

Distr.: General
4 December 2013
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثامنة والستون

البندان ٥٣ و ١٤٧ من جدول الأعمال
استعراض شامل لكامل مسألة عمليات
حفظ السلام من جميع نواحي هذه العمليات
الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل
عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام

التقرير المرحلي السنوي الرابع عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي

تقرير الأمين العام

موجز

اقترح الأمين العام، في تقريره الأولي عن استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/64/633)، وهي استراتيجية تغيير تهدف إلى تحسين تقديم الخدمات على الصعيد العالمي إلى البعثات الميدانية التابعة للأمم المتحدة، إطارا تنفيذيا من خمس سنوات لإحداث تغييرات هامة على مستوى الهياكل والعمليات من أجل تحسين تقديم الدعم الميداني لعمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة التابعة للأمم المتحدة.

وطلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٢٦٩/٦٤، أن يقدم تقريرا مرحليا سنويا عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وطلبت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية إلى الأمين العام، حرصا منها على كفاءة تنسيق أفضل للتقارير المرحلية، أن ينظر في وضع ترتيبات بديلة لتحسين عملية إعداد التقارير المتعلقة بالاستراتيجية،



بالنظر إلى حجم ونطاق التغيرات المتوخاة نتيجة للاستراتيجية، ولتيسير قيام الجمعية باتخاذ مزيد من القرارات بشأن تنفيذ الاستراتيجية (A/66/718)، الفقرتان ١٨٩ و ١٩١).

ولذلك، فإن الأمين العام يقدم تقريرين عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي إلى الجمعية العامة في دورتها الحالية، وذلك في شكل هذا التقرير الرابع عن تنفيذ الاستراتيجية ومرفقين مخصصين لهذا الغرض يتضمنهما تقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥، بحيث يعرض المرفق الأول إطار الأداء والمعلومات المتعلقة بتحليل تكاليف وفوائد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، ويقدم المرفق الثاني ما استجد من معلومات عن مركز الخدمات الإقليمية في عنيتي بأوغندا.

وطلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ٦٦/٢٦٤، أن يقدم إلى الجمعية رؤية للغاية النهائية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وعرض الأمين العام، في التقرير المرحلي السنوي الثالث عن تنفيذ الاستراتيجية (A/67/633)، رؤية للغاية النهائية للاستراتيجية، شرح فيها بالتفصيل كيف يمكن للتغييرات الهيكلية المدخلة في إطار الاستراتيجية أن تحول طريقة تقديم الخدمات بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥.

ويقدم هذا التقرير الصيغة المنقحة لرؤية الغاية النهائية لكل ركيزة من ركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي والنهج الذي ينبغي اتباعه لبلوغ كل غاية من تلك الغايات. ويتضمن التقرير آخر المستجدات عن الأدوات الإدارية التي وُضعت لتحويل رؤية الغاية النهائية إلى واقع ملموس، وتقييما للفوائد التي تحققت خلال الفترة ٢٠١٢/٢٠١٣ في ضوء أهداف الاستراتيجية. ويسلط التقرير الضوء على أولويتين هامتين تشكلان أساس المرحلة النهائية للتنفيذ، أولاهما ضمان أن تثمر استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي عن نتائج تركز على الميدان، دعماً للطلب المتزايد على حلول مبتكرة للدعم الميداني، وثانيهما مواءمة الاستراتيجية على نحو فعال مع الحلين المطبقين على نطاق الأمانة العامة، وهما نظام إنسبيرا ومشروع تخطيط الموارد في المؤسسة (أوموجا)، ومع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

أولا - مقدمة

١ - لم يبق على نهاية فترة الخمس سنوات المحددة لتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي إلا ثمانية أشهر. وقد أتاحت الاستراتيجية للأمانة العامة رؤية تطلعية قوية لتقديم خدمات متكاملة على الصعيد العالمي دعماً للبعثات الميدانية للأمم المتحدة. ويقدم هذا التقرير رؤية منقحة للغاية النهائية لركائز الاستراتيجية الأربع. ويتضمن آخر المستجدات عن أدوات إدارة التنفيذ ومراقبته، بما يشمل وضع ترتيبات لتعزيز حسن الإدارة وإشراك العملاء، وتحسين خطة التنفيذ، ووضع أدوات لإدارة المخاطر، واتباع نهج أكثر شمولاً في الإبلاغ عن الفوائد. ويؤكد التقرير أهمية التطبيق الميداني لمبادئ وأدوات استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي خلال هذه المرحلة النهائية، ومواءمتها على نحو وثيق مع عمليات التغيير الجارية على نطاق الأمانة العامة.

ثانياً - تنقيح رؤية الغاية النهائية وتنفيذها

٢ - حدد التقرير المرحلي الثالث عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/67/633) رؤية للغاية النهائية لمستويات التنفيذ الرئيسية للاستراتيجية، وهي: المقر، ومركز الخدمات العالمي، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي بأوغندا، والبعثات الميدانية. واستناداً إلى ذلك التقرير، نُقِّحت رؤية الغاية النهائية ووُسِّع نطاقها ليشمل جميع ركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وحُدِّدت ستة محاور لرؤية الغاية النهائية، هي:

- الغاية النهائية للإطار المالي والموارد الاستراتيجية
- الغاية النهائية لإطار الموارد البشرية
- الغاية النهائية للخدمات المشتركة
- الغاية النهائية لسلسلة الإمداد ونظام الوحدات النمطية المواصفات
- الغاية النهائية لإعادة تصميم العمليات ومواءمتها مع مبادرات التغيير الأخرى
- الغاية النهائية للتخصص الوظيفي والتنظيم.

٣ - ويعرض المرفق الأول لتقرير الأمين العام عن الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام خلال الفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥ مزيداً من التفاصيل بشأن كل غاية من هذه الغايات النهائية، بما في ذلك تحديد الإنجازات

الملموسة المتوخى أن تحققها كل ركيزة وإطار لإدارة الأداء، يتضمن أهدافا قابلة للقياس، بحلول شهر حزيران/يونيه ٢٠١٥.

ألف - الغاية النهائية لركيزة الإطار المالي والموارد الاستراتيجية

٤ - ستمكّن ركيزة الإطار المالي والموارد الاستراتيجية في استراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي من بلوغ الغاية النهائية التالية بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥: تكون البعثات قادرة على الاستجابة باستمرار للأولويات الناشئة وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد تمثيا مع متطلبات البيئات التشغيلية المعقدة. ويمكن توحيد نماذج توفير الموارد ورصد الاعتمادات، إلى جانب توسيع نطاق الاستفادة من الاحتياطات الاستراتيجية، من تحسين إمكانية إنشاء بعثات جديدة وتوسيع نطاق البعثات القائمة. وتُعزّز أطر إدارة الموارد والإبلاغ والمساءلة عن طريق تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتنفيذ مشروع تخطيط الموارد في المؤسسة (أوموجا).

٥ - ولبلوغ هذه الغاية النهائية في الأشهر الثمانية عشر المقبلة، ستركز الأمانة العامة على المجالات التالية في إطار ركيزة الإطار المالي والموارد الاستراتيجية:

(أ) ستواصل الأمانة العامة تطبيق نموذج التمويل الموحد باعتباره أداة للنشر السريع للموارد لصالح العمليات التي تقرر إنشاؤها حديثا، والحفاظ على الانضباط في تصريف الميزانية في مرحلة بدء العمليات، ودعم تعزيز استخدام الصندوق الاحتياطي لعمليات حفظ السلام ومخزونات النشر الاستراتيجية. وبالإضافة إلى ذلك، سيواصل هذا النموذج تعزيز التدقيق التشريعي من خلال عملية موحدة لتحديد مصادر التمويل للسنة الأولى من العمليات الجديدة. واستنادا إلى الدروس المستخلصة من الاستخدام الأولي لنموذج التمويل الموحد في إنشاء بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، نُقِّح هذا النموذج ليستجيب للظروف المتباينة التي غالبا ما تميز عمليات حفظ السلام الحديثة، ومن ذلك زيادة المرونة إزاء مجموعة صغيرة من العوامل الرئيسية المحددة للموارد، بما يسمح بإدماج معلومات التخطيط الخاصة بكل بعثة. وطُبِّق نموذج التمويل الموحد، بصيغته المنقحة، في إنشاء بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وفقا لقرار الجمعية العامة ٦٧/٢٨٦، وسيستمر استخلاص الدروس وإدخال التحسينات، متى اقتضى الأمر ذلك؛

(ب) ستستمر ركيزة الإطار المالي والموارد الاستراتيجية في استراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في إحداث أثر إيجابي أعمّ في عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة الجديدة من خلال استخدام آليات التمويل المعجلّ المتاحة للأمانة العامة. وتشمل هذه الآليات ما يتمتع به الأمين العام من صلاحيات فيما يتعلق بمخصصات

النفقات غير المنظورة والنفقات الاستثنائية، وسلطات الالتزام بموافقة من اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، وإعادة ترتيب أولويات الاعتمادات المرصودة للبعثات السياسية الخاصة، باعتبارها آلية من آليات التمويل المؤقتة. وقد دعمت هذه الآليات، خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية، بعثتين جديدتين لحفظ السلام وأربع بعثات سياسية خاصة جديدة، إلى جانب ولايات موسعة في ثلاث بعثات قائمة؛

(ج) فيما يتعلق بتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد، ستواصل الأمانة العامة التركيز على إدارة هيكل تكاليف عمليات حفظ السلام من خلال مواصلة جهودها الرامية إلى تخفيض الاحتياجات من الموارد، واستيعاب أثر الزيادة في الأسعار، والنجاح في إنجاز الولايات مع الالتزام بالقيود المالية. والدليل على نجاح هذه الجهود حتى الآن هو أن مجموع تكاليف حفظ السلام في الفترة ٢٠١٣/٢٠١٤، في إطار استراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، أقل من تكاليف الفترة ٢٠٠٩/٢٠١٠ بنسبة ١١ في المائة عند قياسها على أساس تكلفة الفرد الواحد من الأفراد النظاميين للأمم المتحدة، مع مراعاة عامل التضخم. وقد تحقق هذا التحول الكبير في التكاليف من خلال بذل جهود متواصلة لتحديد المواطن التي يمكن فيها تحقيق وفورات حجم وخفض التكاليف على نطاق جميع البعثات، وذلك بسبل منها الفريق المعني بتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد، التابع لإدارة الدعم الميداني. وفي الأشهر الثمانية عشر المقبلة، سيستمر تحديد الأولويات الرئيسية لكل بعثة فيما يتعلق بالموارد، وإجراء عمليات استعراض لملاك الموظفين المدنيين، وتوحيد عمليات توزيع الموارد وتحديد الأسعار ووضع سجلات الأداء، وذلك في إطار السعي إلى تحقيق مزيد من الكفاءة في توزيع الموارد في مختلف البعثات. ومن المبادرات التي نُفذت حتى الآن ما يلي:

- ١' خفض الحيازات والمخصصات من قطع الغيار والمعدات ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشخصية والمركبات التي حُدِّت لها نسب معينة؛
- ٢' تقاسم الأصول الاستراتيجية العالية القيمة بين مختلف البعثات، حسب الاقتضاء؛
- ٣' إعادة التفاوض على العقود المتعلقة بحصص الإعاشة الجاهزة، بالاستفادة من معايير أداء أوضح تكفل الامتثال للمعايير المتعلقة بالجودة والسلامة والتسليم، وهو ما يقلص بقدر كبير تكاليف حصص الإعاشة اليومية؛
- ٤' الاستفادة المثلى من الأساطيل الجوية للبعثات؛
- ٥' تأجيل عمليات اقتناء الأصول؛

(د) من التطورات الهامة الأخرى اعتماد منهجية موحدة في تحليل نسبة الفائدة إلى التكلفة لدعم عملية صنع القرار المتعلقة بالمشاريع المقرر تنفيذها في مختلف العمليات الميدانية. وستتيح هذه الأداة إطاراً مشتركاً لمديري المشاريع لتقييم واقتراح قرارات بشأن توفير الموارد ورصد أثرها؛

(هـ) في حين تقدّم مستجدات شاملة بشأن تنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام عن طريق تقارير مرحلية يقدمها الأمين العام بصفة منتظمة، من المهم أن يشار في هذا السياق إلى أن عدداً من المراحل الرئيسية قد اكتمل. فقد بدأ العمل بالمعايير المحاسبية الدولية في جميع بعثات حفظ السلام اعتباراً من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣، وسيبدأ العمل بها في جميع البعثات السياسية الخاصة في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤؛

(و) استكمالاً للأشواط التي قطعت فيما يتعلق بمعايير ونظم الإبلاغ، خطت الأمانة العامة خطوة نحو ترشيد المهام المتعلقة بالميزانية والشؤون المالية في البعثات الميدانية من خلال إنشاء هيكل واحد يضم المهام التي كانت منفصلة في السابق. فوجود هيكل واحد، على رأسه كبير موظفي الميزانية والشؤون المالية الجديد، سيساعد على تعزيز القدرات الأساسية، وتحقيق الكفاءة، والاستفادة من الفرص التي تتيحها المعايير المحاسبية الدولية ونظام أوموجا. وفي البعثات التي تدعمها كيانات تقدم خدمات مشتركة من مكان بعيد، سيكون المكلفون بهذه المهام، بعد إعفائهم من تجهيز كم هائل من المعاملات، قادرين على أداء دور استشاري وتمكيني أكثر فعالية في مساندة مدير دعم البعثات.

باء - الغاية النهائية لركيزة الموارد البشرية

٦ - ستمكّن ركيزة الموارد البشرية في استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي من بلوغ الغاية النهائية التالية بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥: تمكّن البعثات الميدانية من اكتساب ما تحتاجه من قدرات متعلقة بالموظفين المدنيين وبغير الموظفين من خلال الاستفادة المثلى من أساليب العمل، وتفويض الصلاحيات بشكل مناسب، ووضع نظم فعالة للرصد، وتمكّنها من الحفاظ على إنتاجية الموظفين من خلال برامج تعزز أمنهم وسلامتهم وتحسّن نوعية حياتهم وتتيح لهم فرصاً لتطوير أنفسهم.

٧ - ومن الأنشطة ذات الأولوية لبلوغ هذه الغاية النهائية في الأشهر الثمانية عشر المقبلة ما يلي:

(أ) وضع إطار تخطيط للقوة العاملة لتمكين الأمانة العامة من تحسين توقعاتها وإدارتها للقوة العاملة في البعثات مستقبلاً. وسيستفاد في هذه الجهود من التجارب الأولى

للاستعراض المتعلق بفترة الخدمة الميدانية والاستعراضات المتعلقة بملاك الموظفين المدنيين التي أُجريت العام الماضي في كل من العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار. واستندت عمليات الاستعراض تلك إلى أهداف ومبادئ استراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بما في ذلك تخفيف أثر الدعم، والنشر السريع، وزيادة استخدام الموارد والقدرات الوطنية، وتحسين سلامة الموظفين وأمنهم؛

(ب) تحديد الثغرات الحالية والمتوقعة في قدرات البعثات، والدروس المستخلصة من استخدام قوائم المرشحين المقبولين في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال، العام الماضي، وهي دروس ستوظف في زيادة تطوير شروط القوائم، وبرامج تنمية المهارات، وجهود الاتصال؛

(ج) بذل جهود للمطابقة بين شروط القوائم والمرشحين الذين تتوافر فيهم المؤهلات المطلوبة، بما يشمل بذل جهود اتصال تركز على تشجيع الطلبات من مواطني البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة، وبذل جهود متضافرة لتحسين التوازن بين الجنسين والمساعدة على إدارة عملية انتقال الموظفين من البعثات الجاري تقليصها؛

(د) مراقبة ودعم إجراءات تفويض الصلاحيات في مجال إدارة الموارد البشرية، بما يشمل تنمية المهارات ومنح شهادات التدريب لفائدة موظفي الموارد البشرية في الكيانات والبعثات التي تستفيد من خدمات مشتركة؛

(هـ) بذل جهود لإدارة تعاقب الموظفين، بما يشمل تحديد الخبرات والمهارات المطلوب توافرها مسبقا في كبار المديرين، وربط هؤلاء بالتوصيفات الوظيفية وخطط التدريب المنقحة؛

(و) إدخال تحسينات على المعلومات المتعلقة بأنشطة الموارد البشرية، وهي تحسينات ستركز على إعداد تقارير منتظمة عن الجداول الزمنية للاستخدام والنشر بعد إدراج الإبلاغ عن البيانات المتعلقة بالجداول الزمنية للتوظيف في نظام سجل أداء إدارة الموارد البشرية، وعن التوازن بين الجنسين، وعن معدل دوران الموظفين واستبقائهم وتنقلهم.

٨ - وستكفل هذه الجهود المبذولة في إطار ركيزة الموارد البشرية تلقي البعثات الميدانية الدعم اللازم في التخطيط لاحتياجاتها المتوقعة من القدرات المدنية وتبليتها، وتمكين البعثات الميدانية من الوصول بشكل أسرع إلى الأشخاص المناسبين، والاعتناء بالموظفين المدنيين المعينين في البعثات الميدانية من حيث شروط خدمتهم ونوعية حياتهم والفرص المتاحة لهم لتطوير أنفسهم. وستتيح هذه الجهود أيضا إمكانية تحسين الدعم والرصد للمديرين والعاملين

في مجال إدارة الموارد البشرية في البعثات الميدانية ممن يتولون مسؤولية مباشرة عن إدارة الموارد البشرية التي ائتمنوا عليها بطريقة تتسم بالحصافة والفعالية والكفاءة.

جيم - الغاية النهائية لإدارة سلسلة الإمداد وتطبيق نظام الوحدات النمطية المواصفات

٩ - بحلول عام ٢٠١٥، ستكون ركيزة إدارة سلسلة الإمداد وتطبيق نظام الوحدات النمطية المواصفات في استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي قد أحرزت تقدماً كبيراً صوب بلوغ الغاية النهائية التالية: تحسّن قدرة البعثات والمقر على التنبؤ بالاحتياجات الميدانية من السلع والخدمات وعلى تحديد هذه الاحتياجات وتلبيتها. ودعم البعثات الميدانية من خلال تحسين القدرة على تحديد أنسب مصادر الإمداد بالسلع والخدمات، وتعزيز إدارة الأصول العالمية، وتعزيز كفاءة نظام إدارة المواد. واكتساب البعثات الميدانية القدرة على تلبية احتياجاتها في الوقت المناسب عن طريق استعانتها بطائفة من الوحدات المفردة الجاهزة للنشر والقدرات التمكينية.

١٠ - وكما ورد في التقرير المرحلي الثالث للأمين العام، فقد وسّعت ركيزة إدارة سلسلة الإمداد بشكل جوهري حيز تركيز الاستراتيجية على تطبيق نظام الوحدات النمطية المواصفات. ويرمي نهج إدارة سلسلة الإمداد إلى تحديث وتطوير قدرة الأمانة العامة على إدارة الشبكة المعقدة للعقود الإطارية وعقود خدمات الدعم مدى الحياة وخطوط الإمداد بالمعدات المملوكة للأمم المتحدة والتي تدعم البعثات الميدانية فيما يربو على عشرين منطقة نائية أغلبها يعاني من غياب الأمن وتدهور البنية التحتية، وهي مناطق تمتد من مالي إلى أفغانستان ومن الصومال إلى سوريا ومن هابتي إلى دارفور.

