

Distr.: General
22 January 2024
Arabic
Original: English



الدورة الثامنة والسبعون
البند 146 من جدول الأعمال
الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات
الأمم المتحدة لحفظ السلام

ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عننتيبي، أوغندا، للفترة من 1 تموز/
يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025

تقرير الأمين العام

المحتويات

الصفحة

5	أولا - الولاية والنتائج المقررة
5	ألف - لمحة عامة
6	باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثات
22	جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة
22	دال - الشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والبعثات المتكاملة
23	هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج
64	ثانيا - الموارد المالية
64	ألف - لمحة عامة
65	باء - عوامل الشغور
65	جيم - التدريب



- 66 دال - السفر في مهام رسمية لأغراض لا تتعلق بالتدريب
- 67 ثالثا - تحليل الفروق
- 71 رابعا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
- 71 خامسا - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره الجمعية العامة وطلبتة في قراراتها 274/76 و 306/77 بما في ذلك طلبات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وتوصياتها التي أقرتها الجمعية العامة
- 71 ألف - الجمعية العامة
- 72 باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية
- المرفقات
- 78 الأول - التعاريف
- 80 الثاني - الهيكل التنظيمي المقترح لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا (2025/2024)
- 81 الثالث - حجم المعاملات ومكافئ الدوام الكامل لكل خط من خطوط الخدمات مع مراعاة الطابع الديناميكي وغير الديناميكي للخدمات
- 96 الرابع - اتجاه استخدام الخدمات التي قدمها مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة من 2019/2018 إلى 2023/2022
- 99 الخامس - أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة والوفورات في التكاليف الناتجة عن توفير الخدمات لعمليات حفظ السلام

يتضمن هذا التقرير ميزانية مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي، بأوغندا، للفترة من 1 تموز/ يوليو 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025، البالغ قدرها 48 202 400 دولار.

وتزيد الميزانية المقترحة البالغ قدرها 48 202 400 دولار بما مقداره 4 555 000 دولار، أو بنسبة 10,4 في المائة، عن المبلغ المخصص للفترة 2024/2023 وقدره 43 647 400 دولار.

وخلال الفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي توفير الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية، والشؤون المالية، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، وخدمات الدعم في مجال المشتريات إلى البعثات المستفيدة من خدماته في أفريقيا. وسيقدم المركز الخدمات إلى 15 كيانا من الكيانات المستفيدة وسيقدم الدعم فيما يتصل بالبعثات المستفيدة المصفاة والمنتهية.

وتغطي الميزانية المقترحة تكاليف 404 من الموظفين المدنيين، من بينهم 135 موظفا دوليا، و 40 موظفا وطنيا من الفئة الفنية، و 222 موظفا وطنيا من فئة الخدمات العامة، و 7 من متطوعي الأمم المتحدة، ويعكس ذلك إلغاء 29 وظيفة وإنشاء 31 وظيفة منقولة من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، مما أدى إلى زيادة صافية قدرها وظيفتان (زيادة قدرها 3 موظفين دوليين وموظف وطني من الفئة الفنية ونقصان قدره موظفان وطنيان من فئة الخدمات العامة).

وقد رُبط مجموع الاحتياجات من الموارد اللازمة لمركز الخدمات الإقليمي للفترة المالية من 1 تموز/يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025 بهدف المركز من خلال عدد من أطر الميزنة القائمة على النتائج. وتُسبب الموارد البشرية للمركز، من حيث عدد الأفراد، إلى كل عنصر على حدة، باستثناء موارد التوجيه التنفيذي والإدارة التي يمكن أن تُنسب إلى المركز ككل.

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

الموارد المالية

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

الفئة	النفقات المخصصةات تقديرات التكاليف				الفرق
	(2023/2022)	(2024/2023)	(2025/2024)	المبلغ	
الموظفون المدنيون	35 153,3	36 274,0	39 088,0	2 814,0	7,8
التكاليف التشغيلية	6 580,4	7 373,4	9 114,4	1 741,0	23,6
إجمالي الاحتياجات	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4
الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين	4 598,3	4 490,2	4 823,5	333,3	7,4
صافي الاحتياجات	37 135,4	39 157,2	43 878,9	4 221,7	10,8
التبرعات العينية (المدرجة في الميزانية)	-	-	-	-	-
مجموع الاحتياجات	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4

الموارد البشرية

الموظفون الدوليون	الموظفون الوطنيون من الفئة الفنية	الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	الوظائف المؤقتة ^(أ)	متطوعو الأمم المتحدة ^(ب)	المجموع	
التوجيه التنفيذي والإدارة						
18	9	32	—	6	65	المعتمد للفترة 2024/2023
20	10	48	—	6	84	المقترح للفترة 2025/2024
قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات						
36	10	50	—	—	96	المعتمد للفترة 2024/2023
35	10	38	—	—	83	المقترح للفترة 2025/2024
قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم						
17	4	31	—	—	52	المعتمد للفترة 2024/2023
16	3	24	—	—	43	المقترح للفترة 2025/2024
قسم خدمات العملاء						
3	2	17	—	—	22	المعتمد للفترة 2024/2023
3	2	14	—	—	19	المقترح للفترة 2025/2024
قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال						
23	11	71	—	—	105	المعتمد للفترة 2024/2023
23	10	68	—	—	101	المقترح للفترة 2025/2024
دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية						
13	—	9	—	—	22	المعتمد للفترة 2024/2023
16	2	16	—	—	34	المقترح للفترة 2025/2024
مركز الدعم الأمامي والنشر						
12	—	6	—	—	18	المعتمد للفترة 2024/2023
12	—	6	—	—	18	المقترح للفترة 2025/2024
قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي						
10	3	8	—	1	22	المعتمد للفترة 2024/2023
10	3	8	—	1	22	المقترح للفترة 2025/2024
المجموع						
132	39	224	—	7	402	المعتمد للفترة 2024/2023
135	40	222	—	7	404	المقترح للفترة 2025/2024
3	1	(2)	—	—	2	صافي التغيير

(أ) ممولة في إطار المساعدة المؤقتة العامة.

(ب) يشملون متطوعي الأمم المتحدة الدوليين والوطنيين.

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

أولا - الولاية والنتائج المقررة

ألف - لمحة عامة

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

2 - وقد أنشئ مركز الخدمات الإقليمي لتقديم خدمات مشتركة هدفها إضفاء الطابع المركزي على المهام الإدارية الخاصة بالمعاملات والتي لا ترتبط بمكان معين من البعثات الميدانية. ويشمل ذلك الموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمشترقيات. والهدف هو تعزيز الكفاءة من خلال تكامل العمليات وتخصّصها وتوحيدها وإعادة تصميمها.

3 - وفي إطار هذا الهدف، سينجز مركز الخدمات الإقليمي، خلال فترة الميزانية، النواتج الرئيسية ذات الصلة المبينة في الأطر الواردة أدناه. وتتماشى هذه الأطر مع العناصر المكونة للمركز. وفي الفترة 2025/2024، ستكون البعثات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي البالغ عددها 15 بعثة على النحو التالي⁽¹⁾:

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

(ب) ثماني بعثات سياسية خاصة: مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، ومكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ولجنة الكامبيرون ونيجيريا المختلطة، وفريق الخبراء العامل بموجب القرار 2713 (2023)، وبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا؛

(ج) مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي.

4 - وسيقوم مركز الخدمات الإقليمي أيضا بما تبقى من مهام تصفية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، التي أنهى مجلس الأمن ولايتها، بموجب قراره 2690 (2023)، اعتبارا من 30 حزيران/يونيه 2023؛ وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، التي أنهى المجلس ولايتها، بموجب قراره 2715 (2023)، اعتبارا من 3 كانون الأول/ديسمبر 2023؛ والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، الذين انتهت ولاياتهم في فترات

(1) تطوّر توزيع الخدمات بين بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة على أساس حجم المعاملات من نسبة 2:98 في الفترة 2018/2019 إلى نسبة 5:95 في الفترة 2022/2023.

سابقة وبقيت لديهم بعض الاحتياجات من الدعم الإداري. وسيقدم الدعم من المركز في مجال القدرة على سد الاحتياجات الإضافية المفاجئة من أجل تصفية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان في إطار الميزانيتين الخاصتين بهاتين البعثتين.

5 - ويقدم مركز الخدمات الإقليمي أيضا الخدمات الإدارية لموظفيه، وعلى أساس استرداد التكاليف، إلى كيانات أخرى مثل دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام في المواقع الميدانية، وإلى المكتبيين الإقليميين لأمين المظالم وخدمات الوساطة التابعين للأمم المتحدة في غوما، بجمهورية الكونغو الديمقراطية، وعنتيبي؛ ومكتب خدمات الرقابة الداخلية في عنتيبي.

باء - افتراضات التخطيط ومبادرات دعم البعثات

6 - تكمن الرؤية الاستراتيجية لمركز الخدمات الإقليمي في الاستفادة من أوجه التآزر ومن توحيد العمليات وإعادة تصميمها لتقديم الخدمات بكفاءة إلى للكيانات المستفيدة. وعلى مر السنين، حقق المركز فوائد كبيرة، بما في ذلك خفض التكاليف من خلال وفورات الحجم، وخفض تكاليف الموظفين مقارنة بالكيانات المستفيدة، وزيادة الاعتماد على القوة العاملة الوطنية، وتوفير أدوات محسنة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ودعم إطار متكامل لسلسلة الإمداد.

7 - وفي الفترة 2025/2024، سيقوم مركز الخدمات الإقليمي بما يلي:

(أ) مواصلة تقديم الخدمات الأساسية في مجالات مثل الموارد البشرية والشؤون المالية والسفر والمشتريات وخدمات الدعم المتصلة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكذلك الدعم اللوجستي، إلى العملاء. وسيقدم المركز '1' خدمات موحدة كبيرة الحجم متصلة بالمعاملات؛ '2' خدمات مبتكرة مرتبطة بأماكن معينة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمركز ولعملائه؛ '3' الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد، ودعم تنسيق عمليات شحن البضائع القائمة على إدارة الفئات، وشراء مخزون النشر الإقليمي وتوفير الخدمات اللوجستية المقدمة من أطراف ثالثة للعملاء؛

(ب) الحفاظ على المرونة في بيئة تشغيلية معقدة، ويتجلى ذلك مثلا في تصدي المركز بتفوق للتحديات غير المتوقعة مثل جائحة مرض فيروس كورونا العالمية (كوفيد-19)، وللمسائل الجيوسياسية، والاضطرابات السياسية، وعمليات الإجلاء وإغلاق البعثات بشكل مفاجئ. فالنزاعات، التي ينجم عنها إغلاق المجال الجوي والمطارات، تؤدي إلى إطالة الوقت اللازم للمركز للتنسيق وتجهيز المعاملات. وسيخصص المركز الموارد، ويخطط للتخفيف من المخاطر، وسيظل مرنا لتلبية احتياجات العملاء؛

(ج) مواصلة دعم البعثات المستفيدة طوال جميع مراحل عمرها، بما في ذلك الإغلاق والمهام المتبقية، ولا سيما في حالة بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان؛

(د) مواصلة تشجيع بيئة تتمحور حول الجهات المستفيدة من خلال إشراك أصحاب المصلحة. وسيعقد المركز اجتماعات منتظمة من أجل معالجة المشاكل التشغيلية. وعلى المستوى الاستراتيجي، سيناقد المركز مع مجلس العملاء واللجنة التوجيهية المنافع المتبادلة وصعوبات الأداء النظامية أو التنظيمية. وبالإضافة إلى ذلك، سيجري المركز زيارات للبعثات، وسيُنظم حلقات دراسية

للموظفين، وأشكال تواصل أخرى من أجل تحسين فهم الأولويات والصعوبات، وتقديم معلومات مستكملة، وتحسين نموذج خدمات العملاء. وسيستفيد المركز من مؤشرات الأداء الرئيسية والدراسات الاستقصائية المتعلقة برضا العملاء ومشاركة الموظفين لوضع خطط عمل لمعالجة ما حُدد من شواغل وثغرات؛

(هـ) مواصلة دعم انتقال بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية من خلال تولي مسؤوليات إضافية منقولة من البعثة لقاعدة الدعم في عنيتي كجزء من المرحلة الثانية من نقل المهام من البعثة إلى المركز بعد النجاح في نقل خدمات الاتصال والتمثيل الإضافية لمركز عمل عنيتي في الفترة 2024/2023. وفي الفترة 2025/2024، سيستوعب المركز القوة العاملة في خدمات التكنولوجيا الميدانية التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، بالإضافة إلى موظفي الأمن والسلامة؛

(و) مواصلة تحديد وتقييم المخاطر التي تؤثر على أهداف المركز. ويعالج المركز بشكل استباقي مجالات الخطر الشديدة التأثير، بما في ذلك الخفض التدريجي السريع لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي والتقليص المتوقع لحجم بعثات مستقيدة أخرى. وتجتمع لجنة إدارة المخاطر والامتثال، التي يرأسها المدير، كل ثلاثة أشهر لاستعراض التقدم المحرز في التخفيف من المخاطر وإدراج التوصيات الواردة من هيئات الرقابة. وما زال من الأولويات التنفيذ الفوري لاقتراحات هيئات الرقابة من أجل تعزيز إجراءات الرقابة الداخلية. وتهدف الفعالية التشغيلية، أو استعراضات الرقابة الداخلية التي يجريها المركز، إلى تحقيق الامتثال للجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريديواي؛

(ز) مواصلة تعزيز ثقافة تقوم على التمكين وتدعم رفاه الموظفين. وسيواصل المركز المشاركة في أنشطة التعلم والتطوير، وغير ذلك من الأنشطة الإلزامية والمبادرات المتعددة المهارات الرامية إلى تحسين رضا العملاء، وتحسين القدرة التشغيلية، وتعزيز الإنتاجية والأداء، وتعميم تعدد اللغات. وسيواصل المركز أيضا دعم التكافؤ بين الجنسين والتنوع وتوسيع نطاق التمثيل الجغرافي من خلال جهود التوظيف وتهيئة بيئة عمل مواتية. وسيدعم المركز الموظفين عن طريق تنفيذ استراتيجية منظومة الأمم المتحدة للصحة العقلية والرفاه في مكان العمل؛

(ح) مواصلة خلق المزيد من أوجه التأزر من خلال تبادل المعرفة مع الكيانات المستفيدة وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين. وسيواصل المركز الاستفادة من خبراته لقيادة وبناء شبكات الممارسين، وتحسين العمليات، ورفع المسائل العامة إلى الجهات المعنية. وسيواصل المركز أيضا دعم نقل المعارف من خلال التدريب والمؤتمرات وغيرها من المناسبات التي تستهدف الموظفين في البعثات الميدانية عن طريق المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات؛

(ط) مواصلة تحديد فرص الابتكار وتحسين العمليات والتبسيط والأتمتة لتحقيق أوجه الكفاءة.

8 - وبالإضافة إلى توصيات مجلس مراجعي الحسابات والهيئات التشريعية، سيواصل مركز الخدمات الإقليمي الاستفادة على النحو الأمثل من استخدام نموذج قابلية التوسيع أو التقليص لأغراض صياغة الميزانية في الفترة 2025/2024. ويرد في الفقرات من 28 إلى 35 أدناه وصف تفصيلي لنموذج قابلية التوسيع أو التقليص والافتراضات التي يستند إليها.

هيكل مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

- 9 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي العمل ضمن الهياكل التي نُفّذت في الفترة 2024/2023 من أجل دعم تقديم الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، يدعم الهيكل مبادرات تكنولوجيا الاتصالات في المنطقة والإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد من خلال مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.
- 10 - وسيحتفظ مركز الخدمات الإقليمي بأقسام تقديم الخدمات الأربعة التابعة له وهي: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات؛ وقسم السفر والمطالبات ومنح التعليم؛ وقسم خدمات العملاء؛ وقسم الخدمات المالية ورصد الامتثال. وسيظل المركز يحتفظ أيضا بمهامه المتعلقة بالدعم في إطار مكتب المدير وبمكتب الدعم في إطار دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، والوحدتين المستضافتين التابعتين لإدارة الدعم العملياتي، وهما مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.
- 11 - ويقدم الجدول 1 معلومات عن الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في إطار خطوط الخدمات.

الجدول 1

الخدمات التي سيقدمها مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

الحافظة	الخدمات	البعثات
المهام الإدارية التي تشمل الخدمات المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر بالنسبة لجميع الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات الإلحاق بالخدمة وانتهائها: الوصول والمغادرة، وإدارة العروض، وتقديم المساعدة المتعلقة بالسفر، وإصدار التذاكر، ومنح الانتداب، ومنح الانتقال، والمدفوعات خارج دورة المرتبات واستحقاقات نهاية الخدمة • خدمات الاستحقاقات وكشوف المرتبات: البدلات واسترداد المبالغ المقيدة على كشوف المرتبات الدولية، واستحقاقات الإجازات، وبدل الإعالة، واستقرار المعالين، وإعانات الإيجار والاقتراعات، والاستحقاقات الأخرى، وتمديد العقود، وطلبات السفر، والوقت والحضور للراحة والاستجمام في إطار السفر المستحق • خدمات السفر والمطالبات: المعاملات المتعلقة بالمبالغ الإجمالية، وتقديم بيان بأسعار التذاكر وإصدارها، وسلف بدلات الإقامة اليومية، ومطالبات تسوية تكاليف السفر، وتقارير المصروفات • الخدمات المالية: التسويات المصرفية، وتجهيز استرداد التكاليف والإشعار بالخصم، وتعهد دفاتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي شهريا وفي نهاية السنة، والمطالبات المتعلقة بضريبة القيمة المضافة وضريبة الإنتاج، والمحاسبة المتعلقة بالأصول قيد الإنشاء، وتنسيق دعم 	جميع البعثات في أفريقيا والمركز نفسه والكيانات الأخرى المدعومة في قاعدة الدعم في عنتيبي (دائرة التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، والمكتب الإقليمي لأمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة)

الحافظة	الخدمات	البعثات
		التصفية للوظائف المتبقية المحولة إلى المركز، وإجراءات الرقابة الداخلية ورصد الامتثال، ومطالبات الأطراف الثالثة، وتحديد الأدوار ضمن نظام أوموجا، وخدمات أمين الصندوق، وتسديد المدفوعات للبايعين
	• خدمات أمين الصندوق	جميع كيانات الأمانة العامة التي تستخدم المصارف الداخلية التي يوجد مقرها في أفريقيا والتي يديرها المركز
	• تعهد المعلومات المصرفية لجميع الموظفين والبايعين	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك المركز والمساعدى الحميدة في أفريقيا، فضلا عن الكيانات الأخرى المدعومة في قاعدة الدعم في عنتيبي
	• خدمات منحة التعليم والمدفوعات خارج دورة المرتبات للموظفين الدوليين	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك المركز
	• المدفوعات خارج دورة المرتبات: منح الانتقال للموظفين الدوليين	
	• دفع بدلات الإقامة الشهرية، والسلف والمدفوعات النهائية لفرادى الأفراد النظاميين، والبدلات اليومية وبدلات الإجازات الترفيهية للوحدات	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك المركز
	• كشف المرتبات، والسلف على المرتبات، وتقارير المعاشات التقاعدية، وانتهاء الخدمة، والمدفوعات النهائية، والمدفوعات خارج دورة المرتبات للموظفين الوطنيين	
	• إعداد تقارير الميزانية والتنفيذ والأداء	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
	• ضبط التكاليف ورصدها، والتصديق على النفقات	
	• إدارة الاستفسارات في نظام iNeed وتنظيم عمل مركز الاتصال، وإدارة العلاقات مع العملاء	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك المركز
	• مرافق التدريب/المؤتمرات، وتقديم الدعم التقني والإداري للتدريب/المؤتمرات، والنقل، واستئجار المواد التدريبية	جميع البعثات في أفريقيا وجميع الكيانات الأخرى، بما في ذلك الكيانات غير التابعة للأمانة العامة - حسب الحاجة
	• إصدار فواتير الهاتف على الصعيد الإقليمي، والدعم العملياتي	جميع البعثات في أفريقيا، بما في ذلك المركز، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، والمكتب الإقليمي لأمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام

البيئات	الخدمات	الحافظة
المركز والكيانات في قاعدة الدعم في عنثبيي (بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ودائرة التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، والمكتب الإقليمي لأمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة)	• اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة لقيام موظفي الأمم المتحدة بأنشطتهم على نحو مأمون وآمن	الأمن والسلامة
المركز والكيانات في قاعدة الدعم في عنثبيي (بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، ودائرة التدريب المتكامل، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، والمكتب الإقليمي لأمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة)	• تنفيذ اتفاقات البلد المضيف	المراسم
مكتب خدمات الرقابة الداخلية ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام	• توفير حيز المكاتب وخدمات الصيانة العامة والمخصصة	خدمات إدارة الممتلكات
جميع البيئات في أفريقيا، بما في ذلك المركز	• تنسيق التحركات الإقليمية والمخصصة للأفراد والبضائع، وإدارة سلسلة الإمداد	مركز الدعم الأمامي والنشر
مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ولجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، والمركز، ومركز الأمم المتحدة للإعلام في المنطقة، والدعم المخصص في مجال المشتريات لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وقاعدة الدعم في عنثبيي/بعثة منظمة	• تقديم الدعم في مجال المشتريات إلى الكيانات المستفيدة وإدارة سلسلة الإمداد	قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

الحافظة	الخدمات	البعثات
		<p>الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى. وبالإضافة إلى ذلك، تتاح العقود التي يبرمها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي وخدمات شحن البضائع للاستخدام من جانب العملاء الآخرين لشعبة المشتريات</p>

مبادرات الدعم

خدمات العملاء

12 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي الاستفادة من خبرته الواسعة في مجال خدمة العملاء والاستناد إليها من أجل دعم تصفية وإغلاق بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان. وقد اكتسب المركز على مر السنين مهارات ومعارف فريدة مركزة على العملاء، مما يسهل إغلاق العمليات الميدانية.

13 - ومع أن سلاسة إغلاق البعثات تظل أولوية من الأولويات، فمن الأساسي التشديد على ضرورة دعم الرفاه النفسي للأفراد وموظفي الدعم المشمولين بعمليات الخفض التدريجي للبعثات. وخلافا للبعثات التي كانت فيها عمليات الإغلاق عملية تدريجية، لم تكن بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان مستعدتين لإنهاء المفاجئ لمهتهما. ويتوقع من موظفي مركز الخدمات الإقليمي تجهيز المعاملات المتعلقة بانتهاء الخدمة، ولكن واقع التعامل مع الموظفين الذين يعانون من الإجهاد المرتبط بالإغلاق المفاجئ لبعثة من البعثات واقع صعب ويتطلب اتباع نهج حساس. ويؤدي موظفو المركز التعاطف ويكفلون الشفافية في عملهم، ويقومون في الوقت نفسه بتجهيز المدفوعات بكفاءة. واستنادا إلى الخبرة السابقة المكتسبة من عمليات إغلاق بعثات أخرى، سيعالج المركز في الفترة 2025/2024 العديد من استفسارات العملاء ومعاملاتهم بشأن مدفوعات انتهاء الخدمة ومنح التعليم وغيرها من الاستحقاقات والمبالغ المستردة. وعادة ما تسمح قواعد المنظمة للموظفين بتقديم المطالبات في غضون سنة واحدة من التاريخ الذي يحق لهم فيه تقديمها. وتتطلب عمليات إغلاق البعثات وتصفيته المفاجئة قدرا كبيرا من الموارد ووقتا طويلا لتسوية عدد كبير من المهام المتبقية البالغة التعقيد، التي كثيرا ما تستغرق مدة تتراوح بين شهور وسنوات بعد إغلاق البعثات بشكل كامل، بما في ذلك تسوية الأصول وشطب الأصول المفقودة أو النالفة فيما بعد.

14 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي أيضا الاستفادة من النهج الرباعي المستويات في خدمة العملاء، حيث توجه كل بعثة مشاكل العملاء (المستوى 1) إلى نموذج التوزيع المحوري لخدمات العملاء،

ويقوم المركز بدور المحور (المستويان 2 و 3). وتوجّه استفسارات فرادى الموظفين إلى المركز من أجل معالجتها، ويرفعها المركز، عند الضرورة، إلى المقر (المستوى 4). وقد ثبت أن هذا النموذج مفيد للغاية في الرد على الاستفسارات وفي دعم الاتصالات المهنية أثناء الخفض التدريجي للبعثات الكبيرة مثل العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي. ويساعد قسم خدمات العملاء خطوط الخدمات في إيصال المعلومات المعقدة المتعلقة بالبنود الحرجة، مثل استحقاقات انتهاء الخدمة، بطريقة واضحة ومتسقة، بما يكفل التعاون بشكل أكثر سلاسة مع الموظفين المكروبيين في حالات إغلاق البعثات.

15 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي توفير تدريب معزز للموظفين لتحسين تقديم الخدمات الموجهة نحو العملاء والاستفادة من ثقافته القوية في مجال خدمة العملاء عن طريق مواصلة تعزيز تعدد اللغات.

16 - وسيحافظ مركز الخدمات الإقليمي على مرفق التدريب الحديث الخاص به وسيستخدمه لاستضافة الدورات الحضرورية والمختلطة والندوات وحلقات العمل والمؤتمرات في بيئة آمنة ونظيفة وداعمة مواتية للتعلم وتبادل المعرفة.

17 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي الاحتفاظ بقائمة للمناوبين على مدار الساعة لتقديم خدمات السفر خارج ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع والعطلات من أجل إفادة أصحاب المصلحة وتعزيز رضا العملاء.

18 - وسيواصل مركز الخدمات الإقليمي تعزيز التزامه باستراتيجية الأمين العام لاستخدام البيانات من قبل الجميع وفي كل مكان. وفي دراسة مقارنة أجرتها مؤخرا إدارة الدعم العمليتي بشأن إدارة أداء الخدمات التنفيذية المتعلقة بالموارد البشرية في الأمانة العامة، اعتبر المركز أحد أفضل وأشمل برامج مؤشرات الأداء الرئيسية في المنظمة. وسيواصل المركز استخدام البيانات لأغراض اتخاذ القرارات لدعم رضا العملاء وخدمتهم. ويشمل ذلك جمع المعلومات عن استفسارات العملاء لتحديد الصعوبات والتغلب عليها، وإنشاء لوحات معلومات إضافية، ومواصلة استخدام ما لديه من مؤشرات أداء مُحكمة لقياس الفعالية التشغيلية واستخدام استقصاءات العملاء لتحديد رضا العملاء، وتحليل النتائج ووضع خطط لتحسين خدمات العملاء.

المبادرات البيئية

19 - سيحافظ مركز الخدمات الإقليمي على المساحات الخضراء الموجودة في قاعدة الدعم في عننتيبي، بما في ذلك الزهور وأشجار الفاكهة وأشجار الظل. وستوضع مقاعد إضافية تحت أشجار الظل، مما يعزز بيئة عمل آمنة وصحية. وسيقوم المركز أيضا بتعهد وتوسيع نظام يوناييت (Unite) الحالي لمراقبة البنية التحتية الميدانية عن بعد ليشمل لوحات معلومات إضافية. وهذا النظام يبسر الرصد والإدارة المتقدمين لخزانات الوقود والمياه، وعدادات استهلاك الطاقة، ومعدات التدفئة والتهوية وتكييف الهواء في قاعدة الدعم. وهو أيضا يحول البيانات إلى معلومات يمكن التصرف على أساسها، مما يتيح للأفرقة التقنية مراقبة العمليات الروتينية والتدخل عن بعد في حالة التنبيهات.

20 - وسيقوم مركز الخدمات الإقليمي بمبادرات لزيادة الوعي بالمواد البلاستيكية ذات الاستخدام الوحيد وإزالتها من قاعدة الدعم في عننتيبي بحلول عام 2026. وتشمل المبادرات الإضافية تركيب مكيفات هواء تعمل بالطاقة الشمسية، والحد من الاعتماد على الشبكة الكهربائية العامة للمدينة ومولداتها خلال حالات

انقطاع التيار الكهربائي؛ وتركيب مصابيح تعمل بالطاقة الشمسية لزيادة الأمن وأضواء للحدائق في جميع مباني المركز؛ وصيانة نظام تجميع مياه الأمطار للاقتصاد في استخدام المياه، وتقليل اعتماده على الإمدادات البلدية والحد من الأثر البيئي للمركز ومن استهلاك موارد البلد المضيف؛ واعتماد واستخدام التخزين الإلكتروني للبيانات والتوقعات الرقمية من أجل تشجيع المعاملات غير الورقية.

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

21 - ستواصل دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية استكشاف السبل الكفيلة بالوصول بالعمليات الأساسية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في البعثات الميدانية إلى المستوى الأمثل. وستوفر الدائرة، بالتنسيق مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حلولاً لتعزيز عمليات البعثات، ونشر تكنولوجيات جديدة ومبتكرة، وتحسين الوضع الأمني للبعثات. ويساعد السعي وراء المبادرات التكنولوجية البعثات المستفيدة في الحد من أثرها البيئي ويوفر برامج تدريبية تدعم التأهب التقني. وستشمل هذه المبادرات ترحيل جميع محطات العمل إلى أدوات جديدة لإدارة الهوية والدخول من أجل تعزيز أمن المعلومات، وترشيد وتبسيط إدارة محطات العمل والأجهزة، وتيسير نشر التطبيقات بسلاسة، وتحسين تجربة المستخدمين وأدائهم؛ وترحيل الخوادم والتطبيقات إلى منصة سحابية؛ وتعزيز الربط بالإنترنت؛ وتنفيذ التجزئة الشبكية العامة؛ وإجراء تقييمات أمن المعلومات؛ واستعمال منصة Unite Aware؛ وتوحيد استعمال أداة التوقيع الإلكتروني بالنسبة للبعثات المستفيدة؛ وتحسين أدوات الطباعة. وينقل 12 موظفاً من موظفي خدمات التكنولوجيا الميدانية من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ستدمج جميع خدمات التكنولوجيا الميدانية في عنتيبي في إطار دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية. وفي إطار انتقال بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، من المتوقع أن يؤدي تجميع قدرات خدمة الإنترنت وأجهزة الإرسال والاستقبال إلى تحقيق تحسينات وأوجه تآزر ووفورات تقدر بحوالي 100 000 دولار.

