ في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١٩٨ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١١ في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٦٤ في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٠ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ١١ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وموظف واحد في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٦ في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٨ في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ١٣ في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٤١ في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٨ في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و ٣ في لجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)
- تجهيز ١٨٧٤ منحة انتداب (٢٤٥ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٣١٩ في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٦ في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٦ في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤١٤ في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٦٦ في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٣٠٦ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٣٠ في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٨٩ في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٦ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ١٣ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٣ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٢٢ في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣٦ في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٣٥ في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء

السلام في غينيا - بيساو، و ٦٦ في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٢٨ في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و ٤ في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ٢٠١٢ من منح الاستقرار (٢١٤ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٤٣٠ في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٤ في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٦١ في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٥٧ في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٩٨ في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٤٣١ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٣١ في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١١٩ في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٩ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ١٩ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٥ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٢٢ في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣٢ في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٣٧ في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٨٠ في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ١٩ في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و ٤ في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ٩٤٢ حالة انتهاء خدمة (٧٠ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٦١ في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٤١٠ في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٢ في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٠١ في بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢١ في مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٨٣ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦ في بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٢٥ في بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٢ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٦ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٣ في مكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٤ في مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٤ في مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٧ في مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٢٢ في بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٤ في مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و ١ في لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

## خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الدوليين

الإجازات المتوقعة	مؤشرات الإنجاز
١-٣ تقديم خدمات الموارد البشرية إلى البعثات المستفيدة بفعالية وكفاءة	٣-١-١ إنجاز تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٥ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٩ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ٩٩ في المائة)
	٣-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود ١٤ يوم عمل (٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٣ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)
	٣-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (إجازة راحة واستحمام، والإجازة المرضية المصدقة بشهادة، والإجازة الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازة الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازة الأبوة وإجازة الأمومة) في حدود ٧ أيام (٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٢ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)

• تمديد عقود ١٠٣ ٤ موظفين دوليين (٥٧٢ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٧٧٧ عقدا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٢٠٤ عقود للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٢٢ عقدا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٨٥٩ عقدا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٢٣ عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٨١٤ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٤٥ عقدا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٥٩ عقدا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٧ عقداً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ١٦ عقدا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٤ عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٢٧ عقدا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٤ عقود لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٥٢ عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٦٧ عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٣٢ عقداً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٩ عقود للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ٦٩٥٥ ٦ استحقاقاً شخصياً للموظفين الدوليين (٦٥٥ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٠٧٠ استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣١٦ استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٤٥ استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٣٦٨ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣٣٦ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١٤٤١ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٢٨ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٣٣ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٤ استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ١٨ استحقاقاً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٤ استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٣٦ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٩ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٧٦ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٢٤٥ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٤٨ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ١٣ استحقاقاً للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ٥٧٩ ٢ طلب إجازة للموظفين الدوليين (٣٠٨ طلبات لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٩٩ طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٥٧ طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٠٦ طلبات لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٥٧٥ طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٨٢ طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٤٥٧ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٧ طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٩٢ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٦ طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٧ طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و طلبان لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و طلبان لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و طلبان لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٣٣ طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٠٨ طلبات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٢١ طلباً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٥ طلبات للجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ٢١٥ ٢٠ طلب إجازة للراحة والاستجمام للموظفين الدوليين (٣٢٢٤ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢١٤٠ طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٨٣ طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٧٤٠ طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي،

و ٥٩٢ طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦٨٨ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٣٠٣٣ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٣٠١ من الطلبات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٨٧٧ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٢٩٤ طلبا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ١٤٣ طلبا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي)

## خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الموظفين الوطنيين

### الإجازات المتوقعة

### مؤشرات الإنجاز

- ١-٤ تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة
- ٤-١-١ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تمديد العقود قبل إقفال كشف المرتبات (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٩ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٩ في المائة)
- ٤-١-٢ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود ١٤ يوم عمل (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٥ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)
- ٤-١-٣ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز طلبات الإجازات (الإجازات المرضية المصدقة بشهادة، والإجازات الخاصة غير المدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة المدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) في حدود ٧ أيام (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٩ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)
- ٤-١-٤ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ٩٨ في المائة)
- ٤-١-٥ الحفاظ على الوقت اللازم لتجهيز المدفوعات النهائية في حدود ٢١ يوماً من تاريخ نهاية خدمة الموظف بنهاية التعيين (٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: لا ينطبق؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٠ في المائة)

### النواتج

- تمديد عقود ٦٩٤٢ موظفاً وطنياً (٥١٢ عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٢٠٦ عقود لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٥١٤ عقداً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٥ عقداً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٧٦٤ عقداً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٦٤ عقداً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١١٦٢ عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٦٣ عقداً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٩٦ عقداً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٨ عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٨ عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين

العام لبوروندي، و ٣ عقود لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ١٤ عقداً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣ عقود لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٦٦ عقداً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٧٧ عقداً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٢٥ عقداً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وعقدان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ٨٧١ ٥ استحقاقاً شخصياً لموظفين وطنيين (٦٠٣ استحقاقات لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٨١٢ استحقاقاً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٢٣٩ استحقاقاً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٨٠ استحقاقاً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٠٣٤ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣٦٨ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١٣٥٨ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٣٠ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٤٥ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٦ استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٥ استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٣ استحقاقات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٤٢ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٣ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٥١ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٦٠ استحقاقاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٢٠ استحقاقاً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، واستحقاقان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ١٧٧٤ طلبات إجازة (إجازات مرضية مصدقة بشهادة، وإجازات خاصة غير مدفوعة الأجر، وإجازات خاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة وإجازات الأمومة) للموظفين الوطنيين (١١٤ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٨٥ طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٤٠٥ طلبات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٥ طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٩٤ طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦٠ طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٢٥٤ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٥٩ طلباً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٩ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٣ طلباً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٣ طلبات لمكتب المبعوث الخاص إلى السودان وجنوب السودان، و طلب واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و طلب واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٤ طلبات لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ١٨ طلباً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٢١ طلباً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٧ طلبات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و طلب واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• تجهيز ٨٠٩٠٤ من كشوف المرتبات للموظفين الوطنيين (٧٣٢٠ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٤٥٤٠ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١١٦٤٠ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٠٣٢ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٧٢٣٢ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٢٦٨ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١٠٧٧٦ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٩٥٦ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٥٢٤ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٩٦ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٨٤ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٤٨ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ١٤٤ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٢٠٤ لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٧٩٢ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في

غينيا - بيساو، و ٩٢٤ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٣٠٠ مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٢٤ للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

- تجهيز ١٨٩٨ من المدفوعات النهائية للموظفين الوطنيين (٢٥ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٧٣٧ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٠٠٠ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٣ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٨ مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٤٠ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٥ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٧ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وكشف واحد لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٣ مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٥ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وكشف واحد لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وكشف واحد لدعم الأمم المتحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و ٥ مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)

### خط الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الأفراد النظاميين

#### مؤشرات الإنجاز

#### الإنجازات المتوقعة

- ١-٥ تقديم خدمات تتسم بالفعالية والكفاءة في مجال الموارد البشرية للجهات المستفيدة
- ١-٥-١ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات قبل موعد استحقاقها الشهري (٢٠١٧/٢٠١٨ : ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩ : ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠ : ١٠٠ في المائة)
- ١-٥-٢ الإبقاء على نسبة الإفراج عن المبالغ المحتجزة في غضون ٩٠ يوماً من تاريخ المغادرة (٢٠١٧/٢٠١٨ : ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩ : ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠ : ١٠٠ في المائة)
- ١-٥-٣ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في حدود يومين/٧ أيام من الوصول (٢٠١٧/٢٠١٨ : ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩ : ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠ : ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)
- ١-٥-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إنجاز إجراءات تسجيل وصول الأفراد النظاميين في حدود ٣ أيام/٧ أيام (٢٠١٧/٢٠١٨ : ٥٥ في المائة/٩٣ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩ : ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠ : ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)
- ١-٥-٥ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لصرف سلفة بدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود يومين من تاريخ استلام الوثائق كاملة (٢٠١٧/٢٠١٨ : ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩ : ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠ : ٩٨ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠٢١ : ٩٨ في المائة)

- ٥-١-٦ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لتسديد المدفوعات النهائية في اليوم الأخير من مدة الخدمة أو قبله (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٨ في المائة)
- ٥-١-٧ إنجاز إجراءات تمديد العقود في الوقت الملائم لإعداد كشوف المرتبات (٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: لا ينطبق؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: لا ينطبق؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ٩٩ في المائة)

## النواتج

- تجهيز ٢٥٦ ٦٤ من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين (١١ ٨٥٦ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٩ ٦٦٥ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١١ ٢٢٠ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٣ ٦٥٤ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٤ ٣١٦ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢ ٤٧٢ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٧ ٨٢١ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٢ ٩٦٤ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٨٠ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٧٢ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٢٤ لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ١٢ للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
- تسجيل وصول ٢ ٢٨٨ من الأفراد النظاميين (٦٥٠ إلى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٩٥ إلى قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١ ٢٤٣ إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
- تسجيل مغادرة ٨٧٧ من الأفراد النظاميين لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
- تجهيز ٦٣٠ ١٤ من الإجراءات الوظيفية المتصلة بالأفراد النظاميين تتعلق بالإلحاق بالخدمة وانتهائها (١ ٦٥٩ إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢ ١١٤ إجراء لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣ ١٥٠ إجراء للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١ ٤٤٧ إجراء لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤ ٠٥٨ إجراء لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٦ إجراء لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١ ٣٣٥ إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦٨٨ إجراء لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٠٧ إجراءات لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٣٥ إجراء لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٤ إجراء لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٥ إجراءات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وإجراء للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
- تجهيز ٦ ٥٩٦ سلفة من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة للأفراد النظاميين الوافدين (سلفة واحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و ٢٠٨ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٩٦٠ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١ ٣٠٤ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١ ١١٤ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٤٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١ ٦٨٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٩ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٩٢٤ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٩٠ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٣٦ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٨ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وسلفتان لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا)

- إنجاز ٢٨٥ ٦ من إجراءات تمديد العقود للأفراد النظاميين (٩٨٨ إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١١٤١ إجراء لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٩٣٥ إجراء للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٤٣٠ إجراء لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٤٥٤ إجراء لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٠٦ إجراءات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال/بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٨٦٠ إجراء لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٢٤٧ إجراء لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٥ إجراء لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٦ إجراءات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، وإجراء مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وإجراء واحد للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

### العوامل الخارجية

النواتج تحدها مستويات النشر الفعلي التي شهدها مركز الخدمات الإقليمي

### قسم سفر الموظفين والمطالبات

٥٢ - سيوفر قسم سفر الموظفين والمطالبات خدمات إصدار تذاكر السفر وتجهيز المطالبات لجميع الفئات الثلاث من الموظفين، وهي الموظفون الدوليون، والموظفون الوطنيون والأفراد النظاميون، وسلف منحة التعليم والمطالبات المقدمة من الموظفين الدوليين. وحُدِّدَت أوجه تآزر إضافية في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩، ولذا يُقترح مواصلة توحيد مهام الموظف المكلف بشؤون السفر المتعلقة بتقديم طلبات السفر بالنيابة عن الأفراد النظاميين وتجهيز طلبات السفر وتقارير المصروفات وشحن الأمتعة الشخصية في إطار خط الخدمات، وهو ما يفرضي إلى التخفيض المقترح لعدد الوظائف في خط الخدمات ونقل وظائف إلى خطوط أخرى حيثما يتبين وجود ثغرات. وسيتولى إدارة القسم مدير لتقديم الخدمات (ف-٥)، وسيتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: السفر، والمطالبات، ومنح التعليم.

### مؤشرات الإنجاز

### الإنجازات المتوقعة

- ١-٦ تقديم خدمات تتعلق بالسفر تتسم بالفعالية والكفاءة إلى الجهات المستفيدة (٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: لا ينطبق؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٥ في المائة)
- ١-٦ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إصدار تذاكر السفر في مهام رسمية والسفر المستحق في غضون ٥ أيام لجميع فئات الأفراد (٢٠١٧/٢٠١٨: ٦٦ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٧٥ في المائة)
- ١-٦ الامتثال لشروط شراء تذاكر السفر قبل ١٦ يوماً تقويمياً أو أكثر من تاريخ السفر (٢٠١٧/٢٠١٨: ٦٦ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٧٥ في المائة)

### النواتج

- تجهيز ٨٥٥٨ طلب استحقاق سفر للموظفين الدوليين (٢٧٩٩ طلباً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٧٥ طلباً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١١٥٧ طلباً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٤٨ طلباً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٥٧ طلباً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٧٩ طلباً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٣١٢٩ طلباً لبعثة الأمم المتحدة

لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٥ طلبا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٣٦ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١١ طلبا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٣٣ طلبا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ١٣ طلبا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ١٨ طلبا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٧٨ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ١٢٢ طلبا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٣٩٢ طلبا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٧٦ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٢٠ طلبا للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• إصدار ٤٠٨ ٤ تذاكر طيران للسفر في مهام رسمية والسفر المستحق (٤٣٨) تذكراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٤٧٠ تذكراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٦٨٤ تذكراً للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٢٠٢ من التذاكر لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٧٨٠ تذكراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٣٥ تذكراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٤٠٨ تذاكر لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٥٠ تذكراً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٢٣ تذكراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٣٠١ من التذاكر لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٦٧ تذكراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٤ تذاكر لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٥٣٤ تذكراً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٢٤ تذكراً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٣٨ تذكراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٢١ تذكراً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٢٣ تذكراً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٦ تذاكر للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• إرسال ٨٠٠٧ ٨ شحنات أمتعة شخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (٤١٢) ١ شحنة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٥٩٢ ١ شحنة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٨٤١ شحنة للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٤٣ شحنة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٣٧٦ ١ شحنة لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣٢٢ شحنة لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١٤٢٨ ١ شحنة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٤١٠ شحنات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٥٢ شحنة لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٩ شحنة لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٨ شحنات لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٣ شحنات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، وشحنة واحدة للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

• إصدار ٢٢٣ ١٣ تذكراً سفر بوسائل النقل التجارية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم (٣١٣) ٢ تذكراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٠٤٦ ٢ تذكراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٢٥٤١ ٢ تذكراً للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٤٥٨ تذكراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٢١٥ ٢ تذكراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦١٥ تذكراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال).

## خط الخدمات الخاصة بالمطالبات

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

١-٧ تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات ١-٧-١ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها إعداد تقارير المصروفات في المستفيدة حدود ١٠ أيام (٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٣ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٠ في المائة)

## النواتج

- تجهيز ٣٠٨٩ من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات الأفراد (٢٣٤) تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٣١٠ تقارير لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٤٣٣ تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٤٧ تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٦٢ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٢٢١ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٤٥٩ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١٤ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٨٥ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٥٦ تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٢٥ تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ١٩ تقريراً لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٣٠٠ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ١٣ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٢٦ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٦٨ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ١٤ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٣ تقارير للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
- تجهيز ٥٢٧٥ من تقارير مصروفات السفر المتعلقة باستحقاقات السفر للموظفين الدوليين (١١٥٥) تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٤٩ تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٨٦٤ تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٧٣ تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٤٨٩ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٨٧ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٩٥٢ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٣ تقارير لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٢٩ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٩ تقارير لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، وتقريران لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٥ تقارير لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٧ تقارير لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٤٠ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٦٢ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٢٠٠ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٣٩ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ١٠ تقارير للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)
- تجهيز ١٣٢٠٧ من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر داخل منطقة البعثة لجميع فئات الأفراد (٥٠٥) تقارير لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٤٠٨٣ تقريراً لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٨٣٣ تقريراً للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٥٩ تقريراً لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٩٩٣ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٣٢٠ تقريراً لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٣١١٣ تقريراً لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٢٠١ من التقارير لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال)

- تجهيز ٨٥١ ٤ عملية تسديد لتكاليف خدمات الأمن للأفراد النظاميين (٥٢ عملية لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٦٨٢ ٢ عملية لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٠٠٦ عمليات للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٥٤ عملية لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٣ عملية لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٧ عمليات لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٣٣١ عملية لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦٠١ من العمليات لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٤٦ عملية لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٣١ عملية لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٢ عملية لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٤ عمليات لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و عملتان للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

### خط الخدمات الخاصة بمنحة التعليم

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
٨-١-١-١ النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون ٤ أسابيع (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٦ في المائة)	٨-١-١-١ تقديم خدمات تتعلق بمنحة التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة للجهات المستفيدة
٨-١-٢-١ النسبة المئوية لطلبات منحة التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة إلى مقدميها في غضون ١٤ يوما (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٠ في المائة)	

### النواتج

- تجهيز ٦٦٥٧ طلبا من طلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) (٨٧١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٠٤٣ طلبا لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٨٣١ طلبا للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٢٧١ طلبا لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ١٤٥٧ طلبا لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٤٩٤ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٩٥٤ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، و ١١٣ طلبا لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٥١ طلبا لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ١٩ طلبا لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٧ طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٨ طلبات لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٧١ طلبا لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٦٧ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٨١ طلبا لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٣٠ طلبا لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٨٠ طلبا لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٩ طلبات للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

### العوامل الخارجية

يُحدد الحجم بناء على طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته



## قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

٥٤ - سيكون قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولاً عن الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، والتسويات، والضوابط الداخلية ومراقبة العمليات، وتجهيز الفواتير، ومهام أمين الصندوق. وسيتألف القسم من وحدة الحسابات، ووحدة المراقبة الداخلية، وخط الخدمات الخاصة بالبائعين وبأمين الصندوق. وسيتولى خط الخدمات الخاصة بالبائعين تجهيز فواتير السفر التي كان يتولى تجهيزها خط الخدمات الخاصة بالسفر، كما سيتولى تجهيز فواتير شحن الأمتعة الشخصية التي كان يتولى تجهيزها خط الخدمات الخاصة بالأفراد النظاميين من أجل تحقيق أوجه الكفاءة عن طريق توحيد جميع مهام تجهيز الفواتير في خط واحد للخدمات.

