

Distr.: General  
25 March 2021  
Arabic  
Original: English



الدورة السادسة والسبعون  
البندان 140 و 141 من جدول الأعمال\*  
الميزانية البرنامجية لعام 2022  
تخطيط البرامج

## الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2022

الجزء الثامن  
خدمات الدعم المشتركة

الباب 29 هاء  
الإدارة، جنيف

البرنامج 25  
خدمات الإدارة والدعم

.A/76/50 \*



الرجاء إعادة استعمال الورق

070521 290421 21-03971 (A)



## المحتويات

### الصفحة

3	ألف - الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022 والأداء البرنامجي لعام 2020**
39	باء - الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف وغير المتصلة بالوظائف لعام 2022***
المرفقات	
56	الأول - الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2022
57	الثاني - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ توصيات الهيئات الرقابية ذات الصلة
58	الثالث - موجز التغييرات المقترحة في الوظائف، حسب العنصر والبرنامج الفرعي

\*\* تمشيا مع الفقرة 11 من القرار 266/72 ألف، يُقدّم الجزء الذي يتكون من الخطة البرنامجية والمعلومات المتعلقة بأداء البرامج عن طريق لجنة البرنامج والتنسيق إلى الجمعية العامة كي تنظر فيه.

\*\*\* تمشيا مع الفقرة 11 من القرار 266/72 ألف، يُقدّم الجزء الذي يتكون من الاحتياجات من الموارد المتصلة بالوظائف والموارد غير المتصلة بالوظائف عن طريق اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية إلى الجمعية العامة كي تنظر فيه.

## ألف - الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022 والأداء البرنامجي لعام 2020

## التوجه العام

## الولايات والمعلومات الأساسية

29 هاء-1 أنشئ مكتب الأمم المتحدة في جنيف في عام 1947 عملاً بقرار الجمعية العامة 24 (د-1) والقرارات المتعاقبة للجمعية. والمكتب مسؤول عن تقديم الخدمات الإدارية وخدمات الدعم إلى الكيانات الموجودة في جنيف وإلى مكاتبها الميدانية، وفقاً للسياسات والإجراءات والممارسات التي يضعها وكيل الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال ووكيل الأمين العام للدعم العملي. والمكتب مسؤول أيضاً عن توفير خدمات الدعم للعمليات الحكومية الدولية التي تنظمها المنظمة تمثيلاً مع دوره بوصفه مركزاً رئيسياً للمؤتمرات بالنسبة للدبلوماسية الدولية؛ وتقديم خدمات إدارة وهندسة المباني، بما في ذلك تخطيط الحيز المكاني وتوزيع المكاتب وتعهّد سجل للأراضي والممتلكات التي تخصّ الأمم المتحدة في جنيف؛ وتوفير خدمات الدعم التقني للمؤتمرات فضلاً عن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وتوفير خدمات المكتبة وخدمات إدارة المعارف دعماً لتنفيذ البرامج والأنشطة التي كُلفت بها الأمانة العامة.

## الاستراتيجية والعوامل الخارجية لعام 2022

29 هاء-2 سيواصل المكتب تقديم الخدمات الإدارية وخدمات الدعم، بما في ذلك توفير التوجيه والتنسيق في مجالات إدارة الموارد البشرية، وإدارة الموارد المالية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الدعم المركزية، وخدمات المكتبة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بما في ذلك إدارة مباني الأمم المتحدة واستخدامها وتنسيق سياسات الموارد البشرية والسياسات المالية والإدارية مع المنظمات الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها. وسيضطلع المكتب بمهام التنفيذ والرصد فيما يتعلق بالسياسات والمسائل الأخرى ذات الصلة بإدارة الموارد البشرية، والمالية والميزانية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الدعم المركزية، على نحو ما يقرره وكيل الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال. وسيقدم الخدمات المالية والمتعلقة بالميزانية والمحاسبة، بالإضافة إلى التوجيه والمشورة، وفقاً للنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة والمعايير ذات الصلة. وإضافة إلى ذلك، يتولى المكتب إدارة احتياجات مكاتب ووحدات الأمم المتحدة في جنيف من الموارد البشرية، بسبل منها توفير التوجيه والمشورة، وتنمية قدرات الموظفين وخدمات التعلم، وتقديم الدعم الوظيفي والمشورة، وأنشطة رعاية الموظفين، والخدمات الطبية الإدارية، والخدمات الاستشارية القانونية في مجال الموارد البشرية.

29 هاء-3 يوفر المكتب خدمات الإدارة والدعم لاجتماعات الأمم المتحدة المعقودة في جنيف وللوكالات المتخصصة، ويقدم الخدمات المتعلقة بالمشترىات والأنشطة التجارية والنقل والسفر وغيرها من خدمات الدعم المركزية. ويقدم أيضاً خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الإقليمي وخدمات المكتبة والسجلات والمحفوظات، وخدمات إدارة المعارف دعماً لتنفيذ البرامج والأنشطة التي كُلفت بها الأمانة العامة. ويعمل المكتب كذلك على كفالة التنسيق والتنفيذ المناسبين لتوصيات هيئات الرقابة في المكتب، وكذلك استمرارية تصريف الأعمال في مجال الدعم الإداري المقدم إلى كيانات أخرى في جنيف في حالات الطوارئ.

29 هاء-4 وقد تحقّق تقدّم مطّرد على صعيد تنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وذلك بهدف السعي إلى تحقيق أعلى المعايير فيما يتعلق بالتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة وإزالة الحواجز، مع الحفاظ على مبادئ التصميم الأصلي والسماح التاريخية للمباني القائمة. غير أن التقدم كان أبطأ مما كان متوقّعا بسبب إنفاذ تدابير الصحة والنظافة الصحية المتعلقة بجائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) في موقع العمل. وبدأت أعمال الترميم المادي في المباني التاريخية لقصر الأمم في كانون الثاني/يناير 2021، ويتوقّع لها أن تستمر حتى عام 2024، بينما سيبدأ شغل المبنى H الجديد في نيسان/أبريل - أيار/مايو 2021؛ وسيتم إخلاء أجزاء إضافية من القصر التاريخي من المقرر ترميمها. وي طرح التنفيذ التدريجي

للخطة الاستراتيجية لحفظ التراث أمام موظفي المكتب طائفة واسعة من التحديات الكبيرة التي تتراوح بين إدخال المبنى H الجديد في الخدمة وتحمل المسؤولية عن تشغيله، وبين سحب أجزاء من مجمع مباني القصر التاريخي من الخدمة بشكل متتابع، وإدارة الحيز البديل وما يتصل بذلك من مسائل أثناء انتقال الموظفين إلى مبنى مؤقت وخروجهم منه. ولضمان انتقال سلس، يجري حالياً اتخاذ مبادرات لإدارة التغيير من أجل توعية الموظفين باستراتيجيات الاستخدام المرن لأماكن العمل، وتسريع وتيرة الانتقال من التخزين الورقي إلى التخزين الإلكتروني، وتحسين إدارة ترتيبات الدوام المرنة، في جملة أنشطة أخرى. وبُني مرفق مؤقت للمؤتمرات من أجل ضمان استمرارية تصريف الأعمال خلال فترة الترميم، وأصبح جاهزاً للتشغيل في عام 2020، ويجري حالياً تعديل عدد من غرف المؤتمرات القائمة لتمكين عمليات عقد المؤتمرات عن بُعد وبالأسلوب المختلط، بما في ذلك مع توفير الترجمة الشفوية لها.

29 هاء-5 في عام 2022، سيركز المكتب جهوده على توفير الخدمات بصفة مستمرة ودون انقطاع للعملاء، بغض النظر عن التحديات التي تصادف خلال فترة أعمال الترميم والتشييد. وذلك سيُشمل تعزيز دور مركز دعم العملاء التابع له، ومواصلة توسيع نطاق الخدمات المقدمة، بما في ذلك الخدمات المقدمة عبر الإنترنت. وسيواصل المكتب أيضاً اتباع طرق مبتكرة لدعم العملاء، بوسائل منها تقديم الخدمات بطريقة تتسم بالرشاقة؛ وتمكين الخدمات الإلكترونية المتقدمة تكنولوجياً، وتعزيز القدرات التكنولوجية السمعية والبصرية؛ وتقديم دعم في غضون مهلة قصيرة للمفاوضات الخاصة برفيعة المستوى التي تجريها البعثات السياسية الخاصة (فيما يتعلق مثلاً بالجمهورية العربية السورية أو ليبيا أو اليمن)، ولأفرقة نقصي الحقائق وغير ذلك من الأنشطة الصادر بها تكليف والطلبات المخصصة لأغراض بعينها. وسيواصل أيضاً انعقاد اجتماعات مجلس العملاء بانتظام في عام 2022، من أجل تعزيز الانفتاح والشفافية، واتباع نهج تعاوني إزاء تقديم الخدمات، وسيواصل الرصد الوثيق لمدى التقيد بمؤشرات الأداء الرئيسية المتغيرة.

29 هاء-6 وبالنسبة لعام 2022، تعكس المنجزات المستهدفة والأنشطة المقررة للمكتب التحديات المعروفة والمتوقعة المتعلقة بكوفيد-19 التي يواجهها العملاء. وتشمل هذه المنجزات المستهدفة والأنشطة المقررة مواصلة قيادة التنسيق مع البلد المضيف، والسلطات الفرنسية، والدول الأعضاء والمنظمات الدولية في جنيف، بشأن التصدي للجائحة دعماً للمدير العام؛ وتقديم الدعم للموظفين والعملاء بما فيه الدعم في مجال الموارد البشرية والدعم الطبي، ودعم الصحة العقلية، ودعم العملاء عبر الإنترنت؛ وتنفيذ تدابير وقائية لضمان بيئة آمنة للموظفين والعملاء؛ والتركيز على إطلاع جميع موظفي الأمم المتحدة في جنيف على آخر التطورات، واستجابة المكتب لها؛ وبذل جهد مكثف لتوفير الخدمات للاجتماعات والمؤتمرات بشكل آمن، وإتاحة إمكانية تقديم الخدمات عبر الإنترنت، حيثما أمكن ذلك.

29 هاء-7 ومن أجل تعزيز التنسيق والاتصال بين الوكالات، يتعاون المكتب مع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية الدولية الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها، حيث يتولى تنسيق مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة والأعمال المتصلة بنظام الأمم المتحدة الموحد. وسيواصل المكتب، في إطار الدور الذي يضطلع به باعتباره الجهة المقدمّة لخدمات الأمانة لمجموعة أنشطة المشتريات المشتركة، تنسيق وتوسيع نطاق أنشطة المجموعة، حيث يجري دمج أنشطة المشتريات الرئيسية التي تضطلع بها الجهات العشرين الأعضاء في المجموعة والموجودة في جنيف. ويقدم المكتب خدمات الإدارة والدعم أيضاً لدعم صناديق الأمم المتحدة وبرامجها ووكالاتها المتخصصة وسائر المؤسسات المشتركة في النظام الموحد للأمم المتحدة على أساس استرداد التكاليف. وسيواصل المكتب أيضاً رقمنة محفوظات الأمم المتحدة ووثائقها الرسمية وحفظها بالتعاون مع مكاتب الأمم المتحدة الأخرى.

29 هاء-8 وفيما يتعلق بالعوامل الخارجية، تستند الخطة الشاملة لعام 2022 إلى افتراض التخطيط المتمثل في أن الموارد الخارجة عن الميزانية المخصصة للخدمات التي يقدمها مكتب الأمم المتحدة في جنيف ستظل متاحة للمكاتب المستفيدة.

29 هاء-9 وفيما يتعلق بجائحة كوفيد-19، تستند الخطة البرنامجية المقترحة إلى افتراض أن المنجزات المستهدفة والأنشطة المقترحة لعام 2022 ستكون قابلة للتنفيذ. غير أنه في حال أحدثت الجائحة مزيداً من التأثير على المنجزات المستهدفة والأنشطة المقررة، فسُعدّل هذه المنجزات والأنشطة خلال عام 2022 ضمن نطاق الأهداف والاستراتيجيات والولايات العامة. وسيبلغ عن أي تعديلات من هذا القبيل في إطار المعلومات المتعلقة بالأداء البرنامجي.

29 هاء-10 ويواصل المكتب إدماج المنظور الجنساني في أنشطته التنفيذية ومنجزاته المستهدفة ونتائجه، حسب الاقتضاء. وهو سيسهم في تحقيق التكافؤ بين الجنسين، تمثيلاً مع استراتيجية الأمين العام للتكافؤ بين الجنسين على نطاق المنظومة، وذلك بإبقاء المديرين المكلفين بالتعيين وجهات تنسيق الموارد البشرية في الكيانات المستفيدة من خدماته على علم بتأثير قرارات الاختيار، وذلك من خلال المشاورات والإحاطات. وتسدي دائرة إدارة الموارد البشرية المشورة إلى المكاتب المستفيدة بشأن كيفية تنفيذ أنشطة التواصل الموجهة ونشر إعلانات الوظائف الشاغرة من خلال شبكات الموارد البشرية المتعارف عليها. وإضافة إلى ذلك، يشارك المكتب بانتظام في مناسبات التواصل وفي معارض فرص العمل والإحاطات الدولية للترويج للفرص الوظيفية المتاحة في الأمم المتحدة بهدف تحسين التمثيل الجغرافي والتوازن بين الجنسين في المنظمة.

29 هاء-11 وتمشيا مع استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة، أنشأ المكتب فريقاً لإدماج منظور الإعاقة يضم ممثلين من جميع الشعب والدوائر، وأطلق خطة عمله للفترة 2020-2021 من أجل المساعدة في الدفع قدماً بتنفيذ الاستراتيجية على المستوى المحلي. وأحرز تقدم كبير في عام 2020 صوب تحقيق الأهداف المنصوص عليها في خطة العمل، بما في ذلك اعتماد أدوات المشاركة عن بُعد في الاجتماعات والمناسبات؛ ووضع نهج جديدة لإدماج العرض النصي المترجم والترجمة الشفوية بلغة الإشارة من مواقع نائية في الاجتماعات المختلطة والافتراضية؛ وإنشاء عِدّة أدوات على منصة iSeek من أجل إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة. وسيستمر هذا العمل خلال عام 2022.

## الأداء البرنامجي في عام 2020

### تأثير جائحة كوفيد-19 على تنفيذ البرنامج

29 هاء-12 خلال عام 2020، كان لجائحة كوفيد-19 تأثير على المنجزات المستهدفة والأنشطة المقررة للمكتب. وشمل هذا التأثير تأخيرات في أنشطة التشييد والصيانة من أجل الامتثال لأنظمة الصحة والسلامة الصارمة المتصلة بكوفيد-19؛ وتأخيرات في تنفيذ التحديثات والتحسينات غير الطارئة في نظم تكنولوجيا المعلومات القائمة وتأجيل العديد من المشاريع ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات؛ وإلغاء الدورات التدريبية وتأجيل إعداد الدورات التدريبية؛ وتأجيل حلقات العمل والأنشطة في العديد من البرامج الفرعية، وإلغاء جميع حلقات العمل والأنشطة المقامة بالحضور الشخصي. وترد أمثلة محدّدة على هذا التأثير في إطار جميع البرامج الفرعية. وكان لتأجيل المنجزات المستهدفة والأنشطة المقررة أثر أيضاً على النتائج المتوقعة لعام 2020، على النحو المبين في الأداء البرنامجي في إطار البرامج الفرعية 3 و 4 و 5.

29 هاء-13 في الوقت نفسه، تم مع ذلك تعديل بعض المنجزات المستهدفة والأنشطة المقررة، وتم تحديد منجزات مستهدفة وأنشطة جديدة خلال عام 2020، ضمن النطاق العام لأهداف البرامج الفرعية، وذلك لدعم الجهات المستفيدة بخصوص المسائل المتصلة بجائحة كوفيد-19. وقد شملت هذه التعديلات والأنشطة الجديدة تنفيذ ترتيبات عمل بديلة، وتقديم الدعم للموظفين للعمل عن بُعد بفعالية؛ وتزويد الموظفين والكيانات المستفيدة بالدعم في مجال الموارد البشرية، والدعم الطبي، ودعم الصحة العقلية، ودعم العملاء عبر الإنترنت؛ وضمان حصول الموظفين والجهات المستفيدة والدول الأعضاء على المعلومات الوافية من خلال العديد من قنوات الاتصال؛ واستخدام توجيهات البلد المضيف ومنظمة الصحة العالمية لوضع وتنفيذ خطة للعودة الآمنة إلى مبنى قصر الأمم؛ وتقديم الدعم للاجتماعات والمؤتمرات الافتراضية والمختلطة، إضافة إلى الاجتماعات المقامة بالحضور الشخصي؛ وتعديل العديد من الخدمات المقدّمة بحيث يمكن تنفيذها عبر الإنترنت. وترد أمثلة محدّدة لهذه الأنشطة المعدّلة والجديدة في

إطار جميع البرامج الفرعية. وكان للمنجزات المستهدفة والأنشطة المقررة المعدلة إسهام في النتائج في عام 2020، على النحو المبين في الأداء البرنامجي في إطار البرامج الفرعية 2 و 3 و 4.

29 هاء-14 وتجسيدا لأهمية التحسين المستمر وتلبية الاحتياجات المتغيرة للمكاتب المستفيدة، سيعمّم المكتب الدروس المستفادة والممارسات الفضلى المتعلقة بتعديل وتكييف برنامجه على ضوء جائحة كوفيد-19. ومن الأمثلة المحددة للدروس المستفادة أهمية استمرار الاجتماعات الافتراضية وطرائق تقديم التدريب والخدمات عبر الإنترنت، لإتاحة مشاركة أوسع من جانب الموظفين والجهات المستفيدة. ومن خلال عملية إعادة تنظيم الموارد خلال الجائحة، أمكن في عام 2020 إجراء مواءمات لتزويد عدد محدود من الاجتماعات المختلطة بالترجمة الشفوية التي لم يُكَلَّف بها سابقاً ولم تُرصد لها الموارد اللازمة. وفيما يتعلق بالتخطيط المستقبلي للاجتماعات الحكومية الدولية، يمكن استيعاب صيغة للاجتماعات المختلطة المزودة بالترجمة الشفوية عن بُعد، رهنا بالتمويل المتاح. وذلك سيسمح باستمرارية تصريف الأعمال في أوقات متسمة بعدم اليقين، وسيسمح بمشاركة أوسع من قبل ممثلي الدول الأعضاء غير القادرين على السفر، مع الحفاظ في الوقت نفسه أيضاً على الوظائف الأساسية للاجتماعات، وعلى التفاعل وجها لوجه من أجل إجراء مفاوضات فعالة.

### الولايات التشريعية

29 هاء-15 ترد في القائمة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج.

#### قرارات الجمعية العامة

24 (د-1) نقل بعض مهام وأنشطة وأصول عصابة الأمم  
303/72 التقدم المحرز نحو إنشاء نظام للمساءلة في الأمانة العامة للأمم المتحدة  
253/75 المواضيع الخاصة المتصلة بالميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021

### المنجزات المستهدفة

29 هاء-16 يعرض الجدول 29 هاء-1 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة الشاملة للفترة 2020-2022، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-1

#### المنجزات المستهدفة الشاملة للفترة 2020-2022، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية	المقرر الفعلي المقرر المقرر	عام 2020	عام 2021	عام 2022
ألف - تيسير عمل الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء	تقديم الخدمات الفنية للاجتماعات (عدد الاجتماعات التي مدة كل منها ثلاث ساعات)	3	3	3
1 - اجتماعات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية		1	1	1
2 - اجتماعات لجنة البرنامج والتنسيق		1	1	1
3 - اجتماعات اللجنة الخامسة		1	1	1

### أنشطة التقييم

29 هاء-17 من المقرر إجراء تقييم في عام 2022 بشأن توفير الدعم من خلال مركز دعم العملاء، سواء الدعم الافتراضي أو الدعم المقدم بالحضور الشخصي (تقييم يغطي أربعة برامج فرعية).

## برنامج العمل

### البرنامج الفرعي 1

#### تخطيط البرامج والشؤون المالية وشؤون الميزانية

#### الهدف

29 هاء-18 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفاءة إدارة مالية سليمة وفعالة تتسم بالكفاءة من جانب المكاتب المستفيدة.

#### الاستراتيجية

29 هاء-19 للإسهام في تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي تعزيز رصد تنفيذ الميزانية، والإبلاغ، والإدارة المالية، ومراقبة الحسابات، من خلال التنسيق مع المقر، وإسداء المشورة في الوقت المناسب فيما يخص الإدارة المالية إلى الكيانات المستفيدة. وسيواصل البرنامج الفرعي تزويد مديري البرامج والوحدات الإدارية التابعة للمنظمات المستفيدة بالمساعدة والتوجيه والتدريب في مجال الإدارة المالية والمسائل المتعلقة بالميزانية. وسيعمل البرنامج الفرعي أيضاً، تمشياً مع الهدف، على ضمان اتّباع إجراءات مالية وإدارية فعالة وتنفيذ الميزانية على نحو فعال؛ وتعزيز الضوابط المالية الداخلية وتبسيط الإجراءات والمبادئ التوجيهية المالية؛ وإجراء استعراض منتظم لإجراءات سير العمل من أجل تحديد سبل كفاءة تلبية احتياجات العملاء على نحو أسرع وأكثر كفاءة؛ ورصد حالة تنفيذ التوصيات الصادرة عن هيئات الرقابة؛ وضمان التقيد الصارم بالنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة وبالسياسات المالية للأمم المتحدة.

29 هاء-20 ومن المتوقع أن يسفر العمل المذكور أعلاه عن تحسين سلامة البيانات المالية وتحسين الإدارة العامة للميزانية البرنامجية والموارد الخارجة عن الميزانية.

#### الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-21 يشمل الأداء البرنامجي في عام 2020 النتيجة الواردة أدناه التي استجرت خلال عام 2020، إلى جانب الأداء البرنامجي المعروف في إطار النتيجتين 1 و 2 أدناه.

#### لوحة متابعة جديدة لنزع السلاح تحسّن إبراز المعلومات المالية للدول الأعضاء

29 هاء-22 يخدم البرنامج الفرعي أربع اتفاقيات لنزع السلاح مقرها جنيف بشأن المسائل المالية. وفي السنوات الأخيرة أعربت الدول الأعضاء عن رغبتها في أن يكون لديها القدرة على الاطلاع على البيانات المالية المتصلة بنزع السلاح بشكل واضح وظاهر، ولا سيما حالات الاشتراكات والمبالغ الواجب سدادها حالياً. وفي عام 2018، بدأ البرنامج الفرعي تعميم تقارير الاشتراكات الشهرية في صيغة Word. واعترف بالتقارير كخطوة هامة إلى الأمام؛ إلا أن الدول الأعضاء لم تجد الصيغة سهلة الاستخدام، وبقيت هناك احتياجات أخرى غير ملتباة.

29 هاء-23 وفي عام 2019، نظم البرنامج الفرعي حلقات عمل لتقييم الاحتياجات مع فرع جنيف لمكتب شؤون نزع السلاح، من أجل تكوين فهم أفضل لاحتياجات المستخدمين؛ ثم تعاون مع مطوري تكنولوجيا المعلومات لإنشاء لوحة متابعة لنزع السلاح على الإنترنت. وتعرض لوحة المتابعة الجديدة معلومات مالية متعلقة باتفاقيات نزع السلاح التي تتخذ من جنيف مقراً لها من خلال واجهة ببنية سهلة القراءة وسهلة الاستعمال. ويمكن لجميع الدول الأطراف في اتفاقيات نزع السلاح المذكورة الوصول إلى لوحة المتابعة، وهي تقدّم رؤية شفافة لما لم يسدّد من مبالغ مستحقة القبض لكل اتفاقية لكل دولة، مع معدلات التحصيل، وتوقيات

المدفوعات، ومستوى النفقات مقابل تقديرات التكاليف المعتمدة، وحالة صناديق رأس المال المتداول. وعُرضت لوحة المتابعة الخاصة بنزع السلاح على الدول الأطراف في آذار/مارس 2020. وُجِع مزيد من التعليقات، وعُززت الأداة بشكل أكبر.

التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-24 أسهم العمل المذكور أعلاه في تحقيق الهدف، كما يتضح من زيادة الشفافية وتوافر البيانات المتعلقة بالمدفوعات والنفقات المتصلة باتفاقيات نزع السلاح التي مقرها جنيف (انظر الجدول 29 هاء-2).

