منظمة الصحة العالمية

المجلس التنفيذي
الدورة الرابعة والخمسون بعد المائة
البند ٢٥-٣ من جدول الأعمال المؤقت

م ت١٥٤/٣٣ إضافة ٢
٤ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٣
EB154/33 Add.2

المسائل المنبثقة من فرقة العمل المرنة للدول الأعضاء والمعنية بتعزيز الحوكمة الميزانية والبرمجية والتمويلية للمنظمة

خطة المشروع: تطبيق الحلول الرقمية للتفاعلات بين الأمانة والدول الأعضاء بشأن المسائل المتعلقة بالأجهزة الرئاسية

تقرير من المدير العام

معلومات أساسية

١- واصلت منظمة الصحة العالمية، منذ تأسيسها، التكيُّف من أجل مواجهة التحديات الصحية العالمية الناشئة، ومنها التحديات التي تؤثر على حوكمتها. وفي عام ٢٠٢٠، خلال جائحة كوفيد-١٩، عُقدَت جمعية الصحة بصيغة افتراضية لأول مرة. ومنذ ذلك الحين، عُقِد العديد من الاجتماعات الدستورية – وغالبية الاجتماعات الحكومية الدولية – بصيغة إما افتراضية وإما مختلطة. وزاد عدد الاجتماعات؛ وفي عام ٢٠٢٢، تضاعف عدد اجتماعات الأجهزة الرئاسية بأكثر من ثلاثة أضعاف مقارنة بمستويات ما قبل الجائحة. ويؤدي هذا التحوُّل الرقمي، بجانب الاهتمام المتزايد بجدول أعمال الصحة العالمية في أعقاب الجائحة، إلى فرض ضغوط على أدوات تكنولوجيا المعلومات المتقادمة التي لم تكن مصممة للتعامل مع حجم عبء العمل الحالي وكثافته. ونتيجة لذلك، تواجه الأمانة التحدي المتمثل في إيجاد حلول تكنولوجيا المعلومات المناسبة حتى يمكن تلبية توقعات الدول الأعضاء وتسهيل مشاركتها مع الأمانة من أجل ضمان الحوكمة الفعالة للمنظمة.

٢- ويمثل تطبيق الحلول الرقمية في دائرة الأجهزة الرئاسية، التي تتولى المسؤولية المؤسسية الشاملة عن إدارة الاتصالات والمراسلات الرسمية، خطوةً كبيرةً نحو تحديث سُبُل تعامل الأمانة مع الدول الأعضاء في المسائل المتعلقة بعمل الأجهزة الرئاسية وجميع الاتصالات الرسمية الأخرى. ويتماشى هذا العمل مع ولايات العمل الواردة في المقرر الإجرائي ج ص ع٦٩(٨) (٢٠١٦) بشأن تحسين أدوات تكنولوجيا المعلومات لتحسين إتاحة اجتماعات ووثائق الأجهزة الرئاسية، والمقررين الإجرائيين م ت١٥٢(١٥) وم ت١٥٣(٢) (٢٠٢٣)، اللذين طُلِب من الأمانة فيهما إعداد خطة مشروع للتطبيق المقترح للحلول الرقمية للأجهزة الرئاسية.

٣- وتعتمد الآليات الحالية لتفاعل الأمانة مع الدول الأعضاء في المقام الأول على نُظُم تكنولوجيا المعلومات المتقادمة – بما في ذلك قواعد بيانات الاتصال الشديدة التقادم والمتداخلة – وإعداد الاتصالات والمراسلات الأساسية يدوياً عبر البريد الإلكتروني. وهذه الآليات غير قادرة على تلبية المتطلبات الديناميكية لطرق التعاون الحديثة على المستوى الدولي، الأمر الذي يؤدي بشكل متزايد إلى تأخيرات وإخفاقات في الاتصال، وإعادة إرسال

المراسلات مما يخلق حالة من الارتباك، وفي بعض الأحيان، إلى مواقف لا تتمكن فيها الدول الأعضاء من الوصول إلى المعلومات المهمة التي تضمن مشاركتها الهادفة في مختلف عمليات الأجهزة الرئاسية. ويهدف تطبيق الحلول الرقمية إلى معالجة هذه المشاكل باستخدام حلول رقمية حديثة، مُصمَّمة خصيصاً لتلبية احتياجات الأمانة والدول الأعضاء.

