



أحدث المعلومات عن الشؤون الإدارية

تقرير من الأمانة

١- هذه الوثيقة التي تعرض أحدث المعلومات تلخص التقدم الذي حققته الأمانة في معالجة مختلف المسائل الإدارية والتنظيمية منذ الاجتماع السادس عشر للجنة في أيار/ مايو ٢٠١٢. وطبقاً لما جرى طلبه،^١ يعرض هذا التقرير أحدث المعلومات الشاملة عن نظام الإدارة العالمي. وترد في التقرير أيضاً أحدث المعلومات عن وظائف تكنولوجيا المعلومات في المنظمة وعن الإنفاق عليها وعلى إدارة المخاطر المؤسسية. وأخيراً يبين التقرير التقدم المحرز في دراسة التكاليف الفعلية لتنظيم وإدارة شؤون المنظمة، ويقدم اقتراحات لتحسين تمويلها، مثلما طلبه المجلس التنفيذي في تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١١ أثناء دورته الاستثنائية المعقودة بشأن الإصلاح.^٢

تحديث نظام الإدارة العالمي

٢- إن مشروع التحديث التقني لنظام الإدارة العالمي، الذي بدأ في نيسان/ أبريل ٢٠١٢، يجري كما هو مخطط. وطبقاً لقرار سابق اتخذته الأمانة ويقضي بالفصل بين تغييرات النظام وبين التحديث التقني يجري إدخال تعديلات قليلة نسبياً. ومن المتوقع أن يصبح النظام المحدث جاهزاً للاستخدام في النصف الأول من عام ٢٠١٣.

٣- ويعتبر التحديث التقني للنظام جزءاً لا بد منه من خريطة التطبيق Oracle. ويشمل نطاقه تحديث الإصدار E-Business Suite Release 11.5 إلى الإصدار 12.1 دون إدخال تعديلات كبرى على العمليات الحالية الخاصة بالأعمال. ومن خلال هذا التحديث التقني سيظل من حق المنظمة الحصول على أعلى مستويات دعم المنتجات من الصانع فيما يتعلق بنظام الإدارة العالمي، وستظل مواكبة لأحدث التطورات التكنولوجية.

٤- ومنذ الاجتماع السادس عشر للجنة أُجري عدد محدود من التغييرات في نطاق المشروع لضمان إدخال تحسينات على مجالات معينة. وتشمل التغييرات ما يلي:

(أ) دمج نظام الإدارة العالمي مع نظام إدارة السجلات (باستخدام OpenText's LiveLink product)، وذلك بغية ربط النظامين بسلاسة من أجل تسهيل تحميل الوثائق وتصنيفها وتخزينها.

١ انظر الوثيقة م ت ٢/١٣١ التي أشار إليها المجلس التنفيذي في الوثيقة م ت ٢٠١٢/١٣١/سجلات/١، المحضر الموجز للجلسة الأولى، الفرع ٤ (النص الإنكليزي)؛ وانظر أيضاً الوثيقة م ت ٢٨/١٣٢ إضافة ١ للاطلاع على المعلومات عن إدارة مخاطر أسعار صرف العملات الأجنبية.

٢ انظر المقرر الإجرائي (3) EBSS2.

(ب) تبسيط واجهة الاستخدام والخطوات الخاصة بمنحة التعليم، وتسهيل الدمج التلقائي مع وظيفة كشوف المرتبات.

٥- ويبين الشكل الإطار الزمني للمراحل العليا من مشروع التحديث، والحالة السائدة حتى آخر تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠١٢.

الشكل: المراحل العليا من المشروع وحالتها

مراحل المشروع	نسبة الإنجاز %	2012										2013			
		أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	
التحديث التقني للإصدار ١٢ لنظام الإدارة العالمي															
1- الخطة	100														
2- تصميم الحلول	99														
3- البناء والاختبار	65														
4- عمليات مديري قواعد البيانات	61														
5- اختبار دمج النظام	0														
6- اختبار قبول المستخدم	0														
7- التحويل (المرحلة النهائية قبل بدء التشغيل)	0														
8- بدء التشغيل	0														
التحسين الخاص بمنحة التعليم															
1- تصميم الحلول	70														
2- البناء والاختبار	0														
3- اختبار دمج النظام	0														
دمج نظام الإدارة العالمي ونظام إدارة السجلات															
1- إثبات المفهوم	100														
2- تصميم الحلول	3														
3- البناء والاختبار	0														
4- اختبار دمج النظام	0														

التاريخ الحالي

■ أنجز ■ لا يزال العمل جارياً

٦- وهناك مرحلتان تركزان على ضمان جودة النظام:

(أ) اختبار دمج النظام: سيتم ذلك بواسطة مستشارين خارجيين (متخصصون في دمج النظم) وفريق تكنولوجيا المعلومات التابع للمنظمة، وذلك لضمان أن النظام يعمل بشكل صحيح قبل الانتقال إلى الاختبار من قبل المستخدم. وهذه المرحلة بدأت في أوائل تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٢، ومن المقرر أن تُختتم بحلول منتصف كانون الثاني/ يناير ٢٠١٣؛

(ب) اختبار قبول المستخدم: سيستتبع ذلك الاختبار بواسطة خبراء في مجال العمل المعني، وذلك لضمان جاهزية النظام للاستخدام العام قبل بدء التشغيل، ويعني هذا بعبارة أخرى أن يعمل النظام وفقاً للمواصفات والشروط المحددة. وهذا الاختبار سيتم تنظيمه في آن واحد في المقر الرئيسي وفي كل الأقاليم ماعدا إقليم الأمريكتين حيث سيتم الاختبار خلال الفترة من أوائل شباط/ فبراير إلى منتصف نيسان/ أبريل ٢٠١٣.

٧- وبدأ العمل أيضاً على التغيير الإداري من أجل دعم التحديث التقني. وأنشئت شبكة من مسؤولي التنسيق بشأن التغيير الإداري في جميع المكاتب الإقليمية المعنية، ويجري استخدام الشبكة في إعداد الرسائل الضرورية لدعم التحديث. ويجري التخطيط للرسائل الإخبارية التي تُنشر على شبكة الإنترنت والموقع الإلكتروني أيضاً، كما يجري التخطيط لعقد عروض توضيحية وعقد حلقات دراسية في فترة الغداء لإعلام الموظفين أولاً بأول عن التغييرات التي سيدخلها التحديث.

٨- وباستثناء السمات الجديدة لا يُعتمد إجراء أي تدريب منفصل في سياق عملية التحديث. والبرنامج القائم سيستمر كما هو مخطط في المقر الرئيسي وكل المكاتب الإقليمية المعنية طيلة عام ٢٠١٣. وفي أوائل عام ٢٠١٣ ستستند الدورات التدريبية العادية إلى النسخة الجديدة من نظام الإدارة العالمي، ومن أجل تسهيل إطلاق الإصدار الجديد. وسيجري تحديث المواد التدريبية والأدلة التفصيلية كي تراعي التغييرات التي في الإصدار الجديد. وبوجه عام سيوجه التدريب أكثر فأكثر إلى الموظفين الذين سجلت لهم أعلى معدلات رفض أو فشل العمليات في مختلف أجزاء النظام.

٩- وتبلغ قيمة التكاليف المقررة الحالية للتحديث التقني ٥,٣ ملايين دولار أمريكي. ومن المزمع تغطية مبلغ إضافي قدره ٢,٨ مليون دولار أمريكي يستهدف تمويل الأنشطة ذات الصلة لإدارة التغييرات والتدريب بشأنها عبر الأموال المخصصة لتنمية قدرات الموظفين على الصعيد العالمي بتوجيه معظم هذه الأموال إلى الأقاليم لتمويل مبادرات التدريب واستخدام القسط المتبقي منها لتمويل إعادة إعداد مواد التدريب واستحداث دورات للتعلم على الإنترنت.

١٠- وتحلل الأمانة حالياً ما سيخلفه الوفاء بالمتطلبات الناشئة عن التغييرات المقترح إدخالها على إطار المنظمة للإدارة القائمة على النتائج من آثار على نظام الإدارة العالمي. ويتمثل أحد الآثار المحددة في وجوب تعديل مصطلحات هيكل التسلسل الهرمي القائم على النتائج (مثل الاستعاضة عن عبارة "الغرض الاستراتيجي" بمصطلح "الفئة") دون تغيير المنطق أو العملية المرتكز عليهما في إطار الإدارة القائمة على النتائج. ومن ضمن المجالات المحتمل تأثرها بذلك التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التشغيلي وإدارة خطة العمل ورصدها. ومن المرجح أن تشمل التغييرات المتوقعة التقارير ووظيفة فحص المعاملات وإعداد تصميم جديد مزود ببعض متطلبات رسم خرائط/ تغيير البيانات. وسيكون من الضروري تدبير هذه التغييرات عبر أنشطة التدريب والاتصال وتنقيح إجراءات التشغيل المعيارية ذات الصلة والمبادئ التوجيهية ومواد التدريب.

١١- وقد أجرت الأمانة دراسات مفصلة لتحديد الفرص القادمة للحد من مستوى التكييف في نظام الإدارة العالمي. ويتوقع بعد استكمال التحديث التقني أن يُواصل العمل في هذا المجال. وتشمل الفوائد التي يحتمل أن تنشأ عن التحول إلى وظيفة معيارية ما يلي: الحد بصفة عامة من درجة التعقيد وتحقيق الوفورات في مجال الدعم والصيانة وتحسين الأداء وإتاحة فرص جديدة خاصة بالأعمال عبر وظائف معيارية جديدة وزيادة سلاسة عمليات التحديث بالنسبة إلى الإصدارات المقبلة. ويجب مقارنة هذه الفوائد بالتكاليف والجهود التي تصحب أي تغييرات في العمليات والنظم الخاصة بالأعمال. وسوف توضع الاقتراحات بشأن احتمال إزالة الوظائف المكيفة في النظام خلال عام ٢٠١٣.

تكنولوجيا المعلومات في المنظمة

١٢- لا يمكن أن تتجز أعمال المنظمة إنجازاً فعالاً وسريعاً دون الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات. وتساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمة على تحقيق أهدافها الصحية والإدارية الاستراتيجية بتزويد المنظمة ككل ببنية تحتية تكنولوجية وتطبيقات مستهدفة.

١٣- وإن توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات للمنظمة ككل أمر له تكاليفه. وتبلغ قيمة التكاليف المقررة حسب التقديرات لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ لتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات على كل مستويات الأمانة من أجل ضمان حصانة البنية التحتية وسلاسة تشغيل التطبيقات وخدمات الدعم ما مجموعه ٩٧,٧ مليون دولار أمريكي في المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية. ومعظم هذا المبلغ منفق على الخدمات الأساسية مثل البنية التحتية (العالمية والمحلية) والنظم المؤسسية مثل نظام الإدارة العالمي. أما ما يتبقى منه فهو مخصص للنظم المحلية ورفع التقارير والتعاون لأغراض البرامج الصحية.

١٤- وقد استهلّت الأمانة أيضاً دراسة بشأن حساب كامل تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تندرج في الجهود المبذولة على نطاق الأمم المتحدة لاستعراض تكاليف تكنولوجيا المعلومات. وتشمل الدراسة التكاليف في كل المكاتب الرئيسية والمكاتب القطرية والمكاتب والوظائف الخارجية المدرجة في الوحدات التقنية الصحية. وستتمكن المنظمة بعد استكمال الدراسة من مقارنة مجموع استثماراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بمعيار مشترك ضمن منظومة الأمم المتحدة. وسيتاح تحليل إضافي للتكاليف المتكبدة على كل مستويات المنظمة في إطار الدراسة التي تتناول التكاليف الإدارية والتنظيمية في المنظمة (انظر الفقرات من ٢٢ إلى ٢٥ الواردة أدناه).

١٥- وعملاً بقرار المدير العام المتخذ بشأن تكنولوجيا المعلومات في المنظمة خلال عام ٢٠١٢، باشرت الأمانة مبادرات تحديث مختلفة وإجراءات مغايرة لضمان المردودية بفضل الوفورات.

١٦- وتعترّم الأمانة ضمان النمو في الأمدين القصير والمتوسط من خلال ما يلي:

(أ) إنشاء أفرقة إنمائية مشتركة في مواقع منخفضة التكلفة؛

(ب) إدارة الشبكة العالمية بتعزيز المرونة والأمن؛

(ج) تحسين البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا الجديدة التي تخفّض التكاليف وترتقي بالصيانة والدعم.

١٧- أما في الأمد الطويل فتعقد الأمانة العزم على تحقيق ما يلي:

(أ) شبكة الجيل التالي ("بلا حدود") التي تسمح بالتعاون والاتصال السلسين؛

(ب) ضمان ظاهرة سطح المكتب وتدعيم مركز البيانات مما يخفّض التكاليف الرأسمالية؛

(ج) إعداد خريطة لتغيير نظام الإدارة العالمي تركز على تبسيط محيط النظام والارتقاء بقدرات رفع التقارير وتعزيز الضوابط الداخلية والامتثال وتحسين أداء النظام؛

(د) تدعيم التطبيقات البرمجية مما يحد من الازدواجية ويحقق وفورات الحجم الكبير.

