|  |  |
| --- | --- |
| **المجلس 2018 جنيف، 27-17 أبريل 2018** | logo_A-[Converted] |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: PL 1.11** | **الوثيقة C18/31-A** |
|  | **8 فبراير 2018** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام | |
| مشروع الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة للأمانة العامة للفترة 2022-2019 | |
|  | |

|  |
| --- |
| **ملخص**  تعرض هذه الوثيقة مشروع الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة للأمانة العامة للفترة 2022-2019.  وتصدر هذه الخطة عملاً بأحكام الرقم 87A من المادة 5 من اتفاقية الاتحاد الدولي للاتصالات التي تنص على أن الخطة التشغيلية للأنشطة التي يتعين أن تقوم بها الأمانة العامة يجب إعدادها سنوياً على أساس أربع سنوات متوالية.  **الإجراء المطلوب**  يرجى من المجلس أن **يستعرض** مشروع الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة للأمانة العامة للفترة 2022-2019 **ويوافق عليه** وأن **يعتمد** مشروع القرار الوارد في [الوثيقة C18/32](https://www.itu.int/md/S18-CL-C-0032/en).  \_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  [*الرقم 87A من المادة 5 من الاتفاقية*](http://www.itu.int/pub/S-CONF-PLEN-2015)*،* [*والقرار 71 (المراجَع في بوسان، 2014)*](http://www.itu.int/pub/S-CONF-PLEN-2015)*؛* [*والقرار 72 (المراجَع في بوسان، 2014)*](http://www.itu.int/pub/S-CONF-PLEN-2015) |

# 1 السياق والأولويات الرئيسية للأمانة العامة

تركز هذه الخطة التشغيلية على أنشطة الأمانة العامة لعام 2019، التي تتواءم مع ميزانية فترة السنتين 2019-2018 التي وافق عليها المجلس في دورته لعام 2017. وبموجب اتفاقية الاتحاد، تشمل هذه الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة ثلاث سنوات (من 2020 إلى 2022) لا تدخل في إطار الدورة الحالية للتخطيط الاستراتيجي أو المالي وغير مشمولة بميزانية فترة السنتين 2019‑2018، وبالتالي فإن البيانات المالية للفترة 2022-2020 هي إرشادية وعرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا.

وتتواءم الأولويات الرئيسية للأمانة العامة مع الخطة الاستراتيجية للفترة 2019‑2016 وتنبع من دورها في دعم وتمكين الأنشطة القطاعية وتلك المشتركة بين القطاعات التي ترمي إلى تحقيق أهداف الاتحاد وغاياته الاستراتيجية.

وعلاوةً على ذلك، سيكون من الضروري تحسين الكفاءة لتنفيذ جميع الأنشطة المخططة فيما تقدَّم إلى الأعضاء خدمات تتسم بأعلى مستويات الجودة. وفي سياق تنفيذ الخطة التشغيلية، ستركز الأمانة العامة على ترشيد الأنشطة بالكامل والتخطيط لها ومراقبتها وإعداد تقارير عنها؛ ومراقبة تنفيذ الخطة الاستراتيجية؛ ومواصلة تعزيز سياسات تعبئة الموارد؛ والحفاظ على ما يقدَّم للأعضاء من الخدمات ذات الصلة بالمؤتمرات والمطبوعات والاستمرار في تحسينها؛ وتحقيق القيمة القصوى للمعلومات التي يوفرها الاتحاد للأعضاء والمجتمع العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والسعي إلى تعميق الفهم بشأن دور الاتحاد والترويج لأنشطته ومهمته لدى الجهات الأساسية التي يمثلها؛ وتعزيز تيسر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخدماتها وضمان خواصها الوظيفية؛ وإعلاء قيمة الأنشطة القطاعية؛ وتعزيز الابتكار من خلال دعم الجهود التي تبذلها القطاعات لتهيئة نظام إيكولوجي يفسح مجالاً كافياً للابتكار والتكيف مع البيئة المتغيرة للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وستستمر الجهود المبذولة لتحديث ممارسات الإدارة في الأمانة العامة بأسرها خلال هذه الفترة، بالإضافة إلى التعزيز المستمر للتنظيم القائم على النتائج، بما في ذلك المواءمة بين عمليات التخطيط التشغيلي والمالي/ذي الصلة بالميزانية والاستراتيجي.

