

Distr.: General  
27 September 2023  
Arabic  
Original: English



الدورة الثامنة والسبعون

البند 134 من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية المقترحة لعام 2024

## تحسين تقديم الخدمات في الأمم المتحدة: تطوير هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي

تقرير الأمين العام

موجز

إذ تبلغ الأمم المتحدة منتصف الطريق في تنفيذ أهداف التنمية المستدامة وإذ يواجه العالم تحديات غير مسبوقة، لا يزال من المهم أكثر من أي وقت مضى أن تُبذل الجهود لتحسين فعالية المنظمة إذا أُريد تنفيذ الولايات بفعالية. واستمراراً للخطوات المتخذة لتنفيذ رؤية الأمين العام المتمثلة في زيادة فعالية الأمانة العامة وتحسين تأديتها لولاياتها، يعرض هذا التقرير، المقدم عملاً بقرار الجمعية العامة 262/77، معلومات عن وضع الأمانة العامة مفهوم تقديم الخدمات المحسّن.

وقد تعزز الدعم المقدم على نطاق المنظمة من خلال هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي والهياكل المكرسة لركيزة السلام والأمن بعد أن أصبح نظام المنسقين المقيمين مؤخرًا مندرجا ضمن الأمانة العامة. وتواصل الأمانة العامة استكشاف سبل لتحسين تقديم الخدمات على نطاق المنظمة، بما في ذلك الاعتماد التدريجي لنهج الخدمات المشتركة، ولا سيما بالنسبة لخدمات الدعم الكبيرة الحجم غير المرتبطة بموقع معين.

ويسلم الأمين العام في التقرير بما يعنيه تنوع كيانات الأمانة العامة من تعقيد، ويشدد على أن العمل على تحسين الفعالية في تقديم الخدمات سيكون عملاً متواصلًا وسيطلب زيادة التكامل والمواءمة والتحسين في عمليات الدعم على مختلف المستويات وعلى مستوى جميع الجهات المعنية.



الرجاء إعادة استعمال الورق

\* أُعيد إصدارها لأسباب فنية في 30 تشرين الأول/أكتوبر 2023.

301023 181023 23-18688 (A)



## أولا - مقدمة ومعلومات أساسية

1 - يعرض هذا التقرير، المقدم عملاً بقرار الجمعية العامة 262/77، معلومات عن وضع الأمانة العامة مفهوم تقديم الخدمات المحسّن.

2 - واقترح الأمين العام في إطار إصلاحاته رؤيةً للتحوّل لتمكين المنظمة من التصدي بشكل أفضل للتحديات المعاصرة، وزيادة فعالية الأمانة العامة وتحسين تأديتها لولاياتها. وتتألف عملية الإصلاح من ثلاثة مسارات شديدة الترابط وهي: إعادة تنظيم المنظومة الإنمائية، وإعادة هيكلة هيكل السلام والأمن، وتغيير النموذج الإداري. والهدف من العمل على تنشيط المنظومة الإنمائية هو كفالة أن تكون الأمم المتحدة قادرة على النجاح في تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام 2030 بواسطة منسقين مقيمين مفوض لهم سلطات أكبر وعلى قدر أكبر من الحيادية والاستقلالية يدعمهم جيل جديد من الأفرقة القطرية، مع البناء في الوقت نفسه على نهج "وحدة العمل في الأمم المتحدة" الأقوى في الميدان (انظر A/72/124-E/2018/3 و A/72/684-E/2018/7). وأعطيت الأولوية في عملية إعادة تنظيم هيكل السلام والأمن إلى الوقاية والسلام المستدام، وعززت هذه العملية فعالية عمليات السلام. وبذلك، أصبح هذا الهيكل ركيزة واحدة متكاملة للسلام والأمن، وعزز التنسيق الشامل لعدة ركائز مع المنظومة الإنمائية وركيزة حقوق الإنسان (انظر A/72/525). وأرست عملية إصلاح الأطر والهيكل الإدارية الأساس لزيادة فعالية الأمانة العامة للأمم المتحدة وكفاءتها عن طريق جملة أمور منها تحسين تقديم خدمات الدعم العمليتي داخليا وتعزيز قابلية التشغيل البيئي على نطاق منظومة الأمم المتحدة (انظر A/72/492 و A/72/492/Add.2).

3 - وحدد التقرير الأول للأمين العام عن تغيير النموذج الإداري (A/72/492) عددا من التحديات التي تعيق تحقيق الأمانة العامة المقاصد المحددة في ميثاق الأمم المتحدة على أفضل وجه في ظل الظروف العالمية الراهنة. ومن تلك التحديات البطء وعدم التجاوب في تقديم الخدمات، وتجزؤ الهياكل الإدارية، وضعف إدارة الأداء، والثغرات في توفير الموارد، ونقص الشفافية والمساءلة، وضمور الثقة فيما بين الدول الأعضاء والأمانة العامة. وجاءت عملية الإصلاح التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها 266/72 ألف وباء بتغييرات أساسية لمعالجة هذه الشواغل. وبالأخذ باللامركزية في عملية تفويض السلطات المتاحة للأمين العام وتبسيطها، أصبحت عمليات اتخاذ القرارات أقرب إلى موقع إنجاز البرامج. والجهود المتواصلة لتبسيط ومواءمة القواعد والسياسات والإجراءات تُمكن بصورة متزايدة من الاستجابة في الميدان بمرونة وفعالية أكبر، وتعزز قابلية التشغيل البيئي على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وتوجّه أطر المساءلة الجديدة والقدرات التحليلية المعززة اتخاذ القرارات توجيهها أفضل، وتمكّن من زيادة الشفافية في العمليات وخضوعها للمساءلة.

4 - ودخلت عملية إعادة تنظيم هيكل المقر حيز التنفيذ في عام 2019 لتيسير التغيير الجديد في النموذج الإداري. فقد وافقت الجمعية العامة في قرارها 266/72 بآء على الاستعاضة عن إدارة الشؤون الإدارية سابقا وإدارة الدعم الميداني سابقا بإدارتين جديدتين هما: إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال المسؤولة عن إطار سياسات الأمانة العامة ورصد الامتثال لهذا الإطار؛ وإدارة الدعم العمليتي التي أصبحت، بتوليها المهام العمليتيّة ومهام المعاملات التي كانت تؤديها سابقا الإدارتان السابقتان، المسؤولة عن توفير التوجيه لمختلف كيانات الأمانة العامة وتقديم الخدمات ذات النطاق العالمي.

5 - وقدّم تقرير الأمين العام الذي يتضمن استعراضاً للتقدم المحرز في تنفيذ الإصلاح الإداري (A/75/201) معلومات مستكملة عن التقدم المحرز في تحقيق الفوائد المتوقعة. وشمل ذلك تبسيط السياسات، وترشييد الإجراءات، وتفويض سلطات أكبر للمديرين، وتعزيز الدعم العملي في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة الموارد البشرية، والخدمات الطبية، وإدارة سلسلة الإمداد، سواء من حيث تحسين الدعم المقدم لتنفيذ الولايات أو من حيث التمكين من التحرك للتصدي للحالات التصعيد. ويندرج العمل على تحسين المشورة السياساتية والدعم العملي ضمن هدف التحسين المستمر الذي هو جزء لا يتجزأ من السعي لتحسين فعالية الدعم المقدم لولايات الأمانة العامة.