## مؤشرات الإنجاز

## الإنجازات المتوقعة

- ١٠-١-١٠ تقديم الدعم للعملاء في مجالي الإبلاغ المالي والإدارة على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية
- ١-١-١٠ تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقرر (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة)
- ١-١-١٠ إبقاء الفترة الزمنية اللازمة لسداد فواتير البائعين في حدود ٢٧ يوماً (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ١٠٠ في المائة)
- ١-١-٣ تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين ضمن حدود الشروط التعاقدية (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٧ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ١٠٠ في المائة)
- ١-١-٤ إبقاء الفترة الزمنية التي يستغرقها تجهيز المدفوعات غير المتصلة بالموظفين في غضون ٣ أيام عمل (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٨٥ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٨٥ في المائة)
- ١-١-٥ النسبة المئوية من المدفوعات المتصلة بكشوف مرتبات الموظفين الدوليين الصادرة في موعد استحقاقها الشهري أو قبله (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٧ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ١٠٠ في المائة)

## النواتج

- إعداد ٢٢٨ تقريراً مالياً شهرياً (إلى مرحلة إعداد ميزان المراجعة) لتسع عشرة بعثة مستفيدة (بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، والقوة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة)

المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، وكذلك بعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار (وهاتان من البعثات التي جرت تصفيتهما))

- إعداد ٣٩٢ من بيانات التسويات المصرفية الشهرية في غضون ١٠ أيام عمل من إقفال حسابات الشهر (٢٤ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٢٤ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣٦ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٦٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٤٨ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٣٠ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ٣٦ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٢ لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، و ٢٤ لمركز الخدمات الإقليمي، و ٢٤ لعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار، و ١٢ لبعثة الأمم المتحدة لمراقبة الانتخابات في بوروندي، و ٧٢ لبعثة الأمم المتحدة للتصدي للعاجل لفيروس إيبولا)

- تجهيز ٥١ ٧٩٤ من المدفوعات للبايعين (٧٨٢ ٥ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٤٨٤ ٧ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٨٧٣ ٥ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١٠٣٧ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤٧٢ ٧ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٥٠٣ ١١ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ١٢٥ ٧ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٢٩٩ ١ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٣ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٣٢٧ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٥ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ١٩٠ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٩ لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٨٨٩ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ٧٤٢ لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٤٧٦ للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، و ٥٦٨ ١ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)

- تجهيز ١٧ ٦٣٠ من فواتير السفر والشحن (٢ ٧٥٠ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ٥١٦ ٢ لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٣ ٢٢٥ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٦٦٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٩٩٥ ٢ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٧٥٠ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و ٧٣٣ ٢ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٦٥١ لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و ١٨٣ لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و ٣٠١ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٦٧ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٤ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى السودان وجنوب السودان، و ٥٣٤ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و ٢٤ لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و ٦٩ لمكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، و ١٣٣ لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و ٢٧ لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا، و ٨ للجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة)

- تجهيز ٢٢٨ عملية تحميل وتسوية لنفقات حساب مقاصة متعلق بالخدمات

١٠-٢-١ ١- تبيين استعراضات الضوابط الداخلية امثالاً لإطار الضوابط (٢٠١٧/٢٠١٨: ٧٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٢٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ١٠٠ في المائة)	١٠-٢ الامتثال لإطار الضوابط المالية الداخلية
١٠-٢-٢ إصدار تقارير شهرية عن الضوابط الداخلية ضمن الوقت المحدد وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٨ في المائة/١٠٠ في المائة)	

## النواتج

- إجراء ٦٨ استعراضاً لإطار الضوابط الداخلية الذي وضعت لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريداوي وإصدار تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات في مركز الخدمات الإقليمي
- إصدار ٣٦ تقريراً للضوابط الداخلية عن المعاملات المجهزة في المركز: المعاملات التي لا ترتبط بمكان معين، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

## العوامل الخارجية

يحدد الحجم بناء على طلب المركز والبعثات المستفيدة من خدماته

## الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية

٥٥ - أصبحت الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية جزءاً من مركز الخدمات الإقليمي منذ عام ٢٠١٣. ويتمثل دورها في تعزيز مبادئ المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود. وتستفيد الوحدة من قربها من بعثات حفظ السلام في أفريقيا، وتقع في بيئة آمنة ولها هيكل أساسية راسخة للنقل الجوي والاتصالات. ويدير الدائرة رئيس الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية (مد-١). وتتكون الدائرة من وحدات العمليات الإقليمية، والمشاريع الخاصة، والمشاريع الإقليمية، والأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل الجدوى التجارية، وفوترة رسوم الهاتف.

١١-١ تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بخدمات فوترة الرسوم الهاتفية الإقليمية عن طريق توفير الهياكل الإقليمية وتوحيد المعايير على الصعيد الإقليمي	١١-١-١ إرسال فواتير الهاتف في غضون ٧ أيام/١٥ يوماً من تاريخ استلام الفاتورة التي تحقق منها المستعملون (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٧ في المائة/١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٩٩ في المائة/ ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٩ في المائة/١٠٠ في المائة)
---	---

## النواتج

- تقديم خدمات فوترة رسوم الهاتف إلى ٩ بعثات مستفيدة وتجهيز نحو ٧٩ ٨٠٠ فاتورة هاتف (١٧ ٧٢٠ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و ١٤ ٥٧٩ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١٢ ٢٩٧ للعمليات المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ٢ ٥٣٢ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٠ ٠٥٨ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٨ ٤٥٨ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و ٣ ١٢٠ لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و ٤٨١ لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، و ٥٥٥ لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا)

## مؤشرات الإنجاز

## الإنجازات المتوقعة

- ١١-٢-١ رضا الطلاب عن جدوى محتوى الدورات الدراسية إزاء المتطلبات الحالية للوظائف وتنمية المهارات القابلة للنقل إلى الآخرين (٢٠١٧/٢٠١٨: ٢٠١٨/٢٠١٩؛ ٨٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٨٠ في المائة) (٢٠١٩/٢٠٢٠: ٨٢ في المائة)
- ١١-٢-٢ الرضا عن برامج الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات للتدريب وبناء القدرات في المركز والبعثات المستفيدة من خدماته (٢٠١٧/٢٠١٨: ٢٠١٨/٢٠١٩؛ ٧٦ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٨٠ في المائة) (٢٠١٩/٢٠٢٠: ٨٢ في المائة)

## النواتج

- تنسيق ٢٠ أو أكثر من الدورات التدريبية المقدمة في مركز الخدمات الإقليمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إعداد تقارير فصلية عن الدورات التدريبية والأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين المدنيين والأفراد النظاميين

## مؤشرات الإنجاز

## الإنجازات المتوقعة

- ١١-٣-١ إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية (٢٠١٧/٢٠١٨: ٢٠١٨/٢٠١٩؛ ٥٢,٨ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠ ≥ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ١٠ في المائة أو أقل)
- ١١-٣-٢ الإبقاء على الأصول غير القابلة للاستهلاك في المخزون التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (٢٠١٧/٢٠١٨: ٢٠١٨/٢٠١٩؛ ٤٧,٢ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠ ≤ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ١٠ ≤ في المائة)

## النواتج

- إجراء عمليات تحقق مادية فصلية وإعداد تقارير عن الأصول المستهلكة وغير القابلة للاستهلاك

- إجراء استعراضات وتقديم تقارير كل شهر عن مؤشرات الإنجاز، بما في ذلك الإجراءات المسجلة والمتخذة لتصحيح أي انحرافات

## الإنجازات المتوقعة

## مؤشرات الإنجاز

- ١١-٤-١ رضا المستفيدين بنسبة عالية عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
كما يُقاس بواسطة استطلاع رضا المستفيدين من الخدمات (٢٠١٧/٢٠١٨: ٩٥ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٥ في المائة)

## النواتج

- نشر خدمات الجوال لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي وموظفيه الذين يضطلعون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة من الخدمات
- إجراء تقييمات فصلية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
- تنظيم حملات سنوية للتوعية بأمن المعلومات وعقد حلقة عمل سنوية عن أمن المعلومات
- إملاء أفرقة العملاء بالمركز استقصاءين للعملاء سنويا

## الإنجازات المتوقعة

## مؤشرات الإنجاز

- ١١-٥-١ تنفيذ وتوفير النظم والمشاريع المركزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته  
١١-٥-١ الإنجاز في حينه لكل من نظم البرمجيات المطوّرة في الأمم المتحدة (مجموعة برامجيات الدعم الميداني، بما في ذلك نظام إدارة معلومات الطيران؛ وتطبيقا حجز التذاكر الإلكترونية وتحركات الأفراد على الصعيد العالمي؛ وتطبيق SharePoint، المركزي والقائم على الحوسبة السحابية) والنظم المتاحة في الأسواق لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٠ في المائة)

- ١١-٥-٢ الإنجاز في حينه لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن ٥ نظم مركزية، محلياً وعلى صعيد البعثات الإقليمية، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (٢٠١٧/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٨٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٨٠ في المائة)

- ١١-٥-٣ توفير أمن الفضاء الإلكتروني في حينه للمركز والبعثات المستفيدة من خدماته (٢٠١٧/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: لا ينطبق؛ ٢٠١٩/٢٠٢٠: ٩٠ في المائة)

## النواتج

- إعداد تقرير نصف سنوي عن تنفيذ وحدة مجموعة برامجيات الدعم الميداني للبعثات المستفيدة التي طلبت تنفيذه مع توقع ٥ عمليات تنفيذ للنظم كحد أدنى، استناداً إلى احتياجات الجهات المستفيدة

- إعداد تقرير نصف سنوي عن عدد الدورات التدريبية والمشاركين في جميع عمليات تنفيذ النظم مع توقع تنظيم ما لا يقل عن ١٠ دورات تدريبية تبعاً لاحتياجات الجهات المستفيدة
- توفير الدعم في المراحل الأولى من تنفيذ ما لا يقل عن ٥ نظم، لمدة شهر واحد بعد التنفيذ
- إعداد تقرير سنوي عن اختبار التكنولوجيات وتقييمها لدعم ولايات البعثات الإقليمية ووفقاً لسياسات شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

#### العوامل الخارجية

يُحدد الحجم بناء على طلب مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته

#### مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

٥٦ - أنشئ مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات بهدف توحيد خدمات النقل والتحركات ودمجها والارتقاء بها إلى المستوى الأمثل في العمليات الميدانية في شرق ووسط أفريقيا بالتعاون مع البعثات المستفيدة. ومن الأنشطة التي اضطلع بها مركز المراقبة التخطيط المتكامل لحركة تناوب القوات، مما أدى إلى انخفاض عدد الرحلات الفارغة والتقليل إلى أدنى حد من الاعتماد على الطائرات المستأجرة لأجل قصير.

٥٧ - وخلال الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، سيواصل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات مشاركته في التخطيط لمبادرة إقليمية للنقل المحوري واعتمادها، ستزيد من إدماج العمليات الجوية الإقليمية وبالتالي من حركة المسافرين. وتهدف هذه المبادرة إلى تيسير استخدام الموارد بشكل أفضل وتقديم خدمات عالية الجودة إلى البعثات الإقليمية.

#### مؤشرات الإنجاز

#### الإنجازات المتوقعة

- ١-١٢ نقل الركاب والبضائع/الأمثلة على متن رحلات جوية  
منسقة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية
- ١-١٢ مواصلة الاستفادة من القدرة على استيعاب الركاب والبضائع/الأمثلة في الرحلات الجوية المقررة وفقاً للجدول المتكامل للرحلات الجوية الإقليمية (٢٠١٧/٢٠١٨: ٣٤ في المائة؛ ٢٠١٨/٢٠١٩: ٧٠ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ٧٠ في المائة)

#### النواتج

- تنسيق ما مجموعه ٣٧٨ ساعة طيران (٧٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و ٤٦٨ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي و ٨٣٢ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)
- تنسيق تحركات ٣٧ ٧١١ مسافراً (٣٠٥٨ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية و ٩ ١٧٣ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي و ٤٨٠ ٢٥ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

١٢-٢-١ إنشَاء كيان إقليمي لسلسلة الإمداد قادر على العمل بكامل طاقته، تحدّد أدواره ومسؤولياته بوضوح، ويعمل بالتعاون وثيق مع البعثات الميدانية الإقليمية وسائر الجهات المعنية المسؤولة عن سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها

١٢-٢-١ تنسيق عمليات التخطيط والتوريد والتسليم للبعثات الإقليمية مع إدارة الدعم الميداني وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي (٢٠١٧/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ٩٠ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ٩٠ في المائة)

## النواتج

- تسليم ٣٢٠ ٠٠٠ ماعون ورق (٢٤٤ ٠٠٠ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ١ ٠٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٣٣ ٠٠٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٤٢ ٠٠٠ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم ٩ ٤٤٠ وحدة لتكييف الهواء (١ ٣٠٠ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٩٠٠ للعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، و ١ ٤٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٤ ٤٠٠ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١ ٤٤٠ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم ١٧٥ ٦٢٠ وحدة من أثاث المكاتب (١١ ٧٩٧ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٤٢٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٢٥ ٨٤١ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ١٣٧ ٥٦٢ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم ١١٥ ٣١٦ وحدة من أغذية الأسرة المنزلية ولوازمها (١٦ ٢٨٢ لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و ٢٩ ٥٠٠ لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و ٥ ٨٦٨ لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و ٦٣ ٦٦٦ لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال)
- تسليم كابلات كهربائية من مختلف المقاييس

١٢-٣-١ تنسيق دورات/حلقات عمل تدريبية تقنية إقليمية عن النقل لموظفي البعثات الإقليمية

١٢-٣-١ تنسيق الدورات/حلقات العمل التدريبية المقررة (٢٠١٧/٢٠١٨: صفر في المائة؛ ٢٠١٩/٢٠١٨: ١٠٠ في المائة؛ ٢٠٢٠/٢٠١٩: ١٠٠ في المائة)

## النواتج

- عقد ٣ دورات لتحديد المعلومات عن السلع الخطرة (دورة لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي ودورتان لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان)

## العوامل الخارجية

هناك عدة عوامل قد تؤثر في القدرة على إنجاز النواتج المقترحة على النحو المقرر، ومنها حدوث تغييرات في السياق السياسي والأمني والاقتصادي والإنساني ووقوع ظروف قاهرة

## واو - الاحتياجات من الموارد البشرية

٥٨ - سيقدم مركز الخدمات الإقليمي الخدمات المتركرة على العملاء والموحدة المعايير والحسنة التوقيت والجيدة النوعية إلى المستعملين النهائيين وفقا للأقسام التالية لتوفير الخدمات: (أ) قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ (ب) قسم سفر الموظفين والمطالبات؛ (ج) قسم خدمة العملاء؛ (د) قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال.

٥٩ - وتبلغ الاحتياجات من الوظائف المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ ما مجموعه ٤٠٤ وظائف ثابتة ووظائف مؤقتة، ويبين هذا العدد اقتراح إلغاء وظيفتين من فئة الخدمات العامة الوطنية.

الجدول ٦

### التوزيع المقترح لملك موظفي مركز الخدمات الإقليمي حسب المهمة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠

	الموظفون الدوليون											الموظفون المحليون		المجموع
	مد-٢	مد-١	ف-٥	ف-٤	ف-٣	ف-٢/١	م	م	م	م	م	م	م	
<b>التوجيه التنفيذي والإدارة</b>														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	-	١	١	٣	٥	٣	٧	٢٠	٥	٢٦	٣١	٤	٥٥	
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	-	١	١	٣	٥	٣	٧	٢٠	٥	٢٦	٣١	٤	٥٥	
صافي التغير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات</b>														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	-	-	١	٤	٧	١	٢٣	٣٦	٩	٦٥	٧٤	-	١١٠	
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	-	-	١	٤	٨	١	٢٤	٣٨	٩	٥٧	٦٦	-	١٠٤	
صافي التغير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>قسم سفر الموظفين والمطالبات</b>														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	-	-	١	٣	٣	-	١٢	١٩	٤	٥٥	٥٩	-	٧٨	
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	-	-	١	٣	٢	-	١٠	١٦	٤	٤٢	٤٦	-	٦٢	
صافي التغير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>قسم خدمات العملاء</b>														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	-	-	١	١	٢	-	١	٥	٣	٢٢	٢٥	٢	٣٢	
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	-	-	١	١	٢	-	١	٥	٣	٢٢	٢٥	٢	٣٢	
صافي التغير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال</b>														
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	-	-	١	٤	٣	-	١٨	٢٦	٨	٥٧	٦٥	-	٩١	
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	-	-	١	٤	٣	-	١٩	٢٧	٨	٧٦	٨٤	-	١١١	
صافي التغير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية</b>														

المجموع	الموظفون الفرعيون		الموظفون الفرعيون		الموظفون الدوليون		الموظفون الدوليون		الموظفون الدوليون		المجموع		
	م أ م	م أ م	م أ م	م أ م	م أ م	م أ م	م أ م	م أ م	م أ م				
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	٢٢	-	٩	٩	-	١٣	٧	-	٤	١	-	١	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	٢٢	-	٩	٩	-	١٣	٧	-	٤	١	-	١	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحرركات													
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	١٨	-	٦	٦	-	١٢	٥	-	٢	٤	١	-	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	١٨	-	٦	٦	-	١٢	٥	-	٢	٤	١	-	-
صافي التغيير	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
الوظائف المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩	٤٠٦	٦	٢٦٩	٢٤٠	٢٩	١٣١	٧٣	٤	٢٦	٢٠	٦	٢	-
الوظائف المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠	٤٠٤	٦	٢٦٧	٢٣٨	٢٩	١٣١	٧٣	٤	٢٦	٢٠	٦	٢	-
صافي التغيير	(٢)	-	(٢)	(٢)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

المختصات: م = فئة الخدمة الميدانية؛ خ ع و = فئة الخدمات العامة الوطنية؛ م ف و = موظف في وطني؛ م أ م = متطوعو الأمم المتحدة.

### مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي

٦٠ - يوفر مكتب رئيس مركز الخدمات الإقليمي الإرشاد والتوجيه عموماً إلى عمليات المركز، ويتألف من مكتب الرئيس ومكتب النائب ووحدة التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر. والوحدة مسؤولة عن جميع أنشطة المركز الإدارية وأنشطته غير المتعلقة بالمعاملات بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي؛ والحفاظ على اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة والإبلاغ الشهري عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وتخطيط القوة العاملة وإدارة شؤون الموظفين؛ وأنشطة إعادة هندسة وتحسين العمليات بغية تحسين أداء تقديم الخدمات؛ وإعداد ودعم البدء بتنفيذ توسعي نظام أوموجا؛ وحفظ السجلات وإدارة المحفوظات؛ وإدارة خطة المركز لاستمرارية تصريف الأعمال؛ والحفاظ على اتفاق المستوى التشغيلي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وكفالة تنسيق الاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وتنفيذها كما ينبغي، وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة تمشيا مع قرارات الجمعية العامة. ويتألف الملاك الوظيفي المعتمد لمكتب الرئيس من ٥٥ وظيفة: ١ مد-١، و ١ ف-٥، و ٣ ف-٤، و ٥ ف-٣، و ٣ ف-٢، و ٧ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و ٥ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ٢٦ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، و ٤ متطوعين من متطوعي الأمم المتحدة. ولا توجد تغييرات مقترحة على مستويات التوظيف المعتمدة.