وثمة مشروع استراتيجي رئيسي خلال هذه الفترة يجدر ذكره بصورة منفردة: وهو هدم مبنى فارامبيه، واستبداله بمبنى واحد قادر أيضاً على استيعاب خصائص برج الاتحاد المحتفظ بها ومعظم خصائص مبنى مونبريان؛ والتخلص لاحقاً من برج الاتحاد. وسيشمل المبنى الجديد أماكن عمل مفتوحة للموظفين وأحدث مرافق المؤتمرات وسيكون قائماً بذاته ومستداماً بيئياً وقابلاً للنفاذ ويتطلب صيانة قليلة. وسيتوفر لهذا المشروع تمويل من خلال قرض من البلد المضيف، يغطي الجزء الأول منه فترة المشروع 2019‑2017. ومنُح القرض من دون فوائد وسيسدد على مدى 50 عاماً، لكن لن يبدأ السداد إلا بعد تسليم المبنى مكتملاً، وليس قبل نهاية عام 2023. ويتوقع تقديم طلب القرض الثاني والأخير في نهاية عام 2018. وتشرف على المشروع الدول الأعضاء من خلال فريقها الاستشاري MSAG بموجب مقرر المجلس 588. وفي 2017، نظّم الاتحاد مسابقة عالمية للهندسة المعمارية حيث اختارت هيئته الدولية للتحكيم التصميم الفائز.

# 2 دعم الأمانة العامة لإطار النتائج لدى الاتحاد

## 1.2 توزيع تكاليف الأمانة العامة لعام 2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الموارد الكلية للأمانة العامة | % من التوزيع | محسوبة على أساس مشروع الميزانية (بآلاف الفرنكات السويسرية) |
| الموارد المرصودة لتحقيق **أهداف القطاعات**\* | **%88** | 79 841 \* تشمل العوامل التمكينية/خدمات الدعم والوثائق |
| الموارد المرصودة لتحقيق **الأهداف** **المشتركة بين القطاعات**\*\* | **%12** | 10 426 \*\*تشمل التكلفة المباشرة للنواتج المشتركة بين القطاعات |
| المجموع الكلي | **%100** | 90 267 |

## 2.2 توزيع موارد الأمانة العامة للعوامل التمكينية/خدمات الدعم لعام 2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.E  2.E  3.E  4.E  5.E | | خطة توزيع الموارد لكل خدمة دعم  **1.S** إدارة الاتحاد  **2.S** تنظيم المؤتمرات والجمعيات والحلقات الدراسية وورش العمل (بما في ذلك الترجمة التحريرية والشفوية)  **3.S** خدمات المنشورات  **4.S** خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  **5.S** خدمات السلامة والأمن  **6.S** إدارة الموارد البشرية (بما في ذلك التأمين الصحي بعد انتهاء مدة الخدمة وتكاليف البناء)  **7.S** إدارة الموارد المالية  **8.S** الخدمات القانونية  **9.S** المراجعة الداخلية للحسابات  **10.S** التعاون مع الأعضاء والأطراف المعنية الخارجية (بما في ذلك الأمم المتحدة)  **11.S** خدمات التواصل  **12.S** خدمات البروتوكول  **13.S** تسهيل أعمال الهيئات الإدارية (مؤتمر المندوبين المفوضين والمجلس وأفرقة العمل التابعة للمجلس)  **14.S** إصدار الشارات وتوزيعها (غير مشمولة)  **15.S** خدمات تعبئة الموارد  **16.S** الإدارة والتخطيط الاستراتيجيان للمنظمة  **المجموع الكلي للبنود من 10.S حتى 16.S:** | **% من المجموع الكلي**  %3,3    %29,3  %22,5  3,6 %  %23,0  %7,2  %1,3  %0,7    %9,1 |
| 1.E ضمان كفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية والمالية والرأسمالية فضلاً عن (...)  2.E ضمان كفاءة المؤتمرات والاجتماعات والوثائق والمنشورات والبنى التحتية للمعلومات وإمكانية النفاذ إليها  3.E ضمان كفاءة خدمات البروتوكول والاتصال وتعبئة الموارد المتعلقة بالأعضاء  4.E ضمان كفاءة تخطيط وتنسيق وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للاتحاد وخططه التشغيلية  5.E ضمان كفاءة وفعالية إدارة المنظمة (داخلياً وخارجياً) | **%36,6 %50,9**  **%2,8**  **%4,0**  **%5,7** |

## 3.2 توزيع الموارد للأهداف والنواتج المشتركة بين القطاعات لعام 2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الهدف 1.I  الهدف 2.I  الهدف 3.I  الهدف 4.I  الهدف 5.I | | خطة توزيع الموارد لكل ناتج  **1-1.I** مؤتمرات عالمية ومنتديات وأحداث ومنابر مشتركة بين القطاعات لمناقشات رفيعة المستوى (مثل المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية (WCIT) والمنتدى العالمي لسياسات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (WTPF) والقمة العالمية لمجتمع المعلومات  (WSIS) واليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات (WTISD) وتليكوم الاتحاد)  **1-2.I** تبادل المعارف والتواصل والشراكات  **2-2.I** مذكرات التفاهم (MoU)  **1-3.I** مبادرات وتقارير مشتركة بين القطاعات بشأن الاتجاهات الناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغير ذلك من مبادرات مماثلة (بما في ذلك مجلة أخبار الاتحاد)  **1-4.I** تقارير ومدخلات أخرى لعمليات الأمم المتحدة المشتركة بين الوكالات والمتعددة الأطراف والحكومية الدولية  **1-5.I** تقارير ومبادئ توجيهية وقوائم مرجعية بشأن قابلية النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  **2-5.I** تعبئة الموارد والخبرات التقنية من خلال، على سبيل المثال، تشجيع زيادة مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة في الاجتماعات الدولية والإقليمية  **3-5.I** مواصلة تطوير وتنفيذ سياسات الاتحاد المتعلقة بقابلية النفاذ والخطط ذات الصلة  **4-5.I** التوعية على مستوى منظومة الأمم المتحدة وعلى الصعيدين الإقليمي والوطني  **المؤتمر العالمي للمندوبين المفوضين:** المقررات والقرارات والتوصيات والنتائج الأخرى لمؤتمر المندوبين المفوضين\*  **المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**: المقررات والقرارات الصادرة عن المجلس فضلاً عن نتائج أعمال أفرقة العمل التابعة للمجلس\* | **% من المجموع الكلي**  %31,6  %20,1  %1,4  %25,3  %13,3  %3,7  %0,6  %0,4  %0,7  %0,8  %2,1 | **% للهدف**  **%97,1**  **%90,7**  **%6,4**  **%97,1**  **%97,1**  **%66,4**  **%11,0**  **%7,5**  **%12,3**  **%0,8**  **%2,1** |
| 1.I تشجيع إجراء حوار دولي بين أصحاب المصلحة  2.I تعزيز الشراكات والتعاون داخل بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  3.I تعزيز تحديد الاتجاهات الناشئة في بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليلها  4.I تعزيز/تشجيع الاعتراف (بأهمية) الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعامل تمكيني لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمستدامة بيئياً  5.I تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | **%32,5**  **%22,1**  **%26,1**  **%13,7**  **%5,6** |

\*   توزَّع تكلفة هذه النواتج على جميع أهداف الاتحاد.

# 3 تحليل المخاطر

في الانتقال من الاستراتيجية إلى التنفيذ، حُددت المخاطر التشغيلية من المستوى الأول المبينة في الجدول أدناه وحُللت وقُيِّمت مقارنةً بمخاطر الخطة التشغيلية السابقة. وستدير المكاتب والأمانة العامة جميع المخاطر المرتبطة بتحقيق النتائج المقابلة.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **من منظور** | **وصف المخاطر** | **الاحتمال** | **مستوى التأثير** | **سبل التخفيف** |
| **المنظمة** | ضمان سلامة وأمن موظفي الاتحاد عموماً وكذلك مباني الاتحاد وأصوله في جميع أنحاء العالم | منخفض | مرتفع | - ضمان تحقيق أهداف التصميم الاستراتيجية للأمم المتحدة فيما يخص نظام إدارة الأمن  - تحسين وضع الأمن المادي في المقر  - مواصلة عمليات تقييم الأمن في المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق  - تنفيذ خطط نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) (في المقر والمكاتب الميدانية)  - حماية المباني (الغشاء المقاوم للتحطم)  - عقد مناقشات مع البلد المضيف بشأن إقامة سياج لمنع المشاة |
| عدم القدرة المادية على تشغيل المقر | منخفض | مرتفع | - خطة استمرارية العمل على نطاق الاتحاد  الإطار العالمي لاستمرارية العمل على نطاق الاتحاد (OMRS) بما في ذلك تعزيز وسائل المشاركة عن بُعد |
| عدم القدرة المادية على تنظيم الأحداث الرئيسية في الخارج أو في جنيف (مثلاً الاضطرار إلى تغيير البلد المستضيف للحدث في اللحظة الأخيرة بسبب تزعزع الاستقرار السياسي أو بسبب تأثير أزمة كبرى، كوباء أو مخاوف بشأن الأمن العام) | منخفض | مرتفع |
| **البنية التحتية** | انقطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | منخفض | مرتفع | - خطة إطار استمرارية العمل والتعافي من الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| **أصحاب المصلحة/الشركاء** | الآثار الاستراتيجية والمالية لقرارات الهيئات الإدارية | متوسط | متوسط | - التواصل المبكر مع الأعضاء (سواءً عن طريق المقر الرئيسي أو بالعمل من خلال المكاتب الإقليمية) |
| **الموارد البشرية** | افتقار القوة العاملة للتنوع والمرونة والاستعداد للتكيف مع الاحتياجات المتغيرة | منخفض | مرتفع | - تنفيذ الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية التي تحدد متطلبات التوظيف والأعمال من خلال تخطيط القوى العاملة، وتحليل الثغرات عن طريق إدارة الأداء والتي تعالج الاحتياجات من المهارات والكفاءات من خلال التعلم والتطوير. ضمان أن تعزز إجراءات وعمليات الموارد البشرية تنوع القوى العاملة ومرونتها وقدرتها على التكيف وفقاً للنظام الأساسي والنظام الإداري للموظفين وإطار السياسة العامة في منظومة الأمم المتحدة |
| **المخاطر التشغيلية** | إدارة الموارد المالية بصورة غير فعالية (عدم وجود رقابة، أخطاء، أخطاء بشرية) | منخفض | متوسط | نظام/آلية رقابة داخلية، بيان الرقابة الداخلية |
| عدم دفع أو انخفاض في مساهمات الأعضاء و/أو زيادة في الإيرادات | منخفض | متوسط | - المراقبة المستمرة والتواصل المبكر مع الأعضاء (سواءً عن طريق المقر الرئيسي أو بالعمل من خلال المكاتب الإقليمية)؛ رصد الإيرادات والتواصل المبكر مع الإدارة |

# 4 العوامل التمكينية للأهداف والغايات القطاعية وتلك المشتركة بين القطاعات

تعرض الجداول أدناه العوامل التمكينية لتحقيق أهداف الاتحاد وغاياته الاستراتيجية والمؤشرات المقابلة التي تقيِّم تنفيذ العوامل التمكينية على مستوى المنظمة (الدوائر المذكورة في وسائل القياسات هي المسؤولة عن توفير البيانات وليست المسؤولة الوحيدة عن النتائج). وتمثل بيانات عام 2014 خط الأساس، ويُشار إلى التقدم فيما يخص عام 2017 (في حالة وجود معلومات بهذا الشأن) مع أمثلة للمؤشرات (ترد جميع البيانات في الوثيقة [C18/35](https://www.itu.int/md/S18-CL-C-0035/en))، ويُدرج المقصد الذي ينبغي تحقيقه بحلول عام 2020 حيثما كان ذلك مناسباً.

## 1.4 1.E ضمان كفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية والمالية والرأسمالية، وبيئة عمل مؤاتية وآمنة ومأمونة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | المؤشر (القيمة الحالية - القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| **1.E**: ضمان كفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية والمالية والرأسمالية، وبيئة عمل مؤاتية وآمنة ومأمونة | نسبة المهنيات من النساء اللواتي يُحتفظ بهن في كل مرحلة من مراحل التوظيف (المقصد المحدد لعام 2020: %33):  *2014: الرتبة P5 فما فوق: %16 من مقدمي الطلبات، و%27 من المختارين مبدئياً، و%29 من المدرَجين في قوائم التصفية، و%36 من المختارين* | بيانات دائرة إدارة الموارد البشرية (HRMD) |
| مراقبة تنفيذ الميزانية *2014، 2015، 2017: عدم التجاوز في الإنفاق، المقصد المحدد لعام 2020: عدم التجاوز في الإنفاق* | بيانات دائرة إدارة الموارد المالية (FRMD) |
| عدد أصحاب المصلحة/العملاء الذين يبلغون عن إصابات أو حوادث ذات صلة بالعمل: *2014: %2 >، 2017: > %2* | قاعدة بيانات الحوادث |
| عدد أصحاب المصلحة/العملاء الذين يسافرون في مهمة رسمية ممن سجلوا سفرهم في إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن (UNDSS):  *2014: %86,9 نسبة الامتثال؛ 2017: %93,4 نسبة الامتثال؛ المقصد المحدد لعام 2020: تسجيل %100* | قاعدة بيانات التدريب بشأن السلامة والأمن للسفر في مهمة رسمية |

## 2.4 2.E ضمان كفاءة المؤتمرات والاجتماعات والوثائق والمنشورات والبنى التحتية للمعلومات وإمكانية النفاذ إليها

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | المؤشر (القيمة الحالية - القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| **2.E**: ضمان كفاءة المؤتمرات والاجتماعات والوثائق والمنشورات والبنى التحتية للمعلومات وإمكانية النفاذ إليها | رضا المستخدم على الأحداث: *أُجري استقصاء من أجل الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات لعام 2017*[[1]](#footnote-1) *بشأن نوعية مكان عقد المؤتمر والمرافق المتاحة (بما في ذلك ترتيبات الجلوس)، ومجاملة ومهنية موظفي خدمات المؤتمرات، وتيسر الوثائق، وجودة الوثائق، والترجمة التحريرية والشفوية. رد على الاستبيان حوالي 169 مندوباً تقريباً (ما يقارب %12~ من العينة).*  *اعتبر حوالي %90 من المستخدِمين المشاركين في الاستطلاع في نهاية عام 2015 أن مواضيع منشورات الاتحاد مفيدة أو مفيدة جداً.*  (الدراسة الاستقصائية السنوية لأعضاء الاتحاد لعام 2016): *%90  < من الأعضاء وصفوا نوعية منشورات الاتحاد بأنها جيدة أو جيدة جداً.* | استطلاعات رضا المستخدمين |
| تيسر خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخواصها الوظيفية: *2014: تيسر جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة %99، وبنسبة %99,86 لعام 2015 وبنسبة %98,95 لعام 2017. والمقصد المحدد لعام 2020: الحفاظ على التيسر بنسبة %99 <* | فهرس خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| رضا المستخدم على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات *عموماً (2016): %88 من ممتاز إلى جيد؛* *المقصد المحدد لعام 2020*: *زيادة الرضا بنسبة %5* | استطلاع رضا المستخدمين |

## 3.4 3.E ضمان كفاءة خدمات البروتوكول والتواصل وتعبئة الموارد المتعلقة بالأعضاء

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | المؤشر (القيمة الحالية - القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| **3.E**: ضمان كفاءة خدمات البروتوكول والاتصال وتعبئة الموارد المتعلقة بالأعضاء | رضا الأعضاء: أعضاء القطاعات والمنتسبين والهيئات الأكاديمية: *2014: %93 أفادوا بأنهم راضون/راضون جداً؛ المقصد المحدد لعام 2020: < %90* | استطلاع آراء الأعضاء |
| عدد الأعضاء: *2014: أعضاء القطاعات = 873؛ المنتسبون = 166؛ الهيئات الأكاديمية = 87؛ المجموع = 1 126؛ المقصد المحدد لعام 2020: نمو بنسبة %15 في مجموع الأعضاء؛ الوضع: زيادة في عام 2015 تصل إلى %3 بالمقارنة مع عام 2014* | بيانات دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء (SPM) |
| مجموع الإيرادات لأعضاء القطاعات والمنتسبين والهيئات الأكاديمية: *2014: 16,8 مليون فرنك سويسري*؛ *2017: يؤكد فيما بعد*  مجموع الإيرادات للاتحاد: *2014: 158,4 مليون فرنك سويسري* | بيانات دائرة إدارة الموارد المالية (FRMD) |

## 4.4 4.E ضمان كفاءة تخطيط وتنسيق وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للاتحاد وخططه التشغيلية

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | المؤشر (القيمة الحالية – القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| **4.E**: ضمان كفاءة تخطيط وتنسيق وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للاتحاد وخططه التشغيلية | نسبة المقاصد / النتائج المنجزة أو التي في طور الإنجاز: *%58~ من مقاصد برنامج التوصيل لعام 2020 في طور الإنجاز في نهاية 2015؛ و2017: %64~* | تقرير تنفيذ الخطة الاستراتيجية / بيانات دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء (SPM) |

## 5.4 ضمان كفاءة وفعالية إدارة المنظمة (داخلياً وخارجياً)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | المؤشر (القيمة الحالية – القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| **5.E**: ضمان كفاءة وفعالية إدارة المنظمة (داخلياً وخارجياً) | مستوى تنفيذ قرارات الهيئات الإدارية: *2015: %97,0، 2016: %100 (المقصد في كل عام: %100)؛ النسبة المئوية التراكمية: 2015: %55,0، 2016: %65 (المقصد المحدد حتى انعقاد مؤتمر المندوبين المفوضين لعام 2018: %100)* | بيانات دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء (SPM) |
| نتائج التدقيق الداخلي والتوصيات: *نسبة التوصيات المقدمة من وحدة التدقيق الداخلي: 2015: قيد التنفيذ: %18؛ التي انتهى تنفيذها: %82؛ أو المتأخرة: %0؛ 2017: قيد التنفيذ: %100؛ التي انتهى تنفيذها: %0 أو المتأخرة: %0* | بيانات التدقيق الداخلي |

# 5 الأهداف والنتائج والنواتج المشتركة بين القطاعات

## 1.5 1.I تشجيع إجراء حوار دولي بين أصحاب المصلحة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | مؤشر النتيجة (القيمة الحالية – القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| 1-1.I: زيادة التعاون بين أصحاب المصلحة المعنيين سعياً إلى تحسين كفاءة بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | عدد من يمثَّل من البلدان/أصحاب المصلحة/مستوى التمثيل (عملية القمة العالمية لمجتمع المعلومات/تليكوم) (تُؤكد بيانات عام 2017 فيما بعد): *عدد البلدان المشاركة في الاجتماعات المرتبطة بالقمة العالمية لمجتمع المعلومات: 2014: 140 بلداً؛ 2017: 150 بلداً؛ المقصد المحدد لعام 2020: 160 بلداً عدد البلدان المشاركة في تليكوم: 2014: 111 بلداً؛ 2017: 126 بلداً؛ المقصد المحدد لعام 2020: 170 بلداً عدد المشاركين في تليكوم: 2014: 3 494 مشاركاً؛ 2015: 3 971 مشاركاً؛ 2016: 8 764 مشارك؛ 2017: 9 100 مشارك؛ المقصد المحدد لعام 2020: 8 000 مشارك* | بيانات القمة العالمية لمجتمع المعلومات، وتليكوم |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية[[2]](#footnote-2) (بآلاف الفرنكات السويسرية) | | | |
|  | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **1-1.I:** مؤتمرات عالمية ومنتديات وأحداث ومنابر مشتركة بين القطاعات لمناقشات رفيعة المستوى (مثل المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية (WCIT) والمنتدى العالمي لسياسات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (WTPF) والقمة العالمية لمجتمع المعلومات  (WSIS) واليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات (WTISD) وتليكوم الاتحاد)[[3]](#footnote-3) | *3 362* | *2 417* | *2 286* | *2 727* |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس **(مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس)** | *100* | *74* | *80* | *151* |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 1.I** | ***3 462*** | ***2 491*** | ***2 366*** | ***2 878*** |