6 - وتهدف الأمانة العامة، من خلال استخدام هياكل ومواقع الدعم القائمة بالمقر وبالمكاتب الموجودة خارج المقر وباللجان الإقليمية وهيكل ومواقع عمليات السلام إلى زيادة تحسين تقديم الخدمات والدعم العملي لجميع الكيانات المستفيدة. ومن الأهداف الرئيسية لتحسين ترتيبات الدعم الذي تقدمه الأمانة العامة في إطار الجهود الأوسع لتعزيز دعمها العملي العالمي ما يلي:

- (أ) زيادة وفورات الحجم وتقليل الازدواجية في القدرات والحضور في المواقع النائية وغير الآمنة؛
- (ب) دعم قابلية التشغيل البيئي بعمليات موحدة وترتيبات دعم مشتركة؛
- (ج) تعزيز الاستجابة من خلال الاستعانة بمقدمي خدمات يعرضون مزايا نسبية في عناصر محددة من الدعم العملي؛
- (د) تعزيز القدرة على الصمود والتكيف في مواجهة المتطلبات والتحديات العمليّة المتغيرة؛
- (هـ) كفاءة استمرارية العمليات من حيث ترك اتخاذ القرارات لمن هم أقدر على ذلك، وكفالة التوفر المستدام لخدمات الدعم المقدمة عن بعد.

7 - والهدف من العمل على تطوير أو تعزيز هيكل الأمانة العامة القائم للدعم العملي، تحت إشراف إدارة الدعم العملي، هو زيادة التمكين من تحقيق كامل فوائد الإصلاح الإداري. ويعرض هذا التقرير مبادرات الأمانة العامة لزيادة تحسين ما هو قائم على صعيدي الدعم العملي وتقديم الخدمات بوصفهما جانبين رئيسيين من عملية تغيير النموذج الإداري التي رحبت بها الجمعية العامة.

## ثانياً - هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملي

8 - توخت مقترحات الأمين العام الإصلاحية أن يكون لدى الأمانة العامة هيكل متكامل للدعم العملي يتولى المهام العمليّة ومهام المعاملات من أجل خدمة ودعم الموظفين في الميدان واللجان الإقليمية والمكاتب الموجودة خارج المقر وفي المقر. وبما أن الأمانة العامة تتألف من حوالي 235 كيانا مَفُوض لها كامل السلطة وهي كيانات منتشرة في ما لا يقل عن 175 بلداً وتختلف اختلافاً كبيراً من حيث الحضور والولايات، فإن كفاءة توفير دعم عمليّ فعال وكفؤ ومتجاوب ومسؤول هو مهمة معقدة من الناحيتين التنظيمية والوظيفية على حد سواء. ويشمل ذلك تقديم الدعم في مجالات إدارة سلسلة الإمداد، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمالية، وإدارة الموارد البشرية، والرعاية الصحية، والإدارة الأوسع للمجمعات والمرافق، والاستجابة للحالات.

9 - وفي هذا السياق، أنشئت إدارة الدعم العملي، بما في ذلك مركز الخدمات العالمي للأمم المتحدة في برينديزي، ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فالنسيا، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي بأوغندا، بوصفها الذراع التنفيذي الرئيسي للأمانة العامة لتعمل في شراكة وثيقة مع مكاتب الأمانة العامة الموجودة خارج المقر ومع اللجان الإقليمية وعناصر دعم عمليات السلام (A/72/492، الفقرة 84؛ و A/72/492/Add.2، الفقرة 29) (انظر الخريطة 1).

## الخريطة 1

### الجهات الرئيسية المقدمة لخدمات الدعم على نطاق الأمانة العامة للأمم المتحدة



10 - وكان لمركز الخدمات العالمي في برينديزي، ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فالنسيا، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، ومكتب الدعم المشترك في الكويت دور أساسي في تقديم خدمات الدعم المشتركة إلى عمليات السلام لعدد من السنوات. وبالتزامن مع ذلك، أصبحت اللجان الإقليمية ومكاتب الأمانة العامة الدائمة الموجودة خارج المقر عناصر رئيسية في هيكل الأمانة العامة للدعم العملي العالمي، بالإضافة إلى اضطلاعها بالولايات المنوطة بها تحديداً. وأصبح كل منها مركزاً رئيسياً لتقديم دعم الأمانة العامة يُقدم خدمات محلية وخدمات عن بعد، بما في ذلك المرافق المشتركة للأمانة العامة وغيرها من كيانات منظومة الأمم المتحدة والدعم المقدم للمؤتمرات الكبرى. ولدى معظمها عملاء كبار خاصون بها يتلقون الدعم منها وتوجد مقارهم في مواقعها، بما في ذلك مكاتب مؤقتة تستخدم لأغراض عملية.

11 - ومن خلال هذا الهيكل للدعم العملي، يُعيّن للمدراء في كيانات الأمانة العامة المفوض لهم السلطة المناسبة لاتخاذ القرارات البرنامجية والتنفيذية لكن لا تتوفر لهم خدمات الدعم اللازمة جهةً لتقدّم إليهم خدمات الدعم المقدم من الأمانة العامة بقرار يتخذه وكيل الأمين العام للدعم العملي بالتشاور مع وكيل الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال ومع رئيس الكيان المعني

(ST/SGB/2019/2، الفقرة 2-3). وتكُلف تلك الجهات المقدمة للخدمات بتقديم ما يلزم من دعم إداري أو أشكال أخرى من الدعم لتوجيه وتنفيذ قرارات الكيان المعني من الأمانة العامة الذي يتلقى الدعم العملي. ويُعتمد هذا النهج أيضاً في الحالات التي تنطوي على احتياجات لأشكال متخصصة من الدعم أو بهدف تجنب أو تقليل الازدواجية في قدرات الدعم المقدم من الأمانة العامة. ومن الأمثلة على الحالات التي يمكن فيها الاستعانة بالجهات المقدمة للخدمات حالة الكيانات الصغيرة في الأمانة العامة التي لديها قدرات دعم محدودة، أو عندما يُراد توحيد دور إداري أو عملية إدارية لترشيد الدعم العملي المقدم من الأمانة العامة، مثل توحيد عمليات كشف المرتبات.

12 - وأدى بدء العمل بالنظام المركزي لتخطيط الموارد إلى تحول كبير في قدرة الأمانة العامة على الاعتماد على الجهات المقدمة للخدمات المشتركة من بين كياناتها سواء على الصعيد العالمي أو الإقليمي أو المحلي. ويمكن القيام بالمزيد، لكن تعيين جهات مقدمة للخدمات لتجنب أو تقليل الازدواجية في قدرات الدعم المماثلة على نطاق الأمانة العامة دَعَمَ إرساء ترتيبات داعمة لكيانات الأمانة العامة الجديدة وكيانات الأمانة العامة التي تسعى إلى خيارات للحد من اعتمادها على خدمات الدعم التي تقدمها جهات غير تابعة للأمانة العامة.

