



منظمة الأغذية
والزراعة للأمم
المتحدة

联合国
粮食及
农业组织

Food and
Agriculture
Organization
of the
United Nations

Organisation des
Nations Unies
pour
l'alimentation
et l'agriculture

Продовольствен
ная и
сельскохозяйств
енная
организация
Объединенных

Organización
de las
Naciones Unidas
para la
Agricultura y la
Alimentación

المجلس

الدورة الثالثة والأربعون بعد المائة

روما، 28 نوفمبر/تشرين الثاني – 2 ديسمبر/كانون الثاني 2011

إستعراض ترتيبات السفر في إطار منظومة الأمم المتحدة (JIU/REP/2010/2)

1 - أرفقت بهذا التقرير الصادر عن وحدة التفتيش المشتركة، تعليقات موجزة للمدير العام وتعليقات مشتركة أكثر تفصيلاً لمجلس الرؤساء التنفيذيين المعني بالتنسيق في منظومة الأمم المتحدة (UN/GAA/65/338/Add.1)

1- تعليقات المدير العام لمنظمة الأغذية والزراعة

2 - تعتبر المنظمة أنها قد عالجت التوصيات 1 و4 و6 و8 بشكل تام. وتُعدّ المنظمة من المشاركين في شبكة السفر المشتركة بين الوكالات منذ إنشائها في عام 2003 وهي تنشط في استخدام شبكتها كمصدر للمعلومات من أجل قياس أفضل الممارسات واعتمادها. وقد أنشأت المنظمة موقعاً شبكياً داخلياً (إنترانت) جديداً في عام 2008 يتيح معلومات مبسطة وسهلة النال تتعلق بسياسات السفر والإجراءات المعتمدة. ويجري حالياً استعراض أقسام دليل السفر من أجل تبسيط القواعد واللوائح والإجراءات الإدارية المتعلقة بالسفر وترشيدها، ويُتوقع أن تستكمل هذه العملية بحلول نهاية عام 2013. بالإضافة إلى ذلك، قامت المنظمة بالاشتراك مع وكالتين أخريين مقرهما في روما، بالتفاوض على أجور السفر الخاصة بالمنظمات منذ عام 2007. وتشمل خطة عمل المنظمة لفترة السنتين المقبلتين المزيد من المبادرات بالاشتراك مع الوكالتين المذكورتين مثل المفاوضات المشتركة بشأن الفنادق. وأخيراً، منذ عام 2009 أنشأت المنظمة نظاماً لرصد حالات الاحتيال في مطالبات تسوية تكاليف السفر، مع فرض عقوبات قاسية بما يتماشى مع سياسة عدم التسامح مع المنظمة في ما يختص بالاحتيال.

طبعت هذه الوثيقة في عدد محدود من أجل الحد من تأثيرات عمليات المنظمة على البيئة والمساهمة في عدم التأثير على المناخ. ويرجى من السادة المندوبين والمراقبين التكرم بإحضار نسخهم معهم إلى الاجتماعات وعدم طلب نسخ إضافية منها. ومعظم وثائق اجتماعات المنظمة متاحة على الإنترنت

على العنوان التالي: www.fao.org

3 - تتفق المنظمة مع التوصيتين 3 و5 بشأن الاستفادة إلى أقصى حد من نظام تخطيط الموارد الخاصة بالسفر وهي الآن في صدد إنشاء نظام جديد للسفر يركز على نظام تخطيط الموارد لدى المنظمة ويكون متكاملًا معه تمامًا. ويجري تصميم هذا النظام الجديد بهدف تبسيط الإجراءات وإدارة برنامج السفر الخاص بالمنظمة بشكل أكثر كفاءة وفعالية. ويعدّ تسجيل البيانات المتعلقة بانبعاثات الكربون والتصاريح الأمنية والبيانات الأخرى ذات الصلة، جزءاً من متطلبات النظام الجديد.

4 - تقوم المنظمة حالياً باستعراض التوصيتين 7 و9. ويعتبر اعتماد المصادقة الذاتية على المطالبات بتسوية تكاليف السفر التي لا تستوجب أموالاً إضافية جزءاً من استعراض إجراءات العمل بالنسبة إلى تصميم النظام الجديد الخاص بالسفر. وسيتيح النظام الجديد للمنظمة أن تعزز قدرتها على رصد النفقات المتعلقة بالسفر والإبلاغ عنها.

استعراض ترتيبات السفر في
منظومة الأمم المتحدة

من إعداد

نيكولاي تشولكوف
بيشان تشانغ

وحدة التفتيش المشتركة

جنيف ٢٠١٠



الأمم المتحدة

JIU/REP/2010/2

Arabic
Original: English

استعراض ترتيبات السفر في
منظومة الأمم المتحدة

من إعداد

نيكولاي تشولكوف
بيشان تشانغ

وحدة التفتيش المشتركة



الأمم المتحدة، جنيف، ٢٠١٠

استعراض ترتيبات السفر في منظومة الأمم المتحدة JIU/REP/2010/2

يمثل السفر أحد أكبر أجزاء ميزانيات المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة بعد تكاليف الموظفين. فإنفاق المنظمات الدولية في عام ٢٠٠٨ على تذاكر شركات الطيران قد بلغ ١,١ مليار دولار من دولارات الولايات المتحدة، وفقاً لتقدير محافظ.

وفي حين أن مجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق قد أنشأ فريقاً عاماً يُعنى بمعايير تحديد درجات السفر بالطائرة في منظومة الأمم المتحدة، فإن دور شبكة السفر المشتركة بين الوكالات بوصفها هيئة استشارية فيما يتعلق بقضايا السفر يحتاج إلى إبراز أكبر. ومن شأن قيام هذه الهيئة باعتماد نظامها الأساسي الذي يحدد غاياتها وأهدافها وإجراءاتها أن ييسر تقاسم أفضل الممارسات والأفكار والموارد مما يسفر عن تحسين ترتيبات السفر على صعيد المنظومة ككل.

وقد قامت المنظمات الدولية في جنيف باتخاذ خطوات ملائمة في عام ٢٠٠١ بغية الجمع بين أحجام عمليات السفر الخاصة بها والتفاوض مع شركات الطيران على أسعار سفر تفضيلية. وفي ضوء حقيقة أن هذه المنظمات قد حققت وفورات تبلغ نحو ١٨ مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة في عام ٢٠٠٨، فإنها قد تشجعت على استخدام هذه الوفورات في إنشاء وظيفتين بغية تحسين نوعية وكفاءة الخدمة.

وبينما توجد نماذج/خيارات كثيرة فيما يتعلق بالحصول على خدمات السفر، مثل إنشاء وكالة سفر داخلية أو الشراء من شركات الطيران مباشرة أو استخدام وكيل سفر أو الشراء على شبكة الإنترنت، فإن الطريقة التي يقع عليها الاختيار ينبغي أن تتفق مع احتياجات المنظمة ومتطلباتها.

ودور وحدة السفر داخل أي منظمة ينبغي أن يتمثل في المقام الأول في تيسير وتقديم الخدمات إلى العملاء. بيد أن هذه الوحدات قد عملت أيضاً في تنفيذ برامج السفر المضطلع بها في إطار نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات وتخطيط ميزانيات المنظمات.

وسيؤدي تنفيذ 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' إلى تغيير تدفقات العمل المتعلقة بترتيبات السفر الحالية وإلى إحداث تغييرات في السياسات والإجراءات. وسيؤدي التزام مجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق بتحقيق الحياد من حيث المناخ (الحياد المناخي) إلى اعتماد استراتيجيات سفر مستدامة ستُعدّل نماذج السفر القائمة. وستستلزم هذه التحسينات تحديث الأدلة والسياسات القائمة المتعلقة بالسفر. وبغية إدارة عملية السفر إدارة تتسم بالكفاءة، لا بد من إبلاغ الموظفين بحقوقهم وواجباتهم

وقد أسفرت الأزمة المالية الأخيرة عن قيام بعض المنظمات بإجراء تخفيضات في ميزانيتها المتعلقة بالسفر. ومن التدابير الأخرى المتخذة لخفض التكاليف الالتزام بالتخطيط للسفر مسبقاً، والتوسع في خيارات المبلغ الإجمالي المقطوع للسفر، والدخول في مفاوضات مشتركة مع شركات الطيران، وعرض حوافز للموظفين، وتبسيط عملية معالجة المطالبات المتعلقة بالسفر.

والتوصية المعروضة أدناه مقدمة من أجل نظر الهيئات التشريعية فيها.

التوصية ٩

ينبغي لهيئات إدارة المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة أن تطلب إلى الرؤساء التنفيذيين أن يقدموا تقارير عن نفقات السفر حسب الفترة المشمولة بالتقرير وعن الخطوات المتخذة لترشيد تكاليف السفر.

الفقرات الصفحة

iii	موجز تنفيذي.....	
١	١٢-١	أولاً - مقدمة
٢	١٢-٦	المنهجية المستخدمة
٣	٢٨-١٣	ثانياً - ترتيبات السفر - التنسيق على نطاق المنظومة
٤	٢١-١٥	ألف - شبكة السفر المشتركة بين الوكالات
٧	٢٨-٢٢	باء - الفريقان العاملان المعنيان بالمفاوضات مع شركة الطيران وبخدمات وكالات السفر وتجهيز تأشيرات الدخول
١٠	٦٤-٢٩	ثالثاً - التنسيق فيما بين المنظمات
١٢	٣٩-٣٣	ألف - دور 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' وتكنولوجيا المعلومات في ترتيبات السفر
١٤	٤١-٤٠	باء - نشر السياسات المتعلقة بالسفر
١٥	٦٤-٤٢	جيم - شراء خدمات السفر
١٥	٤٧-٤٣	- نموذج صندوق النقد الدولي
١٦	٥٠-٤٨	- النموذج الخاص بالمنظمة الدولية للهجرة
١٧	٥٤-٥١	- خدمات السفر لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (المكاتب القطرية)....
١٨	٥٦-٥٥	- شركات إدارة خدمات السفر
١٨	٥٩-٥٧	(أ) شركات إدارة خدمات السفر التي تعمل بنظام الدفتر المفتوح/رسوم الإدارة
١٩	٦١-٦٠	(ب) شركات إدارة خدمات السفر التي تعمل على أساس كل معاملة على حدة
٢٠	٦٤-٦٢	(ج) أدوات الحجز الذاتي لدى شركات إدارة خدمات السفر....
٢١	٧٤-٦٥	رابعاً - المسافرون من الموظفين
٢٤	٨٥-٧٥	خامساً - التدابير المتعلقة بتوفير التكاليف
٢٤	٧٧-٧٥	- التخطيط الفعال للسفر
٢٥	٧٩-٧٨	- المفاوضات المشتركة مع شركات الطيران
٢٦	٨٠	- حوافز الموظفين

٢٦	٨٤-٨١ الخيارات المتعلقة بالسفر بالمبلغ الإجمالي المقطوع	
٢٨	٨٥ التدابير المحددة المتخذة لخفض نفقات السفر	
٣٠	٩٣-٨٦ معالجة مطالبات السفر	سادساً -
٣٣	١٠١-٩٤ قضايا متنوعة تتعلق بالسفر	سابعاً -
٣٣	٩٦-٩٤ تحقيق الحياد المناخي - السفر المستدام	
٣٤	٩٨-٩٧ الأميال المكتسبة في إطار برامج السفرات المتكررة	
٣٥	١٠١-٩٩ الآفاق المستقبلية	
			المرفقات
٣٦	 قائمة بأعضاء شبكة السفر المشتركة بين الوكالات في عام ٢٠٠٩	الأول -
	 استعراض عام للإجراءات التي ينبغي أن تتخذها المنظمات المشاركة بشأن توصيات وحدة التفتيش المشتركة	الثاني -
٣٧		
			الجداول
٥	 مشروع غايات وأهداف الشبكة	١-
٩	 المسؤوليات المقترحة لمنسق مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف	٢-
٢٩	 التدابير المحددة المتخذة لخفض نفقات السفر	٣-

أولاً - مقدمة

- ١- قامت وحدة التفتيش المشتركة، كجزء من برنامج عملها لعام ٢٠٠٩، بإجراء دراسة استعراضية بعنوان "ترتيبات السفر في منظومة الأمم المتحدة" في الفترة من شباط/فبراير إلى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩ بالاستناد إلى مقترح مقدم من الوكالة الدولية للطاقة الذرية.
- ٢- والهدف من هذه الدراسة الاستعراضية هو فحص ترتيبات السفر الحالية وبحث أفضل الممارسات لدى المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة بقصد تحسين الخدمات وخفض تكاليف السفر. وقد أدت التغييرات الكبيرة التي حدثت في صناعة السفر وأوجه التقدم في مجالات المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا إلى فتح فرص جديدة أمام المنظمات لإدارة وتعديل سياسات وإجراءات السفر الحالية.
- ٣- ويمثل السفر أحد أكبر أجزاء ميزانيات المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة بعد تكاليف الموظفين. فقد اشترت المنظمات الدولية في عام ٢٠٠٨ تذاكر سفر جوي بلغت قيمتها ١,١ مليار دولار من دولارات الولايات المتحدة^(١). وهذا الرقم هو تقدير متحفظ لأنه بينما يشمل السفر الرسمي والسفر المتفرغ عن العمل فإنه لا يأخذ في الاعتبار التذاكر المشتراة من أجل عمليات حفظ السلام أو السفر المضطلع به في إطار الخيارات المتاحة للموظفين المؤهلين والمتعلقة بالمبلغ الإجمالي المقطوع.
- ٤- وهذا التقرير هو واحد من سلسلة من التقارير الصادرة عن وحدة التفتيش المشتركة بشأن السفر في الأمم المتحدة^(٢). وبينما بحثت التقارير السابقة الجوانب المتعلقة بالميزانية
- (١) وفقاً لبيانات مقدمة من ٤١ عضواً من أعضاء شبكة السفر المشتركة بين الوكالات. ولم يكن من الممكن الحصول بسهولة على بيانات دقيقة بالنظر إلى أن بعض المنظمات لم تستطع تقديم بيانات منفصلة بشأن مبالغ شراء التذاكر ومصروفات بدل الإعاشة اليومي.
- (٢) الوثيقة A/8900 المؤرخة ٢٤ تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٧٢ (JIU/REP/72/4) والمعنونة "The use of travel funds in the United Nations" (استخدام أموال السفر في الأمم المتحدة)؛ والوثيقة (JIU/REP/74/3) EB 5546 Add.1 المعنونة "Report on the use of travel funds in the World Health Organization" (تقرير عن استخدام أموال السفر في منظمة الصحة العالمية)؛ والوثيقة CL.66/15 المؤرخة ٩-٢٠ حزيران/يونيه ١٩٧٥ (JIU/REP/75/1) والمعنونة "Report on the use of travel funds in the Food and Agricultural Organization" (تقرير عن استخدام أموال السفر في منظمة الأغذية والزراعة)؛ والوثيقة EX/7 100 المؤرخة ٢٠ آب/أغسطس ١٩٧٦ (JIU/REP/76/2) والمعنونة "Report on the use of travel funds in UNESCO" (تقرير عن استخدام أموال السفر في منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو))؛ والوثيقة (JIU/REP/77/3) A/32/272 المعنونة "Report on first-class travel in the United Nations organizations" (تقرير عن السفر بالدرجة الأولى في منظمات الأمم المتحدة)؛ والوثيقة A/37/57 الصادرة في تموز/يوليه ١٩٨٢ (JIU/REP/82/7) والمعنونة "تنظيم السفر الرسمي وأساليبه"؛ والوثيقة A/41/121 المؤرخة ٦ تشرين الأول/أكتوبر ١٩٨٦ (JIU/REP/85/13) والمعنونة "تقرير متابعة عن تنظيم السفر الرسمي وأساليبه"؛ والوثيقة A/50/692 المؤرخة ٣١ تشرين الأول/أكتوبر ١٩٩٥ (JIU/REP/95/10) والمعنونة "السفر في الأمم المتحدة: مسائل الفعالية ووفورات التكاليف"؛ والوثيقة A/60/78 المؤرخة ١ حزيران/يونيه ٢٠٠٥ (JIU/REP/04/10) والمعنونة "المواءمة بين أوضاع السفر في كامل منظومة الأمم المتحدة".

والكفاءة من السفر بصورة عامة أو داخل منظمة محددة، فإن تقرير عام ٢٠٠٤ قد ركز على استحقاقات السفر وشروطه. وتناول التقرير بالبحث والتقييم السياسات والممارسات التي تدير عليها المنظمات المختلفة، وسلط الأضواء على الممارسات الجيدة، وحدد مجالات التحسين الممكنة بغية التوسع في هذه الممارسات في المنظومة بأسرها والعمل قدر الإمكان على تحقيق درجة معينة من التنسيق ومستوى أعلى من الكفاءة في السفر^(٣). ولما كان التقرير الأخير ما زال قيد النظر ولم يُقدّم رسمياً إلى الجمعية العامة للأمم المتحدة، فإن المفتشين قد قرأوا، فيما يتعلق بهذه الدراسة الاستعراضية، التركيز بصورة رئيسية على الجوانب الإجرائية من السفر. وقد أصدرت وحدة التفتيش المشتركة أيضاً في عام ٢٠٠٥ مذكرة بشأن جوازات سفر الأمم المتحدة^(٤).

٥- وسيُستمر الأخذ تدريجياً في المنظمات الدولية بنظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات^(٥) عن تحولات في نماذج ترتيبات السفر. وفي حين أن التغييرات عادةً ما تكون تراكمية وتُنفَّذ على مراحل، فإنه كثيراً ما يتعين على المنظمات أن تقوم بتكييف الممارسات الحالية بغية الاستفادة من أوجه الكفاءة التي يمكن الحصول عليها في معالجة إجراءات السفر.

المنهجية المستخدمة

٦- وفقاً للمعايير والمبادئ التوجيهية الداخلية لوحدة التفتيش المشتركة وإجراءات العمل الداخلية الخاصة بها، فإن المنهجية المتبعة في إعداد هذا التقرير قد شملت إجراء استعراض مكثف تفصيلي، وتنظيم استبيانات، وإجراء مقابلات وتحليل متعمق.

٧- والتمس المفتشان، عن طريق المقابلات الشخصية والمؤتمرات المعقودة عن بعد/المؤتمرات الفيديوية، آراء أكثر من ٥٠ مديراً من مديري شؤون السفر بالمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة في مراكز عمل مختلفة وبالمنظمات الأعضاء في شبكة السفر المشتركة بين الوكالات. وأُرسل استبيان مفصل إلى مديري شؤون السفر في جميع المنظمات المشاركة

(٣) الوثيقة JIU/REP/2004/10، الصفحة ١.

(٤) "Review of the Management of the United Nations Laissez-Passer" (JIU/NOTE/2005/2) (استعراض إدارة جوازات المرور الخاصة بالأمم المتحدة).

(٥) 'عملية تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' هي مصطلح من مصطلحات الصناعة يُطلق على المجموعة الواسعة من الأنشطة التي تساعد مؤسسة الأعمال على إدارة الأجزاء الهامة من نشاط أعمالها. والمعلومات التي تتاح عن طريق 'نظام تخطيط الموارد المتبع في المؤسسات' تسمح بإبراز مؤشرات الأداء الرئيسية المطلوبة للوفاء بأهداف المؤسسة. ويمكن استخدام تطبيقات البرمجيات المتعلقة بهذا النظام في إدارة تخطيط المنتجات، وشراء قطع الغيار، وعمليات الجرد، والتفاعل مع الموردين، وتقييم خدمات العملاء، وتتبع مسار الطلبات. ويمكن أيضاً لنظام تخطيط الموارد المتبع في المؤسسات أن يشمل وحدات تطبيق تتعلق بجوانب نشاط الأعمال المتصلة بالتمويل والموارد البشرية. وعادةً فإن هذا النظام يستخدم نظام قاعدة بيانات متصلاً به أو يكون مدمجاً معه. ويمكن أن ينطوي نشر 'نظام تخطيط الموارد المتبع في المؤسسات' على قدر كبير من تحليل عمليات نشاط الأعمال وإعادة تدريب للموظفين وإجراءات جديدة تتعلق بالعمل.
(http://searchsap.techtarget.com/sDefinition/0,,sid21_gci213946,00.html#)

في وحدة التفتيش المشتركة والمنظمات الأعضاء في الشبكة المذكورة. وبالإضافة إلى ذلك، جرى الحفاظ على التعاون الوثيق بين المفتشين ومسؤولين بالشبكة في مراحل مختلفة من المشروع، ولا سيما أثناء تصميم الاستبيان.

٨- ودُعِيَ المفتشان إلى عرض النتائج الأولية التي توصلوا إليها، على أساس الردود الواردة على الاستبيان، وذلك في الاجتماع السنوي لشبكة السفر المشتركة بين الوكالات في مدينة واشنطن العاصمة، والذي استضافه صندوق النقد الدولي. وبعد العرض، عُقدت جلسة موحدة لتبادل الأفكار اختُتمت بتوزيع استبيان من صفحة واحدة من إعداد وحدة التفتيش المشتركة ويتناول القضايا المتصلة بالسفر حيث أجاب مديرو شؤون السفر الذين أغفلوا تحديد هويتهم وأجابوا بصفتهم الفردية. ثم دُعِيَ المفتشان إلى عرض تقريرهما في الاجتماع السنوي لعام ٢٠١٠ لشبكة السفر المشتركة بين الوكالات الذي ستضيفه أمانة الكومنولث في لندن.

٩- وطُلبت تعليقات على مشروع التقرير من جميع المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة والمنظمات الأعضاء في شبكة السفر المذكورة التي أجابت على الاستبيان، وأُخذت هذه التعليقات في الحسبان عند وضع الصيغة النهائية للتقرير.

١٠- ووفقاً للمادة ١١-٢ من النظام الأساسي لوحدة التفتيش المشتركة، وُضعت الصيغة النهائية لهذا التقرير بعد التشاور فيما بين المفتشين بغية اختبار استنتاجاته وتوصياته على ضوء الحكمة الجماعية للوحدة.

١١- وتيسيراً لتناول التقرير وتنفيذ توصياته ورصدها، يتضمن المرفق الثاني جدولاً يبين ما إذا كان التقرير قد قُدم إلى المنظمات المعنية لاتخاذ إجراءات بشأنه أو للعلم فقط. ويحدد الجدول التوصيات ذات الصلة بكل منظمة من المنظمات، ويبيّن ما إذا كانت التوصيات تقتضي اتخاذ قرار من الهيئة التشريعية للمنظمة أو من هيئة إدارتها، أم أنه يمكن للرئيس التنفيذي للمنظمة أن يتخذ إجراء بشأنها.

١٢- ويود المفتشان أن يعربا عن تقديرهما لجميع من ساعدوهما على إعداد هذا التقرير، وخاصة للذين شاركوا في المقابلات وفي الإجابة على الاستبيانات وقدموا معرفتهم وخبرتهم الفنية عن طيب خاطر.

ثانياً - ترتيبات السفر - التنسيق على نطاق المنظومة

١٣- يركز هذا التقرير على أعمال الفريق العامل المشترك التابع لشبكة الموارد البشرية والميزانية والمالية والمعني بمعايير تحديد درجات السفر الجوي في منظومة الأمم المتحدة (الفريق العامل المعني بدرجات السفر)^(٦)، وأعمال شبكة السفر المشتركة بين الوكالات، والفريقين

(٦) كانت اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى قد وافقت في دورتها الخامسة عشرة المعقودة في آذار/مارس ٢٠٠٨ على تشكيل هذا الفريق بهدف وضع توصية مشتركة بشأن درجات موحدة للسفر الجوي في منظومة الأمم المتحدة.

العاملين المعنيين بالمفاوضات مع شركات الطيران وبخدمات وكالات السفر وتجهيز تأشيرات الدخول وهو الفريق التابع للمنظمات الدولية الموجودة في جنيف.

١٤ - وقد قام مجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق (مجلس الرؤساء التنفيذيين) بعقد ورئاسة الاجتماع الأول (الذي عُقد بأسلوب المؤتمر الفيديوي) للفريق العامل المعني بدرجات السفر في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٨ من أجل وضع مشروع الاختصاصات والبت في إطار زمني للاستعراض وترشيح رئيس لقيادة الفريق العامل. وسببني الفريق العامل عمله على التوصيات الواردة في التقرير المتصل بالموضوع الصادر عن وحدة التفتيش المشتركة^(٧) واستنتاجات لجنة الخدمة المدنية الدولية^(٨). ورغم أنه قد جرى اعتماد مشروع اختصاصات، فإن عدم وجود رئيس لقيادة الفريق العامل قد أسفر عن عدم التقيد بالإطار الزمني المتفق عليه من أجل تقديم تقرير مرحلي في ربيع عام ٢٠٠٩ وإضافة تحديثية إلى اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩. وبناء عليه، فقد أُنْفِق في الدورة الثامنة عشرة لشبكة الموارد البشرية والميزانية والمالية، المعقودة في حزيران/يونيه ٢٠٠٩، على قيام الأمانة العامة للأمم المتحدة في نيويورك برئاسة الفريق العامل اعتباراً من تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩^(٩)، وهو ما يُؤمل معه التعجيل بالإجراءات.

ألف - شبكة السفر المشتركة بين الوكالات

١٥ - بناء على اقتراح من 'الشبكة المشتركة بين الوكالات والمعنية بإدارة التسهيلات'، وعملاً على استخدام الوزن الذي يمثله ما تنفقه على شركات الطيران جميع منظمات الأمم المتحدة والمنظمات ذات الصلة، قامت مجموعة من عشر منظمات ذات أحجام كبيرة من عمليات سفر الأفراد بالاجتماع في جنيف في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٣ لكي يناقشوا مع أربع شركات طيران كبيرة وتحالفاتها إمكانية عقد اتفاقات إجمالية مع شركات الطيران.

١٦ - وعلى سبيل المتابعة، عُقد الاجتماع الأول لشبكة السفر المشتركة بين الوكالات في بيروت في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٤ وشاركت فيه ١٦ منظمة مشاركة، وانتُخب رئيس ونائب رئيس للشبكة لمدة سنتين. وعُقدت اجتماعات لاحقة لهذه الشبكة على أساس سنوي. ويرد فيما يلي مشروع غايات وأهداف هذه الشبكة:

(٧) الوثيقة JIU/REP/2004/10.

(٨) الوثيقة A/52/30.

(٩) الوثيقة CEB/2009HLCM/HR/46، الصفحة ١٦ (من النص الإنكليزي).

الجدول ١
مشروع غايات وأهداف الشبكة

الغايات	الأهداف	الأولويات
<ul style="list-style-type: none"> • دعم وتوسيع نطاق اتباع نهج عالمي للتنسيق والربط الشبكي بين الوكالات بشأن السياسات والإجراءات المتعلقة بالمسائل المتصلة بالسفر. • إتاحة محفل للمنظمات الدولية من أجل تقاسم الأفكار والموارد وأفضل الممارسات في مجال إدارة السفر. 	<ul style="list-style-type: none"> • تعيين القضايا التي تحظى باهتمام متبادل، وتحديد أهداف محددة، وتحديد المسؤوليات والأطر الزمنية. • تعيين مجالات العمل المشترك التي يمكن أن تكون ذات طابع خاص بكل موقع. • دعم تقاسم المعلومات المؤدية إلى تعيين أفضل الممارسات في مجال إدارة السفر في المنظمات الدولية. • التوصل إلى اتفاق بشأن الكيفية التي يمكن بها أن نحافظ على استمرار الحوار على أساس متواصل فيما بين الاجتماعات السنوية من أجل استخدام الشبكة والموارد والمعلومات المستمدة من هذا المحفل استخداماً عملياً. 	<ul style="list-style-type: none"> • تحسين التخطيط الاستراتيجي والطويل الأجل. • اتخاذ تدابير لتحسين قياس الأداء وجودة الخدمات ورضا المستهلك. • النهوض بمفهوم "الخدمات المشتركة" من أجل تحقيق الكفاءة وتحسين الخدمات.

وقد أُبلغ المفتشان بأن المشروع الوارد أعلاه لم يحظ قط بالطابع الرسمي. بيد أن الأعضاء قد وافقوا، في اجتماع عام ٢٠٠٩ لشبكة السفر المشتركة بين الوكالات، على اعتماد نظام أساسي ينص على غايات الشبكة وأهدافها وإجراءاتها.

١٧- وقد لاحظ المفتشان من 'بيان المهمة' الصادر بعد اجتماع بيروت أن شبكة السفر المشتركة بين الوكالات ستقوم "بمناقشة السياسة العامة وتنفيذها وآثارها على عمليات السفر وبتقديم توصيات إلى الإدارة الأعلى، بما في ذلك اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى". وحتى تاريخ إعداد هذه الوثيقة، لم تصدر أي توصيات من هذا القبيل، حتى وإن كان الأعضاء في اجتماع عام ٢٠٠٧ قد وافقوا على أن تعمل شبكة السفر المشتركة بين الوكالات كهيئة استشارية للإدارة العليا بشأن القضايا المتعلقة بالسفر.

١٨- وقد تمثلت إحدى النتائج الإيجابية المتحققة في قيام الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) باستحداث صفحات "ويكي" (wiki) مخصصة لشبكة السفر المشتركة بين

الوكالات^(١٠)، يُتاح عليها لأعضاء الشبكة الفرصة لتقاسم المعلومات بشأن القضايا موضع الاهتمام المشترك، وتحميل المعلومات المتعلقة بسياسات السفر، وإدراج المحاضر/ العروض المتعلقة بالاجتماعات السنوية ذات الصلة التي تعقدتها الشبكة. وتستضيف هذه الصفحات أيضاً دليل فنادق اليونيسيف (منظمة الأمم المتحدة للطفولة) (أنتج دليل عام ٢٠٠٨ بالتعاون مع الشبكة). وهذا الدليل متاح لجميع المسافرين على أساس "القراءة فقط" على شبكات الإنترنت الداخلية الخاصة بالمنظمات الأعضاء في الشبكة.

١٩- وقد لاحظ المفتشان أن ٥٢ منظمة عضواً قد دُعيت إلى اجتماع الشبكة المعقود في عام ٢٠٠٩^(١١). بيد أن عدد الحضور الحالي كان فقط ٢٧ منظمة. وفي حين أن بعض مديري شؤون السفر لم يحضروا الاجتماع لأسباب شتى، فإن الكثيرين قد أبلغوا رئيس الشبكة بأنه لم يُسمح لهم بالاشتراك إما لأسباب مالية أو للمستوى المتدني لتأييد اشتراكهم من جانب الإدارة العليا.

٢٠- وقد لا تكون الإدارة العليا على اطلاع على أمر الشبكة بسبب عدم بروز الأخيرة (عدم وجود موقع شبكي لها) أو عدم معرفتها بإنجازاتها أو عدم إدراكها لهذه الإنجازات. وفي اجتماع عام ٢٠٠٩، أبلغ معظم مديري شؤون السفر المفتشين بأن بعض القرارات الهامة المتخذة في الاجتماعات السابقة لم تُنفذ قط وأن بعض المشاركين لم يتمكنوا من الإسهام على نحو بناء في المناقشة العامة بالنظر إلى أن هؤلاء الأفراد لا يعملون في الجوانب العملية للسفر في المنظمات التي يمثلونها. والمفتشان متفقان على وجود متسع للتحسين في الهيكل الإجمالي للشبكة وفي أدائها لمهامها. وعلى سبيل المثال، فإن الشبكة لم تستطع تقديم أرقام نفقات السفر الإجمالية لجميع المنظمات الأعضاء فيها. وتحتاج الشبكة إلى الدعم إذا وُضع في الاعتبار تعقيد عمليات السفر المضطلع بها ونفقاتها وحجمها، ووفورات التكلفة/أوجه الكفاءة التي يمكن تحقيقها عن طريق تقاسم أفضل الممارسات فيما بين المنظمات الأعضاء.

٢١- وسيكون من شأن التوصية التالية تيسير نشر أفضل الممارسات.

التوصية ١

ينبغي للرؤساء التنفيذيين للمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة أن يدعموا الأنشطة التي تقوم بها شبكة السفر المشتركة بين الوكالات عن طريق المشاركة والحضور النشطين من جانب مديري شؤون السفر بما في الاجتماعات السنوية المقررة لهم وأن يشجعوا على اعتماد النظام الأساسي للشبكة الذي ينص على غياباتها وأهدافها وإجراءاتها.

(١٠) هي موقع شبكي تعاوني يمكن لأي أحد لديه إمكانية الوصول إليه أن يقوم بتحريره.

(١١) انظر المرفق ١ للاطلاع على قائمة بالأعضاء.

باء - الفريقان العاملان المعنيان بالمفاوضات مع شركات الطيران وبخدمات وكالات السفر وتجهيز تأشيرات الدخول

٢٢- قررت فرقة العمل المعنية بالخدمات المشتركة في جنيف في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠١ إنشاء الفريقين العاملين المذكورين أعلاه، اللذين انضمت إليهما تسع منظمات دولية مقرها في جنيف^(١٢)، وكانت منظمة العمل الدولية والاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التجارة العالمية هي فقط التي لم تكن طرفاً في العقد الأولي المنبثق عنهما المتعلق بخدمات وكالات السفر وتأشيرات الدخول والمعقود في عام ٢٠٠٢. وفي وقت لاحق، انضم الاتحاد الدولي للاتصالات إلى هذه المجموعة الأخيرة عند بدء نفاذ العقد الجديد المتعلق بخدمات وكالات السفر في عام ٢٠٠٩. والمبلغ الإجمالي المشترك لتذاكر السفر الجوي التي اشترتها المنظمات الأعضاء في مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف في عام ٢٠٠٨ قد وصل إلى ١٢٠ مليون فرنك سويسري (١١٣,٦ مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة)^(١٣).

٢٣- وقد استفادت جميع المنظمات الأعضاء في مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف من أسعار السفر الجوي المتفاوض عليها. وقد وصلت الوفورات المتحققة، المشار إليها عموماً بعبارة "التكلفة المتجنّبة المقدرة"^(١٤)، في عام ٢٠٠٨ إلى ١٩,٢٤ مليون فرنك سويسري (١٨,٢٣ مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة)^(١٥). ويأسف المفتشان لأن من غير الممكن إظهار التكلفة المتجنّبة المقدرة اعتباراً من بداية عمل مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف (٢٠٠٢)؛ لأن هذه الإحصائيات لم تُقدم إليهما على الرغم من أنها قد أُتيحت في ذلك الوقت إلى مجموعة هذه المنظمات.

٢٤- على الرغم من أن كلا الفريقين العاملين قد عملا، منذ البداية، بطريقة غير رسمية فإنهما يخضعان حالياً للنظام الأساسي لمجموعة أنشطة المشتريات المشتركة التابعة لمكتب الأمم المتحدة في جنيف والمنظمات الأعضاء فيها^(١٦). وعلى هذا النحو، فبموجب الفصل الثاني -

(١٢) كانت هذه المنظمات هي: مكتب الأمم المتحدة في جنيف، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية (وايبيو)، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية، ومركز التجارة الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمة التجارة العالمية.

(١٣) رد المنظمات الدولية الموجودة في جنيف على استبيان المفتشين.

(١٤) تُحسب التكلفة المتجنّبة المقدرة باستخدام المنهجية التالية: سعر السفر العام الأقل تكلفةً المتاح وقت شراء التذاكر - السعر الخاص بمجموعة أنشطة المشتريات المشتركة (CPAG) = التكلفة المتجنّبة المقدرة. المصدر: Minutes of the CPAG Management Board Regular Session 2008 (April 2009) (مجلس إدارة الدورة العادية لمجلس إدارة مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة (نيسان/أبريل ٢٠٠٩)).

(١٥) المرجع نفسه، وهي لا تشمل "التكلفة المتجنّبة المقدرة" لكل من منظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومنظمة التجارة العالمية بالنظر إلى أن هذه المنظمات تستخدم منهجيات أخرى لحساب التكلفة المتجنّبة المقدرة الخاصة بها.

(١٦) رسالة موجهة إلى رئيس وحدة التفتيش المشتركة من مدير شؤون الإدارة، بمكتب الأمم المتحدة في جنيف، رداً على الرسالة الإدارية السرية الموجهة من الوحدة بتاريخ ١٩ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩. وقد جرى تحديث هذا النظام الأساسي لآخر مرة في نيسان/أبريل ٢٠٠٥.

العضوية، يجوز للكيانات التالية أن تقدم ترشيحاتها إلى مجلس إدارة مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة لكي تصبح أعضاء: الوكالات المتخصصة القائمة حالياً أو في المستقبل المرتبطة بالأمم المتحدة، أياً كان مقرها؛ أو المنظمات الدولية أو المنظمات الحكومية الدولية أو المنظمات غير الحكومية أو الأنشطة الممولة من صناديق استئمانية أو من حسابات خاصة، أو أي كيانات أخرى إذا كان ذلك يحقق مصلحة مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة، على النحو الذي يوافق عليه مجلس الإدارة، ويُطلق على هذه الهيئات فيما يلي "الأعضاء المنتسبون". وما لم يُذكر تحديداً خلاف ذلك في بروتوكولات منفصلة أخرى كما هو الحال في المادة ٥ من النظام الأساسي، يدخل "الأعضاء المنتسبون" ضمن المصطلح العام "المنظمات الأعضاء" المستخدم في هذه الوثيقة^(١٧). وفي الوقت الحالي، تتألف مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة من عشر منظمات أعضاء ومنظمة واحدة منتسبة^(١٨). ومن رأي المفتشين أن العضوية في المجموعة ستزداد، بما يعود بالنفع على الجميع، وبالنظر إلى أن العضوية تتطلب تقاسم تكاليف التشغيل السنوية للمجموعة فإن أنشطتها يمكن أن تتوسع وستتوسع فعلاً^(١٩).

٢٥- والمنسق الحالي للفريقين العاملين التابعين لمجموعة أنشطة المشتريات المشتركة هو مدير شؤون السفر بمنظمة الصحة العالمية يساعده في ذلك رئيس الوحدة الفرعية المعنية بالسفر بمكتب الأمم المتحدة في جنيف^(٢٠). ويلاحظ المفتشان أن هذه الأدوار التنسيقية، التي يُضطلع بها على أساس تطوعي، تستهلك قدراً كبيراً من الوقت وتؤدي بالإضافة إلى الواجبات والمسؤوليات المعتادة. وفيما يتعلق بحجم مشتريات مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة، يمكن للمنظمات الأعضاء في مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف أن تخصص أموالاً لوظيفتين اثنتين هما وظيفة يعمل شاغلها منسقاً لشؤون المفاوضات المشتركة مع شركات الطيران وخدمات وكالات السفر وتجهيز تأشيرات الدخول، والوظيفة الأخرى لتقديم الدعم الإداري، مما يضمن الحياد/التزاهة وتقديم خدمات أفضل بالنظر إلى تحرير موارد داخلية من مهام إدارة أعمال السفر التي تستغرق وقتاً كبيراً وتتسم بالتعقيد.

(١٧) المادة ٤ من النظام الأساسي لمجموعة أنشطة المشتريات المشتركة (٢٢ نيسان/أبريل ٢٠٠٥).

(١٨) هذه المنظمات هي المكتب الدولي للتعليم، ومنظمة العمل الدولية، ومركز التجارة الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية (وايبو)، ومنظمة التجارة العالمية، في حين أن المنظمة الدولية للهجرة هي العضو المنتسب على النحو المدرج في المرفق الأول للنظام الأساسي للمجموعة.

(١٩) "يكون على كل منظمة عضو أن تدفع سنوياً إلى قسم إدارة الموارد المالية بمكتب الأمم المتحدة في جنيف نصيبها من تكاليف التشغيل السنوية المتعلقة بمجموعة أنشطة المشتريات المشتركة، وفقاً للأحكام التي يحددها مجلس الإدارة. وتتضمن هذه التكاليف عادةً النفقات المصروفة على الأجور والمرتبات الشخصية والتكاليف الإدارية". المادة ١٧ من النظام الأساسي للمجموعة.

(٢٠) لا تشترك مديرة شؤون السفر بالاتحاد الدولي للاتصالات في أعمال منسقي مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف إلا فيما يتعلق بالمفاوضات المشتركة مع شركات الطيران، بالنظر إلى خبرتها السابقة في إدارة وكالات السفر.

٢٦- ويمكن للمنسق المتفرغ لمجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف أن يقدم بعض الأعمال التي تؤديها إدارة شركات الطيران، على النحو المبين أدناه:

الجدول ٢

المسؤوليات المقترحة لمنسق مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف

وضع استراتيجية للتعامل مع شركات الطيران	وضع استراتيجية للتعامل مع شركات الطيران وإدارة تحديد المصادر
وضع استراتيجية والاتصال مع مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف	تحديد المصادر وإبرام عقود
تحديد المصادر وإبرام عقود	المفاوضات مع شركات الطيران
إبلاغ تفاصيل العقود الجديدة إلى المنظمات الأعضاء في مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف	الاتصال بشأن العقود مع شركات الطيران
الإدارة المستمرة للعقود وإدارة التوريدات على أساس ربع سنوي	إدارة العقود المبرمة مع شركات الطيران
فحص العقود، والامتثال، والأداء في ضوء الأهداف، والوفورات، والمخاطر، وسلوك المسافرين وقطاع الطيران فيما يتعلق بفئات محددة، وتحديد الحزم، والعمل على تحقيق الوفورات على أفضل وجه	إضفاء الطابع الأمثل على برامج شركات الطيران
القيام على أساس منتظم برصد أنشطة وكالة السفر المعينة من جانب مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف وضمان الامتثال بالنيابة عن مجموعة أنشطة المشتريات المشتركة.	الإشراف والمراقبة
	معالجة خدمات وكالات السفر وتجهيز تأشيرات الدخول

٢٧- وسيكون من شأن التوصية التالية تحسين كفاءة وفعالية الفريقين العاملين التابعين لمجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف.

التوصية ٢

ينبغي للرؤساء التنفيذيين للمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة أن ينظروا في إنشاء وتمويل وظيفتين من أجل الفريقين العاملين المعنيين بالمفاوضات المشتركة مع شركات الطيران وخدمات وكالات السفر وتجهيز تأشيرات الدخول وذلك عن طريق تحقيق وفورات في شكل التكلفة المتجنبّة المقدرة من أجل تحسين جودة الخدمات وكفاءتها

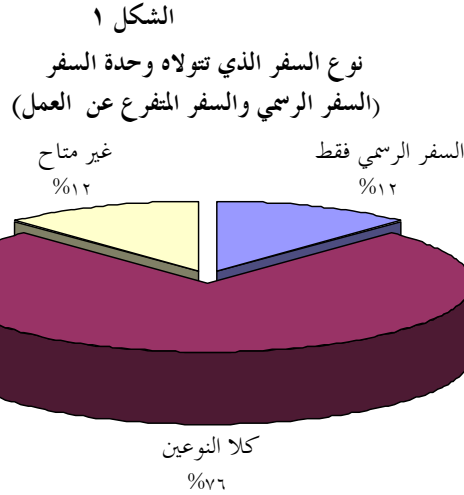
٢٨- ويدرك المفتشان أن مراكز عمل أخرى تابعة للأمم المتحدة قد اعتمدت أو هي في طور اعتماد ترتيبات عمل مماثلة، وإن لم تكن على مستوى ترتيبات مجموعة المنظمات الدولية الموجودة في جنيف. وأحد هذه الأمثلة هو مكتب الأمم المتحدة في بون الذي تقاسم خبرته مع آخرين وذكر أن الخدمات الإدارية (بما في ذلك التكاليف) المتعلقة بترتيبات السفر بخصوص موظفيه الـ ١٧^(٢١) تنظمها مذكرة تفاهم معقودة بين الوكالات. وتقوم لجنة إدارة العمليات المشتركة المسؤولة أمام رؤساء الوكالات بإجراء مناقشة منتظمة للقضايا المتصلة بالسفر.

ثالثاً - التنسيق فيما بين المنظمات

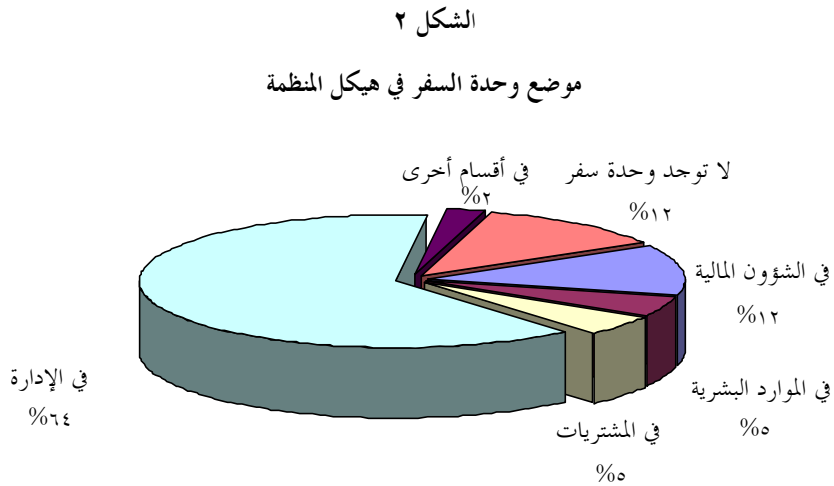
٢٩- عادة ما تقوم وحدة مخصصة لشؤون السفر بتنسيق ترتيبات السفر على مستوى المنظمات. وليس لدى جميع المنظمات وحدة سفر بهذا المعنى وهي تعتمد على خدمات شركة من شركات إدارة شؤون السفر. وهذا النهج مقبول لدى المنظمات التي لديها ميزانيات سفر صغيرة أو التي يتعلق السفر فيها في المقام الأول بمسارات بسيطة مختارة حيث لا يمكن إيجاد مبرر لتكريس موارد لإنشاء وظيفة لمنسق لشؤون السفر. ويجب أيضاً التمييز بين السفر الرسمي والسفر المتفرغ عن العمل. ففيما يتعلق ببعض المنظمات، كما هو مبين في الشكل ١ أدناه، يقوم قسم الموارد البشرية بتنسيق شؤون السفر المتفرغ عن العمل، باعتبار أن السفر يتعلق بالاستحقاقات والمزايا الخاصة بالموظفين ويكون هذا القسم هو السلطة المختصة في هذه المسائل. ومع ذلك، فإن المفتشين قد أُخطروا بأن أقسام الموارد البشرية المعنية تعمل بشكل وثيق مع وحدات السفر، ولا سيما في الحالات التي يُؤخذ فيها بخيارات المبلغ الإجمالي المقطوع.

٣٠- وتُظهر الردود المقدمة على استبيان المفتشين (انظر الشكل ٢ أدناه) أن السفر يدخل ضمن عمل أقسام شتى. وهذا يعكس الطبيعة المتعددة التخصصات التي تتسم بها إدارة شؤون السفر. وفي حين أن السفر عادة ما يدخل ضمن مجال الإدارة (بما في ذلك في الحالات التي لا توجد فيها وحدة سفر منفصلة)، فإن أسباب وضعه في أقسام أخرى هي أسباب منطقية: الشؤون المالية (باعتباره ينطوي على إنفاق ويتطلب الرصد)، والموارد البشرية (باعتباره يتعلق باستحقاقات الموظفين)، والمشتريات (باعتباره يتعلق بالحصول على خدمات السفر). وفي حين أن المفتشين يعتقدون أن الدور الرئيسي لوحدة السفر ينبغي أن يتمثل في العمل كجهة ميسرة ومقدمة لخدمات إلى العملاء، فإن المنظمات تقدّر أيضاً دور هذه الوحدة في مجال الميزانية والتخطيط بالمنظمة.

(٢١) وصل مجموع حجم مشتريات تذاكر السفر الجوي المشتراة في عام ٢٠٠٨ إلى ٧,٢٨ ملايين يورو (٣,١٠ ملايين دولار من دولارات الولايات المتحدة). المصدر: الردود المقدمة على استبيان المفتشين.



ملاحظة: النسبة المئوية محسوبة على أساس ٤١ منظمة.



ملاحظة: النسبة المئوية محسوبة على أساس ٤١ منظمة.

٣١- وقد استعرض المفتشان هياكل وحدات السفر في المنظمات المعنية. وبالنظر إلى أن مبلغ نفقات السفر له تأثير مباشر على أعداد الموظفين المستخدمين لأغراض تقديم خدمات السفر، فإن من غير الملائم إجراء مقارنات على صعيد المنظومة. بيد أن المفتشين يلاحظان أن عدد الموظفين المسؤولين عن الجوانب التنفيذية المتعلقة بالسفر أو الذين يتحملون المسؤولية أمام الإدارة عن تقديم خدمات السفر هم من مستوى يتراوح بين الإدارة المتوسطة والإدارة الأدنى. ويبغي إيلاء هؤلاء الأفراد ما يجب من الاعتراف بدورهم ومن الاحترام وبواعث

الهمة والحوافز (غير مالية)، وإذا روعيت هذه الجوانب حق المراعاة فإنها ستُترجم إلى تحسين في الخدمات المتعلقة بإدارة السفر وفي إنتاجية الموظفين.

٣٢- ومعظم المنظمات التي بُحث وضعها لا تقدم حوافز محددة إلى موظفي وحدة السفر بغية تحقيق وفورات في التكاليف/كفاءة إدارية، في حين أن وحدات السفر في الوكالة الدولية للطاقة الذرية، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومنظمة الطيران المدني الدولية قد اعترفت بها رسمياً من جانب المنظمات التي تتبعها^(٢٢)، وقد ذكرت منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية أن معظم موظفي السفر إما أنهم قد تلقوا مكافآت جدارة أو ترقيات جدارة أو أُعيد تصنيف وظائفهم إلى مستوى أعلى.

ألف - دور 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' وتكنولوجيا المعلومات في ترتيبات السفر

٣٣- بينما تستخدم معظم المنظمات أنواعاً معقدة من 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' بغية إدارة ترتيبات السفر، فإن بعض المنظمات ما زال يستخدم نماذج أساسية من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. ويبين الشكل ٣ أدناه نوع 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' /تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في معالجة ترتيبات السفر^(٢٣).

٣٤- وفي حين أن ١٨ منظمة تستخدم أنواعاً من 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' قد نفذت ترتيبات السفر مصممة حسب احتياجات العملاء، فإن منطمتين اثنتين تستخدمان التطبيقات العامة لأسباب تتعلق بالتكلفة. ويلاحظ المفتشان أيضاً بقلق أن آخر المراجعات التي كانت عشر منظمات قد أجرتها ترجع إلى ما قبل عام ٢٠٠٢. ومن رأي المفتشين أنه من أجل الحد من التفتت وتجنب الأخطاء والتكرار ومن أجل تحقيق النتائج بكفاءة، ينبغي أن تكتشف المنظمات جميع الخيارات المتاحة بغية تنقيح نظمها ورفع مستوياتها.

٣٥- وفي حين أن بعض المنظمات قد استحدثت برامج تدعم تدفق العمل غير الورقي والتوقيع الإلكتروني، فإن منظمات كثيرة تتطلب نسخاً ورقية. ويسمح 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات' /أدوات تكنولوجيا المعلومات بإدراج/عرض المؤشرات الإحصائية المتصلة بالسفر. وهذه المؤشرات تشمل، في جملة أمور، أن تُقدم عن فترة التقرير بيانات عن: (أ) العدد الكلي للتذاكر الصادرة؛ و(ب) تكاليف التذاكر الصادرة؛ و(ج) تكاليف بدل الإعاشة اليومي والمصروفات النثرية في محطات السفر؛ و(د) نوع السفر (رسمي/مرتبط بالعمل وسفر موظف/خبير استشاري/مشارك، إلخ)؛ و(هـ) السفر حسب الشعبة في المنظمة؛ و(و) السفر للموظف

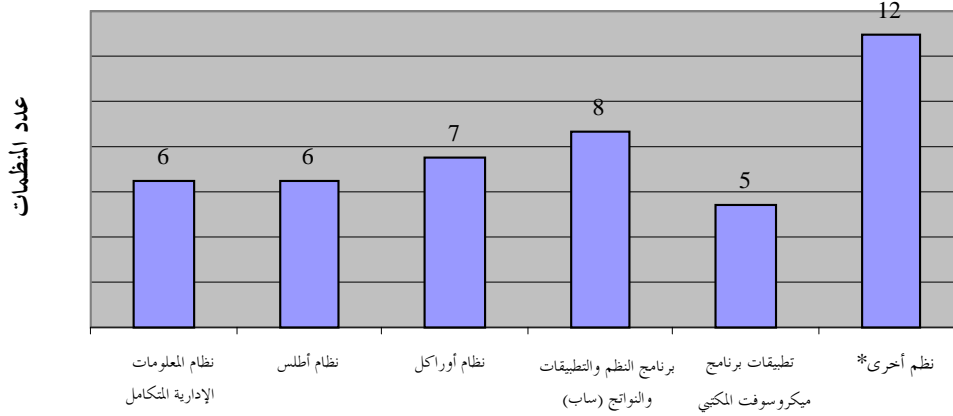
(٢٢) تلقى موظفو وحدة السفر بالوكالة الدولية للطاقة الذرية مكافأة جدارة جماعية مقابل روح عمل الفريق المتميزة، كما كوفئ أولئك العاملون بالاتحاد الدولي للاتصالات بشهادة اعتراف بروح عمل الفريق في عام ٢٠٠٤.

(٢٣) بالاستناد إلى الردود المقدمة على استبيان المفتشين.

الواحد. ويأمل المفتشان أن تقوم المنظمات على مر الوقت بالتحول إلى طرق تدفق العمل غير الورقي وأن تستخدم على نحو أفضل المؤشرات الإحصائية المتاحة لها من أجل قياس الأداء وتقييم استعمال الموارد.

الشكل ٣

نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات^٤/تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة ترتيبات السفر في ٣٧ منظمة



* تشمل 'النظم الأخرى' نظام 'إنفوباث: Infopath' والأدوات المطورة ذاتياً باستخدام شبكة الإنترنت الداخلية، ونظام العمل الإلكتروني 'ميتاباث' لإدارة عمليات نشاط الأعمال، ونظام 'أماديوس Amadeus'، ونظام عمل 'لوتس نوتس: Lotus Notes'.

٣٦- وأكدت معظم المنظمات أن وحدات السفر التابعة لها تعمل في تصميم وتنفيذ وتكييف برامج للسفر في إطار 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات'، وأنها قد قامت بدور رئيسي في تحديد العمليات، واحتياجات نشاط الأعمال، والوظائف، وفي المساعدة في عمليات التقييم التقني والموافقة والاختبار. بيد أن مشاركة بعض وحدات السفر في هذه الأعمال كانت عند حدها الأدنى أو منعدمة. ولضمان أن يفي النظام/التطبيق المنفذ بجميع الاحتياجات والمتطلبات المتصلة بخدمات السفر، فإن المفتشين يأملان أن يجري إشراك وحدات السفر إشراكاً كاملاً في العملية بأكملها وأن تشارك في عمليات تحديث النظام وتكييفه تبعاً لاحتياجات العملاء.

٣٧- وقد أولت معظم المنظمات ما ينبغي من الأولوية للتدريب على استخدام برامج السفر في إطار 'نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات'. ويجري تحقيق ذلك عن طريق تنظيم دورات تدريبية منتظمة، واستخدام أدوات التعلم الإلكتروني، أو التدريب الفردي عندما يُطلب ذلك. ويشجع المفتشان المنظمات على تنويع أساليب التدريب لديها وإتاحتها على شبكات الإنترنت الداخلية الخاصة بها.

- ٣٨- وسأل المفتشان أيضاً المنظمات عما إذا كان يُطلب من الموظفين، في إطار إجراءات إصدار الإذن بالسفر، توضيح ما إذا كان يمكن الاستعاضة عن السفر بأساليب اتصال أخرى، مثل عقد مؤتمرات عن بُعد، أو مؤتمرات فيديو، أو تنظيم غرف اجتماع على الإنترنت. ولم يفعل ذلك سوى ثماني منظمات من مجموع ٣٦ منظمة. ومن رأي المفتشين أنه ينبغي استخدام المؤتمرات التي تُعقد عن بعد/المؤتمرات الفيديوية على نطاق أوسع.
- ٣٩- ومن شأن التوصية التالية أن تسفر عن دعم الكفاءة لصالح المنظمة.

التوصية ٣

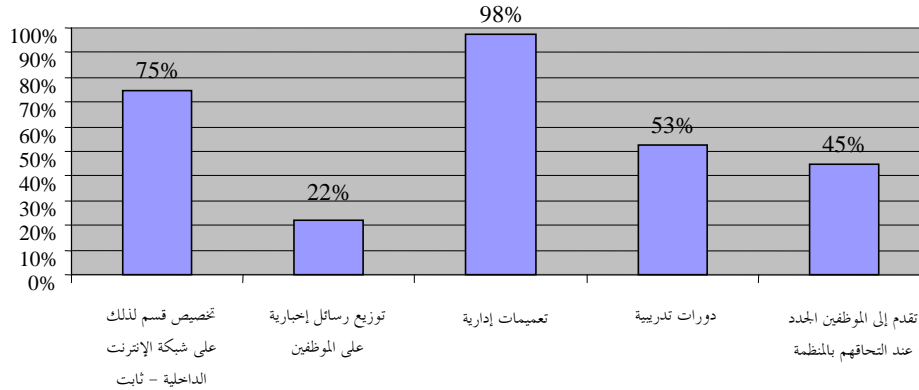
ينبغي للرؤساء التنفيذيين للمنظمات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة التأكيد من استغلال جميع الخيارات المتاحة، إن لم يكن قد تم القيام بذلك فعلاً، لتتيح ورفع مستوى برامج السفر المستخدمة في إطار نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات.

باء - نشر السياسات المتعلقة بالسفر

- ٤٠- طُلب إلى المنظمات أن تبين الطريقة التي تنقل بها السياسات والإجراءات المتعلقة بالسفر إلى علم الموظفين (انظر الشكل ٤ أدناه):

الشكل ٤

الطريقة التي تُعمم بها الأنباء/السياسات/الإجراءات المتعلقة بالسفر على الموظفين/مديري البرامج في ٤٠ منظمة



وتشتمل الأساليب الإضافية التي ذُكرت على توجيه مذكرات داخلية أو مذكرات خاصة بالمكاتب الميدانية، والتعليمات الصادرة عن إدارة الشؤون الإدارية للموظفين، ونشرات التعيين وتغيير المهام (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين)، وجلسات إحاطة إعلامية فردية (اتحاد البريد العالمي). ويدرك المفتشان أنه ليس جميع الموظفين في أي منظمة

يقومون بسفر رسمي؛ ومع ذلك ينبغي للمنظمات أن تعتمد أسلوباً أو أكثر من الأساليب المعدّدة أعلاه لنشر المعلومات المتعلقة بسياسات السفر، أو اعتماد هذه الأساليب جميعاً. ولأغراض إدارة السفر بكفاءة، فلا بد من أن يكون جميع الموظفين على علم بحقوقهم وواجباتهم.

٤١ - ومن المتوقع أن تؤدي التوصية التالية إلى دعم الكفاءة داخل المنظمة.

التوصية ٤

ينبغي للرؤساء التنفيذيين للمنظمات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة ضمان تحديث المعلومات المتعلقة بسياسات السفر (بما في ذلك الاستحقاقات والإجراءات) وإتاحتها للموظفين بسهولة.

جيم - شراء خدمات السفر^(٢٤)

٤٢ - يزداد الإنفاق على السفر من عام إلى آخر. ويُنفق عدد من المنظمات مبالغ كبيرة على السفر، مما يطرح إمكانية إنشاء وكالة سفر داخلية. وعلى الرغم من الحجج التي تساق ضد ذلك، مثل القول بأن "ليس هذا من مجالات عملنا الأساسي"، فإن بعض المنظمات قد اتخذت خطوات ذات صلة في هذا الشأن. وسيذكر المفتشان لأغراض هذا التقرير مثالين اثنين يتعلقان بصندوق النقد الدولي والمنظمة الدولية للهجرة.

نموذج صندوق النقد الدولي

٤٣ - طلبت هذه المنظمة وأبرمت اتفاقاً مع 'مؤسسة الإبلاغ من أجل شركات الطيران' (ARC)^(٢٥) وذلك بعد إزالة بعض العراقيل الإدارية مما سمح لها بشراء التذاكر مباشرة باسمها هي. وهكذا فإن صندوق النقد الدولي (الذي سجل وكالة السفر الخاصة به) يتلقى العمولات ويتعامل مباشرة مع شركات الطيران. وتتفاوض هذه المنظمة أيضاً مباشرة مع شركات

(٢٤) توجد نماذج مختلفة لشراء خدمات السفر داخل النظام الموحد للأمم المتحدة. ولا يوجد نظام واحد يطبق بصرامة على جميع منظمات الأمم المتحدة بالنظر إلى التعقيدات التي تنسجم بها ترتيبات السفر. والنماذج المذكورة تنطبق بصورة محددة على فرادى المنظمات ويترتب على ذلك أنه يجري إلى حد ما تكييف هذه النماذج لكي تلائم أنماط وسياسات السفر المحددة الخاصة بفرادى المنظمات. وتجدر أيضاً ملاحظة أنه مع استمرار تطور التكنولوجيات المتعلقة بإدارة السفر، كما هو الأمر في حالة 'نظام تخطيط الموارد المتبع في المؤسسات' وأدوات الحجز الأخرى على الإنترنت، فإن المنافسة فيما بين الجهات البائعة في صناعة السفر ستستمر في زيادة الخيارات المتعلقة بتحقيق الكفاءة. ويتباين معدل النجاح في استخدام هذه النماذج بسبب تعقيدات السفر على نطاق المنظمة.

(٢٥) ARC، وهي شركة مملوكة بالكامل لشركات الطيران، قد أنشئت لغرض وحيد هو مراقبة وتنظيم وإدارة مبيعات منتجات وكالات السفر، بما يكفل أن يجري الإبلاغ بصورة صحيحة عن جميع مبيعات التذاكر وأن تُدفع قيمتها من جانب هذه الوكالات في الولايات المتحدة.

الطيران على أسعار تفضيلية، عن طريق استخدام ورقة قوتها الشرائية وتختار منها عدداً محدوداً يلي احتياجاتها على أفضل وجه.

٤٤ - وقد أسند صندوق النقد الدولي احتياجاته المتعلقة بأعمال وكالات السفر إلى وكالة اختارها عن طريق عملية مناقصة بالنظر إلى عدم رغبته في استخدام موظفين مسجلين مباشرة على كشوف المرتبات لديه لإدارة هذه العمليات.

٤٥ - ويشكل الامتثال الصارم للقواعد والإجراءات القائمة المتعلقة بالسفر شرطاً لا بد منه لنجاح النموذج الخاص بصندوق النقد الدولي. وفي حقيقة الأمر، أُبلغ المفتشان بأنه في حالة السفر الشخصي (الذي لا يُسمح به إلا بالاقتران مع السفر الرسمي)، والذي يدفع بشأنه المسافر الفارق في السعر، فإن التخفيضات المتحققة في الجزء الشخصي تُستخدم لتغطية تكاليف الوكالة ولا تُخصم من المبلغ المستحق لشركة الطيران والمحسوب على الموظف.

٤٦ - وقد وُلد هذا النموذج دخلاً كبيراً للمنظمة. وعلاوة على ذلك، فإن وحدة السفر بصندوق النقد الدولي تموّل ذاتياً.

٤٧ - وبالنظر إلى تمكّن صندوق النقد الدولي من إبرام الاتفاق مع مؤسسة الإبلاغ من أجل شركات الطيران، فإن من رأي المفتشين أن المنظمات الدولية الأخرى التي توجد مقرها في الولايات المتحدة والتي يوجد لديها حجم سفر مماثل ينبغي أن تنظر، إما فردياً أو جماعياً، في اعتماد هذا النموذج.

النموذج الخاص بالمنظمة الدولية للهجرة

٤٨ - تؤدي خطة الفوترة والتسوية، القائمة حالياً^(٢٦)، إلى الحيلولة دون قيام المنظمات بتسجيل وكالات السفر الخاصة بها واعتماد نموذج صندوق النقد الدولي. ومع ذلك فإن تجنب استخدام أطراف ذلك مثل وكالات السفر هو أمر ممكن عن طريق الشراء من شركات الطيران مباشرة. وقد نجحت إحدى المنظمات، وهي المنظمة الدولية للهجرة، في إقامة هذا الهيكل التشغيلي، وإن كان هذا الهيكل لا يُستخدم على نطاق كبير إلا نادراً.

٤٩ - تشكل حركة الأشخاص وظيفية أساسية من وظائف المنظمة الدولية للهجرة ومن ثم توجد شعبة خاصة مسؤولة عن المفاوضات مع شركات الطيران وعن رسم السياسات وتحديد الإجراءات ومراقبة الجودة. وقد أُضفي على عملية إدارة شؤون السفر الطابع

(٢٦) هذه الخطة هي نظام يرمي إلى تيسير وتبسيط إجراءات البيع والإبلاغ والتحويل التي يقوم بها وكلاء مبيعات السفر المعتمدون لدى الرابطة الدولية للنقل الجوي (إياتا) فضلاً عن تحسين التدفقات المالية والنقدية المتعلقة بشركات الطيران الأعضاء في هذه الخطة. وبحلول نهاية عام ٢٠٠٨، كانت توجد ٨٨ خطة من هذا القبيل تغطي ١٦٠ بلداً وإقليماً وتخدم ٤٠٠ شركة طيران بينما وصل المبلغ الإجمالي للمبيعات إلى ٢٣٩ مليار دولار من دولارات الولايات المتحدة. ولا يمكن أن يدخل إلى هذا النظام إلا شركات الطيران والوكلاء المعتمدون لدى الرابطة الدولية للنقل الجوي ووكلاء المبيعات العامة ووكلاء المناولة في المطارات (www.iata.org/ps/financial_services/bsp/index.htm).

اللامركزي إذ يوجد قرابة ٢٠٠ موظف على نطاق العالم يركزون على الحركة والتنقلات. وترتكز الإجراءات والأدوات التشغيلية على الشبكة العنكبوتية ويمكن أن يصل إليها جميع موظفي العمليات وهي تشمل دليل العمليات (دليل إدارة الحركة)، واتفاقيات شركات الطيران (دليل التعريفات الدولية)، والمحاسبة (السجل العالمي المتكامل لطلبات شراء التذاكر).

٥٠ - المكاتب التابعة للمنظمة الدولية للهجرة مجهزة بمحطات طرفية لنظام آماديوس AMADEUS^(٢٧) تمكّن من الوصول مباشرة إلى المسارات والأسعار. وتوجّه طلبات التذاكر إلى جهة اتصال مركزية. وعند تلقي جميع المعلومات المتعلقة بالتذاكر (السعر، والضرائب، والمسار، وطلب البعثة، وما إلى ذلك) يجري إدخال هذه المعلومات في السجل العالمي المتكامل للتذاكر المرتكز على الشبكة العنكبوتية والتابع للمنظمة الدولية للهجرة، وهو السجل المرتبط بنظام المحاسبة مما يسمح بالدفع الفوري من جانب وحدة تسوية الفواتير التي يوجد مقرها في مانيتا.

خدمات السفر لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (المكاتب القطرية)

٥١ - توجد لدى المنظمات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة إمكانية استخدام الشبكة الواسعة من المكاتب القطرية التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لغرض الحصول على خدمات السفر، والتي تشمل طلبات التذاكر (الحجز والشراء)، ومعالجة طلبات تأشيرات الدخول، والقيام بعمليات الحجز بالفنادق.

٥٢ - وقد أُبلغ المفتشان بأن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يسعى باستمرار إلى تحسين خدماته، بما في ذلك الخدمات المتصلة بالسفر. وفي تموز/يوليه ٢٠٠٧، أخذ البرنامج بسياسات تدريجية ترمي إلى تحسين سرعة تسوية حسابات المقاصة الخاصة بخدمات وكالات السفر. وقد أسفرت هذه المبادرة عن تسوية ٨٤ في المائة من جميع المنازعات المقدمة إلى البرنامج. ويقوم البرنامج حالياً بخدمة أكثر من ٦٠ منظمة عن طريق حسابات المقاصة هذه وهو ما يشمل حجماً مشتركاً من الإيرادات والنفقات السنوية يتجاوز ١ مليار دولار من دولارات الولايات المتحدة (السنة المالية ٢٠٠٧) وهو حجم جرى تجهيزه من أوله إلى آخره عن طريق ١٤٠ مكتباً قطرياً تابعاً للبرنامج^(٢٨).

٥٣ - ويقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أيضاً ببحث اتجاهات وممارسات السوق في ميدان السفر التجاري ويسعى إلى زيادة تحسين سياساته وممارساته في مجال إدارة خدمات السفر في عام ٢٠١٠. فضلاً عن ذلك، وإدراكاً للتحديات التي تطرحها عملية إدارة حسابات المقاصة هذه واستعادة التكاليف، سيبدأ البرنامج في إجراء مراجعة لنظام قوائم

(٢٧) آماديوس هو نظام عالمي للتوزيع يسمح بحجز خدمات السفر وشراؤها، بما في ذلك السفر الجوي والسفر بالقطار واستئجار السيارات، والفنادق، وسفن الرحلات السياحية.

(٢٨) UNDP – Agency Service Clearing Account (SCA) Handbook, 1 October 2009, p.2 (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - دليل حسابات المقاصة المتعلقة بخدمات وكالات السفر).

الأسعار العالمية في عام ٢٠١٠ لتحديد مزيد من الخيارات فيما يتعلق بإجراء تحسينات في الكفاءة.

٥٤ - وفي ضوء ما تقدم، فإن من رأي المفتشين أنه في ظل التحسينات المحتملة في خدمات السفر التي يقوم بها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ونظام قوائم الأسعار العالمية، ستكون المنظمات المؤهلة من بين المستفيدين الذين يمكنهم استخدام هذه الخدمات.

شركات إدارة خدمات السفر

٥٥ - تستخدم معظم المنظمات المشمولة بالدراسة شركات إدارة خدمات السفر للحصول على خدمات السفر. فالمنظمات التي ليس لديها وحدات داخلية للسفر في حد ذاتها تستخدم النطاق الكامل لخدمات هذه الشركات في حين أن بعض المنظمات يستخدم خدماتها في إطار "دفتر مفتوح" أو "رسوم للإدارة". وفي ظل أوجه التقدم في تكنولوجيا المعلومات، تستخدم بعض المنظمات أدوات الحجز الذاتي الخاصة بهذه الشركات من أجل شراء التذاكر. ولنطاق الخدمات المقدمة وموقع هذه الشركات تأثير مباشر على تكاليف هذه الخدمات. ويوضح الشكل ٥ أدناه استخدام الخدمات المقدمة من شركات إدارة خدمات السفر.

٥٦ - ويود المفتشان الإشارة إلى أن المنظمات تستخدم شركات إدارة السفر لأسباب أخرى، من بينها تقديم تقارير معلومات الإدارة عن نفقات السفر، ووفورات التكاليف، وتحليل الشراء المسبق، والتقارير المتعلقة بانبعاثات الكربون، والتعجيل بدفع ثمن تذاكر السفر الجوي في انتظار رد التكلفة. وعادة ما يسفر استخدام هذه الخدمات وخدمات أخرى عن تحمل المنظمات تكاليف مباشرة وغير مباشرة.

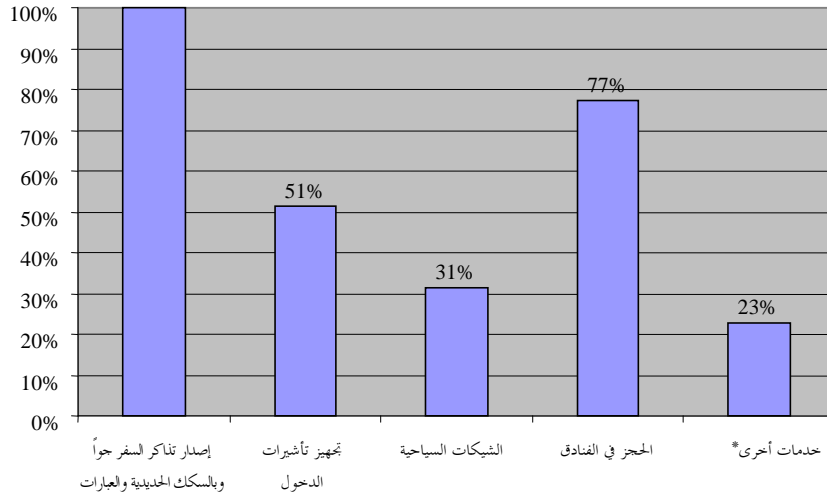
(أ) شركات إدارة خدمات السفر التي تعمل بنظام الدفتر المفتوح/رسوم الإدارة

٥٧ - تعمل المنظمة العميلة هي وشركة إدارة خدمات السفر معاً كشريكين لديهما هدف هو تخفيض تكاليف المعاملات ومصروفات السفر. وتقوم شركة إدارة خدمات السفر باطلاع العميل على الكشف الكامل للإيرادات المتحققة والتكاليف المتكبدة في معالجة جميع طلبات السفر. ويسدّد العميل إلى الشركة جميع التكاليف المتكبدة وتتقاضى الأخيرة هامش ربح على مجموع رقم الأعمال.

٥٨ - وتجرى عملية محاكاة للميزانية السنوية وتناقش هذه المحاكاة ويوافق عليها كلا الطرفين. وقد يطلب العميل مراجعات ربع سنوية أو نصف سنوية للميزانية. وتجرى المدفوعات المقدمة إلى شركة إدارة خدمات السفر إما على أساس شهري أو على أساس كل معاملة على حدة.

الشكل ٥

خدمات السفر المقدمة في ٣٥ منظمة



* "الخدمات الأخرى" تشمل رحلات السفر الخاصة، وخدمات الاجتماعات والمؤتمرات، واستئجار السيارات، والتأمين على السفر، وخدمات السعاة.

٥٩- ويعتقد المفتشان أن هذا الوضع يحقق الكسب للطرفين ولكن يجب تزويد المنظمات العميلة بموارد كافية لإدارة العقد المبرم مع شركة إدارة خدمات السفر. وفي معظم الحالات، تكون هذه الشركة موجودة داخل المنظمة العميلة وتحمل هذه المنظمة جميع التكاليف المتصلة بالمكتب. وعلاوة على ذلك، فإن المرتبات (بما في ذلك العمولات والمزايا الأخرى) الخاصة بموظفي الشركة عادة ما تكون أدنى من تلك الخاصة بالموظفين المشاهمين بالمنظمة العميلة.

(ب) شركات إدارة خدمات السفر التي تعمل على أساس كل معاملة على حدة

٦٠- مع التخلص الفعلي من العمولات التي يتعين على شركات الطيران أن تدفعها مقابل التذاكر التي تصدرها وكالات السفر، لجأت الأخيرة إلى فرض رسوم معاملة أو رسوم مناولة من أجل استعادة التكاليف التي تتكبدها في معرض تقديم الخدمات. وربما تكون هذه الممارسة المنتشرة أيسر إدارة وهي تسمح بالشفافية من حيث توزيع التكاليف فيما بين إدارات المنظمة العميلة أو المنظمات العميلة في الحالات التي تكون فيها هذه المنظمات قد وقّعت على اتفاق جماعي مع شركة من شركات إدارة خدمات السفر.

٦١- ويلاحظ المفتشان أن هذه الرسوم التي تفرضها شركات إدارة خدمات السفر على المنظمات العميلة التي تتعامل معها تتباين حسب المكان كما أنها، في بعض الحالات، تتباين داخل المدينة نفسها. ويرتبط الأجر الإجمالي بتكلفة خدمات السفر الفردية/الكلية المقدمة. وهذا يفسر الصعوبة في إجراء تحليل مقارنة. وغني عن القول إنه كلما ارتفع عدد المعاملات لكل مسار سفر، أي الحجز، وإعادة الحجز (إصدار تذاكر جديدة) وربما حالات رد

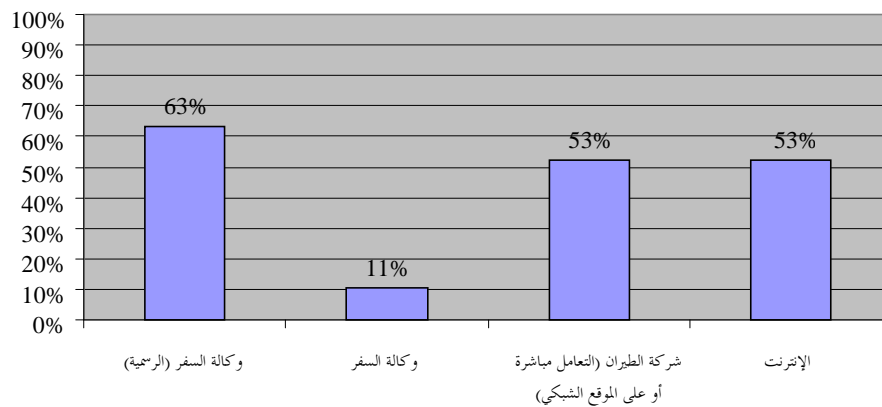
التكاليف، فإن ذلك سيسفر عن "المبالغة" في تكاليف المعاملات وارتفاع التكاليف على المنظمة العميلة. وعلى ذلك يجهد المفتشان النهج القائم على "الدفتر المفتوح" الذي يجري فيه ربط التكاليف برقم الأعمال ويمكن بالتالي إدارتها (داخل ميزانية محددة).

(ج) أدوات الحجز الذاتي لدى شركات إدارة خدمات السفر

٦٢- أدت وفرة المتاح من محركات الحجز التجاري على شبكة الإنترنت إلى تيسير عملية شراء خدمات السفر على الشبكة العنكبوتية مباشرة. ويمكن عادة شراء هذه الخدمات بتكلفة أقل وتكون تكلفة المعاملة المرتبطة بها منعدمة أو أدنى ما يمكن. وقد أدى الاعتياد على استخدام هذه الأدوات إما إلى قيام المسافرين باستخدامها من أجل السفر الرسمي ثم السعي إلى استرداد التكلفة أو استخدام أدوات الحجز الذاتي التي تكون المنظمة العميلة قد وافقت عليها.

الشكل ٦

نوع أدوات الحجز الذاتي التي تسمح بها/تشجعها ١٩ منظمة



٦٣- وعلى الرغم من أن ١٩ منظمة فقط من أصل ٤١ منظمة مشمولة بالدراسة تسمح باستخدام أدوات الحجز الذاتي، يلاحظ المفتشان أن الاتجاه هو نحو استخدام هذه الأدوات وقد أبلغوا بأن بعض المنظمات ستنفذ هذه الأدوات في عام ٢٠١٠ باعتبار أن تكاليف المعاملات المتصلة بها هي أدنى ما تكون وباعتبارها تحقق أفضل النتائج في حالة السفر من نقطة إلى نقطة. بيد أنه يكون من الصعب أحياناً استخدامها في حجز الرحلات المتعددة المراحل. ولا تبين أدوات الحجز الذاتي دائماً أفضل الأسعار المتاحة وقد لا يكون العميل/المسافر ملماً بجميع خيارات السفر. وفضلاً عن ذلك، قد يكون من الأفضل تخصيص وقت الموظفين لأداء المهام المعتادة وترك عملية تخطيط السفر لاختصاصيي السفر.

٦٤- وقد عيّنت بعض المنظمات موظفين حصلوا على التدريب لأخصائيي سفر ولذلك فإن باستطاعتهم، بإتاحة ما يلزمهم من إمكانية الوصول إلى نظم التوزيع العالمية مثل

‘أماديوس’ و‘ساير’، أن يقوموا بعمليات الحجز لمسافريهم. بيد أنه لما كانوا لا يمتلكون الترخيص المطلوب، فقد يطلبون إلى شركة من شركات إدارة خدمات السفر إصدار التذاكر مقابل رسم محدد مسبقاً. وعلى سبيل المثال، فإن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي تستخدم وحدة السفر التابعة لها لحجز خدمات السفر من أجل كبار الشخصيات^(٢٩)، وذلك على أساس أن هؤلاء المسافرين عادة ما تكون لديهم طرق سير معقدة قد تكون أيضاً عرضة للتغيير على نحو متواتر. ويجذب المفتشان هذا النهج العملي بالنظر إلى أنه يتيح للمسافرين خدمة يُضفى عليها الطابع الشخصي، وتنطوي على تكاليف معاملات أقل.

رابعاً - المسافرون من الموظفين

٦٥- لأغراض هذا التقرير، سيركز هذا الفرع فقط على السفر الرسمي للموظفين، بالمقارنة مع السفر المتفرع عن العمل أو سفر الخبراء الاستشاريين والمستشارين المؤقتين وسفر المشاركين في الاجتماعات، وما إلى ذلك، الذي تنظمه القواعد والإجراءات الخاصة به.

٦٦- وفي معظم الحالات، لا يجوز للموظف المسافر لأغراض رسمية أن يفعل ذلك إلا بعد تقديم إذن سفر موافق عليه، يكون موقعاً عليه منه ومن مديره وكذلك، وفي بعض الحالات، من موظف تصديق. وفضلاً عن ذلك، يكون على الموظف واجب ومسؤولية ضمان حيازته لجواز مرور صالح صادر عن الأمم المتحدة^(٣٠) وأن تكون قد طُلبت تأشيرات الدخول المطلوبة؛ وأن تكون لديه الموافقة الطبية (في الحالات التي تكون مطلوبة فيها)، وأن يكون قد طلب الموافقات الأمنية وحصل عليها.

٦٧- وفي معظم المنظمات، تقوم إما وحدة السفر أو شركة إدارة خدمات السفر بتيسير الحصول على تأشيرات دخول من أجل السفر الرسمي؛ بيد أنه يكون مطلوباً من المسافر تقديم الوثائق المعبأة بالكامل (وبدقة) في الوقت المحدد من أجل الامتثال للمتطلبات الرسمية والإجراءات الخاصة بطلب تأشيرة البلد المضيف. وفي الحالات التي يكون قد جرى فيها إصدار تذاكر السفر الجوي/بالسكك الحديد ولم يتم الحصول على تأشيرة دخول، فإن إجراءات استعادة الغرامات الموقعة/رسوم الإلغاء/التكاليف الأعلى للتذكرة تتباين تبعاً للمنظمة. فبعض المنظمات ببساطة لا تُصدر تذاكر دون الحصول على تأشيرة دخول، فتتجنب بذلك هذه المسألة. وتقوم منظمات أخرى بتغطية التكاليف الإضافية المتكبدة، بينما تقوم المنظمات الأخرى باستعادة هذه التكاليف من المسافرين. وفي الواقع العملي، تجري مراجعة كل حالة على حدة.

(٢٩) تشمل هذه الفئة الأمين العام، ونواب الأمين العام، والمديرين، والبعثات المعقدة.

(٣٠) جواز مرور الأمم المتحدة هو وثيقة السفر الرسمية للمنظمات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة وللبعض المنظمات الأخرى، وهو يصدر لجميع الموظفين والمسؤولين الذين يسافرون لأعمال تتصل بالأمم المتحدة. (الوثيقة JIU/NOTE/2005/2).

٦٨ - وتتطلب الأمانة العامة للأمم المتحدة الحصول على موافقة طبية من أجل السفر^(٣١) وذلك في الحالات التالية:

'١' عندما يكون على الموظف أن يسافر في مهمة رسمية أو يعين في مركز عمل تصنّفه لجنة الخدمة المدنية الدولية على أنه يدخل ضمن الفئات 'ألف' و'باء' و'جيم' و'دال' و'هاء'. وتحدّد مراكز العمل هذه في تعميم المعلومات السنوي المعنون "تصنيف مراكز العمل والاستحقاقات الخاصة للموظفين الذين يعملون في مراكز العمل المسماة".

'٢' تكون صلاحية الموافقة الطبية لأغراض السفر هي سنتان في العادة. وللحفاظ على الموافقة الطبية على العمل في مهام جديدة و/أو لأغراض السفر، يلزم إجراء فحص طبي كل عامين، بصرف النظر عن العمر.

٦٩ - ويلاحظ المفتشان أن بعض المنظمات ليست لديها سياسة رسمية تتطلب الحصول على موافقة طبية من أجل السفر، ولا يكون ذلك أحد المتطلبات بالنسبة إلى البعض الآخر. ومن الناحية الأخرى فإن المنظمة العالمية للملكية الفكرية تدرج الموافقة الطبية ضمن عملية الإذن الإلكتروني بالسفر. وإذا لم يوافق على صلاحية الموظف طبياً، لا يكون في استطاعته السفر. وتقدم الموافقة الطبية بعد موافقة مدير البرنامج مباشرة. وإذا لم يحصل المسافر على الموافقة الطبية، فإن عملية الإذن بالسفر لا تستمر أكثر من ذلك ويجري إبلاغ وحدة السفر ومدير البرنامج برسالة بالبريد الإلكتروني يولدها النظام. وهكذا، ففيما يتعلق بالمنظمة العالمية للملكية الفكرية والمنظمات الأخرى التي تتطلب الحصول على موافقة طبية قبل السفر، فإن عبء الحصول على هذه الموافقة يقع على عاتق الموظف الذي يكون عليه أن يلتمس معلومات من الدائرة الطبية ويتصرف بناءً عليها بخصوص تدابير الحماية الصحية الموصى بها.

٧٠ - وتتطلب السياسة الأمنية للأمم المتحدة وجوب حصول جميع الموظفين الذين يسافرون إلى بلدان لديها مرحلة أمنية سارية الحصول على موافقة أمنية للسفر. وهذا يشمل موافقة أمنية داخل البلد، في الحالات التي يكون فيها ذلك مطلوباً (المواقع التي تمر بمرحلة أمنية) ويجب عليهم التعهد بعدم المغادرة ما لم يتم منح الموافقة الأمنية أو إلى أن يتم ذلك أو عندما لا تصبح الموافقة الأمنية مطلوبة (المواقع التي لا تمر بمرحلة أمنية). وتنص هذه السياسة أيضاً على أنه يلزم قيام جميع الموظفين بإخطار الموظفين المحدّدين بأوقات وصولهم ومغادرتهم في حالات السفر حتى إلى البلدان التي لا تمر بمرحلة أمنية سارية. ويكون مطلوباً من الموظفين الحصول على الموافقة الأمنية قبل القيام بالسفر الرسمي ويجب تقديم طلبات الحصول على هذه الموافقة قبل السفر بسبعة أيام كحد أدنى. وتنطبق إجراءات الحصول على الموافقة الأمنية ليس فقط على جميع موظفي الأمم المتحدة ووكالاتها وبرامجها وصناديقها المشمولة

(٣١) انظر الوثيقة ST/AI/2005/12 المؤرخة ٨ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٥، الفقرة ٤-١ (ج) و(د).

بأحكام 'دليل الأمن الميداني' (٣٢) ولكن أيضاً على الموظفين الذين تكون الوكالات ملزمة بتوفير السفر لهم (٣٣) (دليل الأمن الميداني).

٧١- وأحد الاشتراطات الأساسية لمنح الموافقة الأمنية هو إتمام برنامج تعليمي يدار ذاتياً وينظّم على صعيد المنظومة بعنوان "متطلبات الأمن الأساسية في الميدان: سلامة الموظفين وصحتهم ورفاههم" (٣٤). ويظل اجتياز الاختبار سارياً لمدة ثلاث سنوات يكون على الموظفين عند انتهائها أخذ الاختبار من جديد والنجاح فيه (٣٥). فالموظفون الذين يوفدون إلى مركز عمل يمر بالمرحلة الأمنية ١ أو أعلى، أو الذين يكون مطلوباً منهم السفر إلى هذا المركز أو يجري إعادة انتدابهم لهذا المركز، يكون عليهم أيضاً إتمام دورة "متطلبات الأمن المتقدم في الميدان" (الذي بُدئ فيه في عام ٢٠٠٦ ووافق عليه مجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق) كل ثلاث سنوات.

٧٢- وبعض المنظمات المشمولة بالدراسة لا تصدر تذاكر دون وجود الموافقة الأمنية، بينما تقوم منظمات أخرى بشراء التذاكر للموظفين دون إصدارها حتى يتم الحصول على الموافقة الأمنية، في حين تقوم منظمات أخرى، في الحالات التي تكون الجهة المقصودة فيها عرضة لفرض مراحل أمنية مفاجئة، بشراء تذاكر مرنة تكون فيها رسوم إلغاء الحجز ضئيلة أو منعدمة. ووفقاً لإدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن، يكون احتمال رفض منح الموافقة الأمنية منخفضاً إحصائياً. ففي عام ٢٠٠٨، مُنحت ٢٨٦ ٠٥٦ موافقة بينما رُفض منح ١٥ ٥٤٢ موافقة، وهو ما يعادل نحو ٥ في المائة. ويشير استعراض قدر تمثيلي من الحالات التي رُفضت فيها الموافقة إلى أن الأغلبية (٩٩,٦ في المائة) قد رُفضت فيها الموافقة بسبب عدم اكتمال البيانات المتعلقة بالسفر وما يتصل به، بينما رُفضت فقط نسبة ٠,٣٩ في المائة من الحالات بسبب الوضع الأمني السائد (٣٦).

٧٣- وفي حين أن السفر الجوي يشكل أحد أشكال النقل الأكثر أماناً، فإنه يطرح مع ذلك خطورة كبيرة بالنظر إلى عدد الرحلات التي يسافر عليها الموظفون (٣٧). وقد أبلغ المفتشان بوجود مبادئ توجيهية تتيح إرشاداً لمديري المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة الذين يوافقون على السفر لأداء واجبات أو السفر الذي يكون مستحقاً كما تتيح هذا

(٣٢) يمكن أن يؤدي عدم الامتثال لسياسات وإجراءات 'دليل الأمن الميداني' إلى تعريض أرواح الموظفين للخطر الشديد كما أن له آثاره على مسؤولية المنظمات المعنية.

(٣٣) Field Security Handbook, 2006, Annex H, H.1.1 ('دليل الأمن الميداني' ٢٠٠٦).

(٣٤) ST/SGB/2003/19 of 9 December 2003 ('دليل الأمن الميداني' ٢٠٠٦).

(٣٥) Field Security Handbook, 2006, Annex H, H.2.1.

(٣٦) الرد على استبيان المفتشين.

(٣٧) Inter-Agency Security Management Network (IASMN) Commercial Passenger Air Travel Guidelines (May 2006) (المبادئ التوجيهية للسفر الجوي التجاري للركاب الصادرة عن الشبكة المشتركة بين الوكالات لإدارة المسائل الأمنية).

الإرشاد للموظفين بشأن جوانب السفر الجوي التجاري للركاب، من أجل التقليل إلى أدنى حد من تعرض الموظفين لمخاطر لا لزوم لها^(٣٨). وتتطلب هذه المبادئ التوجيهية من المنظمات، في جملة أمور، وضع واستبقاء إجراءات موثقة لتصنيف شركات طيران الركاب التجارية ووضع قيود على عدد الموظفين الذين يسافرون معاً في رحلة واحدة وتحديد إجراءات للإبلاغ عن أوجه القلق المتعلقة بإدارة مخاطر الطيران.

٧٤- وسيكون من شأن التوصية التالية مراقبة قواعد وإجراءات السفر والامتثال لها.

التوصية ٥

ينبغي أن يضمن الرؤساء التنفيذيون للمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة إدراج أحكام في الإجراءات المتعلقة بترتيبات السفر المتعلقة بالموظفين تبيّن، بما يستتبع تحمّل المسؤولية، أن الموظف قد قام بالتدريب الأمني المطلوب وطلب الموافقات الأمنية المطلوبة وحصل على الموافقة الطبية على السفر عندما تكون منطبقة، وطلب تأشيرات الدخول المطلوبة، ويكون لديه جواز مرور صالح صادر عن الأمم المتحدة، إن لم تكن هذه المتطلبات قد استوفيت.

خامساً - التدابير المتعلقة بتوفير التكاليف

التخطيط الفعال للسفر

٧٥- توجد أدلة كافية تُظهر أن الحجز مقدماً يؤدي إلى الحصول على أسعار سفر أدنى بقدر هام. فقد أُجري تحليل لـ ٣٣ ٠٠٠ معاملة من المعاملات قامت بها ٤٦ شركة على ١٣ خطأً في عام ٢٠٠٧ أظهر أن متوسط سعر التذكرة يرتفع بما يناهز ٢ في المائة عن كل يوم أقرب إلى موعد المغادرة. وتبعاً لفئة السفر والطريق (فتخفيضات الحجز المسبق تكون أهم في حالة الدرجة السياحية منها في حالة درجة رجال الأعمال)، فإن متوسط سعر التذكرة يمكن أن يكون أدنى بنسبة ٥٠ في المائة عندما يتم الحجز قبل الموعد بـ ١٤ يوماً على الأقل^(٣٩). ولذلك ينبغي للمنظمات أن تطلب قيام شركات إدارة خدمات السفر المتعاملة معها بتقديم هذه المعلومات بانتظام.

(٣٨) المرجع نفسه، الفقرة ٦.

(٣٩) Carlson Wagon-Lit Travel (CWT) Travel Management Institute, 2007 in "Playing by the Rules: Optimizing Travel Policy and Compliance, CWT, 2008 (معهد إدارة السفر التابع لوكالة السفر كارلسون واغون - لي، ٢٠٠٧ في "التصرف حسب القواعد: إضفاء الطابع الأمثل على سياسة السفر والامتثال لها"، ٢٠٠٨).

٧٦- وتمتلك معظم هذه الشركات الأدوات اللازمة لإظهار وفورات التكاليف المحتملة التي تضيع نتيجة لعدم الشراء مقدماً. ولأغراض هذا التقرير، يود المفتشان تسليط الأضواء أدناه على مثال مأخوذ من منظمة دولية مقرها في جنيف^(٤٠):

تشير سياسة السفر إلى أنه ينبغي الموافقة على طلبات السفر وإصدار التذاكر قبل مغادرة المسافرين بثمانية أيام عمل. بيد أن الإحصائيات تظهر أن ٨٠ في المائة من السفر المخطط له المتصل بالعمل يوافق عليه حالياً قبل المغادرة بأقل من ٨ أيام. بيد أنه يقدر أن المنظمة يمكن أن توفر ما يصل إلى ٤,٥ ملايين فرنك سويسري في العام في المقر إذا جرت الموافقة على التذاكر وإصدارها قبل المغادرة بعشرة أيام عمل على الأقل.

واعتباراً من ١ شباط/فبراير ٢٠٠٩، ينبغي الموافقة على طلبات السفر وإصدار التذاكر قبل المغادرة بأكثر من ١٠ أيام عمل. وسيوضَّح على خط سير المسافرين الفارق بين السعر المدفوع وأفضل سعر متاح لذلك الطريق، بما يظهر التكلفة الإضافية المتكبدة بفعل التأخير في التخطيط. وسيأخذ وكيل السفر في الحسبان شروط الحجز وقت إصدار التذكرة للتقليل إلى أدنى حد من أي رسوم إلغاء. وستُسجل لأغراض الرصد والإبلاغ طلبات السفر التي تصدر قبل المغادرة بأقل من ١٠ أيام مع بيان السعر الفعلي المدفوع.

وستقدم المجموعة تقارير ربع سنوية. وستحتوي التقارير أيضاً، إلى جانب الإحصاءات المتعلقة بأنماط واتجاهات السفر العامة، على عدد طلبات السفر التي ووفق عليها وجرى إصدارها قبل المغادرة بأقل من ١٠ أيام والفارق في التكلفة بين السعر المدفوع وأفضل سعر متاح للطريق المأخوذ.

٧٧- ويلاحظ المفتشان أن من الممكن، في ظل التخطيط المسبق للسفر، جمع البعثات معاً، أي تغطية عدة اجتماعات أو جهات سفر برحلة واحدة والحد من عدد الموظفين المسافرين في البعثة نفسها أو إلى الاجتماع نفسه. ولا حاجة أيضاً إلى القول بأن التخطيط المسبق للسفر ييسر مهام جميع المعنيين بعملية السفر. وبذلك فإنه يقل الضغط الواقع على الموظفين وتكون لديهم الفرصة للبحث عن أكثر الخيارات ملائمة للمسافر وأقلها تكلفة.

المفاوضات المشتركة مع شركات الطيران

٧٨- قامت أيضاً منظمات تابعة لمنظومة الأمم المتحدة في مراكز عمل أخرى باتخاذ تدابير للتفاوض على أسعار سفر تفضيلية تعود بالفائدة على الجميع. وهذه المنظمات تشمل منظمات توجد مقارها في نيويورك وروما ومونتريال فضلاً عن المكاتب القطرية السباقة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. وستسفر هذه الممارسة ليس فقط عن تحقيق "تكالفة

(٤٠) Information Note 2/2009 on travel efficiencies (مذكرة المعلومات ٢/٢٠٠٩ المتعلقة بأوجه الكفاءة في السفر).

متجنبةً مقدرة" بل أيضاً عن تحقيق تخفيضات أو إعفاءات فيما يتعلق بالرسوم الحالية والمستقبلية التي يجري تقاضيها عن خدمات فرعية تقدمها شركات الطيران^(٤١).

٧٩- وستسفر التوصية التالية عن دعم التنسيق والتعاون وكذلك عن تحقيق وفورات يُعتد بها في التكلفة المالية.

التوصية ٦

ينبغي قيام الرؤساء التنفيذيين للمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى التي تتخذ إحدى المدن كنقطة انطلاق للسفر بالتوصل إلى اتفاق بالتفاوض بصورة مشتركة من أجل الحصول على أسعار سفر تفضيلية، إن لم يكونوا قد قاموا بذلك فعلاً.

حوافز الموظفين

٨٠- أكدت أربع منظمات من أصل ٤١ منظمة مجيبة أنه توجد حوافز متاحة للموظفين لخفض تكاليف السفر. وتشمل هذه الحوافز منح بدل إعاشة يومي إضافي للسفر على الدرجة السياحية عندما يكون المسافر مستحقاً للجلوس في درجة رجال الأعمال^(٤٢) وإجازة تعويضية عن السفر في عطلة نهاية الأسبوع. وذكرت إحدى المنظمات أنها ليست "كياناً تجارياً" ومن ثم فلا تقدم أية حوافز. وأعرب عن رأي مفاده أنه إذا لم تقدم هذه الحوافز إلى الموظفين مباشرة فإن هؤلاء يمكنهم أن يتبرعوا بالوفورات المتحققة إلى برامج محددة داخل وكالاتهم، أو إلى برامج النهوض بالموظفين. ومن رأي المفتشين أنه ينبغي أن يُؤخذ في المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة بسياسة حوافز ترمي إلى تشجيع الموظفين على خفض تكاليف السفر في الحالات التي لا يكون قد تم القيام فيها بذلك في هذه المنظمات.

الخيارات المتعلقة بالسفر بالمبلغ الإجمالي المقطوع

٨١- الخيار المتعلق بالمبلغ الإجمالي المقطوع للسفر هو عبارة عن مبلغ نقدي يُدفع إلى المسافرين يستطيعون استخدامه في عمل ترتيبات السفر الخاصة بهم. وقد أُخذ بهذا الخيار في معظم المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة فيما يتعلق بفئات معينة من السفر المستحق، وذلك في نهاية الثمانينات وأوائل التسعينات، ولم يكن ذلك دون إثارة جدل في البداية. بيد أنه بسبب ما يتسم به نهج المبلغ الإجمالي المقطوع من مرونة ومن ميزة لا جدال فيها من حيث خفض عبء العمل الإداري، فإنه يُقبل اليوم على نطاق واسع وجرى توسيع نطاقه

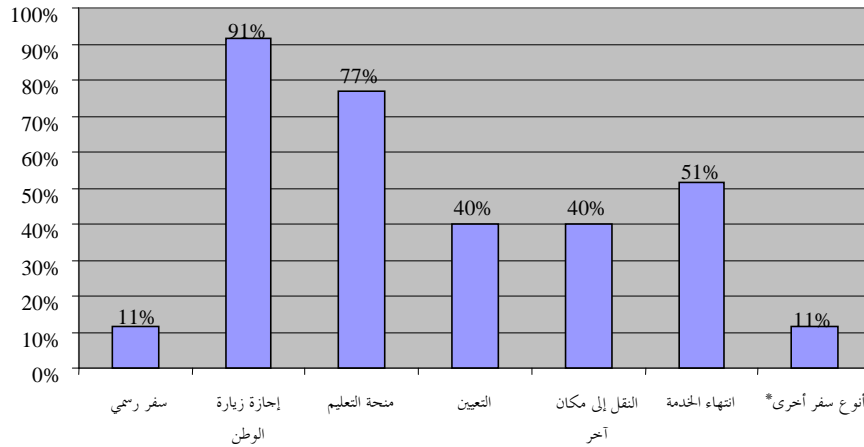
(٤١) هذه تشمل الرسوم المتعلقة بالأمثلة الزائدة، والتفضيلات المتعلقة بالمقاعد والصعود إلى الطائرة، فضلاً عن الوجبات والتيسيرات الأخرى التي تقدم أثناء الرحلة.

(٤٢) بيد أن معظم سياسات السفر في المنظمات لا تسمح بنقل الوفورات في التكلفة إلى المسافر عندما يختار هذا الأخير درجة سفر أدنى (فيتنازل بذلك عن استحقاقاته).

داخل عدد من المنظمات لكي يشمل تقريباً جميع فئات السفر القائمة^(٤٣). ويبين الشكل ٧ الوارد أدناه مدى توافر الخيارات المتعلقة بالمبلغ الإجمالي المقطوع تبعاً لنوع السفر المستحق. بيد أنه يجب ملاحظة أن نظام المبلغ الإجمالي المقطوع قد ظل قائماً دون إجراء تنقيحات على النموذج الاقتصادي. وهذا يتناقض مع التغييرات العديدة التي حدثت داخل صناعة السفر وفي جميع المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة^(٤٤).

الشكل ٧

مدى توافر الخيار المتعلق بالمبلغ الإجمالي المقطوع لأنواع السفر المستحق في ٣٥ منظمة (النقل فقط)



* "أنواع السفر الأخرى" تشمل الخبراء الاستشاريين (منظمة العمل الدولية)، والأمهات المرضعات أو الوحدات السلاقي لديهن أطفال رضع (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي) والزيارة الأسرية، والسفر لأغراض الاستطلاع والراحة والاستجمام (منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية).

٨٢- ويُحسب المبلغ الإجمالي المقطوع على أساس نسبة مئوية (تتراوح بين ٥٠ و ٨٠ في المائة) من الثمن الكامل لتذكرة السفر بالدرجة السياحية حسب تحديد الرابطة الدولية للنقل الجوي^(٤٥). وبالنظر إلى عدم وجود تنسيق على صعيد المنظومة لحساب الطريقة المستخدمة فإن ذلك قد أدى إلى أن الموظفين العاملين في منظمات مختلفة في مركز العمل نفسه والسذين

(٤٣) الوثيقة JIU/REP/2004/10، الفقرة ٤٩.

(٤٤) البيان الذي أدلى به السيد توم هانلي، رئيس قسم النقل والسفر بالأمم المتحدة، نيويورك، في الاجتماع السنوي السادس لشبكة السفر المشتركة بين الوكالات المعقود في مدينة واشنطن العاصمة، بالولايات المتحدة الأمريكية، في ٢٨ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩.

(٤٥) "الرابطة الدولية للنقل الجوي هي مجموعة تجارية دولية لشركات الطيران. والرسالة المنصوص عليها لهذه الرابطة هي تمثيل صناعة شركات الطيران وقيادتها وخدمتها. وتمثل إحدى مهامها الأساسية في العمل كهيئة لتحديد الأسعار لشركات الطيران الدولية. وتتسم الرابطة بمكانة محورية في الاعتماد العالمي لوكلاء السفر. أما الإذن ببيع تذاكر شركات الطيران من الناقلين المشاركين فيتحقق عن طريق المنظمات الوطنية الأعضاء. ويتأني أكثر من ٨٠ في المائة من مبيعات شركات الطيران من وكلاء معتمدين لدى الرابطة. وتنتشر الرابطة أيضاً معايير لاستخدامها في صناعة الطيران" (http://en.wikipedia.org/wiki/International_Air_Transport_Association).

يسافرون إلى مكان إجازة زيارة الوطن ذاته، سالكين طرقاً مماثلة، يحصلون على مبالغ إجمالية مقطوعة مختلفة.

٨٣- وفضلاً عن ذلك، فإن أحدث الأسعار الدفترية الصادرة عن الرابطة الدولية للنقل الجوي هي أدنى بكثير من الأسعار السابقة وقد انخفض كثير من المبالغ الإجمالية المقطوعة انخفاضاً حاداً. وعدلت الرابطة طريقة حسابها للأسعار. فهي تسير الآن حسب النظام المتعدد الأطراف المشترك بين خطوط الطيران، مما يتيح الأسعار المعمول بها فيما بين خطوط الطيران للعالم وهو يركز على متوسط أسعار أحاد الناقلين في السوق. ومع تنفيذ هذا الأسلوب الجديد للحساب، فإنه إذا نشر الناقلون أسعاراً أدنى لسوق من الأسواق، فإن أسعار الرابطة المترتبة على ذلك ستكون أدنى. وهذه الأسعار الأدنى أقل توافراً ولن يكون السعر المتوسط الناتج عن ذلك كافياً بعد الآن للجهة المقصودة.

٨٤- ويلاحظ المفتشان أيضاً أنه لم يجر القيام بأي تحليل للعائد مقابل التكلفة فيما يتعلق بتنفيذ خيار المبلغ الإجمالي المقطوع. وفي الواقع فإن هذه القضية تبرر إعداد تقرير مستقل عن الموضوع ومن ثم ستقوم وحدة التفتيش المشتركة باستعراضها في عام ٢٠١٠^(٤٦) بالنظر إلى أن أي تعديل سيسفر عن إحداث تغيير في القواعد والإجراءات الحالية وهو ما سيتطلب موافقة الدول الأعضاء.

التدابير المحددة المتخذة لخفض نفقات السفر

٨٥- بالنظر إلى الأزمة المالية الأخيرة، سأل المفتشان كل منظمة عن ما إذا كان قد جرى الأخذ بتدابير محددة لخفض نفقات السفر. وأوضح أقل من نصف عدد المنظمات أنها قد فعلت ذلك. وقد أدرجت بعض الأمثلة في الجدول الوارد أدناه للأغراض المرجعية. ويرحب المفتشان بهذه الخطوات ويأملان في أن تقوم المنظمات الأخرى باتخاذ إجراء مماثل.

الجدول ٣

التدابير المحددة المتخذة لخفض نفقات السفر

التدابير	المنظمة
▪ خفض ميزانيات السفر	تخفيض بنسبة ١٠ في المائة (المنظمة البحرية الدولية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو))
	تخفيض بنسبة ١١ في المائة (اليونيسيف)
	تخفيض بنسبة ٢٥ في المائة (برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز)
	تخفيض بنسبة ٣٠ في المائة في حالة المديرين المفوضين والمديرين (منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (اليونيدو))

(٤٦) هذا الموضوع مدرج في برنامج عمل وحدة التفتيش المشتركة لعام ٢٠١٠.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان ^(٤٧) ، برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، ووحدة التفتيش المشتركة	<ul style="list-style-type: none"> زيادة استخدام المؤتمرات الفيديوية وأدوات التنبؤ بالسفر
الاتحاد الدولي للاتصالات، والبرنامج المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (بحد أقصى قدره خمسة أيام في مكان واحد)، ووحدة التفتيش المشتركة (في حالات مختارة)	<ul style="list-style-type: none"> خفض عدد أيام المؤتمرات، والسفر على الدرجة السياحية بدلاً من درجة رجال الأعمال
المنظمة العالمية للملكية الفكرية	<ul style="list-style-type: none"> عدم سفر أكثر من موظفين اثنين في الحدث الواحد؛ عدم السفر على درجة رجال الأعمال إلا للرحلات التي تستغرق خمس ساعات على الأقل
منظمة معاهدة الحظر الشامل للتجارب النووية	<ul style="list-style-type: none"> درجة رجال الأعمال للرحلات التي تستمر عشر ساعات على الأقل
منظمة الصحة العالمية، البرنامج المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	<ul style="list-style-type: none"> التوقف عن إمكانية اختيار الناقل؛ والموافقة على طلب السفر في وقت مبكر وعدم وجود ترتيبات خاصة بشأن طلبات السفر
منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة (الفاو)	<ul style="list-style-type: none"> الرصد المعزز لأنماط السفر وللإستثناءات من السياسة العامة
منظمة الطيران المدني الدولي	<ul style="list-style-type: none"> خفض عدد مرات التوقف للراحة إلى يوم واحد فقط بعد السفر لمدة ١٦ ساعة
برنامج الأمم المتحدة للبيئة، ومنظمة التجارة العالمية، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، واتحاد البريد العالمي، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، واتفاقية الأمم المتحدة بشأن تغيير المناخ، ومنظمة معاهدة الحظر الشامل للتجارب النووية، ومنظمة العمل الدولية، والفاو	<ul style="list-style-type: none"> تحسين إمكانية اللجوء إلى الاتصالات الإلكترونية كوسيلة للحد من السفر

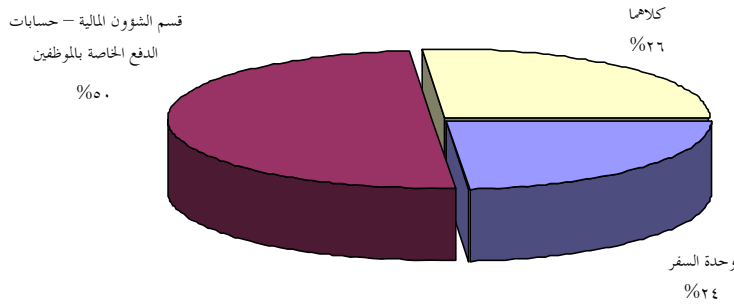
(٤٧) أخذت المفوضية بعملية التنبؤ بالسفر والتي بموجبها يتعين على الموظفين توضيح مدى ضرورة البعثة (مرغوبة، أو إلزامية، أو لا بد منها). ويمكن للإدارة أن تستخدم هذه المعلومات لاتخاذ قرار برفض السفر أو الموافقة عليه. وهي تشكل أيضاً أداة لرصد السفر الذي يقوم به الموظف ومن ثم تكفل، على سبيل المثال، عدم وجود تمثيل مفرط لموظفي المفوضية في حدث بعينه.

سادساً - معالجة مطالبات السفر

٨٦- عندما سُئلت المنظمات عن القسم الذي يعالج مطالبات السفر، فإنها أجابت على النحو المبين أدناه في الشكل ٨. وهو يبين أن يجري تقاسم المسؤولية بإنصاف. وبالإضافة إلى ذلك، نُقل إلى علم المفتشين أن أربع منظمات على الأقل قد نقلت إلى جهات خارجية^(٤٨) عملية معالجة المطالبات المتعلقة بالسفر بعيداً عن المقر؛ ألا وهي منظمة الفاو ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين (بودابست)، وبرنامج الأغذية العالمي (نيودهي)، ومنظمة الصحة العالمية (كوالالمبور). ووفقاً لمدير السفر ببرنامج الأغذية العالمي، فإن دراسة الجدوى قد أُحرقت قبل اختيار الموقع المعني وأن العملية الفعلية المتعلقة باتخاذ القرار والتخطيط والتنفيذ لم تستغرق سوى ستة أشهر. والوفر المتحقق كبير إذ بلغ زهاء ٢,١ مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة^(٤٩).

الشكل ٨

الوحدة/القسم المسؤول عن معالجة مطالبات السفر



ملاحظة: النسبة المئوية محسوبة على أساس ٣٨ منظمة.

٨٧- ويشير المفتشان إلى التوصيتين ٤ و٧ الواردين في تقرير وحدة التفتيش المشتركة المتعلق بالسفر، لعام ٢٠٠٤، بشأن التصديق الذاتي من جانب الموظفين ومعالجة مطالبات السفر على الإنترنت. ويسر المفتشين أن يلاحظوا أن الممارسة تسير في هذا الاتجاه، والأمثلة الرئيسية في هذا الصدد تشمل برنامج الأغذية العالمي، والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنذ وقت قريب جداً مقر الأمم المتحدة.

(٤٨) نقل المهام إلى جهات خارجية هو وصف لمسألة نقل العمليات الخاصة بنشاط الأعمال من بلد إلى آخر. وللإطلاع على تحليل تفصيلي للتجارب والدروس المستفادة انظر "النقل إلى الخارج في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة: مراكز الخدمات في الخارج" JIU/REP/2009/6.

(٤٩) محاضر جلسات الاجتماع الرابع لشبكة السفر المشتركة بين الوكالات، روما، إيطاليا، ٢٤-٢٥ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٧.

٨٨- وبعد فترة تجريبية، أخذت الأمانة العامة رسمياً في آذار/مارس ٢٠٠٩ بالبوابة الإلكترونية لمطالبات تكاليف السفر من أجل معالجة مطالبات السفر المتعلقة بالموظفين العاملين في نيويورك والمسافرين في مهام رسمية. وستؤدي هذه البوابة الإلكترونية إلى تحسين العملية الإجمالية المتعلقة بتقديم المطالبات مما يسفر عن زيادة سرعة دفع المبالغ وبتيح القدرة على تتبع سير المطالبة ويمكن أن يؤدي، إذا مُنعت المطالبة بشكل صحيح، إلى الموافقة عليها في أقل من ٢٤ ساعة. وبالنظر إلى استناد هذه البوابة الإلكترونية إلى مبدأ التصديق الذاتي، فإن المسؤولية عن دقة المعلومات التي تسجل في هذه البوابة الإلكترونية وصحتها تقع على عاتق المسافر.

٨٩- ويجوز للموظفين تقديم مطالبات السفر على 'البوابة الإلكترونية لمطالبات السفر' بطريقتين اثنتين: (١) المطالبة السريعة: يستخدمها الموظفون الذين يسافرون على النحو المأذون به والذين لا يطالبون إلا ببدل الإعاشة اليومي وبالمصروفات النثرية في محطات السفر أو (٢) المطالبة التفصيلية: التي يستخدمها الموظفون في الحالات التي يطالبون فيها إما ببدل إعاشة يومي فندقي خاص أو بمصروفات متنوعة يطالبون بها بما في ذلك جزء السفر الذي ينطوي على الحصول على التذكرة ذاتياً (مثلاً السفر بالقطار داخل أوروبا)؛ أو عندما يكون مسار السفر الفعلي و/أو تواريخ السفر تختلف عن تلك المأذون بها؛ أو عندما يكون الاستحقاق المتعلق بالتوقف للراحة ليلاً قد استخدم في رحلة أو رحلتين السفر وتكون الإجازة السنوية قد أُخذت بالاقتران مع السفر الرسمي.

٩٠- ويسمح الخيار المتعلق بالمطالبة التفصيلية للمستعملين بإرفاق مستندات داعمة مصورة بالمسح الإلكتروني، مثل إيصالات فندقية مفصلة مصحوبة بتصديق من موظف كبير مسؤول في حالات بدل الإعاشة اليومي الفندقي الخاص، والإيصالات المتعلقة بأي مصروفات نثرية مطالب بها. وفي حين أن من غير المطلوب تقديم تذاكر الصعود إلى الطائرة وتذاكر الطيران، فإنه يمكن للموظفين أن يرفقوا بالمطالبة نسخاً ممسوحة إلكترونياً. وفي كلتا الحالتين، يجب على الموظفين الاحتفاظ بالمستندات الأصلية لمدة ثلاث سنوات ويكون مطلوباً منهم تقديمها لأغراض مراجعة الحسابات.

٩١- ومن بين ما يقرب من ٦٠٠٠ مطالبة سفر رسمية قُدمت أثناء الفترة: كانون الثاني/يناير - تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩، فإن ٢٤٠٠ مطالبة قد قُدمت عن طريق البوابة الإلكترونية لمطالبات السفر ومن المنتظر أن تزداد النسبة المتوقعة على مر الوقت^(٥٠).

٩٢- وبينما يرحب المفتشان بتنفيذ البوابة الإلكترونية لمطالبات السفر فإنهما يفترضان أنه يوجد بالفعل نظام ملائم للرصد ومراجعة الحسابات بغية إجراء مراجعة عشوائية لمجموعة مختارة من المطالبات المقدمة على البوابة. وفضلاً عن ذلك، فإنه لا بد من اعتماد تدابير ملائمة في حالة حدوث تأخيرات في تقديم المطالبات أو في حالة تقديم مطالبات سفر

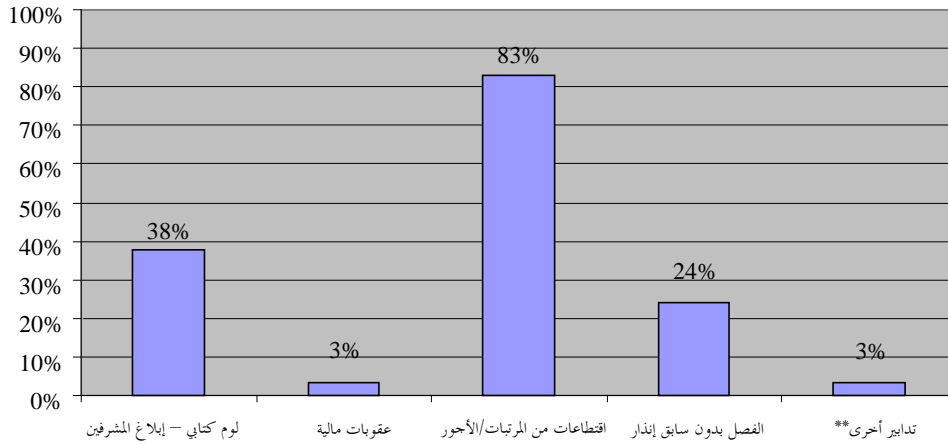
(٥٠) إحصاءات مقدمة من مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، شعبة الحسابات، الأمم المتحدة، نيويورك.

احتمالية. وفي حين أن هذا السيناريو الأخير نادر، فإن الإجراءات المتخذة مع ذلك يجب نقلها إلى علم جميع الموظفين مما يفيد كرادع، ويلاحظ المفتشان أن منظمة الفاو والأمانة العامة للأمم المتحدة تشيران في التعميمات الإدارية إلى مثل هذه الحالات. ومن الناحية الأخرى فإن معظم المنظمات تتعامل مع الموظف مباشرة وفي سرية. ويوضح الشكل ٩ أدناه التدابير المتخذة من جانب المنظمات.

الشكل ٩

التدابير التي اتخذتها ٢٩ منظمة في حالة تقديم المطالبات في

وقت متأخر أو تقديم مطالبات سفر احتيالية*



* اعتمدت بعض المنظمات تدابير متعددة.

** "التدابير الأخرى" تشمل اعتبار مطالبات السفر قد فات أوانها إذا قدمت في وقت متأخر.

٩٣ - وستؤدي التوصيات التالية إلى تحقيق وفورات مالية هامة في التكاليف وضمان المراقبة والامتثال للإجراءات الموضوعية.

التوصية ٧

ينبغي للرؤساء التنفيذيين للمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة أن يدرجوا إجراءات لقبول التصديق الذاتي على السفر على النحو المأذون به، فيما يتعلق بمطالبات السفر التي لم يطلب المسافر بشأنها مبالغ إضافية.

التوصية ٨

ينبغي للرؤساء التنفيذيين للمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة تعزيز الإجراءات، إن لم يكن ذلك قد تم بالفعل، وذلك بفرض عقوبات شديدة في حالة تقديم مطالبات سفر احتيالية.

التوصية ٩

ينبغي لهيئات إدارة المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة أن تطلب إلى الرؤساء التنفيذيين تقديم تقارير عن نفقات السفر على أساس الفترة المشمولة بالتقرير وعن الخطوات المتخذة لترشيد تكاليف السفر.

سابعاً - قضايا متنوعة تتعلق بالسفر

تحقيق الحياد المناخي - السفر المستدام

٩٤ - في الاجتماع الذي عقده الرؤساء التنفيذيون لوكالات والصناديق والبرامج التابعة للأمم المتحدة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٧، التزم الرؤساء التنفيذيون بجعل منظماتهم تتحرك نحو تحقيق الحياد المناخي^(٥١) في مقارها وفي مراكز الأمم المتحدة من أجل عمليات المرافق التابعة لها والسفر المرتبط بها^(٥٢). ويشكل السفر أحد المصادر الرئيسية لانبعاثات غازات الاحتباس الحراري في معظم منظمات الأمم المتحدة ويشكل عادةً نسبة ٥٠-٦٠ في المائة، ولكنه يصل في بعض الحالات إلى ٩٠ في المائة من مجموع الانبعاثات^(٥٣). وهكذا

(٥١) تعرّف الأمم المتحدة الحياد المناخي بأنه "المجموعة الكاملة من السياسات التي تستخدمها مؤسسة من المؤسسات عندما تضع تقديرات لانبعاثات غازات الاحتباس الحراري لديها، وتتخذ تدابير لخفض هذه الانبعاثات، وتشتري وحدات تعويض الكربون من أجل "تحييد" الانبعاثات التي تبقى قائمة، مستهدفة الوصول إلى أعلى المستويات الممكنة" Strategy for a climate-neutral UN, EMG/AM.07/05/Rev.2، الفقرة ١٠ (استراتيجية لتحقيق الحياد المناخي للأمم المتحدة).

(٥٢) Annex II - Statement of the CEB "Moving towards a climate-neutral United Nations, CEB/2007/2. (الانتقال نحو الأمم المتحدة محايدة مناخياً).

(٥٣) "Moving Towards A Climate Neutral UN: the UN system's footprint and efforts to reduce it" (UNEP, 2009), p.15. وقد ذكر أن جمع البيانات المتعلقة بانبعاثات غازات الاحتباس الحراري الناتجة عن السفر الجوي كان عملية شديدة الوطأة. ويتوخى أن تزيد المنظمات من مستوى التزامها وأن تتيح هذه البيانات على أساس مناسب من حيث التوقيت، على ألا يتأخر ذلك من الناحية المثالية عن الربع الأول من العام التالي.

يشكل السفر مجالاً هاماً من المجالات التي يمكن أن تنظر فيها الإدارة العليا عند السعي إلى تخفيض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري إلى الحد الأدنى.

٩٥- وفي شباط/فبراير ٢٠٠٨، قامت 'شعبة التكنولوجيا والصناعة والاقتصاد' التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، بالاشتراك مع أمانة فريق إدارة البيئة، بإنشاء مرفق 'الأمم المتحدة المستدامة' بهدف دعم جهود الأمم المتحدة والمنظمات الأخرى الرامية إلى تحقيق الحياض المناخي والاستدامة على وجه الإجمال. ودعماً لجهود الأمم المتحدة في الحد من آثار السفر على المناخ، أصدر هذا المرفق مشروع دليل بشأن السفر المستدام^(٥٤) في الأمم المتحدة في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩، وأنشئ مكتب مساعدة بغية معاونة المنظمات على تنفيذ استراتيجيات السفر المستدام. وقد أبلغ المفتشان بالتعاون المقدم من فرادى أعضاء شبكة السفر المشتركة بين الوكالات إلى مرفق 'الأمم المتحدة المستدامة' في معرض إعداد مشروع الدليل ويتوقعان تواصل هذا التعاون على أساس مستمر.

٩٦- ويرحب المفتشان بمبادرة مرفق 'الأمم المتحدة المستدامة' لمساعدة المنظمات على تحقيق الحياض المناخي ويحيطان علماً بمشروع الدليل الذي أعده المرفق والذي يقدم عدداً من المراجع والتُّهَج المتعلقة بالسفر المستدام ويبين أن الحد من تأثير السفر على المناخ يمكن أن يتحقق ليس فقط بتحليل حجم السفر بل أيضاً باختيار وسيلة سفر مختلفة (مثلاً القطار بدلاً من الطائرة)، والتخطيط للسفر، والنظم المستخدمة لترتيب ذلك.

الأميال المكتسبة في إطار برامج السفريات المتكررة

٩٧- ليس لدى أغلبية المنظمات برامج لاستعادة الأميال المكتسبة في إطار برامج السفريات المتكررة في حالة التذاكر التي تشتريها هي، وذكرت المنظمات أن إيجاد هذه البرامج من أجل استخدام هذه الأميال سيشكل استخداماً هائلاً وشديد الوطأة للموارد الإدارية. وعلى الرغم من أن بعض شركات الطيران قد أنشأت برامج يمكن فيها لكل من الشركة والمسافر أن يجمعوا هذه الأميال^(٥٥) فإنه في حالة الشركة لا يمكن حساب هذه الأميال في حالة أسعار الشركات (المتفاوض عليها). وتشجع بعض المنظمات الموظفين على أن يستخدموا طواعية الأميال المستحقة لهم في إطار برامج السفريات المتكررة بخصوص السفر الرسمي مستقبلاً، ولكن ذلك نادراً ما يحدث.

٩٨- ويوافق المفتشان على أن إدارة الأميال المكتسبة في إطار برامج السفريات المتكررة هي أمر شديد الوطأة وكذلك غير منصف (ما هو الأساس الذي ينبغي الاستناد إليه في توزيع المكافآت؟) وعلى أنه سيتعين اعتماد سياسات/إجراءات من أجل استعمال هذه الأميال. بيد

(٥٤) يعرف مرفق 'الأمم المتحدة المستدامة' السفر المستدام بأنه "السفر الذي يجري فيه التقليل إلى أدنى حد من التأثير البيئي والاجتماعي والاقتصادي المرتبط به، دون التأثير سلباً على قدرة المنظمة على الاضطلاع بولايتها".

(٥٥) بعض الأمثلة على ذلك هي لوفتهانزا والسويسرية والقطرية للطيران.

أهما يشيران إلى النهج الابتكاري الذي اعتمده مؤخراً مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع من أجل استخدام الأميال المكتسبة هكذا، ويجوز في إطاره للموظفين أن يعرضوا استخدام "الأميال الشخصية" المتجمعة لحسابهم في إطار برامج السفريات المتكررة التابعة لشركات الطيران لغرض شراء تذكرة من أجل السفر لأداء واجبات رسمية. وإذا أسفر ذلك عن تحقيق وفورات لمكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تبلغ ٣٥٠ دولاراً من دولارات الولايات المتحدة على الأقل، فإنه ترد إلى الموظف نسبة ٥٠ في المائة من المبلغ الفعلي للوفورات المتحققة للمكتب.

الآفاق المستقبلية

٩٩- سيتعين أن تؤخذ في الاعتبار أوجه التقدم في صناعة السفر. فالتذكرة الإلكترونية، التي أُخذ بها فقط في الآونة الأخيرة، قد جعلت السفر أيسر فضلاً عن أنها قد خفضت التكاليف وإصدار الأوراق. كما أن تنفيذ مشاريع تجريبية من أجل إصدار تذاكر إلكترونية لصعود الطائرة سيحظى على الأرجح بالقبول والاستخدام على نطاق واسع. ومن المؤكد أن هذا التطور الأخير سييسر تقديم الأدلة المستندية على السفر ويخفض بالتالي تكاليف معالجة المطالبات.

١٠٠- والممارسة الأخيرة المتمثلة في أخذ شركات الطيران برسوم فرعية، مقابل خدمات كانت من قبل تقدم مجاناً، ستتطلب أيضاً من المنظمات تعديل الاستحقاقات والسياسات والإجراءات المتعلقة بالسفر وإبلاغ المسافرين بأنواع التكاليف التي تكون مؤهلة لرد قيمتها. وتشتمل أمثلة هذه الرسوم - وإن كانت لا تقتصر - على رسوم إضافية فيما يتعلق بالأمثلة (على أساس القطعة) وتفضيلات المقاعد، والأولوية في صعود الطائرة، والوجبات، وتسهيلات أخرى أثناء الرحلة.

١٠١- وسيؤدي تنفيذ أو رفع مستوى نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات إلى تحسين/ترشيد مسارات تدفق العمل المرتبط بترتيبات السفر. أما التأكيد على عدم تأثير السفر على المناخ واعتماد استراتيجيات بشأن السفر المستدام فسيستلزمان أيضاً إجراء تعديل على الاستحقاقات والسياسات والإجراءات الحالية المتعلقة بالسفر. وهذا هو السبب في أن المنظمات، بالتشاور مع الإدارات/الأقسام ذات الصلة، ما فتئت تقوم بتحديث أدلة السفر الخاصة بها على أساس منتظم. ويثني المفتشان على النهج الإبداعي الذي تتبعه منظمات معينة في هذا الصدد، مثل الوكالة الدولية للطاقة الذرية، والصندوق الدولي للتنمية الزراعية، ومكتب الأمم المتحدة لخدمة المشاريع، واتحاد البريد العالمي، وبرنامج الأغذية العالمي.

المرفقات

المرفق الأول

قائمة بأعضاء شبكة السفر المشتركة بين الوكالات في عام ٢٠٠٩

١- مصرف التنمية الآسيوي	٢٧- منظمة الأمن والتعاون في أوروبا
٢- أمانة الكومنولث	٢٨- الصندوق العالمي لمكافحة الإيدز والسل والملاريا
٣- مجلس أوروبا	٢٩- برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
٤- منظمة معاهدة الحظر الشامل للتجارب النووية	٣٠- مكتب الأمم المتحدة في بون
٥- المصرف الأوروبي للإنشاء والتعمير	٣١- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة التصحر
٦- منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة (الفاو)	٣٢- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
٧- التحالف العالمي للقاحات والتحصين	٣٣- برنامج الأمم المتحدة للبيئة/شعبة التكنولوجيا والصناعة والاقتصاد
٨- مصرف البيانات للبلدان الأمريكية	٣٤- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)
٩- الوكالة الدولية للطاقة الذرية	٣٥- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا
١٠- منظمة الطيران المدني الدولية	٣٦- اتفاقية الأمم المتحدة بشأن تغير المناخ
١١- المركز الدولي للحساب الإلكتروني	٣٧- صندوق الأمم المتحدة للسكان
١٢- المركز الدولي للفيزياء النظرية	٣٨- مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين
١٣- المحكمة الجنائية الدولية لرواندا	٣٩- مقر الأمم المتحدة
١٤- المحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة	٤٠- منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (اليونيدو)
١٥- الصندوق الدولي للتنمية الزراعية	٤١- لجنة التحقيق الدولية المستقلة التابعة للأمم المتحدة
١٦- منظمة العمل الدولية	٤٢- مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة/مكتب الأمم المتحدة في فيينا
١٧- صندوق النقد الدولي	٤٣- مكتب الأمم المتحدة في جنيف
١٨- المنظمة البحرية الدولية	٤٤- مكتب الأمم المتحدة في نيروبي
١٩- المنظمة الدولية للشرطة الجنائية (الإنتربول)	٤٥- متطوعو الأمم المتحدة
٢٠- المنظمة الدولية للهجرة	٤٦- منظمة التجارة العالمية
٢١- اتحاد البريد العالمي	٤٧- اتحاد البريد العالمي
٢٢- مركز التجارة الدولية	٤٨- برنامج الأغذية العالمي
٢٣- الاتحاد الدولي للاتصالات	٤٩- منظمة الصحة العالمية
٢٤- منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي	٥٠- المنظمة العالمية للملكية الفكرية
٢٥- مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان	٥١- المنظمة العالمية للأرصاد الجوية
٢٦- منظمة حظر الأسلحة الكيميائية	٥٢- البنك الدولي

المرفقات

المرفق الثاني

استعراض عام للإجراءات التي ينبغي أن تتخذها المنظمات المشاركة بشأن توصيات وحدة التفتيش المشتركة (JIU/REP/2010/2)

		الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها																				الوكالات المتخصصة والوكالة الدولية للطاقة الذرية									
التقرير	لاخذ إجراء	للعلم	التأثير المبرمج	الأمم المتحدة*	الأونكتاد	مكتب الأمم المتحدة المتكامل والمخدرات والجريمة	برنامج الأمم المتحدة للبيئة	برنامج موزيل الأمم المتحدة	مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان	الأونروا	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	صندوق الأمم المتحدة للسكان	اليونسيف	برنامج الأغذية العالمي	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	منظمة العمل الدولية	منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة	البرنسكو	منظمة الطيران المدني الدولي	منظمة الصحة العالمية	الاتحاد البريدي العالمي	الاتحاد الدولي للاتصالات	المنظمة العالمية للأرصاد الجوية	المنظمة البحرية الدولية	المنظمة العالمية للملكية الفكرية	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة	منظمة السياحة العالمية	الوكالة الدولية للطاقة			
			ب	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر
ز	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		
و	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		
ز	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		
د	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		
ج	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		
و	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		
د	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		
د	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر	ر		

الشرح: (ش) توصية تحتاج إلى قرار من الجهاز التشريعي.

(ر) توصية تحتاج إلى إجراء من الرئيس التنفيذي.

توصية لا تتطلب اتخاذ إجراء من هذه المنظمة.

التأثير المقصود: (أ) تعزيز المساءلة؛ (ب) نشر أفضل الممارسات؛ (ج) تعزيز التنسيق والتعاون؛ (د) تعزيز المراقبة والامتثال؛ (هـ) تعزيز الفعالية؛ (و) تحقيق وفورات مالية هامة؛ (ز) تعزيز الكفاءة؛ (س) تأثيرات أخرى.

* تشمل جميع الكيانات المدرجة في الوثيقة ST/SGB/2002/11 غير الأونكتاد، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، والأمم المتحدة - الموقل، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ووكالة الأمم المتحدة لغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى.

Distr.: General
1 September 2010
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الخامسة والستون

البندان ١٣١ و ١٣٧ من جدول الأعمال المؤقت*

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

وحدة التفتيش المشتركة

استعراض ترتيبات السفر في منظومة الأمم المتحدة

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى أعضاء الجمعية العامة تعليقاته وتعليقات مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق على تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون "استعراض ترتيبات السفر في منظومة الأمم المتحدة" (JIU/REP/2010/2).

موجز

يتناول تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون "استعراض ترتيبات السفر في منظومة الأمم المتحدة" (JIU/REP/2010/2) بالدراسة إدارة خدمات السفر في الوكالات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة ويقترح إجراءات يمكن للوكالات أن تتخذها لتحسين كفاءتها وفعاليتها.

* A/65/150.



ويعرض هذا التقرير آراء مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بشأن التوصيات الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة. وقد تم توحيد آراء المنظومة على أساس المعلومات التي قدمتها المؤسسات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق. ورحبت وكالات منظومة الأمم المتحدة بالتقرير وقبلت التوصيات الواردة فيه بصفة عامة. وفي حين اقترحت الوكالات أنه كان من الممكن تحسين بعض التوصيات من خلال إجراء تحليل مالي أكثر تعمقا، فإنها أعربت عن تقديرها لاتساع نطاق التقرير، الذي يتضمن مجالات متنوعة تشمل، في جملة أمور، المشاركة في شبكات السفر المشتركة بين الوكالات، وتوسيع نطاق نماذج نظم تخطيط الموارد في المؤسسة المتعلقة بالسفر، واستعادة مطالبات السفر المزورة.

أولاً - مقدمة

١ - يتناول تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون "استعراض ترتيبات السفر في منظومة الأمم المتحدة" (JIU/REP/2010/2) بالدراسة السياسات والممارسات المعمول بها في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بغية تحسين الخدمات وتخفيض التكاليف المتعلقة بالسفر. ويستطلع التقرير، في جملة أمور، دور مديري شبكة السفر المشتركة بين الوكالات واستخدام نظام تخطيط الموارد في المؤسسة في إدارة ترتيبات السفر وتجهيز مطالبات السفر.

ثانياً - تعليقات عامة

٢ - أثنى أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق على وحدة التفتيش المشتركة لقيامها بإصدار تقرير واضح وشامل وبنّاء عن ممارسات مكاتب السفر في منظومة الأمم المتحدة بأسرها. واعتبرت الوكالات أن النتائج ذات طابع عملي وتستحق المزيد من الدراسة.

٣ - وأشارت الوكالات إلى أن بعض التوصيات يمكن تحسينها من خلال إجراء تحليل مالي أكثر تعمقا ودعما، من شأنه أن يتيح زيادة فهم الأساس الذي تقوم عليه أي تحسينات مقترحة في الكفاءة أو وفورات في التكلفة. ومثل هذا على وجه الخصوص الحالة فيما يتعلق بنموذجي المنظمة الدولية للهجرة وصندوق النقد الدولي فيما يتعلق بشراء خدمات السفر (انظر الفقرات ٤٣-٥٠). وسيكون من المفيد فهم حجم عمليات السفر اللازمة لتحقيق فوائد من اتباع تلك النماذج. ولاحظت الوكالات أن بعض النتائج تستند إلى نتائج منظمات غير تابعة للأمم المتحدة لا تتطابق ترتيبات السفر الخاصة بها مع تلك الواردة في النظامين الأساسيين والإداري لموظفي الأمم المتحدة؛ وكان ينبغي توضيح ذلك في التقرير حيثما ينطبق الأمر.

ثالثاً - تعليقات محددة على التوصيات

التوصية ١

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يدعموا الأنشطة التي تقوم بها شبكة السفر المشتركة بين الوكالات عن طريق الحضور والمشاركة النشطة من جانب مديري شؤون السفر بها في اجتماعاتها السنوية وأن يشجعوا على اعتماد النظام الأساسي للشبكة الذي ينص على غاياتها وأهدافها وإجراءاتها.

٤ - أشار كثير من أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين إلى أنهم يشاركون بنشاط في شبكة السفر المشتركة بين الوكالات وأنهم بالتالي يؤيدون هذه التوصية. وأحاطوا علماً بغايات وأهداف الفريق المشترك بين الوكالات وأعربوا عن ترحيبهم به بوصفه مصدراً للمعلومات التي تتيح إمكانية وضع معايير مرجعية لأفضل الممارسات وتبادلها.

التوصية ٢

ينبغي للرؤساء التنفيذيين للمنظمات الأعضاء في مجموعة المنظمات الدولية في جنيف أن ينظروا في إنشاء وتمويل وظيفتين من أجل الفريقين العاملين التابعين لتلك المنظمات والمعنيين بالمفاوضات المشتركة مع شركات الطيران والخدمات وكالات السفر وتجهيز تأشيرات الدخول وذلك عن طريق تحقيق وفورات في شكل التكلفة المتجنبة المقدرة من أجل تحسين جودة الخدمات وكفاءتها.

٥ - لاحظ أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين أن هذه التوصية لم تهم سوى المنظمات التي توجد مقارها في جنيف. وأعربت المنظمات التي توجد مقارها في تلك المدينة عن دعمها لفكرة استطلاع إنشاء آلية مشتركة يمكن أن تؤدي إلى تحسين الخدمات والكفاءة. ولاحظت تلك المنظمات وجود حاجة إلى مواصلة استقصاء آلية التمويل اللازمة لدعم هذا النموذج ومفهوم (وفوائد) "حياد/نزاهة" الآلية المقترحة المحددة في التقرير (الفقرة ٢٥).

التوصية ٣

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة التأكيد من استغلال جميع الخيارات المتاحة، إن لم يكن قد تم القيام بذلك فعلاً، لتنقيح ورفع مستوى برامج السفر المستخدمة في إطار "نظم تخطيط الموارد المتبعة في المؤسسات".

٦ - وافقت الوكالات على هذه التوصية، وأفاد كثير منها بأن الأنشطة التي تهدف إلى تحسين وظيفة السفر في نظمها لتخطيط الموارد في المؤسسة إما جارية بالفعل أو يعتزم القيام بها. وأشارت إلى أن التحسن في التخطيط للسفر الذي تحقق من خلال هذه النظم يمثل أيضاً هدفاً من أهداف مبادراتها لخفض التكلفة والتخضير.

التوصية ٤

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة ضمان تحديث المعلومات المتعلقة بسياسات السفر (بما في ذلك الاستحقاقات والإجراءات) وإتاحتها للموظفين بسهولة.

٧ - أيدت المؤسسات هذه التوصية تأييدا قويا، وذكر معظمها أن الجهود الرامية إلى نشر المعلومات المتعلقة بالسفر جارية بالفعل. وأشارت الوكالات إلى أنها، من خلال إنشاء وتعهد مواقع شبكية على الشبكة الداخلية، تستطيع تعميم المعلومات المتعلقة بتحديث الاستحقاقات والسياسات والإجراءات الإدارية. وذكر بعضها أيضا أنه قام بتنظيم دورات تدريبية للقائمين بترتيبات السفر وكبار المديرين.

التوصية ٥

ينبغي أن يضمن الرؤساء التنفيذيون لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة إدراج أحكام في الإجراءات المتعلقة بترتيبات السفر المتعلقة بالموظفين تبين، بما يستتبع تحمّل المسؤولية، أن الموظف قد قام بالتدريب الأمين المطلوب وطلب الموافقات الأمنية المطلوبة وحصل على الموافقة الطبية على السفر عندما تكون منطبقة، وطلب تأشيرات الدخول المطلوبة، ويكون لديه جواز مرور صالح صادر عن الأمم المتحدة، إن لم تكن هذه المتطلبات قد استوفيت.

٨ - يؤيد أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين هذه التوصية بصفة عامة، وإن كان كثيرون منهم أشاروا إلى أنه قد يلزم بعض الوقت لإدماج عمليات التحقق المتعلقة بالمتطلبات الأمنية والطبية وغيرها من متطلبات السفر في الإجراءات القائمة. وسينجم هذا التأخير بالدرجة الأولى من الحاجة إلى إدماج تلك العمليات في نظم تخطيط الموارد في المؤسسة، وهو نشاط يتطلب التأني في التخطيط والتدقيق في الاختبار.

التوصية ٦

ينبغي قيام الرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى التي تتخذ إحدى المدن كنقطة انطلاق للسفر بالتوصل إلى اتفاق بالتفاوض بصورة مشتركة من أجل الحصول على أسعار سفر تفضيلية، إن لم يكونوا قد قاموا بذلك فعلا.

٩ - أيدت الوكالات هذه التوصية بصفة عامة، وذكر كثير منها أن الممارسة شائعة بالفعل في بعض المواقع، وبصفة خاصة في نيويورك، ومونتريال، كندا، وروما. وأبدت الوكالات الموجودة في مواقع أخرى استعدادها للمشاركة في مفاوضات مشتركة، بشرط أن يكون من الممكن أن تؤدي تلك الاتفاقات إلى مزايا محسوسة.

التوصية ٧

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يدرجوا إجراءات لقبول التصديق الذاتي على السفر على النحو المأذون به، فيما يتعلق بمطالبات السفر التي لم يطلب المسافر بشأنها مبالغ إضافية.

١٠ - وافق أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين بصفة عامة على التوصية التي تدعو إلى إدراج إجراءات التصديق الذاتي في إطار تجهيز مطالبات السفر عموماً، وأيدوها؛ وأدرج كثير منهم بالفعل تلك الممارسات. إلا أن بعض الوكالات، وبخاصة الوكالات الأصغر حجماً التي تكون احتياجات السفر فيها متواضعة نسبياً، أشار إلى أن العائد المالي قد لا يغطي النفقات المرتبطة بتنفيذ التوصية.

التوصية ٨

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة تعزيز الإجراءات، إن لم يكن ذلك قد تم بالفعل، وذلك بفرض عقوبات شديدة في حالة تقديم مطالبات سفر احتيالية.

١١ - وافقت الوكالات على هذه التوصية وأبلغت بأنها نفذت مجموعة من الإجراءات لاستعادة نفقات السفر غير المبررة. وبالإضافة إلى ذلك، واتساقاً مع التوصية، أصدرت الوكالات تعميمات إدارية واستخدمت الشبكات الداخلية لزيادة الوعي بشأن الممارسات المؤسسية المتصلة بالاحتيايل، بما في ذلك فيما يتعلق بالسفر.

التوصية ٩

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تطلب إلى الرؤساء التنفيذيين تقديم تقارير عن نفقات السفر على أساس الفترة المشمولة بالتقرير وعن الخطوات المتخذة لترشيد تكاليف السفر.

١٢ - في حين قبلت الوكالات بصفة عامة الالتزام بتقديم تقارير عن نفقات السفر إلى هيئات الإدارة، فإنها أشارت إلى أهمية القيام أولاً بإنشاء معايير مرجعية واضحة وموحدة يمكن أن تسترشد بها الدول الأعضاء في عملية صنع القرار، ولا سيما بالنظر إلى أن عملية السفر تنطوي على متغيرات كثيرة قد تتغير بمضي الزمن، مثل أسعار السفر وعدد الرحلات وجهات المقصد. ويمكن أن تؤدي هذه التغييرات إلى جعل المقارنات من سنة إلى أخرى صعبة جداً. وبالإضافة إلى ذلك، أشارت الوكالات إلى أن إجراء استعراض منعزل لنفقات

السفر سيكون محدود القيمة ما لم يكن متصلا بالأنشطة المؤدية إلى السفر، بما يوفر سياقاً لأي استعراض. وأشار بعض الوكالات إلى أن الإبلاغ عن السفر على نحو أشمل قد يتطلب تعزيز التطبيقات القائمة أو المعتمدة لتنظيم تخطيط الموارد في المؤسسة. وأخيراً، أشارت الوكالات إلى أنه لا يلزم الإبلاغ عن جميع نفقات السفر إلى هيئة الإدارة، وذكرت كمثال على ذلك السفر الذي يتم بتكليف من جهة مانحة والتي تُحمّل تكلفته بصورة مباشرة على المشاريع التي تمولها الجهة المانحة.
