

الإبلاغ عن الكفاءات التشغيلية

١ - السياق

١ - في سياق التنمية والمعونة الدولية، يوجد توافق واسع في الآراء على أنه ينبغي استخدام أموال التنمية بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية دون المساس ببُعد الإنصاف والبُعد الأخلاقي الخاصين بجهود التنمية. وفي أعقاب إقرار خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ في عام ٢٠١٥، اقترح إجراء إصلاحات وتحولات في منظومة الأمم المتحدة وكياناتها (بما في ذلك منظمة الصحة العالمية) من أجل وضعها في مكانة المحركات الرئيسية التي تدعم البلدان في تنفيذ خطة عام ٢٠٣٠.

٢ - ويتواءم برنامج عمل المنظمة العام الثالث عشر وعملية التحوّل في المنظمة مع الإصلاح الجاري لمنظومة الأمم المتحدة الإنمائية (إصلاح الأمم المتحدة) الذي بدأ من خلال تقرير الأمين العام^١ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧ بهدف تحسين إجمالي كفاءة العمليات وفعاليتها. ومن المتوقع أن تؤدي التغييرات في العمليات التي تسترشد بالبيّنات إلى تحقيق كفاءات في العمليات وفي البرامج نفسها، ويمكن إعادة استخدام فوائدها في الأنشطة والبرامج الإنمائية. وتعهّدت المنظمة في ميزانيتها البرمجية للشائبة ٢٠٢٠-٢٠٢١ بتحقيق وفورات من خلال إعادة التخصيص وتحقيق كفاءات لتعويض جزء من الزيادة المقترحة في الميزانية.^٢

٣ - وتهدف المنظمة إلى تحسين كفاءة الأنشطة التنفيذية وفعاليتها عبر مستوياتها الثلاثة، على النحو المبين في الحاصيلة ٤-٣ من الميزانية البرمجية ٢٠٢٠-٢٠٢١ والميزانية البرمجية ٢٠٢٢-٢٠٢٣، التي تُعنى بإدارة الموارد المالية والبشرية والإدارية بطريقة تتسم بالكفاءة والفعالية، وهي عناصر تغطيها خطة كفاءة إصلاح الأمم المتحدة. وكما يتضح من الميزانية البرمجية ويتبيّن من المبادرات الواردة في الجدول ١، بُذلت جهود لتحويل العمليات التنظيمية والإدارية ولتنفيذ تدابير تهدف إلى تحقيق كفاءات في العمليات والمعاملات على نحو يفيد العمليات والبرامج على السواء.

٤ - ومن المهم الإشارة منذ البداية إلى أن الوفورات الناتجة عن زيادة الكفاءة (تمشياً مع منهجية الأمم المتحدة المبنية أدناه) لا تؤدي دائماً إلى خفض النفقات: فكثيراً ما يتعلق الأمر بتحقيق المزيد بنفس القدر من الموارد، أو تحسين النوعية والنتائج مع تجنب زيادة النفقات. ويتمشى هذا النهج أيضاً مع استراتيجية القيمة مقابل المال التي أعدتها المنظمة والتي أشار إليها المجلس التنفيذي في دورته الثانية والأربعين بعد المائة.^٣

١ وثيقة الأمم المتحدة A/72/684-E/2018/7.

٢ انظر الوثيقتين ج ٧٢/٤، وج ٧٢/معلومات/٢.

٣ انظر الوثيقتين م ١٤٢/٧/١٤٢ وم ٢٠١٨/١٤٢/سجلات/٢، المحضر الموجز للجلسة الرابعة (بالإنكليزية).

٥- وتُرَكِّز استراتيجية القيمة مقابل المال على كيفية تحقيق المنظمة للنتائج.^١ ولقد ظلت المنظمة توثق وفورات التكاليف والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة وتحددها تحديداً كمياً في هذا السياق، بدلاً من الاكتفاء بالتركيز على وفورات التكاليف أو الادخار. وقد ركزت عدة كفاءات رفيعة المستوى حُددت في هذه العملية على التأثير المحقق بكميات مماثلة من الموارد بدلاً من مجرد التركيز على الوفورات النقدية أو وفورات التكاليف المحققة.

٦- وغيّرت جائحة كوفيد-١٩ الطريقة التي قدمت بها المنظمة التعاون التقني خلال الثنائية ٢٠٢٠-٢٠٢١ تغييراً جذرياً، مما كان له تأثير أيضاً على الوفورات المحتملة التي كان يمكن أن تحققها المنظمة وعلى التكاليف الإضافية التي اضطررت إلى تكبدها لتحقيق نتائج مماثلة. فعلى سبيل المثال، كانت نسبة ٤٠٪ من وفورات التكاليف المقدّرة لتشغيل الميزانية البرمجية ٢٠٢٠-٢٠٢١ مرتبطة بوفورات تتعلق بالسفر وإدارة الاجتماعات بفضل السياسات الجديدة الموضوعة. وبالنظر إلى أن معظم الأنشطة الحضورية وما يتصل بها من سفر قد توقفت بسبب الجائحة، فقد توقفت أيضاً الوفورات التي تُعزى إلى تنفيذ السياسات ذات الصلة في الآونة الأخيرة. وستقاس الوفورات ذات الصلة مرة أخرى عندما تعدّ المنظمة عملياتها في مرحلة ما بعد كوفيد-١٩. وفي الوقت نفسه، فتحت الجائحة الأبواب أمام أساليب عمل جديدة وتحويلية تؤثر تأثيراً إيجابياً على فعالية المنظمة، ويُتوقع إدراجها كجزء من حالة المنظمة الطبيعية الجديدة لتقديم التعاون التقني.

٧- وكما تتعلم المنظمة الوسيلة التي توثق بها وفورات التكاليف والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة وتحسن هذه الوسيلة، يوجد أيضاً بعض المجالات الأخرى التي تقع خارج نطاق هذه الوثيقة ولكن قد يكون لها تأثير على توثيق وفورات التكاليف والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة في التقارير المقبلة. ويتمثل أحدها في المناقشة الهامة التي قادها الفريق العامل المعني بالتمويل المستدام الذي تقوده الدول الأعضاء. ويحدد النهج الحالي الذي تتبعه المنظمة لتمويل ميزانيتها (ولاسيما عن طريق لجنة الخبراء المستقلين الاستشارية في مجال المراقبة) بأنه سبب رئيسي لانعدام الكفاءة، حيث يتعين على الموظفين التقنيين والمتاحين أن يكرسوا اهتمامهم للتخصيص وحشد آلاف التبرعات التي تشكل مجتمعة أكثر من ٨٠٪ من موارد المنظمة المالية والتفاوض بشأنها ورصدها والإبلاغ عنها. وستكون للحد من الاعتماد على المساهمات الطوعية لأداء الأعمال الأساسية آثار مباشرة على التكاليف والكفاءة في استخدام مهارات الموظفين وستمكن المنظمة من تحقيق أولوياتها البرمجية على نحو أفضل.

٢- اعتماد منهجية مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة من أجل إبلاغ المنظمة عن الكفاءة

٨- تحدد مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، المكلفة بتفعيل خطة الأمم المتحدة للكفاءة، بارامترات وأنشطة لتلك الخطة، وترصد الجهود الرامية إلى تحقيق الفعالية والكفاءة التشغيلية. واقترحت منهجية لقياس التقدم المُحرز وتتبعه على مر الزمن. وفي عام ٢٠٢١، اعتمدت المنظمة منهجية مجموعة التنمية المستدامة وتواءمت معها تماماً من أجل تقدير كفاءاتها في العمليات المؤسسية. ويمكن تطبيق منهجية الأمم المتحدة على حساب الكفاءات في مجالات الإدارة والمالية والموارد البشرية وإدارة وتكنولوجيا المعلومات والخدمات اللوجستية والمشتريات. ويجري النظر في ثلاثة أنواع من الكفاءات في هذه المنهجية:

١ الوثيقة مت ٧/١٤٢ تنقيح ١.

٢ انظر الوثيقة ج ٧٢/معلومات/٢.

(١) **وفورات التكاليف:** خُفِّضَ مستوى الموارد المالية المُنفقة لتحقيق نتيجة معينة. ويمكن أن يؤدي ذلك، محسوباً بالدولار الأمريكي، إلى خفض الإنفاق الجاري و/ أو تجنب زيادات التكلفة المحتملة في المستقبل، ويمكن تقسيمه كذلك إلى ما يلي:

- خفض التكاليف: خفض التكلفة الحالية، مثل نقل الأنشطة والموظفين إلى مركز عمل أقل تكلفة؛
- تجنب التكاليف: خفض تكلفة متوقعة في المستقبل، مثل توسيع وظيفة ما بتعيين موظفين جُدد في مركز عمل أقل تكلفة.

(٢) **وفورات الوقت:** خفض الجهد الإجمالي لتحقيق نتيجة معينة. ويُحسب هذا أولاً بالوقت المخفض (ساعات/ أيام) ثم يُحوَّل إلى ما يعادله بالدولار الأمريكي.

(٣) **تحسينات الفعالية:** المبادرات التي تُسفر عن تحسين نوعي، مثل تقليل المخاطر أو تحسين نوعية الخدمة. ولا تؤدي هذه التحسينات بالضرورة إلى توفير قابل للقياس الكمي بشكل صريح.

٣- وفورات التكاليف والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة التي تحققها المنظمة

٩- وثَّقت إدارات العمليات المؤسسية في المقر الرئيسي للمنظمة، بالتعاون مع المكاتب الإقليمية، ٧٩ مبادرة لتوفير التكاليف وتحقيق المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة في المسارات الستة للخدمات التمكينية المتمثلة في الإدارة والمالية والموارد البشرية وإدارة وتكنولوجيا المعلومات والخدمات اللوجستية والمشتريات خلال الفترة ٢٠١٩-٢٠٢١ (الجدول ١). وتعدّ الخدمات التمكينية محركاً رئيسياً لتحقيق الكفاءات التي من شأن فوائدها أن تؤثر على الطيف الواسع من الأنشطة التي تضطلع بها المنظمة. ومن بين هذه المبادرات، وثَّقت ٢٩ مبادرة بوصفها مبادرات تحقق فوائد نوعية حصراً. أما الـ ٥٠ مبادرة المتبقية، فكانت قابلة للقياس الكمي من حيث وفورات التكاليف أو وفورات الوقت.

الجدول ١: مبادرات زيادة الكفاءة النوعية والقابلة للقياس الكمي بحسب مسار الخدمة

مسار الخدمة	المبادرات النوعية	المبادرات القابلة للقياس الكمي	المجموع الكلي
الإدارة، بما فيها المرافق/ الأماكن المشتركة	٧	٦	١٣
المالية	١٠	٢٢	٣٢
الموارد البشرية	٤	١١	١٥
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢	٣	٥
الخدمات اللوجستية	١	١	٢
المشتريات	٥	٧	١٢
المجموع	٢٩	٥٠	٧٩

١٠- وُحِّدَت سنة الأساس للتنفيذ بعام ٢٠١٨ لكي تتزامن مع سنة تنفيذ عملية التحوّل في المنظمة. وتتضمن هذه القائمة غير الحصرية (الملحق) المبادرات التي نُقِّدَت منذ عام ٢٠١٨ وأسفرت عن وفورات منذ عام ٢٠١٩. ولم تعتبر الوفورات المنسوبة إلى جائحة كوفيد-١٩ (أي تلك التي قد لا تستمر بعد الجائحة، مثل الوفورات المتصلة بتقليل السفر أثناء الجائحة) وفورات ناتجة عن زيادة الكفاءة.

١١- وأغلبية المبادرات المبلغ عنها اتُخذت في المقر الرئيسي، ومن ثم، يُفترض أن الوفورات في التكاليف والوفورات الناتجة عن زيادة الكفاءة الواردة في هذه الوثيقة متحفظة ويُبلغ عنها تبليغاً ناقصاً. وتجري المنظمة تقييماً لكيفية توثيق كفاءات وفورات التكاليف التي حدثت على المستويات الثلاثة للمنظمة توثيقاً منهجياً وشفافاً وفعالاً، باعتبار ذلك الخطوة التالية للإبلاغ في المستقبل، مع التقليل إلى أدنى حد من العبء الإداري الإضافي المحتمل الذي يمكن أن يسببه ذلك.

١٢- وفيما يتصل بالمبادرات القابلة للقياس الكمي، بلغ إجمالي الوفورات في التكاليف أو التوفير في الوقت ٩٢٠ ٩١١ ١١٣ دولاراً أمريكياً (الجدول ٢). ونتجت الوفورات عن مبادرات مثل التغييرات في السياسات، وأتمتة العمليات، وتحسين تدفقات العمل، ونقل الوظائف إلى مراكز عمل أقل تكلفة، والانتقال من الرصد اليدوي إلى الرصد الآلي، والمشتريات المشتركة، ووفورات الوقت القابلة للقياس الكمي. وكما يتبين من الملحق، تختلف المبادرات من حيث الحجم والتأثير. ففي حين أن بعضها خاص بوحدة عمليات واحدة، فإن بعضها الآخر يتسع عبر جنابات المنظمة.

١٣- وغالباً ما تكون المبادرات مترابطة أيضاً داخل المسارات، بحيث لا يكون التصنيف حسب المسار دقيقاً دائماً. ومن الأمثلة على هذه الروابط المتداخلة مثالان هما أتمتة العمليات في مجالات الموارد البشرية والتمويل، على سبيل المثال، التي لا يمكن تحقيقها دون دعم إدارة وتكنولوجيا المعلومات؛ والتكلفة المُتجنبة عن طريق عدم الاضطرار إلى بناء أماكن إقامة مؤقتة للموظفين في مكان العمل أثناء تجديد مكاتب المقر الرئيسية (وقد حُسب هذا في إطار الإدارة وإن كان يمكن النظر إليه بالمثل من منظور الموارد البشرية).

الجدول ٢: ما حققته المنظمة من وفورات التكاليف ووفورات الوقت بحسب تدفق الخدمات

مسار الخدمة	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	المجموع الكلي
الإدارة، بما فيها المرافق/ الأماكن المشتركة	١٨ ١٧١ ٧٥٠	١٦ ٦٢٥ ١٨٨	٢٠ ٦٤ ٢٥٠	٣٦ ٨٦١ ١٨٨
المالية	١٤ ٥٢٠ ٦٤٦	٢٦ ٠٢٦ ٤٥٩	٢٤ ٧٨٦ ٩٥٩	٦٥ ٣٣٤ ٠٦٤
الموارد البشرية	١ ٣٠٥ ٥٠٠	١ ٦٢٩ ٦٦٧	٣ ٦٢٧ ٩٨٤	٦ ٥٦٣ ١٥١
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١ ٠٦٧ ٣٠٨	١ ٠٦٦ ١٦٦	١ ٠٦٦ ١٦٦	٣ ١٩٩ ٦٤٠
الخدمات اللوجستية	٢٣٣ ٥٠٠	١٨٣ ٥٠٠	١٨٣ ٥٠٠	٦٠٠ ٥٠٠
المشتريات	٢٤٠ ١٩٠	٤٥٠ ١٧٧	٦٦٣ ٠١٠	١ ٣٥٣ ٣٧٧
المجموع	٣٥ ٥٣٨ ٨٩٤	٤٥ ٩٨١ ١٥٧	٣٢ ٣٩١ ٨٦٩	١١٣ ٩١١ ٩٢٠

١٤- ويمثل نحو ٨٨ في المائة من الوفورات، أي ما يعادل ١٧٢ ١٦٩ ١٠٠ دولاراً أمريكياً، وفورات في التكاليف، أكبرها (من حيث الحجم) تحققت في مجالات المالية والإدارة والموارد البشرية. وانطوت هذه التكاليف عادة على تكاليف محددة تكبدتها المنظمة قورنت بالتكاليف الجديدة بعد تنفيذ سياسة أو منهجية أو ترتيب تعاقدي. وسُجلت أعلى وفورات في التكاليف تحققت لبند واحد في عام ٢٠١٩، نتيجة لإدخال تغييرات كبيرة على سياسة السفر في مهام رسمية نُفذت في نيسان/ أبريل ٢٠١٨، وأدخلت تغييرات على استحقاقات السفر على درجة رجال الأعمال وتحديد مسارات الرحلات الجوية، وأضافت برنامجاً للحجز في فنادق مفضلة كوسيلة لخفض تكاليف البدلات اليومية. ونظراً لتأثير الجائحة على السفر والاجتماعات، فقد تحققت وفورات إضافية في مجال السفر غير ناتجة عن تدابير الكفاءة هذه ولذلك لم تُدرج في هذا التقرير. وسيجري رصد الوفورات الناتجة عن تدابير السفر هذه مرة أخرى مع عودة عمليات المنظمة التي تتطوي على تلك الأنشطة إلى حالتها الطبيعية.

١٥- وأُبلغ عن تحقيق وفورات في الوقت قيمتها ٧٤٨ ٧٤٢ ١٣ دولاراً أمريكياً، كان أكبرها (من حيث الحجم) في مجالات المالية والموارد البشرية والمشتريات. وتتحقق وفورات الوقت بشكل يكاد يكون حصرياً من خلال أتمتة العمليات أو تبسيطها عبر المنظمة. وغالباً ما يؤدي التبسيط أيضاً إلى مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة.

١٦- وأُبلغ عما مجموعه ٢٩ مبادرة في إطار فئة تحسينات الفعالية. وهي مبادرات أسفرت عن تحسن نوعي لا عن تحقيق وفورات، مثل الآليات التي أنشئت للتعبيل بدعم عمليات الطوارئ أو التحسينات التي أدخلت على تخطيط الموارد المؤسسية لنظام الإدارة العالمي، التي تحسن سير العمل وترفع كفاءة العمليات ولكنها ليست قابلة للقياس الكمي بسهولة.

١٧- وقد يؤثر مستوى نضج المنظمة على حجم الوفورات الناتجة عن زيادة الكفاءة. ومن المسلم به على نطاق واسع أن المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة في العمليات المؤسسية تنشأ عن وفورات الحجم. وتمتلك المنظمة منذ عام ٢٠٠٨ مركزاً عالمياً لتقديم الخدمات المشتركة في ماليزيا يُقدّم الخدمات إلى جميع مكاتبها. ويُقدّم المركز أيضاً خدمات مكاتب دعم الموارد البشرية إلى برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز، ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة، والمرفق الدولي لشراء الأدوية. وبما أن مبادرة توفير التكاليف الهامة هذه قد نُفذت قبل أكثر من عقد من الزمان، فلا يُبلغ عن المكاسب المتأتية من عملياتها ضمن المبادرات المدرجة في الملحق.

٤- الخلاصة

١٨- وفقاً لما تشير إليه البيانات، واصلت المنظمة، إلى جانب دورها الرئيسي خلال جائحة كوفيد-١٩ وبعد تحوّل المنظمة وإصلاح الأمم المتحدة، تعزيز كفاءة وفعالية عملياتها من خلال اعتماد أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي ثبتت جدواها. وفي حين أن جميع الكفاءات المخطط لها وفقاً للميزانية البرمجية ٢٠٢٠-٢٠٢١ قد وُضعت في الاعتبار، فإن وفورات التكاليف المبلغ عنها و/ أو المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة ربما كانت تشكل تقديراً يفتقر من قيمة الصورة الحقيقية لأن القيود التي يفرضها الرصد والإبلاغ اليديويين لم تسمح بالإبلاغ عن قائمة شاملة بمبادرات الكفاءة عبر مستويات المنظمة الثلاثة. ولم تكن مبادرات أخرى قابلة للقياس بسبب الجائحة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الفوائد الناجمة عن بعض تدابير الكفاءة أو الوفورات ربما تقع خارج نطاق الإدارات التي تنشأ فيها، مما يزيد من صعوبة قياسها كمياً؛ وفي حالات أخرى، فإن بعضها قد يُعزى إلى مسار وظيفي واحد فقط، بينما يعكس في الواقع الجهود المشتركة التي تبذلها مسارات متعددة.

١٩- ولا ينبغي النظر إلى المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة المعروضة بإيجاز في هذا التقرير من منظور الادخار النقدي بصورة حصرية. فقد تطلبت بعض المبادرات استثماراً مسبقاً لتنفيذها. ولم تحقق مبادرات أخرى وفورات نقدية، بل مكنت بدلاً من ذلك من شراء وتقديم كميات أكبر من السلع أو الخدمات، أو أسفرت عن تقديم الخدمات بسرعة أكبر، مما عزز قدرة المنظمة البرمجية. وإضافة إلى ذلك، سُنّهم كذلك في المستقبل عدة مبادرات قيد الإعداد حالياً، مثل الاستعاضة عن النظام الحالي لتخطيط الموارد المؤسسية في إطار نظام الإدارة العالمي بنظام إدارة الأعمال الأحدث، في تحقيق كفاءات من خلال الترشيح الدقيق للعمليات المؤسسية وأتمتتها.

٢٠- وتعكس المعلومات الموثقة في هذا التقرير الجهود المتضافرة التي تبذلها المنظمة لتحسين الوسائل التي تؤدي بها عملها من منظور إداري. وتؤدي أتمتة العمليات والتقارير وتحسين سير العمل وتبسيط العمليات إلى وفورات في الوقت، وتسمح بإعادة توجيه جهود الموظفين نحو أنشطة أخرى، بما في ذلك العمل التقني والتحليل، وهذا يحفز الموظفين بوجه عام من خلال السماح لهم بأداء عمل أفضل وأسرع. وتتيح الجهود المشتركة المبذولة في مجال المشتريات، سواء على المستوى المركزي للمنظمة أو بالاشتراك مع وكالات أخرى، تقاسم عبء العمل المتصل

بالأعمال الورقية، مما يمكن أيضاً من تحقيق منافسة على الأسعار. وتتطوي إعادة التفاوض على العقود على حالات تحدث مرة واحدة ويمكنها أن تحقق فوائد على مر السنين. والمبادرات المراعية للبيئة والرامية إلى الحد من استخدام الأوراق والآلات المادية، وتشبيد المباني الخضراء، واستخدام السيارات الموفرة للطاقة، تجعل من المنظمة مثلاً يُتَحَذَى في مجال الاستدامة؛ كما أن نقل الموظفين أو استخدامهم في مراكز عمل أكثر توفيراً يتيح للمنظمة عمل المزيد بالموارد نفسها، بل وبما هو أقل. وقد سمحت التكنولوجيات الجديدة والمحسنة لموظفي المنظمة بالعمل من كل مكان، وسمحت للمنظمة بأن تصل إلى نطاق أوسع مما كانت تصل إليه من خلال الأنشطة الحضرية التقليدية. ووفرت ممارسات الشراء المبسطة آلاف المجموعات الطبية الإضافية للسكان الضعفاء للغاية في أوقات الحاجة. وأتاحت هذه المبادرات مجتمعةً تحسين بذل الجهود ونشر الموارد لضمان استمرار المنظمة في تحقيق النتائج وأداء مهمتها.

الملحق

بيانات الكفاءة في المنظمة

الإدارة، بما في ذلك المرافق/ المقرات المشتركة واللوجستيات

اتُخذت عدة تدابير وسياسات في مجال إدارة المرافق واللوجستيات، مما أسهم في تحقيق مكاسب إجمالية على صعيد الكفاءة في المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية. ومن الأمثلة الجيدة على السياسات التي نفذتها الأمانة مؤخراً في هذا المسار سياسات السفر وإدارة الأسطول. وقد أنتجت سياسة إدارة السفر وحدها أكبر وفورات ملموسة في عام ٢٠١٩، وسيجري قياس هذه الوفورات مرة أخرى عندما تستأنف المنظمة عملياتها الاعتيادية في مجال السفر. وتستفيد سياسة إدارة الأسطول من وفورات الحجم بين وكالات الأمم المتحدة في ما يتعلق بتشغيل المركبات وصيانتها والسلامة والأمن على الطريق.

وتقترن السياسات بأنشطة تحويلية رئيسية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من التكنولوجيا، مثل التدفق الإلكتروني للوثائق (eWorkflow) واستخدام منصات الاجتماع الافتراضية والتعاقد الخارجي لأداء وظائف رئيسية مثل إدارة المرافق والمؤتمرات، واستخدام المركز الأقل تكلفة في تونس لدعم بعض الوظائف العالمية، مثل إدارة المواهب وعمليات الإجلاء الطبي. كما أن قدرة المنظمة على تسيير أعمالها بالكامل عن بُعد وفّر على المنظمة تكاليف وضع حلول مؤقتة لإيواء الموظفين ريثما تُنجز أعمال تجديد المبنى الرئيسي في جنيف.

وتكمن الاستفادة كذلك في صلب المبادرات الجديدة في المنظمة، بما يشمل مبادرات التخلص من المعاملات الورقية في العمل اليومي وفي الاجتماعات الرسمية؛ وتقليل المعدات المادية على نحو يقلص النفقات ويخفض تكاليف الصيانة واستهلاك الكهرباء؛ وتشديد المبنى الجديد للمقر الرئيسي وفقاً لأحدث معايير البيئة والسلامة. وتحقق كل هذه المبادرات وفورات يومية صغيرة وتسهم في الوقت ذاته في صحة كوكبنا.

ويجري العمل على اتخاذ تدابير إضافية لزيادة التعاون والتشغيل المشترك بين وكالات الأمم المتحدة على المستويات الثلاثة للمنظمة في مجالات إدارة المرافق والأسطول واللوجستيات، ويُقدّر أن يحقق ذلك المزيد من الكفاءات ويعزز فعالية العمليات.

الشؤون المالية

تنشأ الكفاءات ووفورات التكاليف في الشؤون المالية من الحاجة إلى تحسين رضا الزبائن (العملاء الداخليين والخارجيين) وقياس الأداء مقارنةً بمنظمات الأمم المتحدة الأخرى والقطاع الخاص. وتتجلى أوجه الكفاءة في أتمتة بعض العمليات المؤسسية في مجالي مدفوعات الخزينة وكشوف المرتبات من أجل تقليص الوقت اللازم لتجهيز المعاملات واستخدام الموارد، وتعزيز مركزية العمليات وبالتالي تحسين الضوابط والإبلاغ المالي.

وتتبادل إدارة الشؤون المالية على الدوام أفضل الممارسات مع المنظمات الأخرى لتسخير التكنولوجيا المالية من أجل تقديم خدمات وتقارير أسرع وأكثر كفاءة وموثوقية إلى جميع عملائنا، وهو ما يحقق أيضاً نتائج على صعيد الوفورات المالية للمنظمة.

ومن جانب آخر، يجري تنظيم دورات تدريبية على العمليات والنظم الجديدة للمستخدمين بالتعاون مع الأقاليم والوحدات التقنية وإدارة الشؤون المالية، للحدّ من معدلات رد الطلبات وتحسين أداء المنظمة على الصعيد العالمي. وتستعرض الإدارة العمليات المؤسسية بشكل منتظم لتحقيق المزيد في هذا المجال، ووضعةً نصب عينها

هدف التحسين المستمر. وتُظهر المعلومات الواردة في الجدول أدناه التزام الأمانة بالارتقاء بمستويات خدماتها وتحسين الضوابط الداخلية.

الموارد البشرية

رُكِّزت الأمانة بشكل كبير، منذ عام ٢٠١٧، على ترشيد وأتمتة العمليات التي تمسّ الموظفين في حياتهم اليومية و/ أو عملية تعيينهم لدى المنظمة. وتتمثل أهم المبادرات التي أدّت إلى وفورات الكفاءة على صعيدي الموارد البشرية والوقت في الأدوات والبوابات الإلكترونية التي تم تطويرها لتمكين القوى العاملة من الوصول مباشرة إلى المعلومات، مثل حاسبات الرواتب والمستحقات، والبوابات التي تسمح بتقديم طلبات الحصول على بطاقات الإقامة الدبلوماسية (بطاقات الإقامة/ العمل التي تمنحها الحكومة المضيفة لجميع القوى العاملة في جنيف لدى منظمة الصحة العالمية وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة)، ووثائق السفر الخاصة بالأمم المتحدة ورسائل دعم الحصول على تأشيرات السفر للمشاركين في الاجتماعات، وتتبع تلك الطلبات ومتابعتها. وتشمل المبادرات الأخرى ترشيد السياسات وتحديثها، من قبيل تحديد خطوات التوظيف؛ وإنشاء عملية متكاملة واحدة لإدارة سفر الراحة والاستجمام؛ وترحيل الوظائف والمهام التي يمكن أداؤها من أماكن أخرى بتكلفة أقل، مما يسمح بتقديم دعم إضافي لتحسين الوقت اللازم لإنجاز المهام. ومن الأمثلة على ذلك (أ) ترحيل مهام تحديد درجة الراتب وتيسير التحاق الموظفين عند تعيينهم من جنيف إلى فريق الموارد البشرية العالمي في كوالالمبور؛ و(ب) ترحيل وظائف تحديد المواهب والتوظيف من جنيف إلى بودابست وإنشاء الفريق في بودابست لهذا الغرض.

إدارة وتكنولوجيا المعلومات

تتمثل مهمة شعبة إدارة وتكنولوجيا المعلومات في الأمانة في وصل الأشخاص وتمكينهم وأتمتة وظائف المنظمة وتحسينها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وتقدم الشعبة خدمات ومشاريع تكنولوجيا المعلومات للوحدات المؤسسية من أجل رقمنة وتحويل عملياتها تعزيزاً لكفاءتها وفعاليتها. ويتجلى ذلك في العديد من المبادرات المذكورة التي تحقق الكفاءة من خلال تطبيق التكنولوجيا وإبراز دور تكنولوجيا المعلومات كعامل تمكين رئيسي لتحسين العمليات المؤسسية.

وإضافة إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات المقدّمة للوحدات المؤسسية، تُقدم كذلك خدمات الأمن الإلكتروني لبيئة العمل الرقمية. وتستهدف هذه الخدمات جميع القوى العاملة لدى المنظمة وتتيح أدوات تساعد على تحسين الإنتاجية والتعاون. وقد ضمنت هذه الخدمات استمرارية عمليات المنظمة في سياق جائحة كوفيد-١٩. وفي الوقت ذاته، أدّت الحاجة إلى العمل عن بُعد في ظروف استثنائية إلى تسريع الرقمنة والتعجيل بوتيرة التغييرات في الخدمات القائمة وتنفيذ خدمات جديدة.

وتم كذلك توسيع الخدمات العالمية المشتركة لتلبية الاحتياجات المشتركة لجميع مكاتب المنظمة، وهي خدمات موحّدة مما يجعل تسييرها ودعمها أكثر كفاءة ومردودية. ويمكن أيضاً توسيع نطاق هذه الخدمات لتشمل قاعدة أوسع من المستخدمين على الصعيد العالمي دون الحاجة إلى بذل استثمارات وموارد إضافية كبرى. وفي العديد من الحالات، يجري أيضاً خفض تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات عن طريق إعادة طرح المناقصات، والتفاوض على العقود والشراكة مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى في عمليات مشتريات جماعية.

وتواصل المنظمة اعتماد التكنولوجيات السحابية التي أصبحت لها الأفضلية الآن على النظم التي تُدار من مراكز بيانات في المقر الرئيسي. وفي إطار النظم السحابية، تُفضّل الحلول التي يمكن تحصيلها في شكل اشتراكات جاهزة للاستخدام على الحلول التي يتعين على الأفرقة الداخلية تركيبها وصيانتها. وقد ساعد ذلك على

ضمان النشر السريع للتطبيقات الجديدة وتوسيع نطاقها، كما أسهم في حالات عديدة في خفض تكلفة الخدمات القائمة أيضاً. كما تمكن هذه الحلول الأمانة من تحويل تركيزها تدريجياً من إدارة تعقيدات صيانة البنى التحتية إلى تعزيز القدرات المؤسسية وبالتالي تقديم قيمة إضافية.

المشتريات

يتمثل مقياس نجاح وظيفة المشتريات عادةً في الوفورات المحققة. غير أن هذا التعريف لا يتناول دور المشتريات في توليد القيمة للمنظمة. ويمكن توليد هذه القيمة بصورة مباشرة من خلال خفض التكاليف أو بصورة غير مباشرة مثلاً من خلال زيادة الجودة أو ضمان الإمدادات دون تكبد زيادة مقابلة في الميزانية أو الموارد.

وتعكس معلومات المشتريات الواردة في الجدول أدناه مثلاً كمياً على وفورات التكاليف المباشرة من خلال التخفيضات الناجمة عن إبرام اتفاقات تعاونية طويلة الأمد مع وكالة أخرى للأمم المتحدة، بالإضافة إلى مثال على الأثر غير المباشر من خلال العمل الذي تقوده المنظمة لتطوير مجموعات صحية نموذجية موحدة تشتمل على أدوية وإمدادات طبية لتلبية مختلف الاحتياجات الصحية في حالات الطوارئ الإنسانية. وتحقق هذه المجموعات الصحية كفاءات من خلال تقادي الزيادات في التكاليف المرتبطة بقدرات الموظفين واللوجستيات ومستلزمات التجهيز والتخزين والنقل، في حين تحسّن جوانب التنبؤ بالإمدادات والإبلاغ عنها وتوزيعها أثناء الطوارئ الصحية، وتضمن الحفاظ على معايير الجودة.

وتتشكل سياسة المشتريات لدى المنظمة المحرك الرئيسي لعملية صنع القرار، وتشتمل عناصرها الرئيسية على مبادئ الشراء، بما في ذلك القيمة مقابل المال. والمقصود بالقيمة مقابل المال هو أن المنظمة تسعى لتحقيق المشتريات بأفضل سعر ممكن وبأفضل جودة ومواعيد تسليم ممكنة، على نحو يلبي احتياجاتها ويناسب ميزانيتها.

ولا تتضمن خدمات المشتريات والإمداد في الأمانة منهجية "وفورات" محددة لقياس أثر أنشطة المشتريات، وستظل هذه المسألة شائكة نظراً للطابع غير المركزي لعملية المشتريات. وسيتمثل الهدف في المستقبل في تحديد الكفاءة ووفورات التكاليف بشكل أفضل من خلال إبرام وإدارة اتفاقات طويلة الأمد على الصعيد العالمي.

تفاصيل الوفورات في التكاليف أو المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة المُحدّدة

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١		
المسار: الإدارة، بما في ذلك المرافق/ المباني المشتركة									
الإدارة ١	مبادرة الاستغناء عن استخدام الوثائق الورقية - مناصرة البيئة في العمليات الخاصة بالموارد البشرية. بعد استحداث إمكانية التقسيم والدمج في وثائق "بي دي إف"، أصبح من الممكن إرسال الوثائق للمراجعة دون طباعتها، ما يؤدي إلى توفير تكلفة الطباعة والورق.	٨٠٠٠	٨٠٠٠	٨٠٠٠				٢٤ ٠٠٠	كانت الوثائق التالية تُطبع وتُجمع في مجموعة واحدة من الوثائق لاستعراضها لأغراض المعالجة: معالجة مدفوعات نهاية الخدمة، لتجميع التعليقات الواردة من دوائر إدارة الموارد البشرية العالمية، والسفر، والمعاشات التقاعدية، والحسابات الشخصية، والتأمين، ومداخلات شهادات المخالصة المحلية؛ وأدى ذلك إلى توفير ١٠ صفحات لكل حالة من حالات انتهاء الخدمة.
الإدارة ٢	تجديد مبنى المقر في جنيف: انتقل الموظفون إلى المبنى الجديد في نهاية عام ٢٠٢١								تستهدف الاستراتيجية ترقية المقر وتهيئة بيئة متوازنة تحقق الكفاءة في استخدام الطاقة، وتتوافق مع معايير البيئة والسلامة السويسرية، وتقلل من تكلفة التشغيل والصيانة.
الإدارة ٣	إدارة أسطول المركبات، بالتعاون مع كيانات الأمم المتحدة الأخرى								تهدف وظيفة إدارة أسطول مركبات المنظمة إلى التصدي للتحديات المتعلقة بتشغيل المركبات وصيانتها، فضلاً عن تحقيق السلامة والأمن على الطرق. وستؤدي الفعالية في وظيفة إدارة أسطول المركبات إلى الحد من مخاطر الصحة المهنية إلى أدنى قدر، وتقلل من معدلات الاصطدام ومن انبعاثات الكربون. وباختصار، تتمثل الفوائد التي تعود بها الفعالية في وظيفة إدارة أسطول المركبات فيما يلي: تعزيز القدرة التشغيلية للمنظمة؛ وتحسين كفاءة أسطول مركبات المنظمة؛ وتحسين السلامة على الطرق لأسطول مركبات المنظمة؛ والحد إلى أدنى قدر من الأثر البيئي لأسطول مركبات المنظمة؛ وتقليل انبعاثات ثنائي أكسيد الكربون. وتتحقق أوجه الكفاءة بتقاسم مهمة إدارة الأسطول الذي سيؤثر على استهلاك الوقود؛ وعلى مدى تواتر تكاليف الصيانة؛ والتكلفة السنوية لشراء المركبات؛ ومعدل حوادث الطرق؛ والإيرادات الناتجة عن التخلص من المركبات.

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
الإدارة ٤	الاستثمار في أحدث نظم المؤتمرات والإدارة								سيعود إسناد الخدمات السمعية والبصرية التي تندرج في إطار وظيفة إدارة المؤتمرات إلى أحد مقدمي الخدمات التجارية، بالفوائد نفسها التي يعود بها إسناد إدارة المرافق إلى جهة خارجية. ولذا فإن ذلك سيحقق أوجه الكفاءة الكبيرة.
الإدارة ٥	تنفيذ السياسة الخاصة بإدارة السفر	١٧ ٨٠٠ ٠٠٠						١٧ ٨٠٠ ٠٠٠	لاحظ أنه لن يُشار هنا إلا إلى عام ٢٠١٩. أدخلت تغييرات كبيرة على سياسة السفر في مهام رسمية في نيسان/ أبريل ٢٠١٨ - وكانت أهم الوفورات التي تحققت تتعلق باستحقاقات السفر في درجة رجال الأعمال، وتحديد مسار رحلات الطيران، واستحداث برنامج الفنادق المفضلة لخفض تكلفة البدلات اليومية. ونظراً إلى أن جائحة كوفيد-١٩ قد حدثت بقدر كبير من السفر في عامي ٢٠٢٠ و ٢٠٢١، فمن الصعب للغاية التأكد من تحقق الوفورات في السفر خلال تلك السنوات أو ادعائه.
الإدارة ٦	تنفيذ مشروع زيروكس، للحد من استخدام الورق والطابعات								أصبحت المنظمة أشد مراعاة للبيئة بالحد من الطباعة وعدد الطابعات واستهلاك الكهرباء والتكاليف الأخرى ذات الصلة.
الإدارة ٧	أتمتة التحقق السنوي من الأصول الثابتة للموظفين في إقليم جنوب شرق آسيا والمكاتب القطرية								تعالج بيانات الأصول الثابتة لعام ٢٠٢١ باستخدام أداة إلكترونية لتسجيل الأصول الثابتة. ويمكن لجميع الموظفين الحصول على معلومات عن الأصول الثابتة المخصصة لهم. ويمكن للموظفين الوصول عن بُعد إلى الأداة الإلكترونية عبر تطبيق "شير بوينت" من أي مكان والتحقق منها دون الاضطرار إلى زيارة مقر المكتب. وتولى تنفيذ أعمال الأتمتة وتشغيلها الخبراء العاملون في المنظمة، ما حقق وفورات في تكاليف الأطراف الثالثة. ودُرِبت جميع جهات التنسيق في المكاتب القطرية على أيدي أفرقة النظام الإداري، ما أدى إلى الكفاءة في تكلفة التدريب والمواد ونفقات الاجتماعات. وتحققت وفورات في وقت الموظفين والجهد المبذول في زيارة جميع مراكز العمل في المبنى للتحقق يدوياً من الأصول. واستُرد العديد من الأصول غير المستخدمة والمفقودة حيث بذل

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									الموظفون جهوداً متضافرة لتسليم الأصول غير المستخدمة/ المفقودة المسجلة بأسمائهم. وتحسنت إدارة الأصول الثابتة بفضل الشفافية وتبادل المعلومات مع جميع الموظفين. كما توضع حلول أسرع للتناقضات عن طريق الاستفسارات التي يطرحها الموظفون إلكترونياً.
الإدارة ٨	التخلص من المعدات/ الأصول المتقادمة								تُجرى مزادات إلكترونية بالتعاقد مع مُقَدِّم خدمات متخصص في هذا النوع من المزادات. وزادت الإيرادات من بيع ما عفا عليه الزمن من المركبات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعدات البناء والأثاث عن طريق المزادات الإلكترونية. ومكّن ذلك من تجنب زيارة مقدمي العروض إلى مباني المكاتب لضمان التقيد ببروتوكولات كوفيد-١٩. كما مكّن من الحصول على أفضل أسعار السوق من خلال العطاءات المنافسة للغاية عبر شبكة الإنترنت، وإحكام عملية مراجعة الوثائق. واعتمدت أدوات المزاد الإلكتروني هذه أيضاً في المكتب القطري للهند لإدارة التخلص عن طريق البيع من عدد كبير من المركبات القديمة في المكاتب الميدانية، وأدى ذلك إلى إدرار إيرادات أعلى.
الإدارة ٩	إسناد خدمات أمن المبانى إلى جهة خارجية في إقليم جنوب شرق آسيا								أسندت خدمات أمن المبانى إلى جهة خارجية بما في ذلك توفير جميع المواد الاستهلاكية اللازمة لتدابير الوقاية من كوفيد-١٩ (المتعاقد عليها في إطار خطة المشتريات لمبادرة وحدة العمل في الأمم المتحدة) في المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا. وزادت بذلك كفاءة العملية.
الإدارة ١٠	خدمات المؤتمرات التي يقدمها مركز الخدمات في تونس	٦٣ ٧٥٠	٩٠ ٣٧٥	١٢٠ ٥٠٠				٢٧٤ ٦٢٥	
الإدارة ١١	تنفيذ مبادرة الاستغناء عن الوثائق الورقية في اجتماعات الأجهزة الرئاسية	٣٠٠ ٠٠٠	٣٠٠ ٠٠٠	٣٠٠ ٠٠٠				٩٠٠ ٠٠٠	مكّن ذلك من الحد بقدر كبير من استهلاك الورق. وقد نُفذت المرحلة الأولى في عام ٢٠١٨ حيث لم تُطبع أو تُوزع وثائق ما قبل الدورة في جمعية الصحة العالمية والمؤتمرات. ونُفذت المرحلة الثانية في عام ٢٠١٩، حيث لم تُطبع الوثائق أثناء الدورة

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									إلا عند الطلب، وزود المشاركون بحواسيب لوحية. ويستند القياس هنا إلى عدد "النقرات" التي يمكن أيضاً أن تُترجم إلى وفورات.
الإدارة ١٢	إعادة تخصيص مركز الخدمات في تونس لخدمات المؤتمرات للوظائف التي كانت لولا ذلك ستؤدي في جنيف	١ ٢٢٦ ٨١٣	١ ٦٣٥ ٧٥٠					٢ ٨٦٢ ٥٦٣	
الإدارة ١٣	اعتماد العمل عن بعد بدلاً من إنشاء مكان مؤقت في المقر الرئيسي لاستيعاب الموظفين أثناء تجديد مبنى المقر الرئيسي	١٥ ٠٠٠ ٠٠٠	-	-	-	-	-	١٥ ٠٠٠ ٠٠٠	تمكنت المنظمة من خفض النفقات بمبلغ ١٥ مليون دولار أمريكي (١٤ مليون فرنك سويسري) بتنفيذ كامل العمل عن بُعد من بعد آذار/ مارس ٢٠٢٠. وكان ذلك هو الحد الأدنى للتكلفة اللازمة لإنشاء مبان مؤقتة لإيواء الموظفين الذين تركوا مكاتبهم بسبب تجديد مبنى المقر الرئيسي. وأثناء الجائحة، بدأ جميع الموظفين في العمل عن بُعد بدوام كامل، ما ألغى الحاجة إلى مكان إضافي. ويرجى ملاحظة أن هذا الخيار كان أرخص الخيارات التي تُنظر فيها، فلو كان إنشاء مبان مؤقتة غير ممكن، كانت النفقات المقدرة لاستئجار مكان خارجي للاستعاضة به عن المكاتب، ستبلغ ٢٣,٧ مليون دولار أمريكي (٢٢ مليون فرنك سويسري) في فترة الخمس سنوات.
المجموع		١٦ ٦٢٥ ١٨٨	٢ ٠٦٤ ٢٥٠	-	-	-	-	٣٦ ٨٦١ ١٨٨	
المسار: الشؤون المالية									
المالية ١	تحقيق الوفورات من شراء العملات الأجنبية في المقر الرئيسي عن طريق العطاءات المركزية التنافسية (بدلاً من شراء غير التنافسي من قبل المكاتب القطرية)	٣ ٩٠٠ ٠٠٠	١٠ ٧٠٠ ٠٠٠	٩ ٤٠٠ ٠٠٠				٢٤ ٠٠٠ ٠٠٠	تؤدي العطاءات التنافسية إلى وفورات كبيرة (رهنًا بتقلبات الأسعار وفقاً للحجم ولسيولة السوق).
المالية ٢	أدت أتمتة نظام الدفع المركزي عن طريق مركز الخدمات العالمي (كوالامبور) إلى تخفيف عبء معالجة المدفوعات يدوياً في المكاتب الإقليمية والقطرية				١ ١٨٢ ٣٨٢	١ ١٨٢ ٣٨٢		٢ ٣٦٤ ٧٦٤	انخفضت التكاليف بقدر كبير وزادت الكفاءة بالحد من العمل اليدوي على الصعيدين القطري والإقليمي. وأصبحت المدفوعات وتسوية الحسابات في العموم سريعة ومؤتمتة في معظمها، ما يحد من العمل اليدوي ويزيد من دقة التسويات.

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
المالية ٣	استخدام الواجهات البنينة المؤمنة للمدفوعات (الحد من التدخل اليدوي) يقلل من مخاطر الخطأ/ الغش	-		١ ٥٨٧	١ ٨٠٣	١ ٨٠٣	١ ٨٠٣	٥ ١٩٣	تعالج إدارة العلاقات المصرفية قدر أكبر من المعاملات من خلال المصارف الدولية ذات الجدارة الائتمانية الأعلى والصحة المالية الأفضل، مع الحد من مخاطر الخطأ والغش.
المالية ٤	أدى استخدام خدمات الدفع المحلية (بدلاً من المدفوعات الدولية عن طريق سبتي بنك) إلى خفض الرسوم المصرفية بقدر كبير في السنوات الأخيرة	٣٤٨ ٠٠٠	٣٢١ ٠٠٠					١ ٠٢٩ ٠٠٠	تحسن الرصد وانخفضت التكاليف.
المالية ٥	تنفيذ أداة سهلة الاستخدام قائمة على برنامج إكسل للاقتطاعات الشهرية من المرتبات والتسويات اللاحقة			١٢ ٧٧٣	١٣ ٢٥٢	١٣ ٢٥٢	١٣ ٢٥٢	٣٩ ٢٧٧	لا يتيح الوصول إلى هذه الأداة إلا لجهات التنسيق المحددة سلفاً في كل إقليم، وتقتصر على مجموعة معينة فقط من الاقتطاعات لإعداد الدفعات. ويغني هذا الحل عن التعاملات اليدوية، فيزيد من دقة عمليات التصويب؛ ويجعل التسويات أسير بالحد من حالات الرفض/ الأخطاء إلى أدنى قدر، فيؤدي إلى وفورات كبيرة في الوقت الذي يُستغرق شهرياً في جميع المكاتب الإقليمية.
المالية ٦	أتمتة التحديث الجماعي للمعلومات المصرفية للموظفين، وإدارتها بمزيد من الكفاءة			٧ ٦١٥	٨ ٦٥٤	٨ ٦٥٤	٨ ٦٥٤	٢٤ ٩٢٣	تُنفذ الآن عمليات التحديث/ التغيير في المدفوعات/ الخزانة بسهولة لتحديث السجلات المصرفية للموظفين، حيث ألغيت الخطوات اليدوية اللازمة لتحديث هذه السجلات. ويجري نسخ التفاصيل المصرفية القائمة وإنشاء سجلات الحسابات المصرفية الجديدة تلقائياً في حالات رفض دفع المرتبات.
المالية ٧	يسمح التحسين التقني بإعادة إجراء العمليات الخاصة بالمرتبات (بعد أخطاء نظام التشغيل المفاجئة، مثلاً)، ما يحد من مخاطر عدم اكتمال كشوف المرتبات في الوقت المحدد			٢٩ ٦٣١	٣٤ ٠٦٢	٣٤ ٠٦٢	٣٤ ٠٦٢	٩٧ ٧٥٥	أدى التنفيذ إلى إغلاق توصيات المراجعة الداخلية والخارجية للحسابات في الوقت المناسب، وتحسين الأداء وتوفير موارد النظام بنسبة ٩٠٪ بفضل معالجة ١٠٪ فقط من عدد الرواتب شهرياً، وهي تلك التي تتطلب تشغيل كشوف المرتبات بأثر رجعي. ومن شأن أتمتة تقرير المراجعة الخاص بالأحداث ذات الأثر الرجعي الذي يتضمن تفاصيل إجراء الموارد البشرية المُنفَّذ، وتاريخ تنفيذ الإجراء، والشخص المُنفَّذ للإجراء وتاريخ النفاذ، أن يحسن جودة الاستعراض ويحد من مخاطر الموافقة على بند احتيالي وسداده (إن وجد).

المبادرة	التفاصيل	الوفورات فى التكاليف			الوفورات فى الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
المالية ٨	أتمتة عملية ما قبل تخلص الإجراءات المالية (أتمتة العمليات الآلية)			١٢ ٤٨٢				٣٧ ٠٦٢	تشمل العملية التحقق من البنود ذات الصلة، وإرسال الرسائل الإلكترونية إلى الموظفين لإخطارهم بالبنود المعلقة مثل المطالبات المعلقة الخاصة بمنح التعليم ويتسوية تكاليف السفر؛ والتماس تأكيد التفاصيل المصرفية وما إلى ذلك، لمعالجة استحقاقات نهاية الخدمة؛ وتزويد الموظفين بالمعلومات عن الزمن اللازم لتخلص الإجراءات. وقد تحققت وفورات كبيرة في وقت الموظفين لأن هذه العملية كانت في السابق عملية يدوية بالكامل.
المالية ٩	وظيفة للتذكير الآلي ترسل رسائل التذكير الدورية إلى الموظفين، في انتظار تقديم المطالبات الخاصة بالمنح التعليمية			١٠ ٠٠٠				٢٩ ٨٢٠	إذا لم يسدد الموظفون المطالبات حتى بعد إرسال رسائل التذكير، يصدر النظام تعليمات تلقائية بالاسترداد بخصم عدد من الأقساط المحددة وفقاً لأحكام الدليل الإلكتروني. ويعمل هذا النظام المؤتمت ببساطة ويوفر الضوابط التي تفسر الحاجة إليها، نظراً إلى أن استحقاقات منح التعليم تُعد معاملة عالية القيمة. وكانت هذه العملية في الماضي، يدوية بأكملها وعرضة للأخطاء.
المالية ١٠	التحسينات المتعلقة بمعاشات التقاعد								نُفذت هذه التحسينات لتعزيز الخدمات المقدمة إلى العملاء. ونتيج رصود الأحجام والجدول الزمنية واتفاقات مستوى الخدمة من خلال الإحصاءات المتاحة على تطبيق "ماي سرفيس" (سرفيس ناو). وقد بدأ تشغيلها للمعاشات التقاعدية في أيلول/ سبتمبر ٢٠٢٠، ويبدأ الآن تشغيلها للجنة الاستشارية المعنية بمطالبات التعويض؛ ويجري استعراض اقتراحات البائعين، ويتوقع أن يبدأ تشغيلها في عام ٢٠٢٢.
المالية ١١	البوابة الإلكترونية للتأمين الصحي للموظفين: حلت العمليات غير الورقية/ الآلية محل الأنشطة اليدوية السابقة							٥ ٤١١ ٠٥٠	اعتمد تقديم المطالبات إلكترونياً وأصبح إلزامياً لجميع الموظفين العاملين والموظفين السابقين (بإستثناء موظفي منظمة الصحة للبلدان الأمريكية). ويُتاح الحصول على الشهادات عن طريق البوابة الإلكترونية للتأمين الصحي للموظفين. ويُتاح الحصول على بطاقات التأمين الصحي الإلكترونية عن طريق البوابة الإلكترونية للتأمين الصحي للموظفين. ويُستغل الآن الوقت الذي وفرته عملية التصديق الآلي

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									على المطالبات في معالجة المدفوعات على نحو أكثر تواتراً. وأدت أتمتة الإرسال الإلكتروني للبيان السنوي لجميع المتقاعدين، الذي كان يدوياً بالكامل، إلى وفورات في الوقت والورق.
المالية ١٢	إنشاء موقع "شبر بوينت" لمختلف وحدات التأمين الصحي للموظفين								أنشئ موقع "شبر بوينت" للجان إدارة التأمين الصحي للموظفين، وأمانة التأمين الصحي للموظفين. ويستخدم الموقع على نطاق واسع من قبل جميع الزملاء في إدارة التأمين الصحي للموظفين وأعضاء اللجنة. وأنشئت لوحة المتابعة للجنة الرقابة العالمية على تطبيق "باور بي أي". وأنشئت لوحة المتابعة على برنامج "باور بي أي" لدمج منظمة الصحة للبلدان الأمريكية.
المالية ١٣	عمليات مؤتمتة تستهدف دمج المعلومات الواردة من منظمة الصحة للبلدان الأمريكية والتأمين الصحي للموظفين			٦ ٩٧٥			٧ ٠١٠	٧ ٠١٠	٢٠ ٩٩٥
									تُنقل الآن بيانات الأعضاء تلقائياً من نظام معلومات الإدارة التابع لمنظمة الصحة للبلدان الأمريكية، ما يوفر الوقت في المقر الرئيسي لكل من منظمة الصحة للبلدان الأمريكية ومنظمة الصحة العالمية. وأُحيلت بيانات الأهلية إلى الجهات الخارجية المديرة، وهي شركات إيتا وسي في إس وسيغنا ونافيتوس. وتؤدي البيانات المتعلقة بالمطالبات المقدمة من الجهات الخارجية المديرة والتسوية المبسطة لحسابات منظمة الصحة للبلدان الأمريكية إلى توفير الوقت في مقرها الرئيسي وفي المقر الرئيسي لمنظمة الصحة العالمية.
المالية ١٤	زيادة عدد الاتفاقات مع مقدمي الرعاية الصحية والاتفاقات العالمية وقوائم الأسعار التفضيلية والخرائط المنفذة	١٠ ٠٠٠ ٠٠٠	١٠ ٠٠٠ ٠٠٠		١٠ ٠٠٠ ٠٠٠			٣٠ ٠٠٠ ٠٠٠	وُضعت الصيغة النهائية للعديد من الاتفاقات الجديدة مع مقدمي الرعاية الصحية. وأُبرم الاتفاق على قوائم الأسعار التفضيلية لتحسين هيكل التكاليف وتجنب التكاليف المفرطة. وأُعدت قائمة وخريطة عالمية لجميع الاتفاقيات التي وقعت إدارة التأمين الصحي للموظفين مع مقدمي الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم.
المالية ١٥	تنظيم دورات تدريبية إلكترونية بشأن معالجة مطالبات التأمين الصحي والتحقق من صحتها								نُظمت دورات تدريبية إلكترونية (شهرية) بثلاث لغات للموظفين السابقين. ونُظم تدريب أسبوعي عن طريق برنامج "أفرقة مايكروسوفت" للموظفين أعضاء أفرقة التأمين الصحي في

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									جميع المواقع، على معالجة المطالبات والتحقق من صحتها. ويجري إعداد مقاطع فيديو تعليمية بثلاث لغات (تُستهل في عام ٢٠٢٢) على البوابة الإلكترونية للتأمين الصحي للموظفين، لتدريب المشاركين ومقدمي الرعاية الصحية على قواعد التأمين الصحي للموظفين، ما يقلل من الوقت اللازم لإجراء المشاورات، ويحد من الأخطاء، ويحسن رضا العملاء عموماً.
المالية ١٦	بدء تشغيل بوابة "أي سابلاير" للخدمة الذاتية للشركات الموردة							١ ٥٨٣ ٦٢٢	تحققت الوفورات بإتاحة بوابة الخدمة الذاتية التي يمكن للشركات الموردة أن تدير من خلالها بياناتها الرئيسية بلغتين من لغات الأمم المتحدة. وتلغي بوابة الخدمة الذاتية الحاجة إلى معظم المعالجة اليدوية من جانب طالبي الخدمة. وحصل أكثر من ٨٠٠ مستخدم جديد على التدريب على العملية والنظام الجديدين.
المالية ١٧	المعالجة الآلية للفواتير باستخدام التعرف الضوئي على الحروف وعمليات دمج النظم الأخرى			٩٦ ٠٤٢				٣٢٣ ٤٠٦	أصبح نظام المدفوعات التي لا تستند إلى أمر شراء مؤتمتاً باستخدام أداة "أي سابلاير". وبدأ تشغيل الخدمة الذاتية للاستفسار عن الحالة الراهنة للفواتير والمدفوعات. ودُرب مئات المستخدمين حول العالم على العملية الجديدة. ومكّن ذلك من تحسين أداء الفريق بنسبة ٤٣٪.
المالية ١٨	تنفيذ الفحص المؤتمت لجميع موردي المنظمة للكشف عن العقوبات المفروضة، ووضع ضوابط لمكافحة الغش. وإدارة المخاطر التشغيلية وتحسين كفاءة عمليات الدفع							٨٤ ٢٨٤	اعتمد خيار الخدمة الذاتية لطلب الفحص المُخصّص للموردين أو المستفيدين من خلال منصّة "سرفيس ناو". واستُحدثت وظيفة "الاسترجاع" للموردين. واعتمدت سياسة جديدة بشأن الأطراف الثالثة المستفيدة. واعتمد التحقق المركزي من المعلومات المصرفية باستخدام الوثائق الداعمة. وغُطّل آلاف الموردين والحسابات المصرفية الذين توقف نشاطهما. وعُزّز الفحص الإضافي لسجلات المدفوعات الصادرة.
المالية ١٩	التدريب على كيفية خفض معدلات الرفض؛ وتنظيم دورات لتدريب مئات الموظفين حول العالم لتحسين الكفاءة			٧٩٣				٢ ٥٩٥	تسمح تعليقات المستخدمين بمواصلة تحسين العمليات مثل معالجة التغييرات الطفيفة في الأسماء. وتتوافر مكتبة واسعة تضم نحو ٢٠٠ سؤال متكرر من خلال منصّة "ماي سرفيس" ودون الاتصال بشبكة الإنترنت لمعالجة المشكلات المتكررة وتوجيه المستخدمين إلى

المبادرة	التفاصيل	الوفورات فى التكاليف			الوفورات فى الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									الحلول. ونُشرت لوحات متابعة رئيسية جديدة لمؤشرات الأداء من أجل تسليط الضوء على الفرص المتاحة لتحسين كفاءة العمليات وفعاليتها (الالتزامات، والحسابات المستحقة الدفع، والعمليات الخاصة ببند المساهمة).
المالية ٢٠	عملية أتمتة التقارير؛ والتدريب التكنولوجي الموسع للتمكين من استخدام أدوات البرمجيات والأتمتة البسيطة للمهام اليدوية، بمزيد من الفعالية			٢ ٢٨٥	٢ ٥٩٦	٢ ٥٩٦		٧ ٤٧٧	تحسن استخدام أدوات البرمجيات القائمة.
المالية ٢١	إنشاء آليات لتسريع الدعم المقدم لعمليات الطوارئ								استُحدثت آلية لتقديم الدعم الموسع عند الطلب لعمليات الطوارئ. وبدأ استخدام إشارة طوارئ على طلبات إعداد البيانات الرئيسية للموردين، وعُدلت لإتاحة المعالجة السريعة للمعاملات الخاصة بالطوارئ. وقدم الدعم لعمليات سلسلة إمدادات الطوارئ الخاصة بكوفيد-١٩ في حنود الموارد المتاحة.
المالية ٢٢	تحسين تسوية الحسابات وعرض الأرصدة القديمة								يبسر التخلص من المشكلات القديمة تسوية الحسابات واستعراضها. ويبسر تحسين عرض تحليل الحسابات التخلص من البنود القديمة، وتحسين الشفافية والمساءلة.
المالية ٢٣	تحقيق وفورات عن طريق نقل السجلات وخدمات المحفوظات إلى المنسق التابع لوحدة الخدمات المالية العالمية؛ وتحسين تكامل عملية تفعيل بنود المساهمة وتدفق العمل			٣ ٩٧٠	٤ ٢١٨	٤ ٢١٨		١٢ ٤٠٦	تحققت وفورات عن طريق نقل السجلات وخدمات المحفوظات إلى منسق الشؤون المالية العالمية. وتحسّن تكامل عملية تفعيل بنود المساهمة وتدفق العمل.
المالية ٢٤	نظام إدارة المشاركة مع الجهات المساهمة: التنفيذ لإدارة المنح وبنود المساهمة								مازال قيد التنفيذ. سيوجّه نظام إدارة المشاركة مع الجهات المساهمة بعد تشغيله، بيانات الاتفاقات طور الإعداد وسيكون له واجهة جزئية (الحد الأدنى) للتفاعل مع نظام الإدارة العالمي (أو نظام الاستبدال). وسيشمل النظام ملء الاستثمارات الإلكترونية والموافقة عليها، وبلغى الحاجة إلى تكرار المعلومات وطباعتها وتوقيعها

