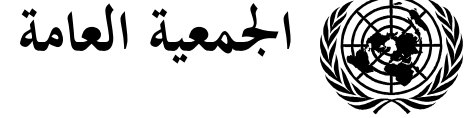


Distr.: General
27 March 2001
Arabic
Original: English



الدورة الخامسة والخمسون
البند ١١٦ من جدول الأعمال
استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة

تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة
في جنيف

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى أعضاء الجمعية العامة تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون "الخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة في جنيف، الجزء الثاني، دراسات حالات إفرادية (المركز الدولي للحساب الآلي، دائرة الخدمات الطبية المشتركة، قسم التدريب والامتحانات، خدمة الحقيبة الدبلوماسية، دائرة المشتريات المشتركة)" (JIU/REP/2000/5).

الخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة في جنيف

الجزء الثاني: دراسات حالات فردية

(المركز الدولي للحساب الآلي، دائرة الخدمات الطبية المشتركة، قسم التدريب والامتحانات، خدمة الحقيبة الدبلوماسية، ودائرة المشتريات المشتركة)

إعداد

أوميرول. هرنانديز
راؤول كيخانو

وحدة التفتيش المشتركة



جنيف

٢٠٠٠

المحتويات

| الصفحة | الفقرات | |
|--------|---------|--|
| ٨ | | الموجز التنفيذي: الغرض، والاستنتاجات والتوصيات |
| ١٥ | ٨ - ١ | أولاً - مقدمة |
| ١٧ | ٣٠ - ٩ | ثانياً - المركز الدولي للحساب الآلي |
| ١٧ | ١١ - ٩ | ألف - الولاية |
| ١٨ | ١٧ - ١٢ | باء - الشمولية |
| ٢١ | ١٨ | جيم - الهيكل |
| ٢١ | ٢٠ - ١٩ | دال - الميزانية واتجاهات التوظيف |
| ٢٢ | ٢٢ - ٢١ | هاء - التمويل |
| ٢٣ | ٢٤ - ٢٣ | واو - الإدارة والمساءلة |
| ٢٤ | ٢٥ | زاي - الجودة والكفاءة |
| ٢٤ | ٢٦ | حاء - الابتكارات التكنولوجية |
| ٢٥ | ٢٧ | طاء - القيود |
| ٢٥ | ٢٩ - ٢٨ | ياء - الدروس المستخلصة |
| ٢٦ | ٣٠ | كاف - إمكانات التطوير |
| ٢٦ | | لام - تدابير التعزيز |
| ٢٧ | | مخطط تنظيمي |
| ٢٨ | ٧٠ - ٣١ | ثالثاً - دائرة الخدمات الطبية المشتركة |
| ٢٨ | ٣٢ - ٣١ | ألف - الولاية |
| ٢٩ | ٣٤ - ٣٣ | باء - الشمولية |
| ٣٠ | ٤٧ - ٣٥ | جيم - الهيكل |
| ٣٧ | ٤٩ - ٤٨ | دال - الميزانية واتجاهات التوظيف |
| ٣٧ | ٥١ - ٥٠ | هاء - التمويل |
| ٣٨ | ٥٧ - ٥٢ | واو - الإدارة والمساءلة |
| ٤٠ | ٦٠ - ٥٨ | زاي - الجودة والكفاءة |
| ٤٢ | ٦١ | حاء - الابتكارات التكنولوجية |
| ٤٢ | ٦٤ - ٦٢ | طاء - القيود |
| ٤٣ | ٦٧ - ٦٥ | ياء - الدروس المستخلصة |
| ٤٤ | ٧٠ - ٦٨ | كاف - إمكانات التطوير |

| | | |
|----|---------|---|
| ٤٥ | | لام- تدابير التعزيز..... |
| ٤٥ | ٨٩ - ٧١ | رابعاً- قسم التدريب والامتحانات..... |
| ٤٥ | ٧٢ - ٧١ | ألف- الولاية..... |
| ٤٦ | ٧٥ - ٧٣ | باء- الشمولية..... |
| ٤٧ | ٧٨ - ٧٦ | جيم- الهيكل..... |
| ٤٨ | ٧٩ | دال- الميزانية واتجاهات التوظيف..... |
| ٤٩ | ٨٠ | هاء- التمويل..... |
| ٤٩ | ٨٣ - ٨١ | واو- الإدارة والمساءلة..... |
| ٥٠ | ٨٤ | زاي- الجودة والكفاءة..... |
| ٥٠ | ٨٥ | حاء- الابتكارات التكنولوجية..... |
| ٥١ | ٨٦ | طاء- القيود..... |
| ٥١ | ٨٨ - ٨٧ | ياء- الدروس المستخلصة..... |
| ٥١ | ٨٩ | كاف- إمكانات التطوير..... |
| ٥٢ | | لام- تدابير التعزيز..... |
| ٥٢ | ١٠٩- ٩٠ | خامساً- وحدة خدمات الحقبة الدبلوماسية..... |
| ٥٢ | ٩١- ٩٠ | ألف- الولاية..... |
| ٥٢ | ٩٣ - ٩٢ | باء- الشمولية..... |
| ٥٣ | ٩٤ | جيم- الهيكل..... |
| ٥٣ | ٩٥ | دال- الميزانية واتجاهات التوظيف..... |
| ٥٤ | ٩٧ - ٩٦ | هاء- التمويل..... |
| ٥٥ | ١٠٠- ٩٨ | واو- الإدارة والمساءلة..... |
| ٥٦ | ١٠١ | زاي- الجودة والكفاءة..... |
| ٥٦ | ١٠٣-١٠٢ | حاء- الابتكارات التكنولوجية..... |
| ٥٧ | ١٠٤ | طاء- القيود..... |
| ٥٨ | ١٠٥ | ياء- الدروس المستخلصة..... |
| ٥٨ | ١٠٧-١٠٦ | كاف- إمكانات التطوير..... |
| ٥٩ | ١٠٩-١٠٨ | لام- تدابير التعزيز..... |
| ٦٠ | ١٣٠-١١٠ | سادساً- دائرة خدمات المشتريات المشتركة..... |
| ٦٠ | ١١٢-١١٠ | ألف- الولاية..... |
| ٦٠ | ١١٣ | باء- الشمولية..... |

| | | | |
|----|---------|--|---------|
| ٦١ | ١١٥-١١٤ | الهيكل | جيم- |
| ٦١ | ١١٧-١١٦ | الميزانية واتجاهات التوظيف | دال- |
| ٦٢ | ١١٨ | التمويل | هاء- |
| ٦٢ | ١٢٢-١١٩ | الإدارة والمساءلة | واو- |
| ٦٣ | ١٢٦-١٢٣ | الجودة والكفاءة | زاي- |
| ٦٤ | ١٢٧ | الابتكارات التكنولوجية | حاء- |
| ٦٤ | ١٢٨ | القيود | طاء- |
| ٦٤ | ١٢٩ | الدروس المستخلصة | ياء- |
| ٦٥ | ١٣٠ | إمكانات التطوير | كاف- |
| ٦٥ | | تدابير التعزيز | لام- |
| ٦٥ | ١٤٢-١٣١ | الخلاصة | سابعاً- |
| ٦٥ | ١٣٣-١٣١ | السياق العام | ألف- |
| ٦٦ | ١٣٦-١٣٤ | الإدماج الإلكتروني | باء- |
| ٦٧ | ١٣٨-١٣٧ | الإدارة والمساءلة | جيم- |
| ٦٨ | ١٣٩ | الجودة والكفاءة | دال- |
| ٦٨ | ١٤١-١٤٠ | تقدير التكاليف والميزنة والتمويل | هاء- |
| ٦٩ | ١٤٢ | شبكة عالمية للتعاون في مجال الخدمات المشتركة | واو- |

قائمة الجداول

| | | |
|----|--|----|
| ٢١ | الميزانية واتجاهات التوظيف في المركز الدولي للحساب الآلي | ١- |
| ٣٠ | هيكل دائرة الخدمات الطبية المشتركة | ٢- |
| ٣٤ | إعادة تنظيم دائرة الخدمات الطبية المشتركة من حيث موقع الخدمات (معياري القرب) | ٣- |
| ٣٧ | الميزانية واتجاهات التوظيف في دائرة الخدمات الطبية المشتركة | ٤- |
| ٣٨ | ترتيبات تقاسم تكاليف دائرة الخدمات الطبية المشتركة | ٥- |
| ٤٩ | الميزانية واتجاهات التوظيف في قسم التدريب والامتحانات | ٦- |
| ٥٤ | الميزانية واتجاهات التوظيف في وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية | ٧- |
| ٥٥ | وكالات الأمم المتحدة ومكاتبها التي تُحمّل تكاليف استخدام الحقيبة الدبلوماسية | ٨- |
| ٥٥ | تكاليف الشحن وأحجاسه | ٩- |

موجز تنفيذي واستنتاجات وتوصيات

أصبحت جنيف حالياً أكبر مركز عمل لمنظومة الأمم المتحدة في العالم من حيث عدد الموظفين والنفقات كما أصبحت أعلى مراكز عمل منظومة الأمم المتحدة الرئيسية الثمانية، حيث تضم أكثر من ١ ٠٠٠ موظف وموظفة وبدا تكون هي مركز العمل الأكثر استحساناً من الدول الأعضاء لتشجيع ودعم إصلاحات الكفاءة وتعزيز التعاون بين الأمانات في السعي إلى تطبيق وسائل ووسائل لتنفيذ البرامج أكثر فعالية في تكاليفها.

ومع هذا ورغم القرب المادي الوثيق للأمانات التي تتخذ مقارها في جنيف من بعضها البعض، ورغم وجود عدة جوانب مؤسسية مشتركة في إطار نظام الأمم المتحدة الموحد، فهي تشغل عدداً قليلاً جداً من الخدمات المشتركة فيما بينها. وليس هناك تقاسم للخدمات بين الوكالات المتخصصة الخمس التي تتخذ مقارها في المدينة، وخدمات الدعم الموازية الموجودة بين كيانات الأمم المتحدة التي تخضع للميثاق نفسه.

والصورة العامة تتسم بتجزئة وازدواجية كبيرتين في هياكل النفقات والتكاليف. ويبدو أن هذا الوضع متفاقماً بسبب الافتقار إلى هيئة حكومية دولية استشارية أو استعراضية توفر التوجيه الاستراتيجي لكل الأمانات والكيانات التي تتخذ مقارها في جنيف بشأن المسائل الإدارية المتعلقة بالميزانية. ثم إن عدم توافر القيادة المؤسسية الفعالة والمتسقة في الخدمات المشتركة بمكتب الأمم المتحدة في جنيف أضعف الدور المركزي للمكتب في جنيف، وحرمه من وضوح الرؤية وتحديد الهوية مما أدى إلى مشاكله الراهنة المتصلة بالأداء.

وفي ضوء ما سلف فإن المفتشين يوصيان بما يلي:

التوصية

إطار جديد للخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة في جنيف

رغبة في إضفاء الفعالية التامة في مراكز العمل في جنيف على تقديم الخدمات المشتركة الواردة في اتفاقات العلاقة المبرمة بين الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة، قد ترغب الجمعية العامة والأجهزة المختصة في الوكالات المتخصصة ذات المقار في جنيف في أن تقر الإطار الجديد المقترح في هذا التقرير للخدمات المشتركة في جنيف، وتطلب إلى الأمانات المعنية أن تقدم تقاريرها كل سنتين عن تنفيذ الإطار، في سياق الوثائق المقدمة منها عن مشروع ميزانية البرنامج (الفقرات ٨٠-٩٥).

التوصية ٢

تنشيط الخدمات المشتركة بمكتب الأمم المتحدة في جنيف

عملاً بالتوصية أعلاه ينبغي أن ينظر الأمين العام في تنقيح تدابير التنشيط المناسبة الموصى بها في هذا التقرير وتنفيذها حسب الاقتضاء، بالنسبة للخدمات المشتركة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بما في ذلك إنشاء لجنة للخدمات المشتركة بالمكتب يرأسها المدير العام لمكتب الأمم المتحدة في جنيف، مع إمكانية أن يعين في الوقت الملائم موظفاً رفيع المستوى لتعزيز أهداف وترتيبات الخدمات المشتركة بصفة عامة في مركز جنيف (الفقرات ٤٥-٧٨).

التوصية ٣

الإشراف الحكومي الدولي على الخدمات المشتركة في جنيف

قد ترغب الجمعية العامة بالنظر في ترتيبات أكثر فعالية لتعزيز الإشراف المنتظم والمتسق على الخدمات المشتركة في جنيف، بما في ذلك قيام اللجنة الدبلوماسية في جنيف بدور أكثر نشاطاً إضافة إلى عقد المزيد من الاجتماعات الدورية للجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في جنيف، مع التركيز بصورة حصرية على قضايا تنسيق شؤون الإدارة والميزانية فيما بين الأمانات والكيانات التي تتخذ من جنيف مقراً لها (الفقرات ٢٤-٢٦، و٤٧-٤٨).

الموجز التنفيذي: الغرض، والاستنتاجات والتوصيات

الغرض من مجموعة دراسات الحالات الإفرادية هذه هو تحديد أهم ما تتسم به بعض الخدمات المشتركة الحالية من قدرات وما تواجهه من قيود بغية استخلاص العبر التي يمكن تطبيقها على التوسع في تقاسم خدمات الدعم وفقاً "لخطة عمل للخدمات المشتركة في جنيف: ٢٠٠٠-٢٠١٠" التي أوصي بها في الجزء الأول من هذا التقرير الذي يحمل عنوان "نظرة مجملية على التعاون والتنسيق الإداريين" (JIU/REP/98/4; A/53/787).

وفي حين كان الجزء الأول من التقرير تحليلاً مستعرضاً لقضايا السياسة والتنظيم العريضة في مجال التعاون الإداري، فإن الجزء الثاني الحالي هو استعراض لكل حالة لوحدها للخدمات المشتركة الخمس (المركز الدولي للحساب الإلكتروني، ودائرة الخدمات الطبية المشتركة، وقسم التدريب والامتحانات، وخدمة الحقيبة الدبلوماسية، ودائرة المشتريات المشتركة) في مركز العمل بجنيف. أما المعايير المستخدمة في انتقاء الخدمات للدراسات الإفرادية إضافة إلى الإطار التحليلي فيرد شرحها في الفصل الأول الاستهلاكي. ويتم استعراض كل خدمة لوحدها في الفصول الثاني إلى السادس. وترد التركيبة الختامية في الفصل السابع. وفيما يلي النتائج والاستنتاجات الرئيسية.

إن التغطية الشاملة المشتركة بين الأمانات والنجاح النسبي الذي حققته بعض الخدمات الخاضعة للدراسة في هذا المجلد تثبت بصورة راسخة جدوى وضع ترتيبات تعاونية مشاهمة، رهنأ بإدخال التحسينات المناسبة عليها، للعديد من مهام الدعم الإداري الأخرى التي يتم الاضطلاع بها داخلياً في الوقت الحاضر من جانب كل منظمة. ومما يزيد من إمكانية تنفيذ هذا التقاسم الموسع للخدمات التكامل الإلكتروني الكفاء والفعال بالمقارنة مع تكلفته أو الربط ما بين المنظمات المعنية. وإذا وضعت هذه الوصلة المتينة بين منصة تكنولوجيا المعلومات المتكاملة وتقاسم خدمات الدعم موضع التشغيل الكامل، فإن التكاليف الإدارية وتكاليف تكنولوجيا المعلومات الحالية التي تتحملها المنظمات يمكن خفضها بصورة كبيرة ضمن الإطار الزمني البالغ عشر سنوات الموصى به في الجزء الأول من التقرير من أجل تنفيذ خطة عمل للخدمات المشتركة في جنيف.

بيد أنه على الرغم مما ينطوي عليه احتمال تخفيض النفقات تخفيضاً ذا شأن في كافة المجالات، فإن مواقف المنظمات إزاء الخدمات المشتركة في مركز عمل جنيف لا يبعث على التشجيع إطلاقاً. فالمرافق والامكانيات المتوفرة للخدمات المشتركة الحالية (من قبيل المركز الدولي للحساب الإلكتروني، ودائرة المشتريات المشتركة، وقسم التدريب والامتحانات)

لا تسخر تسخيراً تاماً من جانب المنظمات للحد من التكاليف الإدارية ونفقات تكنولوجيا المعلومات. بل الأسوأ من ذلك أن الاتجاهات النابذة تبدو وكأنها في تزايد بسبب قيام بعض الوكالات إما بالانسحاب من الخدمات المشتركة الحالية أو الإخطار بنيتها الانسحاب منها. وهذه الإجراءات التي تبدو خرقاً للإطار المؤسسي للمنظومة، قد تبين أنه ثمة ثغرة في فهم بعض الأمانات للبنية التشريعية والقانونية لنظام الأمم المتحدة الموحد، والتي تشكل فيهما الخدمات الإدارية والتقنية المشتركة نسيجاً تكاملياً هاماً.

وعليه، فإن دراسات الحالات الإفرادية تؤكد صحة النتائج التي تم التوصل إليها في الجزء الأول من التقرير فيما يتعلق بالحاجة لقيادة رفيعة المستوى وفعالة ولتوجه استراتيجي للخدمات المشتركة في جنيف. وثمة ضرورة لإعطاء الالتزام الواضح من جانب الأمين العام بتوحيد الخدمات المشتركة ضمن الأمم المتحدة تنفيذاً تاماً في مركز العمل بجنيف. وتقول هذه المهمة في المقام الأول إلى الأمين العام نفسه بصفته المزدوجة، باعتباره الوصي على اتفاقات العلاقة بين الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة من جهة، وبوصفه رئيس لجنة التنسيق الإدارية التي تعد التجسيد الإداري لتلك الاتفاقات من جهة أخرى.

وثانياً فإنه ينبغي أن يقوم الرؤساء التنفيذيون للوكالات المتخصصة التي تتخذ من جنيف مقراً لها من خلال عملية دعوة مماثلة رفيعة المستوى لإلزام أماناتهم بهدف توسيع الخدمات المشتركة بغية الحد من النفقات الإدارية وتكاليف تكنولوجيا المعلومات. ولا يبدو أن هذا الالتزام قائم الآن، كما يتضح من دراسات الحالات الإفرادية.

وأخيراً فإن الدول الأعضاء التي أنشأت منظومة الأمم المتحدة وتسوسها وتمولها، هي التي تلعب الدور الأساسي في الحفاظ على هذه المنظومة والارتقاء بها إلى مستوى الكمال، وذلك بزيادة اعتنائها بالتكاليف بإطراد وجعلها فعالة بالمقارنة مع تكلفتها وزيادة تركيز انتباهها على الولايات الدستورية. وعلى ذلك فإن الدعم المنسق والثابت من جانب الأجهزة الرئاسية للخدمات المشتركة في جنيف يظل أمراً لا غنى عنه لضمان تطبيق تقاسم الخدمات الإدارية الذي طبق على مدى سنوات طويلة في مركز عمل فيينا والذي يتسع نطاقه حالياً في مقر الأمم المتحدة في نيويورك إضافة إلى المواقع الميدانية، تطبيقاً شاملاً في مركز عمل جنيف أيضاً.

ويلفت الانتباه في هذا الصدد إلى قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٠ الذي أيد التوصيات الواردة في الجزء الأول من هذا التقرير، وشجع الأمين العام ولجنة التنسيق الإدارية على "اتخاذ خطوات ملموسة لتعزيز الخدمات

المشتركة" ودعا "الأجهزة التشريعية للمنظمات الأخرى إلى اتخاذ إجراءات مثيلة بناء على هذا القرار".

وبما أن الجزء الأول من التقرير تضمن التوصيات في مجال السياسة العامة المتصلة بصورة خاصة بتنفيذ الإطار الجديد للخدمات المشتركة في جنيف، فيورد هذا المجلد التوصيات الخاصة بكل واحدة من الخدمات التي يتم استعراضها إفرادياً. وبالنسبة للخدمات الثلاث التي يديرها أو يستضيفها مكتب الأمم المتحدة في جنيف (وهي قسم التدريب والامتحانات، وخدمة الحقيبة الدبلوماسية، ودائرة المشتريات المشتركة) فينبغي النظر إلى التوصيات من ناحية عامة على أنها محتملة التطبيق على خدمات أخرى مماثلة يديرها مكتب الأمم المتحدة في جنيف ولم يرد ذكرها في هذا المجلد، وخاصة فيما يتعلق بقضايا التوظيف، أو وضوح الهياكل، أو النصوص القانونية، أو صيغ حساب التكاليف وتخصيص النفقات. ومع ذلك، وبالنظر إلى ما ينطوي عليه هذا الأسلوب التدريجي من عوائق في الاختيار، يرى المفتشان أن التوصيات المتصلة بالخدمات الثلاث قيد البحث ربما كانت خطوات تحسين أولية إضافة إلى كونها مؤشراً لما ينبغي أن يشكل برنامجاً أشمل لإصلاح الخدمات المشتركة لمكتب الأمم المتحدة في جنيف، كما أوصي به في الجزء الأول من هذا التقرير.

التوصية ١

المركز الدولي للحساب الآلي

(أ) بالنظر إلى تزايد أهمية وظيفة هذا المركز فيما يخص خدمات تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للنظام الموحد وبغية تعزيز روابطه ضمن ذلك النظام، يتعين أن تنظر لجنة التنسيق الإدارية في إقامة روابط أوثق بين المركز الدولي للحساب الإلكتروني ولجنة تنسيق نظم المعلومات، وخصوصاً بالنظر إلى أن أعضاء اللجنة الإدارية للمركز الدولي للحساب الإلكتروني وأعضاء لجنة تنسيق نظم المعلومات هم مدراء تكنولوجيا المعلومات ذاتهم تقريباً، ويمكن لهاتين الهيئتين أن تتطورا لتصبحا لجتين فرعيتين تابعتين للجنة تنسيق إدارية واحدة معنية بتكنولوجيات ونظم المعلومات؛

(ب) ولدواعي الشفافية وإدخال المزيد من التحسين على الخدمات، ينبغي على كل ممثل في لجنة إدارة لجنة التنسيق الإدارية أن يتقاسم مع زملائه إبان دورات اللجنة الأسباب (نوعية الخدمات وكفاءتها وأسعارها الخ.) التي تجعل منظماتهم (حيثما صح ذلك) تفضل عدم اللجوء إلى خدمات المركز الدولي للحساب الإلكتروني أو الاستعانة بمصادر داخلية أو تجارية للحصول عليها. وينبغي أن يصبح تقاسم هذه المعلومات بنداً دائماً على

جدول أعمال دورات اللجنة وأن تساعد الأسباب التي يتم تقديمها أو توليفها على هذا النحو المركز على تكييف عملياته حسبما يكون مناسباً ومستصوباً لنيل ثقة جميع أعضائه؛

(ج) وينبغي أن تكلف لجنة إدارة المركز الدولي للحساب الإلكتروني مراجعين تقنيين مستقلين بين حين وآخر بإجراء مقارنات بخصوص نوعية وكفاءة وتكاليف وحدات خدمات المركز والخدمات المماثلة التي تتحصل عليها داخلياً المنظمات الأعضاء في المركز الدولي للحساب الإلكتروني؛

(د) وينبغي أن تضع لجنة الإدارة سياسة لتبادل الموظفين وإعارتهم بين المركز والمنظمات الأعضاء فيه بغية التخفيف من نقص الموظفين في المركز، من بين أمور أخرى، وتعزيز أوجه التآزر والاتصال بين المركز وخدمات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الأعضاء فيه؛

(هـ) وينبغي أن تنظر المنظمات الأعضاء في المركز الدولي للحساب الإلكتروني بصورة جدية بجدوى الفوائد الطويلة الأمد المترتبة على زيادة التركيز على مهام إدارة تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في حين تعزز في الوقت ذاته تجميع موظفي ومهام تكنولوجيا المعلومات التشغيلية ضمن المركز الدولي للحساب الإلكتروني إضافة إلى إجراء بحوث بشأن الحلول المشتركة للتحديات الجديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

(و) ويتعين أن تقوم المنظمات الأعضاء في المركز الدولي للحساب الإلكتروني التي تقترح الإقلال من الاستعانة بخدماته أو أبلغت عن نيتها بالانسحاب من هذه التعاونية بإعادة النظر في قراراتها هذه في ضوء التوجيهات التشريعية بشأن الخدمات المشتركة، بما في ذلك، على وجه الخصوص، أحدث قرار للجمعية العامة للأمم المتحدة وهو القرار ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٠ الذي يشجع بين أمور أخرى الأمين العام ولجنة التنسيق الإدارية على اتخاذ "خطوات ملموسة لتعزيز الخدمات المشتركة" ويدعو الأجهزة التشريعية في المؤسسات الأخرى إلى اتخاذ إجراءات مثيلة.