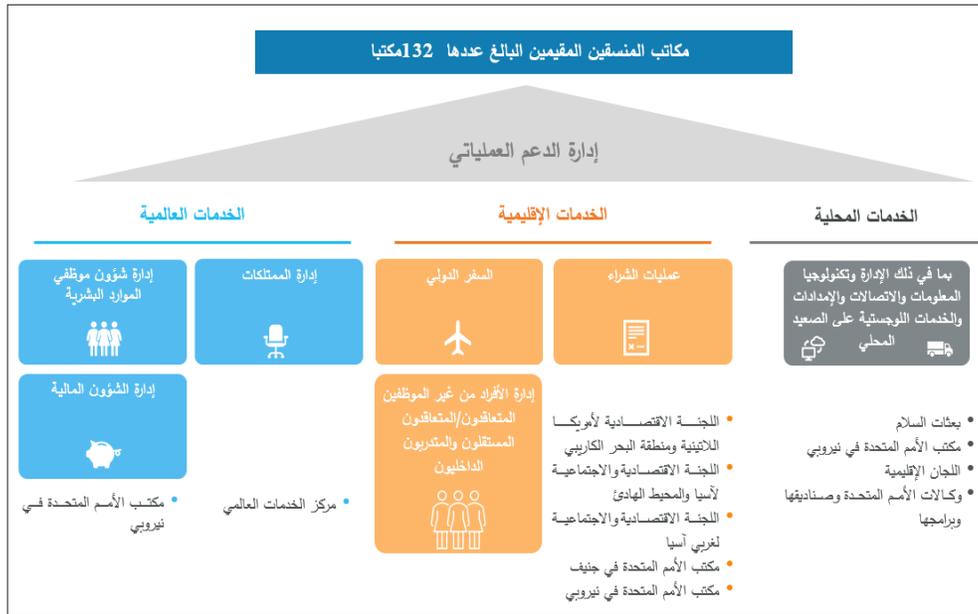
#### ألف - تقديم الدعم لنظام الأمم المتحدة للمنسقين المقيمين

13 - من العناصر الرئيسية لعملية الأمين العام لإصلاح المنظومة الإنمائية التي وافقت عليها الجمعية العامة في قرارها 279/72 تنشيط نظام الأمم المتحدة للمنسقين المقيمين وجعله مستقلاً. وإضافة إلى إنشاء مكتب التنسيق الإنمائي، أصبحت الأمانة العامة في عام 2019 هي الجهة المقدمة للدعم إلى 132 مكتبا للمنسقين المقيمين وهي مكاتب توجد في 162 بلدا وإقليما.

14 - وكان من الضروري توسيع نطاق ترتيبات الدعم المقدم من الأمانة العامة لتشمل نظام المنسقين المقيمين، حيثما أمكن ذلك، لتكون ترتيبات الدعم فعالة من حيث التكلفة، ولمواءمة الممارسات مع بقية كيانات الأمانة العامة، وللتأكيد على استقلال المنسقين المقيمين. وأتاح التحول إلى تقديم الدعم لنظام المنسقين المقيمين أساساً للأمانة العامة لتحديد وتطوير ترتيباتها للدعم العملي على أساس عالمي حقا.

15 - وأتاحت القدرات القائمة لعدد من اللجان الإقليمية التابعة للأمانة العامة ومكاتب الأمانة العامة خارج المقر ومركز الخدمات العالمي في برينديزي، من خلال الاستفادة من الأدوار والعلاقات المتاحة في إطار هيكل الأمانة العامة للدعم العملي العالمي، فرصة لتقديم الدعم الإداري المتخصص إلى المنسقين المقيمين على أساس استرداد التكاليف. وللمكاتب الموجودة خارج المقر على وجه الخصوص تاريخ طويل في تولي المسؤولية عن تقديم خدمات الإدارة والدعم إلى كيانات الأمانة العامة في مواقعها وفي مكاتبها الميدانية، وإلى المنظمات الأخرى في النظام الموحد للأمم المتحدة. وعلى غرار اللجان الإقليمية التي تتولى كل لجنة منها أيضاً المسؤولية عن دعم ما يندرج ضمن مسؤولياتها البرنامجية، اتسع دور المكاتب الموجودة خارج المقر أكثر فأكثر ليشمل تقديم الدعم إلى مجموعة متنوعة من الكيانات المستفيدة سواء على الصعيد المحلي أو في منطقة كل منها (انظر الشكل).

## خدمات الدعم الرئيسية المقدمة إلى مكاتب المنسقين المقيمين بالأمم المتحدة والجهات المقدمة لها



16 - وتُقدّم خدمات الشؤون المالية والموارد البشرية المشتركة غير المرتبطة بموقع معين، بما في ذلك خدمات كشوف المرتبات، على الصعيد العالمي إلى كامل نظام المنسقين المقيمين من خلال مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، بينما تُقدّم خدمات إدارة الممتلكات على الصعيد العالمي من خلال مركز الخدمات العالمي في برينديزي. وتُقدّم خدمات الشراء والسفر الدولي وإدارة شؤون الأفراد من غير الموظفين مركزيا على أساس إقليمي من خلال اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ومكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وتُقدّم مجموعة كاملة من الخدمات المحلية في عين المكان إلى المنسقين المقيمين في 16 موقعا حيث تتولى الأمانة العامة عملية كبيرة لتقديم الدعم، أو في البلدان النامية على وجه التحديد حيث توجد لجنة إقليمية أو مكتب من المكاتب الموجودة خارج المقر أو عملية متكاملة من عمليات السلام. كما تبحث اللجان الإقليمية والمكاتب الموجودة خارج المقر التي تقع في بلدان نامية عن فرص لتقديم خدمات الدعم المحلية غير المرتبطة بموقع معين إلى كيانات الأمانة العامة الأخرى وأفرقة الأمم المتحدة القطرية العاملة في تلك البلدان في إطار مبادرة مكاتب الدعم الإداري المشتركة المطبقة على نطاق المنظومة. وفي المواقع حيث تقدر الأمانة العامة إلى قدرات الدعم المحلية الكافية، يتلقى نظام المنسقين المقيمين خدمات محلية من خلال الوكالة المناسبة أو الصندوق أو البرنامج المناسب من وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها.

17 - ونتيجة إرساء ترتيبات تلقي الدعم من الأمانة العامة في جميع مكاتب المنسقين المقيمين من خلال تنفيذ تدريجي بدأ في عام 2019، تحققت كفاءات كبيرة زادت من المساهمة في تحقيق الرؤية المتمثلة في أن يتمتع نظام المنسقين المقيمين بالتمكين والاستقلالية. ومكّن هذا التحول إلى تلقي الدعم من الأمانة العامة من زيادة التركيز على المهام الأساسية للمنسق المقيم، ويسرّ تعزيز التكامل داخل الأمانة العامة، بما في ذلك التكامل مع مراكز الأمم المتحدة للإعلام، وأتاح إمكانية أكبر للاستفادة من عناصر الدعم المتخصصة والقادرة التي عززت دور المنسق المقيم بوصفه نقطة الوصل بين الأمانة العامة ووكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها على الصعيد القطري.