خط الخدمات	عداد الوظائف الرتبة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة البيان
	(١)	وطنية من فئة الخدمات العامة نقل إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين
	(١)	وطنية من فئة الخدمات العامة إلغاء اقتراح إلغاؤها تمثيلاً مع أوجه الكفاءة المحددة في الصيغة المنقحة لنموذج التمويل المرن
	(٢)	وطنية من فئة الخدمات العامة نقل إلى خط الخدمات الخاصة بالأفراد النظاميين
<b>المجموع الفرعي (٥)</b>		
الاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين	١	وطنية من فئة الخدمات العامة نقل من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين
	٢	وطنية من فئة الخدمات العامة نقل من خط الخدمات الخاصة بالإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة
<b>المجموع الفرعي ٣</b>		
الاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين	١	ف-٣ نقل من خط الخدمات الخاصة بالمطالبات
	١	ف-٣ إعادة انتداب تغيير اللقب الوظيفي من موظف إداري إلى موظف مالي
	(١)	ف-٣ إعادة انتداب تغيير اللقب الوظيفي من موظف إداري إلى موظف مالي
	(١)	الخدمة الميدانية نقل إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين
	(١)	الخدمة الميدانية نقل إلى خط الخدمات الخاصة بالبائعين
	١	الخدمة الميدانية نقل من خط الخدمات الخاصة بالسفر
	٢	وطنية من فئة الخدمات العامة نقل من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين
	(١)	وطنية من فئة الخدمات العامة نقل إلى وحدة الحسابات
	١	وطنية من فئة الخدمات العامة نقل من خط الخدمات الخاصة بالإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة
<b>المجموع الفرعي ٢</b>		
<b>المجموع (٦)</b>		

### خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين

الموظفون الدوليون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: نقصان قدره ٧ وظائف

٦٢ - سيستمر خط الخدمات الحالي المتعلق بالاستحقاقات وكشوف المرتبات في توفير خدمات المعاملات المتصلة بالموارد البشرية والمهام المتعلقة بكشوف المرتبات للموظفين الدوليين نظراً إلى أوجه الترابط والتنسيق الوثيق اللازم بين الموارد البشرية وكشوف المرتبات لتنفيذ المهام المتعلقة بكشوف المرتبات. ويُقترح إلغاء وظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة، وإعادة انتداب ٣ وظائف أخرى إلى خط الخدمات الخاصة بالبائعين، ونقل الوظائف التالية: وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين، ووظيفتان وطنيتان من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين، ووظيفة

وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالبائعين، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالسفر، ووظيفتان وطنيتان من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالأفراد النظاميين. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من ٢٨ وظيفة: ١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١١ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و ١٢ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، عوضاً عن ٣٤ وظيفة معتمدة في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ (١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١٠ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و ١٩ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة). ومن المتوقع أن تؤدي عمليات النقل المقترحة إلى مواءمة وصول شركاء الموارد البشرية مع الأدوار الخاصة بكل طرف ضمن خط الخدمة وبما يتماشى مع الدمج العام للوظائف. وقد قام مركز الخدمات الإقليمي بتنقيح نموذج التمويل المرن على أساس تقييم مفصل لإحصاءات عبء العمل الفعلي، الذي استخدمت نتائجه في تحسين مواءمة عنصر ملاك الموظفين في مختلف خطوط الخدمات، وإعادة موازنة أعباء العمل.

### خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة

الموظفون الدوليون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: نقصان قدره ٦ وظائف

٦٣ - سيستمر خط الخدمات الحالي المتعلق بالإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة في تقديم هذه الخدمات. ويُقترح إلغاء وظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة ونقل الوظائف التالية: وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية من خط الخدمات الخاصة بالمطالبات، ووظيفتان وطنيتان من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين، ووظيفتان وطنيتان من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالأفراد النظاميين. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من ١٩ وظيفة: ١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٥ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و ١٠ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة، عوضاً عن ٢٤ وظيفة معتمدة في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ (١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٤ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و ١٦ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة). ومن المتوقع أن تؤدي عمليات النقل المقترحة إلى مواءمة وصول شركاء الموارد البشرية مع الأدوار الخاصة بكل طرف ضمن خط الخدمة وبما يتماشى مع الدمج العام للوظائف. وقد قام مركز الخدمات الإقليمي بتنقيح نموذج التمويل المرن على أساس تقييم مفصل لإحصاءات أعباء العمل الفعلي، الذي استخدمت نتائجه في تحسين مواءمة عنصر ملاك الموظفين في مختلف خطوط الخدمات وإعادة موازنة أعباء العمل.

### خط خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها ٣ وظائف

٦٤ - سيستمر خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين في تغطية المهام المتصلة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات للأفراد النظاميين. ويُقترح نقل وظيفتين وطنيتين من فئة

الخدمات العامة من خط الإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة، ووظيفة ثانية من خط الخدمات المتعلقة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من ٢٦ وظيفة: ١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١ ف-٢، و ٣ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، و ١٨ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، عوضاً عن ٢٣ وظيفة معتمدة (١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١ ف-٢، و ٣ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية من الفئة الفنية، و ١٥ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة). وكان لنشر نظام أوموجا للأفراد النظاميين تأثير على موارد مركز الخدمات الإقليمي وتسلسل سير العمل فيه. فحالاتاً للموظفين، لا يتمتع الأفراد النظاميون بإمكانية الوصول المباشر إلى بوابة الخدمة الذاتية، وقد تم استيعاب هذه الوظيفة من جانب موظفي الخدمات الخاصة باستحقاقات وكشوف مرتبات الأفراد النظاميين، وهذا ما يفسر الحاجة إلى موارد إضافية.

### خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين

*الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها وظيفتان*

٦٥ - سيستمر خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين في تغطية المهام المتصلة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين. ويُقترح إعادة انتداب وظيفة واحدة من الرتبة ف-٣ لموظف إداري وتحويلها إلى موظف مالي من أجل تلبية متطلبات خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين فيما يتعلق بالخدمات المالية التي يقدمها المركز إلى عملائه. وقد اقترحت إعادة الانتداب بما يتماشى مع المهام المالية لوحدة كشوف المرتبات ولمواءمة الوظيفة مع نموذج التمويل المرن المقترح. ويُقترح أيضاً نقل وظيفة واحدة من الرتبة ف-٣ من خط الخدمات الخاصة بالمطالبات، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية إلى خط الخدمات الخاصة بالبائعين، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية من خط الخدمات الخاصة بالسفر، ووظيفتان وطنيتان من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالإلحاق بالعمل وانتهاء الخدمة، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة إلى وحدة الحسابات. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من ٢٨ وظيفة: ١ ف-٤، و ٣ ف-٣، و ٥ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ١٦ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، عوضاً عن ٢٦ وظيفة معتمدة (١ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٦ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ١٤ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة).

٦٦ - وقد قام مركز الخدمات الإقليمي بتنقيح نموذج التمويل المرن على أساس تقييم مفصل لإحصاءات عبء العمل الفعلي، الذي استخدمت نتائجه في تحسين مواءمة عنصر ملاك الموظفين في مختلف خطوط الخدمات، وكذلك لإعادة موازنة أعباء العمل.

٦٧ - وفي الوقت الراهن، يدعم خط الخدمات الخاصة بالموظفين الوطنيين ٧ ٥٠٠ موظف وطني من ١٤ بعثة/مكتباً يستفيدون من خدمات المركز المتصلة بالموارد البشرية وكشوف المرتبات و ٤ بعثات إضافية فيما يتعلق بخدمات كشوف المرتبات فقط. ومن المتوقع أن يمتد نطاق الخدمات الخاصة بالموارد البشرية ليشمل البعثات الإضافية الأربع اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩. وبالإضافة إلى ذلك،

فقد استوعب خط الخدمات مهام الموارد البشرية المتبقية لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا عقب تصفية البعثة في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٨.

### قسم سفر الموظفين والمطالبات

الموظفون الدوليون: نقصان صافٍ قدره ٣ وظائف

الموظفون الوطنيون: نقصان صافٍ قدره ١٣ وظيفة

٦٨ - سيواصل إدارة قسم سفر الموظفين والمطالبات مديرًا لتقديم الخدمات (ف-٥)، وسيكون القسم مسؤولاً عن توفير جميع خدمات السفر والمطالبات لجميع فئات الأفراد (الموظفون الدوليون والوطنيون والأفراد النظاميون)، بالإضافة إلى السلف والمطالبات المتعلقة بمنح التعليم المقدمة إلى الموظفين الدوليين في جميع البعثات المستفيدة في جميع أنحاء أفريقيا. وسيعمل القسم ضمن خطوط الخدمات الثلاثة المعتمدة في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، وهي السفر والمطالبات ومنح التعليم. ويتألف الملاك الوظيفي المعتمد للقسم من ٧٨ وظيفة: ١ ف-٥، و ٣ ف-٤، و ٣ ف-٣، و ١٢ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و ٤ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ٥٥ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. وبالنسبة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، يُقترح أن يتشكل ملاك الموظفين من ٦٢ وظيفة: ١ ف-٥، و ٣ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ١٠ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و ٤ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ٤٢ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، ويوضح الجدول ٨ هذه التغييرات.

٦٩ - وقد قام مركز الخدمات الإقليمي بتنقيح نموذج التمويل المرن على أساس تقييم مفصل لإحصاءات عبء العمل الفعلي، الذي استخدمت نتائجه في تحسين مواءمة عنصر ملاك الموظفين في مختلف خطوط الخدمات، وكذلك لإعادة موازنة أعباء العمل.

الجدول ٨

### التغييرات في ملاك الموظفين: قسم سفر الموظفين والمطالبات

خط الخدمات	عماد الوظائف الرتبة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة البيان	نقل
السفر	(١)	الخدمة الميدانية	نقل
	١	الخدمة الميدانية	نقل
	٣	وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل
	١	وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل
	(١)	وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل
	(١)	وطنية من فئة الخدمات العامة	نقل
<b>المجموع الفرعي ٢</b>			
المطالبات	(١)	ف-٣	نقل
	(١)	الخدمة الميدانية	نقل

خط الخدمات	عــاد الوظائف الرتبية	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة البيان
	(١)	الخدمة الميدانية
	(١٠)	وطنيّة من فئة الخدمات العامّة
	(٤)	وطنيّة من فئة الخدمات العامّة
	(٣)	وطنيّة من فئة الخدمات العامّة
	١	وطنيّة من فئة الخدمات العامّة
<b>المجموع الفرعي (١٩)</b>		
منح التعليم	١	وطنيّة من فئة الخدمات العامّة
<b>المجموع الفرعي ١</b>		
<b>المجموع (١٦)</b>		

### خط الخدمات الخاصّة بالسفر

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها وظيفتان

٧٠ - سيستمر خط الخدمات الخاصّة بالسفر في توفير خدمات السفر إلى جميع فئات الأفراد. ويُقترح نقل وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية إلى خط الخدمات الخاصّة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية من خط الخدمات الخاصّة بالمطالبات، و ٣ وظائف وطنيّة من فئة الخدمات العامّة من خط الخدمات الخاصّة بالمطالبات، ووظيفة وطنيّة واحدة من فئة الخدمات العامّة من خط الخدمات الخاصّة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين، ووظيفة وطنيّة واحدة من فئة الخدمات العامّة إلى خط الخدمات الخاصّة بالمطالبات، ووظيفة وطنيّة واحدة من فئة الخدمات العامّة من خط الخدمات الخاصّة بالتعليم. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من ٣٠ وظيفة: ١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٤ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنيّة واحدة من الفئة الفنيّة، و ٢٣ وظيفة وطنيّة من فئة الخدمات العامّة، عوضاً عن ٢٨ وظيفة معتمدة (١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٤ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنيّة واحدة من الفئة الفنيّة، و ٢١ وظيفة وطنيّة من فئة الخدمات العامّة). وتمشياً مع جهود زيادة إدماج المهام التي بدأت في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، يُقترح نقل مهام تجهيز طلبات السفر وتقارير المصروفات لصالح الأفراد النظاميين الدوليين عند النشر والإعادة إلى الوطن إلى خط الخدمات الخاصّة بالسفر، بحيث تنفذ عملية السفر بالكامل عن طريق خط خدمة واحد. وأدى نقل خدمات السفر للأفراد النظاميين إلى نظام أوموجا في نهاية فترة الأداء للفترة ٢٠١٧/٢٠١٨ إلى زيادة عبء العمل بشكل كبير على مركز الخدمات الإقليمي، إذ استوعب المركز تجهيز طلبات السفر المتعلقة بالالتحاق بالعمل وانتهاء الخدمة لما مجموعه ٢٨٥ ٥ من الأفراد العسكريين، وهو ما كان يجري في السابق في إطار الخدمة الذاتية. ومن المتوقع أن يرتفع هذا العدد إلى ٢٨٥ ٦ من الأفراد في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

٧١ - وبالإضافة إلى ذلك، فإن بعض الوظائف المقترح نقلها ضرورية لمواءمة وصول شركاء الموارد البشرية مع الأدوار في نظام أوموجا. وستلبي هذه الوظائف المنقولة الاحتياجات المتعلقة بالزيادة المتوقعة في الأنشطة خلال الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠ فيما يتعلق بدعم الخفض التدريجي لأفراد كل من العملية المختلطة

للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

### خط الخدمات الخاصة بالمطالبات

الموظفون الدوليون: نقصان قدره ٣ وظائف

الموظفون الوطنيون: نقصان قدره ١٦ وظيفة

٧٢ - شرع مركز الخدمات الإقليمي في عملية إدماج المهام في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، مما أسفر عن إنشاء خط الخدمات الخاصة بالمطالبات. ومن المتوقع أن تنخفض الاحتياجات من الموظفين فيما يتعلق بخط الخدمات الخاصة بالمطالبات بسبب مكاسب الكفاءة الداخلية التي تحققت والتغييرات في العمليات التي نفذت في إطار المجموعة ٥ من نظام أوموجا.

٧٣ - وسيستمر خط الخدمات الخاصة بالمطالبات في توفير خدمات المطالبات إلى جميع فئات الأفراد. ويُقترح نقل وظيفة واحدة من الرتبة ف-٣ إلى خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية إلى خط الخدمات الخاصة بالالتحاق بالعمل وانتهاء الخدمة، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية إلى خط الخدمات الخاصة بالسفر، و ١٠ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة إلى وحدة الحسابات، و ٤ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق، و ٣ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة إلى خط الخدمات الخاصة بالسفر، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالسفر. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من تسعة وظائف: ١ ف-٤، و ٤ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ٣ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة، مقارنة مع ٢٨ وظيفة معتمدة (١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٦ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ١٩ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة).

٧٤ - ويعزى النقصان البالغ ١٩ وظيفة أساساً إلى الخصائص الوظيفية الجديدة التي أدخلتها المجموعة ٥ من نظام أوموجا، الأمر الذي أدى إلى تخفيض كبير في عبء العمل في هذا الخط من الخدمات. وأتاح نشر تطبيق خدمات السفر في نظام أوموجا لجميع بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة في حزيران/يونيه ٢٠١٨، في جملة أمور، إدخال التحسينات التالية على إجراءات سير العمل: إدارة الخدمة الذاتية للسفر بالنسبة للموظفين الوطنيين، وكذلك في إطار السفر الرسمي بالنسبة لفرادى الأفراد النظاميين؛ وإيقاف العمل بالخصائص الوظيفية للسفر والمطالبات في حزمة برامجيات الدعم الميداني، وهو ما أسفر بدوره عن انخفاض عدد المطالبات المتعلقة بالسفر التي يتعين تجهيزها يدوياً من جانب خط الخدمات الخاصة بالمطالبات؛ والتجهيز الآلي لتقارير المصروفات الذي خفض من الحاجة إلى التدخل اليدوي.

### خط الخدمات الخاصة بمنح التعليم

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

٧٥ - سيستمر خط الخدمات الخاصة بمنح التعليم في تقديم الخدمات فيما يتعلق بتجهيز منح التعليم. ويُقترح نقل وظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالسفر من أجل

تمكين خطط الخدمات الخاصة بمنح التعليم من إنجاز مؤشر الأداء الأساسي الخاص به. وقد أشار استعراض للاحتياجات من الموظفين بالنسبة لخطط الخدمات هذا، أُجري في الفترة السابقة، إلى وجود نقص في مستويات الملاك الوظيفي أدى إلى تحقيق نسبة أقل من المتوقع في إنجاز مؤشرات الأداء الأساسية. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خطط الخدمات من ٢٠ وظيفة: ١ ف-٤، و ١ ف-٣، ووظيفتان من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ١٥ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، مقارنة مع ١٩ وظيفة معتمدة (١ ف-٤، و ١ ف-٣، ووظيفتان وطنيتان من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ١٤ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة).

### قسم خدمات العملاء

٧٦ - سيواصل رئيس ركيزة خدمات العملاء (ف-٥) إدارة قسم خدمات العملاء، وسيكون القسم مسؤولاً عن العلاقات مع العملاء، وإدارة المعارف، ودعم العملاء فيما يتصل بجميع فئات الموظفين (الدوليون والوطنيون والأفراد النظاميون) في جميع البعثات المتلقية للخدمات في جميع أنحاء أفريقيا. وسيعمل القسم ضمن الوحدات الثلاث المعتمدة في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، وهي وحدة الاتصالات وإدارة التغيير ووحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووحدة دعم العملاء. ويتألف ملاك الموظفين المعتمد للقسم من ٣٢ وظيفة: ١ ف-٥، و ١ ف-٤، و ٢ ف-٣، ووظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ٢٢ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، ومتطوعان من متطوعي الأمم المتحدة، وليس هناك أي تغييرات في الهيكل.

### قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

الموظفون الدوليون: زيادة صافية قدرها وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة صافية قدرها ١٩ وظيفة

٧٧ - سيواصل رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال (ف-٥) إدارة قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال، وسيكون مسؤولاً عن أداء دور موسع في دعم البعثات المغلقة والبعثات في مرحلة التقليل، وإدارة الحافظة المالية في مهام غير مهمة الإبلاغ، وهي مهام إدارة المخاطر ورصد الامتثال، عن طريق وحدة الرقابة الداخلية. ويتألف القسم من خطط الخدمات الخاصة بالباعة، وخطط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق، ووحدة الرقابة الداخلية، ووحدة الحسابات. ويتألف الملاك الوظيفي المعتمد للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ من ٩١ وظيفة: ١ ف-٥، و ٤ ف-٤، و ٣ ف-٣، و ١٨ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و ٨ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ٥٧ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. وبالنسبة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، يُقترح أن يتشكل ملاك الموظفين من ١١١ وظيفة: ١ ف-٥، و ٤ ف-٤، و ٣ ف-٣، و ١٩ وظيفة من فئة الخدمة الميدانية، و ٨ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ٧٦ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، ويبين الجدول ٩ هذه التغييرات.