التوصية ٢

دائرة الخدمات الطبية المشتركة

(أ) ينبغي النظر في إمكانية إعادة تنظيم هيكل الخدمات الطبية المشتركة الحالي ليصبح أربع وحدات على أن تواكبها عملية تصنيف أنسب لوظائف الأطباء في الوحدات الأربع، كما ورد الاقتراح في الفقرة ٤٣؛

(ب) وتحتاج دائرة الخدمات الطبية المشتركة إلى لجنة إدارة أكثر تنظيماً تشابه تلك المعنية بالمركز الدولي للحساب الإلكتروني تضم رؤساء نظم التأمين على الموظفين وهيئات تمثيل الموظفين في جنيف، واتخاذ التدابير الضرورية للنهوض باستقلال الخدمات الطبية المشتركة فيما يتعلق بإدارة المنظمات الأعضاء فيها، وضمان قيام لجنة الإدارة المقترحة بالإشراف عليها إشرافاً تاماً وفعالاً، على أن تقدم منظمة الصحة العالمية الدعم الإداري فقط حسبما تتفق بشأنه اللجنة؛

(ج) وينبغي تنسيق سياسات وقواعد تأمين الموظفين في المنظمات الأعضاء في الخدمات الطبية المشتركة لكفالة المساواة في المعاملة والحقوق لجميع أفراد ملاك الموظفين تمثيلاً مع روح ونص النظام الموحد، وينبغي أن تسعى المنظمات فيما بعد إلى إيجاد، مثلها مثل المنظمات التي يقع مقرها في نيويورك، برنامج وحيد للتأمين على الموظفين في مركز العمل بجنيف بغية الاستفادة إلى أقصى حد ممكن من تجميع أكبر للمخاطر ومركزية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ووفورات الحجم؛

(د) وفي إطار عملية تطبيق اللامركزية الجاري حالياً في الأمم المتحدة، ينبغي تمكين مكتب الأمم المتحدة في جنيف من أن يكون له مجلس استشاري معني بمطالبات التعويض خاص به ومستقل عن مقر الأمم المتحدة، وأن يتم الاعتراف اعترافاً كاملاً بالسلطة الطبية المستقلة لدائرة الخدمات الطبية المشتركة؛

(هـ) وينبغي لأسرة منظومة الأمم المتحدة في جنيف وضع تصور جريء وطويل الأمد للخدمات الطبية المشتركة حسبما تم تلخيصه في الفقرات من ٦٨ إلى ٧٠ في ضوء تزايد تكاليف الرعاية الصحية بالنسبة للمنظمات وللموظفين، وبغية تعزيز الدعم الطبي الذي تقدمه دائرة الخدمات الطبية المشتركة لموظفي منظماتها الأعضاء في الميدان تعزيزاً ذا شأن. وينبغي إبان ذلك استخلاص العبر من الوحدة الطبية التابعة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية التي يجب أن تعيد بدورها دمج خدماتها الطبية المشتركة وإصلاحها وتدعيمها، وخصوصاً في ضوء قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة السالف الذكر ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٠.

التوصية ٣

قسم التدريب والامتحانات

(أ) ينبغي إعادة تنظيم مرافق وبرامج تدريب الموظفين في مركز العمل بجنيف حسبما ورد في الفقرة ٧٨ من هذا التقرير؛

(ب) وينبغي تنقيح اختصاصات قسم التدريب والامتحانات لتحويله إلى خدمة مشتركة كاملة مكتملة لصالح الأسرة الدولية في جنيف؛

(ج) وينبغي استعراض الرسوم التي تتقاضاها لقاء خدماتها بحيث تجسد التكاليف المباشرة وغير المباشرة الفعلية للخدمات باعتبارها أساساً لحساب التكاليف وترتيبات تقاسم التكاليف حيثما كان ذلك ممكناً؛

(د) وينبغي توحيد ميزانية قسم التدريب والامتحانات، بما فيها الجزء الذي يدار من المقر الرئيسي والإشراف على موارد تكنولوجيا المعلومات من جانب لجنة الابتكارات التكنولوجية، بيد أنه ينبغي أن توضح أجزاء ميزانية قسم التدريب والامتحانات كيفية تخصيص الموارد لكل برنامج من شتى برامج التدريب التي يضطلع بها وعدم تبادل الإعانات بين البرامج، وذلك وفقاً للقاعدة المطبقة في المركز الدولي للحساب الإلكتروني.

التوصية ٤

خدمات الحقيبة الدبلوماسية

ينبغي أن ينظر الأمين العام في التدابير المقترحة في الفقرات ١٠٧ إلى ١٠٩ لتحديث خدمات الحقيبة الدبلوماسية وإضفاء الصبغة العصرية عليها.

التوصية ٥

دائرة المشتريات المشتركة

ينبغي لدى مراجعة النظام الأساسي لدائرة المشتريات المشتركة ومجلس إدارتها أن

يتم:

(أ) استخلاص العبر والدلالات من عمليات الإصلاح الخاصة بالمشتريات التي سبق تطبيقها أو الجارية حالياً في مقر الأمم المتحدة والنظر بصورة جديدة في توزيع مسؤوليات المشتريات المركزية على أعضاء دائرة المشتريات المشتركة حسب أصناف المنتجات؛

(ب) استعراض هيئة ملاك الموظفين الحالية وهيكل أمانة الدائرة بغية الاستزادة من تعزيز دورها الموضوعي والإداري في الاضطلاع بولاية مدعمة لدائرة المشتريات المشتركة أو استعراض مهامها في ضوء الفقرة (أ) أعلاه؛

(ج) التأكد من أن ميزانية أمانتها وأنشطتها تمثل النفقات الحقيقية كلها بغية تسهيل عمليات محاسبة التكاليف وتوزيع النفقات بصورة شفافة؛

(د) تحديد غايات أو أهداف سنوية موحدة لقيمة مشتريات دائرة المشتريات المشتركة؛

بما في ذلك على وجه الخصوص الحصص السنوية من بنود تكنولوجيا المعلومات والخدمات التعاقدية ليتم تجهيزها من خلال دائرة المشتريات المشتركة، وذلك بغية التأكد من أنه يمكن تحديد كمية فائدة الخدمة والتحقق من أنها تتجاوز مقدار تكاليفها الفعلية بالنسبة للمنظمات الأعضاء؛

(هـ) وبالإضافة إلى ما سبق ينبغي أن يقوم مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بوصفه الجهة المضيفة لدائرة المشتريات المشتركة، من الآن فصاعداً بتسليط الأضواء على أمانة دائرة المشتريات المشتركة إضافة إلى الخدمات المشتركة المشابهة الأخرى باعتبارها كيانات متميزة بين الوكالات في خرائطه التنظيمية بغية إبراز مكانتها وأهميتها باعتبارها عوامل تكامل في النظام الموحد.

التوصية ٦

شعبي الإدارة وخدمات المؤتمرات التابعين لمكتب الأمم المتحدة في جنيف

ثمة اقتراحات في كل من الجزء الأول والثاني من هذا التقرير أن يقوم مكتب الأمم المتحدة بجنيف بلعب دور مركزي أكبر في تعزيز وتسهيل المزيد من التعاون والتنسيق الإداري في مركز العمل بجنيف، وخصوصاً في تنفيذ قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٠. وبالتالي ينبغي أن ينظر الأمين العام بتغيير اسمي شعبي الإدارة وخدمات المؤتمرات التابعين لمكتب الأمم المتحدة في جنيف إلى:

(أ) شعبة الخدمات الإدارية المشتركة و

(ب) شعبة خدمات المؤتمرات المشتركة، بغية التأكيد بصورة أفضل، أولاً على إمكاناتها المتوفرة لتغطية أوسع نطاقاً مشتركة بين المنظمات، وثانياً، الحاجة إلى إجراء تحسينات كبيرة في مجال الكفاءة في الشعبتين المعنيتين بغية جعل توسيع نطاق التغطية الموصى به أمراً ممكناً ومفيداً وجذاباً بالنسبة للمنظمات التي تتخذ من جنيف مقراً لها.

أولاً - مقدمة

١- كان الجزء الأول من تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن الخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة في جنيف (JIU/REP/98/4; A/53/787) يعدّ نظرة مجملية على التعاون والتنسيق الإداريين ما بين أمانات منظومة الأمم المتحدة الموجودة مقراتها في جنيف. وقد استعرض القضايا العامة في مجال السياسة والتنظيم والإدارة المتصلة بموضوع الخدمات المشتركة في جنيف، مع التركيز بصورة خاصة على الهيكل الأساسي للخدمات المشتركة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وأوصى أيضاً بإطار تعاوني جديد، بما في ذلك، على وجه الخصوص، في مراكز الخدمات المشتركة الثلاثة ونظم المعلومات المتكاملة لتسهيل تقاسم خدمات الدعم الإداري على نحو أوسع نطاقاً بين تلك الأمانات. وتشمل المنافع المتوخاة من الإطار المقترح الحدّ من هياكل التكاليف العامة ونفقات الأمانات وتركيز مواردها بصورة أدق على الاضطلاع بولاياتها القانونية.

٢- وتم اعتماد التوصيات الواردة في الجزء الأول من التقرير من جانب الجمعية العامة للأمم المتحدة في القرار ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٠.

٣- ويتضمن الجزء الثاني من التقرير صورة للخدمات المشتركة التالية: المركز الدولي للحساب الآلي؛ ودائرة الخدمات الطبية المشتركة؛ وقسم التدريب والامتحانات؛ خدمات الحقيبة الدبلوماسية؛ ودائرة المشتريات المشتركة. وكان أهم معيارين استخدمهما في انتقاء هذه الخدمات لموضوع دراسات الحالات الإفرادية هما:

(أ) التغطية الجغرافية الواسعة النطاق المشتركة بين الأمانات (المركز الدولي للحساب الآلي ودائرة الخدمات الطبية المشتركة والحقيبة)؛

(ب) الامكانيات المتاحة للمضي قدماً في تطوير الجهود التعاونية من جانب الأمانات القائمة في جنيف (المشتريات والتدريب).

٤- ومن بين دراسات الحالات الإفرادية، كان المركز الدولي للحساب الآلي وحده هو الخدمة المشتركة القائمة على وجه التحديد استناداً إلى الصك التشريعي (القرار ٢٧٤١(د-٢٥) للجمعية العامة للأمم المتحدة المؤرخ في ١٧ كانون الأول/ديسمبر ١٩٧٠). ويعتبر المركز الدولي للحساب الآلي أيضاً أحد الآليات التعاونية المشتركة بين الوكالات النادرة في جنيف التي تضم هيئة إشراف إدارية رسمية وفعالة. وتدير منظمة الصحة العالمية دائرة الخدمات الطبية المشتركة بصورة مباشرة نيابة عن المنظمات المشاركة الأخرى التي تقر بصورة مشتركة ميزانية هذه الدائرة. أما بقية الخدمات المشتركة التي يتم استعراضها

في هذا المجلد فتجري ادارتها (مثل خدمات الحقبية الدبلوماسية وقسم التدريب والامتحانات) أو يستضيفها (مثل دائرة المشتريات المشتركة) مكتب الأمم المتحدة في جنيف ويتقاسمها مع المنظمات الأخرى على أساس استرداد التكاليف.

٥- والغرض من دراسات الحالات الإفرادية هذه هو توضيح عمل بعض الخدمات القائمة، بعبارة واضحة ودقيقة، التي تتقاسمها بمقادير متفاوتة من التغطية والنجاح أسرة منظومة الأمم المتحدة في جنيف، وبالتالي تحديد البارامترات الأساسية لوضع ترتيبات تعاونية مثيلة في مجالات الدعم الإداري الأخرى، كما ورد في الجزء الأول من التقرير (الفصل الرابع، الفقرات ٨١ إلى ٩٦ والشكلان ١٠ و ١١ في الصفحات ٢٧ و ٢٨ على التوالي).

٦- وتقاسمت دراسات الحالات الإفرادية طريقة استعراض قياسية تحتوي على اثني عشر عنواناً، على الشكل التالي:

ألف- الولاية (الاختصاصات)، بما في ذلك الغايات والوظائف الرئيسية؛

باء- التغطية؛

جيم- الهيكل؛

دال- الميزانية واتجاهات التوظيف؛

هاء- التمويل وتخصيص النفقات؛

واو- الإدارة والمساءلة، بما في ذلك آليات الإشراف أو المشورة، ومحاسبة التكاليف ورصد الأداء وتقديم التقارير؛

زاي- قضايا الجودة والكفاءة؛

حاء- الابتكارات التكنولوجية والآثار المترتبة عليها؛

طاء- القيود؛

ياء- الدروس المستخلصة؛

كاف- إمكانات التطوير؛

لام- تدابير التعزيز.

٧- على أن دراسة الحالات الإفرادية هذه يجب ألا تعتبر استعراضات أو تقييمات متعمقة للإدارة بل مجرد تحليل موجز لبعض السمات التي تتقاسمها الخدمات قيد البحث أو لا تتقاسمها، والتي يمكن للمنظمات محاكاتها في تصميم وتطوير الخدمات المشتركة الأخرى

الرفيعة النوعية والمتسمة بالكفاءة وسهولة الاستعمال، سواء تمت اقامتها ككيانات مستقلة، مثل المركز الدولي للحساب الآلي، أو ادارتها من جانب منظمة لتقديم الدعم مثل دائرة الخدمات الطبية المشتركة والخدمات الأخرى التي تشكل جزءاً من مكتب الأمم المتحدة في جنيف أم لا. ويمكن تطبيق بارامترات الاستعراض لدراسات الحالات الإفرادية هذه في المستقبل بصفقتها الإطار الأساسي المرجعي لإجراء المزيد من الاستعراضات المتعمقة للخدمات المشتركة معاً من جانب المنظمات المشاركة أو التي تقدم الخدمات.

٨- وقد تم تقديم معظم المعلومات والبيانات المستخدمة في التقرير من جانب الخدمات المعنية نفسها، وجرى استكمالها حيثما اقتضت الضرورة ذلك باستنتاجات وتحليلات المفتشين مثل إعداد الجزئين الأول والثاني من التقرير. ونود الإعراب عن الشكر لجميع المنظمات والكيانات التي تطوعت لتقديم المعلومات الإضافية لهذا المجلد.

ثانياً- المركز الدولي للحساب الآلي

ألف- الولاية

٩- ما زال المركز الدولي للحساب الآلي الذي تأسس بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢٧٤١ (د-٢٥) المؤرخ في ١٧ كانون الأول/ديسمبر ١٩٧٠، حتى الآن أهم آلية تعاون في منظومة الأمم المتحدة على الإطلاق وتجميعاً للدراية والموارد من أجل توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات. ومع أنه لا يوجد نظام أساسي رسمي للمركز الدولي للحساب الآلي أو اتفاق مشترك بين الوكالات يقوم بعمله في الغالب كأحد الترتيبات غير الملزمة، فإن دوره كمركز لخدمات تكنولوجيا المعلومات التشغيلية للنظام الموحد ازداد أهمية على مر الزمن، وذلك بدءاً من نطاق تغطيته المبدئي لثلاث منظمات فقط في عام ١٩٧١ (الأمم المتحدة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة الصحة العالمية) إلى ٢٩ منظمة حتى تاريخ ٣١ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٩ (انظر أدناه). وتخضع اختصاصاته حالياً لعملية تنقيح بعد أن ظلت على حالها تقريباً منذ إنشائه، بغية تجسيد التغييرات الحاصلة في صناعة تكنولوجيا المعلومات وما تنطوي عليه من آثار بالنسبة لأعضاء المركز الدولي للحساب الآلي.

١٠- ويوفر المركز الدولي للحساب الآلي في اضطلاع به بولايته العديد من الخدمات التي يمكن تجميعها في إطار الفئات العريضة التالية:

(أ) التجهيز باستخدام الحاسوب؛

- (ب) الاتصالات السلكية واللاسلكية، بما فيها الإنترنت وخدمات إرسال الرسائل والتلكس والفاكس والارتباطية الخ؛
- (ج) الخدمات المهنية والإدارية؛
- (د) البرامج الجاهزة للتطبيقات؛
- (هـ) إدارة المرافق والنظم؛
- (و) تخزين البيانات؛
- (ز) خدمات الطباعة؛
- (ح) الاحتيازات والخدمات المكرسة لأغراض معينة.

١١- وتشير المعلومات التي قدمها المركز الدولي للحساب الآلي لأغراض دراسة الحالة الإفرادية هذه أن الطلب على خدماته منذ عام ١٩٩٤ تزايد تزايداً كبيراً. وقد حدث ذلك بسبب تزايد تعقيد تكنولوجيا المعلومات باطراد، وندرة وظائف تكنولوجيا المعلومات بالمقارنة من احتياجات المنظمات، ووفورات الحجم والشروط المواتية التي يقدمها المركز الدولي للحساب الآلي بالمقارنة مع الشركات التي تقدم الخدمات التجارية. ويسلط المركز الدولي للحساب الإلكتروني الأضواء أيضاً على المتطلبات المتغيرة لأعضائه والتي تعود، بين عوامل أخرى، إلى الحاجة لزيادة قدرة تكنولوجيا المعلومات، واعتماد نظم جديدة، مثل تخطيط موارد المشاريع، إضافة إلى الشبكات الداخلية ونظم سير العمل.

باء- الشمولية

١٢- يعتبر المركز الدولي للحساب الآلي بعضويته الحالية البالغة ٢٩ منظمة بما فيها المؤسسات المالية المتعددة الأطراف، واحداً من قلة قليلة من المشاريع التعاونية بين الوكالات من حيث نطاقه داخل منظومة الأمم المتحدة. ويقدم خدمات أيضاً إلى كيانات غير منظومة الأمم المتحدة مثل اللجنة الدولية للصليب الأحمر، والاتحاد الدولي للنقل الجوي، وعدة منظمات غير حكومية ومنظمات أخرى. وتشمل تغطيته الجغرافية جميع مراكز عمل منظومة الأمم المتحدة الرئيسية.

١٣- بيد أنه على الرغم من أنه يوفر مجموعة واسعة من الخدمات، فإن الإفادة من هذه الخدمات تتفاوت تفاوتاً كبيراً ما بين المنظمات الأعضاء في المركز. ويتلخص الوضع الحالي فيما يلي:

(أ) المستعملون: بما يزيد عن مليون دولار أمريكي سنوياً

- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية
المقر الرئيسي للأمم المتحدة، نيويورك
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، نيويورك
برنامج الأغذية العالمي، روما
منظمة الصحة العالمية
المنظمة العالمية للملكية الفكرية
منظمة التجارة العالمية
- (ب) المستعملون: ما بين ٥٠.٠٠٠ و ١.٠٠٠.٠٠٠ دولار أمريكي سنوياً
اللجنة الاقتصادية لأوروبا
لجنة تنسيق نظم المعلومات
المكتب الدولي للتربية
الصندوق الدولي للتنمية الزراعية، روما
منظمة العمل الدولية (أعلن عن إجراء تخفيضات كبيرة اعتباراً من عام
٢٠٠٠)
المنظمة البحرية الدولية، لندن
مركز التجارة الدولي المشترك بين الأونكتاد ومنظمة التجارة العالمية
لجنة التعويضات للأمم المتحدة
مكتب الأمم المتحدة في جنيف
معهد بحوث التنمية الاجتماعية للأمم المتحدة
- (ج) المنظمات الشريكة: التي لا تستعمل خدمات المركز الدولي للحساب الآلي
بما يزيد عن ٥.٠٠٠ دولار أمريكي سنوياً أو تكتفي بحضور اجتماعات لجنة
الإدارة فحسب
منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، روما

الوكالة الدولية للطاقة الذرية، فيينا (أرسلت إخطاراً بنيتها الانسحاب من
 عضوية المركز الدولي للحساب الآلي بعد سنتين)
 صندوق النقد الدولي، واشنطن وجنيف
 الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية
 صندوق الأمم المتحدة لرعاية الطفولة، نيويورك وجنيف
 برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، نيويورك وجنيف
 منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، باريس
 برنامج الأمم المتحدة للبيئة (مكاتب جنيف)
 منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، فيينا
 مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (في عام ٢٠٠٠)
 البنك الدولي، واشنطن

المنظمة العالمية للأرصاد الجوية (وقد أعطت إخطاراً بنيتها الانسحاب من
 عضوية المركز الدولي للحساب الآلي بعد سنتين)

١٥ - وعلاوة على ما سبق، فإن انسحاب أمانة أو أكثر من عضوية المركز الدولي
 للحساب الآلي تترتب عليه بصورة واضحة آثار تزيد من أعباء الأعضاء الآخرين، ولا سيما
 من ناحية ارتفاع تكاليف الخدمات وقلة الاستفادة من الإمكانيات المحتمل أن ينجم عن
 انخفاض وفورات الحجم، إضافة إلى السابقة غير المرغوب بها التي يوجد بها الانسحاب في
 وقت تتزايد فيه متطلبات السياسات الرامية إلى توسيع نطاق الخدمات المشتركة كما أكد
 من جديد مؤخراً قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو
 ٢٠٠٠. وبالإضافة إلى ذلك، وبالنظر إلى أن مطلب الخدمات المشتركة في منظومة الأمم
 المتحدة ينشأ بصورة خاصة عن اتفاقات العلاقة بين الجمعية العامة للأمم المتحدة والهيئات
 التشريعية العليا للوكالات المتخصصة والوكالة الدولية للطاقة الذرية، فإن انسحاب أي
 واحدة من هذه الأمانات من ترتيبات الخدمات المشتركة قد يشكل انتهاكاً للالتزامات
 الواردة في معاهدة النظام الموحد.

١٦ - وعلى الرغم من أنه يتعين، بطبيعة الحال، أن تتوفر لأعضاء المركز الدولي للحساب
 الآلي المرونة في اختيار الخدمات ومصادرها، فإن عدم القدرة على التنبؤ بالتطورات في قطاع
 تكنولوجيا المعلومات من أوجه الالتباس والمخاطر بالنسبة لجميع مؤسسات المنظومة، تبرر

قيام تعاون أكثر - لا أقل - تنظيمياً وانضباطاً في إدارة المخاطر والمسؤوليات. بل كائن ما تكن السمات والخصائص التنظيمية فإنها لا تبرر أبداً الاتجاهات الانعزالية لأن السمة الإدارية المميزة لأي خدمات مشتركة هي قدرتها على الاستجابة بصورة مرنة لمختلف متطلبات أعضائها.

١٧- وتدعم هذه الاعتبارات ضرورة الحفاظ على رأس المال من تكنولوجيا المعلومات التي يتم تقاسمها على نطاق واسع ويجسدها المركز الدولي للحساب الآلي لما فيه المصلحة المشتركة لجميع الأمانات. وبما أن الانسحاب منها خيار انعزالي ويأتي بنتائج عكسية. فأفضل خيار ممكن للمشاركين في الخدمات المشتركة على وجه العموم هو المساهمة بصورة نشطة في مواصلة تحسين هذه الخدمات لضمان وفائها على الدوام بمعايير الكفاءة ومزايا فعالية التكاليف والملاءمة كما يحددها المشاركون وتعتبر مقبولة لديهم بصورة جماعية وإفراية. أما توحيد سياسات تكنولوجيا المعلومات ومعداتها ونظمها فمن شأنه أن يسهل، بل ويزيد من الحاجة لاتباع الأساليب التعاونية وإنجاز الخدمات التشغيلية على نحو مركزي. وبذا تستطيع كل واحدة من المنظمات التركيز بصورة متزايدة على وظائف إدارة تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية.

جيم - الهيكل

١٨- يظهر الهيكل التنظيمي الحالي للمركز الدولي للحساب الآلي في الصفحة ١٣.

دال - الميزانية واتجاهات التوظيف

الجدول ١

| عدد الموظفين | الميزانية (بآلاف الدولارات الأمريكية) | | الأموال الخارجة | | الميزانية العادية عن الميزانية | ١٩٨١/١٩٨٠ |
|--------------|---------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------|
| | فئة الخدمات العامة | الفئة الفنية | المجموع | الميزانية العادية عن الميزانية | | |
| ٢٦ | ١٨ | ٨ | ٩ ٦٠٤ | ١ ٠٧٠ | ٨ ٥٣٤ | ١٩٨١/١٩٨٠ |
| ٣٤ | ١٨ | ١٦ | ٢٣ ٥٩٧ | ٤ ٤٥٤ | ١٩ ١٤٣ | ١٩٩١/١٩٩٠ |
| ٤٣ | ١٨ | ٢٥ | ٣٠ ٣٧٣ | ٨٤٥ | ٢٩ ٥٢٨ | ١٩٩٧/١٩٩٦ |
| ٤٣ | ١٨ | ٢٥ | ٣٧ ٨٦٠ | ٦ ٠٦٨ | ٣١ ٧٩٢ | ١٩٩٩/١٩٩٨ |

١٩- وتجسد الميزانية واتجاهات التوظيف الخدمات المتسعة باطراد التي يقدمها المركز لعدد متزايد باطراد من المنظمات العميلة. وتبين الأرقام الواردة أعلاه فائدة المركز الدولي للحساب الآلي لمنظومة الأمم المتحدة وملاءمته لأغراضها. ويحدد شكل ميزانيته التكاليف

المتغيرة والثابتة. وتتعلق التكاليف المتغيرة بصورة مباشرة بخدمات محددة تقدم إلى المنظمات الأعضاء وتتوزع بين ثمانية مراكز تكلفة تمثل الميادين الرئيسية لأعمال المركز. وتشمل النفقات الثابتة التكاليف التشغيلية والنفقات الثابتة التي توفر الدعم، بين أمور أخرى، الخدمات الإفرادية، وخصوصاً إقامة الشبكات والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومكتب الاستعلامات ودعم الزبائن. وقد وصلت التكاليف المتغيرة في ميزانية الفترة ١٩٩٨/١٩٩٩ إلى ما يزيد عن ٢٣ مليون دولار أمريكي بقليل في حين بلغت النفقات الثابتة زهاء ١٤ مليون دولار أمريكي. وفي حين أن البيئة الدينامية والتنافسية إلى حد كبير التي يعمل فيها المركز الدولي للحساب الآلي تجعل من العسير توصيف نسبة "مثالية" بين التكاليف المتغيرة والثابتة، فإنه ما من شك بأنه كلما ازداد استعمال الأعضاء لخدمات المركز الدولي للحساب الآلي كلما زادت قدرته على احتواء نفقاته الثابتة والعامّة.

٢٠- وفيما يخص التوظيف، فقد علقت إحدى المنظمات الأعضاء في المركز الدولي للحساب الآلي قائلة بأنه لم يزد عدد موظفي المركز منذ الفترة ١٩٩٦-١٩٩٧، كما يتبين من الجدول ١ أعلاه. واتسع منذئذ استخدام المنظمات الأعضاء في المركز لتكنولوجيات الإنترنت اتساعاً ملحوظاً، مما يعني أنه يترتب على المركز أن يعدل نوعية الموظفين الذين يعينهم، إن لم نقل مستواهم، بغية معالجة التحول السريع إلى بيئة تكنولوجيا المعلومات معالجة أفضل. وتنطوي الحاجة إلى التعديل المطرد هذا على صعوبات أكثر تعقيداً بالنسبة للمنظمات التي تخصص ميزانيات محدودة وعدداً قليلاً من الموظفين ذوي المهارات لتكنولوجيا المعلومات، وتشكل حجة أخرى تبرر تجميع خدمات تكنولوجيا المعلومات التشغيلية بحيث تستطيع المنظمات الإفرادية التركيز بصورة أفضل على سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات.

هاء - التمويل

٢١- يشكل المركز الدولي للحساب الآلي كياناً يمول نفسه بنفسه ويعمل على أساس استرداد التكاليف كلياً. ويقدم المشاركون فيه الأموال لعمليات واستثمارات المركز، حيث يدفعون ثمن الاشتراكات المقدرة عند بداية كل فترة ثلاثة أشهر من السنتين اللتين تغطيهما التقديرات. ويستند هذا المبلغ الذي تدفعه سلفاً كل منظمة مشاركة إلى استعمالها المتوقع لخدمات المركز. وبغية تسهيل حساب تكاليف الخدمات والمبالغ الواجب دفعها من جانب المشاركين يعمم المركز دورياً على أعضائه كتيباً يحمل عنوان "رسوم الخدمات" الذي يحدد التكلفة المقدرة لوحدات الخدمات التي يقدمها المركز. وتعتبر تكاليف الوحدة عاملاً هاماً في حساب التكاليف والشفافية في عمل جميع الخدمات المشتركة، لأنها تتيح للمنظمات

المشاركة وللمرکز نفسه إمكانية تحديد تكاليف خدمات المركز بالمقارنة مع الشركات التي تقدم الخدمات على أساس تجاري. وبالإضافة إلى ذلك فإنه لا توجد أية إعانات متبادلة بين الخدمات. غير أن إحدى المنظمات الأعضاء طرحت بعض التساؤلات حول الصيغة التي يطبقها المركز بالنسبة لرسوم خدمات الإنترنت التي يتم تحديدها على أساس الجيغابايت مقارنة مع السعر الموحد الذي يتقاضاه القطاع الخاص.

٢٢- ويتم تمويل الميزانية الثنائية السنوات للمركز من جانب المنظمات المشاركة من خلال سلف تُدفع مرة كل ثلاثة أشهر، مما يتطلب إجراء تعديلات مالية مطردة في كل من المركز ومنظماته العميلة. ولعله حان الوقت لبحث موضوع دورة المدفوعات المؤلفة من ستة أشهر ثانية، بعد أن سبق للجنة الإدارة النظر فيها ورفضها عام ١٩٩٩، وذلك بغية إرساء قاعدة أمتن وأجلى لتمويل المركز، سيما إذا لجأت بعض المنظمات الأعضاء إلى الحد من استعمال هذه الخدمات بصورة ملحوظة. واقترحت إحدى المنظمات تفويض المركز الدولي للحساب الآلي بتقاضي رسوم متفق عليها تتضمن ربحاً ضئيلاً يُستخدم في أعمال البحوث والتطوير، وهو أمر يكاد لا يفعله المركز حالياً لكنه مبرر تماماً كي يظل المركز ومنظماته الأعضاء في طليعة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

واو - الإدارة والمساءلة

٢٣- توجد آلية إشراف فعالة في المركز الدولي للحساب الآلي، وتضم لجننتها الإدارية رؤساء دوائر تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المشاركة الذين يمثلون أيضاً المستهلكين النهائيين لخدمات المركز. وبالإضافة إلى ذلك يضطلع مدير المركز بأعمال الإدارة اليومية، ويعينه الأمين العام للأمم المتحدة بناء على توصية من لجنة الإدارة. وتجتمع لجنة الإدارة مرتين في السنة وتضطلع بمسؤولية استعراض الميزانية البرنامجية للمركز وخطط عمله وإقرارها. ويتحمل أعضاء اللجنة في المنظمات التي يعملون فيها مسؤولية تحديد المدى الذي يمكن فيه لهذه المنظمات الاعتماد على المركز الدولي للحساب الآلي بصفته جهة تقدم الخدمات. كما أنهم يضطلعون بمسؤولية إعداد التقديرات الخاصة بتمويل المركز لمنظمتهم. وباعتبار أن لجنة الإدارة تتألف في معظمها من اختصاصيين في مجال تكنولوجيا المعلومات فإنها تشكل ضمناً معقولاً لحسن إدارة المركز الدولي للحساب الآلي على نحو فعال ويتسم بالشعور بالمسؤولية. بيد أنه قد يتساءل المرء كيف يمكن لأعضاء اللجنة أن يوازنوا بين التزامهم بإزاء المركز الدولي للحساب الآلي، باعتباره تجمعاً لخدمات تكنولوجيا المعلومات المشتركة، وبين مصلحتهم المهنية كرؤساء لدوائر تكنولوجيا المعلومات في منظماتهم هم. ولا يوجد في الوقت الحاضر تقسيم واضح للعمل بين المركز وبين دوائر تكنولوجيا المعلومات القائمة في

المنظمات الأعضاء فيه، وخصوصاً من حيث التمييز المجدي بين السياسة العامة والوظائف التشغيلية.

٢٤ - وفيما يتعلق برصد الأداء وتقديم التقارير، فإن المركز يعرض بصورة دورية معلومات على الإنترنت تتصل بالأداء، بما في ذلك بيانات عن الخدمات الفردية للمنظمات الأعضاء فيه. ويضطلع أيضاً بتحديد معايير أداء منتظمة ويقدم تقارير عنها إلى لجنة الإدارة فيه. وبالإضافة إلى ذلك فإن المركز يستخدم مكتب الاستعلامات للاتصال مع المستعملين وتلقي المعلومات العائدة منهم ويمسك سجلات تفصيلية بالمشكلات والأنشطة الإدارية تخزن في الحاسوب وتتم متابعتها وتحليلها.

زاي - الجودة والكفاءة

٢٥ - كما سبق القول أعلاه، يقوم المركز الدولي للحساب الآلي بتحديد معايير للأداء، يقول مدير المركز بأنها تثبت أنه ثمة ميزات هامة لاستعمال خدمات المركز من حيث التكاليف. وقد قام المركز بطلب إجراء مراجعات تقنية خارجية لعملياته في ١٩٩٣ و ١٩٩٥ و ١٩٩٨ و ١٩٩٩ تعتبر ذات أهمية كبرى. كما يقيس المركز نوعية خدماته ببرامج وأدوات جاهزة متخصصة، لكنه يرى أن نوعية الخدمات تعتمد أيضاً على مواقف الموظفين، من قبيل توفر الدوافع والالتزام والقدرة على العمل ضمن أفرقة. ولم تسنح الفرصة للمفتشين لتقييم كيفية تدريب موظفي المركز وإعادة تدريبهم بصورة منتظمة وفعالة كي يواكبوا التغيرات السريعة الحاصلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات. ويلاحظ في هذا الصدد بشيء من القلق بأنه جرى تخفيض موارد تدريب الموظفين بما يزيد عن ٣٠ في المائة في الميزانية البرنامجية الحالية للمركز بغية تدارك عجز كبير في تقديرات الميزانية السابقة.

حاء - الابتكارات التكنولوجية

٢٦ - يملك المركز حالياً أصولاً تكنولوجية تبلغ قيمتها ٥٠ مليون دولار من المعدات والبرامج الجاهزة والبند المتخصصة إضافة إلى رأس مال فكري كبير في مجال العمليات ومعارف محددة رفيعة المستوى. بيد أن دورة حياة هذه الأصول قصيرة بسبب سرعة خطى التغيرات في صناعة تكنولوجيا المعلومات، مما يتطلب تجديداً وتعديلاً متواصلين بغية مواكبة التطورات والتكيف معها. وبالإضافة إلى ذلك فإن معدات المركز بحاجة إلى الدعم الكامل من جانب الباعة لأن المركز لا يمكنه بدونه ضمان عملها سبعة أيام في الأسبوع على مدى ٢٤ ساعة في اليوم. وبالتالي فإن المركز يتطلب سيلاً ثابتاً لا ينقطع من الاستثمار في

تكنولوجيا المعلومات وإعادة بنائها بغية الحفاظ على المستوى التكنولوجي المناسب في الوقت الذي يحاول فيه مواكبة الممارسات الصناعية الراسخة.

طاء - القيود

٢٧- لقد سبقت الإشارة إلى بعض القيود المالية التي تواجه المركز الدولي للحساب الآلي في الوقت الراهن. ويمكن عزو هذه القيود، التي تحد من قدرة المركز على الابتكار والحفاظ على فائدته في قطاع يتسم بالمنافسة الشديدة، إلى الضغوط المالية التي تواجهها المنظمات المشاركة في المركز أو إلى تمنعها عن استعمال خدمات المركز إلى أقصى حد ممكن. وبالإضافة إلى ذلك فإن المضمون المعرفي لخدمات المركز يتزايد باطراد في حين تتزايد صعوبة العثور على الموظفين ذوي الخبرة والمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفهم يوماً بعد يوم. وقد لا يكون سلم مرتبات النظام الموحد مناسباً لاستقطاب أفضل أبرع العاملين في سوق تكنولوجيا المعلومات. ويكمن أحد الحلول المحتملة، وإن كان جزئياً، في تطبيق سياسة لتبادل الموظفين بصورة طوعية بين المركز الدولي للحساب الآلي والمنظمات الأعضاء فيه. وثمة تدبير آخر اقترح في الفقرة ٢٣ أعلاه فيما يتعلق بالتقسيم الواضح للعمل بين المركز وبين خدمات تكنولوجيا المعلومات الداخلية في المنظمات الأعضاء فيه من شأنه أن يساهم في تخفيف حدة أوجه النقص في المهارات في كل من المركز والمنظمات الأعضاء على حد سواء.

ياء - الدروس المستخلصة

٢٨- وتعتبر إحدى الدروس المستخلصة المفيدة المتمثلة بالمركز الدولي للحساب الآلي ضالة تكاليف البدء اللازمة لإقامة خدمة مشتركة من جانب عدد قليل من المنظمات وتطويرها فيما بعد لتصبح ترتيباً تعاونياً على نطاق المنظومة كلها. وثمة دروس مستخلصة ثانية بالنسبة للخدمات المشتركة الأخرى ألا وهي طريقة حساب المركز الدولي للحساب الآلي لأسعار الخدمات التي يقدمها، والتي تجسد كلفة الوحدة من الخدمات، باعتبارها أساساً لإعداد الفواتير المرسله إلى المنظمات المشاركة فيه وبشفافية محاسبة التكاليف ولأغراض إدارة التكاليف. ومما يجدر محاكاته من جانب الخدمات المشتركة الأخرى هو ممارسة المركز الدولي للحساب الآلي في تحديد معايير الأداء الذاتي لخدماته بصورة منتظمة بالاستعانة بمراجعات إدارية وتقنية مستقلة، وبالتالي ضمان نوعية الخدمة وضوابط كفاءتها تتساوى مع تلك التي تتمتع بها الجهات الأخرى التي تقدم خدمات مماثلة في القطاع التجاري أو تفوقها.

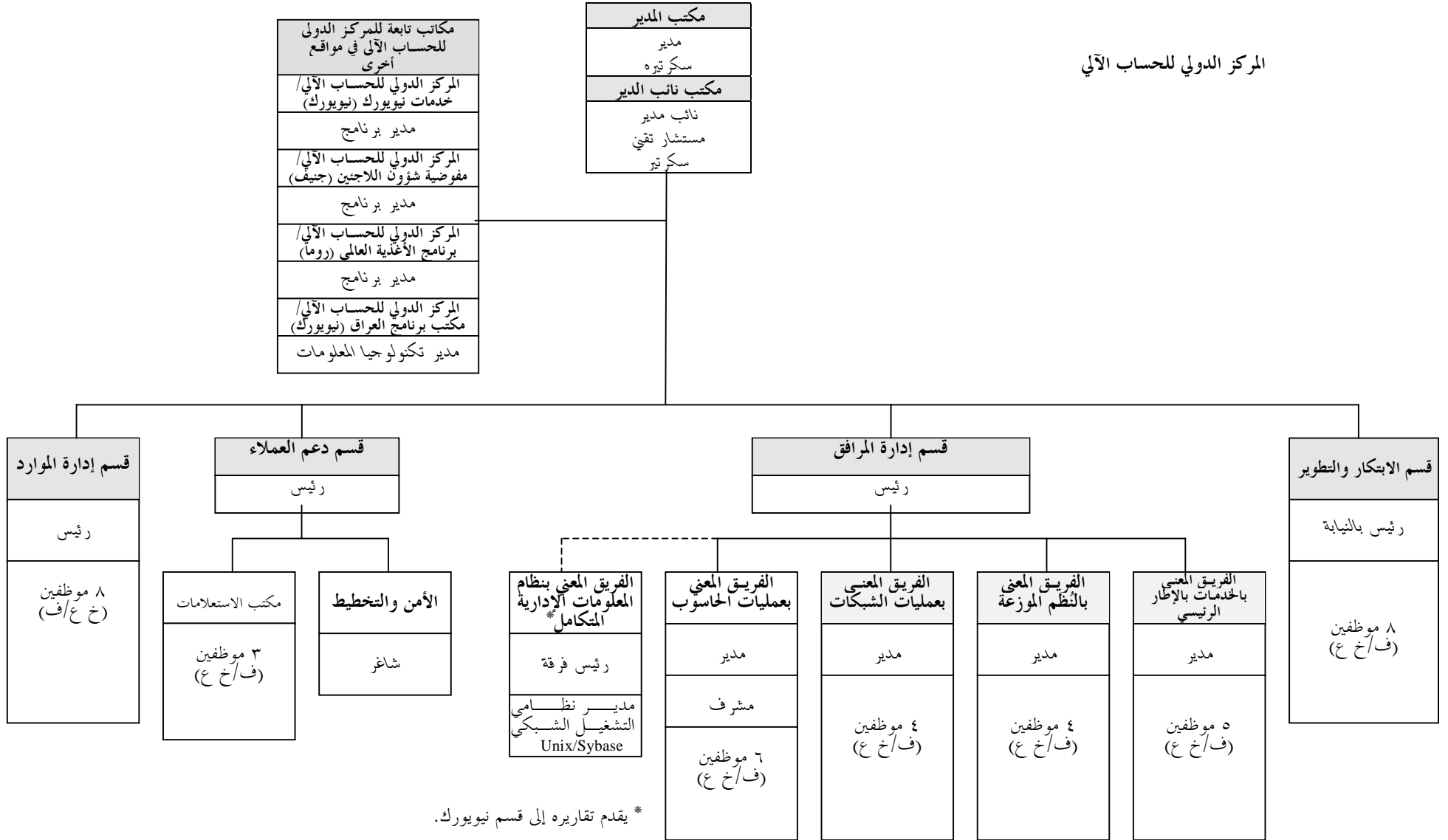
٢٩- بيد أن المقارنات مع الصناعة الخاصة قد لا تكون دوماً ممكنة وحتى مستصوبة لكل واحدة من الخدمات المشتركة دون استثناء بسبب بعض الخصوصيات التي يتسم بها النظام الموحد، مثل الإجراءات التشغيلية المخول بها والتي تتطلب تطبيق سياسات النظام الموحد وقواعده. ويُعتبر تحديد معايير الأداء من خلال المقارنات على أساس التساوي بين الخدمات المشتركة في منظومة الأمم المتحدة، و/أو وحدات خدمات الدعم للمنظمات نفسه يمكن، بل ينبغي، أن يجري بصورة منتظمة بغية تحديد أفضل أنواع الأداء وأساليب الإنجاز وأكثرها كفاءة وفعالية بالمقارنة مع تكلفتها، بما في ذلك ممارسات تكليف جهات خارجية بتقديم الخدمات، كما ورد اقتراحه في الشكل ١٠ الصفحة ٢٧ من الجزء الأول من هذا التقرير. وقد يكون من المفيد على سبيل المثال معرفة أسباب تفاوت متوسط الدورات الزمنية اللازمة لتقديم نفس الخدمات في مختلف المنظمات (مثل عمليات تعيين الموظفين والمشتريات وإحراق العدل، أو تجهيز مطالبات السفر والطباعة ومنح التعليم).

كاف - إمكانات التطوير

٣٠- يشهد التوسع المطرد في خدمات المركز الدولي للحساب الآلي على مدى العقد الماضي على فائدة المركز الجلية إضافة إلى إمكانية المضي في تطويره. وتتوقف الاستفادة من هذه الإمكانيات إلى أقصى حد ممكن في المقام الأول على القدرة الإدارية والتقنية المتوفرة للمركز من زاوية الحفاظ على نوعية الخدمات وكفاءتها وملاءمتها بالجوء، بين أمور أخرى، إلى تعديل موارده وعملياته بصورة متواصلة وفق متطلبات الديناميات المتسارعة في قطاع تكنولوجيا المعلومات. ولكن ذلك يتوقف إلى حد كبير أيضاً على استعداد المنظمات المشاركة في المركز للاستفادة المثلى من خدماته واعتباره مكملاً لمواردها هي، حيث إنها هي الجهة "المالكة" للمركز. وبذا فإن قيامها بزيادة حصصها فيه، وتعزيز ملكيتها له، يمكن لهذه المنظمات أن تتوقع جني فوائد إفرادية وجماعية من إجمالي القيمة المضافة من جانب المركز الدولي للحساب الآلي إلى عملياته، حسبما ورد في مشروع "خطة العمل التجاري للمركز الدولي للحساب الآلي ما بعد ٢٠٠١". ولا يستطيع المركز أن يتغلب على قيود الميزانية والتوظيف الراهنين التي تحبط وتثبط تحقيق إمكاناته تحقيقاً تاماً إلا بهذه الوسيلة.

لام - تدابير التعزيز (انظر التوصية ١)

المركز الدولي للحساب الآلي



ملحوظة: ف = في. خ = خدمات عامة

ثالثاً - دائرة الخدمات الطبية المشتركة

ألف - الولاية

٣١- إن دائرة الخدمات الطبية المشتركة التي تتولى منظمة الصحة العالمية إدارتها قد أنشئت في عام ١٩٦٨ على أساس اتفاق خطي أبرمته المنظمات المؤسّسة لها والتي تتخذ من جنيف مقراً لها. ولم يتم قط تعديل هذا الاتفاق أو تحديثه. وتتمثل الولاية الأساسية لهذه الدائرة، وهي مماثلة لولاية شعبة الخدمات الطبية القائمة في مقر الأمم المتحدة، في إسداء المشورة للمنظمات الأعضاء بشأن القضايا الطبية - الإدارية، وتوفير الرعاية الطبية الوقائية فضلاً عن توفير خدمات العناية بالصحة والتوعية الصحية لموظفي المنظمات.

٣٢- ويجري أداء هذه الولاية من خلال الاضطلاع بالوظائف الرئيسية التالية:

(أ) الوظائف الطبية - الإدارية

- إجراء فحوص طبية للموظفين للتثبت من لياقتهم الصحية في مختلف مراحل فترة عملهم مع المنظمات؛
- إدارة شؤون الإجازات المرضية وبرنامج استحقاقات الموظفين في إطار صندوق المعاشات التقاعدية ومخططات التعويضات والتأمين الصحي المعتمدة من قِبَل المنظمات؛
- إسداء المشورة بشأن بيئة العمل، واللياقة الصحية للموظفين، والقضايا الميدانية ذات الصلة بالصحة مثل عمليات الإجلاء، أو حالة المرافق الطبية المحلية، وما إلى ذلك؛

(ب) الوظائف الإكلينيكية

- إجراء مشاورات بشأن طائفة واسعة من مشاكل الصحة المهنية، مثل توفير خدمات الرعاية في حالات الطوارئ، وإسداء المشورة الطبية السرية، أو عمليات التطعيم والفحوص المخبرية للموظفين؛
- تزويد الموظفين بمعلومات طبية والحصول منهم على مثل هذه المعلومات قبل وبعد إيفادهم في بعثات ميدانية؛
- تقديم الدعم لعيادات الأمم المتحدة عن طريق توفير الأدوية وتقييم حالة المرافق الطبية في الميدان؛

(ج) تحسين الصحة والتوعية الصحية

- تعزيز تطبيق المبادئ التوجيهية المتعلقة بالعمل في بيئة عمل صحية؛
- نشر المعلومات من خلال كتيبات وغير ذلك من الوسائل بشأن التدابير الوقائية الضرورية فيما يتصل بمختلف الأمراض والمخاطر الصحية مثل التدخين وإساءة استعمال العقاقير؛
- الاضطلاع بحملات خاصة لتحسين الصحة والتطعيم.