## مركز الخدمات العالمي في برينديزي ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فالنسيا

21 - يتولى مركز الخدمات العالمي في برينديزي ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فالنسيا مهمة تقديم الخدمات والحلول في مجالات إدارة التكنولوجيا وسلسلة الإمداد والشؤون الهندسية والبيئية التقنية إلى عمليات السلام انطلاقاً من موقعيهما. وتمشياً مع تغيير النموذج الإداري الذي توخاه الأمين العام، يعمل مركز الخدمات العالمي ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفهما ذراعين رئيسيين لإدارة الدعم العملياتي. فهما يستفيدان، ضمن هيكل تنظيمي واحد، من إطار متين لإدارة مستوى الخدمات ومن سجل موثوق في تقديم الخدمات على نطاق الأمانة العامة في مجال إدارة التكنولوجيا وسلسلة الإمداد وفي مجالات متخصصة أخرى، مثل السلامة والصحة المهنتين ومرافق التدريب.

22 - ومن المهام المتخصصة المنوطة بمركز الخدمات العالمي الحفاظ على احتياطات من المعدات يُمكن تزويد كيانات الأمم المتحدة والجهات الشريكة الأخرى بها على وجه السرعة، لا سيما عندما لا تتوفر مصادر مناسبة أخرى للتزود بها على الفور عند الحاجة إليها كما هو الحال عند الاستجابة لأزمات. ويتطلب ذلك استثماراً كبيراً في مخزون النشر الاستراتيجي من المعدات الجديدة التي يمكن نشرها على أساس استرداد التكاليف لتلبية الاحتياجات العاجلة ومنها إنشاء عملية سلام جديدة، وفي الاحتياطي من المعدات الفائضة المحصل عليها من بعثات حفظ السلام، وذلك عند إغلاقها بالأخص.

23 - وفي حين يقدم مركز الخدمات العالمي ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كليهما خدمات وحلول الدعم التكنولوجي مركزياً وعن بُعد، يتبعان معاً كذلك نهجاً متخصصاً في الحد من المخاطر والتقسام الموازي للأعباء فيما يتعلق بشبكات الأمانة العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في موقعيهما. ويعكس ذلك أهمية مركز الخدمات العالمي ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحفاظ على الربط الحيوي بشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات تخزين البيانات على نطاق الأمانة العامة بأسرها.

24 - وللاستفادة الكاملة من الفرص المتاحة بسهولة ضمن هيكل الأمانة العامة للدعم العملياتي العالمي، يمكن إيلاء مزيد من النظر لتوسيع نطاق استخدام مخزون النشر الاستراتيجي الذي يديره مركز الخدمات العالمي<sup>(1)</sup>. ومخزون النشر الاستراتيجي والاحتياطي من المعدات الفائضة يظنان ضروريان لجهود الأمم المتحدة لحفظ السلام، لكنهما يمثلان استثماراً كبيراً يمكن للأمانة العامة أن تستعين به أيضاً على أساس استرداد التكاليف لدعم تنفيذ ولايات الأمانة العامة الأخرى وربما حتى ولايات الجهات الشريكة من خارج الأمانة العامة مثل المنظمات الإقليمية وغيرها من المنظمات المتعددة الأطراف.

## مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي بأوغندا

25 - أنشئ مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي بأوغندا في عام 2010 لتقديم خدمات مشتركة إلى البعثات المشاركة الموجودة في أفريقيا بهدف نقل المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات التي لا ترتبط بموقع

(1) اقترح مفهوم إنشاء احتياطي استراتيجي من المخزون أول مرة في عام 2002 (انظر A/56/870) وأيدته الجمعية العامة في قرارها 292/56 وقدم الأمين العام مفهوماً منقحاً في عام 2022 (انظر A/76/730، المرفق الرابع) الهدف منه الإمداد بالسلع وما يتصل بها من خدمات وخبرة بطريقة أكثر تجاوباً وموثوقية ومرونة باعتبارها حلاً متكاملًا لدعم الاحتياجات الحالية والمستجدة في سلسلة الإمداد للأمم المتحدة. ويتوخى المفهوم المنقح الاحتفاظ بمخزون مزود به مركزياً في مركز الخدمات العالمي في برينديزي، وإقامة مراكز مخزون إقليمية (يقام أولها في عنيتيبي بأوغندا)، ومخزون يبقى تحت إدارة البائع (يشار إليه أيضاً باسم "المخزون غير المخزن").

معين من البعثات الميدانية الموجودة في المنطقة إلى هذا المركز<sup>(2)</sup>. وأصبحت مجموعة خدمات المركز تشمل خدمات كشوف المرتبات ودفع استحقاقات أخرى مثل منح التعليم، حسب الاقتضاء، فيما يتعلق بالموظفين والأفراد النظاميين؛ وإدارة الموارد البشرية، بما يشمل الإلحاق الفعلي بالعمل وانتهاء الخدمة؛ والسفر والمطالبات؛ وخدمات البائعين وأمين الصندوق؛ والحسابات والإبلاغ المالي؛ وتوفير مرافق التدريب.

26 - ويقدم مركز الخدمات الإقليمي حالياً مجموعته الكاملة من خدمات الدعم إلى ست عمليات من عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام وتوسع بعثات سياسية خاصة تعمل في أفريقيا، وإلى مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي. ويستضيف المركز أيضاً عدداً من قدرات الدعم العملي المتخصصة الأخرى نيابة عن عناصر أخرى من إدارة الدعم العملي، بما في ذلك قدرات تنسيق مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة، ومركز الدعم الأمامي والنشر، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.

27 - وتكون للدعم الذي يقدمه المركز قيمة كبيرة بالأخص عند الإرساء الأولي لعملية سلام وعند إنهاؤها، وذلك أولاً لأنه يقدم الدعم عن بُعد لتلبية الزيادة الحادة في الاحتياجات خلال مراحل الإرساء والإنهاء التدريجي والتصفية، ثم لأنه يتولى معالجة المسائل الإدارية المتبقية بعد إنهاء البعثة. ويُستفاد في هذا الدور الأخير من علاقة المركز بالبعثة المنتهية ومعرفته بها.

#### مكتب الدعم المشترك في الكويت

28 - أشارت الجمعية العامة في قرارها 259/65 إلى اعتراف الأمين العام بإنشاء مكتب في الكويت لتقديم الدعم إلى بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان، وطلبت تقصي إمكانيات تقاسم تكاليفه بين البعثة في أفغانستان وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق. وبناء عليه، شرع مكتب الدعم المشترك في الكويت في العمل في كانون الأول/ديسمبر 2012 لتقديم خدمات دعم مشتركة غير مرتبطة بموقع معين إلى عمليتي السلام (انظر A/67/346/Add.4). ومن الخدمات الرئيسية التي يقدمها مكتب الدعم خدمات كشوف المرتبات ودفع استحقاقات أخرى مثل منح التعليم، حسب الاقتضاء، فيما يتعلق بالموظفين والأفراد النظاميين؛ وإدارة الموارد البشرية، بما يشمل الإلحاق الفعلي بالعمل وانتهاء الخدمة؛ والسفر والمطالبات؛ وخدمات البائعين وأمين الصندوق؛ والحسابات والإبلاغ المالي.

29 - ويشكل مكتب الدعم المشترك في الكويت عنصراً بالغ الأهمية ضمن هيكل الأمانة العامة للدعم العملي العالمي بدعمه عمليات السلام. ونظراً للفرصة التي تتيحها قدراته الحالية ووفورات الحجم التي يخولها، طُلب من مكتب الدعم المشترك في الكويت منذ إنشائه أن يقدم خدمات الدعم إلى ما لا يقل عن خمس بعثات سياسية خاصة كلفت حديثاً بالعمل خارج أفريقيا. واستمرت هذه الترتيبات بعد أن أصبحت لدى كل بعثة القدرة الكاملة على القيام بعملياتها. ومن جهة أخرى، أدت عملية توحيد خدمات كشوف المرتبات على نطاق الأمانة العامة التي فرضها بدء العمل بالنظام المركزي لتخطيط الموارد إلى تعيين مكتب الدعم المشترك في الكويت ليكون مقدم خدمات كشوف المرتبات ومنح التعليم إلى ست عمليات لحفظ السلام وأربع بعثات سياسية إضافية ومركز الخدمات العالمي في برينديزي ومرفق الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فالنسيا.

(2) قررت الجمعية العامة في عام 2015 منح الاستقلال التشغيلي والإداري لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، بما في ذلك إعداد ميزانية خاصة به اعتباراً من السنة المالية 2016/2017.

30 - وأثبت المكتب أيضا أهميته المحورية في تقديم الأمانة العامة الدعم إلى عمليات السلام التي تواجه أزمات، حيث يواصل المكتب تقديم الدعم عن بُعد في ظروف تسودها الحيرة والارتباك مثل تغيير النظام في أفغانستان والتحديات الأمنية التي وُجِعت مؤخرا في هايتي، وقد يقوم بذلك أحيانا بمستويات مماثلة لفترات الزيادة الحادة في الاحتياجات.

### جيم - هياكل الدعم العمليتي في المقر

31 - إدارة الدعم العمليتي مكلفة بأن تقوم، بالإضافة إلى دورها العالمي في توجيه الدعم العمليتي، بتقديم خدمات الإدارة المتكاملة للمجمعات وخدمات المعاملات، عن طريق شعبيتها للشؤون الإدارية، إلى إدارات الأمانة العامة ومكاتبها الموجودة في المقر بنيويورك. وفي حين يوجد لدى عدد من الإدارات والمكاتب في المقر قدرات خاصة بها على صعيد المكاتب التنفيذية وتعتمد على شعبة الشؤون الإدارية التابعة لإدارة الدعم العمليتي في إدارة شؤون المرافق والسفر والتأشيرات وفي تلبية الاحتياجات الأكثر تخصصا في مجال الموارد البشرية والمعاملات المالية، يعتمد عدد من الكيانات الأصغر حجما التي تفقر إلى قدرات داخلية على هذه الشعبة في الحصول على مجموعة كاملة من الخدمات الإدارية.

32 - ويُتيح هذا التحديد للمهام وهذا التركيز الذي ينطوي عليه دور شعبة الإدارة التابعة لإدارة الدعم العمليتي أساساً سليماً لتكريس العمل على تقديم الخدمات اليومية التي يطلبها عملاؤها في نيويورك على غرار النهج المقرر للمكاتب الموجودة خارج المقر. كما أن ذلك يُتيح تركيز عناصر أخرى من الإدارة على الدور الاستراتيجي المتمثل في توجيه الدعم على نطاق الأمانة العامة بأسرها.

33 - ووافقت الجمعية العامة في قرارها 262/77 على مواصلة العمل على توحيد مهام الدعم العمليتي التي لا تزال موجودة في المقر. ولأن المسؤوليات العمليتي المتصلة بكشوف المرتبات والحسابات المستحقة الدفع والتأمين التجاري يغلب عليها الطابع العالمي على نطاق الأمانة العامة، نُقلت من إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال إلى إدارة الدعم العمليتي.

34 - وتززت عمليات سلسلة الإمداد في الأمانة العامة بأسرها تعززا واضحا نتيجة عملية دمج وظيفتي الشراء واللوجستيات في المقر في هيكل واحد منذ عام 2019 وهي عملية يترتها إدارة الدعم العمليتي. فقد مكن تعزيز المواءمة بين القدرات المتاحة في مختلف أنحاء الأمانة العامة في مجال إدارة سلسلة الإمداد من تطبيق معارف ذات طابع محلي أكبر، ومكن أيضا من إتاحة المنتجات بسرعة، بما في ذلك على صعيد استخدام نهج إدارة الفئات. وأدى التأزر بين هذه المهام داخل مكتب إدارة سلسلة الإمداد التابع لإدارة الدعم العمليتي، واستخدام النهج نفسه على نطاق الأمانة العامة بالاستفادة من خدمات المركزين في برينديزي وعنتيبي أيضا، وتوفّر قدرات الدعم على نطاق الأمانة العامة إلى تيسير تسليم السلع والخدمات المناسبة في المكان والزمان المناسبين وبالتكلفة المناسبة.

35 - ويظل إنماء القدرات اللازمة لتحسين عمليات الدعم ومواصلتها على صعيد جميع مهام الدعم الرئيسية من أولويات إدارة الدعم العمليتي. وتُجري الإدارة تحليلات منتظمة مبنية على البيانات لاحتياجات التعلم لتيسير إيجاد حلول تدريبية تفي بغرض سدّ الثغرات والاحتياجات الناشئة في قدرات الدعم على نطاق الأمانة العامة. وتعمل الإدارة أيضا مع الجهات الرئيسية المقدمة للخدمات داخل الأمانة العامة للاستفادة من منصة بوابة المعارف التابعة للإدارة بوصفها منبرا مركزيا لتبادل المعارف وتوحيد إجراءات العمل في مهام الدعم.

36 - وفيما يتعلق بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكّن خضوعه لتسلسل إداري مزدوج يمثله وكيل الأمين العام للدعم العملياتي ووكيل الأمين العام للاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال (انظر القرار 266/72 بء) من ترشيد قدرات وخدمات التكنولوجيا وتوسيع نطاقها وتحديثها وتمتينها وملاءمتها للغرض منها خدمة لكيانات الأمانة العامة والكيانات المستفيدة على نطاق منظومة الأمم المتحدة. ومن الأهداف الرئيسية لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة أداة التخطيط المركزي للموارد<sup>(3)</sup> استخدام التكنولوجيا على نحو فعال وكفؤ ومأمون ومبتكر يُتيح التشغيل البيئي لتوفير بنى تحتية وخدمات متينة وموثوقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يصب في أغراض تنفيذ الولايات مباشرة؛ واستخدام التحول والابتكار الرقمي لاستخلاص أقصى فائدة من التكنولوجيا بطرق منها تسخير مقدره البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة؛ ومواصلة التدابير الحماة لأصول تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا الرقمية التي تملكها الأمانة العامة. وسعيا لتحقيق هذه الأهداف، يواصل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التركيز على تعزيز شبكات الممارسين على نطاق الأمانة العامة للمتكمين من الحد من الازدواجية ومن الوفرة غير الضرورية، مع القيام في الوقت نفسه بتعزيز قابلية التشغيل البيئي والتعاون من أجل الاستخدام الأمثل لموارد التكنولوجيا في جميع كيانات الأمانة العامة.

### ثالثا - مواصلة تعزيز مفهوم تقديم الخدمات على نطاق الأمانة العامة

37 - يُنظر حاليا في المزايا والخيارات لزيادة الاستفاده من هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي في تقديم دعم أفضل إلى كيانات الأمانة العامة، بما فيها الكيانات الموجودة في المقر وغيرها من الكيانات المنوط بها ولايات يغلب عليها الطابع الميداني، بما يتجاوز الترتيبات القائمة أو الجاري إرساؤها لدعم ركائز السلام والأمن والتنمية، وذلك على نحو أساسه التجاوب ولكنه فعال من حيث التكلفة.

38 - ويقع على بعض كيانات الأمانة العامة التزام قديم بإنشاء قدرات دعم قوية قائمة بذاتها. غير أن وجود عدد كبير من القدرات المتفرقة التي توفر خدمات الدعم قد يعقّد مساعي التبسيط والمواءمة ويؤدي إلى مواجهة مخاطر لا لزوم لها على صعيد سير العمل والعمليات. ولا تزال عمليات أخرى من عمليات الأمانة العامة تعتمد على ترتيبات دعم داخلية محدودة و/أو على قدرات وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها لتلبية احتياجات الدعم. ويجري وضع خيارات تمكّن من خفض تكاليف الدعم العملياتي لهذه الكيانات من الأمانة العامة، وتسمح بتعزيز تركيزها على العمليات الأساسية وتنفيذ الولايات، إضافة إلى تيسيرها تعزيز التكامل والاعتراف داخل الأمانة العامة وزيادة فرص الاستفاده من قدرات الدعم المتخصصة.

39 - ومن المجالات التي تتطوي على فرص خدمات الدعم المشتركة التي يمكن أن تستفيد من المزايا التي يوفرها نظام أوموجا المركزي لتخطيط الموارد. ويمكن للأمانة العامة أن توسّع نطاق هذه الخدمات بتقديمها عن بُعد إلى عملياتها الموجودة في مواقع حيث لا تتوفر قدرات للأمانة العامة لتقديم الدعم في عين المكان. والواقع أن ترتيبات الدعم الحالية لكيانات الأمانة العامة، ولا سيما فيما يتعلق بإدارة شؤون الموظفين، تُقدّمها بالفعل وكالات وصناديق وبرامج بمقابل على أساس تقديم خدمات مشتركة عن بُعد. وفي حالات أخرى، توجد خيارات أمام الأنشطة الميدانية للأمانة العامة للاستفاده الكاملة من قدرات الدعم الموجودة

(3) حددت الجمعية العامة التسلسل الإداري المزدوج لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قرارها 266/72 بء، والتسلسل الإداري المزدوج لشعبة أداة التخطيط المركزي للموارد في قرارها 253/75 ألف.

في عين المكان التي تعود إلى كيانات الأمانة العامة الأخرى القريبة، بما فيها عمليات السلام الموجودة في الجوار. كما تتيح المبادرات الرامية إلى تعزيز استخدام قدرات الدعم القائمة فرصةً لتعزيز ثقافة أداء الخدمات ونُظم إدارة الخدمات في الأمانة العامة.

## ألف - المبادئ التوجيهية

40 - استنادا إلى الدروس المستفادة من المبادرات السابقة، والتقدم الحاصل في المجال التكنولوجي، والتغيرات في ممارسات العمل نتيجة جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، يتواصل الاسترشاد في الجهود المبذولة لتطوير هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العمليتي بالمبادئ الأساسية التالية التي أقرتها لجنة الإدارة التابعة للأمانة العامة في آذار/مارس 2022.

### تولّي إدارة الدعم العمليتي مهمة قيادة الشراكة لتطوير هيكل الأمانة العامة القائم للدعم العمليتي

41 - تقوم إدارة الدعم العمليتي، بوصفها الذراع العمليتي المعني للأمانة العامة، بتيسير تقديم الدعم العمليتي على نطاق الأمانة العامة بالشراكة مع الجهات الأخرى المقدمة للخدمات. ويتولّي هذه الإدارة مهمة الإشراف العالمي، تقع على عاتقها مسؤولية استعراض وتعزيز هيكل الأمانة العامة للدعم العمليتي، ودعم زيادة التعاون العمليتي داخل الأمانة العامة ومع منظومة الأمم المتحدة الأوسع في إطار هذا الهيكل.

### الالتزام بزيادة تقديم الخدمات المشتركة من خلال هياكل الأمانة العامة ومواقعها القائمة

42 - من الضروري إحرار مزيد من التقدم في تحديد فرص لتقديم الخدمات المشتركة على الصعيد العالمي والإقليمي بناء على المزايا النسبية التي تتيحها المواقع القائمة للأمانة العامة من أجل الحد من الازدواجية والتجزؤ في خدمات الدعم وقدرات الخبراء، وسيتمكّن ذلك من تحقيق وفورات أكبر في الحجم وتعزيز قابلية التشغيل البيئي/التوحيد على نطاق الأمانة العامة وسيحدّ من حضور الأمم المتحدة (والمخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال) في المواقع النائية وغير الآمنة.

43 - وتدعم الشبكة العالمية الحالية لجهات الأمانة العامة المقدمة للخدمات قاعدةً قوية تعمل على زيادة التركيز على الخدمات المشتركة غير المرتبطة بموقع معين. وفي هذا السياق، قد تتيح الممارسات والعمليات المستجدة في أماكن العمل فرصةً للأمانة العامة لتحسين التعاون بين كياناتها عن طريق تقديم الخدمات دون نقل الموظفين.

44 - وتظل الفرص سانحة أيضا لتقاسم قدرات الدعم على المستوى المحلي. وينطبق ذلك على العدد الصغير نسبيا من المواقع على الصعيد العالمي حيث توجد لدى الأمانة العامة قدرات دعم كبيرة، ومنها نيويورك والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية، وعلى عدد أكبر بكثير من البلدان حيث يوجد وجود صغير لعدد من كيانات الأمانة العامة ولكل منها مهام إدارية منفصلة ولكنها مهام محدودة.

الحرص في بلوغ المستوى الأمثل في تقديم الخدمات المشتركة على نطاق الأمانة العامة سواء من خلال مقدمي الخدمات العالميين أو الإقليميين على اتخاذ خطوات، حيثما كان ذلك مفيداً، لتقريب خدمات الدعم من متخذي القرارات الرئيسيين

45 - في حين تتأثرت من التوفير المركزي للخدمات غير المرتبطة بموقع معين على أساس التشارك فوائد كبيرة تتجاوز تجنب الازدواجية غير الضرورية في قدرات الخدمات غير المرتبطة بموقع معين في المواقع النائية وغير الآمنة في الغالب، ينبغي للأمانة العامة أن تكفل عند تعيينها الجهات المقدمة للخدمات إيلاء الاعتبار الواجب لعامل القرب.

**تعزيز التعاون مع وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي**

46 - ألزم الأمين العام الأمانة العامة بالمشاركة الكاملة في خطة تعزيز كفاءة المنظومة الإنمائية. ويظل من المهم بالقدر نفسه أن تنظم الأمانة العامة وتوحد الاتفاقات مع الجهات المقدمة للخدمات في الأمم المتحدة من خارج الأمانة العامة، وأن تحد من استخدام هذه الترتيبات في الحالات حيث تكون الأمانة العامة في وضع يسمح لها بأن تقدم الدعم بنفسها على نحو فعال من حيث التكلفة. ويشمل ذلك خدمات المعاملات غير المرتبطة بموقع معين التي يمكن تقديمها مركزياً من الأمانة العامة إلى مكاتب الأمانة العامة الميدانية الطابع.

**اتباع نهج متكامل وتعاوني على نطاق الأمانة العامة في تطوير هيكلها العالمي للدعم العملياتي**

47 - في ضوء نهج الشراكة، يعتمد نجاح مساعي تطوير هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي على التعاون والتعاقد الوثيقين فيما بين جميع جهات الأمانة العامة الرئيسية المقدمة للخدمات بهدف تحسين تقديم الأمانة العامة للخدمات والوصول بها إلى المستوى الأمثل. وتعمل إدارة الدعم العملياتي عن كثب مع جميع الجهات الرئيسية المقدمة للخدمات ومجموعات الكيانات المستفيدة، حسب الاقتضاء، لكفالة اتباع الأمانة العامة نهجاً مشتركاً ومتكاملاً في تقديم الخدمات.

## باء - مسارات العمل التمكينية

48 - يتواصل العمل على زيادة التحسين لتقديم خدمات الأمانة العامة في جميع كياناتها تمشياً مع المبادئ المذكورة أعلاه. وتركز خريطة الطريق، التي أقرتها لجنة الإدارة التابعة للأمانة العامة في عام 2022 لتوجيه عملية تطوير هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي، على المبادرات ذات الأولوية في ثلاثة مجالات رئيسية وهي التكامل والمواءمة والتحسين.

### التكامل

49 - يُتيح الاستمرار في ترشيح مسؤوليات الدعم وقدراته فرصة هامة لتحفيز تقديم خدمات ممتازة وإنماء وفورات الحجم من خلال ترسيخ وتوسيع الكفاءات المميزة لمجموعة مختارة من الجهات المقدمة للخدمات في إطار هيكل الأمانة العامة للدعم. كما أن تعزيز تكامل العمليات يقلل من عدد نقاط التسليم الرابطة بين الجهات المقدمة للخدمات ويساعد بشكل متزايد على إرساء المساءلة الشاملة عن تحسين الخدمات المقدمة إلى الكيانات المستفيدة.

50 - ولضمان استمرار التحسين وإيلاء الاهتمام على المستويات المناسبة، أُرسِي في الأمانة العامة إطار إداري جامع يغطي هيكل الدعم العملياتي بأكمله. وتنتظر لجنة الإدارة التابعة للأمانة العامة في التقارير المرحلية عن تطوير هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي مرتين في السنة. وبالإضافة إلى ذلك، يشارك رؤساء إدارات المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية دورياً في اجتماعات القيادة التي تعقدها إدارة الدعم العملياتي للمشاركة في المداولات بشأن شواغل التخطيط والأداء الرئيسية المتعلقة بالدعم العملياتي الذي تقدمه الأمانة العامة.

51 - وعلاوة على ذلك، أوصى مجلس مراجعي الحسابات، مشدداً على انتهاج نهج يركز على الكيانات المستفيدة في تقديم الخدمات، بما في ذلك تقديم الخدمات من البداية إلى النهاية، بغض النظر عن مقدم الخدمات المعين من الأمانة العامة، بأن تعطي الأمانة العامة الأولوية لتنفيذ نظام حديث لإدارة العلاقات مع الكيانات المستفيدة على نطاق الأمانة العامة من أجل الاضطلاع على النحو الأمثل بمسؤولية تقديم الخدمات في إطار هيكل الدعم في المقر (A/75/5 (Vol.I)، الفقرة 360).

### المواءمة

52 - تتشكل مواءمة أساليب تقديم الخدمات وما تقوم عليه من عمليات ونظم ركيزة أساسية في تعزيز هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي. كما أنها تشكل عاملاً تمكينياً هاماً في معالجة مسائل التجزؤ في تقديم الخدمات وقابلية التشغيل البيئي وقابلية النقل على صعيد جميع كيانات الأمانة العامة لأنها تيسر اتباع نهج "أمانة عامة واحدة" تجاه الكيانات المستفيدة والجهات الشريكة الخارجية، وتزيد من فوائد وفورات الحجم وكفاءة العمليات.

53 - وفي هذا الصدد، وُضع نموذج لاتفاق موحد بشأن مستوى الخدمات لتيسير تقديم الخدمات على نطاق الأمانة العامة. ويجري أيضاً وضع فهرس موحد للخدمات لمواءمة التسميات، ووُضعت مجموعة أولية من مقاييس الأداء العالمية المنطبقة على جميع الجهات المقدمة للخدمات في شكل معايير دنيا للخدمات، وتُبذل جهود بالتوازي مع ذلك لتفعيل عمليات جمع البيانات المطلوبة وإنجاز تحليلات الأداء ذات الصلة. وستكتمل هذه المبادرة بإعداد استقصاء موحد بشأن رضا الكيانات المستفيدة عن الخدمات، وهو ما سيكون خطوة نحو إنشاء آلية لتبادل الجهات الرئيسية المقدمة للخدمات والكيانات المستفيدة التعقيبات باستمرار. وبوصف مجموعة مقاييس الأداء العالمية والاستقصاء الموحد بشأن رضا الكيانات المستفيدة عاملين رئيسيين في التمكن من توسيع هيكل الدعم المشترك، وبوصفهما كذلك حافزين على تقديم خدمات ممتازة، سيُشكلان معاً عنصرين رئيسيين من عناصر إطار الأداء الذي سيطبق على الصعيد العالمي داخل الأمانة العامة وسينضج بمرور الوقت وسيوفر معطيات وفيرة ستيسر إدخال مزيد من التحسين على ترتيبات خدمات الدعم بهدف ضمان تقديم خدمات عالية الجودة ومعرفة شواغل الكيانات المستفيدة ومعالجتها.

### التحسين

54 - لا تكون خدمات الدعم العملياتي مجددة في نهاية المطاف إلا إذا قدمت ما يلزم لتنفيذ الولايات. ويُيسر أداء إدارة الدعم العملياتي لدورها الإشرافي على نطاق إطار الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي، وعلى أساس الشراكة الوثيقة مع الجهات الرئيسية المقدمة للخدمات، باتباع نهج تدريجي ومرن في التحسين المستمر، مع إيلاء اهتمام كبير لوجهات نظر الكيانات المستفيدة.

55 - وفي عام 2022، وُضع برنامج تدريبي عالمي متعلق ببناء القدرات يركز على تقديم خدمات ممتازة إلى الكيانات المستفيدة، وأُطلق في السنة نفسها. وعُرض هذا البرنامج في جميع جهات الأمانة العامة الرئيسية المقدمة للخدمات، وتلقى التدريب عالمياً ما يقرب من 1 000 من موظفي الدعم العملياتي الذين يتعاملون مع العملاء.

56 - وأجري كذلك استعراض لتعزيز دور وعمل الفريق الاستشاري لتحسين العمليات الذي تقوده إدارة الدعم العملياتي لتيسير تحسين سير الأعمال على صعيد مختلف مهام الدعم في الأمانة العامة. ويتواصل في هذا الإطار إعداد قائمة عملية تتضمن "مواطن الشكوى" في العمليات، وتشارك مجالات وظيفية متنوعة من هيكل الأمانة العامة للدعم في معالجة الاحتياجات المحددة، بما في ذلك ما يتعلق بهدف تبسيط العمليات الذي وضعه الأمين العام. وتتواصل إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وإدارة الدعم العملياتي أيضاً النظر في سياسات الأمانة العامة لضمان ملاءمتها باعتبارها عوامل مساعدة في المجالات حيث تستخدم الأمانة العامة مبادئ الاعتراف المتبادل.

## رابعاً - خاتمة

57 - تركز إصلاحات الأمين العام بوجه خاص على احتياجات أنشطة الأمم المتحدة الميدانية، بما في ذلك عمليات التنمية وتقديم المساعدة الإنسانية ورصد حقوق الإنسان وما يتصل بها من إبلاغ وتحقيق وعمليات السلام (A/72/492، الفقرة 84). وإذ تبلغ الأمم المتحدة منتصف الطريق في تنفيذ أهداف التنمية المستدامة، لا يزال من المهم أكثر من أي وقت مضى أن تُبذل الجهود لتحسين فعالية المنظمة.

58 - وفي ضوء تشعب هيكل تفويض السلطة لبيتاسب مع ولايات الأمانة العامة الواسعة النطاق والعدد الكبير من المواقع وتنوع مجموعات الجهات المعنية والمستفيدة وتزايد الحاجة إلى ضمان أن يكون الدعم العملياتي عصرياً وملائماً للغرض منه، يظل تحسين تقديم الخدمات والدعم العملياتي إلى الكيانات المستفيدة أحد أهداف الأمانة العامة الأساسية. وأنشأت الجمعية العامة، بموجب تقريرها توفير الوضوح والتركيز في مسؤوليات الإدارة والدعم في المقر، إدارة الدعم العملياتي بوصفها الذراع العملياتي الرائد لتوجيه وتيسير عمليات تقديم الدعم في تنفيذ ولايات الأمانة العامة، بما في ذلك خدمات المعاملات، وتبسيط العمليات، ودعم الأنشطة المتصلة بالزيادة الحادة في الاحتياجات والأنشطة الانتقالية وغيرها من الأنشطة الخاصة في جميع كيانات الأمانة العامة وعملياتها.

59 - وقد تحققت نتائج ملموسة، ولكن لا يزال الكثير من العمل الذي ينبغي القيام به لضمان أن يوفر هيكل الأمانة العامة للدعم العملياتي قاعدة مناسبة للاستمرار في تحسين الفعالية والكفاءة والتجاوب في تقديم الدعم العملياتي من أجل تنفيذ الولايات. ولا تزال مواصلة تعزيز قدرات الأمانة العامة في مجال الدعم، عن طريق التخلص من الازدواجية غير الضرورية والتأكيد على دور تقديم الخدمات عن بُعد، ولا سيما من حيث تبسيط ترتيبات الدعم، تمثل جانباً رئيسياً من جوانب التحسينات المدخلة على مفهوم تقديم الخدمات التي ستنفذ تحت إشراف إدارة الدعم العملياتي. وستفضي الزيادة في اعتماد نهج الخدمات المشتركة، لا سيما في خدمات الدعم الكبيرة الحجم غير المرتبطة بموقع معين، وبين كيانات الأمانة العامة المتشاركة في موقع واحد، إلى تحقيق المزيد من الفوائد من نظم الأمانة العامة المركزية لتخطيط الموارد، مثل نظام أوموجا. والواقع أن الاستمرار في تحسين نظام أوموجا قد يُتيح فرصاً إضافية لتقديم الأمانة العامة خدمات مشتركة.

60 - وعلى الصعيد المحلي، اضطلعت عمليات السلام تقليديا بدور هام في تقديم خدمات الدعم العملياتي إلى الكيانات الأخرى من الأمانة العامة ومنظومة الأمم المتحدة، ولكنه كان دورا مخصوصا في أغلب الأحيان. وشدد مجلس الأمن، في الفقرة 1 من قراره 2594 (2021)، على ضرورة أن تتعاون عمليات السلام في أبكر مرحلة ممكنة مع المنسقين المقيمين وأفرقة الأمم المتحدة القطرية ووكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها الأخرى على التخطيط والتنسيق المتكاملين لعمليات الانتقال. والمزايا النسبية التي تنطوي عليها عمليات وقدرات الدعم التي كثيرا ما تكون لدى عملية السلام في سياق ما بعد انتهاء النزاع هي مزايا لها أهمية بالغة في تحقيق الكفاءة وقابلية التشغيل البيئي اللازمتين لتيسير التكامل البرنامجي وتحقيق فوائده. وتبين التجربة أن التعاون في ترتيبات الدعم يوفر أيضا "انطلاقة جيدة" لعمليات البعثات الانتقالية.

61 - ووجود هيكل عالمي متكامل للدعم العملياتي على نطاق الأمانة العامة أمر بالغ الأهمية لإنجاز المهمة التي تنتظرنا. وستظل مواجهة التحديات مثل التحديات المذكورة أعلاه رحلة لإدارة التغيير وتعزيز الوظائف المتعددة، من خلال زيادة التكامل والمواءمة والتحسين والتبسيط، في عمليات الدعم على مختلف المستويات وعلى صعيد جميع الجهات المعنية. وسيظل توجيه وتنسيق هذه العملية، دعما للجهات المقدمة للخدمات والجهات المتلقية لها على حد سواء وبالشراكة الوثيقة معها، أحد الأهداف الرئيسية لإدارة الدعم العملياتي، بالتعاون مع إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال واللجان الإقليمية والمكاتب الموجودة خارج المقر.

## خامسا - الإجراء المطلوب من الجمعية العامة اتخاذه

62 - يوصى بأن تحيط الجمعية العامة علما بالعمل المتواصل إنجازه في الأمانة العامة والمبين في تقرير الأمين العام بشأن تطوير هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي.