|  |  |
| --- | --- |
| **المجلس 2017جنيف، 25-15 مايو 2017** | logo_A-[Converted] |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: PL 1.16** | **الوثيقة C17/31-A** |
|  | **31 مارس 2017** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام |
| مشروع الخطة التشغيلية الرباعية المتجددةللأمانة العامة للفترة 2021-2018 |

|  |
| --- |
| **ملخص**تعرض هذه الوثيقة مشروع الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة للأمانة العامة للفترة 2021-2018.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 2021-2018 **ويوافق عليه** وأن **يعتمد** مشروع القرار الوارد في [الوثيقة C17/32](http://www.itu.int/md/S17-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 مقدمة

تُعدُّ الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة للأمانة العامة (GS-OP) بالتوافق التام مع الخطة الاستراتيجية للاتحاد للفترة 2019-2016، وذلك في حدود الخطة المالية للفترة 2019-2016 وميزانيتي فترتي السنتين. وتصف الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة مساهمة الأمانة العامة في تحقيق الغايات الاستراتيجية للاتحاد من خلال:

- **العوامل التمكينية:** وهي تهدف إلى دعم جميع أنشطة الاتحاد، من أجل تحقيق الأهداف العامة والغايات الاستراتيجية. وتنفذ خدمات/عمليات الدعم هذه العوامل التمكينية وتوفرها.

- **الأهداف والنتائج المشتركة بين القطاعات:** التي تنفذها النواتج المشتركة بين القطاعات. ويرد وصف مساهمة الأمانة العامة والمكاتب الثلاثة في النواتج المشتركة بين القطاعات ضمن الخطط التشغيلية المقابلة.

ويتبع هيكل الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة للأمانة العامة إطار النتائج لدى الاتحاد. وهو يصف الأهداف المشتركة بين القطاعات والعوامل التمكينية، والنتائج المقابلة ومؤشرات قياس التقدم الذي تحرزه، وكذلك النواتج المشتركة بين القطاعات وخدمات الدعم التي تنتجها أنشطة الأمانة العامة. وستكمَّل عملية التخطيط والتنفيذ والمراقبة والتقييم بالآليات الداخلية التالية:

*'1'* اتفاقات مستوى الخدمة (SLA) لتخطيط خدمات الدعم ومراقبتها وتقييمها،

*'2'* خطط عمل الدوائر والشُعَب في الأمانة العامة.



**رؤية الاتحاد ورسالته**

**الابتكار والشراكة**

**الاستدامة**

**الشمول**

**النمو**

**أهداف ونتائج
قطاع الاتصالات الراديوية**

**الغايات الاستراتيجية
والمقاصد**

**أهداف ونتائج
قطاع تقييس الاتصالات**

**أهداف ونتائج
قطاع تنمية الاتصالات**

**الأهداف والنتائج
المشتركة بين قطاعات الاتحاد**

**نواتج قطاع الاتصالات الراديوية**

**نواتج قطاع تقييس الاتصالات**

**نواتج قطاع تنمية الاتصالات**

**النواتج المشتركة بين قطاعات الاتحاد**

**مكتب الاتصالات الراديوية**

**مكتب تقييس الاتصالات**

**مكتب تنمية الاتصالات**

**الأمانة العامة**

**العوامل التمكينية
عمليات الدعم**

نطاق الخطة التشغيلية للأمانة العامة

**الأمانة**

*الشكل 1 - الخطة التشغيلية للأمانة العامة (GS-OP) والإطار الاستراتيجي للاتحاد للفترة 2019-2016*

# 2 السياق والأولويات الرئيسية للأمانة العامة

تركز هذه الخطة التشغيلية على أنشطة الأمانة العامة لعام 2018، التي تتواءم مع مشروع الميزانية لفترة السنتين 2019-2018 الذي سيوافق عليه المجلس في دورته لعام 2017. وبموجب اتفاقية الاتحاد، تشمل هذه الخطة التشغيلية الرباعية المتجددة عامين (2020 و2021) لا يدخلان في إطار الدورة الحالية للتخطيط الاستراتيجي أو المالي وغير مشمولين بمشروع الميزانية لفترة السنتين 2019‑2018، وبالتالي فإن البيانات المالية للفترة 2021-2020 هي استرشادية 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. وإحدى الأولويات الرئيسية للأمانة العامة في عام 2018 تتمثل في التحضير لتنظيم مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الذي سيعقد في دبي ودعمه بصورة فعّالة.

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 جديد سيحقق الاكتفاء الذاتي ("فارامبيه-2") وسيتمكن أيضاً من استيعاب خصائص برج الاتحاد المحتفظ بها، والتخلص لاحقاً من برج الاتحاد. وسيتوفر لهذا المشروع تمويل من خلال قرض من البلد المضيف، تمت الموافقة بالفعل على الجزء الأول منه الذي سيغطي فترة المشروع 2019‑2017. ومنُح هذا 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.

وتمثل الأمانة العامة مجلس إدارة المشروع وتنسق مشاركة الأمانة من خلال فريق فرعي يترأسه نائب الأمين العام بمشاركة جميع دوائر الأمانة، والمكاتب الثلاثة ومجلس الموظفين. وسيدير هذا الفريق متطلبات العملاء، وسيقوم بتغيير العمليات الإدارية، وسيقدم موافقته النهائية على الأعمال وسيعمل على التنسيق مع هيئة التحكيم الخاصة بالمسابقة. وتشرف على المشروع الدول الأعضاء من خلال فريقها الاستشاري بموجب مقرر المجلس 588.

# 3 دعم الأمانة العامة لإطار النتائج لدى الاتحاد

## 1.3 الربط مع الغايات الاستراتيجية للاتحاد[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الأهداف المشتركة بين القطاعات | الغاية 1:النمو | الغاية 2:الشمول | الغاية 3:الاستدامة | الغاية 4:الابتكار والشراكة |
| **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 رئيسي لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمستدامة بيئياً |  | **☑** | **☑** |  |
| **5.I** تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |  | **☑** |  |  |
| العوامل التمكينية |
| **1.E** ضمان كفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية والمالية والرأسمالية، وبيئة عمل مؤاتية وآمنة ومأمونة |
| **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) |

## 2.3 العوامل التمكينية وخدمات/عمليات الدعم ذات الصلة

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **العوامل التمكينية****خدمات/عمليات الدعم** | **1.E ضمان كفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية والمالية والرأسمالية، وبيئة عمل مؤاتية وآمنة ومأمونة** | **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)** |
| - إدارة الاتحاد | X |  |  | X | X |
| - تنظيم المؤتمرات والجمعيات والحلقات الدراسية وورش العمل (بما في ذلك الترجمة التحريرية والشفوية) |  | X |  |  |  |
| - خدمات المنشورات |  | X |  |  |  |
| - خدمات تكنولوجيا المعلومات |  | X |  |  |  |
| - إدارة الموارد البشرية | X |  |  |  |  |
| - إدارة الموارد المالية | X |  |  |  |  |
| - الخدمات القانونية |  |  |  |  | X |
| - المراجعة الداخلية للحسابات | X |  |  |  | X |
| - التعاون مع الأعضاء والأطراف المعنية الخارجية (بما في ذلك الأمم المتحدة) |  |  | X |  |  |
| - خدمات التواصل (الخدمات المسموعة/المرئية وخدمات النشرات الصحفية ووسائط الإعلام الاجتماعية وإدارة الويب والترويج لعلامة الاتحاد وكتابة الخطب ومعرض استكشاف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) |  |  | X |  |  |
| - خدمات البروتوكول |  |  | X |  |  |
| - تسهيل أعمال الهيئات الإدارية (مؤتمر المندوبين المفوضين والمجلس وأفرقة العمل التابعة للمجلس) |  |  |  |  | X |
| - خدمات السلامة والأمن | X |  |  |  |  |
| - إصدار الشارات وتوزيعها |  | X |  |  |  |
| - خدمات تعبئة الموارد |  |  | X |  |  |
| - الإدارة والتخطيط الاستراتيجيان للمنظمة |  |  |  | X | X |

## 3.3 الأهداف والنتائج والمخرجات المشتركة بين القطاعات

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأهداف | 1.I تشجيع إجراء حوار دولي بين أصحاب المصلحة | 2.I تشجيع الشراكات والتعاون داخل بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | 3.I تعزيز تحديد الاتجاهات البازغة 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 |
| النتائج | **1-1.I:** زيادة التعاون بين أصحاب المصلحة المعنيين سعياً إلى تحسين كفاءة بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | **1-2.I:** زيادة التآزر الناتج عن الشراكات في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | **1-3.I:** تحديد الاتجاهات الناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت المناسب وتحليلها وإقامة مجالات جديدة للأنشطة تتعلق بهذه الاتجاهات | **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 | **1-5.I:** زيادة تيسر معدات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها وتطبيقاتها وامتثالها لمبادئ التصميم الشامل**2-5.I:** زيادة إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة في أعمال الاتحاد**3-5.I:** زيادة الوعي، بما في ذلك اعتراف جميع الأطراف والحكومات بالحاجة إلى تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| النواتج | - 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) | - تبادل المعارف والتواصل والشراكات- مذكرات التفاهم (MoU) | - 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) | - تقارير ومساهمات أخرى في عمليات الأمم المتحدة المشتركة بين الوكالات والمتعددة الأطراف والحكومية الدولية | - تقارير ومبادئ توجيهية وقوائم مرجعية بشأن قابلية النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- تعبئة الموارد والخبرات التقنية من خلال، على سبيل المثال، تشجيع زيادة مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة في الاجتماعات الدولية والإقليمية- مواصلة تطوير وتنفيذ سياسات الاتحاد المتعلقة بقابلية النفاذ والخطط ذات الصلة- التوعية على مستوى منظومة الأمم المتحدة وعلى الصعيدين الإقليمي والوطني |
|  | النواتج التالية لأنشطة الهيئات الإدارية للاتحاد تسهم في تنفيذ جميع أهداف الاتحاد:- المقررات والقرارات والتوصيات والنتائج الأخرى لمؤتمر المندوبين المفوضين- المقررات والقرارات الصادرة عن المجلس فضلاً عن نتائج أعمال أفرقة العمل التابعة للمجلس |

## 4.3 توزيع تكاليف الأمانة العامة لعام 2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الموارد الكلية للأمانة العامة | % من التوزيع | محسوبة على أساس مشروع الميزانية (بآلاف الفرنكات السويسرية) |
| الموارد المرصودة لتحقيق **أهداف القطاعات**\* | **%89** |  78 717 \*تشمل العوامل التمكينية/خدمات الدعم والوثائق |
| الموارد المرصودة لتحقيق **الأهداف** **المشتركة بين القطاعات**\*\* | **%11** |  9 572 \*\*تشمل التكلفة المباشرة للنواتج المشتركة بين القطاعات |
| المجموع الكلي | **%100** |  88 289 |

## 5.3 توزيع موارد الأمانة العامة للعوامل التمكينية/خدمات الدعم لعام 2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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\***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 (الخدمات المسموعة/المرئية وخدمات النشرات الصحفية ووسائط الإعلام الاجتماعية وإدارة الويب والترويج لعلامة الاتحاد وكتابة الخطب ومعرض استكشاف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)**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**%3,5%30,0 %20,52,7 % %24,3%7,6%1,3%0,8%9,3 |
| 1.E ضمان كفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية والمالية والرأسمالية، وبيئة عمل مؤاتية وآمنة ومأمونة2.E ضمان كفاءة المؤتمرات والاجتماعات والوثائق والمنشورات والبنى التحتية للمعلومات وإمكانية النفاذ إليها3.E ضمان كفاءة خدمات البروتوكول والاتصال وتعبئة الموارد المتعلقة بالأعضاء4.E ضمان كفاءة تخطيط وتنسيق وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للاتحاد وخططه التشغيلية5.E ضمان كفاءة وفعالية إدارة المنظمة (داخلياً وخارجياً)  | **%36,0****%51,0****%3****%4****%6** |

 \*   بما في ذلك تكاليف الضمان الصحي بعد الخدمة وتكاليف المباني.

## 6.3 توزيع الموارد للأهداف والنواتج المشتركة بين القطاعات لعام 2018

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الهدف 5.Iالهدف 4.Iالهدف 3.Iالهدف 2.Iالهدف 1.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**%25,2%23,4%1,5%25,9%12,9%3,9%0,7%0,4%0,5%3,4%2,2 | **%للهدف****%94,4****%88,8****%5,6****%94,4****%94,4****%66,4****%12,7****%7,4****%8,0****%3,4****%2,2** |
| 1.I تشجيع إجراء حوار دولي بين أصحاب المصلحة 2.I تعزيز الشراكات والتعاون داخل بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات3.I تعزيز تحديد الاتجاهات الناشئة في بيئة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليلها4.I تعزيز/تشجيع الاعتراف (بأهمية) الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعامل تمكيني لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمستدامة بيئياً5.I تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | **%26,7****%26,3****%27,5****%13,7****%5,8** |

 \*   توزَّع تكلفة هذه النواتج على جميع أهداف الاتحاد.

# 4 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 عموما وكذلك مباني الاتحاد وأصوله في جميع أنحاء العالم | منخفض | مرتفع | ضمان تحقيق هدف الأمم المتحدة فيما يخص نظام إدارة الأمن- تحسين وضع الأمن المادي في المقر- 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، 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 | متوسط |
| البنية التحتية | انقطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | منخفض | مرتفع | - خطة استمرارية 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 تتناول التدريب والتطوير الوظيفي والاستعاضة عمّا لا يتاح مؤقتاً أو نهائياً من موظفين/ كفاءات |
| الشؤون المالية | إدارة الموارد بصورة غير فعالية | منخفض | متوسط | نظام/آلية رقابة داخلية، بيان الرقابة الداخلية |
| عدم سداد الأعضاء لمساهماتهم | منخفض | متوسط |  |
| الانخفاض الكبير في فئة مساهمة الدول الأعضاء | متوسط | مرتفع | - التواصل المبكر مع الأعضاء (سواءً عن طريق المقر الرئيسي أو بالعمل من خلال المكاتب الإقليمية) |
| تخلي عدد كبير من الأعضاء عن عضويتهم | منخفض | مرتفع |
| انخفاض كبير في إيرادات استرداد التكاليف | منخفض | متوسط | - تنفيذ نظام للمراقبة والتقييم |

# 5 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، ويتعلق التقدم المشار إليه بعام 2015 وعام 2016، ويُدرج المقصد الذي ينبغي تحقيقه بحلول عام 2020 حيثما كان ذلك مناسباً.

## 1.5 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 وفق الملحق 2 بالقرار 48):*2014: الرتبة P5 فما فوق: %16 من مقدمي الطلبات، و%27 من المختارين مبدئياً، و%29 من المدرَجين في قوائم التصفية، و%36 من المختارين2015: الرتبة P5 فما فوق: %28 من مقدمي الطلبات، و%35 من المختارين مبدئياً، و%27 من المدرَجين في قوائم التصفية (لم يتم اختيار أيّ مرشحين)2016: الرتبة P5 فما فوق: %20 من مقدمي الطلبات، و%25 من المختارين مبدئياً، و%28 من المدرَجين في قوائم التصفية و%63 من المختارين* | بيانات دائرة إدارة الموارد البشرية (HRMD) |
| مراقبة تنفيذ الميزانية:*2014، 2015، 2016: عدم التجاوز في الإنفاق، المقصد المحدد لعام 2020: عدم التجاوز في الإنفاق*الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (IPSAS) (أو أن يؤدي التدقيق السنوي للحسابات إلى رأي بدون تحفظ):*2014، 2015، 2016: شهادة من مدقق حسابات خارجي*تطبيق المبادئ التوجيهية للمشتريات وخدمات السفر:*2014، 2015، 2016: العمل بالمبادئ التوجيهية للاتحاد والممارسات الرشيدة للأمم المتحدة* | تقارير التدقيقبيانات دائرة إدارة الموارد المالية (FRMD) |
| عدد أصحاب المصلحة/العملاء الذين يبلغون عن إصابات أو حوادث ذات صلة بالعمل*2014: %2 >، 2015: > %2،2016 : > %2* | قاعدة بيانات الحوادث |
| عدد أصحاب المصلحة/العملاء الذين يسافرون في مهمة رسمية ممن سجلوا سفرهم في نظام معالجة معلومات طلبات السفر بإدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن (UN DSS TRIP):*2014: 1 642 مهمة رسمية؛ 1 427 تسجيلاً في نظام معالجة معلومات طلبات السفر؛ %86,9 نسبة الامتثال؛2015: 1 183 مهمة رسمية (10 أشهر)؛ 1 063 تسجيلاً في نظام معالجة معلومات طلبات السفر؛ %89,8 نسبة الامتثال2016: 1 528 مهمة رسمية؛ 1 381 تسجيلاً في نظام معالجة معلومات طلبات السفر؛ %90,3 نسبة الامتثالالمقصد المحدد لعام 2020: %100 سجلوا سفرهم في نظام معالجة معلومات طلبات السفر (TRIP) وأتموا دورات تدريبية في مجال السلامة والأمن* | قاعدة بيانات التدريب بشأن السلامة والأمن للسفر في مهمة رسميةنظام معالجة معلومات طلبات السفر بإدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن (UN DSS TRIP) والموقع الإلكتروني لنظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن |

## 2.5 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 2016*[[2]](#footnote-2) *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 144 مندوباً تقريباً (ما يقارب %20~ من العينة).*رضا المستخدم على المنشورات: *رأى حوالي %90 من المستخدِمين المشاركين في الاستطلاع في نهاية عام 2015 أن مواضيع منشورات الاتحاد مفيدة أو مفيدة جداً*النوعية العامة لمنشورات الاتحاد (بناءً على الدراسة الاستقصائية السنوية لأعضاء الاتحاد لعام 2016):*أجري استقصاء لما يزيد عن %90 من الأعضاء في نهاية عام 2016 فوصفوا 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 %99,65 لعام 2016. والمقصد المحدد لعام 2020: الحفاظ على التيسر بنسبة %99 <* | فهرس خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| رضا المستخدم على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:*عموماً: %88 من ممتاز إلى جيد؛ %11 متوسط إلى سيئ؛ %1 بدون رأي**المقصد المحدد لعام 2020*: *زيادة الرضا بنسبة %5 بحلول عام 2020* | استطلاع رضا المستخدمين |

## 3.5 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 من مستخدمي خدمة تبادل معلومات الاتصالات (TIES) المشاركين - راضون/راضون جداً؛2015: %95 من المشاركين في الاستطلاع - راضون/راضون جداً؛2016: %95 من المشاركين في الاستطلاع - راضون/راضون جداً؛المقصد المحدد لعام 2020: الحفاظ على نسبة < %90 من رضا الأعضاء كل عام* | استطلاع آراء الأعضاء |
| عدد الأعضاء:*2014: أعضاء القطاعات = 873؛ المنتسبون = 166؛ الهيئات الأكاديمية = 87؛ المجموع = 1 126؛2015: أعضاء القطاعات = 881؛ المنتسبون = 173؛ الهيئات الأكاديمية = 109؛ المجموع = 1 163؛2016: أعضاء القطاعات = 856؛ المنتسبون = 169؛ الهيئات الأكاديمية = 132؛ المجموع = 1 157؛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) |
| حجم التغطية الإعلامية التي تشير إلى الاتحاد:*2015: إيجابية = %56,3 / حيادية = %41,7 / سلبية = %2*المشاركة عبر القنوات الرقمية في عام 2015:%*64 أخبار إلكترونية، %20 مدونات، 15 نشرة صحفية، %0,1 موقع التواصل الاجتماعي Twitter* | أداة مراقبة وسائل الإعلامتحليل معلومات الأعمال |
| مجموع الإيرادات لأعضاء القطاعات والمنتسبين والهيئات الأكاديمية:*2014: 16,8 مليون فرنك سويسري**2015: 16,7 مليون فرنك سويسري**2016: 16,4 مليون فرنك سويسري*مجموع الإيرادات للاتحاد:*2014: 158,4 مليون فرنك سويسري؛ 2015: 158,0 مليون فرنك سويسري؛ 2016: 157,7 مليون فرنك سويسري* | بيانات دائرة إدارة الموارد المالية (FRMD) |

## 4.5 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؛ و%64 في نهاية 2016* | تقرير تنفيذ الخطة الاستراتيجية / بيانات دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء (SPM) |

## 5.5 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:*النسبة المئوية للتقارير السنوية المقدمة مقارنةً بالقرارات المعتمدة/المعدَّلة في مؤتمر المندوبين المفوضين لعام 2014 التي تتطلب تقديم تقارير سنوية إلى المجلس:2015: %97,0، 2016: %100 (المقصد في كل عام: %100)؛النسبة المئوية التراكمية للتقارير المقدمة فعلاً مقارنةً بالقرارات التي تتطلب تقديم تقارير إلى المجلس على الأقل مرة واحدة: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 إلى الإدارة عام 2015: قيد التنفيذ: %47؛ التي انتهى تنفيذها: %53؛ أو المتأخرة: %0؛2016: قيد التنفيذ: %91؛ التي انتهى تنفيذها: %0 أو المتأخرة: %0* | بيانات التدقيق الداخلي |

# 6 الأهداف والنتائج والنواتج المشتركة بين القطاعات

## 1.6 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):*عدد البلدان المشاركة في الاجتماعات المرتبطة بالقمة العالمية لمجتمع المعلومات: 2014: 140 بلداً؛ 2015: 150 بلداً؛ 2016: 150 بلداً؛ المقصد المحدد لعام 2020: 160 بلداعدد البلدان المشاركة في تليكوم: 2014: 111 بلداً؛ 2015: 128 بلداً؛ 2016: 128 بلداً؛ المقصد المحدد لعام 2020: 170 بلداًعدد المشاركين في منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات: 2014: 1 500 مشارك؛ 2015: 1 800 مشارك؛ 2016: 1 800 مشارك؛ المقصد المحدد لعام 2020: 5 000 مشاركعدد المشاركين في تليكوم: 2014: 3 494 مشاركاً؛ 2015: 3 971 مشاركاً؛ 2016: 8 764 مشارك؛ المقصد المحدد لعام 2020: 8 000 مشاركعدد المشاركين رفيعي المستوى في منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات: 2014: 75 مشاركاً؛ 2015: 100 مشارك؛ 2016: 85 مشارك؛ المقصد المحدد لعام 2020: 150 مشاركاًعدد المشاركين رفيعي المستوى في تليكوم: 2014: 237 مشاركاً؛ 2015:221 مشاركاً؛ 2016: 338 مشاركاً؛ المقصد المحدد لعام 2020: 300 مشارك* | بيانات القمة العالمية لمجتمع المعلومات، وتليكوم |
| مستوى مؤشر التعاون بين أصحاب المصلحة المعنيين:*عدد الكيانات المشاركة في معرض تليكوم: 2014: 169 كياناً؛ 2015: 239 كياناً؛ 2016: 250 كياناً؛ المقصد المحدد لعام 2020: 500 كيان* | بيانات تليكوم |

|  |  |
| --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية[[3]](#footnote-3) (بآلاف الفرنكات السويسرية) |
|  | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| **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)[[4]](#footnote-4) | 2 466 | 3 312 | 2 365 | 2 249 |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس **(مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس)** | 147 | 99 | 73 | 79 |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 1.I** | 2 612 | 3 411 | 2 438 | 2 328 |

## 2.6 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: %51مع منظمات حكومية دولية /إقليمية: 2014-2010: %37,2؛ 2015: %37,1مع كيانات أخرى: 2014-2010: %16,9؛ 2015: %11,4* | بيانات مشتركة بين القطاعات |

|  |  |
| --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية[[5]](#footnote-5) (بآلاف الفرنكات السويسرية) |
|  | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| **1-2.I** تبادل المعارف والتواصل والشراكات | 2 287 | 2 107 | 2 813 | 2 510 |
| **2-2.I** مذكرات التفاهم (MoU) | 145 | 148 | 144 | 144 |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | 145 | 67 | 91 | 93 |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 2.I** | 2 577 | 2 322 | 3 049 | 2 748 |

## 3.6 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*المساهمات في أحداث كاليدوسكوب:*تقديم ما يزيد على 700 ورقة منذ تنظيم الحدث أول مرة، وعرض ونشر أكثر من 250 ورقة نشر ما يزيد على 20 ورقة في مجلة الاتصالات لمعهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات.* | بيانات الاتحاد |

|  |  |
| --- | --- |
| الناتج | الموارد المالية[[6]](#footnote-6) (بآلاف الفرنكات السويسرية) |
|  | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| **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) | 2 534 | 2 658 | 2 771 | 2 785 |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | 151 | 79 | 85 | 98 |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 3.I** | 2 685 | 2 737 | 2 856 | 2 883 |

## 4.6 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:قرارات المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة:*2016: إشارة بارزة: %25,0؛ إشارة عادية: %14,0؛ عدم الإشارة: %61,02015: إشارة بارزة: %14,3؛ إشارة عادية: %54,3؛ عدم الإشارة: %31,42014: 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 المالية[[7]](#footnote-7) (بآلاف الفرنكات السويسرية) |
|  | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| **1-4.I:** تقارير ومدخلات أخرى لعمليات الأمم المتحدة المشتركة بين الوكالات والمتعددة الأطراف والحكومية الدولية | 1 262 | 1 386 | 1 331 | 1 496 |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | 75 | 41 | 41 | 53 |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 4.I** | 1 337 | 1 427 | 1 372 | 1 549 |

## 5.6 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 (التوصيات والإضافات والورقات التقنية وغيرها):- التي تتضمن عناصر أساسية تمكن من النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:*2014-2010: 4؛ 2015: 4؛ 2016: لا توجد*- التي تؤدي إلى تحسين إمكانية النفاذ أو تتضمن شروطاً للنفاذ أو خصائص مدمجة تؤدي إلى ذلك: *2014-2010: 30؛ 2015: 10؛ 2016: لا توجد* | الإشارات في توصيات الاتحاد |
| **2-5.I:** زيادة إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة في أعمال الاتحاد | عدد المنظمات (الأعضاء أو غير الأعضاء) التي تدافع عن الأشخاص ذوي الإعاقة وتساهم في أعمال الاتحاد بالمشاركة في الأنشطة (الاجتماعات، وتقديم المدخلات والملاحظات بشأن منشورات الاتحاد ذات الصلة، وغيرها): *2014: 6؛ 2015: 5*عدد الاجتماعات التي توفرت فيها لغة الإشارة: *2014: 4؛ 2015: 9؛ 2016: 5*عدد الاجتماعات التي توفرت فيها خدمة العرض النصي: *2014: 16؛ 2015: 11؛ 2016: 7*عدد اجتماعات الخبراء ذوي الإعاقة الممولة من مكتب تقييس الاتصالات: *2014: 7؛ 2015: 9؛ 2016: 14يقدم مكتب تقييس الاتصالات 50 ألف فرنك سويسري لتوفير خدمات العرض النصي والترجمة بلغة الإشارة وتمويل مهمات الخبراء*. | بيانات القطاع تقييس الاتصالات  |
| **3-5.I:** زيادة الوعي، بما في ذلك اعتراف جميع الأطراف والحكومات 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[[8]](#footnote-8) (بآلاف الفرنكات السويسرية) |
|  | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| **1-5.I:** تقارير ومبادئ توجيهية وقوائم مرجعية بشأن إمكانية النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | 378 | 391 | 398 | 401 |
| **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 | 72 | 64 | 73 | 74 |
| **3-5.I:** مواصلة تطوير وتنفيذ سياسات الاتحاد المتعلقة بإمكانية النفاذ والخطط ذات الصلة | 42 | 44 | 37 | 39 |
| **4-5.I:** التوعية على مستوى منظومة الأمم المتحدة وعلى الصعيدين الإقليمي والوطني | 45 | 72 | 46 | 72 |
| توزيع التكلفة لمؤتمر المندوبين المفوضين وأنشطة المجلس (**مؤتمر المندوبين المفوضين، المجلس/أفرقة العمل التابعة للمجلس**) | 32 | 17 | 17 | 21 |
| **المجموع الكلي بالنسبة للهدف 5.I** | 570 | 588 | 571 | 606 |

# 7 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 2018** | **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** الهدف 1 المشترك بين القطاعات | 2 612 | 227 | 2 353 | 32 | **إعادة توزيع** | %15 | %15 | 15 % | 55 % |  | 392 | 392 | 392 | 1 437 |
| **2.I** الهدف 2 المشترك بين القطاعات | 2 577 | 596 | 1 978 | 2 | %15 | %15 | 15 % | 55 % | 387 | 387 | 387 | 1 417 |
| **3.I** الهدف 3 المشترك بين القطاعات | 2 685 | 830 | 1 853 | 2 | %10 | %10 | 10 % | 70 % | 268 | 268 | 268 | 1 879 |
| **4.I** الهدف 4 المشترك بين القطاعات | 1 337 | 67 | 1 268 | 1 | %0 | %50 | 50 % | 0 % | 0 | 668 | 668 | 0 |
| **5.I** الهدف 5 المشترك بين القطاعات | 570 | 63 | 335 | 172 | %0 | %100 | 0 % | 0 % | 0 | 570 | 0 | 0 |
| **المجموع الكلي** | **9 781** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1 047**  | **2 285**  | **1 715**  | **4 733**  |
|   | **%10,7** | **%23,4** | **%17,5** | **%48,4** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **أهداف الاتحاد المشتركة بين القطاعات لعام 2019** | **المجموع الكلي** | **الأمانة العامة/تكلفة مباشرة** | **تكلفة مُعاد توزيعها من الأمانة العامة** | **تكلفة توزعها المكاتب** |  | **الغاية 1: النمو** | **الغاية 2:الشمول** | **الغاية 3: الاستدامة** | **الغاية 4:الابتكار والشراكات** |  | **الغاية 1** | **الغاية 2** | **الغاية 3** | **الغاية 4** |
| **1.I** الهدف 1 المشترك بين القطاعات | 3 411 | 581 | 2 797 | 32 | **إعادة توزيع** | 15 % | 15 % | 15 % | 55 % |  | 512 | 512 | 512 | 1 876 |
| **2.I** الهدف 2 المشترك بين القطاعات | 2 322 | 485 | 1 835 | 2 | 15 % | 15 % | 15 % | 55 % | 348 | 348 | 348 | 1 277 |
| **3.I** الهدف 31 المشترك بين القطاعات | 2 737 | 718 | 2 017 | 2 | 10 % | 10 % | 10 % | 70 % | 274 | 274 | 274 | 1 916 |
| **4.I** الهدف 4 المشترك بين القطاعات | 1 427 | 38 | 1 388 | 1 | 0 % | 50 % | 50 % | 0 % | 0 | 714 | 714 | 0 |
| **5.I** الهدف 5 المشترك بين القطاعات | 588 | 50 | 363 | 174 | 0 % | 100 % | 0 % | 0 % | 0 | 588 | 0 | 0 |
| **المجموع الكلي** | **10 485** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1 134** | **2 435** | **1 847** | **5 069** |
|  | **%10,8** | **%23,2** | **%17,6** | **%48,3** |

الملحق 2

توزيع موارد خدمات دعم الأمانة العامة للأهداف والغايات الاستراتيجية للاتحاد

لعام 2018:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تكاليف دعمالأمانة العامة** | **R.1** | **R.2** | **R.3** | **T.1** | **T.2** | **T.3** | **T.4** | **T.5** | **D.1** | **D.2** | **D.3** | **D.4** | **D.5** | **I.1** | **I.2** | **I.3** | **I.4** | **I.5** | **المجموع** |  | **الغاية 1** | **الغاية 2** | **الغاية 3** | **الغاية 4** |
| الوثائق | 1 781 | 1 073 | 3 434 | 365 | 883 | 64 | 899 | 21 | 1 878 | 981 | 397 | 848 | 123 | 164 | 445 | 455 | 36 | 13 | 13 861 |  | 3 122 | 8 650 | 972 | 1 117 |
| الإدارة | 11 590 | 2 037 | 4 018 | 4 093 | 1 875 | 1 034 | 1 368 | 286 | 2 795 | 5 300 | 2 830 | 5 698 | 1 637 | 812 | 659 | 647 | 440 | 171 | 47 290 |  | 16 686 | 21 429 | 5 377 | 3 798 |
| خدمة الدعم | 4 462 | 784 | 1 547 | 1 576 | 722 | 398 | 527 | 110 | 1 076 | 2 040 | 1 090 | 2 194 | 630 | 313 | 254 | 249 | 169 | 66 | 18 205 |  | 6 424 | 8 250 | 2 070 | 1 462 |
| المشتركة بين القطاعات | 546 | 112 | 604 | 197 | 469 | 45 | 307 | 253 | 212 | 708 | 236 | 403 | 160 | 1 205 | 1 046 | 939 | 647 | 96 | 8 186 |  | 1 899 | 3 013 | 1 137 | 2 137 |
| **المجموع الكلي** | **18 379** | **4 007** | **9 603** | **6 231** | **3 948** | **1 542** | **3 102** | **670** | **5 962** | **9 030** | **4 553** | **9 142** | **2 550** | **2 494** | **2 403** | **2 290** | **1 292** | **345** | **87 542** |  | **28 131** | **41 342** | **9 555** | **8 514** |

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؛

- تشمل التكاليف المشتركة بين القطاعات تكاليف دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء.

وتطابق بنود القائمة الطويلة في الفقرة 5.3 الفئات الأربع على النحو التالي:

- تكاليف الوثائق: جزء من S.2؛

- الخدمات الإدارية: S.1، وجزء من S.4 مطروحاً منها حصة تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وS.5 وS.6 مطروحاً منها حصة تكاليف البناء، وS.7 وS.8 وS.9؛

- خدمات الدعم: S.2 وS.3، وحصة من S.4 من أجل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحصة من S.6 من أجل مرافق المباني؛

- التكاليف المشتركة بين القطاعات: S.10 وS.11 وS.12 وS.13 وS.14 وS.15 وS.16.

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

1. تبين المربعات وعلامات الموافقة الروابط الأولية والثانوية مع الغايات. [↑](#footnote-ref-1)
2. ترد معلومات مفصلة في [الوثيقة C17/35](http://www.itu.int/md/S17-CL-C-0035/en)، القسم 7، "العامل التمكيني 2.E: ضمان كفاءة المؤتمرات والاجتماعات والوثائق والمنشورات والبنى التحتية للمعلومات وإمكانية النفاذ إليها". [↑](#footnote-ref-2)
3. تقديرات، وخصوصاً للفترة 2021-2020. أما توزيع الموارد للسنوات اللاحقة فهو عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-3)
4. لا تُدرَج موارد من خارج الميزانية فيما يخص تليكوم والقمة العالمية لمجتمع المعلومات. [↑](#footnote-ref-4)
5. تقديرات، وخصوصاً للفترة 2021-2020. أما توزيع الموارد للسنوات اللاحقة فهو عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-5)
6. تقديرات، وخصوصاً للفترة 2021-2020. أما توزيع الموارد للسنوات اللاحقة فهو عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-6)
7. تقديرات، وخصوصاً للفترة 2021-2020. أما توزيع الموارد للسنوات اللاحقة فهو عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-7)
8. تقديرات، وخصوصاً للفترة 2021-2020. أما توزيع الموارد للسنوات اللاحقة فهو عرضة للتغيير بناءً على قرارات الإدارة العليا. [↑](#footnote-ref-8)