الجدول 29 هاء-2

مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)
إتاحة البيانات المالية المتعلقة بنزع السلاح في صيغة Word	إتاحة البيانات المالية المتعلقة بنزع السلاح في صيغة Word	زيادة الشفافية وتوافر البيانات المتعلقة بالمدفوعات والنفقات المتصلة باتفاقيات نزع السلاح التي مقرها جنيف

#### تأثير جائحة كوفيد-19 على تنفيذ البرنامج الفرعي

29 هاء-25 نظراً لتأثير جائحة كوفيد-19 خلال عام 2020، احتاج البرنامج الفرعي وقتاً أطول لإنجاز بعض الأنشطة المقررة بسبب فقدان للكفاءة ناجم عن الاستعانة بأنماط التعاون الافتراضي عوضاً عن عقد الاجتماعات وإجراء المناقشات وحل المشاكل بالحضور الشخصي.

29 هاء-26 وفي الوقت نفسه، حدد البرنامج الفرعي أنشطة جديدة لدعم الجهات المستفيدة بشأن مسائل ظهرت خلال جائحة كوفيد-19، وذلك في إطار النطاق العام لأهدافه، وذلك تحديداً من خلال العمل مع البرامج الفرعية والإدارات الأخرى على كفالة تأمين تمويل لاستمرار الاجتماعات والمؤتمرات المتعددة اللغات. ووضع البرنامج الفرعي أدوات للتنبؤ المالي من أجل المساعدة في تقدير ومراقبة تكاليف منصات الترجمة الشفوية للاجتماعات المختلطة لأمانات الهيئات الحكومية الدولية. وسرعان ما أبرزت أدوات التنبؤ خيارات الاجتماعات المختلطة الأيسر تكلفة، مما وفر وقتاً كبيراً أثناء عملية صنع القرار.

#### النتائج المقررة لعام 2022

29 هاء-27 تشمل النتائج المقررة لعام 2022 النتيجتين 1 و 2، اللتين هما تحديتان للنتائج المعروضة في خطط برنامجية مقترحة سابقة، وبالتالي تبيّنان كلاً من الأداء البرنامجي في عام 2020 والخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022. أما النتيجة 3 فهي نتيجة مقررة جديدة.

النتيجة 1: تحويل الوظيفة المالية في إطار نموذج إداري جديد<sup>(1)</sup>

## الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-28 في عام 2020، عمل البرنامج الفرعي على تحديث مصفوفة المخاطر القائمة، باستخدام الأدوات والتوجيهات المؤسسية التي أصدرها المقرر. وأجريت مقابلات مع 22 من أصحاب المصلحة. وتتضمن مصفوفة المخاطر النهائية، الصادرة في أواخر عام 2020، ما عدده 13 من المخاطر التي اعتُبرت مرتفعة أو مرتفعة جدا على مستوى الخدمات. ويؤثر العديد من هذه المخاطر تأثيرا مباشرا على الخدمات التي يقدمها البرنامج الفرعي إلى الكيانات المستفيدة. فعلى سبيل المثال، تقوم حاجة إلى ضمان أن تظل حافظة الخدمات التي يتيحها البرنامج الفرعي ملبية لاحتياجات الجهات المستفيدة من خدماته؛ وأن يوفر البرنامج الفرعي الحلول المبتكرة اللازمة لتلبية توقعات الجهات المستفيدة؛ وأن يكون الأمن السيبراني كافيا لتوفير خدمات مالية مستقرة لتلك الجهات؛ وأن يكون موظفو البرنامج الفرعي مزودين بالمهارات اللازمة لتلبية احتياجات الجهات المستفيدة في المستقبل. وأنشئت أيضا لجنة محلية للإدارة المركزية للمخاطر من أجل استعراض مصفوفة المخاطر مرتين في السنة. وبالتوازي مع ذلك، أكمل البرنامج الفرعي الأعمال التحضيرية لإصدار أول بيان للضوابط الداخلية، مع الانتهاء من وضع مصفوفات مراقبة المخاطر وخطط العمل التصحيحية للتخفيف من الثغرات التي يتبين وجودها في الضوابط.

29 هاء-29 وقد أسهم العمل المذكور أعلاه في إيجاد نظام لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية مكتمل وقيد الاستخدام، وهو ما شكّل أداء مستوفيا للهدف المقرر، كما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020. وإضافة إلى ذلك، لم تسفر مراجعة حسابات البرنامج الفرعي عن نتائج سلبية مهمة فيما يتعلق بإعداد المجلد الأول للبيانات المالية بالنسبة للمكتب.

## الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-30 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالنتيجة المقررة، وفقا لولايته. وللإسهام في إحراز مزيد من التقدم صوب تحقيق الهدف، سيكفل البرنامج الفرعي أن تجتمع لجنة الإدارة المركزية للمخاطر مرتين في السنة على الأقل، من أجل تحديث مصفوفة المخاطر ومتابعة تنفيذ خطط العمل الرامية إلى التخفيف من حدة المخاطر. ويخطط البرنامج الفرعي أيضا لإدخال خطط العمل الخاصة بالتخفيف من حدة المخاطر في لوحة متابعة إدارة المخاطر لرصد هذه العناصر على نحو أكثر فعالية. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الجدول 29 هاء-3).

الجدول 29 هاء-3

مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر) <sup>(أ)</sup>	2022 (الأداء المقرر)
رصد يقوم على لوحة متابعة لرصد الحسابات شهريا	رصد يسترشد بفهرس للمخاطر المالية مصمّم خصيصا للمكتب	نظام لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية مكتمل وقيد الاستخدام	استعراض نظام الرقابة الداخلية ورصده من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية	تحسين جودة الخدمات المتاحة للعملاء من خلال خطط عمل للتخفيف من حدة المخاطر ولوحة متابعة لإدارة المخاطر

(أ) حفاظا على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى تحويل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتفشي جائحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

(1) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020 (A/74/6 (Sect. 29E)).

النتيجة 2: تحسين كشوف مرتبات الموظفين<sup>(2)</sup>

الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-31 أحرز البرنامج الفرعي تقدماً كبيراً في تطوير النظام المقترح للتحقق من كشوف المرتبات، الذي يستخدم أدوات تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال لاستخراج بيانات كشوف المرتبات تلقائياً من نظام أوموجا وتحديد وإبراز البنود التي تتطلب المزيد من التحليل والتحقق. وفي نهاية عام 2020، كان النظام قد اكتمل بنسبة 70 في المائة.

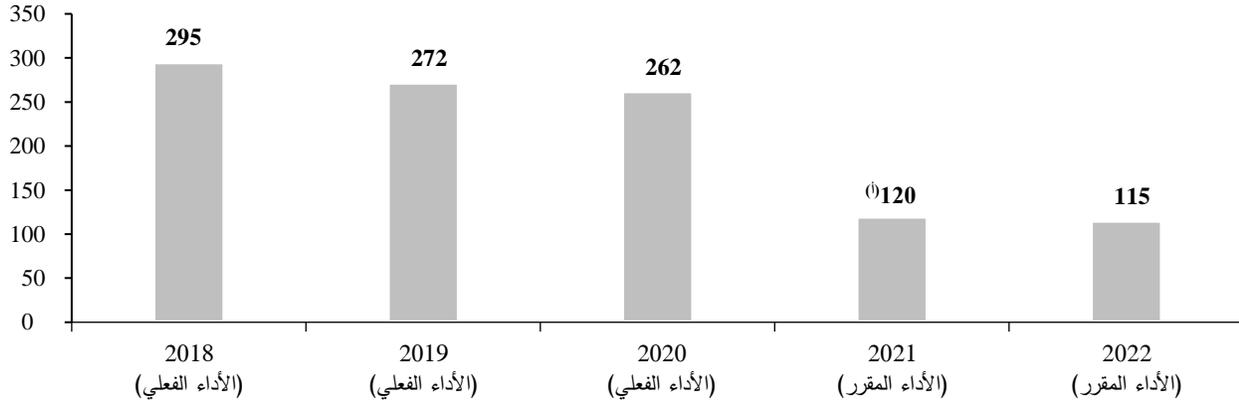
29 هاء-32 وأسهم العمل المذكور أعلاه في خفض متوسط عدد الاستثناءات الشهرية من كشوف المرتبات إلى 262 استثناء، وهو ما لم يشكل أداءً مستوفياً للهدف المقرر المتمثل في 150 استثناء، كما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021. كما أن الاختبار التجريبي للأداة، الذي تتراوح مدته بين شهرين وثلاثة أشهر، والذي كان من المقرر أصلاً إجراؤه في الربع الثالث من عام 2020، غداً من المقرر إجراؤه في الربع الثاني من عام 2021، وذلك بسبب نقص الموظفين المرتبط بالقيود الناجمة عن نقص السيولة. وسيضمن المشروع التجريبي تشغيل العملية اليدوية الحالية بالتوازي مع النظام الجديد، ثم مقارنة النتائج. وذلك سيبيح للبرنامج الفرعي تحديد أي عيوب في النظام، وكذلك التعلم من النظام الجديد، حيث يتم إدراج الدروس المستفادة المبكرة في العمل اليومي الحالي.

الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-33 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالنتيجة المقررة، وفقاً لولايته. وللإسهام في إحراز مزيد من التقدم صوب تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي استخدام الأداة الجديدة والتعلم منها، وخفض متوسط عدد الاستثناءات الشهرية من كشوف المرتبات على مدى السنوات القادمة. ويُعرض التقدّم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبيّن أدناه (انظر الشكل الأول من الباب 29 هاء).

الشكل الأول من الباب 29 هاء

مقياس الأداء: متوسط عدد الاستثناءات الشهرية من كشوف المرتبات



(أ) حفاظاً على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتفشي جائحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

(2) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021 (A/75/6 (Sect.29E)).

النتيجة 3: تحسين الرقابة على ممارسات إدارة المخاطر وإبرازها من خلال رصد تنفيذ بيان الرقابة الداخلية ومعالجة المخاطر

### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-34 يشارك المكتب في عمليات مراجعة حسابات لتحسين الحوكمة وإدارة المخاطر وعمليات الرقابة الداخلية التي تقوم عليها الخدمات المقدمة للعملاء. ولضمان تنفيذ توصيات المراجعة الخارجية والداخلية للحسابات في حدود الأطر الزمنية المتفق عليها، فمن الأهمية بمكان أن يرصد عن كثب التقدم المحرز في تنفيذ هذه التوصيات. وللمساعدة في ذلك الجهد، أنشأ البرنامج الفرعي لوحة متابعة لإدارة المخاطر. وتورد لوحة المتابعة جميع توصيات مراجعة الحسابات المقدمة من مجلس مراجعي الحسابات ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وتتبع التقدم المحرز في التنفيذ. وتشمل المعلومات المقدمة عن طريق لوحة المتابعة التوصيات، وحالة كل منها، والتواريخ المقدرة للإنجاز، والإدارات المسؤولة.

### الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 هاء-35 تمثل الدرس للبرنامج الفرعي في أن رصد خطط تنفيذ توصيات مراجعة الحسابات ليس كافياً وحده. ولكي يفي البرنامج الفرعي بالتزاماته بشكل كامل، مع السعي، في الوقت نفسه، إلى تحسين نوعية الخدمات التي يقدمها إلى العملاء، سيتعين أيضاً على البرنامج الفرعي رصد وتخفيف المخاطر التي تُحدّد من خلال بيان الرقابة الداخلية والإدارة المركزية للمخاطر. وتغطي هاتان الأداتان مجالات مهمة لها تأثير مباشر على الخدمات المقدمة للعملاء. فعلى سبيل المثال، يرصد بيان الرقابة الداخلية ضوابط من قبيل ضمان أن تسدد مدفوعات الجهات الموردة التي يتعامل معها العملاء في الوقت المحدد، وأن أجور الموظفين تُدفع في الوقت المحدد، وأن تقديم التقارير إلى الجهات المستفيدة والجهات المانحة يتم بدقة ويتماشى مع المعايير المتفق عليها، وأن عمليات إصدار الفواتير للعملاء واسترداد التكاليف تتم بشكل عادل وتدار على النحو الصحيح. وتشمل الإجراءات المتعلقة بالإدارة المركزية للمخاطر ضمان أن يكون الموظفون مزودين بالمهارات اللازمة لتلبية احتياجات العملاء المستقبلية، وكفالة أن تكون التكنولوجيا التي تقوم عليها الخدمات المالية للعملاء آمنة من الهجمات الإلكترونية، وأن تظل الخدمات المتاحة للعملاء ملبية لاحتياجاتهم ومتوائمة مع متطلبات العملاء المستقبلية. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيقوم البرنامج الفرعي بترقية لوحة المتابعة الحالية بحيث تشمل فئتي بيان الرقابة الداخلية والإدارة المركزية للمخاطر، وتدريب مديري المكتب على رصد خطط المعالجة الحالية والإجراءات ذات الصلة من خلال لوحة المتابعة.

### التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-36 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في تحقيق الهدف، كما يتضح من تحسين الرقابة على إدارة المخاطر وزيادة بروز هذا النشاط من خلال الرصد الموحد للمخاطر والمعالجات، ومن خلال اعتماد المديرين منظورا لإدارة المخاطر يكون أكثر تمحورا حول المنظمة ككل (انظر الجدول 29 هاء-4).

الجدول 29 هاء-4  
مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر)	2022 (الأداء المقرر)
إقرار نطاق المشروع ومتطلبات النظام لبناء لوحة معلومات إدارة المخاطر المكيفة لتلبية المتطلبات المحددة لرصد توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية ومجلس مراجعي الحسابات	يمكن للمديرين الوصول إلى لوحة معلومات إدارة المخاطر المكيفة لتلبية المتطلبات المحددة لرصد توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية ومجلس مراجعي الحسابات	اتباع نهج موحد لمعالجة المخاطر بالاسترشاد بمصفوفات مراقبة المخاطر	توافر نظام معزز لإدارة المخاطر ولوحة تحكم إدارة المخاطر على نطاق المنظمة بأسرها لالتقاط مجموعة أوسع من المخاطر والمعالجات، بما في ذلك خدمات العملاء	تحسن الرقابة على إدارة المخاطر وزيادة بروز هذا النشاط من خلال الرصد الموحد للمخاطر والمعالجات اعتماد المديرين منظورا لإدارة المخاطر يتسم بقدر أكبر من التمحوّر حول المنظمة ككلّ

### الولايات التشريعية

29 هاء-37 ترد في القائمة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج الفرعي.

قرارات الجمعية العامة

213/41	استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة	243/75	تخطيط البرامج
211/42	تنفيذ قرار الجمعية العامة 213/41	252/75	المسائل المتعلقة بالميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021
242/75	التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة وتقارير مجلس مراجعي الحسابات		

### المنجزات المستهدفة

29 هاء-38 يعرض الجدول 29 هاء-5 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022 التي أسهمت ويتوقع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-5

البرنامج الفرعي 1: المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

الإدارة: الإدارة المالية، بما في ذلك إدارة المخاطر والرقابة الداخلية، وإعداد وتنفيذ الميزانيات ومقترحات الموارد الأخرى؛ إدارة 670 وظيفة ممولة من كلا مصدري التمويل المتمثلين في الميزانية العادية والموارد الخارجة عن الميزانية (إنشاء وتمديد وإلغاء وتمويل وظائف قصيرة الأجل ووظائف أطول أجلا)؛ والإبلاغ المالي والمحاسبية؛ وإدارة النقدية والإيرادات؛ وإدارة ترتيبات الخدمات مع ما يقرب من 50 كيانا مستقيدا، بما في ذلك الفترة الفصلية لاسترداد التكاليف عبر أكثر من 120 من خطوط الخدمات؛ وتجهيز كشوف المرتبات لحوالي 7 500 موظف في جميع أنحاء العالم شهريا، وما يزيد على 275 300 عملية دفع وصرف سنويا؛ وتقديم التوجيه والمشورة بشأن جميع المسائل المالية؛ وتوفير التأمين الصحي لأكثر من 32 000 من الموظفين والمتقاعدين والمعالمين في جميع أنحاء العالم؛ وإدارة دعاوى المطالبة بالتعويض؛ وتنفيذ وإدارة اجتماعات مجلس خدمة العملاء (فصليا).

## البرنامج الفرعي 2 إدارة الموارد البشرية

### الهدف

29 هاء-39 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو كفالة إنشاء قوة عاملة كفؤة ومتنوعة وقادرة على التكيف وينعم أفرادها بالصحة، والنهوض بأعلى مستويات الكفاءة والمقدرة والنزاهة، وكفالة التغيير التنظيمي المرن.

### الاستراتيجية

29 هاء-40 للإسهام في تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي دعم اكتساب المواهب وتطويرها، وتعزيز تهيئة ظروف عمل تمكينية. وإضافة إلى ذلك، سيعزز البرنامج الفرعي دوره الاستشاري، ويطور القدرات الداخلية في مجال تحليلات الموارد البشرية، ويكرس اهتماما خاصا لرفاه الموظفين وصحتهم العقلية من أجل تقديم الدعم للعملاء على نحو أكثر فعالية.

29 هاء-41 وسيواصل البرنامج الفرعي أيضا توفير أنشطة التعلم والتطوير. وسيصب التركيز بوجه خاص على تعدد اللغات وأنشطة الموارد البشرية المحددة الأهداف من قبيل الدورات التدريبية والإحاطات التي تساند إدارة الأداء على نطاق المنظمة، وتدفع عجلة التغيير التنظيمي، وتعزز الابتكار والمرونة، وتوفر الدعم للموظفين لكي يتمكنوا من التعامل مع التغيرات في مكان العمل، وتخلق بيئة عمل متناغمة. وسيواصل البرنامج الفرعي أيضا التعاون مع المكتبة الموجودة بمكتب الأمم المتحدة في جنيف، لإتاحة فرص جديدة للتعلم وتبادل المعارف عن طريق المشاعات المعرفية والتعليمية.

29 هاء-42 ويعتزم البرنامج الفرعي مواصلة بعض المبادرات الهامة ذات الصلة بكوفيد-19 التي بدأت في عام 2020. وعلى مستوى إدارة الأزمات، سيواصل البرنامج الفرعي العمل مع الشبكة الفرعية للموارد البشرية التابعة لفريق إدارة الأمن لكفالة اتباع نهج متسق إزاء الخطط المقبلة المتعلقة بكوفيد-19.

29 هاء-43 ومن المتوقع أن يفضي العمل المذكور أعلاه عما يلي:

- (أ) درجة عالية من رضا الكيانات المستفيدة عن المشورة والدعم المقدمين؛
- (ب) ازدياد حماس وقدرة موظفي الكيانات المستفيدة على التعامل بنجاح مع التغيرات الطارئة على أماكن العمل، وتبنيهم الابتكار، واعتمادهم طرقا جديدة للعمل؛
- (ج) ازدياد قدرة أفرقة الكيانات المستفيدة على العمل بطريقة أكثر رشاقة ومرونة؛
- (د) ازدياد فهم الآليات القائمة لمعالجة السلوكيات غير اللائقة؛
- (هـ) استمرار قدرة الكيانات المستفيدة والدول الأعضاء على الاضطلاع بعملها بكفاءة وفعالية، مع الشعور بتوافر الدعم الكامل في بيئة صعبة، بغض النظر عن مواقعها.

### الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-44 يشمل الأداء البرنامجي في عام 2020 النتيجة الواردة أدناه التي استجبت خلال عام 2020، إلى جانب الأداء البرنامجي المعروف في إطار النتيجتين 1 و 2 أدناه.

تحسن مستويات حماس الموظفين أثناء جائحة كوفيد-19

29 هاء-45 لمساعدة الموظفين على الاحتفاظ بحماسهم خلال جائحة كوفيد-19، اعتمد البرنامج الفرعي استراتيجية ثلاثية المحاور تضم الاتصالات، ورفاه الموظفين وسلامتهم، وتوفير إمكانية الوصول عن بُعد إلى خدمات الموارد البشرية الرئيسية.

29 هاء-46 وفيما يتعلق بالاتصالات، زوّد البرنامج الفرعي موظفي الكيانات المستفيدة بمعلومات محدّثة باستمرار عن كيفية تعامل المنظمة مع كوفيد-19. وعمّم أكثر من 55 تحديثاً بشأن كوفيد-19 من المدير العام؛ وعقد بانتظام إحاطات للمديرين، وإحاطات للموظفين، ولقاء مفتوحا عن العودة إلى المكاتب؛ وأنشأ خطا ساخنا لاستفسارات الموظفين؛ وأنتج ملصقات وشاشات رقمية ولافتات للمباني وأشرطة فيديو للتحضير لعودة الموظفين إلى قصر الأمم.

29 هاء-47 وفيما يتعلق برفاه وسلامة الموظفين، نظم البرنامج الفرعي حلقات عمل افتراضية، وبرامج توعية، وجلسات تأمل افتراضية شارك فيها أكثر من 2 500 موظف. وإضافة إلى ذلك، حضر أكثر من 1 300 موظف جلسات استشارية فردية (بزيادة نسبتها 35 في المائة تقريبا مقارنة بفترة ما قبل كوفيد-19). وعلاوة على ذلك، شجع البرنامج الفرعي المديرين على عقد اجتماعات يومية على الإنترنت مع أفرقتهم لإشعار الموظفين بأن الصلات مستمرة. وإضافة إلى ذلك، أجرى البرنامج الفرعي مسحا لصحة ورفاه موظفي الأمانة العامة للأمم المتحدة في جنيف خلال الجائحة في عام 2020.

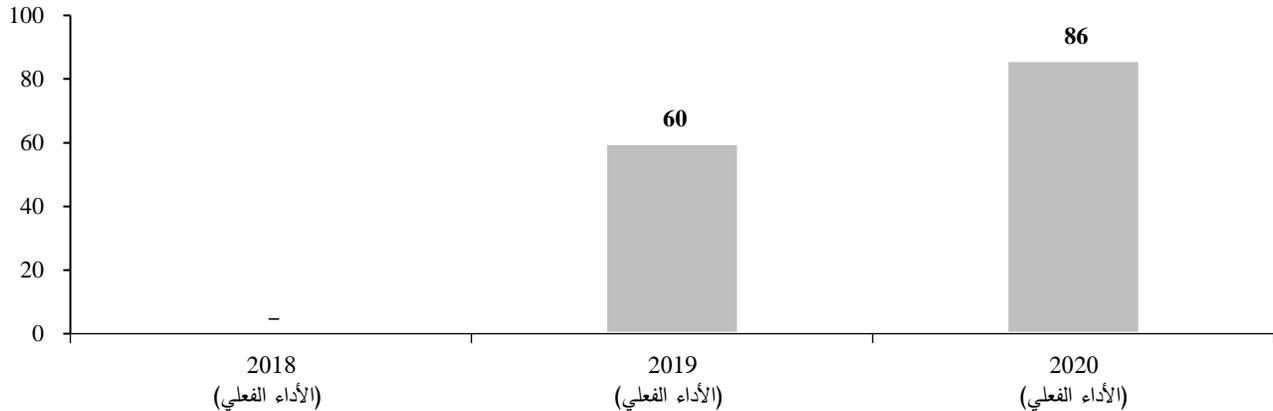
29 هاء-48 وأخيرا، قدم البرنامج الفرعي، من خلال المركز الافتراضي لدعم العملاء، تحديثات تتضمن آخر المستجدات على صعيد التوجيه والدعم الإداريين المتعلقين بكوفيد-19 لأغراض من قبيل تيسير عبور الحدود. وازدادت طلبات الخدمة الواردة من الكيانات المستفيدة بنسبة تزيد عن 50 في المائة خلال الفترة، حيث بلغ عددها 3 000 استفسار يتعلق تحديدا بمسائل عبور الحدود والتأشيرات.

التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-49 أسهم العمل المذكور أعلاه في تحقيق الهدف، كما يتضح من إفادة 86 في المائة من الموظفين بأنهم يشعرون أن عملهم يمنحهم الدافع أو الحيوية (انظر الشكل الثاني من الباب 29 هاء).

الشكل الثاني من الباب 29 هاء

مقياس الأداء: النسبة المئوية للموظفين الذين أفادوا بأنهم يشعرون أن عملهم يمنحهم الدافع أو الحيوية



## تأثير جائحة كوفيد-19 على تنفيذ البرنامج الفرعي

29 هاء-50 نظرا لتأثير جائحة كوفيد-19 خلال عام 2020، أرجأ البرنامج الفرعي أو ألغى أنشطة مقررة في عدة مجالات. ففيما يتعلق بالتدريب، تعين تأجيل وضع وتصميم دورات جديدة وإدخال تحسينات عليها، وألغيت جميع الدورات التدريبية المقامة بالحضور الشخصي، وعُدلت دروس اللغات، وقُدمت بأكملها عن بُعد. وبخصوص مكتب مستشار الموظفين، تم أيضا إعادة برمجة حلقات العمل والمناسبات المقررة من أجل التركيز على بناء القدرة على الصمود والحفاظ على الصحة العقلية والرفاه.

