

A/54/7

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 22 يوليو 2014

جمعيات الدول الأعضاء في الويبو

سلسلة الاجتماعات الرابعة والخمسون

جنيف، من 22 إلى 30 سبتمبر 2014

إطار المساءلة في الويبو

وثيقة من إعداد الأمانة

1. تحتوي هذه الوثيقة على "إطار المساءلة في الويبو" (الوثيقة WO/PBC/22/12)، وهو مطروح على لجنة الويبو للبرامج والميزانية (اللجنة) في دورتها الثانية والعشرين (1 إلى 5 سبتمبر 2014).

2. وسترد أية توصية للجنة بشأن تلك الوثيقة في قائمة القرارات التي اتخذتها لجنة البرنامج والميزانية في دورتها الثانية والعشرين (1 إلى 5 سبتمبر 2014) (الوثيقة A/54/5).

[تلي ذلك الوثيقة WO/PBC/22/12]

WO/PBC/22/12
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 23 يونيو 2014

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الثانية والعشرون

جنيف، من 1 إلى 5 سبتمبر 2014

إطار المساءلة في الويبو

وثيقة من إعداد الأمانة

أولا - مقدمة

1. قدم تقرير وحدة التفتيش المشتركة الذي يحمل عنوان أطر المساءلة في منظومة الأمم المتحدة (JIU/REP/2011/5) "تقريراً يتضمن تحليلاً مقارناً لمختلف أطر المساءلة في منظومة الأمم المتحدة"، وذلك استجابة لقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 64/259. وقد أوصت وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها بأنه "ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي لم تنشئ بعد إطاراً للمساءلة قائماً بذاته أن يفعلوا ذلك على سبيل الأولوية مسترشدين بالمعايير المرجعية الواردة في هذا التقرير". وحثت الهيئات التشريعية أيضاً على متابعة "تقييم لتنفيذ أطر/ نظم المساءلة ذات الصلة لتنظر فيه الجمعية العامة وتلك الهيئات في عام 2015".

2. وأوصت أيضاً شعبة الويبو للتدقيق الداخلي والرقابة الإدارية، في تدقيقها في الإدارة القائمة على النتائج في 2013، بأن "أمانة الويبو ينبغي أن تشارك مع الجمعية العامة في تحديد إطار للمساءلة والحصول على الموافقة عليه بما يتسق والعناصر الرئيسية طبقاً للتعريف والتوصية الواردين في تقرير وحدة التفتيش المشتركة (JIU/REP/2011/5)".

ثانياً - المساءلة

3. يرد تعريف مفهوم المساءلة في القرار رقم 64/259 كما يلي:

"المساءلة هي واجب الأمانة العامة وموظفيها أن يتحملوا المسؤولية عن جميع ما يتخذونه من قرارات وإجراءات وعن الوفاء بالتزاماتهم، دون تحفظ أو استثناء.

"المساءلة تشمل تحقيق الأهداف وتحقيق نتائج عالية الجودة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة في تنفيذ جميع الولايات الموكلة إلى الأمانة العامة والتي توافق عليها الهيئات الحكومية الدولية التابعة للأمم المتحدة وغيرها من الأجهزة الفرعية التي أنشأتها تلك الهيئات والوفاء بها بشكل تام امتثالاً لجميع القرارات والأنظمة والقواعد والمعايير الأخلاقية؛ وتقديم تقارير تتضمن معلومات صحيحة وموضوعية ودقيقة في الوقت المناسب عن نتائج الأداء؛ وتحديد الجهة الإدارية المسؤولة عن الأموال والموارد؛ وجميع جوانب الأداء، بما في ذلك نظام محدد بوضوح للمكافآت والجزاءات؛ وبالاعتراف على النحو الواجب بأهمية دور هيئات الرقابة وبالتحديد التام بما أقر من توصيات".²

4. ويحدد تقرير وحدة التفتيش المشتركة العناصر الرئيسية لأي إطار قوي للمساءلة كما يلي: "1" العهد السياسي المبرم مع الدول الأعضاء؛ "2" والمراقبة الداخلية؛ "3" وآليات الشكاوى والاستجابة، وقد خلص التقرير أيضاً إلى أن "إطار المساءلة ينبغي أن يستند إلى الشفافية وأن تسانده ثقافة مساءلة قوية".

5. وتعالج قيم الويبو الأساسية "المساءلة على النتائج" و"المسؤولية البيئية والاجتماعية والإدارية" و"التوجه نحو تقديم الخدمات" كلا من العناصر التي حددتها وحدة التفتيش المشتركة، وقد اضطلعت الأمانة بعمل موسّع على مدى الفترة الشائبة الماضية لصياغة قيمها الأساسية وتعزيزها ومختلف عناصر إطار المساءلة فيها. وتفيد هذه الوثيقة في جمع هذه العناصر معا كإطار للمساءلة في الويبو، وتقديمها إلى الدول الأعضاء لتنظر فيها وتوافق عليها.

ثالثاً - إطار المساءلة في الويبو

6. يستند إطار المساءلة في الويبو إلى ثلاث ركائز، وهي ركائز تتسق تماماً مع العناصر الرئيسية لإطار المساءلة والتي حددتها وحدة التفتيش المشتركة، كما هو موضح أدناه:

إطار المساءلة في الويبو

الركيزة الأولى العهد المبرم مع الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدمات الويبو	الركيزة الثانية إدارة المخاطر والمراقبة الداخلية	الركيزة الثالثة آليات الشكاوى والاستجابة
<ul style="list-style-type: none"> الاتفاقات والمعاهدات إطار النتائج في الويبو 	<ul style="list-style-type: none"> بيئة المراقبة تقييم المخاطر أنشطة المراقبة رصد المعلومات والاتصالات 	<ul style="list-style-type: none"> المنتفعون بخدمات الويبو أنشطة الشراء موظفو الويبو

7. وتساهم هذه الركائز مجتمعة في تشكيل ثقافة مساءلة وشفافية من خلال اتفاقات واضحة، وأداء تنظيمي وإدارة للمخاطر على المستوى الاستراتيجي، وآليات للشكاوى والاستجابة. ويرد في الأقسام التالية عرض لكل من هذه الركائز. ويؤكد نهج الويبو في تنفيذ إطار المساءلة على الحاجة إليه ليفيد كدليل إرشادي في العمل اليومي للمديرين والموظفين.

رابعا - الركيزة الأولى: العهد المبرم مع الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدمات الويبو

8. الركيزة الأولى لإطار المساءلة في الويبو هي العهد الذي أبرمته مع الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدماتها. وهذا العهد محفوظ في الاتفاقات والمعاهدات التالية:

"1" اتفاقية الويبو وتعديلاتها، وهي التي تنص على الولاية الأساسية للمنظمة؛

"2" وبالإضافة إلى ذلك، تدير الويبو 25 معاهدة أخرى هي الأساس القانوني للخدمات المقدمة في مجالات حماية الملكية الفكرية وأنظمة الحماية العالمية والتصنيف؛

"3" وثمة اتفاقات أخرى مع منظمات دولية مثل الأمم المتحدة ومنظمة التجارة العالمية تساهم أيضا في تحديد ولاية المنظمة.

إطار النتائج في الويبو

9. تتولى الدول الأعضاء الموافقة على وثيقة البرنامج والميزانية للشائيات وتحدد في الوثيقة النتائج التنظيمية المتوقعة (التي تنظمها الأهداف الاستراتيجية السائدة) والتي ينبغي تحقيقها في كل ثنائية. وتقاس النتائج المتوقعة بمجموعة محددة بوضوح من مقاييس الأداء (مؤشرات الأداء وأسس المقارنة والأهداف).

10. وتنفذ خطط العمل السنوية القائمة على النتائج، على مستوى الوحدة التنظيمية وأهداف الموظفين الأفراد المتوائمة، في تنفيذ وثيقة البرنامج والميزانية للفترة الثنائية، التي يتحمل مسؤوليتها مديرو الوحدات والموظفون على التوالي.

11. وتُنشر الويبو تقارير الأداء المتعلقة بتحقيق النتائج المتوقعة المحددة بناء على وثيقة البرنامج والميزانية للشائيات، وفقا لرصد البرامج وتقييمها، لكي تنظر فيها الدول الأعضاء وتوافق عليها. ويتيح حوار الأداء الذي تديره الدول الأعضاء، والذي تيسره تقارير الأمانة، الفرصة لاستخلاص العبر من التنفيذ في فترة معينة ولتحسين التخطيط والتنفيذ في الفترات اللاحقة، وهو ما يساعد على تعزيز ثقافة التحسين المستمر للأداء والتعلم. وتُعد البيانات المالية كل عام، وفقا للنظام المالي للمنظمة ولائحته وللمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

12. ولشعبة الويبو للتدقيق الداخلي والرقابة الإدارية ولاية التثبيت الموضوعي لمساهمة البرامج في تحقيق النتائج المتوقعة، لتأكيد الأداء المقيم تقنيا ذاتيا وتقديم توصيات لتحسين التخطيط ورصد الأداء في المستقبل. ومن ثم فإن شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية تعزز المساءلة عن النتائج المحققة وأثرها واستدامتها.

خامسا - الركيزة الثانية: إدارة المخاطر والمراقبة الداخلية

13. تتمثل الركيزة الثانية لإطار المساءلة في الويبو في نظام إدارة المخاطر والمراقبة الداخلية، الذي أعد لضمان تحقيق النتائج بما يتسق مع سياسات المنظمة وقواعدها ولوائحها، وكذلك معايير الأخلاقيات والنزاهة. وهذا النظام محدد في سياسة الويبو بشأن إدارة المخاطر.

14. ويستند نظام المراقبة الداخلية إلى إطار المراقبة الداخلية المتكامل في لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي (COSO)³، كما هو مطبق في إطار المبادئ التوجيهية لمعايير المراقبة الداخلية في القطاع العام التي وضعتها المنظمة الدولية

³ إطار الضوابط الداخلية المتكامل في لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي (Jersey City, NJ : American Institute of Certified Public Accountants, 2013).

للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات (INTOSAI). ويتألف نظام المراقبة الداخلية من خمسة عناصر: "1" بيئة المراقبة؛ "2" تقييم المخاطر؛ "3" أنشطة المراقبة؛ "4" المعلومات والاتصالات؛ "5" الرصد.

15. ولتوضيح الأدوار والمسؤوليات المتصلة بإدارة المخاطر والمراقبة الداخلية، يستخدم إطار المساءلة في الويبو "نموذج خطوط الدفاع الثلاثة (TLOD)"⁴. ويتصدى هذا النموذج للحاجة إلى إدارة المخاطر والمراقبة بفعالية بنهج يتسم بالترابط والتنسيق، وعلى نحو يضمن التحديد الواضح للأدوار والمسؤوليات فيما يتعلق بإدارة المخاطر والمراقبة. ولهذا الغرض، يرد تعريف مديري التنفيذ باعتبارهم "الخط الأول" للدفاع - وهم أولئك الذين يتحملون مسؤولية المخاطر ويديرونها. أما "الخط الثاني" للدفاع فيتألف من عديد من وظائف إدارة المخاطر والامتثال، كذلك الوظائف الممثلة بإدارة تخطيط البرامج والشؤون المالية، التي أنشأتها إدارة المنظمة لتعزيز المراقبة في خط الدفاع الأول ورصدها. ويقوم الضمان المستقل، مثل شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية ومكتب الأخلاقيات، بدور "الخط الثالث" للدفاع.

بيئة المراقبة

16. تشمل بيئة المراقبة المعايير المطبقة على أنشطة المنظمة، وهي تشمل السلوك الأخلاقي، ومعايير النزاهة، والبنية التنظيمية، وتوزيع السلطة والمسؤولية، وسياسات الموارد البشرية وممارساتها. وتوفر هذه المعايير الأساس القانوني للمراقبة التي تمثل خط الدفاع الثاني في نموذج خطوط الدفاع الثلاثة.

17. ويضم نظام موظفي الويبو ولأخته (بعد تعديله وموافقة الدول الأعضاء عليه في 2011 و 2012 و 2013) الاتفاقات الأساسية بين الموظفين والمنظمة، ويحدد مبادئ إدارة الموارد البشرية. وتكمل التعميمات الإدارية نظام الموظفين ولأخته، كما يحكم النظام المالي ولأخته تنفيذ الأنشطة والإدارة المالية للويبو. وينص النظام المالي ولأخته على تفويض السلطة الذي يتيح للمنظمة تحقيق نتائجها المتوقعة على نحو فعال ومنظم.

18. ويجب أن يلتزم موظفو الويبو في سلوكهم وتصرفاتهم دائماً بأعلى المعايير الأخلاقية كما هي محددة في مدونة الويبو للأخلاقيات. ويُدرَّب كل الموظفون على الأخلاقيات.

19. وتضع معايير سلوك لجنة الخدمة المدنية الدولية (ICSC) أساساً تستند إليه مدونة الويبو للأخلاقيات، حيث تنص على أن المتوقع من الموظفين هو احترام أعلى معايير السلوك الأخلاقية، بما يتسق مع مبادئ الولاء، والنزاهة، والحياد، والكرام، والمساءلة الشخصية واحترام الآخرين، والكشف عن أي تضارب فعلي أو ظاهر أو محتمل في المصالح وإدارته. وقد أصدرت الويبو بياناً عن التحرش في العمل، ينشئ بوضوح سياسة عدم التسامح على الإطلاق مع أي شكل من أشكال التمييز أو التحرش، ويشمل ذلك التحرش الجنساني أو الجنسي، وكذلك الإيذاء البدني أو اللفظي في مكان العمل أو فيما يتصل بالعمل.

20. وقد بدأ في عام 2012 تنفيذ سياسة حماية المبلغين عن المخالفات بغية توفير الحماية من الأعمال الانتقامية عند الإبلاغ عن الأخطاء، وصدرت عام 2013 سياسة لمنع وردع الفساد والغش والتواطؤ والإكراه وغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

21. كما بدأ العمل بوظيفة للأخلاقيات منذ 2010، وأصدرت الويبو سياسات تتعلق بقبول الهدايا والخدمات الشخصية، وأصدرت أيضاً مدونة السلوك لإدارة علاقات الموردين. وبدأت الويبو تنفيذ عملية لإعلان الذمة كخطوة أولى نحو إعداد برنامج للكشف المالي الكامل، وهو برنامج يقترب الآن من الاكتمال. وتشترط السياسة المطبقة أن يقوم كل الموظفين في مستوى مد-1 فما فوق، وفئات معينة أخرى، بإيداع إعلان للذمة لأنفسهم ولأزواجهم وأفراد أسرهم.

⁴ معهد المدققين الداخليين 2014: خطوط الدفاع الثلاثة في المراقبة وإدارة المخاطر الفعالة، ورقة موقف معهد المدققين الداخليين

22. ومن الشروط الرئيسية لمساءلة الموظفين عن عملهم أن تتوفر مواصفات محدّثة للوظائف. ويشترط نظام موظفي الويبو ولائحته وجود مواصفات دقيقة ومحدّثة لكل الوظائف؛ وفي سبيل ذلك، دشنت إدارة الموارد البشرية مبادرة لتحديث مواصفات كل الوظائف. ووُضعت سياسات التوظيف وقيود ما بعد الخدمة استناداً إلى نظام موظفي الويبو ولائحته والممارسة الشائعة في منظومة الأمم المتحدة.

23. ويطبّق منذ 2009 نظام لإدارة الأداء وتطوير الموظفين، وهو يحدد أهداف العمل التي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية المتوقعة من كل موظف. كما دُشن في عام 2014 برنامج الويبو للمكافآت والتقدير لإظهار العرفان بالأداء المتميز وتحقيق النتائج الاستثنائية.

تقييم المخاطر

24. مديرو البرامج والمكلفون من قبلهم هم خط الدفاع الأول، ويتولى أعمال تقييم المخاطر كل الموظفين في المستويات الملائمة بالمنظمة لتحديد الأحداث التي تشكل مخاطرة وتقدير احتمال وقوعها وأثرها المحتمل على النتائج المتوقعة إن وقعت. ويرسي هذا الأساس لتطوير الاستجابات الملائمة للمخاطر، سواء بالتخفيف من وطأتها من خلال تدابير تتخذ مرة واحدة أو من خلال أعمال المراقبة الداخلية المتكررة. ويجرى تقييم المخاطر في سياق عمليات التخطيط التي تنفّذ لدى الويبو في فترات السنة الواحدة وفترات السنتين، مع تنفيذ استعراضات فصلية للمخاطر.

25. وتُنسّق المخاطر تنسيقاً مركزياً بغية تحقيق الانساق عبر المنظمة، وسعياً للحصول على الموافقة على النحو المطلوب، وأيضاً للعمل كخط دفاع ثان. وفي سبيل تحسين تقييم وإدارة المخاطر التي قد تهدد تحقيق أهداف الويبو الاستراتيجية ونتائجها المتوقعة، فُننت المبادئ الإرشادية لأنشطة إدارة المخاطر المؤسسية في سياسة الويبو لإدارة المخاطر. كما توفر الأدلة ذات الصلة إجراءات تحديد المخاطر المتصلة بالنتائج المتوقعة لدى المنظمة وتدابير التخفيف من وطأتها، وتحديد أولويات هذه المخاطر وإدارتها، وتحديد الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لكل أصحاب المصلحة في أنشطة إدارة المخاطر المؤسسية.

26. وقد أعدت الأمانة اقتراحاً طلبت موافقة الدول الأعضاء عليه يتعلق بقابلية المنظمة لتحمل المخاطر، والتي تعرف بأنها مقدار المخاطر، على مستوى واسع النطاق، التي يوجد لدى المنظمة استعداد لقبولها في سعياً لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ونتائجها المتوقعة.

أنشطة المراقبة

27. تنفّذ أنشطة المراقبة على مستويات مختلفة في المنظمة، وهي موضوعة لكفالة ضمان معقول فيما يتعلق بموثوقية التقارير، وفعالية العمليات وكفاءتها، والامتثال للسياسات واللوائح والقواعد المطبقة، وصون الموارد. وتأخذ أنشطة المراقبة أشكالاً متنوعة، مثل اللوائح والقواعد، والتعميمات الإدارية، والمراقبة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات. وتوثّق المراقبة مع المخاطر التي تخفف من وطأتها.

28. وعند النظر في المسؤولية عن أنشطة المراقبة، يتحمل مديرو البرامج والمكلفون من قبلهم مسؤولية العمل باعتبارهم خط الدفاع الأول لضمان تطبيق اللوائح والقواعد والتعميمات الإدارية والمراقبة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات. ويعمل القائمون بالإدارة والتسيير بصفة عامة باعتبارهم خط الدفاع الثاني، حيث ينفذون العمليات التي تمكن مديري الوحدات من رؤية برامجهم والإشراف على المخاطر وضمان الامتثال.

29. ويرد تعريف المساءلة والسلطة مدججاً بوضوح في الأنظمة القائمة للتخطيط للموارد المؤسسية. ويوقع مديرو البرامج سنوياً خطاباً تمثيلاً لتأكيد الامتثال للمراقبة الداخلية في حدود السلطة الممنوحة لهم.

المعلومات والاتصالات

30. يصف هذا العنصر الفرعي الأنظمة المطبقة لتوثيق المعلومات المتصلة بالتشغيل والشؤون المالية وغير المالية والامتثال وتبليغها. وينطوي شكل هذه المعلومات والإطار الزمني الذي تقدّم فيه على أهمية حيوية لضمان أن يتمكن الموظفون من الاضطلاع بمسؤولياتهم.

31. وقد بدأ تنفيذ نظام للتخطيط للموارد المؤسسية منذ 2004 في أنشطة التمويل والمشتريات، واتسع نطاقه، في سياق مشروع شامل للتخطيط للموارد المؤسسية وافقت الدول الأعضاء على تنفيذه بين 2010 و2015، ليشمل عناصر متنوعة لدعم الإدارة الشاملة والمتكاملة القائمة على النتائج في الويبو. وسوف يتزايد دور استخبارات الأعمال التي يتيحها نظام التخطيط للموارد المؤسسية في توفير بيانات إدارية فورية للإدارة للتمكين من اتخاذ القرارات بشفافية وفي الوقت المناسب.

32. ويتسم الاتصال بالأطراف الخارجية باتساع نطاقه وشموله، ويتجاوز مجرد تقديم التقارير النظامية إلى الدول الأعضاء. وتتيح الويبو معلومات مستفيضة لدولها الأعضاء ولأصحاب المصلحة فيها والمنتفعين بمخدماتها من خلال موقعها الإلكتروني وأيضا من خلال قنوات عديدة أخرى. وقد أنشأت المنظمة تصنيفات لأنواع المختلفة من الوثائق والبيانات، هذا إلى جانب المبادئ التوجيهية للتعامل مع هذه الوثائق والبيانات.

الرصد

33. يمثل هذا العنصر الفرعي بصفة عامة خط الدفاع الثالث ضمن نموذج خطوط الدفاع الثلاثة، وهو ينطوي على استعراض مستمر لأنشطة المنظمة ومعاملاتها عبر الزمن من أجل تقييم الأداء والامتثال بهدف تحديد مدى فعالية المراقبة.

34. وترفع اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة تقاريرها إلى الدول الأعضاء وتقدم المشورة المحايدة والتوجيه فيما يتعلق بالمراقبة الداخلية وإدارة المخاطر.

35. وتعمل شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية باعتبارها هيئة الرقابة الداخلية المستقلة التي تضطلع بالرقابة الموضوعية والمنهجية والمستقلة لتنفيذ البرامج والعمليات. وتتعبق الشعبة التوصيات التي يصدرها مراجع الحسابات الخارجي والتي تصدرها الشعبة نفسها، وترفع تقارير بشأنها، وترفع تقارير عن تنفيذها إلى الدول الأعضاء. وإذا لم تقبل الإدارة التوصيات، يقدّم تبرير واضح لذلك.

36. ووحدة التفتيش المشتركة هي هيئة الرقابة الخارجية المستقلة في منظومة الأمم المتحدة، والمكلفة بإجراء أعمال التقييم والتفتيش والتحقق على مستوى المنظومة. وتتعبق الوحدة أيضا وضع التوصيات التي تصدرها إلى الرؤساء التنفيذيين والهيئات التشريعية. أما رفع التقارير عن تنفيذ هذه التوصيات فهو يكون من المنظمة إلى دولها الأعضاء.

37. ويحدد نظام الويبو لإدارة الأداء وتطوير الموظفين أهدافا لكل الموظفين، ويشمل ذلك فريق الإدارة العليا، ويتيح لهم الاطلاع على الآراء والتعليقات.

38. ويعطي المراجع الخارجي لحسابات الويبو رأيا عن بيانات الويبو المالية وعن الامتثال للإطار التنظيمي للمنظمة.

سادسا - الركيزة الثالثة: آليات الشكاوى والاستجابة

39. تستند الركيزة الثالثة لإطار المساءلة في الويبو إلى آليات جيدة الإعداد والأداء للشكاوى والاستجابة. ووفقا لوحدة التفتيش المشتركة، فإنها "الآلية التي يتسنى من خلالها لأصحاب المصلحة مساءلة منظمة بالاستفسار عن قرار أو إجراء أو سياسة عامة وتلقي رد مناسب على تظلمهم. وينبغي اعتماد الشفافية والضوابط الداخلية وعمليات التقييم لتقليص الحاجة إلى

آليات الشكوى إلى أدنى حد. وينبغي اعتبار آليات الشكوى والاستجابة آخر ملاذ لأصحاب المصلحة من أجل مساءلة المنظمة وآخر وسيلة تدرك من خلالها المنظمات أن هناك قضية تتطلب استجابة منها.⁵ وينبغي أن تضمن هذه الآليات معالجة الشكوى والشواغل عن طريق قنوات ثابتة وفي مواعيد ملائمة.

40. وتواصل الويبو تحسين استجابتها لكل أصحاب المصلحة فيها، ومن بينهم الدول الأعضاء، والمنتفعين بخدمات الويبو، والجمهور بصفة عامة. وتشمل استراتيجيات الويبو إنشاء أفرقة مدربة جيدة ومكرسة لخدمة الزبائن، تستطيع أن تقدم استجابات موجهة على الاستفسارات العامة والمحددة، وتعمل لساعات ممتدة مع توفير تغطية للغات من خلال استخدام مكاتب الويبو الخارجية.

41. وتسوّى النزاعات التي تنشأ عن أنشطة الشراء وفقاً للشروط والأحكام العامة لشراء السلع والخدمات، والتي تنص على أن يبذل الأطراف قصارى جهدهم للتوصل ودياً إلى تسوية أي نزاع أو جدل أو مطالبة بسبب العقد أو بسبب الإخلال بعقد ما أو إنهاءه أو بطلانه. وعندما ترغب الأطراف في التوصل إلى تسوية ودية من هذا القبيل عن طريق المصالحة، فإن المصالحة يجب أن تتم وفقاً للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي، أو نظام الأونسيترال للمصالحة، أو وفقاً لإجراء آخر من هذا القبيل طبقاً لما يتفق عليه الأطراف.

42. ويتاح للموظفين عدد من آليات الشكوى:

"1" قناة للتسوية غير الرسمية للنزاعات، وهي تشمل: "1" مكتب أمين المظالم؛ "2" إدارة الموارد البشرية أو مشرف من مستوى أعلى؛ "3" جمعية الموظفين.

"2" مكتب الأخلاقيات، الذي يضطلع بوظيفة مستقلة داخل مكتب المدير العام. ويسدي رئيس مكتب الأخلاقيات المشورة والإرشاد في المسائل الأخلاقية ويتحمل مسؤوليات خاصة تتعلق بالانتقام من المبلغين عن المخالفات.

"3" يحدد نظام الموظفين ولائحته آليات رسمية لإعادة النظر في القرارات الإدارية. فمجلس الويبو للطعون هيئة إدارية يشارك فيها الموظفون، وهي منشأة لإسداء المشورة للمدير العام متى طعن في أحد القرارات موظف أو موظف سابق أو مستفيد شرعي من حقوق موظف متوفى. وبعد استنفاد كل الوسائل المتاحة بموجب المادة 5.11 من نظام الموظفين ولائحته، يكون للموظف الحق في الطعن لدى المحكمة الإدارية التابعة لمنظمة العمل الدولية ("المحكمة") وفقاً للشروط المحددة في النظام الأساسي لتلك المحكمة.

43. وفيما يلي فقرة قرار مقترحة.

44. أوصت لجنة البرنامج والميزانية جمعيات الدول الأعضاء في الويبو وفي الاتحادات، كلاً فيما يعنيه، بما يلي:

(أ) التصديق على توحيد عناصر المساءلة الرئيسية وفقاً للركائز الثلاث التالية: "1" العهد المبرم مع الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدمات

الويبو؛ "2" وإدارة المخاطر والمراقبة
الداخلية؛ "3" وآليات الشكاوى
والاستجابة، الواردة في الوثيقة
WO/PBC/22/12، لتشكّل معاً "إطار
المساءلة في الويبو"؛

(ب) الإحاطة علماً بتنفيذ توصيات
شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية
ووحدة التفتيش المشتركة لتحديد إطار
للمساءلة في الويبو والحصول على
الموافقة عليه.

[يلي ذلك المرفق]

√		<p>تقييم المخاطر</p> <p>يعالج المعيار المرجعي 9 هذا العنصر الفرعي من الركيزة الثانية، حيث يشترط أن يكون لدى المنظمة سياسة رسمية لإدارة المخاطر المؤسسية تنفذ بمنهجية مترابطة.</p>
√		<p>أنشطة المراقبة</p> <p>تعالج المعايير المرجعية 10-12 هذا العنصر الفرعي من الركيزة الثانية، حيث تشدد على ما يلي: "1" ينبغي أن تكون سلسلة الأوامر وتفويض السلطة متوائمة وواضحة ومترابطة ومتكاملة مع أنظمة التخطيط للموارد المؤسسية؛ "2" ينبغي أن يتضمن نظام المنظمة المالي ولائحته سياسات ضد الغش وإساءة التصرف في الشؤون المالية، وأن ينفذ بطريقة عملية؛ "3" ينبغي أن يشهد المديرون بالامتثال للمراقبة الداخلية في إطار تفويضات السلطة الممنوحة لهم.</p>
	√	<p>المعلومات والاتصالات</p> <p>يعالج المعيار المرجعي 13 هذا العنصر الفرعي من الركيزة الثانية، حيث يشدد على أن الموظفين ينبغي أن يتمكنوا من النفاذ إلى المعلومات الموثوقة التي تهمهم لدعم اتخاذ القرار بما يتسق مع السلطات الممنوحة لهم، وينبغي أن يكون بالمنظمة نظام مطبق بالفعل للاتصالات الداخلية والخارجية.</p>
√	√	<p>الضمان</p> <p>يعالج المعياران المرجعيان 14 و15 هذا العنصر الفرعي من الركيزة الثانية، حيث يشددان على ما يلي: "1" ينبغي أن يُرصد أداء الرؤساء التنفيذيين وكبار المديرين والموظفين وأن تُتخذ إجراءات للتصحيح حسب الاقتضاء؛ "2" تعقب توصية هيئات الرقابة الداخلية والخارجية وتنفيذها وتقديم تبرير واضح في حال عدم تنفيذها.</p>
		<p>الركيزة الثالثة – آليات الشكاوى والاستجابة</p>
√		<p>يعالج المعياران المرجعيان 16 و17 هذا الركيزة الثالثة، حيث يشددان على ما يلي: "1" ينبغي أن يتاح للموظفين اللجوء إلى آليات غير رسمية للشكاوى؛ "2" ينبغي أن يتاح للموظفين وغير الموظفين وأصحاب المصلحة/ المستفيدين والموردين اللجوء إلى آليات رسمية للشكاوى، ويجب أن تستجيب المنظمة لشكاواهم.</p>