باء - الشمولية

(أ) على مستوى المنظمات

٣٣- تشمل دائرة الخدمات الطبية المشتركة حالياً المنظمات التالية ضمن منظومة الأمم المتحدة: مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومنظمة الصحة العالمية، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية، وبرنامج متطوعي الأمم المتحدة (بون)، ومركز التجارة الدولية، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (جنيف)، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن مرض متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز)، فضلاً عن منظمة التجارة العالمية التي لا تشكل جزءاً من منظومة الأمم المتحدة. وقد بلغ المجموع الكلي للموظفين الذين يستفيدون من خدمات دائرة الخدمات الطبية المشتركة في جنيف ما يزيد عن ٨.٠٠٠ موظف في عام ١٩٩٨ (انظر الجدول ٢).

(ب) الشمولية الجغرافية

٣٤- ينحصر النطاق الجغرافي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة في جنيف أساساً ولكن خدماتها تشمل أيضاً موظفي برنامج متطوعي الأمم المتحدة واتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ في بون، وتوفير الأدوية لنحو ٥٠ عيادة من عيادات الأمم المتحدة في الميدان. وبالإضافة إلى ذلك، يشتمل العمل الإداري لهذه الدائرة على إجازة التقارير الطبية الواردة من أطباء الأمم المتحدة العاملين في الميدان. إلا أن من جوانب النقص الرئيسية التي تشوب الاتفاق المنشئ لدائرة الخدمات الطبية المشتركة ما يتمثل في أن هذا الاتفاق لا ينص تحديداً على قيام الدائرة بتقديم الدعم الطبي للموظفين الميدانيين التابعين للمنظمات الأعضاء. ويلاحظ من الجدول ٢ أدناه أن المجموع الكلي للموظفين الميدانيين يزيد حالياً عن مجموع عدد الموظفين الذين يوجد مقر عملهم في جنيف.

جيم - الهيكل

٣٥- يتألف الهيكل التنظيمي الحالي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة من الوحدات الست المبينة في الجدول ٢.

الجدول ٢

| الموظفون الذين استفادوا من الخدمات (١٩٩٨) | | | | | |
|---|---|---|------------------|-------|---------|
| الوحدة | ملاك الموظفين | المنظمة (المنظمات) التي تحصل على خدمات | العاملون في جنيف | | المجموع |
| | | | العدد | % | |
| ١ مكتب الأمم المتحدة في جنيف | ١ طبيب (من الرتبة ف-٤) ٥ ممرضين/أخصائيي مختبرات ٣ أمناء | مكتب الأمم المتحدة في جنيف منظمة الصحة العالمية المنظمة العالمية للملكية الفكرية مركز التجارة الدولية منظمة الأمم المتحدة للطفولة برنامج الأمم المتحدة للبيئة متطوعو الأمم المتحدة/الاتفاقية الإطارية بشأن تغير المناخ | ٣ ٦٦٢ | ٤٤,٣ | ٦ ٢٣٨ |
| ٢ منظمة الصحة العالمية | ١ طبيب (من الرتبة مد-٢) (مدير دائرة الخدمات الطبية المشتركة)* ١ طبيب (من الرتبة ف-٥) ٢,٥ ممرضين/أخصائيي مختبرات ٣ أمناء | منظمة الصحة العالمية برنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن مرض الإيدز | ١ ٢٥٢ | ١٥,٢ | ٣ ٨٤١ |
| ٣ مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين | ١ طبيب (من الرتبة ف-٥) ٣,٥ ممرضين/أخصائيي مختبرات ٢,٥ أمناء | مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين فقط | ٨٨٠ | ١٠,٧ | ٤ ٣٩٩ |
| ٤ منظمة العمل الدولية | ١ طبيب (من الرتبة ف-٥) ٢ من الممرضين/أخصائيي المختبرات | منظمة العمل الدولية فقط | ١ ٢٢١ | ١٤,٨ | ٢ ٣٨١ |
| ٥ الاتحاد الدولي للاتصالات | طبيب (من الرتبة ف-٥) يزور المنظمة ثلاث مرات في الأسبوع) ١ ممرض ١ أمين | الاتحاد الدولي للاتصالات فقط | ٧٣٢ | ٨,٨ | ٧٦٠ |
| ٦ منظمة التجارة العالمية | طبيب (من الرتبة ف-٥) يزور المنظمة ثلاث مرات في الأسبوع) ١ ممرض ١ (أمين غير متفرغ) | منظمة التجارة العالمية فقط | ٥١٢ | ٦,٢ | ٥١٢ |
| المجموع | | | ٨ ٢٥٩ | ١٠٠,٠ | ١٨ ١٣١ |

* يعمل مدير دائرة الخدمات الطبية المشتركة في جميع الوحدات وتوجد له مكاتب فيها.

٣٦- وتؤدي كل وحدة من الوحدات الطبية الرئيسية الأربع (مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومنظمة الصحة العالمية، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمة العمل الدولية) وظائف موحدة في إطار دائرة الخدمات الطبية المشتركة باستثناء أن الوحدة القائمة في مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين تضطلع بوظيفة إجراء الفحوص المخبرية اللازمة لجميع الوحدات الأخرى وأن فحوص التصوير بالأشعة السينية لا تُجرى إلا في مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومنظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية. إلا أن فحوص التصوير بالأشعة السينية قد سجلت انخفاضاً حاداً من ٣ ٩٠٠ فحص في عام ١٩٩٣ إلى ٨٤٧ في عام ١٩٩٧، وبالتالي يجب التساؤل عن الأساس المنطقي للاحتفاظ بثلاثة مرافق مستقلة للتصوير بالأشعة السينية مستخدماً ناقصاً وعن سبب هذا الانخفاض المذهل في عدد فحوص التصوير بالأشعة السينية التي تجريها دائرة الخدمات الطبية المشتركة.

٣٧- كما أن الجدول ٢ يبين أن توزيع الموارد البشرية لدائرة الخدمات الطبية المشتركة لا يتناسب مع الاحتياجات لهذه الخدمات في مختلف الوحدات. ومن الواضح حسبما يتبين من الجدول ٢ أن ثمة نقصاً في عدد الموظفين في الوحدة القائمة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف والتي توفر الخدمات لما نسبته ٤٤ في المائة من مجموع الموظفين الذين تخدمهم دائرة الخدمات الطبية المشتركة، علاوة على الطلب الإضافي المحتمل لخدمات هذه الوحدة من قِبَل الآلاف من المندوبين الذين يزورون مبنى قصر الأمم للمشاركة في مؤتمرات في كل سنة.

٣٨- ويضاف إلى ذلك أن الطبيب الذي يرأس الوحدة القائمة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف هو من الرتبة ف-٤ في حين أن رؤساء الوحدات الأخرى التابعة لدائرة الخدمات الطبية المشتركة هم من الرتبة ف-٥. إلا أن مدير الدائرة (من الرتبة مد-٢) يعمل بالتناوب في الولايتين القائمتين في منظمة الصحة العالمية ومكتب الأمم المتحدة في جنيف بالإضافة إلى أداء واجباته التنظيمية والاستشارية والإدارية التي تشمل الدائرة بأكملها.

٣٩- والهيكلي الحالي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة مصمم أساساً لتوفير الخدمات للموظفين العاملين في جنيف. أما الموظفون الميدانيون التابعون لمختلف المنظمات فتخدمهم العيادات الموجودة في الميدان كما أنهم يحصلون على الخدمات الطبية - الإدارية عن طريق شبكة من الأطباء المعتمدين من قِبَل الأمم المتحدة والذين تقوم دائرة الخدمات الطبية المشتركة بإجازة تقاريرهم الطبية. ولذلك فإن العمل الذي تضطلع به الدائرة فيما يتصل بالموظفين الميدانيين هو عمل إداري في الغالب. ولعل هذا هو السبب الذي جعل مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين التي تعمل الأغلبية العظمى من موظفيها في الميدان

تطور نظاماً خاصاً بها لتوفير الخدمات الطبية الممولة تمويلاً ذاتياً بالنسبة للموظفين في الميدان، بالإضافة إلى الخدمات التي توفرها وحدة دائرة الخدمات الطبية المشتركة في جنيف. أما المنظمات الأخرى الأعضاء في الدائرة والتي لها وجود ميداني هام (منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية) فلم تتخذ بعد مبادرات مماثلة سواء بصورة فردية أو، وهذا هو الأفضل، ضمن إطار للخدمات الطبية المشتركة يعاد تنظيمه.

٤٠ - وعلاوة على ذلك، وبالرغم من أن الهيكل الحالي اللامركزي والذي يتسم إلى حد ما بالازدواجية من حيث المعدات والموظفين والخدمات قد لا يكون الهيكل الأنجع والأكفأ لتوزيع الموارد، فإن المنظمات المعنية تبدو مرتاحة لهذا الترتيب بدرجة أو بأخرى ولأسباب مختلفة منها قرب الموقع وسهولة الوصول إلى الخدمات؛ والشعور المرير بامتلاك القدرة على توفير الخدمات؛ وإمام موظفي توفير الخدمات إماماً أفضل بالطابع المحدد لكل منظمة، وما إلى ذلك. إلا أن هذا الترتيب قد أدى من الناحية الفعلية إلى تجزئة دائرة الخدمات الطبية المشتركة إلى وحدات مستقلة ذاتياً تتماهى كل منها بقوة مع منظماتها وبحيث لا تكاد تكون هناك أية حركة تنقل للموظفين فيما بين مختلف الوحدات. ولذلك فإن قيام مفوضة الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والمنظمة العالمية للملكية الفكرية باستحداث وحدات موازية لتوفير خدمات الرعاية الطبية لموظفيهما لا يشكل دليلاً على عدم الرضا عن الترتيبات الحالية فحسب بل إنه قد أدى أيضاً إلى زيادة حدة عملية التفكك ضمن دائرة الخدمات الطبية المشتركة.

٤١ - ويدعو اقتراح قدم إلى المفتشين مؤخراً من قبل منطمتين على الأقل من المنظمات الأعضاء في دائرة الخدمات الطبية المشتركة إلى إعادة تنظيم الدائرة في إطار "هيكل اتحادي" بحيث تكون لكل منظمة خدماتها الطبية الخاصة بها، وبحيث تنحصر المهام التي تؤدي على مستوى مركزي في خدمات تحسين الصحة وما يتصل بها من مهام أخرى. ومن الواضح أن من شأن اتباع هذا النهج، عدا عن كونه أكثر كلفة بالنسبة للدول الأعضاء، أن يقضي على الدائرة بوصفها أداة لتوفير الخدمات المشتركة، ذلك لأنه يضيفي المشروعية على عملية تفكيك الدائرة إلى وحدات خدمات طبية مستقلة ذاتياً ومتعددة تعدد المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة في جنيف. وهذا يتناقض تناقضاً حاداً مع البنية القائمة للخدمات الطبية في مقر العمل الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة، ويخل بأحكام قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة المذكور أعلاه، وهو القرار ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٠. ويضاف إلى ذلك أن من شأن الهيكل المقترح أن يفضي إلى تباين بين المنظمات في أداء الوظائف الموحدة حالياً في إطار دائرة الخدمات الطبية المشتركة، مثل التباين القائم حالياً فيما

يتصل ببرامج التأمين الصحي للموظفين التي تطبقها المنظمات والتي تتسم بمثل هذا الهيكل "الاتحادي".

٤٢- وعلى النقيض من هذا المفهوم "الاتحادي"، حدد المفتشون ثلاثة معايير رئيسية يمكن في إطارها إعادة هيكلة دائرة الخدمات الطبية المشتركة على نحو رشيد وفقا لما هو مبين أدناه.

(أ) التوزيع الجغرافي

- '١ أن تكون خدمات الدائرة لا مركزية إلى حد بعيد أو موجهة نحو الميدان: مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين/منظمة الصحة العالمية/منظمة العمل الدولية؛
- '٢ أن يكون مقرها في جنيف مع تأمين قدر من الوجود الميداني: مكتب الأمم المتحدة في جنيف/مركز التجارة الدولية/برنامج الأمم المتحدة للبيئة/منظمة الأمم المتحدة للطفولة؛
- '٣ أن تكون خدمات الدائرة كلها أو معظمها في جنيف: الاتحاد الدولي للاتصالات/المنظمة العالمية للملكية الفكرية/المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/منظمة التجارة العالمية.

(ب) برنامج واحد للتأمين الصحي

- '١ مكتب الأمم المتحدة في جنيف: مكتب الأمم المتحدة في جنيف/مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين/المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/مركز التجارة الدولية/برنامج الأمم المتحدة للبيئة؛
- '٢ منظمة الصحة العالمية: منظمة الصحة العالمية/برنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن مرض الإيدز؛
- '٣ منظمة العمل الدولية: منظمة العمل الدولية/الاتحاد الدولي للاتصالات؛
- '٤ توفير التأمين الصحي عن طريق القطاع الخاص (فان بريدان): المنظمة العالمية للملكية الفكرية/منظمة التجارة العالمية.

(ج) قرب المكان

- '١ مكتب الأمم المتحدة في جنيف وكيانات الأمم المتحدة ذات الصلة؛

'٢' مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين/المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/منظمة التجارة العالمية؛

'٣' منظمة العمل الدولية/منظمة الصحة العالمية؛

'٤' الاتحاد الدولي للاتصالات/المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

٤٣- والهيكلي الحالي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة لا يناظر أي معيار من المعايير الثلاثة المبينة أعلاه والتي قد تبرر تنظيم هيكل الدائرة مع مراعاة مقتضيات الملاءمة والكفاءة. كما يمكن ملاحظة أن كل معيار من المعايير الثلاثة لا يشتمل إلا على أربع من وحدات دائرة الخدمات الطبية المشتركة مقابل هيكلها الحالي الذي يتألف من ست وحدات. ولذلك يستنتج المفتشون بأنه ينبغي إصلاح الترتيب الحالي عن طريق خفض عدد الوحدات لا زيادتها. وبعد النظر بعناية في الخيارات الثلاثة المتاحة لإعادة التنظيم، ومع مراعاة خيار المراكز الثلاثة للخدمات المشتركة الموصى به في الجزء الأول من هذا التقرير فيما يتصل بالمنظمات التي يوجد مقرها في جنيف، يقترح المفتشون استراتيجية لإعادة هيكلة الدائرة تتسم بطابع مادي ووظيفي على حد سواء، على النحو المبين أدناه.

(أ) إعادة التنظيم المادي (معيار قرب المكان)

الجدول ٣

| الموظفون الذين حصلوا على خدمات (أرقام ١٩٩٨) | | | | | | |
|---|-----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| الوحدة | عدد الأطباء المتفرغين | جنيف | | الميدان | | المجموع |
| | | العدد | % | العدد | % | |
| ١- منظمة العمل الدولية/منظمة الصحة العالمية/برنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن مرض الإيدز | ٢ ٤٧٣ | ٣٠,٠ | ٣ ٧٤٩ | ٣٨,٠ | ٦ ٢٢٢ | ٣٤,٣ |
| ٢- مكتب الأمم المتحدة في جنيف/مركز التجارة الدولية/منظمة الأمم المتحدة للطفولة/متطوعو الأمم المتحدة | ٢ ٧٢٨ | ٣٣,٠ | ٢ ٥٧٤ | ٢٦,٠ | ٥ ٣٠٢ | ٢٩,٢ |
| ٣- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين/المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/منظمة التجارة العالمية | ١ ٦٤٣ | ٢٠,٠ | ٣ ٥٢١ | ٣٥,٧ | ٥ ١٦٤ | ٢٨,٥ |
| ٤- الاتحاد الدولي للاتصالات/المنظمة العالمية للملكية الفكرية | ١ ٤١٥ | ١٧,٠ | ٢٨ | ٠,٣ | ١ ٤٤٣ | ٨,٠ |
| المجموع | ٦ | ١٠٠,٠ | ٩ ٨٧٢ | ١٠٠,٠ | ١٨ ١٣١ | ١٠٠,٠ |

(ب) إعادة التنظيم الوظيفي

'١' إن الوظائف الطبية - الإدارية التي يضطلع بها في إطار النظام الموحد والتي يتم ترشيدها على النحو الواجب لصالح جميع المنظمات الأعضاء في دائرة الخدمات الطبية المشتركة يمكن أن تؤدي في الوحدتين القائمتين في مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومنظمة العمل الدولية/منظمة الصحة العالمية فقط، بالإضافة إلى توفير خدمات تحسين الصحة والخدمات الإكلينيكية الموحدة؛

'٢' يمكن إقامة مرافق أكثر تقدماً (يتم تعريفها) لتوفير خدمات الرعاية الصحية والخدمات المختبرية في وحدة مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين/المنظمة العالمية للأرصاد الجوية/منظمة التجارة العالمية، بالإضافة إلى توفير خدمات تحسين الصحة والخدمات الإكلينيكية الموحدة؛

'٣' يمكن إقامة مخزن للأدوية/صيدلية لجميع المنظمات الأعضاء في دائرة الخدمات الطبية المشتركة وذلك ضمن وحدة الاتحاد الدولي للاتصالات/المنظمة العالمية للملكية الفكرية، بالإضافة إلى توفير خدمات تحسين الصحة والخدمات الإكلينيكية الموحدة؛

'٤' يمكن للأطباء المتفرغين التابعين لدائرة الخدمات الطبية المشتركة، يساعدهم أطباء ومتمرسون غير متفرغين، أن يتناوبوا على العمل في مختلف الوحدات مثلما كان يحدث في الماضي ولكن على أساس أكثر انتظاماً. أما أخصائيو التمريض والمختبرات الذين يعملون بصفة دائمة في كل وحدة من الوحدات فسيظل يتوفر لديهم ما يلزم من ذاكرة مؤسسية وإلمام بالحالات. ولكن هذا الشاغل الأخير يمكن أن يصبح غير ذي أهمية مع اندماج الوحدات إلكترونياً كجزء من برنامج الترابط الإلكتروني بواسطة تكنولوجيا المعلومات بين المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف حسبما تم التأكيد عليه في كلا المجلدين من هذا التقرير.

٤٤ - ويمكن توقع أن تؤدي عملية إعادة الهيكلة هذه إلى تحقيق وفورات نتيجة لخفض الإزدواجية الحالية في تخصيص الموارد والحد من طابع التجزؤ الذي يتسم به الترتيب الحالي. كما أن من شأنها أن تكفل توفير خدمات موحدة لصالح جميع المنظمات المشاركة. ويمكن ملاحظة أن شعبة الخدمات الطبية في مقر الأمم المتحدة تتألف من ثلاث وحدات أو مجموعات فقط: واحدة لأداء المهام الطبية - الإدارية (في إطار النظام الموحد)، وواحدة لعمليات حفظ السلم، أما الثالثة فمخصصة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي/منظمة الأمم المتحدة للطفولة/صندوق الأمم المتحدة للسكان.

٤٥ - ولعله بسبب وجود عدد أقل من الوحدات التي تضطلع بأعباء عمل مماثلة تقريباً لتلك التي تضطلع بها دائرة الخدمات الطبية المشتركة، بلغ حجم ميزانية شعبة الخدمات الطبية للفترة ١٩٩٨-١٩٩٩ ما مقداره نحو ٥ ملايين دولار من دولارات الولايات المتحدة مقارنة بميزانية دائرة الخدمات الطبية المشتركة للفترة نفسها والتي بلغت ٧ ٨١٥ ٤٠٠ دولار. وقد كان لدى كل من دائرة وشعبة الخدمات الطبية نفس العدد تقريباً من الموظفين الفنيين وكان عدد موظفي الخدمات العامة لدى الدائرة يزيد بعدة موظفين عن عدد الموظفين من الفئة نفسها لدى الشعبة خلال فترة السنتين المذكورة. إلا أن الفوارق في تكاليف الموظفين بين جنيف ونيويورك ووجود حساب لخدمات الدعم في مقر الأمم المتحدة خاص بعمليات حفظ السلم يمكن أن تفسر ارتفاع الأرقام الخاصة بدائرة الخدمات الطبية المشتركة. غير أن المفتشين يحدرون من أن الهيكل ليس العامل الوحيد وأنه لا يمكن أن يكون هناك هيكل مثالي واحد لأية منظمة أو إدارة. ويرد في الفصل السابع ملخص لعوامل النجاح الأخرى.

٤٦ - ومن الجدير بالملاحظة أيضاً أن تجزؤ هيكل دائرة الخدمات الطبية المشتركة يمكن أن يقارن بتنوع برامج التأمين الصحي للموظفين التي تطبقها المنظمات الأعضاء. ويقوم أطباء دائرة الخدمات الطبية المشتركة بتوفير المشورة الطبية المجانية لبرامج هذه المنظمات، باستثناء المنظمة العالمية للملكية الفكرية ومنظمة التجارة العالمية اللتين توفر لهما شركة تأمين خاصة تغطية شاملة، بما في ذلك المشورة الطبية. وتشتمل برامج التأمين الخمسة على شروط وخدمات تأمين مختلفة لموظفي المنظمات، مما يسفر عن تباينات في التغطية التأمينية والاستحقاقات. ومع ذلك فإن دائرة الخدمات الطبية المشتركة موجودة لكي تضطلع بمهام منها ضمان معايير وخدمات الصحة المهنية المشتركة والموحدة لصالح موظفي المنظمات الأعضاء.

٤٧ - ولذلك يبدو من الضروري، كخطوة أولى، أن تتم مواءمة مختلف سياسات وأحكام التأمين من أجل ضمان المساواة في المعاملة بين جميع الموظفين وكذلك الاتساق مع المعايير المشتركة التي تطبقها المنظمات فيما يتصل بشؤون الموظفين، بما يتوافق مع روح إن لم يكن نص النظام الموحد للأمم المتحدة. أما الخطوة المنطقية التالية التي ينبغي اتخاذها فتتمثل في العمل تدريجياً على وضع برنامج وحيد للتأمين الصحي للموظفين في مقر العمل القائم في جنيف، تماماً مثلما هو الحال في مقر العمل في نيويورك. والواقع أن نظام معلومات التأمين الصحي المشترك الذي أنشأه مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومنظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية والذي تستخدمه هذه المنظمات حالياً، وهو نظام يعتبر مفيداً بصفة خاصة،

يشكل بالفعل أو لبنة من لبنات إنشاء نظام مشترك لتوفير خدمات التأمين الصحي للموظفين في جنيف.

دال - الميزانية واتجاهات التوظيف

٤٨- يبين الجدول ٤ تطور الميزانيات وجداول التوظيف الخاصة بدائرة الخدمات الطبية المشتركة بين الفترة ١٩٨٠/١٩٨١ والفترة ١٩٩٨/١٩٩٩.

