

A



WO/GA/43/7  
الأصل: بالإنكليزية  
التاريخ: 22 يوليو 2013

## الجمعية العامة لليوبو

الدورة الثالثة والأربعون (الدورة العادية الحادية والعشرون)  
جنيف، من 23 سبتمبر إلى 2 أكتوبر 2013

### التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

من إعداد الأمانة

1. تعرض هذه الوثيقة التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية.

2. إن الجمعية العامة مدعوة للإحاطة علماً  
بمحتويات هذه الوثيقة، مع مراعاة أية توصية  
صادرة في هذا الصدد عن لجنة البرنامج والميزانية  
كما ورد في الوثيقة A/51/14.

[تلي ذلك الوثيقة WO/PBC/21/17]



A



WO/PBC/21/17  
الأصل: بالإنكليزية  
التاريخ: 5 يوليو 2013

## لجنة البرنامج والميزانية

### الدورة الحادية والعشرون

جنيف، من 9 إلى 13 سبتمبر 2013

### التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

من إعداد الأمانة

1. وفقاً للفقرة 25 من ميثاق الرقابة الداخلية، يقدم مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية تقريراً مرحلياً كتابياً إلى لجنة البرنامج والميزانية. ويرد تقرير مدير الشعبة بالمرفق. ويجوي التقرير معلومات حول الأنشطة الرئيسية للشعبة في الفترة من 1 يوليو 2012 إلى 30 يونيو 2013.

2. إن لجنة البرنامج والميزانية مدعوة إلى توصية الجمعية العامة بالإحاطة علماً بمحتويات هذه الوثيقة.

[يلي ذلك التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة  
التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية]

## المحتويات

3.....	قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي.....
4.....	التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية.....
4.....	1. معلومات أساسية.....
4.....	2. التخطيط والمعايير والقواعد.....
5.....	3. نتائج وتوصيات مهمة للرقابة الداخلية.....
5.....	ألف. إدارة البرامج والمشروعات.....
6.....	باء. عملية توليد الإيرادات بناءً على معاهدة التعاون بشأن البراءات.....
6.....	جيم. إدارة الأسفار.....
7.....	دال. إدارة دورة الدفع.....
8.....	هاء. إدارة خدمات المؤتمرات واللغات.....
8.....	واو. بناء قاعة المؤتمرات الجديدة.....
9.....	4. أنشطة التحقيق في فترة التقرير.....
11.....	5. حالات الامتناع عن المساعدة أو الإدلاء بمعلومات.....
11.....	6. حالة تنفيذ التوصيات السابقة.....
13.....	7. أعمال رقابية أخرى.....
13.....	ألف. أعمال المشورة والاستشارة.....
13.....	باء. اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.....
14.....	جيم. استقصاء رضا العملاء.....
14.....	دال. مراجع الحسابات الخارجي.....
14.....	هاء. أمين المظالم ومكتب الأخلاقيات.....
14.....	واو. الربط الشبكي مع وظائف الرقابة الأخرى.....
15.....	زاي. ندوة التقييم.....
15.....	حاء. أنشطة توعية الزملاء في المنظمة.....
16.....	8. موارد الرقابة الداخلية.....
16.....	ألف. الميزانية والموظفون.....
17.....	باء. التدريب.....

## المرفقات

المرفق الأول	– قائمة تقارير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية
المرفق الثاني	– إحصاءات التحقيق
المرفق الثالث	– قائمة بتوصيات شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية المعلقة بدون تنفيذ
المرفق الرابع	– قائمة بالأنشطة الاستشارية لشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

## قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي

شعبة المؤتمرات واللغات.....	CLD
رئيس دوائر التدقيق الداخلي.....	HOIA
الموارد البشرية.....	HR
إدارة الموارد البشرية.....	HRMD
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.....	IAOC
شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية.....	IAOD
معهد المدققين الداخليين.....	IIA
ميثاق الرقابة الداخلية.....	IOC
تكنولوجيا المعلومات.....	IT
لجنة التظلمات المشتركة.....	JGP
قاعة المؤتمرات الجديدة.....	NCH
معاهدة التعاون بشأن البراءات.....	PCT
نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين.....	PMSDS
ممثلو دوائر التدقيق الداخلي.....	RIAS
فريق الإدارة العليا.....	SMT
الأمم المتحدة.....	UN
فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم.....	UNEG
رئيس فريق الأمم المتحدة المعني بالتحقيق.....	UNHIG

## التقرير السنوي الموجز لمدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

من 1 يوليو 2012 إلى 30 يونيو 2013

### 1. معلومات أساسية

1. الغرض من شعبة الويبو للتدقيق الداخلي والرقابة الإدارية هو توفير الرقابة الداخلية المستقلة والفعالة للويبو، وفقاً للأحكام التي أقرتها الدول الأعضاء في ميثاق الرقابة الداخلية.
2. ويقضي ميثاق الويبو للرقابة الداخلية بأن يقدم مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية تقريراً سنوياً موجزاً إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، ونسخة من هذا التقرير إلى المدير العام ومراجع الحسابات الخارجي، موضحاً فيه الأنشطة التي تم تنفيذها، وتوجُّه هذه الأنشطة ونطاقها، والجدول الزمني للعمل المنجز، والتقدم المحرز في تنفيذ التوصيات ذات الأولوية. ويُرفع هذا التقرير الموجز أيضاً إلى الجمعية العامة، ويتيح لأهم أصحاب المصالح وموظفي الويبو بصفة عامة الإحاطة علماً بتقارير الشعبة وأنشطتها والتحديات التي تواجهها في الاضطلاع بمهامها. وتقدم الشعبة أيضاً تقريراً مرحلياً كتابياً عن خطط العمل السنوية إلى لجنة البرنامج والميزانية.

### 2. التخطيط والمعايير والقواعد

3. تشمل أنشطة شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية التدقيق الداخلي لأنظمة الرقابة والعمليات التجارية في الويبو وتقييمها. كما ترصد الشعبة وتقدر ملاءمة وكفاءة بيئة الرقابة في الويبو، والاستخدام الفعال والكفاء للموارد. كما تحقق الشعبة في ادعاءات الهدر والغش وسوء الإدارة أو أية انتهاكات أخرى لنظام الويبو ولوائحها.
4. وتلتزم شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية في أداءها أنشطة التدقيق بالإطار الدولي للممارسات المهنية الذي أصدره معهد المدققين الداخليين. ويشمل إطار الممارسات مدونة الأخلاقيات، والمعايير الدولية للممارسات المهنية للتدقيق الداخلي، والمشورات العملية، وورقات المواقف، والأدلة الإرشادية للممارسة. وتنص معايير معهد المدققين الداخليين على شروط إلزامية، تركز على المبادئ، للتصرف في التدقيق الداخلي على مستوى المنظمة ومستوى المدقق الفرد. وهناك مبادئ توجيهية أخرى، مثل تلك التي أصدرتها مؤسسة التدقيق والرقابة المعنية بالنظم المعلوماتية، تستخدم فيما يتعلق بأعمال تدقيق تكنولوجيا المعلومات. وبالمثل، تسترشد شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية في أعمال التحقيق التي تجريها بالمبادئ التوجيهية الموحدة والمبادئ التوجيهية للتحقيق التي صدق عليها مؤتمر المحققين الدوليين في 2009. أما التقييم فيجري وفقاً للمعايير الدولية للممارسات التقييم كما حددها فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم.
5. وتماشياً مع ميثاق الويبو للرقابة الداخلية، وضعت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية في اعتبارها العوامل التالية: تقييم المخاطر والوجاهة والتأثير على البلدان ودورة الرقابة والتعليقات الواردة من إدارة الويبو والتعليقات الواردة من الدول الأعضاء. كما عدت الشعبة مواردها المتاحة من ضمن العوامل المعتبرة.
6. وقد وضعت الشعبة منهجية لتقييم المخاطر مبنية على توجيه معهد المدققين الداخليين والممارسات الجيدة المعمول بها في هذا الشأن. واستخدمت الشعبة منهجيتها لتقييم المخاطر<sup>1</sup> في تحديد مستوى تغطية التدقيق اللازم للفترة 2013/2012.

<sup>1</sup> الجمع بين الاحتمال والأثر يعطي قيم المخاطرة. وعُدل نموذج تقييم المخاطر في 2011 من خلال تحسين تحديد الاحتمال والأثر، ونتج عن ذلك تقييم أكثر تفصيلاً للمخاطر في الويبو. وقد حددت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية 9 معايير لحساب الاحتمال (الفترة المنقضية منذ تقرير التدقيق الأخير، نتائج

7. وتبذل الشعبة جهوداً متضافرة لوضع أولويات للرقابة تتماشى مع أولويات سياسات الويبو وبرامجها كما وردت في الوثائق العامة و/أو الوثائق المرسلة إلى الشعبة. وتحرص الشعبة على مواكبة التطورات بشأن توجه السياسة العامة، وذلك من خلال استعراض الوثائق الاستراتيجية والتشغيلية، كذلك الخاصة بالجمعية العامة والبرنامج والميزانية واللجان الدائمة والتعديلات على نظام الموظفين ولأئحته وغيرها من وثائق البرامج والتخطيط. كما يشارك مدير الشعبة أو من ينوب عنه في الاجتماعات المنتظمة والخاصة للإدارة العليا برئاسة المدير العام. ومن خلال هذه العمليات، تزداد الشعبة وعياً بأولويات البرامج والأهداف الكلية للمنظمة.

8. وتستند الشعبة أيضاً في إعداد خططها إلى العمل المنجز من قبل القائمين بأعمال التأكد الآخرين مثل مراجع الحسابات الخارجي ووحدة التفتيش المشتركة أو التقييمات التي تطلبها اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية. ويسمح التنسيق مع هيئات الرقابة الأخرى للشعبة أن تضمن مستوى تغطية ملائم للرقابة فضلاً عن تجنب "الأعباء المفرطة للرقابة" في المجالات التي تشهد تكراراً للرقابة، وتجنب تكرار التدقيق الداخلي والخارجي والتقييم على سبيل المثال.

9. وتماشياً مع ميثاق الويبو للرقابة الداخلية، أخذت الشعبة بعين الاعتبار أثناء عملية التخطيط برمتها تعليقات الدول الأعضاء والشعبة والمدير العام والإدارة.

10. وأخيراً، تبذل شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية كل الجهود لاستكمال التحقيقات في الوقت المناسب ودون الإخلال بالجودة. وكما في السنوات السابقة، كان من بين الأولويات التعامل مع الملفات المتأخرة. وقد تحقق نجاح كبير في هذا الصدد خلال فترة التقرير كما يرد في الجزء الخاص "بأنشطة التحقيق". ومن ثم سيسمح ذلك للشعبة بإجراء المزيد من العمل الاستباقي في مجال التحقيق والتركيز على مكافحة الغش.

### 3. نتائج وتوصيات مهمة للرقابة الداخلية

11. أبلغت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية عن نتائج في المجالات الرئيسية التالية<sup>2</sup>: إدارة البرامج والمشروعات، وعملية توليد الإيرادات بناء على معاهدة التعاون بشأن البراءات، وإدارة الأسفار، وإدارة دورة الدفع وإدارة خدمات المؤتمرات واللغات وإدارة مشروعات البناء. ووفقاً لميثاق الرقابة الداخلية، فإن التعليقات التالية توضح نتائج أعمال الرقابة المنجزة أثناء الفترة.

12. وقد اتخذت الإدارة إجراءات فعلية فيما يتعلق بالمسائل المحددة. والآن ثمة حوار تفاعلي بدرجة كبيرة بين الشعبة والإدارة حول تنفيذ التوصيات، على النحو المبين أدناه.

#### ألف. إدارة البرامج والمشروعات

13. من خلال تقييم مشروعات من مشروعات جدول أعمال التنمية والاستعراض المستمر لاستخدام المنظمة للإطار القائم على النتائج، حددت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية الممارسات الجيدة وأصدرت بعض التوصيات لتحسين إدارة البرامج والمشروعات.

التدقيق، المخاطر المتأصلة في وظائف الأعمال التجارية، التغييرات في العمليات التجارية، التغيير في الإدارة، الأهمية النسبية المالية، شواغل الإدارة/اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة، تاريخ الغش، الأهمية الجوهرية للوظيفة - جوهرية/غير جوهرية) ومعايير لحساب الأثر (الأثر المالي والسمعة). وحددت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية 4 فئات ترجيح أخرى (المخاطرة المالية، المخاطر الاستراتيجية، المخاطر التشغيلية، المخاطر القانونية والامتثال) وهي تقابل تصنيفات المخاطر.

<sup>2</sup> قائمة التقارير الواردة في المرفق الأول.

14. واستطاعت الويبو أن تستفيد أكثر من مؤشرات للأداء والنتائج تتسم بأنها متخصصة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها ومتصلة بالموضوع ومحددة الوقت، وذلك في قياس آثار المشروعات والأنشطة. ويجب إيلاء مزيد من الاهتمام لتعزيز التآزر داخل الويبو وخارجها. وينبغي أن يشمل هذا تعزيز دور المكاتب الإقليمية في المشروعات والتنسيق بشكل أفضل مع وكالات الأمم المتحدة في البلدان المضيفة. وقد استطاعت الويبو أن تعي مزيداً من الجهود في رصد نتائج الأنشطة الممولة وتقييمها والإبلاغ عنها. وعموماً، قد تحتاج استراتيجيات تنفيذ المشروع إلى تعديل لكي يصبح تنفيذ المشروع أكفأ وموجهاً بالاحتياجات أو بالطلب.

باء. عملية توليد الإيرادات بناء على معاهدة التعاون بشأن البراءات

15. أحرز تقدم ملموس على صعيد معاهدة التعاون بشأن البراءات لتحسين عملية توليد الإيرادات. وقد نفذت بنجاح معظم التوصيات الصادرة عن عملية تدقيق سابقة.

16. وقد تم تحسين التنسيق بين الدوائر فيما يتعلق بالتوفيق بين رسوم الطلبات ورصدها، وذلك للحد من المخاطر بشأن شمولية ودقة معاهدات التعاون بشأن البراءات.

17. ولا تأخذ المنهجية المتبعة في تحديد تكلفة الوحدة لكل عملية نشر بناء على المعاهدة بعين الاعتبار جميع عناصر التكلفة المتصلة بالموضوع وذلك نظراً لعدم وجود نظام محاسبة بشأن التكاليف. وبغية تحسين عملية وضع الميزانية، ينبغي أن تستكشف المنظمة سبلاً لحساب التكاليف المتصلة بالموضوع لكي تحسب بدقة مؤشر تكلفة الوحدة.

18. وتتضمن معاهدة التعاون بشأن البراءات أحكاماً بشأن دفع الرسوم المختلفة المتعلقة بطلبات البراءات. وتحدد الويبو مقداراً مساوياً لكل رسم بالنسبة لكل عملة قابلة للتحويل دون قيود وفقاً لتوجيهات جمعية معاهدة التعاون بشأن البراءات. وتحدث الرسوم عندما يستوفي اختلاف سعر الصرف مجموعة من الشروط المحددة. وهذا الإجراء لا يحمي الويبو بشكل فعال من مخاطر أسعار الصرف لأن عملية تحديد رسم جديد تستغرق 3 أشهر. فعندما يحلّ الوقت الذي يطبق فيه الرسم، قد تكون أسعار الصرف قد تغيرت بدرجة كبيرة، مما يتطلب عملية إعادة تقييم. ويجب على الأمانة أن تعيد النظر في المنهجية بغية تقليل التباطؤ والنظر في تقديم اقتراح للدول الأعضاء. وعندما تعيد المنظمة النظر في الآلية، ينبغي أن تضمن ألا يتأثر العملاء تأثيراً سلبياً بأي تغييرات تُجرى.

19. ولتحقيق الأهداف التجارية الحالية والمستقبلية لمعاهدة التعاون بشأن البراءات وتلبية احتياجات الأعمال التجارية المتزايدة، ينبغي التوفيق بين كفاءات الموارد البشرية لمعاهدة التعاون بشأن البراءات مع الأهداف والنتائج المرتقبة لخطة معاهدة التعاون بشأن البراءات الاستراتيجية للأجل المتوسط.

20. وأخيراً، يجب أن تتخذ الأمانة إجراءات لضمان عمل نسخ احتياطية ملائمة من بيانات معاهدة التعاون بشأن البراءات في مكان تخزين مؤمن خارج الموقع وذلك لتقليل المخاطر المتعلقة باستمرارية الأعمال التجارية بما يتفق مع أفضل ممارسات التعافي من الكوارث.

جيم. إدارة الأسفار

21. فذت توصيات عديدة من التقرير السابق الصادر في 2009. وزاد عدد تقارير البعثات الموثقة التي أعدها الموظفون. ونفذت سياسة السفر الجديدة، التي تقصر السفر في درجة رجال الأعمال على الرحلات التي تتخطى مدتها 9 ساعات. ونتج عن ذلك وفورات في التكاليف لصاح المنظمة. ويمكن تحقيق المزيد من الوفورات عن طريق إجراء تغييرات في المجالات التالية: تماشياً مع سياسة الويبو بشأن السفر مع سياسة الأمم المتحدة بشأن السفر، وتبادل تقارير البعثات فيما بين جميع البرامج، والحجز في الوقت المناسب وإكمال المطالب المتصلة بالأسفار.



22. ولا يخطط موظفو الويبو دائماً للسفر مقدماً بشكل كافٍ لكي يستفيدوا من الأسعار الأكثر توفيراً عند سفرهم لأداء مهام رسمية متعلقة بالأعمال التجارية. ونتيجة لذلك، تتكبد الويبو تكاليف سفر أكثر بكثير مما هو ضروري. وتقدر الشعبة أنه يمكن تحقيق وفورات سنوية في التكاليف تبلغ 870 ألف فرنك سويسري في 2011 عن طريق التخطيط للسفر مقدماً.
23. لم تنفذ الإدارة التوصية السابقة الصادرة عن الشعبة في 2009 بأن تجمع جميع تقارير البعثات في قاعدة بيانات لتحسين فعالية تبادل المعارف المتراكمة وتعزيز التنسيق وتحسين مبادرات برامج الويبو المستمرة والمقبلة.
24. ورغم تحديث سياسة السفر في 2011، إلا أن الشعبة تقدر أن تعديل السياسة لتتناهى أكثر مع سياسة الأمم المتحدة بشأن السفر سيقبل بشكل كبير من التكاليف الحالية لبدلات عطلة زيارة الوطن التي بلغت قرابة 7,7 مليون فرنك سويسري في الفترة من يناير 2009 إلى ديسمبر 2011.
25. ولا يكمل موظفو الويبو دائماً المطالبات المتصلة بالأسفار في الوقت المناسب وحالياً لا تمنع سلف السفر عن الموظفين الذين لم يكملوا المطالبات المتصلة بالسفر التي فات موعد استحقاقها. وكنتيجة لذلك، قد لا تعرف الإدارة ما إذا كانت سلف الأسفار مبررة أو لا، وقد لا تُحسب تكاليف الأسفار كلها على نحو صحيح.

#### دال. إدارة دورة الدفع

26. حدثت زيادة تدريجية لكن مطردة في حجم الفواتير التي يعالجها قسم النفقات بين سنتي 2010 و2012 (حوالي 8 بالمائة)، في حين ظل مستوى الموظفين ثابتاً كما هو. وزاد متوسط عدد المعاملات التي يعالجها كل موظف سنوياً في هذه الفترة من 1 657 إلى 1 945. وعلى المنظمة أن تعزز هذه النتيجة الجيدة عن طريق تعزيز عمليات المراقبة الداخلية في مجال الفصل بين المهام ومراقبة الالتزامات وإدارة البيانات والمعلومات.
27. وينبغي زيادة تعزيز عملية الفصل بين المهام من ناحية عدد الموظفين الذين يمكنهم إدارة دورات الدفع والحفاظ على البيانات الرئيسية للبائعين في نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS). فلذلك تأثير على سلامة البيانات<sup>3</sup> في نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات وهو يتطلب إجراءات مشتركة بين وحدات الويبو المعنية لتحسين بيئة المراقبة وكفاءة العمليات.
28. وقد قدم عدد كبير من طلبات الشراء (17 بالمائة من حيث القيمة) بعد إتمام الشراء بالفعل<sup>4</sup>. ومن الجدير بالذكر أن تقديم الطلبات بعد إتمام الشراء بالفعل له تأثير كبير على نظام مراقبة التزامات المنظمة وينبغي اللجوء لذلك كاستثناء من باب الحصافة المالية والانضباط التنظيمي.
29. ومن أهم فوائد نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات - الذي يعد أحد حلول مشروع تخطيط الموارد المؤسسية - القدرة على استخدام بيانات رئيسية مشتركة، مثل بيانات البائعين، عبر وظائف متعددة. ولكن هذه الفائدة لا تتحقق إلا من خلال الحفاظ على سلامة البيانات. ولم يكن هذا ما تم؛ فقد حددت الشعبة حالات تكرار محتمل بناء على أساءة وعناوين البائعين.

<sup>3</sup> تشير إلى صحة البيانات. ويمكن أن تتعرض سلامة البيانات للخطر بطرق شتى: الخطأ البشري عند إدخال البيانات، والأخطاء التي تحدث عند نقل البيانات من جهاز حاسوب إلى آخر، وعيوب البرامج الحاسوبية أو الفيروسات، وأعطال الأجهزة مثل التعتل المفاجئ للقرص، والكوارث الطبيعية، مثل الحرائق والفيضانات.

<sup>4</sup> طلبات الشراء بعد إتمام الشراء هي الطلبات التي يتم إدخالها في النظام بعد استلام البضائع/تلقّي الخدمات وإرسال المزدود فاتورة (فواتير) للتحويل.

30. ولم تنشئ الويبو حاليا نظاما متكاملًا للمعلومات الإدارية، ففيما عدا التقارير الشهرية المعتادة، تُحصل المعلومات المالية وغير المالية ويُبلغ بها بصفة خاصة. ويمكن إجراء تحسين لتوليد التقارير بشأن المعلومات الإدارية التي يمكن أن تساعد في اتخاذ القرارات على نحو أفضل وتحسين عمليات المراقبة.

هاء. إدارة خدمات المؤتمرات واللغات

31. راجعت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية الخدمات التي تقدمها شعبة المؤتمرات واللغات استنادًا إلى معايير 22 من هيئات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى ووجدت أن أعباء خدمات الترجمة في الويبو أكثر واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات فيها محدودًا بدرجة أكبر ووجدت اختلافات في تكاليف خدمات الاستعانة بالمصادر الخارجية.

32. فالمحاضر الحرفية التي تتضمن كتابة وتحرير الوقائع الكاملة للجمعيات وغيرها من الاجتماعات الكبرى تكبد المنظمة تكاليف باهظة (1,4 مليون فرنك سويسري في 2012). ويتعين على الويبو أن تستغل التقنيات المتاحة حاليا لتوفير المعلومات بأنساق مختلفة وبتكلفة أقل.

33. وقد واجهت شعبة المؤتمرات واللغات تحدي تلبية الطلب المتزايد من خلال الموارد المحدودة المتاحة. ولكي تحقق شعبة المؤتمرات واللغات أهدافها ونتائجها المرتقبة، ينبغي مراجعة البنية الحالية لضمان أنها تلبي الحاجة وتوفر خدمة كفؤة. وينبغي وضع نظام أكثر شمولًا لتحسين سير العمل، كما ينبغي الاستعانة ببرامج حاسوبية متخصصة لإدارة مواعيد المترجمين الفوريين. وينبغي الاستعانة بالاستقصاءات على نحو منتظم لجمع ردود الأفعال لقياس الأداء على نحو أفضل. وستتبع تعديل كفاءات شعبة المؤتمرات واللغات وكيفية سير العمل بها لتتماشى مع هذه الأدوات الجديدة.

34. وقد ترجمت شعبة المؤتمرات واللغات 55 ألف صفحة في 2012 (مقابل 36 ألف صفحة في 2011) منها 56 بالمائة عن طريق مترجمين أفراد خارجيين. وهذا المعدل يتخطى المعدل المستهدف المحدد في سياسة اللغات وهو 45 بالمائة. وتتطلب زيادة معدل الاستعانة بالمصادر الخارجية مراجعة سبل مراقبة الجودة في شعبة اللغات وتنسيقها.

35. ولم تتم مراجعة الرسم المدفوع للمترجمين الخارجيين الأفراد لما يزيد على 15 سنة. وينبغي مراجعة الرسم بغية وضع سياسة أسعار تتضمن أسعارًا مختلفة لخدمات مختلفة وينبغي ربط المدفوعات بالأداء المرضي للبايعين.

واو. بناء قاعة المؤتمرات الجديدة

36. في سبتمبر 2012، أبلغت أمانة الويبو الدول الأعضاء بإنهاء التعاقد المبرم بين الويبو والمقاول العام بالنسبة لقاعة المؤتمرات الجديدة "بشكل ودي وبتفاهق الطرفين" في نهاية يوليو 2012. وذكرت اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة أن "إجراء تدقيق/تحقيق معمق في إدارة المشروع انطلاقًا من اختيار المقاول العام إلى غاية الاتفاق المشترك على إنهاء العلاقة من شأنه أن يأتي بمعلومات موثوقة جدا بشأن المسائل التي أدت إلى الوضع الحالي والتي سيتعين التعاطي لها في أية محاولة لاستكمال البرنامج كما هو معتمَد"<sup>5</sup>.

37. ويمكن أن يعزى إنهاء التعاقد إلى تدهور علاقة العمل بين أصحاب المصلحة الرئيسيين في مشروع قاعة المؤتمرات الجديدة؛ والتأخر في أعمال البناء، حيث كان ذلك واضحًا في ديسمبر 2011 واستمرار التأخر لما بعد فترة نهاية السنة، وتباين الآراء بشأن مواصفات التصميم. وذكرت التقارير أن التأخر في أعمال البناء كان مقداره 3 أسابيع في ديسمبر 2011، و33 يوم عمل في مارس 2012 و52 يوم عمل في يونيو 2012. وتوقف البناء في يونيو 2012 بسبب الاختلاف بين المقاول العام والويبو عندما رفض الأول أن يهدم ويعيد بناء عمود لم يكن متماشيا مع مواصفات التصميم المعياري.

<sup>5</sup> الفقرة 23 من تقرير اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة WO/IAOC/26/2.

38. وأُبلغت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية أن المخاوف بشأن صورة المنظمة ونقص الأدلة الكافية كانا هما السببان وراء عدم إنهاء التعاقد مع المقاول العام في مرحلة مبكرة.

39. ومنذ إنهاء التعاقد، اضطلت الويبو بمسؤوليات المقاول العام بشأن تنفيذ مشروع قاعة المؤتمرات الجديدة وأعطت صلاحيات موسعة للمهندس وقيادة المشروع. ومن ثم فإن المخاطر الكبيرة العديدة المحيطة بهذا الموقف تتطلب سرعة تصرف الإدارة وتنفيذ إجراءات التخفيف من وطأة المخاطر.

40. وبعد إنهاء التعاقد في يوليو 2012، كانت مدفوعات الويبو للمقاول العام، وفقا للشروط التعاقدية<sup>6</sup>، قد بلغت حوالي 10 مليون فرنك سويسري وهو ما يزيد عن قيمة العمل المنجز. ومن ثم استعادت الويبو جزءا من الأموال من المقاول العام<sup>7</sup>؛ ويتعين اتخاذ المزيد من الإجراءات لضمان استرداد الأموال المستحقة للويبو.

#### 4. أنشطة التحقيق في فترة التقرير

41. أثناء فترة التقرير، سُجلت 16 دعوى جديدة وأُقفلت 28 دعوى (مقارنة بثاني عشرة دعوى متلقاة و16 دعوى مقفلة في الفترة السابقة). تظهر هذه الأرقام أنه بينما ظل عدد الدعاوى الجديدة المسجلة ثابتا، تمكنت الشعبة من معالجة عدد كبير من الدعاوى.

42. وقد كان لزيادة الإنتاجية أثران إيجابيان. أولا، انتهت ظاهرة تراكم الدعاوى المتأخرة. ففي 30 يونيو 2013، كان عدد الدعاوى المعلقة 2 فقط. سُجلت واحدة في مطلع يونيو وتخضع للتقييم الأولي لتحديد ما إذا كان التحقيق الكامل مبررا؛ وسُجلت الدعوى الأخرى في 2009 وعلقت منذ 2010 بعد إحالتها إلى السلطات السويسرية. بينما في 1 يوليو 2012، كان عدد الدعاوى المعلقة 14 دعوى، بما فيها 4 تحقيقات جارية و10 دعاوى خاضعة للتقييم الأولي.

#### الجدول 1 – ملخص قضايا التحقيق

القضايا المعلقة في 1 يوليو 2012	القضايا الجديدة المسجلة في الفترة من 1 يوليو 2012 إلى 30 يونيو 2013	القضايا المعلقة في الفترة من 30 يونيو 2013	القضايا المعلقة في 1 يوليو 2012
14	16	28	2

43. ثانيا، أدت زيادة الإنتاجية إلى تسريع وتيرة إنجاز أنشطة التحقيقات التي تجرئها الشعبة. فكان متوسط مدة إقفال الدعاوى أثناء فترة التقرير 6 أشهر. وتصبح المدة 5 أشهر إذا لم تحسب دعوى واحدة وجب تعليقها لمدة 10 أشهر ودعوى أخرى اكتملت بعد 30 شهرا لأسباب خارجة جزئيا عن إرادة الشعبة. وظلت الدعاوى المتلقاة والمقفلة خلال فترة التقرير مفتوحة لمدة 3 أشهر في المتوسط، مقارنة بسبعة أشهر في الفترة السابقة.

44. ومنذ سنة 2008، سُجلت الشعبة 101 قضية تحقيق إجبالا، منها 99 أُقفلت اعتبارا من 30 يونيو 2013.

<sup>6</sup> سددت الويبو دفعات حسب خطة الدفع المتفق عليها في العقد. وقد نص العقد على أن يتم الدفع بعد 45 يوم من تاريخ استلام الفاتورة؛ شريطة أن يقدم المقاول العام تقريره الشهري بشأن التقدم المحرز وأن تقبله الويبو. مبلغ العشرة ملايين فرنك سويسري يشمل الدفعات التي سددتها الويبو حتى مارس 2012 حين توقفت الدفعات الشهرية وسُددت دفعة واحدة كجزء من التسوية الودية والمتفق عليها من الطرفين في يوليو 2012.

<sup>7</sup> كان الرصيد المستحق على المقاول العام 5,2 مليون فرنك سويسري اعتبارا من 6 مايو 2013.

45. وخلال فترة التقرير، تضمنت 4 من الدعاوى الجديدة المسجلة إدعاءات بممارسات غير متسقة بشأن الموارد البشرية و3 منها كانت تتعلق بسوء استخدام نظام أوقات العمل المرنة FlexiTime. أما الدعاوى التسع المتبقية فكانت تنتمي إلى فئات مختلفة، وهي: البيانات والتصريحات التي تخالف التزامات موظف مدني دولي (دعوتان؛ والمضايقة و/أو التمييز و/أو إساءة استخدام السلطة (دعوتان)؛ وإرسال معلومات على نحو غير مرخص به (دعوتان)؛ وإساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (دعوتان)؛ ومتفرقات (دعوتان).

46. وأحيلت إحدى الدعاوى الستة عشر الجديدة المسجلة خلال فترة التقرير إلى الشعبة لكي تحقق فيها لجنة التظلمات المشتركة (مقارنة بثلاث دعاوى في الفترة السابقة). وسجلت دعاوى أخرى بناء على شكاوى أو طلبات تقدم بها موظفون بالويو، سواء بصفته الشخصية أو كممثلين للإدارة.

47. من بين الدعاوى الثاني والعشرين المعلقة خلال فترة التقرير، أدت 11 دعوى (39 بالمائة) إلى التحقيق الكامل، سواء بناء على قرار من مدير الشعبة وفقاً لنتيجة التقييم الأولي، أو في الدعاوى الأربع بناء على إحالة من لجنة التظلمات المشتركة. ولم تجد الشعبة دليلاً على سوء السلوك من قبل الجاني المزعوم في أي من دعاوى لجنة التظلمات المشتركة. وفي الدعاوى الخمس الأخرى (18 بالمائة من بين 28 حالة معلقة)، خلصت الشعبة إلى أن ادعاءات سوء السلوك مدعومة بأدلة. وتعذر إكمال عملية تحقيق واحدة بسبب ترك الموظفين للخدمة.

48. ويوضح الجدول 2 أدناه نتائج القضايا المعلقة في فترة التقرير:

#### الجدول 2 – نتائج القضايا المعلقة في الفترة من 1 يوليو 2012 إلى 30 يونيو 2013

النسبة المئوية	العدد	النتيجة
36	10	الادعاء لا يستند (الادعاءات لا تستند) إلى دليل بناء على التقييم الأولي
21	6	الادعاء لا يستند (الادعاءات لا تستند) إلى دليل بناء على تحقيق كامل
18	5	الادعاء يستند (الادعاءات تستند) إلى دليل
21	6	أسباب أخرى (على سبيل المثال ترك الموظفين للخدمة، الموضوع لا يقع ضمن نطاق سلطة الشعبة، وجود حل آخر)
4	1	سحب الشكوى
100	28	المجموع

49. في 4 من الدعاوى الخمس التي وجدت الشعبة أن ادعاءات سوء السلوك فيها تستند إلى دليل، اتخذت الإدارة الإجراءات التالية: (أ) ووجه توبيخ كتابي إلى أحد الموظفين؛ (2) وفي إحدى الدعاوى، قرر المدير العام عدم اتخاذ إجراءات أخرى استناداً إلى ظروف التخفيف المبينة في تقرير التحقيق؛ (3) وأبرم اتفاق لترك الخدمة مع أحد الموظفين بعد إحالة الدعوى إلى اللجنة الاستشارية المشتركة طلباً للمشورة بشأن الإجراء التأديبي المناسب؛ وفي دعوى أخرى نفذت إجراءات تأديبية. وأخيراً، لا تزال دعوى واحدة قيد الاستعراض من قبل الإدارة.

50. وقد استخلصت الشعبة أيضا بعض الدروس من أنشطة التحقيق التي أجريت خلال فترة التقرير. فقد صدرت بعض تقارير التدخل الإداري والتوصيات لتحسين الأنظمة والسياسات والإجراءات الحالية. ومن المسائل المرفوعة للإدارة أمور تتعلق بالأنشطة الخارجية ونظام البريد الإلكتروني وتحديد حالة الإعالة.

51. وتعرض الجداول والأشكال التوضيحية الواردة في المرفق الثاني معلومات إحصائية عن قضايا الشكاوى والتحقيق.

52. وخلال فترة التقرير، أجرت الشعبة مشاورات حول مشروع سياسة التحقيق، المعلق منذ أغسطس 2010، وأيضا حول النسخة المعدلة من دليل إجراءات التحقيق الصادرة في يوليو 2010. وعقدت الجولة الأولى من المشاورات مع مديري برامج الويبو ومكتب المستشار القانوني وإدارة الموارد البشرية وأمين المظالم ومجلس الموظفين واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة في الفترة من نهاية أكتوبر 2012 إلى فبراير 2013. وبعد هذه الجولة الأولى من المشاورات، عدلت الشعبة المشروعين وأعدت توزيعهما لعقد جولة أخرى من المشاورات حولهما في 30 أبريل 2013. والخطوة التالية هي إرسال مشروع سياسة التحقيق إلى الدول الأعضاء للتشاور حوله، حسبما يتطلب ميثاق الرقابة الداخلية.

## 5. حالات الامتناع عن المساعدة أو الإدلاء بمعلومات

53. وفقا للفقرة 27(ج) من ميثاق الرقابة الداخلية، أبلغ مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية عن اثنين من الموظفين امتنعا عن المساعدة في تحقيق جاري أثناء فترة التقرير، بينما طلب موظف آخر إجراء تحقيق ثم امتنع عن توفير دليل ادعى أنه مجوزته. ولم يمنع عدم تعاون هؤلاء الموظفين الشعبة من إكمال عملها ولكن تسبب في تأخيرها.

## 6. حالة تنفيذ التوصيات السابقة

54. المدير العام منوط به أن يضمن الاستجابة الفورية لكل التوصيات التي يصدرها مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية وغيره من الجهات الرقابية مع توضيح الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بنتائج التقرير وتوصياته المحددة<sup>8</sup>. ويؤدي المدير العام هذه المهمة من خلال مديري البرنامج المسؤولين عن المجالات التشغيلية المعينة بداخل المنظمة<sup>9</sup>. ويكون تنفيذ مديري الويبو لكل توصيات الرقابة خاضعا لمتابعة منتظمة من قبل الشعبة<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> ميثاق الرقابة الداخلية، الفقرة 23.

<sup>9</sup> تعليمات المكتب 2010/16، الفقرة 7

<sup>10</sup> تعليمات المكتب 2010/16، الفقرة 3.

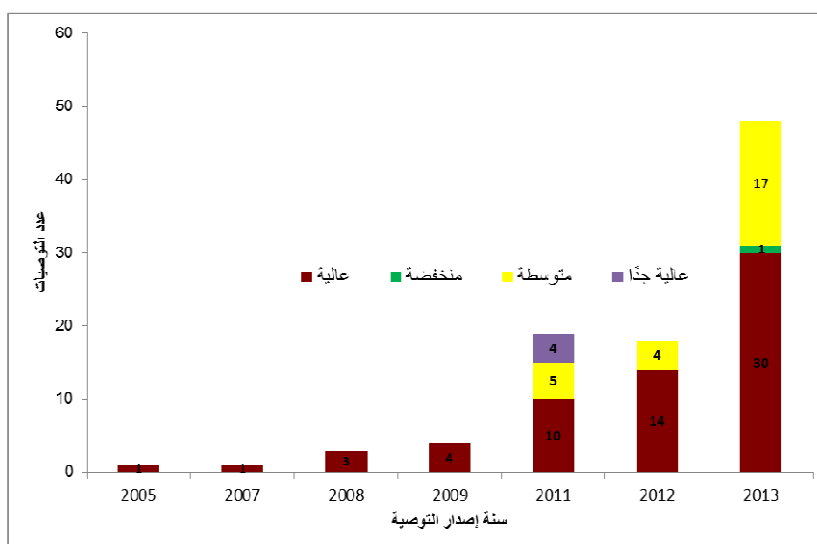
## الجدول 3 – التوصيات الجارية حسب المصدر

30 يونيو 2013			1 يوليو 2012	المصدر
توصيات قيد التنفيذ	توصيات مسجلة باعتبارها منفذة أثناء الفترة	توصيات مضافة أثناء الفترة	التوصيات الجارية	توصيات الرقابة من:
4	8	0	12	مراجع الحسابات الخارجي
1	0	0	1	وحدة التفتيش المشتركة
118	86	77	118	شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية
3	6	0	9	اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة
<b>94</b>	<b>123</b>	<b>77</b>	<b>140</b>	<b>المجموع</b>

55. وفي تاريخ هذا التقرير، توجد الآن 94 توصية مسجلة باعتبارها مفتوحة من مديري المشروعات منها 67 توصية تتعلق بالمسائل ذات المخاطر العالية جدا (4) والمسائل ذات المخاطر العالية (63). وتتصل التوصيات الأربع ذات المخاطر العالية جدا أساسا بمسائل تكنولوجيا المعلومات المحددة في تدقيقات نظام أوقات العمل المرنة وآليات مراقبة دخول الموظفين إلى مباني الوبو (2011) والتحقق من توصيات التدقيق الخاصة بشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية والمتصلة بتكنولوجيا وأمن المعلومات (2011). وهناك تسع عشرة توصية (20 بالمائة) من التوصيات عالية المخاطر مفتوحة منذ أكثر من سنتين.

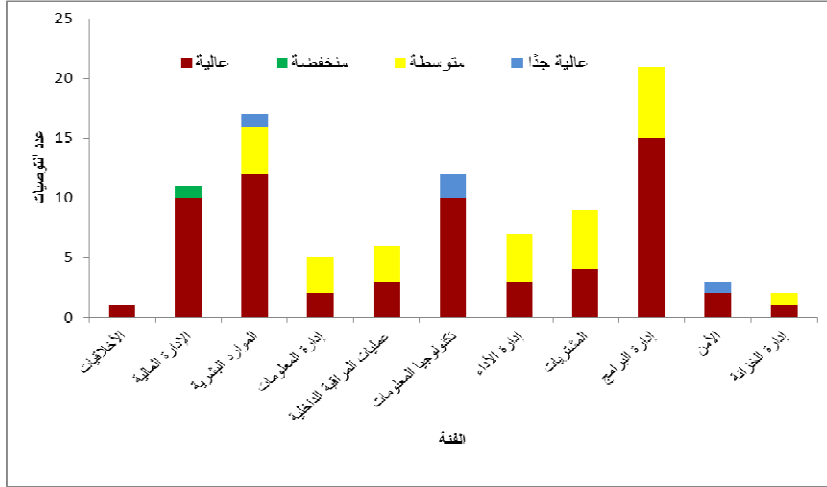
56. ومنذ صدور التقرير السنوي الموجز لسنة 2012<sup>11</sup>، استعانت الشعبة ببرنامج حاسوبي جديد للرقابة TeamMate® ونظام إلكتروني جديد لإدارة التوصيات TeamCentral® وقد كان النظام محل ترحيب وكانت النتيجة الأولية إيجابية. ويسمح البرنامج الحاسوبي بإجراء حوار مستمر بين الشعبة والبرامج حول تنفيذ التوصيات.

الشكل 1 – أعمار توصيات الرقابة – 30 يونيو 2013



57. من بين التوصيات السبع والستين ذات المخاطر العالية والعالية جدا، 15 توصية متصلة بإدارة البرامج و13 متصلة بالموارد البشرية و12 متصلة بتكنولوجيا المعلومات و10 متصلة بالإدارة المالية و4 متصلة بالمشتریات و3 متصلة بعمليات المراقبة الداخلية وإدارة الأداء والأمن بالترتيب، و2 متصلتان بإدارة المعلومات وواحدة متصلة بكل من الأخلاقيات وإدارة الخزنة.

الشكل 2 – التوصيات الجارية حسب الفئة



58. واستمر التنفيذ التدريجي لتوصيات مراجع الحسابات الخارجي أثناء الفترة، ولم يبق معلقا غير 4 توصيات. وطبقا لميثاق الرقابة الداخلية، قدمت الشعبة تقريرا للمدير العام حول تنفيذ التوصيات التي أصدرها مراجع الحسابات الخارجي، وقدمت نسخة منه لكل من مراجع الحسابات الخارجي واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.

59. ووفقا لميثاق الرقابة الداخلية، يجب أن يقدم هذا التقرير السنوي الموجز "وصفا لكل التوصيات التي لم يوافق عليها المدير العام، مع إبداء الأسباب التي دفعته لذلك". ويعرض المرفق الثالث توصية واحدة أقيمت أثناء فترة التقرير دون تنفيذ مع أسباب عدم تنفيذها.

## 7. أعمال رقابية أخرى

### ألف. أعمال المشورة والاستشارة

60. بالإضافة إلى عملها الرقابي المعتاد ووفقا لميثاق الرقابة الداخلية، تقدم شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية المشورة بطريقتين. الأولى هي المشاركة كمراقب في اللجان المختلفة (لجنة الويبو بشأن الاستثمار ولجنة عقد قاعة المؤتمرات الخاص). والثانية هي تقديم المشورة عند طلبها بشأن الإطار التنظيمي أو وثائق السياسات على النحو الوارد في المرفق الرابع.

### باء. اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة

61. كانت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية تتلقى الدعوة بانتظام من اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة لحضور اجتماعاتها الفصلية من أجل الإجابة على الأسئلة التفصيلية المتعلقة بعمل وأداء الشعبة. وقد عقدت الاجتماعات من السادس والعشرين إلى التاسع والعشرين للجنة الاستشارية المستقلة للرقابة أثناء الفترة التي يعطيها هذا التقرير.

62. وقد أفادت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية من مشورة اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة وإرشاداتها كما ورد في تقارير الأخيرة<sup>12</sup>.

جيم. استقصاء رضا العملاء

63. من أجل تحقيق فهم أفضل لتوقعات الزملاء والاطلاع على آرائهم في العمل الرقابي، بدأت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية استخدام استقصاءات رضا العملاء بشكل منتظم منذ يناير 2012. وتمكن هذه الاستقصاءات الشعبة من أن تحدد بشكل أفضل مجالات تحسين عملها.

64. وقد أرسل 12 استقصاء إلى العملاء في الأشهر الثمانية عشر الماضية. وكان العمل في المتوسط مرضيا بنسبة 80 بالمائة. في حين تحققت أفضل نتيجة في المتوسط بالنسبة للفرق التي "اتبعت سلوكيات موضوعية ومهنية ومهذبة" حيث بلغت نسبة الرضا 90 بالمائة. أما أسوأ علامة في المتوسط فقد جاءت عند تقييم ما إذا كان "التدقيق/التقييم الكامل قد استغرق وقتا معقولا من إخطار التدقيق/التقييم إلى إصدار التقرير النهائي" حيث بلغت نسبة الرضا 70 بالمائة.

65. وتفيد الشعبة من التعليقات الإضافية المرسله من الوحدات التي خضعت للتدقيق/التقييم في تحديد مواطن الضعف وكيفية إصلاح أوجه القصور. ويُأمل أن يساعد برنامج ©Teammate الحاسوبي في تحسين أداء الشعبة ومستوى الرضا الكلي للخدمات التي تستفيد من عمل الشعبة.

دال. مراجع الحسابات الخارجي

66. استمر التعاون والتنسيق الممتاز على المستوى المهني والعملية والذي توطد مع مراجع الحسابات الخارجي بعقد اجتماعات منتظمة لتبادل المعلومات حول المسائل المتعلقة بالتدقيق والرقابة الإدارية وإدارة المخاطر. وتبادل مراجع الحسابات الخارجي وشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية الاستراتيجيات والخطط السنوية والتقارير الفردية بهدف ضمان تغطية الرقابة الإدارية على نحو يتسم بالكفاءة وتجنب أي ازدواج محتمل لا داعي له.

هاء. أمين المظالم ومكتب الأخلاقيات

67. أثناء فترة التقرير، اجتمع مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية بأمين المظالم ومكتب الأخلاقيات بشكل منتظم، كما يقضي ميثاق الرقابة الداخلية، للتأكد من وجود حلقة الاتصال الجيدة وتجنب أي ازدواج للأنشطة لغير ضرورة. وقدمت المناقشات عوناً وفائدة كبيرين في الاضطلاع الفعال بالمهام المنفصلة والمستقلة لشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية وأمين المظالم ومكتب الأخلاقيات.

واو. الربط الشبكي مع وظائف الرقابة الأخرى

68. تضمن ميثاق الرقابة الداخلية حكماً محمداً يتعلق بالحاجة إلى المشاركة في شبكات رسمية مختلفة من شبكات الأمم المتحدة معنية بوظائف الرقابة. وتقر شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية بقيمة إقامته علاقات مع أقرانها وأهمية ذلك. وواصلت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية، في الفترة موضوع الاستعراض، تعاونها النشط والمفيد والربط الشبكي بالمنظمات والهيئات الأخرى التابعة للأمم المتحدة. وشاركت الشعبة تحديداً في:



(أ) الاجتماع السنوي الثاني والأربعين لممثلي دوائر التدقيق الداخلي في الأمم المتحدة، في فيينا في سبتمبر 2012. وقد قادت الشعبة الأعمال المتعلقة بحراك الموظفين وإجراء المقارنات المرجعية؛

(ب) ومؤتمر المحققين الداخليين الثالث عشر في لكسمبرغ المنعقد في سبتمبر 2012؛

(ج) والاجتماع السنوي لرئيس دوائر التدقيق الداخلي للمنظمات الدولية التي تتخذ مقرها في أوروبا في أبريل 2013 في هيدلبرغ؛

(د) والاجتماع السنوي لفريق التقييم التابع للأمم المتحدة في أبريل 2013. وتعتبر شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية عضواً في فريق العمل التابعين لفريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم والمعنيين بالقواعد والمعايير وبتقييم أعمال وضع القواعد والمعايير، وهي أيضاً عضو في فريق العمل المعني بالتقييم والتدقيق؛

(هـ) الاجتماع الأول لفريق الأمم المتحدة المعني بالتحقيق المشكل حديثاً، والذي انعقد في جنيف في مارس 2013 وحضره ممثلو 16 منظمة تابعة للأمم المتحدة. والفريق مكلف بتعزيز ممارسات التحقيق ومهنيته عن طريق توفير منتدى لتطوير السياسات والإجراءات؛ والنهوض بالاستقلال والتعاون والمواقف المهنية المشتركة لأعضاء الفريق لإضافة قيمة لمنظمتهم؛ وتبادل المعلومات وتوفير المشورة، حسبما يلزم، إلى أعضاء الفريق ومحافل الأمم المتحدة.

69. وفي أبريل 2014، ستستضيف الشعبة اجتماع رئيس دوائر التدقيق الداخلي للمنظمات الدولية في الويبو.

زاي. ندوة التقييم

70. نظمت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية ندوة التقييم الثانية في نوفمبر 2012. وكانت أهداف الندوة هي عرض وظيفة التقييم بالويبو ونتائجها والنهوض بالممارسات الجيدة للتقييم وفائدتها للإدارة واتخاذ القرارات.

71. وتناولت الندوة التقييمات المكتملة (تقييم حافظة دولة كينيا، وتقييم الأكاديميات الوطنية الجديدة وتقييم استنباط أدوات جديدة للنفوذ إلى المعلومات المتعلقة بالبراءات) فضلاً عن تثبيت تقرير أداء البرنامج. وتحدثت إدارة الويبو عن توقعاتها وخبراتها بشأن التقييم وشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية. وأدلت الدول الأعضاء واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة بآرائها وأوضحت احتياجاتها بشأن التقييم.

72. وشارك في الندوة 62 مشاركاً، وكانوا بالأساس من موظفي الويبو وإدارتها، والدول الأعضاء في الويبو، والخبراء الخارجيين في تقييم الملكية الفكرية.

73. وإجمالاً، سمحت الندوة للمشاركين بتبادل الأمثلة بشأن المواضيع السالفة الذكر وتبادل الخبرة بشأن التقييمات التي أجريت في الويبو.

حاء. أنشطة توعية الزملاء في المنظمة

74. أطلقت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية عدة مبادرة لتوعية الزملاء بعملها على نحو أفضل والدعوة إلى دعمه:

(أ) أعيد تنظيم الصفحة الرئيسية لشبكة الشعبة الداخلية وأخطر موظفو الويبو عنها؛

(ب) ونشر كتيب معلومات حول خدمات الشعبة؛

(ج) وفي إطار كل من مبادرة "التعلم في الوبو"، وهي مبادرة أطلقتها إدارة الموارد البشرية لتوسيع نطاق برنامج التمهيد، ومبادرة "ما الجديد في الوبو؟"، وهي مبادرة للتواصل الداخلي، قدمت الشعبة عرضين إلى الموظفين تشرح فيها عملها في التدقيق والتقييم والتحقيق الداخليين. وإجمالاً، حضر 80 موظفاً الجلستين المنفصلتين وكانت ردود الأفعال إيجابية؛

(د) والشعبة الآن بصدد تنظيم تدريبات تمهيدية للموظفين الجدد.

## 8. موارد الرقابة الداخلية

75. يطلب ميثاق الرقابة الداخلية من مدير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية، على وجه التحديد، التعليق على كفاية الموارد المخصصة للرقابة الداخلية داخل المنظمة.

### ألف. الميزانية والموظفون

76. مقارنة بفترة السنتين الماضية، اتسمت أعداد موظفي شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية بالثبات وزادت الموارد من غير الموظفين بنسبة 11 بالمائة. وكانت المسائل المتعلقة بالتوظيف تمثل تحدياً لإدخال الرقابة الداخلية في الوبو على نحو يتسم بالملاءمة والفعالية لفترة زمنية طويلة؛ ولم يكن الأمر كذلك أثناء فترة التقرير. ولدى الشعبة الآن 11 موظفاً لسنتي 2012 و2013<sup>13</sup>. وفي حين تمثل ميزانية وموظفو شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية 0,75 بالمائة و0,9 بالمائة فقط من ميزانية وموظفي الوبو، فإن ذلك يضع الوبو في المركز المتوسط لمنظمات الأمم المتحدة الأخرى<sup>14</sup>.

77. وقد انضم اثنان من الموظفين أثناء فترة التقرير، رئيس قسم التحقيقات، ومراجع حسابات معين مؤقتاً. وفي وقت كتابة هذا التقرير، ثمة وظيفة شاغرة لمحقق مؤقت. وبمساعدة إدارة الموارد البشرية، وبعد إعلانين غير ناجحين عن الوظيفة الشاغرة، تتوقع الشعبة أن يتم التوظيف قبل نهاية السنة.

78. ولا يزال الشاغل الأكبر يتمثل في الانتقال من بنية يخدم فيها الموظفون ضمن الشعبة خدمة مؤقتة إلى بنية تعمل فيها الأغلبية في مناصب ثابتة. فسوف يساعد هذا شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية في الاقتراب أكثر من قواعد ومعايير أنشطة الرقابة الداخلية المعمول بها في الأمم المتحدة، وضمان استمرار الشعبة في أداء وظائف الرقابة بفعالية واستقلال وفقاً للمهمة الموكلة إليها.

<sup>13</sup> بالنسبة لميزانية الفترة 2012-2013، اقترحت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية أن يخصص لها إجمالي عدد موظفين يبلغ 10-12 ومستشارين اثنين. ويقترح مشروع الميزانية إجمالي عدد موظفين يبلغ 7-11 وظيفة و4 مستشارين.

<sup>14</sup> حسب تقارير وحدة التفتيش المشتركة (JIU/REP/2006/2) - ثغرات الرقابة في منظومة الأمم المتحدة، JIU/REP/2010/5 - وظيفة المراجعة في منظومة الأمم المتحدة، JIU/REP/2011/7 - وظيفة التحقيق في منظومة الأمم المتحدة.

الجدول 4 - ميزانية شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية ونفقاتها<sup>15</sup> في سنة 2012 بعد التحويلات

نسبة الاستخدام	النفقات في سنة 2012	الميزانية بعد التحويلات للفترة 2012- 2013	
48%	1 939	4 032	الموارد البشرية
46%	367	805	خلاف الموظفين
48%	2 306	4 837	المجموع

79. وأثناء فترة التقرير، تم التعاقد مع خبراء للاستعانة بهم في أنشطة رقابية مختلفة. وكان لهذا قيمة كبيرة خصوصاً في العمل المتعلق بالتقييمات. ومن المخطط أن تستمر الاستعانة بالخبراء والمتقاعدين في السنوات المقبلة لكي تتمكن شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية من أن توسع خبرتها في أنشطة الرقابة المختلفة.

باء. التدريب

80. التدريب شيء أساسي من أجل استمرار التطوير المهني، ووفقاً للسياسات التدريبية لشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية، تتأكد الشعبة من أن كلا من موظفيها يملك، ويحسّن، المعارف والمهارات والقدرات اللازمة لأداء مسؤولياته الفردية، بهدف مواصلة تحسين جودة العمل الرقابي المنجز. وقد تلقى موظفو الشعبة تدريباً أثناء فترة التقرير على برنامج TeamMate© ونظام TeamCentral© ومكافحة الغش واكتشافه وإدارة المخاطر والمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (IPSAS) وكتابة التقارير وبرنامج PeopleSoft©.

[تلي ذلك المرفقات]

<sup>15</sup> اعتباراً من 31 ديسمبر 2012، وحدة الحساب ألف فرنك سويسري. التزامات الموظفين تخصص سنوياً.



قائمة تقارير شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية  
من 1 يوليو 2012 إلى 30 يونيو 2013

- IA 2012-01 - التدقيق في عملية توليد الإيرادات بناء على معاهدة التعاون بشأن البراءات
- IA 2012-02 - التدقيق في خدمات المؤتمرات واللغات
- IA 2012-03 - التدقيق في دعم الأسفار والمهمات
- IA 2012-04 - التدقيق في عملية الدفع
- IA 2012-06 - التدقيق في مشروعات البناء للويبو
- EVAL 2012-08 - تقييم مشروع تعزيز قدرات المؤسسات والمستخدمين في مجال الملكية الفكرية على كل من الصعيد الوطني ودون الإقليمي والإقليمي
- EVAL 2012-09 - تقييم مشروع استنباط أدوات جديدة للنفذ إلى المعلومات المتعلقة بالبراءات
- سجلت 16 دعوى تحقيق.
- أفتلت 28 دعوى تحقيق، تمثل خلال فترة التقرير 21 تقرير تقييم أولي، و11 تقرير تحقيق، و4 تقارير تدخل إداري وتقرير خاص واحد.

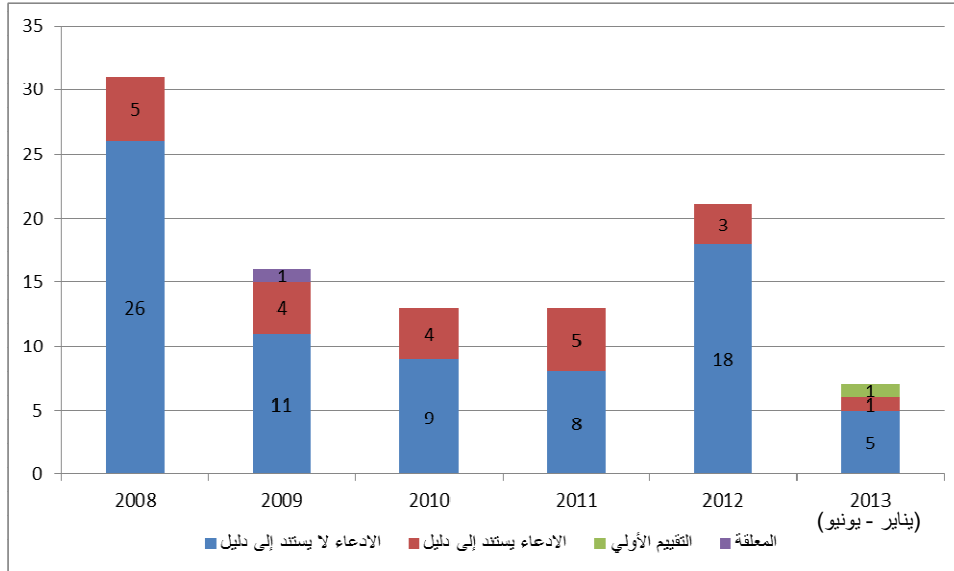
[يلي ذلك المرفق الثاني]



## إحصاءات التحقيق

1. في الفترة من مارس 2008 (عندما أنشئ قسم التحقيقات) إلى 30 يونيو 2013 (نهاية فترة التقرير)، سجلت شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية ما مجموعه 101 دعوى تحقيق، وأقفلت 70 منها. ويبين الجدول أدناه نتيجة الدعاوى المقفلة (سواء المدعومة بأدلة أو لا) وحالة الدعوات المفتوحتين (المعلقة والحاضنة للتقييم الأولي)

الشكل 3 - حالة الدعاوى لكل سنة حتى 30 يونيو 2013



2. يعطي الجدول أدناه مؤشرا عن نوع الادعاءات المتلقاة منذ 2008.

الجدول 5 - الدعاوى حسب فئة الادعاءات في كل سنة

المجموع الكلي	السنة						فئة الدعوى
	2013 يناير-يونيو	2012	2011	2010	2009	2008	
17%	29%	19%	23%	23%	25%	3%	الغش للحصول على مزايا ومستحقات/تقديم معلومات خاطئة للمنظمة
17%	29%	14%	-	15%	-	32%	المضايقة/التمييز/إساءة استخدام السلطة
14%	-	24%	15%	15%	13%	10%	ممارسات غير متسقة بشأن الموارد البشرية
2%	28%	0%	-	-	-	-	متفرقات
18%	-	5%	8%	23%	31%	29%	إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
11%	-	5%	31%	8%	6%	13%	ممارسات غش وفساد أخرى (غير الغش للحصول على مزايا واستحقاقات/الاستيلاء غير المشروع على الأموال والأصول أو إساءة استخدامها (بخلاف إساءة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)
15%	-	19%	15%	15%	19%	13%	بيانات وتصريحات وأنشطة تخالف التزامات موظف منفي دولي
6%	14%	14%	8%	-	6%	-	إرسال معلومات على نحو غير مرخص به
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	المجموع الكلي

[يلي ذلك المرفق الثالث]





## قائمة بتوصيات شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية المقفلة بدون تنفيذ

رقم	المرجع	وصف التوصية	تقدير المخاطر المتبقية (الأمانة)
1.	التوصية 425 من استعراض إدارة الموارد البشرية IA 2011-06	ينبغي زيادة ميزانية الويبو المخصصة للتدريب لكي تدعم على نحو فعال تحقيق أهداف نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين، مع اتخاذ الممارسات الجيدة للأمم المتحدة ومعايير إطار التعلم المؤسسي لمنظومة الأمم المتحدة كقياس.	تري إدارة الموارد البشرية أن الهدف 1 بالمائة لا يعد قابلاً للإنجاز في ظل الوضع الاقتصادي الحالي. ولكن طالما كانت الميزانية المخصصة للتدريب كافية لتغطية احتياجات التدريب الجماعي والهدف المحدد بالنسبة لاحتياجات التدريب الفردي حسماً يحدد نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين، وأيضاً مع مراعاة أن الويبو تقدم مجموعة كبيرة من أنشطة التدريب التي يقوم عليها المدربون الداخليون والأكاديمية، فإن الانحراف عن الواحد بالمائة ينبغي أن تقبله الويبو كمخاطرة مقبولة.  وافق المدير العام وأخبر شعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية بأن الويبو ستمثل بقدر ما تسمح الميزانية وبقدر ما تراه مناسباً لتلبية الاحتياجات.

[يلي ذلك المرفق الرابع]



## قائمة بالأنشطة الاستشارية لشعبة التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية

1. سياسة إدارة السجلات والمحفوظات
2. سياسة الكشف المالي
3. تقييم مشاريع الشعبة المعنية بتطوير البنية التحتية
4. التحقيق المستقل في تقديم المساعدة التقنية إلى الدول الخاضعة لعقوبات الأمم المتحدة
5. صندوق كوريا الاستئماني
6. سياسة حماية المبلغين عن المخالفات
7. إدارة المحتوى المؤسسي - ECM
8. مبادرة النزاهة المؤسسية
9. مدونة السلوك لإدارة علاقات الموردين
10. سياسة النفاذ إلى الإنترنت 2013
11. مبادرة الأمم المتحدة بشأن الشفافية والمساءلة
12. الإعلان عن الوظائف الشاغرة
13. سياسة مكافحة الفساد وردعه
14. تعليمات المكتب بشأن المشتريات ودليل المشتريات
15. تعليمات المكتب بشأن استخدام المعلومات السرية
16. نظام الموظفين ولائحته
17. استعراض نظام العدالة الداخلية
18. سياسات أمن المعلومات

[نهاية المرفق الرابع والوثيقة]