٧٨ - وهناك حاجة إلى قدرات إضافية لأن وحدة الرقابة الداخلية في الوقت الحاضر معرضة لخطر عدم القدرة على استيعاب حجم وتواتر عمليات الاستعراض التي كانت متواعدة في الأصل كجزء من ولاية الوحدة. وبدون الموارد الإضافية، سيتعرض حجم المعاملات التي يجري استعراضها لخطر التخفيض بسبب انخفاض عدد العينات المأخوذة من مجموعات المعاملات داخل خطوط الخدمات المختلفة، الأمر الذي

من شأنه أن يؤثر على الثقة في النتائج المبلغ عنها. وقد يلزم تغيير وتيرة الاستعراضات المضطلع بها، والتي تعتمد عليها خطوط الخدمات، من استعراضات فصلية إلى استعراضات نصف سنوية أو سنوية. ويمكن أن يكون لذلك أثر غير جلي يتمثل في السماح بعدم كشف أوجه الضعف في العمليات، وبالتالي التأثير سلباً على خطوط الخدمات. وأخيراً، لن تكون المجموعة قادرة على تحقيق مكاسب في الكفاءة فيما يتعلق بمتطلبات الإبلاغ الأخرى، بما في ذلك رصد البنود المفتوحة لكشوف المرتبات، ورصد البنود المفتوحة المتعلقة بالبائعين، ورصد التزامات الصناديق المفتوحة، وتقارير الامتثال المتعلقة بمنح التعليم.

٧٩ - وتقدم وحدة الحسابات حالياً خدمات المحاسبة والإبلاغ لثماني بعثات لحفظ السلام عاملة وست بعثات سياسية خاصة عاملة، كما تضطلع بأنشطة ما بعد التصفية لثلاث بعثات تمت تصفيتهما. وبالإضافة إلى ذلك، واعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩، ستضطلع الوحدة بمهام إضافية لأربع بعثات جديدة تتلقى خدمات مركز الخدمات الإقليمي: مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة. وتشارك الوحدة في تجهيز حساب مقاصة الخدمات لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالنسبة لجميع البعثات المتلقية لخدمات مركز الخدمات الإقليمي. وفي الوقت الراهن، يتولى خط الخدمات المتعلق بالموظفين الوطنيين مهام تسجيل/تجهيز معاملات حساب مقاصة الخدمات لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالنسبة لجميع البعثات المستفيدة من خدمات المركز في نظام أوموجا، في حين تؤدي وحدة الحسابات مهام التسوية لحساب مقاصة خدمات البرنامج الإنمائي. ويُقترح تبسيط المهام ذات الصلة في إطار نفس خط الخدمات في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩.

٨٠ - ويشمل خط الخدمات الخاصة بالبائعين مهامه السابقة المتمثلة في تسديد فواتير البائعين، بما في ذلك تلك التي تشمل خصومات مقابل السداد الفوري. ومع ذلك، فقد تم توسيع نطاقه ليشمل عنصر فؤرة التذاكر وعنصر تسديد فواتير البائعين بالنسبة لشحن الأمتعة الشخصية، الذين يجري تجهيزهما حالياً بواسطة خطوط خدمات أخرى. ومن المتوقع أن يؤدي توحيد إجراءات تجهيز فواتير البائعين تحت خط خدمات واحد إلى تحسين الإشراف على العملية، وسيتيح تحقيق أوجه الكفاءة عن طريق تجميع الموارد تحت سلطة مدير واحد.

#### الجدول ٩

#### التغيرات في ملاك الموظفين: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

خط الخدمات	عدد الوظائف الرتبة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
وحدة الرقابة الداخلية	١	وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد مالي
(١)	١	وطنية من فئة الخدمات العامة	مساعد للموارد البشرية
<b>المجموع الفرعي -</b>			
وحدة الحسابات	١٠	وطنية من فئة الخدمات العامة	من خط الخدمات الخاصة بالمطالبات
١	١	وطنية من فئة الخدمات العامة	من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين

خط الخدمات	عدد الوظائف الرتبة	الإجراء المتخذ بشأن الوظيفة	البيان
<b>المجموع الفرعي ١١</b>			
خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق	٤	وطنية من فئة الخدمات العامة	من خط الخدمات الخاصة بالمطالبات
<b>المجموع الفرعي ٤</b>			
خط الخدمات الخاصة بالبائعين	١	الخدمة الميدانية	من خط الخدمات الخاصة بالموظفين الوطنيين
	٣	وطنية من فئة الخدمات العامة	من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات، وإعادة تصنيف الوظيفة من مساعد للموارد البشرية إلى مساعد مالي
	١	وطنية من فئة الخدمات العامة	من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين
<b>المجموع الفرعي ٥</b>			
<b>المجموع ٢٠</b>			

### وحدة الرقابة الداخلية

٨١ - تتألف وحدة الرقابة الداخلية من ١٦ وظيفة: ١ ف-٤، ووظيفتان وطنيتان من الفئة الفنية، و ١٣ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة. والوحدة مكلفة باستعراض جميع خطوط خدمات المعاملات وبتقديم تقارير مفصلة لخطوط الخدمات ذات الصلة من أجل اتخاذ الإجراءات التصحيحية. ويشمل ذلك إعداد ثلاثة تقارير شهرية بشأن رصد البنود المفتوحة لكشوف المرتبات والبنود المفتوحة المتعلقة بالبائعين والتزامات الصناديق المفتوحة. وبالإضافة إلى ذلك، تصدر الوحدة تقارير تفسيرية شهرية عن الحسابات المستحقة الدفع وسلف السفر التي لم تتم تسويتها لكل من البعثات المستفيدة. وتقوم الوحدة أيضاً، على أساس فصلي، بإصدار تقرير عن المدفوعات المزدوجة المحتملة، وتجري تسويات مصرفية يومية لصالح ٣٥ مصرفاً داخلياً تستخدمها البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي. وبالإضافة إلى ذلك، تجري الوحدة استعراضات للضوابط على أساس فصلي، بهدف تحسين وتعزيز الضوابط الداخلية. ويشمل ذلك إجراء استعراض للضوابط في جميع عمليات المركز المتعلقة بالمعاملات البالغ عددها ١٧ عملية، ويتم ذلك بشكل مستقل ووفقاً للجنة المنظمات الراعية التابعة لإطار لجنة تريداوي. ويقترح إعادة انتداب وظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة وتحويلها من مساعد للموارد البشرية إلى مساعد مالي من أجل موازنة الوظيفة مع المهام المطلوبة. ووفقاً لنموذج التمويل المرن، فإن الوحدة تحتاج إلى وظيفة إضافية لمساعد مالي في إطار الوظائف الوطنية من فئة الخدمات العامة عوضاً عن مساعد للموارد البشرية.

### وحدة الحسابات

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها ١١ وظيفة

٨٢ - ستواصل وحدة الحسابات توفير الخدمات الخاصة بمسك دفتر الأستاذ العام، وإعداد التقارير المالية الشهرية وتقرير نهاية السنة التي تقدمها إلى المقر، وتجهيز معاملات استرداد التكاليف ومعاملات

البرنامج الإنمائي، واستعراض وتسجيل الأصول قيد الإنشاء من البعثات المستفيدة. كما أن الوحدة مكلفة بتقديم خدمات المحاسبة والإبلاغ المالي للبعثات المستفيدة. وبالنسبة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، يُقترح نقل ١٠ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالمطالبات، ووظيفة وطنية واحدة من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الوطنيين. ونتيجة لذلك، سوف تتألف الوحدة من ٣٥ وظيفة: ١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٨ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ٢٢ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، مقارنة مع ٢٤ وظيفة معتمدة (١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٨ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و ٣ وظائف وطنية من الفئة الفنية، و ١١ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة). وتقدم الوحدة حالياً خدمات المحاسبة والإبلاغ لثماني بعثات لحفظ السلام وست بعثات سياسية خاصة، كما توظف بأشطة ما بعد التصفية لثلاث بعثات تمت تصفيتها. واعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٩، ستوظف الوحدة أيضاً بمهام إضافية لأربع بعثات جديدة: مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة. وتقوم الوحدة أيضاً بتجهيز حساب مقاصة الخدمات لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالنسبة لجميع البعثات المتلقية لخدمات مركز الخدمات الإقليمي. وتعاني الوحدة حالياً من نقص في عدد الموظفين، مما يضطر الموظفين إلى العمل خارج ساعات الدوام الرسمي لإنجاز النواتج المتوخاة الأساسية للوحدة. ومن المتوقع أن تؤدي عمليات إعادة الانتداب المحددة إلى سد الثغرات في الزيادات الحالية والمتوقعة في عبء العمل في ١٧ بعثة مستفيدة، بما في ذلك البعثات المنتهية.

### خط الخدمات الخاصة بالبايعين

الموظفون الدوليون: زيادة قدرها وظيفة واحدة

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها ٤ وظائف

٨٣ - سيستمر خط الخدمات الخاصة بالبايعين في أداء مهمة تسديد فواتير البايعين، بما في ذلك تلك التي تشمل خصومات مقابل السداد الفوري، وسيتوسع ليشمل عنصر فَوْترة التذاكر وعنصر تسديد فواتير البايعين بالنسبة لشحن الأمتعة الشخصية. ويواصل مكتب الخدمات الإقليمي الاستفادة من توحيد إجراءات تجهيز فواتير البايعين تحت خط خدمات واحد بما يتيح تحسين الإشراف على العملية، وبما يتيح أيضاً تحقيق أوجه الكفاءة عن طريق تجميع الموارد تحت سلطة مدير واحد. ويقترح نقل وظيفة واحدة من فئة الخدمة الميدانية من خط الخدمات الخاصة بالموظفين الوطنيين ووظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين، وإعادة انتداب ٣ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالاستحقاقات وكشوف المرتبات للموظفين الدوليين، وإعادة تصنيف هذه الوظائف من وظيفة مساعد للموارد البشرية إلى وظيفة مساعد مالي. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من ٣٥ وظيفة: ١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٦ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ٢٦ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، مقارنة مع ٣٠ وظيفة معتمدة (١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٥ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ٢٢ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة). وتعزى هذه الزيادة إلى البعثات الأربع الإضافية التي من المتوقع أن يخدمها المركز، بما في ذلك إدارة المصارف الداخلية

الإضافية، وتوسيع المسؤوليات الأخرى لتشمل عنصر فؤترة التذاكر وعنصر تسديد فواتير البائعين بالنسبة لشحن الأمتعة الشخصية للذين كان يتم تجهيزهما سابقاً في خطوط خدمات أخرى. ومن المتوقع أن يؤدي توحيد عمليات تجهيز فواتير البائعين في إطار خط خدمات واحد إلى تحسين الإشراف والإدارة تحت سلطة رئيس قسم واحد، وبالتالي تحقيق مكاسب في تسلسل سير الأعمال.

### خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق

الموظفون الوطنيون: زيادة قدرها ٤ وظائف

٨٤ - لم تتغير مهام خط الخدمات الخاصة بأمانة الصندوق. ولكن من المتوقع أن يزداد عبء العمل مع ازدياد عدد المصارف الداخلية بعد زيادة عدد البعثات المستفيدة. وستشمل المهام تصنيف المدفوعات التي تتم عن طريق الشيكات وعن طريق نظام التحويلات المالية الإلكترونية، وتعهد شركاء تصريف الأعمال من الموظفين والبائعين، وتجهيز التحويلات المحلية، وتجهيز المدفوعات خارج الدورة، وتجهيز كشوف المرتبات، وتجهيز التحويلات الخارجية، وتعهد التوقيعات المعتمدة لدى المصارف، والحفاظ على العلاقات مع المؤسسات المصرفية، وإعداد طلبات التحويلات المالية لجميع المصارف التي تحتفظ فيها جميع البعثات المستفيدة من خدمات المركز بحسابات. ويُقترح نقل ٤ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة من خط الخدمات الخاصة بالمطالبات. ونتيجة لذلك، سوف يتألف خط الخدمات من ٢٢ وظيفة: ١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٥ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ١٤ وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة، مقارنة مع ١٨ وظيفة معتمدة في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩: ١ ف-٤، و ١ ف-٣، و ٥ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، ووظيفة وطنية واحدة من الفئة الفنية، و ١٠ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة.

### الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية (كان اسمها سابقاً الدائرة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)

٨٥ - سيواصل رئيس (مد-١) إدارة الدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية، وستكون الدائرة مسؤولة عن تنفيذ خطة العمل لتعزيز أمن المعلومات على نطاق الأمانة العامة من أجل حماية بيانات وموارد المنظمة ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وعن دعم خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال؛ والتعاون الفعال مع البعثات المستفيدة لتوفير خدمات الإشراف على الأمن السيبراني والحوكمة والمخاطر والامتثال؛ وتنفيذ النظم المركزية؛ ومواصلة دعم الاستراتيجية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال استكشاف طرق الاستفادة القصوى من العمليات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البعثات الميدانية، وتوفير حلول قائمة على القيمة لتعزيز عمليات البعثات، وخدمات مضاعفة للقوة عن طريق أكاديمية الإشارات العسكرية التابعة للأمم المتحدة، واعتماد تكنولوجيات ابتكارية جديدة. وتتألف الدائرة من وحدة العمليات الإقليمية، ووحدة المشاريع الخاصة، ووحدة المشاريع الإقليمية، والوحدة الإقليمية لأمن تكنولوجيا المعلومات، ووحدة تحليل بيانات الجدوى، ووحدة فواتير الهاتف. ويتألف الملاك الوظيفي المعتمد للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ من ٢٢ وظيفة: ١ مد-١، و ١ ف-٤، و ٤ ف-٣، و ٧ وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و ٩ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة. ولم تقترح أي تغييرات في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

### مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات

٨٦ - سيظل مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات يدار من قبل رئيس (ف-٥)، وسيواصل تولي مسؤولية تخطيط واعتماد مبادرة إقليمية للنقل المحوري لتمكين البعثات من تقاسم العتاد الجوي للرحلات الجوية المقررة لنقل الركاب، وهو ما سيزيد من تكامل العمليات الجوية الإقليمية وحركة المسافرين. ويشمل ملاك الموظفين المعتمد في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ ثمانية عشرة وظيفة: ١ ف-٥، و ٤ ف-٤، و ٢ ف-٣، و ٥ من فئة الخدمة الميدانية، و ٦ وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة. ولم تقترح أي تغييرات في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

## ثانيا - الموارد المالية

## ألف - لمحة عامة

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة؛ تمتد سنة الميزانية من ١ تموز/يوليه إلى ٣٠ حزيران/يونيه)

النفقات المخصصةات تقديرات التكاليف الفرق (٢٠١٨/٢٠١٧) (٢٠١٩/٢٠١٨) (٢٠٢٠/٢٠١٩)	المبلغ	النسبة المئوية	الفرق		النفقات المخصصةات تقديرات التكاليف الفرق (٢٠١٨/٢٠١٧) (٢٠١٩/٢٠١٨) (٢٠٢٠/٢٠١٩)
			(١)	(٢)	
	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
	(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
<b>الموظفون المدنيون</b>					
الموظفون الدوليون	١٨٥١٠,٢	١٦٨٠٨,٢	٢٠٥٠٨,١	٣٦٩٩,٩	٢٢,٠
الموظفون الوطنيون	٦٩٢٢,١	٦٨٠٠,٥	٧١٩١,٦	٣٩١,١	٥,٨
متطوعو الأمم المتحدة	٢٤٣,٧	٣٤٦,٠	٣٥٤,٦	٨,٦	٢,٥
المساعدة المؤقتة العامة	٤٤,٠	-	٦٤,٠	٦٤,٠	-
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>٢٥٧٢٠,٠</b>	<b>٢٣٩٥٤,٧</b>	<b>٢٨١١٨,٣</b>	<b>٤١٦٣,٦</b>	<b>١٧,٤</b>
<b>التكاليف التشغيلية</b>					
الخبراء الاستشاريون	١,٠	١٤٠,٠	١٥٥,٤	١٥,٤	١١,٠
السفر في مهام رسمية	٢٢٦,٣	٢٨٢,٠	٢٧٣,٠	(٩,٠)	(٣,٢)
المرافق والهياكل الأساسية	١٩٥٤,٦	٢٠٧٢,١	٢٣٠٠,٥	٢٢٨,٤	١١,٠
النقل البري	٦٠,٨	٨١,٣	١٥٣,٧	٧٢,٤	٨٩,١
الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات <sup>(أ)</sup>	٤١٨٢,٧	٤١٦٤,٦	٤١٦٤,٦	-	-
الخدمات الطبية	٨٥,٣	١٢٨,٠	١٣٦,٦	٨,٦	٦,٧
المعدات الخاصة	-	-	-	-	-
اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى	٦١١,٤	٦١٦,٢	٤٠٦,٢	(٢١٠,٠)	(٣٤,١)
<b>المجموع الفرعي</b>	<b>٧١٢٢,١</b>	<b>٧٤٨٤,٢</b>	<b>٧٥٩٠,٠</b>	<b>١٠٥,٨</b>	<b>١,٤</b>
<b>إجمالي الاحتياجات</b>	<b>٣٢٨٤٢,١</b>	<b>٣١٤٣٨,٩</b>	<b>٣٥٧٠٨,٣</b>	<b>٤٢٦٩,٤</b>	<b>١٣,٦</b>
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	٢٩٦٧,٥	٢٨٩٢,٤	٣٢١٧,٤	٣٢٥,٠	١١,٢
<b>صافي الاحتياجات</b>	<b>٢٩٨٧٤,٦</b>	<b>٢٨٥٤٦,٥</b>	<b>٣٢٤٩٠,٩</b>	<b>٣٩٤٤,٤</b>	<b>١٣,٨</b>
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	-	-	-	-	-
<b>مجموع الاحتياجات</b>	<b>٣٢٨٤٢,١</b>	<b>٣١٤٣٨,٩</b>	<b>٣٥٧٠٨,٣</b>	<b>٤٢٦٩,٤</b>	<b>١٣,٦</b>

(أ) تمثل مجموع النفقات المبلغ عنها للاتصالات (٧٥٦,٧ دولار)، وتكنولوجيا المعلومات (٤٢٦,٠ دولار) لكفالة وجود أساس للمقارنة بين الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ والتقديرات الموضوعة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

## باء - عوامل الشغور

٨٧ - تأخذ تقديرات التكاليف للفترة الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠ في الحسبان عوامل الشغور التالية:

(النسبة المئوية)

عوامل الشغور	عوامل الشغور المدرجة	عوامل الشغور	الفترة
الفعالية للفترة	في الميزانية للفترة	المتوقعة للفترة	
٢٠١٧/٢٠١٨	٢٠١٨/٢٠١٩	٢٠١٩/٢٠٢٠	
<b>الموظفون المدنيون</b>			
الموظفون الدوليون	١٦,٤	١٤,٩	١٣,٠
الموظفون الوطنيون	٢٢,٦	١٩,٤	١٠,٠
الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	١٨,١	١٥	١٠,٠
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	٣٧,٥	١٠	١٠,٠
متطوعو الأمم المتحدة			

٨٨ - تستند معدلات الشغور المقترحة لمركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ إلى متوسط معدلات الشغور الفعلية للأشهر الستة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩ وخطة التوظيف التي قدمها المركز الممتدة إلى نهاية فترة الميزانية.

## جيم - التدريب

٨٩ - يعكس برنامج التدريب للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ الاهتمام بتحسين المهارات التنظيمية والإدارية والتقنية لموظفي مركز الخدمات الإقليمي. وستتناول الدورات التدريبية أيضاً مجالات الإدارة والميزانية والشؤون المالية والنقل الجوي والموارد البشرية والتنظيم والتطوير التنظيمي والأمن.

٩٠ - وترد فيما يلي الاحتياجات التقديرية من الموارد اللازمة للتدريب للفترة الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠:

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المبلغ التقديري	الفترة
<b>الخبراء الاستشاريون</b>	
-	الخبراء الاستشاريون في مجال التدريب
٨٦,٠	السفر في مهام رسمية
٥٤,٠	السفر في مهام رسمية لأغراض التدريب
	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى
	رسوم التدريب ولوازمه وخدماته
١٤٠,٠	<b>المجموع</b>

٩١ - ويرد أدناه العدد المقرر للمشاركين في التدريب للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠، بالمقارنة مع الفترات السابقة:

(عدد المشاركين)

الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			
العدد المقترح للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩	العدد الفعلي للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨	العدد المقترح للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧	العدد المقترح للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩	العدد المقترح للفترة ٢٠١٩/٢٠١٨	العدد الفعلي للفترة ٢٠١٨/٢٠١٧	
٢١٦	٢٦١	٧٧٣	١٠٠	٤٥١	٤٥٤	التدريب الداخلي
٤٠	٩	-	٣٧	٢٦	٥	التدريب الخارجي
٢٥٦	٢٧٠	٧٧٣	١٣٧	٤٧٧	٤٥٩	المجموع

### ثالثا - تحليل الفروق<sup>(١)</sup>

٩٢ - ترد في الفرع بء من المرفق الأول لهذا التقرير تعاريف المصطلحات الموحدة المستخدمة في تحليل الفروق في الموارد المذكورة في هذا الفرع. والمصطلحات المستخدمة هي نفسها المعتمدة في التقارير السابقة.

#### الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
٢٢,٠	٣ ٦٩٩,٩	الموظفون الدوليون

#### • معايير التكلفة: تحديث معدل الشغور والمرتبات

٩٣ - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى: (أ) تطبيق معدل شغور قدره ١٣ في المائة، بالمقارنة مع معدل قدره ١٤,٩ في المائة طبق على ميزانية الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، (ب) وإعادة اعتماد مرتب واحد لوظيفة من الرتبة ف-٥ لم يدرج في الميزانية المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، (ج) وتحديث التكاليف القياسية للمرتبات.

#### الفرق

بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
٥,٨	٣٩١,١	الموظفون الوطنيون

#### • معايير التكلفة: تحديث معدل الشغور

(١) يُعبّر عن مبالغ الفروق في الموارد بآلاف دولارات الولايات المتحدة، ويرد تحليل للفروق التي لا تقل فيها قيمة الزيادة أو النقصان عن ٥ في المائة أو ١٠٠ ٠٠٠ دولار.

٩٤ - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى انخفاض معدلات الشغور من ١٩,٤ و ١٥ في المائة للموظفين الوطنيين من الفئة الفنية وفئة الخدمات العامة على التوالي إلى ١٠ في المائة لكلتا الفئتين، يقابلها جزئياً اقتراح إلغاء وظيفتين وطنيتين (وظيفتان وطنيتان من فئة الخدمات العامة).

## الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
٦٤,٠	١٠٠

المساعدة المؤقتة العامة

## • الإدارة: ازدياد المدخلات والنواتج

٩٥ - رُصد اعتماد من أجل تقديم الدعم المركزي لتنفيذ نظام أو موجه في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، على نحو مشترك بين عمليات حفظ السلام.

## الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
١٥,٤	١١,٠

الخبراء الاستشاريون

## • الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

٩٦ - تعزى الزيادة إلى ازدياد الاحتياجات، بما في ذلك مبلغ ٧٠٠ ٦٤ دولار للخبير الاستشاري الذي يتولى وضع إطار لتطوير نظام إدارة الاتصالات لتتبع استفسارات العملاء وإعداد تقارير للأغراض التحليلية، ومبلغ ٦٠٠ ٨٩ دولار لخبير استشاري (مدير مشروع) للإشراف على عقد صيانة جميع مباني المكاتب التابعة لمركز الخدمات الإقليمي. ولن يقتصر إشراف مدير المشروع على جوانب الهندسة المدنية للمباني فحسب، بل سيشمل أيضاً العناصر التقنية مثل تمديدات الكهرباء والتدفئة والتهوية وتكييف الهواء والمصاعد، التي لا تطابق معايير المعدات الكهربائية النموذجية في الأمم المتحدة. وهذا يتطلب معرفة تقنية لا تتوفر لدى مركز الخدمات الإقليمي ولا لدى بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

## الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
٢٢٨,٤	١١,٠

المرافق والهياكل الأساسية

## • الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

٩٧ - تعزى زيادة الاحتياجات إلى ازدياد حصة مركز الخدمات الإقليمي من الخدمات المشتركة التي تقدمها البعثة استناداً إلى منهجية عدد الموظفين المقترحة، بنسبة ٥٩ في المائة، بالمقارنة مع نسبة ٥٥,٩ في المائة التي اعتمدت في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩. وبالإضافة إلى ذلك، تلزم موارد لتركيبة نظام

المراقبة بمبلغ ٥٠٠ ١٠٧ دولار. وسيحدّث اقتراح تركيب النظام في مباني المكاتب التابعة للمركز جميع المعدات ولوحات التوزيع التي تستلزم رصدًا مستمرًا لكفالة إطلاق إنذارات الصيانة الوقائية وبالتالي اتخاذ إجراء الصيانة التصحيحية على الفور. وعلاوة على ذلك، يهدف هذا النظام إلى الحد من البصمة الكربونية في عنتيبي وفقا لمبادرة الأمين العام بشأن المسائل البيئية والاستراتيجية البيئية التي وضعتها إدارة الدعم العمليّاتي للبعثات الميدانية.

#### الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
٧٢,٤	٨٩,١

النقل البري

#### • معايير التكلفة: زيادة المدخلات والنواتج

٩٨ - تعزى الزيادة إلى (أ) الاعتماد اللازم لتوفير حافلة نقل متوسطة بديلة لدعم عمليات المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات؛ (ب) وحدثت زيادة في أسعار الوقود.

#### الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
٨,٦	٦,٧

الخدمات الطبية

#### • الإدارة: ازدياد المدخلات والنواتج

٩٩ - يعزى الفرق أساسًا إلى ازدياد الاحتياجات من إمدادات الدم وفقا لدليل التكاليف الموحدة.

#### الفرق

بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية
(٢١٠,٠ دولار)	(٣٤,١ في المائة)

اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى

#### • الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

١٠٠ - يعزى هذا الانخفاض إلى انخفاض تكاليف الشحن بسبب (أ) انخفاض حجم المشتريات من المعدات الجديدة والبديلة؛ (ب) وانخفاض الاعتماد المخصص للمراجعة الخارجية للحسابات بناء على طلب مجلس مراجعي الحسابات.

## رابعاً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

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

(أ) اعتماد مبلغ قدره ٣٠٠ ٧٠٨ ٣٥ دولار للإنفاق على المركز خلال فترة الإثني عشر شهراً الممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠؛

(ب) تقسيم المبلغ الوارد في الفقرة الفرعية (أ) بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام المستفيدة فعلياً من خدمات المركز واحتسابه من الميزانية البرنامجية لعام ٢٠٢٠؛

(ج) الإحاطة علماً باحتياجات الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠ فيما يتعلق بحصص البعثات السياسية الخاصة المستفيدة من المركز، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات المالية للمركز في الفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠.

خامساً - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ مقررات وطلبات الجمعية العامة الواردة في قرارها ٢٨٦/٧٠ و ٢٨٦/٧٢، بما فيها طلبات وتوصيات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية التي أقرتها الجمعية العامة

### ألف - الجمعية العامة

المسائل الشاملة  
(القرار ٢٨٦/٧٠)

#### الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب

#### المقرر/الطلب

تتضمن الميزانية المقترحة للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ معلومات عن التقدم الذي أحرزه مركز الخدمات الإقليمي صوب تحقيق المهام المنوطة به. وبالإضافة إلى ذلك، تتضمن عرضاً مفصلاً لجميع الاحتياجات من الموارد مع مراعاة التغييرات المحتملة نتيجة لدمج المهام المنفذة في الفترات السابقة.

وضع مركز الخدمات الإقليمي نموذجاً منقحاً للتمويل المرن ليسترشد به عند تحديد احتياجاته من الموظفين للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩. ويركز النموذج على عناصر العمليات الأساسية لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر ضمن خطوط خدمات المركز التي تقدم خدمات ديناميكية للبعثات المستفيدة من المركز في مجالات الخدمات الإدارية للموارد البشرية والشؤون المالية والسفر. وعلاوة على ذلك، تبيّن للمركز أن هناك حاجة لتوجيه وتدريب الموظفين الوطنيين المعيّنين حديثاً قبل مواصلة برنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية. وسيواصل المركز أيضاً السعي إلى إجراء استعراض لخطة استمرارية

تطلب إلى الأمين العام أن يحرص على أن يتيح إطار الميزانية القائمة على النتائج بالقدر الكافي إمكانية النظر في التقدم المحرز في كل بعثة صوب تحقيق المهام المنوطة بها واستخدامها للموارد بفعالية، مع المراعاة الكاملة للمساءلة والطابع المتغير لولاية البعثة (الفقرة ١٥).

تطلب إلى الأمين العام تحسين نسبة الموظفين الفنيين إلى موظفي الدعم، مع إيلاء اهتمام خاص لإمكانية تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، لا سيما وظائف الخدمة الميدانية، لضمان ملائمة هيكل الموظفين المدنيين لتنفيذ الولاية الحالية للبعثة بفعالية، وتجسيد هذا الهيكل لأفضل الممارسات في مجال التوظيف في جميع البعثات الأخرى (الفقرة ٢٠).

تصريف الأعمال فيه، مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط لحالات الطوارئ من خلال وضع استراتيجية أوضح طويلة الأجل للقوة العاملة في المركز مع زيادة التركيز على تطوير بناء القدرات.

يضمّ مركز الخدمات الإقليمي وحدة متفرّغة مسؤولة عن استقدام موظفيه. وفي الوقت الراهن، يبلغ متوسط المدة التي تستغرقها عمليات استقدام موظفي المركز ٢٠٩ أيام للوظائف الشاغرة المحددة، و ٤٤ يوماً لشغل الوظائف الشاغرة "من قوائم المرشحين المقبولين". ويتم رصد المدة التي تستغرقها عمليات استقدام الموظفين في إطار تنفيذ الخطة السنوية لاستقدام الموظفين.

أجرى مركز الخدمات الإقليمي استعراضاً للمرشحات لمنصب منسقة شؤون المرأة التي يتمثل دورها في تقديم الدعم إلى رئيس المركز في تنفيذ سياسة تحقيق المساواة بين الجنسين، وتهيئة ثقافة مؤسسية تعزز تمثيل المرأة على جميع المستويات المهنية. ومن المتوقع أن يتم تسمية المنسقة رسمياً في عام ٢٠١٩.

يتم استقدام الموظفين في مركز الخدمات الإقليمي وفقاً لنشرة التعليمات الإدارية ST/AI/2016/1 بشأن نظام اختيار الموظفين والتنقل المنظم. وبالإضافة إلى ذلك، تُبذل كافة الجهود لكفالة مراعاة المنظور الجنساني عند اختيار الموظفين لشغل الوظائف الشاغرة في الفئة الفنية. ويبدل المركز جهوداً لتحسين التوازن بين الجنسين في المستويات العليا.

سيواصل مركز الخدمات الإقليمي استخدام مباني المكاتب من ١ إلى ٤ المجهزة بنظام للتهوية الطبيعية في إطار جهوده الرامية إلى تقليل أثره البيئي الشامل، مع إجراء الحد الأدنى من التعديلات من أجل مراعاة معايير السلامة المهنية للموظفين. ومبنى مرفق التدريب التابع لمركز الخدمات الإقليمي مجهز بنظام تبريد مركزي يساعد في الحد من أثره البيئي. وإضافة إلى ذلك، يقترح مركز الخدمات الإقليمي تركيب نظام لرصد الهياكل الأساسية الميدانية عن بُعد من أجل تطوير جميع معدات الإمداد ولوحات التوزيع التي تستلزم رصدًا مستمرًا لكفالة إطلاق إنذارات الصيانة الوقائية والاستجابة لها، وكفالة سرعة إجراء الصيانة

تحت الأمين العام على بذل قصارى جهده من أجل تقليص المدة التي تستغرقها عمليات استقدام موظفي البعثات الميدانية، آخذاً في اعتباره الأحكام ذات الصلة باستقدام موظفي الأمم المتحدة، وعلى تعزيز الشفافية في عملية التوظيف في جميع المراحل، وعلى تقديم تقرير عن الخطوات المتخذة والنتائج المنجزة في سياق تقريره الاستعراضي العام المقبل (الفقرة ٢٢).

ترحب بالجهود المتواصلة التي يبذلها الأمين العام من أجل تعميم مراعاة أوجه المنظور الجنساني في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام، وتطلب إلى الأمين العام أن يعمل على أن يكون كبار المستشارين في الشؤون الجنسانية في جميع عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام مسؤولين مباشرة أمام قيادة البعثة (الفقرة ٢٤).

تسلم بدور المرأة في جميع جوانب قضايا السلام والأمن، وتعرب عن القلق إزاء اختلال التوازن بين الجنسين في تكوين ملاك موظفي عمليات حفظ السلام، ولا سيما في المستويات العليا، وتطلب إلى الأمين العام أن يكثف الجهود الرامية إلى تعيين النساء واستبقائهن في عمليات حفظ السلام، وأن يعين على الخصوص نساء في مناصب القيادة العليا للأمم المتحدة، مع الاحترام الكامل لمبدأ التوزيع الجغرافي العادل، وفقاً للمادة ١٠١ من ميثاق الأمم المتحدة، مع إيلاء الاعتبار، على وجه الخصوص، للنساء من البلدان المساهمة بقوات وأفراد شرطة، وتشجع بقوة الدول الأعضاء، عند الاقتضاء، على تحديد المزيد من المرشحات وتقديم ترشيحاتهن بانتظام لغرض التعيين في وظائف في منظومة الأمم المتحدة (الفقرة ٢٥).

تطلب إلى الأمين العام أن يواصل بذل جهوده للحد من الآثار البيئية العامة لكل بعثة من بعثات حفظ السلام، بما في ذلك عن طريق تنفيذ نظم مراعية للبيئة لإدارة النفايات وتوليد الطاقة، مع الامتثال التام للقواعد والأنظمة ذات الصلة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، سياسات وإجراءات الأمم المتحدة المتعلقة بالبيئة وإدارة النفايات (الفقرة ٣١).

التصحيحية، والتقليل إلى أدنى حد من تكاليف المرافق. ورُكبت أجهزة استشعار وأجهزة لاستشعار الحركة في مباني المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، وستتولى رصد النشاط لإتاحة التحكم في الإضاءة تلقائياً. وشرع مركز الخدمات الإقليمي في مبادرة للتخضير والتشجير في مجمعه.

بعد إنجاز نقل ٢٠ مركبة إلى قائمة مخزون مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، أنشأ المركز لجنة لتخصيص المركبات من أجل استعراض وتحسين تشكيلة أسطول مركباته، ولكفالة أن تكون المركبات وافية بالغرض من أجل دعم عمليات المركز.

وفقاً لهيكل الحوكمة الحالي، يجري استعراض مقترحات مشاريع البناء المتعلقة بمركز الخدمات الإقليمي من قبل اللجنة التوجيهية، التي يتمثل دورها في تقديم التوجيه العام بشأن عمليات المركز. وتتضمن هذه المقترحات مخططاً عاماً يشتمل على الجداول الزمنية للمشروعات وتقديرات التكاليف لكل مشروع. وفي الوقت الراهن، تم إنجاز غالبية مشاريع البناء المتعلقة بالمركز.

بعد إنجاز نقل أصول مركز الخدمات الإقليمي واعتماد الوظائف لدعم وحدة إدارة الممتلكات في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، سيواصل المركز تحسين قدرات الموظفين المعينين حديثاً داخل هذه الوحدة على تعزيز الإشراف والضوابط الرقابية الداخلية في مجالي المشتريات وإدارة الأصول. وعلاوة على ذلك، ستؤدي الوظائف الجديدة في نظام أوموجا المتعلقة بتقديم طلبات التوريد، التي تستلزم التحقق من مستويات المخزون قبل الشروع في أي عملية لتقديم طلبات التوريد، إلى زيادة تعزيز الإجراءات الداخلية المعمول بها. ورئيس المركز مسؤول عن كفالة الامتثال للسياسات المقررة للمشتريات وإدارة الأصول. وبالإضافة إلى ذلك، وتمشيا مع إطار الأداء الأساسي، تقوم إدارة الدعم العملياتي بتوحيد مؤشرات أداء الدعم في جميع البعثات، بما فيها تلك المتعلقة بإدارة الأصول والممتلكات. وعلى وجه الخصوص، يُستهدف أن تكون درجة التقييم الإجمالية للمركز للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، حسب مؤشر إدارة الممتلكات الذي وضعته الإدارة بالاستناد إلى ٢٠ من مؤشرات الأداء الرئيسية، < ١٨٠٠.