## 2.5 2.I تشجيع الشراكات والتعاون داخل بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | مؤشر النتيجة (القيمة الحالية - القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| 1-2.I: زيادة التآزر الناتج عن الشراكات في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | النسبة المئوية لاتفاقات الشراكات/التعاون أو ترتيبات العمل للاتحاد: *مع الإدارات: 2014-2010: %45,9؛ 2015: %51؛ مع منظمات حكومية دولية /إقليمية: 2014-2010: %37,2؛ 2015: %37,1؛ مع أخرى: 2014-2010: %16,9؛ 2015: %11,4* | بيانات مشتركة بين القطاعات |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية[[4]](#footnote-4) (بآلاف الفرنكات السويسرية) | | | |
|  | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **1-2.I** تبادل المعارف والتواصل والشراكات | *2 137* | *2 886* | *2 548* | *2 346* |
| **2-2.I** مذكرات التفاهم (MoU) | *150* | *147* | *147* | *147* |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | *68* | *93* | *94* | *149* |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 2.I** | ***2 356*** | ***3 126*** | ***2 789*** | ***2 641*** |

## 3.5 3.I تعزيز تحديد الاتجاهات الناشئة في بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليلها

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | مؤشر النتيجة (القيمة الحالية - القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| 1-3.I: تحديد الاتجاهات الناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت المناسب وتحليلها وإقامة مجالات جديدة للأنشطة تتعلق بهذه الاتجاهات | النتائج التي توصلت إليها الأفرقة المتخصصة لقطاع تقييس الاتصالات منذ عام 2010: *3 مسائل جديدة، ولجنة دراسات جديدة، وفرقة عمل جديدة، و49 بنداً من بنود العمل / أُقر منها 43 بنداً؛ النتائج الأخرى: 92* | بيانات الاتحاد |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية[[5]](#footnote-5) (بآلاف الفرنكات السويسرية) | | | |
|  | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **1-3.I:** مبادرات وتقارير مشتركة بين القطاعات بشأن الاتجاهات الناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغير ذلك من مبادرات مماثلة (بما في ذلك مجلة أخبار الاتحاد) | *2 694* | *2 847* | *2 821* | *2 595* |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | *80* | *87* | *99* | *155* |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 3.I** | ***2 774*** | ***2 934*** | ***2 920*** | ***2 751*** |

## 4.5 4.I تعزيز/تشجيع الاعتراف (بأهمية) الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعامل تمكيني لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمستدامة بيئياً

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النتيجة | المؤشر (القيمة الحالية - القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| **1-4.I:** زيادة الاعتراف بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الأطراف المتعددة وعلى المستوى الحكومي الدولي، كعامل تمكيني شامل للدعائم الثلاث للتنمية المستدامة (النمو الاقتصادي والاندماج الاجتماعي والتوازن البيئي) كما هو محدد في الوثيقة الختامية لمؤتمر الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (Rio+20) ودعماً لرسالة الأمم المتحدة المتمثلة في السلم والأمن وحقوق الإنسان | الإشارة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسخيرها للتنمية في ما يلي: '1'قرارات المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة: *2016: إشارة بارزة: %25,0؛ إشارة عادية: %14,0؛ عدم الإشارة: %61,0 2014: إشارة بارزة: %28,9؛ إشارة عادية: %18,4؛ عدم الإشارة: %52,6*  '2' قرارات الجمعية العامة للأمم المتحدة: *2016: إشارة بارزة: %25؛ إشارة عادية: %32؛ عدم الإشارة: %42*  *2015:* *إشارة بارزة: %5؛ إشارة عادية: %23؛ عدم الإشارة: %72*  '3' أهم الوثائق الواردة من منظومة الأمم المتحدة (مؤتمرات القمة، وما إلى ذلك) والتقارير المقدمة من الأمين العام للأمم المتحدة: *2015: إشارة بارزة: %47؛ إشارة عادية: %53* | بيانات دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية6 (بآلاف الفرنكات السويسرية) | | | |
|  | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **1-4.I:** تقارير ومدخلات أخرى لعمليات الأمم المتحدة المشتركة بين الوكالات والمتعددة الأطراف والحكومية الدولية | *1 411* | *1 361* | *1 524* | *1 282* |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | *42* | *42* | *53* | *77* |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 4.I** | ***1 453*** | ***1 402*** | ***1 577*** | ***1 359*** |