٤- وتحدد خطة المشروع هذه النهج الاستراتيجي لتطبيق الحلول الرقمية لتعزيز التفاعل بين الأمانة والدول الأعضاء بشأن المسائل المتعلقة بالأجهزة الرئاسية وغيرها من الاتصالات أو المراسلات الرسمية. وقد صُمِّمت الخطة لكي تغطي الجوانب الرئيسية للمشروع، مثل نطاقه وأهدافه ونهجه وأصحاب المصلحة فيه وجدوله الزمني وموارده، إلى جانب إدارة المخاطر والمسائل المرتبطة بإدارة التغيير والتواصل.

نطاق المشروع

٥- تغطي خطة المشروع لتطبيق الحلول الرقمية أربعة عناصر رئيسية، بما يشمل المنجزات التالية:

(أ) **قاعدة بيانات إلكترونية لقرارات المنظمة ومقرراتها الإجرائية مزوَّدة بخاصية تتيح البحث فيها:** بوابة متعددة اللغات للمنظمة تتيح الوصول إلى قرارات جميع الأجهزة الرئاسية للمنظمة ومقرراتها الإجرائية والبحث فيها (المجلس التنفيذي وجمعية الصحة واللجان الإقليمية). وسوف تُشكِّل البوابة أحد مخرجات مشروع قائم يهدف إلى تطبيق معيار الوثائق المنسَّقة للأمم المتحدة، المعروف باسم مخطط ناكوما نتوسو الخاص بالأمم المتحدة (AKN4UN)، وهو إصدار بديل للغة الترميز القياسية الموسَّعة (XML). وستحتوي البوابة المزودة بخاصية تتيح البحث الكامل فيها على جميع القرارات والمقررات الإجرائية الصادرة منذ عام ١٩٤٨ فصاعداً.

(ب) **نظام إدارة جهات الاتصال ومبادئه التوجيهية:** حل موحَّد لاستبدال القائمة الرسمية للعناوين وقواعد البيانات الأخرى المستخدمة في إدارة قائمة جهات الاتصال في الدول الأعضاء من أجل المراسلات الرسمية وفعاليات الأجهزة الرئاسية ونقل التعليمات المقدَّمة من الدول الأعضاء بشأن الطرق المناسبة للوصول إلى جهات الاتصال الرفيعة المستوى. وسوف يتيح نظام إدارة جهات الاتصال ما يلي:

- تمكين الأمانة من إدارة ملفات تعريف جهات الاتصال بكفاءة من خلال رصد حالتها وتحديد فئات الأدوار اللازمة لتبسيط الاتصالات؛
- أتمتة طلبات تحديث جهات الاتصال والتذكيرات، وتبسيط عملية ضمان دقة معلومات الاتصال وتحديثها؛
- تقييم حالة جهات الاتصال/ الملفات التعريفية، وهو ما يسمح باستخراج البيانات ومواءمتها لإنشاء قوائم جهات اتصال وتقارير مُصمَّمة خصيصاً؛
- ضمان التعامل الآمن مع المعلومات السرية وتسهيل الحفاظ على سجلات شاملة لجهات الاتصال/ الملفات التعريفية، تشمل أدوات لتعزيز الكفاءة العامة؛
- إنشاء التعليمات تلقائياً، وفقاً لما تقدِّمه الدول الأعضاء، بشأن القنوات والمتلقين المناسبين للوصول إلى جهات الاتصال الرفيعة المستوى.