تطلب إلى الأمين العام أن يواصل استعراض وتحسين تشكيلة أساطيل مركبات البعثات، وأن يحرص على أن تكون المركبات وافية بالغرض، وأن يقدم تحليلاً للتكاليف والفوائد يبيّن جملة أمور منها نوع المركبات وجودتها وكفاءتها وتكاليف صيانتها، والأثر البيئي للتسويات المتعلقة بها، في سياق التقرير الاستعراضي العام المقبل (الفقرة ٤٠).

تطلب كذلك إلى الأمين العام أن يعرض في الميزانيات المقترحة لكل بعثة على حدة رؤية واضحة للاحتياجات السنوية في مجال أعمال البناء، بأن يكفل، عند الاقتضاء، وضع خطط متعددة السنوات، وأن يواصل بذل جهوده الرامية إلى تحسين دقة الميزنة، من خلال تحسين جوانب تخطيط المشاريع وإدارتها والإشراف عليها، مع إيلاء الاعتبار الواجب لظروف العمليات على أرض الواقع، وأن يرصد عن كثب تنفيذ الأعمال من أجل كفالة إنجازها في الوقت المناسب (الفقرة ٤٢).

تطلب إلى الأمين العام أن يعزز الإشراف والضوابط الرقابية الداخلية في مجالي المشتريات وإدارة الأصول في جميع بعثات حفظ السلام، بطرق منها مساءلة موظف مسمى في إدارة البعثات عن التحقق من مستويات المخزون قبل القيام بأي عملية شراء من أجل ضمان التقيد بالسياسات المعمول بها في إدارة الأصول، مع مراعاة الاحتياجات الحالية والمقبلة للبعثة وأهمية تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام تطبيقاً تاماً (الفقرة ٤٣).

تنفيذ مشاريع البناء المرتبطة بمركز الخدمات الإقليمي، بما في ذلك عملية الشراء، هو مهمة تضطلع بها بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية بالتنسيق مع قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، وتُبدل جهود من أجل إبرام عقود إطارية محلية واستخدامها للتعاقد على شراء بعض السلع والخدمات اللازمة للمركز.

يستخدم مركز الخدمات الإقليمي قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي لتأمين جميع ما يحتاج إليه من مشتريات على أساس المذكرتين المتبادلتين بين وكيل الأمين العام للدعم العملي والأمين العام المساعد لمكتب خدمات الدعم المركزية، المؤرختين ٤ تشرين الأول/أكتوبر و ٢٧ آب/أغسطس ٢٠١٧، على التوالي. ويتوقع تنفيذ اتفاق مستوى الخدمات بين المركز والقسم في الفترة ٢٠١٨/٢٠١٩.

يضم مركز الخدمات الإقليمي لجنة توجيهية يرأسها الأمين العام المساعد لعمليات الدعم، ومدير إدارة الدعم العملي، ورئيس المركز، وممثلون مرشحون من البعثات المستفيدة، وتعقد اجتماعات منتظمة لتقييم التقدم المحرز في الأداء وتقديم التوجيه واتخاذ قرارات بشأن مسائل المركز. وتناقش اللجنة القرارات المتصلة بعملية الانتقال، وقابلية التوسع في مهام المركز، وعبء العمل الإضافي من البعثات الجديدة، والتغييرات في الولاية، من بين مسائل أخرى.

وضع مركز الخدمات الإقليمي نموذجاً منقحاً للتمويل المرن يركز على عنصر العمليات الأساسية لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر ضمن خطوط خدمات المركز التي تقدم خدمات ديناميكية للبعثات المستفيدة منه في مجالات الخدمات الإدارية للموارد البشرية والشؤون المالية والسفر. ويراعي النموذج أيضاً تحليل مكافئ الدوام الكامل القائم على الجهود الزمنية اللازمة لكل معاملة وحجم المعاملات السنوية، فضلاً عن عدد الموظفين المأذون به للبعثات المستفيدة المتوقع في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. ووضع النموذج على أساس أن الملاك الوظيفي يساوي صفراً، ولا يزال قابلاً للتوسع. واستُخدم هذا النموذج لتحديد مستويات الملاك الوظيفي المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

نفس ما ورد أعلاه.

سُتدرج الردود الواردة من جميع بعثات حفظ السلام، ومن مركز الخدمات الإقليمي، بشأن المسائل التي أُثيرت في الفقرات ٧١ و ٧٦

تشجع الأمين العام على استخدام المواد والقدرات والمعارف المحلية في تنفيذ مشاريع البناء من أجل عمليات حفظ السلام، امتثالاً لدليل مشتريات الأمم المتحدة (الفقرة ٤٥).

تطلب إلى الأمين العام أن يستعين على نحو كامل بمكتب المشتريات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، لأغراض المشتريات في الميدان (الفقرة ٤٦).

تشدد أيضاً على أهمية التخطيط المسبق والمتجاوب والدقيق لأي عملية انتقال بعثة من البعثات بالتنسيق الكامل مع جميع كيانات منظومة الأمم المتحدة، والمنظمات الإقليمية ذات الصلة والحكومة المضيفة، لضمان الالتزام بدقة المواعيد والكفاءة والفعالية في نقل الأدوار والمسؤوليات الأساسية عند الاستجابة للتغييرات في الولاية (الفقرة ٥٩).

تشير إلى الفقرة ٦٣ من قرارها ٣٠٧/٦٩، وتلاحظ الحاجة إلى إحراز مزيد من التقدم في وضع نموذج التمويل المرن لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، وتكرر طلبها بأن يضع الأمين العام نموذجي التمويل المرن لحساب دعم عمليات حفظ السلام وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم معلومات عن ذلك في سياق تقريره الاستعراضي العام المقبل (الفقرة ٦٦).

تشير أيضاً إلى الفقرة ٤٧ من تقرير اللجنة الاستشارية وتطلب إلى الأمين العام كفالة أن تراعي جميع نماذج التمويل المرن جملة أمور منها عوامل عبء العمل وتحقيق مكاسب في الكفاءة (الفقرة ٦٧).

تشير إلى الموقف الجماعي المتخذ بالإجماع بأن وجود حالة واحدة مثبتة بأدلة من حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين أمر

## المقرر/الطلب

## الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب

ومن ٧٩ إلى ٨٢ من قرار الجمعية العامة ٢٨٦/٧٠ في تقرير الأمين العام عن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

نفس ما ورد أعلاه.

نفس ما ورد أعلاه.

غير مقبول على الإطلاق، وتطلب إلى الأمين العام أن يتأكد من أن جميع عمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة تنفذ سياسة عدم التسامح مطلقا مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين فيما يتعلق بجميع الموظفين المدنيين والأفراد العسكريين وأفراد الشرطة (الفقرة ٧٠؛ انظر أيضا الفقرات ٧١ و ٧٦ و ٧٩ إلى ٨٢).

ترحب بعزم الأمين العام تنفيذ سياسة الأمم المتحدة المتمثلة في عدم التسامح مطلقا مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم في التقرير المقبل معلومات عن النتائج التي تحققت والتحديات التي صودفت (الفقرة ٧١).

تشدد على أهمية تدريب جميع الأفراد على منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، في إطار التدريب السابق للنشر في بعثة، وكذلك في إطار برامج التدريب والتوعية الخاصة بالبعثة، وتطلب إلى الأمين العام التعجيل بنشر برنامج التعلم الإلكتروني (الفقرة ٨١).

### تمويل مركز الخدمات الإقليمية التابع للأمم المتحدة في عنتيبي، أوغندا (القرار ٢٨٦/٧٢)

## المقرر/الطلب

## الإجراء المتخذ لتنفيذ المقرر/الطلب

سيواصل مركز الخدمات الإقليمية السعي إلى إجراء استعراض لخطوة استثمارية تصريف الأعمال فيه، مع التركيز على تقييم المخاطر والتخطيط لحالات الطوارئ من خلال وضع استراتيجية أوضح طويلة الأجل للقوة العاملة في المركز مع زيادة التركيز على تطوير بناء القدرات. وبالإضافة إلى ذلك، وفي ظل نقل أربع بعثات إضافية كجزء من إجمالي البعثات المستفيدة المتوقع في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠، وبالنظر إلى برنامج الإرشاد الذي صممه المركز لتطوير مهارات موظفيه الوطنيين وقدراتهم، يُقترح تعليق برنامج تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية في الوقت الراهن.

وافقت الجمعية العامة في قرارها ٢٥٠/٦٣ على التعيينات المستمرة، كجزء من عملية إصلاح نظام التعاقد المنفذة في ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩. وفي قرارها اللاحق ٢٤٧/٦٥، بتت الجمعية في طرائق منح التعيينات المستمرة، بما في ذلك كيفية تحديد الاحتياجات المستمرة للمنظمة، ومعايير الأهلية المطبقة على الموظفين الذين يُنظر في تحويل تعييناتهم إلى تعيينات مستمرة (فيما عدا الموظفين الذين عينوا بناء على امتحانات التوظيف التنافسية الوطنية وموظفي دوائر اللغات). وحتى

تشير أيضا إلى الفقرة ٢٢ من تقرير اللجنة الاستشارية، وترحب بتحويل عدد من الوظائف من فئة الخدمة الميدانية إلى وظائف وطنية، وتحث الأمين العام على أن يواصل تنفيذ خطة تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية، وأن يقدم تقريرا عن ذلك في سياق مشروع الميزانية المقبلة (الفقرة ٦).

تشير إلى أن موظفي مركز الخدمات الإقليمية الوطنيين يحق لهم الحصول على عقود مستمرة، وتطلب، في هذا الصدد، إلى الأمين العام أن يكفل منح موظفي المركز الوطنيين عقودا مستمرة تمشيا مع الأحكام ذات الصلة من قرارات الجمعية العامة، ولاسيما القرار ٢٤٧/٦٥ المؤرخ ٢٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠، وامتثالا للنظامين الأساسي والإداري لموظفي الأمم المتحدة (الفقرة ٧).

٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٦، كان مركز الخدمات الإقليمي، الذي أنشئ في تموز/يوليه ٢٠١٠ من أجل تقديم الخدمات المشتركة لعدد من البعثات الميدانية، يمّول على أساس إعارة وظائف من بعثات ميدانية من ميزانيات البعثات الميدانية المستفيدة من خدماته. وبالتالي، ووفقاً للفقرتين ٥١ و ٥٣ (ب) من القرار ٢٤٧/٦٥، استثنيت وظائف المركز من حساب تحديد حافطة الوظائف للموظفين في فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها، واستثنى الموظفون المحليون الذين يشغلون هذه الوظائف من دراسة تحويل تعييناتهم إلى تعيينات مستمرة. وفي ١ تموز/يوليه ٢٠١٦، قررت الجمعية منح المركز استقلالاً إدارياً وتنفيذياً فخصصت له ميزانية وتمويلاً لعملياته، مما جعله كياناً منفصلاً وقائماً بذاته. ونتيجة لذلك، واعتباراً من تموز/يوليه ٢٠١٦، لم تعد وظائف المركز خاضعة للاستثناء المنصوص عليه في الفقرتين ٥١ و ٥٣ (ب) من القرار ٢٤٧/٦٥. وفي المستقبل، أي اعتباراً من تموز/يوليه ٢٠١٦، ستضاف هذه الوظائف إلى حساب تحديد حافطة الموظفين للموظفين في فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها، وسيكون الموظفون المحليون الذين يشغلون هذه الوظائف مؤهلين لدراسة تحويل تعييناتهم إلى تعيينات مستمرة. وفي الوقت الحاضر، أنجزت الأمانة العامة الاستعراض السنوي للموظفين المؤهلين في ١ تموز/يوليه ٢٠١٤، وسينظر الاستعراض المقبل في الموظفين المؤهلين في ١ تموز/يوليه ٢٠١٥.

## باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

### المسائل الشاملة

(A/70/742)

الطلب/التوصية

الإجراء المتخذ لتنفيذ الطلب/التوصية

إن عمليات إعادة توزيع المخصصات بالنسبة إلى مركز الخدمات الإقليمي تقتصر على الاحتياجات العملية، ويتم استعراض الاحتياجات بصورة شاملة، مع مراعاة المبادئ التوجيهية المعمول بها.

إن مقترح الميزانية لمركز الخدمات الإقليمي للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ يتضمن ١٣ وظيفة ظلت شاغرة لمدة سنتين أو أكثر وما تزال في

تشاطر اللجنة الاستشارية مجلس مراجعي الحسابات قلقه بشأن استمرار مستوى وتواتر عمليات إعادة توزيع المخصصات بين مجموعات وفئات الإنفاق في جميع عمليات حفظ السلام (الفقرة ٣١).

تلاحظ اللجنة مع الأسف أن الميزانيات المقترحة للبعثات للفترة ٢٠١٧/٢٠١٦ لم تمثل دائماً لشرط مراجعة استمرار الوظائف

عملية التوظيف. وإضافة إلى ذلك، أُجري استعراض وافٍ للوظائف المقترحة استبقائها

سيواصل مركز الخدمات الإقليمي استخدام مباني المكاتب التابعة له من ١ إلى ٤، والتي جُهزت بنظام للتهوية الطبيعية في إطار جهود المركز الرامية إلى تقليل أثره البيئي الشامل، مع إجراء الحد الأدنى من التعديلات، من أجل استيفاء معايير السلامة المهنية للموظفين. ومبنى مرفق التدريب التابع للمركز مجهز بنظام تبريد مركزي يساعد في الحد من بصمته البيئية. وإضافة إلى ذلك، يقترح المركز تركيب نظام لرصد البنى التحتية الميدانية عن بُعد من أجل تطوير جميع معدات الإمداد ولوحات التوزيع التي تستلزم رقدا مستمرا، لكفالة إطلاق إنذارات الصيانة الوقائية والاستجابة لها، وكفالة سرعة إجراء الصيانة الترميمية، والتقليل إلى أدنى حد من تكاليف المرافق. وسيتم أيضا تركيب أجهزة استشعار وأجهزة لكشف الحركة في المباني حيث ستقوم تلك الأجهزة برصد النشاط حتى يتسنى التحكم في الإضاءة تلقائيا. ويواصل المركز المساهمة بقسطه في مشروع مرفق المساعدة التقنية العاجلة في مجالي البيئة والمناخ، وذلك في إطار المبادرة المشتركة بين القطاعات.

تُعدّ مقترحات الميزانية للفترة ٢٠٢٠/٢٠١٩ إعدادا يراعي الموارد المعتمدة للفترة ٢٠١٨/٢٠١٩، والاتجاهات التاريخية، ويلبي جميع الاحتياجات المقترحة. وإضافة إلى ذلك، لدى مركز الخدمات الإقليمي اتفاق لمستوى الخدمات مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، التي ستقدم الدعم التقني من خلال إجراء دراسات جدوى وإدارة المشاريع عن بُعد بالنسبة لجميع مشاريع التشييد الحالية والمستقبلية التي ينفذها المركز، وذلك كتدبير لتعزيز رصد المشاريع والرقابة عليها، نظرا لافتقار المركز إلى تلك القدرات.

مع إتمام نقل ٢٠ مركبة إلى مخزون مركز الخدمات الإقليمي في الفترة ٢٠١٧/٢٠١٨، أنشأ المركز لجنة لتخصيص المركبات من أجل استعراض وتحسين تشكيلة أسطول مركباته، وحرصا منه على أن تكون المركبات وافية بالغرض لدعم عمليات المركز.

التي ظلت شاغرة لمدة سنتين أو أكثر، واقتراح استبقائها أو إلغاؤها (الفقرة ٤٦).

تُدكر اللجنة الاستشارية بطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٣٠٧/٦٩، بأن يجد من الأثر البيئي الإجمالي لكل بعثة من بعثات حفظ السلام. وفي هذا الصدد، تعيد اللجنة تأكيد أهمية مواصلة منح الأولوية للتدابير التي تبين أنها الأكثر فعالية، وتكثيف تلك التدابير، بما في ذلك ما يتعلق منها بالتصرف في مواد وأصول البعثات وإزالتها وإعادة تدويرها (انظر A/68/782، الفقرة ١٢٠). وتتطلع اللجنة إلى إتمام تحديث سياسات الإدارة البيئية وإدارة النفايات، وتأمل في أن تُدرج الآثار المحددة المتعلقة بأثر هذه السياسات في البعثات الميدانية في تقرير الاستعراض العام المقبل، مصحوبة بمعلومات محدّثة عن تنفيذ مشروع مرفق المساعدة التقنية العاجلة في مجالي البيئة والمناخ، والجهود المستمرة المبذولة لإدخال تكنولوجيات الطاقة المتجددة البديلة في عمليات حفظ السلام (الفقرة ٩٤).

تشدد اللجنة على ضرورة توخي الواقعية في التخطيط والميزنة وتعزيز رصد المشاريع والرقابة عليها، بما في ذلك من قبل المكاتب المناسبة داخل إدارة الدعم الميداني في المقر وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، وبخاصة فيما يتعلق بالمشاريع التي تمتد على أكثر من دورة واحدة من دورات الميزانية. وينبغي أن تُدرج تفاصيل عن المشاريع المتعددة السنوات في الميزانيات المقترحة المحددة، تشمل الحالة العامة للتنفيذ حين إعداد الطلبات المتعلقة بكل ميزانية، وينبغي أيضا أن يكون بالإمكان التعرّف بيسر على المشاريع التي تبلغ قيمتها مليون دولار أو أكثر في الطلبات المتعلقة بالميزانية (الفقرة ١٥٧).

تتطلع اللجنة لاستعراض نتائج التحليل الجاري حاليا لإمكانية الاستعاضة عن جزء من أسطول مركبات الركاب الخفيفة بسيارات ركاب صغيرة ومركبات متعددة الأغراض وبديلة (الفقرة ١٦٠).

أداء الميزانية للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٦ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٧، والميزانية المقترحة للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٨ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٩ لمركز الخدمات الإقليمي - عنتيبي

(A/72/789/Add.9)

الطلب/التوصية

الإجراء المتخذ لتنفيذ الطلب/التوصية

أخذ مشروع ممر شرق أفريقيا توجيهات من مجلس إدارة البرامج لدائرة إدارة سلسلة الإمداد التابعة لشعبة الدعم اللوجستي، وقد اشترك في تزويده بالموظفين كل من مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، ومختلف البعثات صاحبة المصلحة ضمن منطقة شرق أفريقيا، وقسم التخطيط في الشعبة بالمقر. وأغلق المشروع في ٨ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٨ بموجب قرار من مجلس إدارة البرنامج.