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									ومسحها ضوئياً. وسيؤدي ذلك إلى الحد من الأخطاء اليدوية، وزيادة المساءلة والشفافية.
المالية ٢٥	لوحات المتابعة المؤتمتة في تطبيق "باور بي أي" لإدارة الاستثناءات من قبل إدارة الشؤون المالية وغيرها من الإدارات								يمكن الاستفادة من الوقت الذي كان يستغرقه استخلاص هذه المعلومات في التحليل والمتابعة، فيما يتعلق مثلاً ببيانات لوحة متابعة الإبلاغ عن الإيرادات التي تعود إلى عام ٢٠١٢ (التي كان تُعالج يدوياً في السابق).
المالية ٢٦	إعداد تقارير النفقات آلياً على تطبيق "باور بي أي" لرصد النفقات			٩ ٧٣٨	٩ ٨٣١	٩ ٨٣١	٢٩ ٤٠٠		تحققت وفورات في الوقت الذي يقضيه الموظفون في إعداد الإحصاءات، وما إلى ذلك. وتؤدي التقارير الدينامية الموجهة إلى الإدارة وسائر المستخدمين إلى رضا العملاء واستعدادهم لاستعراض التقارير والامتثال لتوصيات التقارير، ما يحسن الامتثال والمساءلة على نطاق الوحدات التقنية والمكاتب الإقليمية والمكاتب القطرية.
المالية ٢٧	لوحات متابعة مؤتمتة على تطبيق "باور بي أي" لرصد تسوية الحسابات النقدية والحسابات المصرفية وتسويتها			٤١ ٤١٤	٤٠ ٦٣٣	٤٠ ٦٣٣	١٢٢ ٦٨٠		تحققت وفورات في المُدخلات اليدوية وقلت الأخطاء البشرية المحتملة. وتحسنت جودة البيانات والشفافية والمساءلة.
المالية ٢٨	تعزيز نظام تخطيط الموارد المؤسسية لتحسين سير العمل وزيادة الكفاءة								أدخلت تحسينات كثيرة على نظام الإدارة العالمي لتحسين سير العمل وجعل العمليات أشد كفاءة - وهذه التحسينات تترتب عليها آثار موفرة للوقت على نطاق المنظمة؛ ويستند الترميز الثابت للحساب إلى نوع المشتريات. واستُحدثت الخدمة الذاتية في طلب إغلاق الالتزامات وصُدور الإيصالات إلكترونياً.
المالية ٢٩	زيادة أتمتة التقارير المقدمة إلى الجهات المانحة			٢٥ ٣٤١	٢٤ ٧٥٧	٢٤ ٧٥٧	٧٤ ٨٥٥		أصبحت عمليات إعداد التقارير المقدمة إلى الجهات المانحة والتحقق من المعلومات المتعلقة ببنود المساهمة والشؤون المالية والأنشطة مؤتمتة. وأدى ذلك إلى التمكين من معالجة زيادة عدد التقارير المقدمة إلى الجهات المانحة دون زيادة عدد الموظفين.

المبادرة	التفاصيل	الوفورات فى التكاليف			الوفورات فى الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
المالية ٣٠	مقاطع فيديو لتدريب جميع الموظفين على العمليات المالية (إذكاء الوعي بشأن الغش، وإدارة بنود المساهمة)								أعد مقطع فيديو لإذكاء الوعي بشأن الغش، ومقاطع فيديو بشأن المخاطر الرئيسية - ولاسيما لموظفي المكاتب القطرية. وأعدت مقاطع فيديو بشأن إدارة بنود المساهمة. وفُرت منصة يسهل الوصول إليها واستخدامها لنشر المعلومات والإجراءات المالية المهمة على الموظفين، وتتاح أيضاً ضمن تطبيقات الهاتف المحمول. وتحسنت الشفافية والامتثال والمساءلة على نطاق المنظمة، بما في ذلك على مستوى المكاتب القطرية.
المالية ٣١	أنشطة ضمان متسقة على الصعيد العالمي، بشأن منح المنظمة المقدمة إلى الشركاء المنفذين الخارجيين				٣٣ ٥٠٠			٣٣ ٥٠٠	أنشئ فريق في بودابست لتنسيق ومواءمة أنشطة الضمان على الصعيد العالمي. وتولى موظفو الشؤون المالية العاملون في جنيف الإبلاغ عن أنشطة الضمان حتى أيلول/سبتمبر ٢٠٢١؛ وسيؤدي نقل هذه الوظيفة إلى بودابست حيث التكاليف منخفضة إلى تحقيق وفورات في المستقبل. وسيتمكن الموظفون العاملون في جنيف من التركيز على الأولويات العاجلة الأخرى، بينما سيركّز الموظفون المخصّصون على تقديم الضمانات وتقديم الدعم إلى المكتب الإقليمي/المكتب القطري طوال الوقت. وستسهم الشفافية الكاملة والرقابة العالمية على أنشطة الضمان في تسريع معدلات الاستجابة للاستفسارات الواردة من الهيئات الرقابية وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة (مثل الجهات المانحة) بشأن استخدام الأموال وفقاً للاتفاقات، ما سيؤدي إلى تعزيز الثقة في المنظمة. وستكفل مواءمة الممارسات على نطاق المنظمة تحسين الممارسات على نطاق المكاتب وتعزيز كفاءتها وفعاليتها. ونُفذت عمليات وضع وتيسير القوالب العالمية والإبلاغ على الصعيد العالمي، وتنسيق عقود الصيانة المُبرمة مع الأطراف الثالثة ورصدها، وتقديم إرشادات الخبراء إلى الزملاء على نطاق المنظمة بشأن التطبيق الصحيح للسياسات والإجراءات، ما أدى إلى

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									تقليل ملاحظات مراجعة الحسابات وتقليص الزمن الذي يُستغرق في التعامل مع/ إغلاق هذه العقود في جميع المكاتب.
المالية ٣٢	استحداث بوابة إلكترونية لسير العمل الخاص بالموافقات الاستثنائية (الاستثناءات التي تتعلق بالشراء والسفر)، ولجنة استعراض العقود، وتطبيق "إي ميمو" في إقليم جنوب شرق آسيا								عزّزت بوابة الخدمات الإلكترونية ما يلي: عمليات مراجعة الحسابات؛ وأوجه الكفاءة في استخدام الوقت وسهولة التتبع؛ وإتاحة الروابط المؤدية إلى السياسات والأدلة عند الإبلاغ في حالات الموافقة الاستثنائية دعماً لصنع القرار. وتشمل الفوائد الأخرى التراجع الكبير في استخدام الورق وزيادة كفاءة العمل التي أدت إلى تقليل عدد الموظفين المشاركين، ما أدى في نهاية المطاف إلى تحسين تخطيط الموارد البشرية.
المجموع		١٤ ٢٦٠ ٠٠٠	٢١ ٠٢١ ٠٠٠	١٩ ٧٨١ ٥٠٠	٢٦٠ ٦٤٦	٥ ٠٠٥ ٤٥٩	٥ ٠٠٥ ٤٥٩	٦٥ ٣٣٤ ٠٦٤	
المسار: الموارد البشرية									
الموارد البشرية ١	معالجة التحاق الموظفين الجدد مركزياً أو نقلها إلى الخارج		١٧٦ ٥٠٠	١٧٦ ٥٠٠		-		٣٥٣ ٠٠٠	سعيًا إلى تحقيق أوجه الكفاءة بإضفاء الطابع المركزي على العمليات الخاصة بالموارد البشرية، نُقل الموظفين المعنّين بإدارة الموارد البشرية والمواهب إلى مركز الخدمات العالمي في كوالالمبور. وكانت العملية قد وُزعت في وقت سابق على جهات تنسيق الموارد البشرية في المقر الرئيسي بجنيف. وهي الآن مهمة مركزية يديرها فريق في كوالالمبور بماليزيا. وأدى هذا التدبير الرامي إلى تحقيق الكفاءة إلى توفير القدرات في المقر الرئيسي بجنيف، ويتولى الآن أداء هذه المهمة الموظفون المحليون في كوالالمبور، وفقاً للمدة الزمنية المحددة، ما يحقق الفعالية من حيث التكلفة.
الموارد البشرية ٢	تنقيح سياسة تحديد الدرجات وتنفيذها	-	-	-	٤٠٣ ٠٠٠	٣٩٦ ٥٠٠	٢٠٧ ٠٠٠	١ ٠٠٦ ٥٠٠	مكّنت السياسة الجديدة بشأن تحديد الدرجات، التي نُقّذت في عام ٢٠١٧، من إجراء عمليات فورية ومنهجية لاستعراض المؤهلات الدراسية والخبرات التي يتمتع بها الموظف في سبيل تحديد مدى ملاءمة الدرجة المدرجة في العرض المقدم إلى الموظف من الفئة الفنية والفئات

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									العليا، عند التعيين وقبل تاريخ بدء العقد. ولم يعد عبء طلب إعادة النظر يقع على عاتق الموظفين، في مدة لا تتجاوز سنة واحدة من تاريخ تعيينهم. وأدى ذلك إلى ضمان معاملة منصفة وشفافة لجميع الموظفين عند تعيينهم، وزيادة الثقة في العملية، وخفض حجم عمليات الاستعراض الإدارية المتعلقة بهذا العنصر. وتحققت وفورات في الوقت وتحسّنت أوجه الكفاءة في العملية. ولم يعد يلزم على الموظف أن يطلب إجراء استعراض في غضون سنة من تعيينه، بل يُجري الاستعراض على نحو منهجي لجميع الموظفين.
الموارد البشرية ٣	إجراء عملية تحديد الدرجات مركزياً/ نقلها إلى الخارج	٨٤ ٠٠٠	-					٨٤ ٠٠٠	تعود المركزية بفائدة مزدوجة. فتُطبق هذه العملية على نحو أشد اتساقاً وفقاً للسياسة الحالية. ويمكن تجميع الترتيبات القائمة مع ترتيبات الإلحاق بالعمل، وضمان المعالجة بالتوازي وسرعة التنفيذ. ويتواجد فريق مخصص للرد على استفسارات العملاء.
الموارد البشرية ٤	إضفاء الطابع المركزي على اختبار كوفيد-١٩ ومعالجة سداد تكاليف الحجر الصحي	٥٦ ١٦٧	٣٣٧ ٠٠٠					٣٩٣ ١٦٧	طرحت الثانية ٢٠٢٠-٢٠٢١ تحديدات إضافية أمام جميع الموظفين الذين كان يتعين عليهم السفر لمختلف الأسباب. فكانت جميع المعاملات الخاصة بالسفر المرتبط بالعمل تستلزم استعراضاً إضافياً عند المطالبة بسداد تكاليف اختبار كوفيد-١٩ والحجر الصحي. وشكلت إدارة الموارد البشرية العالمية فريقاً مركزياً تعرف على البروتوكولات المعقدة والدائمة التغير لاختبار الكشف عن كوفيد-١٩ والحجر الصحي والمتعلقة بالسفر في كل بلد. وعمل الفريق المخصص على ضمان معالجة الطلبات والرد على استفسارات العملاء على نحو حسن التوقيت طوال الثانية ٢٠٢٠-٢٠٢١.
الموارد البشرية ٥	تحديد عملية واحدة شاملة لإدارة السفر للراحة والاستجمام	-	١٢٣ ٩٨٤					١٢٣ ٩٨٤	تتألف العملية الحالية الخاصة بالسفر المرتبط بالعمل من أربع عمليات فرعية متوازية، وتشمل إدارة الإجازات ثم إدارة السفر. وفيما يتعلق بالموظفين العاملين في مراكز العمل الشاقة، كانت إدارة العملية تشكل عبئاً كبيراً. وفضلاً