(ج) **أداة المراسلات الرسمية:** حل لتسهيل وتحسين إعداد المراسلات الرسمية وتوزيعها، بما في ذلك المراسلات الفردية والجماعية، وهو ما يوفر للقائمين على صياغة هذه المراسلات إمكانية الوصول إلى نماذج متعددة اللغات معبأة مسبقاً بالعناوين والتحيات البروتوكولية الصحيحة بما يتوافق مع المبادئ التوجيهية بشأن المراسلات.

(د) **بوابة مجتمع الدول الأعضاء:** أداة – في شكل موقع إلكتروني محمي بكلمة مرور – توفر للدول الأعضاء واجهة متكاملة للتفاعل مع الأجهزة الرئاسية، وقابلة للتشغيل المتبادل مع الأدوات الأخرى قيد التطوير، وتتيح للدول الأعضاء الوصول بسهولة إلى المعلومات ذات الصلة بحوكمة المنظمة. وسوف تحتوي بوابة مجتمع الدول الأعضاء على الوظائف التالية:

- صفحات المستخدمين، بما في ذلك معلومات الدول الأعضاء (مثل المناصب المشغولة)، بناءً على البيانات التي *تُحمَّل* من نظام إدارة جهات الاتصال؛
- مساحات عمل افتراضية مشمولة بالحماية لعمليات الأجهزة الرئاسية، ومنها مساحات لإدارة المعلومات السرية المتعلقة بدورات معينة (مثل المساحة التعاونية لصياغة الوثائق وتحريرها، والمشاركة في الإشراف على المقررات الإجرائية/ القرارات، ومنتديات المناقشة، وروابط المنصات الافتراضية)؛
- إعلانات الحوكمة الموجَّهة للدول الأعضاء؛
- مستودع وثائق للمراسلات الرسمية (مثل الدعوات إلى حضور الاجتماعات والخطابات الدورية)؛
- رزنامة لاجتماعات الأجهزة الرئاسية والاجتماعات الحكومية الدولية الأخرى ذات الصلة؛
- إشعارات مؤتمتة للمستخدمين عند إضافة أو تحديث معلومات.

٦- ويقع تسجيل الفعاليات وإدارة المتحدثين خارج نطاق خطة المشروع؛ إذ تستخدم الأمانة حالياً نسخة مُصمَّمة خصيصاً من منصة إنديكو (Indico) لتلبية متطلبات تسجيل الفعاليات الخاصة بالأجهزة الرئاسية. وإلى أن يتوافر نظام متكامل لإدارة الاجتماعات، يظل هذا هو الحل التكتيكي الأفضل. وفي عام ٢٠٢٤، ستعمل الأمانة على تطبيق أداة مؤسسية جديدة لتسجيل الفعاليات، في إطار مشروع أوسع نطاقاً لإدارة الفعاليات، الذي من المتوقع أن يبدأ تشغيله في عام ٢٠٢٥. وفور تنفيذ الأداة المؤسسية الجديدة، ستكون قادرة على تلبية متطلبات إدارة الفعاليات للأجهزة الرئاسية وقابلة للتشغيل المتبادل مع الأدوات الرقمية في نطاق هذا المشروع.

الأهداف

٧- يتمثل الهدف العام من المشروع في تحقيق نهج موحد لوصول الدول الأعضاء إلى المعلومات والخدمات المتعلقة بالأجهزة الرئاسية وغيرها من التفاعلات الرسمية مع أمانة المنظمة، من خلال تطوير أدوات تكنولوجيا المعلومات الحديثة واستخدامها، لتعزيز الكفاءة والشفافية والاتساق. وتشمل الأهداف الخاصة ما يلي: (أ) تحسين الوصول إلى المقررات الإجرائية للمنظمة وقراراتها من خلال استخدام قاعدة بيانات إلكترونية؛ (ب) استبدال حلول رقمية متقدمة بالأدوات القديمة لضمان إدارة جهات الاتصال بكفاءة وتوفير المبادئ التوجيهية الأساسية على المستوى المؤسسي؛ (ج) تطوير أداة لتسهيل إعداد وتوزيع المراسلات الرسمية والرسائل البريدية الجماعية؛ (د) إنشاء بوابة لمجتمع الدول الأعضاء لتبادل المعلومات.

النهج

٨- سيتضمن النهج العام الاستفادة من إصدار تكنولوجيا المعلومات من إطار المنظمة لإدارة المشاريع – الذي يستند إلى إطار المنظمة القياسي لإدارة المشاريع، والذي يشمل سياسات المنظمة وعملياتها ذات الصلة بإدارة المشاريع التي تحتوي على عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك تقييمات الأمن السيبراني. وسوف يتولى إدارة هذا النهج محلل أعمال أو مدير مشاريع يتمتع بالمهارة والخبرة في دائرة إدارة وتكنولوجيا المعلومات، ويعمل عن كثب مع مسؤول التنسيق المعني بتكنولوجيا المعلومات والقائمين على الأعمال ذوي الصلة في دائرة الأجهزة الرئاسية. وسيشمل إطار إدارة المشاريع جميع حلول تكنولوجيا المعلومات المحددة والفريدة اللازمة للإشراف على دورة الحياة الكاملة لمشاريع تكنولوجيا المعلومات. وسوف يطبق منهجية إدارة المشاريع المرنة، باستخدام نموذج تكراري مع تكرار الخطوات أو "الإجراءات المتكررة"، والاستجابة للتغيير وتحقيق المنجزات في نهاية كل إجراء متكرر. ويُعد هذا النهج ضرورياً حيث لن تتلقى جميع العناصر تمويلاً في الوقت ذاته، كما يتضح أدناه.

أصحاب المصلحة والأدوار

٩- يشمل أصحاب المصلحة الرئيسيون القائمين على الأعمال داخل دائرة الأجهزة الرئاسية (الإشراف العام على المشاريع)، ودائرة إدارة وتكنولوجيا المعلومات (تحليل الأعمال وإدارة المشاريع)، ومكتب المستشار القانوني (التوجيه القانوني)، والمكاتب الإقليمية للمنظمة (منظورات إقليمية لتعزيز ضمان المواءمة). وأثناء عملية التطوير، سوف تُطلَب أيضاً تعليقات، حسب الاقتضاء، من أصحاب المصلحة ذوي الأهمية الآخرين داخل المنظمة وخارجها، بما في ذلك الدول الأعضاء والمنسقين الإقليميين الأعضاء.

المخطط والإطار الزمنيان

١٠- يقدم الجدول التالي ملخصاً للعناصر المختلفة وحالتها والتاريخ المتوقع لاستكمالها.

عنصر المشروع	الحالة	موعد الاستكمال المتوقع
قاعدة البيانات الإلكترونية لقرارات المنظمة ومقرراتها الإجرائية المُزوَّدة بخاصية تتيح البحث فيها	قيد التطوير	نهاية عام ٢٠٢٤
نظام إدارة جهات الاتصال	اعتُمِدت دراسة الجدوى. قيد التطوير	٢٠٢٤-٢٠٢٥ (يؤكَّد لاحقاً)
أداة المراسلات الرسمية	قُدِّمت دراسة الجدوى. لم يُخصَّص أي تمويل حتى الآن.	يؤكَّد لاحقاً
بوابة مجتمع الدول الأعضاء	قُدِّمت دراسة الجدوى. لم يُخصَّص أي تمويل حتى الآن.	يؤكَّد لاحقاً

تخطيط الموارد وإدارتها

١١- بعد نجاح طلب التمويل في عام ٢٠٢١، تجري تغطية التكلفة الكاملة لقاعدة البيانات الإلكترونية لقرارات المنظمة ومقرراتها الإجرائية المُزوَّدة بخاصية تتيح البحث فيها، التي تصل إلى ٩٠٠ ٤٨٧ دولار أمريكي، من صندوق المنظمة العالمي لتكنولوجيا المعلومات. وتُقدَّر التكلفة الإجمالية لتنفيذ العناصر الثلاثة المتبقية من عملية التحوُّل الرقمي بمبلغ ٠٠٠ ٩٢٥ ١ دولار أمريكي. وفي عام ٢٠٢٣، قُدِّم طلب إلى الصندوق بمبلغ إجمالي قدره ٠٠٠ ٩٢٥ ١ دولار أمريكي لتغطية تكلفة تلك العناصر. وفي آب/ أغسطس ٢٠٢٣، أُبلِغت الأمانة أن الصندوق سيعتمد تمويلاً بقيمة ٠٠٠ ٤٠٠ دولار أمريكي فقط كخطوة أولى، وهو ما يخلق فجوة تمويلية قدرها ٠٠٠ ٥٢٥ ١ دولار أمريكي.

١٢- ونظراً للحاجة إلى ترتيب الأولويات، تخطط الأمانة لاستخدام المبلغ المعتمد وقدره ٠٠٠ ٤٠٠ دولار أمريكي من التمويل المتاح لتطوير نظام إدارة جهات الاتصال في الدول الأعضاء ليحل محل القائمة الرسمية للعناوين وغيرها من أدوات إدارة جهات الاتصال المُخصَّصة، والتي عفا عليها الزمن وتعاني من إخفاقات نظامية متكررة. ولا غنى عن هذا النظام الأساسي في عمل أمانة المنظمة بأسرها، وهو بمنزلة حجر الزاوية لأي أدوات أخرى يجري تطويرها في المستقبل. ووجود نظام إدارة جهات الاتصال الجديد سيمكِّن أيضاً العناصر الأساسية الأخرى للمشروع (أي إعداد الاتصالات/ المراسلات الرسمية وإرسالها آلياً إلى الدول الأعضاء وبوابة مجتمع الدول الأعضاء) من العمل على النحو الأمثل. وترد في الجدول التالي التكاليف المتكررة المقدرة لفترة السنتين للعناصر الأربعة لعملية التحوُّل الرقمي.

الجدول: التحوُّل الرقمي للأجهزة الرئاسية: تكاليف العناصر الأربعة المتكررة المقدَّرة لفترة السنتين

توزيع التكاليف المتكررة *(المبلغ المخصص لفترة السنتين)*	**(المبلغ بالدولار الأمريكي)**	**وحدة العمل** *المتحملة للتكلفة*
التراخيص/ الاشتراك	٤٤٠ ٤٢٤	المستوى المؤسسي
الاستضافة والتخزين	٥٠ ٠٠٠	الأجهزة الرئاسية
الصيانة والدعم	٢٥٤ ٤٩٠	الأجهزة الرئاسية
الموارد البشرية	٥٨٠ ٠٩٩	الأجهزة الرئاسية
المجموع	**١ ٣٢٥ ٠١٣**	

إدارة المخاطر

١٣- تشمل المخاطر التحديات التقنية المرتبطة بدمج النظام، ومقاومة أصحاب المصلحة للتغيرات في العمليات، ونقاط الضعف في أمن البيانات، ونقص الموارد (الموارد البشرية والتمويل)، وتفاوت مستويات المعرفة الرقمية بين المستخدمين النهائيين من الأمانة ومن الدول الأعضاء. وسوف تُقيَّم المخاطر على أساس الاحتمالية والتأثير المحتمل وتدابير تخفيف الأثر المطلوبة. وستُناقَش خطط تخفيف الأثر مع أصحاب المصلحة، وسوف تُنفَّذ وتخضع للمتابعة. وستسهل المناقشات المنتظمة مع أصحاب المصلحة اتخاذ قرارات مستنيرة، وتضمن اتِّباع نهج استباقي لمعالجة المخاطر.

١٤- ويكمن الخطر الرئيسي في أنه لن يكون من الممكن توفير القدرة والتمويل اللازمين لاستكمال العنصرين ٣ و ٤ في الوقت المناسب، نظراً لأن هاتين الأداتين مهمتان للغاية في أعمال الأمانة اليومية والحوكمة الفعالة للمنظمة. ومن المرجح أن تنجم أوجه قصور كبيرة عن الفصل بين إدارة جهات الاتصال والمراسلات الرسمية في مرحلة التصميم، وذلك بسبب الافتقار إلى التمويل الكافي. وتعد المبادئ التوجيهية بشأن المراسلات جزءاً لا يتجزأ من قائمة العناوين الرسمية، وسيتعين دمجها في أداة إدارة جهات الاتصال المستقبلية لضمان استمرار إرسال المراسلات الرسمية. وليست خطوة مثالية أن تُصمَّم الأداة الخاصة بالمبادئ التوجيهية بشأن المراسلات بشكل منفصل عن أداة المراسلات الرسمية.

إدارة التغيير

١٥- يتطلب الانتقال من النُّظُم المتقادمة إلى الحلول الرقمية المتقدِّمة استراتيجية شاملة لإدارة التغيير. وسيشارك المستخدمون من الأمانة والدول الأعضاء في دورات تدريبية لتعزيز معارفهم وتقليل مقاومتهم للتغيير وتشجيعهم على المشاركة في عملية التحوُّل الرقمي. وستشمل الاتصالات الداعمة لإدارة التغيير الرسائل الموجَّهة، والمواد التدريبية التي تركز على المستخدمين، وتبادل المعلومات بشفافية من خلال قنوات متعددة، بما في ذلك من خلال المنسقين الإقليميين. وسوف يُنفَّذ التغيير على مراحل، مع توفير فرص التدريب/ التعريف لكي تصاحب كل مرحلة. وسوف يُرصَد تأثير التغييرات المنفَّذة من خلال تعليقات المستخدمين، وستكون هناك مبادرات منتظمة لإدخال التحسينات.

خطة التواصل

١٦- سوف تُبلَغ الدول الأعضاء أولاً بأول بالمستجدات من خلال منسقيها الإقليميين، ورسائل البريد الإلكتروني من الأمانة، والجلسات الإعلامية، حسب الاقتضاء. فإطلاع جميع أصحاب المصلحة على التقدُّم المُحرَز والتحديات الماثلة والأهداف المرحلية المُنجزَة في الوقت المناسب من شأنه أن يضمن الشفافية.

الخلاصة

١٧- تهدف عملية التحوُّل الرقمي إلى إعادة رسم سُبُل التعاون بين الأمانة والدول الأعضاء من خلال معالجة أوجه القصور التي طال أمدها وتسهيل تحسين التواصل والمشاركة من خلال استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات الحديثة. وتنطوي هذه العملية على إمكانية إحداث ثورة في تفاعل الأمانة مع الدول الأعضاء، والمساهمة في حوكمة الصحة العالمية بشكل أكثر فعالية. ويعتمد المشروع على نهج متماسك، باستخدام مجموعة من الأدوات المتكاملة. ولكنه لا يزال حالياً غير ممولَّ بصورة كبيرة؛ وبدون التمويل المناسب، لن يكون من الممكن تنفيذ بعض العناصر البالغة الأهمية.

الإجراء المطلوب من المجلس التنفيذي

١٨- المجلس مدعو إلى الإحاطة علماً بالتقرير وإلى تقديم التوجيهات بشأن السؤالين التاليين:

- هل يتوافق نطاق المشروع ومنجزاته مع النتائج المتوقَّعة منه؟
- هل توجد أي مخاطر أو تحديات محتملة أخرى ينبغي التصدي لها في الخطة؟

= = =