١١ - وفي آذار/مارس ٢٠١٣، أُرست إدارة الدعم الميداني مفهومها المبدئي لإدارة سلسلة الإمداد، وهو المفهوم الذي حدد معالم الرؤية العريضة لهذه الركيزة. ويجري حالياً إعداد سياسة لإدارة سلسلة الإمداد في إدارة الدعم الميداني وخطة تنفيذ لهذه الركيزة. وانتهى إعداد جدول التنفيذ الأولي لركيزة إدارة سلسلة الإمداد تحت رعاية اللجنة التوجيهية لمركز الخدمات العالمي. وقد حُدّدت الأنشطة التالية في الوقت الذي يجري فيه إعداد خطة تنفيذ أطول أجلاً:

(أ) سيُنفذ مشروع اختيار أنسب مصادر الإمداد تحت قيادة شعبة الدعم اللوجستي ومركز الخدمات العالمي التابع لإدارة الدعم الميداني، بالتنسيق مع كيانات شريكة تابعة للأمانة. ويرمي هذا المشروع إلى تحسين تخطيط الشراء في البعثات، وتحسين استغلال المخزونات العالمية وإخضاعها لعمليات تخفيض، وتنفيذ مفهوم "غرفة المقاصة" في مركز الخدمات العالمي لضمان إخضاع طلبات البعثات لاقتناء الأصول لدراسة وافية تكفل اختيار

أنسب مصادر الإمداد في ضوء المخزونات المتاحة وفي ضوء الخيارات المطروحة للاشتراء. وسينطلق المشروع في أوائل عام ٢٠١٤، وسيركز على إرساء نهج غرفة المقاصة، وسيعالج مسألة التخطيط للشراء في الفترة ٢٠١٤/٢٠١٥؛

(ب) ستخضع عمليات إدارة سلسلة الإمداد وهيكلها على مستوى البعثات لاستعراض تظطلع به في عام ٢٠١٤ فرقة عمل تابعة للإدارة العليا لإدارة الدعم الميداني، تضم في عضويتها موظفين ميدانيين وآخرين من المقر. ويهدف الاستعراض للتأكد من التطبيق الصحيح للممارسات الجيدة في إدارة سلسلة الإمداد، كالرقابة المركزية على المخازن والمخزون، في مختلف سياقات البعثات. وسيتيح ذلك أيضا فرصة لاستعراض ما يُطبق على مستوى البعثات من ممارسات جيدة لتعظيم كفاءة سلاسل الإمداد المحلية والإقليمية؛

(ج) يجري تطوير ركيزة إدارة سلسلة الإمداد بالتنسيق الوثيق مع الكيان المسؤول عن مُكوّن الخدمات اللوجستية في نظام أوموجا، وذلك لضمان مواءمة جهود إدارة الدعم الميداني في إدارة سلسلة الإمداد إلى أقصى درجة مع تصميم مُكوّن الخدمات اللوجستية في نظام أوموجا الموسّع.

١٢ - ولا يزال برنامج تطبيق نظام الوحدات النمطية المواصفات يمثل جزءا لا يتجزأ من ركيزة إدارة سلسلة الإمداد، بينما ينصب التركيز بوجه خاص على النشر السريع لحلول عالية الجودة قائمة على نظام الوحدات النمطية المواصفات. وسيينتهي استعراض تصاميم المعسكرات التي تستوعب ٥٠ شخصا والتي تستوعب ٢٠٠ شخص والتي تستوعب ١٠٠٠ شخص بحلول تموز/يوليه ٢٠١٤. وأدخلت تعديلات على جهود الاتصال المصاحبة لتطبيق نظام الوحدات النمطية المواصفات لكي يتسنى زيادة إدراك الكيانات المستفيدة أن هذه الحلول تشمل المعسكرات، كما تشمل استخدام وحدات متخصصة مفردة. وفي مالي، يجري الآن وضع هذا النهج موضع التنفيذ من خلال نشر مجموعات مفردة موحدة المواصفات لصالح بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، بما في ذلك وحدات أماكن الإقامة، ووحدات الورش والمطابخ والمغاسل، ووحدات المولدات، ووحدات إدارة المياه، ووحدات معالجة مياه الصرف الصحي.

١٣ - وينحصر التحدي الرئيسي الذي يعوق سرعة نشر المعسكرات الموحدة المواصفات في عدم توافر قدرات تمكينية موثوقة في الوقت المناسب. وستواصل إدارة الدعم الميداني وإدارة الشؤون الإدارية جهودهما لإيجاد حلول تجارية وغيرها من الحلول المبتكرة لتحديد القدرات التمكينية، وذلك بالتعاون مع جهات أخرى منها شركاؤهما ضمن منظومة الأمم المتحدة. وقد أوشكت الإجراءات المتعلقة بطلب العروض لإقامة معسكر يستوعب

٢٠٠ شخص على الانتهاء، مما يسمح بزيادة استكشاف الخيارات التجارية المتاحة. وفي غضون ذلك، تتولى فرق دعم البعثات إنشاء وحدات أصغر مستعينة بموارد الأمم المتحدة التي تنشرها قاعدة برينديزي بإيطاليا. واستجابة لارتفاع الطلب على هذه القدرات، فإن مفهوم "الفريق العالمي لدعم البعثات" يجري حالياً توضيح معالمه، وهو مفهوم يتيح الاستعانة بطائفة أوسع من الخبرات المتاحة لدى البعثات بحيث تُنشر لفترات قصيرة لتلبية احتياجات محددة.

١٤ - وبالتوازي مع ذلك، سيستمر التواصل مع البلدان المساهمة بقوات للوقوف على الخيارات المتاحة بشأن الحلول التمكينية التي تكفل سرعة نشر الأفراد النظاميين. وستضع إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الخدمات الميدانية خيارات للعمل مع الدول الأعضاء على ضمان إتاحة التصاميم المعيارية ذات الصلة، ومعها كل ما يرتبط بها مع متطلبات هندسية وإنشائية على نحو يسمح بإدماجها في عمليات التدريب والاستعداد للنشر التي تُنفذ على الصعيد الوطني. وستعكس التصاميم المعيارية كذلك في العمل الذي يقوده مكتب الشؤون العسكرية مع الدول الأعضاء لوضع دليل للمعايير الهندسية.

دال - الغاية النهائية للخدمات المشتركة

١٥ - ستتيح ركيزة الخدمات المشتركة في استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي بلوغ الغاية النهائية التالية: توفير خدمات دعم للبعثات تتسم بالاتساق وحسن التوقيت والكفاءة والفعالية، من خلال تبسيط وتوحيد طرق إنجاز المهام غير المرتبطة بمكان معين انطلاقاً من مواقع بعيدة تُحدّد على أساس تحليل الجدوى.

١٦ - ويرمي نهج الخدمات المشتركة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

(أ) رفع الكفاءة عن طريق تجميع العمليات غير المرتبطة بمكان معين وتقديمها بطريقة مركزية مُبسطة تسمح بالتوسع فيها أو تقليصها وفقاً لما تقتضيه ولايات البعثات المستفيدة ومواردها واحتياجاتها؛

(ب) ضمان الارتقاء بجودة واتساق الخدمات المقدمة للبعثات المستفيدة عن طريق توحيد معايير تقديم الخدمات، وتشجيع أفضل الممارسات من خلال الاستخدام المشترك للمواقع وإدارة الأداء وفقاً لمعايير تقديم الخدمات المتفق عليها وتطبيق أدوات الإدارة الموحدة؛

(ج) كفاية ظروف معيشة للموظفين أكثر أمناً وأكثر ملاءمة لحياهم الأسرية، وتقليل معدل دوران الموظفين، عن طريق نقل المهام غير المرتبطة بمكان معين من البعثات إلى جهات خدمية تؤديها في بيئات أقل تقلباً؛

(د) تحقيق وفورات في التكاليف من خلال وفورات الحجم عن طريق التخلص من ازدواجية المهام، وتبسيط المهام وإضفاء طابع التخصص عليها وتجميعها في وحدات خدمة مركزية، وأيضاً من خلال تخفيف آثار تقديم الدعم للبعثات.

١٧ - وسترکز الأمانة العامة جهودها في الفترة المتبقية على نشاطين رئيسيين، هما: (أ) تعزيز أدوات الإدارة والرقابة الموحدة لعمليات تقديم الخدمات المشتركة دعماً للجهود المتواصلة الرامية إلى توحيد معايير الخدمات وتحسين جودتها؛ (ب) وتحديد الهيكل العالمي الأمثل لتقديم الخدمات المشتركة من أجل توسيع نطاق الاستفادة من تقديم الخدمات المشتركة ليشمل جميع بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، وتعظيم الفرص التي تتيحها أدوات تخطيط الموارد المؤسسية في الأمم المتحدة، ولا سيما نظام أو موحج.

١٨ - وفي ضوء التجارب التي جرت حتى الآن في مجال تقديم الخدمات المشتركة، حددت إدارة الدعم الميداني ممارسات الإدارة الجيدة في تقديم الخدمات المشتركة للبعثات الميدانية للأمم المتحدة. وتشمل هذه الممارسات ضرورة وجود اتفاقات مستوى الخدمات، وتحديد أهداف الخدمات ومؤشرات الأداء الرئيسية وأطر الإبلاغ عن الأداء، من أجل تحسين اتساق الخدمات وجودتها. وتعمل الإدارة على تجهيز مجموعة من أدوات الإدارة الموحدة انطلاقاً من الدروس المستفادة وأفضل الممارسات المتبعة في مركز الخدمات العالمي ومركز الخدمات الإقليمي، وكذلك من مكتب الدعم المشترك في الكويت والكيانات المنبثقة عن النظام الموحد للأمم المتحدة.

١٩ - أما الأولوية الثانية على الطريق نحو الغاية النهائية لتقديم الخدمات المشتركة، فتتمثل في الانتهاء من استعراض الخدمات المشتركة الذي بدأ بالفعل لكي يتسنى تحديد أنسب الطرق لتوسيع نطاق تقديم الخدمات المشتركة على نحو تستفيد منه جميع البعثات التي تقودها إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية. وسيفحص الاستعراض البنية الحالية التي تقدم من خلالها الخدمات المشتركة لتحديد أنسب هيكل عالمي لتقديم هذه الخدمات دعماً للبعثات الميدانية. وسيجري الاستعراض تحليلاً للخيارات التي من شأنها تعزيز مختلف الترتيبات التي تقدم من خلالها الخدمات المشتركة في الوقت الحالي. وسيجرى هذا الاستعراض في ضوء ما سبق عرضه من أهداف الخدمات المشتركة وفي ضوء المعايير الموضوعية للاسترشاد بها في عملية التحليل. وفي هذا السياق، فإن الاستعراض سيراعي تماماً إرشادات الجمعية العامة بشأن مراكز الخدمات، وبخاصة اشتراط أن تكون العروض قابلة للتعديل، بتوسيع نطاقها أو تقليصه، حسبما تقتضيه أحجام البعثات السياسية الخاصة وبعثات حفظ السلام المستفيدة وولاياتها واحتياجاتها من تلك الخدمات.

٢٠ - وسيقيّم الاستعراض الاحتياجات الحالية والمتوقعة في العمليات الميدانية، وسيقيّم كذلك الآثار الكبيرة المتوقع أن تترتب على تطبيق نظامي أوموجا وإنسبيرا لتخطيط الموارد بوصفهما من العناصر التمكينية لتقديم خدمات عالمية. ويكفل ذلك تحقيق المواءمة بين استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي والتغيرات التي تتم على نطاق المنظومة، بما في ذلك التحول من نهج التركيز الإقليمي في تقديم الخدمات المشتركة للبعثات إلى النهج العالمي الذي يتيح التشغيل الآلي القائم على نظام أوموجا. ومراعاة لذلك التحول، فإن الترتيبات المستقبلية لتقديم الخدمات المشتركة في إطار هذه الاستراتيجية ستحاشي تخصيص استثمارات كبيرة لإنشاء هياكل أساسية إقليمية جديدة في الفترة القريبة القادمة، حتى تتبلور الغاية النهائية لنظام أوموجا. ووفقا لذلك، فإن الأمانة العامة ستوقف في الوقت الراهن مساعي إنشاء مركزين إقليميين إضافيين للخدمات في الشرق الأوسط وغرب أفريقيا وفقا للمقترح الوارد في الفقرة ٨٤ (ب) من التقرير المرحلي الثاني للأمين العام عن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي (A/66/591)، لكي تتيح الفرصة لتحليل مجموعة أكبر من الخيارات التي تكفل تقديم الخدمات المشتركة من مواقع مناسبة في إطار إداري موحد.

٢١ - وسيدرس التحليل أيضا متطلبات استمرار العمل في حالة نشوب أزمات أو تعطل الخدمات، لا سيما استمرار القدرة على نقل كميات كبيرة من المعاملات إلى مواقع أخرى في مثل هذه الحالة. وسيُجرى الاستعراض في إطار حوار وثيق مع إدارة الشؤون الإدارية، وبخاصة مع فريق أوموجا، وكذلك مع إدارة الشؤون السياسية وإدارة عمليات حفظ السلام والبعثات الميدانية.

هاء - الغاية النهائية لإعادة تصميم العمليات ومواءمتها مع عمليات التغيير الأخرى

٢٢ - تتزامن المرحلة النهائية لتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي مع بدء تنفيذ نظام أوموجا وحلول أخرى يجري تطبيقها على نطاق مؤسسي في مختلف كيانات الأمانة العامة. وأصبحت المواءمة مع جهود إدارة التغيير تلك جزءا لا يتجزأ من هذه الركيزة باعتبارها هدفا من أهداف الغاية النهائية المنشودة، تشترك فيه جميع الركائز وينبغي تحقيقه بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥: تكون ثقافة التحسين المستمر لأساليب العمل قد ترسخت على نحو يضمن فعالية تقديم خدمات الدعم الميداني من بدايتها حتى نهايتها. وتكون العمليات قد صُممت بطريقة تُعظّم الاستفادة من نظام أوموجا.

٢٣ - وانطلقت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في عام ٢٠١٠ تأهبا للتغيرات الإضافية الهامة التي كانت الأمانة العامة ككل ستشهدتها نتيجة لتطبيق نظامي

إنسبيرا وأوموجا والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام على نطاق مؤسسي، وهي أنظمة كانت وليدة آنذاك. وفي عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣ تحديداً، كرست إدارة الدعم الميداني الكثير من الوقت والموارد للمساعدة في إنجاح هذه الجهود التي تصب في اتجاه التغيير، وذلك من خلال عناصر الدعم في بعثات حفظ السلام وكيانات الخدمات المشتركة. وشكل كل من مركز الخدمات الإقليمي ومركز الخدمات العالمي مصدراً مهماً لدعم إدخال المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ونظام أوموجا في بعثات حفظ السلام في ١ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٣. فعلى سبيل المثال، في فترة التحضير لبدء تشغيل نظام أوموجا، جرى التحقق من صحة أكثر من ٢٠.٠٠٠ معاملة من معاملات نظام صن المالي وتسوية أكثر من ٢٧٠٠٠ أمر من أوامر الشراء المفتوحة في مركز الخدمات الإقليمي. وقد اضطلع مركز الخدمات العالمي بدور مكتب المساعدة المركزي لمساندة تشغيل نظام أوموجا بعد بدء العمل به في البعثات الميدانية. وستُسخر علاقات العمل القوية التي تكونت في تلك العملية لدعم بدء تشغيل نظام أوموجا في جميع البعثات السياسية الخاصة، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وفريق مراقبي الأمم المتحدة العسكريين في الهند وباكستان، وهيئة الأمم المتحدة لمراقبة الهدنة في عام ٢٠١٤ ولدعم بدء تشغيل نظام أوموجا في شكله الموسع. أما على مستوى المقر، فقد وضعت روابط مهمة لدعم هذه الجهود الرامية إلى تحقيق المواءمة. وتشارك وكالة الأمين العام للدعم الميداني مشاركة كاملة في اللجنة التوجيهية لنظام أوموجا ويشترك ممثلو الكيانات المسؤولة عن العمليات المدرجة في نظام أوموجا في اللجنة التوجيهية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

واو - الغاية النهائية للتنظيم والتخصص الوظيفي

٢٤ - بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥، تكون مهام الدعم المنفذة في إدارة الدعم الميداني في كيانات الخدمات المشتركة وفي البعثات الميدانية أدواراً ومسؤوليات محددة بوضوح أكبر فيما يتعلق بالجوانب الاستراتيجية والتشغيلية والمعاملات، وتوفر للعملاء دعماً أكثر تخصصاً وأقرب إلى الشكل الموحد ومن خلال إجراءات أبسط.

٢٥ - وقد وفر التقرير المرحلي الثالث بشأن تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي رؤية مفصلة بشأن الغاية النهائية لكل مستوى من مستويات التنفيذ؛ المقر؛ ومركز الخدمات العالمي؛ ومركز الخدمات الإقليمي؛ والبعثات الميدانية. ومن ثم، يقدم هذا الفرع موجزاً مختصراً عن الغايات النهائية حسب المستوى، وكذلك معلومات محدثة عن كل مستوى من مستويات التنفيذ.

المقرر

٢٦ - بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥، ووفقاً لتوجيهات الجمعية العامة، تكون إدارة الدعم الميداني قد انتهت من تحديد مهامها الاستراتيجية والتشغيلية وتلك المتصلة بالمعاملات، ويكون تركيزها قد تحول باتجاه أدوار أكثر استراتيجية، هي العمل مع الدول الأعضاء؛ والتخطيط والإرشاد؛ والرقابة؛ وضمان الجودة؛ ورصد تنفيذ الخدمات الميدانية والخدمات المشتركة. وتكون المهام المأذون بها المتعلقة بالمعاملات والجوانب التشغيلية التي لا تعتمد على المشاركة الفنية من جانب الدول الأعضاء قد نقلت إلى مراكز الخدمات والميدان.

مركز الخدمات العالمي

٢٧ - بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥، يكون مركز الخدمات العالمي هو المركز المختص على الصعيد العالمي بإدارة عمليات سلسلة الإمداد فيما يتعلق بالملكات والمنشآت والمعدات، مع التركيز بوجه خاص على الإدارة العالمية للأصول وتوفير الدعم لتخطيط حيازات البعثة. وسيوفر المركز خدمات الدعم طوال دورة حياة البعثات الميدانية عن طريق تقديم الخدمات وإتاحة القدرات اللازمة لبدء تشغيل البعثات الميدانية والإنفاق عليها وتقليصها وتصفيتها. وسيخضع دور المركز في تقديم الخدمات الإدارية المشتركة للبعثات للاستعراض وبعاد تحديده ليتسق مع استعراض الخدمات المشتركة المبين في الغاية النهائية للخدمات المشتركة. وفي الوقت الحالي، يوفر مركز الخدمات العالمي دعماً إدارياً فعالاً لبعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا في المجالين الإداري والتقني. وإضافةً إلى ذلك، يقدم المركز خدمات تخطيط الحيازات ودعم المشتريات عن بعد لمكتب الأمم المتحدة في غرب أفريقيا ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي في وسط أفريقيا.

٢٨ - وستواصل مرافق وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلنسية، بإسبانيا، وبرينديزي، بإيطاليا، توفير خدمات تتسم بالمرونة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعلومات الجغرافية المكانية لعمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، وستقوم حسب الاقتضاء بتوفير هذه الخدمات لصناديق الأمم المتحدة وبرامجها ووكالاتها. وقد اقترح مرفق بلنسية في تقرير الأمين العام عن ميزانية قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي (A/63/824 و Corr.1 و A/64/698)، وهو مدرج في ميزانيات القاعدة، ووافقت الجمعية العامة على هذا الاقتراح في قرارها ٢٦٢/٦٣. وإلى أن تنتهي فترة تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، سيظل مرفق بلنسية مرفقاً متفرغاً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مركز الخدمات الإقليمي

٢٩ - بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥، يكون مركز الخدمات الإقليمي يقدم خدمات متسقة وموحدة، تتسم بالكفاءة، للبعثات التي تستفيد من خدماته حالياً والتي قد تستفيد منها مستقبلاً. وترد في المرفق الثاني من تقرير الاستعراض العام بشأن تمويل عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥ تفاصيل إضافية عن أهداف المركز وخطته. وستكون إدارة المركز للاستحقاقات والمطالبات والمزايا قد أعيد تصميمها لتصبح "خطوط خدمات" تقدم من البداية إلى النهاية بصورة تتسق مع أوموجا من أجل تجهيز معاملات بأحجام كبيرة. ووفقاً للتوجيهات المقدمة من الجمعية العامة، سيظل هيكل المركز ومستويات التوظيف فيه قابلة للتغير، إما بالزيادة، في حالة إضافة بعثات مستفيدة جديدة، أو بالنقصان، في حالة تقليص بعثات أو إغلاقها في المنطقة.