وشملت المنافع الرئيسية للمشروع ما يلي:

- تعزيز المزايا وأوجه الكفاءة التي نتجت عن التخلي عن القسم التقني الأصلي؛ وإدارة عمليات وأنشطة تقديم طلبات شراء السلع إلى آليات سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها من قبل ركيزة سلسلة الإمداد تحديدا من أجل إيصال السلع المطلوبة إلى ركيزة تقديم الخدمات
- الحد من ازدواجية الجهود التي تبذلها البعثات من خلال جعل الكيان الإقليمي (مثلا مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات) يدعم إنشاء جهات اتصال إقليمية من خلال دمج المواصفات المتعددة واستكمال بيانات الاحتياجات
- إنشاء ملاك من الموظفين المهرة والمدربين المؤهلين لتنفيذ مهام آليات سلسلة الإمداد من بدايتها إلى نهايتها على المستوى الإقليمي وعلى مستوى البعثة، على السواء
- تحقيق وفورات مؤكدة في التكلفة وفي الوقت اللازم للتسليم من خلال تجميع الطلب الإقليمي، وتوحيد طلبات الشراء، والاختيار الأمثل لشروط التجارة الدولية
- وضع خريطة تفاعلية للشبكة الطبوغرافية الإقليمية، تستند إلى "Google Earth Pro"، وتغطي ١٤ ٠٠٠ كم من الطرق والسكك الحديدية، لتوفير معلومات استخباراتية من أجل عمليات الإيصال والتخطيط والتنفيذ
- تطوير وتجريب أداة شبكية لتتبع عمليات تسليم السلع الواردة إلى البعثات أظهرت وعززت مزايا وضرورة وجود معلومات دقيقة

ومحدثة عن عمليات الشحن تكون متاحة للعديد من أصحاب المصلحة بشكل متزامن

يرجى الرجوع إلى الفقرة ٢٩ من هذا التقرير.

طوّر مركز الخدمات الإقليمي نموذجاً منقحاً للتمويل المرن يركز على المكون الأساسي لإجراء المعاملات وتقديم الخدمات بشكل مباشر ضمن خطوط الخدمات في المركز، ويقدم خدمات ديناميكية للبعثات المستفيدة منه في مجالات الخدمات الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر. ويراعي النموذج أيضاً تحليل مكافئ الدوام الكامل القائم على الزمن الذي تستغرقه الجهود اللازمة لكل معاملة من المعاملات وحجمها السنوي، فضلاً عن عدد الموظفين المأذون به للبعثات المستفيدة والمتوقع في الفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠. ووُضع النموذج على أساس أن الملاك الوظيفي يساوي صفراً، وهو لا يزال قابلاً للتوسع. واستُخدم هذا النموذج لتحديد مستويات الملاك الوظيفي المقترحة للفترة ٢٠١٩/٢٠٢٠.

وتتعارض الخدمات التي يقدمها كل من مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحرك والدائرة الإقليمية للتكنولوجيا الميدانية في معظمها بوجه عام مع الأنشطة الوظيفية لخط الخدمات الخاصة بإدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية. وبناء عليه، فسيكون وجود نموذج للتمويل المرن يجمع بين المجالات الثلاثة أمراً غير عملي. ونظراً لأن كل مجال من تلك المجالات له نموذج مختلف لتقديم الخدمات ضمن مركز الخدمات الإقليمي، فإنه يُقترح بأن تتحدد احتياجات مركز المراقبة من الموظفين انطلاقاً من شعبة الدعم اللوجستي التابعة لإدارة الدعم العملي، وأن يُستشهد في تحديدها بنتيجة مبادرات إصلاح خدمات الطيران التي يضطلع بها الأمين العام حالياً، أما الملاك الوظيفي للدائرة، فسيحدد بناءً على التغييرات المزمع إجراؤها في إطار الإصلاحات الإدارية المتعلقة بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديد.

إن إنشاء إدارة الدعم العملي المكلفة بمهمة متكاملة لسلسلة الإمداد "من بدايتها إلى نهايتها" من خلال حيازتها لقدرات في مجالات اللوجستيات والمشترتات والقوات النظامية، مدعومة جميعاً بقدرة تمكينية ودعوية مشتركة، يوفر فرصاً لتحويل مهمة إدارة سلسلة الإمداد

تلاحظ اللجنة الاستشارية مع القلق أن ترتيبات الحوكمة لم يتم تنقيحها على النحو المطلوب، وتؤكد من جديد أن ترتيبات الحوكمة ينبغي استعراضها للتأكد من توافقها مع القرار ٣٠٧/٦٩. وتوصي اللجنة بأن تطلب الجمعية إلى الأمين العام إجراء ذلك الاستعراض وتقديم معلومات مستكملة عن الهيكل الجديد في تقريره المقبل. (الفقرة ١٥).

تلاحظ اللجنة أن النموذج المستكمل يعكس المكاسب التي تحققت في الكفاءة، على الرغم من أن التقرير لا يشرح كيفية تحديد النسبة البالغة ٥ في المائة. وترى اللجنة الاستشارية أنه ينبغي إدخال مزيد من التحسينات على نموذج التمويل المرن، وأن التقارير المقبلة للأمين العام ينبغي أن تشمل بيانات داعمة تظهر كيفية تحديد المكاسب في الكفاءة، وكذلك معلومات مفصلة عن المضاعف المطبق. وتكرر اللجنة أيضاً تأكيد أن نموذج التمويل المرن ينبغي أن يشمل مركز المراقبة المتكامل للنقل والتحرك وقسم الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر A/71/836/Add.9، الفقرة ٢٤) (الفقرة ١٨).

واللجنة الاستشارية، إذ تأخذ في الاعتبار المعلومات المتناقضة المقدمة والافتقار إلى الوضوح بشأن أدوار مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحرك ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية، توصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يستعرض التنسيق بين

إلى إدارة متسمة بالكفاءة والمرونة ومركزة على العملاء وخاضعة للمساءلة، تقدم دعماً ذا قيمة مضافة إلى مديري البرامج. وستعرض تلك الفرص الجديدة بشكل شامل في فترة لاحقة، سيُظهر فيها الأمين العام تحسينات في كفاءة وفعالية الدعم المقدم إلى عمليات حفظ السلام في مجالي اللوجستيات والمشتريات، مع المراعاة أيضاً، في جملة أمور، لكل من مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية.

مبدئياً، كان من المقرر أن تشمل المرحلة ٢ من المشروع (٢٠١٧-٢٠١٩) ١٢ موقعا إضافيا، بطاقةٍ تتيح بلوغ سرعة ٢ غيغابت في الثانية. ولكن حالياً لا يُتوخى سوى ١١ موقعا. وكانت ثمانية مواقع جاهزة للعمل بحلول الربع الأخير من عام ٢٠١٨، في حين سُنجز ثلاثة أخرى بحلول الربع الثاني من عام ٢٠١٩.

مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية، وأن يوضح أدوار ومسؤوليات كل منهما ونقل المهام إلى مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وأن يدرج معلومات مفصلة بهذا الشأن في تقريره المقبل عن مركز الخدمات الإقليمي (الفقرة ٢٠).

اللجنة الاستشارية على ثقة بأن التقارير المقبلة عن مركز الخدمات الإقليمي ستتضمن معلومات مستكملة عن آخر مستجدات هذا المشروع (الفقرة ٢١).

## المرفق الأول

### التعاريف

#### ألف - المصطلحات المتعلقة بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية

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

- **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 كان الغرض منها أداء مهمة معينة تنفيذ أنشطة أخرى ذات أولوية صدر بها تكليف ولا علاقة لها بالمهمة الأصلية. وقد تنطوي إعادة ندب الوظيفة على تغيير المكان أو المكتب الذي تؤدي فيه، إلا أنه لا يُغير 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 (رفع رتبته أو تخفيضها) عندما تتغير الواجبات والمسؤوليات المناطة 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 صدر بها تكليف داخل البعثة.
- **تحويل وظيفة:** هناك ثلاثة خيارات ممكنة لتحويل الوظائف، وهي كما يلي:
  - تحويل وظائف المساعدة المؤقتة العامة إلى وظائف ثابتة: يقترح تحويل وظائف مؤقتة معتمدة تُؤمّل في إطار 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 يتفق مع الفقرة ١١ من الجزء الثامن من قرار الجمعية العامة ٢٩٦/٥٩، يقترح 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

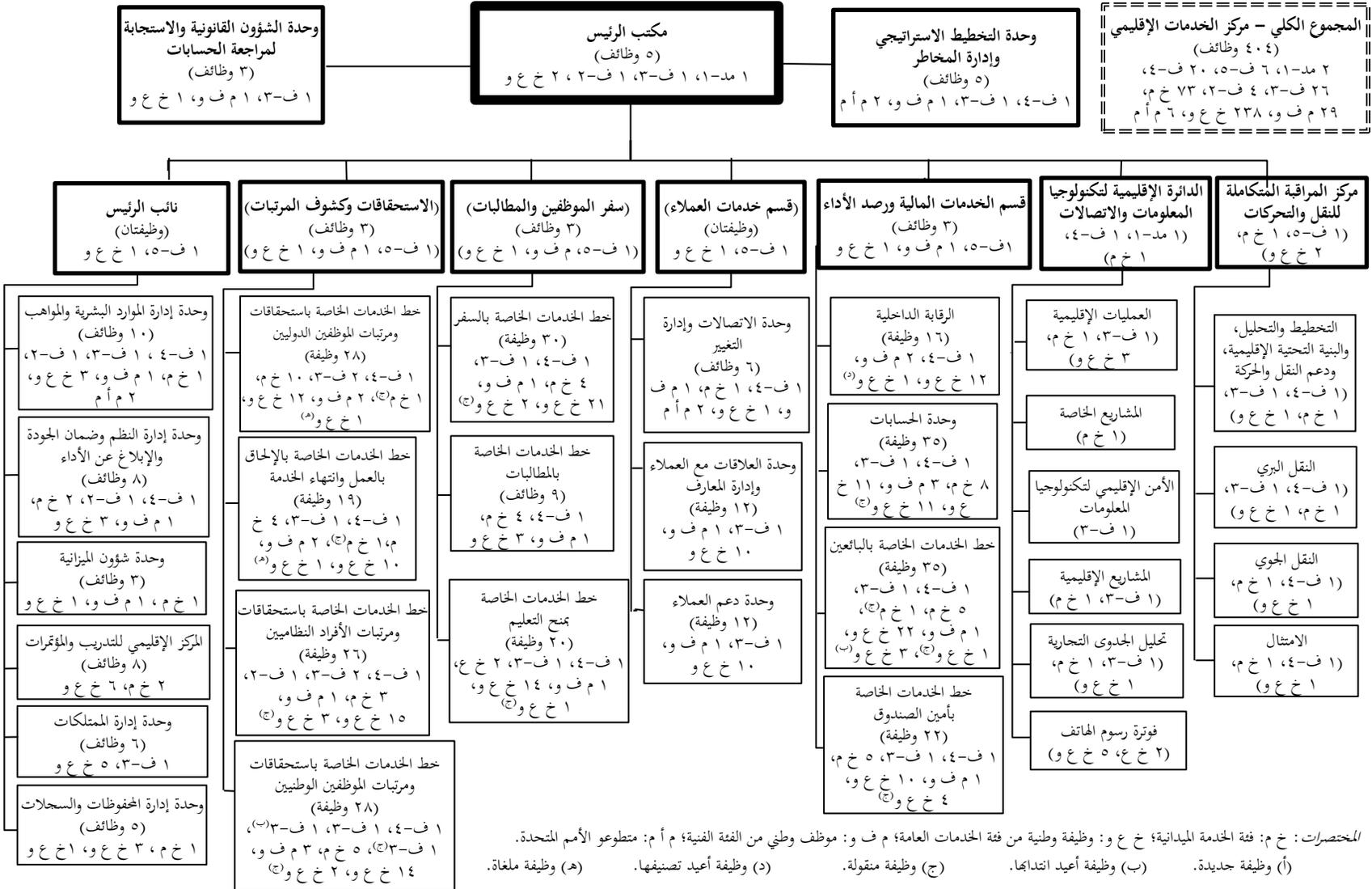
- يبين الفرع الثالث من هذا التقرير أكبر عامل يسهم بمفرده في حدوث كل فرق من الفروق في الموارد وفقاً لخيارات قياسية محددة تدرج في الفئات القياسية الأربع التالية:
- **الولاية:** الفروق الناجمة عن تغييرات في حجم الولاية أو نطاقها، أو عن تغييرات في الإنجازات المتوقعة بموجب الولاية.

- **العوامل الخارجية:** الفروق التي تسببها أطراف أو ظروف خارجة عن نطاق سيطرة الأمم المتحدة.
- **بارامترات التكاليف:** الفروق المترتبة على أنظمة الأمم المتحدة وقواعدها وسياساتها.
- **الإدارة:** الفروق التي تتسبب فيها 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

### مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي - أوغندا

الهيكل التنظيمي المقترح (٢٠١٩/٢٠٢٠)



## المرفق الثالث

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

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات		المعدل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
				٢٠١٧/٢٠١٨	المضاعف		
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	١	ديناميكي	بء	١٠١٦	٠,٩٩	١٠٠٣	٨,٩٨
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٢	ديناميكي	بء	٢١٣	٠,٩٩	٢١٠	٠,٢١
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٣	ديناميكي	بء	١٠٧٠	٠,٩٩	١٠٥٦	١,٩٠
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٤	ديناميكي	بء	١٣١	٠,٩٩	١٢٩	٠,٣٢
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٥	ديناميكي	بء	٤٦٤	٠,٩٩	٤٥٨	٠,٩١
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٦	ديناميكي	بء	٢	٠,٩٩	٢	٠,٠٠
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٧	ديناميكي	بء	٢١١٦	٠,٩٩	٢٠٨٨	١,٦٦
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٨	ديناميكي	بء	٩٤٥	٠,٩٩	٩٣٣	٠,٤٤
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	٩	ديناميكي	بء	١	٠,٩٩	١	٠,٠٠
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	١٠	ديناميكي	بء	١٢٦٣	٠,٩٩	١٢٤٦	٢,٨٣
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	١١	ديناميكي	بء	-	٠,٩٩	٠	٠,٠٠
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	١٢	ديناميكي	بء	٦٣٢	٠,٩٩	٦٢٤	٠,٥٤
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	١٣	ديناميكي	بء	٩٩	٠,٩٩	٩٨	٠,٠٢
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	١٤	غير ديناميكي	خاء	٥٢	١,٠٠	٥٢	٠,٤٤
الإحاق بالعمل وانتهاء الخدمة	١٥	غير ديناميكي	خاء	١	١,٠٠	١	١,٠٠
<b>المجموع الفرعي</b>							
<b>١٩,٢٧</b>							
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١	ديناميكي	بء	١٣	٠,٩٩	١٣	٠,٠١
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢	ديناميكي	بء	٢٥٤١	٠,٩٩	٢٥٠٨	١,٢٦
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣	ديناميكي	بء	٢١٢	٠,٩٩	٢٠٩	٠,١٣
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٤	ديناميكي	بء	٤٥٥١	٠,٩٩	٤٤٩١	٢,٠٣
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٥	ديناميكي	بء	٥٩١	٠,٩٩	٥٨٣	٠,٥٥
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٦	ديناميكي	بء	٧٨	٠,٩٩	٧٧	٠,٠٣
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٧	ديناميكي	بء	١٣	٠,٩٩	١٣	٠,٠٠
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٨	ديناميكي	بء	١٣٦	٠,٩٩	١٣٤	٠,٠٨
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٩	ديناميكي	بء	١٠٧٥	٠,٩٩	١٠٦١	١,١١
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٠	ديناميكي	بء	٨١١	٠,٩٩	٨٠٠	٠,٣٧
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١١	ديناميكي	بء	٢	٠,٩٩	٢	٠,٠٠
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٢	ديناميكي	بء	٢٦٠٤	٠,٩٩	٢٥٧٠	٠,٣٧
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٣	ديناميكي	بء	٩٤	٠,٩٩	٩٣	٠,٠٣

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات		حجم المعاملات المتوقع		المعدل المرجح (بالدقائق)	مجموع مكافئ الدوام الكامل
				٢٠١٧/٢٠١٨	المضاعف	٢٠١٩/٢٠٢٠	لكل معاملة		
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٤	ديناميكي	باء	٦٦	٠,٩٩	٦٥	١٦	٠,٠١	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٥	ديناميكي	باء	٤٢٢	٠,٩٩	٤١٦	٥٧	٠,٣٢	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٦	ديناميكي	باء	٩٦	٠,٩٩	٩٥	٢٤	٠,٠٣	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٧	ديناميكي	باء	١	٠,٩٩	١	١٦	٠,٠٠	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٨	ديناميكي	باء	٣٩١	٠,٩٩	٣٨٦	٢١	٠,١١	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	١٩	ديناميكي	باء	٤٩٨	٠,٩٩	٤٩١	٥	٠,٠٤	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٠	ديناميكي	باء	٦٦	٠,٩٩	٦٥	٥٣	٠,٠٥	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢١	ديناميكي	باء	١١٠٧	٠,٩٩	١٠٩٣	٤٣	٠,٦٤	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٢	ديناميكي	باء	٢٠٤٦١	٠,٩٩	٢٠١٩٣	٣٠	٨,٢٩	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٣	ديناميكي	باء	٩٣٩	٠,٩٩	٩٢٧	١١	٠,١٣	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٤	ديناميكي	باء	٢٥٨٥	٠,٩٩	٢٥٥١	٢٠	٠,٧٠	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٥	ديناميكي	باء	١٨	٠,٩٩	١٨	١٦	٠,٠٠	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٦	ديناميكي	باء	١	٠,٩٩	١	٢١	٠,٠٠	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٧	ديناميكي	باء	٧٤٧١	٠,٩٩	٧٣٧٣	٢٤	٢,٤٤	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٨	ديناميكي	باء	٨٤	٠,٩٩	٨٣	١١٦٦	١,٣٢	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٢٩	ديناميكي	باء	٤٦٤	٠,٩٩	٤٥٨	٢٤	٠,١٥	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣٠	ديناميكي	باء	٢٣	٠,٩٩	٢٣	١٠٧	٠,٠٣	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣١	ديناميكي	باء	٣٦٠٠	٠,٩٩	٣٥٥٣	٤١	١,٩٩	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣٢	ديناميكي	هاء	١٩٢	١,٢٧	٢٤٣	١٢٥٨	٤,١٩	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣٣	ديناميكي	باء	٥٢٠	٠,٩٩	٥١٣	٢٦	٠,١٨	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣٤	ديناميكي	باء	٢٢٥	٠,٩٩	٢٢٢	٢٦	٠,٠٨	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣٥	ديناميكي	باء	٤٦٤	٠,٩٩	٤٥٨	٥٨	٠,٣٦	
مزايا واستحقاقات الموظفين الدوليين	٣٦	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١		١,٠٠	

٢٨,٠٤

## المجموع الفرعي

الموظفون الوطنيون	١	ديناميكي	جيم	١٧	٠,٧٨	١٣	٣٧	٠,٠١
الموظفون الوطنيون	٢	ديناميكي	جيم	٥٩٣٥	٠,٧٨	٤٦١٩	١٩	١,١٩
الموظفون الوطنيون	٣	ديناميكي	جيم	٣٧٨	٠,٧٨	٢٩٤	٤٤	٠,١٨
الموظفون الوطنيون	٤	ديناميكي	جيم	٢٩٤	٠,٧٨	٢٢٩	١٢	٠,٠٤
الموظفون الوطنيون	٥	ديناميكي	جيم	٩٧٥٥	٠,٧٨	٧٥٩١	٢٢	٢,٢٩
الموظفون الوطنيون	٦	ديناميكي	جيم	٩٤٢	٠,٧٨	٧٣٣	٣٨	٠,٣٨
الموظفون الوطنيون	٧	ديناميكي	جيم	١٥	٠,٧٨	١٢	٢٦	٠,٠٠
الموظفون الوطنيون	٨	ديناميكي	جيم	٢١١	٠,٧٨	١٦٤	٢٣	٠,٠٥
الموظفون الوطنيون	٩	ديناميكي	جيم	-	٠,٧٨	٠	٢٦	٠,٠٠

خط الخدمات	العدد	الطاقم	العاقل	مجموع حجم المعاملات		المعدل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
				٢٠١٨/٢٠١٧	٢٠٢٠/٢٠١٩		
الموظفون الوطنيون	١٠	ديناميكي	جيم	٢٤٤	٠,٧٨	١٩٠	١٩
الموظفون الوطنيون	١١	ديناميكي	جيم	٩٣٠	٠,٧٨	٧٢٤	٩٧
الموظفون الوطنيون	١٢	ديناميكي	جيم	٢١٦	٠,٧٨	١٦٨	٤٢
الموظفون الوطنيون	١٣	ديناميكي	جيم	٩٥	٠,٧٨	٧٤	٢٣
الموظفون الوطنيون	١٤	ديناميكي	جيم	-	٠,٧٨	٠	٢٣
الموظفون الوطنيون	١٥	ديناميكي	جيم	١٧١	٠,٧٨	١٣٣	١١
الموظفون الوطنيون	١٦	ديناميكي	جيم	١٧١	٠,٧٨	١٣٣	٥
الموظفون الوطنيون	١٧	ديناميكي	هاء	١٤٤	١,٢٧	١٨٢	٩٥
الموظفون الوطنيون	١٨	ديناميكي	جيم	١ ٩١٧	٠,٧٨	١ ٤٩٢	١٧
الموظفون الوطنيون	١٩	ديناميكي	جيم	٢٦٣	٠,٧٨	٢٠٥	٢١
الموظفون الوطنيون	٢٠	ديناميكي	جيم	٧٢	٠,٧٨	٥٦	٢١
الموظفون الوطنيون	٢١	ديناميكي	جيم	٢	٠,٧٨	٢	٢٦
الموظفون الوطنيون	٢٢	ديناميكي	جيم	٣٣ ١٣٧	٠,٧٨	٢٥ ٧٨٧	١١
الموظفون الوطنيون	٢٣	ديناميكي	جيم	٩٩	٠,٧٨	٧٧	٢٧
الموظفون الوطنيون	٢٤	ديناميكي	جيم	٣ ١٥٩	٠,٧٨	٢ ٤٥٨	٢٣
الموظفون الوطنيون	٢٥	ديناميكي	جيم	٩٥٥	٠,٧٨	٧٤٣	١٦
الموظفون الوطنيون	٢٦	ديناميكي	جيم	٩٣٠	٠,٧٨	٧٢٤	٢٨
الموظفون الوطنيون	٢٧	ديناميكي	جيم	٢٣	٠,٧٨	١٨	١٠٧
الموظفون الوطنيون	٢٨	غير ديناميكي	حاء	٢٤	١,٠٠	٢٤	٣٠٧٧٣
الموظفون الوطنيون	٢٩ (أ)	ديناميكي	جيم	٢٤٤	٠,٧٨	١٩٠	٣٢
الموظفون الوطنيون	٢٩ (ب)	غير ديناميكي	حاء	٢٥٠	١,٠٠	٢٥٠	١٥٠
الموظفون الوطنيون	٣٠	ديناميكي	جيم	٤٠ ٨٠٠	٠,٧٨	٣١ ٧٥١	٣
الموظفون الوطنيون	٣١	ديناميكي	جيم	٢٤٠	٠,٧٨	١٨٧	٤٧
الموظفون الوطنيون	٣٢	ديناميكي	جيم	٩٣٠	٠,٧٨	٧٢٤	٣٠٩
الموظفون الوطنيون	٣٣	ديناميكي	جيم	١٤٤	٠,٧٨	١١٢	٥٨٠
الموظفون الوطنيون	٣٤	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١	١٠٨٠٠
الموظفون الوطنيون	٣٥	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١	

٢٨,٠٨

## المجموع الفرعي

الأفراد النظاميون	١	ديناميكي	دال	٤ ٤٩٦	٠,٨٧	٣ ٩١٦	٦٣
الأفراد النظاميون	٢	ديناميكي	دال	٥ ٥٨٠	٠,٨٧	٤ ٨٦١	٢٤
الأفراد النظاميون	٣ (أ)	غير ديناميكي	حاء	١٢	١,٠٠	١٢	١٠
الأفراد النظاميون	٣ (ب)	ديناميكي	دال	٧ ٢٠٠	٠,٨٧	٦ ٢٧٢	٣
الأفراد النظاميون	٤	ديناميكي	دال	٥ ١٧١	٠,٨٧	٤ ٥٠٤	٤٧

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات		المضاعف	حجم المعاملات المتوقعة		المعدل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
				٢٠١١/٢٠١٢	٢٠١٠/٢٠١١		٢٠١٠/٢٠١١	٢٠١١/٢٠١٢		
الأفراد النظاميون	٥	ديناميكي	دال	٦٠٥٤	٠,٨٧	٠,٨٧	٥٢٧٣	٢	٠,١١	
الأفراد النظاميون	٦	غير ديناميكي	حاء	٢٤	١,٠٠	١,٠٠	٢٤	١٧٨٨٧	٥,٨٧	
الأفراد النظاميون	٧ (أ)	ديناميكي	دال	٩٤٤١	٠,٨٧	٠,٨٧	٨٢٢٤	٣٢	٣,٥٤	
الأفراد النظاميون	٧ (ب)	غير ديناميكي	حاء	٢٥٠	١,٠٠	١,٠٠	٢٥٠	١٥٠	٠,٥١	
الأفراد النظاميون	٨	ديناميكي	دال	٣٠١٥	٠,٨٧	٠,٨٧	٢٦٢٦	٣٢	١,١٣	
الأفراد النظاميون	٩	ديناميكي	دال	٤٠٠٠	٠,٨٧	٠,٨٧	٣٤٨٤	٦٣	٣,٠٠	
الأفراد النظاميون	١٠	ديناميكي	دال	١٧٢٨	٠,٨٧	٠,٨٧	١٥٠٥	٦٣	١,٣٠	
الأفراد النظاميون	١١	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١,٠٠	١	٠	١,٠٠	
الأفراد النظاميون	١٢	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١,٠٠	١	٠	١,٠٠	
<b>المجموع الفرعي</b>										
<b>٢٥,٦١</b>										
السفر	١	ديناميكي	ألف	٣٣٩٤	٠,٨٦	٠,٨٦	٢٩٢٨	٩٢	٣,٦٨	
السفر	٢	ديناميكي	باء	٩٦٧٥	٠,٩٩	٠,٩٩	٩٥٤٩	٥٧	٧,٤٨	
السفر	٣	ديناميكي	دال	٦٠٥٤	٠,٨٧	٠,٨٧	٥٢٧٣	٢٤	١,٧٤	
السفر	٤	ديناميكي	دال	٦٠٥٤	٠,٨٧	٠,٨٧	٥٢٧٣	٣٢	٢,٣٤	
السفر	٥	ديناميكي	دال	١٢١٠٧	٠,٨٧	٠,٨٧	١٠٥٤٦	٢٩	٤,١٧	
السفر	٦	ديناميكي	دال	٦٠٥٤	٠,٨٧	٠,٨٧	٥٢٧٣	٣٦	٢,٦١	
السفر	٧	ديناميكي	دال	٦٠٥٤	٠,٨٧	٠,٨٧	٥٢٧٣	٣٠	٢,٢٠	
السفر	٨	ديناميكي	دال	١٢١٠٧	٠,٨٧	٠,٨٧	١٠٥٤٦	١١	١,٥٢	
السفر	٩	غير ديناميكي	حاء	٣	١,٠٠	١,٠٠	٣	٣	٣,٠٠	
السفر	١٠	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١,٠٠	١	١	١,٠٠	
المطالبات	١	ديناميكي	باء	٥٢٧٦	٠,٩٩	٠,٩٩	٥٢٧١	١٣	٠,٩١	
المطالبات	٢	ديناميكي	ألف	٣١٥٧	٠,٨٦	٠,٨٦	٢٨١٩	٢٢	٠,٨٥	
المطالبات	٣	ديناميكي	ألف	١٥٢٣٣	٠,٨٦	٠,٨٦	١٣٦٠٣	١٨	٣,٣٢	
المطالبات	٤	ديناميكي	دال	٤١٩٦	٠,٨٧	٠,٨٧	٣٦٥٥	٤٢	٢,١٠	
المطالبات	٥	ديناميكي	دال	١٢٠	٠,٨٧	٠,٨٧	١٠٥	١٨	٠,٠٣	
المطالبات	٦	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١,٠٠	١	١	١,٠٠	
المطالبات	٧	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١,٠٠	١	١	١,٠٠	
<b>المجموع الفرعي</b>										
<b>٣٨,٩٤</b>										
منحة التعليم	١	ديناميكي	باء	٦٦٩٨	٠,٩٩	٠,٩٩	٦٦١٠	٢٠٩	١٨,٩٣	
منحة التعليم	٢	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١,٠٠	١	١	١,٠٠	
<b>المجموع الفرعي</b>										
<b>١٩,٩٣</b>										
أمين الصندوق	١ (أ)	غير ديناميكي	حاء	١٤٠٠٠	١,٠٠	١,٠٠	١٤٠٠٠	١٥	٢,٨٧	
أمين الصندوق	١ (ب)	ديناميكي	ألف	١٣٤٦٦٥	٠,٨٦	٠,٨٦	١١٦١٩٤	١	٢,٠٠	

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات		حجم المعاملات المتوقعة		المعدل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
				٢٠١٨/٢٠١٧	المضاعف	٢٠٢٠/٢٠١٩	٢٠٢٠/٢٠١٩		
أمين الصندوق	١ (ج)	ديناميكي	ألف	٢٩٦٨١٩	٠,٨٦	٢٥٦١٠٦	٢	٥,٨٩	
أمين الصندوق	٢ (أ)	غير ديناميكي	حاء	٣٥٠٠	١,٠٠	٣٥٠٠	٤٥	٢,١٦	
أمين الصندوق	٢ (ب)	ديناميكي	ألف	٤٨٣٢	٠,٨٦	٤١٦٩	٣٢	١,٨٠	
أمين الصندوق	٣	ديناميكي	ألف	٣٦٠	٠,٨٦	٣١١	٥٨	٠,٢٥	
أمين الصندوق	٤	غير ديناميكي	حاء	٢٤	١,٠٠	٢٤	٥١٥	٠,١٧	
أمين الصندوق	٥	غير ديناميكي	حاء	٢٤	١,٠٠	٢٤	٨٠٥	٠,٢٦	
أمين الصندوق	٦ (أ)	غير ديناميكي	حاء	٢٥٠	١,٠٠	٢٥٠	٥٠	٠,١٧	
أمين الصندوق	٦ (ب)	ديناميكي	ألف	٣٧٥٠٠	٠,٨٦	٣٢٣٥٦	١	٠,٤٦	
أمين الصندوق	٧ (أ)	غير ديناميكي	حاء	٢٥٠	١,٠٠	٢٥٠	١٥٠	٠,٥١	
أمين الصندوق	٧ (ب)	ديناميكي	ألف	١٤٨٦١	٠,٨٦	١٢٨٢٣	١٤	٢,٤٤	
أمين الصندوق	٧ (ج)	ديناميكي	ألف	١٦٥٦١	٠,٨٦	١٤٢٨٩	٥	١,٠٣	
أمين الصندوق	٨	ديناميكي	ألف	١٧٥٠	٠,٨٦	١٥١٠	٨	٠,١٦	
أمين الصندوق	٩	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١	١٠	٠,٠٠	
أمين الصندوق	١٠	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١	٢٥	٠,٠٠	
أمين الصندوق	١١	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١	٦٥	٠,٠٠	
أمين الصندوق	١٢	غير ديناميكي	حاء	٢٥٠	١,٠٠	٢٥٠	١٢٠	٠,٤١	
أمين الصندوق	١٣	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١	١	١,٠٠	
<b>المجموع الفرعي</b>									
<b>٢١,٥٩</b>									
البائعون	١	ديناميكي	ألف	٣٨٤٧٣	٠,٨٦	٣٣١٩٦	٤٣	١٩,٣٦	
البائعون	٢	ديناميكي	ألف	٩٦١٨	٠,٨٦	٨٢٩٩	٤١	٤,٧١	
البائعون	٣ (أ)	ديناميكي	ألف	١٢٠٦١	٠,٨٦	١٠٤٠٧	٢٤	٣,٤٤	
البائعون	٣ (ب)	ديناميكي	ألف	٤٠٢	٠,٨٦	٣٤٧	٢٤	٠,١١	
البائعون	٤	ديناميكي	دال	٥٥٣٤	٠,٨٧	٤٨٢١	٤٦	٣,٠٥	
البائعون	٥	ديناميكي	ألف	٩٦٠٠	٠,٨٦	٨٢٨٣	٧	٠,٧٧	
البائعون	٦	ديناميكي	ألف	٣٨٤٠٠	٠,٨٦	٣٣١٣٣	٧	٢,٩٨	
البائعون	٧	غير ديناميكي	حاء	١	١,٠٠	١	١	١,٠٠	
<b>المجموع الفرعي</b>									
<b>٣٥,٤٢</b>									
الرقابة الداخلية	١	ديناميكي	ألف	١٨٢٠	٠,٨٦	١٥٧٠	٤٧٤	١٠,١٩	
الرقابة الداخلية	٢	ديناميكي	ألف	٤٢٠	٠,٨٦	٣٦٢	٢٢٣	١,١١	
الرقابة الداخلية	٣	ديناميكي	هاء	١٨٠	١,٢٧	٢٢٨	١٥٨	٠,٤٩	
الرقابة الداخلية	٤	غير ديناميكي	حاء	١٢	١,٠٠	١٢	٨١٠	٠,١٣	
الرقابة الداخلية	٥	غير ديناميكي	حاء	١٢	١,٠٠	١٢	٥٧٠	٠,٠٩	
الرقابة الداخلية	٦	غير ديناميكي	حاء	١٢	١,٠٠	١٢	٩٣٠	٠,١٥	

خط الخدمات	العدد	الطابع	العامل	مجموع حجم المعاملات ٢٠١٨/٢٠١٧	مجموع حجم المعاملات المضاعف	حجم المعاملات المستوقعة ٢٠٢٠/٢٠١٩	المعدّل المرجح (بالدقائق) لكل معاملة	مجموع مكافئ الدوام الكامل
الرقابة الداخلية	٧	غير ديناميكي	خاء	٤	١,٠٠	٤	٩٠٠	٠,٠٥
الرقابة الداخلية	٨	غير ديناميكي	خاء	٧٢	١,٠٠	٧٢	٢٩٣٢	٢,٨٩
الرقابة الداخلية	٩	غير ديناميكي	خاء	١	١,٠٠	١		١,٠٠
<b>المجموع الفرعي</b>								
الحسابات	١	ديناميكي	واو	١٧	١,١٢	١٩	١٠١٥٤	٢,٦٤
الحسابات	٢	ديناميكي	واو	٢٠٤	١,١٢	٢٢٨	٢٥٨	٠,٨٠
الحسابات	٣	ديناميكي	واو	٢٠٤	١,١٢	٢٢٨	٩٤٥	٢,٩٥
الحسابات	٤	ديناميكي	زاي	٦٦٦	١,٠٠	٦٦٦	٨١	٠,٧٤
الحسابات	٥	ديناميكي	زاي	٣٠٠	١,٠٠	٣٠٠	٢١	٠,٠٩
الحسابات	٦	ديناميكي	زاي	٩٦	١,٠٠	٩٦	٤٧٧	٠,٦٣
الحسابات	٧	غير ديناميكي	خاء	١٢	١,٠٠	١٢	٢٢٩٥	٠,٣٨
الحسابات	٨	غير ديناميكي	خاء	١٢	١,٠٠	١٢	٢٠٧٥	٠,٣٤
الحسابات	٩	غير ديناميكي	خاء	١١٥	١,٠٠	١١٥	٣٠	٠,٠٥
الحسابات	١٠	ديناميكي	هاء	٣٧٥٠	١,٢٧	٤٧٥٠	٣٤٧	٢٢,٥٢
الحسابات	١١	غير ديناميكي	خاء	١٢	١,٠٠	١٢	٢٨٧	٠,٠٥
الحسابات	١٢	غير ديناميكي	خاء	٢	١,٠٠	٢	٣٦٠	٠,٠١
الحسابات	١٣	ديناميكي	هاء	٣٦٠	١,٢٧	٤٥٦	٣٦٦	٢,٢٨
الحسابات	١٤	ديناميكي	زاي	٩٦	١,٠٠	٩٦	٦٣	٠,٠٨
الحسابات	١٥	غير ديناميكي	خاء	١٢	١,٠٠	١٢	٥٦١٥	٠,٩٢
الحسابات	١٦	غير ديناميكي	خاء	١	١,٠٠	١		١,٠٠
<b>المجموع الفرعي</b>								
								٣٥,٤٨
<b>المجموع</b>								
								٢٦٨,٤٥