المبادرة	التفاصيل	الوفورات فى التكاليف			الوفورات فى الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									<p>عن ذلك، كانت ملكية العملية مُوزعة، ما طرح تحديات فى تتبع الأوضاع الراهنة. وبتحديد القيمة النقدية للسفر المرتبط بالعمل لغرض الراحة والاستجمام، وضعت إدارة الموارد البشرية العالمية ملكية العملية الخاصة بالاستحقاقات تحت مظلة واحدة. وأصبحت العملية المتعددة الخطوات التي كانت تُجرى من قبل، عملية واحدة شاملة مثل العمليات الخاصة بسائر الاستحقاقات. وأدخل التحسين على نظام الإدارة العالمي (النظام الحالي لتخطيط الموارد المؤسسية) لجعل التعريف بالمعلومات الخاصة بالراحة والاستجمام جزءاً لا يتجزأ من طلب الإجازة. ويحصل الموظفون الآن على استحقاقات الراحة والاستجمام عن طريق كشوف المرتبات ويمكن التحقق منها باستخدام منصة "باي سليب".</p>
الموارد البشرية ٦	إنشاء سبع حاسبات إلكترونية للتقديرات المتعلقة بالموارد البشرية	-	-		١٨٣ ٥٠٠	١٨٣ ٥٠٠	٣٦٧ ٠٠٠		<p>لمعالجة مختلف تساؤلات الموظفين حول السيناريوهات التي تجيب على سؤال "ماذا لو"، أنشأت إدارة الموارد البشرية العالمية سبع حاسبات إلكترونية متاحة على الشبكة الداخلية للمنظمة. وتخدم هذه الحاسبات مهمة دعم المستخدم من المستوى "صفر". ويمكن للموظفين الوصول إلى هذه الحاسبات والحصول على التقديرات التي تجيب على معظم تساؤلاتهم، ما يقلص الوقت اللازم للاستشارة ووقت الموظفين الذي يُستغرق في إجراء الحسابات اليدوية.</p>
الموارد البشرية ٧	استحداث خدمات تحت الطلب للاستجابة في الطوارئ	-	-		-	-	-		<p>ينتشر عملاء إدارة الموارد البشرية العالمية في أكثر من ١٥٠ بلداً تتمتع فيها المنظمة بوجود مادي. فضلاً عن معالجة المعاملات بانتظام، تلتزم إدارة الموارد البشرية العالمية بالتعجيل بالمعاملات الخاصة بالطوارئ الصحية العالمية. واستحدثت إدارة الموارد البشرية العالمية ودية ثانية في أيام الأسبوع، ووردية يوم الأحد، ووردية تحت الطلب في يوم السبت والعطلات الرسمية.</p>

المبادرة	التفاصيل	الوفورات فى التكاليف			الوفورات فى الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									كما استحدثت إدارة الموارد البشرية العالمية خمسة أرقام للهاتف مخصصة لخمس خدمات، يمكن للموظف أن يحصل من خلالها على المساعدة الفورية بشأن المعاملات المعينة.
الموارد البشرية ٨	استخدمت إدارة الموارد البشرية العالمية أداة لإدارة الحالات باستخدام منصة "سرفيس ناو" من أجل التخصيص الدقيق للعمل، وإدارة قائمة المعاملات، وتتبع الحالة الراهنة للمعاملات، والإبلاغ عن الإنتاجية، وضمان حفظ سجلات جميع التعاملات السابقة المتعلقة بتقدير المخاطر الصحية للموظفين، وتدار كل هذه المهام فى إطار أداة واحدة.	-	-	-	-	-	-	-	تكفل هذه الأداة التنفيذ الفعال لاتفاقات مستوى الخدمة بما يتماشى مع الشروط المتفق عليها. وتضمن رسائل البريد الإلكتروني القائمة على الأحداث والموجهة إلى العميل أن العميل على علم بالوضع الراهن للمعاملة قيد المعالجة. وتُصدر الأداة تقارير دقيقة عن الحالة الراهنة لصالح المشرفين في إدارة الموارد البشرية العالمية، كي يتمكنوا من تتبع الإنتاجية وأداء أعضاء الفريق.
الموارد البشرية ٩	بوابة إلكترونية مؤتمتة لتقديم جميع طلبات الحصول على بطاقات الإقامة (تصاريح العمل/ الإقامة) إلى الحكومة المضيفة، وتتبعها، لجميع الموظفين العاملين في المنظمة وفي برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة، في مركز العمل بجنيف. وتكفل هذه الأداة كفاءة رصد وتتبع ومعالجة جميع طلبات الحصول على تصاريح من الحكومة المضيفة للقوى العاملة في المنظمة/ المقر الرئيسي، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة (من الموظفين ومن غير الموظفين). وكانت هذه الأداة ناجحة إلى الحد الذي دفع وكالات الأمم المتحدة الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها إلى الحصول على	٣١٦ ٠٠٠	٣١٦ ٠٠٠	٣١٦ ٠٠٠	٣٠٢ ٥٠٠	٣٠٢ ٥٠٠	٣٠٢ ٥٠٠	١ ٨٧٥ ٥٠٠	أنشئت بوابة إلكترونية مؤتمتة ووضعت موضع التشغيل، لتقديم جميع طلبات الحصول على بطاقات الإقامة (تصاريح العمل/ الإقامة) إلى الحكومة المضيفة، وتتبعها، لجميع الموظفين العاملين في المنظمة وفي برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة، في مركز العمل بجنيف. وتكفل هذه الأداة كفاءة رصد وتتبع ومعالجة جميع طلبات الحصول على تصاريح من الحكومة المضيفة للقوى العاملة في المنظمة/ المقر الرئيسي، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة (من الموظفين ومن غير الموظفين). وكانت هذه الأداة ناجحة إلى الحد الذي دفع وكالات الأمم المتحدة الأخرى التي تتخذ من جنيف مقراً لها إلى الحصول على

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									الأداة من المنظمة لاستخدامها. وتقدم جميع الطلبات في الوقت المحدد وتحترم متطلبات الحكومة المضيفة. وازدادت كفاءة أفراد القوة العاملة زيادة كبيرة لأن الطوابير المادية لم تعد ضرورية لتقديم الطلبات، ويتلقى الأفراد رسائل إلكترونية للتذكير عند انتهاء صلاحية التصاريح. ويقدم سنوياً ٤٥٠٠ تسجيل للحصول على التصاريح.
الموارد البشرية ١٠	إنشاء بوابة إلكترونية مؤتمتة وتشغيلها، لتقديم وتتبع جميع طلبات الحصول على وثائق السفر الصادرة عن الأمم المتحدة للمنظمة وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة	٨٤ ٠٠٠	٧٩ ٠٠٠	٧٩ ٠٠٠	-	-	-	٢٤٢ ٠٠٠	يقدم الموظف أو الاستشاري أو موظف الدعم الإداري طلبات الحصول على وثائق السفر الخاصة بالأمم المتحدة مباشرة من خلال الأداة الإلكترونية. وتصدر جميع موافقات السلطات المعنية مباشرة في إطار الأداة. وتكفل هذه الأداة الرصد وتتبع الفعاليين لجميع وثائق السفر الصادرة عن الأمم المتحدة من قبل الطالب مباشرة ومن قبل أي جهة من جهات التنسيق المعنية بجوازات المرور الخاصة بالأمم المتحدة في العالم، وتمكن من المتابعة الفورية ورفع التقارير إلى الإدارة بشأن الحالة الراثة لأي طلب.
الموارد البشرية ١١	أتمتة عملية إعادة تحميل تكاليف وثائق السفر الصادرة عن الأمم المتحدة على المنظمة وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة	١٠٨ ٠٠٠	١٠٦ ٠٥٠	١٠٦ ٠٥٠	-	-	-	٣٢٠ ١٠٠	استُحدثت أداة عالمية لتحقيق وفورات للمقر الرئيسي للمنظمة ومكاتبها الإقليمية، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة، بالتحميل المؤتمت لبيانات المشروع والمهمة والنشاط ونوع النفقات والمنظمة، وأدى ذلك إلى إلغاء قدر كبير من الحاجة السابقة إلى المتابعة الشخصية المستمرة. ولم يعد يلزم إجراء التصحيح اليدوي. كما حد من احتمالات الخطأ.
الموارد البشرية ١٢	أتمتة طلبات الحصول على التأشيرات لحضور الاجتماعات في جنيف	٧٢ ٠٠٠	١٣ ٤٥٠	١٣ ٤٥٠	-	-	-	٩٨ ٩٠٠	لم تعد رسائل الدعم للحصول على تأشيرة الدخول للمشاركين في جميع الاجتماعات التي تُعقد في جنيف (بما في ذلك اجتماعات الأجهزة الرئيسية)، تُعد وتوقع يدوياً من قبل فريق الاتصال التابع لإدارة الموارد البشرية، بل يقدم المسافر الطلب مباشرة عن طريق نظام "إنديكو" (انخفض مستوى الوفورات في عامي ٢٠٢٠ و ٢٠٢١ بسبب

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									جائحة كوفيد-١٩ وقلة السفر الفعلي حيث عُقدت معظم الاجتماعات افتراضياً).
الموارد البشرية ١٣	نقل العمليات الخاصة بالاستعانة بالمصادر الخارجية واستقدام الموظفين إلى الخارج	١ ٦٩٩ ٠٠٠	-	-	-	-	-	١ ٦٩٩ ٠٠٠	نُقل الفريق إلى بودابست. وُيُستعان ببرنامح متطوعي الأمم المتحدة من أجل الوصول إلى الأشخاص الذين سبق إثبات تأهلهم بالفعل. ويجري استشراف المستقبل باستخدام الابتكارات، مثل الذكاء الاصطناعي، في عمليات الفرز والمطابقة.
الموارد البشرية ١٤	ترتيبات العمل المرنة	-	-	-	-	-	-	-	طُور العمل عن بُعد لتحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة، والحد من الإجهاد، والحد من الإجازات المرضية. وتحققت وفورات مباشرة في التكاليف (إدارة المبانى).
الموارد البشرية ١٥	لوحات المتابعة على تطبيق "باور بي أي"، ومواقع "شير بوينت" للمعاملات الخاصة بإدارة الموارد البشرية	-	-	-	-	-	-	-	يُعزّز إنشاء لوحة متابعة على تطبيق "باور بي أي" لتعزيز المعاملات الخاصة بالموارد البشرية، ورصدها. وأنشئت مواقع "شير بوينت" لتيسير تبادل المعلومات الخاصة بالمبادرات الرئيسية.
المجموع		٦٠٠ ٠٠٠	٧٤٧ ١٦٧	٢ ٩٣٤ ٩٨٤	٧٠٥ ٥٠٠	٨٨٢ ٥٠٠	٦٩٣ ٠٠٠	٦ ٥٦٣ ١٥١	
المسار : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات									
التكنولوجيا ١	تدفق العمل الإلكتروني على شبكة الإنترنت لبدء العمليات الخاصة بالوثائق الداعمة والطلبات والحصول على الموافقة عليها			١٧ ٣٠٨	١٦ ١٦٦	١٦ ١٦٦	١٦ ١٦٦	٤٩ ٦٤٠	اعتمد مسار سريع وسري ومتنقل ويمكن تتبعه للحصول على الموافقات. وتؤدي العملية التي تستغني عن استخدام الورق إلى الحد من التكاليف ومن الأثر البيئي. وكان العمل الإلكتروني ضرورياً لاستمرار العمليات أثناء الجائحة.
التكنولوجيا ٢	تشغيل منصة التوقيع الإلكتروني للعقود الملزمة قانوناً مع الشركاء والموردين								أصبحت عملية توقيع العقد أسرع بعد إنشاء التوقيعات وتوجيهها وتبادلها على نحو مؤتمن. ودعم ذلك استمرار العمليات أثناء الجائحة.
التكنولوجيا ٣	حلول برنامج مايكروسوفت ٣٦٥ وتطبيق "زوم" لدعم الإنتاجية والاتصالات والتعاون والاجتماعات والأحداث	٢٥٠ ٠٠٠	٢٥٠ ٠٠٠	٢٥٠ ٠٠٠				٧٥٠ ٠٠٠	انخفضت تكلفة البنية التحتية الداخلية والدعم. وتحسنت تجربة المستخدم وإنتاجيته. وانخفضت تكاليف الاتصالات الهاتفية والاجتماعات. وكانت هذه الحلول ضرورية لاستمرار العمليات أثناء الجائحة. وأدت إلى زيادة فرص المشاركة

