

تقرير مراجع الحسابات الخارجي إلى جمعية الصحة

تتشرف المديرية العامة بأن تحيل إلى جمعية الصحة العالمية الثالثة والستين تقرير مراجع الحسابات الخارجي عن العمليات المالية لمنظمة الصحة العالمية في الفترة المالية ٢٠٠٨-٢٠٠٩ (في الملحق).

الملحق

تقرير مراجع الحسابات الخارجي إلى جمعية الصحة عن عمليات منظمة الصحة العالمية المالية في الفترة المالية الممتدة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨ إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩

مقدمة

- ١- أُسندت مراجعة حسابات منظمة الصحة العالمية للفترتين الماليتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩ و ٢٠١٠-٢٠١١ إلى المراقب المالي ومراجع الحسابات العام في الهند بمقتضى القرار ج ص ٦٠ع-٧ الصادر عن جمعية الصحة العالمية الستين.
- ٢- ويتطابق نطاق المراجعات مع المادة الرابعة عشرة من اللوائح المالية والصلاحيات الإضافية الملحقة بها والتي تحكم المراجعة الخارجية للحسابات. وبموجب تلك الصلاحيات، يبدي مراجع الحسابات رأيه بشأن البيانات المالية للفترة المالية ويقدم تقريره عن العمليات المالية وشتى المسائل الأخرى المبينة فيها.
- ٣- وأُجريت المراجعات وفقاً لمعايير المراجعة المالية الدولية، مع التركيز على الجوانب المالية وجوانب الالتزام والقيمة المضافة.
- ٤- ولم تكشف مراجعة البيانات المالية للفترة المالية ٢٠٠٨-٢٠٠٩ عن أي مواطن ضعف أو أخطاء أعتبرها ذات أهمية فيما يخص دقة واكتمال وصحة البيانات المالية ككل، وقد أدليت برأي غير متحفظ بشأن مراجعة حسابات المنظمة المالية للفترة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩.
- ٥- وأُجريت المراجعات خلال الفترة المالية ٢٠٠٨-٢٠٠٩ في جميع مكاتب المنظمة الإقليمية بالإضافة إلى عدد من المكاتب القطرية المختارة في كل إقليم من تلك الأقاليم. ويرد في الوثيقة ج ٦٢/١٢٩ التي أُحيلت إلى جمعية الصحة العالمية الثانية والستين التقرير المبدئي الذي يتضمن نتائج المراجعات التي أُجريت في السنة الأولى من الفترة المالية والتي تغطي المكتب الإقليمي لأفريقيا والمكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ وعدداً من المكاتب القطرية المختارة، إلى جانب استعراض متعمق بشأن طريقة عمل نظام الإدارة العالمي في ماليزيا بالإضافة إلى تقييم للإجراءات المعتمدة والتي نفذت فيما يتعلق بعملية تحويل بيانات نظام الإدارة العالمي التي جرت في المقر الرئيسي.
- ٦- وفي السنة الثانية من الفترة المالية أُجريت مراجعات مالية في المكاتب الإقليمية لجنوب شرق آسيا وأوروبا وشرق المتوسط إلى جانب عدد مختار من المكاتب القطرية في كل إقليم. وبالإضافة إلى ذلك أُجري استعراضان معمقان للإدارة في المقر الرئيسي للمنظمة ومركز الخدمات العالمي في كوالالمبور. وأُجري استعراض إدارة النقد وتسوية النقدية المصرفية بالمقر الرئيسي للمنظمة في جنيف والتسوية المصرفية في مركز الخدمات العالمي في كوالالمبور وذلك من أجل استعراض فعالية وكفاءة نظام إدارة النقد في إطار نظام الإدارة العالمي. وعلاوة على ذلك تم استعراض فعالية إجراءات الموارد البشرية، بما في ذلك كشف المرتبات ونظام التأمين الصحي للموظفين من أجل التحقق من ملاءمة وكفاية الضوابط الداخلية في نظام الإدارة العالمي. وتم، في الحالات التي اقتضتها الضرورة، متابعة المسائل التي سبق إبلاغها إلى جمعية الصحة.

١ تمت الإحاطة بالتقرير المبدئي، انظر الوثيقة ج ص ٦٢/٢٠٠٩/٣ سجلات/٣، المحضر الموجز للجلسة الثانية للجنة "ب"، الفرع ٣ (النص الإنكليزي).

٧- وإلى جانب المراجعة المالية للمنظمة، تم أيضاً فحص الحسابات المستقلة للبرنامج الأفريقي لمكافحة داء كلابية الذئب (الأنكوسركية) والصندوق الاستئماني التابع للبرنامج الخاص للبحوث والتدريب في مجال أمراض المناطق المدارية، والصندوق الاستئماني التابع لبرنامج الأمم المتحدة المشترك لمكافحة الأيدز، والمركز الدولي للحساب الإلكتروني، والوكالة الدولية لبحوث السرطان، والمرفق الدولي لشراء الأدوية. ويتم نقل مختلف الآراء حول المراجعات المالية لتلك الهيئات إلى أجهزتها الرئاسية أو لجان إدارتها.

٨- العلاقة المهنية التي تربطني بالأمانة علاقة بناءة، كما أن المراجعات المالية التي تمت على مختلف المستويات وفي مختلف المواقع تيسرت بفضل تعاون الأمانة الممتاز وتعاون القائمين على إدارة المكاتب الإقليمية والمكاتب القطرية أيضاً. وكان التنسيق مع مكتب خدمات المراقبة الداخلية عملية مستمرة وشاملة. وكان الاعتماد من الناحية المهنية، كلما اقتضت الضرورة، على عمل المراقبة الداخلية.

٩- وتمت إحالة النتائج الهامة المتمخضة عن عمليات المراجعة التي أُجريت، بعد مناقشات مفصلة مع القائمين المعنيين على الشؤون الإدارية، إلى هؤلاء عن طريق خطابات إدارية. وقد تم إدراج أهم تلك النتائج، بعد تجميعها على النحو الملائم، في هذا التقرير.

١٠- وقد قبلت الأمانة التوصيات التي قُدمت في التقرير.

١١- ووفقاً لتوجيهات لجنة البرنامج والميزانية والإدارة فإن هذا التقرير يتضمن جدولاً يعرض تفاصيل حالة تنفيذ التوصيات ذات الأهمية التي قدمها مراجع الحسابات الخارجي.

المسائل المالية

١٢- لم تدرج الكيانات التي تتم استضافتها والتي لا تشكل عنصراً من عناصر ميزانية المنظمة البرمجية، في البيانات المالية. وقد اقتضى هذا التغيير وما إلى ذلك من التحسينات المدخلة على طريقة عرض البيانات المالية للثلاثية ٢٠٠٨-٢٠٠٩، إعادة صياغة بندي الإيرادات والنفقات والبنود الخاصة بالكشوف في البيانات المالية ٢٠٠٦-٢٠٠٧.

١٣- وقد بلغ مجموع إيرادات التشغيل، خلال الثلاثية، ٣٧٥٩,١١ مليون دولار أمريكي. وظل مبلغ ١٠,٦٦ مليون دولار أمريكي قابلاً تحت مسمى "إيرادات غير محددة وغير مطبقة" ينبغي الاعتراف به في إطار المساهمات الطوعية خلال عام ٢٠١٠. وبلغ إجمالي النفقات التشغيلية للثلاثية ٣٩٤١,٥٥ مليون دولار أمريكي في حين مثل مبلغ ١١١,٢٦ مليون دولار أمريكي التزاماً مالياً من الميزانية البرمجية المخصصة للسلع والخدمات التي ينبغي تسليمها العام القادم. وبلغ العجز العام المرحل إلى عام ٢٠١٠ بعد مراعاة صافي الإيرادات والنفقات المالية وقدره ٨٠,٩٨ مليون دولار أمريكي في الثلاثية ٢٠٠٨-٢٠٠٩، ١٠١,٤٧ مليون دولار أمريكي.

١٤- ومن أصل مبلغ ٢٤١٢,٩١ مليون دولار أمريكي الذي تمسكه المنظمة بوصفه نقداً سائلاً وما يكافئه، يمثل مبلغ ٥١٣,١٠ مليون دولار أمريكي مبلغاً في حوزتها بالنيابة عن كيانات غير موحدة بموجب الاتفاقات الإدارية.

الإصلاحات الإدارية

١٥- لقد لاحظت أن ثلاثة مكاتب إقليمية أخرى هي المكتب الإقليمي لشرق المتوسط والمكتب الإقليمي لأوروبا والمكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا قد بدأت العمل بنظام الإدارة العالمي اعتباراً من كانون الثاني/يناير ٢٠١٠. وما زالت المنظمة تسعى، كما اعترفت الأمانة بذلك، إلى تحقيق الفوائد الكاملة المرجوة من نظام الإدارة العالمي على أتم وجه.

المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام

١٦- تمشياً مع المبادرات المماثلة المتخذة على صعيد منظومة الأمم المتحدة برمتها، اعتمدت منظمة الصحة العالمية، بالقرار ج ص ع ٦٠-٩، المقترح القاضي بالأخذ بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وقد ذكر أن الانتقال إلى تلك المعايير إنما يأتي ليدعم بشكل أفضل عملية صنع القرارات وتعزيز الحكامة وهذان الأمران من شأنهما تعزيز إطار الإدارة القائمة على تحقيق النتائج وذلك بتوفير معلومات أكمل وأكثر شفافية عن الوضع المالي للمنظمة.

١٧- والمعلوم أن التطمينات التي توفرها المراجعة المالية المستقلة أمر أساسي لإضفاء المصداقية على البيانات المالية السنوية. وقد تمت مراجعة اللائحة المالية وفقاً للقرار ج ص ع ٦٢-٦ من أجل الوفاء بالتزام المنظمة بتطبيق المعايير على الوجه التام اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٠. غير أن اللائحة المالية المعدلة أدت إلى نشوء عدم اتساق بين وتيرة البيانات المالية ووتيرة دورة المراجعة المالية. وفي حين مكنت اللائحة المالية المنقحة المنظمة من الانتقال من دورة محاسبية ثنائية السنوات إلى دورة محاسبية سنوية، فإن المادة غير المنقحة من اللائحة المالية التي تحكم مراجعة الحسابات الخارجية لاتزال تقتضي أن يصدر مراجع الحسابات الخارجي تقريراً بشأن المراجعة المالية للتقرير المالي الثنائي السنوات الذي يُعده المدير العام.

١٨- وأقرت الأمانة بأنه لم يتم اتخاذ أية تدابير احتياطية من أجل إجراء مراجعات مالية سنوية كاملة للبيانات المالية عند تقديم اللائحة المالية المنقحة إلى المجلس التنفيذي في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩. وكان من رأيها أيضاً أن المنظمة لن تتوصل على النحو التام إلى الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام حتى تنتقل إلى اعتماد البيانات المالية السنوية مع ما يصحب ذلك من مراجعة سنوية للحسابات. وذكرت الأمانة أيضاً أن المنظمة لن تكون في موقف يمكنها من تقديم بيانات مالية بموجب المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام حتى عام ٢٠١٢ وذلك لأن (أ) تقديم معطيات تمتثل تماماً للمعايير إنما هو أمر يتوقف على إدخال نظام الإدارة العالمي الذي لن يعمم العمل به في جميع المواقع حتى نهاية عام ٢٠١٠؛ و(ب) نظراً للتدابير اللازمة الجاري اتخاذها في مجالي الأصول الثابتة وقوائم الجرد.

١٩- وإني أؤيد الاقتراح الذي قدمته الأمانة والقاضي بتقديم جدول زمني فيما يخص إزالة التعارض بين المادة ١٣ والمادتين ٨-١٤ و ٩-١٤ من اللائحة المالية وإدخال تغيير على مهمة مراجع الحسابات الخارجي من أجل تلبية الحاجة إلى إجراء مراجعات مالية سنوية. كما لاحظت أن هناك ورقة ستقدمها الأمانة إلى جمعية الصحة لتعديل حالات عدم الاتساق وستطلب فيها الاستمرار، رغم ما جاء في المادة ١٣-١ من اللائحة المالية، في عرض البيانات المالية الخاصة بالثنائية ٢٠١٠-٢٠١١ وفقاً للمعايير المحاسبية لمنظومة الأمم المتحدة.

مراقبة الميزانية واستخدام الأموال

٢٠- لقد أوصيت في تقارير السابقة بإمكانية إجراء استعراضات دورية لضمان الاستخدام الأمثل للمخصصات. ولا بد للجانزين على المخصصات أن يضمنوا ألا تتجاوز الالتزامات المخصصات المتاحة.

ومازلنا نلاحظ وجود أرصدة سالبة في المكاتب الإقليمية. وقد تجاوزت الأرصدة السالبة في المكتب الإقليمي لأوروبا، في بعض الحالات، ١٠٠ ٠٠٠ دولار أمريكي في كل مرة. وكانت الأسباب الكامنة وراء ذلك الفوارق المسجلة في أسعار الصرف وإنفاق الوحدات التقنية على المرتبات الممولة من مختلف المصادر. وفي إقليم شرق المتوسط تم تحمّل نفقات في غياب المخصصات. وأحطنا علماً بتطمينات الإدارات في الأقاليم بأن الأرصدة السالبة لن تحدث البتة مع تنفيذ نظام الإدارة العالمي اعتباراً من كانون الثاني/يناير ٢٠١٠.

٢١- وفي المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا هناك خمسة صناديق من أصل ٢٦ صندوقاً ظلت فيها نسبة تتراوح بين ٤٦٪ و ٩٣٪ من إجمالي الأموال المخصصة غير ملتزم بها. وكانت نسبة استخدام الأموال في مكتب ممثل المنظمة في الهند أقل من ٥٠٪ في سبعة من البرامج منها برنامجان لم تستخدم فيهما الأموال البتة. كما أن معدلات التنفيذ في بعض مجالات العمل الرئيسية التي تم التعرف عليها في استراتيجيات التعاون القطري في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط كانت منخفضة رغم توافر الأموال.

٢٢- وإني أوصي بإجراء استعراض دوري للمخصصات في مقابل المصروفات/الالتزامات من أجل تحقيق الكفاءة المثلى.

الالتزامات غير المسددة

٢٣- تمثل الالتزامات غير المسددة ديون المنظمة التي لم تُسدد. ويظل عدد كبير من الالتزامات تصل إلى مبلغ هام غير مسدد في جميع المكاتب الإقليمية ومكاتب ممثلي المنظمة في الهند واليمن. ففي مكتب ممثل المنظمة في اليمن تراوحت الالتزامات غير المسددة بين ٤٦٪ و ١٠٠٪ من المبلغ المخصص في الحالات التي تجاوز فيها المبلغ المخصص ١٠٠ ٠٠٠ دولار أمريكي.

٢٤- ووافقت الإدارات الإقليمية والقطرية على الحاجة إلى استعراض الالتزامات غير المسددة باستمرار في كامل أوقات السنة. وقد نما إلى علمي أن مفهوم "الالتزامات غير المسددة"، كأسلوب من أساليب المراقبة في نظام الإدارة العالمي سيحل محله مفهوم "الالتزام" (encumbrance) الذي سيرقى إلى معنى الالتزام الراسخ بالسلع والخدمات التي لم يتم تسليمها.

إدارة البرامج

٢٥- لقد اعتمدت منظمة الصحة العالمية أسلوب الإدارة القائمة على تحقيق النتائج في ميادين الميزنة والرصد والتقييم فيما يتعلق بتخطيط البرامج وتنفيذها. ويربط نظام إدارة الأنشطة في المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا بين المعلومات المالية وبين خطط العمل. ومن أصل إجمالي النتائج المتوقعة على صعيد المكاتب البالغ عددها ١٣٨٠ نتيجة والتي تمت دراستها بغرض التحليل تم إنجاز ٥٧,٣٪ منها بالكامل وإنجاز ٢٦,٧٤٪ منها جزئياً. في حين تعذر إنجاز ٤,٢٧٪. ولم تتح في التقرير أي معلومات عن النسبة المتبقية وقدرها ١١,٩٦٪. ولم يكن هناك أي ترابط مباشر بين التقدم التقني وبين تنفيذ منتج ما من الناحية المالية. وقد أشار التقرير المعني بحالة الالتزامات بحسب مراكز الميزانية والذي وضعه القائمون على نظام إدارة الأنشطة إلى أن النسبة المئوية للالتزامات غير المرتبطة فاقت ٥٠٪ في سبعة من مراكز الميزانية البالغ عددها ١١ مركزاً من حيث الاشتراكات المقدره. أما فيما يتعلق بالمساهمات الطوعية فإن النسبة المئوية فاقت ٥٠٪ فيما يتعلق بأربعة من مراكز الميزانية. وفي غياب الترابط الكامل فإن تقييم نتائج الإنجاز فيما يتعلق بالمبلغ المنفق كان أمراً متعزراً. ومعظم المخصصات غير المرتبطة في مكتب ممثل المنظمة في الهند كان ذا علاقة بمخصصات الموارد البشرية التي يديرها المكتب الإقليمي. وفي المكتب الإقليمي لأوروبا كان هناك العديد من الحالات قل

فيها التقدم التقني والمالي عن ٧٥٪. وفي بعض الحالات أيضاً لم يكن هناك أي معلومات محدثة عن التنفيذ التقني والمالي رغم الإشارة إلى تحقيق إنجازات. وأقر القسم المعني بالمسائل القطرية التابع للإقليم في قبرغيزستان أن التقدم المحرز في تنفيذ خطط العمل يمكن أن ينجز بشكل أكثر فعالية. وقد لوحظ أن معدل تنفيذ بعض الأنشطة يقل عن ٥٠٪ في مكتب ممثل المنظمة في اليمن.

٢٦- وقد أحطت علماً بما جزم به المكتب القائم على إدارة الشؤون الإقليمية في جنوب شرق آسيا والمكتب القائم على إدارة الشؤون القطرية في اليمن بأنه لن يتسنى، مع بدء العمليات، في إطار نظام الإدارة العالمي، تكبد النفقات بدون ربط ذلك بخطة العمل المعنية والنشاط المعني. وإنني أوصي بإقامة روابط فيما يتعلق بجميع الالتزامات وذلك من أجل تقييم أداء البرامج في علاقته بالمال المنفق.

إدارة النقدية والتسوية المصرفية

٢٧- تم استعراض إدارة النقدية والتسوية المصرفية للخرزاة في المقر الرئيسي. وكانت الغاية من المراجعة استعراض فعالية وكفاءة نظام إدارة النقدية والتسوية المصرفية في سياق نظام الإدارة العالمي.

٢٨- **تخطيط النقدية:** تتلخص مسؤولية الخزانة الرئيسية في إدارة النقدية إدارة فعالة. وتعتبر ميزانية النقدية إحدى وسائل تخطيط النقدية وإدارتها بفعالية. وتستخدم ميزانيات النقدية في تقييم مدى كفاية النقدية المتاحة لكيان ما لتنفيذ العمليات العادية و/ أو ما إذا كان جزء كبير من النقدية غير مستغل في قدرات إنتاجية. ويتألف أسلوب ميزنة النقدية من تخطيط ورصد التدفق النقدي على أساس يومي، وأداة التدفق النقدي المستعملة في ذلك هي جداول نظام إكسيل (Excel). ويجري تقدير أسبوعي لاحتياجات المنظمة من النقدية لغرض صرف المرتبات، والحسابات الدائنة، ومدفوعات التأمين الصحي للموظفين وتمويل الحسابات الإقليمية. وتستمد هذه الأرقام من متوسط الأرقام الأسبوعية السابقة التي تستخلص من برنامج المدفوعات المشتركة في نظام الإدارة العالمي. وتجري مراعاة المدفوعات المنفردة من المبالغ الكبيرة التي ستنتم في المستقبل القريب، والتي تسد بناءً على طلب الوحدات التقنية. ويجري إعداد التقارير اليومية عن حالة النقدية كتقديرات نقدية للأرصدة اللازمة والمتاحة في كل مصرف، وذلك في جداول بيانية بغية الالتفاف حول الصعوبات خارج نظام الإدارة العالمي. ولا تعتبر أداة توقع النقدية في نظام الإدارة العالمي أداة مفيدة لأنها تستند إلى أرصدة الحسابات الدائنة مع سداد معظم الفواتير فوراً من قبيل مركز الخدمات العالمي.

٢٩- وأكدت الأمانة عدم الحاجة إلى استخدام ميزانية نقدية لأن تدفقات المنظمة النقدية تتألف بشكل عام من تكاليف الموظفين، وبالتالي فإن توقعها ممكن إلى حد معقول في حين لا يمكن مطلقاً التكهّن بالتدفقات النقدية التي ترد الأمانة من الجهات المانحة. وقد تم الاحتفاظ بمبالغ نقدية لأجل قصيرة في حساب السوق النقدية القصير الأجل فيما يخص المدفوعات غير المتوقعة. ويمكن طلب الأموال النقدية المستثمرة في الاستثمارات النقدية المعززة في ظرف يومين. لذا فقد استندت ممارسة تخطيط النقدية إلى إدارة النقدية اليومية التي تقوم بها الخزانة. ولم يتم إضفاء طابع مؤسسي على هذه العمليات كما لم يتم توثيق التفاصيل على النحو الواجب. ولم تنتج تقارير الأوضاع النقدية اليومية إلا اعتباراً من آب/ أغسطس ٢٠٠٩ لأن الجهة المتعاطية السابقة لم تحتفظ بها. وبالمثل، لم تسجل أوامر الدفع المسبق لسداد المبالغ الكبيرة لأنها تمت، كما ذكر، بواسطة الهاتف أو البريد الإلكتروني أو المذكرات.

٣٠- وينبغي حصر تدفق الاشتراكات المقدر، التي تشكل ما يقارب ربع دخل المنظمة الإجمالي، بالاستناد إلى تحليل الاتجاهات وكذلك حصر تدفق المساهمات الطوعية التي شكلت ما يزيد على ٥٠٪ من دخل المنظمة الإجمالي خلال السنوات الثلاث الأخيرة. ونظراً لعدم وجود ميزانية نقدية منظمة، لا يمكن إجراء تحليل للتباين

بين التكهنات والواقع، والتعرف في الوقت المناسب على البنود غير العادية واتخاذ إجراءات تصحيحية. ولقد علق تقرير مكتب خدمات المراقبة الداخلية (٨٠٥/٠٩) بشأن "استعراض نهج المنظمة في مجال المراقبة" على عدم وجود تقرير منظم لرصد الميزانية والتقدم بحسب فئات الدخل والإنفاق الواسعة، وهو تقرير لا بد من وجوده لغرض تنفيذ الإدارة القائمة على تحقيق النتائج.

٣١- ولقد لاحظت تأكيد الأمانة على عدم وجود قضايا تتعلق بالسيولة بالنسبة للمنظمة. وأوصي بأن يتم استعراض واعتماد نهج للميزنة النقدية الطويلة الأجل من أجل تخطيط الإيرادات والمدفوعات والاستثمارات. ويمكن توثيق جميع المعلومات ذات الصلة لغرض التحوط من المخاطر والتعرف على تاريخ المراجعة. ويمكن أيضاً إعادة تقييم فوائد مختلف الوظائف والتقارير المتاحة في نظام الإدارة العالمي لمقتضيات إدارة النقدية.

٣٢- **الاستثمارات:** تشتمل بنية استثمارات المنظمة على استثمارات تدار داخلياً وخارجياً. وتتولى الخزانية إدارة شؤون الاستثمارات الداخلية؛ بينما يتولى مدير الصناديق إدارة شؤون محافظ الاستثمار الخارجية. وقد حددت المنظمة سياسة الاستثمار الخارجي التي تخضع لأحكام اللائحة المالية والنظام المالي. والغرض من سياسة الاستثمار هو الحصول على عوائد من الأسواق التنافسية مع حماية أمن رأس المال الأصلي. ومن أصل ٢١٠٠ مليون دولار أمريكي كانت مستثمرة لغاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، استثمر ١١٠٠ مليون دولار أمريكي في ودائع آجلة داخلية؛ وكان هناك إيداع منظم يبلغ ٢٥ مليون دولار أمريكي واستثمرت مدفوعات نهاية الخدمة التي قامت بها خزانة المنظمة، والتي قاربت ٣٤ مليون دولار، في سندات الشركات المحددة الأجل من خلال مصرف "Northern Trust" وهو البنك الذي يدير تلك السندات.

٣٣- **الاستثمارات الداخلية:** انخفضت الودائع الآجلة الداخلية خلال العام بنحو ٢٤٠ مليون دولار أمريكي من ١٣٦٥ مليون دولار أمريكي في أيار/مايو ٢٠٠٩ إلى ١١٢٥ مليون دولار أمريكي في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩. ولوحظ أن بعض المصارف احتفظت بمبالغ كبيرة لفترة طويلة بما يتجاوز قيمة إنفاقها الأسبوعي/الشهري. ومن شأن إجراء استعراض يومي أن يكشف عن الأرصدة التي تزيد على الاحتياجات المباشرة، والتي تبقى في حسابات معينة دون أن يتم استثمارها. ويعتبر الاستخدام المناسب للأموال المتاحة أمراً ضرورياً في سياق الأزمة العالمية الراهنة، والثورة الاقتصادية، وعدم القدرة على التكهّن بطبيعة المساهمات الطوعية والقضايا الراهنة بشأن التدفقات المالية. وقد أقرت الأمانة بأن بعض الأرصدة هي أعلى مما يلزم. وذكر أنه يجري استعراض الأرصدة في إطار القرارات المتخذة بشأن المردودية، والتي تقارن بين معدلات فوائد الحسابات الجارية ومعدلات الإيداع وتقييم جدوى توظيف وتحويل الأموال من حيث الوقت والتكلفة.

٣٤- وأنا لا أرى أي خسارة هامة تتحملها المنظمة نتيجة لنظام أسعار الفائدة الراهن، ولكني، مع ذلك، أوصي بإجراء استعراض منظم للأموال الفائضة غير المستثمرة، ولو لفترات قصيرة، والمودعة في المصارف بغية اتخاذ قرارات استثمارية حكيمة.

٣٥- **معاملات القطع الأجنبي:** تعمل المنظمة في بيئة متعددة العملات وتعالج تدفقات داخلية وخارجية بشتى العملات. وتقوم الخزانة بإدارة النقدية على أساس يومي للاحتفاظ بأرصدة القطع الأجنبي اللازمة لدعم شتى الالتزامات بالسداد. ولوحظ أن بيع/شراء بعض العملات يتم في الشهر نفسه/الشهر التالي، بل وفي أيام متعاقبة، مما يشير إلى ضرورة تحسين عملية التخطيط.

٣٦- وأنا أؤيد قيام الأمانة بالتخطيط والتتبع على المدى البعيد للاحتياجات والوصولات فيما يخص القطع الأجنبي.

٣٧- **التقارير الإدارية:** دأبت الخزانة، قبل البدء بتنفيذ نظام الإدارة العالمي (تموز/ يوليو ٢٠٠٨)، على تقديم تقارير مرة كل شهرين تتناول فيها تفاصيل حالة الاستثمار، وحدود الاعتمادات، والأرباح المحققة والخسائر الناجمة عن العمليات الخاصة بالقطع الأجنبي. وبعد البدء بتنفيذ نظام الإدارة العالمي، لم يعد تقديم تقارير الاستثمارات الداخلية إلى الإدارة العليا يتم على نحو رسمي أو منتظم أو موثق.

٣٨- ومما يشجعني في هذا الصدد، أن الأمانة أكدت على العودة إلى تقديم تقارير إدارية دورية منتظمة بشأن حالة الاستثمارات.

٣٩- **الاستثمارات الخارجية:** بلغ حجم الاستثمارات التي تدار خارج المنظمة زهاء ١٠٠٠ مليون دولار أمريكي من إجمالي استثمارات المنظمة في الفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩. ويتولى شؤون الاستثمارات الخارجية مدير الصناديق وفقاً للدلائل الإرشادية العامة للاستثمار التي تحددها المنظمة واتفاقات إدارة المحافظ المبرمة بين مديري الصناديق والمنظمة. ولاحظت لجنة الاستثمار الاستشارية ضعف أداء جميع مديري الصناديق في المدى القصير، ولاسيما في عام ٢٠٠٨. كما أورد تقرير أعده مكتب خدمات المراقبة الداخلية (٨٠٥/٠٩) تعليقات على نقص الموارد المخصصة لرصد أداء مديري الصناديق. ولوحظ قدر هام من عدم الثبات في أداء محفظة الاستثمار التي يديرها اتحاد البنوك السويسرية (UBS)، بما في ذلك الخسائر الفعلية والنظرية البالغة ١٠,٩ مليون دولار أمريكي فيما يخص فئة واحدة من السندات المالية ضمن الحافظة في عام ٢٠٠٨. وبالمثل، فإن الدرجة التي أضفتها وثيقة إدارة الاعتماد الأوروبية المعنونة "Investment Grade Europe" ظلت سلبية. وذكرت الأمانة أن خسائر عام ٢٠٠٨ مُحيت تماماً لأن خلاصة عوائد المحفظتين حققت عائدات إيجابية هامة بلغ متوسطها ٤,٦٪ في الثنائية ٢٠٠٨-٢٠٠٩.

٤٠- وتمت التوصية في تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠٠٨ بضرورة تعيين موظف مهمته تحليل المخاطر ليجري تحليلاً مسهباً للحوافظ. ولوحظ أن طلبات الاقتراحات بشأن مشروع تحليل المخاطر لم ترد سوى في تموز/ يوليو ٢٠٠٩ وعُهد بها إلى لجنة الاستثمار الاستشارية المنعقدة في تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠٠٩، أي بعد مرور سنة على توصية اللجنة.

٤١- ولقد لاحظت تعيين خبير لتحليل مخاطر الاستثمار منذ ذلك الحين. ويتوقع أن يقدم نتائج استعراضه إلى لجنة الاستثمار الاستشارية في آذار/ مارس ٢٠١٠.

٤٢- **شركة نورثرن تراست (Northern Trust):** أبرمت المنظمة اتفاقاً مع شركة نورثرن تراست لتعمل بمثابة أمين الاستثمار العالمي لأصول المنظمة (النقدية والسندات المالية). والشركة مسؤولة عن ضمان جمع وتقييم جميع المدفوعات المتصلة بالدخل والفوائد وتوزيع النقدية وجميع المدفوعات الأخرى في المواعيد المحددة. والمطلوب تقديم تقارير عن الأداء فيما يتعلق بالمخاطر المحيطة بالاستثمار والخدمات التحليلية. ولوحظ أن تقرير الأداء لم يبين للإدارة أسباب ضعف أداء الصناديق مما يمكنها من اتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة. كما أوصت لجنة الاستثمار الاستشارية بتحسين التقارير التي تقدمها شركة نورثرن تراست كما ينبغي.

٤٣- ولاحظت أن التقارير المحسنة عن المخاطر البنكية التي تحيق بمختلف الحوافظ وسوء أداء الأسهم والسندات المالية أصبحت تدرج منذ ذلك الحين في مجموعة التقارير التحليلية المقدمة إلى لجنة الاستثمار الاستشارية. وأنا أشجع على مواصلة تحسين التقارير بناءً على نتائج الاستعراض الذي قام به محلل مخاطر الاستثمار.

٤٤- وقد لوحظ أن الضوابط الداخلية التي اختبرها مراجع الخدمات الخارجي التابع لأمين الاستثمار تتيح ضماناً معقولاً، وإن لم يكن مطلقاً، بشأن فعالية الضوابط حسب ما جاء في مختلف تقارير الاستثناء لغاية آذار/مارس ٢٠٠٩. وهي تتضمن ضرورة إجراء استعراضات سنوية للحسابات لضمان تسجيل المعاملات في مواعيدها، وتلقيها من المصادر المرخص لها، وترخيص وتوثيق التغييرات في نظم التنفيذ الراهنة في الوقت المناسب، وتسجيل الضرائب المستحقة على نحو كامل ودقيق. وسيتعين على المنظمة أن تسعى إلى الحصول على تلميحات من أمين الاستثمار بشأن إجراء المتابعة فيما يتصل بالاستعراضات السنوية، وإجراء استعراض قائم على المخاطر لعمليات التحقق وغير ذلك من التحسينات التي تجرى على النظام من أجل تعزيز فعالية الضوابط.

٤٥- وأوصي بضمان قيام "أمين الاستثمار"، نورثرن تراست، بمتابعة إجراءاته بشأن تقرير مراجع الخدمات المستقل.

٤٦- **التسوية المصرفية:** تمثل التسوية المصرفية عنصراً هاماً من عناصر المراقبة الداخلية، وهي تتيح ضمان تسجيل المعاملات المصرفية التي يقوم بها المصرف بأسلوب دقيق، وفي الوقت المناسب في سجلات المحاسبة لأغراض التسجيل المالي. ولم تتمكن المنظمة من إجراء تسويات مصرفية شهرية منذ البدء بتنفيذ نظام الإدارة العالمي في تموز/يوليو ٢٠٠٨ بسبب مشكلات التحميل المواجهة في ذلك النظام. وتم على نحو متواصل تنقيح جدول التسويات مع التخلف عن مواكبته على الدوام.

٤٧- **التسوية لغاية عام ٢٠٠٨:** من بين ٣٨ حساباً مصرفياً عالجتها الخزنة لأغراض التسوية لغاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، اتضح اكتمال تسوية ٣٣ حساباً فقط وبقيت ٣ حسابات في انتظار التسوية بعد إغلاق الحسابات، وهي الحسابات الثلاثة الأكثر تعقيداً من حيث التسوية فيما يخص اتحاد البنوك السويسرية بالدولار الأمريكي والفرنك السويسري واليورو. وفيما يخص ٣٣ حساباً مصرفياً اكتملت تسويتها لغاية كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، لوحظ أنه مازال يتعين اتخاذ إجراءات بخصوص بعض البنود التي تمت تسويتها. وتأخرت تسوية معاملات عام ٢٠٠٨ وعام ٢٠٠٩ إلى آذار/مارس ٢٠١٠.

٤٨- وتعود أسباب التأخير إلى المصاعب الأولية التي صودفت والمسائل المتصلة بتعلم قضايا تشغيل نموذج التسوية المصرفية في نظام الإدارة العالمي، وتعقد وتعدد التسويات المصرفية ذات الصلة، وقضايا تخص الموظفين، والالتزامات الأخرى المتعلقة بأنشطة دعم مركز الخدمات العالمي. ولا بد أن تتم التسويات المصرفية على أساس شهري واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها في أقرب فرصة ممكنة لأن بقاءها دون تسوية يجعلها عرضة للمخاطر.

٤٩- **تسوية حسابات عام ٢٠٠٩:** من بين ٥١ حساباً مصرفياً لا بد من تسويتها لعام ٢٠٠٩، هناك ٢٨ حساباً تتولى الخزنة تسويتها و٢٣ حساباً ينفرد مركز الخدمات العالمي بتسويتها. ولدى إعداد المراجعة المالية بلغت فترة التأخر في تسوية الحسابات تسعة أشهر مع ما يصاحب ذلك من مخاطر بشأن دقة الحسابات والمدفوعات المتكررة أو المشوبة بأخطاء أو الزائدة. ولوحظ أيضاً تأخر تسوية ١٢ حساباً مشتركاً بين مركز الخدمات العالمي والخزنة في الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣٠ نيسان/أبريل ٢٠٠٩. وأبلغت الخزنة مركز الخدمات العالمي بشأن ٢١٦٠ بنود البيانات المصرفية في هذه الحسابات التي كان يتعين تسويتها لغاية ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩. وكانت الخزنة بصدد تسوية نحو ٣٣٠٠ عملية مذكورة في ١٥ حساباً تنحصر مسؤوليتها في الخزنة، بالإضافة إلى حذف البنود المتكررة التي ظهرت فيها وكذلك في الحسابات المشتركة. ولن تكتمل تسوية معاملات ٢٠٠٩، بما في ذلك الحسابات المشتركة، إلا بعد إغلاق حسابات الثنائية.

- ٥٠- وأوصي بوضع جدول زمني حتى تحدث التسويات المصرفية في مواعيدها مع التقيد بذلك الجدول بصراحة. وما زال تحقيق استقرار نظام الإدارة العالمي مجالاً محفوفاً بالمخاطر ويتعين رصده عن كثب.
- ٥١- **بنود مكررة في البيانات المصرفية:** ظهرت بنود مكررة في البيانات المصرفية في نظام الإدارة العالمي نتيجة لتكرار العمليات الإلكترونية لتلك البيانات من قبل المصارف التي تستخدمها المنظمة.
- ٥٢- ولقد أحطت علماً برفع هذه البيانات المكررة فيما بعد وأنا أشجع الأمانة على مواصلة تحسين النظام لتجنب التحميل المتكرر في نظام الإدارة العالمي.
- ٥٣- **بيانات مصرفية تحمل أرقام دفعات:** تشير البيانات المصرفية الإلكترونية اليومية التي ترسلها المصارف إلى دفعات من المبالغ عوضاً عن معاملات منفردة ناتجة عن التسوية اليدوية المركزة لتلك الحسابات مما يعوق تنفيذ نموذج التسوية المصرفية الذاتية المتاح في نظام الإدارة العالمي.
- ٥٤- وأنا أشجع مواصلة الحوار مع المصارف بشأن قضية الدفعات المدينة.
- ٥٥- **أرصدة دفتر الأستاذ العام:** لوحظت، فيما يتصل بمتأخرات التسويات المصرفية، فروق في الأرصدة المصرفية في كل دفتر أستاذ والأرصدة المصرفية في كل بيان مصرفي في نهاية عام ٢٠٠٨، التي أُستند إليها في إعداد حسابات عام ٢٠٠٨. وتم تحديد الفروق وتبريرها أو تعديلها في التسويات المستكملة لغاية حسابات كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨؛ ولم تقم الخزانة بتسويتها إلا في عام ٢٠٠٩.
- ٥٦- كما لوحظت فروق هامة بين الأرقام المحصلة من قواعد البيانات الخاصة بمراقبة الخزانة والأرقام المتاحة في دفتر الأستاذ لبرنامج الإدارة العالمي، وتعلق قسم منها بعام ٢٠٠٨. وتمت منذ ذلك الحين تسوية الفروق المشار إليها في إجراءات إدارة الأعمال بين نموذجي دفتر الأستاذ والخزانة.
- ٥٧- **النقدية قيد التحويل:** لدى الانتقال إلى نظام الإدارة العالمي وجب إبطال عدد من المدفوعات الكبيرة بسبب تشبّع النظام. وتم تشغيل بند النقدية قيد التحويل للحسابات المدينة/الدائنة المتراكمة. ولم تجر تصفية بند النقدية قيد التحويل من أجل معالجة مسألة المدفوعات الملغاة بالأرصدة البالغة ٦٥٦ ٢٥١ ١ دولاراً أمريكياً في الحساب لغاية تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩. وتضمنت تلك المبالغ الفروق الناجمة عن الإرسال المزدوج للأموال المحولة، والأخطاء المرتكبة في تطبيق أسعار الصرف، والأرصدة التي لم تتم تصفيتها في معاملات حسابات السلف.
- ٥٨- ولاحظت أن التسوية التي تمت منذ ذلك الوقت استندت إلى حسابات غير متطابقة وأوصي بإجراء استعراض منتظم لحساب النقدية قيد التحويل لضمان استيفاء الحسابات.
- ٥٩- **المراقبة الداخلية:** تتيح عمليات المراقبة الداخلية الحصول على ضمان معقول فيما يتصل بتحقيق أغراض المنظمة بشأن الامتثال للقواعد واللوائح، وكفاءة وفعالية عمليات المنظمة، وتقديم التقارير بشكل سليم. ويمثل فصل المهام بشكل فعال عنصراً حيوياً من عناصر نظام المنظمة للمراقبة الداخلية. وقد لوحظ أن المساعدين العاملين في الخزانة يؤدون مهام متعددة تشتمل على إدارة وصولات الشيكات، وإرسالها إلى المصارف، وإعداد المدفوعات، وأنشطة التسوية المصرفية ومناولة النقدية الصغيرة. ولا بد من مواصلة فصل مهام الموظفين المشاركين في أنشطة الاستثمار عن أدون الدفع والتسوية المصرفية لأنها تمثل وظائف رقابية متداخلة. ولا ينبغي السماح لمسألة قلة موارد الموظفين، التي أشارت إليها الأمانة، بأن تضعف عمليات المراقبة الداخلية.

- ٦٠- وتتص سياسة منع الاحتيال التي تتبعها المنظمة على إيلاء اهتمام خاص للمخاطر المتعلقة بالموظفين. ويظل الاحتيال أمراً ممكناً إذا ما شارك الموظفون العاملون في مجال تطوير النظم في عمليات مباشرة. كما لا ينبغي للموظفين العاملين بعقود قصيرة المدة أداء مهام الخزنة التي تنطوي على استثمارات داخلية تزيد قيمتها على ١٠٠٠ مليون دولار أمريكي.
- ٦١- وأوصي بمراجعة المسؤوليات المنوطة بالموظفين المشاركين في عمليات التسوية المصرفية والاستثمارات الداخلية.

تسوية الحسابات المصرفية في الميدان

- ٦٢- حدثت حالات تأخر في تلقي وإعداد تسوية البيانات المصرفية الشهرية فيما يتعلق بجميع الحسابات المصرفية في المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا، وبعض الحسابات المصرفية في المكتب الإقليمي لأوروبا، وذلك بعد نشر نظام الإدارة العالمي، لأن قسائم الصرف الداخلية اللازمة لتقرير تعليمات الدفع لم ترد من المقر الرئيسي في التوقيت المناسب.
- ٦٣- وأوصي بأن يتم إقفال الحسابات المصرفية الشهرية في التوقيت المحدد.

السلف المستديمة

- ٦٤- إن حسابات السلف المستديمة تُعد من مجالات العمل المنطوية على مجازفة كبيرة حيث يلزم الامتثال لنظم المراقبة المنصوص عليها بمقتضى مرجع المنظمة، وذلك من أجل ضمان ألا تتجاوز النفقات الشهرية الحدود الموضوعية. وينبغي لتجديد حساب السلف المستديمة في كل شهر أن يتم حسب الرصيد المتاح والبيانات التاريخية الخاصة بالمصروفات المتكبدة خلال فترة ثلاثة شهور سابقة على الأقل وحسب الاحتياجات الخاصة المتوقعة فيما يتعلق بالشهر المعني. وفي المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، كما هو الشأن أيضاً في مكتب ممثل المنظمة في اليمن، كان مبلغ الإنفاق أو مبلغ تجديد الحساب، أو كلا المبلغين، أعلى من الحد الأقصى المسجل في عدة شهور. ورُصدت حالات تأخر متكررة في تلقي عائدات السلف المستديمة في كل المكاتب الإقليمية مما أدى إلى التأخر في التسوية مع مستندات النقدية والمستندات المصرفية. ولوحظ وجود أرصدة سلبية كما لوحظت المبالغة في قيمة بعض الأرصدة وبخس قيمة بعض الأرصدة الأخرى في بعض حسابات السلف المستديمة التي يحتفظ بها المقر الرئيسي، وذلك بسبب عدم قيد حسابات المقاصة في السجلات في التوقيت المناسب. واحتفظ المكتب الإقليمي لأوروبا في المصرف بمبالغ خاصة بالسلف المستديمة تتجاوز الحد الأقصى في بضعة بلدان. وأكدت الأجهزة الإدارية الإقليمية والقطرية أنه من الآن فصاعداً سيُتيح برنامج السلف المستديمة الإلكتروني، الذي تم استحداثه في إطار نظام الإدارة العالمي، تلقي المعلومات وتسجيلها في التوقيت المناسب.

- ٦٥- وأوصي بوجوب أن تستعرض جميع المكاتب المسؤولة عن مراقبة حسابات السلف المستديمة حالة الحسابات بانتظام، وبأن تضمن التقيد بالأحكام المنصوص عليها في مرجع المنظمة.

التعاون المالي المباشر

- ٦٦- إن التعاون المالي المباشر عبارة عن اتفاق رسمي يُبرم بين المنظمة وبين الحكومة المحلية بخصوص التكاليف التي تتكبدها الحكومة وتدعمها المنظمة من أجل تعزيز التنمية الصحية. وأول نتيجة متوقعة هي

التوقيع على عقد أما النتيجة النهائية المتوقعة فهي تقديم تقرير تقني مقبول وشهادة مالية مقبولة في غضون ثلاثة شهور من إنجاز النشاط المعني. وقد تأخر استرداد الرصيد غير المنفق في ٨٨ حالة من أصل حالات التعاون المالي المباشر التي بلغ مجموعها ٦٠٦ حالات في مكتب ممثل المنظمة في الهند. ولم يتم تلقي التقرير التقني وشهادة الإنفاق إلا في حالتين فقط. ولم ينفذ البرنامج/ المشروع في ٢٢ حالة، وظلت المبالغ المدفوعة مقدماً خارج حسابات المنظمة لمدة وصلت إلى ٨ شهور. ولم تخصم أيضاً المدفوعات الخاصة بالتعاون المالي المباشر من الشركاء المتعاقدين الذين فات موعد تقديم تقاريرهم التقنية وشهاداتهم المالية، حسبما تنص عليه الأحكام الواردة في مرجع المنظمة. وفي مكتب ممثل المنظمة في اليمن استمر انتظار التقارير المالية والتقنية في ١٤٪ من الحالات على الرغم من انقضاء مدة طويلة على موعد تقديمها.

٦٧- وكانت قاعدة البيانات الخاصة بضوابط رصد المبالغ المدفوعة مقدماً واستردادها في إطار التعاون المالي المباشر بعد إنجاز المشاريع غير كاملة أو لم يتم إدراجها على النحو الملائم الذي يجهز المعلومات اللازمة للإدارة في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط والمكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا. ولوحظ أنه من أصل ١٥ بلداً تم إبرام اتفاقات معها في عام ٢٠٠٨ هناك ١٠ بلدان كانت لديها مبالغ لم تستخدم في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط. وفي عام ٢٠٠٩ بلغ عدد الشهادات المالية المحفوظة في السجلات ١٢٠ شهادة فقط من أصل ٣١٩٨ التزاماً في تلك السنة. وظل الامتثال للإجراءات التي ينص عليها مرجع المنظمة ضعيفاً على الرغم من الإعفاء الإداري الذي أعطي في نيسان/ أبريل ٢٠٠٩ لهذا المكتب الإقليمي بخصوص مبلغ ٨٦٨ ٥٣١ ٤٦ دولاراً أمريكياً لأسباب تتعلق بعدم توافر الوثائق اللازمة.

٦٨- وأويد الجهود التي بذلتها الأجهزة الإدارية الإقليمية والقطرية في مجال الرصد من خلال نظام الإدارة العالمي، وأوصي بتعزيز إجراءات المراقبة الداخلية من أجل ضمان فعالية المشاريع/ الأنشطة التي تمول من خلال التعاون المالي المباشر.

السلف الشخصية للموظفين

٦٩- كنت قد أوصيت في تقريرتي السابق بأن يتم إقرار السلف الشخصية واستردادها في التوقيت المحدد، وذلك وفقاً للأحكام التي ينص عليها مرجع المنظمة. وقد أكدت الأجهزة الإدارية الإقليمية أنها ستتولى تسوية السلف المستحقة السداد. ولا تمنح السلفة التي تزيد على مرتب شهر و/ أو التي يستحق سدادها على فترة تتجاوز ثلاثة شهور إلا في أسوأ حالات الطوارئ. ورصد منح عدد كبير من السلف المعطاة بضمان المرتب في المكاتب الإقليمية. وكان السبب الرئيسي المعلن عنه لإعطاء هذا العدد الكبير من السلف بضمان المرتبات هو المشاكل التي صودفت في إطار نظام الإدارة العالمي الجديد الذي تدار به منذ تموز/ يوليو ٢٠٠٨ كشوف مرتبات الموظفين المعينين بعقود محددة المدة. وكان هناك عدد كبير من الموظفين غير المدرجين في كشوف المرتبات في نظام الإدارة العالمي على الرغم من أن لديهم عقوداً سارية. وقد سبق وعلقت في هذا التقرير على نحو منفصل على هذا الجانب الخاص بعمليات الموارد البشرية في نظام الإدارة العالمي. وفي المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا بلغ عدد حالات السلف المعطاة بضمان المرتب والتي ظلت دون تسوية لمدة أطول من ثلاثة شهور ٢١٢ حالة من أصل ٤٦٣ حالة.

٧٠- ويتعين استرداد سلف السفر من مرتبات الموظفين أو مستحقاتهم إذا لم تقدّم مطالبات تسوية تكاليف السفر خلال ٣٠ يوماً من نهاية كل رحلة، وفقاً للأحكام المنصوص عليها في مرجع المنظمة. وفي المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا بلغ عدد الحالات التي تستدعي المتابعة ٣٦٤ حالة. وبلغ عدد الحالات التي تم فيها دفع مبالغ أكبر من اللازم ولم تقدم فيها مطالبات تسوية تكاليف السفر خلال فترة الثلاثين يوماً المنصوص عليها ٤٠ حالة في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط. وبلغ عدد الحالات التي تعين فيها استرداد التكاليف

١٤ حالة. وتبين أن آلية المراقبة من خلال إجراءات استرداد المتأخرات الناجمة عن التقصير، التي أُدخلت في نظام الإدارة العالمي، من أجل خفض عدد السلف المعطاة بضمن المرتب والتي لم تقدّم المطالبات الخاصة بها، لم يتم تفعيلها بصورة كاملة في مركز الخدمات العالمي. وهناك حالات صدر فيها إذن السفر في المكتب الإقليمي لأوروبا وفي المكتبين القطريين التابعين للمنظمة في إستونيا وقيرغيزستان بعد بدء الرحلة. وتراوحت النسبة المئوية للسفريات غير المخططة بين ٣٣ و ٤٧ في المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا. وكشف تحليل آخر أن ٢٢٧ موظفاً سافروا سفريات غير مخططة أكثر من مرة خلال ثلاثة شهور. وبلغ عدد الحالات التي لم تقدّم فيها التقارير الخاصة بالسفر في مهام ١٣٥٦ حالة من السفريات المخططة.

٧١- والهدف من اللوائح الخاصة بالتأمين الصحي للموظفين هو سداد نسبة كبيرة من النفقات الخاصة بالرعاية الصحية المعترف بها طبيياً. وفي المكتب الإقليمي لشرق المتوسط والمكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا لا يزال يتعين استعراض الحالات المتعلقة وتصنيفتها. ومن الضروري جعل الممارسة الخاصة بدفع المبالغ مباشرة إلى مقدمي خدمات الرعاية الصحية والمتبعة في المنظمة تتماشى مع المواد التي ينص عليها المقرر الرئيسي.

٧٢- وقد أحطت علماء بالجهود التي بذلتها الأجهزة الإدارية من أجل تسوية الحسابات الشخصية، وأوصى بأن يتم تفعيل استرداد التكاليف في إطار نظام الإدارة العالمي. ويمكن استعراض الممارسة الخاصة بدفع المبالغ مباشرة إلى مقدمي الخدمات بعد أن يقدموها لجعلها تتماشى مع اللوائح.

عمليات الموارد البشرية

٧٣- أجريت في المقر الرئيسي وفي مركز الخدمات العالمي بكوالالمبور دراسة تفصيلية لعمليات الموارد البشرية، بما في ذلك كشوف المرتبات والتأمين الصحي للموظفين، وذلك لتقييم مدى فعالية العمليات وكفاية الضوابط الداخلية في إطار نظام الإدارة العالمي. ويستخدم مركز الخدمات العالمي البنية التحتية لنظام الإدارة العالمي في تقديم خدمات الموارد البشرية الشاملة من خلال تنفيذ عمليات بشأن تغيير الوضع أو المعلومات الشخصية أو إدارة العقود وإدارة الشؤون الخاصة بالتغيب عن العمل والتدابير التأديبية ومستحقات منحة التعليم لنحو ٧٧٠٠ موظف.

٧٤- **كفاءة وفعالية عمليات الموارد البشرية:** يمكن تقييم كفاءة وفعالية عمليات الموارد البشرية المنفذة في مركز الخدمات العالمي بناءً على تحقيق مستويات الخدمات المحددة في اتفاق مستوى الخدمات الذي ينص على أمور منها التوقعات الخاصة بالخدمات مع جميع أصحاب المصلحة، وحل طلبات الخدمة والمدفوعات ذات الصلة بالمرتبات. وكشف تحليل قواعد البيانات في التقارير الخاصة بالاتجاهات السائدة أن النسبة المئوية للحالات التي حُلّت ضمن مهلة التنفيذ الموضوعية في شكل أيام عمل محددة تتراوح بين ٣٤ و ٥٩ فقط فيما يتعلق بإجراءات الموارد البشرية من قبيل التعيين وتغيير الرتبة وإعادة التكاليف. ولا ينص اتفاق مستوى الخدمات على مستويات الخدمات المتعلقة بإجراءات كذلك المتصلة بأصحاب اتفاقات الخدمات الخاصة وموظفي خدمات المؤتمرات وسائر هذه الأنماط والتكاليف الأخرى والمؤقتة في الوظائف العليا. ولم تتناول أيضاً التقارير الخاصة بالاتجاهات السائدة التفاصيل المتصلة بمنحة التعليم ومعالجة الشؤون الخاصة بالإجازات وحالات الطلبات ذات الأولوية. وتبين أن اتفاق مستوى الخدمات كان سارياً حتى كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩ فقط وكان يجري استعراضه.

٧٥- وردت الأمانة بأن اتفاق مستوى الخدمات قد وُضع في المراحل المبكرة من عمليات مركز الخدمات العالمي ولم تكن هناك أية خبرة فعلية في استخدام النظام الجديد ولم تكن هناك بيانات كاملة تتيح التحقق من الفرضيات إحصائياً. وقد أُبلغ بأنه عقب بدء تشغيل نظام الإدارة العالمي في تموز/يوليو ٢٠٠٨ ظهرت

المئات من المشاكل التقنية ومشاكل النظام وتعين استخدام العديد من الحلول البديلة واستمر استخدامها. وقد أدى ذلك إلى إطالة المدة التي يستغرقها إنجاز المعاملات. وبالإضافة إلى ذلك فهناك مقدار ضخم من المعاملات الموروثة عن النظام القديم، ولا يشملها التقرير الخاص بالاتجاهات السائدة. وردت الأمانة بأن السريان الفعلي لاتفاق مستوى الخدمات بدأ من نهاية فترة تحقيق استقرار النظام واستمر حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩. وتتعلق المعاملات التي تم فحصها في إطار عملية المراجعة بالتقارير الخاصة بالاتجاهات السائدة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩، أي بعد تنفيذ نظام الإدارة العالمي بفترة ١٦ شهراً.

٧٦- وقد أحطت علماً بأن اتفاق مستوى الخدمات يجري استعراضه من أجل تحديد هدف أكثر واقعية للأداء.

٧٧- وكشف تحليل تقارير الاستعراض الأسبوعي لدعم الطلبات، والتي يعدها نظام الإدارة العالمي عن عدد من الحالات المتعلقة في وحدات الأعمال في انتظار تحديث الزبائن للمعلومات. وتمت التسوية بأثر رجعي، بصورة ملحوظة، بناءً على ٨٨ عنصراً من عناصر الدفع التي تخص ٨٤٣٢ موظفاً وبلغت قيمتها ٦ ٣٦٦ ٦٤٨ دولاراً أمريكياً في كشوف مرتبات آب/أغسطس ٢٠٠٩. وهذا العدد الكبير من الحالات التي تم التعامل معها بأثر رجعي يدل على التأخر في معالجة شؤون الموارد البشرية و/أو تأخر الموظفين و/أو المشرفين في بدء الإجراءات الخاصة بالموارد البشرية.

٧٨- وكان الهدف من إنشاء نظام الإدارة العالمي هو تسريع الإجراءات وتبسيطها بالتخلص من استخدام الملفات الورقية وتسيير العمل وعمليات التحقق بالوسائل الإلكترونية وتسيير المعاملات بسلسلة من حالات قصيرة من إجراءات الموافقة وإدراج عمليات التحقق الإلكترونية الخاصة بالميزانية والتخطيط حيثما دعت الحاجة إلى ذلك. وكان يتعين إدخال البيانات مرة واحدة فقط لتظهر بعد ذلك على نحو متنسق في كل المواضيع التي تعتمد على نفس المعلومات، وترتبط المسألة بإتاحة المعلومات من خلال ربط الإجراءات والمعلومات بدور الموظف ومسؤوليته. وكان يتعين أن يتم مباشرة من خلال الخدمة الذاتية الخاصة بالموارد البشرية تحديث المعلومات أولاً بأول عن التغييرات الطارئة على البيانات الشخصية والزواج وميلاد الأطفال وتغيير عنوان الإقامة. ولا يزال يتم يدوياً تبليغ هذه المعلومات وتتبعها. وقد أقرت الأمانة بأن نوعية الطلبات والبيانات ليست مرضية بصورة تامة. وهناك اتصالات متكررة تتم بين مركز الخدمات العالمي ومقدمي الطلبات للحصول على التوضيحات والمعلومات واستكمال الإجراءات الإدارية قبل أن يتسنى الوفاء بالشروط الأساسية المحددة في اتفاق مستوى الخدمات. وعلاوة على ذلك، ونظراً لمشاكل في النظام، تصل الطلبات إلى مركز الخدمات العالمي متأخرة بعد إقرارها بأيام.

٧٩- وأويد تحسين النظام ليشمل جميع إجراءات الموارد البشرية كي تفي عمليات الموارد البشرية بالمعايير المحددة للكفاءة والفعالية وتحقق بالكامل الأهداف الأساسية لنظام الإدارة العالمي.

٨٠- **تنقية البيانات وسلامتها:** إن البيانات الخاصة بالمعاملات والتي يتم إدخالها من أجل معالجتها، سواء أكانت مدخلة بواسطة أشخاص أم بواسطة النظام أم كانت منقولة من رابط إلى آخر، ينبغي أن تخضع لمجموعة متنوعة من الضوابط للتحقق من دقتها وكمالها وصلاحياتها. ولوحظ أنه تم إعطاء رقمي تعريف لبعض الموظفين على الرغم من أنه ينبغي أن يعطى كل موظف رقماً واحداً حسب شروط المراقبة. ولم يلاحظ تطبيق الضوابط اللازمة لإعطاء رقم تعريف واحد لتفادي ازدواجية في المدفوعات.

٨١- وأوصي بأن تحدد الأمانة رقم تعريف واحد لكل موظف، وبأن تدخل تحسينات على عمليات التحقق وعلى تكنولوجيا المعلومات من أجل معالجة مسألة ازدواجية أرقام تعريف الموظفين.

٨٢- وتبين في عدد كبير من السجلات عدم وجود المعلومات اللازمة بشأن المكتب الرئيسي، وسبب التكلفة، ونوع التعيين، وتاريخ البدء في نوع التعيين، وكانت قاعدة البيانات غير كاملة، الأمر الذي يضر بدقتها وصلاحتها.

٨٣- وأُريد أن تتحول الأمانة إلى إنشاء قوائم تحقق وتقارير مراقبة من أجل الكشف عن الحالات التي يُحتمل فيها عدم وجود المعلومات.

٨٤- **حالة الإعاقة:** حسب نظام الأمم المتحدة الموحد للمرتبات والبدلات تعطي استحقاقات الإعاقة بتحديد مرتبات وبدلات صافية للموظفين المعيلين أكبر من المرتبات والبدلات الصافية للموظفين غير المعيلين، وفي شكل بدلات بمعدل ثابت للأطفال وللمعالين من الدرجة الثانية. وتؤثر حالة الإعاقة أيضاً في الاشتراكات والمطالبات الخاصة بالتأمين الصحي للموظفين، والآثار المالية المترتبة على ذلك كبيرة للغاية. ويجب على الموظفين أن يقدموا بيانات إعاقة مقبولة لإثبات أنهم يستحقون البدلات ذات الصلة بالإعاقة. ويجب على الموظفين أن يبلغوا على الفور عن أي تغيير في حالة الأشخاص الذين تدفع لهم بدلات عن إعالتهم. ولوحظ أن المسؤولية عن التحقق السنوي من المعالين لم تحدد وأنه لا يوجد وعي بين الموظفين بخصوص مسؤول التنسيق المعني بحالة الإعاقة. وكانت آخر مرة تم فيها التحقق من المعالين في عام ٢٠٠٦. ولم يتم الإخطار بالمراجعة السنوية عن عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٨، الذي كان مقرراً في آخر عام ٢٠٠٩، إلا في كانون الثاني/يناير ٢٠١٠.

٨٥- وأوصي بإنجاز التحقق من الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٨ في موعد محدد وبأن يعقبه استرداد المبالغ حسب الاقتضاء.

٨٦- وحسبما تنص عليه اللائحة فإن التحقق من الإعاقة يتعلق بالوثائق المقدمة إبان الالتحاق بالعمل في المنظمة. ولا تنص اللائحة على تقديم الوثائق اللازمة لتحديد حالة الإعاقة المستمرة. وفي ظل عدم وجود نص من هذا القبيل لا يمكن استبعاد احتمال دفع مبالغ غير مستحقة نتيجة معلومات خاطئة عن حالة الإعاقة. وتم الإبلاغ بأنه من التزامات الموظف أن يقدم التغييرات الطارئة على معلوماته الشخصية من خلال آلية الخدمة الذاتية في نظام الإدارة العالمي. ويُتوقع من الموظفين أن يبلغوا فوراً عن التغييرات التي تطرأ على حالتهم وألا يبنظروا حتى يحين موعد الاستعراض السنوي.

٨٧- وقد أحطت علماً بتحول الأمانة إلى إنشاء ضوابط للنظام من أجل الوقف التلقائي للاستحقاقات في تاريخ انتهائها. وأوصي بإخضاع المستحقات ذات الصلة بالإعاقة للتحقق المنتظم والدوري نظراً لآثارها المالية.

٨٨- **أنشطة المراقبة في عمليات الموارد البشرية:** تشمل المراقبة الداخلية مجموعة من الأنشطة الكشفية والوقائية، مثل الإجراءات الخاصة بإصدار الأذون والموافقات، والفصل بين الواجبات (إصدار الأذون والمعالجة والتسجيل والمراجعة)؛ والضوابط المفروضة على إتاحة الموارد والسجلات؛ وعمليات التحقق والتسوية؛ ومراجعة الأداء العملي؛ والإشراف (التكليف والمراجعة والإقرار والتوجيه والتدريب). وينبغي لأية منظمة أن تحقق التوازن الملائم بين أنشطة المراقبة الكشفية والوقائية. وتعتبر الإجراءات التصحيحية تكملة ضرورية لأنشطة المراقبة من أجل تحقيق الأغراض المنشودة.

٨٩- **التوثيق:** يُعتبر توثيق المعاملات من أهم الضوابط الداخلية. وينبغي أن تكون الوثائق اللازمة التي تدعم المعاملة متاحة بسهولة للتدقيق التتابعي للمعاملات ولأغراض الشفافية والمساءلة. ولم يتبين أن هذه

الوثائق متاحة بسهولة في الحالات المفحوصة سواء أكان ذلك في نظام إدارة السجلات أم في المشغل المشترك: "I"، حتى بعد مرور شهور على إنجاز إجراءات الموارد البشرية. وتم الإبلاغ عن أن الهيكل شهد تعديلات كبيرة منذ ذلك الحين لإضفاء السرعة والدقة على عملية تحميل سجلات الموارد البشرية.

٩٠- ولوحظ عدم وجود أية آلية للرصد من أجل ضمان تحميل الوثائق تحميلاً كاملاً في التوقيت المناسب، وعدم وجود أي تكليف بإعداد تقرير خاص بنظام الإدارة العالمي لرصد تحميل/ تحديث الوثائق. وأحيط علماً بالتدبير الذي اتخذته الأمانة من أجل إدراج عملية رصد ضمن الإطار الخاص بمراقبة الجودة.

٩١- وأشجع الممارسة المستمرة لتحميل الوثائق الواردة والوثائق المحفوظة في نظام إدارة السجلات بحلول آذار/ مارس ٢٠١٠. وأوصي بالتحميل الكامل في التوقيت المناسب لكل الوثائق في نظام إدارة السجلات لتسهيل التدقيق المتابعي للمعاملات والرجوع إلى الوثائق من قِبل مديري الأعمال للوثائق واتخاذ القرارات بناءً على المعلومات. ويمكن أيضاً تأكيد الصلاحية القانونية للوثائق الممسوحة ضوئياً.

٩٢- **التدقيق المتابعي للمعاملات:** إن تسجيلات الدخول الخاصة بالتدقيق هي عبارة عن سجلات متسلسلة زمنياً يحتوي كل منها على بيئة تتعلق مباشرة بتنفيذ عملية ما أو بأداء وظيفة ما من وظائف النظام وتترتب على هذا التنفيذ أو الأداء. ولم يُعثر في السجلات على نسخ من تسجيلات الدخول الخاصة بمعالجة العمليات في المعاملات التي فحصت كعينات. ولا تتيح آلية تاريخ التتبع الزمني في وحدة الموارد البشرية داخل نظام الإدارة العالمي أي إمكانية للنفذ في النهاية للاطلاع على العملية الكاملة للتدقيق المتابعي للمعاملات. وكان العمل جارياً بشأن العملية الكاملة للتدقيق المتابعي للمعاملات من خلال التقارير الكاشفة.

٩٣- وما زالت تتعين معالجة المسألة الأكبر، وهي إتاحة تسجيلات الدخول الخاصة بمعالجة المعاملات والتي تبين تاريخ السجل وهوية الأشخاص الذين أنشأوا السجل أو حرروه أو عدّلوه. وأحيط علماً بإنشاء آلية للتدقيق المتابعي للمعاملات في نظام الإدارة العالمي من أجل إتاحة التتبع.

٩٤- **قوائم التحقق ومعينات العمل:** إن قائمة التحقق تساعد على ضمان الاتساق والكمال في أداء المهمة. وهي ترتب المهام التي يتعين القيام بها وفقاً للتوقيت أثناء اليوم أو وفقاً لعوامل أخرى. ولم نتح مراقبة الجودة في صوغ قوائم التحقق الشاملة ومعينات العمل. وأحيط علماً بتأكيد الأمانة أنها منذ ذلك الحين قد أعدت قوائم تحقق تبين الخطوات والوثائق اللازمة لمعالجة المعاملات ذات الأهمية البالغة.

٩٥- **الفصل بين الواجبات:** لا ينبغي أن يتحكم فرد واحد أو فريق واحد في جميع مراحل أية معاملة أو أي حدث، وذلك لتقليل احتمالات الخطأ أو الهدر أو التصرفات الخاطئة ولتقليل احتمالات عدم الكشف عن المشاكل. وينبغي أن يتم إسناد الواجبات والمسؤوليات بصورة منهجية إلى عدد من الأفراد لضمان فعالية عمليات التحقق وتأمين التوازن. وتشمل الواجبات الرئيسية إصدار الأذون وتسجيل المعاملات ومعالجة واستعراض المعاملات أو تدقيقها. وفي الحالات التي تم فحصها تبين عدم الفصل بين الواجبات في بعض حالات زيادة المرتب داخل الرتبة الوظيفية والتعيين، وفي كل حالات تغيير المعلومات الشخصية، وذلك لأن المعاملة بأكملها عالجها شخص واحد. وكان مكتب خدمات المراقبة الداخلية قد أوصى في السابق بأن تضمن المنظمة تحقق مشرف واحد على الأقل من الدقة ومن الوثائق الأساسية ذات الصلة فيما يتعلق بجميع المدفوعات الخاصة بمستحقات الموظفين وميزاتهم.

٩٦- وأوصي باستكمال الاستعراض الشامل الجاري تنفيذه للتحقق مما إذا كان يلزم أم لا المزيد من الفصل بين الواجبات، وذلك من أجل تعزيز الضوابط الداخلية والحد من المخاطر المحتملة فيما يتعلق بالمدفوعات الاحتمالية.

٩٧- **ضوابط المدخلات:** إن ضوابط المدخلات ضرورية لضمان إدخال البيانات بشكل صحيح. وهي تشمل حقول إدخال البيانات الإلزامية وخانات التحقق وعمليات التدقيق فيما يتعلق بتنفيذ الإجراءات المفحوصة كعينات. ولوحظ عدم استخدام خانات التحقق في أي من حقول إدخال البيانات الإلزامية. وبهذا لم يتوافر في السجلات ما يؤكد وجود وتشغيل ضوابط المدخلات. ويتضح ذلك أيضاً من إعداد النظام رقمين تعريف للموظف.

٩٨- وقد حُدثت أنواع حقول إدخال البيانات، من إلزامية وغير إلزامية، أثناء تصميم النظام على أساس أنشطة الأعمال لذا فقد تلزم مراجعتها.

٩٩- **استخدام أرقام التحكم:** إن استخدام أرقام التحكم ضروري لضمان التعريف الفريد للهوية والمعاملة والحدث. ولوحظ أن إعداد أرقام التحكم، مثل الرقم الوحيد لتعريف الموظف، لا يتم بواسطة النظام. كما أنه لم يتم التحقق من الإزدواجية، كما يتضح من إعطاء نفس رقم التعريف لموظفين مختلفين وإعطاء الموظف الواحد عدة أرقام تعريف.

١٠٠- وأحيط علماً برد الأمانة بأن خاصية الترقيم الآلي كان قد تم وقفها للتغلب على الصعوبات في التحول إلى النظام وسيتم تفعيل خاصية الترقيم الآلي من جديد.

١٠١- **الإشراف:** إن الإشراف بكفاءة يساعد على ضمان تحقيق أغراض المراقبة الداخلية. ومن الواضح أن تكليف الموظف بالعمل واستعراضه وإقراره هي أمور تشمل تعريف كل موظف بالواجبات والمسؤوليات والمساءلة؛ والاستعراض المنهجي لعمل كل موظف بالقدر اللازم وإقرار العمل في المراحل الحاسمة لضمان سير العمل على ما يرام. وردت الأمانة بأن بعض العمليات تتطوي بحكم طبيعتها على إجراء خاص بإصدار الأذون. وبالإضافة إلى ذلك فقد خضعت المعاملات لعمليات تحقق عشوائي شهرياً.

١٠٢- وأنا مطمئن إلى أنه سيتم إنشاء الآليات الرسمية في أوائل عام ٢٠١٠ كي يتمكن نظام الإدارة العالمي من تسجيل عمليات التحقق الإشرافي على مختلف المستويات.

١٠٣- **حالة التقييم الذاتي للضوابط من قِبَل أصحاب الأعمال والمديرين:** تقتضي أفضل الممارسات أن يجري المديرين بصفة دورية عمليات تقييم ذاتي لأنشطة المراقبة الداخلية. ورئي أنه لم يتم تحديداً التقييم الذاتي للضوابط وفقاً لوثيقة مشروع نظام الإدارة العالمي. وهذه الوثيقة صُممت من أجل تسهيل التقيد بالأغراض المقبولة عموماً لمراجعة الطلبات والمراقبة، وهي بمثابة قائمة تحقق تشمل المسائل التي يتعين النظر فيها أثناء إنشاء الطلب، كما أنها تساعد القيادات الوظيفية أو أصحاب الطلبات على تحديد متطلبات المراجعة والمراقبة.

١٠٤- وأحيط علماً بأن الأمانة أكدت تطبيق الإجراءات التشغيلية الموحدة منذ بدء تشغيل النظام من أجل تقليل المخاطر المحتملة.

١٠٥- **العمليات الخاصة بكشوف المرتبات:** إن تسيير الشؤون الخاصة بكشوف المرتبات الشهرية بانتظام على الصعيد العالمي يشمل عدداً من العمليات التي يتعين الإضطلاع بها في تسلسل محدد مسبقاً وحسب جدول زمني متفق عليه. أما السلف التي تعطى بضمان المرتب فتمنح عادة في ظروف استثنائية، وينبغي من الناحية النموذجية أن تدفع عن طريق وحدة كشوف المرتبات. ولوحظ أن عدداً من المدفوعات لم يسدد من الحسابات الدائنة إلى حساب السلف المعطاة بضمان المرتب. ويُعزى ذلك إلى أن الأمر يمكن أن يستغرق شهرين كي يتم إنجاز الإجراءات الإدارية قبل تحويل مقدم طلب العمل إلى موظف. وأثناء تلك الفترة تدفع للموظف سلفة بضمان المرتب شهرياً. وهذه العملية الخاصة بالدفع للموظف الذي ليس لديه رقم مقدم طلب ولا رقم تعريف موظف تتفادى الضوابط المتأصلة في وحدتي نظام إدارة الموارد البشرية وكشوف المرتبات في نظام الإدارة العالمي، وتفصح المجال للخطأ البشري نتيجة التدخل اليدوي لدفع المرتبات من الحسابات الدائنة. كما أن هذه العملية تدل على أنه لا تتم إجازة عملية الدفع وتطبيق الضوابط أوتوماتيكياً في النظام بمجرد أن يلتحق الموظف بالعمل. ويعوق ذلك تحقيق الغرض الأساسي من استخدام نظام الإدارة العالمي المصمم ليكون حلاً متكاملًا لتخطيط الموارد المؤسسية فيما يتعلق بعمليات الموارد البشرية وكشوف المرتبات.

١٠٦- وأحطت علماً برد الأمانة بأن السلف المعطاة بضمان المرتبات لا تُمنح حالياً إلا بناءً على موافقة الإدارة العليا. وأوصي باستعراض دفع السلف المعطاة بضمان المرتبات من الحسابات الدائنة.

١٠٧- **الرفض المصرفي لدفع المرتبات بسبب عدم التحقق من المعلومات المصرفية:** ينبغي التحقق من المعلومات الخاصة بالحساب المصرفي وتوزيع المرتب أوتوماتيكياً على الشاشة في إطار النظام نفسه، وينبغي التحقق من المعلومات المصرفية للموظفين وإجازتها. ولوحظ عدد من الحالات التي لم تدفع فيها المرتبات بسبب رفض المصرف، وقد أعيدت معالجتها في الحسابات الدائنة حسب تصميم العمليات. وعولجت كشوف المرتبات بأثر رجعي عندئذ لتسوية المدفوعات. وقد زاد عدد طلبات الخدمة المنشأة بسبب حالات عدم دفع المرتب أو التأخر في دفع المرتب. والآثار المذكورة أعلاه يمكن تفاديها إذا طبقت ضوابط التحقق السليمة. وقد تأثرت كفاءة وفعالية نظام الإدارة العالمي بسبب طلبات الخدمة، الأمر الذي أدى بدوره إلى تحمل الموظفين عبئاً كان يمكن تفاديته، وإلى تكبد تكاليف إضافية وإلى التأخر في العمليات.

١٠٨- وأوصي بتشغيل جميع عمليات التحقق الأوتوماتيكي من أجل تقليل احتمال رفض المصارف للدفع.

١٠٩- **التوفيق بين بيانات التأمين الصحي للموظفين وبين بيانات الموارد البشرية:** لدى المنظمة نظام مستقل للتأمين الصحي للموظفين لتغطية التكاليف الطبية المترتبة على الرعاية الصحية المقبولة والتي يتحملها المشتركون. وفيما يتعلق بالموظفين الذين تتم معالجة مرتباتهم من خلال نظام الإدارة العالمي تحسب وحدة كشوف المرتبات أوتوماتيكياً اشتراكاتهم في التأمين الصحي للموظفين على أساس المعلومات المتاحة في بيانات نظام إدارة الموارد البشرية وتستقطعها من المرتبات الشهرية. ويحصل نظام معلومات التأمين الصحي الذي يعالج هذه المطالبات على بيانات الموظفين من وحدة كشوف المرتبات. ويضطّر الموظفون الذين لهم وضع مقدم الطلب إلى الانتظار حتى تخصص لهم أرقام تعريف الموظفين وتتم معالجة كشوفهم في وحدتي الموارد البشرية وكشوف المرتبات في نظام الإدارة العالمي. ومن شأن أي تناقض في بيانات الموارد البشرية وكشوف المرتبات، بما في ذلك المسائل المتعلقة بحالة الإعالة، أن يظهر أيضاً في نظام معلومات التأمين الصحي. لذا لا يمكن ضمان صحة بيانات نظام معلومات التأمين الصحي، وستظل هذه البيانات مرتبطة بمسألة سلامة بيانات نظام إدارة الموارد البشرية. وقد أقرت الأمانة بذلك.

١١٠- ورئي أنه لا يتم التوفيق بين بيانات كل فرد من الموظفين فيما يتعلق باشتراكه في التأمين الصحي للموظفين وبين بياناته في كشوف المرتبات ونظام معلومات التأمين الصحي. ولا تظهر تلقائياً في نظام

معلومات التأمين الصحي أية تغييرات تطرأ على مدة العقد. كما أنه لا توجد أية رابطة أوتوماتيكية مباشرة بين الاشتراك في التأمين الصحي للموظفين وبين التحقق من المطالبة في نظام معلومات التأمين الصحي.

١١١- وأوصي بإمكانية تضمين العملية، كجزء لا يتجزأ منها، التحسين الذي اقترحت الأمانة إدخاله على النظام بشأن التوفيق الدوري للمستقطعات من مرتبات الموظفين من قِبَل وحدة كشوف المرتبات والتي تحول إلى الاشتراكات في التأمين الصحي للموظفين بقيمة المبلغ المقطع بالفعل.

١١٢- المدفوعات المباشرة للموظفين: لا يوجد أي بند في لائحة التأمين الصحي للموظفين بخصوص دفع المبالغ مباشرة. وأُبلغ بأن المدفوعات المباشرة تتم بصورة معادة ونياية عن المتقاعدين بنسبة ٨٠٪؛ وأحياناً تسدّد نسبة أعلى من ٨٠٪ نتيجة الاستحقاقات الخاصة بالتكاليف الباهظة/ التكميلية. وكشف نظام معلومات التأمين الصحي عن مبلغ وقدره ١٥ مليون دولار أمريكي سُدد كمدفوعات مباشرة نيابة عن الموظفين في الفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩. ولوحظ أن المعلومات الخاصة بالاسترداد كانت تقتصر آنذاك على عمليات الفحص العشوائي.

١١٣- وأخطت علماً برد الأمانة بأنه يجري العمل على وضع إجراء خاص برصد الاسترداد.

١١٤- رصد وتقييم عمليات الموارد البشرية: يقوم مركز الخدمات العالمي بدور آلية المعالجة العالمية التي تضمن تقديم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات بسلاسة وموثوقية، بما في ذلك خدمات الموارد البشرية وكشوف المرتبات والحسابات الدائنة. وكانت تلك عملية إعادة هيكلة للأعمال في سياق اعتماد نموذج تقديم الخدمات مع إدخال نظام الإدارة العالمي. ولوحظ عدم وجود أية خطوط للإبلاغ من مركز الخدمات العالمي إلى سائر إدارات المقر الرئيسي، مثل إدارة الموارد البشرية ومراقب الحسابات فيما يتعلق بتتقية البيانات وتحديثها وإجازتها والتحقق منها. ولم تنشأ آلية رسمية تفصيلية للتنسيق/ للتوجيه على أساس نظام إدارة المعلومات.

١١٥- ولم تُعقد بانتظام اجتماعات لجنة أصحاب الأعمال، وهي منتدى مفيد لتعزيز إشراك أصحاب الأعمال في التنفيذ الفعال لنظام الإدارة العالمي. ويتقاسم مختلف أصحاب الأعمال خدمات وحدة كشوف المرتبات. وفي تقرير مكتب خدمات المراقبة الداخلية عن استعراض النهج الذي تتبعه المنظمة في المراقبة المالية (٠٩/٨٠٥) تم التعليق على التناقض المتمثل في أن المراقب المالي الذي يقوم بدور كبير المسؤولين عن الشؤون المالية لم يتحدد له أي دور في المعاملات المالية الرئيسية التي يعالجها مركز الخدمات العالمي. ولوحظ أن إشراك الإدارة المعنية بشؤون إدارة الموارد البشرية، وهي الوديع لمعلومات المجال، في تحسين فعالية وكفاءة عمليات الموارد البشرية كان منقطعاً لا منتظماً. ومنذ ذلك الحين اتخذ ترتيب خاص بعمل المنسقين المعنيين بوحدات الشؤون المالية الخاصة بالموارد البشرية في مركز الخدمات العالمي مع مدير إدارة الموارد البشرية والمراقب المالي بشأن المسائل التقنية.

١١٦- ورصد عمليات الموارد البشرية من خلال التقرير الخاص بالاتجاهات السائدة والتقارير الأسبوعية عن دعم الطلبات لا يبرز تحقيق مستويات الخدمات المنصوص عليها في اتفاق مستوى الخدمات، ومن المرجح أن التقارير تعاني من المسائل الخاصة بسلامة البيانات. وهذه التقارير ذات طابع كمي ولا تسهل رصد جوانب الجودة في معالجة إجراءات الموارد البشرية. ولم يتم تسجيل اختصاصات وجدول أعمال الاجتماع الأسبوعي لمديري فريق الإدارة العامة الذي يُعقد لتقييم فعالية آلية الرصد هذه، ولم تسجل متابعة هذه الاجتماعات.

١١٧- ورئي أنه لا توجد أية مؤشرات خاصة بالجودة لتقييم ما إذا كانت الضوابط فعالة أم لا في وحدة الموارد البشرية. واتضح من الأخطاء في استمارات الخدمة الذاتية أن البيانات المأخوذة من الوحدات التقنية لم تكن جيدة. وقد حوِّظ عن عمد على تجزؤ الإجراءات فيما يخص أحد الموظفين لأغراض تتعلق بالكفاءة. وربما يحتاج نموذج الأعمال الحالي إلى مراجعة لتحسين المحتوى الخاص بالوظائف لدى مسؤولي إدارة الموارد البشرية ولتسهيل العرض العام للعملية من قبلهم.

١١٨- وأؤيد تحول الأمانة إلى وضع جدول زمني لعقد حلقات عملية بهدف توثيق الأعمال العالمية من حيث الإجراءات التشغيلية الموحدة والأدوار والمسؤوليات.

١١٩- وأوصي بتحديد مجالات مسؤولية واضحة يتم فيها تقاسم ملكية الأعمال بالنظر إلى تجزؤ عمليات الموارد البشرية التي نفذت عقب التحول إلى نظام الإدارة العالمي وتقديم الخدمات بواسطة مركز الخدمات العالمي ومن الضروري زيادة التنسيق بين الإدارة المعنية بشؤون إدارة الموارد البشرية ومركز الخدمات العالمي من أجل زيادة الكفاءة والفعالية في عمليات الموارد البشرية.

إدارة شؤون العاملين

١٢٠- تنص لائحة الموظفين على أن يجري المشرفون بصفة دورية تقييماً دورياً لأداء الموظفين الذين يشرفون عليهم ولسلوكلهم وتنمية قدراتهم. ويجب أن يتم هذا التقييم على فواصل زمنية وفقاً لحالة العمل أو أداء الفرد، ولكن يجب على أية حال أن يتم ذلك مرة في السنة على الأقل. ويجب أن يشكل تقييم الأداء، حسبما تعكسه هذه التقارير، الأساس اللازم لمساعدة الموظف على تقديم أكفأ مساهمة ممكنة في عمل المنظمة، ولاتخاذ القرارات المتعلقة بوضع الموظف واستبقائه في المنظمة. وتبين أن عملية تلقي التقارير المستوفاة في إطار نظام تطوير إدارة الأداء فيما يتعلق بجميع الموظفين المعينين بعقود محددة المدة عن عام ٢٠٠٨ لم تكتمل في المكتب الإقليمي لأوروبا والمكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا. وفي مكتب ممثل المنظمة في الهند لم يقدّم إلا ٧٧٪ من التقارير و٢٣٪ من أغراض خطط العمل. كما لوحظت في المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا حالات حيدة عن إجراءات التعيين، مثل توفير سجلات التعيين لدى اجتماع لجنة الاختبار وإعداد القائمة المختصرة بأسماء المرشحين. وأحيط علماً بتأكيد الأجهزة الإدارية الإقليمية ضمان الامتثال.

١٢١- وأوصي بأن يتم رصد عملية استعراض أداء الموظف وفقاً للإجراءات الموضوعية من أجل تسهيل تصحيح الوضع في منتصف المدة عند اللزوم. ويمكن اتباع إجراءات التعيين وتوثيقها.

عقود الخدمات

١٢٢- إن الشروط التي تقتضي إجازة وثائق الالتزام الخاصة باتفاقات أداء العمل تشمل تفاصيل حساب التكاليف وتقديم تقرير يبين أسباب إرساء العقد إذا كانت التكلفة تساوي أو تتجاوز مبلغ ١٥ ٠٠٠ دولار أمريكي، وكذلك مستند كتابي يبرر صرف أي مبلغ يدفع مقدماً من أجل النشاط المقترح. وينبغي أن يتم استيفاء كل بنود الاستمارة ذات الصلة بالخدمة المحددة التي يتعين أدائها وأن تقدّم إلى السلطة المختصة، مثل مدة المشروع وملخص العمل وشروط الدفع والنتائج التي يتعين تحقيقها. واستمرت ملاحظة عدد كبير من الحالات التي لم يُحفظ في السجلات بالوثائق الضرورية الخاصة بها، بما فيها ما يلزم من الموافقات والتوقعات على العقود في كل المكاتب الإقليمية والقطرية. وسُددت مبالغ مقدمة ومدفوعات نهائية دون مستندات تبررها. ولم تكن تقديرات التكاليف صحيحة الأمر الذي أدى إلى رد مبالغ. ولم تؤمّن المنافسة الكافية في المكتب الإقليمي لأوروبا. وفي خمس من الحالات المعنية مُنحت العقود لأعمال مختلفة قائمة على البحوث. وفي ثلاث حالات أبرمت عقود مع أشخاص وفي حالات أخرى مع منظمات. ولم تُطرح في أي من هذه الحالات أية عطاءات

تنافسية لضمان أفضل عرض وأفضل سعر، وذلك على الرغم من توصيات لجنة استعراض العقود. وسُجلت أيضاً حالات صدرت فيها الموافقات بأثر رجعي.

١٢٣- وأوصي بأن يتم الالتزام على نحو أشد صرامة بأحكام مرجع المنظمة بشأن اتفاقات أداء العمل، كما أوصي بتعزيز الضوابط الداخلية.

اتفاقات الخدمات التقنية

١٢٤- إن اتفاق الخدمات التقنية هو اتفاق يتم بمقتضاه، وبموجب عقد، تقديم خدمات البحوث التعاونية من مؤسسة ما إلى المنظمة. وينبغي قبل إبرام الاتفاقات أن يضع المديرين في الحسبان الهيكل الإداري للمؤسسة وأن يكونوا مطمئنين إلى قدرتها على إدارة الأموال ومحاسبتها طبقاً لمعايير مقبولة فيما يخص المراقبة الداخلية. وتشكل التقارير المالية والتقنية جزءاً من الاتفاق وتقدم على فواصل زمنية محددة. وفي معظم الحالات التي فحصت في المكاتب الإقليمية الثلاثة لم يُعثر في السجلات على تفاصيل حساب التكاليف ولا على المعلومات الخاصة بالتقدم المحرز في العمل على الصعيدين المالي والتقني. ووافق القائمون على الإدارة القطرية ضمن مكتب ممثل المنظمة في الهند على أنه قد يكون من الضروري قبل التوقيع على العقود إخضاع الميزانيات الأولية المقدمة من الشركاء المتعاقدين لتحليل آخر. وفي معظم الحالات لم يتم التوقيع على الاتفاقات أو تم التوقيع عليها بعد بدء العقد. وفي المكتب الإقليمي لأوروبا لم يتم استيفاء البيانات الخاصة بالتقدم المحرز في العمل على الصعيدين التقني والمالي، وذلك على الرغم من أنه تبين من نظام إدارة الأنشطة أن العمل قد تم إنجازه. والبيانات المعدّة في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط لا تتسق مع التقارير المالية في النظام الإداري والمالي؛ مما أدى إلى عدم الفعالية في الرصد. وتم استرداد مبالغ غير مستخدمة من مؤسستين في مكتب ممثل المنظمة في الهند حيث إن الشركاء المتعاقدين لم يعد الميزانية الأولية للمشاريع المشمولة بالاتفاق على النحو الملائم.

١٢٥- وأوصي بتعزيز الامتثال لعمليات وإجراءات المنظمة فيما يتعلق باتفاقات الخدمات التقنية على النحو المبين في مرجع المنظمة، وقد أكدت ذلك الأجهزة الإدارية القطرية والإقليمية.

برنامج المنح الدراسية

١٢٦- أنشئ برنامج المنح الدراسية من أجل تعزيز النظم الصحية وتعزيز تقديم الخدمات الصحية في البلدان عن طريق تعزيز قدرات الموارد البشرية الصحية في الدول الأعضاء. ويتعين تلقي التقارير الخاصة بإنهاء الدراسة في غضون شهر واحد من انتهاء المنح الدراسية وتلقي التقارير الخاصة بالانتفاع بخدمات الحاصلين على المنح الدراسية في غضون ١٢ شهراً من نهاية المنح الدراسية. وفي المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا حصل ٩٠٥ أشخاص على منح دراسية في الثنائية. ومن بين التقارير التي تعين تقديمها والبالغ عددها ٨٨١ تقريراً هناك ١٥٦ من الحاصلين على المنح الدراسية لم يقدموا خلال المدة المنصوص عليها تقاريرهم الخاصة بإنهاء الدراسة. ولم تتح التقارير الخاصة بالانتفاع بخدمات الحاصلين على المنح الدراسية في كل الحالات المفحوصة تقريباً في المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا والمكتب الإقليمي لشرق المتوسط.

١٢٧- وأحيط علماً بالجهود التي بذلتها الأجهزة الإدارية الإقليمية من أجل المتابعة الدورية في المكاتب القطرية لتسهيل التبكير بتقديم التقارير الخاصة بإنهاء الدراسة والتقارير الخاصة بالانتفاع بخدمات الحاصلين على المنح الدراسية. ومن شأن تقديم التقارير المنصوص عليها في الوقت المحدد أن يساعد على تقييم المساهمة المقدمة لبناء قدرات النظم الصحية في البلدان الأعضاء.

الشراء

١٢٨- لا بد من الامتثال للأحكام الواردة في مرجع المنظمة بخصوص الشراء والمتعلقة بطرح العطاءات وضمن المنافسة التامة والحررة. ومن الضروري مراجعة وتحديث قاعدة بيانات البائعين بانتظام لتصبح شاملة ولضمان الشفافية والإنصاف في عملية الشراء. ولوحظ أنه في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط ومكتب ممثل المنظمة في اليمن لا توجد أية آلية لرصد أداء البائعين. وقد تم اللجوء إلى تقسيم أوامر الشراء في مكتب ممثل المنظمة في اليمن.

١٢٩- ولا يجوز إبرام عقود أوامر الشراء التي تقتضي دفع جزء من المبلغ قبل تسليم البضائع أو أداء الخدمات إلا على سبيل الاستثناء وحيثما توجد مبررات عملية لذلك فقط. وفي المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا تم في حالة واحدة دفع مقدم بنسبة ٥٠٪ على الرغم من أن الشروط والأحكام العامة الملحقة بأمر الشراء لا تنص على ذلك.

١٣٠- وبموجب اللائحة الخاصة بالإجراء المتعلق بسداد ضريبة القيمة المضافة تبلغ هذه الضريبة صفرًا فيما يتعلق بتوريد البضائع وتقديم الخدمات، لأغراض الاستعمال الرسمي، إلى البعثات الدبلوماسية أو البعثات القنصلية وإلى مكاتب ممثلي المنظمات الدولية المعتمدة. ولم تتم المطالبة باسترداد ضريبة القيمة المضافة المفروضة على المبالغ المنفقة على الوقود والاتصالات والرسوم البريدية في المكتبين القطريين في إستونيا وقيرغيزستان.

١٣١- وأحطت علماً بتأكيد الأجهزة الإدارية الإقليمية أنها ستقوم بتقييم وتحديث بيانات الموردين وكذلك بتوثيق مبررات دفع المبالغ مقدماً. وأشجع في هذا الصدد على أن يتم بانتظام شهرياً تقديم مطالبات استرداد ضريبة القيمة المضافة.

الجرد

١٣٢- كُنت قد أوصيت في تقريرتي السابق بإعداد قاعدة بيانات شاملة عن المعدات المعمرة وتحديثها بانتظام. والهدف من ذلك هو ضمان الوجود المادي المستمر لأصول المنظمة وكذلك توفير أساس للتبليغ في البيانات المالية للمنظمة. ولم يتم تحديث سجلات الجرد في المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا. وشملت التفاصيل الناقصة الرقم التسلسلي للصانع وتاريخ الاقتناء والأرقام المرجعية للشراء في المكتب الإقليمي وأيضاً في مكتب ممثل المنظمة في الهند. ولم يتبين أن التحقق المادي يشكل عملية شاملة تظهر الموقع الصحيح والتفاصيل الحيوية لقوائم الجرد في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط. ولم يتم البتة الاحتفاظ بالسجلات على نحو منفصل فيما يتعلق بقوائم الجرد الخاصة بالمشاريع وغير الخاصة بالمشاريع في مكاتبه القطرية. ولا يزال يتعين جرد عدد كبير من الأصول الشديدة الجاذبية وغيرها من البنود العالية القيمة، مثل المركبات المقدمة من المكاتب القطرية. كما أن قوائم كل البنود المعمرة التي أرسلت إلى المكاتب القطرية ومكاتب المشاريع الأخرى لأغراض التحقق المادي في عام ٢٠٠٩، حسبما يقتضيه نظام الإدارة العالمي، قد تبين أنها غير كاملة وغير محدثة، حتى فيما يخص المكتب الإقليمي لأوروبا. وتبين أنه لم تتخذ الإجراءات اللازمة في التوقيت المناسب بناءً على قرارات لجنة استنصاء الممتلكات.

١٣٣- وأحيط علماً بتأكيد الأجهزة الإدارية الإقليمية أنه تمت مركزة وحوسبة تسجيل قوائم الجرد. وأشجع الجهود المبذولة من أجل معالجة نقص البيانات وكذلك معالجة الاختلافات بين المكاتب القطرية في التحقق المادي. وأوصي بتحقيق الاستفادة المثلى من وحدة تسجيل الأصول العالمية في نظام الإدارة العالمي فيما يتعلق بالممتلكات المعمرة.

حالات الاحتيال والاحتيال المفترض

١٣٤- حدثت في الثنائية أربع حالات ثبت فيها الاحتيال وتعلقت بخسارة مالية تقدر بمبلغ ٦٨٩ ٢٢٢ دولاراً أمريكياً. وأظهر تحقيقان آخران خسارة مبلغ وقدره ٣٧ ٠٠٠ دولار أمريكي نتيجة سوء التصرف و/ أو الاحتيال. وتم تقييم حالات أخرى واستكمالها وإفقالها دون استنتاج حدوث خسارة مالية للمنظمة.

كلمة شكر

١٣٥- أود أن أسجل تقديري لما لقيته من تعاون ومساعدة من المديرية العامة والمديرين الإقليميين والموظفين في منظمة الصحة العالمية خلال عمليات المراجعة التي قمت بها.

فينود راي

المراقب المالي والمراجع العام للحسابات في الهند

مراجع الحسابات الخارجي

٣١ آذار/ مارس ٢٠١٠

التذييل

حالة تنفيذ التوصيات الهامة في مجال مراجعة الحسابات الخارجية

(في آخر آذار/ مارس ٢٠١٠)

حالة التنفيذ	التوصيات
ألف - نظام الإدارة العالمي	
١- نحن الآن في انتظار تحليل آخر للتكاليف حيث تم منذ ذلك الحين نشر النظام في ثلاثة مكاتب إقليمية أخرى.	١- صدرت توصية بإجراء عملية شاملة لحساب التكلفة من أجل تحديد التكلفة الرأسمالية/ تكلفة تنفيذ نظام الإدارة العالمي بدقة.
٢- كان تنفيذ هذه التوصية ينتظر تحقيق استقرار النظام. ولا بد من تحديد ما يلزم من تمويل وبناء قدرات من أجل تحويل البيانات التاريخية.	٢- إتاحة المعلومات التاريخية لأصحاب الأعمال كي يتخذوا قراراتهم على النحو السليم.
٣- بدأ مشروع إنهاء عملية أرشفة البيانات وإنهاء العمل بالنظام القديم، ومن المتوقع أن يكتمل في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١.	٣- كان من المفترض إنهاء العمل بالنظام القديم واستراتيجية أرشفة قواعد البيانات.
٤- على الرغم من اعتماد سياسة تصنيف البيانات في نيسان/ أبريل ٢٠٠٩ سيينتهي العمل بسياسة إدارة سد الثغرات الربع الثاني من عام ٢٠١٠.	٤- صدرت توصية بالنظر في وضع نظام معتمد لإدارة أمن المعلومات ووضع سياسة لتصنيف البيانات.
٥- يجري العمل على إدخال تحسينات فيما يتعلق بالتبليغ الأمني في الربع الأخير من عام ٢٠١٠.	٥- صدرت توصية بإنشاء أدوات أمنية إضافية تضمن تقييد النفاذ إلى البرامج والبيانات البالغة الأهمية.
٦- من المقرر تناول هذا البند في الاجتماع القادم لأصحاب الأعمال.	٦- صدرت توصية بإتاحة الحصول بطريقة هيكلية على تعليقات مستخدمي نظام الإدارة العالمي ضمن الإطار الخاص بمكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
باء - الشراء	
٧- كان تنفيذ هذه التوصية ينتظر تحقيق استقرار نظام الإدارة العالمي.	٧- رصد المدة التي تستغرقها معالجة أوامر الشراء.
٨- في انتظار تحديث حالة تنفيذ التوصية.	٨- لم يتم تحديث قاعدة بيانات الموردين (مكتب المنظمة القطري في نيجيريا).
جيم - السلف الشخصية	
٩- ذكر أن الإجراءات الخاصة بذلك جارية.	٩- مازالت تتعين معالجة المطالبات المتعلقة بسلف السفر والمرتبات والتأمين الصحي للموظفين وسائر السلف المتعلقة في المكتب الإقليمي لأفريقيا.

= = =