29 هاء-51 غير أن البرنامج الفرعي قام في الوقت نفسه بتحديد أنشطة جديدة أو معدلة تعديلا طفيفا لدعم الكيانات المستفيدة من خدماته بشأن المسائل الناشئة خلال جائحة كوفيد-19، وذلك ضمن إطار النطاق العام لأهدافه. وفيما يتعلق بالخدمات الطبية، قام البرنامج الفرعي بعمليات تتبّع المخالطين لحالات كوفيد-19 المؤكدة والمشتبه فيها؛ وأنشأ خطأ هاتفيا ساخنا يعمل على مدار الساعة وزوّده بعاملين لتشغيله؛ وقام بطلب وإدارة وتوزيع المعدات المتعلقة بكوفيد-19؛ ونقّذ تقييما للمخاطر في مكان العمل بالنسبة لوظائف معينة في إطار استراتيجية "العودة إلى قصر الأمم"؛ وقدم الدعم لمنصة منظومة الأمم المتحدة للإجلاء الطبي MedEvac التي طوّرتها منظمة الصحة العالمية ونفذتها وحدة التنسيق الطبي بالنسبة للموظفين الذين تم إجلاؤهم حول العالم؛ ونسق مع الأطباء المحليين والمستشفيات المحلية. وإضافة إلى ذلك، قام البرنامج الفرعي بوضع وتنفيذ خطة لمساعدة الموظفين على الاحتفاظ بحماسهم وتحقيق النتائج المتوقعة منهم، حتى في ظل الضغوط والتحديات التي تطرحها جائحة كوفيد-19.

## النتائج المقررة لعام 2022

29 هاء-52 تشمل النتائج المقررة لعام 2022 النتيجتين 1 و 2، اللتين هما تحديتان للنتائج المعروضة في خطط برنامجية مقترحة سابقة، وبالتالي تبيّنان كلاً من الأداء البرنامجي في عام 2020 والخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022. أما النتيجة 3 فهي نتيجة مقررة جديدة.

النتيجة 1: قوة عاملة تنعم بالصحة من أجل عالم أفضل<sup>(3)</sup>

## الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-53 تمشياً مع سياسة العودة إلى العمل التي يتبناها المكتب، والتي تغطّي مسألة عودة الموظف إلى العمل بعد فترة طويلة من الغياب، مثل الإجازات المرضية، نفذ البرنامج الفرعي خطط فردية للعودة إلى العمل لأكثر من 20 موظفاً من موظفي الكيانات المستفيدة. وأجرى البرنامج الفرعي تحليلاً لكل حالة من الحالات ونقّذ خطة لتيسير إعادة دمج الموظفين في المكتب. وعلاوة على ذلك، واصل البرنامج الفرعي عقد اجتماعات التنسيق الشهرية فيما بين شعبة الخدمات الطبية والدوائر التي كانت احتياجاتها والمعوقات التي تواجهها أكثر تحديداً، وذلك من أجل ضمان اتباع نهج شمولي. وطبّق البرنامج الفرعي أيضاً إجراءً لاستعراض المحاذير الطبية (مثل المحاذير التي تمنع التدريب البدني، وحمل الأسلحة النارية، ورفع أحمال ثقيلة، والقيادة) قبل السماح لموظفي الأمن بالعودة إلى العمل بعد قضاء فترة إجازة مرضية. وأكدت التعليقات الإيجابية الواردة من الدوائر التي عاد موظفوها إلى العمل أن الإجراءات الجديدة ساعدت الموظفين على العودة إلى العمل بسلاسة، ودعمت المديرين في الترحيب بعودة الموظفين إلى المكتب. وتخضع للتحليل حالياً الدروس المستفادة من تجارب عام 2020، كما أنها ستؤخذ في الاعتبار لتحسين خطط العودة إلى أماكن العمل في المستقبل.

29 هاء-54 وقد أسهم العمل المذكور أعلاه في التنفيذ الكامل لسياسة العودة إلى العمل، والحصول على تعليقات إيجابية بشأن الخطط الفردية للعودة إلى العمل، وهو ما شكّل أداءً مستوفياً للهدف المقرر كما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020.

(3) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020 (A/74/6 (Sect. 29E)).

الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-55 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالنتيجة المقررة، وفقا لولايته. وللإسهام في إحراز مزيد من التقدّم صوب تحقيق الهدف، سيوسّع البرنامج الفرعي نطاق السياسة المعدّلة للعودة إلى العمل بحيث تشمل مكاتب مستفيدة أخرى، وسيتبادل أيضا الخبرات والدروس المستفادة مع الكيانات المستفيدة الأخرى. وعموما، سيواصل البرنامج الفرعي تحسين إدارة حالات الغياب عن العمل في إجازات مرضية طويلة الأجل. ويُعرض التقدّم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبيّن أدناه (انظر الجدول 29 هاء-6).

الجدول 29 هاء-6

مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر) <sup>(أ)</sup>	2022 (الأداء المقرر)
قيام الفريق العامل المعني برفاه الموظفين بصياغة سياسة العودة إلى العمل وعرضها	قيام الفريق العامل المعني برفاه الموظفين بإصدار سياسة العودة إلى العمل وتوسيع نطاقها	تنفيذ سياسة العودة إلى العمل تنفيذا كاملا	استعراض سياسة العودة إلى العمل وأخذ الدروس المستفادة في الاعتبار	توسيع نطاق السياسة المعدّلة للعودة إلى العمل بحيث تشمل مكاتب مستفيدة أخرى
		تلقي تعليقات إيجابية من غالبية المديرين بشأن الخطط الفردية للعودة إلى العمل	تبادل الخبرات والدروس المستفادة مع الإدارات المستفيدة باعتبارها ممارسة فضلى	

(أ) حفاظا على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقشّي جانحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

النتيجة 2: نُهج مبتكرة لدعم الموظفين خلال تغيّر بيئة العمل<sup>(4)</sup>

الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-56 واصل البرنامج الفرعي إحراز تقدم نحو استحداث نُهج جديدة مبتكرة للعمل، مثل تقنية الاجتماعات القصيرة، لدعم الموظفين في بيئة عمل متغيرة. وبناء على نجاح المشروع التجريبي المنفذ في عام 2019، واصل البرنامج الفرعي تدريب فرق التدريب على تقنية الاجتماعات القصيرة؛ ويشارك حاليا 17 فريقا بنشاط في اجتماعات قصيرة يومية. وقد سهّل استخدام الاجتماعات القصيرة في جميع مراحل أزمة كوفيد-19 الحفاظ على الإنتاجية من خلال إبقاء التركيز منصبا على الأهداف والأولويات الاستراتيجية. وأفضى ذلك أيضا إلى إنفاذ خضوع أعضاء الفريق للمساءلة من خلال ضمان أن يكون لأعضاء الفريق مهام واضحة. وقدم البرنامج الفرعي أيضا دورة لتدريب المديرين لفائدة 10 زملاء جدد في بداية عام 2020 من أجل توسيع نطاق استخدام الاجتماعات القصيرة التي تعدها الأفرقة وتبادل الدروس المستفادة.

29 هاء-57 وقد أسهم العمل المذكور أعلاه في الحصول على تعليقات إيجابية من المديرين وموظفي الأفرقة التجمع التي قامت بتجريب تقنية الاجتماعات القصيرة، وأدى إلى عقد دورة لتدريب المديرين بشأن استخدام أسلوب الاجتماعات القصيرة، وإلى زيادة عدد

(4) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021 (A/75/6 (Sect. 29E)).

الأفرقة المنفذة للاجتماعات القصيرة من 15 إلى 17، وهو ما شكّل أداءً مستوفياً للهدف المقرر الوارد في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021.

### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-58 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالنتيجة المقررة، وفقاً لولايته. ولإسهام في إحراز مزيد من التقدم نحو تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي العمل على إحداث تحوّل يصبح معه مكتب الأمم المتحدة في جنيف أكثر رشاقة من خلال تعزيز التقنيات الحديثة المساعدة على اكتساب الرشاقة والمصممة لإتاحة المرونة والإبداع ضمن الأفرقة، بغرض تمكين الموظفين ودعم المديرين وتحسين تحقيق النتائج. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء أدناه (انظر الجدول 29 هاء-7).

الجدول 29 هاء-7

مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر) <sup>(أ)</sup>	2022 (الأداء المقرر)
-	قيام الأفرقة التجريبية الأولية بتنفيذ تقنية الاجتماعات القصيرة نتيجة للتعليقات الواردة من العملاء التي تشير إلى ضرورة تعزيز بناء القدرات، والتركيز على العملاء، ودعم تهيئة بيئة عمل تتسم بقدر أكبر من التعاون والمرونة، والإدارة من خلال النتائج	• إفضاء التعليقات الإيجابية الواردة من المديرين والموظفين في الأفرقة التي تعقد اجتماعات قصيرة على سبيل التجربة إلى استحداث دورة لتدريب المدربين على استخدام تقنية الاجتماعات القصيرة	توسيع نطاق استخدام الاجتماعات القصيرة وورود تعليقات إيجابية من المديرين والموظفين حول السبل التي تدعم بها هذه الاجتماعات الإدارة من خلال النتائج وتؤدي إلى تهيئة بيئة عمل تتسم بقدر أكبر من التعاون والمرونة	تلقي تعليقات إيجابية على الدورات التدريبية المقدمة للترويج للتوجه صوب الرشاقة، حيث يفاد بأنها مفيدة للأفرقة في التكيف مع واقع العمل الجديد والمساهمة في تحسين النتائج
		• ازدياد عدد الأفرقة المنفذة لتقنية الاجتماعات القصيرة من 15 إلى 17		

(أ) حفاظاً على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقسي جائحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

### النتيجة 3: زيادة التحلي بالكياسة والاحترام في مكان العمل

#### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-59 لدعم المدير العام، وضع البرنامج الفرعي استراتيجية لزيادة ثقة موظفي الكيانات المستفيدة في الآليات القائمة، وتشجيع الموظفين على التعبير عن أنفسهم دون خوف من الانتقام، وتغيير التصور المائل في أذهان الموظفين بأن الأشخاص لا يخضعون للمساءلة عن السلوكيات غير الأخلاقية. وفي عام 2018، نُظمت جلسات إحاطة محددة الهدف بشأن معايير السلوك والقيم الأخلاقية، والمسؤوليات المتعلقة بالمنازعات والنزاعات، وأهمية تهيئة بيئة عمل صحية. وفي عام 2019، أنشأ

البرنامج الفرعي فريقاً من الجهات صاحبة المصلحة لمنع التحرش والتصدي له. وإضافة إلى ذلك، عُيِّنت جهات تنسيق معنية بالسلوك والانضباط لدعم الموظفين وإسداء المشورة للمدير العام فيما يتعلق بالسلوك المحظور وسوء السلوك. وفي عام 2020، انصبَّ التركيز على التدريب مع إطلاق حوارات "متحدون من أجل الاحترام" لمساعدة الموظفين على أن يصبحوا أكثر تحمّساً واستباقية في تهيئة بيئة عمل متحضرة متناغمة والحفاظ عليها.

الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 هاء-60 تمثّل الدرس المستفاد للبرنامج الفرعي في أنه لا يزال هناك مزيد من العمل الذي ينبغي الاضطلاع به لمساعدة الموظفين على التعامل مع القنوات غير الرسمية والرسمية المتاحة لهم لتقديم الشكاوى، وكذلك توعيتهم بمسؤولياتهم كشهود على الوقائع. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيبدأ البرنامج الفرعي تطبيق حوارات "متحدون من أجل الاحترام" على نطاق أوسع. وسيقوم البرنامج الفرعي أيضاً بالتواصل على نطاق أوسع بشأن دور جهات التنسيق المعنية بالسلوك والانضباط، واستخدام أدوات تتبع لرصد حالات السلوك المحظور عن كتب، وضمان معالجة الشكاوى بفعالية. وأخيراً، سيقوم البرنامج الفرعي بإنشاء شبكة غير رسمية من الزملاء الموثوقين والمدربين الذين يمكن للموظفين الذين هم أطراف في نزاعات أن يتكلموا معهم ويحصلوا منهم على معلومات ونصائح محايدة مفيدة.

التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-61 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في تحقيق الهدف، كما يتضح من إنشاء شبكة غير رسمية لتسوية النزاعات على أساس تجريبي، وازدياد وعي الموظفين بعدد الحالات المبلغ عنها، والإجراءات المتخذة لمكافحة التحرش وغيره من ضروب السلوك المحظور (انظر الجدول 29 هاء-8).

الجدول 29 هاء-8

مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر)	2022 (الأداء المقرر)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• حصول المديرين على إحاطة محددة الهدف لممارسة المسؤوليات المتعلقة بالمنازعات والنزاعات وتعزيز بيئة عمل صحية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء فريق للجهات صاحبة المصلحة من أجل منع التحرش والتصدي له في مكتب الأمم المتحدة في جنيف</li> <li>• ازدياد وعي الموظفين بالآليات القائمة والترويج للتسوية غير الرسمية للمنازعات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إطلاق حوارات "متحدون من أجل الاحترام"</li> <li>• تسمية جهات تنسيق معنية بالسلوك والانضباط</li> <li>• تنفيذ نظام تتبع حالات سوء السلوك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ازدياد عدد الموظفين الذين يحضرون تدريب "متحدون من أجل الاحترام"</li> <li>• تحسّن وعي الموظفين بالجهة التي عليهم قصدها للحصول على المساعدة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء شبكة غير رسمية لتسوية النزاعات على أساس تجريبي</li> <li>• ازدياد وعي الموظفين بعدد الحالات المبلغ عنها والتدابير المتخذة لمكافحة التحرش وغيره من ضروب السلوك المحظور</li> </ul>

## الولايات التشريعية

29 هاء-62 ترد في القائمة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج الفرعي.

## قرارات الجمعية العامة

النظام الموحد للأمم المتحدة 245/75

إدارة الموارد البشرية 254/72

إقامة العدل في الأمم المتحدة 276/73

## المنجزات المستهدفة

29 هاء-63 يعرض الجدول 29 هاء-9 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022 التي أسهمت ويُتوقع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-9

## البرنامج الفرعي 2: المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022، حسب الفئة والفئة الفرعية

## الفئة والفئة الفرعية

## دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال

برامج التوعية والمناسبات الخاصة والمواد الإعلامية: معارض فرص العمل وعروض المسارات الوظيفية، لتحديد المرشحين المحتملين لغرض الاستقدام، بمن فيهم المرشحات، من الدول الأعضاء غير الممثلة والممثلة تمثيلاً ناقصاً، وتعزيز الوعي بفرص العمل في الأمم المتحدة؛ وبرامج تعزيز الصحة والرفاه للقوى العاملة التي تخدم أكثر من 20 كياناً مستفيداً؛ وتبادل المعارف في مجال الموارد البشرية.

## هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

الإدارة: إدارة المواهب وتصنيف الوظائف؛ وإدارة حوالي 3 500 من عقود الموظفين؛ وإسداء مشورة متخصصة وتقديم توجيهات بشأن سياسات الموارد البشرية، بما في ذلك إدارة وتنفيذ النظامين الأساسيين والإداريين للموظفين، ونظام اختيار الموظفين؛ والتدريب على الكفاءات التنظيمية والإدارية، والمهارات الفنية والتقنية، والمهارات اللغوية والتواصلية، والتطوير الوظيفي لأكثر من 9 000 من الموظفين وغيرهم من المشاركين سنوياً؛ وإجراء الاختبارات؛ وتقديم خدمات المشورة والدعم النفسي للموظفين؛ وإجراء دراسات استقصائية للموظفين، بما في ذلك ما يتعلق منها بتكاليف المعيشة وبديل الإقامة اليومي؛ والحصول على 6 700 تصريح من تصاريح الإقامة في البلد المضيف بالتنسيق مع السلطات المحلية؛ وتقديم خدمات الصحة المهنية والخدمات الطبية - الإدارية لصالح 12 000 موظف من موظفي الجهات المستفيدة في جنيف والمكاتب الميدانية، والاستشارات والمشورة الطبية، والتأهب الطبي لحالات الطوارئ، وحملات الصحة والرفاه؛ والتعلم والتطوير الوظيفي وإدارة الأداء.

العدالة الداخلية والرقابة: تقديم المشورة القانونية فيما يتعلق بحالات سوء السلوك المزعوم؛ والقيام بدور المستشار القانوني للمنظمة أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات؛ والقيام بدور الجهة المدعى عليها بالنيابة عن المنظمة في القضايا التي يرفعها موظفون إلى وحدة التقييم الإداري ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة؛ وتقديم الخدمات الاستشارية القانونية والمتعلقة بالسياسات لأكثر من 20 كياناً من الكيانات المستفيدة، بوسائل منها الإحاطات والدورات الإعلامية المخصصة للمديرين بشأن أفضل الممارسات والدروس المستفادة فيما يخص بإقامة العدل.

## البرنامج الفرعي 3

## خدمات الدعم

## الهدف

29 هاء-64 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو ضمان الكفاءة والالتزام بالمسؤولية البيئية والفعالية في أداء عمل مكتب الأمم المتحدة في جنيف فيما يتعلق بإدارة مرافق المباني والمكاتب والمؤتمرات؛ وإدارة الأصول؛ والسفر والنقل؛ وخدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية؛ والمشتريات؛ والأنشطة التجارية.

## الاستراتيجية

29 هاء-65 للإسهام في تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي تقديم الخدمات في مجالات إدارة المرافق، وتقديم المساعدة في أنشطة المؤتمرات، والمناسبات الخاصة، وإدارة المشاريع، وإدارة الحيز المتاح، والمشتريات، وإدارة العقود، وإدارة الممتلكات، والسفر، وإدارة الامتيازات الدبلوماسية، والتأثيرات، ووثائق السفر الخاصة بالأمم المتحدة، والنقل، والبريد وخدمات الحقيبة الدبلوماسية، والتخزين، والإدارة البيئية المستدامة. وسيواصل البرنامج الفرعي أيضا تقديم الدعم النشط لتنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، وسيعمل على وجه الخصوص على كفاءة إيجاد حلول للتقليل إلى أدنى حد من أثر أي أعطال محتملة أثناء ترميم المباني التاريخية في قصر الأمم، الذي بدأ في كانون الثاني/يناير 2021، والذي سيستمر لغاية عام 2024، وتشغيل المبنى H الجديد لدى إنجاز تشييده وتسليمه في عام 2021.

29 هاء-66 وسيواصل البرنامج الفرعي تقديم خدمات الدعم التقني الأساسي للمؤتمرات والاجتماعات والمناسبات التي تُعقد في المكتب، بما في ذلك في المباني الملحقة به، مثل قصر ويلسون (الذي يتألف من أكثر من 35 غرفة اجتماعات بسعة تتراوح بين 10 مقاعد و 200 مقعد لكل غرفة). وقد ظهرت في السنوات الأخيرة تكنولوجيات متقدمة جديدة لدعم المؤتمرات، وهو ما سيستمر البرنامج الفرعي في الاستفادة منه استعادة كاملة.

29 هاء-67 وسيواصل البرنامج الفرعي أيضا تحديث العمليات الرامية إلى زيادة الكفاءة وتعزيز خدمات المشتريات المشتركة مع منظمات ووكالات الأمم المتحدة الأخرى التي تتخذ من جنيف مقرا لها، وذلك من خلال مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة.

29 هاء-68 وسيواصل البرنامج الفرعي تطبيق الأنظمة والمبادئ التوجيهية المحلية الجديدة والأنظمة والمبادئ التوجيهية الجديدة لمنظمة الصحة العالمية؛ وتجهيز غرف الاجتماعات والمؤتمرات بالبنية التحتية والمعدات اللازمة لدعم الاجتماعات الافتراضية والمختلطة، وفقا للتمويل المتاح؛ وتقديم أي مساعدة أخرى، حسب الاقتضاء، لضمان أمان وسلامة قصر الأمم للموظفين والعملاء وأعضاء الوفود. وإضافة إلى ذلك، سينفذ البرنامج الفرعي حلا يقوم على "الخرانات الذكية" لإيصال البريد وجمعه لعملائه. وستتيح الخزانات الذكية مزيدا من المرونة للموظفين في جمع البريد وإيصاله بطريقة ميسرة وآمنة، إلى جانب دعم ترتيبات الدوام المرنة في الوقت ذاته.

29 هاء-69 ومن المتوقع أن يسفر العمل المذكور أعلاه عما يلي:

- (أ) ازدياد كفاءة خدمات الدعم المقدمة إلى المكتب والكيانات المستفيدة منه، ولا سيما خلال أعمال البناء والتجديد في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث؛
- (ب) توافر خدمات حديثة عالية الجودة لدعم المؤتمرات، بما في ذلك أثناء التجديدات التي تتم في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث؛
- (ج) الاستجابة بصورة أكثر تنسيقا لاحتياجات الكيانات المستفيدة من المشتريات؛
- (د) تحسين سلامة أماكن العمل والظروف السائدة في قصر الأمم والمباني الملحقة به؛
- (هـ) توافر متطلبات تعدد اللغات في المؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة تُعقد في جنيف.

## الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-70 يشمل الأداء البرنامجي في عام 2020 النتيجة الواردة أدناه التي استجبت خلال عام 2020، إلى جانب الأداء البرنامجي المعروض في إطار النتيجتين 1 و 2 أدناه.

## عودة آمنة للعملاء والموظفين إلى قصر الأمم، وتقديم الخدمات للمؤتمرات والاجتماعات بشكل آمن خلال أزمة كوفيد-19

29 هاء-71 تسببت جائحة كوفيد-19 في تعطُّلات كبيرة في مكان العمل في قصر الأمم. ومنذ بدء الجائحة، ركز البرنامج الفرعي جهوده على تنفيذ تدابير لضمان عودة آمنة للعملاء والموظفين إلى قصر الأمم، وعلى تقديم الخدمات للمؤتمرات والاجتماعات بشكل آمن. ودرس البرنامج الفرعي ونفذ تدابير للتباعد البدني، وأعدَّ خططا مفصلة إضافية للصحة والسلامة من أجل إتاحة مواصلة العمل بأمان. وأنشأ أيضا مسارات جديدة للمشاة ذات اتجاه واحد داخل المباني المدارة وخارجها، وصمَّم وركَّب حواجز فاصلة آمنة (من مادة Plexiglas) في غرف الاجتماعات وفي فراغات أخرى، وصمَّم ووضع لافتات إرشادية تشير إلى المسارات الآمنة والحد الأقصى لإشغال المساحات (من قبيل المكاتب وغرف المؤتمرات). واستحدث كذلك إجراءات خاصة للتنظيف والتطهير والتعقيم لجميع الأسطح التي تلمس، مثل مقابض الأبواب وسماعات الرأس وأزرار التشغيل. وإضافة إلى ذلك، نُقِّذت جميع التدابير ذات الصلة بكوفيد-19 الموصى بها من جانب اتحاد الرابطة الأوروبية للتدفئة والتهوية وتكييف الهواء، بما في ذلك إدخال الهواء النقي بنسبة 100 في المائة، دون إعادة تدوير الهواء، مما أدى إلى زيادة استهلاك الطاقة، وبالتالي ارتفاع تكاليف التشغيل.

## التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-72 أسهم العمل المذكور أعلاه في تحقيق الهدف، كما يتضح من العودة الآمنة للعملاء والموظفين إلى قصر الأمم، وتقديم الخدمات للمؤتمرات والاجتماعات بشكل آمن (انظر الجدول 29 هاء-10).

