

WO/PBC/40/11
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 7 مايو 2026

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الأربعون
جنيف، من 15 إلى 19 يونيو 2026

إطار الويبو للمساءلة

من إعداد الأمانة

1. تتمثل مهمة الويبو هي قيادة تطوير نظام ملكية فكرية دولي متوازن وفعال يمكن الابتكار والإبداع لفائدة الجميع. وفي إطار تنفيذ ولايتها، تتحمل المنظمة مسؤولية تحقيق النتائج المتوقعة التي وافقت عليها الدول الأعضاء في برنامج العمل والميزانية، والإدارة الفعالة لمواردها، مع الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية.

2. هذه النسخة الثالثة من إطار المساءلة في الويبو هي تحديث للإطار الصادر عام 2019¹، وتتضمن صياغة لاتفاق المساءلة في الويبو توضح مستويات المساءلة، واستعراضاً لكل مكون يعكس النهج التنظيمية الحالية. وهي تؤكد على نهج الإدارة المنظم القائم على النتائج الذي تتبعه المنظمة، والذي يعتمد على اتخاذ القرارات بناءً على المخاطر من أجل تنفيذ برنامج العمل والميزانية.

3. وترد فيما يلي فقرة القرار المقترحة.

4. أحاطت لجنة البرنامج والميزانية علماً بإطار المساءلة في الويبو
(الوثيقة WO/PBC/40/11).

[يلي ذلك المرفق]

¹إطار المساءلة الخاص بالمنظمة العالمية للملكية الفكرية، (2019) (WO/PBC/29/4)

إطار الويبو للمساءلة

1. تشكل هذه الوثيقة إطاراً شاملاً يحدد مبادئ المساءلة ويضم العناصر الأساسية التي تضمن أن تعمل الويبو بآليات رقابة ملائمة ضمن إطارها التنظيمي وبشفافية وموثوقية واحترافية.
2. يُعرّف مفهوم المساءلة في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة (A/RES/64/259) في الفقرة 8 على النحو التالي:
"المساءلة هي التزام الأمانة وموظفيها بأن يكونوا مسؤولين عن جميع القرارات التي يتخذونها والإجراءات التي يقومون بها، وأن يكونوا مسؤولين عن الوفاء بالتزاماتهم، دون قيد أو استثناء."
3. ويستند إطار المساءلة في الويبو إلى أفضل الممارسات، ولا سيما "الإطار المتكامل للرقابة الداخلية" الصادر عن لجنة المنظمات الراعية للجنة تريداوي، وهو مبني على المكونات الخمسة للجنة، ومصمم خصيصاً لبيئة الويبو²، ويرتكز على 17 مبدأً.
4. ويستند الإطار أيضاً إلى تقرير وحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة (JIU) المعنون "استعراض أطر المساءلة في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة" (JIU/REP/2023/3)، الصادر في عام 2023، والذي يتضمن معايير توجيهية.
معايير وحدة التفتيش المشتركة رقم 1: وجود إطار للمساءلة.

اتفاق المساءلة

5. اتفاق المساءلة، الموضح في الشكل 1، هو اتفاق بين الأطراف يحدد من هو مسؤول أمام من وعن ماذا. وتسعى المنظمة إلى تحقيق ثلاثة أهداف لاتفاق المساءلة بالتوازي:
- 1) تنفيذ ولاية الويبو – تحدد اتفاقية الويبو ولاية المنظمة وتشكل، إلى جانب المعاهدات الإضافية البالغ عددها 27 معاهدة التي تديرها الويبو، الأساس القانوني لأنشطة الويبو. ولتنفيذ ولايتها بفعالية، تركز الويبو على تحقيق النتائج المتوقعة وعلى الأثر الأوسع نطاقاً لأنشطة خطة عملها. ويتم تقييم ذلك من خلال تقرير أداء الويبو (WPR).
- 2) الاستخدام الفعال للموارد – الإدارة المسؤولة للموارد المالية والبشرية وكذلك الأصول الملموسة وغير الملموسة. تواصل الويبو تعزيز أنظمتها وعملياتها لضمان ليس فقط الامتثال لإطارها التنظيمي، بل أيضاً لوضع أعلى المعايير في ضمان الاستخدام الحكيم للموارد في السعي لتحقيق النتائج المتوقعة. ويتجلى ذلك في الإنجازات التي تتوافق مع خطة العمل والميزانية المعتمدة كما ورد في تقرير أداء الويبو.
- 3) السلوك الأخلاقي – يتطلب الالتزام بالقيم والمبادئ الأخلاقية المنصوص عليها في مدونة قواعد السلوك الأخلاقي للويبو، ومعايير السلوك للخدمة المدنية الدولية ("معايير السلوك للجنة الخدمة المدنية الدولية")، التي تنطبق على جميع الموظفين بموجب المادة 1.5(ج) من لائحة الموظفين. كما تُدرج الالتزامات الأخلاقية في عقود الموظفين غير الدائمين، بما في ذلك المتدربون والزملاء والخبراء الشباب (YEPs) والمتعاقدون الأفراد. تحظر سياسات الويبو صراحةً أفعالاً مثل الاحتيال والفساد والتحرش وإساءة استخدام السلطة والتمييز والاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA). ويمتد السلوك الأخلاقي إلى ما هو أبعد من الامتثال؛ فهو ينطوي على التمسك بقيمنا الأخلاقية المتمثلة في النزاهة والأمانة والحياد والاحترام في جميع التفاعلات المهنية. يتم الإبلاغ من خلال تقرير سنوي يصدره رئيس مكتب الأخلاقيات.

² أعيدت تسمية مكون "تقييم المخاطر" في إطار لجنة المنظمات الراعية للجنة تريداوي ليصبح "التخطيط القائم على النتائج وتقييم المخاطر"، وذلك لتعكس نهج الويبو.

ميثاق المساءلة			
الأهداف	تنفيذ ولاية الويبو	الاستخدام الفعال للموارد	السلوك الأخلاقي
	المساءلة التنظيمية المدير العام مسؤول: (i) أمام الهيئات الإدارية عن تنفيذ خطة العمل والنتائج المعتمدة (ii) عن تقديم خدمات عالمية المستوى في مجال الملكية الفكرية لمكاتب الملكية الفكرية والعملاء ووفقاً للالتزامات المنصوص عليها في المعاهدات		
	المساءلة الفردية جميع الموظفين المعيّنين مسؤولون أمام المدير العام عن تنفيذ خطة العمل والميزانية وتحقيق النتائج المتوقعة التي فُوضت إليهم سلطة تحقيقها كل موظف مسؤول عن أداء واجباته وفقاً لأعلى معايير القيم والمبادئ الأخلاقية بما يتماشى مع مدونة أخلاقيات الويبو		
	أساس المساءلة تشمل الاتفاقيات الرئيسية التي تركز عليها المساءلة التنظيمية والفردية اتفاقية الويبو، والمعاهدات التي تديرها الويبو، والاتفاق بين الأمم المتحدة والويبو. تشمل أسس المساءلة في الويبو أيضاً النظام الأساسي للموظفين، واللوائح المالية، ومعايير السلوك الصادرة عن اللجنة الدولية لموظفي الخدمة المدنية		

الشكل 1 - ميثاق المساءلة

معيّار وحدة التفتيش المشتركة رقم 2: ركائز المساءلة.

معيّار وحدة التفتيش المشتركة رقم 3: أهداف ميثاق المساءلة.

معيّار وحدة التفتيش المشتركة رقم 4: أصحاب المصلحة في اتفاقية المساءلة.

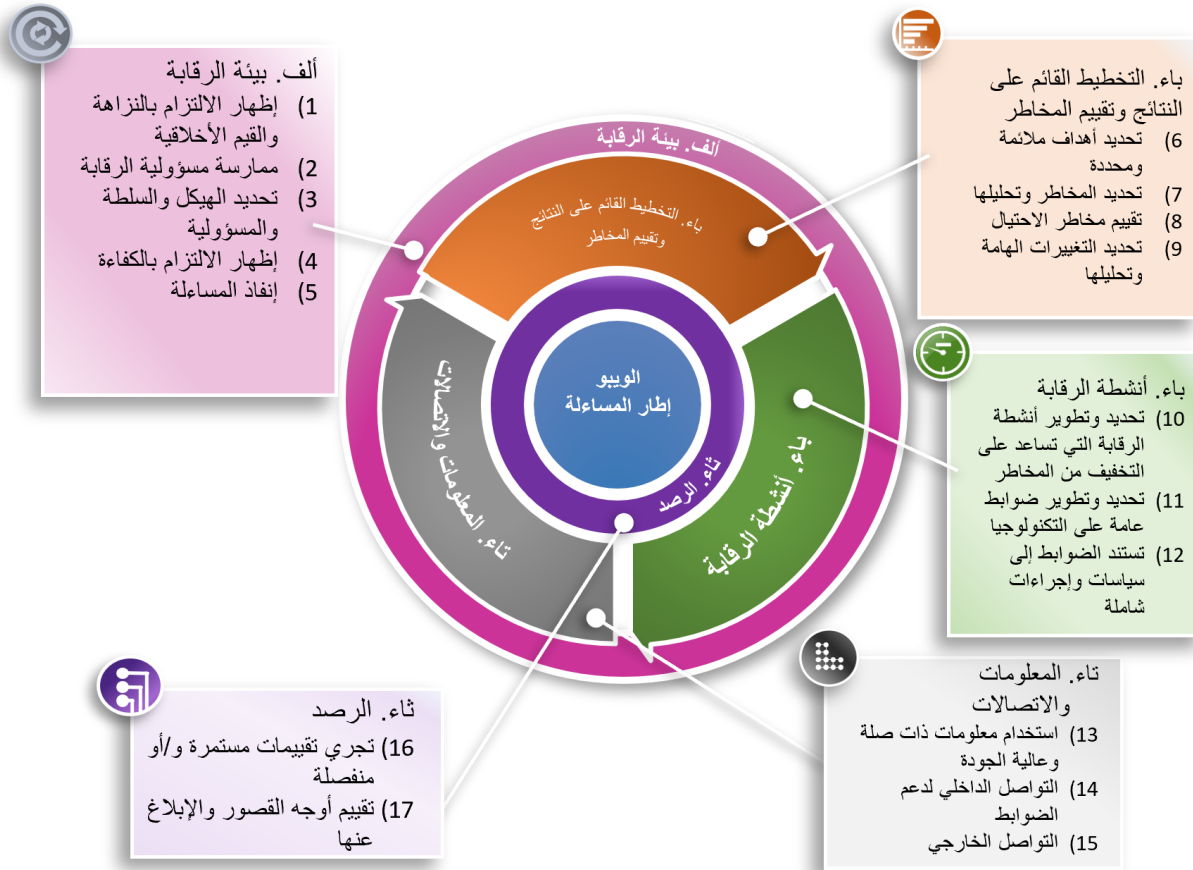
معيّار وحدة التفتيش المشتركة رقم 16: المساءلة التنظيمية.

معيّار وحدة التفتيش المشتركة رقم 17: المساءلة الفردية.

نظرة عامة على إطار الويبو للمساءلة

6. يوجه إطار النتائج الخاص بالويبو، كما هو موضح في وثيقة "العمل والنتائج"، تنفيذ برنامج عمل الويبو. وفي إطار هذا النهج التوجيهي، يحدد إطار المساءلة في الويبو (انظر الشكل 2) المساءلة التنظيمية وفقاً لمكونات الرقابة الداخلية الخمسة التي حددها لجنة المنظمات الراعية للجنة تريداوي.

- (1) **بيئة الرقابة:** تحدد ولاية المنظمة والتزامها بتحقيق النتائج لصالح الدول الأعضاء ومستخدمي خدمات الويبو وأصحاب المصلحة الآخرين.
- (2) **التخطيط القائم على النتائج وتقييم المخاطر:** يضمن أن يكون إطار النتائج في الويبو محدداً بوضوح وأن تتعامل المنظمة مع المخاطر بشكل منهجي.
- (3) **أنشطة الرقابة:** تركز على معالجة المخاطر التي تهدد النتائج المتوقعة من خلال إجراءات التخفيف والضوابط الداخلية الفعالة.
- (4) **المعلومات والاتصالات:** تستخدم بيانات عالية الجودة - مالية وغير مالية - تكون ذات صلة ومناسبة التوقيت ودقيقة ومتاحة لدعم أهداف الرقابة.
- (5) **الرصد:** يركز على رصد وتقييم فعالية الضوابط الداخلية.



الشكل 2 - إطار الويبو للمساءلة

7. تعمل الويبو باستمرار على تعزيز مكونات المساءلة لديها للاستجابة للعوامل الداخلية والخارجية المتغيرة على النحو المشار إليه في الأقسام أدناه.

مكونات إطار الويبو للمساءلة

أولاً. بيئة الرقابة

المبدأ 1. إظهار الالتزام بالنزاهة والقيم الأخلاقية

8. يُتوقع من موظفي الويبو الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية بما يتماشى مع معايير السلوك الصادرة عن لجنة الخدمة المدنية الدولية التي تركز على الولاء والنزاهة والحياد والتحفيز والمساءلة الشخصية والاحترام والإدارة السليمة لتضارب المصالح. وتتبع المنظمة سياسة عدم التسامح مطلقاً مع التمييز أو التحرش أو الإساءة، وتوسع نطاق التوقعات الأخلاقية لتشمل الموردين من خلال مدونة سلوك الموردين وسياسة العقوبات المفروضة على البائعين.

9. ويسترشد سلوك الموظفين بمدونة قواعد السلوك الأخلاقي للويبو، مع توفير تدريب إلزامي من قبل مكتب الأخلاقيات. وتنظم السياسات قبول الهدايا والمعروف، والمشاركة في الأنشطة الخارجية، والحماية من الانتقام، ويضطلع كبير مسؤولي الأخلاقيات، في دور مستقل، بمسؤولية وضع السياسات والتوعية وتقديم المشورة للموظفين والتنفيذ.

10. يدعم قادة القطاعات المدير العام في تعزيز "نبرة القيادة العليا" التي تؤكد على أهمية اتخاذ القرارات الأخلاقية، والضوابط الداخلية الصارمة، ومعالجة نقاط الضعف في الوقت المناسب، والتحسين المستمر لنظام الرقابة الداخلية.

11. القيم الأساسية للويبو – تشكيل المستقبل، والتصرف بمسؤولية، وتحقيق التميز، والعمل كفريق واحد – تعزز ثقافة المساءلة في جميع أنحاء المنظمة.

12. تلتزم الويبو بثقافة الثقة والشفافية. وتوفر استطلاعات الرأي السنوية حول مشاركة الموظفين رؤى ثابتة حول ثقافة المنظمة. وتقوم كل وحدة تنظيمية بمراجعة نتائج الاستطلاعات وتنفيذ التحسينات التي تعزز الثقافة التنظيمية.

معايير وحدة التفتيش المشتركة رقم 5: الثقافة

المبدأ 2. ممارسة مسؤولية الرقابة

13. يتم توفير الرقابة المستقلة في الويبو من خلال أربع هيئات، لكل منها ولاية محددة. وتجري هيئات الرقابة مراجعات لضمان الجودة بشكل دوري وفقاً لاختصاصاتها.

14. وتعمل اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة بصفتها استشارية خبيرة مستقلة، وتساعد الجمعية العامة للويبو ولجنة البرنامج والميزانية في الوفاء بمسؤولياتهما الرقابية (اللوائح المالية والقواعد (FRR)، الملحق الثالث). وأعضاؤها خبراء في مجالاتهم، تعينهم لجنة البرنامج والميزانية لمدة أقصاها ست سنوات من خلال عملية اختيار تنافسية (اللوائح والأنظمة المالية، المرفق الرابع)،

15. يقوم المراجع الخارجي بمراجعة السجلات المحاسبية للويبو. وتشمل عمليات المراجعة البيانات المالية السنوية، والامتثال للوائح والأنظمة المالية، والأوراق المالية والأموال المودعة، وكفاية الضوابط الداخلية، وفعالية الإجراءات المطبقة على تسجيل جميع الأصول والالتزامات والفوائض والعجز. وكما هو محدد في الملحق الثاني من اللوائح والأنظمة المالية، يقدم المراجع الخارجي رأياً بشأن البيانات المالية ويجوز له إجراء عمليات مراجعة الأداء. ولضمان الاستقلالية والخبرة، يكون المراجع الخارجي هو المراجع العام لدولة عضو، تعينه الجمعية العامة لمدة ست سنوات.

16. تمثل شعبة الرقابة الداخلية "الخط الثالث" للويبو، وفقاً لنموذج الخطوط الثلاثة. وتتمثل مهمتها (الملحق الأول من اللوائح والأنظمة المالية) في تقديم خدمات رقابة مستقلة وموضوعية تعزز العمليات والحوكمة وإدارة المخاطر والضوابط الداخلية، دعماً لمهمة المنظمة وأهدافها. يصدر مدير شعبة الرقابة الداخلية رأياً سنوياً بشأن الحوكمة وإدارة المخاطر وعمليات الرقابة في الويبو. يتمتع مدير قسم الرقابة الداخلية بالاستقلالية ويتم اختياره وتعيينه من خلال عملية تنافسية دولية لفترة غير قابلة للتجديد مدتها 6 سنوات. وتقدم اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة (IAOC) مدخلات في هذه العملية.

17. تعمل وحدة التفتيش المشتركة كهيئة رقابة خارجية مستقلة لمنظومة الأمم المتحدة، وتجري تقييمات وتفتيشات وتحقيقات على نطاق المنظومة. يعمل المفتشون، الذين تعينهم الجمعية العامة للأمم المتحدة بناءً على خبراتهم الإدارية والمالية الوطنية أو الدولية، بصفة شخصية لمدة خمس سنوات، قابلة للتجديد مرة واحدة.

³ يُعرف نموذج الخطوط الثلاثة لمعهد المدققين الداخليين الإدارة التشغيلية بأنها الخط الأول، ووظائف دعم الإدارة بأنها الخط الثاني، والتدقيق الداخلي بأنه الخط الثالث.

المبدأ 3. تحديد الهيكل والسلطة والمسؤولية

- 18.** تدير الويبو 28 معاهدة، بما في ذلك اتفاقية الويبو، مصنفة إلى ثلاث مجموعات عامة:
- (1) تحدد المجموعة العامة الأولى من المعاهدات المعايير الأساسية المتفق عليها دولياً لحماية الملكية الفكرية.
 - (2) أما المجموعة العامة الثانية، المعروفة بمعاهدات نظام الحماية العالمي، فتضمن أن يكون للتسجيل أو الإيداع الدولي الواحد أثر في أي من الدول الموقعة ذات الصلة. وتعمل الخدمات التي تقدمها الويبو بموجب هذه المعاهدات على تبسيط وتخفيض تكلفة تقديم الطلبات في جميع البلدان التي يُطلب فيها الحماية لحق معين من حقوق الملكية الفكرية.
 - (3) المجموعة العامة الثالثة هي معاهدات التصنيف، التي تنشئ أنظمة تصنيف تنظم المعلومات المتعلقة بالاختراعات والعلامات التجارية والتصاميم الصناعية في هياكل مفهرسة وسهلة الإدارة لتسهيل استرجاعها.
- 19.** يحدد اتفاق الويبو مع الأمم المتحدة وضعها كوكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة. وتوفر الترتيبات الإضافية مع المنظمات الدولية الإطار اللازم لتعاون الويبو مع هذه الكيانات.
- 20.** ترتبط الويبو وسويسرا باتفاقية طويلة الأمد للبلد المضيف تحدد الإطار القانوني لمقر الويبو في جنيف. وتمنح سويسرا الويبو وموظفيها امتيازات وحصانات محددة، مما يمكن المنظمة من الاضطلاع بولايتها بفعالية.
- 21.** ويضع إطار حوكمة الويبو (انظر الشكل 3) الجمعية العامة للويبو كهيئة رئيسية لوضع السياسات واتخاذ القرارات، مدعومة بالجمعيات واللجان وأفرقة العمل. وتشرف لجنة البرامج والميزانية، التي تشكلها الجمعية العامة، على شؤون البرامج والميزانية والمباني والشؤون المالية. وتعد الجمعية العامة اجتماعاتها مرة واحدة على الأقل سنوياً، بينما تعقد لجنة البرنامج والميزانية دورة سنوية واحدة في السنوات غير المتعلقة بالميزانية ودورتين في السنوات المتعلقة بالميزانية.
- 22.** تتبع اجتماعات الهيئات الإدارية إطاراً إجرائياً مفصلاً وموثقاً، حيث يتم إعداد الوثائق وتوزيعها في الوقت المناسب، ونشرها على الموقع الإلكتروني للويبو. يمكن الوصول إلى معظم الدورات عبر البث المباشر على الإنترنت، مما يضمن الشفافية ومشاركة أصحاب المصلحة.

الشكل 3: إطار الويبو للحوكمة



23. تنص اللوائح والأنظمة المالية على تفويض منظم للسلطة يمكن المنظمة من تحقيق نتائجها المتوقعة بفعالية. ويتم تعزيز المساءلة من خلال تحديد واضح للمسؤوليات والسلطات المفوضة، وإدماجها في نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) عبر وحدة التعيين الإلكتروني، التي تتطلب من الموظفين قبول سلطتهم في مجال الميزانية بشكل رسمي.

معيار وحدة التفويض المشتركة رقم 8: الأدوار والمسؤوليات وتفويضات السلطة والاتفاقات القانونية الأخرى.

معيار وحدة التفويض المشتركة رقم 21: دور الأجهزة التشريعية وأو الهيئات الإدارية.

المبدأ 4. إظهار الالتزام بالكفاءة

24. تستند استراتيجية الموارد البشرية في الويبو إلى ستة أهداف مترابطة تعكس تطور المنظمة من وظيفة قائمة على الامتثال إلى عامل تمكين استراتيجي للتغيير التنظيمي.

25. تشمل بنية القوى العاملة في الويبو جميع القطاعات واحتياجاتها من الموارد. وتستخدم المنظمة نموذجاً مختلطاً للقوى العاملة يتألف من قوى عاملة أساسية – موظفون معينون لفترات محددة أو بموجب عقود مستمرة أو عقود دائمة – وقوى عاملة مرنة تشمل الموظفين المؤقتين والمتعاقدين الأفراد والعاملين من خلال الوكالات ومقدمي الخدمات الخارجيين والزلاء والمتدربين.

26. يتم دمج التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة في دورة التخطيط والعمليات والميزانية لمواءمة التوظيف مع الأولويات الاستراتيجية. من خلال التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة، بما في ذلك تقييم الفجوة في المهارات، تقوم الويبو بتوظيف وتطوير قوى عاملة تعكس مهاراتها وكفاءاتها القيم والأهداف الأساسية للمنظمة (انظر المبدأ 3). تتعامل الويبو مع **تخطيط التعاقب** الوظيفي باعتباره استراتيجية استعداد وليس عملية تعيين مباشرة. وهي تعتمد على مراجعات المواهب، حيث يتم تقييم إمكانات الموظفين بما يتجاوز الأداء الحالي. ولضمان تحقيق تمثيل جغرافي أوسع، تم اعتماد خطة عمل التنوع الجغرافي (GDAP) في الدورة الثانية والثمانين للجنة التنسيق في عام 2023. ولا يزال التكافؤ بين الجنسين أولوية تنظيمية عالية، مع الإبلاغ عن التقدم المحرز إلى لجنة التنسيق وإعلانه للجمهور.

27. يتم تأهيل الموظفين الجدد من خلال برنامج تدريبي. يكمل جميع الموظفين المعيّنين بعقود محددة المدة دورة تمهيدية في مجال الملكية الفكرية تقدمها أكاديمية الويبو لضمان فهم أساسي مشترك للنظام البيئي العالمي للملكية الفكرية.

28. يعكس إطار المساءلة عن الأداء والتقدير مسؤولية المديرين والموظفين في إدارة الأداء الفردي. يسجل نظام أداء الموظفين iPerform أهداف العمل لكل موظف باستخدام تحديد الأهداف الذي يساعد على ضمان أن تسهم الأهداف بشكل مباشر في النتائج المتوقعة للمنظمة. ويسعى النظام إلى تعزيز بيئة تعاونية ومسؤولة وموجهة نحو التعلم تدفع إلى التحسين المستمر، وتعزز الحافز، وتعترف بالأداء الشامل استناداً إلى كل من النتائج المحققة والسلوكيات المثبتة التي تغذي ثقافة الاحترام، والأمان النفسي، والنزاهة، والتعاون، والابتكار.

29. **التعلم في الويبو** مستمر ومتأصل وقائم على البيانات. تشجع الويبو نموذج 10-20-70 الذي يتم بموجبه 70% من التعلم من خلال الخبرة (التعلم بالممارسة)، و20% من خلال التعرض للأفكار (التعلم من الآخرين)، و10% من خلال التعليم (التعلم الرسمي). تدار هذه الدورات الدراسية المنظمة والرسمية من خلال منصة Learning@WIPO.

المعيار 20 لوحدة التفتيش المشتركة: المعرفة والتعلم.

المبدأ 5. إنفاذ المساءلة

30. يحدد ميثاق المساءلة (انظر الشكل 1) الالتزامات التي تم التعهد بها على جميع مستويات المنظمة. تحدد مجموعة من السياسات والضوابط الداخلية عواقب عدم تلبية التوقعات التنظيمية والفردية (انظر المبدأ 17).

31. تشجع سياسة الويبو بشأن الإفصاح عن المصالح المالية وغيرها من المصالح على الشفافية والمساءلة وثقة الجمهور في نزاهة المنظمة. وهي تساعد في إدارة تضارب المصالح الفعلي أو المحتمل أو المتصور من خلال الإفصاح والتخفيف والوقاية. ويُطلب من الموظفين الذين يشغلون مناصب محددة تقديم بيانات الإفصاح المالي وإقرارات المصالح و/أو بيانات الإفصاح وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (إبساس). وقد تم توسيع نطاق هذه السياسة بشكل كبير لمعالجة مخاطر الكشف عن معلومات الملكية الفكرية السرية بشكل استباقي.

32. ويقع على عاتق الموظفين واجب الإبلاغ عن أي مخالفات محتملة. ويجب تقديم هذه البلاغات إلى مدير مكتب الشؤون الداخلية أو إلى أحد المشرفين، الذي يتعين عليه بعد ذلك إبلاغ مكتب الشؤون الداخلية. ويمكن تقديم البلاغات شخصياً أو عبر الهاتف أو كتابةً، بما في ذلك بشكل مجهول من خلال منصة خارجية مستقلة.

33. ويقوم مكتب الشؤون الداخلية بالتحقيق في أي ادعاءات تتعلق بمخالفات يتم تلقيها، وتؤثر على أصول الويبو أو مشاريعها أو أنشطتها أو موظفيها أو المتعاقدين معها. وعند تلقي أي ادعاء، تجري شعبة التحقيقات الاستفسارات اللازمة، وإذا ثبتت صحة الادعاء، تصدر تقريراً عن التحقيق.

34. توفر سياسة الحماية من الإجراءات الانتقامية إطاراً شاملاً لحماية الموظفين الذين يبلغون عن سوء السلوك بحسن نية أو الذين يتعاونون مع عمليات التدقيق أو التحقيقات المصرح بها. تضمن هذه السياسة حماية الأفراد من الإجراءات الانتقامية عندما تدعم أفعالهم نزاهة المنظمة وحوكمتها.

35. يعزز إطار المساءلة عن الأداء والتقدير (انظر المبدأ 4) المساءلة عن تحقيق النتائج. كما تجري الإدارة تقييمات لأداء الموردين، مما يضمن اتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

ثانياً. التخطيط القائم على النتائج وتقييم المخاطر

المبدأ 6. تحديد أهداف ملائمة ومحددة

36. يوفر إطار نتائج الويبو – المبين في برنامج العمل والميزانية – البنية المنظمة التي تركز عليها عملية صنع القرار في جميع أنحاء المنظمة. وهو يربط الاستراتيجية والموارد المالية والبشرية والأداء والمخاطر بنتائج محددة بوضوح. يتألف إطار النتائج من ركائز استراتيجية وأساس، تدرج إلى نتائج متوقعة، مما يضمن التركيز على النتائج والمساءلة.

37. توافق الدول الأعضاء على برنامج العمل والميزانية لفترة السنتين، الذي يخصص الموارد للقطاعات من أجل تحقيق النتائج المتوقعة. يحدد كل قطاع استراتيجيات التنفيذ والمخاطر المرتبطة بها. يتم قياس مساهمات القطاعات في النتائج المتوقعة من خلال مؤشرات الأداء مع خطوط أساس وأهداف لفترة السنتين. ويتم تفعيل التخطيط لفترة السنتين من خلال عملية تخطيط العمل السنوية، بدعم من نظام "WePerform" لإدارة أداء المؤسسات. وتُصمم خطط العمل السنوية لضمان التوافق التام مع النتائج المتوقعة، وتخضع لمراجعة صارمة من قبل المدير العام قبل الموافقة على تنفيذها.

38. وتلتزم الويبو بالمعايير والأطر المهنية المعمول بها، وتدمج أفضل الممارسات في سياساتها وإجراءاتها. يتم إعداد البيانات المالية السنوية ومراجعتها وفقاً للوائح والأنظمة المالية الدولية ومعايير المحاسبة الدولية للقطاع العام (إبساس). وحيثما كان ذلك مناسباً – مثل الأعمال المتعلقة بالمباني – تلتزم الويبو باللوائح الوطنية المعمول بها.

39. وتُجرى الاستثمارات بما يتماشى مع سياسة الويبو بشأن الاستثمارات التي تشرف عليها اللجنة الاستشارية للاستثمارات. وتُصمم أهداف الاستثمار بحيث تحقق التوازن بين المخاطر والعائد على مدى الأفق الزمني دعماً لأغراض الصندوق المعني.

40. وتُحدد المبادئ التي تحكم شراء السلع والخدمات في اللوائح والأنظمة المالية، وتتماشى مع الأهداف الثلاثة لاتفاق المساءلة: تنفيذ ولاية الويبو، والاستخدام الفعال للموارد، والالتزام بالسلوك الأخلاقي.

معيّار وحدة التفتيش المشتركة 9: الضوابط الوقائية الأخرى.

المبدأ 7. تحديد المخاطر وتحليلها

- 41.** تُدمج إدارة المخاطر المؤسسية في نهج الويبو للإدارة القائمة على النتائج وتُطبق عبر جميع وظائف المنظمة لضمان تحقيق النتائج المحددة في وثيقة الأداء والنتائج، بما يتوافق مع الإطار التنظيمي للمنظمة ومعاييرها الأخلاقية. تحدد سياسة الويبو بشأن المخاطر، التي يتم تفعيلها من خلال دليل الويبو للمخاطر، ثلاثة مستويات من المخاطر وتدابير الاستجابة المقابلة، يدعم كل منها تفويض مناسب للسلطة، وعمليات موافقة، وأهداف. يتم وضع خطط التخفيف من المخاطر وتقدير تكاليفها كجزء من تخطيط العمل السنوي.
- 42.** يعد فهم المخاطر والرغبة في المخاطرة أمراً أساسياً لتحقيق رؤية الويبو ورسالتها والنتائج المتوقعة. ويعد بيان استعداد الويبو لتحمل المخاطر مبتكراً من حيث ربطه الصريح لكل نتيجة متوقعة بمستوى محدد من المخاطر المسموح بها. ويسترشد هذا الاستعداد باستراتيجيات التنفيذ واتخاذ القرار في جميع أنحاء المنظمة. تشجع الويبو ثقافة الوعي بالمخاطر التي تثمن المخاطرة المدروسة والشفافية والتعلم من النجاحات والإخفاقات على حد سواء.
- 43.** وقد تؤثر المخاطر التنظيمية، التي عادة ما تكون مخاطر استراتيجية أو مخاطر تشغيلية واسعة الانتشار، على الويبو ككل. ويرأس المدير العام مجموعة إدارة المخاطر (RMG)، التي تقيّم العوامل الداخلية والخارجية لتحديد المشهد العام للمخاطر في المنظمة واستراتيجيات الاستجابة ومنهجياتها. وتراقب مجموعة إدارة المخاطر مؤشرات المخاطر الرئيسية، وتحدد إشارات الإنذار المبكر، وتشرف على المخاطر الأكثر أهمية، والتي يتم الإبلاغ عنها أيضاً إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.
- 44.** وتتولى القطاعات المعنية مسؤولية المخاطر القطاعية وإدارتها، وقد تؤثر هذه المخاطر على تحقيق النتائج في تلك المجالات. ويتم إدارة المخاطر على مستوى المشاريع أو العمليات من قبل المسؤولين المعيّنين لها، ويتم رفعها إلى مستوى القطاع عندما تقتضي خطورتها ذلك.
- 45.** ويتم النظر في التطوير المستمر لقدرات إدارة المخاطر في مجموعة إدارة المخاطر ولجنة التنسيق بين الوكالات، باستخدام النموذج المرجعي لإدارة المخاطر التابع للجنة الأمم المتحدة الرفيعة المستوى المعنية بالإدارة (HLCM) لتتبع مدى نضج إدارة المخاطر في الويبو، وتحديد المجالات التي يمكن مواصلة تعزيزها.
- 46.** تمنح استراتيجية القدرة على مواجهة الطوارئ للويبو الأولوية للعمليات والأنشطة التجارية الحيوية التي حدتها مجموعة إدارة المخاطر. اعتمدت الويبو سياسة الأمانة العامة للأمم المتحدة بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ، وهو إطار موحد لإدارة الطوارئ يُستخدم في جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة.
- 47.** يوفر نظام إدارة الأمن في الويبو خدمات مستمرة لإدارة مخاطر السلامة والأمن كجزء من التزاماتها الواسعة بواجب العناية تجاه موظفي الويبو العاملين في جميع عملياتها، بما يتماشى مع سياسة وإجراءات نظام إدارة الأمن في الأمم المتحدة.
- 48.** تقوم لجنة مراجعة الشراكات بإجراء العناية الواجبة بشأن مقترحات الشراكات مع كيانات غير الكيانات المتعددة الأطراف أو الحكومية أو كيانات منظومة الأمم المتحدة التي تنطوي على تحويل موارد مالية.

المبدأ 8. تقييم مخاطر الاحتيال

- 49.** تطبق الويبو ضوابط قوية لمكافحة الاحتيال مصممة لمنع الاحتيال وكشفه. وتحدد سياسة منع وكشف الاحتيال والأعمال المحظورة الأخرى توقعات واضحة للموظفين، وتؤكد التزام المنظمة بمنع وكشف الادعاءات المتعلقة بالاحتيال والتصدي لها، وتحدد التزامات الإبلاغ والتدابير التأديبية وسبل الانتصاف المتاحة.
- 50.** ويُطلب من الموظفين إكمال تدريب للتوعية بالاحتيال لتعزيز الوعي بمخاطر الاحتيال المحتملة وضمان فهم آليات الإبلاغ. ويتم تدريب الموظفين على التعرف على الأنشطة الاحتيالية والإبلاغ عن المخاوف من خلال القنوات المعمول بها (انظر المبدأ 5).
- 51.** وكبادرة تقودها الإدارة، يتم إجراء تقييم خارجي شامل لمخاطر الاحتيال بشكل دوري لضمان تحديد جميع أنواع مخاطر الاحتيال وتقييمها وتخفيفها ومراقبتها بشكل مناسب. ويتم تحليل مخاطر الاحتيال الداخلية والخارجية التي تم تحديدها وإدراجها في نظام إدارة المخاطر المؤسسية. وتُنظر الإدارة في التوصيات الاستشارية الناتجة عن التقييم، وتنفذها وفقاً لذلك، وتبلغ بها اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.

المبدأ 9. تحديد التغييرات الهامة وتحليلها

- 52.** تقوم مجموعة إدارة المخاطر بتقييم مخاطر التغييرات في البيئة الداخلية والخارجية. يقوم كبير الاقتصاديين بإعداد توقعات الطلب والدخل لخدمات الملكية الفكرية العالمية للويبو بشكل منهجي. تستعرض مجموعة إدارة المخاطر الاتجاهات والدخل المتوقع فيما يتعلق بتقديرات برنامج العمل والميزانية. يتم الحفاظ على الاحتياطات الإلزامية عند المستوى المنصوص عليه في سياسة الويبو بشأن الاحتياطات، التي وافقت عليها جمعيات الويبو، لتغطية التزامات الدفع في حالة حدوث تراجع اقتصادي.

53. تعد إدارة التغيير جزءاً لا يتجزأ من المبادرات والمشاريع التي تهدف إلى التحول التنظيمي. تُعد الثقافة في الويبو رافعة استراتيجية للأداء والتعاون والابتكار. يعمل التحول الرقمي على تعزيز عملياتنا ومنتجاتنا وأدواتنا الرقمية. قد تشمل المبادرات واسعة النطاق تعيين مدير مخصص للتغيير أو التحول لضمان التنفيذ الفعال.

54. قامت الويبو بتعميم استخدام الذكاء الاصطناعي في جميع أنحاء المنظمة، مدعومة بإطار حوكمة واضح لضمان اعتماده بشكل مسؤول وآمن. ويشمل إطار الحوكمة هذا المبادئ التوجيهية الخاصة بالاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي في الويبو والإشراف الفعال من قبل مجلس تكنولوجيا المعلومات.

55. وتخضع التغييرات في بيئة تكنولوجيا المعلومات بالويبو لرقابة صارمة لحماية سرية الأنظمة وسلامتها وجودتها وتوافرها. وتقوم عملية شاملة للموافقة على المشاريع بتقييم الفوائد المتوقعة والمخاطر وتكاليف البدء ودورة الحياة، والنهج المتبع في تطوير البرمجيات. وتتولى مجموعة حلول البنية التحتية وفرقة العمل المعنية بتصميم البنية التحتية إدارة البنية التحتية، وتحديد أفضل الممارسات، وتقييم جميع الحلول من حيث الامتثال لمعايير البنية التحتية والأمن قبل وصولها إلى مرحلة الإنتاج.

56. وتخضع عملية اختيار المدير العام لاتفاقية الويبو وإجراءات عام 2019 لترشيح وتعيين المديرين العامين للويبو. ويعين المدير العام نواب المدير العام بعد موافقة لجنة التنسيق التابعة للويبو. يخضع تعيين المديرين العامين للمساعدين لنظام موظفي الويبو ولائحته الذي ينص على أن يأخذ المدير العام في الاعتبار مشورة لجنة التنسيق التابعة للويبو.

ثالثاً. أنشطة الرقابة

المبدأ 10. تحديد وتطوير أنشطة الرقابة التي تساعد على التخفيف من المخاطر

57. أنشأت الويبو نظاماً شاملاً وواضحاً وموجزاً للضوابط الرئيسية يغطي جميع المبادئ السبعة عشر للإطار المتكامل للرقابة الداخلية التابع لجنة المنظمات الراعية للجنة تريداوي. ويتم تقييم فعالية هذه الضوابط سنوياً وتسجيلها في نظام إدارة المخاطر المؤسسية، مما يوفر قاعدة أدلة لرأي مدير مكتب الشؤون الداخلية الذي يستند إليه بيان المدير العام بشأن الرقابة الداخلية.

58. وتقوم الويبو بتحديد وتقييم الضوابط على نطاق المنظمة، بما في ذلك في مجالات الشؤون المالية والمشتريات وتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية. وتضمن ضوابط المرونة المؤسسية استمرارية الأعمال في الظروف المعاكسة، بينما تعمل ضوابط السلامة والأمن على مواءمة العمليات مع استعداد المنظمة لتحمل المخاطر.

59. وتخضع جميع مشتريات السلع والخدمات لعمليات شراء منظمة. وتقوم لجنة مراجعة العقود بمراجعة المشتريات عالية القيمة للتأكد من أمثلتها، ويتم تخصيص الأموال قبل الالتزام التعاقدية، وتضمن ضوابط بنود العقود إدراج الأحكام الوقائية الأساسية، وفقاً للوائح والأنظمة المالية والمنشورات الإدارية.

60. وتدعم الويبو مبدأ الاعتراف المتبادل دعماً كاملاً وتطبيقه حيثما يتوافق مع احتياجات المنظمة. تتعاون المنظمة بانتظام مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى في مبادرات المشتريات المشتركة والخدمات المشتركة، بما في ذلك نظام إدارة الأمن التابع للأمم المتحدة، والخدمات الطبية، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، مع دمج الاعتراف المتبادل في نموذجها التشغيلي.

المبدأ 11. تحديد وتطوير ضوابط عامة على التكنولوجيا

61. في إطار إدارة المخاطر المؤسسية، تجري الويبو إدارة استباقية ومستمرة لمخاطر أمن المعلومات، مدعومة بالصيانة المستمرة لشهادة ISO/IEC 27001، التي تغطي جميع خدمات الملكية الفكرية العالمية ويتم التحقق منها سنوياً من قبل هيئات اعتماد مستقلة. يوفر مركز عمليات أمن المعلومات مراقبة وكشف واستجابة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحوادث الأمنية، مما يعزز قدرة الويبو على تحديد التهديدات واحتوائها بسرعة. توجه سياسات ومعايير أمن المعلومات الإدارة الآمنة لأصول المعلومات، ويتم تعزيز وعي الموظفين من خلال برنامج سنوي للتدريب والتثقيف في مجال أمن المعلومات.

62. تشمل الضوابط العامة لتكنولوجيا المعلومات في الويبو السياسات والإجراءات والأنشطة الأساسية التي تضمن التطوير الآمن وصيانة وتشغيل ودعم وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها. وتشمل الضوابط الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات إدارة الوصول، وإدارة التغيير (انظر المبدأ 9)، والنسخ الاحتياطي والاستعادة، وعمليات النظام. وتساعد هذه الضوابط على منع الأخطاء والغش وانتهاكات البيانات، وتشكل الأساس للتطبيق السليم للضوابط ودعم حوكمة قوية وشاملة لتكنولوجيا المعلومات.

المبدأ 12. تستند الضوابط إلى سياسات وإجراءات شاملة

63. تستند ضوابط الويبو إلى إطار شامل من السياسات والإجراءات والتوجيهات. وبصفتها منظمة دولية، تعتمد الويبو على إطارها التنظيمي كأساس قانوني لها. ويشمل هذا الإطار لائحة اللوائح والأنظمة المالية ولائحة القواعد الإدارية الخاصة والمنشورات الإدارية، والتي تتم مراجعتها بانتظام لضمان استمرار ملاءمتها للغرض.

64. ولدى الويبو عملية محددة لإصدار سياسات وإجراءات جديدة، بما في ذلك إجراء مشاورات واسعة النطاق بشأن أفضل الممارسات والاتساق والمراجعة القانونية. ويتم تقييم الآثار المترتبة على الموارد أثناء عملية التطوير. ويتم إطلاع جميع الموظفين على السياسات الجديدة أو المنقحة من خلال الإعلانات، ويتم تمييز السياسات التي تم استبدالها بوضوح على أنها ملغاة مع إبقائها متاحة للاطلاع. وتستخدم بوابة داخلية كمستودع لجميع الصيغ الإدارية.

65. ويتم إجراء مراقبة الامتثال من قبل الخط الثاني، باستخدام أدوات ذكاء الأعمال لأتمتة أنشطة المراقبة، مع الإبلاغ عن الاستثناءات حسب الاقتضاء. ويضمن كبير مسؤولي الامتثال في مكتب المستشار القانوني أن المساعدة التقنية لأنشطة المشاريع التي تقدمها الويبو لا تنتهك عقوبات الأمم المتحدة في البلدان الخاضعة لتلك التدابير.

66. وتنفذ أنشطة مراقبة الجودة في جميع أنحاء المنظمة، وتُصمم خصيصاً لتناسب وظائف محددة. على سبيل المثال، تعتمد خدمات الملكية الفكرية العالمية على المقاييس التشغيلية والرصد، في حين تشمل وظائف الرقابة مراجعات دورية من قبل الأقران أو الخبراء (انظر المبدأ 2).

المعيار 6: التوجيه والتدريب والمشورة.

رابعاً. المعلومات والاتصالات

المبدأ 13. استخدام معلومات ذات صلة وعالية الجودة

67. تظل حوكمة البيانات أولوية في الويبو حيث تواصل المنظمة تعزيز قدرتها على إدارة البيانات كأصل استراتيجي. يحدد إطار حوكمة البيانات المبادئ والأدوار والعمليات اللازمة للإدارة الفعالة للبيانات في جميع أنحاء المنظمة. وتعزز القدرات الداعمة – مثل إدارة البيانات الرئيسية، وفهرس بيانات المؤسسة، ومنصة بيانات المؤسسة للتحليلات – جودة البيانات وإمكانية الوصول إليها واتساقها، مما يتيح الحصول على معلومات موثوقة واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة. وتدعم الجهود الرامية إلى تعزيز المعرفة بالبيانات الاستخدام المسؤول للبيانات وتفسيرها في جميع أنحاء المنظمة.

68. وتولي الويبو اهتماماً كبيراً بالمعلومات الموكلة إليها من خلال تأمين بنيتها التحتية لتكنولوجيا المعلومات. ويضمن إطار عمل ناضج وقوي لأمن المعلومات، مدعوم بحوكمة قوية، التوافق بين الأنشطة الأمنية واحتياجات المنظمة. تعزز سياسة تصنيف المعلومات ومعالجتها، مدعومة بمبادئ توجيهية مفصلة، الفهم المتسق لمستويات سرية المعلومات.

69. وتعمل الويبو على ترقية نظام تخطيط موارد المؤسسة الشامل إلى منصة من الجيل التالي من شأنها تعزيز الإدارة الآمنة وتكامل البيانات المالية والموارد البشرية وبيانات الأداء. يضمن نظام تخطيط موارد المؤسسة استمرار الحفاظ على معلومات عالية الجودة وموثوقة في بيئة قوية وأمنة تدعم الكفاءة التشغيلية والحوكمة واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

70. تعمل الويبو على تعزيز إدارة العلاقة مع العملاء (CRM) من خلال إنشاء منصة CRM مشتركة بين الأقسام، مصممة لتكون مصدراً موثقاً لمعلومات العملاء. وقد اتخذت خطوات ملموسة لتحويل جودة الخدمة عبر أنظمتنا العالمية للملكية الفكرية، بما في ذلك تعيين مديري حسابات رئيسيين لعملاء نظامي معاهدة التعاون بشأن البراءات ونظام مدريد، وتحديث المنصات الرقمية الموجهة للعملاء، وتوسيع ساعات عمل مراكز الاتصال. وتوجه مجموعة من العمليات الموحدة لخدمة العملاء وتدعم اتساق الخدمة وجودتها.

71. ويتم دمج الأنظمة التي تدعم إدارة الأداء التنظيمي وإدارة المخاطر من خلال حل ذكاء الأعمال الذي يوفر بيانات دقيقة وموثوقة، مما يتيح اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبشفافية.

معيار وحدة التفقيش المشتركة رقم 7: البيانات والأصول والأدوات.

المبدأ 14. التواصل الداخلي لدعم الضوابط

72. يتم اتباع نهج شامل للاتصال الداخلي لدعم ثقافة المساءلة والتحسين المستمر. وتشمل قنوات الاتصال اجتماعات عامة، وندوات حول خطة العمل، ورسائل البريد الإلكتروني الإعلامية، والنشرات الإخبارية الداخلية، وجلسات الإحاطة الإدارية. ويتم تسهيل إدارة المعرفة من خلال أدوات تشمل Microsoft SharePoint والإنترنت.

73. يتم إتاحة تنفيذ خطة العمل والرصد المالي وتقارير المخاطر لمجموعة إدارة المخاطر وقادة القطاعات والموظفين من خلال تقارير ذكاء الأعمال والأدوات ذات الصلة، مما يوفر معلومات محدثة لدعم قرارات إدارية مستنيرة.

74. يصدر مكتب الأخلاقيات ومكتب أمين المظالم ومجلس الاستئناف التابع للويو تقارير سنوية. (انظر المبدأ 17).

معييار وحدة التفتيش المشتركة 14: التخفيف من آثار المخاطر.

معييار وحدة التفتيش المشتركة 18: التواصل الداخلي.

المبدأ 15. التواصل الخارجي

75. يتبع التواصل الخارجي للمعلومات التنظيمية استراتيجية واسعة وشاملة تتجاوز بكثير التقارير القانونية. توفر الويو معلومات شاملة للدول الأعضاء وأصحاب المصلحة ومستخدمي خدماتها والجمهور العام من خلال موقعها الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والمنشورات والمنصات الأخرى، مع تضمين مؤشرات الأداء في خطة العمل والنتائج.

76. وتضمن الويو تبادل المعلومات الرسمية مع الدول الأعضاء بشكل شفاف وفي الوقت المناسب وبشكل دقيق خلال اجتماعات اللجنة الدائمة، ولجنة البرنامج والميزانية، ولجنة التنسيق، ومجالس الويو. وتجري اتصالات غير رسمية مع السفراء ومنسقي المجموعات بشكل مستمر.

77. وتُنشر الويو تقرير الأداء السنوي للويو، الذي يوفر معلومات عن الأداء والمعلومات المالية للدول الأعضاء والجمهور. ويتيح الحوار المتبع بشأن الأداء مع الدول الأعضاء الاستفادة من الدروس المستخلصة من كل فترة في التخطيط والتنفيذ في المستقبل، مما يعزز ثقافة التحسين المستمر. وتخضع بيانات الأداء الواردة في تقرير الأداء العالمي للتحقق المستقل كل سنتين.

78. ويقدم تقرير الأداء العالمي مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقيس أداء المنظمة. وتتيح هذه المؤشرات للإدارة والهيئات الإدارية تقييم ما إذا كانت المنظمة تحقق نتائجها المتوقعة بفعالية وبطريقة تتسم بكفاءة استخدام الموارد.

79. ويوفر التواصل الثنائي مع أصحاب المصلحة – بما في ذلك المبتكرون والمبدعون والمصممون ومكاتب الملكية الفكرية والمجتمعات المحلية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة – تعليقات قيمة تثرى عمل الويو وتعززه.

80. وتشارك الويو بنشاط في المتندبات وآليات التنسيق المشتركة بين وكالات الأمم المتحدة، بما في ذلك مجلس الرؤساء التنفيذيين، ولجنة الأمم المتحدة الرفيعة المستوى المعنية بالإدارة، واللجنة الرفيعة المستوى المعنية بالبرامج، والعديد من الشبكات وأفرقة العمل. وتتولى الويو أدواراً رئاسية وتساهم، حسب الاقتضاء، في المبادرات على نطاق المنظومة، مع مواكبة الممارسات والتطورات الناشئة في جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة.

معييار وحدة التفتيش المشتركة رقم 10: التقييمات الذاتية.

معييار وحدة التفتيش المشتركة رقم 19: التواصل الخارجي.

معييار وحدة التفتيش المشتركة رقم 22: مؤشرات الفعالية.

معييار وحدة التفتيش المشتركة رقم 23: مؤشرات الكفاءة.

خامساً. الرصد

المبدأ 16. تجري تقييمات مستمرة و/أو منفصلة

81. تمارس الرقابة الإدارية من خلال آليات الرصد من المستوى الأول والثاني. يتم إجراء رصد الأداء مركزياً وداخلاً القطاعات طوال فترة الميزانية، مما يتيح اتخاذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب استجابة للتغيرات غير المتوقعة. يقوم المدير العام بمراجعات دورية لتنفيذ خطة العمل، ويتحمل قادة القطاعات المسؤولية عن التقدم المحرز مقارنة بالخطط المعتمدة.

82. تجري الويو مجموعة واسعة من التقييمات الذاتية والخارجية في مجالات المخاطر والأداء والضوابط وأمن المعلومات والاحتياط. يتم تحديد وتيرة التقييمات الذاتية بناءً على الأهداف ومستويات المخاطر.

83. تشمل آليات تقديم الملاحظات للدول الأعضاء استطلاعات حول: اجتماعات الويو الرسمية، ورضا الدول الأعضاء عن أنشطة التدريب وبناء القدرات، والخدمات والمشورة التقنية، والتواصل المباشر مع الأمانة العامة من خلال الاجتماعات والمشاروات غير الرسمية.

84. يقدم مدير مكتب الشؤون الداخلية (انظر المبدأ 2) رأياً مستقلاً بشأن حوكمة الويو وإدارة المخاطر وبيئة الرقابة.

85. تعمل هيئات الرقابة الخارجية (انظر المبدأ 2) بشكل مستقل عن أمانة الويبو وتخضع للمساءلة أمام لجنة البرنامج والميزانية و/أو الجمعية العامة.

86. يتم حل شكاوى العملاء بشكل أساسي من خلال مركز الاتصال بالويبو، وفرق خدمة العملاء، وخطوط المعلومات داخل القطاعات، مما يضمن معالجة قضايا الجودة وحلها بشكل مناسب. تقوم تحليلات التغذية الراجعة المدعومة بالذكاء الاصطناعي الآن بمراقبة أداء الخدمة في الوقت الفعلي، مما يساعدنا على تحسين تجربة المستخدم باستمرار.

معياري وحدة التفتيش المشتركة رقم 11: الرقابة الإدارية.

معياري وحدة التفتيش المشتركة رقم 12: ردود الفعل من أصحاب المصلحة

معياري وحدة التفتيش المشتركة رقم 13: الرقابة المستقلة.

المبدأ 17. تقييم أوجه القصور والإبلاغ عنها

87. يتحمل المدير العام مسؤولية ضمان الاستجابة في الوقت المناسب لجميع توصيات الرقابة، وفقاً للوائح والأنظمة المالية. قد تُقبل التوصيات وتُنفذ أو لا تُقبل بناءً على اعتبارات مثل القيمة أو قابلية التطبيق أو تغير الظروف.

88. يتم تسجيل الردود على توصيات المراجع الخارجي ومكتب الشؤون الداخلية في مستودع مركزي، وتتم مراجعتها من قبل الجهة المصدرة، ويتم الإبلاغ عنها إلى لجنة البرنامج والميزانية في تقاريرها السنوية. يتم الاحتفاظ بتوصيات وحدة التفتيش المشتركة في نظام تقارير الوحدة، كما يتم إبلاغ لجنة البرنامج والميزانية بها. تتلقى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة تحديثات منتظمة حول حالة التنفيذ وتقدم تقريراً سنوياً إلى لجنة البرنامج والميزانية. خلال العام، تجري متابعات منتظمة مع المسؤولين عن تنفيذ التوصيات.

89. يتم الإبلاغ عن أوجه القصور في الرقابة الداخلية من خلال التقييم الذاتي السنوي للرقابة، وتقرير الضمان السنوي، وبيانات قادة القطاعات، وينتهي الأمر ببيان المدير العام بشأن الرقابة الداخلية (انظر المبدأ 10).

تسوية النزاعات

90. وضعت الويبو دليلاً لبيئة عمل تتسم بالاحترام والانسجام وتقدم تدريباً على إدارة النزاعات. يتمتع موظفو الويبو بإمكانية الوصول إلى آليات حل النزاعات غير الرسمية والرسمية على حد سواء:

- (1) يقدم مكتب أمين المظالم مساعدة محايدة ومستقلة وسرية للمساعدة في حل قضايا مكان العمل.
- (2) يقدم مكتب الأخلاقيات المشورة بشأن القضايا الأخلاقية، ويدير سياسات تضارب المصالح ومكافحة الانتقام، ويقدم التدريب، ويدعم وضع السياسات لتعزيز ثقافة أخلاقية قوية.
- (3) يقدم مستشار الموظفين المشورة السرية والدعم النفسي والاجتماعي.

91. مجلس موظفي الويبو هو الهيئة التي تمثل جميع الموظفين أمام المدير العام والإدارة بشأن المسائل التي تؤثر على رفاهية الموظفين وإدارة شؤون الموظفين.

92. يتم حل النزاعات المتعلقة بالمشتريات، بما في ذلك تلك التي تنطوي على موارد من خارج الموظفين مثل المستشارين والموردين الخارجيين، وفقاً للشروط التعاقدية المعمول بها، بما في ذلك الشروط العامة للعقود في الويبو.

إقرار العدالة

93. قد يخضع الموظف الذي يثبت تورطه في سوء سلوك لإجراءات تأديبية بموجب الفصل العاشر من النظام الإداري الموحد. يُمنح الموظفون فرصة لتقديم دفاعهم، ويجب أن تكون أي إجراءات تأديبية متناسبة، مع مراعاة العوامل المشددة والمخففة.

94. تنص لائحة النظام الإداري على آليات رسمية تتيح للموظف الطعن في قرار إداري وفقاً للفصل الحادي عشر من نظام موظفي الويبو ولائحته. تقدم لجنة الاستئناف في الويبو، المكونة بمشاركة من الموظفين، المشورة للمدير العام بشأن الطعون، وتصدر تقريرها السنوي الخاص إلى الموظفين.

95. وبعد استنفاد جميع الوسائل المتاحة له بموجب لائحة القواعد الإدارية، يحق للموظف الطعن أمام المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية (ILOAT) وفقاً للشروط المنصوص عليها في نظامها الأساسي.

96. ويقدم التقرير السنوي للمدير العام بشأن إقامة العدل معلومات موجزة عن القضايا التي تم النظر فيها، بما في ذلك بيانات الموظفين وخصائص القضايا والنتائج، فضلاً عن معدل إحالة الطعون القانونية إلى المستوى التالي.

معياري وحدة التفتيش المشتركة رقم 15: تحسين النظام.

المراجعة والتنقيح

97. سيتم مراجعة هذا الإطار بانتظام لضمان دقته وحدائته. وستُعرض التنقيحات الهامة التي تُجرى على الإطار على لجنة البرنامج والميزانية.

[نهاية المرفق والوثيقة]