## 5.5 5.I تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الناتج | مؤشر النتيجة (القيمة الحالية - القيمة بحلول عام 2020) | وسيلة القياس |
| **1-5.I:** زيادة تيسر معدات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها وتطبيقاتها وامتثالها لمبادئ التصميم الشامل | عدد المنشورات التقنية لقطاع تقييس الاتصالات في الاتحاد التي تتضمن عناصر أساسية تمكن من النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:  *2014-2010: 4؛ 2015: 4؛* والتي تتيح تحسين إمكانية النفاذ أو تتضمن شروطاً للنفاذ أو خصائص مدمجة تؤدي إلى ذلك: *2014-2010: 30؛ 2015: 10؛ 2017: يُؤكد فيما بعد* | الإشارات في توصيات الاتحاد |
| **2-5.I:** زيادة إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة (...) في أعمال الاتحاد | عدد الاجتماعات التي توفرت فيها لغة الإشارة: *2014: 4؛* عدد الاجتماعات التي توفرت فيها خدمة العرض النصي: *2014: 16؛* الخبراء ذوو الإعاقة الذين شاركوا بفضل التمويل المقدم من مكتب تقييس الاتصالات: *2014: 7؛* | بيانات القطاع تقييس الاتصالات |
| **3-5.I:** زيادة الوعي (...) بالحاجة إلى تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | عدد البلدان التي تتبع سياسات بشأن إمكانية النفاذ: *2015: أعلن 40 بلداً (من أصل 98 بلداً شارك في الاستطلاع) اعتماد إطار تنظيمي لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات* | بيانات قطاع تنمية الاتصالات (استطلاع بشأن التنظيم) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية[[6]](#footnote-6) (بآلاف الفرنكات السويسرية) | | | |
|  | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| **1-5.I:** تقارير ومبادئ توجيهية وقوائم مرجعية بشأن إمكانية النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | *395* | *412* | *414* | *382* |
| **2-5.I:** تعبئة الموارد والخبرات التقنية من خلال، على سبيل المثال، تشجيع زيادة مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة (...) | *66* | *74* | *76* | *73* |
| **3-5.I:** مواصلة تطوير وتنفيذ سياسات الاتحاد المتعلقة بإمكانية النفاذ والخطط ذات الصلة | *44* | *38* | *39* | *42* |
| **4-5.I:** التوعية على مستوى منظومة الأمم المتحدة وعلى الصعيدين الإقليمي والوطني | *73* | *47* | *73* | *46* |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | *17* | *17* | *21* | *33* |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 5.I** | ***595*** | ***589*** | ***622*** | ***576*** |

# 6 تنفيذ الخطة التشغيلية

ستقدم الدوائر المسؤولة للأمانة العامة النواتج وخدمات الدعم، منفذةً أنشطة خطط العمل الداخلية لكل دائرة ووفقاً لاتفاقات مستوى الخدمة (بشأن تقديم الخدمات الداخلية)؛ وستشارك المكاتب الإقليمية في تنفيذ هذه الخطة التشغيلية. وتقوم إدارة الاتحاد بتخطيط تقديم النواتج وخدمات الدعم، ومراقبتها وتقييمها، بهدف ربط تقييم الأداء الشخصي للموظفين بأهداف الخطة الاستراتيجية للاتحاد. ويرد طي التقرير السنوي عن تنفيذ الخطة الاستراتيجية تقرير عن التقدم المحرز نحو تحقيق هذه الأهداف والغايات العامة. وفيما يتعلق بإدارة المخاطر، وبخلاف المخاطر التشغيلية المدرجة في هذه الخطة التشغيلية التي ستستعرضها الإدارة العليا دورياً، تحدد كل دائرة المخاطر المرتبطة بتقديم النواتج وخدمات الدعم التي تخص كل منها، وتقيِّمها وتديرها.

# الملحق 1: توزيع الموارد لتحقيق الأهداف المشتركة بين القطاعات والغايات الاستراتيجية للاتحاد

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **أهداف الاتحاد المشتركة بين القطاعات لعام** **2019** | **المجموع الكلي** | الأمانة العامة/ تكلفة مباشرة | تكلفة مُعاد توزيعها من الأمانة العامة | تكلفة موزعة من المكاتب |  |  | **الغاية 1: النمو** | | **الغاية 2: الشمول** | | **الغاية 3: الاستدامة** | **الغاية 4: الابتكار والشراكات** | |  | **الغاية 1** | **الغاية 2** | **الغاية 3** | **الغاية 4** |
| **1.I** | 3 462 | 581 | 2 849 | 32 |  | **إعادة توزيع** | %15 | | %15 | | %15 | %55 | |  | 519 | 519 | 519 | 1 904 |
| **2.I** | 2 356 | 485 | 1 868 | 2 |  | %15 | | %15 | | %15 | %55 | | 353 | 353 | 353 | 1 296 |
| **3.I** | 2 774 | 718 | 2 054 | 2 |  | %10 | | %10 | | %10 | %70 | | 277 | 277 | 277 | 1 942 |
| **4.I** | 1 453 | 38 | 1 414 | 1 |  | %0 | | %50 | | %50 | %0 | | 0 | 726 | 726 | 0 |
| **5.I** | 595 | 50 | 369 | 175 |  | %0 | | %100 | | %0 | %0 | | 0 | 595 | 0 | 0 |
| **المجموع الكلي** | **10 640** |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  | |  | **1 150** | **2 471** | **1 877** | **5 142** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  |  | **%10,8** | **%23,2** | **%17,6** | **%48,3** |

# الملحق 2: توزيع موارد خدمات دعم الأمانة العامة للأهداف والغايات الاستراتيجية للاتحاد

لعام 2019:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تكاليف دعم الأمانة العامة** | **1.R** | **2.R** | **3.R** | **1.T** | **2.T** | **3.T** | **4.T** | **5.T** | **1.D** | **2.D** | **3.D** | **4.D** | **5.D** | **1.I** | **2.I** | **3.I** | **4.I** | **5.I** | **المجموع** |  | **الغاية 1** | **الغاية 2** | **الغاية 3** | **الغاية 4** |
| الوثائق | 5 286 | 2 397 | 1 581 | 174 | 701 | 23 | 726 | 7 | 1 193 | 702 | 266 | 578 | 56 | 310 | 348 | 360 | 12 | 5 | 14 724 |  | 5 034 | 6 927 | 1 268 | 1 495 |
| الإدارة | 11 846 | 2 099 | 3 895 | 4 129 | 1 889 | 1 042 | 1 379 | 288 | 2 779 | 5 363 | 2 882 | 5 701 | 1 684 | 976 | 630 | 713 | 479 | 183 | 47 957 |  | 17 004 | 21 481 | 5 512 | 3 960 |
| خدمة الدعم | 4 518 | 801 | 1 486 | 1 575 | 720 | 398 | 526 | 110 | 1 060 | 2 045 | 1 099 | 2 174 | 642 | 372 | 240 | 272 | 183 | 70 | 18 292 |  | 6 486 | 8 193 | 2 103 | 1 510 |
| المشتركة بين القطاعات | 533 | 116 | 554 | 167 | 462 | 37 | 302 | 257 | 182 | 679 | 218 | 363 | 151 | 1 488 | 991 | 1 061 | 746 | 114 | 8 421 |  | 1 886 | 2 984 | 1 211 | 2 341 |
| **المجموع الكلي** | **22 183** | **5 413** | **7 516** | **6 045** | **3 771** | **1 500** | **2 933** | **663** | **5 215** | **8 789** | **4 466** | **8 816** | **2 533** | **3 146** | **2 209** | **2 405** | **1 420** | **372** | **89 393** |  | **30 410** | **39 585** | **10 093** | **9 305** |

في هذه النسخة الموجزة من الموارد المخصصة من الأمانة العامة: تشمل تكاليف الوثائق، الترجمة ومعالجة النصوص والاستنساخ في دائرة المؤتمرات والمنشورات؛ تشمل تكاليف الخدمات الإدارية، مكتب الأمين العام والوحدة القانونية والتدقيق واللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة (IMAC) وموظف الأخلاقيات والأمن وجزءاً من دائرة إدارة الموارد البشرية، ودائرة إدارة الموارد المالية، ودائرة خدمات المعلومات عدا شعبة المؤتمرات، والتأمين الصحي بعد انتهاء مدة الخدمة (ASHI)، و%50 من تكاليف البناء، و%50 من تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ تشمل خدمات الدعم دائرة المؤتمرات والمنشورات وجزءاً من دائرة إدارة الموارد البشرية، ودعم دائرة خدمات المعلومات للمؤتمرات و%50 من تكاليف البناء و%50 من تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وتشمل التكاليف المشتركة بين القطاعات تكاليف دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء.

وتطابق بنود القائمة الطويلة في الفقرة 2.2 الفئات الأربع على النحو التالي: تكاليف الوثائق: جزء من 2.S؛ والخدمات الإدارية: 1.S، وجزء من 4.S مطروحاً منها حصة تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و5.S و6.S مطروحاً منها حصة تكاليف البناء، و7.S و8.S و9.S؛ وخدمات الدعم: 2.S و3.S، وحصة من 4.S من أجل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحصة من 6.S من أجل مرافق المباني؛ والتكاليف المشتركة بين القطاعات: 10.S و11.S و12.S و13.S و14.S و15.S و16.S.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ترد معلومات مفصلة في [الوثيقة C18/35](http://www.itu.int/md/S18-CL-C-0035/en)، القسم 7، "العامل التمكيني 2.E: ضمان كفاءة المؤتمرات والاجتماعات والوثائق والمنشورات والبنى التحتية للمعلومات وإمكانية النفاذ إليها" [↑](#footnote-ref-1)
2. تقديرات للفترة 2022-2020. توزيع الموارد للسنوات اللاحقة عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-2)
3. لا تُدرَج موارد من خارج الميزانية فيما يخص تليكوم والقمة العالمية لمجتمع المعلومات. [↑](#footnote-ref-3)
4. تقديرات للفترة 2022-2020. توزيع الموارد للسنوات اللاحقة عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-4)
5. تقديرات للفترة 2022-2020. توزيع الموارد للسنوات اللاحقة عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-5)
6. تقديرات للفترة 2022-2020. توزيع الموارد للسنوات اللاحقة عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-6)