الجدول 29 هاء-10

مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)
-	-	• تهيئة ظروف آمنة لعودة العملاء والموظفين إلى قصر الأمم، مع تفاوت في معدلات الإشغال حسب تطور الجائحة وتوجيهات السلطات المحلية
-	-	• تقديم الخدمات للمؤتمرات والاجتماعات بشكل آمن

## تأثير جائحة كوفيد-19 على تنفيذ البرنامج الفرعي

29 هاء-73 بسبب تأثير كوفيد-19 خلال عام 2020، تأخر البرنامج الفرعي في تنفيذ أنشطة التشييد والصيانة، وذلك من أجل الامتثال لأنظمة الصحة والسلامة الصارمة المتصلة المتعلقة بكوفيد-19. وخلال الفترة الأولى من الجائحة، أوقفت السلطات أعمال التشييد والأعمال ذات الصلة، فتأثر بذلك مبنى "فيلا بيلوز"، ومدخل برينيبي الأمني، وبار كونكورديا، ومشاريع إزالة الأسبستوس، وغيرها. وأدى ذلك إلى تأخير إنجاز المشاريع وإلى تأخيرات في تخصيص المساحات للجهات المستفيدة الرئيسية. وأدت أيضا القيود ذات الصلة بكوفيد-19 على التشييد إلى تأخر استكمال المبنى H (وهو جزء من الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث). وحال ذلك، بدوره، دون قيام البرنامج الفرعي بإكمال عدة أنشطة تحضيرية تتعلق بالإشغال النهائي للمبنى، الذي كان مقررا أصلا في عام 2020. وكان لهذه التغييرات تأثير على الأداء البرنامجي في عام 2020، كما هو مبين في إطار النتيجة I أدناه.

29 هاء-74 وفي الوقت نفسه، قام البرنامج الفرعي مع ذلك بتحديد أنشطة جديدة للتقليل إلى أدنى حد من المخاطر المرتبطة بانتشار كوفيد-19 في قصر الأمم، ونفذ جميع متطلبات الصحة والسلامة اللازمة للتخفيف من انتشار الفيروس. وأسهمت المنجزات المستهدفة الجديدة في تحقيق النتائج في عام 2020، كما هو محدد في إطار النتيجة الناشئة لعام 2020 المبينة أعلاه.

### النتائج المقررة لعام 2022

29 هاء-75 تشمل النتائج المقررة لعام 2022 النتيجتين 1 و 2، اللتين هما تحديتان للنتائج المعروضة في خطط برنامجية مقترحة سابقة، وبالتالي تبينان كلاً من الأداء البرنامجي في عام 2020 والخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022. أما النتيجة 3 فهي نتيجة مقررة جديدة.

#### النتيجة 1: الابتكار في إدارة المباني<sup>(5)</sup>

##### الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-76 أحرز البرنامج الفرعي تقدماً كبيراً في التحضير لشغل المبنى H الجديد في عام 2020، بما في ذلك وضع مبادئ توجيهية، والاستفادة من التكنولوجيات، وإدخال استراتيجيات للصيانة الوقائية من أجل استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل. واشترى البرنامج الفرعي تراخيص وبرامجيات Revit المطلوبة لتشغيل نظام نماذج المعلومات المتعلقة بالمبنى (BIM)، الذي يستخدمه حالياً في تكوين نموذج ثلاثي الأبعاد للمبنى H الجديد، والذي يوفر معلومات عن المبنى لتحسين الصيانة وتسريعها. وفيما يتعلق باستغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل، أنجزت دراسات تخطيط الحيز المكاني وحلول للتصميم على الورق، حيث تُدمج المفاهيم الجديدة المتعلقة بالمساحات المفتوحة وأماكن العمل المرنة.

29 هاء-77 وقد أسهم العمل المذكور أعلاه في التحضير للشغل الفوري للمبنى H عند إنهاء الأشغال، وهو ما شكل أداء غير مستوف للهدف المقرر المتمثل في تحقيق المستوى الأمثل لاستخدام الحيز المتاح، والصيانة الوقائية بعد إطلاق نظام نماذج المعلومات المتعلقة بالمبنى على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020. وقد تعثرت الأشغال لأن إنجاز المبنى إلى أرحى إلى الربع الثاني من عام 2021 بسبب جائحة كوفيد-19. وما زال البرنامج الفرعي ماضياً في اتجاه استكمال جميع الأنشطة المطلوبة بحلول الوقت الذي سيكون فيه المبنى جاهزاً للأشغال.

##### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-78 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالنتيجة المقررة، وفقاً لولايته. وللإسهام في إحراز مزيد من التقدم صوب تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي العمل على تحقيق الاستفادة المثلى من الحيز عند انتقال الكيانات إلى المبنى المؤقت والخروج منه. وعلاوة على ذلك، سيقوم البرنامج الفرعي بوضع نهج جديد للصيانة يعطي أولوية للإجراءات الوقائية على الإجراءات التصحيحية. وسيؤدي النهج الجديد إلى حماية المباني من التدهور والتقدم والاستهلاك وانتفاء الحاجة. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الجدول 29 هاء-11).

(5) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020 (A/74/6 (Sect. 29E)).

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر) <sup>(٥)</sup>	2022 (الأداء المقرر)
عدم استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل	عدم استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل	الإعداد للإشغال الفوري للمبنى H عند الانتهاء من التشييد	استغلال الحيز المتاح على النحو الأمثل بعد وضع مبادئ توجيهية لتخصيص الحيز المتاح ومبادئ توجيهية لإدارة الحيز المتاح	الحد من تدهور حالة المباني من خلال نهج "الصيانة الوقائية" الجديد

(أ) حفاظا على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقسي جانحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

### النتيجة 2: الحد من إنتاج النفايات من جانب العملاء والزوار والموظفين في قصر الأمم<sup>(6)</sup>

#### الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-79 قام البرنامج الفرعي بتركيب 53 محطة مشتركة لإعادة تدوير النفايات في مختلف أرجاء قصر الأمم والمباني الملحقة به، كما قام، في الوقت نفسه، بإزالة فرادى صناديق النفايات من مناطق منتقاة، مما أدى إلى ارتفاع معدل فرز النفايات. وقد بدأ البرنامج الفرعي عملية جديدة لطلب تقديم عروض يتضمن متطلبات بيئية محدثة بحيث تُدمج إعادة تدوير النفايات مباشرة في عقد خدمات التنظيف الأولي. وأنهى البرنامج الفرعي أيضا وبشكل تام استخدام المواد البلاستيكية الأحادية الاستخدام المشتقة من النفط في قصر الأمم. وعلاوة على ذلك، دشّن البرنامج الفرعي محطة فرز "eco-point" على سبيل التجريب، مما أدى إلى زيادة في كمية النفايات المعاد تدويرها، وكذلك إعادة استخدام المواد واللوازم المكتبية.

29 هاء-80 وقد أسهم العمل المذكور أعلاه في تحقيق إعادة تدوير 74 في المائة من النفايات المكتبية، وهو ما شكّل أداء مستوفيا للهدف المقرر، كما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021.

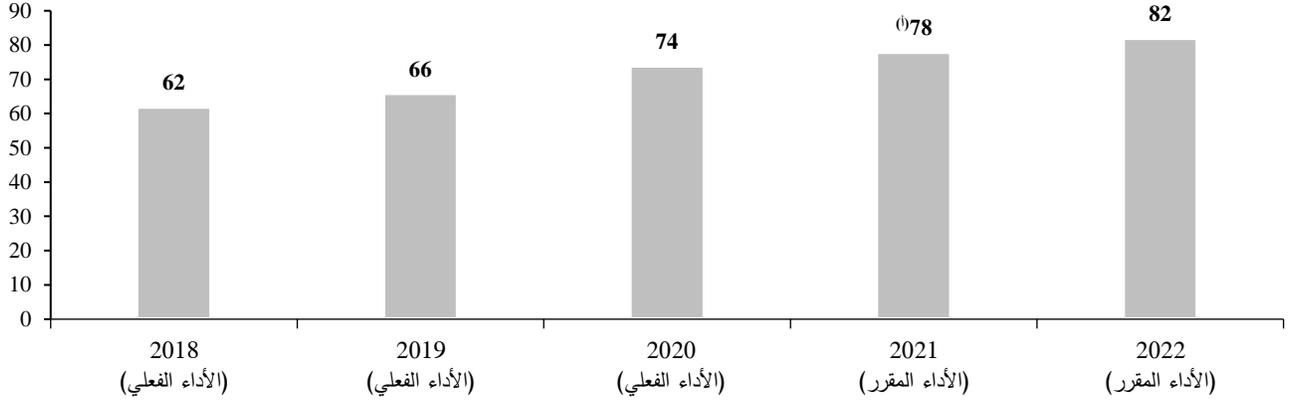
#### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-81 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالنتيجة المقررة، وفقا لولايته. وللإسهام في إحراز مزيد من التقدم صوب تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي استكشاف إمكانية تشييد مركز لفرز النفايات، مما سيزيد عدد أنواع النفايات التي يمكن فرزها أو إعادة استخدامها، بحيث تشمل، على سبيل المثال، الفضلات من الخضر القابلة للتحلل الأحيائي، ونفايات التشييد والهدم، والنفايات الخطرة. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل الثالث من الباب 29 هاء).

(6) على النحو المعروف في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021 (A/75/6 (Sect. 29E)).

الشكل الثالث من الباب 29 هاء

مقياس الأداء : النسبة المئوية للنفايات المعاد تدويرها



(أ) حفاظا على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقشّي جائحة كوفيد-19. وسيُبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

### النتيجة 3: بنية تحتية مستدامة لدعم الاجتماعات المختلطة وإدارتها

#### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-82 نتيجة للقيود الناجمة عن جائحة كوفيد-19، تعطلت خدمات المؤتمرات المقامة بالحضور الشخصي في مكتب الأمم المتحدة في جنيف خلال عام 2020، وأصبح من الأهمية بمكان تحديد وتطبيق حلول فورية، افتراضية ومختلطة، لضمان استمرارية تصريف الأعمال في خدمات المؤتمرات، حتى عندما لا يكون من الممكن عقد اجتماعات ومؤتمرات بالحضور الشخصي.

29 هاء-83 ولتلبية هذه الحاجة، قام البرنامج الفرعي في عام 2020 بتحديث ست غرف اجتماعات بتجهيزها بالمعدات والتكنولوجيا السمعية - البصرية اللازمة، بما في ذلك كاميرات لإظهار وجه المتكلم وتعاييره، وأدوات لتوفير الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد. وأتاحت هذه التحسينات للبرنامج الفرعي دعم 572 اجتماعا مختلطا.

#### الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 هاء-84 تمثل الدرس المستفاد للبرنامج الفرعي في أنه، إذا ما أُريد توفير البنى التحتية اللازمة لتقديم خدمات عقد اجتماعات مختلطة على المدى الطويل وعلى نحو مستدام، ينبغي اعتماد استراتيجية ثلاثية المحاور تشمل تجهيز غرف اجتماعات إضافية بالتكنولوجيا اللازمة، وتحديد منصة تكنولوجية قادرة على توفير خدمات الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد، وتدريب الموظفين على التكنولوجيا اللازمة لإدارة هذه الاجتماعات.

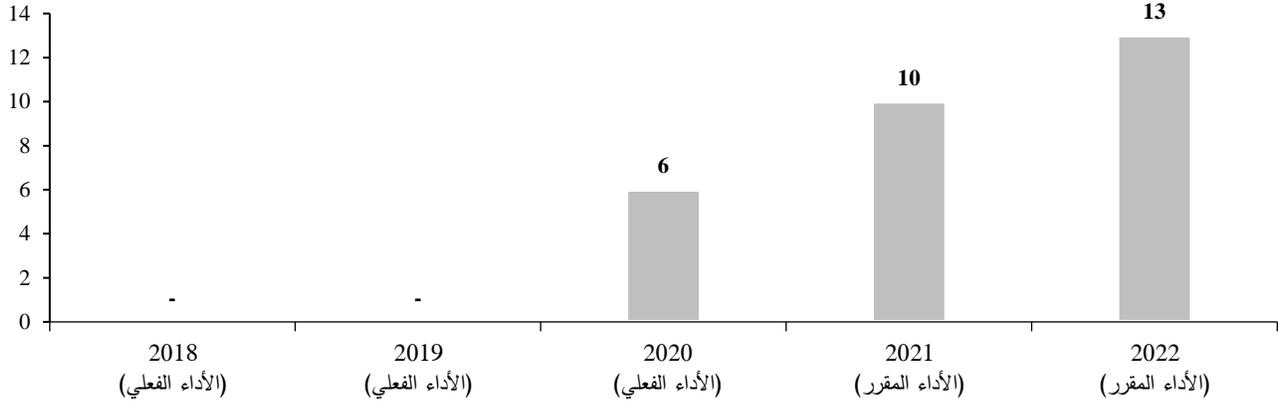
29 هاء-85 وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيقوم البرنامج الفرعي بتوسيع نطاق تنفيذ الخطة من أجل تحقيق زيادة تدريجية في عدد غرف الاجتماعات المجهزة لتوفير اجتماعات مختلطة، حسب ما يسمح به التمويل، ووضع استراتيجية لزيادة عدد الموظفين المدربين على إدارة الاجتماعات الافتراضية والمختلطة. ويسعى البرنامج الفرعي حاليا إلى ضمان وجود البنى التحتية اللازمة لعقد الاجتماعات المختلطة، وضمان أن يكون الموظفون المدربون ضمن المكتب وضمن المنظمات المستفيدة (الأمانات الفنية) مزودين بالمهارات اللازمة لإدارة الاجتماعات المختلطة.

التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-86 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في تحقيق الهدف، وهو ما سيَتَضَح من توافر 13 غرفة اجتماعات ملبية لمتطلبات عقد الاجتماعات المختلطة المزودة بخدمات الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد (انظر الشكل الرابع من الباب 29 هاء).

الشكل الرابع من الباب 29 هاء

مقياس الأداء: عدد غرف الاجتماعات المتاحة لتقديم الخدمات للاجتماعات المختلطة المزودة بخدمة الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد (العدد التراكمي)



### الولايات التشريعية

29 هاء-87 ترد في القائمة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج الفرعي.

#### قرارات الجمعية العامة

263/58 تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الأنشطة المدرة للدخل في منظومة 277/58 تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن استعراض عمليات مراجعة حسابات الإدارة فيما يتعلق بالاستعانة بمصادر خارجية في الأمم المتحدة وفي الصناديق والبرامج التابعة لها

المشتريات 273/69

### المنجزات المستهدفة

29 هاء-88 يعرض الجدول 29 هاء-12 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة، للفترة 2020-2022، التي أسهمت ويُتَوَقَّع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-12

البرنامج الفرعي 3: المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

#### هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

الإدارة: إدارة وصيانة مباني الأمم المتحدة، بما في ذلك مكائنها، والبنية التحتية التقنية لما عدده 43 من غرف الاجتماعات والمباني الملحقة والمنتزهات؛ وإحاطة الدول الأعضاء بشأن دعم تنفيذ الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث والاستفادة من المرافق الجديدة واستخدام أماكن العمل بشكل كامل.  
اللوجستيات: ترتيبات سفر الموظفين والمشاركين في الاجتماعات.

**المشتريات:** إدارة مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة لمكاتب الأمم المتحدة والكيانات المشاركة الأخرى؛ ودعم عمليات التخطيط واختيار مصادر التوريد من أجل اقتناء السلع والخدمات؛ وإصدار أوامر شراء السلع والخدمات؛ وشراء السلع والخدمات.

**إدارة الأصول:** التحقق المادي من الأصول ورصد سجلات الممتلكات فيما يخص 36 000 من الأصناف المتسلسلة، والمنشآت والمعدات، والمخزونات غير المالية لمكتب الأمم المتحدة في جنيف، والإدارات والمكاتب الأخرى التابعة للأمانة العامة وغيرها من كيانات الأمم المتحدة (إضافة إلى التخزين والتصرف في الأصناف).

**إدارة المرافق:** إدارة مبانٍ تبلغ مساحتها 181 560 متراً مربعاً تضم 2 800 مكتب، وتوفير الحلول القائمة على إعادة التصميم واقتناء الأثاث المكتبي لتلبية احتياجات الكيانات المستفيدة.

**النقل:** شحن الممتلكات الرسمية، والشحنات الكبيرة للمؤتمرات، ونقل الأمتعة الشخصية، وتلبية ما يتصل بذلك من احتياجات التأمين.

**خدمة البريد:** استلام البضائع وتفتيشها، وتوزيعها لاحقاً؛ وتوفير خدمات البريد والحقيبة الدبلوماسية والتوزيع لمكاتب الأمم المتحدة وكيانات الأمم المتحدة الأخرى.

**التأشيرات والخدمات الدبلوماسية:** إصدار جوازات المرور وغيرها من وثائق السفر لما عدده 53 كياناً من كيانات الأمم المتحدة وموظفيها في مواقع منتشرة حول العالم.

## البرنامج الفرعي 4

### عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

#### الهدف

29 هاء-89 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو النهوض بتنفيذ البرامج الفنية للكيانات المستفيدة تنفيذاً يتسم بالكفاءة والفعالية من خلال تكنولوجيا تشمل وضع نظام مركزي متنسق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبنية مركزية؛ وإمكانية الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وبيئة لاستضافة التطبيقات وللبنى التحتية تتسم بالأمان والاتساق والمرونة.

#### الاستراتيجية

29 هاء-90 للإسهام في تحقيق الهدف، سيضع البرنامج الفرعي الأهداف البرنامجية للكيانات المستفيدة واحتياجات الأعمال في صلب القرارات التي تؤثر في مجموعة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمّة. ويشمل ذلك تطبيق تكنولوجيا جديدة من خلال تطوير فهم لبرامج الأعمال، وإقامة علاقات مع العملاء أساسها الثقة، وإدارة حافظة من الحلول ذات الصلة.

29 هاء-91 وسيقوم البرنامج الفرعي أيضاً بمواءمة وبناء قدرات مرنة لتلبية متطلبات تحقيق أهداف العملاء على صعيد تصريف الأعمال، وذلك من خلال اكتساب المعرفة والخبرة بشأن الحلول ذات الصلة، وإضافة قيمة للأعمال من خلال الانتقال إلى خيارات التوريد الأكثر فعالية من حيث التكلفة، واستغلال وفورات الحجم، واعتماد تكنولوجيا مبتكرة ووقف العمل بالنظم القديمة، وضمان استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو يتصل بالفعالية والكفاءة من خلال قيادة دوائر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كيانات منظومة الأمم المتحدة في جنيف وفي أماكن أخرى في أوروبا وإشراكها في تعريف سياسات وإجراءات إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتمادها ونشرها. وسيشرف البرنامج الفرعي على تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويدعمه، وسيقدم خدمات الأمن السيبراني لإيجاد بيئة آمنة وموثوقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تسيير الأعمال.

29 هاء-92 ويخطط البرنامج الفرعي للإسهام في إعادة البناء بشكل أفضل عن طريق تسريع وتيرة الجهود الرامية إلى تنمية القدرة على دعم جميع جوانب العمل بشكل سلس من مواقع جغرافية متفرقة وترتيب هذه الجهود بحسب الأولوية.

29 هاء-93 ومن المتوقع أن يسفر هذا العمل عن:

- (أ) تمكين العملاء خلال عملية اتخاذ القرار وتيسير مهامهم الإدارية والتنظيمية من خلال الاستفادة من الأدوات المناسبة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- (ب) قيام الكيانات المستفيدة بالتنفيذ الرشيق للتكنولوجيات الجديدة والمبتكرة التي تلبى احتياجاتها المتعلقة بتصريف الأعمال؛
- (ج) حصول الكيانات المستفيدة على خدمات وحلول فعالة من حيث التكلفة تحقق الاستخدام الأمثل لمواردها لتحقيق أهداف الأعمال.

### الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-94 يشمل الأداء البرنامجي في عام 2020 النتيجة الواردة أدناه التي استجبت خلال عام 2020، إلى جانب الأداء البرنامجي المعروف في إطار النتيجتين 1 و 2 أدناه.

مكّن توفير خدمة الترجمة الشفوية الفورية عن بعد في الاجتماعات المختلطة من استمرار الاجتماعات الرسمية للأمم المتحدة أثناء جائحة كوفيد-19.

29 هاء-95 منذ آذار/مارس 2020، جرى تقييد الدخول إلى مباني مكتب الأمم المتحدة في جنيف بسبب جائحة كوفيد-19. وقد أثر ذلك على قدرة المنظمة على عقد اجتماعات رسمية في المباني، من قبيل اجتماعات مجلس حقوق الإنسان وجمعية الصحة العالمية ومؤتمر العمل الدولي. ونتيجة لذلك، كان المكتب مطالباً من الدول الأعضاء بتوفير منصات تتيح عقد الاجتماعات عن بُعد، مع ضمان أن تظل الترجمة الشفوية الرسمية للأمم المتحدة متاحة وأن يتم التقييد بالنظم الداخلية. وأجرى البرنامج الفرعي اختبارات مكثفة لمختلف أدوات برامجيات الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد من أجل استخدامها لأغراض الاجتماعات المتعددة اللغات بنوعها الإلكتروني والصرف والمختلط، والحلول المختلفة المتصلة بالبنية التقنية لربط هذه الأدوات بالنظم السمعية والبصرية المتاحة في قصر الأمم والمستخدم في المؤتمرات وفي الترجمة الشفوية.

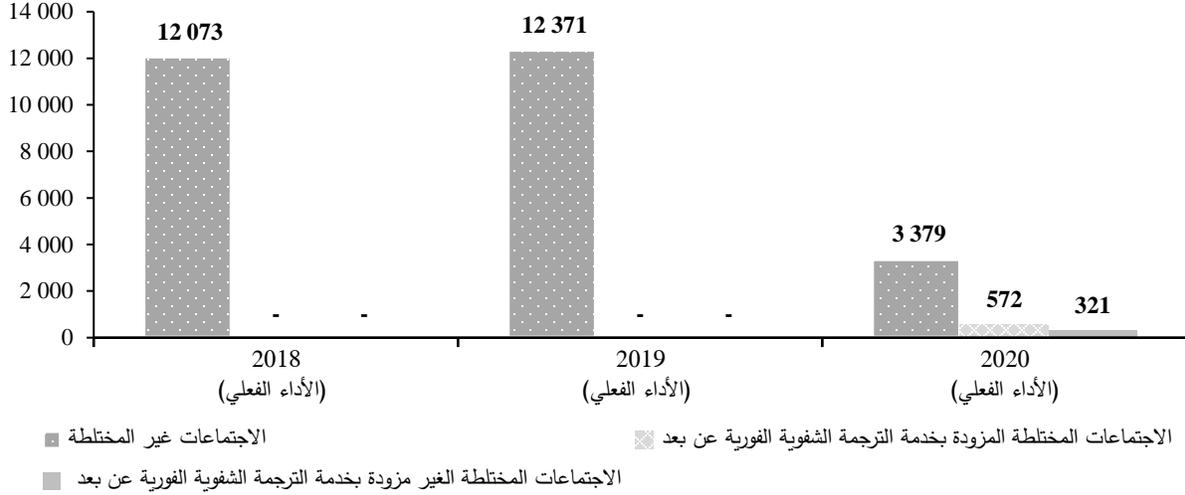
29 هاء-96 وحدد البرنامج الفرعي معايير مفضّلة للهيكل التقنية، وقام، بالتعاون مع البرنامج الفرعي 3، بتجهيز ست غرف اجتماعات بالبنية التحتية والتكنولوجيا اللازمة لدعم الاجتماعات الافتراضية والمختلطة. وعلاوة على ذلك، كان المكتب أول مركز عمل يعقد اجتماعاً رسمياً مختلطاً مزوداً بخدمة الترجمة الشفوية.

*التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء*

29 هاء-97 أسهم العمل المذكور أعلاه في تحقيق الهدف، كما يتضح من عدد الاجتماعات المختلطة الرسمية وغير المدرجة في جدول الاجتماعات التي عقدها المكتب في عام 2020، بما في ذلك الاجتماعات المزودة بخدمة الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد (انظر الشكل الخامس من الباب 29 هاء).

الشكل الخامس من الباب 29 هاء

مقياس الأداء : عدد الاجتماعات غير المختلطة المعقودة، وعدد الاجتماعات المختلطة المعقودة مع توفير خدمات الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد، وعدد الاجتماعات المختلطة المعقودة بدون ترجمة شفوية فورية عن بُعد (سنوياً)



#### تأثير جائحة كوفيد-19 على تنفيذ البرنامج الفرعي

29 هاء-98 نظراً لتأثير جائحة كوفيد-19 خلال عام 2020، لم يتمكن البرنامج الفرعي من تنفيذ خطة عمل لجنة الإدارة المتعلقة بالأمن السيبراني تنفيذاً كاملاً. وأوقف البرنامج الفرعي أيضاً تنفيذ التحديثات والتحسينات غير الطارئة في الأنظمة القائمة في الفترة من آذار/مارس 2020 إلى أيلول/سبتمبر 2020، بما في ذلك إدخال تغييرات على نظم أمن تكنولوجيا المعلومات؛ وخدمات الاتصال الإلكتروني؛ وخدمات الاستضافة الإلكترونية؛ وخدمات الاتصالات بالصوت والفيديو والبيانات؛ ونظم التطبيقات الجديدة ضمن بيئة آمنة.