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									والاندماج في اجتماعات الأجهزة الرئاسية ومؤتمراتها وأحداثها.
التكنولوجيا ٤	إجراء عملية عطاءات تنافسية للتعاقد على خدمات الأجهزة المحمولة	٨٠٠ ٠٠٠	٨٠٠ ٠٠٠	٨٠٠ ٠٠٠				٢ ٤٠٠ ٠٠٠	زادت السعة الاستيعابية للبيانات لدى المستخدمين. وتتجسد الوفورات في الانخفاض في الفواتير الشهرية الصادرة عن مقدم الخدمات وتحول إلى وحدات العمل التي تدفع مقابل خدمات الأجهزة المحمولة لموظفيها.
التكنولوجيا ٥	توسيع نطاق الإدارة المتأخرة لبيئة الحواسيب المكتبية لتشمل المكتب الإقليمي لأفريقيا (فضلاً عن الاستخدام الحالي في المكاتب الإقليمية الأخرى وفي المقر الرئيسي)								اعتمدت تهيئة موحدة لخفض التكلفة العامة للإدارة، وأصبح نشر الأجهزة والبرمجيات الحاسوبية أسرع، وتحسّن الأمن. وتحسّنت تجربة المستخدم في ظل واجهة المستخدم المتسقة على الصعيد العالمي.
المجموع		١ ٠٥٠ ٠٠٠	١ ٠٥٠ ٠٠٠	١ ٠٥٠ ٠٠٠	١٧ ٣٠٨	١٦ ١٦٦	١٦ ١٦٦	٣ ١٩٩ ٦٤٠	
المسار : اللوجستيات									
اللوجستيات ١	إسناد وظيفة إدارة المرفق إلى جهة خارجية								تمكن المقر الرئيسي للمنظمة بإسناد هذه الوظيفة إلى جهة خارجية، من تحقيق عدد من الفوائد، وهي: خفض عدد الموظفين يعقود محددة المدة أو إعادة الاستعانة بهم لسد الثغرات في الوظائف الأخرى؛ وتقليل التكاليف التشغيلية والنفقات العامة؛ والحصول على الموارد البشرية الماهرة وتوظيف المواهب المناسبة؛ وزيادة الإنتاجية والكفاءة باكتساب المعارف والخبرات المتخصصة الملائمة؛ وتحقيق وفورات في تكلفة الاستثمار في البنى التحتية والتكنولوجيا؛ والحد من المخاطر وإحالتها إلى مقدمي الخدمات التجارية.
اللوجستيات ٢	نقل وظائف إدارة أسطول المركبات من جنيف إلى بودابست	٢٣٣ ٥٠٠	١٨٣ ٥٠٠	١٨٣ ٥٠٠				٦٠٠ ٥٠٠	
المجموع		٢٣٣ ٥٠٠	١٨٣ ٥٠٠	١٨٣ ٥٠٠	-	-	-	٦٠٠ ٥٠٠	

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
المسار: المشتريات									
المشتريات ١	بدء استخدام أداة الخدمة الذاتية لإغلاق طلبات الشراء			٦٣ ٨٨٢	٦٣ ٠١١	٦٣ ٠١١		١٨٩ ٩٠٤	مكنك هذه الأداة من إجراء عملية مؤتمتة وأشد كفاءة.
المشتريات ٢	تحقيق أوجه الكفاءة في عمليات لجنة استعراض العقود					١٥٧ ٥٠٠	١٥٧ ٥٠٠	٣١٥ ٠٠٠	يجري استعراض السياسات والإجراءات المتعلقة بلجنة مراجعة العقود بهدف التركيز على اقتراحات الشراء التي تتطلب على قدر أكبر من المخاطر والحد من عبء الحالات، ويؤدي ذلك إلى نهج أشد كفاءة قائم على المخاطر في الإشراف على المشتريات العالية القيمة وإلى تقليص الوقت الذي تستغرقه أمانة لجنة الاستعراض في استعراض الحالات وتلخيصها.
المشتريات ٣	طلب مشترك مع منظمة العمل الدولية لتقديم العروض بشأن معدات الحواسيب الشخصية؛ واتفاق تقضيي طويل الأجل (ناتج عن عملية العطاءات التنافسية) لتوريد حواسيب شخصية موحدة وملحقاتها على الصعيد العالمي			١٥٧ ٠٠٠				١٥٧ ٠٠٠	تطبق الخصومات السنوية بموجب الاتفاق الطويل الأجل عند بلوغ قيمة إجمالية للمشتريات في جميع الوكالات. وإجمالاً، اشترت المنظمة معدات تكنولوجيا المعلومات (حواسيب محمولة وحواسيب ولوازمها) بقيمة ١٧,١٠ مليون دولار أمريكي عن طريق مناقصة مشتركة نُفذت في الفترة ٢٠٢٠-٢٠٢١ وتحققت وفورات تقدر بنحو ١٥٧ ٠٠٠ دولار أمريكي في إطار هذا التعاون بين وكالات الأمم المتحدة، فضلاً عن الوفورات في الوقت.
المشتريات ٤	إسناد عملية فرز المتقدمين للوظائف الشاغرة المُعلن عنها إلى جهة خارجية								يمكن الحصول على قائمة "طويلة" سبق فرزها في غضون من ثلاثة إلى خمسة أيام عمل من تاريخ انتهاء الإعلان عن الوظيفة الشاغرة. وتجري إعادة التفاوض بشأن الرسوم في ضوء الاتفاق الطويل الأجل المبرم مع وكالات الأمم المتحدة، وتتيح الحجم في نهاية فترة التجريب.
المشتريات ٥	إبرام المنظمة ٢١ اتفاقاً طويل الأجل بالاستفادة من اتفاقات المنظمات الأخرى			٧٩ ٥٠٠	١٠٦ ٧٥٠	١٠٦ ٧٥٠		٢٩٣ ٠٠٠	تشارك إدارة الإمدادات في مبادرات الشراء التعاوني مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى وفي الاستفادة من الاتفاقات الطويلة الأجل، واستفادت مؤخراً من الاتفاق الطويل الأجل لإحدى الوكالات الشقيقة بشأن المركبات الإلكترونية، كما تشارك في النهج المتبع في

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									إعداد مجموعات الأدوات الصحية للطوارئ، وإدارتها.
المشتريات ٦	أربعة وخمسون اتفاقاً طويل الأجل للمنظمة، أبرم أو مازال قيد الإبرام عن طريق المناقصات المشتركة مع الأمم المتحدة			٧٩ ٥٠٠	١٠٦ ٧٥٠	١٠٦ ٧٥٠	١٠٦ ٧٥٠	٢٩٣ ٠٠٠	تشارك إدارة الإمدادات في مبادرات الشراء التعاوني مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى وفي الاستفادة من الاتفاقات الطويلة الأجل، واستفادت مؤخراً من الاتفاق الطويل الأجل لإحدى الوكالات الشقيقة بشأن المركبات الإلكترونية، كما تشارك في النهج المتبع في إعداد مجموعات الأدوات الصحية للطوارئ، وإدارتها.
المشتريات ٧	أتمتة عمليات معالجة طلبات الشراء المركزية			١٧ ٣٠٨	١٦ ١٦٦	١٦ ١٦٦	١٦ ١٦٦	٤٩ ٦٤٠	تقليص مهام المعالجة المتكررة عند إنشاء طلبات الشراء وأتمتها.
المشتريات ٨	تحديد مجموعات موحدة من الأدوية واللوازم الطبية لتلبية مختلف الاحتياجات الصحية في الطوارئ الإنسانية								فيما يلي أمثلة على زيادة فعالية خدمات الإمداد بعد اعتماد مجموعات صحية موحدة جديدة ومنقحة تحتوي على سلع منقذة للأرواح توفر وحدات مجمعة للاستجابة دعماً لنظم الرعاية الصحية. تحققت أوجه الكفاءة دون زيادة القدرات من الموظفين، وما يتعلق بذلك من تكلفة على المنظمة، وتجنب الزيادة في تكاليف اللوجستيات والتجميع والتخزين والتوزيع، مع تحسين التنبؤ بالإمدادات والإبلاغ عنها وتوزيعها استجابة للطوارئ الصحية. وقد زاد شراء مجموعة الأدوات الصحية للطوارئ، المشتركة بين الوكالات ٢٣ مرة مقارنة بعام ٢٠٢٠، وبأكثر من ذلك مقارنة بعام ٢٠١٩؛ وفي حين أن البلدان الطالبة هي نفسها تقريباً، فإن الزيادة الكبيرة تجسد تفاقم سياق الطوارئ. واستُهلكت مجموعة أدوات الالتهاب الرئوي في نهاية عام ٢٠٢٠ ووفرت أدوية في عام ٢٠٢١ لمعالجة ١١٤ ٣٠٠ حالة التهاب رئوي، منها ٦٨ ٥٠٠ حالة بين الأطفال الذين تقل أعمارهم عن ٥ سنوات. وبدأ استخدام مجموعة أدوات جراحة الصدمات والطوارئ في عام ٢٠١٩ وأصبحت الآن مورداً معتمداً على نطاق واسع، وتستخدم لدعم نحو ٦٣ ٠٠٠ مريض ممن يحتاجون إلى الرعاية الجراحية في

المبادرة	التفاصيل	الوفورات في التكاليف			الوفورات في الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
									الطوارئ، بافتراض إجراء عمليتين في المتوسط لكل مريض. وبدأ استخدام مجموعة أدوات طب الأطفال في نهاية عام ٢٠٢٠، ودعمت في عام ٢٠٢١، علاج نحو ١٨٠ ٠٠٠ طفل في المستشفيات وحوالي ٨٢ ٠٠٠ طفل ممن يزورون مرافق خدمات المرضى الخارجيين أو العيادات المتنقلة. ومن بين مجموعات الأدوات الأخرى التي اشترت مؤخراً في عام ٢٠٢١ لدعم علاج المصابين بالأمراض المزمنة في الطوارئ مجموعة الأدوات الخاصة بالأمراض غير السارية، في عام ٢٠١٧ (١٧٧٤ مجموعة من أي من الوحدات الخمس المختلفة) ومجموعة أدوات الكوليرا في عام ٢٠٢٠ التي نُقحت مؤخراً، والتي تُستخدم في التصدي لفاشيات الكوليرا في أفريقيا والشرق الأوسط (٢٥٥٠ طلباً من أي من الوحدات الخمس عشرة).
المشتريات ٩	نقل مدير خدمات المشتريات والإمداد من جنيف إلى بودابست	٥٥ ٨٣٣						٥٥ ٨٣٣	
المشتريات ١٠	تخطيط الشراء								يهدف ذلك إلى تحقيق وفورات الحجم والوصول بالعملية إلى المستوى الأمثل بالتخطيط والتجميع المسبقين.
المشتريات ١١	توحيد جميع الاحتياجات من الحواسيب المحمولة في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ لشرائها بالجملة								وحد المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ الاحتياجات من الحواسيب المحمولة ولوازمها لجميع مراكز الميزانية حتى يتسنى لفريق تكنولوجيا المعلومات استعراض الاحتياجات وإقرارها في دفعة واحدة للسنة بأكملها. وقدمت إدارة الإمداد بعد ذلك طلباً واحداً للإقليم بأكمله. وتمثل الهدف من ذلك في تجنب تكرار مراكز الميزانية للعملية، مع ضمان الإشراف الإقليمي على المشتريات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.

المبادرة	التفاصيل	الوفورات فى التكاليف			الوفورات فى الوقت			المجموع	التفاصيل النوعية
		٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		
المشتريات ١٢	إبرام اتفاقات طويلة الأجل بشأن الخدمات الجارية والمتكررة في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ								أبرم المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ اتفاقات طويلة الأجل لخدمات النظافة والسفر ومكافحة الآفات وتقديم المشورة والتخليص الجمركي. واستهدف ذلك توفير الوقت والجهود المبذولة في إجراء كل عملية مستقلة كلما دعت الحاجة إليها. وزاد ذلك من كفاءة العملية.
المجموع		-	-	٢١٢ ٨٣٣	٢٤٠ ١٩٠	٤٥٠ ١٧٧	٤٥٠ ١٧٧	١ ٣٥٣ ٣٧٧	
المجموع الكلي		٣٩ ٦٢٦ ٨٥٥	٣٤ ٣١٥ ٢٥٠	٢٦ ٢٢٧ ٠٦٧	١ ٢٢٣ ٦٤٤	٦ ٣٥٤ ٣٠٢	٦ ١٦٤ ٨٠٢	١١٣ ٩١١ ٩٢٠	

=

=

=