

世界知识产权组织大会

第四十八届会议（第26次特别会议）
2016年10月3日至11日，日内瓦

内部监督司（监督司）司长的年度报告

秘书处编拟

1. 本文件载有内部监督司（监督司）司长的年度报告（文件 WO/PBC/25/5），该报告将提交给 WIPO 计划和预算委员会（PBC）第二十五届会议（2016年8月29日至9月2日）。
2. PBC 关于上述文件的任何决定将写入“计划和预算委员会第二十五届会议（2016年8月29日至9月2日）所作决定一览”（文件 A/56/12）。

[后接文件 WO/PBC/25/5]

计划和预算委员会

第二十五届会议

2016年8月29日至9月2日，日内瓦

内部监督司（监督司）司长的年度报告

秘书处编拟

1. 根据《内部监督章程》第 38 段，内部监督司（监督司）司长须每年通过计划和预算委员会（PBC）向 WIPO 大会提交总结报告。报告应概述 2015 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日报告所涉期间开展的内部监督活动。
2. 提议决定段落措辞如下。
3. 计划和预算委员会注意到“内部监督司（监督司）司长的年度报告”（文件 WO/PBC/25/5）。

[后接监督司司长的年度报告]

内部监督司司长年度报告

2015 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日

目 录

缩略语	4
背 景	6
规划原则	6
专业标准	6
重要问题和高优先程度监督建议	6
调查活动	11
拒绝提供信息或配合的情况	13
监督建议的落实情况	13
监督司工作的外部质量评估	16
监督司在咨询和建议方面的工作	17
与外部监督机构的合作	17
与监察员和道德操守办公室的合作	17
其他监督工作	17
监督司的业务独立性	18
监督资源	18

附 件

- 附件一 - 监督司报告一览表
- 附件二 - 监督司咨询与建议活动一览表

缩略语

BCM	业务连续性管理
CDIP	发展与知识产权委员会
CII	国际调查员会议
CPE	国家综合服务评价
CRR	版权及相关权
EQA	外部质量评估
HOIA	欧洲各国际机构内部审计事务领导人
HR	人力资源
HRMD	人力资源管理部
IAOC	独立咨询监督委员会
IIA	内部审计师协会
IOC	《内部监督章程》
IOD	内部监督司
IP	知识产权
IPoA	伊斯坦布尔宣言和行动纲领
IPPF	国际专业实务框架
IT	信息技术
JGP	投诉事件联合审议小组
JIU	联合检查组
LDC	最不发达国家
MIR	所涉管理问题报告
OECD	经济合作与发展组织
PBC	计划和预算委员会
PD	绩效数据
PI	绩效指标

PPR	计划绩效报告
PMSDS	绩效管理与工作人员发展系统
RBM	注重成果的管理
RIAS	内部审计事务处代表
RRP	奖励和表彰计划
SG	战略目标
SME	中小企业
SMT	高级管理层
SRP	战略调整计划
UAT	用户接受度测试
UN	联合国
UNEG	联合国评价小组
UNICC	联合国国际电子计算中心
UNRIS	联合国调查事务处代表小组
WAB	WIPO 上诉委员会
WIPO	世界知识产权组织

背 景

1. WIPO 内部监督司（监督司）的宗旨是按照《内部监督章程》（《章程》）的规定为 WIPO 提供独立和有效的内部监督。
2. 《章程》要求¹监督司司长每年通过计划和预算委员会（PBC）向WIPO大会提交总结报告（年度报告）。年度报告应概述报告所涉期间开展的内部监督活动，包括这些活动的范围和目标，所采用的工作计划以及落实内部监督建议的进展情况。
3. 根据《章程》，已向总干事和独立咨询监督委员会（咨监委）提供了年度报告的草案以征求其意见；报告定稿时已考虑了收到的意见。

规划原则

4. 监督司在制定监督工作计划时考虑了一些因素，包括风险等级、相关性、国家影响、监督周期以及来自 WIPO 管理层、成员国和可用资源的反馈意见。按照《章程》第 24 段(a)项的要求，监督计划草案在最终确定前还提交给咨监委，供其审查并提出建议。
5. 为了在高效使用有限资源的情况下提供有效的监督范围，同时避免可能的交叉，监督司还考虑了外聘审计员和其他监督部门完成的工作，如联合检查组（联检组）以及发展与知识产权委员会（CDIP）委托开展的评价。
6. 2016 年的监督计划已发给所有计划管理人员，并在 WIPO 内网上与所有 WIPO 工作人员共享。2015 年的监督计划在预算内按时完成。

专业标准

7. 在审计活动中，监督司遵守内部审计师协会（IIA）颁布的“国际专业实务框架”（IPPF）。同样，在开展的调查工作中，监督司以国际调查员会议（CII）认可的《统一调查原则和准则》为指导。在评价活动中，监督司遵照联合国评价小组（UNEG）编制的《国际评价实务标准》。

重要问题和高优先程度监督建议

8. 这部分包括重要结果和建议方面的信息，探讨多项高度急迫的风险，这些载入了报告期间所发的内部监督报告（审计、评价和所涉管理问题报告）。
9. 重要结果和建议与下列报告期间所发的报告相关²：
 - (a) 业务连续性管理；
 - (b) WIPO 客户服务管理；
 - (c) 个人订约承办事务管理；
 - (d) 工作人员绩效管理；
 - (e) Taleo 预实施；
 - (f) 知识产权局业务解决方案；

¹ 参见《章程》第 38 和 39 段。

² 报告一览表见附件一。

- (g) 计划 30：中小企业与创新；
- (h) 计划 3：版权及相关权；
- (i) WIPO 对最不发达国家的援助；以及
- (j) WIPO 女性职业发展试点项目。

10. 监督司继续与管理层对话，以定期审查和更新未落实建议的执行情况。对于所有建议，管理层通过一项行动计划，确定建议开展的各项活动、负责人员和实施的最后期限。监督建议在 TeamCentral³ 系统中进行管理，监督司、WIPO 管理层和外聘审计员均可访问。

业务连续性管理审计

11. 2015 年 4 月至 7 月间，经与高级管理层协商一致，监督司针对 WIPO 对有关业务连续性管理（BCM）良好做法的准备和采用情况进行了审查，以从根本上为将来的审查确立基准。

12. 审计报告强调了以下结果：

- (a) 与成员国就业务连续性管理主题进行交流应作为高优先程度事项来进行，以确认业务连续性管理对 WIPO 业务的重要性，并确认需要确保获取资金来保证业务连续性管理举措的可持续性；
- (b) 与 WIPO 工作人员就 BCM 举措进行内部沟通以及将 BCM 模块纳入工作人员入门培训计划，是 HRMD 应当与业务持续性协调员合作采取的重要措施；
- (c) 为了鼓励对中断风险和降低计划共同进行思考，需要汇集风险管理小组、信息和通信技术（ICT）委员会和 BCM 举措的学习收获；以及
- (d) 对影响办公场所、物理安全、逻辑安全和信息通信技术的事件，对风险因素和风险降低行动的分析以及其向风险管理小组提交的定期简报进行集中整理，有助于深化 WIPO 成为“待命组织”的目标。

WIPO 客户服务管理审计

13. 2015 年 7 月至 9 月间开展的 WIPO 客户服务管理审计报告了以下要点：

- (a) 经总干事批准的建立客户服务委员会一事需要最终确定，以帮助提高整个 WIPO 内客户服务管理的有效性和效率⁴。该委员会将提供清晰的治理架构，并将划定整个 WIPO 内各种客户服务部门之间的作用和责任，促进组织层面更好的监督和决策。
- (b) 修订后的传播司客户服务科的任务授权须正式公布，以更好地支持该科落实和协调全组织内的客户服务举措；以及
- (c) 需要客户服务战略和框架，以分别提供：WIPO 客户服务举措的整体指南；以及符合 WIPO 服务章程的统一做法和标准。

³ TeamCentral[®]是 TeamMate 的一个模块，后者是执行审计任务的专用软件，包含多个模块，如电子工作文件；建议、风险评估和时间安排的后续追踪。

⁴ 在编写该报告时，客户服务战略得到了批准。

个人订约承办事务管理审计

14. 该项审计的目的是根据第 45/2013 号《办公指令》，评估个人订约承办事务（ICS）管理的有效性、效率和符合性。

15. 审计注意到 ICS 流程文件中沿用的良好做法、翻译类 ICS 自动采购安排以及全面符合政策的情况。

16. 审计的主要结果如下：

(a) 与 ICS 人员签订合同的流程中，应包括拟签合同的 WIPO 司所作的关于利益冲突的适当声明；

(b) 关于 ICS 合同的缔结，没有坚持开展对 ICS 人员的绩效评价。这点应当予以改进，ICS 人员的绩效数据应当汇编并公布，以供将来查阅；以及

(c) 对于将临时工作人员的雇佣期间限制在两年内的 WIPO 规定，应当根据该政策执行以来获得的实际经验进行审查。

17. 确定需要改进的更多领域包括并入基于系统的控制，以检测根据 ICS 合同提供服务者的最长时间限制，以及更为连贯地完成对 ICS 订约人绩效评价，以使本组织整体受益。

工作人员绩效管理审计

18. 尽管认可 WIPO 绩效管理与工作人员发展系统（PMSDS）所取得的效果，审计报告包括以下重要结果和建议：

(a) 绩效管理、学习、劳动力规划和工作人员绩效管理与发展报告的协调一致性需进一步提高。可以通过 HRMD 计划开展的将电子 PMSDS（e-PMSDS）和现有培训数据库整合至 WIPO 企业资源规划（EPR）解决方案来实现。

(b) 工作人员的目标与组织的预期成果之间的联系需要提高，个体工作人员的目标应当与 PMSDS 中的计划/工作计划活动一致。

(c) 可以通过引入其他评估方法，如自我评估、双向评估和 360 度评估等，提高现行工作人员评价方法的客观性和合理性。监督司对联合国（UN）和其他国际组织的调研显示，58%的受访者已经采用了自我评估的方法，这一点可供参考。

(d) 最后，PMSDS 可以受益于定期反馈和审查机制的执行，这能有助于评估绩效管理系统是否以有效和连续的方式运行。

TALEO™的预实施和数据迁移审查

19. 在监督司开展本次审查的同时，Taleo™系统正在实施，该系统代替了 WIPO 管理征聘事务的旧电子征聘系统。监督司很高兴地注意到，从之前系统项目中汲取的经验教训被纳入该实施项目的管理中，产生了更好的管理项目。报告的主要意见和建议可总结如下：

(a) 关于从旧系统到内部开发数据存储库的数据迁移过程的完整、准确文档，将有助于及时解决任何与数据迁移有关的问题。

(b) 在（将来的）业务流程的设计阶段，对主要风险和风险控制的评估需要被增加到项目管理方法中。此外，请关键业务用户参加汇报会，并在用户接受度测试（UAT）期间考虑他们的反馈意见，将在将来的项目中提高用户接受度测试的有效性和效率。

知识产权局业务解决方案审计

20. 监督司于 2016 年 2 月至 6 月间开展了该项审计。知识产权局业务解决方案（计划 15）的目标是，通过提供工具和服务来加强成员国知识产权局/机构的业务流程，以提高其效率和有效性。

21. 报告的主要意见和建议可总结如下：

(a) 需要明确计划 15 - 知识产权局业务解决方案的当前作用和责任，以确保与其任务授权、结构和预期成果的一致性和协调性。

(b) 制定战略业务计划将推动计划 15 实现其目标和目的，并有效满足其内部和外部利益相关方的需求。制定计划还能够确定资源需求和技术需求，以顺利管理和维持该计划。

(c) 为向 WIPO 业务解决方案寻求援助的知识产权局/机构制定明确定义的合格标准，能进一步提升业务流程的一致性和效率。

(d) 与使用 WIPO 系统和工具的所有知识产权局签订合作协议，并为寻求额外服务的知识产权局制定服务水平协议，能提升一致性并降低相关法律和业务风险。

计划 30：中小企业与创新评价

22. 对计划 30 的评价于 2014 年 9 月至 2015 年 10 月间进行。主要结果、结论和建议可总结如下：

(a) 计划 30 对战略目标（SG）特别是战略目标三的贡献是重要且密切相关的。虽然计划 30 经历了管理上的挑战和欠缺，影响了其绩效，但正如计划绩效报告中所报告的，该计划还是实现了预期成果。建议将该计划的组织结构稳定下来，并实施更准确的绩效框架。

(b) 计划的目的被视为与目标受益人和利益相关方之间具有相关性。建议该计划开发更全面的网络平台，以实现更好的覆盖面和成本效益。

(c) 在由 WIPO 学院提供的培训活动方面，存在实质性交叉。与其他 WIPO 部门进行更好的协调和沟通是必要的。

(d) 由于绩效框架有缺陷以及缺少系统性监测，很难对计划的成果进行评估。建议通过具有更多具体成果指标的更完整的逻辑框架来提高绩效监测。

(e) 需要将中期目标合并到更长期的目标中，以确保稳定性。将中小企业（SME）、创业和创新支持保留在一个部门中，该部门能够在平等的基础上以充足的资源为所有已明确的需求提供服务，这对于确保这些服务能提供给所有成员国是非常关键的。

(f) 计划 30 与内部和外部利益相关方的合作在服务导向和反应方面是良好的。在与知识产权参与者和机构的国内合作方面还能做更多工作。建议更好地确定合作协议和联合项目。

计划 3：版权及相关权评价

23. 监督司于 2015 年 3 月至 12 月间对计划 3 进行了评价。主要评价结果、结论和建议如下：

(a) 在提供版权及相关权（CRR）服务方面，WIPO 被视作一个独特的关键角色，也被视为开展讨论和建立共识的重要论坛；

- (b) WIPO 在提供量身定制的服务时，充分满足了成员国、权利人和终端用户的需求；
- (c) 该计划为九个 WIPO 战略目标中的四个目标作出了贡献；
- (d) 版权部门每个司内部的协调机制以及与其他 WIPO 计划和外部合作伙伴的协调机制整体上是积极的；
- (e) 该计划以有限的资源提供了令人满意的服务，效率很高；以及
- (f) 该计划看重一些进一步提高其活动的可持续性的策略，如师资培训和远程教学工具。

24. 在发展版权及相关权制度、成果框架、效率分析以及长期可持续性等方面，提出了一些可以改进的机会。

WIPO 对最不发达国家的援助评价

25. 该项评价于 2015 年 9 月至 2016 年 4 月间开展。评估包括 WIPO 在 2010 年至 2015 年期间开展的援助最不发达国家（LDC）的所有活动。

26. 报告强调了以下积极成果：

- (a) 实现了有关《伊斯坦布尔宣言和行动纲领》（IPoA）的 WIPO 可交付成果的预期成果；
- (b) 对最不发达国家提供的支持正在提升国内利益相关方关于战略性运用知识产权的意识，并创造了将知识产权纳入国家议程的基础条件；
- (c) 及时的反馈和磋商进程的加快是各国机关提高成果所有权的驱动因素；
- (d) 直接受众和知识产权终端用户都认为 WIPO 的活动很有用处，这些活动被评估为中等至高等质量。
- (e) WIPO 活动监测系统的充分性被视为更好地对各国需求和优先事项作出反应的关键因素。

27. 有待改进的方面如下：

- (a) 在战略层面，地区局需要与最不发达国家司合作，致力于为国家综合援助设计综合性的国家路线图；
- (b) 需要更好地定义地区局和最不发达国家司的计划性责任，以完全发掘技术团队的内部专长和能力的潜力。
- (c) 在业务层面，在整个项目周期都需要有有关 WIPO 和各国相对方共同义务的清晰定义，以确保可持续性和就成果的作用开展工作。在规划和执行知识产权支持中需要纳入公平因素，以确保最不发达国家保护和运用知识产权的公平机会；以及
- (d) 各国支出情况管理信息系统的存在，能够有力促进制定各国知识产权制度所需资源的有效分配。

WIPO 女性职业发展试点项目评价

28. 该项评价于 2016 年 1 月至 4 月间开展，评估了 WIPO 女性职业发展试点项目第一阶段（2015—2016）的成果。监督司计划于 2017 年开展第二次评价，以评估试点项目第二阶段的落实情况（预计启动时间：2017 年 5 月）。这两次评价的结果、结论和建议将为设计 WIPO 工作人员职业发展的更广计划提供意见。

29. 主要结果、结论和建议总结如下：

- (a) 参与者提高了其对潜在职业领域的意识和追求，并开始侧重于提高其专业知识和技能，以追求更高的职位；
- (b) 高层参与、专业性和项目执行者的努力是该项目第一阶段圆满完成的重要因素；
- (c) 需要有明确定义工作范围的项目设计、用以评估的成果指标以及进展报告，以扭转越来越多对 WIPO 无力制定扎实的工作人员事业发展计划的灰心和看法；
- (d) 项目需要明确并减轻主要风险，以确保其圆满完成以及 WIPO 工作人员越来越高的认可。
- (e) 细化选择标准能够将项目的覆盖面扩大到需要职业支持的新目标群体，这也能增加扩大成果的机会；以及
- (f) 需要对人力资源和时间进行现实估计，以有效管理规划的所有活动。这将确保在项目的未来阶段中提供高质量和个性化支持。

监督司关于 2014/15 两年期计划绩效报告的审定报告

30. 监督司完成了对 2015/15 计划绩效报告（PPR）的审定。审定的目的是为了：

- (a) 对所报告的绩效数据和成果的可靠性和准确性提供独立的验证；以及
- (b) 对上一份针对计划绩效报告的审定所提建议的落实情况进行跟进。

31. 审定活动过程中，针对 2014/15 计划绩效报告中所报告的每个计划，随机选择了一个绩效指标（PI）。审定还包括对于在审查的两年期中就完善成果框架所取得进展的一般性结论。

32. 审定结果表明，93%的计划收集了相关有价值的绩效数据（PD），77%的计划报告了准确的可验证绩效数据，85%的计划准确地报告了其红绿灯状态的自我评估。

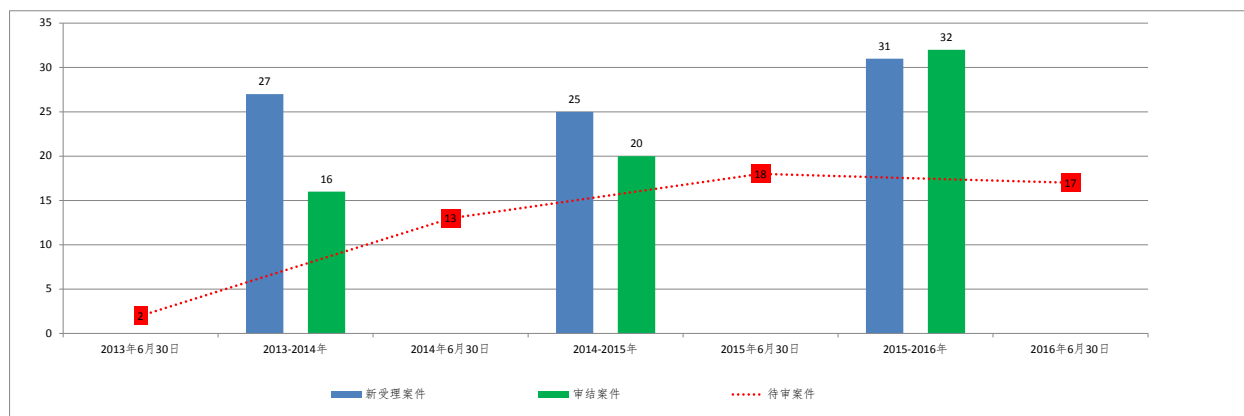
33. 审定报告针对以下方面提出了建议：(a) 对没有基准和目标的绩效指标进行细化和精简；(b) 对终止的绩效指标确立正式标准；以及(c) 完善应对两年期内绩效指标变化的内部机制。

调查活动

案件概况

34. 在报告所涉期间，新受理了 31 件案件，审结了 32 件案件。截至 2016 年 6 月 30 日，17 件案件未结，包括处于初步评价阶段的 10 件和全面调查阶段的 7 件。未结案件中，12 件于 2016 年受理，4 件于 2015 年受理，1 件于 2014 年受理。截至 2016 年 6 月，目前正在调查案件的平均已受理时间为 6 个月。

图 1 - 2013 年 6 月 30 日至 2016 年 6 月 30 日调查案件量比较分析



35. 在报告所涉期间受理的案件中，根据《章程》第 18 至 21 段，有 4 件转到咨监委以寻求其建议。

调查活动的成果

36. 根据《章程》，年度报告应包括对证实属实的调查案件及其处理情况的描述。在其中 7 件开展调查的案件中，监督司发现指控属实，并建议对一名工作人员提起纪律处罚程序。此外：

- (a) 1 件案件的结果是，该名工作人员从本组织离职；
- (b) 在 1 件案件中，管理层决定不采纳监督司的建议提起纪律处罚程序；以及
- (c) 其他 5 件案件，截至 2016 年 6 月 30 日，管理层的最终决定仍未确定。

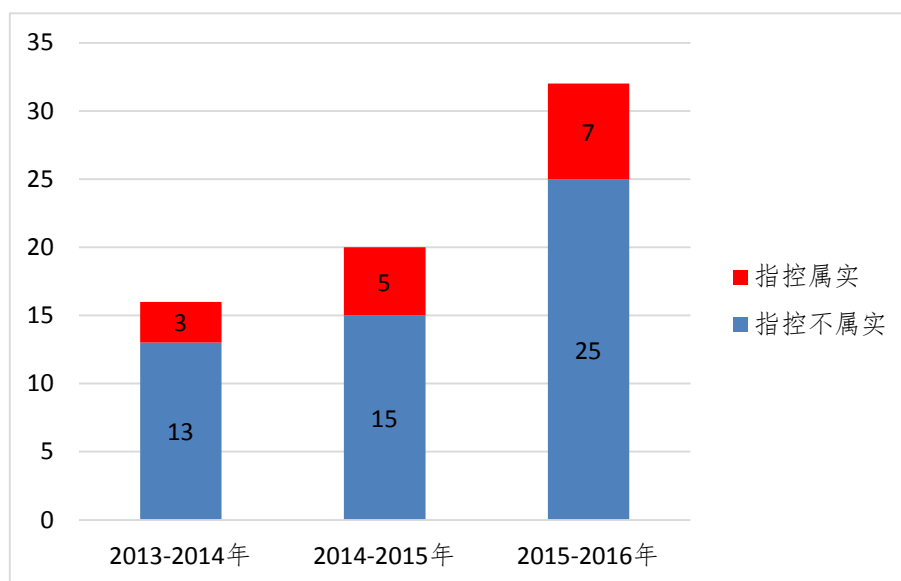
37. 此外，报告所涉期间开展的调查活动使监督司吸取了一些教训。具体来说，发布了四份所涉管理问题报告（MIR），提出了建议以完善现有的内部控制和程序。引起管理层注意的问题涉及物理访问控制、信息安全、公务旅行、招聘程序和马德里注册部门的客户请求处理等内容。

38. 下表是对 2013 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日期间新受理案件的比较分析。

表 1 - 2013 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日受理投诉分析

	2013 年 7 月 1 日- 2014 年 6 月 30 日	2014 年 7 月 1 日- 2015 年 6 月 30 日	2015 年 7 月 1 日- 2016 年 6 月 30 日
滥用工作时间	1 (4%)	5 (20%)	3 (10%)
福利和应享权利欺诈	1 (4%)	2 (8%)	1 (3%)
骚扰/歧视/滥用权力	7 (26%)	7 (28%)	8 (26%)
不规范的人力资源做法	4 (15%)	0 (0%)	3 (10%)
误用信息和通信技术资源	1 (4%)	1 (4%)	0 (0%)
其他欺诈、腐败或滥用行为	3 (11%)	4 (16%)	8 (26%)
与国际公务员义务不符的 言论、声明和活动	7 (26%)	1 (4%)	4 (13%)
未经授权的信息交流	3 (11%)	1 (4%)	3 (10%)
候选人在征聘遴选过程中的错失行为	0 (0%)	4 (16%)	1 (3%)
总计	27 (100%)	25 (100%)	31 (100%)

图 2 - 2013 年 6 月 30 日至 2016 年 6 月 30 日审结案件分析



拒绝提供信息或配合的情况

39. 根据《章程》第 39 段 (g) 项，监督司司长应通报报告所涉期间，监督司在获取记录、访问人员和房舍方面受到限制的任何情况。

40. 自 2014 年起，一名工作人员出于健康原因，使用临时医疗证明拒绝了监督司的访谈请求。该工作人员不能参加与监督司访谈的情况，进一步得到了联合国组织医疗服务处的确认。因此目前该案搁置。

监督建议的落实情况

41. 总干事有责任确保监督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⁵。总干事通过负责本组织具体业务领域的计划管理人员履行这一职责⁶。计划管理人员对所有监督建议的落实情况，需要定期接受监督司的后续工作检查⁷。

42. 监督司继续使用 TeamCentral[®]系统管理和报告有关建议，该系统使计划管理人员能与其代表进行互动对话，以有效跟进未落实建议的实施情况。

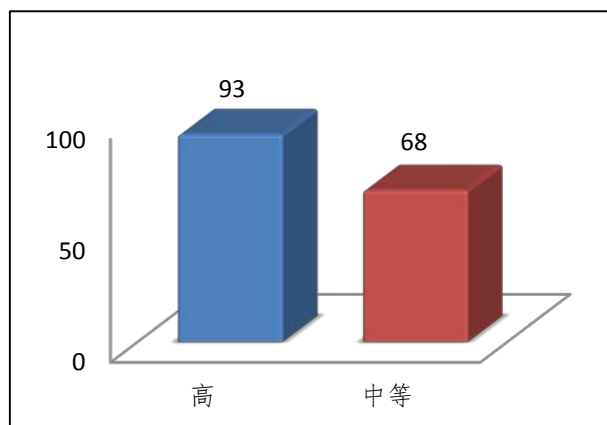
43. 截至本报告提交之日，尚有 161 项建议未落实，其中有 93 项为高优先程度，68 项为中等优先程度。监督司建议占到所有未落实监督建议的 80%。

⁵ 《章程》第 36 段。

⁶ 第 16/2010 号办公指令 (OI)，第 7 段。

⁷ 第 16/2010 号办公指令，第 8 段。

图 3 - 按优先程度分列的建议



44. 下表显示了 2015 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日间接来源分列的建议的动向。

表 2 - 2015 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日间建议的动向

来源	截至 2015 年 7 月 1 日未落实的	本年增加的	本年中终止/移交的 ⁸	截至 2016 年 6 月 30 日未落实的
监督司	121	75	67	129
外聘审计员	49	21	39	31
其他	14	0	13	1
总计	184	96	119	161

45. 截至 2015 年 7 月 1 日，未落实监督建议的期初总数包括 14 项来自其他来源的建议，此前这些建议作为监督司建议被包含在内（13 项来自对评价职能的外部质量评估，1 项来自咨监委）。

46. 按照咨监委的建议，“其他”项下来自对评价职能的外部质量评估向监督司提出的 13 项建议被移出建议追踪系统。

⁸ 在报告所涉期间，8 项来自外聘审查员的建议没有落实即被终止，因为管理层接受不落实这些建议的风险。这其中的 5 项建议与 2014 年新会议厅项目合规审计有关。

47. 下图显示了截至 2016 年 6 月 30 日未落实建议的来源：

图 4 - 按来源分列的未落实监督建议

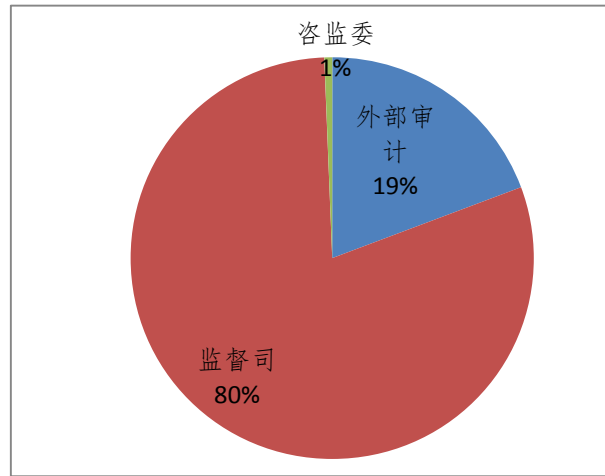
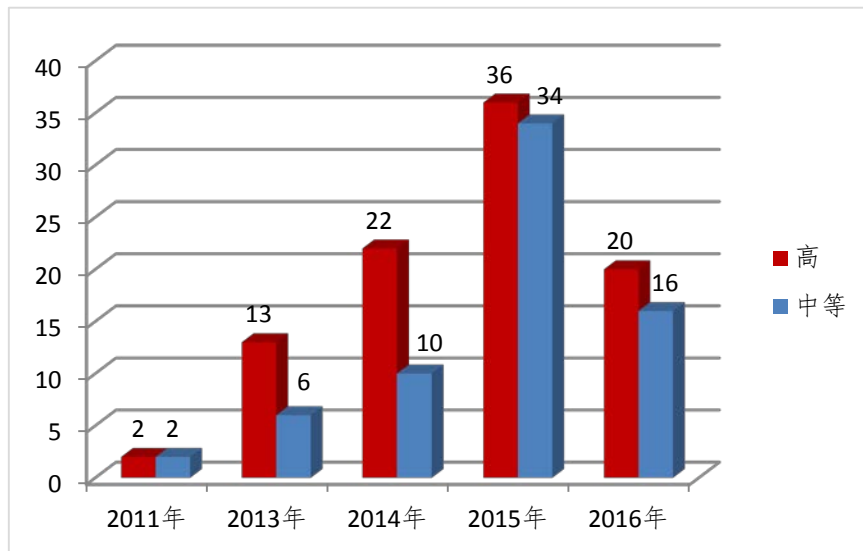