29 هاء-99 وفي الوقت نفسه، قام البرنامج الفرعي مع ذلك بتحديد أنشطة جديدة لدعم عملائه بشأن المسائل التي استجبت أثناء جائحة كوفيد-19، في إطار النطاق العام لأهدافه. وشملت الأنشطة الجديدة عقد المؤتمرات عن بُعد مع توفير خدمة الترجمة الشفوية الفورية؛ ونشر وصيانة نظام المراقبة المعني بإدارة وتحليل جهود التصدي لحالات نقشي الأوبئة (SORMAS)، وهو أداة مراقبة تسمح بالكشف عن سلاسل الإصابات وتتبع المخالطين؛ وإجراءات دعم الحواسيب عن بُعد في حالات الطوارئ؛ ورصد الوجود المادي في المباني؛ وتطوير تطبيق لسير العمل فيما يتصل بترتيبات الدوام المرنة؛ وتوفير التوجيه بشأن التوقيع الإلكتروني. وقد أسهمت المنجزات المستهدفة الجديدة في تحقيق النتائج في عام 2020، كما هو محدد في إطار النتيجة المستجدة لعام 2020 المذكورة أعلاه.

#### النتائج المقررة لعام 2022

29 هاء-100 تشمل النتائج المقررة لعام 2022 النتيجتين 1 و 2، اللتين تشكلان تحديثاً للنتائج المعروضة في خطط برنامجية مقترحة سابقة، وبالتالي تبيينان كلا من الأداء البرنامجي في عام 2020 والخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022. أما النتيجة 3 فهي نتيجة مقررة جديدة.

النتيجة 1: توفير حلول للأعمال بسرعة عن طريق التكنولوجيا<sup>(7)</sup>

## الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-101 استخدم البرنامج الفرعي نهجاً يتسم بالسرعة والاستباقية في إسداء المشورة إلى العملاء ونشر الحلول التقنية لتيسير بناء المواقع الشبكية، وتحسين العمليات إلى أقصى درجة وتسييرها آلياً، ولدعم تلبية الاحتياجات الجديدة الطارئة في سياق كوفيد-19. واكتسى تطبيق هذا النهج أهمية بالغة في عام 2020. وقد أدت حالة الطوارئ التي أوجدها كوفيد-19 إلى التعجيل بتنفيذ بعض الحلول الخاصة بالعملاء، وأوجدت حاجة إلى حلول جديدة بسبب طرق العمل الجديدة الناشئة. وشملت الحلول الجديدة التي تم تطويرها للعملاء في عام 2020 أدوات بناء المواقع الشبكية، واستضافة المواقع الشبكية، وأتمتة سير العمل، واعتماد حل Microsoft Shifts لأغراض إشغال المباني، وتتبع مرضى كوفيد-19، وتوفير عدة روبوتات تستخدم في أتمتة سير العمل عن طريق التحكم الآلي، في جملة حلول أخرى.

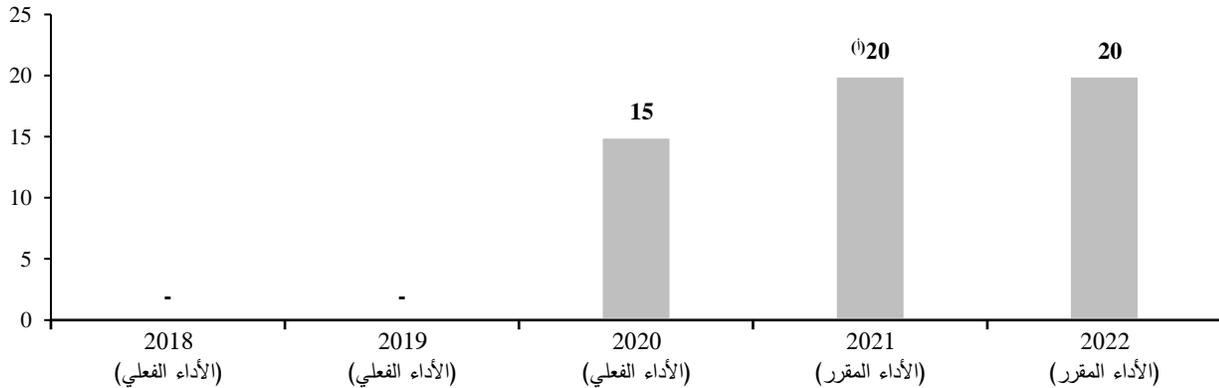
29 هاء-102 وأسهم العمل المذكور أعلاه في تنفيذ 15 حلاً من حلول تسيير الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما شكّل أداءً مستوفياً للهدف المقرر الوارد في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020.

## الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-103 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتصل بالنتيجة المقررة، وفقاً لولايته. وللإسهام في إحراز مزيد من التقدم صوب تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي التفاعل مع العملاء لتقديم المشورة ونشر الحلول في مجال تسيير الأعمال لتلبية احتياجاتهم الفنية والتشغيلية. وبالنسبة لعام 2022، يعتزم البرنامج الفرعي تنفيذ 20 حلاً إضافياً من حلول تسيير الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل السادس من الباب 29 هاء).

الشكل السادس من الباب 29 هاء

مقياس الأداء: عدد الحلول المبتكرة المنفذة في مجال تسيير الأعمال المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (سنوياً)



(أ) حفاظاً على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقسي جائحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

(7) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020 (A/74/6 (Sect.29E)).

النتيجة 2: دفع عجلة الابتكار في أداء الأعمال الاستراتيجية<sup>(8)</sup>

الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-104 واصل البرنامج الفرعي العمل مع العملاء لطرح أفكارهم الابتكارية. وفي عام 2020، نفذ البرنامج الفرعي عملية ابتكار تكنولوجية فعالة تغطي العملية الكاملة من بدايتها إلى نهايتها - ابتداءً من توليد الأفكار وإطلاق المشروع التجريبي وانتهاءً إلى الإنتاج المستدام. ووثق البرنامج الفرعي أيضاً تحليل سير العمل في مجال إدارة الأفكار، والمعايير المستخدمة في المعادلات الحسابية، وإجراءات التشغيل الموحدة لأغراض الموافقة على المشروع التجريبي، ومقاييس اتخاذ القرارات بشأن الخطوات التالية عقب صدور نتائج المشروع التجريبي.

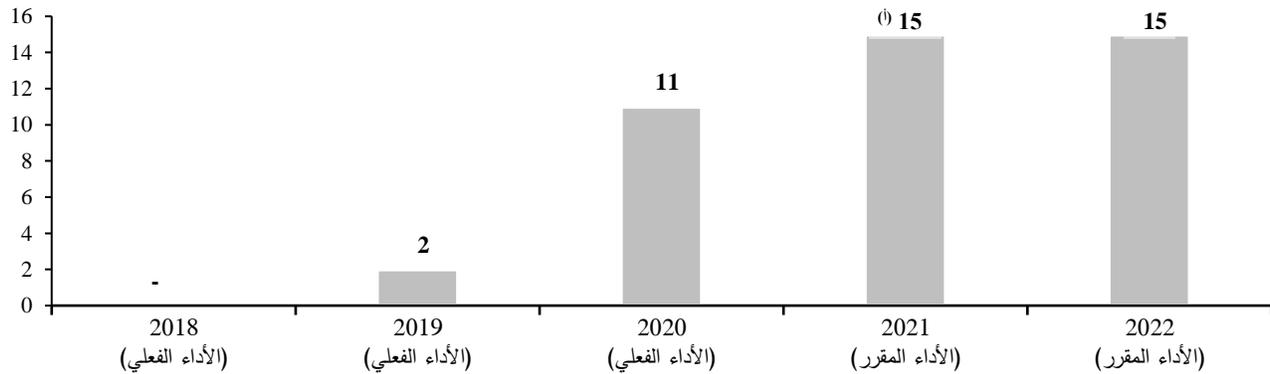
29 هاء-105 وأسهم العمل المذكور أعلاه في تنفيذ 11 حلاً مبتكراً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المكاتب الفنية، وهو ما شكّل أداءً متجاوزاً للهدف المقرر المتمثل في تنفيذ 6 حلول، كما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021. وتشمل بعض أمثلة هذه الحلول التجريبية التشغيل الآلي لعملية التحقق من كشوف المرتبات، وتنفيذ إجراءات سير العمل في مجال الموافقات باستخدام تطبيقي Microsoft Flow و Power Apps، والتعرف على الأشخاص من سمات وجوههم التي تظهر على مقطع فيديو استناداً إلى صورة، وتحديد توافر أماكن وقوف السيارات باستخدام التعلم الآلي، والإنشاء والنشر السريع للمواقع الشبكية، وإصدار شيكات الدفع باستخدام نظام أوموجا، وتسوية كشوف الحسابات المصرفية في نظام أوموجا.

الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-106 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتعلق بالنتيجة المقررة، وفقاً لولايته. ولإسهام في إحراز مزيد من التقدم صوب تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي التفاعل مع العملاء لبلورة أفكارهم الابتكارية في إطار عملية ابتكار تكنولوجية ممتدة من البداية إلى النهاية. وفيما يتعلق بعام 2022، يعترزم البرنامج الفرعي مساعدة العملاء على تنفيذ 15 حلاً مبتكراً إضافياً من حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل السابع من الباب 29 هاء).

الشكل السابع من الباب 29 هاء

مقياس الأداء : عدد الحلول المبتكرة التي تنفذها المكاتب الفنية التابعة للعملاء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (سنوياً)



(أ) حفاظاً على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقسي جائحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

(8) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021 (A/75/6 (Sect.29E)).

النتيجة 3: تقديم خدمات موحدة قياسية وفعالة من حيث التكلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجمع جنيف

### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-107 ما برح البرنامج الفرعي يحسن تقديم الخدمات الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجمع جنيف من أجل استيعاب الكيانات الجديدة التي تنشئ عملياتها في جنيف، وكذلك من أجل الكيانات القائمة، في مجالات الوصول إلى الشبكات، وتخزين البيانات واستضافة التطبيقات، وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات الحوسبة للمستخدمين، وتوفير الدعم.

#### الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 هاء-108 تمثل الدرس المستفاد للبرنامج الفرعي في أنه لم يتمكن من توفير خيارات موحدة قياسية وفعالة من حيث التكلفة لجميع العملاء بسبب عدم وجود نمط اعتيادي للخدمات الأساسية الموفرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن تطبيقه على الاحتياجات المختلفة لهؤلاء العملاء. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيقوم البرنامج الفرعي بتحليل وإعادة هندسة تقديم هذه الخدمات بهدف تجميع وتقديم حافظة ذات قيمة مضافة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية، الإلزامية والاختيارية على السواء، في المجمع واستغلال وفورات الحجم والعمليات الكفوة لتقديم الخدمات لتحقيق التوحيد القياسي وفعالية التكلفة. ويخطط البرنامج الفرعي لتحديث قائمة الخدمات الأساسية التي يُقدّمها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث تشمل مجموعة واحدة على الأقل من الخدمات الشاملة والموحدة قياسي والمنطوية على ميزة مالية، مما يؤدي إلى تبسيط وترشيد وتحسين تجربة العملاء عند استيعابهم لأول مرة.

#### التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-109 من المتوقع أن يسهم هذا العمل في تحقيق الهدف، كما يتضح من تقديم ما لا يقل عن حل واحد سريع وفعال من حيث التكلفة يتم استحداثه خارج الإطار التقليدي لتلبية الاحتياجات العاجلة للعملاء عند الانضمام إلى مجتمع جنيف (انظر الجدول 29 هاء-13).

الجدول 29 هاء-13

#### مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر)	2022 (الأداء المقرر)
• 35 خدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة لاختيار المناسب منها من قائمة الخيارات	• 43 خدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة لاختيار المناسب منها من قائمة الخيارات	• 48 خدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة لاختيار المناسب منها من قائمة الخيارات	• إتاحة خيار للعملاء عبارة عن حزمة خدمات متكاملة وبسهولة فهمها	• حزمة واحدة على الأقل من الخدمات الممّعة التي تقدم حلاً سريعاً وفعالاً من حيث التكلفة وخارج عن الإطار التقليدي لتلبية الاحتياجات العاجلة للعملاء المنضمين إلى مجتمع جنيف
• لا توجد خيارات لخدمات مجمّعة في حزم	• لا توجد خيارات لخدمات مجمّعة في حزم	• لا توجد خيارات لخدمات مجمّعة في حزم		

## الولايات التشريعية

29 هاء-110 ترد في القائمة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج الفرعي.

### قرارات الجمعية العامة

269/63	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعادة قدرة الأمم المتحدة على العمل بعد الأعطال الكبرى وضمان استمرار العمل فيها: الترتيبات المتعلقة بالمركز الثانوي للبيانات في المقر	304/57	استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
		262/63	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخطيط موارد المؤسسة والأمن واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

## المنجزات المستهدفة

29 هاء-111 يعرض الجدول 29 هاء-14 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022 التي أسهمت ويُتوقع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-14

### البرنامج الفرعي 4: المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022، حسب الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية

#### هاء - المنجزات المستهدفة التمكينية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: توفير الأمن لنظم وبيانات تكنولوجيا المعلومات لفائدة المستعملين النهائيين؛ وخدمات الاتصال الإلكتروني؛ وخدمات الاستضافة الإلكترونية؛ وخدمات الاتصالات بالصوت والفيديو والبيانات؛ وتشغيل وصيانة نظم التطبيقات القائمة والجديدة في بيئة آمنة؛ وتقديم الدعم التقني إلى 5 000 مستعمل نهائي؛ وتقديم الخدمات الاستشارية بشأن حلول الأعمال.

## البرنامج الفرعي 5

### خدمات المكتبة

#### الهدف

29 هاء-112 الهدف الذي يسهم هذا البرنامج الفرعي في تحقيقه هو ضمان الحفاظ على معارف الأمم المتحدة في الماضي والحاضر والمستقبل وتعزيز إمكانية الحصول عليها، وتعبئة هذه المعارف، وزيادة تبادل المعارف والتثقيف والحوار فيما بين الدول الأعضاء، وبين الدول الأعضاء والمجتمع الدولي.

#### الاستراتيجية

29 هاء-113 للإسهام في تحقيق الهدف، سيواصل البرنامج الفرعي إتاحة إمكانية الوصول إلى وثائق الأمم المتحدة ومنشوراتها، وكذلك الموارد المعرفية المنتجة خارجياً التي توفر معلومات عن مجالات عمل المنظمة. ومن أجل تعزيز وتبسيط عملية استرجاع هذه المعلومات، سيوفر البرنامج الفرعي أدوات معرفية تضم موارد المعلومات الرئيسية المتعلقة بقضايا الأمم المتحدة والخطط العالمية. وسيواصل البرنامج الفرعي أيضاً رقمنة وحفظ محفوظات عصابة الأمم ووثائقها الرسمية وكذلك الوثائق الرسمية للأمم المتحدة، على أن يتم الشقّ المتعلق بالوثائق الرسمية للأمم المتحدة بالتعاون مع مكتبات الأمم المتحدة الأخرى. وسيجعل أحد المشاريع التي تكفل الوصول الكامل إلى محفوظات عصابة الأمم المجموعة الكاملة، التي تتألف من 15 مليون صفحة، متاحة على شبكة الإنترنت بالكامل، ليوجد بذلك المعلومات المتعلقة بتاريخ تعددية الأطراف ويوفر معلومات عن الدروس المستفادة.

وبالإضافة إلى ذلك، سينفذ البرنامج الفرعي المعايير وأفضل الممارسات المتعلقة بإدارة السجلات على نطاق مكتب الأمم المتحدة في جنيف وفي كيانات الأمانة العامة الأخرى في جنيف من خلال توفير التدريب والخدمات الاستشارية للموظفين في مجال إدارة السجلات. وفي سياق الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، سيواصل البرنامج الفرعي تمكين جهات تنسيق إدارة السجلات المعيّنة لهذا الغرض داخل دوائر الأمم المتحدة في قصر الأمم من تحديد الوثائق الرسمية للأمم المتحدة ونقلها إلى وحدة إدارة السجلات.

29 هاء-114 وسيواصل البرنامج الفرعي تقديم الدعم للدبلوماسية الثقافية وربط الدبلوماسيين بموظفي الأمم المتحدة والخبراء والمواطنين العالميين من خلال المناقشات ومناسبات التعلّم. وسيواصل البرنامج الفرعي أيضاً تنظيم مناسبات للتعلّم وأنشطة ثقافية في صورة مناسبات إلكترونية ومختلطة (تنظم في الواقع الافتراضي وبالحضور الشخصي)، بدلاً من الاعتماد على الأحداث التي تنظم في الموقع فقط.

29 هاء-115 ومن المتوقع أن يسفر العمل المذكور أعلاه عن:

- (أ) ازدياد المشاركة المستتيرة وما يترتب على ذلك من اتخاذ قرارات من جانب الدبلوماسيين والموظفين؛
- (ب) تحسّن الشفافية والمساءلة في المنظمة؛
- (ج) حفظ الذاكرة المؤسسية والتاريخية مع نقل السجلات الرسمية للعملاء خلال أنشطة التجديد والبناء المضطلع بها في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث؛
- (د) إعداد برنامج نشط للأنشطة الثقافية عبر الإنترنت وفي الموقع يمكّن الدول الأعضاء من عرض فنونها وثقافتها من خلال المعارض وعروض الأفلام وغيرها من المناسبات؛
- (هـ) إيجاد فرص تعلّم بديلة عبر الإنترنت وفي الموقع لموظفي الأمم المتحدة والدبلوماسيين بشأن مواضيع تدعم التطوير الوظيفي وتنفيذ سياسات الأمم المتحدة وجداول أعمالها.

### الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-116 يشمل الأداء البرنامجي في عام 2020 النتيجة الواردة أدناه التي استجبت خلال عام 2020، إلى جانب الأداء البرنامجي المعروف في إطار النتيجتين 1 و 2 أدناه.

#### مكتب خدمات افتراضي للعملاء

29 هاء-117 وسّع البرنامج الفرعي نطاق الخدمات الرقمية التي يقدّمها إلى حد كبير في السنوات الأخيرة، حيث حصل على أكثر من 70 اشتراكاً في قواعد بيانات معلوماتية وآلاف الدوريات والكتب الإلكترونية. ونتيجة لذلك، تتعلق معظم استفسارات العملاء الآن بالوصول إلى المجموعة الرقمية، وهو ما دفع البرنامج الفرعي إلى إنشاء مكتب خدمات افتراضي لدعم المستعملين. وفي ظل تدابير الإغلاق الشامل القسرية خلال أزمة كوفيد-19، تم توسيع مكتب الخدمات الافتراضي في عام 2020 لتلقي جميع استفسارات العملاء، مما ضمن استمرار العملاء في تلقي ردود غنية بالمعلومات في الوقت المناسب.

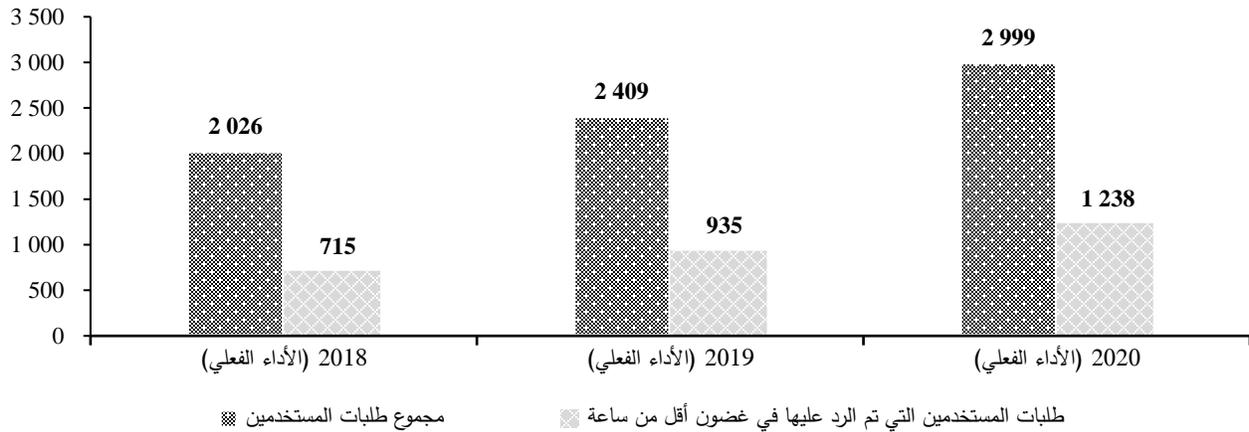
29 هاء-118 وأضاف البرنامج الفرعي خدمة الدردشة الحية إلى موقعه الشبكي، ووسّع نطاق خدمات الموقع الشبكي القائمة، وواصل تقديم الخدمات المتعلقة بالمراجع عبر البريد الإلكتروني والهاتف. ويتم تبسيط خدماته وإدارتها من خلال أداة من أدوات تكنولوجيا المعلومات تتضمن الرصد الحي والرسوم البيانية التحليلية. ووسّع البرنامج الفرعي أيضاً شبكة الخبراء الذين يردون على طلبات الحصول على المعلومات؛ وهؤلاء أيضاً مزودون بالمصولة الحية من خلال أداة تكنولوجيا المعلومات.

التقدم المحرز نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-119 أسهم العمل المذكور أعلاه في تحقيق الهدف، كما يتضح من الرد على طلبات 1 238 من مستخدمي مكتب الخدمات الافتراضي (وتبلغ نسبتهم 41 في المائة من مجموع عدد المستخدمين) في غضون ساعة. وبينما حدثت زيادة بنسبة 48 في المائة في طلبات الحصول على المعلومات أو في الحصول عليها في الفترة الواقعة بين عامي 2018 و 2020، زاد عدد الطلبات التي تم الرد عليها في غضون أقل من ساعة واحدة بنسبة 73 في المائة (انظر الشكل الثامن من الباب 29 هاء).

الشكل الثامن من الباب 29 هاء

مقياس الأداء : عدد طلبات المستخدمين وعدد الطلبات التي تم الرد عليها في أقل من ساعة



تأثير جائحة كوفيد-19 على تنفيذ البرنامج الفرعي

29 هاء-120 بسبب تأثير جائحة كوفيد-19 خلال عام 2020، وإغلاق المرافق لمدة ستة أسابيع، اضطر البرنامج الفرعي إلى وقف أنشطته المتعلقة بمشروع رقمنة محفوظات عصبة الأمم. وكان لهذه التغييرات تأثير على الأداء البرنامجي في عام 2020، هو محدد في إطار النتيجة 1 أدناه.

29 هاء-121 وفي الوقت نفسه، قام البرنامج الفرعي مع ذلك بتعديل الأنشطة لدعم العملاء فيما يتصل بالمسائل التي استجبت خلال جائحة كوفيد-19 بإنشاء مكتب خدمات افتراضي للموظفين أدمج في عمليات تصريف الأعمال القائمة لتقديم ردود سريعة ووجيهاة. وقد أسهمت المنجزات المستهدفة الجديدة في تحقيق النتائج في عام 2020، كما هو محدد في إطار النتيجة المستجدة لعام 2020 أعلاه.

النتائج المقررة لعام 2022

29 هاء-122 تشمل النتائج المقررة لعام 2022 النتيجتين 1 و 2، اللتين تشكلان تحدياً للنتائج المعروضة في خطط برنامجية مقترحة سابقة وبالتالي تبينان كلا من الأداء البرنامجي في عام 2020 والخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022. أما النتيجة 3، فهي نتيجة مقررة جديدة.

النتيجة 1: إتاحة الوصول الرقمي التام إلى محفوظات عصابة الأمم<sup>(9)</sup>

## الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-123 واصل البرنامج الفرعي عمليات الرقمنة وجهود النشر، وهو لا يزال على طريق الوفاء بالموعد المقرر لإنجاز المشروع في عام 2022. وبدأ البرنامج الفرعي أيضاً تجهيز مجموعة الخرائط التاريخية التي في حوزته، وهي تتضمن 20 000 خريطة سيتم مسحها ضوئياً في عام 2021.