الجدول ٤

| السنة | الميزانية (بالآلاف الدولارات) | من الفئة الفنية فما فوق | فئة الخدمات العامة | عدد الموظفين | المجموع |
|-----------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|---------------|---------|
| ١٩٨٠/١٩٨١ | ٢ ٧٧٩ | ٥ | ٢٤ | ٢٩ | ٢٩ |
| ١٩٩٠/١٩٩١ | ٥ ٢٩١ | ١ غير متفرغ | ٣ غير متفرغين | ٤ غير متفرغين | ٢٩ |
| ١٩٩٨/١٩٩٩ | ٧ ٨١٥ | ١ غير متفرغ | ٦ غير متفرغين | ٧ غير متفرغين | ٣٣ |

٤٩- ويمكن الاستدلال على أنماط حجم العمل على مدى العقدين السابقين بالاستناد إلى الزيادة في عدد المنظمات المشاركة من ٩ في عام ١٩٨٠ إلى ١٢ في عام ١٩٩٩، وزيادة عدد موظفي هذه المنظمات العاملين في جنيف من نحو ٧ ٠٠٠ في عام ١٩٨٠ إلى ما يزيد عن ٨ ٠٠٠ في عام ١٩٩٨. وتكاد الميزانية المخصصة لدائرة الخدمات الطبية المشتركة، على مر السنين، لا تشتمل على أية اعتمادات خاصة لتقديم الدعم الطبي للموظفين الميدانيين. ولم يتم رصد أي مخصص من الميزانية للبعثات الميدانية إلا في الفترة ١٩٩٨/١٩٩٩ (٥٠ ٠٠٠ دولار).

هاء - التمويل

٥٠- تقوم المنظمات المشاركة بتمويل دائرة الخدمات الطبية المشتركة على أساس يتناسب مع ما يحصل عليه كل منها من خدمات. ويبين الجدول ٥ ترتيب تقاسم التكاليف فيما يتصل بالميزانية المعتمدة لفترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١:

الجدول ٥

| المنظمة | % | المبلغ (بالآلاف الدولارات) | المنظمة | % | المبلغ (بالآلاف الدولارات) |
|-------------------------------------|------|-------------------------------|--|-----|-------------------------------|
| مكتب الأمم المتحدة في جنيف | ٢٤,٢ | ١ ٩٩٤ | المنظمة العالمية للملكية الفكرية | ٣,٨ | ٣١٣ |
| منظمة الصحة العالمية | ٢٠,٥ | ١ ٦٨٩ | المنظمة العالمية للأرصاد الجوية | ٢,٠ | ١٦٥ |
| مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين | ١٨,١ | ١ ٤٩١ | متطوعو الأمم المتحدة | ١,٥ | ١٢٤ |
| منظمة العمل الدولية | ١٣,٢ | ١ ٠٨٨ | مركز التجارة الدولية | ١,٣ | ١٠٧ |
| الاتحاد الدولي للاتصالات | ٧,٢ | ٥٩٣ | منظمة الأمم المتحدة للطفولة | ١,١ | ٩١ |
| منظمة التجارة العالمية | ٦,٢ | ٥١١ | برنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن مرض الإيدز | ٠,٩ | ٧٤ |

٥١ - ويبدو الترتيب الحالي لتقاسم التكاليف ترتيباً مرضياً للمنظمات، على الأقل بقدر ما يستند إلى الخدمات التي يتم الحصول عليها فعلاً وليس إلى عدد موظفي كل منظمة من المنظمات، رغم أن هناك ترابطاً وثيقاً بين العنصرين. ويضاف إلى ذلك أن دائرة الخدمات الطبية المشتركة تحسب تكاليف خدماتها بالنسبة لكل وحدة من الوحدات على أساس مقاييس الخدمة الرئيسية التي تتفق عليها المنظمات الأعضاء كل سنتين. إلا أن تكاليف خدمات الهياكل الأساسية مثل الحيز المكتبي والمرافق الخاصة لمختلف وحدات الدائرة فلا تحسب أو تدرج في تكاليف الدائرة، كما أن تكاليف الخدمات الاستشارية التي توفرها الدائرة لبرامج التأمين الصحي للموظفين لا تحسب ولا توزع على الأعضاء. وينبغي لهيئات التأمين الصحي للموظفين أن تدفع تكاليف الخدمات التي توفرها لها دائرة الخدمات الطبية المشتركة وينبغي لهذه الأخيرة أن تضع هذه الغاية صيغة لتحديد التكاليف.

١- الإدارة والمساءلة

٥٢ - إن اتفاق عام ١٩٦٨ المنشئ لدائرة الخدمات الطبية المشتركة لم يتضمن أو يتوخى إنشاء هيئة للمراقبة الإدارية أو هيئة استشارية لشؤون الإدارة. إلا أن مدراء إدارات الموارد البشرية في المنظمات المشاركة يجتمعون كل سنتين لإقرار ميزانية دائرة الخدمات الطبية المشتركة. ولكنه لا يمكن وصف هذه الاجتماعات التي تعقد كل سنتين بأنها تمثل اجتماعات لجنة إدارية منظمة وفعالة مماثلة لاجتماعات المركز الدولي للحساب الآلي التي تعقد على نحو أكثر انتظاماً (مرتين في السنة) وتبت في القضايا الإدارية المتصلة وغير المتصلة بالميزانية. وبالتالي فإن دائرة الخدمات الطبية المشتركة تختلف عن المركز الدولي للحساب الآلي في أنها تفتقر إلى محفل يتيح إجراء استعراض أكثر انتظاماً وتفصيلاً لعملها ولما تواجهه من قيود وإمكانات تحسين خدماتها. ويلزم إنشاء مثل هذا المحفل الذي ينبغي أن يضم أيضاً رؤساء

مخططات التأمين الصحي للموظفين في المنظمات الأعضاء في دائرة الخدمات الطبية المشتركة بالإضافة إلى ممثلين لرابطات الموظفين العاملين في جنيف.

٥٣- وبالإضافة إلى الاجتماعات المذكورة أعلاه والتي تعقد كل سنتين، يشارك مدير دائرة الخدمات الطبية المشتركة في الاجتماعات السنوية العادية لجميع مدراء الخدمات الطبية في منظومة الأمم المتحدة والتي يتولى رئاستها عادة مدير شعبة الخدمات الطبية في مقر الأمم المتحدة. وتركز هذه الاجتماعات على أهم القضايا الراهنة المتصلة بصحة الموظفين، مثل عمليات الإحلاء الطبي أو فيروس نقص المناعة البشري/متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز) ولكنها تركز أيضاً وبشكل متزايد على إصلاح الخدمات والمعايير الطبية. ويبدو أن المبادئ التوجيهية الطبية المطبقة حالياً في مختلف مقار العمل قد صيغت على أساس عملي إلى حد ما وأنه لا يزال يتعين تحديث المعايير المطبقة على نطاق المنظومة ونشرها رسمياً.

٥٤- وتمثل اجتماعات مدراء الخدمات الطبية في منظومة الأمم المتحدة محفلاً مناسباً لوضع استراتيجيات وبرامج فعالة لتعزيز خدمات الرعاية الصحية لموظفي الميدان وللعمل، تبعاً لذلك، على تحديث الأحكام القانونية التي تعمل دوائر الخدمات الطبية للمنظمات على أساسها. ومن الخيارات الممكنة أن تقوم دائرة الخدمات الطبية المشتركة وشعبة الخدمات الطبية للأمم المتحدة اللتين يشكل موظفو المنظمات الأعضاء فيهما معاً نسبة تزيد عن ٨٠ في المائة من مجموع موظفي المنظومة العاملين في الميدان، بعملية مشتركة لتوسيع نطاق خدمات كل منهما في الميدان. وينبغي إشراك برامج التأمين الصحي للموظفين في معالجة ما يترتب على هذا الاقتراح من آثار مالية إضافية. إذ إن مدفوعات هذه البرامج مقابل الفواتير الطبية لموظفي المقر قد ظلت دائماً تفوق إلى حد كبير جداً مدفوعات الفواتير الطبية للموظفين الميدانيين وذلك لسبب بسيط هو أن الرعاية الطبية أكثر كلفة بكثير في البلدان المتقدمة منها في البلدان النامية. ومن أجل الانصاف إن لم يكن التعويض، يبدو من المنطقي أن تشارك برامج التأمين الصحي للموظفين مشاركة وثيقة ومالية في إنشاء مرافق للرعاية الصحية لموظفي المنظمات الميدانيين تكون مقبولة بدرجة أكبر، ولا سيما في سياق الخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة في مقار العمل القائمة في الميدان وفقاً للقرارات ذات الصلة الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بشأن المرافق والخدمات المشتركة في الميدان.

٥٥- وتتقيد دائرة الخدمات الطبية المشتركة حالياً تقييداً صارماً بمقتضيات المساءلة أمام مدراء إدارات الموارد البشرية في المنظمات الأعضاء فيها، دون إشراك هيئات تمثيل الموظفين. ومع ذلك فإن دائرة الخدمات الطبية المشتركة، شأنها في ذلك شأن سائر دوائر الخدمات الطبية التابعة للمنظومة، مكرسة على نحو يكاد يكون كاملاً لرعاية الموظفين. ومن ذلك مثلاً

أن الدائرة تصدر كل سنتين تقريراً طبياً سرياً يتتبع أنماط الإجازات المرضية وحالات العجز الصحي عن العمل والوفيات بين موظفي كل منظمة من المنظمات الأعضاء على مدى فترة ١٠ سنوات تقريباً. ويوفر هذا التقرير مؤشراً تقريبياً فيما يتصل بالعوامل الإدارية والمهنية التي تؤثر في الحالات الصحية للموظفين في مختلف المنظمات. ولذلك فإن هذا التقرير يتسم بقيمة عظيمة بالنسبة للإدارة والموظفين على السواء. إلا أنه لا يتم اطلاع هيئات تمثيل الموظفين على محتوياته.

٥٦- وليس المثال المقدم أعلاه سوى مثال واحد من ضمن أمثلة عديدة تدل على استصواب أن يكون لدائرة الخدمات الطبية المشتركة مركز مستقل يحظى بثقة الإدارة والموظفين على السواء. وينبغي تمكين الموظفين من أن يتحدثوا بحرية إلى أطباء دائرة الخدمات الطبية المشتركة فيسرون إليهم بما لديهم من مشاكل فيما يتصل بيئة العمل بل وحتى ما يعانونه من مشاكل أسرية دون أن يخشوا أن يتم الإخلال بمقتضيات السرية أو دون أن ينظروا إلى الدائرة كأداة للإدارة. وهذه المشاعر يمكن أن تتعزز في ظل الهيكل الحالي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة التي بات يُنظر إلى وحداتها باعتبارها مرتبطة إلى حد مفرط بإدارات المنظمات الأعضاء.

٥٧- وفيما يتعلق برصد الأداء وتقديم التقارير، تقوم دائرة الخدمات الطبية المشتركة بتجميع إحصاءات مفصلة عن حجم العمل بالنسبة لمقاييس العمل الرئيسية، مثل إحصاءات الفحوص الطبية وفحوص التصوير بالأشعة السينية، والفحوص المختبرية، وعمليات التطعيم، وما إلى ذلك. وهذه الإحصاءات التي تقدم بشأنها تقارير دورية إلى المنظمات المشاركة (وليس إلى الموظفين) تشكل أيضاً الأساس الذي تستند إليه الدائرة لمطالبة هذه المنظمات بدفع تكاليف الخدمات المقدمة.

زاي - الجودة والكفاءة

٥٨- إن جودة وكفاءة خدمات دائرة الخدمات الطبية المشتركة تتوقفان إلى حد بعيد على الثقافات الإدارية للمنظمات الأعضاء فيها. وبالتالي فإن معظم الوظائف الطبية - الإدارية التي تؤديها الدائرة منذ إنشائها على أساس روتيني آلي تعكس احتياجات أعضائها كما تعكس ما تتسم به قواعد وإجراءات منظومة الأمم المتحدة من طابع قديم ومعقد إلى حد ما ولا سيما فيما يتصل، في حالة دائرة الخدمات الطبية المشتركة، بالإشراف على الإجازات المرضية أو إصدار شهادات اللياقة الصحية للموظفين على سبيل المثال. وما لم يتم تعديل هذه القواعد والإجراءات وتحديثها وفقاً لتطور احتياجات ومعايير الصحة المهنية، فإن دائرة الخدمات الطبية المشتركة وغيرها من الخدمات الطبية في المنظومة ستظل تكرر قدرها من

وقتها الثمين لأداء العمل الورقي الروتيني للإدارات يفوق ما تكرسه لأغراض تحسين الحالة الصحية المهنية للموظفين. ولكي تكون هذه القواعد والإجراءات مقبولة وفعالة على نطاق المنظومة، فسيلازم إجراء إصلاحات تحديثية رئيسية على مستوى الاجتماعات المذكورة آنفاً التي يعقدها مدراء الخدمات الطبية في منظومة الأمم المتحدة.

٥٩- إلا أنه ريثما يتم اتخاذ إجراءات على مستوى أشمل، يمكن لدائرة الخدمات الطبية المشتركة أن تعمل على أساس قدر أكبر من المبادرة الذاتية والابتكار، إلى جانب ما تتيحه منظمة الصحة العالمية من قيمة مضافة، في تطوير نُهج مبتكرة إزاء الرعاية الصحية، وتحسين الحالة الصحية للموظفين وتوعيتهم الصحية بالإضافة إلى "ترويج" جدوى خدماتها وأهميتها بالنسبة للموظفين الذين تقوم بخدمتهم. ومما يؤمل أن يؤدي ذلك النوع من الإدارة المنظمة الموصى به أعلاه، فضلاً عن مبادرة المنظمة العالمية للملكية الفكرية المتمثلة في الارتقاء بمستوى خدمات الرعاية الصحية لموظفيها (انظر أدناه)، إلى تيسير تنفيذ هذه المبادرات. وعلاوة على ذلك، ينبغي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة أن تستفيد من عمليات المراجعة الدورية والمستقلة لنوعية خدماتها، مثلما يفعله الآن المركز الدولي للحساب الآلي، ومن الدراسات الاستقصائية لمستوى رضا المستفيدين من هذه الخدمات. ويمكن للدائرة أن تقوم بنفسها بإجراء دراسات استقصائية دورية بالوسائل الإلكترونية وأن تشرك الموظفين في تقديم أفكار من أجل تحسين الخدمات.

٦٠- كما يجب الاستمرار في اتخاذ التدابير الرامية إلى تأمين جودة وكفاءة الخدمات ولا سيما عن طريق تدريب وإعادة تدريب موظفي دائرة الخدمات الطبية المشتركة وتمكينهم من الاطلاع بشكل دوري على عمل دوائر الخدمات الطبية الأخرى ضمن منظومة الأمم المتحدة وخارجها. ويضاف إلى ذلك أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت تشكل أداة عمل لا غنى عنها في جميع المنظمات، وبالتالي ينبغي أن تتوفر لدى موظفي الدائرة أيضاً المهارات الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات التي ينبغي أن تشمل على الأقل تلك المهارات ذات الصلة بوظائفهم. وعلاوة على ذلك، تتسم المهارات اللغوية بأهمية خاصة بالنسبة لموظفي الدائرة الذين يجب عليهم التعامل يومياً مع موظفين ينتمون إلى جنسيات عديدة. ولذلك ينبغي تشجيع جميع موظفي الدائرة على إجادة لغتين على الأقل من لغات العمل (الإنكليزية والفرنسية) من خلال القيام، حيثما يلزم، بتنفيذ برنامج تدريب لغوي منظم. ولذلك فإن إجادة اللغتين الإنكليزية والفرنسية على الأقل ينبغي أن تصبح في الوقت المناسب أحد الشروط الإلزامية لتعيين الموظفين في الدائرة.

حاء - الابتكارات التكنولوجية

٦١- تشير المعلومات المقدمة من دائرة الخدمات الطبية المشتركة إلى أن معداتها الطبية الموجودة في مختلف الوحدات تعتبر كافية بصورة عامة. وفيما يتصل باستخدام الحاسوب في أداء المهام الإدارية، اشتملت ميزانية الفترة ١٩٩٨ - ١٩٩٩ على مبلغ قدره ٥٠٠ ١٤١ دولار مخصص لهذا الغرض، ولكنه لا يزال يتعين على الدائرة أن تعمل على تطوير شبكة حواسيب محلية وقاعدة بيانات لأغراض الإدارة الإلكترونية للتقارير الطبية وبيانات الإجازات المرضية. ومن العوائق الرئيسية الخارجة عن سيطرة الدائرة ما يتمثل في المراحل المتفاوتة التي بلغها تطوير تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الأعضاء، ومما يزيد من تفاقم الوضع عدم توافق النظم الذي أعاق الاندماج الإلكتروني للمنظمات. كما أن كفاءة دائرة الخدمات الطبية المشتركة في أداء الوظائف الإدارية والتعامل مع المستفيدين من خدماتها ستوقف إلى حد بعيد على اعتماد برنامج متكامل لتكنولوجيا المعلومات للمنظمات التي يوجد مقرها في جنيف. وتنطبق نفس هذه الملاحظة على سائر الخدمات المشتركة.

طاء - القيود

٦٢- إن الهيكل الحالي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة الذي يتألف من ست وحدات قد يكون أهم القيود التي يبدو أنها تحد من قدرة الدائرة على استخدام الموظفين والمعدات على نحو أكفأ بل ولربما على ابتكار خدمات الرعاية الصحية. كما أن هذا الهيكل يعتبر غير فعال من حيث الكلفة. وثمة قيد آخر يتمثل في السلطة المستقلة المحدودة للدائرة فيما يتصل بإدارة المنظمات الأعضاء فيها التي تتمتع بسلطة تقديرية في تطبيق أو عدم تطبيق توصيات الدائرة. ويبدو أن هذا هو الحال بصفة خاصة فيما يتعلق بالمجلس الاستشاري المعني بمطالبات التعويض في مقر الأمم المتحدة الذي قد يحتاج إلى فترة طويلة قد تصل إلى سنتين للبت في المطالبات. ولعله يجدر النظر في إنشاء مجلس مماثل في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ولا سيما في سياق العملية الجارية المتمثلة في تحقيق اللامركزية في منظومة الأمم المتحدة.

٦٣- إلا أن ثمة قيوداً أخرى يتمثل في الطابع المحدود لشمولية دائرة الخدمات الطبية المشتركة للموظفين الميدانيين التابعين للمنظمات الأعضاء، ذلك لأن هذا الاشتراط لم يرد في الصك القانوني المؤسسي المنشئ كما لم يجر تناوله في وقت لاحق من قبل المنظمات الأعضاء فيها.

٦٤- وأخيراً فإن كون ميزانية الدائرة توضع كل سنتين لا يتيح لها سوى قدر محدود من المرونة في إدارة الموارد من أجل التعامل مع التغيرات القصيرة الأجل في الطلب على خدماتها. وعلى الرغم من أن ولاية الدائرة ووظائفها ظلت ثابتة منذ إنشائها، فإن حجم عملها يتقلب وفقاً لمستويات التوظيف الكلية في المنظمات. ولذلك فإن اعتماد دورة سنوية لوضع الميزانية

ورصد الاعتمادات يمكن أن يكون أحد الحلول التي تتماشى أيضاً مع دورات الميزانية البرنامجية السنوية لبعض المنظمات الأعضاء في الدائرة مثل مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أو منظمة الأمم المتحدة للطفولة.

باء - الدروس المستخلصة

٦٥- على الرغم من هيكل الدائرة المثير للمشاكل وما يديه بعض المنظمات الأعضاء فيها من نزعات انعزالية، فقد ترسخت مكانتها كدائرة لتوفير الخدمات المشتركة وإن كانت تحتاج إلى برنامج تحديث. والدرس الأول المستخلص هنا هو أن دائرة الخدمات الطبية المشتركة تؤدي وظائف شبيهة بتلك التي تقتضيها الأنظمة المقررة (فيما يتصل بلوائح الموظفين) لصالح جميع المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف. وهذا يدحض ادعاء بعض المنظمات التي تعتبر أن وظائف الدعم الإداري استناداً إلى قواعد مقررة قد لا تكون من الوظائف التي يمكن تأديتها في إطار الخدمات التعاونية المشتركة بين الوكالات.

٦٦- وثمة درس هام آخر مفاده أن دائرة الخدمات الطبية المشتركة تعمل في إطار سياسات ومبادئ توجيهية طبية موحدة إلى حد ما بالنسبة للنظام المشترك، وهي تتراوح بين المبادئ التوجيهية الطبية لأغراض تعيين الموظفين والسياسات المتصلة باستحقاقات الموظفين في حالات العجز الصحي. إلا أنه يلزم إضفاء الطابع الرسمي على هذه المبادئ التوجيهية ونشرها باعتبارها معايير طبية لمنظومة الأمم المتحدة. ويعتبر قبول السياسات والمعايير والنهج وتطبيقها تطبيقاً متسقاً من قبل المنظمات شرطاً من الشروط الأساسية لنجاح الخدمات المشتركة.

٦٧- كما أن الاجتماعات السنوية التي يعقدها مدراء إدارات الخدمات الطبية في المنظومة تشكل أيضاً مثلاً من الأمثلة المثيرة للاهتمام والتي يجدر أن يقتدي بها سائر دوائر الخدمات المشتركة حيثما يكون ذلك مناسباً وممكناً من الناحية العملية. فهذه الاجتماعات لا تشجع التدفق المفيد للمعلومات فيما بين وحدات الخدمات في مختلف مقار العمل فحسب بل إنها تؤدي أيضاً إلى تعزيز السياسات والنهج الموحدة. بيد أن تحقيق هذه المزايا ليس سوى الخطوة الأولى في اتجاه إقامة الروابط المرجوة التي تربط الخدمات المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة (و/أو خدمات الدعم التي تقدمها كل منظمة من المنظمات) بشبكة مستقلة من الخدمات المماثلة في مختلف مقار العمل في العالم. ومن شأن هذا أيضاً أن يعزز أداة الربط المادي التي تمثلها هذه الخدمات ضمن منظومة مؤسسات الأمم المتحدة. كما أن من شأن التطبيقات القائمة على استخدام شبكة الإنترنت أو شبكات المنظومة المترابطة إلكترونياً أن تعزز هذا الاتصال والتعاون الأفقي فيما بين دوائر الخدمات ومقار العمل بغية تحديد أكفأ

المؤسسات من حيث الأداء، وأفضل الممارسات في توفير الخدمات، والاقتداء بها. وإلى جانب دائرة الخدمات الطبية المشتركة، هناك أمثلة أكثر انطباقاً تشمل خدمات البريد بواسطة الحقيبة الدبلوماسية، والمشتريات، والتدريب، وتعيين الموظفين، والعديد من وظائف المالية، والترجمة التحريرية والشفوية، والطباعة، والنشر، وما إلى ذلك.

كاف - إمكانات التطوير

٦٨- قد يكون في أوجه التقدم التكنولوجي والنوعي في قطاع الرعاية الصحية وارتفاع تكاليف هذه الرعاية في جنيف ما يبرر ضرورة أن توجه المنظمات القائمة في جنيف تفكيرها نحو استشراف آفاق المستقبل من أجل رسم معالم عمل دائرة الخدمات الطبية المشتركة في المستقبل. ولدى جمع المعلومات لإعداد هذا التقرير، علم المفتشون من السلطات السويسرية أنها لا تعترض على وضع ترتيبات من قبل منظومة الأمم المتحدة في جنيف لإقامة مرافق أكثر تقدماً لتوفير الرعاية الصحية لموظفيها ومن يعيلون.

