|  |  |
| --- | --- |
| **بند جدول الأعمال: ADM 3** | **الوثيقة C25/62-A** |
|  | **19 مايو 2025** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
|  |  |
| تقرير من الأمينة العامة | |
| تدابير رفع الكفاءة التي نُفذت في الفترة 2024-2023 والخطط المستقبلية | |
| **الغرض**  تستعرض هذه الوثيقة بإيجاز جهود رفع الكفاءة التي تبذلها قيادة الاتحاد الدولي للاتصالات لجعل المنظمة ملائمة للغرض منها وملائمة للمستقبل. إذ تسلط الضوء على المبادرات الرئيسية المتخذة في مجالات التحسين الأمثل للهياكل والعمليات، والتحول المالي والتجاري، وتحديث تكنولوجيا المعلومات (IT)، وإدارة الموارد البشرية، استناداً إلى التدابير الواردة في الملحق 2 للمقرَّر 5 (المراجَع في دبي، 2018).  كما تعرض الوثيقة ما حُقق من مكاسب كبيرة في الكفاءة منذ يناير 2023، ومن ذلك خفض التكاليف بعمليات الأتمتة والرقمنة وتحسين الإنتاجية باستخدام الذكاء الاصطناعي (AI). كما تفصِّل التقدم المحرز في تحقيق الاستقرار المالي، وإزالة أوجه العجز، وتحقيق فوائض الميزانية بالإدارة المالية الحكيمة.  علاوةً على ذلك، تؤكد الوثيقة جهود إعادة الهيكلة، وأعمال التحسين الإشرافي، والإنجازات الرئيسية المحققة كالنتائج الناجحة لعمليات مراجَعة الحسابات ووفورات تكاليف استهلاك الطاقة والإصلاحات الإدارية فعالة التكلفة، التي نُفذت إلى جانب مبادرات تعزيز رفاه الموظفين، وبناء القدرات، وبناء ثقافة القيادة التنظيمية.  وأخيراً، تعرض الوثيقة المبادرات الجاري تنفيذها والمبادرات المستقبلية الهادفة إلى استدامة التحول والتميز التشغيلي.  **الإجراء المطلوب من المجلس**  يُدعى المجلس إلى **الإحاطة علماً** بالتقرير.  **الصلة بالخطة الاستراتيجية**  التميز في الموارد البشرية والابتكار التنظيمي.  **الآثار المالية**  تدابير رفع الكفاءة المبينة في تنفيذ الميزانية.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  *الوثائق* [*C23/50*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0050/en) *و*[*C23/51*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0051/en) *و*[*C23/52*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0052/en) *و*[*C23/53*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0053/en) *و*[*C23/INF/13*](https://www.itu.int/md/S23-CL-INF-0013/en) *و*[*C23/62*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0062/en) *و*[*C23/36*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0036/en) *و*[*C24/29(Rev.1)*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0029/en) *و*[*C24/73*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0073/en) *و*[*CWG-FHR-20/14*](https://www.itu.int/md/S25-CWGFHR20-C-0014/en) *و*[*C25/43*](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0043/en) | |

# 1 مقدمة

إن قيادة الاتحاد ملتزمة بضمان ملاءمة المنظمة للغرض من ولايتها الحالية وتأهبها أيضاً لمواجهة التحديات المستقبلية.

فقد اتخذ فريق القيادة، الذي تولى منصبه في يناير 2023، إجراءات سريعة وأطلق مبادرات تتعلق بعملية التحول ورفع الكفاءة بناءً على عملية تصور شاملة تضمنت إسهامات واسعة من الموظفين والخبراء على جميع مستويات المنظمة.

فنفذت إدارة الاتحاد، وفقاً لمقرَّرات مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الصادرة عام 2022 (الملحق 2 للمقرَّر 5)، سلسلة من التدابير الاستراتيجية الرامية إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتبسيط العمليات الإدارية والاستخدام الأمثل للموارد.

ويُجرى حالياً استعراض وافٍ لسير الأعمال الهيكلية والإجرائية، بتركيز قوي على الحد من البيروقراطية والعراقيل، وتسخير التطورات التكنولوجية، والاستفادة من الرؤى المستندة إلى البيانات، وتعزيز ثقافة التعلم المستمر وبناء القدرات داخل المنظمة.

# 2 أبرز المكاسب الرئيسية المحققة في الكفاءة

يلقي الجدول أدناه الضوء على المكاسب الرئيسية المحققة في الكفاءة منذ يناير 2023.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مجال العمليات** | **مبادرة (مبادرات) رفع الكفاءة** | **الوفورات المقدرة/الأثر المقدر** |
| الموارد البشرية/تكاليف الموظفين - عن طريق برنامج إنهاء الخدمة الطوعي (VSP) | خفض تكاليف التوظيف، وإعادة الاستثمار في المجالات الرئيسية واكتساب مهارات جديدة  (الموجة الثانية من برنامج VSP جارية حالياً في عام 2025) | 3,04 ملايين فرنك سويسري (من برنامج VSP لعام 2023) |
| تكاليف استهلاك الطاقة | إجراء مفاوضات الشراء الاستراتيجية بتحسين عقود الموردين.  تنفيذ عدة حلول لتحقيق وفورات في استهلاك الطاقة | وفورات بقيمة 661 681 فرنكاً سويسرياً في تكاليف الكهرباء عام 2024 مقارنةً بعام 2023  (خفض بنسبة %40) |
| أتمتة العمليات ورقمنتها | تنفيذ أتمتة العمليات والتحسين الأمثل لسير الأعمال (دمج منحة التعليم في برمجية الأنظمة والتطبيقات والمنتجات في معالجة البيانات (SAP) لأتمتة الدفع والمحاسبة)  تبسيط عملية وأداة إدارة الأداء | وفورات في مدة المعالجة اليدوية للدفع والمحاسبة (في ~ 700 حالة)  خفض بنسبة %50 للمدة اللازمة لإتمام تقييمات الأداء |
| الإنتاجية | اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي لإدارة الاجتماعات والبحث وإنشاء المحتوى. | خفض بنسبة %10-8 لمدد المهام اليدوية والمتكررة |
| الاجتماعات والتدريب عبر الإنترنت | زيادة التعويل على التدريب الافتراضي وعقد الاجتماعات عن بُعد | وفورات في تكاليف السفر وغيرها من تكاليف الاجتماعات الحضورية |
| الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية | تنفيذ تدابير لرفع كفاءة الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية، فخفَّض ذلك النفقات الإدارية مع الحفاظ على جودة الخدمة.  ترجمة الوثائق والمواقع الإلكترونية باستخدام الذكاء الاصطناعي  اختبار ممارسة الترجمة الشفوية عن بُعد عبر الترجمة الفورية عن بُعد (RSI) | رفع الكفاءة بنسبة %20 من حيث عدد الصفحات في اليوم لكل مترجم |
| استخدام الخدمات المشتركة | اعتماد الخدمات العالمية المشتركة للأمم المتحدة (التعهيد الخارجي لإدارة اتفاقات الخدمة الخاصة (SSA) ومستحقات الموظفين المؤقتين (ST) إلى منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) لتعزيز تقديم الخدمات وتحسين تخصيص الموارد التحسين الأمثل؛ والتعهيد الخارجي لوظيفة أمين المظالم إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (UNOMS)، وتشارك الموارد مع المنظمة العالمية للملكية الفكرية (WIPO)) | الاستخدام الأمثل للموارد الداخلية وتحقيق وفورات في التكاليف |

# 3 تدابير رفع الكفاءة ونتائجها

## 1.3 التحول التنظيمي

• إطلاق **مبادرة للتحول** للحد من البيروقراطية وإزالة أوجه انعدام الكفاءة وتحسين الفعالية.

• إنشاء **فريق لعملية التحول** مخصص للإشراف على المشاريع التحويلية والتحديث المؤسسي.

• إعداد **خارطة طريق** مهيكلة **للتحول** تحدد المراحل المهمة والأهداف الاستراتيجية بإيجاز.

• تنسيق تنفيذ نهج شامل قائم على الاحتياجات لدمج أدوات الذكاء الاصطناعي في الخدمات والمنصات الحالية لتكنولوجيا المعلومات.

• نُفذت تدابير **لزيادة المهارات على مستوى المنظمة في مجالات الذكاء الاصطناعي والبيانات،** وإدارة **التغيير،** والقيادة **التكيفية** في عام 2024 ويتواصل تنفيذها في عام 2025.

• إنشاء **شبكة لصناع التغيير** لتيسير الابتكار وتعزيز التعاون والمشاركة ودعم تبني التغيير.

• تنفيذ **استعراض** **لهيكل** الأمانة العامة **التنظيمي** حالياً.

## 2.3 التحول المالي

• تحقيق **فائض في الميزانية يزيد عن %3** في عام 2024، بقيمة **5,6 ملايين فرنك سويسري،** نتيجةً لخفض **المصروفات بنسبة %5,25** في دورة تنفيذ ميزانية عام 2024. فقد نتج هذا الفائض عن صرامة إدارة التكاليف لتوفير التمويل اللازم للأولويات التي لم تموَّل، أو لم تموَّل بالكامل، في الخطة المالية للفترة 2027-2024 وأصبحت ضرورية منذ وضعها في عامي 2021 و2022.

• حسم **التحديات** الطويلة الأمد **المتعلقة بامتثال عملية مراجَعة الحسابات للمعايير**، الأمر الذي أفضى إلى صدور **رأيين متتاليين غير متحفظين بشأن مراجَعة الحسابات** وإعادة إنشاء **دورة معيارية لمراجَعة الحسابات**.

• تنفيذ عدة **مسارات رئيسية للاستخدام الأمثل للموارد**، من بينها توزيع تكاليف كشوف المرتبات، وإدارة الأموال الخارجة عن الميزانية، وإدارة الخزانة، والمحاسبة وإعادة التقييم.

• تبسيط العمليات في شعبة إدارة الموارد المالية لخفض الموارد اللازمة لأداء الإدارة المالية للاتحاد، وتحسين الفعالية في الوقت ذاته.

## 3.3 التحول في مجال تكنولوجيا المعلومات

• تنفيذ **تدابير** موجهة إلى **خفض تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)**، وهو ما أدى إلى تحقيق وفورات تشغيلية كبيرة:

1 نقل خدمات مخدِّمات أسماء الميادين (DNS) إلى المنصة السحابية، فحسِّن ذلك الأداء بتسريع حل المشاكل وخفض تكاليف العتاد والصيانة وخفض عمالة تكنولوجيا المعلومات، وزيادة التخفيف من التهديدات الأمنية. وقد قلَّصت الأتمتة حجم الأخطاء اليدوية وعبء أعمال تكنولوجيا المعلومات إلى أدنى حد ممكن، بينما أتاحت خاصية إمكانية التوسيع الفوري وتجاوز الأعطال تلقائياً.

2 الاستفادة من خدمات مركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة (UNICC) لخفض تكاليف البنية التحتية وإدارة الخدمات وتكاليف تنفيذ الحلول القائمة على الذكاء الاصطناعي في جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة.

3 ترشيد ملاك موظفي تكنولوجيا المعلومات بالتعهيد الخارجي واعتماد الخدمات غير القائمة على موظفين فيما يتعلق بالوظائف غير الأساسية، والاستفادة من الاتفاقات الطويلة الأجل (LTA) لأغراض التطوير، والتحسين الأمثل لترخيص البرامج لخفض التكاليف وتعزيز المرونة التشغيلية.

4 أتمتة مهام دعم تكنولوجيا المعلومات، المتكررة، التي حققت مكاسب كبيرة في الكفاءة بخفض التكاليف التشغيلية، وتحسين أزمنة الاستجابة، وزيادة الإنتاجية، وتقليص الأخطاء إلى أدنى حد ممكن، وزيادة إمكانية التوسيع.

5 الحد من استخدام الأنظمة القديمة، ودمج التطبيقات المؤدي إلى إزالة الازدواجية وتبسط العمليات وتبسط بيئة تكنولوجيا المعلومات، بما حقق مكاسب كبيرة في الكفاءة وخفِّض تكاليف الصيانة.

6 نقل التطبيقات/أعباء العمل إلى المنصة السحابية لتعزيز إمكانية التوسيع وتحسين الأداء وخفض تكاليف البنية التحتية وعمالة تكنولوجيا المعلومات، وإتاحة إمكانية التوسيع، والابتكار، في الوقت ذاته.

• تنفيذ **خدمات المشاركة في الاجتماعات عن بُعد** لمعالجة ثغرات استمرارية الأعمال التي أبرزتها جائحة كوفيد‑19 وتنفيذ **تحسينات وتدابير كفاءة مستمرة فيما يخص تنفيذ المؤتمرات والاجتماعات وغيرها من الفعاليات**.

• التنفيذ التجريبي **لخدمات الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية والعرض النصي المشغلة بالذكاء الاصطناعي**، الأمر الذي عزز التواصل المتعدد اللغات وحدَّ من التعويل على الخدمات اليدوية وخفَّض التكاليف.

• **التحول الرقمي القائم على الذكاء الاصطناعي**: نشر **أدوات الإنتاجية المشغلة بالذكاء الاصطناعي** المصممة لتعزيز الكفاءة وتبسيط العمليات اليومية مثل أداة Copilot.

• **تزويد الموظفين بأدوات الذكاء الاصطناعي** المعزِّزة لمهاراتهم ومعارفهم عبر **مركز الاتحاد للذكاء الاصطناعي**، الأمر الذي حسَّن القدرات التحليلية ومعالجة الوثائق وإدارة سير الأعمال.

• تُستعرض حالياً خطط تحسين وترقية **منصتي تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) وإدارة العلاقات مع العملاء (CRM)** السحابيتين بغرض تحسين التكامل المالي والتشغيلي، ضماناً للاتساق مع تدابير رفع الكفاءة.

## 4.3 تدابير رفع كفاءة الموارد البشرية

• إطلاق **برنامج إنهاء الخدمة الطوعي (VSP)**، وتنفيذه، في عام 2023 بهدف **تحقيق المستوى الأمثل من مصروفات الميزانية، وإعادة تنظيم هياكل الاتحاد وعملية تخصيص الموارد فيه**، وتعزيز قدرة الاتحاد على **الحصول على المواصفات المهارية اللازمة**. فقد أُنهيت خدمة 27 موظفاً (يشكلون قرابة **4,1 في المائة من الموظفين الدائمين**). وأُطلقت موجة ثانية من برنامج VSP في عام 2024 ويجري تنفيذها في عام 2025.

• تعزيز **عمليات التوظيف** لتحسين اختيار المرشحين وتسريع التوظيف ومواءمة اكتساب المواهب مع الأولويات المؤسسية.

• تمتين إطار **إدارة الأداء** لتعزيز المساءلة والتطوير الوظيفي والإنتاجية (باستخدام أداة نظام إدارة وتطوير الأداء (ePMDS) المبسطة، والتدريب الموجه إلى وضع خطط العمل وتقييمها، وتوضيح صلة الأهداف المحددة بأهداف الاتحاد الاستراتيجية).

• زيادة المشاركة مع متطوعي الأمم المتحدة (الاتفاق المبرم) وزيادة عدد الموظفين الفنيين المبتدئين (JPO): فاعتباراً من مايو 2025، بلغ عدد الموظفين الفنيين المبتدئين سبعة موظفين، ومن المتوقع انضمام أربعة آخرين إليهم على الأقل في وقت لاحق من العام، فعزَّز ذلك **مجموعة المواهب في الاتحاد وأسهم في رفع الكفاءة** المؤسسية. وقد أثمرت الاستعانة بموظفين فنيين مبتدئين تحقيق الكفاءة التشغيلية ووفورات في التكاليف بأكثر من مليوني دولار أمريكي منذ يناير 2023.

• إطلاق **برنامج المهنيين الشباب (YPP)** لتعزيز كفاءة القوى العاملة باستجلاب وجهات نظر ومهارات جديدة. ويُرتقب بدء الجيل الأول من البرنامج في يونيو 2025.

• تعزيز **إجراءات اتفاقات الخدمة الخاصة** (التصديق على النواتج، وإصدار مبادئ توجيهية بشأن تضارب المصالح) لتحسين الشفافية والامتثال.

• المشاركة في مشروع الذكاء الاصطناعي التوليدي الأول المشترك بين وكالات الأمم المتحدة في عام 2024، الذي أسفر عن استحداث روبوت دردشة بالذكاء الاصطناعي للرد على الاستفسارات في مجال الموارد البشرية، وتحسين إمكانية الحصول على خدمات الموارد البشرية بأتمتة الردود على الأسئلة المتعلقة بالسياسات العامة، وخفض عبء العمل، وتحسين الحصول على المعلومات.

• إعداد **لوحات معلومات تقدم تحليلات للقوى العاملة وترصد** مدى امتثال **ممارسة العمل عن بُعد** للمعايير في إطار السياسة المعتمدة.

• تنفيذ تدابير تضمن زيادة **استدامة مهمة التعلم وفعالية تكلفتها** وتحافظ، في الوقت ذاته، على أعلى معايير التدريب: تبسيط الدورات التدريبية لتعلم اللغات بالاشتراك مع مكتب الأمم المتحدة في جنيف (UNOG) لضمان الاتساق وفعالية التكلفة ضمن سقف سنوي مخفَّض (خفض بنسبة تتجاوز %13)؛ اعتماد نموذج تدريب هجين لتعزيز إمكانية الاستفادة، والتحكم في التكاليف، والحفاظ على استقرار الميزانية منذ عام 2021؛ زيادة الموارد الداخلية إلى أقصى حد ممكن للحفاظ على علو جودة التدريب المقدم وخفض حالات التعويل على موارد خارجية إلى أدنى حد ممكن، في آن.

## 5.3 كفاءة إدارة مشروع المبنى الجديد ومرافقه

• إجراء إصلاح شامل **لمشروع مبنى الاتحاد**، الذي كان يتجاوز حدود الميزانية في السابق بنسبة 30 في المائة، وذلك بإعادة تصميمه بصرامة وتنفيذ تدابير لاحتواء التكاليف.

• تنفيذ مفاوضات للشراء الاستراتيجي ضمنت تحقيق **تخفيضات بنسبة %40 في تكاليف استهلاك الطاقة** بتحسين عقود الموردين.

• تنفيذ عدة حلول لتحقيق وفورات في استهلاك الطاقة (منها تركيب مصابيح ثنائية باعثة للضوء (LED) مزودة بمستشعرات للحركة وكاشفات للحركة).

• اختبار مشروع "Genève-Lac-Nation" (GLN) (الدمج بين مصادر الطاقة المتجددة وتعزيز كفاءة الطاقة) في مبنى مونبريان التابع للاتحاد. وإن كانت النتائج قاطعة، فسيتيح ذلك زيادة خفض استهلاك الكهرباء.

## 6.3 مكاسب الكفاءة المحققة في الترجمة

• خفض تكاليف **العمليات الإدارية للترجمة** (زيادة الكفاءة بنسبة %20 على أساس كل مترجم يومياً) وتحقيق مزيد من المستهدفات السنوية لرفع الكفاءة.

## 7.3 الاستفادة من البيانات لتعزيز عملية اتخاذ القرار

• اعتماد **منصات بيانات** متكاملة لتيسير الإدارة المستندة إلى الأدلة وتقييم الأداء.

• تطبيق **منهجيات قائمة على البيانات** لتتبُّع سير المشاريع، وإعداد التقارير المتعلقة بالجهات المانحة، وإجراء تحليلات القوى العاملة، وإدارة مصروفات السفر وإدارة التخطيط، وللتنبؤ التشغيلي العام.

## 8.3 تدابير رفع الكفاءة، الخاصة بكل من القطاعات (على مستوى المكاتب)

يسلط الجدول أدناه الضوء على مكاسب الكفاءة الرئيسية التي حققتها مكاتب الاتحاد منذ يناير 2023:

| **المكتب / القطاع** | **مجال العمليات** | **مبادرة رفع الكفاءة** |
| --- | --- | --- |
| مكتب الاتصالات الراديوية (BR) | استحداث/تطوير البرمجيات | استحداث برمجيات للخدمة الذاتية على الإنترنت تتيح للمستخدمين الاطلاع على بيانات الاتحاد (مثل Space Explorer).  توحيد تقنيات البرمجيات. |
| BR | أدوات تكنولوجيا المعلومات | استحداث أداة للذكاء الاصطناعي لإرسال المراسلات توفيراً للوقت الذي يمضيه الموظفون في معالجة الرسائل الإلكترونية. |
| BR | الخدمات الفضائية | نقل النشرة الإعلامية الدولية للترددات الصادرة عن مكتب الاتصالات الراديوية (BRIFIC) من قرص DVD إلى نسخة متاحة على الإنترنت. |
| BR | بناء القدرات | إتاحة فعاليات بناء القدرات على الإنترنت (مثل المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام 2024 (WRC-24) حسب الطلب). |
| BR | استحداث/تطوير البرمجيات (مقترح) | مقترح باستخدام الذكاء الاصطناعي لتسريع استحداث/تطوير البرمجيات وأتمتة عمليات الاختبار وتحديث البرمجيات القائمة باستخدام أحدث التقنيات. |
| BR | العرض النصي (مقترح) | مقترح بالانتقال إلى اعتماد العرض النصي باستخدام الذكاء الاصطناعي حالما تكتمل هذه التكنولوجيا بما فيه الكفاية ويمكن مقارنتها بالعرض النصي البشري. |

| **المكتب / القطاع** | **مجال العمليات** | **مبادرة رفع الكفاءة** | **الوفورات المقدرة/الأثر المقدر** |
| --- | --- | --- | --- |
| مكتب تقييس الاتصالات (TSB) | البرمجة عبر الإنترنت (مثل الحلقات الدراسية عبر الإنترنت) | التسجيل المسبق للحلقات الدراسية عبر الإنترنت، بما يتيح جداول زمنية أكثر مرونة والتركيز على مهام أكثر حساسية للوقت مع مواصلة تقديم أنشطة مهمة لبناء القدرات. | يجرَّب هذا الأسلوب حالياً في نحو %10 من الحلقات الدراسية المتعلقة بالقمة العالمية للذكاء الاصطناعي من أجل الصالح العام |
| TSB | إنشاء المحتوى، والاتصالات | إتاحة الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي (مثل ChatGPT‑4 وCopilot وغيرها من التطبيقات) للمساعدة في إنشاء الاتصالات الخارجية والداخلية وتحسينها. | تسريع إنشاء المحتوى والاتصالات، بما يتيح أيضاً التحقق من القواعد اللغوية ومدى الوضوح وغير ذلك. |
| TSB | جدولة الفعاليات وإدارتها | أُرجئ عقد مؤتمر كاليدوسكوب هذا العام لضمان توجيه المزيد من الاهتمام والموارد إلى الفعاليات التي عُقدت في معرض Palexpo ومبادرة ائتلاف مهارات الذكاء الاصطناعي. | توفير موارد إضافية لضمان نجاح الفعاليات، والمبادرات الاستراتيجية، والتركيز على ضمانه. |
| TSB | جدولة الفعاليات وإدارتها | تجميع كل ورش عمل لجان الدراسات التابعة لمكتب تقييس الاتصالات، المتعلقة بالذكاء الاصطناعي، لعقدها في القمة العالمية للذكاء الاصطناعي، والاستفادة بالتالي من أوجه التآزر المواضيعي واللوجستي والجماهيري. | تحقيق تخفيضات كبيرة في المصروفات اللوجستية ومصروفات الاتصالات والمصروفات التشغيلية، وتحسين المشاركة والتعاون. |
| TSB | تحرير الملفات | تحسين الاستخراج التلقائي لمصطلحات قطاع تقييس الاتصالات والتعاريف بوحدة التحرير بمكتب تقييس الاتصالات. | 4 أيام عمل من قبل موظف من الفئة الفنية بدرجة 4 (P4)/السنة. |
| دائرة المؤتمرات والمنشورات (C&P)/TSB | نشر الملفات | أتمتة إنشاء ملفات PDF وTOC وSUM لتوصيات قطاع تقييس الاتصالات بدائرة المؤتمرات والمنشورات. | 4 أيام عمل من قبل موظف من فئة الخدمة العامة بدرجة 6 (G6)/السنة. |
| TSB/C&P | نشر الملفات | أتمتة النشر الداخلي لملفات توصيات قطاع ITU‑T في نظام إدارة الوثائق (DMS)، بجميع الأنساق واللغات بدائرة المؤتمرات والمنشورات. | 30 يوم عمل من قبل موظف من الفئة G5/السنة. |
| قسم المبيعات/TSB | نشر الملفات | أتمتة نشر توصيات قطاع ITU-T على شبكة الويب الخارجية بقسم المبيعات. | 6 أيام عمل من قبل موظف من الفئة G6/السنة. |
| TSB | الأمانة | عقد جلسات إحاطة باستخدام الذكاء الاصطناعي لمكتب مدير مكتب تقييس الاتصالات. | 10 أيام عمل من قبل موظف من الفئة G6/السنة |
| TSB | إعدادات اجتماعات أفرقة قطاع تقييس الاتصالات عن بُعد (اجتماعات لجان الدراسات/الأفرقة المخصصة/الأفرقة الإقليمية/أفرقة المقررين، وغيرها من الفعاليات) | أتمتة إعدادات حوالي 600 اجتماع افتراضي لقطاع تقييس الاتصالات  (أي ما يعادل ~ 2 000 جلسة) في قاعدة بيانات فعاليات الاتحاد الافتراضية، باستخدام حل مفتوح المصدر متكامل تماماً. | 400 يوم عمل من قبل موظف من الفئة P1/السنة  40 يوم عمل من قبل موظف من الفئة G6/السنة |
| TSB | التحرير والنشر | التبسيط الدائم لإدارة الوثائق آلياً. | تحسين جودة نواتج لجان الدراسات بقطاع تقييس الاتصالات وخفض الوقت اللازم لنشرها. |
| TSB | الأمانة | دمج وظيفة رئيس دائرة لجان الدراسات (SGD) في وظيفة نائب مدير مكتب تقييس الاتصالات. | زيادة الكفاءة التشغيلية. |

| **المكتب / القطاع** | **مجال العمليات** | **مبادرة رفع الكفاءة** |
| --- | --- | --- |
| مكتب تنمية الاتصالات (BDT) | إعادة تنظيم مكتب تنمية الاتصالات | يعزز النموذج التنظيمي الجديد قدرة مكتب تنمية الاتصالات (BDT) على تحقيق نتائج عالية التأثير، ويييسر زيادة توطيد التعاون مع الشركاء، ويدعم الدول الأعضاء في تحقيق غاياتها الإنمائية الرقمية.  تشكل إعادة تنظيم مكتب تنمية الاتصالات خطوة مهمة في تعزيز التزام الاتحاد بتقديم خدمة أفضل إلى أعضائه. |
| BDT | لجنة المشاريع | رصد المشاريع في مختلف مراحل المشاريع المنفذة مع تعزيز الامتثال والمساءلة عن طريق لجنة المشاريع. |
| BDT | لجنة الفعاليات | عُززت فعاليات المكتب وخضعت للمواءمة من حيث الكفاءة والأهمية عن طريق لجنة الفعاليات. |
| BDT | التقارير نصف السنوية المتعلقة بالجهات المانحة | عُزِّزت المساءلة أمام الجهات المانحة عن الموارد الخارجة عن الميزانية المرصودة للمشاريع، بالإبلاغ الدوري. |
| BDT | إنشاء شعبة تنفيذ المشاريع (PPI) | أُنشئ في إطار ممارسة إعادة التنظيم فريق دعم تنفيذ المشروع (أي فريق تنفيذ المشاريع (PPI))، الأمر الذي سيتيح رفع الكفاءة عند تحقيق النتائج المتوقعة. |
| BDT | بناء القدرات | إتاحة فعاليات بناء القدرات على الإنترنت (مثل المنتدى الإقليمي للتنمية (RDF) والاجتماع الإقليمي التحضيري (RPM) ولجان الدراسات (SG) والندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR) وغيرها، حسب الطلب) والمنصات (مثل مراكز التدريب التابعة لأكاديمية الاتحاد (ATC) ومراكز التحول الرقمي (DTC) وأكاديمية الاتحاد). |
| BDT | بناء القدرات | تعبئة موارد من خارج الميزانية بتنفيذ اتفاقات ومشاريع شراكة تستهدف تعزيز برامج تنمية القدرات على الصعيد العالمي بالتنسيق والتعاون الوثيقين مع المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق وكذلك البلدان المضيفة، في الميدان. |
| BDT | طلبات البعثات المجمعة | تنسيق البعثات عالمياً (بما يشمل مكتب تنمية الاتصالات والمكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق) وفقاً للاحتياجات الفعلية وكفاءة استخدام الموارد. |
| BDT | إنشاء المحتوى، والاتصالات | إتاحة الاستفادة من الذكاء الاصطناعي التوليدي (Copilot) للمساعدة في إنشاء وتحسين الاتصالات الخارجية والداخلية والوثائق التقنية ووثائق المشاريع وغير ذلك. |
| BDT | لجنة المنشورات | تحقيق التنسيق والفعالية والكفاءة فيما يتعلق بمنشورات الاتحاد بتوطيد التعاون فيما بين مختلف الدوائر والمكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق. |

# 4 إطار إدارة المخاطر

• استحداث إطار وسياسة لإدارة المخاطر، وتدشينهما، حالياً يستندان إلى إطار لجنة رعاية المنظمات (COSO) لإدارة المخاطر المؤسسية (ERM) المعتمد عام 2017، **من أجل إدارة المخاطر والضوابط إدارةً متسقة وتجارية المنحى** دعماً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والنتائج المتوقعة وأهداف المشاريع.

• الالتزام **بالنموذج الثلاثي الخطوط** (المدعو "خطوط الدفاع الثلاثة" سابقاً) لمسؤوليات إدارة المخاطر، بينما يُلتزم في تقييم نظام الرقابة الداخلية وتحسينه بإطار الرقابة الداخلية المتكامل للجنة COSO، الذي يستند إليه **نموذج وإطار المساءلة في الاتحاد** الذي أقره مجلس الاتحاد في عام 2022.

• يمكِّن اعتماد **دليل إدارة المخاطر والرقابة الداخلية** الأفراد والفرق والمنظمة من إدارة المخاطر على أساس أكثر منهجية، ومن ثَم، تحقيق نتائج أفضل في ظل وقائع مفاجئة أقل.

# 5 الإصلاحات الهيكلية والإشرافية

• إنشاء **وحدة إشراف** متينة لتعزيز الشفافية والامتثال وتعزيز تقييم البرامج وزيادة تحسين آليات الحوكمة.

• استحداث **وظيفة أمين المظالم** لتعزيز النزاهة المؤسسية وآليات تسوية المنازعات وتعزيز المساءلة في مكان العمل (قيد التوظيف).

# 6 خطة التحول ومبادراته حالياً ومستقبلاً

• تشكل خارطة طريق التحول مخططاً شاملاً يتناول العمليات الرئيسية عبر خمس ركائز أساسية (انظر الوثيقة [C25/55](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0055/en) للاطلاع على التقرير المخصص)، هي:

1 الحوكمة

2 الأنظمة والعمليات والأدوات

3 الأشخاص والثقافة

4 الاستخدام الأمثل للموارد

5 الأعضاء والشركاء، لشمول المبادرات التي تركز على تحسين تجربة الأعضاء والشركاء وتقديم الخدمات.

• التوسع في استخدام **أدوات الأتمتة القائمة على الذكاء الاصطناعي** لتعزيز الإنتاجية المؤسسية وتقديم الخدمات.

• زيادة **خفض التكاليف الإدارية** بمبادرات التبسيط الموجَّهة وإعادة تصميم العمليات.

• تقوية **قدرات تحليل البيانات** وإعداد **لوحات معلومات تنفيذية** لتحسين عملية اتخاذ القرار المؤسسي والتخطيط الاستراتيجي.

• استعراض وتحديث الأنظمة القديمة الأساسية (كنظام تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) ونظام إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)) وتبسيط معالجة الوثائق.

• تعزيز **تجربة الأعضاء أثناء الاجتماعات والمؤتمرات والفعاليات**.

• تعزيز **الإدارة القائمة على النتائج، بسبل منها عقد ورش عمل مع الأعضاء.**

• مواصلة تقييم فرص التكامل مع **الخدمات العالمية المشتركة للأمم المتحدة** للاستفادة من وفورات الحجم.

• المشاركة النشطة والعمل الجاري في مبادرة الأمم المتحدة 80 (UN80) وأعمال اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى (HLCM) بشأن تدابير رفع الكفاءة: الأمينة العامة للاتحاد عضو في فرقة العمل المعنية التابعة للأمم المتحدة، كما أنها تشارك في قيادة مجموعة الوكالات المتخصصة إلى جانب منظمة العمل الدولية (ILO).

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