29 هاء-124 وقد أسهم العمل المذكور أعلاه في رقمنة 10 ملايين صفحة من صفحات محفوظات عصابة الأمم، وهو ما لم يشكّل أداء مستوفياً للهدف المقرر المتمثل في رقمنة 10,5 ملايين صفحة كما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020. ولم يتحقق هذا الهدف نتيجة إغلاق المرافق لمدة ستة أسابيع بسبب كوفيد-19.

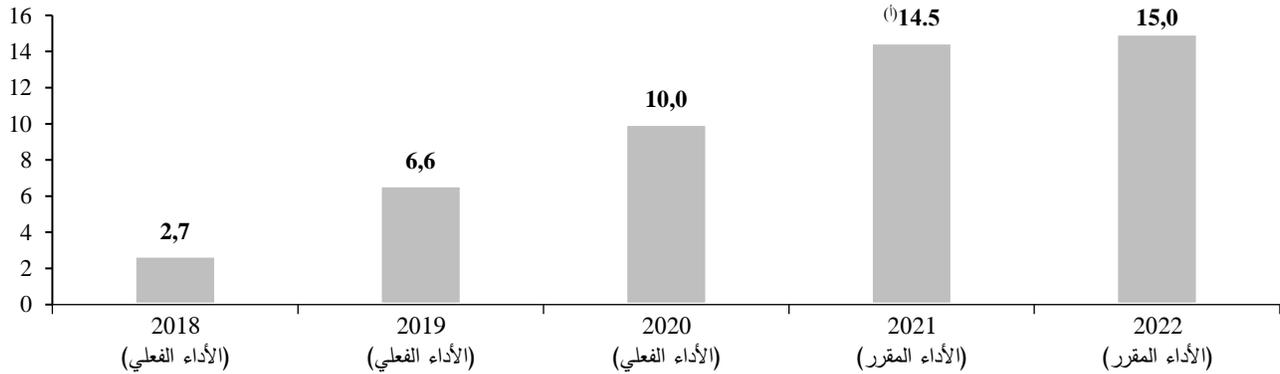
## الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-125 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتعلق بالنتيجة المقررة، متشياً مع ولايته. وللإسهام في تحقيق مزيد من التقدم صوب تحقيق الهدف، سيكمل البرنامج الفرعي عملية الرقمنة في عام 2022، ليستكمل المسح الضوئي لما مجموعه 15 مليون صفحة بحلول أيار/مايو 2022، وسيتم الانتهاء من الفهرسة والنشر على الإنترنت في الربع الثالث. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبين أدناه (انظر الشكل التاسع من الباب 29 هاء).

الشكل التاسع من الباب 29 هاء

## مقياس الأداء: مجموع عدد الصفحات المرقمنة في محفوظات عصابة الأمم (التراكمي)

(بملايين الصفحات)



(أ) حفاظاً على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقسي جائحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

(9) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2020 (A/74/6 (Sect. 29E)).

النتيجة 2: المشاعات المعرفية والتعليمية، والفضاءات المادية والافتراضية لتبادل المعارف والتعليم والحوار<sup>(10)</sup>

### الأداء البرنامجي في عام 2020

29 هاء-126 واصل البرنامج الفرعي تعزيز التعاون وتبادل المعارف بين الدبلوماسيين وموظفي الأمم المتحدة والمتدربين الداخليين على نطاق منظومة الأمم المتحدة في جنيف من خلال "مشاعات المعرفة والتعلم" عن طريق بناء حيز افتراضي لدورات التعلم. ونظراً لحالة كوفيد-19، تعيّن إلغاء جميع المناسبات التي كان مقرراً عقدها في آذار/مارس 2020، وقام البرنامج الفرعي بإعداد وإنتاج دورات على الإنترنت لمواصلة دعم العملاء. وركزت الدورات على الصحة العقلية والرفاه، والتفاوض المتعدد الأطراف، والوساطة في ظل التنوع، والاستدامة، والوصول إلى الموارد الرقمية والمتاحة عبر الإنترنت في مكتبة الأمم المتحدة ومحفوظاتها في جنيف. وقد أتاح الانتقال إلى الدورات الإلكترونية مشاركة مجموعة أوسع من الزملاء من منظومة الأمم المتحدة في جنيف ومراكز العمل الأخرى. ونتيجة لذلك، ازدادت المشاركة بنسبة 53 في المائة في عام 2020، حيث حضر الدورات أكثر من 4 400 شخص مقابل 2 870 شخصاً في عام 2019.

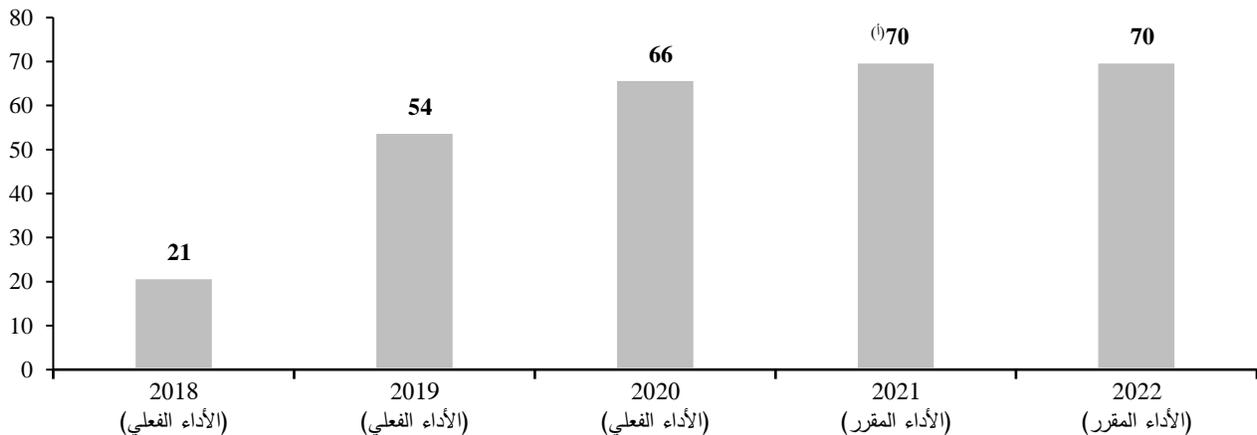
29 هاء-127 وأسهم العمل المذكور أعلاه في تنظيم 59 مناسبة وتوفير 7 فرص تعلّم إضافية، مما أسفر عن تقديم ما مجموعه 66 من فرص التعلّم والمناسبات للعملاء في المشاعات المعرفية والتعليمية، وهو ما شكّل أداءً متجاوزاً للهدف المقرر المتمثل في إقامة 60 من فرص التعلّم والمناسبات، كما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021.

### الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-128 سيواصل البرنامج الفرعي العمل المتعلق بالنتيجة المقررة، تمشياً مع ولايته. وبالرغم من إغلاق مبنى المكتبة ابتداء من أيلول/سبتمبر 2022 بسبب الأعمال المضطّعة بها في إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، ستواصل المشاعات المعرفية والتعليمية تقديم الدورات وإتاحة فرص التعلم عبر الإنترنت. ويُعرض التقدم المتوقع ضمن مقياس الأداء المبيّن أدناه (انظر الشكل العاشر من الباب 29 هاء).

الشكل العاشر من الباب 29 هاء

مقياس الأداء: عدد فرص التعلم والمناسبات التي توفرها المشاعات المعرفية والتعليمية للعملاء (سنوياً)



(أ) حفاظاً على إمكانية المساءلة عن الخطط البرنامجية الأصلية، جرى ترحيل هدف عام 2021 من الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021، وهو يعكس أفضل التقديرات المتاحة في النقطة الزمنية السابقة لتقشي جائحة كوفيد-19. وسيبلغ عن الأداء البرنامجي لعام 2021 في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2023.

(10) على النحو المعروض في الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2021 (A/75/6 (Sect.29E)).

## النتيجة 3: زيادة فرص الحصول على المعارف المتعلقة بتعددية الأطراف

## الخطة البرنامجية المقترحة لعام 2022

29 هاء-129 تشكل الدعوة إلى تعددية الأطراف من خلال خدمات المعرفة عنصراً هاماً في عمل البرنامج الفرعي. وفي عام 2018، أنشأ البرنامج الفرعي برنامج "100 عام من تعددية الأطراف في جنيف" ونسق شبكة مكونة من 74 جهة شريكة (مؤسسات عامة وخاصة)، وقد نظمت هذه الشبكة العديد من المناسبات والمعارض وأصدرت منشورات تركز على تاريخ تعددية الأطراف وتطورها. وفي حين انتهى البرنامج في عام 2020، كان بعض الشركاء على استعداد لمواصلة العمل.

## الدروس المستفادة والتغيرات المقررة

29 هاء-130 تمثل الدرس المستفاد للبرنامج الفرعي في أنه بحاجة إلى اتباع نهج أكثر منهجية وتنسيقاً وتبسيطاً في العمل مع الشركاء والشبكات. فمن شأن هذا النهج أن يمكن البرنامج الفرعي من إقامة شراكات أقوى وأكثر استدامة، وتنظيم مناسبات وأنشطة أكثر تأثيراً. وفي سياق تطبيق هذا الدرس، سيستفيد البرنامج الفرعي من الشراكات القائمة وسيقيم شراكات جديدة مع البعثات الدائمة، والمنظمات الدولية الأخرى، ودوائر الأمم المتحدة، والمؤسسات الأكاديمية. ويخطط البرنامج الفرعي لوضع وإطلاق استراتيجية للشراكة والتواصل والربط الشبكي، وتعيين مدير للمعارف لتنسيق الشراكات وإدارتها، وتدريب موظفي البرنامج الفرعي لزيادة مهاراتهم المتعلقة بالربط الشبكي وإقامة الشراكات، وتحديد وتنفيذ أنشطة أوسع نطاقاً ومحددة الهدف بدرجة أكبر للمشاريع والمناسبات المعرفية التي تركز على تعددية الأطراف. ومن خلال الإدارة الاستراتيجية، ستصبح هذه الشراكات المعرفية آلية قوية لخلق المزيد من الفرص الابتكارية والمؤثرة لتوليد المعارف وتبادلها، مما يتيح المجال لإجراء مناقشات مستنيرة.

## التقدم المتوقع نحو بلوغ الهدف، ومقياس الأداء

29 هاء-131 من المتوقع أن يساهم هذا العمل في تحقيق الهدف، كما يتضح من تحسن فرص الحصول على المعلومات والاستفادة من الأنشطة والمناسبات التي تزيد من المعرفة بتعددية الأطراف (انظر الجدول 29 هاء-15).

الجدول 29 هاء-15

مقياس الأداء

2018 (الأداء الفعلي)	2019 (الأداء الفعلي)	2020 (الأداء الفعلي)	2021 (الأداء المقرر)	2022 (الأداء المقرر)
العمل مع فرادى الشركاء بشأن المناسبات والأنشطة التي ينظمها البرنامج الفرعي لفائدة العملاء	العمل مع فرادى الشركاء بشأن المناسبات والأنشطة التي ينظمها البرنامج الفرعي لفائدة العملاء	الاعتراف بالحاجة إلى إدارة وتنسيق الشراكات بصورة أكثر رسمية لتنظيم مناسبات وأنشطة أوسع نطاقاً لفائدة العملاء	وضع استراتيجية للشراكات تساعد البرنامج الفرعي على تحديد وتنفيذ أنشطة ومناسبات أوسع نطاقاً ومحددة الهدف بدرجة أكبر تركز على تعددية الأطراف	تحسن فرص الاستفادة من المعلومات والأنشطة والمناسبات التي تزيد المعرفة بتعددية الأطراف

## الولايات التشريعية

29 هاء-132 ترد في القائمة أدناه جميع الولايات المسندة إلى البرنامج الفرعي.

قرار الجمعية العامة

356 (د-4) اعتمادات الميزانية للسنة المالية 1950

## المنجزات المستهدفة

29 هاء-133 يعرض الجدول 29 هاء-16 قائمة بجميع المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022 التي أسهمت ويُتوقع أن تسهم في تحقيق الهدف المذكور أعلاه، مصنفة حسب الفئة والفئة الفرعية.

الجدول 29 هاء-16

البرنامج الفرعي 5: المنجزات المستهدفة للفترة 2020-2022، حسب الفئة والفئة الفرعية

المقرر الفعلي المقرر المقرر  
لعام 2020 لعام 2020 لعام 2021 لعام 2022

الفئة والفئة الفرعية

الفئة والفئة الفرعية	لعام 2020	لعام 2020	لعام 2021	لعام 2022
<b>باء - توليد المعارف ونقلها</b>				
الحلقات الدراسية وحلقات العمل والمناسبات التدريبية (عدد الأيام)	40	54	40	40
مناسبات للدبلوماسيين وموظفي الأمم المتحدة والمتدربين الداخليين بشأن عمليات الأمانة العامة وآليات عملها وقواعدها ولأغراض التطوير الوظيفي	40	54	40	40
<b>جيم - المنجزات المستهدفة الفنية</b>				
التشاور والمشورة والدعوة: الخدمات الاستشارية بشأن إدارة السجلات				
قواعد البيانات والمواد الفنية الرقمية: نظام ومنصة مشروع إتاحة الوصول الرقمي التام إلى محفوظات عصابة الأمم من أجل إتاحة الوصول المجاني عبر الإنترنت إلى المحفوظات الرقمية لعصابة الأمم وحفظها				
<b>دال - المنجزات المستهدفة في مجال الاتصال</b>				
برامج التوعية والمناسبات الخاصة والمواد الإعلامية: برنامج الأنشطة الثقافية، بما في ذلك المعارض والحفلات الموسيقية والأفلام؛ والجولات المصحوبة بمرشدين للمكتبة والمحفوظات والمعارض الدائمة والمؤقتة في متحف الأمم المتحدة في جنيف؛ وحلقات النقاش والمؤتمرات لأغراض التبادل الثقافي والتثقيف والحوار بشأن القضايا الرئيسية للأمم المتحدة؛ والمعارض التي تنظم في فضاءات المكتبة وفي متحف الأمم المتحدة في جنيف.				
خدمات المكتبة: الخدمات المعرفية، مثل الخدمات المرجعية الافتراضية وفي الموقع، وتصميم منصات البحث، ومجموعات المعلومات المختارة، للتمكين من وضع سياسات تستند إلى الأدلة وتيسير البحوث للدبلوماسيين والمندوبين وموظفي الأمم المتحدة والأكاديميين في جميع أنحاء العالم؛ والصفحات الرقمية للسجلات والوثائق الرسمية المتاحة على الإنترنت؛ والنظام الموحد لإدارة الموارد لمكتبات الأمانة العامة للأمم المتحدة مع تيسير الوصول إليها عبر الإنترنت؛ ومصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية؛ وإدارة وحفظ محفوظات وسجلات الأمم المتحدة وعصابة الأمم؛ وتيسير الوصول إلى المحفوظات والسجلات في الموقع وعبر الإنترنت.				

## باء - الاحتياجات المقترحة من الموارد المتصلة بالوظائف وغير المتصلة بالوظائف لعام 2022

## لمحة عامة

29 هاء-134 ترد في الجداول 29 هاء-17 إلى 29 هاء-19 موارد الميزانية العادية المقترحة لعام 2022، بما في ذلك تفاصيل التغيرات في الموارد، حسب الاقتضاء.

الجدول 29 هاء-17

الباب عموماً: تطور الموارد المالية الإجمالية حسب وجه الإنفاق

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	نققات عام 2020 <sup>(أ)</sup>	اعتمادات عام 2021	التغيرات				
			التعديلات الفنية	التعديلات الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	
			النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	تقديرات عام 2022 (قبل)		
الموارد المتصلة بالوظائف	42 670,6	47 546,4	-	-	(370,5)	(0,8)	47 175,9
تكاليف الموظفين الأخرى	4 108,8	4 541,1	(85,2)	3,5	(11,8)	(2,1)	4 447,6
الضيافة	-	0,6	-	-	-	-	0,6
الخبراء الاستشاريون	7,2	-	-	-	-	-	-
سفر الموظفين	8,3	36,6	-	-	(36,6)	(100)	-
الخدمات التعاقدية	2 059,4	2 068,0	-	-	-	-	2 068,0
مصروفات التشغيل العامة	17 292,4	18 730,6	-	-	32,1	0,2	18 762,7
اللوازم والمواد	602,2	554,7	-	-	(6,4)	(1,2)	548,3
الأثاث والمعدات	1 811,6	1 378,1	-	-	(72,5)	(5,3)	1 305,6
تحسين أماكن العمل	14,6	15,5	-	-	-	-	15,5
المنح والتبرعات	1 605,3	1 701,8	-	-	-	-	1 701,8
بنود أخرى	296,8	-	-	-	-	-	-
<b>المجموع</b>	<b>70 477,2</b>	<b>76 573,4</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(465,7)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>76 026,0</b>

(أ) النفقات المعروضة في هذا الجدول وفي الجداول اللاحقة ليست نهائية في وقت إعداد التقرير وقد تخضع لتعديلات يمكن أن تؤدي إلى فروق طفيفة بين المعلومات الواردة في هذا التقرير والبيانات المالية التي ستنشر بحلول 31 آذار/مارس 2021.

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

الجدول 29 هاء-18

الباب عموماً: الوظائف المقترحة والتغيرات في الوظائف لعام 2022<sup>(أ)</sup>

(عدد الوظائف)

المرتبة	العدد	
1 مد-2، 4 مد-1، 10 ف-5، 16 ف-4، 20 ف-3، 22 ف-1/2، 18 خ ع (ر ر)، 209 خ ع (ر أ)	300	المعتمد لعام 2021
1 ف-3 في إطار البرنامج الفرعي 3	1	الوظائف المنشأة
1 خ ع (ر ر)، 2 خ ع (ر أ) في إطار البرنامج الفرعي 3	(3)	الوظائف الملغاة
1 مد-2، 4 مد-1، 10 ف-5، 16 ف-4، 21 ف-3، 22 ف-1/2، 17 خ ع (ر ر)، 207 خ ع (ر أ)	298	المقترح لعام 2022

(أ) ترد في المرفق الثالث معلومات إضافية عن التغيرات في الوظائف.

الجدول 29 هاء-19

الباب عموماً: الوظائف المقترحة حسب الفئة والرتبة

(عدد الوظائف)

المقترح لعام 2022	التغيرات			المعتمد لعام 2021	الفئة/الرتبة
	المجموع	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/الموسعة		
					الفئة الفنية والفئات العليا
1	-	-	-	1	2-مد
4	-	-	-	4	1-مد
10	-	-	-	10	5-ف
16	-	-	-	16	4-ف
21	1	1	-	20	3-ف
22	-	-	-	22	1/2-ف
<b>74</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	<b>73</b>	<b>المجموع الفرعي</b>
					فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها
17	(1)	(1)	-	18	خ ع (ر ر)
207	(2)	(2)	-	209	خ ع (ر أ)
<b>224</b>	<b>(3)</b>	<b>(3)</b>	-	<b>227</b>	<b>المجموع الفرعي</b>
<b>298</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	-	<b>300</b>	<b>المجموع</b>

29 هاء-135 ترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 في الجداول من 29 هاء-20 إلى 29 هاء-22 والشكل الحادي عشر من الباب 29 هاء.

29 هاء-136 وعلى النحو المبين في الجدولين 29 هاء-20 (1) و 29 هاء-21 (1)، تبلغ الموارد الإجمالية المقترحة لعام 2022 ما قدره 76 026 000 دولار قبل إعادة تقدير التكاليف، وهو ما يعكس نقصاً صافياً قدره 547 400 دولار (أو ما يعادل نسبة 0,7 في المائة) مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. وتأتي التغيرات في الموارد نتيجة ثلاثة عوامل هي: (أ) التعديلات الفنية؛ (ب) الولايات الجديدة والموسعة؛ (ج) التغيرات الأخرى. ويغطي مستوى الموارد المقترح تكاليف تنفيذ الولايات تنفيذاً تاماً يتسم بالكفاءة والفعالية.

الجدول 29 هاء-20

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

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

## (1) الميزانية العادية

تقديرات عام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)	النسبة المئوية	التغيرات				نققات عام اعتمادات عام		العنصر/البرنامج الفرعي
		المجموع	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/ الموسعة	التعديلات الفنية	2021	2020	
983,7	(1,2)	(11,8)	(11,8)	-	-	995,5	973,8	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل
5 278,1	(0,1)	(5,5)	(5,5)	-	-	5 283,6	5 160,1	1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية
9 430,5	(0,1)	(10,0)	(10,0)	-	-	9 440,5	8 911,8	2 - إدارة الموارد البشرية
40 714,9	(1,1)	(440,7)	(359,0)	3,5	(85,2)	41 155,6	37 864,5	3 - خدمات الدعم
11 563,1	(0,6)	(65,4)	(65,4)	-	-	11 628,5	9 882,6	4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
8 055,7	(0,2)	(14,0)	(14,0)	-	-	8 069,7	7 684,4	5 - خدمات المكتبة
<b>75 042,3</b>	<b>(0,7)</b>	<b>(535,6)</b>	<b>(453,9)</b>	<b>3,5</b>	<b>(85,2)</b>	<b>75 577,9</b>	<b>69 503,4</b>	<b>المجموع الفرعي، باء</b>
<b>76 026,0</b>	<b>(0,7)</b>	<b>(547,4)</b>	<b>(465,7)</b>	<b>3,5</b>	<b>(85,2)</b>	<b>76 573,4</b>	<b>70 477,2</b>	<b>المجموع الفرعي، 1</b>

## (2) الموارد الخارجة عن الميزانية

تقديرات عام 2022	النسبة المئوية	التغير	نققات عام تقديرات عام		العنصر/البرنامج الفرعي
			2021	2020	
1 254,1	-	-	1 254,1	1 172,3	ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة باء - برنامج العمل
11 338,9	-	-	11 338,9	11 008,4	1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية
8 134,6	-	-	8 134,6	8 213,0	2 - إدارة الموارد البشرية
6 071,5	-	-	6 071,5	6 087,7	3 - خدمات الدعم
8 095,8	-	-	8 095,8	8 378,4	4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
410,7	-	-	410,7	363,5	5 - خدمات المكتبة
<b>34 051,5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>34 051,5</b>	<b>34 050,9</b>	<b>المجموع الفرعي، باء</b>
<b>35 305,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>35 305,6</b>	<b>35 223,2</b>	<b>المجموع الفرعي، 2</b>
<b>111 331,6</b>	<b>(0,5)</b>	<b>(547,4)</b>	<b>111 879,0</b>	<b>105 700,4</b>	<b>المجموع</b>

الجدول 29 هاء-21

الباب عموماً: الوظائف المقترحة لعام 2022 حسب مصدر التمويل والعنصر والبرنامج الفرعي

(عدد الوظائف)

(أ) الميزانية العادية

العنصر/البرنامج الفرعي	التغيرات				المعتمد لعام 2021
	المقترح لعام 2022	المجموع	التغيرات الأخرى	الولايات الجديدة/الموسعة	
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	3	-	-	-	3
باء - برنامج العمل					
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	30	-	-	-	30
2 - إدارة الموارد البشرية	33	-	-	-	33
3 - خدمات الدعم	135	(2)	(2)	-	137
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	51	-	-	-	51
5 - خدمات المكتبة	46	-	-	-	46
<b>المجموع الفرعي، باء</b>	<b>295</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>-</b>	<b>297</b>
<b>المجموع الفرعي، 1</b>	<b>298</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>-</b>	<b>300</b>

(2) الموارد الخارجة عن الميزانية

العنصر/البرنامج الفرعي	تقديرات عام 2021	التغير	تقديرات عام 2022
ألف - التوجيه التنفيذي والإدارة	2	-	2
باء - برنامج العمل			
1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية	65	-	65
2 - إدارة الموارد البشرية	39	-	39
3 - خدمات الدعم	24	-	24
4 - عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	20	-	20
5 - خدمات المكتبة	2	-	2
<b>المجموع الفرعي، باء</b>	<b>150</b>	<b>-</b>	<b>150</b>
<b>المجموع الفرعي، 2</b>	<b>152</b>	<b>-</b>	<b>152</b>
<b>المجموع</b>	<b>452</b>	<b>(2)</b>	<b>450</b>