٦٩- والواقع أنه إذا أمكن أن يتاح لمجتمع الأمم المتحدة في جنيف متحرر يحصل منه الموظفون على أشياء من بينها الكحول والتبغ معفاة من الرسوم الجمركية، فمن المؤكد أنه يستحق أن يتاح له مخزن للأدوية أو صيدلية تؤمن للموظفين احتياجاتهم معفاة من الرسوم الجمركية وذلك كأول مرحلة من مراحل التدابير اللازمة لزيادة تحديث وتوسيع نطاق الخدمات الإكلينيكية المتاحة للموظفين ومن يعيلون. ومن المفيد أن يلاحظ في هذا الصدد أن المنظمة العالمية للملكية الفكرية قد أنشأت في عام ١٩٩٨ وحدتها الطبية الخاصة بها مع الاحتفاظ بعضويتها في دائرة الخدمات الطبية المشتركة، وذلك بغية تحقيق الأهداف التالية: (أ) توفير خدمات الرعاية الصحية لموظفيها العاملين والمتقاعدين والمندوبين الأجانب؛ (ب) تحسين الجوانب ذات الصلة بالصحة في ظروف عمل الموظفين؛ (ج) احتواء تكاليف الرعاية الطبية التي تتحملها المنظمة وموظفيها. ويلاحظ أن الهدفين الأولين اللذين تسعى إلى تحقيقهما الوحدة الطبية للمنظمة العالمية للملكية الفكرية مماثلان لما تنص عليه ولاية دائرة الخدمات الطبية المشتركة (باستثناء خدمات الرعاية الصحية المتاحة للمتقاعدين والمندوبين)، في حين أن الهدف الثالث يمثل محاولة ابتكارية جديدة بالثناء تبذلها المنظمة العالمية للملكية الفكرية من أجل احتواء تكاليف الرعاية الطبية. كما أن المنظمة العالمية للملكية الفكرية ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين اللتين أنشأتا بأموالهما الذاتية مرافق طبية داخلية مع مواصلة الاعتماد على خدمات دائرة الخدمات الطبية المشتركة قد رسمتا معالم اتجاه جديد تستحق مزاياه الإجمالية وآثاره الطبية - القانونية وغير ذلك من الآثار أن تكون

موضع استعراض دقيق وشامل من قبل لجنة إدارة دائرة الخدمات الطبية المشتركة المقترحة في هذا التقرير.

٧٠- ولدى بلورة رؤية لتطوير عمل دائرة الخدمات الطبية المشتركة، يلزم إجراء استعراض شامل للصك القانوني المنشئ لها، وربما ينبغي أيضاً إعادة النظر في لوائح الموظفين ذات الصلة من أجل تخفيف العبء الإداري المفرط عن كاهل الدائرة. ومن المهم بالقدر نفسه أن يتم إشراك رؤساء برامج التأمين الصحي للموظفين في المنظمات لكي يساهموا بأفكار حول كيفية تحسين مرافق وخدمات الرعاية الصحية لصالح مؤسسات المنظومة في جنيف مع السعي إلى تحقيق هدف ثانوي يتمثل في خفض أقساط ومدفوعات التأمين الصحي. ومن المسلم به أن هناك مسائل تتطلب تحليلاً أكثر تفصيلاً يوصي المفتشون المنظمات الأعضاء في دائرة الخدمات الطبية المشتركة بإجرائه بالتعاون مع رؤساء برامج التأمين الصحي للموظفين بحيث تصبح المزايا المبلغ عنها الناشئة عن مبادرة المنظمة العالمية للملكية الفكرية متاحة لموظفي المنظمات الأخرى التي يوجد مقرها في جنيف، مما ييسر إدماج الوحدة الطبية للمنظمة العالمية للملكية الفكرية في دائرة الخدمات الطبية المشتركة.

لام - تدابير التعزيز (انظر التوصية ٢)

رابعا - قسم التدريب والامتحانات

ألف - الولاية

٧١- تتمثل ولاية قسم التدريب والامتحانات فيما يلي:

- توفير التدريب لأغراض التطوير الوظيفي والتدريب ذي الصلة بالعمل (بما في ذلك التدريب في مجال تعليم اللغات الرسمية الست المستخدمة في الأمم المتحدة) لموظفي الأمم المتحدة الذين يوجد مقر عملهم في جنيف، وكذلك (رهنا باتفاقات تقاسم التكاليف) لموظفي المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات الدولية والبعثات الدائمة ممن يوجد مقر عملهم في جنيف؛
- تنظيم امتحانات الكفاءة في تعلم لغات الأمم المتحدة لصالح موظفي منظومة الأمم المتحدة في جنيف؛
- تنظيم الامتحانات لتعيين الموظفين الفنيين نيابة عن دائرة امتحانات الأمم المتحدة في نيويورك ولتعيين الموظفين المحليين نيابة عن مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

٧٢- ولا تتناول دراسة الحالة هذه سوى وظيفة التدريب التي تتألف من الفئات الأربع التالية:

- التدريب على اكتساب المهارات اللغوية ومهارات الاتصال؛
- التدريب على تكنولوجيا المعلومات؛
- التدريب في مجال الإدارة والتطوير الوظيفي؛
- التدريب (التقني) المتصل بوظائف متخصصة.

باء - الشمولية

٧٣- لقد ظل قسم التدريب والامتحانات أكبر قسم يتولى توفير التدريب كخدمة مشتركة في جنيف على مدى سنوات عديدة. وهو يوفر التدريب على تعلم اللغات الرسمية الست لصالح الموظفين التابعين لمكتب الأمم المتحدة في جنيف وكذلك، على أساس تقاسم التكاليف، لموظفي نحو ٢٠ كيانا آخر من كيانات الأمم المتحدة، والوكالات المتخصصة، وموظفي البعثات الدائمة، والمنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية، والأشخاص المعالين من قبل موظفي أمانة الأمم المتحدة، والخبراء الاستشاريين، والمتقاعدين، وموظفي منظمات الخدمات، والصحفيين المعتمدين.

٧٤- إلا أن منظمة العمل الدولية تدير خدمة مشتركة موازية في مجال التدريب اللغوي تقتصر على اللغات الإسبانية والإنكليزية والفرنسية. وبالمثل، فإن المشاركة في دورات تعلم اللغات التي تنظمها منظمة العمل الدولية متاحة، على أساس استرداد التكاليف، لصالح موظفي الوكالات الأخرى المتخصصة (المنظمة العالمية للملكية الفكرية والاتحاد الدولي للاتصالات أساساً)، والمنظمات غير تابعة لمنظمة الأمم المتحدة، ولا سيما المنظمة الدولية للهجرة، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، ومجلس الكنائس العالمي، كما أن هذه المشاركة أصبحت تتاح بشكل متزايد لموظفي البعثات الدائمة.

٧٥- وقد اختارت منظمة الصحة العالمية التعاقد مع مدرسة خاصة للغات (هي مدرسة بارول) لتنفيذ برنامجها التدريبي في مجال تعليم اللغات. على أن الفوائد الخاصة التي تحققها المنظمة من هذا الترتيب ليست معروفة، خاصة وأن بعض موظفيها لا يزالون يستخدمون مرافق التدريب اللغوي التابعة لقسم التدريب والامتحانات لمنظمة العمل الدولية. وفضلاً عن ذلك، فإن لدى مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وحدهما التدريبي المستقلة، وبالتالي فإنهما لا يستخدمان الخدمات التي يتيحها قسم التدريب والامتحانات.

جيم - الهيكل

٧٦- ويتبين من الفقرات الواردة أعلاه أن مرافق وبرامج التدريب المتاحة للأمانات التي يوجد مقر عملها في جنيف مجزأة إلى حد كبير. ومن أسباب هذا الوضع ما يتصل بالاختصاصات المحدودة لقسم التدريب والامتحانات المكلف بتوفير التدريب غير اللغوي ولكن لموظفي الأمم المتحدة دون سواهم. والنتيجة هي أن كل منظمة تدير بنفسها برنامجها الخاص بتوفير التدريب غير اللغوي لموظفيها، أو أنها تتعاقد من الباطن مع هيئة تجارية لتوفيره. وربما كان السبب الآخر لهذا التجزؤ هو ضرورة التوفيق بين مضمون التدريب والاحتياجات المتخصصة أو المختلفة لبعض المنظمات أو لبعض فئات الموظفين. وقد يكون هناك سبب آخر هو الاستحالة المادية (عدم توفر المباني الملائمة أو عدم وجود موقع مركزي مناسب، إلخ) لدمج برامج التدريب في إطار كيان واحد، على غرار ما يفعله المركز الدولي للحساب الآلي.

٧٧- وثمة سبب آخر هو أن معظم المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف لا تزال في أول مراحل تطوير خدمات التدريب، ولاسيما المنظمات الأصغر حجما التي اتجهت إلى الاستعانة بالخبرة الخارجية، وذلك باستثناء برامج التدريب اللغوي القائمة منذ وقت طويل، وبعض برامج التدريب على اكتساب مهارات الاتصال. هذا فضلا عن أن ميزانيات جميع المنظمات تقريبا لا تشتمل إلا على اعتمادات محدودة جدا لأغراض التدريب مقارنة بالحاجة إليه، لا سيما التدريب على تكنولوجيا المعلومات الذي يجب توسيعه إلى حد كبير إذا أريد جني الفوائد المتوقعة من الاستثمارات الضخمة في هذا المجال، والتي تقدر الآن بأكثر من ٧٠٠ مليون دولار أمريكي.

٧٨- ورغم ما ورد أعلاه من أسباب تفسر تجزؤ مرافق وبرامج ونهج التدريب في الوقت الحاضر، يرى المفتشون أن ثمة إمكانية لاعتماد ترتيب أكثر رشدا وفعالية من حيث الكلفة وذلك بثلاث طرق على الأقل:

(أ) الاقتداء بالنموذج الهيكلي لدائرة الخدمات الطبية المشتركة (مع تعديله على النحو اللائم) لإنشاء دائرة خدمات تدريب واحدة تدار مركزيا لصالح جميع المنظمات التي يوجد مقر عملها في جنيف، على أن يتم التشغيل أو التنفيذ الفعلي لبرامج التدريب على أساس لا مركزي بحيث تسند المسؤولية عنه إلى عدة مواقع أو منظمات؛

(ب) تقاسم المنظمات المشاركة مسؤوليات التنسيق المتصلة بتصميم ومواءمة برامج التدريب المختلفة على النحو التالي مثلا:

- مكتب الأمم المتحدة في جنيف/قسم التدريب والامتحانات لأغراض تعلم اللغات واكتساب مهارات الاتصال، على أساس تطبيق معيار واحد فيما يخص امتحانات الكفاءة؛
- الاتحاد الدولي للاتصالات/المنظمة العالمية للملكية الفكرية لأغراض التدريب على تكنولوجيا المعلومات؛
- منظمة العمل الدولية/منظمة الصحة العالمية لأغراض التدريب على الإدارة وما يتصل بذلك من وظائف تدريبية؛
- تتولى كل منظمة من المنظمات تنظيم ما يخصها تحديدا من وظائف التدريب المتصلة بأعمال متخصصة؛
- (ج) زيادة استخدام النظم الموحدة لتكنولوجيا المعلومات من أجل تعميم التدريب المباشر بالوسائل الإلكترونية، وما يتيح من فرص بصرف النظر عن نوع أو محتوى برامج التدريب؛
- (د) إنشاء مجلس استشاري للتدريب يشمل جميع المنظمات والكيانات التي يوجد مقر عملها في جنيف.

دال - الميزانية واتجاهات التوظيف

٧٩- يبين الجدول ٦ ضالة ميزانية قسم التدريب والامتحانات واتجاهات التوظيف فيه بالنسبة لموارد الميزانية والموارد البشرية الكلية المخصصة لبرامج الأمم المتحدة القائمة في جنيف التي يتولى قسم التدريب والامتحانات خدمتها بموجب ولايته. على أن ميزانية التدريب المركزية للأمم المتحدة، التي يديرها مكتب إدارة الموارد البشرية في المقر لتوفير التدريب على تكنولوجيا المعلومات ورفع مستوى المهارات الفنية، تغطي قسم التدريب والامتحانات تغطية جزئية أيضا. وبالنظر إلى أن الحجم النسبي للموارد التي تخصصها المنظمات الأخرى لتدريب الموظفين هو نفسه من الناحية العملية، فهناك ما يؤيد بقوة استخدام هذه الموارد استخدما رشيدا ومركزيا إلى حد أبعد.

الجدول ٦

| الموظفون | | بآلاف الدولارات الأمريكية | | | | | | | |
|----------|--------------------|---------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|---------|-------------------|-------------------|-----------|
| المجموع | فئة الخدمات العامة | | | الفنيون | | المجموع | موارد من | | السنة |
| | الميزانية العادية | موارد من خارج الميزانية | الميزانية العادية | موارد من خارج الميزانية | الميزانية العادية | | الميزانية العادية | الميزانية العادية | |
| ٣ | ٧ | ٢ | ٤ | ١ | ٣ | ١ ٣٦٣,٠ | ٢٢٠,٠ | ١ ١٤٣,٠ | ١٩٨١/١٩٨٠ |
| ١ | ٧ | ١ | ٤ | - | ٣ | ١ ٢٩٦,٨ | ٦٤,٢ | ١ ٢٣٢,٦ | ١٩٨٧/١٩٨٦ |
| - | ٧ | - | ٤ | - | ٣ | ٣ ٠٣٧,٣ | - | ٣ ٠٣٧,٣ | ١٩٩١/١٩٩٠ |
| - | ٦ | - | ٣ | - | ٣ | ٤ ٦٨٦,٤ | ٤٠٣,٨ | ٤ ٢٨٢,٦ | ١٩٩٧/١٩٩٦ |

هاء - التمويل

٨٠- يُمول قسم التدريب والامتحانات أساساً من الميزانية العادية للأمم المتحدة التي يخصص ٩٩ في المائة منها لتكاليف الموظفين و ١ في المائة للمعدات و مواد التدريب. وتغطي مساهمات الوكالات في تقاسم التكاليف عقود الخبراء الاستشاريين والمصروفات الإدارية العامة. وقد وضع مقر منظمة الأمم المتحدة صيغة تقاسم التكاليف التي يطبقها قسم التدريب والامتحانات، على أساس حالة السوق في نيويورك في السبعينات. واستناداً إلى هذه الصيغة التي تعتبر اعتباطية وغير ملائمة، يفرض قسم التدريب والامتحانات ٥١٥ فرنكا سويسرا على الطالب الواحد مقابل دورة تدريبية مدتها ٥٢ ساعة. ومن الطبيعي أن يتم تعديل هذه الصيغة بحيث تُعكس التكاليف الفعلية للتدريب (مثلما يفعلها الآن المركز الدولي للحساب الآلي في استرداد كامل تكاليف الخدمات التي يقدمها) وتوليد أموال لإعادة استثمارها في قسم التدريب والامتحانات.

واو - الإدارة والمساءلة

٨١- يدير مكتب الأمم المتحدة في جنيف قسم التدريب والامتحانات بوصفه واحداً من الأقسام الثلاثة لدائرة شؤون الموظفين. ويخضع التدريب على تكنولوجيا المعلومات الذي يوفره قسم التدريب والامتحانات لإشراف لجنة التدريب الفرعية التابعة للجنة الابتكارات التكنولوجية في مكتب الأمم المتحدة بجنيف التي تضم ممثلين عن جميع كيانات الأمم المتحدة المستفيدة من خدمات التدريب. وتجتمع اللجنة بانتظام عدة مرات في السنة، ويبدو أن جميع توصياتها توضع موضع التنفيذ. وللجنة سلطة على استخدام ميزانية التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات، ولكنه ليس لها أي تأثير على عملية التوظيف.

٨٢- أما البرامج التدريبية الأخرى (برامج التدريب اللغوي والإداري والمتخصص) فليست لها آلية مماثلة عدا عن آلية اللجنة الفرعية لتدريب الموظفين التابعة للجنة الاستشارية المعنية بالمسائل الإدارية، التي تجتمع هي الأخرى بانتظام كمحفل للتعاون وتبادل المعلومات بين الوكالات. ويفيد قسم التدريب والامتحانات بأن للجنة الفرعية الفضل في الحصول على خصم للأسعار عند شراء المواد التدريبية. ويعتقد المفتشون أن مساهمة اللجنة الفرعية يمكن أن تتجاوز مجرد الحصول على خصم الأسعار من خلال العمل على زيادة تعزيز أوجه التآزر داخل الأمانة لتوفير أنواع مختلفة من الدورات التدريبية للموظفين على النحو المقترح أعلاه مثلاً.

٨٣- ويجري قسم التدريب والامتحانات استعراضات داخلية لأداء الموظفين الذين تم تدريبهم، كما يقوم بعملية تقييم لكل دورة تدريبية. وكان آخر تقييم خارجي لقسم التدريب والامتحانات هو ذلك الذي أجراه فريق مراجعي الحسابات الداخليين في عام ١٩٩٢. وتجري عملية المساءلة أساساً من خلال التسلسل الإداري الهرمي لمكتب الأمم المتحدة في جنيف بحسب تسلسلها الهرمي.

زاي - الجودة والكفاءة

٨٤- يعتبر قسم التدريب والامتحانات أن نوعية الخدمات التي يقدمها عالية جداً، استناداً إلى استمارات تقييم التدريب التي يملؤها المتدربون بعد انتهاء كل دورة، وإلى المعلومات الإضافية التي يحصل عليها القسم من الموظفين. كما يفيد القسم بأن المستفيدين من خدماته راضون عن هذه الخدمات إلى حد كبير وأن معظم الشكاوى يتعلق بمدة التدريب المتاحة، وهي ليست من مسؤولياته بل هي من مسؤولية الإدارة. إلا أنه بالنظر إلى ضآلة الاعتمادات المخصصة له في الميزانية، يبدو أن هناك قدراً من المبالغة في تقييمه لجودة وكفاءة الخدمات التي يقدمها. ولا يمكن التوصل إلى صورة أكثر موضوعية إلا من خلال القيام بعملية مراجعة مستقلة للحسابات وإجراء مقارنات تشمل الجهات الأخرى التي تقدم خدمات مماثلة.

حاء - الابتكارات التكنولوجية

٨٥- لقد كانت تكنولوجيا المعلومات بمثابة الابتكار الرئيسي الذي تحقق في هذا المجال خلال العقد الماضي، ولكنه من الواضح أن استخدامها لأغراض التدريب المباشر بالوسائل الإلكترونية ليس كافياً، ولذلك يلزم استخدامها على نحو أكثر انتظاماً في مختلف البرامج

التدريبية (خاصة عند تطبيق موارد تكنولوجيا المعلومات من جانب المستخدمين النهائيين) وبالنسبة لمختلف فئات الموظفين (من فئة الخدمات العامة وفئة الموظفين الفنيين وفئة المدراء).

طاء - القيود

٨٦- هناك قيودان رئيسيان يواجههما قسم التدريب والامتحانات في الوقت الحاضر. الأول قيد داخلي يتمثل في حجم الميزانية الضئيلة نسبياً مقارنة بالطلبات الراهنة والمحتملة على الخدمات التي يقدمها. وتكاليف الخدمات التي تقدم إلى المستخدمين من غير موظفي الأمم المتحدة صلة بهذا القيد حيث يتم فرضها حالياً على أساس سعر موحد يفتقر إلى الموضوعية. أما القيد الآخر فهو قيد خارجي يتمثل في تجزؤ مرافق وبرامج التدريب في مقر العمل بجنيف. وهذا الوضع يقيد تحقيق وفورات الحجم كما يقيد توزيع موارد التدريب المحدودة لدى المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف توزيعاً أكثر رشداً.

ياء - الدروس المستخلصة

٨٧- إن كون الاختصاصات التي حددها الأمين العام أصلاً لقسم التدريب والامتحانات تقصر إمكانيات الاستفادة من الخدمات التي يقدمها على موظفي أمانة الأمم المتحدة في جنيف، باستثناء ما يتعلق بالتدريب على تعلم اللغات، يدل على أن من الضروري إعادة النظر في ولايات بعض دوائر الخدمات التابعة لمكتب الأمم المتحدة في جنيف (حيثما كان ذلك منطبقاً) لإزالة ما يمكن أن يحد من إمكانية تحول هذه الخدمات إلى خدمات مشتركة مكتملة لصالح المجتمع الدولي في جنيف.

٨٨- وبالمثل، ومن أجل تأمين استمرار كفاءة هذه الخدمات وصلاحياتها من الناحية المالية إن لم يكن استقلالها الذاتي، لا ينبغي تحديد أسعار هذه الخدمات اعتباطياً لأي سبب كان، بل إنها يجب أن تعكس التكاليف الفعلية المباشرة وغير المباشرة للخدمات المعنية، استناداً إلى حساب تكاليف الوحدات بدقة وبالاتفاق مع المنظمات والكيانات المستفيدة من الخدمات. ومن شأن هذا التدبير أن ييسر بدوره حساب تكاليف هذه الخدمات وإدارتها وإصدار فواتيرها بصورة شفافة.

كاف - إمكانيات التطوير

٨٩- ينبغي أن يتمكن قسم التدريب والامتحانات من تحقيق إمكانياته على وجه أكمل بوصفه دائرة يتم تقاسم خدماتها على نطاق واسع في جنيف وذلك من خلال إزالة القيود

النظامية وقيود الموارد التي يواجهها القسم حاليا، وزيادة استقلالية عملياته وميزانيته، وإعادة تنظيم مرافق وبرامج التدريب في جنيف على النحو المقترح آنفا.

لام - تدابير التعزيز (انظر التوصية رقم ٣)

خامسا - وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية

ألف - الولاية

٩٠ - أنشئت وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية التابعة لمكتب الأمم المتحدة في جنيف في آب/أغسطس ١٩٤٨ ثم تحولت إلى وحدة خدمات مشتركة في أيلول/سبتمبر ١٩٤٩ بموجب الرسائل المتبادلة مع منظمة الصحة العالمية التي كانت أول وكالة تستفيد من هذه الخدمة. وقد جرت العادة منذ ذلك الحين على تشغيل وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية كوحدة خدمات مشتركة من خلال تعاقد مكتب الأمم المتحدة في جنيف مع وكيل شحن يتم اختياره على أساس طرح عطاءات تنافسية دولية.

٩١ - وقد حُدِّدَت الولاية الأساسية لهذه الوحدة في الوثائق A/1/32، و SGB/82 و SGB/82 Rev.1، المؤرخة في ٩ آب/أغسطس ١٩٤٩، وفي الوثيقة A/Conf.25/12 المؤرخة في ٢٣ نيسان/أبريل ١٩٦٣، ولم تتغير على مر السنين. ومع ذلك، يتزايد استخدام الحقيبة الدبلوماسية لشحن معدات ثقيلة تلزم لمهام حفظ السلام أو للمهام الإنسانية. ولم تكن هذه الوظائف الجديدة متصورة أصلا.

باء - الشمولية

٩٢ - تعمل وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية أساسا على تلبية احتياجات المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف. بيد أن جنيف قد أصبحت تمثل أكثر فأكثر في السنوات الأخيرة محطة لتعقب الشحن إلى مواقع أخرى، فازداد عدد الجهات النهائية التي تخدمها شبكة خدمات الحقيبة الدبلوماسية من ٥٣ في عام ١٩٨١ إلى ٩١ في عام ١٩٩١ ثم إلى ١٠٠ في عام ١٩٩٩. وهي تخدم بانتظام، في المتوسط، ٦٥ مكتبا من مكاتب أمانة الأمم المتحدة، وكياناتها ووكالاتها المتخصصة. ويضاف إلى ذلك ٨٠ مكتبا ميدانيا تابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

٩٣ - وتغطي وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية التابعة لمنظمة الصحة العالمية، وهي وحدة منفصلة، الجهات النهائية التالية (التي تقع فيها المكاتب الإقليمية التابعة لمنظمة الصحة

العالمية): الإسكندرية، وبرازافيل (حتى عام ١٩٩٨)، وكوبنهاغن ومانيلا ونيودهي وواشنطن.

جيم - الهيكل

٩٤- إن وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية هي واحدة من أقدم وحدات الخدمات المشتركة في جنيف وأوسعها استخداما، ومع ذلك فهي وحدة صغيرة نسبيا تتألف من سبعة موظفين من فئة الخدمات العامة فقط. وهي تابعة لقسم السجل وحفظ الوثائق والبريد في مكتب الأمم المتحدة بجنيف، بينما تتبع وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية في المقر لدائرة إدارة المباني. وتوجد بين مدير إدارة مكتب الأمم المتحدة بجنيف ووحدة خدمات الحقيبة ٦ درجات من الوظائف و ٤ مستويات إشرافية. إلا أن هذه الهوية التنظيمية، التي لا تتسم بمعالم واضحة بل ولا تتميز بأية مميزات خاصة، لم تمنح وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية من أن تصبح على مر السنين أداة رئيسية في منظومة الأمم المتحدة لتوفير الخدمات المشتركة في مقر العمل بجنيف. وتجدد الإشارة إلى أن هذه الوحدة تشبه، من حيث هويتها التنظيمية غير الواضحة، العديد من الدوائر الأخرى التي توفر خدمات مشتركة في مكتب الأمم المتحدة بجنيف، كما لوحظ في الجزء الأول من هذا التقرير.

دال - الميزانية واتجاهات التوظيف

٩٥- يبين الجدول ٧ ميزانية وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية واتجاهات التوظيف فيها على مدى العقدين الماضيين. وتُمول جميع الوظائف فيها من الميزانية العادية باستثناء وظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة (برتبة خ ع-٤) يتم تمويلها من موارد خارجة عن الميزانية. وما تجدر ملاحظته أن وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية تحقق كل عام إيرادات تصل إلى ضعف حجم ميزانيتها السنوية تقريبا. وقد بلغت ميزانية عمليات البريد والحقيبة في مقر الأمم المتحدة خلال فترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ ما يزيد قليلا على ٤ ملايين دولار أمريكي، أي أربعة أضعاف ميزانية وحدة خدمات الحقيبة في مكتب الأمم المتحدة بجنيف خلال فترة السنتين نفسها. ويبين الجدول ٧ أيضا أن مستوى التوظيف في هذه الوحدة لم يتغير منذ عام ١٩٩٠، في حين ازداد حجم العمل فيها زيادة كبيرة خلال نفس الفترة.

الجدول ٧

| السنوات | الميزانية (بآلاف الدولارات) | الموظفون | | | مؤشرات حجم العمل | |
|-----------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|---------|------------------------------|--|
| | | من الفئة الفنية | من فئة الخدمات العامة | المجموع | عدد الكيانات التي تتم خدمتها | حسابات الشحنات الصادرة (الأعوام/الأطنان) |
| ١٩٨١/١٩٨٠ | غير متاح | - | ٥ | ٥ | ٢٧ | ١٩٨٠ |
| | | | | | | ٢٣١ |
| | | | | | | ٢٥٦ |
| | | | | | | ٤٨٧ |
| ١٩٩١/١٩٩٠ | غير متاح | - | ٧ | ٦+١ | ٣٧ | ١٩٩٠ |
| | | | | | | ٢٦٧ |
| | | | | | | ٢٦٨ |
| | | | | | | ٥٣٥ |
| ١٩٩٧/١٩٩٦ | ١١٠٠ | - | ٧ | ٦+١ | ٥٤ | ١٩٩٦ |
| | | | | | | ٣١١ |
| | | | | | | ٣٧٦ |
| | | | | | | ٦٨٧ |
| ١٩٩٩/١٩٩٨ | ١١٠٠ | - | ٧ | ٦+١ | ٦٥ | ١٩٩٨ |
| | | | | | | ٣٨٧ |
| | | | | | | ٣٩٧ |
| | | | | | | ٧٨٤ |

* لا تشمل المكاتب الميدانية التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومن المعروف أن عدد هذه المكاتب وصل إلى ٨٠ في الفترة ١٩٩٩/١٩٩٨.

هاء- التمويل

٩٦- تُمول وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية أساساً من الميزانية العادية للأمم المتحدة، ولكن الكيانات التابعة للأمم المتحدة، مثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومكتب منسق الشؤون الإنسانية، ولجنة الأمم المتحدة للتعويضات، إلخ، التي تُمول كلياً أو جزئياً بأموال خارجة عن الميزانية، تدفع حصتها من تكاليف موظفي وحدة خدمات الحقيبة (علاوة على كلفة الشحن) استناداً إلى وزن كل شحنة ترسلها بالحقيبة. أما الوكالات والمكاتب التابعة للأمم المتحدة، فتُحمّل تكاليف إدارية ثابتة نسبتها ١٣ في المائة. وهذه الوكالات والمكاتب محددة في الجدول ٨ أدناه:

الجدول ٨

| | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| اللجنة الاقتصادية لأفريقيا | اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا | منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة | اتحاد رابطات الموظفين المدنيين الدوليين |
| الوكالة الدولية للطاقة الذرية | منظمة العمل الدولية | المنظمة الدولية للهجرة | الاتحاد الدولي للاتصالات |
| منظمة التجارة العالمية | منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة | منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية | مركز الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (الموئل) |
| برنامج الأغذية العالمي | المنظمة العالمية للملكية الفكرية | المنظمة العالمية للأرصاد الجوية | |

٩٧- ولا تفرض تكاليف إدارية ثابتة على منظمة الصحة العالمية لأن مكتب الأمم المتحدة في جنيف يستخدم خدمات الحقيبة التي توفرها المنظمة بدون تحمّل نفقات ثابتة، وذلك على أساس المعاملة بالمثل. أما فيما يتعلق بالأحجام التي شحنت وبتكاليف الشحن، فيبين الجدول ٩ الأرقام للفترة الممتدة من تموز/يوليه ١٩٩٣ إلى كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٩، والمبالغ التي دفعت إلى وكيل الشحن:

الجدول ٩

| الفترة | بالفرنكات السويسرية وكيل الشحن (١) | بالكيلوغرامات (١) | فرنك سويسري للكيلوغرام الواحد |
|---|---------------------------------------|-------------------|----------------------------------|
| تموز/يوليه - كانون الأول/ ديسمبر ١٩٩٣ (٦ أشهر) | ٨٨٣ ٢٢٢,٠٠ | ١٤٩ ٦٦٨,٠ | ٥,٩٠ |
| ١٩٩٤ | ١ ٥٥٣ ٠٩٧,٠٠ | ٣٠٧ ٧٨١,٠ | ٥,٠٥ |
| ١٩٩٥ | ١ ٣٧١ ٩٨٣,٠٠ | ٣١٥ ٠٧١,٤ | ٤,٣٥ |
| ١٩٩٦ | ١ ٤٠٤ ٢١٦,٠٠ | ٣٢١ ٤٦٦,٠ | ٤,٣٧ |
| ١٩٩٧ | ١ ٤٢٥ ٧٣٠,٠٠ | ٣٣٠ ٨٩٧,٣ | ٤,٣١ |
| ١٩٩٨ | ١ ٤٤٩ ٦٢٢,٠٠ | ٣٤٢ ٩١٧,٨ | ٤,٢٣ |
| ١٩٩٩ | ١ ٤٣٠ ٢٨٠,٨٧ | ٣٨٠ ٨٨٨,٢ | ٣,٧٦ |

واو - الإدارة والمساءلة

٩٨- تدار وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية كجزء لا يتجزأ من إدارة مكتب الأمم المتحدة في جنيف. ولا توجد لجنة إشرافية تضم المستفيدين من خدمات هذه الوحدة، ولم يكن إنشاء مثل هذه اللجنة متصوراً في إطار الصلاحيات الأصلية التي أسندت إلى الوحدة عند تأسيسها، ومنذ ذلك الحين لم يتم إنشاء أية لجنة من هذا القبيل، إلا أن اجتماعات مخصصة غير رسمية تعقد مع المستخدمين كلما اقتضى الأمر ذلك.

٩٩- وكما أوضح مدير وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية، تجري مراقبة الأداء بشكل محكم على أساس الإحصاءات الشهرية لحجم العمل والإنتاج، ورصد الوقت الذي تستغرقه الشحنة لتصل إلى وجهتها النهائية، وعلى أساس الاجتماعات اليومية التي تعقد بين رئيس القسم ورئيس الوحدة فيما يتعلق بمسارات الشحن، والتبادل المنتظم للمراسلات مع المراكز الميدانية، بالإضافة إلى الاستقصاءات التي بدأت الوحدة تجريها في السنوات الأخيرة لمعرفة مدى رضا المستفيدين من خدماتها.

١٠٠- وتجري الاتصالات بسلاسة، كما أن كل اجتماع يعقد مع المستخدمين يتيح فرصة للحصول منهم على رأيهم في الخدمات التي يحصلون عليها. هذا بالإضافة إلى أنه يتم كل عام عقد اجتماعين غير رسميين مع المستفيدين من خدمات الوحدة الذين يوجد مقر عملهم في جنيف لتحسين علاقات العمل وزيادة الثقة المتبادلة وفهم متطلبات كل طرف.

زاي - الجودة والكفاءة

١٠١- تعتبر وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية أن نوعية أدائها مرضية. وقد حصلت الوحدة في استقصاء أجري في العام الماضي بشأن الخدمات المشتركة شمل مكاتب "زبائن" الوحدة في جنيف، على درجة ٤ من أصل ٥، أي على درجة "جيد جدا". كما أعرب عدد من "الزبائن" عن رضاهم خطيا. ولم ترد أية شكاوى بشأن الأداء الإجمالي للوحدة من أي من الجهات المستفيدة من خدماتها. أما المطالبات الوحيدة التي وردت فلا تتعلق بالخدمات المقدمة، بل إنها تتعلق أساسا بمشاكل الناقلين فيما يتصل بتأخر شحنات محددة أو عدم وصولها إلى وجهاتها النهائية. وكدلالة ملموسة على ثبات التزام وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية بكفاءة عملياتها وفعاليتها من حيث الكلفة، يلاحظ أن كلفة الكيلوغرام الواحد من شحناتها قد سجلت انخفاضا مطردا من ٥,٩٠ فرنكات سويسرية في عام ١٩٩٣ إلى ٣,٧٦ فرنكات سويسرية في عام ١٩٩٩ (الجدول ٩).

حاء - الابتكارات التكنولوجية

١٠٢- استفادت وحدة خدمات الحقيبة خلال الأعوام العشرة الماضية من استثمارين رئيسيين في مجال الابتكارات التكنولوجية هما:

(أ) نظام تحميل التكاليف لأغراض إصدار الفواتير الذي أنشئ في عام ١٩٩٠ (قدرت كلفته بمبلغ ٨٠٠٠٠ دولار أمريكي)؛

(ب) يجري حالياً تنفيذ النظام البريدي MailOps 2000 الذي تمثل حصة وحدة خدمات الحقيبة منه نحو ١٣٠.٠٠٠ دولار أمريكي، من أجل تجاوز أوجه القصور التي تشوب نظام تحميل التكاليف الذي أصبح بالياً بفعل "معضلة" عام ٢٠٠٠.

وهذا النظام البريدي هو نظام مشترك يستخدم لأغراض البريد الصادر والبريد المسجل الوارد ولجميع عمليات الحقيبة. وهو قائم على استخدام شبكة الإنترنت وله ثلاثة أهداف رئيسية هي:

'١' تحميل "الزبائن" حصتهم من التكاليف وتتبع مسار كل شحنة من الشحنات؛

'٢' المحاسبة وتتبع مسار الشحنات (حقائب الشحنات الواردة والصادرة على السواء) مع وكيل الشحن، وإقامة اتصالات مباشرة بشركات الطيران على مواقع شبكة الويب؛

'٣' إعداد التقارير والإحصاءات التي يمكن الحصول عليها من النظام بكافة أنواعها (الحسابات والأحجام والوجهات النهائية).

١٠٣- وبعد الانتهاء من وضع هذا النظام، سيتمكن أي مستخدم مصرح له (العملاء، مكاتب الزبائن، الجهات المرسل والمرسل إليها، ووكلاء الشحن) من الوصول إليه (موقع مؤمن على شبكة إنترنت)، ومن الاستفسار و/أو إدخال المعلومات وفقاً للحقوق المتصلة بالاستفادة من هذا النظام.

طاء - القيود

١٠٤- لقد تم إلى حد بعيد استيعاب الزيادة الكبيرة في عدد الشحنات وحجم العمل خلال الأعوام الماضية وذلك بفضل تحسن الإنتاجية. على أن طاقة الإنتاجية قد بلغت الآن حدودها القصوى، ولمواجهة أية زيادات أخرى، يلزم تعيين عدد إضافي من الموظفين باستخدام الأموال الإدارية الثابتة وتحميل المستخدمين حصتهم من التكاليف. وما لم تخصص موارد إضافية، ستتأثر جودة الخدمات المقدمة، وبخاصة القدرة على تتبع مسار الشحنات والاضطلاع بمزيد من العمل المتصل بتسجيل البضائع المشحونة في ملخص كشوف الشحنات. وبالنظر إلى ما تشهده حركة النقل الجوي من اكتظاظ متزايد على نطاق العالم، فسيكون من الصعب جداً تحقيق تخفيض إضافي للمدة التي يستغرقها وصول الشحنة من مكان إرسالها إلى وجهتها النهائية. وتتناقض تدريجياً كلفة إرسال البيانات إلكترونياً، ومن

شأن ذلك أن يخفض في المدى الطويل حجم الشحنات من نسخ الوثائق المطبوعة التي ترسل بواسطة الحقيبة.

ياء - الدروس المستخلصة

١٠٥- إن بإمكان وحدة إدارية صغيرة نسبياً مزودة بموظفين متفانين من فئة الخدمات العامة أن تقدم بكفاءة واتساق خدمة مشتركة رئيسية لجميع المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف. وهذه الملاحظة التي تنطبق أيضاً على العديد من دوائر الخدمات المماثلة في مكتب الأمم المتحدة بجنيف (كخدمات الحصول على التأشيرات وجوازات السفر التي تصدرها الأمم المتحدة؛ وخدمات السفر؛ وبطاقات الهوية التي تصدر في برن وإصدار شهادات التصديق للموظفين؛ وخدمات الطباعة، وما إلى ذلك) تؤكد في الواقع العملي الاقتراح الوارد في الشكل ١١ من الجزء الأول من هذا التقرير ومفاده أنه يمكن الاعتماد إلى حد بعيد على موظفي فئة الخدمات العامة وعلى التطبيقات التكنولوجية المتقدمة لتشغيل دوائر الخدمات المشتركة.

كاف - إمكانات التطوير

١٠٦- سجل حجم عمل وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية على مدى الأعوام العشرين الماضية زيادة بنسبة ٥٥ في المائة، من ٢٥٦ ٠٠٠ كيلوغرام إلى ٣٩٦ ٢٨٥ كيلوغراما (الشحنات الصادرة)، في حين بقي عدد الموظفين المستخدمين ثابتاً تقريباً. كما سجلت شبكة الواجهات النهائية التي تتم خدمتها مباشرة من جنيف زيادة بنسبة تبلغ نحو ١٠٠ في المائة على مدى الأعوام العشرين الماضية، إذ ارتفع عددها من ٥٣ إلى ١٠٠. ويتواصل بذل الجهود لزيادة فعالية هذه الخدمات من حيث الكلفة، ولكن من المشكوك فيه أن يتسنى الحفاظ في المستقبل على نفس معدل "مكاسب الإنتاجية" المحققة.

١٠٧- ومثلما أوصى به فيما يتعلق بدائرة الخدمات الطبية المشتركة، فإن لدى وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية أيضاً إمكانات كبيرة يمكن تحقيقها، إذا استطاعت الأمم المتحدة (كمورد للخدمات)، وغيرها من المنظمات التي تستفيد من هذه الخدمات في سائر مقار العمل، بلورة تصور واضح لخدمات الحقيبة الدبلوماسية على نطاق العالم. ولم يدرس المفتشون بالتفصيل الأسباب التي حالت دون تحول وحدة خدمات الحقيبة إلى شبكة دولية تشمل المقر وغيره من المواقع في منظومة الأمم المتحدة. والترتيب المعمول به حالياً والذي يتسم بتجزؤ الخدمات حيث يتم فيما يبدو تشغيل وحدات خدمات الحقيبة في مقار العمل المختلفة بشكل مستقل، يمكن أن يُحسّن من أجل ضمان تواصل الخدمات عبر المنظمات

ومقار العمل في مختلف أنحاء العالم. ويمكن بحث إمكانية إقامة تحالفات استراتيجية مع دوائر خدمات الحقيبة الدبلوماسية في الدول الأعضاء، من جهة، ومع شركات البريد العاجل المتعددة الجنسيات، من جهة أخرى، لا من أجل تحديث خدمات الحقيبة الدبلوماسية في القرن الحادي والعشرين فحسب، بل ولتقليل اعتماد المنظمات على الخدمات البريدية الخاصة أيضاً.

لام - تدابير التعزيز

١٠٨- يمكن تحسين المستوى الإجمالي لرضا المستخدمين من خلال تدريبهم على الاستفادة من خدمات الحقيبة الدبلوماسية بمزيد من الفعالية بحيث يمكنهم أن يحددوا بمزيد من الدقة أنواع الخدمات التي يحتاجون إليها. ومن شأن النظام البريدي الجديد (MaiOps 2000) أن ييسر في هذا الصدد تزويد "الزبائن" بإرشادات أفضل فيما يتصل بصياغة طلبات خدمات الحقيبة. هذا فضلاً عن ضرورة تحسين كفاءة وحدة خدمات الحقيبة من خلال تحسين الاتصال بين المكاتب المرسل والمكاتب المتلقية، وذلك بوسائل منها مثلاً تحسين قيام المكاتب في كلا الطرفين برصد أوجه القصور في مسارات معينة أو، باختصار، من خلال إقامة شبكة عالمية و مترابطة لخدمات الحقيبة تربط بين كافة مقار العمل.

١٠٩- وبالإضافة إلى ذلك، فإن وحدة خدمات الحقيبة الدبلوماسية، شأنها في ذلك شأن دوائر الخدمات الأخرى المشتركة التي يديرها مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ينبغي أن تُمكن من "الدعاية" للخدمات التي تقدمها وما تتسم به من فائدة وأهمية بالنسبة للمنظمات والموظفين الذين تخدمهم، كجزء من استراتيجية مكتب الأمم المتحدة في جنيف للاتصال بالهيئات التي تستفيد من خدماته. ولعله من الأنسب في هذا الصدد إعادة تسمية شعبة الإدارة التابعة لمكتب الأمم المتحدة في جنيف بشعبة الخدمات الإدارية المشتركة (أو المتقاسمة) من أجل التأكيد على أن هذه الخدمات تستخدم بالفعل أو أنه يمكن استخدامها من جانب المنظمات الأخرى التي يوجد مقرها في جنيف. وهذا التعليق يمكن أن ينطبق أيضاً على شعبة خدمات المؤتمرات.

سادساً - دائرة خدمات المشتريات المشتركة ألف - الولاية

١١٠- إن دائرة خدمات المشتريات المشتركة التي أنشئت في أوائل الخمسينات هي واحدة من دوائر الخدمات المشتركة القليلة جدا في جنيف التي تعمل على أساس صك قانوني يضيف صبغة رسمية على التعاون بين المنظمات الأعضاء فيها.

١١١- وينص النظام الأساسي لهذه الدائرة على أن الهدف منها هو تمكين المنظمات الأعضاء من جمع نتائج تجاربها وبحوثها، ومن تنسيق عملياتها في مجالي الإمدادات والمشتريات بغية تحقيق الأهداف التالية:

(أ) توسيع نطاق دراسة الأسواق لاكتشاف مصادر توريد جديدة والحصول من ثم على أسعار أفضل؛

(ب) تعزيز التوحيد القياسي للمعدات ولوالمكاتب، وما إلى ذلك؛

(ج) تقليل الوقت الذي تستغرقه هذه المسائل في كل منظمة من خلال تكليف هيئة واحدة بأداء مهام معينة تضطلع بها حاليا كل منظمة على حدة؛

(د) الحصول على أسعار أدنى من الموردين، وبخاصة من خلال الطلب الموحد للوالم بالجملة لتلبية احتياجات المنظمات ككل؛

(هـ) خفض تكاليف تشغيل دوائر الخدمات المختلفة من خلال مركزية عمليات دراسة الأسواق، والدعاية، واختيار العينات، والمراسلات.

١١٢- ولم تطرأ على مر السنين سوى تعديلات طفيفة على النظام الأساسي والنظام الداخلي لدائرة خدمات المشتريات المشتركة. وتتعلق هذه التعديلات بتواتر عمليات طرح العطاءات وخطط العمل والعضوية في الدائرة. وقد قرر مجلس إدارة الدائرة في اجتماعه المعقود في ١٦ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٩ إنشاء فريق عامل لتنقيح النظام الأساسي والنظام الداخلي ليعيد المجلس النظر فيهما في أيار/مايو ٢٠٠٠. بيد أن المجلس لم يشر إلى الأحكام التي تحتاج إلى تعديل في النظام الأساسي القائم.

باء - الشمولية

١١٣- تتألف عضوية دائرة خدمات المشتريات المشتركة من المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف فقط، ألا وهي مكتب الأمم المتحدة في جنيف والكيانات ذات الصلة في الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة. بيد أن منظمة العمل الدولية قد أخطرت دائرة خدمات

المشتريات المشتركة في حزيران/يونيه ١٩٩٩ بنية انسحابها من الدائرة اعتباراً من ١٦ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٩ بسبب "قيود ميزانيتها". ولكن اشتراكاتها السنوية في تغطية تكاليف تشغيل أمانة الدائرة كانت تقل عن ٢٠.٠٠٠ دولار أمريكي، أي أن نسبتها في الميزانية كانت ضئيلة جداً. ويرى المفتشون أنه ينبغي لمنظمة العمل الدولية أن تنضم مرة أخرى إلى دائرة خدمات المشتريات المشتركة وذلك للأسباب المبينة في الفقرة ١٥ أعلاه، وكذلك من أجل دعم نظام الخدمات المشتركة.

جيم - الهيكل

١١٤- تنص المادة ١٦ من النظام الأساسي لدائرة خدمات المشتريات المشتركة على أن يتولى "قسم خدمات المشتريات والنقل والخدمات الداخلية التابع لمكتب الأمم المتحدة في جنيف" تزويد الدائرة بخدمات الأمانة. ويشرف على هذا القسم الذي يتألف من ٥ موظفين فنيين ومن ٥٠ موظفاً من فئة الخدمات العامة رئيس بدرجة ف-٥. وهناك نائب الرئيس بدرجة ف-٤ مكلف بوحدة المشتريات في القسم كما يتولى مهام أمين الدائرة.

١١٥- ومع ذلك، فإن أمانة الدائرة ذاتها، التي يخدمها يوميا موظف بدرجة خ ع-٤ (من أصل ٥٠ موظفاً في القسم)، لا ترد ضمن المخطط التنظيمي للقسم، حسبما يتبين من الميزانية البرنامجية المقترحة للأمم المتحدة لفترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ (المجلد الثاني).

دال - الميزانية واتجاهات التوظيف

١١٦- تفيد المعلومات التي أتاحتها أمانة دائرة خدمات المشتريات المشتركة للمفتشين بأنه قد تقرر في منتصف الثمانينات أن تكون التكاليف الإدارية لأمانة الدائرة معادلة لكلفة ثمانية عشر شهراً عمل على مستوى الرتبة خ ع-٤، بالإضافة إلى مبلغ إجمالي مقطوع قدره ٤.٠٩٨,٣٥ دولاراً أمريكياً لتغطية تكاليف مكتبية متنوعة. وبهذه الصيغة، بلغت ميزانية أمانة الدائرة في عام ١٩٩٦ ما مقداره ١٦٠.٩٣٢ دولاراً أمريكياً. إلا أنها خفضت لأسباب مختلفة منذ عام ١٩٩٧، فوصلت إلى ٨٥.٤٢٥ دولاراً أمريكياً، أي أن نسبة الانخفاض بلغت نحو ٥٠ في المائة. وقد كانت هذه التخفيضات كلها اعتباطية.

