

世界知识产权组织大会

第四十三届会议(第 21 次例会)
2013 年 9 月 23 日至 10 月 2 日, 日内瓦

内部审计与监督司司长年度总结报告

秘书处编拟

1. 本文件呈报的是内部审计与监督司司长的年度总结报告。
2. 请 WIPO 大会考虑文件 A/51/14 中所记录的计划和预算委员会提出的任何有关建议, 注意本文件的内容。

[后接文件 WO/PBC/21/17]

计划和预算委员会

第二十一届会议

2013年9月9日至13日, 日内瓦

内部审计与监督司司长年度总结报告

秘书处编拟

1. 根据《内部监督章程》第 25 段, 内部审计与监督司 (IAOD) 司长须向计划和预算委员会提交书面的情况报告。现将内审司司长报告附具于附件。该报告提供了内审司在 2012 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日期间主要活动的相关信息。

2. 请计划和预算委员会建议 WIPO 大会注意本文件的内容。

[后接内审司司长年度总结报告]

目 录

缩 略 语.....	2
内部审计与监督司司长年度总结报告.....	3
1. 背 景.....	3
2. 规划、标准和准则.....	3
3. 内部监督的重要结果和建议.....	4
A. 计划和项目管理.....	4
B. PCT 创收过程.....	4
C. 差旅管理.....	5
D. 付款周期管理.....	5
E. 会议和语言服务管理.....	6
F. 新会议厅的建设.....	6
4. 报告所涉期间的调查活动.....	7
5. 拒绝提供信息或配合的情况.....	9
6. 以前建议的落实情况.....	9
7. 其他监督工作.....	11
A. 咨询和建议工作.....	11
B. 独立咨询监督委员会.....	11
C. 客户满意度调查.....	12
D. 外聘审计员.....	12
E. 监察员和道德操守办公室.....	12
F. 和其他监督职能部门的网络联系.....	12
G. 评价研讨会.....	13
H. 针对本组织同事的宣传活动.....	13
8. 监督资源.....	13
A. 预算和工作人员.....	13
B. 培 训.....	14

附 件

附件一 - 内审司报告一览表

附件二 - 调查统计数据

附件三 - 未经落实而终止的内审司建议一览表

附件四 - 内审司咨询与建议活动一览表

缩 略 语

CLD.....	会议和语言部
HOIA.....	内部审计事务领导人
HR.....	人力资源
HRMD.....	人力资源管理司
IAOC.....	独立咨询监督委员会
IAOD.....	内部审计与监督司
IIA.....	内部审计师协会
IOC.....	《内部监督章程》
IT.....	信息技术
JGP.....	投诉事件联合审议小组
NCH.....	新会议厅
PCT.....	《专利合作条约》
PMSDS.....	绩效管理与发展系统
RIAS.....	内部审计事务代表
SMT.....	高级管理层
UN.....	联合国
UNEG.....	联合国评价小组
UNHIG.....	联合国调查领导人小组

内部审计与监督司司长年度总结报告

2012 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日

1. 背景

1. WIPO 内部审计与监督司 (IAOD, 内审司) 的宗旨是按照成员国在《内部监督章程》(《章程》) 中提出的要求为 WIPO 提供独立和有效的内部监督职能。

2. WIPO《章程》第 25 段要求内审司司长向独立咨询监督委员会 (IAOC) 提交年度总结报告, 并抄送总干事和外聘审计员, 介绍其开展的活动, 包括这些活动的导向和范围, 所采用的工作计划以及先后落实各项建议的进展情况。这项总结报告也提交大会, 使我们主要的利益攸关方及 WIPO 的全体工作人员能够了解内审司的各种报告、活动以及内审司在履行其任务授权的过程中所面临的挑战。内审司还向计划和预算委员会 (PBC) 提交书面的年度工作计划情况报告。

2. 规划、标准和准则

3. 内审司的活动包括对 WIPO 控制系统和业务流程的内部审计和评价。内审司对 WIPO 控制环境的适当性和有效性、资源有效和高效的使用进行监督和评估。内审司还对有关浪费、欺诈和管理不当的投诉以及其他违反 WIPO 规则和条例的情况进行调查。

4. 内审司遵守内部审计师协会 (IIA) 颁布的“国际内部审计专业实务框架” (IPPF)。“实务框架”包括《职业道德规范》、《国际内部审计专业实务标准》、《实务公告》、《立场公告》和《实务指南》。协会的《标准》在组织的审计员一级和个人审计员一级两个层面上为执行内部审计提供了以原则为重点的强制性要求。其他指导方针, 例如信息系统审计与控制协会 (ISACA) 颁布的指导方针, 被用于信息技术 (IT) 审计。同样, 在执行调查工作时, 内审司以国际调查员会议 2009 年认可的《统一调查准则》作为指导。评价则由联合国评价小组 (UNEG) 规定的各项国际评价实务标准作为指导。

5. 按照《章程》的要求, 内审司在制定工作计划时考虑了以下因素: 风险评估、相关性、国家影响、监督周期、WIPO 管理层的意见以及成员国的意见。内审司还考虑了其现有的资源。

6. 内审司根据 IIA 指导方针以及内审普遍采用的良好做法制定了风险评估方法。内审司用该风险评估方法¹决定 2012-2013 两年期的审计范围。

7. 内审司还做出协同努力, 制定与公开文件所载和/或向内审司通报的 WIPO 优先政策和计划相符的优先监督内容。内审司通过审查诸如大会、计划和预算、各常设委员会的战略和运作文件以及《工作人员条例和规则》所作修订和其它计划和规划文件及时了解总体的政策导向。此外, 内审司司长或副司长参加总干事定期和临时召开的高层管理人员会议。通过这些程序, 内审司了解了本组织的计划重点和总体目标。

¹ 结合可能性和影响得出风险值。风险评估模型在 2011 年进行了修订, 改进了可能性和影响的定义, 产生了对 WIPO 风险更细致的评估。内审司定义了计算可能性的九个参数 (上次审计报告至今的时间、审计结果、业务职能的内在风险、业务流程的变化、管理变化、财务重要性、管理层/IAOC 的关切、欺诈历史、职能关键程度 - 核心/非核心) 以及两个计算影响的参数 (财务和声誉)。内审司还对应风险分类进一步定义了四大权重类别 (财务风险、战略风险、运营风险、法律和合规风险)。

8. 在制定计划时，内审司还考虑了其他监督部门或人员完成的工作，如外聘审计员、联合检查组(JIU)或发展与知识产权委员会(CDIP)委托开展的评价。与其他监督部门的协调使内审司可确保审计范围恰当，同时在面临重复审计的领域避免“监督疲劳”，如避免内审和外审及评价重复进行。

9. 按照《章程》的要求，内审司在整个计划过程中考虑了成员国、IAOC、总干事和管理人员的意见。

10. 最后，内审司尽一切努力让调查能够高质量按时完成。和以前几年的做法一样，优先重点是处理以往的积压。在报告所涉期间，这方面取得了很大的成功，详见“调查活动”部分。这样，内审司应能在调查领域开展更加积极的工作，并重点防范欺诈。

3. 内部监督的重要结果和建议

11. 内审司报告了以下主要领域的监督结果²：计划和项目管理、PCT 创收过程、差旅管理、付款周期管理、会议与语言服务管理和建筑项目管理。依据《章程》，以下意见反映了报告所涉期间开展的监督工作成果。

12. 管理层已针对查明的问题采取了相应行动。如下所述，内审司和管理层目前为落实建议进行了非常活跃的沟通。

A. 计划和项目管理

13. 通过对两个发展议程项目的评价以及对本组织使用基于结果的框架的不断审查，内审司为改进计划和项目管理指出一些良好做法并提出建议。

14. WIPO 可以更加广泛地利用具体、可衡量、可实现、相关和及时(SMART)的效绩与成果指标来衡量项目和活动的成效。应对 WIPO 内部及外部加强协同作用给予更多注意。其中应包括加强地区局在项目中的作用，并更好地加强与联合国驻东道国的相关机构之间的协调。WIPO 可以在资助活动的监测、评估和报告方面开展更多的工作。总之，必须对项目交付战略进行修改，以使项目的执行更卓有成效，并由需求驱动。

B. PCT 创收过程

15. 专利合作条约(PCT)在改进创收过程方面取得了相当大的进展。上次审计提出的大部分建议落实得很成功。

16. 可以改进各项服务之间的协调以调和和监督申请费，从而限制 PCT 收入的完整性和准确性的风险。

17. 由于缺乏成本会计制度，确定 PCT 一次信息公布的单位成本的方法没有考虑到所有相关的成本因素。从改进预算过程的角度看，本组织应探索各种方法找出相关成本的方法，以精确计算单位成本指标。

² 见附件一报告一览表。

18. PCT 规定了有关专利申请各项收费标准。按照 PCT 大会的指令, WIPO 确定每项收费以每种可自由兑换货币支付所需的等价数额。如汇率变化满足一系列明确的条件, 收费标准就会更新。这一程序不能迅速地保护 WIPO 免受汇率风险, 因为确定新收费标准所需时间可达三个月。等到新收费标准启用, 汇率可能已发生明显变化, 需要进行新的评估。秘书处有必要重新审查该方法以减少时间滞后, 并考虑向成员国提出建议。在重新审查该机制时, 本组织应确保客户不会由于任何变化受到负面影响。

19. 为了实现 PCT 当前和未来的业务目标并满足不断扩大的业务需求, PCT 人力资源的技能组合和各项能力需要符合 PCT 中期战略计划的目标和预期成果。

20. 最后, 秘书处需要根据灾难恢复的最佳做法采取措施, 确保 PCT 数据适当地备份在一个安全的异地位置, 以减少业务连续性的任何风险。

C. 差旅管理

21. 2009 年发布的前份报告中提出的若干建议得到了落实。工作人员编拟且归档的任务报告数量增加了。把乘坐公务舱限于九个小时以上的旅程的新差旅政策得到了落实, 这项措施为本组织节省了成本。以下领域的变化可进一步节省成本: 按照联合国的差旅政策调整 WIPO 的差旅政策, 任务报告在所有计划之间共享, 及时完成预订和差旅报销。

22. 在公务旅行时, WIPO 人员并不总是充分提前安排行程以获得最经济的票价。因此, WIPO 产生的差旅成本明显超过必要。内审司估计, 通过提前计划差旅活动, 在 2011 年可实现节省达 870,000 瑞士法郎的成本。

23. 内审司在 2009 年建议把所有任务报告汇总到一个数据库中, 以更有效地分享知识积累, 加强协调并优化 WIPO 不断开展的和未来的计划举措。管理层没有针对这项建议采取行动。

24. 虽然在 2011 年更新了差旅政策, 但内审司估计, 与联合国差旅政策更好的统一可以显著降低目前的探亲假津贴成本。该项成本在 2009 年 1 月至 2011 年 12 月期间总额约 770 万瑞士法郎。

25. WIPO 人员并不总是及时完成差旅报销。目前对于那些逾期尚未提交差旅报销的工作人员, 管理层没有扣发其预支差旅费。因此, 管理层可能不知道某笔预支差旅费是不是合理的, 而且所有的差旅费可能无法得到很好的解释。

D. 付款周期管理

26. 在 2010 年至 2012 年期间, 支出部门处理的发票量逐渐稳步上升(大约为 8%), 而工作人员人数保持不变。每名工作人员年平均处理的交易量在此期间从 1,657 笔增加到 1,945 笔。在取得这一良好成效的同时, 本组织需要在职责分工、提交控制、数据和信息管理方面加强内部控制。

27. 对于可以管理付款周期和维护行政综合管理系统(AIMS)供应商主数据的工作人员来说, 职责分工应进一步加强。这对 AIMS 中的数据完整性³有一定的影响, 需要由 WIPO 有关部门采取联合行动改进控制环境和运营效率。

³ 指数据有效性。数据完整性可通过若干方式受到损害: 输入数据时的人为失误、从一台电脑向另一台电脑发送数据时出现的错误、软件缺陷或病毒、硬件故障(如磁盘划碰)和自然灾害(如火灾和水灾)。

28. 相当一部分的请购单(占总价值的 17%)是事后⁴提交的。使用事后请购单对本组织的提交控制系统有显著影响。从财政审慎和组织纪律来看,这种做法应为例外。

29. 如 AIMS 之类的企业资源规划(ERP)解决方案的主要优点之一是能够跨部门地使用常见的主数据,如供应商数据。然而,这样的好处只有在保持数据完整性的前提下才会增加。实际情况并不是这样,内审司发现了供应商名称和地址的潜在重复。

30. 目前,WIPO 尚未建立综合管理信息系统。除了标准的月度报告之外,财务信息和非财务信息的收集和报告都是临时进行的。这方面可以改进以生成管理信息报告,帮助做出更好的决策并改进控制。

E. 会议和语言服务管理

31. 内审司把 WIPO 会议和语言服务部(CLD)提供的服务与 22 家联合国及其他国际组织的同类工作进行对比,发现 WIPO 的翻译服务工作量更大,更有限地使用 IT 工具,在外包服务的成本上存在差别。

32. 转录和编辑大会及其他重要会议所有程序的逐字记录报告给本组织带来了不菲的成本(2012 年为 140 万瑞士法郎)。WIPO 需要利用现有的技术,以更低的成本提供不同格式的信息。

33. CLD 面临的挑战是以现有的有限资源满足增加的需求。为了让 CLD 实现其目标和预期成果,目前的结构需要进行审查,以确保其满足需求,并提供高效的服务。应制定一个更综合的系统以改善工作流程,并使用专用软件管理口译员调度。应定期进行调查,收集意见以更好地衡量效绩。CLD 的技能组合和工作流程将根据这些新工具进行调整。

34. CLD 在 2012 年翻译了 55,000 页(2011 年为 36,000 页),其中 56%外包给个体译员,这一比例超过了语文政策中设定的 45%的目标。增加使用外包要求语文司对质量控制方法进行审查和统一。

35. 对个体外部译员的付费标准在超过 15 年中未进行审查。应审查这一付费标准以制定定价政策,为不同的服务支付不同的费率,付款应与供应商令人满意的表现挂钩。

F. 新会议厅的建设

36. 2012 年 9 月,WIPO 秘书处向成员国通报,新会议厅总承包商(NCH)和 WIPO 于 2012 年 7 月通过友好协商终止了彼此之间的合同。内审司要求,“对项目管理从遴选总承包商到互相商定终止合作进行深入彻底的审计/检查,这将提供非常可靠的信息,从而了解造成现状的因素以及为了完成预期的计划所要解决的问题”⁵。

37. 合同终止可归因于 NCH 项目中主要利益攸关方之间工作关系的恶化、于 2011 年 11 月出现并在年末后持续的建筑工程滞后以及对设计规格的不同意见。据通报,建筑滞后在 2011 年为三周,到 2012 年 3 月滞后 33 个工作日,到 2012 年 6 月滞后 52 个工作日。2012 年 6 月,由于总承包商和 WIPO 之间的意见分歧,即总承包商拒绝拆除并重建一个和建筑设计规格不符的柱子,建筑工程陷入了停滞。

38. 内审司接到通报,担心本组织的形象受损以及缺乏充分的证据是没有在更早阶段终止和总承包商之间的合同的原因。

⁴ 事后请购单是指在货物已收到/服务已提供且供应商提交了发票要求付款后才在系统中创建的请购单。

⁵ 内审司报告 WO/IAOC/26/2 第 23 段

39. 在终止合同后，WIPO 承担起了执行 NCH 项目的总承包商责任，并扩大了对建筑师和项目领航员的任务规定。目前的状况所带来的若干重要风险需要管理层的立即关注，并落实减轻措施。

40. 在 2012 年 7 月终止合同之后，WIPO 按照合同条款⁶向总承包商的付款超出了所完成工作应付款大约一千万瑞士法郎。WIPO 已经从总承包商处收回了一部分的款项⁷，还须采取进一步的行动以确保 WIPO 的所有欠款全部收回。

4. 报告所涉期间的调查活动

41. 在报告所涉期间，共受理了 16 起新案件，审结了 28 起案件(前一报告期受理了 18 起案件，审结了 16 起案件)。这些数据表明，虽然受理的新案件数量保持稳定，但内审司法审理的案件数量明显增多。

42. 工作效率的提升产生了两个积极影响。首先，积压的案件消除了。截至 2013 年 6 月 30 日，只有两起案件待结。其中一起案件是 6 月上旬受理的，目前正在初审以决定是否有必要进行全面的调查。另一起案件是 2009 年受理的，自 2010 年提交给瑞士主管部门后被搁置。相比之下，2012 年 7 月 1 日有 14 起案件待结，其中 4 起正在开展积极调查，10 起正在进行初审。

表 1 - 调查案件小结

2012 年 7 月 1 日的待结案件	2012 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日期间受理的新案件	2012 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日期间审结的案件	2013 年 6 月 30 日的待结案件
14	16	28	2

43. 其次，工作效率的提高改进了内审司调查活动的时效性。在报告所涉期间，审结案件的平均时间为六个月。如果不算被搁置达十个月的一起案件和由于在一定程度上内审司无法控制的原因耗费三十个月才审结的另一起案件，审结案件的平均时间则下降为五个月。在报告所涉期间受理且审结的案件待结时间平均为三个月，而上个报告期为七个月。

44. 自 2008 年以来，内审司共受理了 101 起调查案件，其中 99 起案件截至 2013 年 6 月 30 日业已结案。

45. 在报告所涉期间，新受理的案件中有 4 起涉及不规范的人力资源做法的投诉，3 起有关弹性工作制的滥用。其余的九起案件分属于不同的类别，包括与国际公务员义务不符的言论和声明(2 起)，骚扰、歧视和/或滥用权力(2 起)，未经授权的信息沟通(2 起)，误用信息和通信技术(ICT)资源(1 起)及其他杂项(2 起)。

⁶ WIPO 按照合同付款计划付款。合同规定，只要总承包商提交了月度进展报告且 WIPO 接受了这些报告，在开具发票后 45 天内须支付计划中的款项。一千万瑞士法郎的金额包括 WIPO 按月一直支付到 2012 年 3 月的款项以及根据 2012 年 7 月友好协商的解决方案所支付的一笔款项。

⁷ 到 2013 年 5 月 6 日为止，总承包商尚欠余额五百二十万瑞士法郎。

46. 在报告所涉期间新受理的 16 起案件中有 1 起由投诉事件联合审议小组移交给内审司调查(前一报告期为 3 起)。所有的其他案件都是在 WIPO 工作人员以个人或管理层代表的名义提出投诉或要求的基础上受理的。

47. 在报告所涉期间审结的 28 起案件中, 11 起(39%)开展了全面调查, 依据是内审司司长在初审结果的基础上所作决定, 以及在四起案件中依据投诉事件联合审议小组(JGP)的移交意见。在 JGP 移交的所有四起案件中, 内审司并没有发现被指控的肇事者任何不当行为的证据。在另外 5 起案件中(占 28 起审结案件的 18%), 内审司得出的结论是, 不当行为的指控属实。由于工作人员的离职, 有一项调查无法完成。

48. 在报告所涉期间, 结案情况如下表 2 所示:

表 2 - 2012 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日期间审结案件的结果

结 果	数 量	百分比
指控经过初审未查实	10	36
指控经过全面调查未查实	6	21
指控已查实	5	18
其他原因(如工作人员离职、事项不属内审司管辖范围、有其他补救办法)	6	21
撤诉	1	4
总 计	28	100

49. 在内审司查实不当行为指控的五起案件中, 管理层针对四起采取了以下行动: (i)对一名工作人员进行了书面谴责; (ii)在一起案件中, 鉴于调查报告中所列的减轻处罚情节, 总干事决定不采取进一步行动; (iii)在征求投诉事件联合审议小组关于一起案件的适当纪律措施的意见后, 和一名工作人员达成了离职协议; (iv)在另一起案件中启动了纪律处罚程序。最后, 还有一起案件仍在接受管理层的审查。

50. 在报告所涉期间进行的调查活动也促使内审司吸取了一些教训。改善现有制度、政策和程序的若干管理启示报告和建议已经发布。提请管理层关注的问题涵盖外部活动、人事档案、电子邮件系统以及领取扶养津贴资格的确定等等。

51. 附件二中的图表提供了关于调查案件更多的统计信息。

52. 在报告所涉期间, 内审司就 2010 年 8 月以来一直待定的调查政策草案以及于 2010 年 7 月颁布的《调查程序手册》的修订版进行磋商。与 WIPO 的计划管理者、法律顾问办公室、人力资源管理司、道德操守办公室、监察员、工作人员代表大会和独立咨询监督委员会的第一轮磋商于 2012 年 10 月底至 2013 年 2 月期间进行。继第一轮磋商后, 内审司修订了两份文件草案, 并重新分发以准备 2013 年 4 月 30 日举行的第二轮磋商。根据《章程》的要求, 下一步将把调查政策草案提交给成员国磋商。

5. 拒绝提供信息或配合的情况

53. 根据《章程》第 27 段 (g) 项的规定，内审司司长通报：在报告所涉期间有两名工作人员对正在开展的调查拒绝进行配合，还有一名工作人员提出了调查要求却拒绝提供其声称掌握的证据。这些工作人员的不合作没有妨碍内审司完成工作，但确实造成了延误。

6. 以前建议的落实情况

54. 总干事有责任确保内审司司长及其他监督机构提出的各项建议均能获得迅速响应，并须说明就特定的报告结果和各项建议所采取的措施⁸。总干事通过负责本组织具体业务领域的计划管理者履行这一职责⁹。WIPO 计划管理者对所有监督建议的落实情况，需要定期接受内审司的后续工作检查¹⁰。

表 3 - 按来源开列的未落实建议

来源	2012 年 7 月 1 日		2013 年 6 月 30 日	
监督建议来自：	未落实建议	期间新增建议	期间登记为已落实的建议	未完成落实的建议
外部审计	12	0	8	4
联合检查组	1	0	0	1
内部审计与监督	118	77	86	118
独立咨询监督委员会	9	0	6	3
总计	140	77	123	94

55. 在提出本报告之日，有 94 项建议被计划管理者登记为尚未落实，其中包括 67 项处理极高风险 (4 项) 和高风险 (63 项) 问题的建议。四项处理极高风险的建议主要涉及到在审计 Flexitime 系统和雇员出入 WIPO 房舍的门禁控制 (2011 年) 时和核查内审司信息技术与安全相关审计建议 (2011 年) 时所查明的信息技术问题。处理高风险建议中有 19 项建议 (20%) 在两年多以后仍未落实。

56. 在发布 2012 年度总结报告¹¹后，内审司已经部署了一个新的监督工具软件 TeamMate[®]和一个新的网基建议管理系统 TeamCentral[®]。该系统深受好评，已经取得了初步的积极成果。该软件支持内审司和各计划之间就落实建议保持对话。

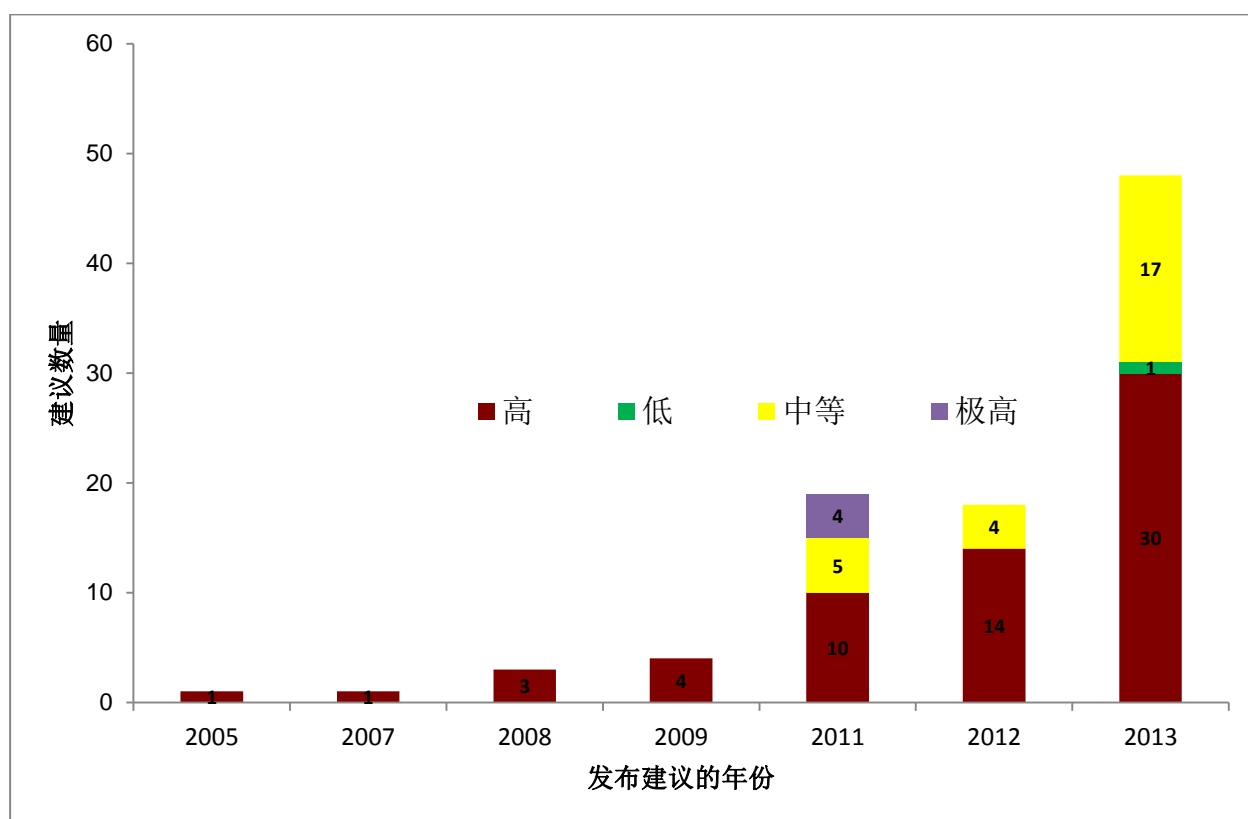
⁸ 《章程》第 23 段。

⁹ 第 16/2010 号办公指令，第 7 段。

¹⁰ 第 16/2010 号办公指令，第 3 段。

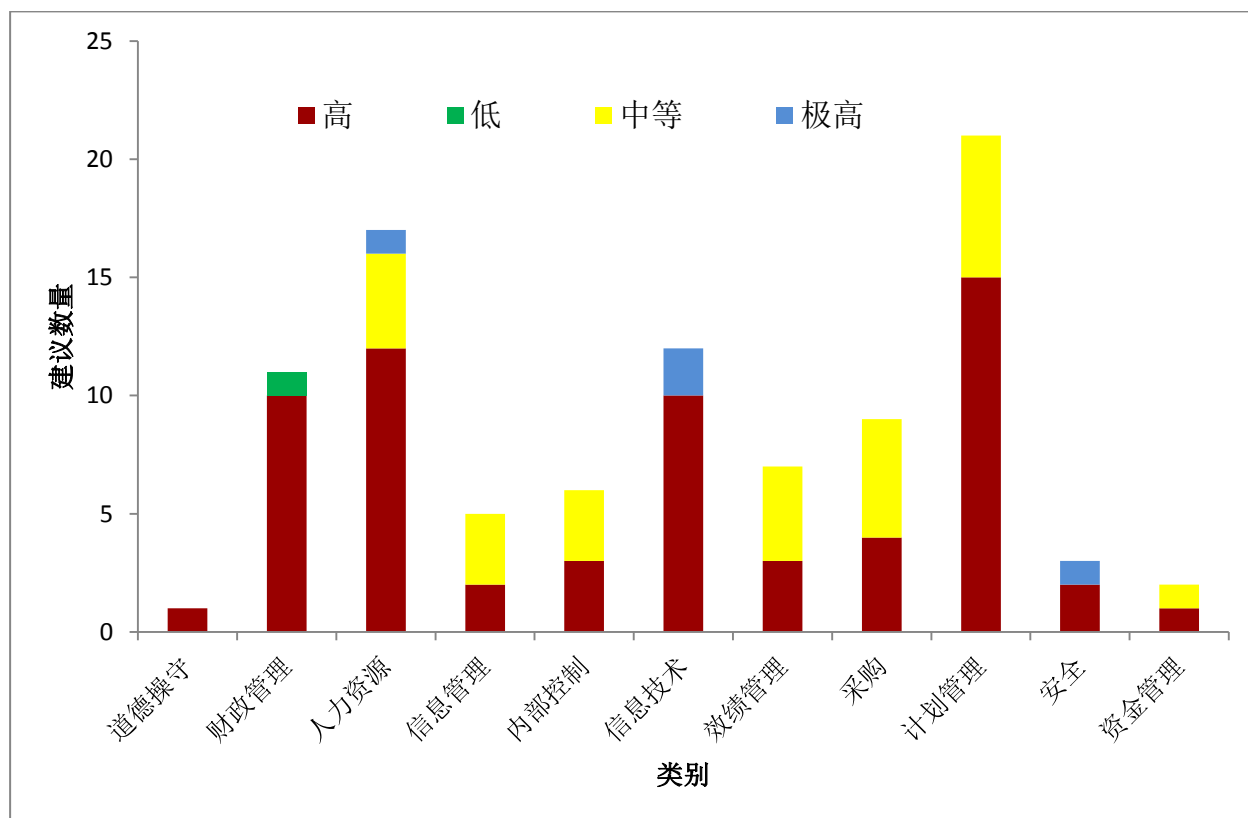
¹¹ WO/GA/41/9

图 1 - 监督建议的落实进展 - 2013 年 6 月 30 日



57. 在 67 项处理极高和高风险建议中，15 项与计划管理有关；13 项与人力资源有关；12 项与信息技术有关；10 项与财务管理有关；4 项与采购有关；与内部控制、绩效管理 and 安全有关的各有 3 项；2 项与信息管理有关；与道德操守和资金管理有关的各 1 项。

图 2 - 按类开列的未落实建议



58. 外聘审计员的建议在期内继续逐步得到落实，目前仅有 4 项未予落实。按《章程》的要求，内审司已向总干事提交了一份关于外聘审计员建议落实情况的报告，并抄送外聘审计员和 IAOC。

59. 根据《章程》，本年度总结报告须“说明哪些建议未得到总干事的核准，以及总干事未予核准的理由”。附件三载明了报告所涉期间未经落实而终止的一项建议，同时提供了未落实该建议的理由。

7. 其他监督工作

A. 咨询和建议工作

60. 除正常的监督工作之外，内审司还按照《章程》以两种形式提供咨询意见。第一种方式，以观察员身份参与各委员会工作(投资委员会、会议厅特设合同委员会)。第二种方式，应要求提供有关管理框架或政策文件的咨询意见，这些管理框架和政策文件列于附件四。

B. 独立咨询监督委员会

61. IAOC 定期邀请内审司出席其季度会议，详细回答有关该司工作和职能方面的问题。在本报告所涉期间，IAOC 举行了第二十六届至第二十九届会议。

62. 内审司受益于 IAOC 在其各项报告¹²中提出的建议和指导。

C. 客户满意度调查

63. 为更好地了解同事们的期望并获取他们对监督工作的反馈意见，内审司从 2012 年 1 月开始经常进行客户满意度调查。这种调查使内审司更好地确定了改进自身工作的领域。

64. 在过去十八个月中向客户共发出了十二份调查问卷。对工作的平均满意度为 80%。最高平均分是对以下情况的评估：各团队“以客观、专业和礼貌的方式开展工作”，该项满意度为 90%。得到的最低平均分是对以下情况的评估：“从下达审计/评价通知到发布最后报告，整个审计/评价过程用时合理”，该项满意度为 70%。

65. 被审计/评价单位发回的其他评论意见帮助内审司找出不足并采取纠正措施。TeamMate®软件的引进应有助于改善内审司的效绩以及受益于内审司工作的各项服务的总体满意度。

D. 外聘审计员

66. 通过定期举行关于审计、内部控制和风险管理问题的信息共享会议，继续保持与外聘审计员建立的出色的专业和工作合作及协调关系。外聘审计员和内审司共享战略、年度计划和单项报告，以确保高效的监督覆盖，避免任何不必要的潜在重复工作。

E. 监察员和道德操守办公室

67. 报告所涉期间，内审司司长根据《章程》的要求，定期与监察员和道德操守办公室举行会议，确保联络畅通，避免任何不必要的重复活动。双方的意见交流和讨论大有裨益，有助于确保内审司、监察员和道德操守办公室各自独立、互不隶属的任务授权得到有效贯彻。

F. 和其他监督职能部门的网络联系

68. 《章程》对参与联合国各种正式监督职能网络的必要性做了具体规定。内审司承认与同类职能部门发展关系的价值和重要性。在审查所涉期间，内审司继续与联合国其他组织和实体开展活跃和有用的协作与网络联系作。具体而言，内审司积极参与了下述活动：

(a) 2012 年 9 月在维也纳举行的联合国内部审计事务代表(RIAS)第四十二届年会。内审司牵头工作人员流动性和基准化方面的工作；

(b) 2012 年 9 月在卢森堡举行的第十三届内部调查人员大会；

(c) 2013 年 4 月在海德堡举行的欧洲国际组织内部审计事务领导人(HOIA)年会；

(d) 2013 年 4 月在纽约举行的联合国评价小组(UNEG)年会。内审司是 UNEG 标准与准则工作队和准则工作评价工作队以及评价和审计工作小组的成员；

(e) 新成立的联合国调查领导人小组(UNHIG)于 2013 年 3 月在日内瓦举行的首次会议，共有 16 个联合国机构的代表参会。该小组的任务授权是通过提供制定政策和程序的论坛加强调查实

¹² WO/IAOC/26/2、WO/IAOC/27/2、WO/IAOC/28/2 和 WO/IAOC/29/2

践和专业性；促进和支持其成员的独立性、协作和共同的专业立场，为各组织增加价值；交流信息，并在必要时为本小组成员和联合国各论坛提供意见。

69. 内审司将于 2014 年 4 月在 WIPO 主办 HOIA 会议。

G. 评价研讨会

70. 内审司于 2012 年 11 月举办了第二次评价研讨会，旨在呈现 WIPO 的评价职能和成果，并宣讲评价的良好做法及其对管理和决策的用途。

71. 研讨会审查了已完成的评价(肯尼亚国家综合服务评价、‘初创’国家知识产权学院评价和开发专利信息查询工具评价)，并确认了计划执行情况报告。WIPO 管理层谈到了他们对评价和内审司的期望以及相关经验。成员国和 IAOC 提出了对评价的看法并解释了对评价的需求。

72. 共有 62 人参会，主要是 WIPO 工作人员和管理层、WIPO 成员国以及知识产权评估的外聘专家。

73. 总的来说，与会人员通过研讨会得以分享有关上述议题的实例以及他们参与 WIPO 开展的各项评价的亲身经历。

H. 针对本组织同事的宣传活动

74. 为更好地解释和宣讲其工作，内审司采取了若干举措把信息传递给同事：

(a) 内审司内网首页进行了重组并告知 WIPO 工作人员；

(b) 发布了有关内审司各项服务的宣传册；

(c) 在人力资源管理司为扩大入门培训而提出的倡议“*在 WIPO 学习*”以及内部交流倡议“*WIPO 新动向*”的框架下，内审司为工作人员作了两场报告，解释内部审计、评价和调查工作。共有 80 名工作人员参加了这两次分别组织的会议，给予了积极的反馈；

(d) 为新员工组织的入门培训日程中现已安排内审司的任务。

8. 监督资源

75. 《章程》明确要求内审司司长对本组织分配给内部监督的资源是否充分发表意见。

A. 预算和工作人员

76. 与前一两年期相比，内审司工作人员数量保持稳定，非人事费增加了 11%。在相当长的一段时期内，人事配置问题一直是 WIPO 正常和有效开展内部监督工作的挑战；在报告所涉期间这一情况发生了改变。内审司在 2012 和 2013 年期间有 11 名工作人员¹³。尽管内审司的预算和工作人员数量仅占 WIPO 预算和工作人员总数的 0.75%和 0.9%，但这一比例使 WIPO 处于其他联合国组织的平均水平¹⁴。

¹³ 内审司提出在 2012/2013 两年期预算中分配的总人数为 12 个——10 个员额和两名顾问。预算草案提出的总人数为 11 个——7 个员额和 4 名顾问。

¹⁴ 参见联检组报告(JIU/REP/2010/5 联合国系统的审计职能和 JIU/REP/2011/7 联合国系统的调查职能)。

77. 在报告所涉期间新进了两名工作人员：调查科科长和一名临时任命的审计员。在编写本报告时，有一个临时调查员的员额空缺。在人力资源管理司的协助下以及经过两次不成功的职位空缺公告之后，内审司期待在今年年底前完成招聘。

78. 目前需要重点关注的问题仍是从由短期工作人员参与服务的队伍结构转向以固定期限员额为主体的结构。这将有助于使内审司更接近于联合国内部监督活动的准则，并确保内审司能按照其任务规定继续作为有效、独立的监督机构运转。

表 4 - 2012 年调剂使用后内审司预算和支出¹⁵

	调剂使用后的 2012/13 两年期预算	2012 年支出	使用率
人事费	4,032	1,939	48%
非人事费	805	367	46%
总计	4,837	2,306	48%

79. 在报告所涉期间，使用了合同制专家开展各种监督活动。对于评价相关工作而言，这种作法极有价值。为了让内审司能拓宽各种监督活动中的专门知识，拟在今后几年中，继续吸收专家与合同制工作人员参加工作。

B. 培 训

80. 内审司确保本司每名工作人员都掌握并提高履行其各自职责所需的知识、技能和其他胜任能力，这是持续进行专业发展所不可或缺的，同时也是培训政策的要求，其目的是不断提高监督工作的质量。内审司工作人员在报告所涉期间进行了有关以下内容的培训：TeamMate[®]和 TeamCentral[®]、欺诈预防和检测、风险管理、国际公共部门会计准则 (IPSAS)、报告撰写和 PeopleSoft[®]。

[后接附件]

¹⁵ 截至 2012 年 12 月 31 日的情况，单位：千瑞郎。工作人员承付款按年划拨。

内审司报告一览表

2012年7月1日至2013年6月30日

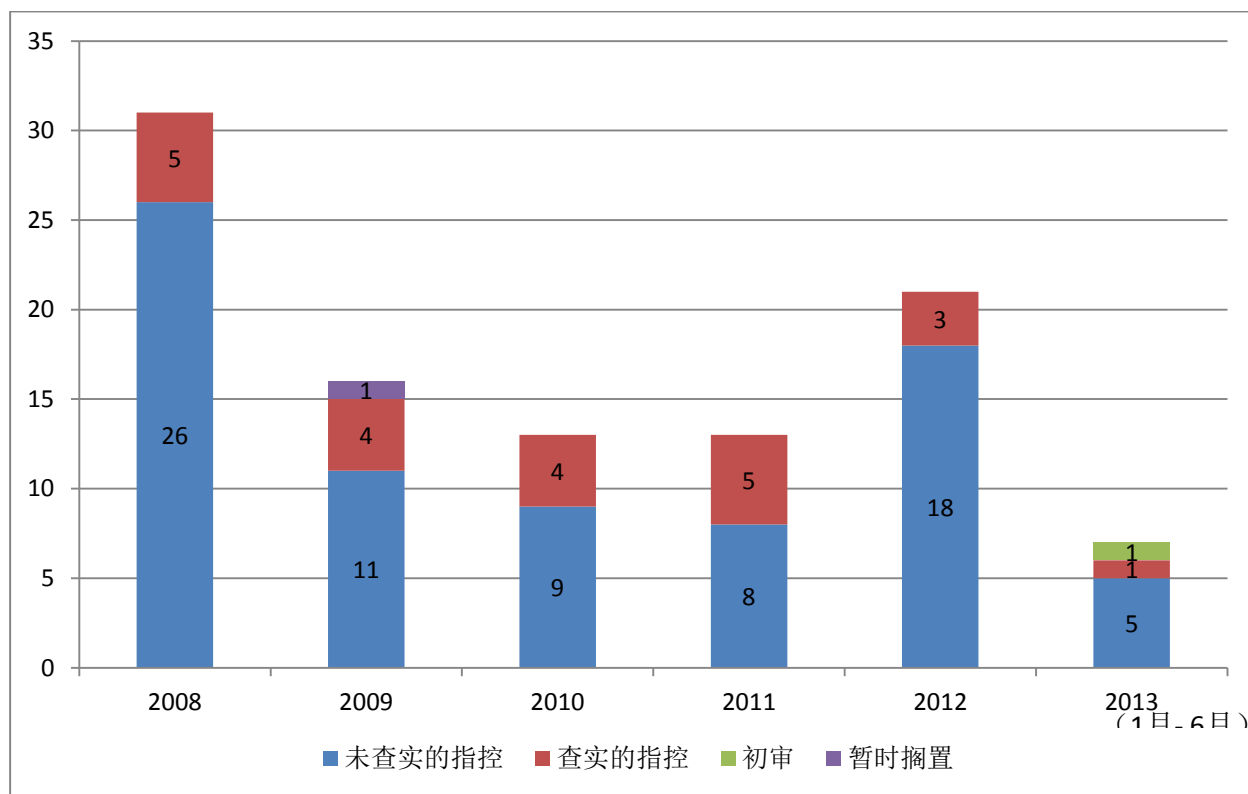
- | | |
|--|--------------|
| - PCT 创收过程审计 | IA/2012-01 |
| - 会议和语言服务审计 | IA/2012-02 |
| - 差旅与任务支持审计 | IA/2012-03 |
| - 付款流程审计 | IA/2012-04 |
| - WIPO 建筑项目审计 | IA/2012-06 |
| - “提升国家、次区域和区域知识产权机构和用户能力”项目评价 | EVAL 2012-08 |
| - “开发专利信息查询工具”项目评价 | EVAL 2012-09 |
| - 受理的 16 起调查案件 | |
| - 审结的 28 起调查案件，在报告所涉期间产出了 21 份初审报告、
11 份调查报告、四份管理启示报告和一份专门报告。 | |

[后接附件二]

调查统计数据

1. 在 2008 年 3 月(调查科成立之日)至 2013 年 6 月 30 日(本报告所涉期间结束时)期间, 内审司总共登记了 101 起调查案件, 其中的 99 起目前已经结案。

图 3 - 截至 2013 年 6 月 30 日每年的案件调查情况



2. 下表显示了 2008 年以来受理的投诉类型。

表 5 - 历年投诉类型

投诉类型	年 份						总计
	2008	2009	2010	2011	2012	2013 1月-6月	
福利与应享权利欺诈/向本组织提供虚假信息	3%	25%	23%	23%	19%	29%	17%
骚扰/歧视/权力滥用	32%	-	15%	-	14%	29%	17%
不规范的人力资源做法	10%	13%	15%	15%	24%	-	14%
杂项	-	-	-	-	0%	28%	2%
误用 ICT 资源	29%	31%	23%	8%	5%	-	18%
(除福利与应享权利欺诈外)其他的欺诈和腐败行为/(除误用信息和通信技术资源外)资金和资产的挪用或误用	13%	6%	8%	31%	5%	-	11%
与国际公务员义务不符的言论、声明和活动	13%	19%	15%	15%	19%	-	15%
未经授权的信息交流	-	6%	-	8%	14%	14%	6%
总 计	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

[后接附件三]

未经落实而终止的内审司建议一览表

序号	文 号	建议内容	剩余风险评估 (秘书处)
1.	人力资源管理审查报告 IA2011-06 中的建议 425	考虑到联合国的好做法并以组织学习框架(OLF)的标准作为基准, WIPO 的培训预算应增加以有效支持绩效管理与发展系统(PMSDS)目标的实现。	人力资源管理司认为, 在目前的经济状况下, 1%的目标不可行。但只要拨付的培训预算足以满足关键的集体培训需求以及PMSDS 中明确的个人培训需求目标, 且考虑到 WIPO 通过内部培训师和世界学院提供的大量培训活动, 偏离 1%的标准应被 WIPO 认为是可接受的风险。 秘书长同意这一意见, 并告知内审司, WIPO 须在财力允许的情况下并根据满足需求的适当性尽量按标准提高培训预算。

[后接附件四]

内审司咨询和建议活动一览表

1. 记录管理和档案政策
2. 财务申报政策
3. 基础设施自动化司项目评价
4. 独立调查对受到联合国制裁的国家提供的技术援助
5. 韩国信托基金
6. 举报者保护政策
7. ECM - 企业内容管理
8. 机构诚信倡议
9. 管理供应商关系的行为守则
10. 互联网使用政策 2013
11. 联合国透明度和问责制倡议
12. 职位空缺通知
13. 预防和阻止腐败的政策
14. 关于采购的办公指令和《采购手册》
15. 关于机密信息使用的办公指令
16. 《工作人员条例和规则》
17. 内部司法系统审查
18. 信息安全政策

[附件四和文件完]