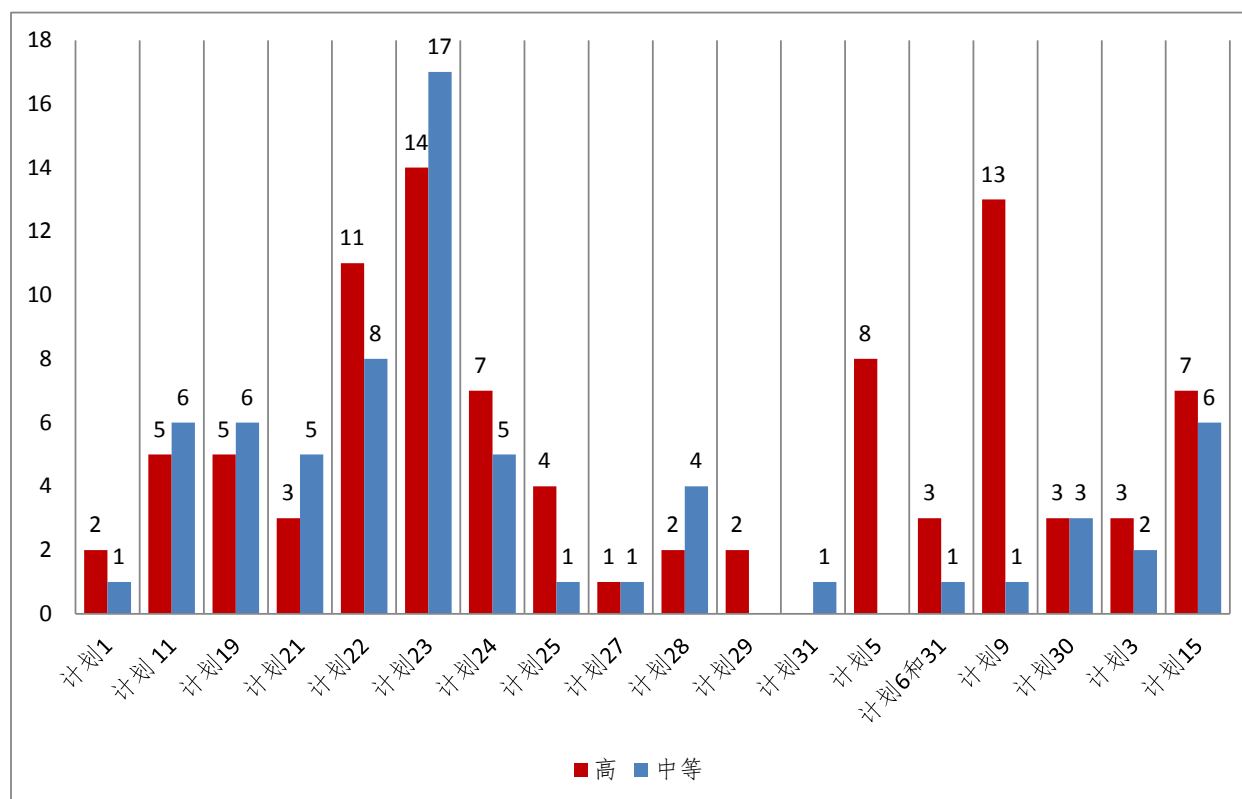
图 5 - 按优先程度分列的未落实监督建议的落实进展



48. 2 项高优先程度和 2 项中等优先程度建议自 2011 年起一直未落实，19 项建议自 2013 年起一直未落实。

49. 截至 2016 年 6 月 30 日，按 WIPO 计划⁹和按优先程度分列的建议数量如下：

图 6 - 按计划 and 优先程度分列的建议



50. 4 个计划占到 93 项高优先程度建议的 50%，未落实建议数量最高的是“人力资源管理与开发”（计划 23），其次是“计划与资源管理”（计划 22）。

监督司工作的外部质量评估

对评价职能的外部质量评估

51. 在发布新的《评价政策》和《评价手册》后，评价职能的外部质量评估（EQA）所提的 19 项建议已经落实。

对调查职能的外部质量评估

52. 对调查职能的外部质量评估所提的 13 项建议中，2 项已经落实。其余 11 项建议中，6 项将由通过新的《调查政策》以及之后发布新的《调查手册》而落实，在报告日时，就《调查政策》与成员国的磋商流程还在进行。

⁹ 计划 1 专利法、计划 3 版权及相关权、计划 5PCT 体系、计划 6 马德里和里斯本体系、计划 9 非洲、阿拉伯、亚洲和太平洋、拉丁美洲和加勒比国家、最不发达国家、计划 11WIPO 学院、计划 15 知识产权局业务解决方案、计划 19 传播、计划 21 执行管理、计划 22 计划与资源管理、计划 23 人力资源管理与开发、计划 24 一般性支助服务、计划 25 信息与通信技术、计划 27 会务与语文服务、计划 28 安全与安保、计划 29 新会议厅、计划 30 中小企业与创新、计划 31 海牙体系。

监督司在咨询和建议方面的工作

53. 除所规划的监督工作外，监督司继续提供组织政策和程序、风险管理和内部控制方面的专业建议。监督司为之提供建议的政策和程序列表见本报告附件（附件二）。

与外部监督机构的合作

独立咨询监督委员会（咨监委）

54. 监督司定期参加咨监委的会议，报告外部监督计划的落实情况、讨论监督结果和有关该司工作和职能的其他方面，并向咨监委寻求建议。在本报告所涉期间，咨监委举行了第三十八届至第四十一届会议。

外聘审计员

55. 通过定期举行审计、内部控制和风险管理问题方面的会议，监督司与外聘审计员保持着良好的工作关系。外聘审计员与监督司共享战略、年度计划和各种单项报告，以确保高效的监督覆盖，同时避免可能的重复工作和监督疲劳。

与监察员和道德操守办公室的合作

56. 在报告所涉期间，监督司司长定期与监察员和首席道德官举行会议，确保联络畅通，避免重复工作。

其他监督工作

本组织内的宣传活动

57. 为了更好地解释和支持内部监督职能，作为正在开展的努力的一部分，监督司继续通过应要求在新工作人员入门培训时作介绍、监督司通讯以及面向司长和高级管理人员的介绍，接触 WIPO 内的同事。

满意度调查

58. 监督司通过每次任务后进行客户满意度调查，继续寻求被审计/被评价的 WIPO 部门同事的反馈意见。该项工作旨在有效获取并分析同事们对于监督工作的反馈意见。对调查结果的综合分析显示满意度为 84%。

59. 在有关任务完成一年后进行调查的结果被用来评估监督工作的影响，该结果显示，平均满意度为 74%。监督司将基于收到同事的反馈意见，努力进一步提升其监督工作的影响。

60. 被审计/被评价的部门通过调查发出的其他评论意见，帮助监督司找出不足并采取纠正措施。

与其他监督职能发展网络关系

61. 《章程》纳入了有关与联合国系统其他组织和多边金融机构的内部监督服务处进行联络和合作的具体规定¹⁰。监督司承认与同类职能部门发展关系的价值和重要性。在报告所涉期间，监督司继续与其他联合国系统组织和实体开展活跃和有用的协作与网络联系。具体而言，监督司积极参与了下述活动：

¹⁰ 《章程》第 24(g) 段。

(a) 2015 年 7 月 5 日至 8 日在加拿大温哥华举行的内部审计师协会的年度国际会议和公共部门委员会会议。

(b) 2015 年 9 月 8 日至 11 日在菲律宾马尼拉举行的联合国内部审计处代表 (RIAS) 年会。监督司代司长与亚洲开发银行合作, 作了关于业务连续性管理的发言。

(c) 2015 年 9 月 29 日举行的联合国调查处代表 (UNRIS) 年会, 以及 2015 年 9 月 30 日至 12 月 2 日举行的第十六届国际调查员会议 (CII)。在国际调查员会议期间, 监督司就调查期间的数据隐私和信息获取作了发言。两个会议均在瑞士蒙特勒举行。

(d) 2016 年 1 月 29 日, 举行了主题为“向前推进的教训和方式”的评价研讨会, 以宣传监督司内集中化评价职能所开展的工作和新评价政策。来自 WIPO 工作人员、成员国和外部专家的 70 多位与会者参加了会议。

(e) 2016 年 4 月 7 日至 8 日在法国巴黎由经济合作与发展组织 (OECD) 主办的欧洲各国际机构内部审计事务领导人年会 (HOIA)。

(f) 2016 年 4 月 25 日至 29 日, WIPO 主办了联合国评价小组 (UNEG) 评价周, 来自 46 个联合国机构的一百多位同事参加了活动。

监督司的业务独立性

62. 《监督章程》要求¹¹监督司司长确定其业务独立性, 并就其活动范围以及分配给内部监督职能的资源是否充分作出评论意见。

63. 在报告所涉期间, 没有出现可视为损害监督司业务独立性的事件/活动。监督活动的范围由监督司在收到 WIPO 管理层、咨监委和成员国评论和反馈意见的同时酌情决定。

监督资源

预算和工作人员

64. 为履行其任务授权, IOD 已经拥有 497 万瑞郎的预算, 占 WIPO 预算的 0.74%。整体上看, 目前的人力和财务资源水平已经足以使监督司有效覆盖其工作计划中确认为高优先程度的领域。与外聘审计员就监督计划的交流和就监督活动的持续协调以及对信息技术 (IT) 工具的有效使用也有助于实现更高的效率和更有效的风险范围覆盖。

表 3 - 2014/2015 年调剂使用后的监督司预算和支出¹²

	2014/15 年核定预算	2014/15 年调剂使用后预算	2014/15 年支出	使用率
人事费	4,396	4,276	3,938	92%
非人事费	720	696	611	88%
总计	5,116	4,972	4,550	92%

65. 对监督司工作人员的意外变化进行了管理, 以将其对计划监督活动的影响最小化。这一目的的实现也多亏了充足的财务资源, 使得监督司能够引入第三方服务提供者的参与, 帮助监督司落实其监督计划。

¹¹ 《章程》第 39(i) 段。

¹² 来源: 来自企业绩效管理的计划绩效报告数据。单位: 千瑞郎。

66. 自 2015 年 5 月 1 日监督司前司长离任起，内部审计科科长被任命为监督司代司长，直至新任监督司司长到任。在报告日，填补监督司司长职位的征聘流程仍在进行。
67. 在评价科现任科长提前退休后，已经宣布了该职位的征聘，征聘流程正在进行。
68. 为有效处理调查科不断增加的工作量，征聘了一位临时调查官，预计将于 2016 年 8 月中旬开始工作。
69. 已经引入一个临时职位来代替目前因特别假而缺席的高级评价官。

培 训

70. 作为工作人员持续实现职业发展的必要，并且根据 WIPO 的培训政策，监督司工作人员参加各种培训活动，以获得新的知识、技术技能和其他能力，从而提高监督司开展监督工作的业务效力和效率。
71. 监督司工作人员平均参加 10 天培训，包括：审计职能管理、欺诈预防和检测、调查性研究技巧、数据分析、根本原因分析、演讲/协调技巧和审计规划。

[后接附件]

监督司报告一览表
2015年7月1日至2016年6月30日

业务连续性管理审计	IA 2015-01
WIPO 客户服务管理审计	IA 2015-07
个人订约承办事务管理审计	IA 2015-06
工作人员绩效管理审计	IA 2015-04
Taleo 预实施和数据迁移审查	IA 2016-01
知识产权局业务解决方案审计	IA 2016-02
监督司对 2014/2015 两年期计划绩效报告的审定	PPRV 2016-01
计划 30：中小企业与创新评价	EVAL 2014-04
计划 3 评价	EVAL 2015-01
WIPO 对最不发达国家的援助评价	EVAL 2015-02
WIPO 女性职业发展试点项目评价	EVAL 2016-02
关于信息和物理访问控制的所涉管理问题报告	MIR 2014-07
关于公务旅行医疗能力的所涉管理问题报告	MIR 2015-26
关于对所有级别工作人员征聘进行推荐核查的所涉管理问题报告	MIR 2015-15
关于防止第三方欺诈性使用马德里注册的所涉管理问题报告	MIR 2015-04

[后接附件二]

监督司咨询和建议活动一览表

1. 修订投资政策
2. 关于学院任务授权的办公指令
3. 发展议程评价
4. 资源调动战略
5. 关于和谐融洽的工作环境的办公指令
6. 试点项目一计划 1
7. 个人订约事务绩效报告 AIMS
8. 监督司在亚太局务虚会上的发言
9. 身份和访问管理（IAM）及加密的现状评估和参考架构
10. 财产管理手册

[附件二和文件完]