١١٧- وبالنظر إلى أن المادة ١٧ من النظام الأساسي لدائرة خدمات المشتريات المشتركة تسند إلى الأمانة دوراً رئيسياً، يصعب التحقق من الكيفية التي يمكن بها أداء هذا الدور بكفاءة وفعالية. يمثل هذا القدر الضئيل من موارد الميزانية وموارد الموظفين المخصصة لأمانة الدائرة. وما تجدر ملاحظته أيضاً هو أن رئيس وحدة المشتريات بمكتب الأمم المتحدة في جنيف، وهو برتبة ف-٤، والذي يتولى أيضاً مهام أمين الدائرة، يؤدي لمكتب الأمم المتحدة

في جنيف أساسا مهام مشتريات لا تغطيها الدائرة، ويندرج مرتبه بالكامل في جدول مرتبات مكتب الأمم المتحدة في جنيف، مما يعني أن الخدمات التي يقدمها للدائرة، والتي لا تدرج تكاليفها في ميزانية الدائرة، لا بد وأن تكون محدودة جدا. وبذلك تكون دائرة خدمات المشتريات المشتركة بدون القيادة الفنية والتنظيمية المستدامة اللازمة لتعزيز مبادرات المشتريات المشتركة في مقر العمل بجنيف.

هاء - التمويل

١١٨ - تدير المنظمات الأعضاء في دائرة خدمات المشتريات المشتركة أموالها بنفسها وفقا لما تنص عليه المادة ١٨، وبالتالي فإن تكاليف المشتريات التي تتم نيابة عنها تُحصّل من ميزانيتها مباشرة. وتقسم تكاليف الأمانة على المنظمات الأعضاء على أساس عدد الموظفين في كل منها، لا على أساس الخدمات التي تؤديها لها بالفعل دائرة خدمات المشتريات المشتركة. ولا بد من تغيير صيغة توزيع التكاليف هذه واستخدام تلك الصيغة التي تتسم بمزيد من الشفافية والتي يطبقها المركز الدولي للحساب الآلي أو دائرة الخدمات الطبية المشتركة. ومن الواضح أن مكتب الأمم المتحدة في جنيف الذي يتحمل حاليا ما نسبته ٤٠ في المائة من تكاليف أمانة الدائرة، بالإضافة إلى استيعاب تكاليف دعم الدائرة مهنيا وهيكليا، إنما يقدم دعما كبيرا لهذه الخدمة المشتركة وذلك لسبب محدد هو أن التكاليف الفعلية المباشرة وغير المباشرة لهذه الخدمات ليست بيّنة، أو لأنه لم يتم تحليلها. ومن المناسب إجراء مثل هذه التحليلات.

واو - الإدارة والمساءلة

١١٩ - يتولى مجلس إدارة يتألف من ممثلي المنظمات الأعضاء الإشراف على دائرة خدمات المشتريات المشتركة (بل إن الدائرة قد قلّصت بحيث باتت تقتصر من الناحية الفعلية على هذا المجلس). وينص النظام الأساسي على أن يجتمع المجلس مرة واحدة في السنة، ولكن يبدو أن هذا لا يحدث في الواقع. فوظائف الدائرة هي وظائف إجرائية أساسا وليست موضوعية حسبما تنص عليه المادة ٦ من نظامها الأساسي. فليست هناك مثلا إشارة في النظام الأساسي إلى القضية المهمة المتمثلة في مواءمة سياسات وقواعد وإجراءات الشراء. كما أنه ليس هناك تصور لإمكانية تكليف كيان واحد في جنيف بأن يتولى عمليات الشراء (مثل المركز الدولي للحساب الآلي أو مكتب خدمات المشتريات المشتركة بين الوكالات)، أو توزيع المسؤوليات على المنظمات لكي تتقاسم عمليات الشراء المركزية بحسب مجموعات المنتجات. ومجمل القول إن المجلس لم يثبت حتى الآن أنه آلية فعالة ومفيدة لحفز التعاون بين الأمانات في مسائل الشراء، على نحو ما سترد مناقشته لاحقا.

١٢٠- وتعاون مجلس الإدارة لجنة تقنية تتولى، بمقتضى أحكام النظام الأساسي لدائرة خدمات المشتريات المشتركة، المسؤولية عن إجراء الدراسات التقنية والإدارية؛ وتبادل المعلومات بشأن التوحيد القياسي للعمليات؛ ووضع برامج المشتريات السنوية؛ وإصدار تعليمات للأمانة للحصول على الأسعار؛ وفحص العطاءات علناً؛ واختيار الموردين.

١٢١- وقد لا تكون الموارد المحدودة جداً المتاحة لأمانة الدائرة كافية لدعم مجلس الإدارة واللجنة التقنية بكفاءة وفعالية. وإلى جانب هذا الاعتبار، قد يود أعضاء الدائرة مقارنة مزايا ومساوئ دمج اللجنة التقنية في مجلس الإدارة بحيث يكون أعضاء اللجنة التقنية خبراء استشاريين لأعضاء المجلس. ومن شأن هذا الدمج أن يقلل عبء الإجراءات وأن يزيد من سرعة تنفيذ قرارات المجلس.

١٢٢- أما رصد أداء أمانة الدائرة وتقديم التقارير بصدده فيقتصر حالياً على تقارير أنشطتها السنوية التي تقدمها إلى المجلس الذي تُساءل أمامه.

زاي - الجودة والكفاءة

١٢٣- تفيد الأمانة بأنه لا يوجد نظام رسمي لتقدير نوعية أداء أو كفاءة دائرة خدمات المشتريات المشتركة، رغم أن نظامها الأساسي ينص على استكمال برنامج العطاءات على أساس جدول زمني يتم وضعه كل عام. والآليات الوحيدة المستخدمة لمعرفة مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة هي اجتماعات الهيئات المشرفة. وقد أبلغت الدائرة المفتشين بأن التعليقات التي يتم تقديمها أثناء اجتماعات اللجنة والمجلس تمتدح الأمانة دائماً.

١٢٤- ومع ذلك، لم يجر حتى الآن أي تقييم رسمي ومستقل لدائرة خدمات المشتريات المشتركة للتحقق من جودها الموضوعية كخدمات مشتريات مشتركة للمنظمات التي يوجد مقرها في جنيف. وقد اقتصر خدماتها حتى الآن، بناء على تعليمات أعضائها، على المشتريات متدنية القيمة، مع استبعاد المشتريات الأكثر أهمية مثل تكنولوجيات المعلومات أو عقود الخدمات. ولذلك فإن فعاليتها وفائدتها كجهود مشترك يتوقع منه توليد وفورات حجم تبدو هامشية بالنظر إلى أن الدائرة تستخدم لأغراض الدعاية المشتركة أو الإعلان المشترك عن الاحتياجات أكثر مما تستخدم لأغراض الشراء المشترك لبضائع تخضع لمعايير موحدة.

١٢٥- وبالإضافة إلى ذلك، هناك عاملان رئيسيان ينبغي للدائرة مواجهتهما. الأول هو كبر حجم بعض المنظمات الأعضاء فيها (مكتب الأمم المتحدة في جنيف أو منظمة الصحة العالمية) الذي يسمح لها بطلب الحصول على خصم من أسعار مشترياتها الكبيرة الحجم وذلك بصورة مستقلة عن دائرة خدمات المشتريات المشتركة. أما العامل الثاني فهو أن

استمرار أهمية الدائرة سيوضع على المحك بالنظر إلى التزايد المنطقي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات على عمليات الشراء داخل منظومة الأمم المتحدة، وبخاصة العمل الذي يقوم به في هذا الصدد الفريق العامل المشترك بين الوكالات المعني بالمشتريات الذي أنشأ في أيار/مايو ١٩٩٨ قاعدة بيانات مشتركة للأمم المتحدة بشأن الموردين. ومنذ ذلك الحين، انضم عدد من أعضاء دائرة خدمات المشتريات المشتركة (مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومركز التجارة الدولية) ومنظمة العمل الدولية إلى هذا الترتيب المشترك الذي وضعه مكتب خدمات المشتريات المشترك بين الوكالات.

١٢٦- ومع ذلك، فإن تعزيز فائدة وصلاحيّة دائرة خدمات المشتريات المشتركة يمثل بنداً ما برح يدرج بانتظام في جداول أعمال اجتماعات المجلس خلال الأعوام القليلة الماضية. ففي عام ١٩٩٧ مثلاً، قدم أمين الدائرة عدداً من الاقتراحات المفيدة لتعزيز أمانة الدائرة ودورها كمركز أكثر فعالية لتنسيق المشتريات لصالح المنظمات الأعضاء فيها.

حاء - الابتكارات التكنولوجية

١٢٧- لقد استفادت أمانة دائرة خدمات المشتريات المشتركة والدائرة ككل من موارد تكنولوجيا المعلومات التي احتازها قسم المشتريات والنقل في الآونة الأخيرة لدعم احتياجات مكتب الأمم المتحدة في جنيف في مجال المشتريات.

طاء - القيود

١٢٨- يبدو أن القيود الرئيسية تتمثل في الحجم المحدود للموارد المتاحة لدائرة خدمات المشتريات المشتركة وعدم التزام أعضائها كما يظهر التزاماً عالي المستوى بالتعاون فيما بين الوكالات لتأمين المشتريات عالية القيمة. هذا فضلاً عن المعضلة التي يواجهها الموظفون المعنيون بالمشتريات الذين يمثلون منظماتهم في مجلس إدارة الدائرة، حيث يتعين عليهم تحقيق التوازن بين التزامهم بالدائرة وضرورة الحفاظ على مسؤولياتهم ووظائفهم المتصلة بالمشتريات في منظماتهم. ومجالس الإدارة هي وحدها التي يمكن أن تفض هذا التنازع الواضح في المصالح.

ياء - الدروس المستخلصة

١٢٩- إن الدرس الذي يمكن استخلاصه من دائرة خدمات المشتريات المشتركة، التي تتألف في معظمها من اجتماعات هيئتها الاشرافيتين عديمي الفعالية، هو أن إنشاء دائرة خدمات مشتركة يكون الهدف منها اتخاذ مبادرات جريئة وتحقيق نتائج يجب أن يتم بطريقة أخرى.

هذا فضلا عما تتطلبه دوائر الخدمات المشتركة التي يديرها مكتب الأمم المتحدة في جنيف من ملامح تنظيمية واضحة، ومن دعاية على مستوى عال، ومن ترويج لقيمة خدماتها لدى المنظمات المشاركة. وينبغي بالإضافة إلى ذلك تقدير وتخصيص تكاليف هذه الخدمات بدقة وشفافية بحيث تعكس التكاليف الفعلية والتكاليف المدعومة حيثما انطبق ذلك.

كاف - إمكانات التطوير

١٣٠- إن تنفيذ التوصيات الواردة في الجزء الأول من هذا التقرير تنفيذاً فعالاً من جانب المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف سيسمح لدائرة خدمات المشتريات المشتركة بتحقيق كامل إمكاناتها. كما أن الدعم السياسي من قبل الدول الأعضاء الممثلة في هيئات الأمانة المختصة سيكون ضرورياً أيضاً حتى تجري في مقر العمل بجنيف، بنفس العمق والسرعة، الإصلاحات التي تنفذ حالياً في مقر الأمم المتحدة في مجال المشتريات المشتركة.

لام - تدابير التعزيز (انظر التوصية رقم ٥)

سابعاً - الخلاصة

ألف - السياق العام

١٣١- تكشف دراسات الحالات عن وجود فوارق كبيرة بين دوائر الخدمات، مثل تاريخ وطريقة إنشائها، وصكوكها القانونية، وهيكلها ووضوح ملامحها التنظيمية، ونظم وعمليات إدارتها ومسائلها، وصيغ تقدير وتخصيص تكاليفها. وهذه الفوارق ليست ناشئة عن الطابع الفريد لكل كيان من كيانات توفير الخدمات بقدر ما هي ناشئة عن الانتقال إلى خطة استراتيجية وإلى عملية لتوجيه التعاون والتنسيق الإداريين فيما بين المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف، حسبما يتبين في الجزء الأول من التقرير.

١٣٢- وفي هذا السياق، فإن دوائر الخدمات المشتركة القائمة قد نشأت أساساً عن ترتيبات عملية يعود تاريخها إلى أواخر الأربعينات، ويتم تنفيذها في أغلب الأحيان لا من جانب مجالس الإدارة بل من جانب الأمانات، باستثناء حالة المركز الدولي للحساب الآلي الذي أنشئ بموجب قرار صادر عن الجمعية العامة. فدوائر الخدمات المشتركة التي جرى استعراضها في هذا المجلد قد أنشئت بين عام ١٩٤٨ وعام ١٩٧١. ولم تتخذ الأمانات أو مجالس الإدارة منذ ذلك الحين أية مبادرة أخرى من أجل توسيع دوائر الخدمات المشتركة في مقر العمل بجنيف، خلافاً لما جرى في مقر العمل بفيينا وكذلك، في وقت أقرب، في مقر الأمم المتحدة، حيث تم توحيد هذه الخدمات أو يجري العمل على توحيدها.

١٣٣- ومع ذلك، فإن التغطية الشاملة للأمانات التي توفرها دوائر الخدمات المشتركة القائمة في جنيف، والسجل الطويل لتتبع أداء هذه الخدمات يدلان على أن توسيع نطاق الترتيبات التعاونية إلى حد أبعد من أجل توفير العديد من خدمات الدعم الإداري التي تعمل كل منظمة الآن على توفيرها داخلياً هو أمر ممكن رغم وجود بعض القيود. على أن دراسات الحالات قد أظهرت وجود اتجاه عام في جنيف نحو اتخاذ مبادرات انعزالية، وهو اتجاه يضعف (ولا يعزز) هياكل التعاون بين الأمانات. فمن أجل زيادة تطوير دوائر الخدمات المشتركة في مقر العمل بجنيف، لا بد، كشرط أساسي، من تأمين الدعم التام من جانب الرؤساء التنفيذيين ومجالس إدارة جميع المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف.

باء - الإدماج الإلكتروني

١٣٤- لقد تبين في الجزء الأول من هذا التقرير أن تكامل نظم تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إنما يمثل الدعامة الأساسية المرجوة للإطار الجديد الموصى به لدوائر الخدمات المشتركة في جنيف. وهذا ما تؤكدُهُ تأكيداً وافيةً الخدمات التي استعرضت في هذا المجلد الثاني، حيث تبين أنها تعتمد اعتماداً شديداً على نظم وحلول تكنولوجيا المعلومات لإدارة عملياتها بكفاءة. فما لم يتم ربط المنظمات المعنية بشبكة إلكترونية متواصلة، فلن يتسنى تقاسم خدمات الدعم في جنيف بمزيد من الفعالية.

١٣٥- وبالإضافة إلى عمليات الربط الشبكي التي قام المركز الدولي للحساب الآلي بتنفيذها منذ عام ١٩٩٤ لصالح المنظمات الأعضاء فيه، تجدر الإشارة إلى مبادرتين رئيسيتين اتخذتا برعاية الاتحاد الدولي للاتصالات في السنوات الست الماضية. وقد تمثلت المبادرة الأولى في مشروع نموذجي أطلق عليه اسم شبكة منطقة لجنيف الكبرى وتم تصميمه في عام ١٩٩٥ بوصفه "طريقاً للمعلومات فائق السرعة" لصالح المجتمع الدولي في جنيف. وكان الهدف من المشروع أساساً توفير شبكة اتصالات فائقة السرعة لأغراض التطبيقات وطرائق العمل التي تعتمد على تعدد وسائط الإعلام، بما في ذلك دعم ربط شبكات المناطق المحلية بعضها ببعض ودمج (LAN-to-LAN)، ودمج الشبكات المختلفة، ووضع استراتيجيات مشتركة للوصول إلى المستخدمين الدوليين والموارد الدولية مثل ربط شبكات الهاتف بالإنترنت، واستخدام الفيديو لعقد المؤتمرات عن بعد، فضلاً عن التدريب والتعلم عن بعد باستخدام الحاسوب. ومع أن المشروع قد اشتمل على مشاركة جميع المنظمات الكبرى وبعض الهيئات الرئيسية العامة والخاصة فإن تنفيذه لم يستمر بعد انتهاء مرحلته التجريبية في عام ١٩٩٦، الأمر الذي يرجع فيما يبدو إلى ارتفاع التكاليف التي كانت ستتحملها المنظمات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة في حالة تطبيق النظام المقترح.

١٣٦- وينصب التركيز حاليا على مشروع شبكة ربط المجتمع الدبلوماسي في جنيف الذي استهله الاتحاد الدولي للاتصالات في عام ١٩٩٨. والهدف الرئيسي منه هو تحسين قدرات البعثات الدائمة للدول الأعضاء التي يوجد مقرها في جنيف على تبادل المعلومات إلكترونيا مع الوزارات في بلدانها وتعزيز حصولها على موارد المعلومات من المنظمات الدولية. بيد أن شبكة ربط المجتمع الدبلوماسي في جنيف تعتمد على تكنولوجيا خطوط الهاتف المشترك الرقمية غير المترامنة، وهي تكنولوجيا حديثة نسبيا وبالتالي لا بد من اختبارها بالكامل للتحقق من كونها شبكة مأمونة. وتتولى إدارة المشروع على مستوى المجتمع الدبلوماسي في جنيف مجموعة مستخدمي شبكات المعلومات التي تنسق الاحتياجات لتبادل المعلومات وتسدي المشورة بشأن تنسيق الحلول القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات. وهي بهذه الصفة تبدو في أفضل مركز للعمل على الربط بين المنظمات التي يوجد مقرها في جنيف ربطا إلكترونيا، مع تحسين ربطها الإلكتروني بالبعثات الدائمة في الوقت نفسه.

جيم - الإدارة والمساءلة

١٣٧- تؤكد دراسات الحالات أيضا فائدة اتباع النهج الإدارية التي تشجع على إجراء اتصالات منتظمة بين موردي الخدمات، من جهة، والأعضاء من المنظمات والمستخدمين النهائيين، من جهة أخرى. ويمكن تحقيق ذلك بطرق شتى، منها: إنشاء أجهزة إشراف أو أجهزة استشارية فعالة تمثل المستفيدين وتكون قادرة على اتخاذ قرارات بشأن تحسين دوائر الخدمات، أو التأثير فيها على الأقل؛ إجراء عمليات محاسبة شفافة ومنتظمة فيما يتصل بالتكاليف؛ متابعة الأداء وتقديم التقارير عنه؛ إجراء استقصاءات دورية لمعرفة مدى رضا المستخدمين فضلا عن "تسويق" الخدمات من خلال الرسائل الإخبارية والكتيبات أو عبر مواقع شبكة الويب.

١٣٨- والوضع الأمثل، فضلا عن ذلك، هو أن يكون مدراء دوائر الخدمات المشتركة خبراء في مجالات عملهم، وأن تكون لديهم مهارات إدارية أو مهارات في الأساليب الفنية العملية. كما ينبغي أن تكون لديهم معرفة وافية بمبادئ الإدارة والمحاسبة المتصلة بالتكاليف. وخلاصة القول إنه من الأفضل تعيين مدراء دوائر الخدمات المشتركة من القطاع الخاص لا من داخل منظومة الأمم المتحدة. ومن المهم بالقدر نفسه إشراك رؤساء الإدارة والتنظيم في المنظمات إشراكا كاملا في صنع القرارات المتعلقة بالسياسة العامة على صعيد الخدمات المشتركة لكي يتسنى تنفيذ هذه القرارات تنفيذا موحدا في المنظمات المشاركة. ومن المستصوب في هذا الصدد عقد ستة اجتماعات شهرية لرؤساء الإدارة والتنظيم في مقر العمل

بجنيف لاستعراض التقدم المحرز في تنفيذ قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٢٥٥/٥٤ المؤرخ في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٠.

دال - الجودة والكفاءة

١٣٩- ينبغي لمدرء ومستخدمي دوائر الخدمات الاتفاق على معايير وتوقعات أداء محددة لكل دائرة خدمات (واستعراضها بشكل دوري). فمن المستحسن مثلاً تحديد معايير للجودة فضلاً عن مقاييس مقبولة للإنتاج اليومي أو لتكاليف الوحدة يتم على أساسها الحكم على الأداء. ومن شروط الحفاظ على الجودة والكفاءة تدريب الموظفين وإعادة تدريبهم، والابتكارات التكنولوجية، واستعراض عملية دوائر الخدمات أو مراجعة حساباتها بشكل دوري، ووضع مقاييس الأداء.

هاء - تقدير التكاليف والميزنة والتمويل

١٤٠- لقد أكدت دراسات الحالات أيضاً ضرورة تحديد تكاليف الخدمات بدقة وتوفير قدر من الاستقلال الذاتي في وضع الميزانية - على ألا يتأثر ذلك بشكل مفرط بسياسات الميزانية الداخلية للمنظمات المقدمة أو المتلقية للخدمات - والاتفاق على صيغ لتقاسم التكاليف بين المنظمات المقدمة للخدمات والمنظمات المستفيدة منها. وفي حين أن المركز الدولي للحساب الآلي ودائرة الخدمات الطبية المشتركة يمثلان في هذا الصدد حالتين تجدر محاكاتها، فقد أظهرت الخدمات التي يديرها أو يستضيفها مكتب الأمم المتحدة في جنيف بعض الصعوبات التي وردت الإشارة إليها في الجزء الأول من هذا التقرير. فتقدير تكاليف الخدمات لا يتم بشكل غير موضوعي واعتباطي فحسب (كما في حالة دائرة خدمات المشتريات المشتركة وقسم التدريب والامتحانات)، بل إن ميزانيات دوائر الخدمات وتمويلها يعتمدان اعتماداً شديداً على ما يمكن أن يتحمله مكتب الأمم المتحدة في جنيف (كما يعتمدان - على نطاق أوسع - على سياسة ميزانية الأمم المتحدة التي تنطبق على المنظمة ككل)، لا على الكيفية التي يمكن بها تمكين هذه الدوائر من تحقيق إمكانياتها القصوى كدوائر لعمليات مشتركة بين الوكالات وممولة تمويلياً ذاتياً.

١٤١- وبالتالي فإن من المستحسن عند استعراض خدمات مكتب الأمم المتحدة في جنيف في ضوء الإطار الجديد وخطة العمل الموصى بهما في الجزء الأول من هذا التقرير لبناء دوائر الخدمات المشتركة في جنيف على مدى الأعوام العشرة القادمة، أن يتم إبراز بعدها الفعلي أو المحتمل بوصفها خدمات مشتركة بين الوكالات. ومن وسائل القيام بذلك تغيير اسمي الشعبتين الرئيسيتين في مكتب الأمم المتحدة بجنيف إلى (١) شعبة الخدمات الإدارية

المشتركة، و(٢) شعبة خدمات المؤتمرات المشتركة. وثمة وسيلة أخرى هي إعادة تصميم هيكل دوائر الخدمات فيما يتعلق بتنظيمها، ومواردها من الموظفين، وميزانيتها وتمويلها، بشكل يعزز بوضوح (بدلاً من أن يقيد كما هو الحال الآن) استقلالها الذاتي في اتخاذ المبادرات وتحقيق النمو، فضلاً عن وصولها الفعال إلى المجتمع الأوسع لمنظومة الأمم المتحدة في جنيف.

واو- شبكة عالمية للتعاون في مجال الخدمات المشتركة

١٤٢- مع توحيد الخدمات المشتركة القائمة أو استحداث خدمات مشتركة جديدة في مقار العمل المختلفة والمراكز الميدانية في شتى أنحاء العالم، يصبح من الممكن والمستصوب إضفاء صبغة مؤسسية على التعاون والتنسيق الأفقيين بين دوائر الخدمات المماثلة في مقار العمل المختلفة، إما بواسطة عمليات التبادل أو الترابط الإلكتروني، أو باتباع نموذج الاجتماعات السنوية التي يعقدها مدراء دوائر الخدمات الطبية المشتركة في منظومة الأمم المتحدة. ويتوقع أن تؤدي شبكة تعاونية و مترابطة كهذه إلى تعزيز معايير وإجراءات العمل الموحدة، وحفز تبادل المعلومات المتعلقة ببيانات الأداء والانجازات والقيود، كما أن من شأنها أن تعزز بصورة عامة كفاءة الإدارة على أساس أفضل الممارسات أو المقاييس التي يمكن تحديدها دورياً.