٣٠ - ومثلما هو مشار إليه في إطار الغاية النهائية للخدمات المشتركة، سيساعد إجراء استعراض للخدمات المشتركة على تحديد التشكيل الأمثل للخدمات المشتركة، بسبل تشمل كيفية استثمار البنية التحتية القائمة بدلاً من التوسع بإنشاء مركزين إضافيين من مراكز الخدمات الإقليمية. ومع عدم الإخلال بنتائج ذلك التحليل، فإن الأمانة العامة عازمة على دراسة خيارات توسيع قاعدة العملاء لمركز الخدمات الإقليمي ولكفالة إمكانية استخدام هذه القدرة لأكثر عدد ممكن من البعثات المستفيدة. وفي هذا الصدد، سيجري استعراض خيارات توسيع عدد البعثات المستفيدة لكيانات الخدمات المشتركة القائمة بصورة شاملة في إطار هذه العملية.

٣١ - وفي إطار مقترحات الميزانية للفترة ٢٠١٤/٢٠١٥، تقترح الأمانة العامة توحيد مهمة تجهيز منح التعليم للبعثات الميدانية، المقسمة حالياً بين مركز الخدمات العالمي ومركز الخدمات الإقليمي، ليتولاها هذا الأخير على أساس تجريبي. وفي حالة الموافقة على ذلك، يبدأ مركز الخدمات الإقليمي تدريجياً في استيعاب مسؤوليات تجهيز منح التعليم، وهي مسؤوليات تؤدي في الوقت الحالي في مركز الخدمات العالمي. وفي الفترة المالية ٢٠١٤/٢٠١٥، ستلغى الوظائف الدائمة المتعلقة بتجهيز منح التعليم ويتم استيعاب هذه المهمة بالكامل في مركز الخدمات الإقليمي في حدود الموارد المتاحة. ويتيح مقترح إنشاء مهمة إدارية عالمية في مركز الخدمات الإقليمي فرصة للأمانة العامة لاختبار المفهوم عملياً وإعداد تقرير عن نتائج التجربة إلى الجمعية العامة. وتقترح الأمانة العامة أيضاً اغتنام فرصة وضع نهج تمويلي موصى به، قائم على رد التكاليف أو دفع الرسوم مقابل الخدمات المقدمة في مركز الخدمات الإقليمي، مع الامتثال التام لتوجيهات الجمعية العامة بشأن المركز بصفته

قابلا للتوسع أو الانكماش. ويمثل بدء العمل بنظام أوموجا الموسع ١ في عمليات حفظ السلام في تموز/يوليه ٢٠١٤ قوة دافعة مهمة أخرى لهذا النهج. وسيضمن هذا النظام الموسع عملية تجهيز منح التعليم، وهو يمثل فرصة مهمة لإثبات قدرات نظام أوموجا على توفير حلول عالمية للمهام التي لا تعتمد على مكان معين. ويمكن أن يكون الدعم المقدم من إدارة الدعم الميداني لنقل مهمة تجهيز منح التعليم للبعثات الميدانية في إطار أوموجا أفضل إذا تم من موقع موحد وليس من موقعين منفصلين، وسيتم التخطيط لموعد النقل بحيث يقلل إلى أدنى حد ممكن من أثر إطلاق نظام أوموجا الموسع ١. وسيوفر الاقتراح أيضاً عن تحقيق وفورات سنوية محدودة من خفض الوظائف في مركز الخدمات العالمي. ويرد تحليل لتكلفة وعائد هذا المقترح في المرفق الأول من تقرير الاستعراض العام لتمويل عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥.

٣٢ - وعند بلوغ الغاية النهائية، يكون مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات التابع لمركز الخدمات الإقليمية قد حقق أولى الإنجازات في الاستخدام الأمثل للأسطول الجوي الإقليمي في إطار استراتيجية تقدم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، ويكون قد وسع نطاق تركيزه ليقدم حلولاً متعددة الطرق (برية وجوية) للحركة والنقل للبعثات المستفيدة، فضلاً عن دعم المهام الإقليمية المتصلة بدعم البنية التحتية (عمليات التحسين/التشييد في المطارات، والإشراف على معدات دعم المطارات، وعناصر البنية التحتية الأخرى المستخدمة لدعم التحركات في المنطقة). وسيقوم أيضاً بتنسيق التدريب المتخصص ومنح الشهادات لأخصائيي التحركات في البعثات المستفيدة. وفيما يتعلق بدور مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات في دعم الطيران، فإن هناك تقسيماً واضحاً للمهام بينه وبين مركز العمليات الجوية الاستراتيجية والبعثات. ويقدم مركز المراقبة المتكاملة للنقل والتحركات الدعم في مجال تخطيط الحركة الجوية وتحديد أولوياتها وتحليلها من أجل الوصول إلى الاستخدام الأمثل للتحركات الجوية الإقليمية، بينما تقع على عاتق مراكز عمليات الطيران في البعثات ومركز العمليات الجوية الاستراتيجية مسؤولية تنفيذ التحركات الجوية داخل مناطق البعثات وخارجها.

٣٣ - وستندرج إدارة دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية في عتبي ضمن الإطار العام لمركز الخدمات الإقليمي، وتقوم بتزويد البعثات المستفيدة بخدمات دعم في مجال تكنولوجيا المعلومات تتسم بالفعالية والكفاءة وحسن التوقيت وعدم الارتباط. يمكن معين. وتهدف دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية إلى تنسيق تقديم خدمات وسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يتفق ورؤية وتوجهات إدارة الدعم الميداني. ويستند هذا النهج إلى ثلاثة مبادئ للهيكل الإقليمية لخدمات تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات، هي: منع ازدواجية الجهود؛ وتحقيق وفورات في الحجم والنطاق؛ وإزالة "التفاوت في الخدمات" بين البعثات عن طريق توحيد الخدمة. وستقوم دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية بتوفير إشراف مركزي على سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبعثات المستفيدة وفقا لمبادئ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي وتوجيهات إدارة الدعم الميداني، مع توفير أرضية لتحقيق الكفاءة ووفورات الحجم.

البعثات الميدانية

٣٤ - بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٥، تكون التحسينات المدخلة على مهام وتنظيم عناصر دعم البعثات قد تحققت. وتكون لدى البعثات قدرة أكبر على تحقيق مفهوم الأثر الأخف للبعثة بسهولة أكبر من خلال إتاحة خدمات إدارية تقدّم عن بعد وتوافر قدرات للدعم التكميلي من خلال الخدمات المشتركة. ومع توافر وقت أكبر لرؤساء الموارد البشرية ورؤساء أقسام الميزانية/المالية في البعثات، بعد تحررهم أكثر فأكثر من أعباء تنفيذ المعاملات، سيقوم هؤلاء بإسداء المشورة وتنفيذ المهام على مستويات أعلى، بما يتيح الحلول لرؤساء البعثات ورؤساء عناصر دعم البعثات. وفي البعثات الأكبر حجما، سيتم إنشاء وظيفة نائب مدير دعم البعثة، للإشراف على المسائل التشغيلية، للمدير التركيز على تمكين البعثات من تنفيذ ولاياتها والإشراف على مواردها. ومن خلال استعراض عمليات سلسلة التوريد وهياكل دعم البعثة، سيكون للبعثات تنظيم أفضل لكفالة تحسين إدارة جميع الأصول خلال دورة حياة البعثة، بدءا بالتخطيط والاقتناء وانتهاء بالتصرف في الأصول، وذلك بسبل منها التخزين المركزي وممارسات مراقبة المخزون.

ثالثا - كفاءة بلوغ الغاية النهائية

ألف - الإدارة والرقابة

٣٥ - جرى على مدى العام الماضي تعزيز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي وأدوات الرقابة لكفالة بلوغ الغاية النهائية في جميع الركائز بطريقة فعالة. ويجري حاليا تنسيق الاستراتيجية في إطار خطة تنفيذ موحدة، تستخدم لتخطيط ورصد الأداء على مستوى جميع الركائز. وتتبع خطة التنفيذ وضع الأنشطة الرئيسية على مستوى الركائز الأربع وتوفر أداة للمساءلة عن حسن توقيت المنتجات وجودتها. وتتولى الإدارة العليا لإدارة الدعم الميداني رصد الخطة شهريا وتتولى الكيانات المعنية بالحوكمة تتبعها وتحديثها. ويرد في الشكل البياني الأول أدناه موجز لخطة التنفيذ.

٣٦ - وفي العام الماضي، اجتمعت اللجنة التوجيهية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات العالمي واللجنة التوجيهية لمركز الخدمات الإقليمي بصورة منتظمة لتحديد التوجه العام وتتبع التقدم المحرز في التنفيذ. وتعدّ اجتماعات نصف سنوية مجالس إدارة البعثات المستفيدة ويُجري الفريق المعني باستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في نيويورك وغيره من مقدمي الخدمات المشتركة استقصاءات لآراء العملاء كل ستة أشهر. وتتضمن هذه الاستقصاءات بيانات قيمة بشأن رضا العملاء وأولوياتهم، وهي بيانات يُسترشد بها في الجهود المبذولة لتحسين الأداء. وعُززت عملية إرسال مذكرات داخلية إلى البعثات بمجموعة أدوات اتصال تم إرسالها إلى قادة البعثات ونشرها على الشبكة الإلكترونية الداخلية لعمليات السلام.

٣٧ - ويعرض المرفق الأول من تقرير الاستعراض العام لتمويل عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥ النهج المتعلق بإدارة أداء استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي الذي يربط أهداف الغاية النهائية بمؤشرات أداء وأهداف من المقرر بلوغها في حزيران/يونيه. وعلى الصعيد التشغيلي، يستمر إحراز تقدم كبير في وضع مؤشرات أداء أساسية للكيانات المعنية بتقديم الخدمات المشتركة والإبلاغ عنها. وقد أُدمجت هذه المؤشرات في اتفاقات مستوى الخدمات لتعزيز الطابع المهني للعلاقات بين الجهات المستفيدة و مقدمي الخدمات. ومن الجوانب المهمة في خطة المواءمة مع نظام أوموجا فرصة الاستفادة من ذلك الحل باعتباره أداة جديدة قوية لدمج البيانات وإعداد التقارير الإدارية.

الشكل الأول

موجز خطة تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي

٢٠١٥		٢٠١٤				٢٠١٣					
الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول		
										سجلات الأداء المتكاملة للموارد	الركيزة المالية
										تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام والتحقق منها	
										الفريق المعني بالكفاءة في استخدام الموارد	
										إطار تخطيط القوة العاملة	الموارد البشرية
										تحليل الثغرات في القوة العاملة/إعداد قوائم المرشحين	
										استراتيجية الاتصال	
										مفهوم إدارة تعاقب الموظفين	سلسلة الإمداد
										تطوير القدرة على التحليل الذكي للأعمال	
										مفهوم سلسلة الإمداد	
										خطة تنفيذ سلسلة الإمداد	تطبيق نظام الوحدات
										سياسة إدارة سلسلة الإمداد	
										مشروع اختيار أنسب مصادر الإمداد: غرفة المقاصة العالمية	
										مشروع اختيار أنسب مصادر الإمداد: تخطيط الحيازات	الخدمات المشتركة
										استعراض سلاسل إمداد البعثات وهيكلها	
										استعراض التصاميم المعيارية	
										سياسة استخدام نظام الوحدات	إدارة البرامج
										استعراض مخزونات النشر الاستراتيجية واستعراض العقود الإطارية	
										تجريب نظام الأفرقة العالمية لدعم البعثات وتنفيذه	
										تخطيط الوحدات النمطية المواصفات ونشرها	الخدمات المشتركة
										استعراض الخدمات المشتركة	
										أدوات الإدارة المشتركة	
										استعراض الخدمات المشتركة	إدارة البرامج
										خطة إدارة التغيير	
										إعداد خطوط الخدمات المتاحة لدى مركز الخدمات الإقليمي	
										إعادة تصميم العمليات المتصلة بخطوط الخدمات المتاحة لدى مركز الخدمات الإقليمي	إدارة البرامج
										الدروس المستفادة من مركز الخدمات الإقليمي	
										توسيع نطاق الخدمات المشتركة/نقل المهام	
										استقصاء آراء العملاء	إدارة البرامج
										مجموعة أدوات الاتصال والتوعية	
										خطة التنفيذ واستعراض المخاطر	
										إصدار الأداء	إدارة البرامج
										إدارة مراجعة الحسابات	
										نقاط التحول في الاستراتيجية والإبلاغ عنها	

باء - إدارة المخاطر

٣٨ - تواجه الجهود المبذولة لبلوغ الغايات النهائية لركائز استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي تحديات كبيرة، وكما هو الحال في أي استراتيجية طموحة، فقد حدثت انتكاسات وحالات تأخير وستظل تحدث. ومن العناصر الحاسمة في تنفيذ الاستراتيجية اتباع نهج فعال في إدارة المخاطر. وقد تم تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي تواجه استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وذلك لكل ركيزة من ركائز الاستراتيجية. ويحدد إطار إدارة المخاطر ثلاث فئات عامة من المخاطر، هي: (أ) المخاطر الشاملة على مستوى البرامج؛ (ب) المخاطر الشاملة على مستوى المشاريع؛ (ج) المخاطر العالية المستوى التي قد تحول دون بلوغ الغاية النهائية لكل ركيزة من الركائز الرئيسية الأربع للاستراتيجية. وحُدِّدَت المخاطر المحدقة بجميع الركائز وبكل واحدة منها على حدة استناداً إلى احتمال حدوثها والأثر الذي قد تخلفه. ويقدم الشكل البياني الثاني أدناه عرضاً موجزاً للمخاطر. وسيجري استعراض المخاطر في اجتماعات اللجان التوجيهية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي ومركز الخدمات العالمي ومركز الخدمات الإقليمية، ويجري تحديثها بناء على ذلك.

الشكل الثاني
المخاطر التي تواجه استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي

احتمال الحدوث

مؤكدة	محمّلة	ممكّنة	غير محتمّلة	
جسيمة	جسيمة ٥, ١, ٢, ٢, ١, ١	مرتفعة ٥, ٢	متوسطة	وخيمة
جسيمة	مرتفعة ٣, ٣, ٣, ٤, ٤, ٢, ٨, ٢	متوسطة ٣, ٢, ٤, ١, ٦, ١, ٨, ١	متوسطة	كبيرة
مرتفعة	متوسطة ٦, ٢, ٨, ٣	متوسطة ١, ٣	متدنية	معتدلة
متوسطة	متوسطة ٧, ٢	متدنية	متدنية	خفيفة

١-٥ الإخفاق في تحقيق أهداف الأداء فيما يتعلق بتقديم الخدمات المشتركة

٢-٥ الافتقار إلى هيكل للخدمات المشتركة على الصعيد العالمي

١-٦ الاستخدام غير الفعال للقدرات المدنية

٢-٦ عدم استخدام أدوات تخطيط القوة العاملة بما فيه الكفاية

١-٧ عدم الموافقة على نموذج للتمويل الموحد للعمليات المقبلة

٢-٧ عدم الموافقة على نموذج للتمويل الموحد للبعثات السياسية الخاصة وغيرها من مراحل عمليات حفظ السلام

٣-٧ عدم قدرة الفريق المعني بالكفاءة في استخدام الموارد على تحديد/تحقيق أوجه الكفاءة

١-٨ إعادة هيكلة دعم البعثات في اتجاهات متشعبة

٢-٨ الافتقار إلى برامج إدارة التغيير/التدريب في مجال الخدمات المشتركة

٣-٨ عقبات إعادة الهيكلة تحد من عمليات النقل

١-٩ عدم كفاية الخبرة المتاحة في مجال إعادة تصميم العمليات

١-١ محدودية القدرات التكنولوجية

٢-١ مسائل متعلقة بنوعية البيانات

٣-١ تزامن في خطط إدارة التغيير

١-٢ تأخر في تحقيق النواتج المتوخاة من المشاريع

٢-٢ مسائل متعلقة بمراقبة الجودة

١-٣ عدم تحديد الأدوار بوضوح في سلسلة الإمداد

٢-٣ تعذر إمكانية التعرف على مستويات المخزون العالمي

٣-٣ عدم تحقق دور غرفة المقاصة بمركز الخدمات العالمي

٤-٣ عدم كفاية الضوابط المتعلقة بإدارة الأصول

١-٤ نقص الطلب من جانب العملاء على الوحدات النمطية المواصفات

٢-٤ وجود حلول تمكينية للقدرات فيما يتعلق بالوحدات النمطية المواصفات

رابعا - تقييم فوائد الاستراتيجية

٣٩ - قبل ثلاث سنوات ونصف، حددت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي أهدافا هامة من أجل الدفع بتحسين نموذج الدعم الميداني، على النحو الموجز أدناه:

- تعجيل وتحسين تقديم الخدمات وإنجاز الولايات
- تعزيز الإشراف على الموارد والمساءلة، بما في ذلك من خلال أوجه الكفاءة ووفورات الحجم
- تحسين سلامة الموظفين وأمنهم ونوعية حياتهم
- الاستفادة من القدرات المحلية والإقليمية وتخفيف الأثر البيئي.

٤٠ - وقد أتاحت أهداف استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي إطارا سليما لعملية تغيير معقدة في تصميم وتنفيذ هياكل ونظم وأدوات جديدة للمستقبل. وساعدت الأهداف في الدفع بسبل أكثر مرونة وابتكارا لاتخاذ القرار واتباع نهج أكثر فعالية في إدارة الموارد. وقد عززت مبادئ وأهداف الاستراتيجية ثقافة مهنية لتقديم الخدمات رُسخت في إطار نموذج لتقديم الخدمات يتسم بقدر أكبر من المرونة والتكامل والشمول، مطلوب منه تلبية مجموعة أكثر تعقيدا من الاحتياجات الناشئة عن الأوضاع والولايات الحالية للبعثات. وفي وقت تشدد فيه القيود على الموارد، شجعت الاستراتيجية على وضع خطة متوازنة تسعى إلى إعطاء الأولوية للفرص التي تتيح تحسين تقديم الخدمات إلى العملاء، فضلا عن زيادة المساءلة عن الموارد وتحقيق أوجه الكفاءة ووفورات الحجم حيثما أمكن ذلك.

٤١ - وتمشيا مع التوصيات الصادرة عن مجلس مراجعي الحسابات (A/67/5 (Vol II)، الفقرة ١٨٨)، عززت إدارة الدعم الميداني جهودها خلال الفترة المشمولة بالتقرير من أجل وضع خطة أكثر شمولا لتحقيق الفوائد. وبدءا بهذا التقرير، سيُستَرشد في الإبلاغ عن فوائد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي بالمبادئ التالية:

- يتم الإبلاغ عن الفوائد مقابل أهداف استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي من أجل كفالة أن تسجّل النتائج المحرزة في إطار الاستراتيجية مقابل التوقعات المعلنة
- يتم الإبلاغ عن الفوائد حسب الفترة المالية للتوحيد مع الممارسة المتبعة في المنظمة، والسماح بإجراء تحليل أكثر سهولة وفائدة بمرور الوقت

- يتم الإبلاغ عن الوفورات والتكاليف على نحو تراكمي من الفترة المالية ٢٠١١/٢٠١٠ إلى الفترة المالية ٢٠١٤/٢٠١٥، قدر المستطاع، من أجل كفالة أن يكون لدى الجهات المعنية صورة أشمل عن فوائد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي
- تمشيا مع أهداف استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، ومن أجل تحسين سرعة ونوعية وكفاءة تقديم الخدمات إلى الكيانات الميدانية، تُسجل الفوائد الكمية والنوعية على حد سواء
- يتم الإبلاغ عن الفوائد المباشرة لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وكذلك الفوائد غير المباشرة المتعلقة بالتدابير التي تنفذها الإدارات والبعثات من أجل دعم أهداف الاستراتيجية.

٤٢ - ويعرض الفرع التالي الفوائد الفنية لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي المتحققة في الفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣، وترد التكاليف والوفورات المالية للفترة نفسها في المرفق الأول من الاستعراض العام لتمويل عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١٤ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥.

ألف - تعجيل وتحسين تقديم الخدمات ودعم تنفيذ الولايات

٤٣ - تدرج فوائد استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي على تقديم الخدمات وتنفيذ الولايات للفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣ ضمن فئتين رئيسيتين: (أ) زيادة القدرات التكميلية ودعم النشر السريع؛ (ب) توحيد الخدمات وزيادة الإنتاجية.

٤٤ - وخلال الفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣، شملت الفوائد المتعلقة بالقدرات التكميلية والنشر السريع ما يلي:

(أ) قدرة تكميلية من الخبراء للنشر السريع من مركز الخدمات العالمي، بما في ذلك نشر ٣٥ موظفا من موظفي فريق دعم البعثات، استجابة لطلبات وردت من ١٦ بعثة ميدانية ومن مركز الخدمات الإقليمي؛

(ب) استخدام الموظفين المدنيين المجازين سلفا ونشرهم في البعثات الجديدة والقائمة، بما في ذلك ما يلي:

١' توسيع قوائم الخبراء المدنيين بإدراج ١٩٢ ٩ مرشحا إضافيا، وبذلك بلغ عدد المرشحين المدرجين في القوائم، في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٣، ما مجموعه ١٣ ٢٠٥ مرشحين؛

٢' استقدام ٩٠ في المائة من مجموع الموظفين الجدد ببعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة على أساس القوائم؛

(ج) استخدام مجموعات خدمات موحدة: نشر مجموعات خدمات موحدة انطلاقا من مركز الخدمات العالمي في شكل معسكر واحد بسعة ١ ٠٠٠ شخص ومعسكرين بسعة ٨٥٠ شخصا دعما لبعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال في مقديشو^(١)؛

(د) الحصول على التمويل اللازم للتعميل ببدء البعثة: تطبيق نموذج التمويل الموحد في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وهو ما أذنت به الجمعية العامة في القرار ٢٨٦/٦٧ لأول ميزانية لمدة سنة كاملة للبعثة خلال الفترة المالية ٢٠١٣/٢٠١٤.

٤٥ - وفيما يتعلق بتوحيد الخدمات وزيادة الإنتاجية، كانت أكبر الفوائد المتحققة خلال الفترة المشمولة بالتقرير مستمدة من تقديم الخدمات المشتركة، بما في ذلك ما يلي:

(أ) أدخل أول خط خدمات من البداية إلى النهاية وما يرتبط به من إعادة تصميم للعمليات في مركز الخدمات الإقليمي. وبالنسبة لهذا الخط الأول من الخدمات، المتعلق باستحقاقات السفر، ازداد الأداء مقابل مؤشر الأداء الرئيسي المستهدف، المحدد بمدة ١٤ يوما، وذلك من خط الأساس البالغ ١١ في المائة إلى ٨٥ في المائة بحلول حزيران/يونيه ٢٠١٣؛

(ب) إدماج موظفي الموارد البشرية وموظفي دعم الشؤون المالية لدى بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا في هياكل تقديم الخدمات على الصعيد العالمي، بما أتاح:

١' زيادة الكفاءة والاستفادة من الصلاحيات والخبرات الفنية والموارد والنظم المتاحة المفوضة إلى مركز الخدمات العالمي؛

(١) من المقرر نشر حلول قائمة على نظام الوحدات خلال الفترة المالية ٢٠١٣/٢٠١٤ في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي. وتشمل هذه الحلول وحدات للإقامة، ووحدات للورش والمطابخ والمغاسل، ووحدات للمولدات الكهربائية، ووحدات لإدارة المياه، ووحدات لمعالجة مياه الصرف الصحي.

٢٢' تحقيق مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة من خلال تفادي الازدواجية في هياكل الدعم والهياكل الأساسية في كل من برينديزي وليبيا (من قبيل استخدام لجنة فتح العطاءات ولجنة العقود المحلية في مركز الخدمات العالمي لصالح بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا)؛

٣' استمرار الدعم الذي يقدمه مركز الخدمات العالمي، بينما تعتمد بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا اعتمادا كبيرا على قدرات المهام المؤقتة خلال مرحلة بدء تشغيلها.

٤٦ - ونظرا لأن مركز الخدمات الإقليمي ومركز الخدمات العالمي هما من مراكز العمل التي يسمح فيها باصطحاب الأسرة، بدون استحقاقات الراحة والاستجمام، فقد استمر في الاستفادة من تحسن معدلات الإنتاجية خلال الفترة المشمولة بالتقرير بسبب انخفاض عدد مرات انقطاع الخدمة نتيجة غياب الموظفين في إجازات الراحة والاستجمام، والسفر في إجازات زيارة الوطن بشكل أقل تواترا. وينطبق ذلك أيضا على مكتب الدعم المشترك في الكويت، الذي أنشئ في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢، ليكون مكتبا مكرسا لتقديم الخدمات الإدارية إلى بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، بما يتفق تماما مع مبادئ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

باء - تعزيز الإشراف على الموارد والمساءلة، بما في ذلك من خلال أوجه الكفاءة ووفورات الحجم

٤٧ - عرض كل من المقرر والبعثات العديد من مبادرات تحسين الكفاءة خلال الفترة المشمولة بالتقرير في إطار السعي إلى تحقيق مبادئ وأهداف استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، بما في ذلك ما يلي:

(أ) عقود جديدة للإنجاز الكلي تتعلق بالوقود وحصص الإعاشة في البعثات الميدانية خلال الفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣. وعلى الرغم من أنه من المتوقع أن تظهر مكاسب مالية خلال الفترة المالية ٢٠١٣/٢٠١٤، فقد ظهرت بشكل فوري تحسنات نوعية من قبيل زيادة تنوع حصص الإعاشة للبلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة؛

(ب) إعادة تشكيل الأسطول الجوي للبعثات والوصول به إلى الحد الأمثل، وتحسين التنسيق في استخدام الأصول، بما في ذلك استخدام الطائرات المستأجرة الطويلة الأجل من أجل نشر وتناوب البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة، مع تحقق فوائد نوعية،

فضلا عن الوفورات؛ فعلى سبيل المثال، بلغ معدل رضا العملاء عن خدمات التناوب المقدمة عن طريق استخدام الطائرة العريضة B-767 نسبة ٨٦ في المائة، على النحو المشار إليه في استقصاءات البلدان المساهمة بقوات وبأفراد شرطة؛

(ج) تحقيق المركزية في إدارة المخازن ومرافق التخزين في مركز الخدمات العالمي وفي البعثات الميدانية، ومن ذلك على سبيل المثال ما يلي:

١' إزالة سبعة هياكل تخزين مؤقتة في مركز الخدمات العالمي، مما أسفر عن زيادة الكفاءات التشغيلية، وعن المزيد من التوحيد والاتساق في العمليات؛

٢' تحسين مراقبة وإدارة الأصول وعمليات التسليم بالجملة في البعثات المعقدة من قبيل بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان.

٤٨ - وفي الفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣، تحققت مجموعة من أوجه التحسّن في مجالي المساءلة والإشراف على الموارد، منها على سبيل المثال ما يلي:

- قامت البعثات بتطهير شامل للبيانات في سجلات آلية نظام غاليليو لتتبع حالة المخزون، مما سيساعد على تحسين إدارة الأصول والتحليل الذكي للأعمال لأغراض إدارة المخزون

- أدى تعزيز تدابير مراقبة المخزون والإدارة العامة للمعدات المملوكة للأمم المتحدة في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور إلى تحسّن في ١٨ من ٢٤ مؤشرا من مؤشرات أداء البعثات (٧٥ في المائة) فيما يتعلق بالإشراف على الموارد وإدارة الأصول مقارنةً بالفترة المالية السابقة

٤٩ - وفي إطار ركيزة الموارد البشرية والخدمات المشتركة، أُتخذت خطوات في الفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣ لتحسين الشفافية والمساءلة، مما في ذلك تعزيز الإبلاغ عن الأداء من مقدمي الخدمات المشتركة قياساً إلى مستويات الخدمات المتفق عليها ومؤشرات الأداء الرئيسية. وفي مركز الخدمات الإقليمي، بدأ تقديم تقارير الأداء الشهرية إلى البعثات المستفيدة وشُعب المقر في تموز/يوليه ٢٠١٢، واستمرت هذه التقارير في التحسّن خلال الفترة المالية ٢٠١٢/٢٠١٣، بناءً على ما ورد في ملاحظات العملاء.

جيم - تحسين سلامة الموظفين وأمنهم ونوعية حياتهم

٥٠ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مكّنت ركيزة الخدمات المشتركة البعثات المستفيدة من إيفاد موظفي دعم يتولون المسؤولية عن المعاملات المالية وتلك المتعلقة بالموارد البشرية

إلى مواقع لمكاتب الخدمات الإدارية أكثر أمناً وأماناً. وقد أتاحت مراكز الخدمات المشتركة، بالإضافة إلى تمكين البعثات من العمل بأثر أخف والتقليل من تعرضها للمخاطر، تحقيق فوائد أخرى، منها القدرة على اجتذاب عدد أكبر من المرشحات والموظفين ممن لديهم أسر. وينطبق هذا بوجه خاص على أشد مناطق البعثات خطراً، مثل بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي. وتمثل النساء ٥٧ في المائة من أفراد بعثة الأمم المتحدة للدعم في ليبيا العاملين في مكتب الخدمات الإدارية بمركز الخدمات العالمي و ٥٣ في المائة من موظفي مركز الخدمات الإقليمي.

٥١ - وعززت الأمانة العامة تدابير السلامة في مكان العمل للأفراد العاملين في مراكز العمل دون اصطحاب الأسرة، شملت التدابير التالية:

(أ) القيام في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢ بإقرار السياسة المتعلقة بإدارة مخاطر السلامة المهنية في الميدان التي وضعتها إدارة الدعم الميداني وإدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية، بالتعاون مع منظمة العمل الدولية. وقد بدأت الآن ست عشرة بعثة تنفيذ هذه السياسة، التي تتناول جوانب السلامة في مكان العمل لجميع موظفي الأمم المتحدة وخبرائها الموفدين في بعثات والمتعاقدين الأفراد في البعثات الميدانية. وعلى الصعيد الميداني، تقتضي تلك السياسة أن يكون لجميع البعثات منسق يقدم تقاريره إلى مدير دعم البعثة. وتقتضي أيضاً أن تقوم البعثات بإنشاء لجنة معنية بالسلامة المهنية، وتنجز عمليات تقييم للمخاطر، وتضع خططاً لتنفيذها، وتقدم تقارير شهرية في هذا الشأن؛

(ب) إدراج تدابير أمنية معززة في تصاميم مجموعات الخدمات الموحدة من جانب مركز الخدمات العالمي. فعلى سبيل المثال، بدأ تطبيق نموذج الملاحى الأمنية المحصنة في الصومال في إطار نشر المعسكرات الموحدة المواصفات في بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال؛

(ج) تدابير ترمي إلى تحسين برامج الرعاية الاجتماعية للموظفين، وترتيبات السلامة في أماكن العمل وترتيبات العمل المرنة التي يجري تطبيقها في البعثات ومنها، على سبيل المثال، حملة السلامة على الطرق التي تضطلع العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور بتنفيذها في جميع أنحاء منطقة البعثة بالاشتراك مع السلطات الوطنية، مما أدى إلى انخفاض حوادث السير على الطرق بنسبة ٣٠ في المائة بين الفترتين ٢٠١١/٢٠١٢ و ٢٠١٢/٢٠١٣.

دال - استخدام القدرات المحلية والإقليمية وتخفيف الأثر البيئي

٥٢ - اتساقاً مع هدف استراتيجية الدعم الميداني على الصعيد العالمي المتمثل في تعزيز استخدام القدرات المحلية والإقليمية، أكدت بعثات عديدة على أهمية اتخاذ تدابير تعزّز بناء قدرات الموظفين الوطنيين وصقل مهاراتهم. فعلى سبيل المثال، بدأت بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي العمل باستراتيجية وطنية شاملة لتنمية قدرات الموظفين المدنيين مدتها ثلاث سنوات سعياً إلى زيادة تمكين الموظفين المعيّنين وطنياً من تطوير قدراتهم المهنية.

٥٣ - واستمر، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تعزيز التدابير الرامية إلى التقليل من أثر أنشطة البعثات الميدانية على البيئة. ففي قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، مكن استخدام الطاقة الشمسية البعثة من تلبية أكثر من ١٥ في المائة من احتياجاتها من الطاقة. ونُشرت معدات الطاقة الشمسية في المواقع الميدانية النائية في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور. وواصلت البعثات أيضاً تعزيز برامجها المتعلقة بإدارة المياه المستعملة بهدف النهوض بالصحة البيئية والتقليل من استعمال المياه.

خامسا - تقديم الخدمات في الميدان

٥٤ - وُضعت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، منذ انطلاقتها، في سياق تميز بزيادة كبيرة جديدة ومطرودة في العمليات الميدانية. واتسمت خصوصاً فترة الثلاث سنوات الأخيرة بالدينامية واستلزمت بذل جهود كبيرة، إذ شهدت بدء بعثات وتوسيع أخرى أو تخفيض حجمها وإغلاقها.

٥٥ - ومنذ عام ٢٠١٠، أُعلن عن بدء أربع بعثات جديدة لحفظ السلام بقيادة إدارة عمليات حفظ السلام، في جنوب السودان، ومنطقة أبيي، وسوريا، ومالي، وكذلك بعثتين سياسيتين خاصتين كبيرتين في ليبيا والصومال بقيادة إدارة الشؤون السياسية. وضمن نفس الإطار الزمني لاستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وُقِر الدعم لثلاث زيادات كبيرة في العمليات، في بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي في عام ٢٠١٠، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال في عام ٢٠١٢ وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية في عام ٢٠١٣. وافتُتحت عدة مكاتب أصغر حجماً لمبعوثي الأمم المتحدة الخاصين، وتم كذلك إيفاد فريق متقدم تابع للأمم المتحدة، بقيادة إدارة الدعم الميداني، لتمكين منظمة حظر الأسلحة الكيميائية من الاضطلاع بأعمال في سوريا حظيت باهتمام كبير. وضمن نفس الإطار الزمني، أُغلقت وصُفّيت بعثة الأمم المتحدة في جمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد، وبعثة الأمم المتحدة في

السودان، وبعثة منظمة الأمم المتحدة في تيمور - ليشتي، ويجري نقل كبير لموارد تابعة لبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية إلى الجزء الشرقي من البلد. ولا تزال تحديات الدعم الجديدة والمعقدة مستمرة على نحو يتطلب حلولاً مبتكرة، من بينها البعثة المشتركة بين منظمة حظر الأسلحة الكيميائية والأمم المتحدة في سوريا، والتخطيط لخيارات الدعم المتعدد المستويات في جمهورية أفريقيا الوسطى، وزيادة توسيع بعثة الاتحاد الأفريقي في الصومال، وإمكانية إيفاد قوات حراسة إلى ثلاث بعثات سياسية خاصة.

٥٦ - وقد تطلب هذا المشهد المطرد من أنشطة العمليات المقترن ببدء تطبيق مبادرات إدارة التغيير على نطاق المنظومة، أن تركز إدارة الدعم الميداني الكثير من الموارد والوقت والاهتمام، حتى حين تطلب منها الأمر أن تواصل تركيز اهتمامها على تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. ومع ذلك، فإن هذه الزيادة الكبيرة في الطلب على حلول ميدانية معقدة إنما تؤكد أهمية الجهود التي تبذلها الأمانة العامة والدول الأعضاء لوضع إطار متجاوب ومرن لتقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي.

٥٧ - ولما كانت استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي قد بلغت المرحلة الأخيرة من التنفيذ، فإن الأمانة العامة وعناصر دعم البعثة في البعثات الميدانية ستكفل استخدام أدوات الاستراتيجية ومبادئها في الميدان، ولا سيما في بعثات ميدانية جديدة ودينامية. وقد طُبقت تلك المبادئ والأدوات بالفعل في عمليات أخيرة. ومكنت كيانات الخدمات المشتركة العمليات الميدانية الجديدة من الانتشار بأثر أخف فيما يتعلق بتقديم الدعم إلى البعثات الميدانية، في بيئات عمل قاسية وغير مأمونة في الصومال وليبيا ومنطقة آبيي ومالي وسوريا. ومع استمرار طبيعة الولايات الصادرة عن مجلس الأمن وعملياته في التطور، واقتراها بمزيد من عمليات الانتشار في بيئات عمل قاسية وغير مأمونة، أوضحت فوائد مفهوم الأثر الخفيف للبعثات تحقق مكاسب أكبر من ذلك. ووفر كل من نموذج التمويل الموحد وصلاحيات الالتزام تمويلًا أسرع لبعثة الأمم المتحدة في السودان وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، مما مكن بدوره من التعجيل ببدء العمليات وتحسين معدلات استخدام الميزانية أثناء مرحلة بدء البعثتين. وأنشئت معسكرات موحدة المواصفات في الصومال، فيما هناك مجموعات مواد موحدة في طريقها إلى مالي، وتم إيفاد موظفي دعم متخصصين في أفرقة دعم البعثات إلى ١٦ بعثة في الفترة ٢٠١٢/٢٠١٣.

٥٨ - واستنادًا إلى هذه الجهود الأولى، بدأت إدارة الدعم الميداني استعراضًا لاحقًا لاستخدام أدوات استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي ومبادئها في مالي لاستجلاء أوجه التحسن الملموسة المدخلة على السبل التي يمكن اتباعها في تطبيق هذه الأدوات والأساليب. وستكفل الإدارة أن تستفيد عمليات التخطيط وبدء بعثات جديدة

في المستقبل استفادة استباقية المنحى من مبادئ الاستراتيجية ومفاهيمها ونهجها المبتكرة في الأشهر الثمانية عشر المقبلة وما بعدها. وينبغي أن يُقاس جانب كبير من نجاح استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي في الحاضر والمستقبل بمدى الأثر الذي يخلّفه ذلك الدعم في الميدان، ولا سيما في أحدث أجيال البعثات الميدانية.

سادسا - خلاصة

٥٩ - في ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٥، ستبلغ دورة تنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، ومدتها خمس سنوات، نهايتها وسيدرج بالكامل ما حققته الاستراتيجية من فوائد وما يُدخل في المستقبل من تحسينات على أدائها في مجال تقديم الدعم الميداني في صلب العمل المتواصل الذي تقوم به إدارة الدعم الميداني. ومع أن الاستراتيجية ستنتهي، فإن أهدافها ومبادئها باقية، مثلما سيبقى العديد من الفوائد التي ستكون قد تحققت بحلول موعد انتهائها. أما في الأشهر الثمانية عشر القادمة، فستشرع إدارة الدعم الميداني في العمل مع عملائها من البعثات الميدانية وإدارتها الأم، ومع إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الشؤون السياسية، في وضع النهج المقبل لتعزيز تنفيذ الدعم الميداني بما يتجاوز نطاق استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وسيستند ذلك النهج إلى أهداف استراتيجية واضحة تُنفذ من خلال ثقافة راسخة لإدارة الأداء والتخطيط في إدارة الدعم الميداني وفي عناصر دعم البعثات. وسيواصل مكتب وكالة الأمين العام بإدارة الدعم الميداني قيادة هذه الجهود في فترة ما بعد انتهاء استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، وذلك بتشجيع تطبيق برنامج للتحسين المستمر للأداء يُعمّم على مختلف كيانات إدارة الدعم الميداني ومراكز الخدمات المشتركة والبعثات الميدانية.

سابعا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

٦٠ - يطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

- (أ) أن تُحيط علما بهذا التقرير؛
- (ب) أن توافق على تجميع إجراءات تجهيز منح التعليم للبعثات الميدانية في مركز الخدمات الإقليمي على سبيل التجربة، وأن تطلب إلى الأمانة العامة موافاة الجمعية العامة بتقرير عن آثار هذا التجميع، وتقديم توصيات بشأن تمويل الخدمات التي يقدمها مركز الخدمات الإقليمي إلى البعثات الجديدة المستفيدة من خدماته.