خدمات الاتصال والتمثيل

22 - سيواصل مركز الخدمات الإقليمي تقديم خدمات الاتصال والتمثيل لمركز عمل عنتيبي التي جرى نقلها من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في الفترة 2023/2024. وتدعم هذه الخدمات، التي تقدم من خلال العمل بشكل وثيق مع حكومة أوغندا، أفراد قاعدة الدعم في عنتيبي للعمل والإقامة في أوغندا في ظل الامتثال لقوانين البلد المضيف. وييسر المركز أيضاً عبور الشحنات والأفراد إلى البلد المضيف أو عبوره لفائدة البعثات والكيانات المستفيدة في القاعدة.

سلسلة الإمداد

23 - سيواصل مركز الدعم الأمامي والنشر تنفيذ استراتيجية إدارة الدعم العملياتية الرامية إلى تحقيق الأهداف العامة المتصلة بمهام شحن البضائع. ومنذ عام 2022، يدير المركز عقود شحن البضائع ويراقب أداء المتعاقدين. وفيما يتعلق بتصفية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، شارك المركز في إعادة توجيه أوامر الشراء وتنظيم شحن المعدات المملوكة للأمم المتحدة في المرحلة الأولى من الخفض التدريجي، وسيظل يشارك في جميع ترتيبات شحن المعدات المملوكة للأمم المتحدة المتبقية. ويقوم المركز أيضاً بترتيب وتنسيق نقل المركبات المدرعة الأربع الوردية التابعة لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان والموجودة حالياً في ميناء جدة، بالمملكة

العربية السعودية، إلى هيئة الأمم المتحدة لمراقبة الهدنة ومكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، والتنسيق مع الفريق العامل التابع لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان من أجل دعم الإنهاء التدريجي للبعثة وتصفيتها عن طريق ترتيب خدمات شحن أي معدات مملوكة للأمم المتحدة سيجري تحديدها لأغراض نقلها إلى كيانات أخرى تابعة للأمم المتحدة.

24 - وسيواصل قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي مواصلة أدوات سلسلة الإمداد مع مسؤوليات القسم المدرجة بالفعل في سلسلة الإمداد المتكاملة الأعم التي يجري تعزيزها، وسيكفل تقديم دعم تشغيلي فعال إلى جميع الكيانات المستفيدة. وسيواصل القسم تحديد التحسينات الممكنة إدخالها على الخدمات عن طريق استكشاف خدمات ذات كفاءة في مجال اقتناء المركبات لأغراض المبادرة العالمية للخدمات المشتركة. وسيستعرض استراتيجيات إدارة الفئات المعمول بها بالنسبة للفئات الرئيسية وسيستكشف أدوات من أجل الكيانات الميدانية الصغيرة لتنفيذ التوصيات المتعلقة باستراتيجية إدارة الفئات. وسيواصل القسم تحديد السلع الأساسية المناسبة للتوحيد، وسيبرم عقوداً إضافية متعددة السنوات، بما في ذلك عقود محتملة مناسبة لمخزونات النشر الإقليمية. وسيقدم أيضاً الدعم في مجال المشتريات الخاصة ببعثات بعينها، وسيعزز الدعم المقدم في مجال المشتريات للكيانات التي قدراتها المتصلة بالمشتريات غير كافية أو معدومة، بما في ذلك إدارة العقود. وكما هو الحال بالنسبة للدعم المقدم من أجل تصفية العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، سيقدم القسم أيضاً دعماً شاملاً لتصفية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، مثل التخلص من السلع الواردة؛ والتفاوض مع المتعاقدين لتسوية الفواتير الخلافية؛ وحل مشاكل الدفع؛ والتخلص من النفايات الإلكترونية؛ وإنجاز عمليات إنهاء العقود؛ وتدبير أنشطة المشتريات المتبقية؛ وإغلاق سجلات المشتريات في أوموجا.

التوجيه التنفيذي والإدارة

25 - سيواصل مكتب المدير ونائب المدير تقديم الإرشاد والتوجيه الاستراتيجي. وفي الفترة 2025/2024، ستكون لمركز الخدمات الإقليمي ثلاث أولويات هي: (أ) القيام بالأنشطة المتبقية المرتبطة بإغلاق بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان وضمان الفعالية التشغيلية؛ (ب) كفاءة الانتقال السلس للخدمات والمسؤوليات الإضافية من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إلى المركز بما يتماشى مع الخطة الانتقالية للبعثة؛ (ج) كفاءة تقديم الخدمات الموجهة نحو العملاء وبكفاءة إلى البعثات المستفيدة من المركز وعددها 15 بعثة وإلى المركز نفسه.

26 - وعلى نحو ما طلبته الجمعية العامة في الفقرة 59 من قرارها 274/76، يقدم المرفق الرابع لهذا التقرير معلومات محدثة عن اتجاه استفادة كل بعثة من الخدمات التي يقدمها مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة من 2019/2018 إلى 2023/2022. وترد في المرفق الخامس أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة والوفورات في التكاليف المتحققة من الخدمات التي يقدمها المركز إلى بعثات حفظ السلام.

فروق الاحتياجات من الموارد

27 - يعكس ملاك الموظفين المدنيين التكميلي المقترح زيادة صافية قدرها وظيفتان ناجمتان عن اقتراح إنشاء 31 وظيفة، منها 5 وظائف من فئة الخدمة الميدانية، و 3 وظائف لموظفين وطنيين من الفئة الفنية، و 23 وظيفة لموظفين وطنيين من فئة الخدمات العامة، بسبب نقل وحدة الأمن والسلامة ووحدة التكنولوجيا الميدانية التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية⁽²⁾ في عنيتيبي إلى مركز الخدمات الإقليمي، ويقابل تلك الزيادة جزئياً إلغاء 29 وظيفة، منها وظيفتان من الفئة الفنية، ووظيفتان لموظفين وطنيين من الفئة الفنية، و 25 وظيفة لموظفين وطنيين من فئة الخدمات العامة استناداً إلى نموذج قابلية التوسيع أو التقليل نظراً لإغلاق بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان. وبالإضافة إلى ذلك، يقترح إعادة انتداب وظيفة واحدة لموظف إداري (ف-3) كموظف مالي، ومساعد لشؤون الموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) كمساعد إداري، ومساعدين إداريين (من فئة الخدمات العامة الوطنية) كمساعدين للمراسم. ويقترح أيضاً نقل أربع وظائف لمواءمة العناصر مع نموذج قابلية التوسيع أو التقليل، ويرجع ذلك أيضاً إلى الجهود التي يبذلها المركز لتفعيل الإلغاء المقترح انطلاقاً من الوظائف الشاغرة حالياً.

نموذج قابلية التوسيع أو التقليل

28 - عملاً بتوصيات مجلس مراجعي الحسابات واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/77/767/Add.5) التي أقرتها الجمعية العامة في قرارها 306/77، طبق مركز الخدمات الإقليمي نموذجاً منقحاً لقابلية التوسيع أو التقليل لأغراض صياغة ميزانية الفترة 2025/2024.

29 - ويحلل نموذج قابلية التوسيع أو التقليل عناصر المعاملات باستخدام نهج مكافئ الدوام الكامل، ويتوقع الوقت اللازم للتجهيز والأحجام السنوية للفترة 2025/2024 على أساس العدد المتوقع للأفراد المأذون به للكيانات المستفيدة. وهو يستخدم مفهوم الملاك الوظيفي الصفري ويركز على المعاملات الأساسية وتقديم الخدمات بشكل مباشرة لخطوط خدمات مركز الخدمات الإقليمي. وتشمل الخدمات المتصلة بالمعاملات المدرجة في النموذج الإلحاق بالخدمة وانتهائهما، واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، والأفراد النظاميين، والسفر، والمطالبات وخدمات منح التعليم، وخدمات أمين الصندوق، وخدمات الحسابات المستحقة الدفع، بما في ذلك الحسابات المستحقة الدفع للبايعين، وإجراءات الرقابة الداخلية، والحسابات، والدعم اليومي لمكتب خدمات الموارد البشرية في أوموجا (المستوى 2 (ب)) وخدمات العملاء.

30 - ويستثني نموذج قابلية التوسيع أو التقليل المكاتب غير المعنية بالمعاملات مثل عنصر التوجيه التنفيذي والإدارة، ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، ومركز الدعم الأمامي والنشر، وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي. وتختلف أنشطة هذه المكاتب في طبيعتها عن أنشطة إدارة شؤون الموظفين والأنشطة المالية، ولذلك لن يكون من العملي دمجها في نموذج واحد من نماذج قابلية التوسيع أو التقليل.

(2) يقترح إلغاء نفس العدد من نفس الرتبة والفئة من الوظائف في ميزانية بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

منهجية قابلية التوسيع أو التقليل

31 - يتكيف نموذج قابلية التوسيع أو التقليل للفترة 2025/2024 مع التغييرات المتوقعة في ملاك الموظفين في الكيانات المستفيدة، ويستمد المضاعف على أساس التحولات في فئات الموظفين في الفترة من 2023/2022 إلى 2024/2023. ويبين الجدول 2 المضاعفات المستخدمة لتوقع أحجام المعاملات في الفترة 2025/2024.

الجدول 2

المضاعفات المستخدمة في نموذج قابلية التوسيع أو التقليل

رمز المضاعف	بيان المضاعف	النسبة المئوية للتغير المضاعف (2025/2024) (2025/2024-2023/2022)
ألف	جميع الموظفين	(18,4)
باء	الموظفون الدوليون فقط	(21,0)
جيم	الموظفون الوطنيون فقط	(18,1)
دال	الأفراد النظاميون فقط	(16,6)
هاء	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات	(5,9)
واو	عدد الكيانات المستفيدة من الخدمات، بما فيها البعثات المصفاة	0,0
زاي	عدد بعثات حفظ السلام المستفيدة من الخدمات	(14,3)
X	لم يُستخدم أي مضاعف	0,0

32 - وقد دقق مركز الخدمات الإقليمي نموذجه لقابلية التوسيع أو التقليل للفترة 2025/2024، وهو ما يلغي نهج المتوسط المرجح، الذي بدأ العمل به في مقترح ميزانية الفترة 2023/2022، وبذلك جرت العودة إلى المتوسط القياسي للسنوات الثلاث الماضية من أجل تحسين الدقة والموثوقية. وكان الدافع وراء تعديل النموذج الأصلي الانخفاض غير الطبيعي في المعاملات خلال جائحة كوفيد-19.

افتراضات نموذج قابلية التوسيع أو التقليل

33 - من أجل حساب مكافئ الدوام الكامل لكل خدمة، حدّد الحجم السنوي الكلي قياساً إلى متوسط الوقت الذي يستغرقه تجهيز كل معاملة. وقُسم الوقت الناتج على عدد أيام الإنتاجية في السنة وعدد ساعات الإنتاجية في اليوم الواحد.

34 - الأيام الإنتاجية في السنة: حُسب ما مجموعه 203 أيام إنتاجية في السنة على أساس ما يلي:

- 52 أسبوعاً × 5 أيام عمل = 260 يوم عمل

- 10 أيام عطلة في الأمم المتحدة

- 30 يوم إجازة سنوية

- 5 أيام للتطوير المهني، على النحو المنصوص عليه في نشرة الأمين العام ST/SGB/2009/9

- 5 أيام للتدريب على مختلف أدوار نظام أوموجا وخاصياته الوظيفية لضمان الفعالية التشغيلية، بما في ذلك التوجيه (المتطلبات الخاصة بالمستفيدين من التوجيه وبالموجهين)، والتدريب على الحصول على أدوار في نظام أوموجا، والوقت اللازم لاكتساب المعرفة بسياسات أو منصات ونظم تجهيز جديدة أو معدلة
- 7 أيام إجازة مرضية بدون شهادة طبية
- المجموع: 203 أيام إنتاجية في السنة

35 - الساعات الإنتاجية في اليوم: ساعات عمل مركز الخدمات الإقليمي هي من الساعة 8:30 إلى الساعة 17:30، ومن المتوقع أن يأخذ الموظفون استراحة غداء لمدة ساعة واحدة، مما يجعل يوم العمل الفعلي يتألف من 8 ساعات. ووضِع في الحسبان الوقت اللازم للاجتماعات وإدارة شؤون الموظفين، والتعاون الفعال فيما بين الأفرقة. ولذلك، أُخذ في الاعتبار وقت الإنتاج الفعلي المكرس لتجهيز المعاملات وهو سبع ساعات يوميا.

الجدول 3

نتائج نموذج قابلية التوسيع أو التقليل

موجز الاحتياجات من الموظفين		
	2025/2024	2024/2023
خط الخدمات	الوظائف المتوقعة الفرق	الوظائف المأذون بها
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	12	15
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	24	28
المستوى 2 (ب)	3	3
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	23	26
الأفراد النظاميون	21	24
السفر	21	25
المطالبات	6	7
منح التعليم	13	17
أمين الصندوق	21	22
البائعون	31	34
إجراءات الرقابة الداخلية	16	16
المحاسبة والإبلاغ المالي	30	30
خدمات العملاء	19	22
المجموع	240	269

الجدول 4

البعثات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي

				فترة الميزانية			
				2023/2022	2024/2023	2025/2024	
				العدد المأذون به من الأفراد	العدد المأذون به من الأفراد	العدد المتوقع من الأفراد	النسبة المئوية للتغير
				(1)	(2)	(3)	1/(1-3)=(4)
				فئة الموظفين			
	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق	الموظفون الدوليون	730	738	738	1,1%	
	الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى	الموظفون الوطنيون	615	624	624	1,5%	
		الأفراد النظاميون	1 288	1 288	1 288	-	
	المجموع		2 633	2 650	2 650	0,6%	
	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في	الموظفون الدوليون	687	670	665	(3,2)%	
	جمهورية الكونغو الديمقراطية	الموظفون الوطنيون	1 597	1 608	1 582	(0,9)%	
		الأفراد النظاميون	1 341	1 341	1 341	-	
	المجموع		3 625	3 619	3 588	(1,0)%	
	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي	الموظفون الدوليون	183	188	188	2,7%	
		الموظفون الوطنيون	93	94	94	1,1%	
		الأفراد النظاميون	398	408	408	2,5%	
	المجموع		674	690	690	2,4%	
	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان	الموظفون الدوليون	916	917	917	0,1%	
		الموظفون الوطنيون	1 445	1 455	1 455	0,7%	
		الأفراد النظاميون	1 494	1 494	1 494	-	
	المجموع		3 855	3 866	3 866	0,3%	
	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال	الموظفون الدوليون	366	368	368	0,5%	
		الموظفون الوطنيون	189	186	186	(1,6)%	
		الأفراد النظاميون	16	8	8	(50,0)%	
	المجموع		571	562	562	(1,6)%	
	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق	الموظفون الدوليون	827	827	-	(100,0)%	
	الاستقرار في مالي ⁽¹⁾	الموظفون الوطنيون	910	910	-	(100,0)%	
		الأفراد النظاميون	890	890	-	(100,0)%	
	المجموع		2 627	2 627	-	(100,0)%	
	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية	الموظفون الدوليون	84	87	87	3,6%	
		الموظفون الوطنيون	163	163	163	-	
		الأفراد النظاميون	240	240	240	-	
	المجموع		487	490	490	0,6%	

				فترة الميزانية		
		2025/2024	2024/2023	2023/2022		
		العدد المتوقع من الأفراد	العدد المأذون به من الأفراد	العدد المأذون به من الأفراد		
		النسبة المئوية للتغير $1/(1-3)=(4)$	(3)	(2)	(1)	فئة الموظفين
						البيعة
	(%0,5)	185	185	189	الموظفون الدوليون	بيعة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
	%1,5	132	132	131	الموظفون الوطنيون	
	-	37	37	37	الأفراد النظاميون	
	%0,3	354	354	353	المجموع	
	(%100,0)	-	176	177	الموظفون الدوليون	بيعة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان ^(ب)
	(%100,0)	-	166	166	الموظفون الوطنيون	
	(%100,0)	-	70	70	الأفراد النظاميون	
	-	413	412	413	المجموع	
	-	22	22	22	الموظفون الدوليون	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
	-	8	8	8	الموظفون الوطنيون	
	-	-	-	-	الأفراد النظاميون	
	-	30	30	30	المجموع	
	-	33	33	33	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
	6,7	16	16	15	الموظفون الوطنيون	
	-	-	-	-	الأفراد النظاميون	
	2,1	49	49	48	المجموع	
	-	39	39	39	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
	-	17	17	17	الموظفون الوطنيون	
	-	-	-	-	الأفراد النظاميون	
	-	56	56	56	المجموع	
	-	5	5	5	الموظفون الدوليون	مكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
	-	4	4	4	الموظفون الوطنيون	
	-	-	-	-	الأفراد النظاميون	
	-	9	9	9	المجموع	
	%0,7	273	273	271	الموظفون الدوليون	بيعة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
	%3,0	137	135	133	الموظفون الوطنيون	
	-	7	7	7	الأفراد النظاميون	
	%1,5	417	415	411	المجموع	
	-	44	44	44	الموظفون الدوليون	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
	(%3,2)	30	30	31	الموظفون الوطنيون	
	-	2	2	2	الأفراد النظاميون	

فترة الميزانية				2025/2024	2024/2023	2023/2022		
				العدد المتوقع	العدد المأذون	العدد المأذون		
				النسبة المئوية للتغير	من الأفراد	به من الأفراد	به من الأفراد	
				1/(1-3)=(4)	(3)	(2)	(1)	
				(%1,3)	76	76	77	
							فئة الموظفين	البيعة
							المجموع	
							الموظفون الدوليون	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
							الموظفون الوطنيون	
							الأفراد النظاميون	
							المجموع	
							الموظفون الدوليون	فريق الخبراء العامل بموجب القرار (2023) 2713
							الموظفون الوطنيون	
							الأفراد النظاميون	
							المجموع	
							الموظفون الدوليون	مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي
							الموظفون الوطنيون	
							الأفراد النظاميون	
							المجموع	
							الموظفون الدوليون	موظفو المساعدة المؤقتة العامة في البعثات ^(ج)
							الموظفون الوطنيون	
							الأفراد النظاميون	
							المجموع	
							الموظفون الدوليون	جميع البعثات
							الموظفون الوطنيون	
							الأفراد النظاميون	
							المجموع	

(أ) أُغلقت البيعة في 31 كانون الأول/ديسمبر 2023.

(ب) أنهى مجلس الأمن ولايتها في 1 كانون الأول/ديسمبر 2023.

(ج) أُدرجت وظائف المساعدة المؤقتة العامة في البعثات اعتباراً من توقعات نموذج قابلية التوسع أو التقليل للفترة 2023/2022.

نقل المهام من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إلى مركز الخدمات الإقليمي

36 - يُقترح في الفترة 2025/2024 أن يتولى مركز الخدمات الإقليمي المسؤولية عن السلامة والأمن وعن النطاق الكامل لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التي كانت تقدمها سابقاً منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وكانت تدرج في إطار ميزانيتها. وفي إطار الجزء الثاني من الخطة الانتقالية، يجري نقل المهام والموارد ذات الصلة إلى المركز على أساس محايد من حيث

التكلفة (أي مع تخفيضات متزامنة في ميزانية بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية للفترة 2024/2025). وفي المستقبل، ستستعرض الموارد وستستخدم بأكفاً صورة لتغطية أي تغييرات. ونقل المسؤوليات هذا يمثل خطوة مهمة في دعم المركز لاستمرارية الأعمال في قاعدة الدعم في عنتيبي والاستراتيجية الانتقالية الأعم لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. ويبين الجدول 5 الاحتياجات من الموارد المرتبطة بهذا التحول.

الجدول 5

الموارد المالية

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

تقديرات التكاليف	الفئة
(2025/2024)	
2 042,1	الموظفون المدنيون
1 097,6	التكاليف التشغيلية
3 139,7	إجمالي الاحتياجات

فروق الاحتياجات من الموارد المالية

37 - تبلغ الاحتياجات المقدرة من الموارد اللازمة للفترة المالية 2025/2024 ما قدره 48 202 400 دولار، أي بزيادة قدرها 4 555 000 دولار، أو ما نسبته 10,4 في المائة، مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023 التي بلغت 43 647 400 دولار. وتعكس تقديرات الفترة 2025/2024 زيادة تكاليف ملاك الموظفين التي تبلغ 39 088 000 دولار، إذ ارتفعت بما قدره 2 814 000 دولار أو 7,8 في المائة، مقارنة بالموارد المعتمدة للفترة 2024/2023 البالغ قدرها 36 274 000 دولار، وتعزى أساساً إلى ما يلي: (أ) اقتراح إنشاء 31 وظيفة منقولة من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ (ب) الانخفاض المتوقع في معدلات الشغور من 10,4 في المائة في الفترة 2024/2023 إلى 9,8 في المائة في الفترة 2025/2024 بالنسبة للموظفين الدوليين ومن 7,9 إلى 7,6 في المائة بالنسبة للموظفين الوطنيين من فئة الخدمات العامة؛ (ج) تطبيق معدلات رواتب منقحة أعلى بنسبة 9,3 لفائدة الموظفين الوطنيين مقارنة بالمعدلات المطبقة في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023. ويُقابل الزيادة في الاحتياجات من الموظفين المدنيين جزئياً ما يلي: (أ) اقتراح إلغاء 29 وظيفة؛ (ب) تطبيق معدّل أقل للتكاليف العامة للموظفين بالنسبة للموظفين الدوليين مقارنة بالمعدّلات المطبقة في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023؛ (ج) الزيادة المتوقعة في معدلات الشغور من 10,5 في المائة في الفترة 2024/2023 إلى 15,4 في المائة في الفترة 2025/2024 بالنسبة لفئة الموظفين الوطنيين من الفئة الفنية؛ (د) تطبيق سعر صرف قدره 3 814,00 شلن أوغندي للدولار الواحد من دولارات الولايات المتحدة، مقارنة بسعر 3 735,23 شلن أوغندي المطبق في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023، مما أثر على الاحتياجات من الموظفين الوطنيين.

38 - وتبلغ الاحتياجات الإجمالية من الموارد لتغطية التكاليف التشغيلية 9 114 400 دولار، وهو ما يمثل انخفاضاً بنسبة 23,6 في المائة مقارنة بالموارد المعتمدة في الفترة 2024/2023 وقدرها 7 373 400 دولار.

وتعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى ما يلي: (أ) توفير خدمات إضافية تخص الإنترنت، وخدمات أجهزة الإرسال والاستقبال، بما في ذلك تحقيق أوجه كفاءة قيمتها 100 000 دولار بالنسبة للخدمات المشتركة، والاستعانة بـ 10 متعاقدين يقدمون خدمات الدعم والصيانة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛ (ب) استبدال معدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي تجاوزت عمرها النافع؛ (ج) استبدال حافلتين صغيرتين نقلتا من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، تستعملان في نقل المشاركين في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات والموظفين في قاعدة الدعم في عنيتيبي، وقد تجاوزتا عمرهما النافع؛ (د) توفير منصات نقالة لدعم عمليات خلية الدعم الجوي. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئياً انخفاض متوسط سعر الوقود والاحتياجات من الخبراء الاستشاريين.

جيم - التعاون مع البعثات العاملة في المنطقة

39 - سيحافظ مركز الخدمات الإقليمي على علاقته التشغيلية مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، كجهة مستضافة في قاعدة الدعم في عنيتيبي. وفي الفترة 2024/2025، سيتولى المركز المهام المتعلقة بالأمن والسلامة والتكنولوجيا الميدانية، مع الاستمرار في تلقي الدعم من تلك البعثة فيما يتصل بتنسيق سلسلة الإمداد، واللوجستيات، وتحركات البضائع والتصرف المادي فيها.

40 - وسيواصل مركز الدعم الأمامي والنشر التعاون بشكل وثيق مع الكيانات الإقليمية لتعهد المخزونات من السلع التي تُستخدم بكثرة ولتحسين تسليم البضائع والخدمات. وسينسق مركز الدعم الأمامي والنشر مع وحدة مخزون النشر الاستراتيجي في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، إيطاليا، لنقل الأصناف السريعة الحركة اللازمة لتقديم الدعم اليومي أو الدعم في حالات الطوارئ إلى البعثات في المنطقة. وتشمل تلك الأصناف، التي ستجهز مسبقاً في مخزون النشر الإقليمي على مرحلتين، أصنافاً هندسية مثل وحدات الاغتسال، وجدران الفصل الدفاعية، والوحدات الجاهزة، والأصناف المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأصناف الإمدادات مثل التجهيزات الزرقاء للأمم المتحدة، والعصي المضينة، والبراز المضادة للرياح، وأكياس الجثث، وحقائب النقل. وسيقوم مركز الدعم الأمامي والنشر، بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، برصد الأداء وتعديل قائمة الأصناف والكميات، حسب الاقتضاء. أما قائمة الأصناف التي ستجهز مسبقاً في عنيتيبي التي اعتمدها مجلس مخزون النشر الاستراتيجي فمن المقرر تنقيحها في الفترة 2023/2024 وفي إطار المرحلة الأولى، تم استلام أول شحنة لحلول النشر الإقليمية لوحدات الاغتسال في عنيتيبي في أيلول/سبتمبر 2022، وتلتها مخازن الدفاع ووحدات الإقامة الجاهزة في أيلول/سبتمبر 2023. وبالإضافة إلى ذلك، تم تجهيز السلع التموينية المذكورة أعلاه مسبقاً في عنيتيبي في أيلول/سبتمبر 2023.

دال - الدال - والشراكات، والتنسيق مع الأفرقة القطرية، والبعثات المتكاملة

41 - في الفترة 2024/2025، سيواصل مدير مركز الخدمات الإقليمي، بصفته منسق أمن منطقة عنيتيبي، عقد الاجتماعات الشهرية المتعلقة بإدارة أمن المنطقة، التي تضم ممثلين عن دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة شؤون السلامة والأمن، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، بشأن المسائل المتعلقة بسلامة الموظفين وأمنهم

في قاعدة الدعم في عنيتيبي. وبالإضافة إلى ذلك، تشارك إدارة المركز بنشاط أيضا في اجتماعات أفرقة الأمم المتحدة القطرية.

هاء - أطر الميزنة القائمة على النتائج

42 - سيساهم مركز الخدمات الإقليمي في تقديم خدمات تتسم بالكفاءة وحسن التوقيت إلى البعثات المستفيدة من خلال تنفيذ النواتج الرئيسية ذات الصلة على النحو المبين في الإطار الوارد أدناه. وسيفضي الإنجاز المتوقع إلى تحقيق الهدف الذي يتوخاه المركز، وتبين مؤشرات الإنجاز إحراز بعض التقدم نحو تحقيق هذا الإنجاز خلال فترة الميزانية.

43 - وتُسبب الموارد البشرية على أساس فرادى المجالات الوظيفية، مقارنة بالميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023 إلى جانب تقديم مبررات في إطار المجالات ذات الصلة. وسعيا لتيسير عرض التغييرات المقترحة في الموارد البشرية، حُددت ست فئات من الإجراءات الممكن اتخاذها فيما يتعلق بملك الموظفين. ويرد في المرفق الأول لهذا التقرير تعريف للمصطلحات المتعلقة بالفئات الست.

التوجيه التنفيذي والإدارة

44 - يقدم مكتب مدير مركز الخدمات الإقليمي ومكتب نائبة المدير الإرشادات والتوجيهات العامة لعمليات المركز. ويشارك المكتبان في جميع الأنشطة الإدارية والأنشطة غير المتعلقة بالمعاملات، مثل التخطيط الاستراتيجي والموارد البشرية والميزنة؛ وإدارة العلاقات مع البعثات المستفيدة واللجنة التوجيهية؛ وتعهد اتفاقات مستوى الخدمات مع البعثات المستفيدة وتقديم تقارير عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ والتخطيط للقوة العاملة، والقيام بأنشطة في مجالي إعادة التصميم وتحسين العمليات؛ وإدارة خطة المركز المتعلقة باستمرارية تصريف الأعمال؛ وتعهد اتفاق مستوى التشغيل المبرم مع بعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وتناول المسائل المتصلة بالاستراتيجية العالمية للخدمات المشتركة وغير ذلك من التغييرات في مجال السياسة العامة، تمشيا مع قرارات الجمعية العامة ومع التوجيه الصادر عن إدارة الدعم العملياتي. وتولّى مكتب المدير خدمات الاتصال والتمثيل التي استلمها من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في الفترة 2024/2023، وسيتولى مهام الأمن والسلامة في عنيتيبي اعتبارا من الفترة 2025/2024.

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

1-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للوظائف الدولية المأذون بها الشاغرة (2023/2022: 11,3 في المائة؛ 2024/2023: 10,4 في المائة؛ 2025/2024: 9,8 في المائة)

1-1 زيادة كفاءة مركز الخدمات الإقليمي وفعاليته

2-1-1 متوسط النسبة المئوية السنوية للإنجازات من مجموع الموظفين المدنيين (2023/2022: 56 في المائة؛ 2024/2023: 50 في المائة؛ 2025/2024: 50 في المائة)

1-1-3 متوسط عدد الأيام التقييمية التي يستغرقها استقدام الموظف لشغل وظيفة محددة، منذ الإعلان عن الوظيفة الشاغرة وحتى اختيار المرشح، في الرتب من ف-3 إلى مد-1، ومن خ م-3 إلى خ م-7 (2023/2022: 97 يوما؛ 2024/2023: > 120 يوما؛ 2025/2024: > 120 يوما)

1-1-4 درجة التقييم الإجمالية في الرقم القياسي للأداء في إدارة الممتلكات لإدارة الدعم العملي، استنادا إلى 20 مؤشرا أساسيا للأداء (2023/2022: 1 911؛ 2024/2023: ≤ 1 800؛ 2025/2024: ≤ 1 800)

1-1-5 طلبات تنظيم المناسبات التي يتلقاها المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات ويُزَدُّ عليها في غضون 24 ساعة (2023/2022: 93 في المائة؛ 2024/2023: ≤ 95 في المائة؛ 2025/2024: ≤ 95 في المائة)

1-1-6 عدد ملفات العمل الخاصة بالموظفين التي تديرها وحدة إدارة المحفوظات والسجلات (2023/2022: 17 520؛ 2024/2023: 17 600؛ 2025/2024: 17 680)

1-1-7 الوثائق التي تم استخراجها وتقديمها في غضون 24 ساعة من تلقي الطلب (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: لا ينطبق؛ 2025/2024: 90 في المائة)

1-1-8 الخروج عن خطة الطلب من حيث الكميات المقررة وتوقيت عملية الشراء (2023/2022: 5,78 في المائة؛ 2024/2023: ≥ 10 في المائة؛ 2025/2024: ≥ 10 في المائة)

1-1-9 طلبات خدمات الاتصال التي تم البت فيها خلال 10 أيام عمل (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)

1-1-10 الرصد والإبلاغ بشأن الامتثال لشرط شراء تذاكر السفر قبل 16 يوما تقويميا أو أكثر من تاريخ السفر (2023/2022: 46 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)

النواتج

تحسين الخدمات

- تقديم الدعم الإداري واللوجستي في المواقع الخارجية إلى 15 كيانا مستفيدا (6 عمليات حفظ سلام، و 8 بعثات سياسية خاصة، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي)، وإلى مركز الخدمات الإقليمي، وتقديم الدعم في مرحلة ما بعد التصفية إلى 5 بعثات
- تعهد نظام قائمة الموظفين المناوبين في العطل على مدار الساعة
- توفير دعم مكتب الخدمات التشغيلية من المستوى 2 (ب) في نظام أومجا إلى العاملين في مجال الموارد البشرية داخل مركز الخدمات الإقليمي وإلى الكيانات المستفيدة
- استخراج 200 وثيقة محفوظة من نظام إدارة السجلات وتقديم تلك الوثائق

الخدمات المتعلقة بمراجعة الحسابات والمخاطر والامتثال

- تنفيذ توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية المقرر إتمام تنفيذها بحلول نهاية السنة (31 كانون الأول/ديسمبر 2024) وأي توصيات لم تُنفذ بعدُ من توصيات مجلس مراجعي الحسابات المقّمة عن سنوات مالية سابقة، بصيغتها التي وافقت عليها الإدارة
- تنفيذ إطار الإدارة المركزية للمخاطر، بما في ذلك سجل للمخاطر يتضمن خططا مفصلة لمعالجة المخاطر والتصدي لها، نظرا إلى مخاطر الغش والفساد

خدمات الميزانية والشؤون المالية والإبلاغ

- توفير خدمات الميزانية والشؤون المالية والمحاسبة لميزانية قدرها 48 202 400 دولار، بما يتماشى مع السلطة المفوضة
- وضع الصيغة النهائية للبيانات المالية السنوية لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة وفقا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة

الخدمات المقّمة إلى الأفراد المدنيين

- تقديم خدمات الموارد البشرية لقوام أقصاه 404 من الأفراد المدنيين المأذون بهم (135 موظفا دوليا و 262 موظفا وطنيا و 7 من متطوعي الأمم المتحدة)
- توفير دورات تدريبية داخل البعثة لما عدده 246 فردا مدنيا، وتقديم الدعم للتدريب خارج البعثة لاثنتين من الأفراد المدنيين
- تقديم الدعم لتجهيز 58 طالبا من طلبات السفر داخل منطقة البعثة و 33 طالبا من طلبات السفر خارج منطقة البعثة لأغراض لا تتعلق بالتدريب و 6 طلبات من طلبات السفر لأغراض التدريب للأفراد المدنيين
- تنسيق تدريب 200 4 مشاركا في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات لصالح البعثات المستفيدة الداخلية والخارجية والكيانات غير التابعة للأمانة العامة

المرافق والبنى التحتية

- تقديم خدمات الصيانة والتصلّح لمركز الخدمات الإقليمي
- توفير خدمات التنظيف وصيانة الأرضيات ومكافحة الآفات في موقع مركز الخدمات الإقليمي الذي تديره بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية

خدمات تكنولوجيايات الجغرافيا المكانية والمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية

- توفير ودعم 453 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المحمولة باليد، و 23 من أجهزة الاتصال اللاسلكي المتنقلة للمركبات
- توفير ودعم 650 جهازا حاسوبيا و 63 طابعة لقوام يبلغ في المتوسط 404 مستخدمين نهائيين من الأفراد المدنيين، بما يشمل 110 أجهزة حاسوبية و 6 طابعات لأغراض الاتصال بين أفراد الوحدات، إضافة إلى خدمات مشتركة أخرى

الخدمات الطبية

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

خدمات التمثيل

- دعم وتجهيز 500 خدمة من خدمات التمثيل، بما في ذلك تصاريح العمل، وتصاريح المعالين، وبطاقات الهوية الدبلوماسية، وشهادات الإعفاء من الرسوم الجمركية، وتصاريح الحركات اللوجستية

الأمن والسلامة

- توفير خدمات الأمن والسلامة على مدار الساعة لأفراد الأمم المتحدة ومعاليهم المستحقين الموجودين في مركز عمل منطقة عنيتيبي، بما في ذلك ممتلكاتهم والمعدات المملوكة للأمم المتحدة
- توفير خدمات الأمن والسلامة لكبار مسؤولي الأمم المتحدة الزائرين في عنيتيبي
- توفير خدمات مكافحة الحرائق والإنقاذ على مدار الساعة بالاعتماد على 2 من الإطفائيين المحترفين بدعم من إطفائيين متطوعين مدربين بشكل جيد في مباني الأمم المتحدة، وإجراء تدريبات ربع سنوية على مكافحة الحرائق في 4 من مناطق الحرائق
- إعداد 250 تقريرا شاملا عن التحقيقات بشأن حوادث المرور على الطرق وسرقة ممتلكات الأمم المتحدة أو إتلافها، وعن أعمال السطو وحالات الضياع وأي حوادث أخرى تطل موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وممتلكاتها
- تدريب موظف أمن دولي على الأسلحة النارية، وتدريب 500 موظف على نُهج السلامة والأمن في البيئات الميدانية
- تنظيم تدريبات/إحاطات في مجال الأمن والسلامة، على النحو التالي: (أ) إحاطات إلزامية بشأن الأمن والسلامة لنحو 1 000 من أفراد الأمم المتحدة الجدد، بمن فيهم المتعاقدون، ولنحو 2 000 مشارك في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات؛ (ب) والتدريب على إدارة الحراس؛ (ج) والتدريب على الأمن الشخصي/السلامة الشخصية وإدارة القوافل، وتدريب المشاركين المدنيين على الاتصالات بالوسائل اللاسلكية قبل النشر؛ (د) وتدريب أفراد الشرطة والحراس التابعين لشركات الأمن الخاصة الموفدين إلى قاعدة الدعم في عنيتيبي على نظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن
- إجراء ما يناهز 50 تقييما للتدابير الأمنية في أماكن الإقامة و 10 تقييمات لإدارة المخاطر الأمنية في مرافق الأمم المتحدة، وإعداد 365 تقريرا يوميا عن المراقبة الأمنية، وخطتين أمنيتين، و 20 تقريرا أمنيا عاجلا، وإعداد التقرير السنوي لتقييم إدارة المخاطر الأمنية، و 20 تقييما للمخاطر التي يواجهها كبار المسؤولين الزائرين على المستوى الشخصي والأمني، و 20 مفهوما عاما للعمليات للمناسبات الخاصة أو لكبار المسؤولين الزائرين، و 30 استقصاء عن السلامة والأمن من الحرائق في المرافق
- تجهيز 5 000 بطاقة هوية للأفراد المدنيين والعسكريين والمتعاقدين

الموارد البشرية: التوجيه التنفيذي والإدارة

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			م أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3			م أ ع - مد-1 - ف-4 - ف-2		
	المجموع الفرعي	الوطنيون	المجموع الدوليون	م ف و خ ع و الفرعي	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي
مكتب المدير												
												الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
8	-	-	-	4	4	-	4	-	3	-	1	-
8	-	-	-	4	4	-	4	-	3	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
مكتب نائبة المدير												
												الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1	-
2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
وحدة التخطيط الاستراتيجي												
												الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
5	2	1	1	1	-	1	2	-	1	1	-	-
5	2	1	1	1	-	1	2	-	1	1	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
وحدة الشؤون القانونية والاستجابة لمراجعة الحسابات وإدارة المخاطر												
												الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
3	-	-	-	2	1	1	1	-	1	-	-	-
3	-	-	-	2	1	1	1	-	1	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
وحدة الاتصالات												
												الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
5	2	-	2	2	1	1	1	-	-	1	-	-
5	2	-	2	2	1	1	1	-	-	1	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
وحدة إدارة الموارد البشرية والمواهب												
												الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
10	2	-	2	5	3	2	3	1	1	1	-	-

م أ م		الموظفون الوطنيون					الموظفون الدوليون						
المجموع	الفرعي	الوطنيون	الدوليون	المجموع الفرعي	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	
المجموع	الفرعي	الوطنيون	الدوليون	المجموع الفرعي	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	
10	2	-	2	5	3	2	3	1	1	1	1	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة إدارة النظم وضمان الجودة والإبلاغ عن الأداء
10	-	-	-	8	5	3	2	1	-	1	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
10	-	-	-	8	5	3	2	1	-	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة شؤون الميزانية
3	-	-	-	2	1	1	1	1	-	-	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
3	-	-	-	2	1	1	1	1	-	-	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات
8	-	-	-	7	7	-	1	1	-	-	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
8	-	-	-	7	7	-	1	1	-	-	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة إدارة الممتلكات
6	-	-	-	5	5	-	1	-	1	-	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
6	-	-	-	5	5	-	1	-	1	-	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة إدارة المحفوظات والسجلات
5	-	-	-	4	4	-	1	1	-	-	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
5	-	-	-	4	4	-	1	1	-	-	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة الأمن والسلامة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023

م أ م	الموظفون الوطنيون						الموظفون الدوليون					
	المجموع الفرعي	الوطنيون	المجموع الدوليون	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و
19	-	-	-	17	16	1	2	2	-	-	-	-
19	-	-	-	17	16	1	2	2	-	-	-	-
المجموع												
65	6	1	5	41	32	9	18	5	7	4	2	-
84	6	1	5	58	48	10	20	7	7	4	2	-
19	-	-	-	17	16	1	2	2	-	-	-	-

الجدول 7

التغييرات في ملاك الموظفين: التوجيه التنفيذي والإدارة

الوظائف		المكتب/القسم/الوحدة	التغيير (عدد الوظائف)	الرتبة	اللقب الوظيفي	الإجراء	الوصف
مكتب المدير	2-	خ ع و	مساعد إداري	إعادة نذب	أعيد نديها لتصبح وظيفة مساعد مراسم		
مكتب المدير	2+	خ ع و	مساعد مراسم	إعادة نذب	أعيد نديها من وظيفة مساعد إداري		
مكتب المدير	1-	خ ع و	مساعد للموارد البشرية	إعادة نذب	أعيد نديها لتصبح وظيفة مساعد إداري		
مكتب المدير	1+	خ ع و	مساعد إداري	إعادة نذب	أعيد نديها من وظيفة مساعد للموارد البشرية		
وحدة الأمن والسلامة	2+	خ م	موظف أمن	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
وحدة الأمن والسلامة	1+	م ف و	موظف معاون لتنسيق شؤون الأمن	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
وحدة الأمن والسلامة	8+	خ ع و	مساعد معني بالأمن الميداني	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
وحدة الأمن والسلامة	4+	خ ع و	حارس أمن ميداني	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
وحدة الأمن والسلامة	2+	خ ع و	مساعد لشؤون السلامة من الحرائق	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
وحدة الأمن والسلامة	1+	خ ع و	مساعد تحقيقات	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
وحدة الأمن والسلامة	1+	خ ع و	مساعد إداري	إنشاء	أنشئت نتيجة للإلغاء المتزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية		
المجموع الفرعي 19+							

45 - يقترح مركز الخدمات الإقليمي إعادة نذب مساعدين إداريين (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) يؤديان مهام متعلقة بالمراسم إلى مساعدي مراسم (موظف وطني من فئة الخدمات العامة)، ومساعد

للموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) إلى مساعد إداري (موظف وطني من فئة الخدمات العامة). وقد أنشئت وظيفتان لمساعد إداري في الفترة 2024/2023، نظرا إلى أن مهام الاتصال والتمثيل نُقلت إلى المركز من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وتتضمن المهام كفاءة الامتثال للأنظمة الحكومية المتصلة بالامتيازات والحصانات في إطار مذكرة التفاهم المبرمة مع البلد المضيف؛ وتقديم الدعم للموظفين في ملء الاستمارات وتقديمها، والرد على الاستفسارات، والاتصال بالمسؤولين الحكوميين للتعجيل بتقديم الخدمات، مثل المتطلبات المتصلة بالهجرة، بما في ذلك القدرة على العمل والبقاء في البلد لكل من الموظفين والمعالمين المعترف بهم؛ وتنفيذ جوانب أخرى من اتفاق البلد المضيف مثل إعداد وتقديم مذكرات شفوية إلى وزارات البلد المضيف؛ وضمان حصول الموظفين الدوليين على جميع المعلومات المتعلقة بوثائق الامتثال في البلد المضيف، والتفاعل بشأن استيراد السلع والضرائب ولوحات تسجيل المركبات، ودعم تقديم خدمات المراسم لجميع مسؤولي الأمم المتحدة الرفيعة المستوى الذين يزورون أوغندا بالتنسيق مع مكتب المراسم التابع لحكومة أوغندا. وعلى أساس الدروس المستفادة، ستنجح عمليات إعادة الندب المقترحة مواءمة الألقاب الوظيفية مع المهام المسندة إلى الموظفين. وبالإضافة إلى ذلك، تطورت وظيفة مساعد الموارد البشرية إلى وظيفة إدارية أكثر، إذ أنها أصبحت تتضمن إدارة المراسلات، وتحديد المواعيد، وتنظيم الاجتماعات، وتعهّد اللوازم المكتبية، وتنسيق ترتيبات السفر. وبإعادة توزيع أعباء العمل، تُخصّص الموارد على النحو الأمثل وتتضمن المزيد من المسؤوليات دعماً لمكتب المدير.

46 - أما وحدة الأمن والسلامة، الموجودة حاليا في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، فهي مسؤولة عن توفير خدمات الأمن على مدار الساعة لجميع الكيانات الموجودة في قاعدة الدعم في عننتيبي، بما في ذلك مركز الخدمات الإقليمي والبعثة وجميع المستأجرين عن طريق الدعم الذي يوفره 47 ضابطا من ضباط الشرطة الوطنية المحلية و 117 حارسا من حراس الأمن المتعاقد معهم. وتوفر الوحدة الحماية للصيقة للمسؤولين الرفيعة المستوى الزائرين، بما في ذلك عمليات الانتشال والإنقاذ عند الاقتضاء. وستوفر الوحدة خدمات مكافحة الحرائق والإنقاذ على مدار الساعة في القاعدة وأماكن إقامة الأفراد في عننتيبي والمناطق المحيطة بها، وستُجرى تدريبات على الإخلاء في حالات الحرائق؛ وستقوم بتدريب الموظفين على الإجراءات الأساسية للسلامة والوقاية من الحرائق؛ وستُعد تقارير عن التحقيقات بشأن حوادث المرور على الطرق وسرقة و/أو إتلاف ممتلكات المركز وبعثة تحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية والمستأجرين الآخرين، وعن أي حوادث أخرى تطال موظفي الأمم المتحدة ومبانيها وممتلكاتها؛ وستنظّم إحاطات توعية أمنية لفائدة جميع الموظفين الجدد وجميع المشاركين في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات. وبناء على ذلك، يُقترح إنشاء الوحدة بنقل 19 وظيفة تابعة للبعثة إلى مركز الخدمات الإقليمي على أساس عدم التأثير على التكلفة. وستضم الوحدة اثنتين من موظفي الأمن (من فئة الخدمة الميدانية)، وموظف معاون لتنسيق شؤون الأمن (موظف وطني من الفئة الفنية)، وثمانية مساعدين معنيين بالأمن الميداني (موظف وطني من فئة الخدمات العامة)، وأربعة حراس أمن ميداني (موظف وطني من فئة الخدمات العامة)، ومساعدتين اثنتين لشؤون السلامة من الحرائق (موظف وطني من فئة الخدمات العامة)، ومساعد تحقيقات (موظف وطني من فئة الخدمات العامة)، ومساعد إداري (موظف وطني من فئة الخدمات العامة). وستستمر الموارد المقترحة في الاضطلاع بالأدوار والمسؤوليات القائمة.

العنصر 1: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

47 - يقدم قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات إلى الموظفين الدوليين والموظفين الوطنيين والأفراد النظاميين. ويتولى مدير لتقديم الخدمات إدارة هذا القسم الذي يتألف من خطوط الخدمات التالية: الإلحاق بالخدمة وانتهائها؛ واستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم؛ واستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم؛ واستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم.

خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

- 1-2-1 تقديم خدمات متعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها تتسم بالفعالية 1-2-1 معدل الإنجاز الذي تستغرقه نسبة 90 في المائة مما يرد إلى المركز من حالات الإلحاق بالخدمة في حدود 70 يوماً تقويمياً والانتهاؤ من تجهيز 100 في المائة منها في غضون 120 يوماً تقويمياً (2023/2022: 81 في المائة/98 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة/100 في المائة)
- 2-1-2 معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز منحة الاستقرار والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام عمل (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 98 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة)
- 2-1-3 معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز منحة الانتقال والموافقة على دفعها في حدود 5 أيام عمل (2023/2022: 99 في المائة؛ 2024/2023: 98 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة)
- 2-1-4 معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز حالات انتهاء الخدمة في حدود 10 أيام عمل من تاريخ انتهاء الخدمة عند إتمام إجراءات مغادرة (2023/2022: 68 في المائة في حدود 30 يوم عمل؛ 2024/2023: 98 في المائة (في حدود 10 أيام عمل من آخر يوم عمل)؛ 2025/2024: 98 في المائة)
- 2-1-5 معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز 98 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيين الأولي والنشر وإعادة النذب والترقية للطلبات المتعلقة بالموظفين الدوليين والمدرجة في كشوف مرتبات الشهر نفسه و 100 في المائة من الطلبات المتبقية لإدراجها في كشوف مرتبات الشهر التالي (2023/2022: 93 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة/100 في المائة)

2-1-6 معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية في حدود 5 أيام تقويمية (2023/2022: 78 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة)

2-1-7 معدل الإنجاز الذي يستغرقه إعداد تقارير المصروفات الخاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية في حدود 5 أيام عمل (2023/2022: 69 في المائة (10 أيام)؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة)

النواتج

منحة انتقال متوقعة للموظفين الدوليين	919	1-1-2
حالة انتهاء خدمة للموظفين الدوليين	281	2-1-2
استمارة من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيين الأولي والنشر وإعادة النذب والترقية للموظفين الدوليين	297	3-1-2
تذاكر خاصة بالسفر لأغراض تتعلق بالموارد البشرية للموظفين الدوليين	1 004	4-1-2
تقريراً عن المصروفات المتعلقة بالموارد البشرية للموظفين الدوليين	415	5-1-2

البيئة المستفيدة

5-1-2	4-1-2	3-1-2	2-1-2	1-1-2	
42	186	62	72	170	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
79	210	61	68	226	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
23	53	17	15	42	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
35	145	65	46	144	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
29	96	12	14	92	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
18	41	6	5	18	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
19	48	10	11	54	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
13	12	2	2	7	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
12	21	7	5	13	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
13	15	4	3	9	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
1	2	1	1	1	مكتب المبعوث الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
92	97	35	24	96	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
9	22	6	3	20	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
5	11	-	1	6	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
25	45	9	11	21	مركز الخدمات الإقليمي
415	1 004	297	281	919	المجموع

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

1-3-1	معدل الإنجاز الذي يستغرقه تمديد العقود قبل فترة إغلاق كشوف المرتبات الشهرية وإدراجها في كشوف مرتبات الشهر نفسه (2023/2022: 99 في المائة؛ 2024/2023: 99 في المائة؛ 2025/2024: 99 في المائة)	1-3-1	تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء
2-1-3	معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز 90 في المائة من استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل و 100 في المائة في حدود 21 يوم عمل (2023/2022: 96 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة) (2025/2024: 90 في المائة/100 في المائة)	2-1-3	
3-1-3	معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز 90 في المائة من طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام عمل و 100 في المائة في حدود 12 يوم عمل (2023/2022: 96 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة/100 في المائة)	3-1-3	
4-1-3	معدل الإنجاز الذي يستغرقه تجهيز 75 في المائة من طلبات إجازة الراحة والاستجمام في حدود 12 يوم عمل و 95 في المائة في حدود 21 يوم عمل (2023/2022: 71 في المائة في حدود 7 أيام؛ 2024/2023: 75 في المائة/95 في المائة؛ 2025/2024: 75 في المائة/95 في المائة)	4-1-3	
5-1-3	طلبات الإعالة السنوية التي يتم استعراضها في غضون 60 يوما تقويميا من تاريخ تقديمها من قبل الموظفين (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة)	5-1-3	

النواتج

1-1-3	2 204	عقود تم تمديدها للموظفين الدوليين
2-1-3	2 315	استحقاقا تم تجهيزها من استحقاقات الموظفين للموظفين الدوليين
3-1-3	2 786	طلب إجازة تم تجهيزها للموظفين الدوليين
4-1-3	8 685	طلبا من طلبات الإجازات الخاصة بالراحة والاستجمام تم تجهيزها للموظفين الدوليين
5-1-3	1 606	طلبات من طلبات استعراض الإعالة السنوية تم تجهيزها للموظفين الدوليين

5-1-3	4-1-3	3-1-3	2-1-3	1-1-3	البعثة المستفيدة
320	2 400	595	550	450	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
245	770	370	385	575	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
100	615	160	120	105	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
405	2 750	1 010	650	520	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
180	875	210	225	140	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
45	90	30	30	45	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
80	535	100	60	90	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
5	-	3	7	10	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
12	-	10	25	15	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
17	-	11	30	20	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
3	-	2	3	2	مكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
100	650	190	125	130	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
25	-	15	20	25	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
4	-	5	5	7	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
65	-	75	80	70	مركز الخدمات الإقليمي
1 606	8 685	2 786	2 315	2 204	المجموع

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم

مؤشرات الإنجاز	الإنجاز المتوقع
1-4-1 إنجاز إجراءات تمديد العقود قبل فترة إغلاق كشوف المرتبات الشهرية وإدراج الإجراءات الوظيفية ذات الصلة في كشوف مرتبات الشهر نفسه (2023/2022): 99 في المائة؛ 2024/2023: 99 في المائة؛ 2025/2024: 99 في المائة	1-4 تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء
2-1-4 إنجاز 90 في المائة مما يرد من إجراءات استحقاقات الموظفين في حدود 14 يوم عمل و 100 في المائة في حدود 21 يوم عمل (2023/2022): 100 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة/100 في المائة	
3-1-4 إنجاز 90 في المائة من طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) في حدود 7 أيام عمل و 100 في المائة في حدود 12 يوم عمل (2023/2022): 99 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة/100 في المائة	

- 4-1-4 تجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)
- 5-1-4 تجهيز 80 في المائة من المدفوعات النهائية في حدود 30 يوم عمل و 100 في المائة من المدفوعات النهائية في حدود 40 يوم عمل من تاريخ نهاية خدمة الموظف (2023/2022: 90 في المائة (21 يوم عمل)؛ 2024/2023: 90 في المائة (21 يوم عمل)؛ 2025/2024: 80 في المائة/100 في المائة)
- 6-1-4 تجهيز 98 في المائة من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيين الأولي والنشر وإعادة النذب والترقية للطلبات المتعلقة بالموظفين الوطنيين و 100 في المائة من الطلبات المتبقية لإدراجها في كشوف مرتبات الشهر التالي (2023/2022: 97 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة/100 في المائة)
- 7-1-4 طلبات الإعالة السنوية التي يتم استعراضها في غضون 60 يوما تقويميا من تاريخ تقديمها من قبل الموظفين (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة)

النواتج

عقدا تم تمديدها للموظفين الوطنيين	4 496	1-1-4
استحقاقا تم تجهيزها من استحقاقات الموظفين للموظفين الوطنيين	3 613	2-1-4
طلبا من طلبات الإجازات (الإجازات المرضية بشهادة، والإجازات الخاصة غير مدفوعة الأجر، والإجازات الخاصة مدفوعة الأجر، وإجازات الأبوة، وإجازات الأمومة) تم تجهيزها للموظفين الوطنيين	1 684	3-1-4
كشفا من كشوف المرتبات تم تجهيزها للموظفين الوطنيين	52 992	4-1-4
مبلغا مدفوعا من المدفوعات النهائية تم تجهيزها للموظفين الوطنيين	242	5-1-4
استمارة من استمارات الإجراء الوظيفي تم تجهيزها للموظفين الوطنيين عند التعيين	170	6-1-4
طلبا من طلبات استعراض الإعالة السنوية تم تجهيزها للموظفين الوطنيين	1 260	7-1-4

البعثة المستفيدة

7-1-4 6-1-4 5-1-4 4-1-4 3-1-4 2-1-4 1-1-4

170	13	17	7 000	250	500	560	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
550	55	145	17 850	270	1 400	1 500	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
20	15	18	1 389	25	175	120	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
380	35	25	16 805	650	1 000	1 450	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان

7-1-4	6-1-4	5-1-4	4-1-4	3-1-4	2-1-4	1-1-4	البعثة المستفيدة
30	8	5	1 950	35	160	176	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
20	5	5	1 825	65	60	160	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
25	7	4	1 425	20	120	126	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
1	1	-	84	5	3	6	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
4	2	-	170	6	7	16	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
4	-	2	223	4	8	17	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
-	-	-	30	2	2	4	مكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
8	15	8	930	30	70	80	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
8	2	1	330	15	15	30	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
-	-	-	24	1	1	2	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
-	-	-	42	1	2	4	فريق الخبراء العامل بموجب القرار 2713 (2023)
40	12	12	2 915	270	90	245	مركز الخدمات الإقليمي
1 260	170	242	52 992	1 649	3 613	4 496	المجموع

خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم

مؤشرات الإنجاز	الإنجاز المتوقع
1-5-1-1 تجهيز المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات للأفراد النظاميين في حدود لا تتجاوز موعد استحقاقها الشهري (2023/2022): 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة	1-5 تقديم خدمات موارد بشرية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء
2-1-5-2 نسبة ما يُصرف من المبالغ المحتجزة في غضون 21 يوم عمل وفي غضون 42 يوم عمل بعد فترة الاحتفاظ (2023/2022): 83 في المائة (90 يوما تقويميا)؛ 2024/2023: 75 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 75 في المائة/100 في المائة	
3-1-5-3 صرف السلفة الأولية لبدل الإقامة المقرر للبعثة في حدود 3 أيام عمل من تاريخ استلام المعلومات المصرفية الكاملة وفي حدود 5 أيام عمل من تاريخ استلام المعلومات المصرفية الكاملة (2023/2022): 95 في المائة/لا ينطبق؛ 2024/2023: 98 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة/100 في المائة	
4-1-5-4 تسديد المدفوعات للأفراد النظاميين في حدود 5 أيام عمل من تاريخ انتهاء الخدمة وفي حدود 21 يوم عمل من تاريخ انتهاء الخدمة (2023/2022): 39 في المائة/91 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة/100 في المائة	

5-1-5 إنجاز إجراءات تمديد العقود في موعدها لإعداد كشوف المرتبات المقبلة (2023/2022: 90 في المائة؛ 2024/2023: 99 في المائة؛ 2025/2024: 99 في المائة)

6-1-5 تجهيز استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالتعيينات الأولية والنشر للأفراد النظاميين في كشوف مرتبات الشهر نفسه (2023/2022: 81 في المائة؛ 2024/2023: 98 في المائة؛ 2025/2024: 98 في المائة)

النواتج

مبلغا مدفوعا من المدفوعات المتصلة بكشوف المرتبات تم تجهيزها للأفراد النظاميين	40 063	1-1-5
بدلا من بدلات الإقامة اليومية المحتجة تم صرفها	3 148	2-1-5
سلفة من سلف بدل الإقامة المقرر للبعثة تم تجهيزها للأفراد النظاميين الوافدين	2 853	3-1-5
مبالغ مدفوعة من المدفوعات النهائية تم تجهيزها للأفراد النظاميين	2 904	4-1-5
عقدا من العقود تم تمديدها للأفراد النظاميين	4 240	5-1-5
استمارة من استمارات الإجراء الوظيفي المتعلقة بالنشر تم تجهيزها للأفراد النظاميين	3 159	6-1-5

البعثة المستهدفة						
6-1-5	5-1-5	4-1-5	3-1-5	2-1-5	1-1-5	
938	1 463	791	946	868	12 867	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
743	986	719	770	742	9 778	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
184	342	207	116	120	2 408	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
1 085	1 110	997	1 046	1 238	12 873	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
2	3	2	-	3	27	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
184	311	166	69	155	1790	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
19	23	18	4	17	282	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
3	1	3	2	4	28	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
1	1	1	-	1	10	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
3 159	4 240	2 904	2 953	3 148	40 063	المجموع

الجدول 8

الموارد البشرية: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3 - أ ع م			و أ ع م - مد-1 - ف-4 - ف-2		
	المجموع الفرعي	الوطنيون	المجموع الدوليون	م ف و خ ع و الفرعي	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي
مكتب رئيس قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
3	-	-	-	2	1	1	1	-	-	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
3	-	-	-	2	1	1	1	-	-	1	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
28	-	-	-	14	12	2	14	11	2	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
24	-	-	-	11	9	2	13	11	1	1	-	-
(4)	-	-	-	(3)	(3)	-	(1)	-	(1)	-	-	-
صافي التغيير												
خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
15	-	-	-	8	6	2	7	6	-	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
12	-	-	-	5	3	2	7	6	-	1	-	-
(3)	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
24	-	-	-	17	16	1	7	4	2	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
21	-	-	-	14	13	1	7	4	2	1	-	-
(3)	-	-	-	(3)	(1)	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
26	-	-	-	19	15	4	7	4	2	1	-	-

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون					و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3 - م أ ع م	م أ ع م	م أ ع م	م أ ع م	م أ ع م	م أ ع م
	المجموع الفرعي	الوطنيون	الدوليون	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي						
23	-	-	-	16	12	4	7	4	2	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024	
(3)	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير	
المجموع														
96	-	-	-	60	50	10	36	25	6	5	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023	
83	-	-	-	48	38	10	35	25	5	5	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024	
(13)	-	-	-	(12)	(12)	-	(1)	-	(1)	-	-	-	صافي التغيير	

الجدول 9

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الاستحقاقات وكشوف المرتبات

الوظائف		التغيير (عدد الوظائف)		المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة	
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	موظف لشؤون الموارد البشرية	ف-3	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم 1-
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم 1-
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم 1-
نُقلت إلى وحدة الحسابات لإعادة تنظيم الموارد	نقل	مساعد مالي	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم 1-
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها 1-
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة بالإلحاق بالخدمة وانتهائها 2-
أعيد نديها لتصحيح وظيفة موظف مالي	إعادة نذب	موظف إداري	ف-3	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم 1-
أعيد نديها من وظيفة موظف إداري	إعادة نذب	موظف مالي	ف-3	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم 1+
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم 1-
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم 1-
نُقلت إلى وحدة الرقابة الداخلية لإعادة تنظيم الموارد	نقل	مساعد مالي	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم 1-
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين 1-
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين 1-
نُقلت إلى وحدة الرقابة الداخلية لإعادة تنظيم الموارد	نقل	مساعد مالي	خ ع و	خط الخدمات المتعلقة بالأفراد النظاميين 1-
(13)				المجموع الفرعي

48 - في الفترة 2025/2024، يقترح مركز الخدمات الإقليمي إعادة ندب وظيفة موظف إداري (ف-3) في خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم لتصبح وظيفة موظف مالي. وسيقوم الموظف المالي بإدارة كشوف المرتبات والاستحقاقات والعمليات المالية الأخرى، وتحسين العمليات قدر الإمكان، وتحديد الفرص التي تتيح خفض التكاليف، والتخفيف من المخاطر، وتعزيز أداء خط الخدمات وجهود الامتثال، وتبسيط عمليات مراجعة الحسابات. ويتطلب التعامل مع البيانات المالية الحساسة، بما في ذلك تعويضات الموظفين والاستحقاقات والمعلومات المتعلقة بالضرائب، أن يكون لدى الموظفين المعارف المالية اللازمة للإشراف على تلك المهام، مما يكفل التطبيق المنهجي للضوابط المالية الصارمة والامتثال للنظم والتقييد ببروتوكولات أمن البيانات. وستساعد هذه الوظيفة على الحد من احتمال ارتكاب الأخطاء والغش وإثارة تعقيدات قانونية.

49 - وبالإضافة إلى ذلك، ونظرا لأثر تصفية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، يقترح مركز الخدمات الإقليمي إلغاء وظيفة واحدة لموظف لشؤون الموارد البشرية (ف-3) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم وتوسع وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة، على النحو المبين في الجدول 9. ويُقترح نقل ثلاث وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة. وتهدف عمليات الإلغاء والنقل المقترحة إلى موازنة احتياجات خط الخدمات من الموارد، بما يتماشى مع نتائج نموذج قابلية التوسيع أو التقليل.

العنصر 2: قسم السفر والمطالبات ومِنح التعليم

50 - يتولى إدارة قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم مدير لتقديم الخدمات، ويتألف القسم من خطوط الخدمات التالية: خط الخدمات المتعلقة بالسفر؛ وخط الخدمات المتعلقة بالمطالبات؛ وخط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم. ويتحمل القسم مسؤولية تجهيز طلبات السفر والشحن، والسفر، ومطالبات الأمن، وطلبات منح التعليم. ويدير القسم طلبات السفر لجميع فئات المسافرين (الموظفون الدوليون، والموظفون الوطنيون، والأفراد النظاميون، والخبراء الاستشاريون/المتعاقدون، ومتطوعو الأمم المتحدة، والمشاركون في الاجتماعات، وما إلى ذلك)، وتشمل الطلبات المتعلقة بالسفر في مهام رسمية، والسفر المتصل بالاستحقاقات. ويتم تجهيز تقارير المصروفات الخاصة بالسفر للموظفين ومتطوعي الأمم المتحدة والأفراد النظاميين، ومطالبات الأمن للأفراد النظاميين في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ويتم تجهيز المدفوعات لفرادى المتعاقدين والخبراء الاستشاريين الدوليين لفائدة بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية. ويجري تجهيز السلف والمطالبات في إطار منحة التعليم للموظفين.

خط الخدمات المتعلقة بالسفر

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

1-6-1	تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر الخاصة بالسفر في مهام رسمية لجميع فئات المسافرين، في حدود 3 أيام تقويمية (2023/2022: 67 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة)
2-1-6	تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر أو دفع المبالغ الإجمالية، حسب الاقتضاء، للسفر المتصل بالاستحقاقات لجميع فئات الأفراد، في حدود 15 يوما تقويميا (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة)
3-1-6	تجهيز طلبات السفر، بما في ذلك إصدار التذاكر للأفراد النظاميين من خارج الوحدات في حدود 5 أيام تقويمية (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة)
4-1-6	تجهيز شحنات الأفراد النظاميين من خارج الوحدات في حدود يومين تقويميين قبل تاريخ المغادرة (2023/2022: 23 في المائة؛ (من تاريخ الموافقة على طلب السفر)؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 90 في المائة)

النواتج

1-1-6	4 797	طلباً من طلبات السفر في مهام رسمية (التي تتطلب إصدار تذاكر) تم تجهيزها لجميع فئات المسافرين
2-1-6	27 703	طلبات من طلبات السفر المتصل بالاستحقاقات المتعلقة بالمبالغ الإجمالية تم تجهيزها للموظفين الدوليين
3-1-6	2 196	شحنة من شحنات الأمتعة الشخصية للنشر الأولي للأفراد النظاميين ولإعادتهم إلى أوطانهم تم تجهيزها
4-1-6	7 578	طلباً من الطلبات المتعلقة بالسفر المتصل بالاستحقاقات وسفر الأفراد النظاميين من خارج الوحدات تم تجهيزها للفئات ذات الصلة من الأفراد

البعثة المستفيدة

1-1-6	2-1-6	3-1-6	4-1-6	
563	5 682	853	1 516	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
576	3 154	787	2 508	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
160	2 149	334	571	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
333	7 218	921	1 967	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
250	3 978	57	494	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
129	290	224	463	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
320	2 065	-	31	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال

4-1-6	3-1-6	2-1-6	1-1-6	البعثة المستفيدة
-	-	18	490	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
5	-	28	380	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
1	-	10	190	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
-	-	4	111	مكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
7	-	2 941	578	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
8	-	35	438	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
2	-	7	201	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
5	-	124	78	مركز الخدمات الإقليمي
7 578	3 196	27 703	4 797	المجموع

خط الخدمات المتعلقة بالمطالبات

مؤشرات الإنجاز	الإنجاز المتوقع
1-1-7 إعداد تقارير المصروفات في حدود 5 أيام عمل (10 أيام عمل)؛ 2024/2023: 90 في المائة (10 أيام عمل)؛ 2025/2024: 90 في المائة	1-7 تقديم خدمات مالية تتسم بالفعالية والكفاءة إلى العملاء

النواتج

1-1-7 تقريراً من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر في مهام رسمية (بما في ذلك السفر الجماعي للأفراد النظاميين) تم تجهيزها لجميع فئات المسافرين	6 378
2-1-7 تقريراً من تقارير مصروفات السفر المتعلقة بالسفر المتصل بالاستحقاقات تم تجهيزها للموظفين الدوليين	4 673
3-1-7 عملية من عمليات تسديد تكاليف خدمات الأمن تم تجهيزها للأفراد النظاميين	4 854

3-1-7	2-1-7	1-1-7	البعثة المستفيدة
116	1 266	731	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
4 738	826	1 995	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
-	149	463	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
-	1 277	874	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
-	475	224	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
-	44	243	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
-	263	185	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
-	1	272	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
-	8	123	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
-	9	39	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي

			البعثة المستفيدة
3-1-7	2-1-7	1-1-7	
-	1	35	مكتب المبعوث الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
-	306	575	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
-	8	421	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
-	4	175	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
-	36	23	مركز الخدمات الإقليمي
4 854	4 673	6 378	المجموع

خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم

مؤشرات الإنجاز		الإنجاز المتوقع
1-8	تقديم خدمات تتعلق بمنح التعليم تتسم بالفعالية والكفاءة إلى 1-8-1 طلبات منح التعليم (المطالبات والسلف) المجهزة في غضون 4 أسابيع (2023/2022: 87 في المائة؛ 2024/2023: 96 في المائة؛ 2025/2024: 96 في المائة)	العملاء
2-1-8	طلبات منح التعليم غير المستوفية للشروط (المطالبات والسلف) المعادة في غضون 14 يوما تقويميا (2023/2022: 93 في المائة/97 في المائة (في غضون 20 يوما تقويميا)؛ 2024/2023: 90 في المائة/100 في المائة (في غضون 20 يوما تقويميا)؛ 2025/2024: 90 في المائة)	

النواتج

- تجهيز 5 262 من طلبات منح التعليم (201 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 855 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 289 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 1 438 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 558 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 103 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 174 لبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، و 28 لمكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، و 36 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 51 لمكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، و 4 لمكتب المبعوث الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي، و 202 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا، و 82 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 241 لمركز الخدمات الإقليمي)

العوامل الخارجية

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

الجدول 10

الموارد البشرية: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			م أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3			م أ ع - مد-1 - ف-4 - ف-2		
	المجموع	الوطنيون	الفرعي	المجموع	م ف و	م ف و ع و	المجموع	م ف و	م ف و ع و	المجموع	م أ ع	م أ ع
مكتب رئيس قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
3	-	-	-	2	1	1	1	-	-	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
2	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-
(1)	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	-	-	-	-
خط الخدمات المتعلقة بالسفر												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
25	-	-	-	18	17	1	7	5	1	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
21	-	-	-	14	13	1	7	5	1	1	-	-
(4)	-	-	-	(4)	(4)	-	-	-	-	-	-	-
خط الخدمات بالمطالبات												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
7	-	-	-	2	1	1	5	4	-	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
7	-	-	-	2	1	1	5	4	-	1	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
17	-	-	-	13	12	1	4	2	1	1	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
13	-	-	-	10	9	1	3	2	-	1	-	-
(4)	-	-	-	(3)	(3)	-	(1)	-	(1)	-	-	-
المجموع												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
52	-	-	-	35	31	4	17	11	2	4	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
43	-	-	-	27	24	3	16	11	1	4	-	-
(9)	-	-	-	(8)	(7)	(1)	(1)	-	(1)	-	-	-

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم السفر والمطالبات ومنح التعليم

الوظائف				المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة (عدد الوظائف)	التغيير (عدد الوظائف)
أُلغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	موظف معاون للشؤون المالية	م ف و	1-
أُلغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد لشؤون السفر	خ ع و	2-
أُلغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	1-
أُلغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	1-
أُلغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	موظف مالي	ف-3	1-
أُلغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	1-
أُلغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد لشؤون السفر	خ ع و	1-
نُقلت إلى وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف لإعادة تنظيم الموارد	نقل	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	1-
				(9)
				المجموع الفرعي

51 - بالنسبة للفترة 2025/2024، يقترح مركز الخدمات الإقليمية إلغاء وظيفة واحدة لموظف معاون للشؤون المالية (موظف وطني من الفئة الفنية)، وموظف مالي (ف-3)، وستة موظفين وطنيين من فئة الخدمات العامة، على النحو المبين بالتفصيل في الجدول 11، ونقل وظيفة مساعد للموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم إلى وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف. وتهدف التغييرات المقترحة إلى موازنة احتياجات خط الخدمات من الموارد، بما يتماشى مع نتائج نموذج قابلية التوسع أو التقليل.

العنصر 3: قسم خدمات العملاء

52 - يشرف قسم خدمات العملاء على الأنشطة المتعلقة باستراتيجية التعامل مع العملاء وإدارة الخدمات المقدمة إليهم والعلاقات معهم، ويضطلع بدور واجهة الخدمات المشتركة، ويواصل اتباع نهج يركز على العملاء. ويكفل القسم تقديم المساعدة بكفاءة وحل المشاكل المتعلقة بالموارد البشرية والشؤون المالية والسفر، باستخدام أساليب تتسم بالحساسية والموثوقية والتعاطف من أجل اكتساب ثقة العملاء وولائهم. ويدعم القسم أداة تقديم طلبات الخدمات على نظام iNeed وإدارة المكالمات، ويعنى بالاتصالات داخليا وخارجيا. وبالإضافة إلى ذلك، يدير القسم خدمات دعم العملاء، والرد على الاستفسارات، وإدارة العلاقات، ويقوم برصد مستوى الرضا من خلال الاستقصاءات. وينسق القسم التفاعل مع العملاء وإدارة المعارف لأغراض الخدمة الذاتية، وهو يتألف من وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف، ووحدة دعم العملاء، ويرأس كل منهما رئيس قسم.

م أ م	الموظفون الوطنيون						الموظفون الدوليون					
	المجموع الفرعي	الوطنيون	الدوليون	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف												
10	-	-	-	9	8	1	1	1	-	-	-	-
8	-	-	-	7	6	1	1	1	-	-	-	-
(2)	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	-	-	-	-
وحدة دعم العملاء												
10	-	-	-	9	8	1	1	-	1	-	-	-
9	-	-	-	8	7	1	1	-	1	-	-	-
(1)	-	-	-	(1)	(1)	-	-	-	-	-	-	-
المجموع												
22	-	-	-	19	17	2	3	1	1	1	-	-
19	-	-	-	16	14	2	3	1	1	1	-	-
(3)	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	-	-	-	-

الجدول 13

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم خدمات العملاء

الوظائف			التغيير (عدد الوظائف)			المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة	م ف و خ ع و	م ف و خ ع و	
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	3-	3-	وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف
نُقِلت من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم لإعادة تنظيم الموارد	نقل	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	1+	1+	وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف
أُغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	1-	1-	وحدة دعم العملاء
						المجموع الفرعي (3)

53 - بالنسبة للفترة 2025/2024، يقترح مركز الخدمات الإقليمي إلغاء ثلاث وظائف لمساعد للموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف ووظيفة واحدة لمساعد للموارد البشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) في وحدة دعم العملاء، بما يتماشى

مع نموذج قابلية التوسيع أو التقليل، ونقل وظيفة مساعد للموارد بشرية (موظف وطني من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة بمنح التعليم إلى وحدة العلاقات مع العملاء وإدارة المعارف. وتهدف التغييرات المقترحة إلى موازنة احتياجات خط الخدمات من الموارد، بما يتماشى مع نتائج نموذج قابلية التوسيع أو التقليل.

العنصر 4: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

54 - تقع على عاتق قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال مسؤولية الاضطلاع بكل مهام المحاسبة الأساسية، بما في ذلك مسك دفتر الأستاذ العام، والإبلاغ المالي، وتعهد سجلات الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة القبض، إضافة إلى عمليات التسوية بينها، والتسويات المصرفية، وتجهيز فواتير البائعين، ومهام أمين الصندوق فيما يتعلق بدفع وتعهد الحسابات المصرفية. ويرأس مدير لتقديم الخدمات القسم، الذي يتألف مما يلي: وحدة الحسابات؛ ووحدة الرقابة الداخلية؛ وخط الخدمات المتعلقة بالبائعين؛ وخط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق.

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

- 1-10 تقديم الدعم إلى العملاء في مجالي الإبلاغ المالي وإدارة الشؤون المالية على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة
- 1-1-10 تقديم تقارير مالية شهرية (ميزان المراجعة والبيانات المصاحبة الأخرى) في غضون المهل الزمنية الشهرية المحددة من المقرر (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)
- 2-1-10 دفع فواتير البائعين بعد استلام وثائق الدفع الكاملة في غضون 27 يوماً تقويميا (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)
- 3-1-10 تجهيز فواتير الخصومات المقدمة من البائعين مقابل السداد الفوري ضمن حدود الشروط التعاقدية (2023/2022: 95 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)
- 4-1-10 المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (والمتصلة بالبائعين) التي تُصرف في موعد استحقاقها أو قبله (2023/2022: 98 في المائة؛ 2024/2023: 85 في المائة؛ 2025/2024: 85 في المائة)
- 5-1-10 المدفوعات المتصلة بالموظفين التي تُصرف في موعد استحقاقها أو قبله (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)
- 6-1-10 المعلومات المصرفية التي يتم تعهدها وتجهيزها في غضون 5 أيام عمل (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)

النواتج

تقريراً مالياً شهرياً (حتى مرحلة ميزان المراجعة) لـ 15 عميلاً و 3 عملاء غير نشطين تم إعدادها	216	1-1-10
من مدفوعات البائعين تم تجهيزها	35 065	2-1-10
من المدفوعات غير المتصلة بالموظفين (المتصلة بالبائعين) تم صرفها	15 656	3-1-10
فواتير متعلقة بالسفر والشحن تم تجهيزها	18 904	4-1-10
مدفوعات متصلة بالموظفين تم صرفها إلى 20 مصرفاً داخلياً	160 006	5-1-10
سجل معلومات مصرفية خاصة بـ 20 مصرفاً داخلياً تم تعهدها	11 174	6-1-10

البعثة المستفيدة				
6-1-10	4-1-10	2-1-10	1-1-10	
3 084	4 010	7 910	12	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
2 494	3 991	6 100	12	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
485	1 345	2 336	12	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
3 828	3 796	5 971	12	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
348	1 378	10 045	12	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
334	1 297	1 407	12	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
-	168	171	12	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال
17	384	70	12	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
67	513	154	12	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
22	307	2	12	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
-	129	89	12	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي
106	348	382	12	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
14	769	207	12	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
-	54	20	12	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
337	415	201	12	مركز الخدمات الإقليمي
-	-	-	36	العملاء غير النشطين (العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان)
11 174	18 904	35 065	216	المجموع

المصرف الداخلي		
5-1-10	3-1-10	
12 223	1 900	مصرف أبسأ أوغندا
29	179	مصرف بوروندي المشترك
46 646	2 832	مصرف سيتي بنك الكونغو

5-1-10	3-1-10	المصرف الداخلي
22 159	2 728	مصرف إيكو بنك جمهورية أفريقيا الوسطى
-	419	مصرف سيتي بنك كوت ديفوار
15 254	3 237	مصرف إيكو بنك كوت ديفوار
84	14	مصرف سيتي بنك غابون
2 638	391	مصرف أبسا غانا
1 536	297	مصرف إيكو بنك غينيا
24	31	مصرف الأمان لبيبا
36	-	بنك أفريقيا (البنك المغربي للتجارة الخارجية)
4 186	595	مصرف سيتي بنك المغرب
9 939	439	مصرف التنمية في مالي
4 486	371	بنك الخرطوم
1 042	119	مصرف ستاندرد تشارترد سيراليون
430	86	مصرف سيتي بنك السنغال
38 110	1 824	مصرف سيتي بنك كينيا
1 152	1	مصرف إيكو بنك جنوب السودان
24	10	مصرف إيكو بنك غينيا - بيساو
-	93	بنك النيل الأزرق المشرق السودان
160 006	15 656	المجموع

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
1-2-10 استعراضات فعالية عملية التدقيق التي تُجرى وفقا لإطار الرقابة (2023/2022): 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)	2-10 الامتثال لإطار الرقابة المالية الداخلية
2-2-10 التقارير الشهرية عن الرصد الداخلي التي تصدر ضمن الوقت المشار إليه في إجراءات التشغيل الموحدة (2023/2022): 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)	
3-2-10 توفير خدمات التسوية المصرفية للمصارف الداخلية التي تحتفظ فيها البعثات بحسابات بحلول الموعد النهائي (2023/2022): 100 في المائة؛ 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)	

النواتج

- إجراء 16 استعراضا لإطار إجراءات الرقابة الداخلية الذي وضعتة لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة توريدواي وإصدار تقارير عن كل خط من خطوط خدمات تجهيز المعاملات على أساس سنوي
- إصدار 108 تقارير رصد داخلي للمعاملات المجهزة في مركز الخدمات الإقليمي: المعاملات التي لا ترتبط بمكان معين والتي تتصل بالموارد البشرية، والشؤون المالية، والحركة والمراقبة المتعددي الوسائط، ونقل الأفراد والبضائع، والدعم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- تسوية 468 حسابا مصرفيا في السنة، مع إجراء تسويات في 39 مصرفا داخليا على أساس شهري؛ وتُنجز هذه التسويات في اليوم الثلاثين من كل شهر لاحق في نظام أوموجا

العوامل الخارجية

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

الجدول 14

الموارد البشرية: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			و أ ع - مد - 2 - ف - 5 - ف - 3 - م ف و خ ع و الفرعي						
	المجموع	الفرعي	المجموع	المجموع	الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	
													مكتب رئيس قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال
3	-	-	-	2	1	1	1	-	-	1	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
3	-	-	-	2	1	1	1	-	-	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة الرقابة الداخلية
16	-	-	-	15	13	2	1	-	-	1	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
16	-	-	-	15	13	2	1	-	-	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة الحسابات
30	-	-	-	21	17	4	9	7	1	1	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
29	-	-	-	20	17	3	9	7	1	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
(1)	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير

خط الخدمات المتعلقة بالبايعين

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3			و أ ع - مد-1 - ف-4 - ف-2			
	المجموع الفرعي	الوطنيون	الدوليون	المجموع الفرعي	م ف و	خ ع و	المجموع الفرعي	م خ م	ف-2	ف-4	ف-3	م-1	أ ع م
34	-	-	-	27	26	1	7	6	-	1	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
33	-	-	-	26	25	1	7	6	-	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
(1)	-	-	-	(1)	(1)	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق													
22	-	-	-	17	14	3	5	4	-	1	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
20	-	-	-	15	12	3	5	4	-	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
(2)	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
المجموع													
105	-	-	-	82	71	11	23	17	1	5	-	-	المعتمد للفترة 2024/2023
101	-	-	-	78	68	10	23	17	1	5	-	-	المقترح للفترة 2025/2024
(4)	-	-	-	(4)	(3)	(1)	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير

الجدول 15

التغييرات في ملاك الموظفين: قسم الخدمات المالية ورصد الامتثال

الوظائف		التغيير (عدد الوظائف) الرتبة			المكتب/القسم/الوحدة
الوصف	الإجراء	اللقب الوظيفي	الرتبة	التغيير (عدد الوظائف)	المكتب/القسم/الوحدة
ألغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	موظف مالي	م ف و	1-	وحدة الحسابات
ألغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	1-	وحدة الحسابات
نُقلت من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	نقل	مساعد مالي	خ ع و	1+	وحدة الحسابات
ألغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	2-	خط الخدمات المتعلقة بأمين الصندوق
ألغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد مالي	خ ع و	2-	وحدة الرقابة الداخلية
نُقلت من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم من أجل إعادة تنظيم الموارد	نقل	مساعد مالي	خ ع و	1+	وحدة الرقابة الداخلية
نُقلت من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم من أجل إعادة تنظيم الموارد	نقل	مساعد مالي	خ ع و	1+	وحدة الرقابة الداخلية
ألغيت لإعادة تنظيم الموارد	إلغاء	مساعد للموارد البشرية	خ ع و	1-	خط الخدمات المتعلقة بالبائعين
					(4) المجموع الفرعي

55 - وفي الفترة 2025/2024، يقترح مركز الخدمات الإقليمي إلغاء ست وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة ووظيفة واحدة لموظف مالي (موظف فني وطني)، على النحو المشار إليه في الجدول 15، وثلاث عمليات نقل، بما في ذلك نقل وظيفة مساعد مالي (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) إلى وحدة الحسابات من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم، ووظيفة واحدة لمساعد مالي (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم، ووظيفة واحدة لمساعد مالي (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) من خط الخدمات المتعلقة باستحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم. والتغييرات مقترحة وفقاً لنموذج قابلية التوسيع أو التقليل ومن أجل إدارة التسوية المقررة للمعاملات المفتوحة المعلقة بسبب تصفية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان.

العنصر 5: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

56 - يمثل دور دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية في تعزيز المواءمة وتحقيق وفورات الحجم وإزالة الازدواجية في الجهود المبذولة في مجال خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وتستفيد الدائرة من قربها من البعثات الميدانية في أفريقيا. ويتولى إدارة الدائرة رئيس الدائرة، وهي تتألف من وحدات العمليات الإقليمية، والمشاريع الخاصة، والمشاريع الإقليمية، والأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل بيانات الجدوى، وفواتير الهاتف.

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

1-11 تقديم خدمات متسقة رفيعة المستوى تتعلق بإعداد 1-1-11 إرسال فواتير الهاتف في غضون 7 أيام من تاريخ استلام الفواتير الهاتفية الإقليمية عبر توفير الهياكل وتوحيد المعايير الفاتورة التي تحقق منها المستخدمون (2023/2022: 100 في المائة؛ على الصعيد الإقليمي 2024/2023: 100 في المائة؛ 2025/2024: 100 في المائة)

النواتج

- تقديم خدمات إعداد فواتير الهاتف إلى 11 بعثة مستفيدة وإلى مركز الخدمات الإقليمي، وتجهيز ما يقرب من 81 027 من فواتير الهاتف (19 044 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، و 19 852 لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، و 1 011 لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، و 16 073 لبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، و 5 854 لمكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال، و 1 741 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، و 366 لمكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، و 721 لمكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، و 461 لبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، و 300 لبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، و 800 لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا و 1 744 لمركز الخدمات الإقليمي)

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
11-2-1 رضا المشاركين بشكل عام عن برامج بناء القدرات والتدريب التي تنفذها دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية (2023/2022: 82 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة؛ 2025/2024: 80 في المائة)	11-2 مواءمة الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية من خلال تعزيز المهارات في أوساط الموظفين المدنيين والأفراد النظاميين في المركز وفي البعثات المستفيدة من خدماته

النواتج

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

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
11-3-1 الأصول المعمّرة في المخزون التي تجاوزت فترة صلاحيتها المتوقعة (2023/2022: 9,6 في المائة؛ 2024/2023: ≥ 10 في المائة؛ 2025/2024: ≥ 10 في المائة)	11-3 إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو يتسم بالكفاءة والفعالية
11-3-2 الأصول المعمّرة في المخزون التي هي في حالة جيدة أو في حالة لا بأس بها (2023/2022: 98,1 في المائة؛ 2024/2023: ≤ 90 في المائة؛ 2025/2024: ≤ 90 في المائة)	

النواتج

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

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
11-4-1 رضا العملاء عن الخدمات الإقليمية مقيماً باستقصاءات رضا العملاء (2023/2022: 97,5 في المائة؛ 2024/2023: 96 في المائة؛ 2025/2024: 96 في المائة)	11-4 مستوى عال من رضا العملاء عن الخدمات الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
11-4-2 استخدام تكنولوجيا نظام "Unite" لرصد الهياكل الأساسية عن بعد لمساعدة البعثات على الحد من بصمتها البيئية وذلك بالتنسيق مع قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات (2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة؛ 2025/2024: 80 في المائة)	

النواتج

- نشر خدمات نقالة لتيسير استمرارية تصريف أعمال الإدارة العليا لمركز الخدمات الإقليمي وموظفيه الذين يضطعون بمهام حيوية على النحو الذي تحدده البعثات المستفيدة
- إجراء تقييمات نصف سنوية للجاهزية الإقليمية لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لمركز الخدمات الإقليمي
- إجراء تقييمات سنوية لأمن المعلومات و/أو السلامة المادية، وتنظيم حملات للتوعية بمسائل الأمن وعقد حلقة عمل سنوية عن أمن المعلومات لمركز الخدمات الإقليمي ولما لا يقل عن 4 بعثات مستفيدة من خدماته
- إجراء مركز الخدمات الإقليمي لاستقصاءين للعملاء سنويا

- إجراء استعراض نصف سنوي لمدى امتثال البعثات للمواصفات الأمنية وإدخال تحديثات من خلال بوابة التقييم الذاتي التابعة لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إعداد تقرير سنوي عن أداء رصد الهياكل الأساسية الميدانية عن بعد

مؤشرات الإنجاز

الإنجازات المتوقعة

- 5-11 دعم نشر النظم والتطبيقات والمشاريع المركزية للمركز 1-5-11 دعم نشر نظم البرمجيات المطورة في الأمم المتحدة (وحدات حزمة برمجيات الدعم الميداني، بما في ذلك نظم إدارة معلومات الطيران؛ وتطبيقاً حجز التذاكر إلكترونياً وتحركات الأفراد على الصعيد العالمي؛ وتطبيق SharePoint؛ بالشكلين المركزي والقائم على الحوسبة السحابية) والنظم المتاحة في الأسواق، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2023/2022: 95 في المائة؛ 2024/2023: 95 في المائة)
- 2-5-11 الإنجاز في الوقت المحدد لمشاريع إعادة تصميم أساليب العمل المتعلقة بما لا يقل عن 5 نظم مركزية، سواء محلياً أو على صعيد البعثات الإقليمية، لمركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته (2023/2022: 80 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة؛ 2025/2024: 80 في المائة)
- 3-5-11 تقديم الدعم في الوقت المحدد في مجال الأمن السيبراني إلى مركز الخدمات الإقليمي والبعثات المستفيدة من خدماته في حدود 30 يوماً من تاريخ تلقي الطلب (2023/2022: 88 في المائة؛ 2024/2023: 95 في المائة؛ 2025/2024: 95 في المائة)

النواتج

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

العوامل الخارجية

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

الجدول 16

الموارد البشرية: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3			و أ ع - مد-1 - ف-4 - ف-2		
	المجموع	الفرعي	المجموع	الفرعي	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و
مكتب رئيس دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
4	-	-	-	1	1	-	3	1	-	1	1	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
4	-	-	-	1	1	-	3	1	-	1	1	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة العمليات الإقليمية												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
6	-	-	-	3	3	-	3	3	-	-	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
17	-	-	-	11	9	2	6	6	-	-	-	-
11	-	-	-	8	6	2	3	3	-	-	-	-
وحدة المشاريع الخاصة												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة المشاريع الإقليمية												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
4	-	-	-	1	1	-	3	1	2	-	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
4	-	-	-	1	1	-	3	1	2	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة الأمن الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024											
1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وحدة تحليل بيانات الجدوى												
	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023											
2	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3			أ ع م - مد-1 - ف-4 - ف-2		
	المجموع الفرعي	المجموع الوطنيون	المجموع الدوليون	م ف و خ ع و الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	المجموع الفرعي	م ف و خ ع و الفرعي	المجموع الفرعي	المجموع الفرعي	المجموع الفرعي
2	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024												
صافي التغيير												
وحدة فواتير الهاتف												
4	-	-	-	3	3	-	1	1	-	-	-	-
الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023												
5	-	-	-	4	4	-	1	1	-	-	-	-
الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024												
1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير												
المجموع												
22	-	-	-	9	9	-	13	7	4	1	1	-
الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023												
34	-	-	-	18	16	2	16	10	4	1	1	-
الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024												
12	-	-	-	9	7	2	3	3	-	-	-	-
صافي التغيير												

الجدول 17

التغييرات في ملاك الموظفين: دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية

الوظائف		التغيير (عدد الوظائف)		اللقب الوظيفي	الوصف	الإجراء
المكتب/القسم/الوحدة	الرتبة	الوصف	الوصف	الوصف	الوصف	الوصف
وحدة العمليات الإقليمية	2+	خ م	مساعد لشؤون نظم المعلومات	إنشاء	إنشاء	إنشاء نتيجة لإلغاء متزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
وحدة العمليات الإقليمية	1+	خ م	مساعد لشؤون الاتصالات السلكية واللاسلكية	إنشاء	إنشاء	إنشاء نتيجة لإلغاء متزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
وحدة العمليات الإقليمية	2+	م ف و	موظف معاون لنظم المعلومات	إنشاء	إنشاء	إنشاء نتيجة لإلغاء متزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
وحدة العمليات الإقليمية	5+	خ ع و	مساعد لشؤون نظم المعلومات	إنشاء	إنشاء	إنشاء نتيجة لإلغاء متزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
وحدة العمليات الإقليمية	1+	خ ع و	مساعد لشؤون الاتصالات السلكية واللاسلكية	إنشاء	إنشاء	إنشاء نتيجة لإلغاء متزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
وحدة فواتير الهاتف	1+	خ ع و	مساعد لشؤون الاتصالات السلكية واللاسلكية	إنشاء	إنشاء	إنشاء نتيجة لإلغاء متزامن في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
المجموع الفرعي		12				

57 - وفي الفترة 2025/2024، يقترح مركز الخدمات الإقليمي إنشاء وظيفتين لمساعدين لشؤون نظم المعلومات (من فئة الخدمة الميدانية)، ووظيفة واحدة لمساعد لشؤون الاتصالات السلكية واللاسلكية (من فئة الخدمة الميدانية)، ووظيفتين لموظفين معاونين لنظم المعلومات (موظفان فنيان وطنيان)، وخمس وظائف لمساعدين لشؤون نظم المعلومات (وظائف وطنية من فئة الخدمات العامة)، ووظيفة واحدة لمساعد لشؤون الاتصالات السلكية واللاسلكية (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) في وحدة العمليات الإقليمية، ووظيفة واحدة لمساعد لشؤون الاتصالات السلكية واللاسلكية (وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة) في وحدة فواتير الهاتف كانتقال لخدمات التكنولوجيا الميدانية في عنيتيبي من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إلى المركز. وسيؤدي ذلك إلى إدماج جميع مكاتب خدمات التكنولوجيا الميدانية في عنيتيبي في إطار دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، وتعزيز تقديم الخدمات، وتحسين المساءلة وكفاءة العمل.

العنصر 6: مركز الدعم الأمامي والنشر

58 - سيضطلع مركز الدعم الأمامي والنشر، بتوجيه من مكتب إدارة سلسلة الإمداد ومن خلال المسؤولية أمام شعبة اللوجستيات، بدور لوجستي رئيسي في توفير خدمات الدعم التشغيلي والتقني الفعالة للبعثات الإقليمية مع تعزيز عمليات سلسلة الإمداد في جميع أنحاء المنطقة. ويتعاون مركز الدعم الأمامي والنشر تعاوناً وثيقاً مع قسم مراقبة الحركة التابع للإدارة، ودائرة النقل الجوي/مركز العمليات الجوية الاستراتيجية، ودائرة سلسلة الإمداد في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات لتيسير النقل الإقليمي، من خلال وحدته المتخصصة، بما في ذلك خلية الدعم الجوي، ووحدة دعم عمليات التنقل وشحن البضائع، وخطية مخزون النشر الإقليمي.

مؤشرات الإنجاز

الإنجاز المتوقع

- 1-12 تيسير وتقديم الدعم اللوجستي الشامل للنقل الجوي الإقليمي وخيارات شحن البضائع ومخزونات النشر الإقليمي
- 1-1-12 إيجاد حل متعلق بشحن البضائع في غضون 15 يوم عمل من تاريخ طلب البعثات المستفيدة المستلم والمتعلق بالخدمات اللوجستية وخدمات شحن البضائع التي تقدمها أطراف ثالثة (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: 100 في المائة (في غضون 7 أيام)؛ 2025/2024: 60 في المائة/100 في المائة)
- 2-1-12 استخدام ساعات الطيران لتلبية احتياجات البعثات المستفيدة وفق طلب التوريد والاتفاق الاحتياطي لاستئجار الطائرات المتاحين (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: لا ينطبق؛ 2025/2024: 100 في المائة)
- 3-1-12 توفير خيارات توافر خدمات النقل الجوي خلال 7 أيام عمل من استلام طلب البعثات المستفيدة (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 80 في المائة؛ 2025/2024: 80 في المائة)

12-1-4 التشغيل الفعال لخلية مخزون النشر الإقليمي من حيث المخزونات الموجودة/جردها (2023/2022): لا ينطبق؛ 2024/2023: لا ينطبق؛ 2025/2024: 60 في المائة)

12-1-5 النسبة المئوية لطلبات البعثات المتعلقة بتوريد المواد المطلوبة بانتظام من خلية مخزون النشر الإقليمي التي تتم تليبيتها والشحنات التي يتم الإفراج عنها لنقلها إلى البعثات في غضون 15 يوم عمل (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 95 في المائة)

12-1-6 الأصول والمعدات الموجودة في المخزون التي يتم التحقق منها ماديا وحساب المخزون على أساس فصلي (2023/2022: لا ينطبق؛ 2024/2023: لا ينطبق؛ 2025/2024: 99,5 في المائة)

12-1-7 مخزونات النشر الإقليمي والأصناف من احتياطي الأمم المتحدة التي تلقتها البعثة المتقدمة بالطلب من مركز الدعم الأممي والنشر في غضون 60 يوما من طلب نقل المخزون الموافق عليه (2023/2022: 100 في المائة؛ 2024/2023: 90 في المائة؛ 2025/2024: 95 في المائة)

النواتج

- 20 عملية شحن عالمية للبضائع، بما في ذلك ما يتعلق بنقل أسطول المركبات العالمي و 5 خدمات لوجستية مقدمة من أطراف ثالثة، والتسوية الشاملة للفواتير وإدارة البيانات وتحليل الأداء
- القيام بـ 960 ساعة طيران بموجب طلبات التوريد لنقل البضائع إلى البعثات المستفيدة
- إعداد 5 بيانات من بيانات الأعمال من أجل شحن مخزونات النشر الإقليمي من عنينيبي إلى البعثات والكيانات المقدمة للطلبات
- تخزين وإدارة مخزونات استراتيجية تبلغ قيمتها 8,5 ملايين دولار (60 في المائة من الإجمالي السنوي البالغ 14,2 مليون دولار) سنويا في مخزونات النشر الإقليمي من قائمة معتمدة تضم 124 صنفا من أصناف المخزونات الاستراتيجية
- القيام على أساس فصلي بالتحقق المادي من الأصول والمعدات وحساب المخزونات الموجودة في خلية مخزون النشر الإقليمي

العوامل الخارجية

إدخال تغييرات على ولايات البعثات تستدعي تنقيح مفهوم العمليات

إعاقة الوضع الأمني لتنفيذ التحركات

حالات التأخير في الحصول على تصاريح من الحكومة بنقل مخزونات النشر الإقليمي إلى البعثات

حالات التأخير في العبور بسبب أزمة النقل البحري
عدم استجابة البائعين بشأن استخدام وحدة النقل لتتبع وتعقب حركة شحن البضائع

الجدول 18

الموارد البشرية: مركز الدعم الأمامي والنشر

م أ م	الموظفون الوطنيون				الموظفون الدوليون				و أ ع - أ ع م	مد-2 - مد-1	ف-5 - ف-4	ف-3 - ف-2	المجموع الفرعي	م ف و م ف و	خ ع و خ ع و	المجموع الفرعي	المجموع الفرعي	المجموع الوطنيون	المجموع الوطنيون
	م أ م	المجموع	المجموع	المجموع	م ف و	م ف و	خ ع و	خ ع و											
مكتب رئيس مركز الدعم الأمامي والنشر																			
5	-	-	-	2	2	-	3	1	-	2	-	-	-	-	-	3	1	-	5
الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023																			
5	-	-	-	2	2	-	3	1	-	2	-	-	-	-	-	3	1	-	5
الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير																			
خلية الدعم الجوي																			
4	-	-	-	1	1	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	3	1	1	4
الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023																			
4	-	-	-	1	1	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	3	1	1	4
الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير																			
خلية مخزون النشر الإقليمي																			
4	-	-	-	1	1	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	3	2	-	4
الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023																			
4	-	-	-	1	1	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	3	2	-	4
الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير																			
وحدة دعم عمليات التنقل وشحن البضائع																			
5	-	-	-	2	-	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	3	1	1	5
الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023																			
5	-	-	-	2	-	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	3	1	1	5
الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير																			
المجموع																			
18	-	-	-	6	6	-	12	5	2	5	-	-	-	-	-	12	5	2	18
المعتمد للفترة 2024/2023																			
18	-	-	-	6	6	-	12	5	2	5	-	-	-	-	-	12	5	2	18
المقترح للفترة 2025/2024																			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير																			

59 - لا يقترح إدخال تغييرات على ملاك موظفي مركز الدعم الأمامي والنشر .

العنصر 7: قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

60 - يتماشى إطار الميزنة القائمة على النتائج لقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي للفترة 2025/2024 مع النهج المعزز الذي يركز على العملاء في تقديم حلول دعم شاملة في بيئات تشغيل متزايدة التعقيد. واستنادا إلى التجارب المتنوعة مع قاعدة العملاء، تعززت أدوار القسم ومسؤولياته في السياق الأوسع للإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد. وفي الوقت الذي يقدم فيه القسم الدعم في مجال الاقتناء للعملاء على الصعيد العالمي، سيواصل العمل على تنفيذ الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد من خلال تعميم نهج إدارة الفئات ووضع عقود إطارية وعقود خاصة ببعثات بعينها. وبالإضافة إلى ذلك، سيعمل القسم كي يصير مركز امتياز في توفير الدعم في مجال شحن البضائع وتحديد المعدات المملوكة للأمم المتحدة. وبالتنسيق مع دائرة التمكين والتواصل التابعة لمكتب إدارة سلسلة الإمداد، سيقدم القسم الدعم في مجال التواصل مع البائعين. وسيسهل القسم في تحقيق عدد من الإنجازات المتوقعة بإنجاز النواتج الرئيسية ذات الصلة، كما هو مبين في الأطر الواردة أدناه.

مؤشرات الإنجاز	الإنجازات المتوقعة
1-1-13 التقييمات التجارية لطلبات تقديم العروض والدعوات إلى تقديم دعم المشتريات على الصعيد العالمي لدعم العملاء العالميين الذين يحتاجون إلى دعم مخصص في مجال المشتريات وتقديم الدعم الكامل في مجال المشتريات لصغار العملاء الذين لا يملكون قدرات في هذا المجال	1-1-13 زيادة كفاءة وفعالية عمليات الشراء التي يقوم بها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي لدعم العملاء العالميين الذين يحتاجون إلى دعم مخصص في مجال المشتريات وتقديم الدعم الكامل في مجال المشتريات لصغار العملاء الذين لا يملكون قدرات في هذا المجال
2-1-13 إكمال عمليات منح/توقيع العقود في غضون 10 أيام عمل من الموافقة على المنح (2023/2022: 70 في المائة؛ 2024/2023: 65 في المائة؛ 2025/2024: 65 في المائة)	
3-1-13 معدل استجابة البائعين لطلبات تقديم العروض التنافسية في غضون الفترة الزمنية المحددة (2023/2022: 48 في المائة؛ 2024/2023: 16 في المائة؛ 2025/2024: 16 في المائة)	
1-2-13 تقديم الدعم للبائعين للتسجيل في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات في غضون 5 أيام عمل من استلام طلب الدعم (2023/2022: 100 في المائة (في غضون 4 أيام)؛ 2024/2023: 85 في المائة (في غضون 4 أيام)؛ 2025/2024: 90 في المائة)	2-13 القيام بأنشطة لتوعية البائعين بهدف زيادة المشتريات من البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية

النواتج

- إصدار 30 عقدا خاصا ببعثات بعينها، و 5 عقود إطارية، بما في ذلك لخية مخزون النشر الإقليمي، و 200 أمر شراء لدعم البعثات المستفيدة الإقليمية وكيانات الأمم المتحدة الأصغر حجما والعملاء العالميين الآخرين، بما في ذلك لشحن شحنات المعدات المملوكة للأمم المتحدة

- طرح 30 مناقصة دولية جديدة لدعم البعثات المستفيدة على الصعيدين الإقليمي والعالمي
- تقديم المساعدة في مجال تسجيل البائعين من أجل تسجيل 150 بائعا جديدا كموردين للأمم المتحدة والمشاركة في الحلقات الدراسية الخاصة بالأعمال ودعمها في البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية بالتنسيق مع دائرة التمكين والتواصل
- تنظيم 10 زيارات ميدانية ومؤتمرات لمقدمي العطاءات ومفاوضات بشأن العقود قبل منح العقود فيما يتعلق بالمناقصات الجديدة، حيثما تتعذر الاستعانة ببيئة افتراضية
- إجراء استعراض تقني وتقديم دعم إداري لـ 75 من العقود الإقليمية والعقود الخاصة ببعثات محددة، وذلك دعما لعمليات حفظ السلام ولسائر كيانات الأمم المتحدة

العوامل الخارجية

يكون للبائعين اهتمام بتسجيل أنفسهم في بوابة الأمم المتحدة العالمية للمشتريات ويقدمون الوثائق الضرورية للحصول على الموافقة

الجدول 19

الموارد البشرية: قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي

م أ م	الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			و أ ع - مد-2 - ف-5 - ف-3			أ ع م - مد-1 - ف-4 - ف-2			
	المجموع	الفرعي	المجموع	الفرعي	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	م ف و	
													مكتب رئيس قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي
5	-	-	-	3	2	1	2	1	-	1	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
5	-	-	-	3	2	1	2	1	-	1	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة دعم الاستمداد والشحن
7	-	-	-	3	2	1	4	1	1	2	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
7	-	-	-	3	2	1	4	1	1	2	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة دعم البائعين الإقليميين وفتح العطاءات
4	1	-	1	2	2	-	1	-	1	-	-	-	الوظائف المعتمدة للفترة 2024/2023
4	1	-	1	2	2	-	1	-	1	-	-	-	الوظائف المقترحة للفترة 2025/2024
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	صافي التغيير
													وحدة دعم المشتريات الإقليمية

م أ م	الموظفون الوطنيون						الموظفون الدوليون						
	المجموع الفرعي	الوطنيون	الدوليون	المجموع الفرعي	م ف و	خ ع و	المجموع الفرعي	م ف و	خ م	ف-3	ف-4	مد-2	و أ ع - أ ع م
6	-	-	-	3	2	1	3	1	1	1	1	-	-
6	-	-	-	3	2	1	3	1	1	1	1	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير													
المجموع													
22	1	-	1	11	8	3	10	3	3	4	4	-	-
22	1	-	1	11	8	3	10	3	3	4	4	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
صافي التغيير													

61 - ولا تُقترح تغييرات في ملاك وظائف قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي.

ثانياً - الموارد المالية

ألف - لمحة عامة

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

الفرق	النفقات المخصصة لتقديرات التكاليف				الفترة
	النسبة المئوية	المبلغ	(2025/2024)	(2024/2023)	
	(2)÷(4)=(5)	(2)-(3)=(4)	(3)	(2)	(1)
الأفراد المدنيين					
	7,2	1 713,6	25 634,3	23 920,7	23 024,4
					الموظفون الدوليون
	8,2	354,2	4 652,0	4 297,8	3 684,0
					الموظفون الفنيون الوطنيون
	9,7	751,3	8 519,1	7 767,8	8 202,0
					الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة
	(2,5)	(7,3)	280,4	287,7	199,2
					متطوعو الأمم المتحدة
	-	2,2	2,2	-	43,7
					المساعدة المؤقتة العامة
	-	-	-	-	-
					الأفراد المقدمون من الحكومات
	7,8	2 814,0	39 088,0	36 274,0	35 153,3
المجموع الفرعي					
التكاليف التشغيلية					
	-	-	-	-	-
					مراقبو الانتخابات المدنيين
	(100,0)	(85,2)	-	85,2	0,2
					الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية
	(1,7)	(4,2)	244,6	248,8	220,7
					السفر في مهام رسمية
	(5,2)	(112,7)	2 044,7	2 157,4	2 037,3
					المرافق والبنى التحتية
	149,5	139,2	232,3	93,1	126,4
					النقل البري
	-	94,9	94,9	-	-
					العمليات الجوية
	-	-	-	-	-
					العمليات البحرية
	36,5	1 553,0	5 810,9	4 257,9	3 856,3
					الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
	(5,9)	(5,8)	93,3	99,1	47,9
					الشؤون الطبية
	-	-	-	-	-
					المعدات الخاصة
	37,5	161,8	593,7	431,9	291,6
					اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى
	-	-	-	-	-
					المشاريع السريعة الأثر
	23,6	1 741,0	9 114,4	7 373,4	6 580,4
المجموع الفرعي					
	10,4	4 555,0	48 202,4	43 647,4	41 733,7
إجمالي الاحتياجات					
	7,4	333,3	4 823,5	4 490,2	4 598,3
					الإيرادات المتأتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين
	10,8	4 221,7	43 378,9	39 157,2	37 135,4
صافي الاحتياجات					
	-	-	-	-	-
					التبرعات العينية (الدرجة في الميزانية)
	10,4	4 555,0	48 202,4	43 647,4	41 733,7
مجموع الاحتياجات					

باء - عوامل الشغور

62 - زُوعيت عوامل الشغور التالية عند حساب تقديرات التكاليف للفترة من 1 تموز/يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025:

(النسبة المئوية)

الفئة	الفعلي للفترة المدرج في الميزانية المتوقعة للفترة 2023/2022	الفترة 2024/2023	الفترة 2025/2024
الأفراد المدنيين			
الموظفون الدوليون	11,3	10,4	9,8
الموظفون الوطنيون			
الموظفون الفنيون الوطنيون	13,2	10,5	15,4
الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة	8,4	7,9	7,6
متطوعو الأمم المتحدة			
الدوليون	0,0	16,7	0,0
الوطنيون	0,0	0,0	0,0

63 - وتراعي عوامل الشغور المطبقة في الميزانية خبرة مركز الخدمات الإقليمي حتى الآن والظروف الخاصة بالمركز فيما يتعلق بتعيين الموظفين المدنيين. وتشمل الافتراضات التي أُخذت في الاعتبار بالنسبة لعوامل الشغور متوسط معدل الشغور لمدة 12 شهراً، تمتد من كانون الثاني/يناير إلى كانون الأول/ديسمبر 2023، أو معدل الشغور الفعلي في 31 كانون الأول/ديسمبر 2023. ويتماشى ذلك مع التوجيه السياساتي المقدم لتحسين دقة واتساق عوامل الشغور المطبقة في الميزانيات المقترحة للفترة 2025/2024 ولضمان أن تستند معدلات الشغور المقترحة، قدر الإمكان، إلى المعدلات الفعلية. وطُبق معدل شغور قدره 50 في المائة على الوظائف المقترحة إعادة نديها. وطُبق معدل الشغور المستمر على نقل 31 وظيفة من وظائف بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وهي وظائف قائمة.

جيم - التدريب

64 - ترد فيما يلي الاحتياجات المقدرة من الموارد اللازمة للتدريب للفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025:

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

الفئة	المبلغ التقديري
الخبراء الاستشاريون	
الخبراء الاستشاريون في مجال التدريب	-
السفر في مهام رسمية	
السفر في مهام رسمية لأغراض التدريب	34,4

المبلغ التقديري	الفئة
	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى
129,7	رسوم التدريب ولوازمه وخدماته
164,1	المجموع

65 - ويرد فيما يلي العدد المقرر للمشاركين في التدريب خلال الفترة الممتدة من 1 تموز/يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025، مقارنة بالفترات السابقة:

(عدد المشاركين)

الموظفون الوطنيون			الموظفون الدوليون			
المقترح للفترة 2025/2024	المقرر للفترة 2024/2023	الفعلي للفترة 2023/2022	المقترح للفترة 2025/2024	المقرر للفترة 2024/2023	الفعلي للفترة 2023/2022	
175	85	17	71	80	48	التدريب الداخلي
2	6	5	-	4	5	التدريب الخارجي
177	91	22	71	84	53	المجموع

66 - وتنعكس أنشطة التدريب المقترحة للفترة 2025/2024 التركيز على التعلم الإلكتروني من أجل تعزيز المهارات الإدارية والتقنية لموظفي مركز الخدمات الإقليمية.

دال - السفر في مهام رسمية لأغراض لا تتعلق بالتدريب

67 - تقدر الاحتياجات من الموارد المتصلة بالسفر في مهام رسمية لا تتعلق بالتدريب للفترة 2025/2024 بمبلغ 210 200 دولار، على النحو التالي:

الفئة	عدد الرحلات المقررة لكل شخص (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)	المبلغ (بآلاف دولارات الولايات المتحدة)	النسبة المئوية للميزانية الإجمالية 2024/2023	النسبة المئوية للميزانية الإجمالية 2025/2024
السفر داخل منطقة البعثة	58	99,2	0,2	0,2
السفر خارج منطقة البعثة	33	111,0	0,3	0,2
المجموع	91	210,2		

ثالثاً - تحليل الفروق⁽³⁾

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
7,2	1 713,6	الموظفون الدوليون

• بارامترات التكاليف: الزيادة في ملاك الموظفين

68 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى ما يلي: (أ) اقتراح إنشاء خمس وظائف من فئة الخدمات الميدانية بسبب نقل وحدة الأمن والسلامة ووحدة التكنولوجيا الميدانية من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إلى مركز الخدمات الإقليمي على أساس عدم التأثير على التكلفة؛ (ب) تطبيق معدل شغور أدنى قدره 9,8 في المائة مقارنةً بالمعدل البالغ 10,4 في المائة المطبق في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023؛ (ج) معدل الشغور المستمر مقارنةً بمعدل 50,0 في المائة المطبق في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023 بالنسبة لست وظائف معاد ندبها أو منشأة. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئياً إلغاء وظيفتين من الرتبة ف-3 بسبب إغلاق بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان وتطبيق معدلات أقل للتكاليف العامة للموظفين مقارنةً بالمعدلات المطبقة في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
8,2	354,2	الموظفون الفنيون الوطنيون

• بارامترات التكاليف: الزيادة في جدول المرتبات

69 - تعزى الزيادة في الاحتياجات في المقام الأول إلى ما يلي: (أ) تطبيق جدول مرتبات أعلى بنسبة 9,3 في المائة (5,3 في المائة اعتباراً من حزيران/يونيه 2022 و 4,0 في المائة اعتباراً من تشرين الثاني/نوفمبر 2022)، بأثر رجعي ولم يدرج في ميزانية الفترة 2024/2023؛ (ب) إنشاء 3 وظائف لموظفين فنيين وطنيين بسبب انتقال وحدة الأمن والسلامة ووحدة التكنولوجيا الميدانية من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إلى مركز الخدمات الإقليمي. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئياً ما يلي: (أ) إلغاء وظيفتين لموظفين فنيين وطنيين بسبب إغلاق بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان؛ (ب) تطبيق معدل شغور أعلى قدره 15,4 في المائة، مقارنةً بالمعدل البالغ 10,5 في المائة المطبق في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023؛ (ج) تطبيق سعر صرف قدره

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

3 814,00 شلنا أوغنديا مقابل دولار واحد من دولارات الولايات المتحدة، مقارنة بسعر 3 735,23 شلنا أوغنديا مطبقاً في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
9,7	751,3	الموظفون الوطنيون من فئة الخدمات العامة

• بارامترات التكاليف: الزيادة في جدول المرتبات

70 - تعزى الزيادة في الاحتياجات في المقام الأول إلى ما يلي: (أ) تطبيق جدول مرتبات أعلى بنسبة 9,3 في المائة (5,3 في المائة اعتباراً من حزيران/يونيه 2022 و 4,0 في المائة اعتباراً من تشرين الثاني/نوفمبر 2022)، بأثر رجعي ولم يؤخذ ذلك في الاعتبار في ميزانية الفترة 2024/2023؛ (ب) إنشاء 23 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة بسبب انتقال وحدة الأمن والسلامة ووحدة التكنولوجيا الميدانية من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إلى مركز الخدمات الإقليمي؛ (ج) تطبيق معدل شغور أقل قدره 7,6 في المائة مقارنة بنسبة 7,9 في المائة المطبقة في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023، يقابله جزئياً إلغاء 25 وظيفة وطنية من فئة الخدمات العامة بسبب تصفية بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان وتطبيق سعر صرف قدره 3 814,00 شلنا أوغنديا مقابل دولار واحد من دولارات الولايات المتحدة، مقارنة بمعدل 3 735,23 شلنا أوغنديا مطبق في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
(100)	(85,2)	الخبراء الاستشاريون والخدمات الاستشارية

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

71 - يعزى انخفاض الاحتياجات في المقام الأول إلى عدم اعتماد مخصصات للاستشارات فيما يتعلق بنظام لإدارة الاستفسارات بسبب عدم تنفيذ النظام، وإلى إعادة تنظيم الاعتماد المخصص للتدريب اللغوي ليصبح جزءاً من بند الميزانية الخاص بالتدريب، وكان مدرجاً في ميزانية الفترة 2024/2023 تحت البند المتعلق بالخبراء الاستشاريين.

الفرق		
بالنسبة المئوية	بآلاف الدولارات	
(5,2)	(112,7)	المرافق والبنى التحتية

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

72 - يعزى انخفاض الاحتياجات أساساً إلى ما يلي: (أ) انخفاض في اقتناء المعدات الكهربائية ومعدات السلامة والأمن؛ (ب) انخفاض متوسط سعر الوقود التقديري البالغ 0,881 دولار للتر مقارنة بـ 1,1495 دولار للتر المدرج في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023؛ (ج) انخفاض في تكاليف عقود الصيانة ولوازم الصيانة بسبب أعمال الصيانة الوقائية والتصحيحية التي تم الاضطلاع بها منذ تشرين الأول/أكتوبر 2020. وتقابل هذه الانخفاضات في الاحتياجات جزئياً زيادة في الاحتياجات المتعلقة بالمياه والكهرباء بسبب زيادة الأسعار والاستهلاك نتيجة لاستخدام مبرد في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات.

الفرق		
بِالنسبة المئوية	بِآلاف الدولارات	
149,5	139,2	النقل البري

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

73 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى ما يلي: (أ) الاعتماد المخصص لاستبدال حافلتين صغيرتين، تجاوزتا عمرهما الإنتاجي، لمواصلة نقل المشاركين في التدريب في المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات والموظفين في قاعدة الدعم في عنيتي؛ (ب) الزيادة في تكاليف الإصلاحات والصيانة وقطع الغيار بسبب زيادة في مخزون المركبات في المركز ناتجة عن إضافة سبع مركبات فيما يتعلق بنقل وحدة الأمن والسلامة من بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية ونقل حافلتين صغيرتين في الفترة 2024/2023؛ (ج) الزيادة في الاحتياجات من الوقود من 25 000 إلى 39 000 لتر بسبب الزيادة في عدد المركبات، يقابلها جزئياً انخفاض متوسط السعر التقديري للوقود البالغ 0,881 دولار للتر الواحد مقارنة بـ 1,1495 دولار للتر الواحد المدرج في الميزانية المعتمدة للفترة 2024/2023.

الفرق		
بِالنسبة المئوية	بِآلاف الدولارات	
100,0	94,9	العمليات الجوية

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

74 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساساً إلى الاعتماد المخصص لاقتناء منصات معدنية نقالة مطلوبة لدعم نقل شحنات الطيران.

الفرق		
بِالنسبة المئوية	بِآلاف الدولارات	
36,5	1 553,0	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

75 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى ما يلي: (أ) اقتناء معدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتعويض المعدات التي تجاوزت عمرها النافع؛ (ب) تخصيص اعتمادات لمواصله توفير خدمة الإنترنت في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية وتغطية تكلفة الأجهزة المرسله المجبية كجزء من نقل خدمات البعثة في عنتيبي إلى مركز الخدمات الإقليمي، مع توقع تحقيق أفضل استخدام ممكن ووفورات تقدر بحوالي 100 000 دولار فيما يتعلق بالقدرات المجتمعة لخدمات الإنترنت والأجهزة المرسله المجبية/الخدمات الساتلية للمركز والبعثة وغيرها من المستأجرين في قاعدة الدعم في عنتيبي؛ (ج) تخصيص اعتماد لتغطية تكاليف 10 متعاقدين من وحدة التكنولوجيا الميدانية التابعة لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية من أجل توفير خدمات الصيانة والدعم للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتيسير الانتقال إلى مركز الخدمات الإقليمي. ويقابل الزيادة في الاحتياجات جزئيا انخفاض الاحتياجات من أجل تلبية المتطلبات الإعلامية بسبب توقع مستويات كافية من مخزون مواد التدريب.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
(5,8)	(5,9)	الشؤون الطبية

• الإدارة: انخفاض المدخلات والنواتج

76 - يعزى انخفاض الاحتياجات في المقام الأول إلى اللوازم الطبية استنادا إلى الاتجاه في الاستخدام في الفترات السابقة وإلى المستويات العالية المتوقعة من مخزون اللوازم الطبية في العيادة.

الفرق		
بآلاف الدولارات	بالنسبة المئوية	
161,8	37,5	اللوازم والخدمات والمعدات الأخرى

• الإدارة: زيادة المدخلات والنواتج

77 - تعزى الزيادة في الاحتياجات أساسا إلى ما يلي: (أ) الشحن بسبب استبدال حافلتين صغيرتين، ونقل شاحنة رافعة شوكية واحدة من قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، واقتناء معدات للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ (ب) الاعتماد المخصص لفرادى المتعاقدين المطلوبين لدعم مستودع مركز الخدمات الإقليمي بسبب توسيع نطاق عمليات وحدة إدارة الممتلكات ليشمل مركز الدعم الأمامي والنشر، مما يتطلب دعم المستودعات بالنسبة لخلية مخزون النشر الإقليمي، وأنشطة الدعم للبعثات المصفاة وانتقال بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ (ج) الاعتماد المخصص لرسوم التدريب، الذي كان مدرجا في السابق في الميزانية تحت بند الخبراء الاستشاريين في الفترة 2024/2023.

رابعاً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

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

(أ) اعتماد مبلغ قدره 48 202 400 دولار للإنفاق على المركز خلال فترة الإثني عشر شهراً الممتدة من 1 تموز/يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025؛

(ب) تقسيم المبلغ الوارد في الفقرة الفرعية 78 (أ) بالتناسب بين ميزانيات عمليات حفظ السلام التي تتلقى حالياً خدمات المركز وتحمله على الميزانية البرنامجية لعام 2025؛

(ج) الإحاطة علماً باحتياجات الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2025 فيما يتعلق بحصص البعثات السياسية الخاصة المستفيدة من خدمات المركز، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات المالية للمركز في الفترة من 1 تموز/يوليه 2024 إلى 30 حزيران/يونيه 2025.

خامساً - موجز إجراءات المتابعة المتخذة لتنفيذ ما قرره الجمعية العامة وطلبته في قراراتها 274/76 و 306/77 بما في ذلك طلبات اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية وتوصياتها التي أقرتها الجمعية العامة

ألف - الجمعية العامة

المسائل الشاملة

(القرار 274/76)

الإجراء المتخذ لتنفيذ الطلب/التوصية

الطلب/التوصية

تطلب إلى الأمين العام تحسين الرقابة الشاملة على أنشطة بعثات حفظ السلام وتنفيذ توصيات هيئات الرقابة ذات الصلة في هذا الصدد لتقادي 11 توصية صادرة عن مكتب خدمات الرقابة الداخلية وتوصية واحدة أوجه القصور في الإدارة وما يتصل بها من خسائر اقتصادية، بهدف ضمان الامتثال التام للنظام المالي والقواعد المالية للأمم المتحدة ويجري الاضطلاع بمتابعة منتظمة لضمان إغلاق التوصيات المتبقية (الفقرة 17).

ويجري النظر في توصية واحدة صادرة خلال مراجعة الحسابات من قبل مكتب خدمات الرقابة الداخلية للفترة 2023/2022 لإعادة توجيهها إلى مقر الأمم المتحدة.

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

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

باء - اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

تمويل مركز الخدمات الإقليمي في عنيتي

(A/77/767/Add.5، أيدتها الجمعية العامة في قرارها 306/77)

تسلم اللجنة الاستشارية بمزايا نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الخاص بمركز الخدمات الإقليمي في تحديد مستوى الاحتياجات من الموارد لأداء مهام المعاملات، وبالتحسينات المدخلة على نهج الترحيح من أجل وضع خط أساس موثوق به لقياس بيانات المعاملات. وتشير اللجنة إلى ملاحظاتها وتوصياتها بشأن نموذج القابلية للتوسع أو التقلص الواردة في تقاريرها السابقة عن مركز الخدمات الإقليمي (وأخرها A/76/760/Add.6، الفقرات 7 إلى 10)، وهي تتطلع إلى تلقي معلومات عن المزيد من التحسينات ضمن تقارير الميزانية المقبلة (الفقرة 12).

تلازم اللجنة الاستشارية أن ازدواجية التسلسل الإداري لمركز الخدمات الإقليمي داخل إدارة الدعم العمليتي تعكس تطور هيكله على مر السنين ولا تعكس تصميمًا شاملاً، حيث يتولى مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي المسؤولية أمام مكتب إدارة سلسلة الإمداد، التابع لإدارة الدعم العمليتي، فيما يتولى المركز ككل، بما في ذلك أقسام المعاملات ودائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية، المسؤولية أمام مكتب عمليات الدعم، التابع لإدارة الدعم العمليتي. وتأمل اللجنة في أن يتم، ضمن سياق مشروع الميزانية المقبل لمركز الخدمات الإقليمي، تقييم الأثر الذي قد يحدثه الهيكل التنظيمي الحالي

تعزز المسؤوليتان الحاليتان أمام مكتب عمليات الدعم ومكتب إدارة سلسلة الإمداد إمكانية حصول مركز الدعم الأمامي والنشر ومركز الخدمات الإقليمي على الخبرات المتنوعة في إدارة الدعم العمليتي. وهذا ما يبسر وضع حلول فعالة للتحديات المعقدة ويضمن المواءمة مع أفضل الممارسات والاتجاهات في مجال الخدمات المشتركة، والخدمات غير المرتبطة بموقع معين، وإدارة سلسلة الإمداد، وتقديم الخدمات. والهدف هو تبسيط التعاون والتنسيق داخل الإدارة من أجل تقديم الدعم الفعال لولاية المركز وتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء.

على الكفاءة الإدارية والرقابية، فضلا عن المساواة (انظر أيضا A/77/767/Add.5، الفقرات من 19 إلى 22) (الفقرة 17).

يواصل مركز الخدمات الإقليمي تحديد الخطوات المتخذة لزيادة رضا العملاء في تقريره عن الميزانية (انظر الفقرتين 7 (د) و 14 أعلاه). ويتم التعامل مع رضا العملاء على جميع المستويات. وكما ورد في تقرير الأداء عن الفترة 2023/2022، ارتفع معدل رضا العملاء من 72 في المائة في عام 2018 إلى 77,5 في المائة في عام 2023.

تواصل إدارة الدعم العملياتي، كممارسة فضلى، تشجيع مكاتب تجهيز معاملات السفر وتوصيتها باستكشاف تنفيذ خدمات مراجعة الأسعار إذا كانت متاحة في مواقعها/مناطقها.

تماشيا مع استراتيجية الانتقال، تقوم بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، في الميزانية المقترحة لعام 2025/2024، بنقل جميع موارد الأمن والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عنينيبي إلى مركز الخدمات الإقليمي في إطار المرحلة الثانية من الخطة الانتقالية، مما سيزيد من حضورها في مجمع المركز حيث تصبح عنينيبي نقطة الخروج بالنسبة للبعثة. وسيؤدي ذلك إلى تحقيق الكفاءة على المدى القصير، بالنظر إلى أن نفس المستوى من الاحتياجات سيستخدم لعدد أكبر من الموظفين. وسيسعى المركز إلى اغتنام فرص التوفير في التكاليف وفقا لممارسات الميزنة المعمول بها، والتي سيتم أخذها في الاعتبار في ميزانية الفترة 2026/2025 على أساس الحضور في المجمع في ذلك الوقت.

ينقلب استخدام العقود سنويا حسب احتياجات الكيانات المستفيدة. وتقدر المبالغ القصوى للعقود الطويلة الأجل للسنوات المقبلة على أساس الطلب في السنة الجارية. وتتوقف الطلبات الفعلية على عوامل مثل الضرورة التشغيلية وتوافر الأموال وخيارات المصادر البديلة.

تعرب اللجنة الاستشارية عن الأمل في أن تتواصل الجهود المبذولة من أجل زيادة رضا العملاء، وهي تتطلع إلى الحصول على معلومات مفصلة بهذا الشأن ضمن تقرير الميزانية المقبل (انظر أيضا A/76/760/Add.6، الفقرة 11 (د)) (الفقرة 18 (أ)).

تلاحظ اللجنة الاستشارية أن عملية مراجعة الأسعار لا يقوم بها حاليا سوى قسم السفر والنقل في نيويورك ومركز الخدمات الإقليمي، وهي ترى أنه بالإمكان استكشاف إمكانية زيادة استخدام ممارسة مراجعة الأسعار في الأمانة العامة بغية تحقيق وفورات وأوجه كفاءة. وتتطلع اللجنة إلى الحصول على معلومات في المستقبل بهذا الشأن (الفقرة 18 (ج)).

تأمل اللجنة الاستشارية أن يستفيد مركز الخدمات الإقليمي بالكامل من فرص التوفير في التكاليف التي قد تنشأ فيما يتعلق بالاستراتيجية الانتقالية لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (الفقرة 18 (ه)).

تلاحظ اللجنة الاستشارية مستوى استخدام العقود في عام 2022 وانخفاض حجم أوامر الشراء خلال الفترة من عام 2021 إلى عام 2022، وهي تأمل في أن يتضمن التقرير المقبل معلومات مستكملة عن ديناميات استخدام الطرائق التعاقدية التي يديرها قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي (الفقرة 21).

استخدام عقود قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي لمدة ثلاث سنوات، حتى 30 حزيران/يونيه 2023

استخدام عقود قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي/شعبة المشتريات				
استخدام عقود المبلغ الأقصى (النسبة المئوية)				
السنة	عدد العقود	100	أكثر من 75	أقل من 75
2021	94	8,5	19,0	72,5
2022	111	11,7	22,0	66,7
2023	100	7,0	19,0	74,0

وعلى الرغم من أن استخدام العقود يتوقف على الاحتياجات التشغيلية للكيانات المستفيدة وتمويلها وأولوياتها، فإن قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي يعمل باستمرار على زيادة استخدام العقود عن طريق توزيع كتيب فهرس عقود القسم شهريا على كبار موظفي المشتريات في جميع البعثات لزيادة التعريف بعقود القسم المتاحة. ويتواصل القسم أيضا مع البعثات المستفيدة فيما يتعلق بالاحتياجات المقبلة، التي يمكن تغطيتها من خلال العقود القائمة.

تُدمج أدوار ومسؤوليات قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي في الإدارة المتكاملة لسلسلة الإمداد الأوسع نطاقا وتتبع المبادئ التوجيهية لشعبة المشتريات لتقديم حلول سلسلة الإمداد العالمية للكيانات المستفيدة من خدمات القسم.

ويواصل قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي أيضا إبرام عقود إطارية وتقديم الدعم في مجال الشراء لبعثات بعينها فيما يتعلق بالسلع والخدمات التي تستخدمها الكيانات المستفيدة بانتظام. ويقدم القسم الدعم في مجال الشراء إلى الكيانات التي لديها قدرة شراء غير كافية أو ليست لها قدرة شراء.

ويقود قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي، بوصفه أحد الأذرع الإقليمية في تنفيذ إدارة الفئات، فئة المعدات واللوازم المكتبية. وبالإضافة إلى ذلك، يقود القسم ومركز الدعم الأمامي والنشر معا فئة خدمات شحن البضائع والخدمات اللوجستية التي تقدمها أطراف ثالثة.

ويعمل قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي كجهة تنسيق لشعبة المشتريات معنية بخدمات شحن البضائع، ويتولى إدارة جميع العقود العالمية المتعلقة بشحن البضائع، والاضطلاع بنقل الشحنات السائبة للمعدات المملوكة للأمم المتحدة، وإبرام عقود لوجستية لشحن البضائع

تأمل اللجنة الاستشارية في أن يتم بوضوح أكبر، ضمن سياق مقترح تحسين مفهوم تقديم الخدمات وإعداد هيكل الأمانة العامة العالمي للدعم العملياتي، تحديد أدوار كل من مركز الدعم الأمامي والنشر وقسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي وأوجه التكامل بينهما في سلسلة التوريد على الصعيدين الإقليمي والعالمي (انظر قرار الجمعية العامة 262/77؛ وانظر أيضا A/77/7، الفقرة ثامنا-49) (الفقرة 22).

وعقود لوجستية لأطراف ثالثة، عند الاقتضاء. ويدعم القسم العملاء الذين يحتاجون إلى خدمات شحن خاصة بالبعثة المعنية من خلال توفير الدعم الكامل في مجال الاقتناء.

ويقوم القسم بالتواصل مع البائعين من البلدان النامية، بما يشمل خدمات المساعدة في تسجيل البائعين. ودعماً لمبادرة وحدة العمل في الأمم المتحدة، يشارك القسم في شبكة الشراء لأفرقة الأمم المتحدة القطرية ويطلعها على عقود القسم والمعلومات عن البائعين ذات الصلة.

أدى اعتماد نظام أتمتة العمليات الآلية في وحدة فواتير الهاتف إلى تعزيز الكفاءة والشفافية وتسليم فواتير الهاتف في الوقت المناسب مع القضاء على أخطاء نظام الفوترة، مما سمح بمشاركة عدد أكبر من الموظفين في المزيد من الأنشطة ذات القيمة المضافة، مثل تقديم خدمات عالية الجودة، وتلبية طلبات العملاء المتغيرة، وتعزيز الضوابط الداخلية. وتعالج نظم الأتمتة أكثر من 9 ملايين صف من البيانات وتتعامل مع أكثر من 90 000 فاتورة سنوياً. ولم تحسن أتمتة العمليات الآلية نوعية الخدمات فحسب، بل خففت أيضاً من عبء العمل المرتبط بالمسؤوليات الإضافية المتعلقة ببعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية دون استخدام موارد إضافية.

يحدد مركز الخدمات الإقليمي سنوياً ما إذا كان من الممكن عملياً تحويل الوظائف إلى وظائف وطنية. وعلى مر السنين، حقق المركز مكاسب كبيرة، حيث انتقل من معدل 62 في المائة إلى 36 في المائة كنسبة الوظائف الدولية إلى الوظائف الوطنية في الفترة 2012/2011 إلى نسبة 32 في المائة إلى 65 في المائة في الفترة 2023/2022.

خُذت عوامل الشغور المقترحة بما يتماشى مع التوجيه السياساتي المقدم لتحسين دقة واتساق عوامل الشغور المطبقة في الميزانيات المقترحة للفترة 2024/2023 ولضمان أن تستند معدلات الشغور المقترحة، قدر الإمكان، إلى المعدلات الفعلية، على النحو المبين في الفقرة 62 أعلاه.

ترحب اللجنة الاستشارية باستحداث الأتمتة ضمن طرائق أداء العمل الأخرى، وهي تأمل في أن تتضمن التقارير المقبلة مزيداً من المعلومات عن المكاسب في الكفاءة وعن إدارة خطوط الخدمات ذات الصلة (الفقرة 23).

تلاحظ اللجنة الاستشارية التحويل المقترح، وهي تأمل في أن تتواصل الجهود الرامية إلى بناء القدرات الوطنية، كلما كان ذلك ممكناً من الناحية التشغيلية (الفقرة 27).

تنوه اللجنة الاستشارية بتوجيهات السياسة العامة المقدمة لتحسين دقة واتساق عوامل معدلات الشغور المطبقة في الميزانيات المقترحة للفترة 2024/2023 ومع ذلك، ترى اللجنة أنه ينبغي مواصلة بذل الجهود لضمان أن تستند معدلات الشغور المقترحة، قدر الإمكان، إلى المعدلات الفعلية. وفي الحالات التي تختلف فيها المعدلات المقترحة عن المعدلات الفعلية، ينبغي تقديم معلومات مستكملة إلى الجمعية العامة عند نظرها في هذا التقرير، وينبغي القيام على نحو منهجي بتقديم تبريرات واضحة في الميزانيات المقترحة مستقبلاً والوثائق ذات

الصلة بها، بما في ذلك تقديم توقعات واقعية لحالات الاستقدام والوظائف المحتمل شغورها قدر الإمكان (الفقرة 34).

شهد مركز الخدمات الإقليمي معدلات شغور أعلى في الفترتين 2021/2020 و 2022/2021 بسبب تحديات في تحقيق أهداف التنوع والتكافؤ بين الجنسين، في مجالات مثل السفر واللوجستيات والمشتريات وسلسلة الإمداد، وبسبب ارتفاع معدل دوران الموظفين في الفترة 2023/2022 وأطلق المركز عدة أنشطة توعية لتعزيز التكافؤ بين الجنسين بالإضافة إلى جهود أخرى، مما أدى إلى انخفاض تدريجي في معدلات الشغور الإجمالية من 13,6 في المائة في الفترة 2021/2020 إلى 8,9 في المائة في الفترة 2024/2023.

وترد تفاصيل الوظائف الشاغرة وحالة عملية الاستقدام في المعلومات التكميلية.

يتعاون مركز الخدمات الإقليمي مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في نقل وتوحيد موارد وخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في إطار ميزانية المركز في الفترة 2025/2024 ومن شأن تحقيق المستوى الأمثل للتشكيل الحالي لخدمات الإنترنت والأجهزة المرسلة المجيبة/الخدمات الساتلية في بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية أن يخفض نفقات البعثة ذات الصلة بذلك في قاعدة الدعم في عنيتيبي من 269 976 دولارا إلى 168 000 دولار. وسيخفض المبلغ المقترح للقدرات المجهزة لخدمات الإنترنت والأجهزة المرسلة المجيبة/الخدمات الساتلية من 904 416 إلى 802 440 دولارا في الميزانية المقترحة للفترة 2025/2024 وسيواصل المركز استكشاف خيارات خدمات الإنترنت الموثوق بها والميسورة التكلفة.

تستخدم خلية مخزون النشر الإقليمي الحيز متاح داخل قاعدة الدعم في عنيتيبي، وستستفيد في الأجل الطويل من الفرص الناشئة عن انتقال بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

تم وضع مشروع السياسة المتعلقة بالوحدات المستضافة وهو قيد الاستعراض النهائي. وهو يوضح التسلسل الإداري للكيانات المعنية.

تشير اللجنة الاستشارية إلى طلبات الجمعية العامة المتكررة بأن يكفل الأمين العام ملء الوظائف الشاغرة على وجه السرعة (القرار 274/76 الفقرة 33). وهي تأمل في أن تزود الجمعية بمعلومات مستكملة عن حالة الاستقدام لشغل جميع الوظائف الشاغرة عند نظرها في هذا التقرير وفي سياق مشروع الميزانية المقبل (الفقرة 35).

ترى اللجنة أيضا أن هناك مجالا، في سياق الدروس المستفادة وكتدبير من تدابير الكفاءة، للتفكير في إيجاد حل مشترك قابل للتوسع بشأن الإنترنت في قاعدة الدعم في عنيتيبي برمتها، مع النظر في صيغة لتقاسم التكاليف (الفقرة 41).

تلاحظ اللجنة الاستشارية أنه من المتوخى على المدى البعيد تخصيص حيز لجعل مخزونات النشر الإقليمي أكثر قوة واستدامة في الأجلين المتوسط والطويل مع تزايد الاحتياجات من مخزونات النشر الإقليمي، وهي تأمل في أن يستفيد مركز الخدمات الإقليمي الاستفادة الكاملة أيضا من الفرص التي قد تنشأ عن العملية الانتقالية لبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (الفقرة 47).

تلاحظ اللجنة الاستشارية التقدم المحرز في وضع السياسة المتعلقة بالوحدات المستضافة، وهي تأمل في أن يكون تعيين الوحدات المستضافة وتسلسلها الإداري مستندا إلى معايير واضحة ومطبقة

تطبيقاً متسقاً في المقر ومراكز الدعم (انظر أيضاً A/76/760/Add.6، الفقرة 35) (الفقرة 48).

تلاحظ اللجنة الاستشارية الجهود المبذولة لتحقيق التوازن بين الجنسين داخل مركز الخدمات الإقليمية، وهي تأمل أن يواصل المركز بذل المزيد من الجهود لأجل تعزيز التمثيل الجغرافي وتقديم معلومات مستكملة في التقارير المقبلة (الفقرة 50).

يتألف موظفو مركز الخدمات الإقليمية من 57 في المائة من الإناث و 43 في المائة من الذكور. والتوزيع الجغرافي للموظفين جميعهم هو على النحو التالي: 53 في المائة من أفريقيا، و 19 في المائة من آسيا والمحيط الهادئ، و 8 في المائة من أوروبا الشرقية، و 4 في المائة من أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، و 16 في المائة من أوروبا الغربية ودول أخرى.

المرفق الأول

التعاريف

ألف - المصطلحات المتصلة بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية.

استُخدمت المصطلحات التالية فيما يتعلق بالتغييرات المقترحة في الموارد البشرية

(انظر الفرع الأول من هذا التقرير):

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

باء - المصطلحات المتصلة بتحليل الفروق.

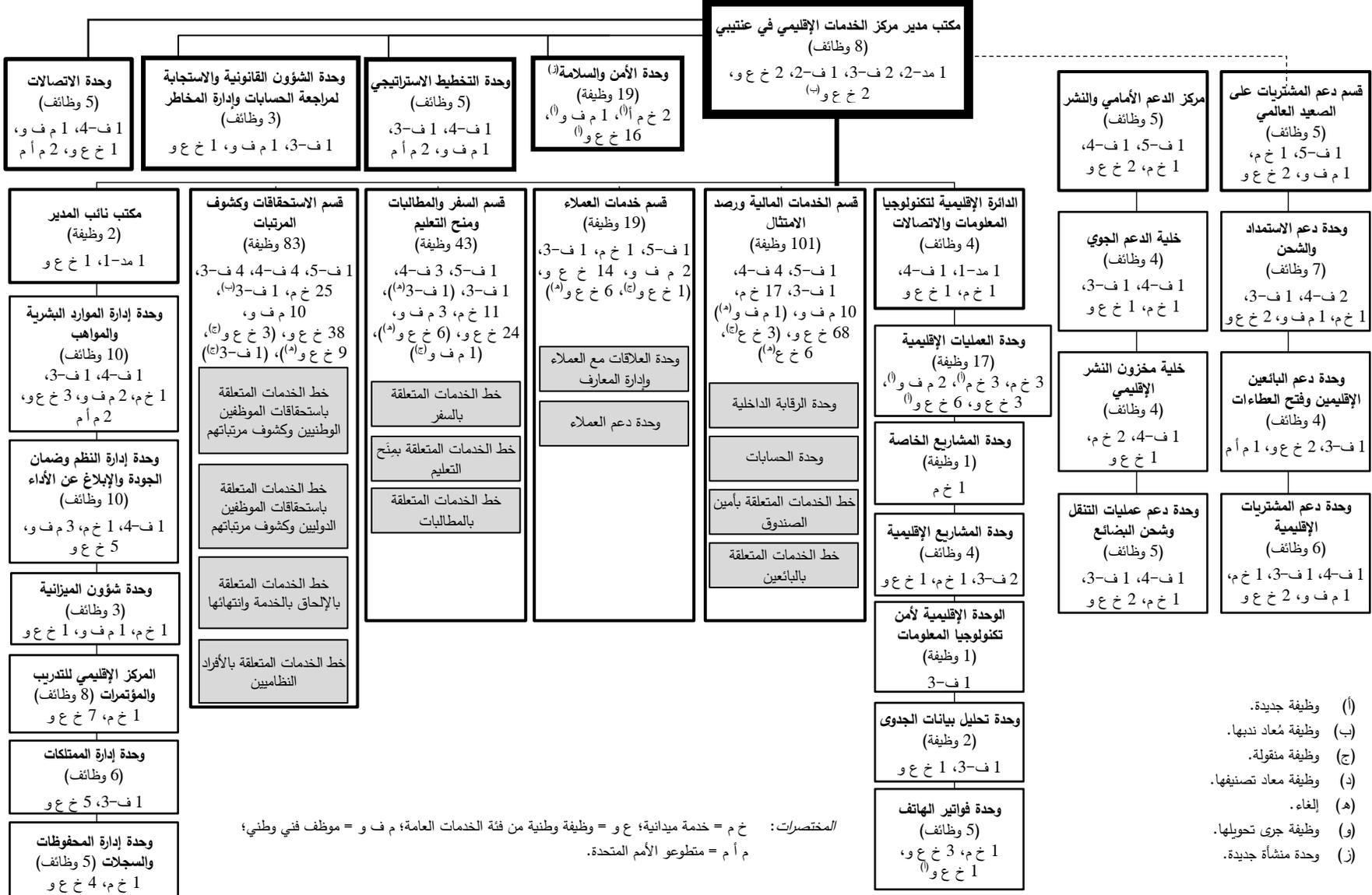
يبين الفرع الثالث من هذا التقرير أكبر عامل يسهم بمفرده في حدوث كل فرق من الفروق

في الموارد وفقاً لخيارات قياسية محددة تدرج في الفئات القياسية الأربع التالية:

- **الولاية:** الفروق الناجمة عن تغييرات في حجم الولاية أو نطاقها، أو عن تغييرات في الإنجازات المتوقعة حسبما تقتضيه الولاية.

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

الهيكل التنظيمي المقترح لمركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا (2025/2024)



المرفق الثالث

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

خط الخدمات	رقم النوع	فئة	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2021/2020 و 2022/2021 و 2023/2022)		بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المضاعف مضاعف (عدد المعاملات) بالمضاعف)		مجموع الدقائق (حجم المتوسط المتوسيط المعاملات مضروباً (بالدقائق) في متوسط عدد الدقائق المرجح)		مجموع الساعات (استناداً إلى زمن إنتاج فعلي للمعاملات منته 7 ساعات)		مجموع الأيام (استناداً إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل)	
			(عدد المعاملات)	المضاعف	(عدد المعاملات)	المضاعف	(بالدقائق)	(بالدقائق)	(ساعات)	فعلية في السنة)	الكامل	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	1	ديناميكي	692	باء	546	0,790	340 482,85	623,50	5674,71	810,67	3,99	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	2	ديناميكي	429	باء	339	0,790	23 727,64	70,00	395,46	56,49	0,28	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	3	ديناميكي	831	باء	656	0,790	81 978,27	125,00	1 366,30	195,19	0,96	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	4	ديناميكي	849	باء	671	0,790	116 678,10	174,00	1 944,64	277,81	1,37	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	5	ديناميكي	463	باء	366	0,790	50 756,13	138,75	845,94	120,85	0,60	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	6	ديناميكي	39	باء	31	0,790	1 068,48	35,00	17,81	2,54	0,01	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	7	ديناميكي	2567	باء	2027	0,790	111 974,75	55,25	1 866,25	266,61	1,31	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	8	ديناميكي	888	باء	701	0,790	23 144,71	33,00	385,75	55,11	0,27	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	9	ديناميكي	149	باء	117	0,790	1 613,91	13,75	26,90	3,84	0,02	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	10	ديناميكي	1 481	باء	1169	0,790	105 234,83	90,00	1 753,91	250,56	1,23	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	11	ديناميكي	5	باء	4	0,790	257,91	70,00	4,30	0,61	0,00	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	12	ديناميكي	559	باء	441	0,790	26 701,10	60,50	445,02	63,57	0,31	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	13	ديناميكي	0	باء	0	0,790	0,00	16,50	0,00	0,00	0,00	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	14	غير ديناميكي	52	X	52	1,000	32 240,00	620,00	537,33	76,76	0,38	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	15	ديناميكي	823	باء	650	0,790	16 244,33	25,00	270,74	38,68	0,19	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	16	غير ديناميكي	6	X	6	1,000	33 180,00	5 530,00	553,00	79,00	0,39	
الإلحاق بالخدمة وانتهاءها	17	غير ديناميكي	1	X	1	1,000					1,00	
المجموع الفرعي												
12												

خط الخدمات	رقم نوع فئة و العملية المضاعف المضاعف 2023/2022 و 2022/2021	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2021/2020)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المضاعف (عدد المعاملات)	مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروبا بالمضاعف (عدد المعاملات)	مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروبا بالمضاعف (عدد المعاملات)	مجموع الساعات فعلي للمعاملات منته (7 ساعات)	مجموع الأيام (استنادا إلى 203 أيام إنتاجية كافية الدوام الكامل)	مجموع مكافئ الدوام الكامل
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	1	12	0,790	10	40,00	6,49	0,93	0,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	2	3 976	0,790	3139	109 860,09	1 831,00	261,57	1,29
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	3	336	0,790	265	11 141,68	185,69	26,53	0,13
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	4	3 190	0,790	2519	79 342,99	1 322,38	188,91	0,93
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	5	554	0,790	437	28 867,93	481,13	68,73	0,34
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	6	175	0,790	138	3 315,97	55,27	7,90	0,04
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	7	12	0,790	9	142,11	2,37	0,34	0,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	8	273	0,790	215	9 041,56	150,69	21,53	0,11
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	9	1 968	0,790	1 554	113 425,29	1 890,42	270,06	1,33
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	10	2 124	0,790	1 677	54 491,86	908,20	129,74	0,64
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	11	484	0,790	382	3 818,63	63,64	9,09	0,04
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	12	2 525	0,790	1 994	19 937,96	332,30	47,47	0,23
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	13	173	0,790	137	2 737,00	45,62	6,52	0,03

خط الخدمات	رقم نوع فئة العملية المضاعف المضاعف	بيانات خط الأساس المرجح للفترة (المتوسط المرجح 2021/2020 و 2022/2023 (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المضاعف مضاعف) (عدد المعاملات)	مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد النقائق المرجح) (بالنقائق)	مجموع الساعات مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد النقائق المرجح) (7 ساعات)	مجموع الأيام (استناداً إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل)	مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد النقائق المرجح) (بالنقائق)	مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد النقائق المرجح) (7 ساعات)	مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد النقائق المرجح) (بالنقائق)	مجموع النقائق (حجم المتوسط المعاملات مضروباً في متوسط عدد النقائق المرجح) (بالنقائق)
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	14	694	548	8 218,88	136,98	19,57	15,00	15,00	15,00	15,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	15	1 262	997	53 818,27	896,97	128,14	54,00	54,00	54,00	54,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	16	302	239	5 370,69	89,51	12,79	22,50	22,50	22,50	22,50
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	17	1	1	15,79	0,26	0,04	15,00	15,00	15,00	15,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	18	40	32	636,88	10,61	1,52	20,00	20,00	20,00	20,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	19	0	0	5,00	0,00	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	20	1 418	1 120	55 976,81	932,95	133,28	50,00	50,00	50,00	50,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	21	5 826	4 600	186 299,76	3 105,00	443,57	40,50	40,50	40,50	40,50
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	22	11 254	8 885	253 856,30	4 230,94	604,42	28,57	28,57	28,57	28,57
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	23	1 345	1 062	10 616,38	176,94	25,28	10,00	10,00	10,00	10,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	24	3 301	2 606	49 512,77	825,21	117,89	19,00	19,00	19,00	19,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	25	19	15	225,01	3,75	0,54	15,00	15,00	15,00	15,00
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	26	16	13	252,65	4,21	0,60	20,00	20,00	20,00	20,00

خط الخدمات	رقم نوع فئة العملية	بيانات حجم المعاملات	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024	مجموع النقائ (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	بيانات حجم المعاملات (المتوسط المرجح) للفترة 2021/2020 و 2022/2023	بيانات حجم المعاملات (عدد المعاملات) المضاعف (مضاعف مضاعف) (عدد المعاملات)	المضاعف	المضاعف	
		بيانات حجم المعاملات (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات (عدد المعاملات)	مجموع النقائ (بالنقائ)	مجموع الساعات (7 ساعات)	مجموع الأيام (استنادا إلى إنتاج 203 أيام إنتاجية مكافئ الدوام الكامل)	بيانات حجم المعاملات (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات (عدد المعاملات)	المضاعف	المضاعف	
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	27	ديناميكي	باء	7 843	0,790	6 192	23,00	142 420,33	2 373,67	339,10	1,67
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	28	ديناميكي	باء	9 967	0,790	7 869	10,00	78 688,61	1 311,48	187,35	0,92
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	29	ديناميكي	باء	463	0,790	366	22,50	8 230,72	137,18	19,60	0,10
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	30	ديناميكي	باء	24	0,790	19	102,00	1 921,33	32,02	4,57	0,02
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	31	ديناميكي	باء	4 300	0,790	3 395	39,00	132 402,14	2 206,70	315,24	1,55
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	32	ديناميكي	هاء	220	0,941	207	1 197,86	248 026,89	4 133,78	590,54	2,91
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	33	ديناميكي	باء	1 277	0,790	1 008	25,00	25 211,94	420,20	60,03	0,30
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	34	ديناميكي	باء	676	0,790	534	25,00	13 349,43	222,49	31,78	0,16
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	35	ديناميكي	باء	884	0,790	698	55,00	38 386,36	639,77	91,40	0,45
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	36	ديناميكي	باء	824	0,790	651	25,00	16 264,07	271,07	38,72	0,19
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	37	ديناميكي	باء	1 300	0,790	1 026	20,00	20 527,46	342,12	48,87	0,24
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	38	ديناميكي	غير	20	1,000	20	5 530,00	110 600,00	1 843,33	263,33	1,30
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	39	ديناميكي	باء	2 400	0,790	1 895	25,00	47 371,07	789,52	112,79	0,56

خط الخدمات	رقم نوع فئة العملية	بيانات خطة الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2021/2020 و 2022/2023)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024	مجموع النقائ (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مضاعف (عدد المعاملات)					
خط الخدمات	رقم نوع فئة العملية	بيانات خطة الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2021/2020 و 2022/2023)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024	مجموع النقائ (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مضاعف (عدد المعاملات)					
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	40	ديناميكي	بأء	500	0,790	395	20,00	7 895,18	131,59	18,80	0,09	
استحقاقات الموظفين الدوليين وكشوف مرتباتهم	41	ديناميكي	غير	1,00	1,000	1,00					1,00	
المجموع الفرعي												
الخدمات من المستوى 2 ب	1	ديناميكي	ألف	560,33	0,816	457,24	414,00	189 297,33	3 154,96	450,71	2,22	
الخدمات من المستوى 2 ب	2	ديناميكي	غير	4,00	1,000	4,00	2 625,00	10 500,00	175,00	25,00	0,12	
الخدمات من المستوى 2 ب	3	ديناميكي	ألف	5,00	0,816	4,08	3 597,00	14 676,01	244,60	34,94	0,17	
الخدمات من المستوى 2 ب	4 أ	ديناميكي	غير	1,00	1,000	1,00	433,50	433,50	7,23	1,03	0,01	
الخدمات من المستوى 2 ب	4 ب	ديناميكي	X	3,00	1,000	3,00	6 027,00	18 081,00	301,35	43,05	0,21	
الخدمات من المستوى 2 ب	5	ديناميكي	غير	1,00	0,816	0,82	849,00	692,80	11,55	1,65	0,01	
الخدمات من المستوى 2 ب	6	ديناميكي	غير	1,00	1,000	1,00	1 860,00	1 860,00	31,00	4,43	0,02	
المجموع الفرعي												
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	1	ديناميكي	جيم	273	0,819	224	35,00	7 839,62	130,66	18,67	0,09	
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	2	ديناميكي	جيم	3 527	0,819	2 890	18,00	52 020,14	867,00	123,86	0,61	
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	3	ديناميكي	جيم	386	0,819	317	42,00	13 296,77	221,61	31,66	0,16	
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	4	ديناميكي	جيم	249	0,819	204	11,50	2 343,42	39,06	5,58	0,03	

خط الخدمات	رقم نوع فئة العملية	بيانات خط الأساس للمضاعف (عدد المعاملات)	بيانات خط الأساس للمضاعف (المتوسط المرجح للفترة 2021/2020)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المضاعف) (عدد المعاملات)	مجموع النقائق (حجم النقائق) (بالنقائق)	مجموع النقائق (حجم النقائق) (بالنقائق)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مجموع مكافئ الدوام الكامل
					مجموع النقائق (حجم النقائق) (بالنقائق)	مجموع النقائق (حجم النقائق) (بالنقائق)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مجموع مكافئ الدوام الكامل
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	5	6 809	0,819	5 580	21,00	117 181,36	1 953,02	279,00	1,37
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	6	4 482	0,819	3 673	36,00	132 213,77	2 203,56	314,79	1,55
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	7	13	0,819	11	25,00	266,33	4,44	0,63	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	8	304	0,819	249	22,00	5 480,64	91,34	13,05	0,06
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	9	90	0,819	73	25,00	1 836,99	30,62	4,37	0,02
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	10	1 245	0,819	1 020	18,00	18 359,47	305,99	43,71	0,22
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	11	600	0,819	491	92,00	45 209,78	753,50	107,64	0,53
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	12	475	0,819	389	40,00	15 569,99	259,50	37,07	0,18
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	13	250	0,819	205	22,25	4 558,32	75,97	10,85	0,05
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	14	0	0,819	0	21,50	0,00	0,00	0,00	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	15	0	0,819	0	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	16	0	0,819	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	17	216	0,941	203	90,00	18 296,47	304,94	43,56	0,21

خط الخدمات	رقم نوع فئة العملية	بيانات خط الأساس لعام 2021/2020	بيانات خط الأساس لعام 2022/2021 و 2023/2022	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024	بيانات حجم المعاملات (عدد المعاملات)	مجموع النقائق (حجم)	مجموع النقائق مضروباً (بالنقائق)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مجموع (استناداً إلى مكافئ الدوام الكامل)
		المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2021/2020 و 2022/2021 و 2023/2022)	المعاملات مضروبة في (عدد المعاملات)	المتوسط المعاملات مضروباً (بالنقائق)	المتوسط المعاملات مضروباً (بالنقائق)	مجموع النقائق (حجم)	مجموع النقائق مضروباً (بالنقائق)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مجموع (استناداً إلى مكافئ الدوام الكامل)
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	30	ديناميكي	جيم	43 599	0,819	35 728	2,75	98 251,80	1 637,53	233,93
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	31	ديناميكي	جيم	366	0,819	300	45,00	13 509,01	225,15	32,16
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	32	ديناميكي	جيم	601	0,819	493	294,00	144 795,96	2 413,27	344,75
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	33	ديناميكي	جيم	144	0,819	118	552,00	65 138,27	1 085,64	155,09
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	34	ديناميكي	جيم	1 042	0,819	854	20,43	17 439,41	290,66	41,52
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	35	ديناميكي	جيم	1 072	0,819	878	20,43	17 947,24	299,12	42,73
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	36	ديناميكي	جيم	393	0,819	322	20,39	6 561,09	109,35	15,62
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	37	ديناميكي	جيم	825	0,819	676	20,40	13 786,16	229,77	32,82
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	38	ديناميكي	جيم	781	0,819	640	15,00	9 600,13	160,00	22,86
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	39	ديناميكي	جيم	17	0,819	14	15,00	208,97	3,48	0,50
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	40	ديناميكي	غير	X	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	41	ديناميكي	غير	X	1,000	4	5 530,00	22 120,00	368,67	52,67
استحقاقات الموظفين الوطنيين وكشوف مرتباتهم	42	ديناميكي	غير	X	1,000	1				1,00
المجموع الفرعي										
23										

خط الخدمات		رقم نوع فئة و 2021/2022 و 2023/2022 العملية المضاعف المضاعف (عدد المعاملات)		بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2021/2020 للمعاملات)		بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024 (بيانات خط الأساس لحجم المتوسط المعاملات مضروبا (بالنقائ) في متوسط عدد النقائ المرجح)		مجموع النقائ (حجم مجموع الساعات (استنادا إلى زمن إنتاج (استنادا إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل			
خط الخدمات	رقم	نوع	فئة	و 2021/2022	و 2023/2022	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024 (بيانات خط الأساس لحجم المتوسط المعاملات مضروبا (بالنقائ) في متوسط عدد النقائ المرجح)	مجموع النقائ (حجم مجموع الساعات (استنادا إلى زمن إنتاج (استنادا إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل	مجموع النقائ (حجم مجموع الساعات (استنادا إلى زمن إنتاج (استنادا إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل	مجموع النقائ (حجم مجموع الساعات (استنادا إلى زمن إنتاج (استنادا إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل		
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	1	ديناميكي	دال	4 179	0,834	3 487	60,00	209 226,79	3 487,11	498,16	2,45
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	2	ديناميكي	دال	7 466	0,834	6 230	22,50	140 168,02	2 336,13	333,73	1,64
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	3 أ	ديناميكي	غير X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	3 ب	ديناميكي	دال	7 381	0,834	6 159	3,00	18 475,97	307,93	43,99	0,22
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	4	ديناميكي	دال	4 630	0,834	3 863	45,00	173 828,62	2 897,14	413,88	2,04
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	5	ديناميكي	دال	6 652	0,834	5 550	1,50	8 324,93	138,75	19,82	0,10
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	6	ديناميكي	غير X	24	1,000	24	17 886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	7 أ	ديناميكي	دال	6 601	0,834	5 507	30,00	165 222,08	2 753,70	393,39	1,94
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	7 ب	ديناميكي	غير X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	8	ديناميكي	دال	3 438	0,834	2 869	30,00	86 056,99	1 434,28	204,90	1,01
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	9	ديناميكي	دال	5 293	0,834	4 417	60,00	264 996,13	4 416,60	630,94	3,11
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	10	ديناميكي	دال	2 190	0,834	1 827	60,00	109 619,62	1 826,99	261,00	1,29
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	11	ديناميكي	دال	4 282	0,834	3 572	5,00	17 862,49	297,71	42,53	0,21

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2021/2020 و 2022/2021 و 2023/2022)		بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024		مجموع النقائ (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	
			(عدد المعاملات)	(عدد المعاملات)	(بالنقائ)	(بالنقائ)				(استنادا إلى إنتاج)
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	12	غير ديناميكي	0,5	1,000	0,5	1,000				
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	13	غير ديناميكي	6	1,000	6	1,000	33 180,00	553,00	79,00	
استحقاقات الأفراد النظاميين وكشوف مرتباتهم	14	غير ديناميكي	1,0	1,000	1,0	1,000				
المجموع الفرعي										
السفر	1	ديناميكي	3 923	0,816	3 201	0,816	87,50	4 668,45	666,92	3,29
السفر	2	ديناميكي	10 415	0,790	8 223	0,790	54,50	7 469,31	1 067,04	5,26
السفر	3	ديناميكي	4 667	0,834	3 894	0,834	22,92	1 487,40	212,49	1,05
السفر	4	ديناميكي	4 901	0,834	4 089	0,834	30,90	2 105,96	300,85	1,48
السفر	5	ديناميكي	8 700	0,834	7 259	0,834	27,50	3 327,18	475,31	2,34
السفر	6	ديناميكي	4 667	0,834	3 894	0,834	34,50	2 238,89	319,84	1,58
السفر	7	ديناميكي	4 901	0,834	4 089	0,834	29,00	1 976,47	282,35	1,39
السفر	8	ديناميكي	9 568	0,834	7 983	0,834	10,00	1 330,50	190,07	0,94
السفر	9	غير ديناميكي	3	1,000	3	1,000				3,00
السفر	10	غير ديناميكي	1	1,000	1	1,000				1,00
المجموع الفرعي										
المطالبايات	1	ديناميكي	5 826	0,790	4 600	0,790	12,00	55 199,93	131,43	0,65
المطالبايات	2	ديناميكي	6 137	0,816	5 008	0,816	21,00	105 159,74	250,38	1,23
المطالبايات	3	ديناميكي	3 719	0,816	3 035	0,816	17,00	51 595,49	122,85	0,61
المطالبايات	4	ديناميكي	4 907	0,834	4 094	0,834	40,00	163 770,28	389,93	1,92

خط الخدمات	رقم النوع العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح لفترات 2021/2020 و 2022/2021 و 2023/2022 (عدد المعاملات)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024 (بيانات خط الأساس لحجم المعاملات مضروبة في المضاعف (عدد المعاملات) بالنقائ (بالنقائ) المتوسط المرجح في متوسط عدد النقائ المرجح)			مجموع النقائ (حجم مجموع الساعات مجموع الأيام استنادا إلى مجموع مكافئ الدوام الكامل فعلية في السنة)			
				0,834	17,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
المطالبات	5	ديناميكي	0	0,834	17,00	0,00	0,00	0,00		
المطالبات	6	غير ديناميكي	1	1,000			1,00			
المطالبات	7	غير ديناميكي	1	1,000			1,00			
المجموع الفرعي										
منحة التعليم	1	ديناميكي	6 751	0,790	5 330	199,29	1 062 199,79	17 703,33	2 529,05	12,46
منحة التعليم	2	غير ديناميكي	1	1,000	1					1,00
المجموع الفرعي										
أمين الصندوق	أ 1	غير ديناميكي	20 000	1,000	20 000	15,00	300 000,00	5 000,00	714,29	3,52
أمين الصندوق	ب 1	ديناميكي	84 856	0,816	69 243	1,20	83 092,08	1 384,87	197,84	0,97
أمين الصندوق	ج 1	ديناميكي	211 936	0,816	172 943	1,60	276 708,87	4 611,81	658,83	3,25
أمين الصندوق	أ 2	غير ديناميكي	10 333	1,000	10 333	45,00	465 000,00	7 750,00	1 107,14	5,45
أمين الصندوق	ب 2	ديناميكي	6 485	0,816	5 292	30,00	158 747,39	2 645,79	377,97	1,86
أمين الصندوق	3	ديناميكي	917	0,816	748	55,00	41 140,71	685,68	97,95	0,48
أمين الصندوق	4	غير ديناميكي	24	1,000	24	515,00	12 360,00	206,00	29,43	0,14
أمين الصندوق	5	غير ديناميكي	24	1,000	24	805,00	19 320,00	322,00	46,00	0,23
أمين الصندوق	أ 6	غير ديناميكي	250	1,000	250	50,00	12 500,00	208,33	29,76	0,15
أمين الصندوق	ب 6	ديناميكي	5 863	0,816	4 784	1,00	4 784,02	79,73	11,39	0,06

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2021/2020 و 2022/2021 و 2023/2022)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024			بيانات حجم المعاملات المتوسطة		
				مجموع النقائ (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام	مجموع النقائ (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام
أمين الصندوق	7 أ	غير ديناميكي	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44	
أمين الصندوق	7 ب	ديناميكي	15 648	13,25	169 192,71	2 819,88	402,84	1,98	
أمين الصندوق	7 ج	ديناميكي	13 061	5,00	53 291,16	888,19	126,88	0,63	
أمين الصندوق	8	ديناميكي	1 443	7,50	8 833,35	147,22	21,03	0,10	
أمين الصندوق	9	غير ديناميكي	1	10,00	10,00	0,17	0,02	0,00	
أمين الصندوق	10	غير ديناميكي	1	25,00	25,00	0,42	0,06	0,00	
أمين الصندوق	11	غير ديناميكي	1	65,00	65,00	1,08	0,15	0,00	
أمين الصندوق	12	غير ديناميكي	250	120,00	30 000,00	500,00	71,43	0,35	
أمين الصندوق	13	غير ديناميكي	1	1,000				1,00	
المجموع الفرعي									
البائعون	1	ديناميكي	34 622	40,60	1 322 960,08	22 049,33	3 149,90	15,52	
البائعون	2	ديناميكي	8 656	39,50	321 782,18	5 363,04	766,15	3,77	
البائعون	3 أ	ديناميكي	17 579	23,00	329 928,39	5 498,81	785,54	3,87	
البائعون	3 ب	ديناميكي	586	23,00	10 997,61	183,29	26,18	0,13	
البائعون	4	ديناميكي	3 286	44,00	120 636,65	2 010,61	287,23	1,41	
البائعون	5	ديناميكي	9 600	15,00	117 502,31	1 958,37	279,77	1,38	
البائعون	6	ديناميكي	34 800	13,00	369 164,80	6 152,75	878,96	4,33	
البائعون	7	غير ديناميكي	1	1,000				1,00	
المجموع الفرعي									

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	عدد المعاملات	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2021/2020 و 2022/2023)		بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024		مجموع النقائق (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام
				المضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المرجح في المضاعف (عدد المعاملات)	المتوسط المرجح في النقائق (بالنقائق)	المتوسط المرجح في النقائق (مضاعف)			
إجراءات الرقابة الداخلية	1	ديناميكي	2 080	0,941	1 958	451,48	883 838,49	14 730,64	2 104,38	10,37
إجراءات الرقابة الداخلية	2	ديناميكي	480	0,941	452	212,60	96 045,18	1 600,75	228,68	1,13
إجراءات الرقابة الداخلية	3	غير ديناميكي	12	0,941	11	810,00	9 148,24	152,47	21,78	0,11
إجراءات الرقابة الداخلية	4	غير ديناميكي	12	0,941	11	570,00	6 437,65	107,29	15,33	0,08
إجراءات الرقابة الداخلية	5	غير ديناميكي	12	0,941	11	930,00	10 503,53	175,06	25,01	0,12
إجراءات الرقابة الداخلية	6	غير ديناميكي	4	0,941	4	900,00	3 388,24	56,47	8,07	0,04
إجراءات الرقابة الداخلية	7	غير ديناميكي	54	0,941	51	2 931,75	149 001,88	2 483,36	354,77	1,75
إجراءات الرقابة الداخلية	8	غير ديناميكي	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31
إجراءات الرقابة الداخلية	9	غير ديناميكي	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31
إجراءات الرقابة الداخلية	10	غير ديناميكي	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31
إجراءات الرقابة الداخلية	11	غير ديناميكي	1	1,000	1					1,00
المجموع الفرعي										
الحسابات	1	ديناميكي	18	1,000	18	9 670,29	177 288,73	2 954,81	422,12	2,08
الحسابات	2	ديناميكي	220	1,000	220	245,40	53 988,00	899,80	128,54	0,63
الحسابات	3	ديناميكي	220	1,000	220	900,00	198 000,00	3 300,00	471,43	2,32
الحسابات	4	ديناميكي	6 419	0,857	5 502	30,00	165 068,57	2 751,14	393,02	1,94
الحسابات	5	ديناميكي	2 889	0,857	2 476	10,00	24 760,29	412,67	58,95	0,29

خط الخدمات	رقم العملية	نوع فئة المضاعف	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2021/2020 و 2022/2023)	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024		بيانات حجم المعاملات (عدد المعاملات)		مجموع النقائ (بالنقائ)	مجموع النقائ (حجم)	مجموع الساعات	مجموع الأيام
				المضاعف	مضاعف	المتوسط	مضاعف				
الحسابات	6	ديناميكي زاي	2 317	0,857	1 986	10,00	19 860,00	331,00	47,29	0,23	
الحسابات	7	غير ديناميكي X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32	
الحسابات	8	غير ديناميكي X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29	
الحسابات	9	غير ديناميكي X	124	1,000	124	30,00	3 710,00	61,83	8,83	0,04	
الحسابات	10	ديناميكي هاء	4 750	0,941	4471	330,00	1 475 294,12	24 588,24	3 512,61	17,30	
الحسابات	11	غير ديناميكي X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20	0,04	
الحسابات	12	غير ديناميكي X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71	0,01	
الحسابات	13	ديناميكي هاء	464	0,941	437	348,76	152 306,38	2 538,44	362,63	1,79	
الحسابات	14	ديناميكي زاي	84	0,857	72	60,00	4 320,00	72,00	10,29	0,05	
الحسابات	15	غير ديناميكي X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79	
الحسابات	16	ديناميكي واو	232	1,000	232	150,00	34 800,00	580,00	82,86	0,41	
الحسابات	17	غير ديناميكي X	1	1,000	1					1,00	
المجموع الفرعي											
			4 622	0,816	3 771	205,00	773 125,80	12 885,43	1 840,78	9,07	
قسم خدمات العملاء	1	ديناميكي ألف									
قسم خدمات العملاء	2	غير ديناميكي X	2	1,000	2					2,00	
قسم خدمات العملاء	3	غير ديناميكي X	1	1,000	1					1,00	

خط الخدمات	رقم نوع فئة و العملية المضاعف المضاعف 2023/2022 و 2022/2021	بيانات خط الأساس لحجم المعاملات (المتوسط المرجح للفترة 2021/2020	بيانات حجم المعاملات المتوقعة للفترة 2025/2024	مجموع الدقائق (حجم مجموع الدقائق مضروباً بالتدوير)	مجموع الساعات مجموع الساعات مكافئ الدوام	مجموع مجموع مكافئ الدوام
قسم خدمات العملاء	4	غير ديناميكي X	1	1,000	1	1,00
قسم خدمات العملاء	5	غير ديناميكي X	3	1,000	3	3,00
قسم خدمات العملاء	6	غير ديناميكي X	1	1,000	1	1,00
قسم خدمات العملاء	7	غير ديناميكي X	2	1,000	2	2,00
المجموع الفرعي						19
المجموع (مقرب)						240

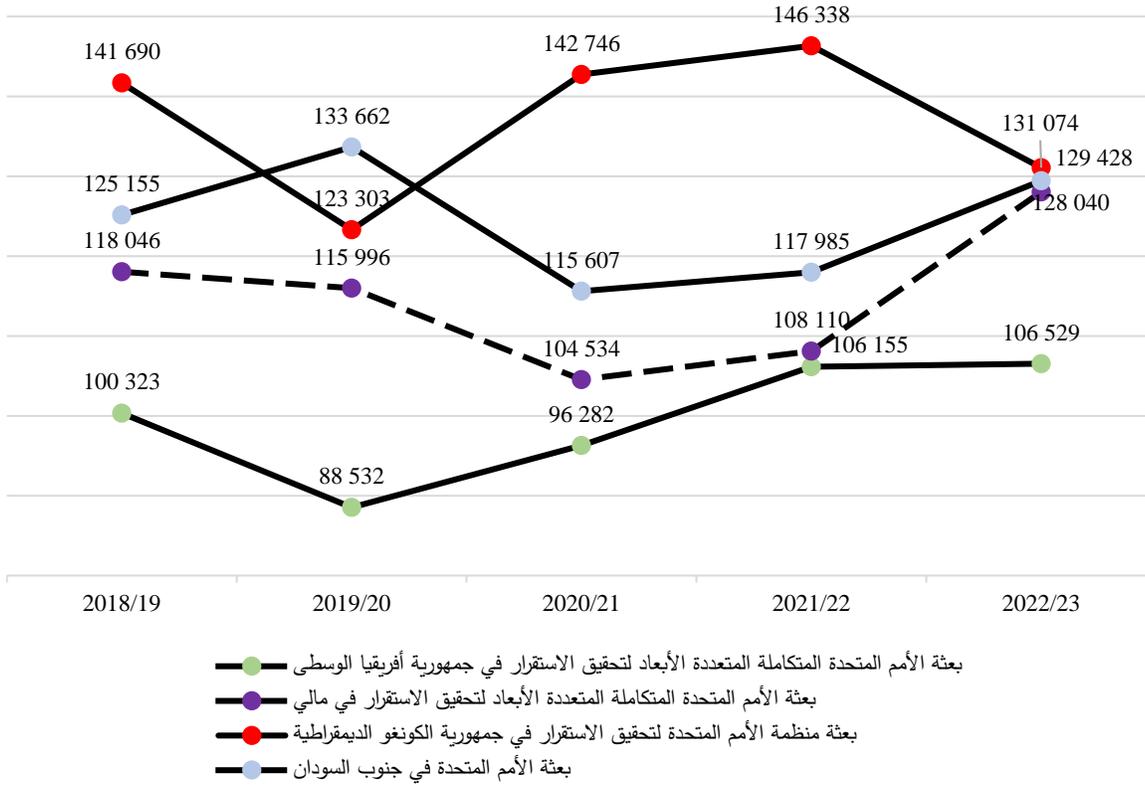
المرفق الرابع

اتجاه استخدام الخدمات التي قدمها مركز الخدمات الإقليمي خلال الفترة
من 2019/2018 إلى 2023/2022

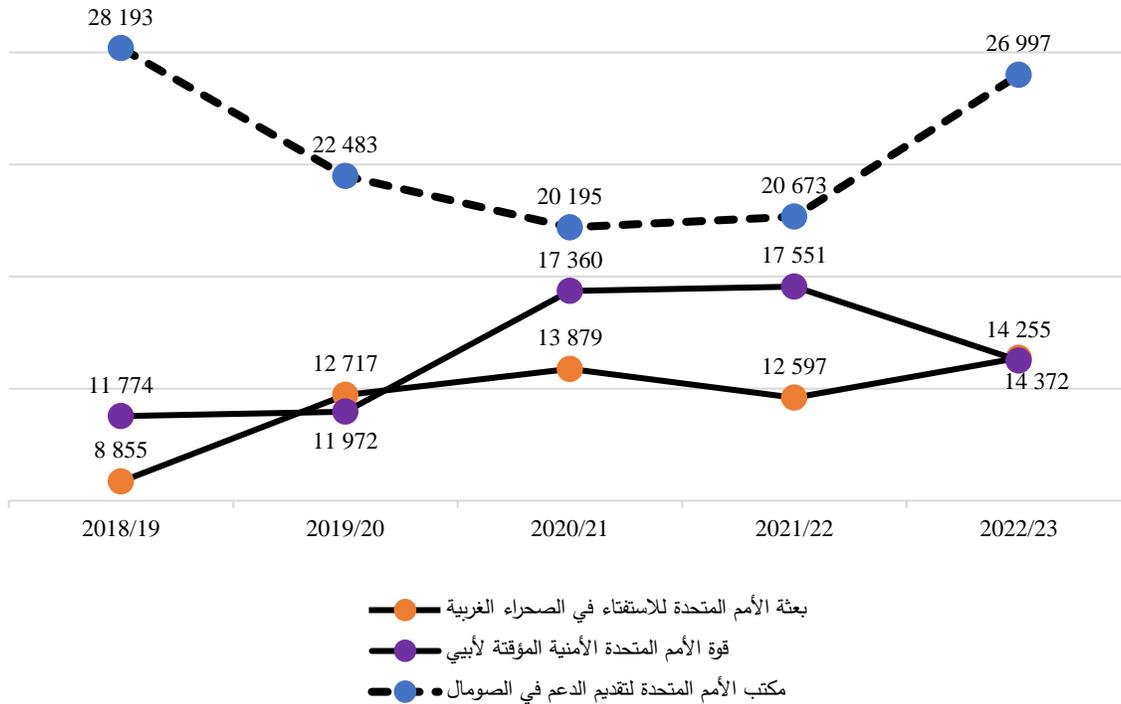
ألف - حجم المعاملات، حسب العميل

2023/2022	2022/2021	2021/2020	2020/2019	2019/2018	البعثة
					بعثات حفظ السلام
14 372	12 597	13 879	12 717	8 855	بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية
106 529	106 155	96 282	88 532	100 323	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى
128 040	108 110	104 534	115 996	118 046	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي
131 074	146 338	142 746	123 303	141 690	بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية
14 255	17 551	17 360	11 972	11 774	قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي
129 428	117 985	115 607	133 662	125 155	بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان
26 997	20 673	20 195	22 483	28 193	مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال
					البعثات غير المتعلقة بحفظ السلام
529	682	472	244	103	لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة
171	57	17	-	-	مكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام للقرن الأفريقي
40	52	53	40	-	فريق الخبراء العامل بموجب القرار 2713 (2023)
1 510	838	543	1 126	899	مكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى
7 364	6 032	67 579	88 158	134 099	العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور
74	43	2 328	4 276	2 716	مكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء السلام في غينيا - بيساو
7 691	4 165	610	-	-	بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان
1 172	815	538	931	560	مكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي
2 180	2 183	1 612	1 840	2 424	مكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا
3 707	3 398	2 053	2 412	1 490	مكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل
5 354	4 120	3 250	3 684	1 883	بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا
8 756	6 034	5 395	7 106	4 189	بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال

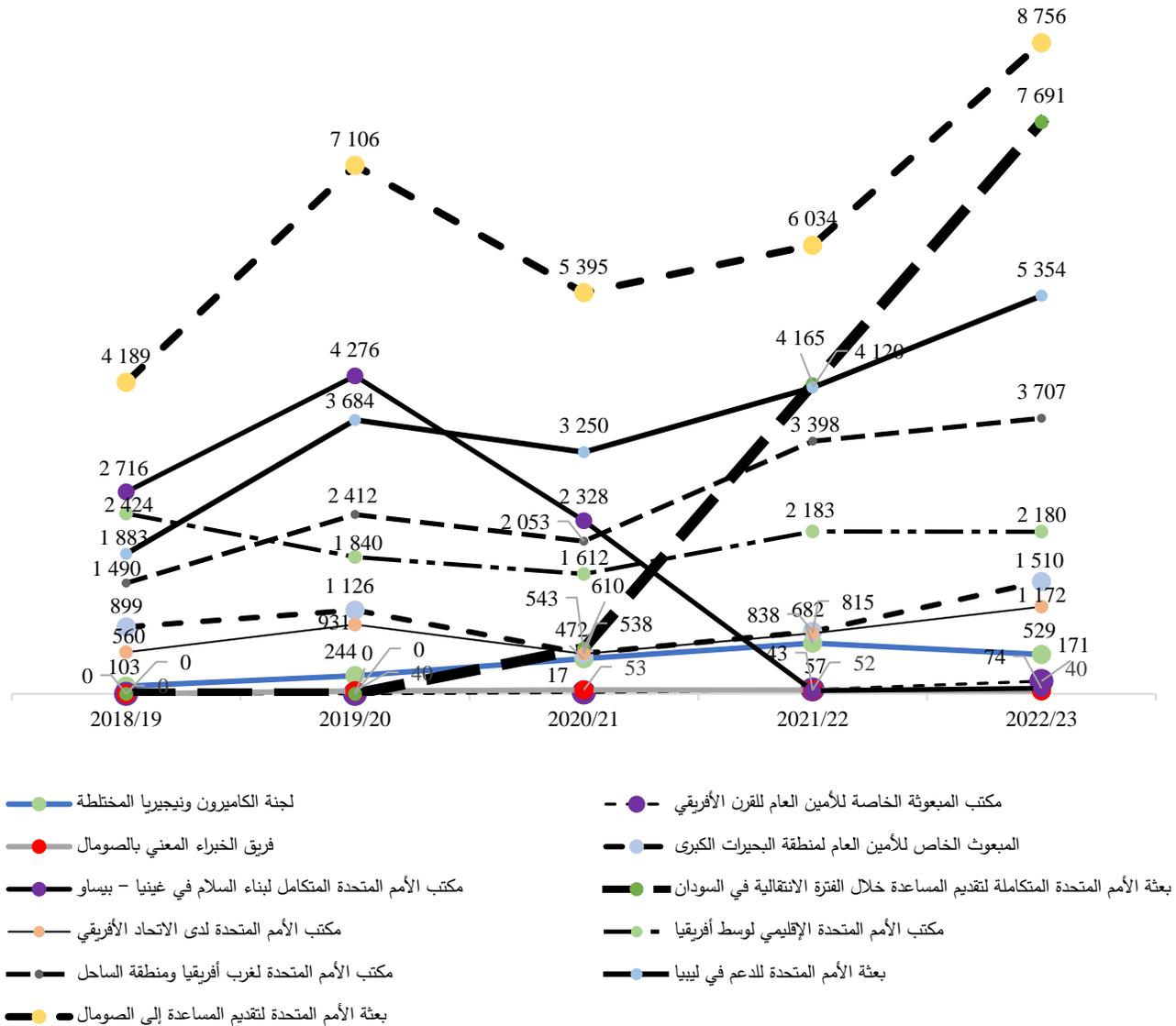
باء - بعثات حفظ السلام: اتجاه المعاملات، حسب الحجم (أكثر من 100 000)، مجمعة لجميع خطوط الخدمات



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



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



المرفق الخامس

أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة والوفورات في التكاليف الناتجة عن توفير الخدمات لعمليات حفظ السلام

- 1 - يقدم هذا المرفق استجابة للفقرة 59 من قرار الجمعية العامة 274/76، الذي طلبت فيه الجمعية العامة معلومات عن أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة ووفورات التكاليف الناتجة عن توفير الخدمات من جانب مركز الخدمات الإقليمي في عنيتيبي، أوغندا.
- 2 - وقد حقق مركز الخدمات الإقليمي منذ إنشائه فوائد كبيرة قابلة للقياس، ترتبط بخفض التكاليف من خلال زيادة وفورات الحجم وخفض تكاليف الموظفين مقارنة بالكيانات المستفيدة، وزيادة الاعتماد على القوة العاملة الوطنية، وتوفير حلول محسنة وذات مردود في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ودعم إطار متكامل لسلسلة الإمداد.
- 3 - وأحد الأهداف الرئيسية المتوخاة من إنشاء مركز الخدمات الإقليمي هو خفض أعداد المدنيين الملحقين بمراكز عمل خطرة، وبالتالي تحسين الظروف المعيشية، وزيادة القدرة على اجتذاب الموظفين واستبقائهم، مما يسهل تحقيق المنافع المنتظرة من تبني نهج مراكز الخدمات الإقليمية. (A/64/660، الفقرة 116). وقد تحققت الكفاءة من حيث التكلفة منذ إنشاء المركز من خلال تخفيض تكاليف الأفراد نتيجة لإلغاء وظائف، وتجنب تكاليف الأفراد مثل أوجه الكفاءة المتصلة ببدلات المشقة ومكاسب الإنتاجية.

تحقيق المنافع: وفورات التكاليف

تحقيق وفورات وتجنب التكاليف

- 4 - ورد في تقرير الأمين العام المعنون "استعراض عام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام: أداء الميزانية خلال الفترة من 1 تموز/يوليه 2014 إلى 30 حزيران/يونيه 2015 وميزانية الفترة من 1 تموز/يوليه 2016 إلى 30 حزيران/يونيه 2017" (A/70/749، المرفق التاسع، الجدول 8)، موجز للوفورات التي تحققت في تكاليف الأفراد نتيجة لإنشاء مركز الخدمات الإقليمي. وقد بلغت التكاليف المرتبطة بذلك خلال الفترة من 2010/2011 إلى 2014/2015 ما قدره 21,809 مليون دولار، في حين بلغت الوفورات في تكاليف الأفراد ما مجموعه 46,789 مليون دولار. وبالتالي، كان صافي الوفورات في ذلك الوقت حوالي 25 مليون دولار. ولوحظ في تقرير استعراض سابق (A/67/723، المرفق الثاني-ثالثا، الجدول باء-2)، أن مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات، وهو جزء من مركز الخدمات الإقليمي، حقق وفورات قدرها 102,4 مليون دولار، تتألف من وفورات بمبلغ 75,2 مليون دولار في الفترة المالية 2010/2011 ووفورات بمبلغ 27,2 مليون دولار في الفترة 2011/2012. وقد ذكر ذلك أيضا في تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/67/780، الفقرتان 238 و 239).
- 5 - وأدى إنشاء وظائف الدعم في مركز الخدمات الإقليمي إلى تجنب التكاليف في البعثات المستفيدة، نظرا لتخفيض بعض مدفوعات الاستحقاقات، بما في ذلك بدل المخاطر، وإجازة الراحة والاستجمام، وبدل مركز العمل دون اصطحاب الأسرة، وبدل المشقة، وتسوية مقر العمل. واحتسب المركز أن المستحقات الناتجة عن تجنب التكاليف هذا بلغت 38,68 مليون دولار، مقارنة بالمستحقات الواجبة الدفع في المركز

خلال الفترة من 2018/2017 إلى الفترة 2023/2022. وقد انبنى أساس الحسابات هذه على الافتراضات التالية: (أ) رُبط العدد النسبي من الموظفين بالبعثات المستفيدة على أساس حجم المعاملات التي أجراها المركز للبعثات المستفيدة؛ (ب) استُخدمت متوسطات لمعدلات الاستحقاقات في الحالات التي لم تنطبق فيها معدلات استثنائية؛ (ج) جميع الموظفين يستفيدون من أقصى قدر ممكن من استحقاقات الراحة والاستجمام (انظر الجدول 1).

الجدول 1

وفورات ناتجة عن تجنب التكاليف بسبب إنشاء وظائف في مركز الخدمات الإقليمي

مصدر الوفورات	2018/2017	2019/2018	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2023/2022	المجموع
تجنب التكاليف - بدل الخطر	2 181,6	1 947,7	1 838,9	1 785,6	1 709,5	1 682,6	11 145,9
تجنب التكاليف - إجازة الراحة والاستجمام	225,2	244,2	239,6	469,2	1 306,0	1 204,9	3 689,1
تجنب التكاليف - بدل مركز العمل دون اصطحاب الأسرة	1 228,5	1 160,3	1 105,7	1 064,7	1 105,7	1 146,6	6 811,4
تجنب التكاليف - بدل المشقة	1 101,1	1 043,5	991,3	976,2	1 006,4	1 022,4	6 140,9
تجنب التكاليف - تسوية مقر العمل	1 295,3	1 455,0	1 784,8	2 392,2	2 296,9	1 663,8	10 887,9
المجموع	6 031,6	5 850,6	5 960,3	6 687,9	7 424,4	6 720,3	38 675,1

المبادرات البيئية

6 - يحتل المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات موقعا مركزيا ويوفر التدريب لموظفي الأمم المتحدة في أفريقيا. وهذا الموقع مفيد للمنظمة من حيث إنه يزود الموظفين بمركز تدريب قريب، مما يقلل من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من عمليات الأمم المتحدة. وفي عام 2022، أدى استخدام المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات إلى خفض 224 طنا متريا من انبعاثات الكربون مقيسة وفقا لحاسبة انبعاثات الكربون التي وضعتها منظمة الطيران المدني الدولي. وبالنظر إلى تقلب أسعار أرصدة الكربون، فإن هذا الخفض يعادل قيمة أرصدة الكربون تبلغ حوالي 13 440 دولارا.

7 - وبالإضافة إلى الوفورات المحققة من خلال خفض انبعاثات الكربون، تحققت فوائد بيئية أخرى. فما يقرب من 83 في المائة من توليد الكهرباء في أوغندا يأتي حصرا من مصادر الطاقة المتجددة. ويستفيد مركز الخدمات الإقليمي من قدرة البلد المضيف في مجال الطاقة المتجددة للإمداد بالطاقة، بخلاف البعثات الميدانية التي لا تتوفر لديها مثل هذه البدائل. ويؤدي ذلك إلى التقليل لأدنى درجة من التأثير البيئي الناجم عن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من خلال تجنب الاعتماد الشديد على مولدات الديزل للإمداد بالطاقة. وعلاوة على ذلك، فإن الاعتماد على ما يوفره البلد المضيف من إمدادات موثوقة بالطاقة للمدن من مصادر متجددة يقلل من استهلاك مصادر الطاقة الأحفورية مثل النفط لتشغيل المولدات، التي تخلف، إن لم يتم التخلص منها بأمان، أثرا سلبيا على النظام الإيكولوجي. ويسهم ذلك في تحقيق أهداف السياسة البيئية لإدارة الدعم العملي مثل منع تلوث المياه والأرض والهواء، والحد من انبعاثات غازات الدفيئة، وحفظ وإصلاح النظم الإيكولوجية والتراث الثقافي.

تحقيق الفوائد: أوجه الكفاءة وتحسين النتائج

قابلية التوسع

- 8 - أكدت الجمعية العامة في قرارها 269/64 ضرورة التقيد لدى إنشاء مركز إقليمي بمبدأ الترتيبات المالية المنفصلة للبعثات وإمكانية تعديل موارده وحجم أنشطته على نحو يجسد بدء البعثات الميدانية التي يقدم الخدمات لها أو توسيعها أو خفضها أو إغلاقها.
- 9 - وأدى أيضاً طابع قابلية التوسع لمركز الخدمات الإقليمي إلى استخدام الموارد من الأفراد بكفاءة. ويركز النموذج على العناصر المتعلقة بالمعاملات، ويأخذ في الحسبان تحليل مكافئ الدوام الكامل، على النحو المبين في الفقرات 28 إلى 35 أعلاه. فعلى سبيل المثال، وفي أعقاب الجهود المكثفة لإغلاق العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور عن طريق تقليص حجم البعثة على مدى عدة سنوات، خفض المركز 19 وظيفة تمثيا مع نموذج قابلية التوسع الذي يعتمد.
- 10 - وهذا النموذج يجري استخدامه منذ عدة سنوات ويخضع لاستعراض مراجعي الحسابات ومختلف الهيئات التشريعية. وتشمل أوجه الكفاءة والنتائج المحسنة للنموذج ما يلي: (أ) الاستخدام الأمثل لموظفي مركز الخدمات الإقليمي؛ (ب) القدرة على تحديد الاحتياجات من الموارد بسرعة وكفاءة للاستجابة للطلب؛ (ج) تعزيز المصداقية والثقة في تبرير الاحتياجات من الموارد؛ (د) تحسين تجربة الجهة المستفيدة. ويراعي النموذج أي تغييرات في الخدمات المقدمة وأي تحسينات تدخل على النظم وأي تغييرات في التوقيت، وغير ذلك من العوامل. وخلال جائحة كوفيد-19، تم استخدام نهج للمتوسطات المرجحة لمراعاة التقلبات الكبيرة في أحجام المعاملات وتحسين الدقة في النموذج. وفي الميزانية المقترحة للفترة 2025/2024، أوقف العمل بنهج المتوسطات المرجحة، مما يدل على مرونة النموذج.
- 11 - ويقدم الجدولان 2 و 3 موجزا للجهات المستفيدة من مركز الخدمات الإقليمي والخدمات التي قدمها على مر السنين منذ إنشائه.

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

2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
الإحاق بالخدمة وانتهاؤها												
الاستحقاقات وكشوف المرتبات												
السفر والمطالبات												
الخدمات المالية												
التدريب والمؤتمرات	منحة التعليم	منحة التعليم	منحة التعليم	منحة التعليم	الخدمات المالية							
دعم النقل	التدريب والمؤتمرات	التدريب والمؤتمرات	التدريب والمؤتمرات	التدريب والمؤتمرات	منحة التعليم							
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	دعم النقل	دعم النقل	دعم النقل	فواتير الهاتف والدعم	التدريب والمؤتمرات	التدريب والمؤتمرات	دفع البدلات	تجهيز المدفوعات خارج الدورة				
	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	دعم النقل	فواتير الهاتف والدعم	فواتير الهاتف والدعم	كشوف المرتبات (موظف وطني)	دفع البدلات				
				تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	دعم النقل	دعم النقل	التدريب والمؤتمرات	كشوف المرتبات (موظف وطني)				
					تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	فواتير الهاتف والدعم	التدريب والمؤتمرات	تقدير التكاليف ومراقبتها	تقدير التكاليف ومراقبتها	تقدير التكاليف ومراقبتها	تقدير التكاليف ومراقبتها
							تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	فواتير الهاتف والدعم	إدارة مراكز المكالمات الهاتفية	إدارة مراكز المكالمات الهاتفية	إدارة مراكز المكالمات الهاتفية	إدارة مراكز المكالمات الهاتفية
								تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	التدريب والمؤتمرات	التدريب والمؤتمرات	التدريب والمؤتمرات	التدريب والمؤتمرات
									فواتير الهاتف والدعم	فواتير الهاتف والدعم	فواتير الهاتف والدعم	فواتير الهاتف والدعم
									الدعم الأمامي والنشر	الدعم الأمامي والنشر	إدارة الممتلكات	إدارة الممتلكات
									تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الدعم الأمامي والنشر	الدعم الأمامي والنشر
											المشتريات وإدارة سلسلة الإمداد	المشتريات وإدارة سلسلة الإمداد
											تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الخبرة في إدارة العمليات الميدانية

12 - على مدى أكثر من عقد، ثبت مركز الخدمات الإقليمي مكانته كأكبر مقدم للخدمات المشتركة في الأمانة العامة. وفي الفترة 2023/2022، دعم المركز أكثر من 77 في المائة من عمليات الأمم المتحدة الميدانية، حيث قدم خدمات إلى 17 بعثة مستفيدة، بالإضافة إلى المركز نفسه وعدة بعثات منتهية. ويقع مقر المركز داخل إدارة الدعم العملياتي، وهو أحد أكبر الشركاء الاستراتيجيين لبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة في الأمانة العامة. وبالإضافة إلى ذلك، راكم المركز بمرور الوقت خبرة فريدة في مجالات إدارية خاصة بالميدان مثل إدارة شؤون الأفراد النظاميين وتصفية البعثات. ولا يوجد في العالم مركز آخر من مراكز الخدمات المشتركة يقدم هذه الخدمات للأفراد النظاميين. ووجود المركز في موقع مستقر وآمن مع عمله داخل إدارة الدعم العملياتي يسمح له أيضا بأن ينسق بشكل استراتيجي الاستجابات للاحتياجات المخصصة للجهات المستفيدة في أوقات الأزمات. فعلى سبيل المثال، تمكن المركز أثناء جائحة كوفيد-19 من الاستفادة من التعليقات الكثيرة التي وردت من الجهات المستفيدة لتقديم سيناريوهات حالة واقعية توضح كيف كانت الجائحة تؤثر على الجهات المستفيدة. وقد مكن ذلك من وضع حلول سياساتية ومبادئ توجيهية مخصصة لُبَّت احتياجات أكثر من 16 000 مستفيد.

13 - وفي الفترتين 2023/2022 و 2024/2023، واصل مركز الخدمات الإقليمي تثبيت مكانته كعامل تمكين رئيسي، حيث استخدم خبرته، إلى جانب وفورات الحجم، لمعالجة التغيرات الجيوسياسية المتطورة والأزمات الأخرى التي تؤثر على الجهات المستفيدة من خدماته. واضطلع المركز بولايته الأساسية مع الاستجابة بسلاسة لما نجم عن تلك التغييرات من أعباء عمل غير مدرجة في خططه. وقدم المركز دعما فعالا لإجلاء موظفي بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، وهو حاليا في خضم تنسيق الدعم الإداري للاستجابة للإغلاق المفاجئ لبعثة بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان. وتتطلب هذه التطورات من المركز تسخير موارده لتجهيز المدفوعات المتزايدة للموظفين والاستجابة للطلب المتزايد على خدمات الإبلاغ المالي، والمحاسبية، وحالات انتهاء الخدمة، والرقابة الداخلية، وأمين الصندوق، مع زيادة التنسيق مع الأقسام الأخرى في إدارة الدعم العملياتي وأصحاب المصلحة الرئيسيين. وفي السنوات الأخيرة، واجه المركز عبء عمل متزايدا نجم عن النزاع في السودان، ونقل الموظفين من غوما بجمهورية الكونغو الديمقراطية، وعمليات إجلاء أخرى، وإغلاق بعثات صغيرة وكبيرة، والتحديات المتعلقة بجائحة كوفيد-19، والجزءات التي فرضتها كيانات إقليمية أو عالمية على الجهات المستفيدة من خدماته. وقد سلطت هذه السيناريوهات الضوء على ما تحقق على صعيد الكفاءة من فوائد ملموسة نتيجة لوجود مركز خدمة ذي خبرة في موقع استراتيجي.

خدمة الجهات المستفيدة وتحليلات البيانات وإدارة الأداء

14 - في شباط/فبراير 2019، بدأ مركز الخدمات الإقليمي يطبق نموذج تقديم الخدمات للمستفيدين في تعاملاته مع الجهات المستفيدة الأكبر من بعثات حفظ السلام، وفيما بعد مع كل المستفيدين من خدماته في جميع أنحاء أفريقيا. ويحسن هذا النموذج النتائج عن طريق ما يلي: (أ) تحسين نوعية الخدمات من خلال نموذج لتقديم الخدمات يركز على المستفيدين؛ (ب) تعزيز الخدمة الذاتية بتحسين وعي المستفيدين وأدواتهم؛ (ج) تقديم خدمات متكاملة وموحدة؛ (د) تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال التحسين المستمر

لعمليات زيادة الإنتاجية عن طريق تعزيز مشاركة الموظفين وإدارة الأداء؛ (هـ) زيادة الإنتاجية عن طريق تعزيز انخراط الموظفين وإدارة الأداء؛ (و) بناء القدرات من خلال التدريب المستمر واستقدام أفضل المواهب لفريق خدمات المستفيدين؛ (ز) تنفيذ استراتيجية تجربة العميل من خلال تحسين التخطيط والميزنة والتنفيذ.

15 - ومنذ تنفيذ النموذج، أخذت درجة رضا الجهات المستفيدة من خدمات مركز الخدمات الإقليمي ترتفع باستمرار. ففي استقصاء الجهات المستفيدة لعام 2022، أفاد 62 في المائة من المستفيدين أنهم لاحظوا تغييرا إيجابيا في تقديم الخدمات. وتتوافق التعليقات الواردة من مجلس العملاء، الذي يضم مدير/رئيس دعم البعثة في البعثات المستفيدة، مع هذا الاتجاه، حيث صدرت توصيات أقل وتناقص عدد التوصيات المفتوحة على مدى السنوات الأربع الماضية. ونوهت دراسة أجريت مؤخرا على نطاق الأمانة العامة لوضع أسس مقارنة بالمركز لامتلاكه أشمل إطار لمؤشرات الأداء الأساسية. ويتتبع المركز الأداء عبر 52 مؤشرا أساسيا للأداء شهريا وفصليا وسنوياً، ويستخلص رؤى متبصرة من أكثر من 500 000 نقطة بياناتية للمعاملات. وتيسر لوحات المتابعة التشغيلية الإشراف على الأفراد وتحديثات الحالة في الوقت الحقيقي فيما يتعلق بالمديرين والموظفين، مما يؤدي إلى نظام متين لإدارة الأداء، وإلى الارتقاء بخدمة العملاء وتحسين النتائج. ويستخدم المركز تقارير مؤشرات الأداء الأساسية لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مما يعزز الاستجابات الإدارية الاستباقية. وتعمل شبكات إشراك المجتمعات المحلية وتحسين العمليات على زيادة تعزيز الأداء ومعالجة المسائل الشاملة.

إدارة المحفوظات والسجلات

16 - في عام 2019، بدأ مركز الخدمات الإقليمي، بالتعاون مع البعثات المستفيدة وإدارة الدعم العملي، في إنشاء مستودع رقمي، احتوى حتى 11 كانون الأول/ديسمبر 2023 على 20 429 مجلدا للموظفين، لسجلات الموارد البشرية للموظفين الوطنيين والدوليين من جميع البعثات المستفيدة. وإضافة إلى ذلك، عزز المركز إدارة السجلات عن طريق دعم رقمنة الملفات للبعثات الجاري إنهاؤها، إما عن طريق المشاريع التي ترسل فيها الملفات إلى المركز لرقمنتها وإما عن طريق تدريب جهات التنسيق في مختلف البعثات على رقمنة السجلات وإضافتها في المستودع. وتشمل النتائج المحسنة لهذه التدابير ما يلي: (أ) ضمان توافر المعلومات اللازمة لتيسير تجهيز المعاملات بكفاءة؛ (ب) دعم الحد من البصمة البيئية للبعثات؛ (ج) حماية السجلات من خلال الأمن السيبراني فضلا عن حمايتها من التدمير المادي؛ (د) تحرير الحيز المادي.

تقديم الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

17 - عقب تشييد المركز الإقليمي للتدريب والمؤتمرات، يسرت دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية إقامة مناسبات عديدة حضرها آلاف المشاركين من البعثات الميدانية وغيرها من الكيانات، بما في ذلك الدول الأعضاء والشركاء. وقدمت الدائرة أيضا فوائد مباشرة للبعثات من خلال أتمتة العمليات الآلية لوحدة فواتير الهاتف، وأثبتت بذلك قدرتها على توفير الوقت في معالجة المعاملات الكبيرة الحجم. وأدى نشر خاصية Adobe Acrobat Sign أثناء جائحة كوفيد-19 إلى دعم استمرارية تصريف الأعمال وتسهيل إلحاق الأفراد الفعلي بالعمل في البعثات المستفيدة.

18 - وفي مجال أمن المعلومات والامتثال، تجري دائرة التكنولوجيا الميدانية الإقليمية تقييمات لجوانب الضعف الأمني، مما يسمح للبعثات المستفيدة باتخاذ تدابير استباقية لتخفيف المخاطر. ويتضمن ذلك معالجة عيوب البرمجيات أو تكوين الأنظمة أو تنفيذ تدابير أمنية إضافية لتقليل احتمالات حدوث اختراق أمني وتأثيره. وأجري ما مجموعه 31 من هذه التقييمات منذ عام 2015. وإضافة إلى ذلك، ساعدت الدائرة في تدريب أكثر من 1 000 طالب على أساسيات الأمن السيبراني وأفضل الممارسات منذ عام 2015.

19 - وبالإضافة إلى فوائد الحلول التكنولوجية، أدى توحيد استرداد التكاليف المرتبطة بالاستخدام غير الرسمي لمختلف خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية إلى خفض في الوظائف لدى البعثات المستفيدة بلغ إجمالاً أربع وظائف من فئة الخدمة الميدانية. ويتولى إدارة هذه العملية في إطار مركز الخدمات الإقليمي موظف واحد من فئة الخدمات الميدانية وأربعة موظفين وطنيين وخمسة متعاقدين، في حين كان يتولى إدارتها قبل توحيد استرداد التكاليف خمسة موظفين من فئة الخدمة الميدانية، وستة من متطوعي الأمم المتحدة، وستة موظفين وطنيين. وبدون الحصول على موارد دعم إضافية، أضاف المركز على مر السنين المزيد من المسؤوليات والمهام لتلبية طلبات البعثات المستفيدة، بما في ذلك بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وربما بعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، مما خلق أوجه كفاءة.

الهيكلية الإقليمية لمخزونات النشر في عنيتيبي

20 - انتفعت البعثات المستفيدة من إنشاء خلية مخزون النشر الإقليمي في مركز الدعم الأمامي والنشر من خلال تعجيل الخدمة، مقارنة بمتوسط فترة الإنجاز اللازمة لتوريد هذه المخزونات من البائعين (135 يوماً) أو من قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات (119 يوماً). وقد لبثت الخلية طلبات وردت من ثلاث بعثات. وورد الطلب الأول من بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى في نيسان/أبريل، وكان يتعلق بتوريد تجهيزات الأمم المتحدة، وتم تجهيز البضائع المطلوبة في غضون خمسة أيام وتسليمها إلى ممثلي البعثة. وورد الطلب الثاني من بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان وكان يتعلق بتوريد تجهيزات الأمم المتحدة، وتم إعداده وتسليمه إلى ممثلي البعثة في عنيتيبي. أما الطلب الثالث فقد ورد من قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي في 26 حزيران/يونيه 2023 وكان يتعلق بتوريد وحدات اغتسال سابقة التجهيز ضمن حاويات (10 وحدات ثابتة)، وتمت إتاحة الوحدات على الفور للنظراء في قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي (خمسة أيام لتجهيز البضائع ونقل الملكية).

عمليات التمكين الجوي والحركة و شحن البضائع

21 - أدى وجود مركز الدعم الأمامي والنشر في مركز الخدمات الإقليمي أيضاً إلى إدخال تحسينات إضافية على سلسلة الإمداد إلى البعثات في المنطقة. فعلى سبيل المثال، كان الوقت الذي سيستغرقه وصول وحدات الاغتسال العشر التي طلبتها قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة من خلية مخزون النشر الإقليمي إلى البعثة حوالي 135 يوماً. وقد تم توفير الوحدات من الخلية في عنيتيبي. وبشكل عام، تسلم البضائع في غضون فترة أقصاها 30 يوماً، وهو ما يعني انخفاضاً بنسبة 77 في المائة في فترة الإنجاز في سلسلة الإمداد. وأدى الدعم المقدم من مركز الدعم الأمامي والنشر في عنيتيبي إلى العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور في إنجاز أنشطة التصفية المتبقية الخاصة بها إلى تحسين التنسيق

مع قسم دعم المشتريات على الصعيد العالمي وخط خدمات البائعين لتسوية فواتير شحن البضائع ومطالبات بشأن 16 شحنة معلقة إلى 10 بعثات/كيانات ميدانية في نهاية التصفية. وبالإضافة إلى ذلك، بلغت تكاليف سفر موظفي مركز الدعم إلى بورتسودان لتذليل معوقات تتعلق بشحن معدات مملوكة للأمم المتحدة لدى العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور المنتهية حوالي 600 دولار للموظف الواحد، مقارنة بتكلفة 3 500 دولار للموظف الواحد المسافر من مركز الخدمات العالمي التابع للأمم المتحدة. وقام مركز الدعم بتنسيق الدعم المقدم للبعثات في المنطقة في مجال الشحن الجوي، بما في ذلك الدعم لقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي. وقد أدى القرب الجغرافي من القوة إلى ضمان سرعة تبادل المعلومات، وتحسين فهم احتياجات المستفيدين، وسرعة اتخاذ القرارات، مما كفل الدعم في غضون سبعة أيام من الطلب (باستثناء الوقت اللازم للحصول على موافقات على الرحلات الجوية). وتم نقل ما مجموعه 77 طناً من المعدات المملوكة للأمم المتحدة جواً من عنتيبي إلى واو بجنوب السودان، باستخدام طائرات بموجب الاتفاق الاحتياطي لاستئجار الطائرات في الفترة 2023/2022.

خاتمة

22 - أدى مركز الخدمات الإقليمي إلى خلق أوجه كفاءة وتحسين النتائج وتحقيق وفورات في التكاليف نتيجة لتوفير خدماته لعمليات حفظ السلام. وأثبت المركز أيضاً مرونته من خلال إضافة خدمات ذات قيمة مضافة للجهات المستفيدة ومن خلال توفير مزايا إضافية بدعم هذه الجهات، بما في ذلك في أنشطة إدارة السجلات وتحليل البيانات والتصفية، التي نشأت عن احتياجات لدى هذه الجهات. وبإدراج مركز الدعم الأمامي والنشر، تحققت أيضاً فوائد على صعيد سلسلة الإمداد ويتوقع أن تزداد هذه الفوائد مع تصفية البعثات الكبيرة وازدياد الحاجة إلى النشر الفعال للمخزونات في بعثات أخرى. وعلاوة على ذلك، سيواصل المركز تحقيق قيمة على نطاق المنظمة من خلال شبكاته، بدعم تحسين أساليب العمل بالاستفادة من خبرته الواسعة والدروس المستخلصة من أجل الارتقاء بوضع السياسات والممارسات والنظم على نطاق الأمانة العامة ومنظومة الأمم المتحدة. وسيستمر المركز، بوصفه أكبر مركز للخدمات المشتركة في الأمانة العامة ومركز تميز، في تطوير ذاته لتلبية احتياجات المستفيدين من خدماته للاستفادة من المجالات ذات القيمة المضافة غير المستكشفة وسيواصل الوفاء بولايته الأساسية.