إدارة المخاطر المؤسسية

١٨- وافقت المديرية العامة منذ اجتماع اللجنة السادس عشر على إنشاء وحدة معنية بالامتثال وإدارة المخاطر في مكتبها. ومن ضمن الإجراءات ذات الأولوية التي ينبغي للوحدة الجديدة اتخاذها التصديق على الإطار المقترح لإدارة المخاطر وضمان اتساق تنفيذه على نطاق المنظمة بالاعتماد على التدريب والدعم الراسخين في مجال إدارة المخاطر. ومن المسلم به على الرغم من تطلع الأمانة إلى دمج إدارة المخاطر في صميم العمليات والممارسات الخاصة بالعمل اليومي أن هذه الجهود تتطلب التنسيق والتأييد المركزيين على أعلى مستويات المنظمة.

١٩- وترتبط عمليات تحديد المخاطر وتقييمها ارتباطاً واضحاً بما يقترن بها من الضوابط الداخلية الموسوعة. وعليه، يكتسي اعتماد أسلوب منهجي ومستمر لإدارة المخاطر على نطاق المنظمة أيضاً أهمية حاسمة في إطار الجهود المتواصلة التي تبذلها الأمانة لتعزيز ضوابطها الداخلية.

٢٠- وقد وجهت الخبرات المكتسبة في تنفيذ عملية إدارة المخاطر في مجال الإدارة والدروس المستخلصة من منظمات مشابهة أخرى مواصلة تطوير إطار إدارة المخاطر على نطاق المنظمة. كما يجري السعي المنتظم إلى الحصول على توجيه لجنة الخبراء المستقلين الاستشارية في مجال المراقبة.

٢١- وحسبما ورد ذكره في وثيقة أحدث المعلومات عن الشؤون الإدارية التي نظرت فيها اللجنة في أيار/ مايو ٢٠١٢، عملت الأمانة على وضع إطار لإدارة المخاطر المؤسسية وسجل للمخاطر المؤسسية. ويتواصل العمل يومياً من أجل تخفيف أثر المخاطر. وسوف تستعرض الوحدة المنشأة حديثاً الإطار العام وتصدق عليه (الفقرة ١٨) إلا أنه سبق أن وضعت عناصر الإطار الرئيسية مثل هيكل التصعيد وتصنيف المخاطر. ويستعرض أعضاء الإدارة العليا في الأمانة حالياً المخاطر المدرجة في السجل. وتتمثل الخطوة القادمة بعد استكمال سجل المخاطر في التعيين الرسمي لجهات معنية بالمخاطر ووضع خطة عمل خاصة بكل فئة من المخاطر للحد من مستوى احتمال ظهور المخاطر وأثرها المحتمل بما يقابل قدرة المنظمة على تحمل المخاطر.

أحدث المعلومات عن دراسة التكاليف الإدارية والتنظيمية في المنظمة

٢٢- أحاط المجلس التنفيذي علماً بأن لجنة البرنامج والميزانية والإدارة اعتمدت خلال اجتماعها السادس عشر اختصاصات دراسة عن التكاليف الإدارية والتنظيمية في المنظمة بإدراج بعض النقاط الإضافية المتصلة بالاختصاصات.

٢٣- وبناءً على ذلك، أنشأت الأمانة فريقاً معنياً بالمشروع برئاسة المراقب المالي لنشر مناقصة عامة من أجل اختيار خبير خارجي لإجراء هذه الدراسة والاضطلاع بدور لجنة توجيه العمل. ويضم هذا الفريق موظفين من دائرة الشؤون الإدارية ومكتبيين إقليميين. وبعد استكمال هذه المناقصة منحت شركة المحاسبة "برايس وتر كوبرس" عقداً لإجراء الدراسة بإعداد تقرير أولي قبل نهاية شهر تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٢.

٢٤- ويجري الخبراء الماليون في شركة "برايس وتر كوبرس" استعراضاً لميزانيات الغرضين الاستراتيجيين ١٢ و ١٣ والتكاليف الفعلية ويضعون اقتراحات لتحسين إدارة هذه التكاليف والتمويل المناسب. ويشمل هذا الاستعراض ترتيبات التمويل الراهنة مثل تكاليف دعم البرامج والرسوم المقطعة من نفقات المناصب المشغولة والأساليب البديلة المحتملة لاسترداد التكاليف.

٢٥- وتمت مشاركة نتائج الاستعراض المؤقتة إلى لجنة الخبراء المستقلين الاستشارية في مجال المراقبة خلال اجتماعها الثامن (من ٥ إلى ٧ تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٢). وستقدم التوصيات إلى لجنة البرنامج والميزانية والإدارة.

الإجراء المطلوب من لجنة البرنامج والميزانية والإدارة

٢٦- اللجنة مدعوة إلى الإحاطة علماً بالتقرير.

= = =