الجدول 29 هاء-22

الباب عموماً: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

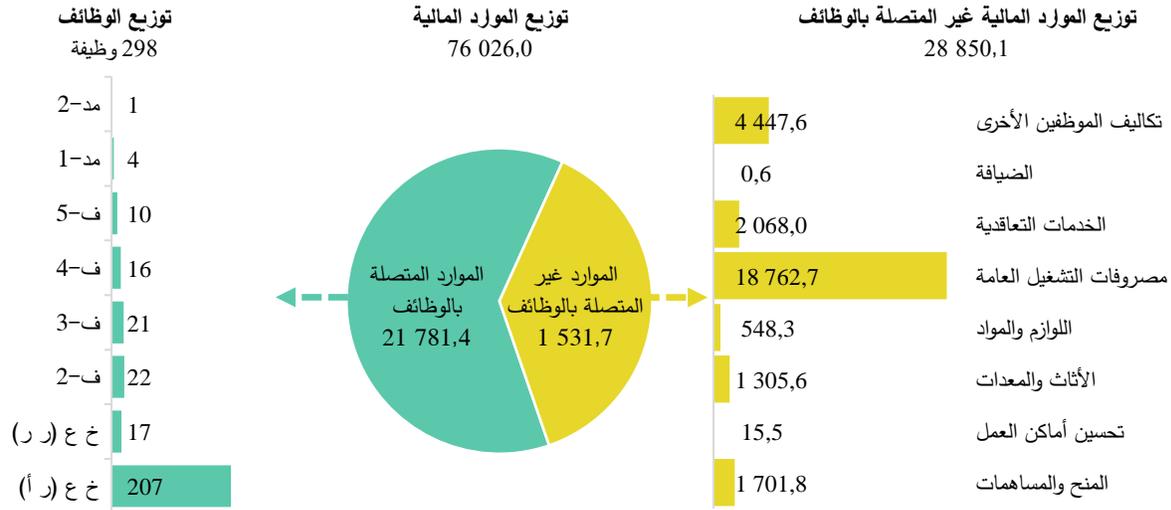
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

	التغيرات							
	نققات عام 2020	اعتمادات عام 2021	التعديلات الفنية	التعديلات الموسعة	الولايات الجديدة/ الأخرى	التغيرات المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية								
الموارد المتصلة بالوظائف	42 670,6	47 546,4	-	-	(370,5)	(370,5)	(0,8)	47 175,9
الموارد غير المتصلة بالوظائف	27 806,6	29 027,0	(85,2)	3,5	(95,2)	(176,9)	(0,6)	28 850,1
<b>المجموع</b>	<b>70 477,2</b>	<b>76 573,4</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(465,7)</b>	<b>(547,4)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>76 026,0</b>
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة								
الفئة الفنية والفئات العليا	73	-	-	-	1	1	1,4	74
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	227	-	-	-	(3)	(3)	(1,3)	224
<b>المجموع</b>	<b>300</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>(0,7)</b>	<b>298</b>

الشكل الحادي عشر من الباب 29 هاء

توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



## تعليل الفروق حسب العامل، والعنصر، والبرنامج الفرعي

## التغيرات الإجمالية في الموارد

## التعديلات الفنية

29 هاء-137 كما هو مبين في الجدول 29 هاء-20 (1)، تعكس التغيرات في الموارد نقصانا قدره 85 200 دولار على النحو التالي:

البرنامج الفرعي 3، خدمات الدعم. يعكس النقصان البالغ 85 200 دولار إلغاء الاحتياجات غير المتكررة من المساعدة المؤقتة العامة التي اعتمدت في عام 2021 عملا بقرارات مجلس حقوق الإنسان 1/43 و 13/43 و 19/43 و 28/43 و 29/43 و 14/44 و 15/44 و 113/45؛ ومقرر مجلس حقوق الإنسان OS/14/101 الذي اتخذ في الدورة التنظيمية للجولة الخامسة عشرة للمجلس؛ وقرار الجمعية العامة 50/74 بشأن التحقق من نزع السلاح النووي؛ ومقرر الجمعية العامة 552/75 بشأن المشاكل الناشئة عن تكديس فائض مخزونات الذخيرة التقليدية.

## الولايات الجديدة والموسعة

29 هاء-138 كما هو مبين في الجدول 29 هاء-20 (1)، تعكس التغيرات في الموارد زيادة قدرها 3 500 دولار على النحو التالي:

البرنامج الفرعي 3، خدمات الدعم - تتعلق الزيادة البالغة 3 500 دولار في إطار تكاليف الموظفين الأخرى بالاحتياجات غير المتكررة لمشغلي الصوت عملا بقرارات مجلس حقوق الإنسان 14/28 (1 400 دولار) و 17/43 (1 400 دولار) و 20/44 (700 دولار).

## التغيرات الأخرى

29 هاء-139 كما هو مبين في الجدول 29 هاء-20، تعكس التغيرات في الموارد نقصانا صافيا قدره 465 700 دولار على النحو التالي:

(أ) التوجيه التنفيذي والإدارة - يتعلق النقصان البالغ 11 800 دولار بانخفاض الاحتياجات تحت بندي سفر الموظفين (7 900 دولار) والأثاث والمعدات (3 900 دولار) الذي يعكس الخطط الرامية إلى استخدام أدوات الاجتماعات الإلكترونية التي من شأنها أن تلغي الحاجة إلى السفر المرتبط بالاجتماعات التي تتم بالحضور الشخصي، وتخفيض التكاليف عن طريق تجميع عمليات توريد معدات استمرارية تصريف الأعمال؛

(ب) البرنامج الفرعي 1 - التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية - يتعلق النقصان البالغ 5 500 دولار بانخفاض الاحتياجات تحت بند سفر الموظفين الذي يعكس الخطط الرامية إلى استخدام أدوات الاجتماعات الإلكترونية التي من شأنها أن تلغي الحاجة إلى السفر المرتبط بالاجتماعات التي تتم بالحضور الشخصي؛

(ج) البرنامج الفرعي 2 - إدارة الموارد البشرية - يتعلق النقصان البالغ 10 000 دولار بانخفاض الاحتياجات تحت بندي سفر الموظفين (6 900 دولار) واللوازم والمواد (3 100 دولار) الذي يعكس الخطط الرامية إلى استخدام أدوات عقد الاجتماعات الإلكترونية التي من شأنها أن تلغي الحاجة إلى السفر المرتبط بالاجتماعات التي تعقد بالحضور الشخصي، واستخدام الأدوات الإلكترونية أثناء التدريب داخل حجرة الدراسة، مما سيقبل من الحاجة إلى بعض اللوازم والمواد؛

(د) البرنامج الفرعي 3 خدمات الدعم - يعكس النقصان الصافي البالغ 359 000 دولار الأثر الصافي لما يلي:

'1' الإنشاء المقترح لوظيفة مهندس كهرباء (ف-3) (94 100 دولار) لإدارة المهام المتزايدة التعقد المتصلة بتشغيل وصيانة التجهيزات الكهربائية الجديدة المتطورة تكنولوجيا ونظم السلامة والأمن والمعدات ذات الصلة، وذلك كغالبية استمرارية تصريف الأعمال وسلامة الموظفين والمشاركين في المؤتمرات؛

- 2' الإلغاء المقترح لوظيفة لمساعد كبير في الشؤون الهندسية (الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)) (173 600)، الذي أصبح ممكناً نتيجة الإنشاء المقترح لوظيفة مهندس كهرباء (ف-3)؛
- 3' الإلغاء المقترح لوظيفة لمساعد لشؤون اللوجستيات (فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) (145 500 دولار) في عمليات البريد والحقيبة الدبلوماسية نتيجة لمواصلة ترشيد مراكز جمع وتوزيع البريد داخل المجمع وإضفاء الطابع المركزي عليها؛
- 4' الإلغاء المقترح لوظيفة ناقل أثاث (الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) (145 500 دولار)، الذي أصبح ممكناً من خلال تنفيذ ترتيبات الدوام المرنة ونظام محطات العمل غير المخصصة، مما أدى إلى انخفاض الاحتياجات من أنشطة النقل؛
- 5' انخفاض الاحتياجات تحت بنود سفر الموظفين (7 800 دولار)، واللوازم والمواد (2 300 دولار)، والأثاث والمعدات (10 500 دولار)، الذي يعكس زيادة استخدام أدوات عقد الاجتماعات الإلكترونية لتيسير إجراء مشاورات فعالة بشأن مسائل الدعم المركزي، والجهود الرامية إلى إضفاء الطابع المركزي على خدمات الطباعة، مما يؤدي إلى الحد من استهلاك خراطيش الحبر، وانخفاض الاحتياجات المتعلقة باستبدال أثاث المكاتب في ضوء زيادة ترتيبات العمل عن بعد، فضلاً عن إدخال المبنى H الجديد إلى الخدمة بعد أن تم تأثيثه حديثاً؛
- 6' زيادة الاحتياجات تحت بند مصروفات التشغيل العامة (32 100 دولار) لصيانة نقاط توزيع البريد المركزية التي تم تركيبها فيما يتعلق بترشيد عمليات البريد والإلغاء المقترح لوظيفة مساعد لشؤون اللوجستيات (الخدمات العامة (الرتب الأخرى))؛
- (هـ) البرنامج الفرعي 4، عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - يتعلق النقصان البالغ 65 400 دولار بانخفاض الاحتياجات تحت بنود سفر الموظفين (6 300 دولار)، واللوازم والمواد (1 000 دولار)، والأثاث والمعدات (58 100 دولار)، الذي يعكس الخطط الرامية إلى استخدام أدوات عقد الاجتماعات الإلكترونية التي من شأنها أن تؤدي إلى إلغاء الحاجة إلى السفر المرتبط بالاجتماعات التي تتم بالحضور الشخصي، وانخفاض استهلاك اللوازم، وتقليل الاعتماد على الأجهزة الموصولة محلياً بفضل الانتقال إلى الحوسبة السحابية؛
- (و) البرنامج الفرعي 5، خدمات المكتبة - يتعلق النقصان البالغ 14 000 دولار بانخفاض الاحتياجات تحت بندي تكاليف الموظفين الأخرى (11 800 دولار) وسفر الموظفين (2 200 دولار) الذي يعكس الخطط الرامية إلى ترشيد عبء العمل القائم واستخدام أدوات عقد الاجتماعات الإلكترونية التي من شأنها أن تؤدي إلى إلغاء الحاجة إلى السفر المرتبط بالاجتماعات التي تتم بالحضور الشخصي.

### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-140 على النحو المبين في الجدولين 29 هاء-20 (2) و 29 هاء-21 (2)، يتوقع المكتب مواصلة تلقي مساهمات نقدية وعينية على السواء تكمل موارد الميزانية العادية لتغطية تكاليف تنفيذ ولاياته. وفي عام 2022، تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية بمبلغ 600 305 35 دولار، وهي ستموّل 152 وظيفة، على النحو الوارد في الجدول 29 هاء-21 (2). وستغطي هذه الموارد تكاليف الاضطلاع بمختلف الأنشطة اللازمة لدعم الكيانات المستفيدة على أساس استرداد التكاليف. وتمثل الموارد الخارجة عن الميزانية نسبة 31,7 في المائة من مجموع الموارد المخصصة لهذا الباب.

29 هاء-141 وتخضع الموارد الخارجة عن الميزانية في إطار هذا الباب لإشراف مكتب الأمم المتحدة في جنيف، الذي تفوض له السلطة من الأمين العام.

29 هاء-142 وتقدّر قيمة التبرعات العينية المتصلة بأماكن العمل المجانية المقدمة من الحكومة بمبلغ 4 765 200 دولار.

### التوجيه التنفيذي والإدارة

29 هاء-143 يتولى مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وبالتحديد شعبة الشؤون الإدارية، مسؤولية تنفيذ برنامج العمل الوارد تحت الباب 29 هاء. وتشمل المهام الرئيسية التي تتولاها الشعبة توفير التوجيه والتنسيق في مجالات إدارة الموارد البشرية، وإدارة الموارد المالية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الدعم المركزية، وخدمات المكتبة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بما في ذلك إدارة مباني الأمم المتحدة واستخدامها وتنسيق سياسات الموارد البشرية والسياسات المالية والإدارية مع المنظمات الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها.

29 هاء-144 وتواصل شعبة الشؤون الإدارية تقديم خدمات الدعم الإداري وخدمات الدعم الأخرى إلى إدارات الأمانة العامة ومكاتبها، وإلى الكيانات الأخرى في نظام الأمم المتحدة الموحد. وتقدّم هذه الخدمات لصناديق الأمم المتحدة وبرامجها ووكالاتها المتخصصة وسائر المؤسسات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة على أساس استرداد التكاليف، ويعتمد عدد من العمليات التي تتخذ من جنيف مقراً لها على الخدمات السالفة الذكر، ولا سيما في سياق توسيع نطاق الأنشطة الإنسانية وأنشطة حقوق الإنسان.

29 هاء-145 وفقاً لخطة التنمية المستدامة لعام 2030، ولا سيما الغاية 12-6 من أهداف التنمية المستدامة، التي تشجّع فيها المنظمات على دمج المعلومات المتعلقة بالاستدامة في دورات الإبلاغ الخاصة بها، وامتثالاً للولاية الشاملة لعدة قطاعات المنصوص عليها في الفقرة 19 من قرار الجمعية العامة 219/72، سيواصل المكتب العمل على الحدّ من توليد النفايات من قبل العملاء والزوار والموظفين في قصر الأمم، واستكشاف إمكانية إنشاء مركز لفرز النفايات، مما من شأنه أن يزيد من عدد أنواع النفايات التي يمكن فرزها أو إعادة استخدامها، بحيث تشمل، على سبيل المثال، النفايات الخضراء القابلة للتحلل الأحيائي، ونفايات البناء والهدم والنفايات الخطرة، كما هو موضح في البرنامج الفرعي 3، النتيجة 2.

29 هاء-146 وترد في الجدول 29 هاء-23 معلومات عن الامتثال فيما يتعلق بتسليم الوثائق في موعدها والحجز المسبق لتذاكر السفر الجوي. ويواصل المكتب الامتثال التام للتوجيه المتعلق بسياسة الشراء المسبق، وقد اتخذ عدداً من الخطوات لضمان الالتزام بمعدل تنفيذ الحجز المسبق لتذاكر السفر الجوي. وتشمل هذه التدابير إصدار مذكرات تنكير الموظفين وموظفي التصديق بمسؤولياتهم، ومطالبة موظفي التصديق بتسجيل سبب التأخر في التصديق و/أو تأخر المسافر في تقديم الطلب. وتُحال طلبات السفر التي لا تستوفي مهلة الـ 16 يوماً إلى مدير الشؤون الإدارية للتحقق من الظروف المخففة قبل الاستعراض النهائي والموافقة.

الجدول 29 هاء-23

معدل الامتثال

(النسبة المئوية)

الفعلي لعام 2019 الفعلي لعام 2020 المقرر لعام 2021 المقرر لعام 2022

الفعلي لعام 2019	الفعلي لعام 2020	المقرر لعام 2021	المقرر لعام 2022	
100	100	100	100	تقديم الوثائق في موعيدها
62	100	100	100	شراء تذاكر السفر بالطائرة قبل بدء السفر بأسبوعين على الأقل

29 هاء-147 وتبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2022 ما قدره 983 700 دولار، وتعكس نقصانا صافيا قدره 11 800 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. ويرد شرح النقصان المقترح في الفقرة 29 هاء-139 (أ). ويرد مزيد من التفاصيل في الجدول 29 هاء-24 والشكل الثاني عشر من الباب 29 هاء.

الجدول 29 هاء-24

التوجيه التنفيذي والإدارة: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

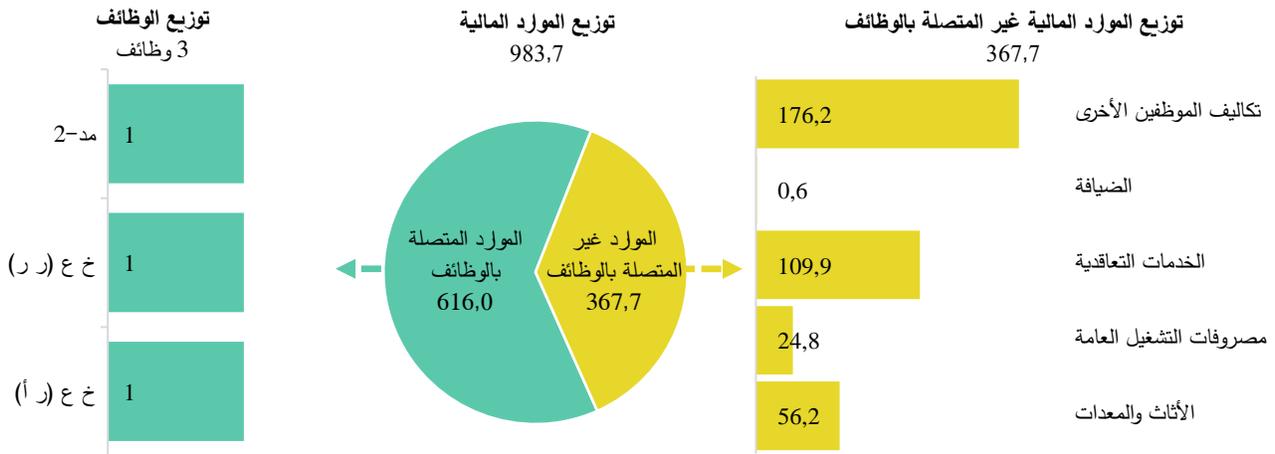
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات		التغيرات		التغيرات		التغيرات	
تقديرات عام 2022 (قبل)	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف	المجموع	الولايات الجديدة/ الأخرى	التعديلات الموسعة	اعتمادات عام 2021 الفنية	نققات عام 2020
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية							
616,0	-	-	-	-	-	616,0	606,3
367,7	(3,1)	(11,8)	(11,8)	(11,8)	-	379,5	367,5
<b>983,7</b>	<b>(1,2)</b>	<b>(11,8)</b>	<b>(11,8)</b>	<b>(11,8)</b>	<b>-</b>	<b>995,5</b>	<b>973,8</b>
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة							
1	-	-	-	-	-	1	1
2	-	-	-	-	-	2	2
<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

الشكل الثاني عشر من الباب 29 هاء

التوجيه التنفيذي والإدارة: توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-148 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للتوجيه التنفيذي والإدارة بمبلغ 1 254 100 دولار، وهي ستمول وظيفتين (وظيفة برتبة ف-3 ووظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، فضلا عن الموارد غير المتعلقة بالوظائف. وستستخدم الموارد لتوفير الدعم الإداري للكيانات المستفيدة على أساس استرداد التكاليف. ومن المتوقع أن يظل مستوى الموارد الخارجة عن الميزانية دون تغيير.

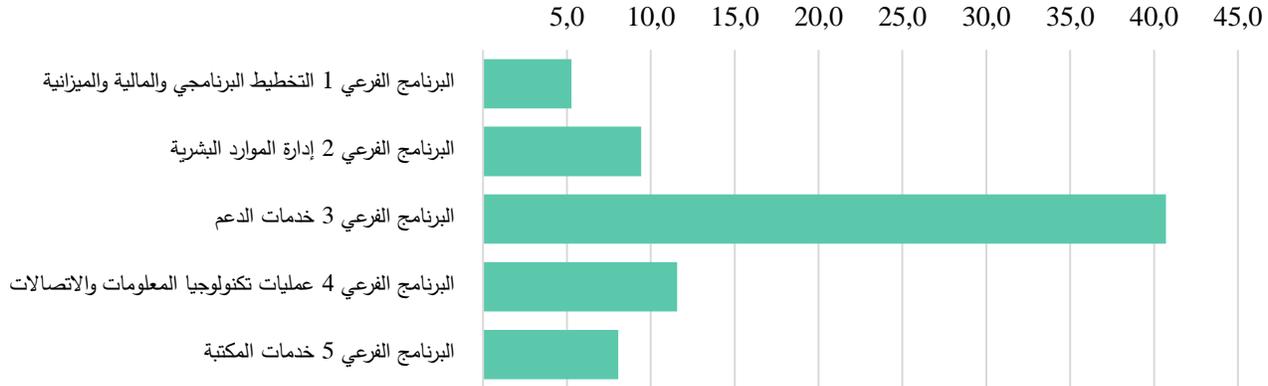
### برنامج العمل

29 هاء-149 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2022 ما قدره 75 042 300 دولار، وتعكس نقصانا قدره 535 600 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. ويرد شرح النقصان المقترح في الفقرات 29 هاء-137 إلى 29 هاء-139. ويرد في الشكل الثالث عشر من الباب 29 هاء توزيع الموارد حسب البرنامج الفرعي.

الشكل الثالث عشر من الباب 29 هاء

### توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 حسب البرنامج الفرعي

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)



### البرنامج الفرعي 1

### التخطيط البرنامجي والمالية والميزانية

29 هاء-150 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2022 ما قدره 5 278 100 دولار، وتعكس نقصانا قدره 5 500 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد المقترحة في عام 2022 في الجدول 29 هاء-25 والشكل الرابع عشر من الباب 29 هاء.

الجدول 29 هاء-25

البرنامج الفرعي 1: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

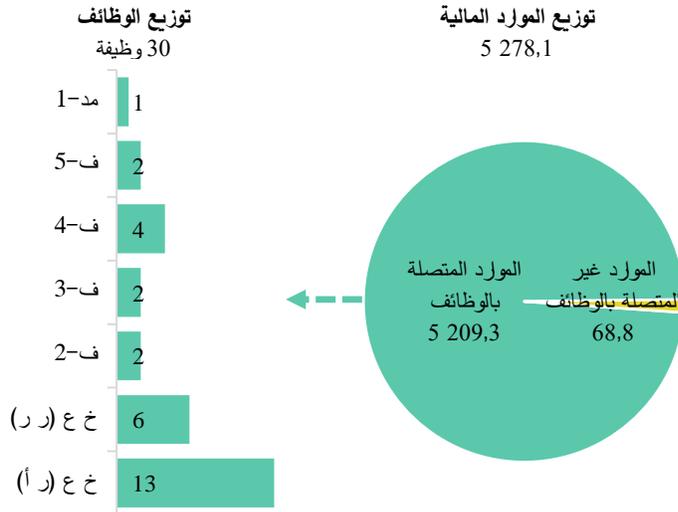
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

	التغيرات						نققات عام 2020	اعتمادات عام 2021
	التغيرات الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)			
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية								
الموارد المتصلة بالوظائف	-	-	-	-	-	-	5 209,3	4 935,0
الموارد غير المتصلة بالوظائف								
تكاليف الموظفين الأخرى							74,3	225,1
المجموع							5 283,6	5 160,1
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة								
الفئة الفنية والفئات العليا							11	11
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها							19	19
المجموع							30	30

الشكل الرابع عشر من الباب 29 هاء

البرنامج الفرعي 1: توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



#### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-151 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 11 338 900 دولار، وهي ستمول استمرار 65 وظيفة (وظيفة برتبة ف-5، و 3 ف-4، و 8 ف-3، و 1 من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)، و 52 وظيفة من فئة الخدمات العامة

((الرتب الأخرى))، فضلا عن الموارد غير المتصلة بالوظائف. وستمكن الموارد المخصصة لـ 31 وظيفة من الوظائف الـ 65 (2 ف-4 و 6 ف-3 و 23 من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) من توفير الخدمات المالية وخدمات الميزانية للأنشطة الفنية الخارجة عن الميزانية على أساس استرداد التكاليف (من قبيل خدمات المحاسبة، ودعم المنح، وتجهيز كشوف المرتبات وصرفها). وستدعم توفير الموارد اللازمة لـ 34 وظيفة (1 ف-5، و 1 ف-4، و 2 ف-3، و 1 من فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية))، و 29 وظيفة من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)) قسم التأمين الطبي. ويمول قسم التأمين الطبي حصرا من الموارد الخارجة عن الميزانية، ويقدم خدمات إلى مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ولغيره من إدارات الأمانة العامة ومكاتبها، وغيرها من كيانات نظام الأمم المتحدة الموحد. والقسم مسؤول أساسا عن إسداء المشورة وإدارة عملية تقديم المطالبات.

## البرنامج الفرعي 2

### إدارة الموارد البشرية

29 هاء-152 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2022 ما قدره 9 430 500 دولار، وتعكس نقصانا صافيا قدره 10 000 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد في عام 2022 في الجدول 29 هاء-26 والشكل الخامس عشر من الباب 29 هاء.

الجدول 29 هاء-26

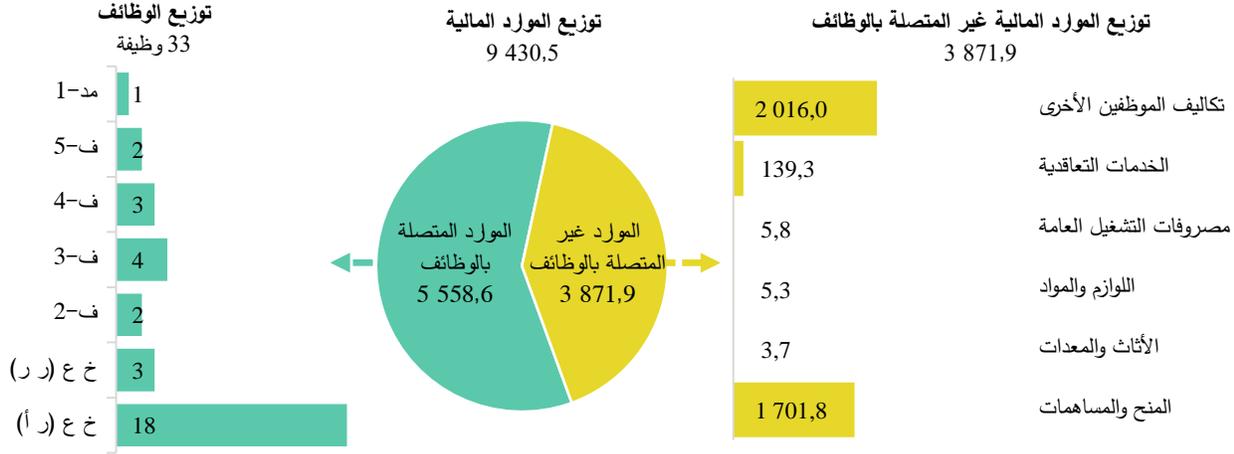
### البرنامج الفرعي 2: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

نققات عام 2020	اعتمادات التعديلات الفنية عام 2021	التغيرات			نققات عام 2020
		الولايات الجديدة/ التغيرات الموسعة الأخرى	التغيرات الأخرى	المجموع	
5 242,1	5 558,6	-	-	-	5 558,6
3 669,7	3 881,9	-	(10,0)	(10,0)	3 871,9
8 911,8	9 440,5	-	(10,0)	(10,0)	9 430,5
<b>المجموع</b>					
<b>الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية</b>					
12	12	-	-	-	12
21	21	-	-	-	21
33	33	-	-	-	33
<b>المجموع</b>					

الشكل الخامس عشر من الباب 29 هاء  
البرنامج الفرعي 2: توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-153 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 8 134 600 دولار، وهي ستمول 39 وظيفة (1 ف-5، 6 ف-4، 1 و 3 ف-3، 2 خدمات عامة (الرتبة الرئيسية)، 29 خدمات عامة (الرتبة الأخرى))، فضلا عن الموارد غير المتصلة بالوظائف. وستستخدم الموارد لدعم تقديم الخدمات للكيانات المستفيدة على أساس استرداد التكاليف عبر مختلف مسارات الخدمات (أي إدارة شؤون الموظفين والتوظيف، وتنمية قدرات الموظفين وتعلمهم، والخدمات الطبية - الإدارية، وخدمات تقديم المشورة القانونية والسياساتية المتعلقة بالموارد البشرية).

### البرنامج الفرعي 3 خدمات الدعم

29 هاء-154 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2022 ما قدره 40 714 900 دولار، وتعكس نقصانا صافيا قدره 440 700 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد في عام 2022 في الجدول 29 هاء-27 والشكل السادس عشر من الباب 29 هاء.

الجدول 29 هاء-27

البرنامج الفرعي 3: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

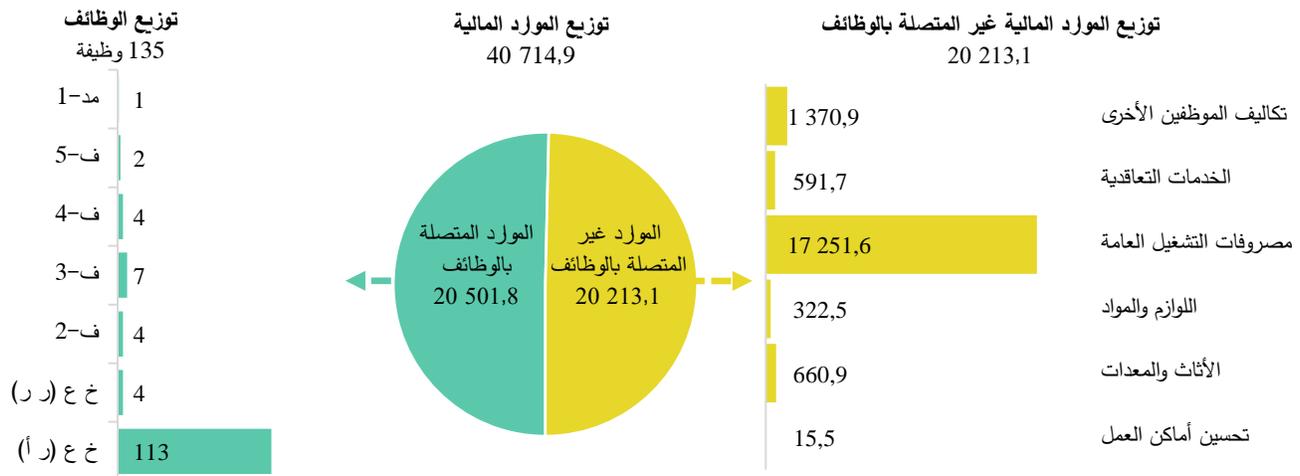
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

	التغيرات						نققات عام 2020	اعتمادات عام 2021	التعديلات الفنية	الولايات الجديدة/ الموسعة	التغيرات الأخرى	المجموع	النسبة المئوية	تقديرات عام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)
<b>الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية</b>														
الموارد المتصلة بالوظائف	18 536,5	20 872,3	-	-	(370,5)	(370,5)	(1,8)	20 501,8						
الموارد غير المتصلة بالوظائف	19 328,0	20 283,3	(85,2)	3,5	11,5	(70,2)	(0,3)	20 213,1						
<b>المجموع</b>	<b>37 864,5</b>	<b>41 155,6</b>	<b>(85,2)</b>	<b>3,5</b>	<b>(359,0)</b>	<b>(440,7)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>40 714,9</b>						
<b>الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة</b>														
الفئة الفنية والفئات العليا	17	-	-	-	1	1	5,9	18						
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	120	-	-	-	(3)	(3)	(2,5)	117						
<b>المجموع</b>	<b>137</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(2)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1,5)</b>	<b>135</b>						

الشكل السادس عشر من الباب 29 هاء

البرنامج الفرعي 3: توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



الموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-155 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 6 071 500 دولار، وهي ستمول 24 وظيفة (6 ف-3، 18 خدمات عامة (الرتب الأخرى))، فضلا عن الموارد غير المتعلقة بالوظائف. وستستخدم الموارد لتقديم خدمات الدعم للكيانات المستفيدة على أساس استرداد التكاليف، في مجالات من قبيل تجهيز معاملات السفر، ومناولة البريد والحقيبة الدبلوماسية، والمشتريات، والنقل البري، وإدارة المرافق.

## البرنامج الفرعي 4

## عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

29 هاء-156 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2022 ما قدره 11 563 100 دولار، وتعكس نقصانا صافيا قدره 65 400 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد في عام 2022 في الجدول 29 هاء-28 والشكل السابع عشر من الباب 29 هاء.

الجدول 29 هاء-28

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

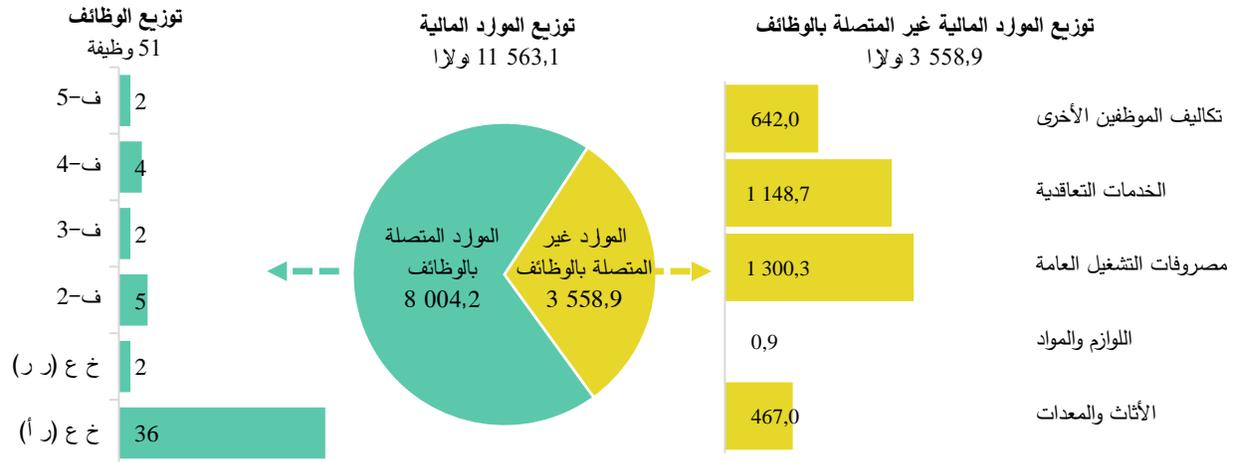
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

التغيرات		تقديرات عام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)		نقعات عام 2020		اعتمادات عام 2021		التعديلات الفنية		الولايات الجديدة/ الموسعة		التغيرات الأخرى		المجموع		النسبة المئوية	
الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية																	
الموارد المتصلة بالوظائف	6 451,1	8 004,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
الموارد غير المتصلة بالوظائف	3 431,8	3 624,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1,8)
<b>المجموع</b>	<b>9 882,6</b>	<b>11 628,5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(0,6)</b>
الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة																	
الفئة الفنية والفئات العليا	13	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها	38	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>المجموع</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

الشكل السابع عشر من الباب 29 هاء

## البرنامج الفرعي 4: توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

(عدد الوظائف/بآلاف دولارات الولايات المتحدة)



الموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-157 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 8 095 800 دولار، وهي ستمول 20 وظيفة (1 ف-5، 3 ف-4، 12 ف-3، 4 خدمات عامة (الرتب الأخرى))، فضلا عن الموارد غير المتصلة بالوظائف. وستستخدم الموارد لدعم تقديم الخدمات إلى الكيانات المستفيدة على أساس استرداد التكاليف، في مجالات مثل الحوسبة الشخصية والاتصالات والاستضافة الإلكترونية والتخزين.

البرنامج الفرعي 5  
خدمات المكتبة

29 هاء-158 تبلغ الموارد المقترحة في إطار الميزانية العادية لعام 2022 ما قدره 8 055 700 دولار، وتعكس نقصانا صافيا قدره 14 000 دولار مقارنة بالاعتماد المخصص لعام 2021. وترد تفاصيل إضافية عن توزيع الموارد في عام 2022 في الجدول 29 هاء-29 والشكل الثامن عشر من الباب 29 هاء.

الجدول 29 هاء-29

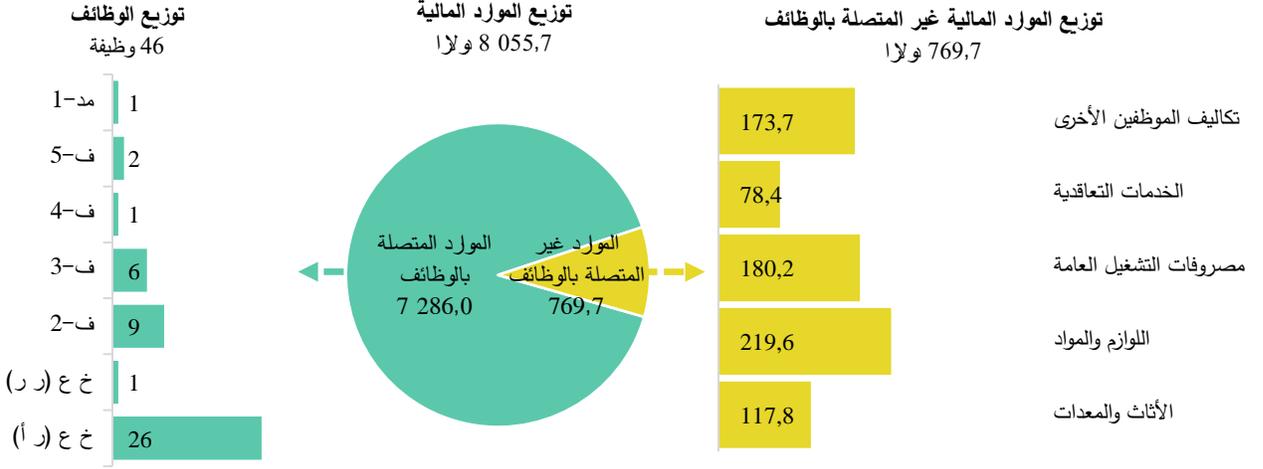
البرنامج الفرعي 5: تطور الموارد المالية والموارد المتصلة بالوظائف

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة/عدد الوظائف)

نققات عام 2020	اعتمادات عام 2021	التعديلات الفنية	التغيرات			التعديلات الموسعة	الولايات الجديدة/ الأخرى	النسبة المئوية	تقديرات عام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)
			المجموع	النسبة المئوية	إعادة تقدير التكاليف				
<b>الموارد المالية حسب فئة الإنفاق الرئيسية</b>									
6 899,6	7 286,0	-	-	-	-	-	-	7 286,0	الموارد المتصلة بالوظائف
784,9	783,7	-	-	(14,0)	(14,0)	(14,0)	(1,8)	769,7	الموارد غير المتصلة بالوظائف
<b>7 684,5</b>	<b>8 069,7</b>	-	-	<b>(14,0)</b>	<b>(14,0)</b>	<b>(14,0)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>8 055,7</b>	<b>المجموع</b>
<b>الموارد المتصلة بالوظائف حسب الفئة</b>									
19	19	-	-	-	-	-	-	19	الفئة الفنية والفئات العليا
27	27	-	-	-	-	-	-	27	فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها
<b>46</b>	<b>46</b>	-	-	-	-	-	-	<b>46</b>	<b>المجموع</b>

الشكل الثامن عشر من الباب 29 هاء  
البرنامج الفرعي 5: توزيع الموارد المقترحة لعام 2022 (قبل إعادة تقدير التكاليف)

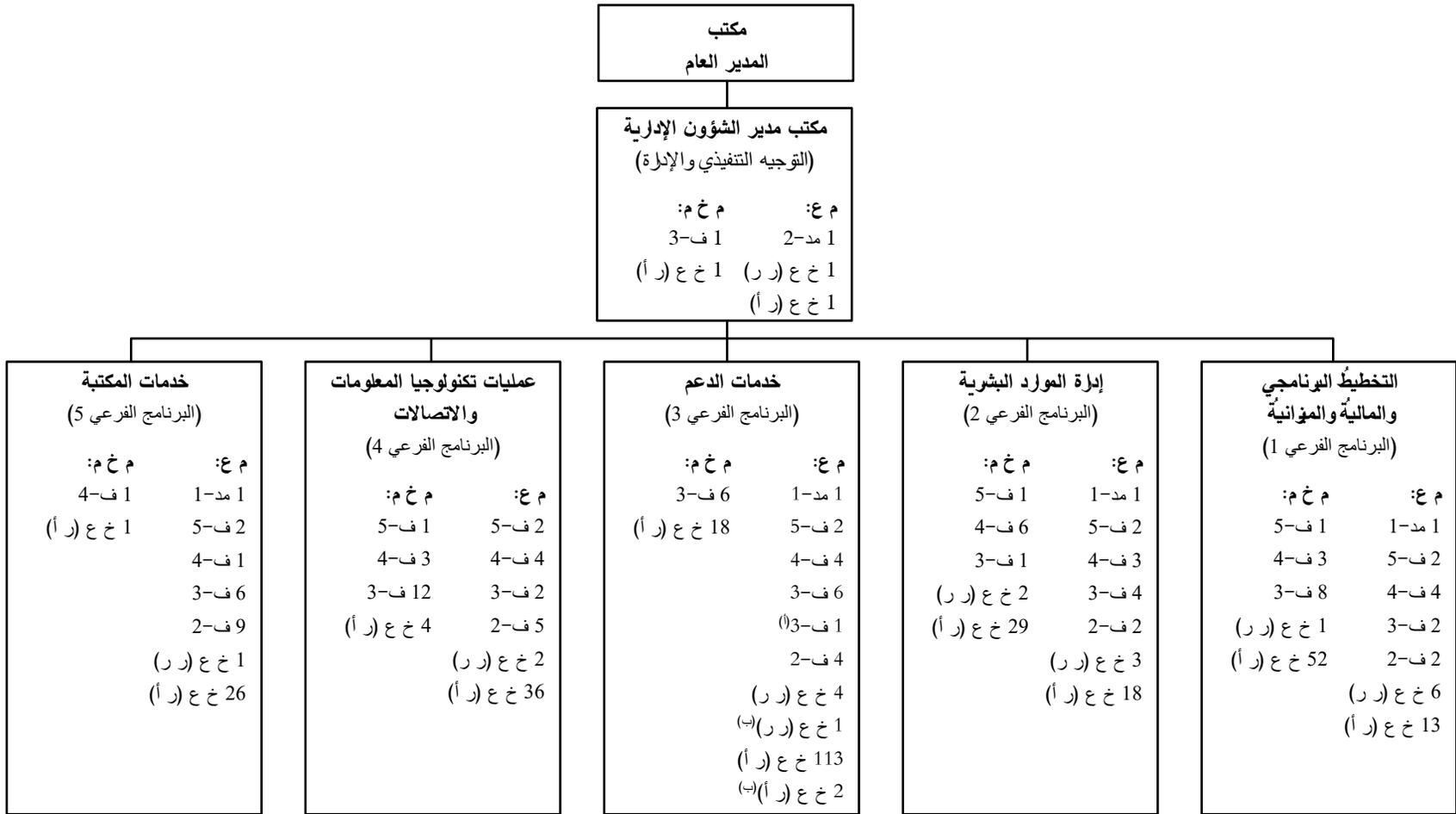
(عدد الوظائف/آلاف دولارات الولايات المتحدة)



#### الموارد الخارجة عن الميزانية

29 هاء-159 تقدر الموارد الخارجة عن الميزانية للبرنامج الفرعي بمبلغ 410 700 دولار، وهي ستمول وظيفتين (1 ف-4، خدمات عامة (الرتب الأخرى))، فضلا عن الموارد غير المتعلقة بالوظائف. وستستخدم الموارد لدعم تقديم الخدمات للكيانات المستفيدة على أساس استرداد التكاليف في مجالي حفظ السجلات والخدمات الاستشارية المتعلقة بالمكتبات.

الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف لعام 2022



خدمات الدعم المشتركة

الجزء الثامن

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

(أ) وظيفة جديدة.

(ب) إلغاء وظيفة.

## المرفق الثاني

## موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ توصيات الهيئات الرقابية ذات الصلة

وصف موجز للتوصية

الإجراءات المتخذة لتنفيذ التوصية

مجلس مراجعي الحسابات

A/75/5 (Vol. I)، الفصل الثاني

ويوصي المجلس بأن يقوم مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وفقا لأفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، بإنشاء آلية رسمية لإجراء دراسات وتقديم توقعات بشأن الملاءة المالية بانتظام والتشاور مع مكتب خدمات الرقابة الداخلية من أجل إجراء مراجعات أكثر انتظاما للعمليات والضوابط الداخلية لجمعية التأمين التعاوني لموظفي الأمم المتحدة ضد المرض والحوادث (الفقرة 172).

وفي 1 تشرين الأول/أكتوبر 2020، وافقت اللجنة التنفيذية لجمعية التأمين التعاوني لموظفي الأمم المتحدة ضد المرض والحوادث على سياسة للتقييم الاكتواري تتشئ آلية لإجراء تقييمات اكتوارية منتظمة ودراسات بشأن الملاءة المالية. وفيما يتعلق بالجزء الثاني من التوصية، يجري مكتب خدمات الرقابة الداخلية تقييما للمخاطر في مكتب الأمم المتحدة في جنيف سنويا كجزء من عملية تخطيط العمل السنوية التي يضطلع بها. وفي المستقبل، سيشرك مكتب خدمات الرقابة الداخلية جمعية التأمين التعاوني في هذه العملية التي تُجرى سنويا، ويتوقع مكتب الأمم المتحدة في جنيف أن تتم مراجعة حسابات جمعية التأمين على أساس أكثر انتظاما. واستنادا إلى الإجراء المتخذ، أشار مجلس مراجعي الحسابات إلى أنه يعتبر أن هذه التوصية قد نفذت.

اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

A/75/7

وتكرر اللجنة الاستشارية مرة أخرى الإعراب عن رأيها بأنه ينبغي أن يطبق استرداد التكاليف بصورة متسقة، وتوصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم تقريرا عن التقدم المحرز صوب وضع منهجية مشتركة لتحديد التكاليف في سياق مشروع الميزانية المقبل (انظر أيضا A/74/7، الفقرة ثامنا-78) (الفقرة ثامنا-86).

في أيلول/سبتمبر 2019، أنشئ فريق عامل لوضع منهجية مشتركة لتحديد تكاليف خدمات الدعم الإداري. ويتألف الفريق من كبار مقدمي الخدمات في الأمانة العامة. وركزت المرحلة الأولية للمشروع على خدمات الموارد المالية والبشرية، وأُنجزت في عام 2020. وتشكل نتيجة هذا العمل الأساس لعملية إضفاء الاتساق على أنشطة استرداد التكاليف داخل الأمانة العامة، وهي العملية التي يقودها مكتب المراقب المالي. ويواصل مكتب الأمم المتحدة في جنيف المشاركة بنشاط في هذا الشأن مع مكتب المراقب المالي والفريق العامل العالمي، وسيواصل دعم الجهة القائمة على المشروع في وضع منهجية مشتركة لتحديد التكاليف.

وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم في سياق مشروع الميزانية المقبل معلومات شاملة وأكثر شفافية عن الخدمات المقدمة إلى مختلف الكيانات، والموارد اللازمة لتقديم تلك الخدمات، ومختلف ترتيبات التمويل وترتيبات استرداد التكاليف، فضلا عن تسجيل الإيرادات والنفقات ذات الصلة بها حسب مصدر التمويل (الفقرة ثامنا-85).

ترد في هذه الوثيقة معلومات إضافية عن مصدر الأموال الخارجة عن الميزانية وعن استخدامها.

## المرفق الثالث

## موجز التغييرات المقترحة في الوظائف، حسب العنصر والبرنامج الفرعي

العنصر/البرنامج الفرعي	عدد الوظائف		البيان	سبب التغيير
	الرتبة	الوظائف		
البرنامج الفرعي 3 خدمات الدعم	(1)	خ ع (ر أ)	إلغاء وظيفة واحدة لمساعد لشؤون اللوجستيات	جرى مزيد من ترشيح النقاط المركزية لجمع البريد وتوزيعه داخل المجمع وإضفاء الطابع المركزي عليها. وبعد تركيب النقاط المركزية لجمع البريد وتوزيعه في عام 2020، أصبح من الممكن إيصال البريد الموجه لكيانات مستفيدة متعددة إلى موقع ثابت وحيد يمكن فيه جمع البريد الوافد وإيداع البريد الصادر في أي وقت.
	(1)	خ ع (ر أ)	إلغاء وظيفة واحدة لناقل أثاث	من المتوقع أن يؤدي تنفيذ ترتيبات الدوام المرنة ونظام محطات العمل غير المخصصة إلى انخفاض الاحتياجات من أنشطة النقل.
	1	ف-3	إنشاء وظيفة واحدة لمهندس كهرباء	لإدارة المهام المتزايدة المتصلة بتشغيل وصيانة التجهيزات الكهربائية الجديدة المتقدمة تكنولوجياً ونظم السلامة والأمن والمعدات ذات الصلة، الأمر الذي يتطلب إدارة احترافية ومهارات تقنية وتشخيصية متقدمة لضمان استمرارية تصريف الأعمال وسلامة الموظفين والمشاركين في المؤتمرات.
	(1)	خ ع (ر ر)	إلغاء وظيفة واحدة لمساعد كبير في الشؤون الهندسية	أمكن ذلك نتيجة الإنشاء المقترح لوظيفة مهندس كهرباء (ف-3) المذكورة أعلاه.

المختصرات: خ ع (ر أ) = الخدمات العامة (الرتب الأخرى)؛ خ ع (ر ر) = الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية).